

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง บทบาทของบรอดแบนด์ในการพัฒนาสังคมไทยสู่สังคม
ข่าวสารที่ทันสมัย ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการนำมาเป็นกรอบ
การศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด (Communication Technology Determinism)
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ (Computer Media Communication)
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ (New Communication Technology concept)
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Use and Gratification Approach)
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่ม Generation C
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือที่เรียกกันว่า “ไอที” มีผู้ให้นิยามไว้อย่างหลากหลาย เช่น หมายถึง “การประสานคอมพิวเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ โทรคมนาคม และมนุษย์ให้เข้ามาทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบหนึ่งที่มีความสมบูรณ์” (กาญจนา แก้วเทพ, 2539 : 91)

หมายถึง “ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินงานใด ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางด้านการผลิต การบริหาร การดำเนินงาน

รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้าและการพัฒนาคุณภาพชีวิต และคุณภาพของประชาชนในสังคม “ (ฤทัยชนนี สิทธิชัย, 2540 : 15) หรือเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีหลายกลุ่มรวมกัน เพื่อก่อให้เกิดการติดต่อเชื่อมโยงหรือจัดหา การวิเคราะห์ประมวลผลการจัดเก็บ และการจัดการ การเผยแพร่และการใช้สารสนเทศ (ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ข่าวสาร และข้อมูลดิบ จนถึงความรู้วิชาการ) ให้เกิดประโยชน์ ในรูปแบบของสื่อต่างๆ ทั้งเสียง ภาพ และตัวอักษรด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แห่งชาติ 2000 , 2539 : 9)

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2537 : 19-22) ได้สรุปลักษณะสำคัญที่ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างจากเทคโนโลยีอื่นๆ ไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกิจกรรมที่มีค่าใช้จ่ายสูง เนื่องจากต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่ก้าวหน้าและราคาแพง เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมากกว่าระดับพนักงานทั่วไป จึงทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างบุคลากรเหล่านี้มาปฏิบัติงานสูงขึ้น

2. เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญระดับวิกฤติต่อหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งของราชการและเอกชน กล่าวคือ เทคโนโลยีสารสนเทศจะสามารถช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านเศรษฐกิจการค้าทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศได้ เช่น บริษัทอุตสาหกรรมอาจใช้คอมพิวเตอร์ช่วยออกแบบผลิตภัณฑ์ได้รวดเร็วขึ้น ทำให้เสนอผลิตภัณฑ์ได้รวดเร็วขึ้นกว่าคู่แข่ง หน่วยราชการสามารถบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการค้าและเศรษฐกิจ เพื่อควบคุมจัดการหรือวางนโยบายแก้ไขป้องกันวิกฤตการณ์ด้านเศรษฐกิจได้ทันทั่วทั้ง

3. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอาวุธด้านกลยุทธ์ที่สำคัญ ของบริษัทและหน่วยงานต่าง ๆ อันได้แก่ การช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน การเพิ่มผลผลิตและสมรรถนะในการทำงาน การค้นหาแนวทางใหม่ ๆ ในการบริหารจัดการ และการพัฒนาธุรกิจใหม่ ๆ

4 เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบต่อการบริหารจัดการทุกระดับ เช่น การขยายตัวของการใช้คอมพิวเตอร์อย่างกว้างขวาง นับตั้งแต่พนักงานขาย เสมียน เลขานุการ หัวหน้าแผนก ไปจนถึงประธานบริษัท

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพในการพัฒนาประเทศ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจสังคม ตลอดจนคุณภาพชีวิตของประชาชน ทั้งนี้ เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยทำให้มนุษย์สามารถมองเห็นโลกที่อยู่รอบตัวได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล และทำให้มนุษย์เข้าใจในข้อมูลเหล่านั้น จึงช่วยส่งผลให้มนุษย์สามารถสร้างสรรค์วิธีในการแก้ปัญหาต่างๆ

ที่เกิดขึ้นได้ รวมทั้งสามารถ จัดการและควบคุมชีวิต สภาพแวดล้อมและงานของตัวเอง หรือแม้แต่สังคม และเศรษฐกิจของโลกได้ ในแง่ของการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจปัจจุบันหลายประเทศได้ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศในฐานะตัวแปรหลัก ที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านเศรษฐกิจการค้าภายในประเทศและระหว่างประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งต่อธุรกิจ การค้าและอุตสาหกรรม และเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการผลิตสินค้าและบริการ ให้รวดเร็วทันต่อความต้องการของตลาด ด้วยต้นทุนการผลิตที่ต่ำลง (กรรชิต มาลัยวงศ์, 2537 : 20-22)

ส่วนในแง่การพัฒนาสังคม ก็ได้มีการกล่าวถึงศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศในการแก้ไข และบรรเทาผลเสียอันเนื่องมาจากจุดอ่อนของการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมที่ไม่สมดุลและไม่ยั่งยืนในอดีต อาทิ ปัญหาการกระจุกตัวของความเจริญที่เพิ่มช่องว่างของรายได้ระหว่างคนมีและคนยากไร้ คนเมืองและคนชนบท การทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ความเสื่อมโทรมของสังคมเมือง การแตกสลายของสถาบันครอบครัว และการย้ายถิ่นฐานของคนในชนบท เป็นต้น ทั้งนี้ เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยเทคโนโลยีหลายกลุ่มรวมกัน อาทิ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ช่วยเสริมกำลังสติปัญญาของมนุษย์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมที่ช่วยสร้างกำลังการติดต่อและเชื่อมโยงกันระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ หรือมนุษย์กับเครื่องจักร หรือแม้แต่ระหว่างอุปกรณ์กับอุปกรณ์ด้วยกัน ไม่ว่าจะอยู่ห่างกันเพียงใดและเมื่อใด เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นตัวขยายขีดความสามารถทางกายภาพแก่มนุษย์ชาติ ทำให้มนุษย์ในปัจจุบันเอาชนะข้อจำกัดทางด้านเวลา ระยะทางหรือสภาพภูมิศาสตร์ ที่เทคโนโลยีอื่นๆ ทำได้แค่เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น (สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2539 : 10 -25)

นอกจากนี้ กาญจนา แก้วเทพ (2539 : 30-32) ได้สรุปผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อสังคมโดยรวม ไว้ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงเรื่องความรู้สึกต่อกาลเวลา การพัฒนาทางเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เวลากลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากขึ้นในความรู้สึกของคนจำนวนมาก โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริหารหรือกลุ่มผู้นำของสังคม ในอีกด้านหนึ่ง เวลาจะไม่เป็นขีดจำกัดแบบก่อนอีกต่อไป เช่น สามารถจะรับข่าวสารจากโทรศัพท์ได้แม้ว่าจะไม่อยู่ โดยการใชระบบการอัดเทปหรือโทรสารหรือการใช้วิดีโออีครายการทีวีที่ต้องการดูในช่วงเวลาที่ไม่ตรงกับเวลาว่าง เป็นต้น

2. ผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จะเปลี่ยนเศรษฐกิจระดับประเทศไปสู่เศรษฐกิจโลก พรมแดนของประเทศกลายเป็นสิ่งไร้ความหมาย นอกจากนี้ยังทำให้วิถีคิดและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการทำงานเปลี่ยนแปลงไป เกิดแนวคิดการทำงานภายนอก

สำนักงานหรือรูปแบบการทำงานไกล ที่จะอาศัยคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โทรคมนาคมสมัยใหม่ บนทางควอนตัมอิเล็กทรอนิกส์แทนพาหนะแบบเดิม เช่น รถยนต์ประจำทาง

3. เรื่องการเมืองและการตัดสินใจ การพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ละเอียด ประณีตมากขึ้น จะทำให้การตัดสินใจไม่เป็นไปตามค่านิยมนั้น แต่จะเป็นการตัดสินใจตาม ข้อมูลและ ข้อเท็จจริง พร้อมทั้งความคิดเห็นที่มีการเก็บรวบรวมและมีการวิเคราะห์ประกอบ ยิ่งไปกว่านั้นรูปแบบการตัดสินใจแบบเดิมที่กำหนดจากบนลงล่างจะพังทลายลง และจะหลีกเลี่ยง ให้แก่ระบบตัดสินใจที่ให้เจ้าหน้าที่ระดับล่างเข้ามามีส่วนร่วมทุกส่วนทุกระดับ นอกจากนี้ รูปแบบการเมืองก็ได้รับผลกระทบด้วยเช่นกัน ผู้เผด็จการทางการเมืองจะมีน้อยลง เพราะไม่สามารถควบคุมข้อมูลข่าวสารได้ต่อไป ลักษณะการสื่อสารแบบทางเดียวจะถูกขจัดออกไป ระบบ เทคโนโลยีการสื่อสารที่กระจายอำนาจจะทำให้ปัจเจกชนมีอำนาจมากขึ้น สามารถแสดงความคิดเห็นและติดตามเรื่องของรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม

4. การเกิดขึ้นของชุมชนอิเล็กทรอนิกส์ นอกเหนือจากแนวคิดเดิมเรื่อง การสร้าง ความเป็นชุมชนโดยอาศัยพื้นที่ทางกายภาพแล้ว การพัฒนาทางเทคโนโลยีการสื่อสารยังทำให้เกิด ชุมชนในลักษณะใหม่ ที่เรียกว่า ชุมชนอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อบ้านทุกบ้านมีคอมพิวเตอร์ และกลุ่มคนที่มีความสนใจเรื่องเดียวกัน ถูกนำมาให้อัจฉริยะติดต่อโดยผ่านบริการแหล่งข้อมูล ซึ่ง แหล่งข้อมูลสามารถจัดการให้ทุกคน ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นความรู้ความสามารถของตน

5. ผลกระทบที่เกิดขึ้นในระดับปัจเจกบุคคล ประชาชนสามารถเลือกรับบริการ หลากหลาย แม้ขณะอยู่ที่บ้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการพักผ่อน การเลือกซื้อสินค้า การฝากถอนเงิน ธนาคาร เป็นต้น

สำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทยนั้น กล่าวได้ว่า ในปัจจุบัน ประเทศไทยเองได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้เป็นกุญแจไปสู่การพัฒนาในด้านต่างๆ เช่น การศึกษา สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ ตลอดจนการบริหารของภาครัฐ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ด้านการศึกษา การประยุกต์ที่สำคัญ มีดังนี้

การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction หรือ CAI) เป็นการใช้ คอมพิวเตอร์ เป็นสื่อในการสอนและเรียนรู้ โดยจัดทำโปรแกรมบทเรียนซึ่งจะมีคำอธิบาย และ แบบฝึกหัดสำหรับผู้ที่เรียนนั่งเรียนกับคอมพิวเตอร์ โดยคอมพิวเตอร์จะทำหน้าที่เสมือนครูช่วย ตั้งคำถามทบทวนความเข้าใจ และอธิบายเพิ่มเติมในกรณีที่ผู้เรียนตอบผิด

- การสอนทางไกลผ่านดาวเทียม ซึ่งช่วยยกระดับการศึกษาของพลเมือง โดยการ กระจายความรู้ไปยังชนบทที่ห่างไกล ทำให้ประชาชนในชนบทได้รับความรู้มากขึ้นกว่าเดิม

- การสอนทางไกลด้วยระบบ Video Teleconference เป็นการเรียนการสอนโดยใช้วิธีการสื่อสารสองทาง นั่นคือ แม้ผู้สอนและผู้เรียนจะอยู่ห่างไกลกันแต่อาจถามตอบกันได้ทันที
 - การจัดทำสารานุกรม หนังสือหรือฐานข้อมูลการศึกษาโดยใช้มัลติมีเดีย หรือสื่อประสมที่สามารถแสดงได้ทั้งภาพ ภาพเคลื่อนไหว เสียงและข้อมูล
 - การนำเทคโนโลยีฐานข้อมูลมาใช้ในงานห้องสมุด หรือศูนย์ข้อมูล เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารบทความ รายงาน หนังสือ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ , 2546)
 - มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในโรงพยาบาล เพื่อบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ดำเนินการตรวจจ่ายยา และคิดเงินค่ารักษาพยาบาล (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2546)
- จากแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศข้างต้นนี้ สรุปได้ว่า นับวันเทคโนโลยีสารสนเทศก็ยิ่งทวีความสำคัญ เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพและทรงพลัง จึงเข้ามามีบทบาท และอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์เกือบทุกหนแห่งทั่วโลก รวมทั้งนักศึกษาสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ และอีกไม่ช้าบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศจะครอบคลุมถึงการดำเนินกิจการทั้งหมดบนโลกไม่ว่าจะเป็นเรื่องของภาคเอกชน หรือภาครัฐ เรื่อง การศึกษา การเมือง สังคม เศรษฐกิจ หรือ ด้านการสื่อสาร และบันเทิง ดังนั้น แนวคิดนี้จึงสามารถนำมาเป็นกรอบในการศึกษาเกี่ยวกับการใช้บรรดобенด์ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร รวมทั้งนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครมีทัศนะอย่างไรต่อการประยุกต์ใช้บรรดобенด์

2.2 แนวคิดทฤษฎีเรื่องเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด

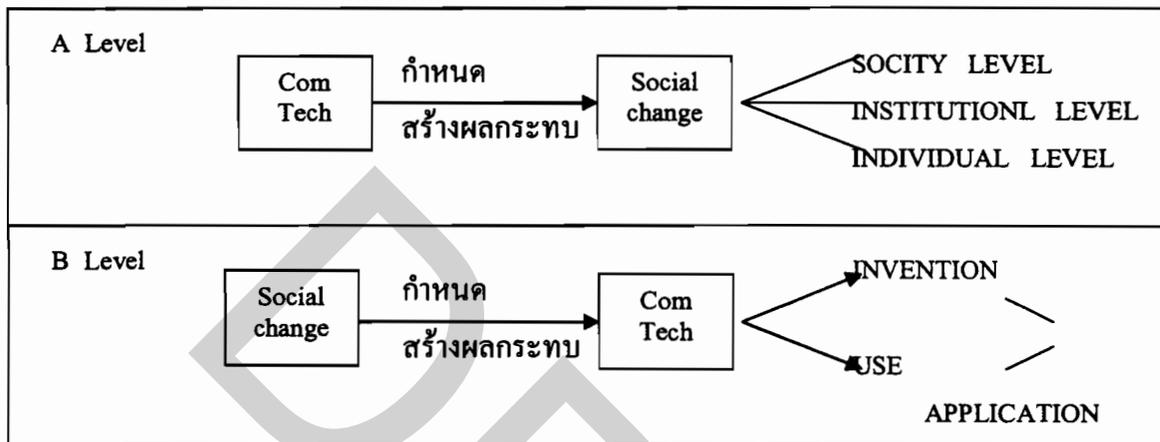
(Communication Technology Determinism)

เทคโนโลยีการสื่อสารที่มีการพัฒนาก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้งนั้น มีความสัมพันธ์กับอำนาจด้านการเมืองและการปกครองอย่างใกล้ชิด เมื่อมีการปฏิวัติด้านเทคโนโลยีการสื่อสารแบบใหม่ๆ ขึ้นก็จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในลักษณะใหม่ๆ ตามมา (McQuail, 1995:121) ทั้งนี้สามารถอธิบายปรากฏการณ์ดังกล่าวโดยใช้ทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด (Communication Technology Determinism) แห่งสำนัก Toronto ประเทศแคนาดา เป็นกรอบในการอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด เป็นทฤษฎีที่จัดเป็นปีกหนึ่งของกลุ่มเศรษฐศาสตร์การเมืองในมิติที่สนใจในพลังการผลิต (Product force) ในส่วนเสี้ยวที่เป็นความก้าวหน้าทาง

เทคโนโลยี นักวิเคราะห์ตามแนวทางนี้จะดูว่าในสังคมที่วิเคราะห์นั้น มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มากน้อยเพียงใด และมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างไร

กาญจนา แก้วเทพ (2541:113-114) ได้นำทฤษฎีนี้มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาเทคโนโลยี การสื่อสาร กับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ซึ่งสามารถที่จะพิจารณาได้ในสองมุมตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีการสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ตามทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด

แนวคิดในแบบจำลอง A นั้นจะเป็นการตั้งคำถามว่า เมื่อเทคโนโลยีทางการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไป จะสร้างผลกระทบอะไรให้เกิดขึ้นระดับสังคม สถาบัน และปัจเจกบุคคลบ้าง ซึ่งแนวคิดนี้เป็นพื้นฐานของกลุ่ม Technology Determinism เพราะกลุ่มนี้มีความเชื่อว่าเทคโนโลยีเป็นสาเหตุหลัก (prime mover) ในการขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับส่วนอื่นๆ

ดังเช่นการเกิดขึ้นของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซึ่งถือเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่อินเทอร์เน็ตรูปแบบเดิมเคยสร้างการเปลี่ยนแปลงมากมายในสังคม อันได้แก่ การเกิดชุมชนประเภทใหม่หรือ “ชุมชนไซเบอร์” การเกิดขึ้นของพื้นที่สาธารณะ (Public Sphere) รูปแบบใหม่ที่ประชาชนจำนวนมากเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น ตั้งกระทู้ในประเด็นการเมือง วิจัยผู้บริหารประเทศ จนก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองไทยมาแล้ว เป็นต้น

เมื่ออินเทอร์เน็ตรูปแบบเดิมถูกพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีจนมีประสิทธิภาพในการรับส่งข้อมูลมากขึ้น จนเป็นเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงนี้ ย่อมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้เช่นกัน เนื่องจากอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงถือเป็นช่องทางการสื่อสารที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันของทุกคนได้เกือบทุกอย่าง หากนำมาใช้อย่างแพร่หลาย

การดำรงชีวิตของคนเราก็จะเปลี่ยนแปลงไป กิจกรรมส่วนตัวไม่จำเป็นต้องเจาะจงสถานที่ ทุกคนสามารถทำงาน ชมภาพยนตร์ หรือเบิกถอนเงินได้แม้ว่าจะนั่งอยู่ที่บ้าน เป็นต้น นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนก็คือ องค์กรแทบทุกแห่งย่อมต้องปรับตัว ปรับกลยุทธ์ในการบริหารการจัดการ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ อยู่รอดได้ โดยเฉพาะการช่วงชิงความได้เปรียบเรื่องเวลาและการเก็บรักษาข้อมูลในองค์กรของตน แม้ว่าองค์กรแทบทุกแห่งในปัจจุบันจะนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการดำเนินงาน แต่อินเทอร์เน็ตรูปแบบเดิมยังไม่มีความเร็วเพียงพอที่จะเชื่อมต่อการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โอกาสเกิดความผิดพลาด การสูญหายของข้อมูลที่กู้คืนไม่ได้ หรือโอกาสระบบล่มจึงมีสูง เช่น ธนาคารที่ระบบอินเทอร์เน็ตล่มแม้เพียงไม่กี่นาที ลูกค้าผู้ใช้บริการไม่สามารถเบิกถอนเงินผ่านตู้ ATM ได้ ไม่สามารถฝากเงินได้ย่อมทำให้ธนาคารดังกล่าวเกิดความเสียหายอย่างมาก หรือกรณีของนักลงทุนที่ต้องการทราบราคาซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ การใช้อินเทอร์เน็ตรูปแบบเดิมมักมีความล่าช้า ต้องใช้เวลาในการดาวน์โหลดข้อมูลต่างๆ ซึ่งอาจทำให้พลาดโอกาสในการซื้อขายหลักทรัพย์ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป จากแนวความคิดในแบบจำลอง A หากเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้รับการใช้อย่างแพร่หลาย นับตั้งแต่การเป็นสื่อใหม่ จนกระทั่งค่อยๆ กลายเป็นสื่อประจำวันของทุกคน อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงย่อมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทั้งในระดับบุคคล ระดับองค์กร และระดับประเทศได้ ด้วยคุณสมบัติของการไม่จำกัดความเร็วในการรับส่งข้อมูล ทำให้สังคมไทยสามารถบริโภคข่าวสารได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น กว่าอินเทอร์เน็ตในรูปแบบเดิม ดังเช่นเทคโนโลยีการสื่อสารยุคอื่นๆ เคยสร้างมาแล้ว

ในส่วนแนวคิดในแบบจำลอง B นั้นเป็นการตั้งคำถามในทางกลับกันว่าเมื่อเงื่อนไขของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมใดบ้าง ที่จะเป็นตัวทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแบบต่างๆ แนวคิดนี้จะมองว่าเงื่อนไขทางสังคมนั้นจะเป็นตัวสาเหตุหลัก ส่วนการพัฒนาเทคโนโลยีนั้นจะกลายมาเป็นผลลัพธ์ โดยที่ขั้นตอนของการพัฒนาเทคโนโลยีนั้น แยกออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการประดิษฐ์ค้นคว้าทดลอง (Invention) ซึ่งมักเป็นงานของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและขั้นตอนของการนำผลการประดิษฐ์ค้นคว้าทดลองมาใช้ (use application) ในสังคมวงกว้าง ทั้งสองขั้นตอนนี้ต่างก็ถูกกำหนดมาจากความจำเป็นของสังคม เช่น สังคมที่มีอากาศยาน ย่อมเป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดการคิดค้นเทคโนโลยีที่ก่อให้เกิดความอบอุ่น

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดในแบบจำลอง B เปรียบได้ว่า ในสังคมโลกได้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง พบว่าไม่สามารถตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานที่หลากหลาย และความสะดวกคล่องตัวในการใช้งาน ดังนั้น เพื่อรองรับความต้องการของสังคมโลกไร้พรมแดน ในปี ค.ศ. 1997 DSL Forum ประเทศสหรัฐอเมริกา จึงได้เป็นผู้

พัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นบรอดแบนด์ หรือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่เชื่อมต่อด้วย ADSL ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าอินเทอร์เน็ตรูปแบบเดิม ด้วยความเร็วที่สูงกว่า 2 – 8 เท่า และสามารถใช้งานได้อย่างตลอดเวลา พร้อม ๆ กับการใช้โทรศัพท์ ไม่มีปัญหาสายหลุดเมื่อบรอดแบนด์ หรือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแพร่หลาย ก็เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคม ทั้งระดับสถาบัน เช่นการประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการในสำนักงาน การใช้สำหรับการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ เพื่อการศึกษา การจัดเป็นห้องสมุดออนไลน์ และระดับปัจเจกบุคคล เช่น การพูดคุยโทรศัพท์ที่เห็นภาพแบบ Real Time

กาณูณา แก้วเทพ (2541 : 116) มิติของการเปลี่ยนแปลงที่ Innis เริ่มให้ความสนใจและ McLuhan ได้นำมาพัฒนาต่ออย่างกว้างขวาง คือมิติเรื่องกาลละ (Time) และเทศะ (Space) โดยที่ Innis เสนอว่ารูปแบบเทคโนโลยีการสื่อสารในแต่ละยุคจะเน้นหนักด้านกาลละและเทศะที่แตกต่างกัน รูปแบบเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคกรีก จะเน้นความยั่งยืนยาวนานของกาลเวลา แต่ในยุคของโรมัน จะเน้นการแผ่ขยายพื้นที่มากกว่า

ขณะนี้เรากำลังอยู่ในช่วงการสื่อสารยุคที่หก เป็นยุคที่ผู้รับสารต้องการได้เห็นในสิ่งที่เรียกว่า “เวลาจริง” (Real Time) ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด ห่างจากสถานที่เกิดเหตุเพียงใด (Space) ก็ตาม เทคโนโลยีสื่อสารในปัจจุบันจึงถูกพัฒนาให้สามารถตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้ อย่างเช่น ก่อนหน้านี้ผู้รับสารสามารถเข้าไปอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตรูปแบบเดิม แต่วันนี้ผู้รับสารสามารถชมการถ่ายทอดสด (Live Broadcasting) การรายงานข่าวผ่านหน้าจอกอมพิวเตอร์ด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นต้น

สำหรับ McLuhan เขาไม่ได้ให้ความสนใจ “เนื้อหาของข่าวสาร” (Content) หากแต่สนใจ “รูปแบบของสื่อ” (Form/Media) ดังที่อยู่ในข้อสรุปสั้นๆของเขาที่ว่า “เพียงแค่ตัวสื่อก็เป็นสารแล้ว” (Medium is the Message) เนื่องจาก McLuhan คิดว่าเพียงแค่การเปลี่ยนตัวสื่อเท่านั้นก็จะสร้างผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับประสบการณ์ของมนุษย์แล้ว ตัวอย่างเช่น เมื่อรูปแบบหลักในการสื่อสารของมนุษย์อยู่ในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ ประสบการณ์ของมนุษย์ที่ต้องสัมผัสอยู่กับสื่อสิ่งพิมพ์ก็จะมีลักษณะ ดังนี้

- จะแยกตัวอย่างโดดเดี่ยว (Isolate) ทั้งนี้เพราะกิจกรรมการอ่านหนังสือจะต้องการความเป็นส่วนตัว อ่านคนเดียวเป็นส่วนใหญ่

- จะยังรักษาระยะห่างระหว่างตัวเองกับเรื่องที่อ่าน (Non-involving) ทั้งนี้เพราะรูปแบบการอ่านหรือประสบการณ์กับสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้อ่านจะเป็นผู้ควบคุมการสื่อสาร ทำให้เรื่องราวในสื่อมีอำนาจ โน้มน้าวผู้อ่านได้น้อยกว่า (โดยการเปรียบเทียบกับโทรทัศน์) เพราะเมื่อผู้อ่านรู้สึกว่าจะ “in” เข้าไปกับสารก็มีสิทธิจะถอยห่างออกมาใช้สติพิจารณาไตร่ตรองได้ทุกเวลา

- การอ่านจะส่งเสริมวิธีคิดแบบมีเหตุมีผล (Rational) เนื่องจากการอ่านมีช่วงเวลาให้
หยุดคิด

- การอ่านจะส่งเสริมให้คนมีทัศนคติแบบปัจเจกบุคคลนิยม (Individualistic) เป็นอิสระ
ทางความคิด เป็นตัวของตนเอง อันเป็นผลลัพท์มาจาก “วิธีการ” (How) ที่คนสัมพันธ์กับรูปแบบการ
สื่อสารดังกล่าวในทางตรงกันข้าม เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับโทรทัศน์แล้ว จะเห็นว่าประสบการณ์
ของ ผู้รับข่าวสารที่สัมพันธ์กับสื่อโทรทัศน์จะเป็น ดังนี้

- จะมีลักษณะเอาตัวเข้าผูกพันกับเรื่องราวในสื่อสูงมาก (Involving) ทั้งที่ตัวสื่ออาจจะ
ไม่ได้ให้ข้อมูลต่างๆ มากมายนัก ทั้งนี้เพราะสื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่ให้ทั้งภาพและเสียง ซึ่งเป็น
รูปแบบสื่อที่ดึงดูดใจและกายของผู้รับให้เข้าไปสังเกตในระยะใกล้ๆ และกระตุ้นจิตมากขึ้นทุกที มุม
กล้องและระยะห่างของกล้องสามารถจะดูดเอาผู้ชมให้ “in” เข้าไปอย่างที่ผู้ชมอาจจะไม่รู้สีกตัวก็ได้
นอกจากนั้น ช่วงเวลาของสื่อโทรทัศน์จะมีลักษณะที่ต่อเนื่องและผู้ชมไม่ได้เป็นผู้ควบคุมการสื่อสาร
คือ ต้องดูตามเวลาที่โทรทัศน์กำหนดรวมทั้งไม่มีจังหวะให้หยุดคิดไตร่ตรองด้วย

- จากคุณสมบัติต่างๆ ของสื่อโทรทัศน์ที่ได้กล่าวมา จะทำให้ประสบการณ์ของผู้ชมมี
ลักษณะใช้อารมณ์มากกว่าการใช้เหตุผลและไม่ค่อยมีเวลาคิดหน้าคิดหลัง (Less rational & Less
calculate)

หากเรานำเอาแนวคิดของ McLuhan ที่ได้เคยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการ
สื่อสารของสื่อสิ่งพิมพ์ (Typography) อันจะเป็นการขยายประสบการณ์ของมนุษย์ออกไปใน
รูปแบบใด มาลองเปรียบเทียบกับสื่อคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน เราอาจจะ
เห็นแนวโน้มบางประการของประสบการณ์ของมนุษย์ในอนาคตได้ ดังตารางที่ 2.1

ตามแนวคิดนี้สามารถสรุปได้ว่า เพียงแค่การเปลี่ยนตัวสื่อเท่านั้นก็จะสามารถสร้าง
ผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับประสบการณ์ของมนุษย์

ตารางที่ 2.1 แสดงรูปแบบของการสื่อสารกับการขยายประสบการณ์ของมนุษย์

รูปแบบการสื่อสาร ของสื่อสิ่งพิมพ์	รูปแบบการสื่อสาร ของคอมพิวเตอร์
- ชาตินิยม	- โลกาภิวัตน์ ไร้พรมแดน
(Nationalism)	(Globalism)
- อุตสาหกรรมนิยม	- สังคมข่าวสาร
(Industrialism)	(Information Society)
- ตลาดแบบมวลชน	- ตลาดเฉพาะกลุ่ม
(Mass Market)	(Segmentation)
- อ่านออกเขียนได้อย่างเป็นสากล	- อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้อย่างเป็นสากล
(Universal Literacy)	(English Literacy)
- มีการศึกษาในระบบ	- มีการศึกษาแบบนอกระบบ
(Formal Education)	(Informal Education)

จากแนวคิดนี้ หากนำอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เปรียบเทียบกับอินเทอร์เน็ตรูปแบบเดิมที่มีความเร็วปกติ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตย่อมสัมผัสความแตกต่างในคุณสมบัติของการทำหน้าที่ “ช่องทางการสื่อสาร” ดังเช่น

- เมื่อผู้ใช้งานเข้าไปในเว็บไซต์ของสถานีโทรทัศน์ ถ้าใช้อินเทอร์เน็ตรูปแบบเดิม ผู้ใช้งานจะทำได้เพียงการอ่านตารางเวลาออกอากาศของสถานี อ่านบทความ หรือเรื่องย่อของละครที่จะออกอากาศ แต่ถ้าเปลี่ยนการใช้สื่อเป็นอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ผู้ใช้สามารถเลือกชมรายการที่กำลังออกอากาศ (On air) ทางสถานีได้ทันที ด้วยคุณภาพด้านเสียงและภาพเทียบเท่าการชมโทรทัศน์และยังสามารถเลือกชมรายการ หรือละครที่ออกอากาศไปแล้วย้อนกลับมาดูใหม่ได้

- เมื่อผู้ใช้งานต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บ หรือวิธีการรักษาโรคบางประเภท ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตรูปแบบเดิมจะนิยมการเข้าไปค้นหา (Search) ตามเว็บไซต์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะให้ข้อมูลที่เป็น Text ซึ่งโดยมากจะไม่ Update แต่ถ้าผู้ใช้เปลี่ยนมาใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จะสามารถพูดคุยปรึกษาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญได้ในขณะนั้น เสมือนว่ากำลังพบแพทย์ด้วยตนเองแต่ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปถึงโรงพยาบาล แม้ว่า จะนั่งอยู่ที่บ้านหรือกำลังนั่งอยู่ที่ทำงาน ก็สามารถพบแพทย์ได้ตลอดเวลา

- การใช้งานอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ โดยมากผู้ใช้จะนิยมการสนทนา หรือ Chat ซึ่งการใช้อินเทอร์เน็ตรูปแบบเดิม ผู้ใช้จะสามารถทำได้เพียงแค่การพิมพ์ข้อความตอบโต้กัน แต่เมื่อเปลี่ยนมาใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ย่อมช่วยให้การติดต่อพูดคุยสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นรวดเร็วและครบวงจรมากขึ้น คือคู่สนทนาสามารถเห็นหน้าซึ่งกันและกัน ส่งผ่านข้อมูลเสียง (Voice) เหมือนการคุยโทรศัพท์ และอาจนำมาใช้กับการสื่อสารกลุ่มเล็ก เช่นการประชุม (Conference) ได้อีกด้วย

กล่าวโดยสรุป แนวคิดทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด ทางด้านเทคโนโลยี การสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยนี้ กล่าวคือ เมื่อสังคมมีความเปลี่ยนแปลงในการต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่หลากหลายมากขึ้น ก็จะมีการพัฒนาเทคโนโลยีให้รองรับตามความต้องการของสังคม จึงได้มีการพัฒนาเป็นบรอดแบนด์ หรืออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ซึ่งมีประสิทธิภาพที่สูงกว่าสื่อใหม่ทุกประเภท ในด้านความเร็วสำหรับการรับส่งข้อมูล ภาพนิ่ง เสียง ภาพเคลื่อนไหว แบบ Real Time อย่างไร้พรมแดน จึงนับเป็นสื่อมัลติมีเดียที่สมบูรณ์แบบ นับแต่นั้นมา บรอดแบนด์ หรืออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) จึงเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ทั้งทางด้านการศึกษา ธุรกิจ การสื่อสารและบันเทิง ได้อย่างครบวงจรมากยิ่งขึ้น จากแนวคิดนี้ สามารถเป็นกรอบในการศึกษา เกี่ยวกับ การใช้บรอดแบนด์ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์

(Computer - Media - Communication)

การนำระบบ World Wide Web มาใช้ในช่องทางการสื่อสารนั้นเรียกว่า การสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated-Communication (CMC) Donna L. Hoffman and (Thomas P. Novark ,1995 อ้างใน วิษย์ รักเยี่ยมสะอาด , 2547 : 18) ได้ทำการวิจัยการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์ และให้คำนิยามอย่างไม่เป็นทางการเกี่ยวกับ Hypermedia CMC ว่าเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับการแจกจ่ายข่าวสารเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และมีข้อมูลที่หลากหลาย การสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งใหม่ในสังคมที่ดั่งอาศัยการเรียนรู้ (Social Oriented)

ภายใต้เทคโนโลยีสื่อที่ทันสมัย (New Media Technology) อาศัยการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated-Communication หรือ CMC) สื่อสมัยใหม่ได้เกิดขึ้น

เป็นการแลกเปลี่ยนผสมผสาน ไม่ว่าจะ เป็นในรูปแบบใด ๆ เช่น วิดิทัศน์ เสียงและข้อความที่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อได้เปรียบของการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ที่เหนือการสื่อสารรูปแบบอื่น คือ การเอาชนะอุปสรรคด้านเวลา และพื้นที่ (Time and Space) (Kiesler, Siegel and McGuire, 1984; Kiesler and Sproull, 1992, อ้างใน ชีรพล ภูริติ, 2545 : 74-78)

การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ เกิดขึ้นเป็นจริงได้โดยการรวมตัวกัน (Convergence) ระหว่างเทคโนโลยีที่แตกต่างกันหลายอย่าง กลายเป็นสิ่งใหม่ที่มีความแตกต่างเฉพาะตัว (Straubhar and Larose, 2000, อ้างใน ชีรพล ภูริติ , 2545 : 74-78) แม้ว่าสิ่งประดิษฐ์ใหม่ที่เกิดขึ้นนั้นจะมีหน้าที่ ที่คล้ายคลึงของเดิม แต่รูปแบบการใช้งานแตกต่างกัน การรวมตัวกันครั้งนี้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นตัวจักรสำคัญ ซึ่งโดยมากแล้วเป็นการรวมตัวระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องมือทางกายภาพและเสียง กลายเป็นเทคโนโลยีสื่อสมัยใหม่ (New Media Technology) เช่น ระหว่างคอมพิวเตอร์กับโทรทัศน์ วิทยุ หรือโทรศัพท์ คอมพิวเตอร์สามารถแปลงข้อมูลที่อยู่ในรูปของภาพ เสียง และอักษร ให้เป็นข้อมูลในระบบดิจิทัล วิธีการนี้ทำให้ข้อมูลมีคุณภาพ อีกทั้งทำให้การรับและส่งข้อมูล ในเวลาที่แท้จริงเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

กิตติ กันภัย (2543 : 02) กล่าวไว้ว่า คุณสมบัติความต่างของ (Computer - Mediated-Communication (CMC) กับสื่อรุ่นก่อนที่สำคัญคือ ลักษณะการใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง ในการสื่อสารในระบบอินเทอร์เน็ตนี้ ไม่จำกัดสถานที่ในการสื่อสาร CMC กระจายตัวเองอยู่ทั่วไป (widely distribute) สามารถใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องไหนก็ได้ในโลกในการเข้าระบบสื่อสารสื่ออินเทอร์เน็ต หรือ CMC ให้โอกาสกับผู้รับสารในการกระทำใด ๆ กับเนื้อหาสารก็ยอมได้ (manipulation of content) แล้วแต่ว่าผู้ส่งสารต้องการที่จะสื่อสารเรื่องอะไร สามารถสร้างเว็บไซต์เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ มากมายไม่จำกัด และผู้ใช้อินเทอร์เน็ตก็สามารถจับกลุ่ม สร้างกลุ่มใหม่กันตามความสนใจ

Roger (อ้างใน กิตติ กันภัย , 2543: 105) ได้นิยามเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ (New Communication Technologies) หรือสื่อใหม่ (New Media) ที่แตกต่างไปจากนิยามเดิมว่า “เป็นเทคโนโลยีหรือสื่อที่เอื้ออำนวยให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารบนฐานของคนจำนวนมาก ไปสู่คนจำนวนมาก ผ่านระบบการสื่อสารที่มีคอมพิวเตอร์เป็นศูนย์กลาง (many to many basic) ผ่านระบบสื่อสารที่มีคอมพิวเตอร์เป็นศูนย์กลาง”

การศึกษาเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวกลางในการสื่อสาร ส่วนใหญ่จะศึกษาในแนวเทคโนโลยีที่เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร มากกว่าที่จะศึกษาโครงสร้างสภาพแวดล้อมมีงานวิจัยไม่มากนักที่ศึกษาการสื่อสารในรูปแบบนี้ในแง่มนุษย์และสังคม ซึ่งจะศึกษาบทบาทเฉพาะบุคคลในรูปแบบพฤติกรรมที่แสดงออกในการสื่อสาร และเป็นที่น่าสนใจว่าการศึกษาในแง่มนุษย์

และสังคม จะมีประโยชน์ และสามารถเข้าใจถึงผลกระทบของเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ และการติดต่อซึ่งกันและกัน

ปัจจัยกระทบ CMC

Nancy K. Baym (1998) อ้างใน กิตติ กันภัย (2543 : 123) ได้รวบรวมผลงานวิจัยจำนวนหนึ่ง que ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัย 5 ประการ ที่มีผลต่อแบบแผนของ CMC ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ บริบทแวดล้อมภายนอก CMC หรือบริบทการใช้ชีวิตจริง (external contexts) โครงสร้างเวลา (temporal structure) โครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) ของระบบคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของกลุ่มคนและสมาชิก CMC

ประการแรก บริบทที่แวดล้อมการใช้ CMC

การปฏิสัมพันธ์ทุกชนิด มีธรรมชาติที่ตรงกันอยู่ประการหนึ่งคือ เกิดขึ้นภายใต้บริบทแวดล้อม สำหรับ CMC ก็เช่นเดียวกัน ในขณะที่ผู้สื่อสาร log in เข้าไปในคอมพิวเตอร์ ผู้สื่อสารกำลังอยู่ในบริบทที่มีจริงในชีวิตจริง ก่อนที่จะเข้าไปสู่ชุมชนในไซเบอร์สเปซ เช่นการที่ผู้สื่อสารเป็นคนไทย บริบทที่กล่าวถึงก็จะหมายถึงโครงสร้างสังคมแบบไทย ที่ปกติใช้ภาษาไทย มีวิธีการพูดและวิธีการสื่อสารแบบไทย มีการกระทำและความเข้าใจต่อสังคมแบบไทย ในขณะที่ผู้สื่อสารคนอื่น ๆ ก็จะมีบริบทแบบเฉพาะคน เช่น แบบอเมริกัน แบบญี่ปุ่น แบบเยอรมัน แบบจีน เป็นต้น ถึงแม้ว่าผู้สื่อสารใน CMC จะมาจากบริบทดั้งเดิมที่แตกต่างกันทางวัฒนธรรม แต่ชุมชนใน CMC จะสร้างให้เกิดการใช้ภาษา (ปกติคือภาษาอังกฤษ) วิธีการพูด สื่อสารและความเข้าใจร่วมกันขึ้นมาใหม่ ความเข้าใจร่วม (share understanding) นี้ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ชุมชนออนไลน์ ดำรงต่อไปได้

ชุมชนความหมายใหม่

Bakhtin (1986) อ้างใน กิตติ กันภัย (2543 : 129) ชุมชนใหม่ มีความหมายใหม่ทางสังคม เป็นผลผลิตของทุกๆสังคม หากพิจารณาว่า ชุมชนเทียมที่กำลังก่อตัวขึ้นนี้มีคุณสมบัติเป็นสังคมหนึ่ง เราก็คงกล่าวได้ว่าชุมชนนี้มีความหมายเป็นของตัวเอง แต่เป็นความหมายที่เพิ่งเกิดขึ้น และแตกต่างไปจากความหมายทางสังคมอื่นๆ ซึ่งจะมีรูปแบบของการแสดงออกที่มีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น พบว่า สื่อคอมพิวเตอร์สามารถนำไปสู่การสร้างรูปแบบการแสดงออกด้วยการสื่อสารใหม่ ๆ Bakhtin เสนอว่าในขณะที่กลุ่มมีการพัฒนาปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา กลุ่มจะสร้างความหมายเฉพาะกลุ่ม (group specific meaning) ขึ้นมาด้วยและในที่สุดรูปแบบใหม่ของการใช้ถ้อยคำ (forms of speech) หรือ ประเภทของการใช้ถ้อยคำสื่อสาร (genres) ก็จะมีลักษณะเฉพาะตัว เป็นคุณสมบัติเฉพาะของชุมชนหรือกลุ่มนั้น

ลักษณะการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์

ลักษณะของการสื่อสารผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โดย Moris and Christine (1996) ได้จำแนกไว้ 4 แบบ ดังนี้

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (One-to-one Asynchronous Communication) ตัวอย่างเช่น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)
2. การสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (Many-to-Many Asynchronous Communication) ตัวอย่างเช่น USE net กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bulletin Board) ตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ที่เปิดให้มีการแสดงความคิดเห็นในกระดานข่าว ตัวอย่างเช่น www.pantip.com เป็นต้น
3. การสื่อสารแบบพร้อมกัน (Synchronous Communication) ทั้งในแบบ One-to-One ไปจนถึง One-to-many โดยสามารถคุยกันได้หลายหัวข้อที่ต้องการ ตัวอย่างเช่น IRC (Internet Relay Chat)
4. การสื่อสารแบบไม่พร้อมกันระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร (Asynchronous Communication) ซึ่งมีลักษณะที่ผู้รับสารต้องการค้นหาเว็บไซต์ เพื่อจะเข้าไปดูข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบ Many-to One, One-to-one หรือ One-to-Many

การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์หรือการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เมื่อองค์กรสร้างเครือข่ายภายในประเทศ (Local Network) และเชื่อมต่อที่ปลายสายได้ตลอดอย่างไม่มีการสิ้นสุดและเมื่อเครือข่ายย่อยอื่น ๆ เชื่อมถึงกันหมด อินเทอร์เน็ตจะเป็นถนนเป็นทางด่วนสารสนเทศ (Information Superhighway) ที่ทำให้เราทุกคนทั่วโลกสามารถติดต่อข่าวสารผ่านถึงกันได้ ในชั่วพริบตา อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในยุคสังคมสารสนเทศ (Information Society)

อินเทอร์เน็ตว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และแหล่งความรู้จากทั่วโลก อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่ทรงประสิทธิภาพ อินเทอร์เน็ตจึงเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการก้าวไปสู่สังคมภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge-base Society) (ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล และคณะ, 2546 : 5)

เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเริ่มต้นในปี ค.ศ. 1969 ซึ่งจะเริ่มจากลักษณะที่ใช้ประโยชน์ทางการศึกษาโดยงานวิจัยทางสหรัฐอเมริกา รวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร จึงได้ตั้งเครือข่ายขึ้นมาใช้ จากนั้นไม่นาน กระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกาได้วางระบบเครือข่ายขึ้น เพื่อใช้ในการรับส่งข้อมูลทางการทหารเป็นเส้นทางสำรอง กรณีเส้นทางอื่นไม่สามารถใช้งานได้โดยใช้ชื่อ

โครงการว่า Apanet ประมาณปี ค.ศ. 1980 ระบบเครือข่ายนี้ได้นำมาใช้เพื่อการศึกษาในมหาวิทยาลัย เพื่อเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์เข้าหากัน และเรียกกันว่า อินเทอร์เน็ต (Internet) (Telecom Journal , 2538 อ้างใน พรศักดิ์ อัจฉรินทร์ , 2543 : 2-4) อินเทอร์เน็ตมาจากคำ 2 คำ คือ Interconnection และ Network นั่นเอง แต่ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เปลี่ยนจากลักษณะที่มุ่งเน้นใช้ด้านการศึกษาเป็นด้านธุรกิจมากขึ้นในระยะเวลาที่ผ่านมา ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในยุคไร้พรมแดนหรือ (Globalization) มาใช้ในทางการค้า (E-COMMERCE) โดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เรียกว่า ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ซึ่งมีโครงสร้างแบบกระจายที่ครอบคลุมโยงใยไปทั่วโลก (Interactive media) อินเทอร์เน็ตที่เกิดขึ้นสำหรับภาคธุรกิจและของประชาชนทุกคนในโลก ซึ่งนำมาสู่โอกาสทางธุรกิจต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต สำหรับการบริการในอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งออกได้เป็น

1. **World wide web (www.)** เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถศึกษาหรือค้นคว้าข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ที่เป็นอักษร ภาพ เสียง หรือภาพยนตร์โดยเอกสารที่เปิดดูเรียกว่า เว็บเพจ (Web Page) ซึ่งในเว็บเพจแต่ละหน้า จะมีการเชื่อมโยงถึงกัน ในการเชื่อมต่อกันนี้จะมีลักษณะคล้ายกับใยแมงมุม

2. **E-mail (Electronic mail)** หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นบริการที่คล้ายกับไปรษณีย์ สามารถส่งข้อความไปถึงผู้อื่นในอินเทอร์เน็ต โดยใช้ระยะเวลาเพียงไม่กี่วินาที แม้ว่าจะมีระยะห่างไกลกันมากเพียงใด

3. **USENET (User Network)** เป็นบริการที่ทำให้ผู้ใช้สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสาร หรือความคิดเห็นในหัวข้อต่าง ๆ กับผู้อื่นได้

4. **FTP (File Transfer Protocol)** เป็นบริการโอนย้ายไฟล์ในอินเทอร์เน็ต แบ่งเป็น 2 ประเภท คือการดาวน์โหลด และการอัปโหลด

5. **Telnet** เป็นบริการติดต่อสื่อสารระหว่างเครื่องช่วยให้ผู้ใช้สามารถติดต่อขอใช้งานกับเครื่องบริการที่อยู่ไกล ๆ ได้ เช่น ในขั้นตอนที่กรอก USERNAME และ PASSWORD ซึ่งเป็นการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่อยู่ห่างไกลออกไปหลายกิโลเมตร

6. **CHAT** การคุยกับผู้อื่นแบบทันที เป็นบริการพูดคุยหรือสนทนาที่คล้ายกับการใช้โทรศัพท์ แต่ผ่านเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ต

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail) หรืออีเมล์ (E-mail)

“ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)” เป็นบริการที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต สามารถส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง โดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (สุรางคนา ณ นคร , 2542 : 49)

“ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ” เป็นระบบที่ใช้ส่งข้อความหรือเพิ่มข้อมูลไปยังผู้ใช้งาน ณ คอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ ผู้ส่งและบรรดาผู้รับ อาจอยู่ได้ทั้งคอมพิวเตอร์เครื่องเดียวกัน และต่างกันออกไป ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ทำงานคล้ายกับจดหมายธรรมดา ที่เรารู้จักกันดีทุกๆ คน บนเครือข่ายจะมีผู้รับจดหมายส่วนตัว เมื่อได้รับจดหมายจดหมายจะถูกเก็บเอาไว้จนกว่าจะตัดสินใจนำจดหมายทิ้งเหมือนกับจดหมายทั่วไป การจะส่งจดหมายจะต้องรู้ที่อยู่ของผู้ที่จะส่งข้อความให้ ถ้าระบบไม่สามารถส่งข้อความไปได้ จะมีการส่งกลับ (พรศกค้ ุรจันท์ชัชรันต์ , 2543 : 20)

เว็บบอร์ด (Web Board)

เว็บบอร์ดเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่พร้อมหน้ากัน (Many to many Asynchronous Communication) เว็บบอร์ดหรือกระดานสนทนา หรือกระดานเสวนา คือพื้นที่บนอินเทอร์เน็ต ที่อนุญาตให้ผู้ใช้ (User) สามารถเข้าไปอ่าน หรือ ตั้งหรือตอบปัญหาต่างๆ โดยเรียกปัญหาเหล่านี้ว่า “ กระทั่ง ” (topic) เนื้อหาในการตั้ง-ตอบ แต่ละกระทั่งอาจเป็นเรื่องราวเชิงวิชาการ การแสดงความคิดเห็น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั่วไป หรือเป็นเพียงการสนทนากับผู้ใช้รายอื่นที่เข้าไปเยี่ยมชมเว็บบอร์ด โดยในบางเว็บไซต์อาจมีเว็บบอร์ดเป็นรูปแบบหลัก ในขณะที่บางเว็บไซต์นั้น เว็บบอร์ดอาจมีฐานะเป็นเพียงพื้นที่เล็ก ๆ ส่วนหนึ่งที่อนุญาตให้ผู้ใช้เข้าชมได้ แสดงความคิดเห็น หรือพูดคุยนอกเหนือไปจากการนำเสนอเนื้อหาของเว็บไซต์นั้น

การพบปะสนทนาระหว่างผู้ใช้ในเว็บบอร์ดแตกต่างจากการสนทนาในห้องสนทนา (chat room) เนื่องจากการตั้งกระทู้ถามตอบในเว็บบอร์ดจะไม่ใช่ลักษณะทันทีทันใด ขึ้นอยู่กับว่ามีผู้ใช้รายใดกำลังเข้าชมเว็บบอร์ดนั้นอยู่ และสนใจที่จะเข้ามาอ่านกระทู้ที่มีการถามตอบไว้ก่อนที่จะตัดสินใจตั้งกระทู้ใหม่หรือตอบกระทู้เก่า โดยผู้ใช้แต่ละคนมักไม่รับรู้การเข้าชมของผู้ใช้คนอื่น นอกจากจะสังเกตจากวันเวลาของการตั้งตอบกระทู้เท่านั้น ในขณะที่ห้องสนทนานั้นผู้ใช้แต่ละคนสามารถพูดคุยตอบโต้ กับผู้ใช้คนอื่นได้ทันทีกระทู้ใช้รายนั้นออนไลน์ (Online) หรือเข้าไปแสดงตัวตนในห้องสนทนา การสนทนาในห้องเว็บบอร์ดเป็นการเปิดโอกาส ให้ผู้ที่เข้ามาตั้ง-ตอบกระทู้ได้มีเวลาทบทวนก่อนที่จะส่งข้อความใดๆ ลงไปในกระทู้นั้นๆ ทำให้ผู้ใช้สามารถส่งข้อความได้อย่างชืดชิวและอาจมีการอ้างอิงถึงแหล่งที่มาของข้อมูลที่นำมาตอบกระทู้นั้นด้วย (วาสนา ศรีรักษ์, 2546 อ่างใน นิภาภรณ์ ใหญ่กระทอก, 2548 : 22)

จากแนวคิดการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (CMC) ซึ่งถือว่าเป็นตัวกลางที่สำคัญ เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการที่นักศึกษาสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ จะใช้เว็บบอร์ดในการติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จึงสามารถนำมาเป็นกรอบในการศึกษาเกี่ยวกับ การใช้ บรอดแบนด์ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร

ธรรมชาติของอินเทอร์เน็ต

1. เป็นแหล่งในการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร คั่นคว้า การหาข้อมูลต่างๆ ทั่วทุกมุมโลกรวมไปถึงการได้มีการพูดคุยทางอินเทอร์เน็ต
2. เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในเรื่องของความรวดเร็ว เช่น สามารถทำให้ผู้ที่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารทั่วโลก ได้ด้วยเวลาเพียงไม่กี่นาทีเท่านั้น
3. เป็นสื่อที่มีราคาถูกกว่าสื่ออื่นๆ อีกมาก เช่น การติดต่อข้ามประเทศครั้งหนึ่ง ไม่ว่าจะไปประเทศไหน ก็จะเสียต้นทุนที่ถูกกว่าการสื่อสารแบบอื่นๆ
4. มีลักษณะที่เป็นสื่อหลากหลายประเภทรวมกัน (Multimedia) คือ มีทั้งภาพและเสียง เมื่อระยะเวลาและทางนั้น ไม่เป็นปัญหาในการติดต่อสื่อสารของมนุษย์อีกต่อไป การหลั่งไหลของข้อมูลข่าวสารในระบบอินเทอร์เน็ต จึงเกิดขึ้นอย่างมากมาย และอย่างอิสระ ทั้งข้อมูลข่าวสารที่สร้างสรรค์และไม่พึงประสงค์

นอกจากนี้พบว่า อินเทอร์เน็ตมีคุณลักษณะของการสื่อสารแบบแสวงหาข้อมูลตามความสนใจของผู้ใช้ (Information Pull) ซึ่งแตกต่างจากสื่อมวลชนประเภทอื่นที่เป็นการผลักดันข้อมูลสู่ประชาชน (Information Push) การบริโภคข้อมูลข่าวสารของสื่อทั้งสองประเภท จึงแตกต่างกัน เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ถูกควบคุมโดยผู้ใช้นั้นมากกว่าผู้ส่งสาร สำหรับการแสวงหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้สามารถควบคุมข่าวสารที่ต้องการเปิดรับ และเลือกปฏิเสธข้อมูลข่าวสารที่ไม่น่าสนใจได้ การเรียกหาข้อมูลสามารถกระทำได้ไม่จำกัดจำนวน ไม่มีขีดจำกัดในการเลือกเปิดรับสาร รวมทั้งสามารถควบคุมข้อมูลข่าวสารที่ต้องการเปิดรับมากกว่าสื่ออื่นๆ แนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์นี้ สามารถใช้ประยุกต์ในงานวิจัยนี้ว่า บรอดแบนด์ หรือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) เป็นการสื่อสารที่ใช้เทคโนโลยีสื่อสมัยใหม่ ซึ่งสามารถแจกจ่ายข่าวสารข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีข้อมูลที่หลากหลาย โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นศูนย์กลาง การใช้บรอดแบนด์ หรือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ในการสื่อสารจึงถือเป็นการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่เป็นสื่อสมัยใหม่ (New Media Technology) และมีสื่อหลากหลายประเภทรวมกัน (Multimedia) เปรียบเสมือนเป็นถนนทางด่วนข้อมูล (Information Superhighway) ที่ไม่มีอุปสรรค เรื่องเวลา และสถานที่ สามารถติดต่อสื่อสารข้อมูลข่าวสาร คั่นคว้าหาข้อมูลที่หลากหลายอย่างอิสระ สื่อสารกันทางช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคล การสนทนาออนไลน์ การรับส่ง อีเมล เป็น การสื่อสารแบบ One to one และ One to many หรือการใช้เว็บบอร์ด และช่องทางการสื่อสารมวลชน ทางจอคอมพิวเตอร์ที่ไม่เห็นหน้ากัน เป็นการสื่อสารแบบ Many to many โดยใช้ภาษาเป็นส่วนใหญ่ และค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารที่มีราคาถูกกว่าสื่อชนิดอื่น ๆ

บรอดแบนด์ หรือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) สามารถแปลงข้อมูลที่อยู่ในรูปของภาพ เสียง และอักษร ให้เป็นข้อมูลในระบบดิจิทัล วิธีการนี้ทำให้ข้อมูลมีคุณภาพ อีกทั้งทำให้การรับและส่งข้อมูล ในเวลาที่แท้จริงเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว เช่น การประชุมทางไกลผ่านจอภาพ การพูดโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายบรอดแบนด์ รวมทั้ง บรอดแบนด์ ยังนำมาสู่โอกาสในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งจากการสำรวจของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2548 พบว่า การสนทนาออนไลน์ และการรับ-ส่ง E-Mail เป็นกิจกรรมที่ใช้งานสูงสุดของบรอดแบนด์ ดังนั้น บรอดแบนด์ จึงเป็นสื่อใหม่ที่มีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ของสังคมไทย ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต จากแนวคิดดังกล่าวสามารถนำมาเป็นกรอบในการศึกษา เกี่ยวกับการใช้บรอดแบนด์ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร รวมทั้งนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครมีทัศนะอย่างไรต่อการประยุกต์ใช้ บรอดแบนด์

2.3.1 แนวคิดห้องคุย (Chat Room)

ในปี พ.ศ. 2528 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ถือเป็นเทคโนโลยีที่พร้อมรองรับการใช้งานด้านการสื่อสาร และแพร่ขยายเป็นวงกว้าง ทั้งนักวิจัย นักพัฒนาและบุคคลทั่วไป ไม่จำกัดเฉพาะในวงการทหาร ดังที่เคยเป็นในอดีตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2512 เป็นต้นมา ได้ก่อให้เกิดการพัฒนาเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการสื่อสารโทรคมนาคมอย่างมาก จนกระทั่งในปัจจุบันการสื่อสารถือเป็นเรื่องง่ายขายที่สุดและสะดวกที่สุดของยุคสังคมสารสนเทศ (Information Society) เช่นปัจจุบัน

การสื่อสารถึงกันด้วยคำพูดทางโทรศัพท์เพียงอย่างเดียว ดังเช่นที่เป็นไปในอดีตนั้นไม่เพียงพออีกต่อไป เพราะความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นของมนุษย์นั่นเอง ทำให้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด ในขณะนี้ ที่สามารถสนองตอบความต้องการของมนุษย์ในโลกไซเบอร์ (Cyber) ได้อย่างลงตัว บนโลกของอินเทอร์เน็ตนั้นเปรียบเสมือนการส่องเลนส์มองโลกเพื่อเปิดโลกทัศน์ให้กว้างขึ้น โดยผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์

ในยุคเริ่มแรก ที่คอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อกันได้ ในระบบกระดานข่าว (Bulletin Board System หรือ BBS) ก็ได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยการทิ้งข้อความไว้ให้ผู้เข้ามาที่หลังได้อ่าน แต่ยังไม่สามารถโต้ตอบกันได้ทันทีทันใด เมื่อมีการพัฒนาระบบปฏิบัติการ (Operation System) Macintosh และ Windows รุ่นแรกๆ ทำให้การสื่อสารในคอมพิวเตอร์สามารถโต้ตอบแบบสองทางได้ในเมืองไทยได้มีการใช้ห้องคุย (Chat Room) ตั้งแต่อินเทอร์เน็ต (Internet) ยังไม่สามารถใช้งานได้อย่างแพร่หลายในไทย ห้องคุย (Chat Room) ยุคแรกๆ ที่ทันสมัยที่สุดใน ระบบ BBS คือ ศาลาไทย ระบบ BBS เป็นการดำเนินงานโดยชาวออสเตรเลีย

โดยไม่ได้เรียกเก็บค่าใช้บริการ แต่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าไปใช้บริการสามารถร่วมบริจาค ค่าใช้จ่าย สบทบได้ ระบบของ ศาลาไทย เป็นระบบที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ตระกูล Macintosh เป็นหลัก แต่ผู้ให้บริการห้องคุยนี้สามารถใช้ได้ทั้ง Mac และ PC ผ่านทาง Software พิเศษ ซึ่งสามารถพิมพ์ข้อความภาษาไทยได้ด้วย และใช้การติดต่อทาง Modem โดยติดต่อเข้าไปที่ ศูนย์ ศาลาไทย และผู้ที่เข้าใช้บริการจะต้องลงทะเบียนกับศาลาไทย เนื่องจากสมัยนั้นผู้ใช้ คอมพิวเตอร์ (Computer) อยู่ในวงแคบๆ เรื่องที่คุยกันจึงเป็นเรื่องทางคอมพิวเตอร์ เช่น ปรัชญา เรื่องการแก้ไขปัญหาของคอมพิวเตอร์ เมื่ออินเทอร์เน็ต (Internet) เริ่มเข้ามาในไทย การคุย (Chat) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้เริ่มมีขึ้นแต่ยังมีข้อจำกัดด้านภาษา ผู้ใช้ต้องพิมพ์ ข้อความในภาษาอังกฤษ และยังคงอยู่ใน Text Mode จึงไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก บางคนได้ พัฒนาการพิมพ์โดยใช้สัญลักษณ์ในภาษาอังกฤษต่อกันเป็นตัวอักษรภาษาไทย แต่ต้องใช้ ประกอบกันถึง 3 บรรทัด (www.thaichat.com)

การคุย หรือ แชท (Chat) ซึ่งเป็นการสนทนา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างบุคคล 2 คน ขึ้นไปผ่านโปรแกรมไปยังระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น เริ่มได้รับความนิยมเมื่อมีโปรแกรม ICQ และ IRC (Internet Relay Chat) ซึ่งช่วยทำให้การสนทนาผ่านทาง อินเทอร์เน็ต (Internet) ง่ายขึ้น ผู้ใช้ ICQ ในไทยยุคแรกๆ จะใช้สำหรับติดต่อกับผู้ที่รู้จักซึ่งอยู่ ในต่างประเทศเพื่อเป็นการประหยัดค่าโทรศัพท์ทางไกล และโปรแกรม ICQ เปิดโอกาสให้ สมาชิกสามารถสนทนากันได้ด้วย ทำให้มีการสนทนากับผู้ที่ไม่เคยรู้จัก ไม่เคยเห็นหน้า และ อาจจะอยู่กันคนละประเทศ ในส่วนของ IRC (Internet Relay Chat) เป็นการผลัดกันสนทนากับ แบบเป็นทอดๆ ต่อเนื่อง ผ่านระบบเครือข่าย แต่ถ้าพูดถึงระบบ IRC ในปัจจุบัน หลายคนอาจ ไม่รู้จัก แต่ถ้าบอกว่า PIRCH คนจะร้องอ้อ แต่ในความเป็นจริงนั้น PIRCH เป็นโปรแกรมหนึ่งที่ใช้สำหรับเล่น IRC เท่านั้น และนอกจากโปรแกรม PIRCH แล้วยังมีโปรแกรมอื่นให้เลือกใช้อีก เช่น MIRC, Viric และ Ircle เป็นต้น

โปรแกรม PIRCH (Polar Greek's IRC Hack) นั้น ได้รับความนิยมที่สุดใน ประเทศไทยทั้งๆ ที่เป็นโปรแกรมที่หยุดการพัฒนาหลายปีแล้ว ผิดกับโปรแกรม MIRC ซึ่งได้มีการพัฒนาแบบใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ด้วยความสนใจของผู้ใช้ ICQ และ IRC มีจำนวนมากและมี อัตราการขยายตัวที่รวดเร็วมากทำให้โปรแกรมเมอร์เริ่มพัฒนาห้องคุย (Chat Room) ที่สามารถ ใช้ได้ในเว็บไซต์ (Web site) ของตนโดยไม่ต้องใช้โปรแกรมเสริม เพื่อดึงดูดผู้เข้าชมให้ใช้เวลาอยู่ใน เว็บไซต์ (Web site) นานขึ้น จุดประสงค์ของผู้ใช้ห้องคุย (Chat Room) ก็ได้เปลี่ยนไปจากที่ เข้ามาหาเพื่อนเก่า ก็กลายเป็นสถานที่สำหรับค้นหาเพื่อนใหม่ โดยการแยกความสนใจของผู้ใช้ไว้ เป็นห้องๆ

ในเว็บไซต์ (Web site) ถ้าจะเปรียบไปแล้วนั้น ห้องคุย (Chat Room) เปรียบเสมือนชุมชนอีก ชุมชนหนึ่งซึ่งสามารถคุย พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้ แต่จะมีความพิเศษกว่าการสื่อสารแบบเดิมๆ คือ สามารถคุยกัน โดยการพิมพ์ข้อความแทนคำพูด สามารถสนทนากันเป็นเสียง และยังสามารถส่งภาพ หรือมีกล้องดิจิตอลเป็นตัวกลางในการสื่อสารภาพของ ผู้ร่วมสนทนาขณะกำลังสนทนาอยู่ ด้วย ารสนทนานั้นอาจเป็นบุคคลสองคนหรือมากกว่าก็ได้ ผ่านทางโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่ง โปรแกรมของผู้ที่พูดคุยอยู่นั้นเชื่อมต่อสื่อสารกันโดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือระบบเครือข่าย (<http://www.nanaidea.com>)

ทั้งนี้ทั้งนั้นห้องคุย (Chat Room) ถือเป็นช่องทางในการสื่อสารที่เป็นอิสระอยู่ มาก โดยเปิดกว้างสำหรับทุกคนที่จะเข้าไป แต่ต้องอยู่ภายในกฎ กติกา เป็นเหตุให้ต้องมีผู้ควบคุมห้องคุยนั้น เพื่อตรวจสอบผู้เข้าร่วมสนทนาไม่ให้ทำผิดกติกา มารยาทในการเข้าใช้ห้องคุย (Chat Room) โดยผู้ที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลห้องสนทนานั้นส่วนใหญ่เป็นเว็บมาสเตอร์ (Web Master) จะเป็นผู้จัดหา โดยจะเลือกจากผู้เข้าร่วมสนทนาที่เข้ามาใช้บริการคุยอย่างสม่ำเสมอ เรียกว่า Super User และจะมีสิทธิในการพิจารณาความเหมาะสมในการเลือกออกของผู้สนทนาที่ละเมิดกฎ กติกา และมารยาทที่ได้ตั้งไว้ของห้องคุย (Chat Room) นั้นๆ

การคุย (Chat) ในเว็บไซต์ (Web Site)

“Chat” แปลว่า การคุยกันเล่น “Room” แปลว่า ห้อง “Chat room” ก็หมายถึง “ห้องสำหรับการคุยกัน” นั่นเอง ดังนั้น Chat room ใน “ Web Site ก็คือ Web page ที่เป็นสถานที่นัดพบเพื่อพูดคุยกันกับเพื่อนๆ ที่สนใจในเรื่องเดียวกัน โดยใช้การพิมพ์ข้อความโต้ตอบกัน (อ้างถึงใน <http://www.thaichat.net/>)

จุดเด่นของ Chat room ใน Web Site คือ ผู้ใช้งานไม่ต้องลงโปรแกรมเพิ่ม ใช้แค่บราวเซอร์ (Browser) ก็ Chat กันได้แล้ว เว็บไซต์ชื่อดังจำนวนมากมาสร้าง Chat room ไว้ใน เว็บไซต์ของตนเพื่อดึงดูดให้คนมาคุยกันมากๆ ดังนั้นในหนึ่งเว็บไซต์จึงมีหลาย Chat room เหมือนกับมีห้องพิเศษสำหรับพูดคุยหลายๆ ห้องในร้านอาหารหนึ่งร้าน ใครสนใจหัวข้อใดก็เข้าไปในห้องนั้น

มีคนชอบถามกันว่า Chat มีคืออะไร ก็คงต้องเข้าไปใช้เองถึงจะรู้ว่ามันคิดเหมือนกับ ดิถุเกมหรือตัดหนัง แต่ Chat เป็นการติดเพื่อน ซึ่งเป็นเพื่อนที่ไม่เคยรู้จักหน้าแต่บังเอิญชอบในสิ่งเดียวกัน บางคนติดการ Chat มาก ขนาดไม่ยอมกินข้าวกินปลาจนแทบเสียการเรียน แต่อีกคนกลับได้แทน บางคนได้รู้จักเพื่อนใหม่ๆ มากมายกลายเป็นคนกว้างขวาง ก็เลยไม่รู้ว่าจะบอกว่า Chat จะดีไม่ใช่อะไร แต่ที่แน่ๆ จะดีไม่ดีกว่ากับคนใช้นั่นล่ะ อย่างที่ทราบกันคืออยู่แล้วว่าการ Chat แบบโต้ตอบกันทันที (Real Time Chat) Chat นี้เหมือนการคุยกันปกติ สารระไม่มาก เอาสนุก

ไว้ก่อน ไม่เน้นเรื่องเครียดๆ ถ้าต้องการเนื้อหาสาระ ควรเลือกใช้ Web board ซึ่งเป็นการฝากข้อความไว้ให้คนอื่น ๆ มาตอบให้ การโต้ตอบจะช้ากว่า จึงเหมาะกับคำถามที่จริงจัง ต้องร่วมกันคิด

ทั้ง Chat แบบโต้ตอบกันทันที และ Chat แบบ Web board สามารถเข้าไปร่วมคุยได้ง่าย ๆ ถ้าผู้ใช้โปรแกรมบราวเซอร์ได้ก็สามารถใช้ Chat และ Web board ได้เช่นกัน ไม่ต้องยุ่งยากกับการเรียนรู้และลงโปรแกรม

เนื่องจาก นักศึกษาสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ นิยมสนทนาออนไลน์ (Chat) ผ่านบรอดแบนด์ หรือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ดังนั้นแนวคิดนี้จึงสามารถนำไปเป็นกรอบในการศึกษาเกี่ยวกับ การใช้บรอดแบนด์ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่

(New Communication Technology Concept)

จากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ส่งผลให้เทคโนโลยีด้านการติดต่อสื่อสารเติบโต และได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ในอดีตวงการสื่อสารมวลชนอาจคุ้นเคยกับคำว่า “ เทคโนโลยีสื่อ ” (Media Technology) ซึ่งหมายความถึงเทคโนโลยีทุกชนิดที่มีวัตถุประสงค์ และการนำไปใช้ที่จำกัดในเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แต่คำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น มีความหมายกว้างกว่า ได้แก่ ดาวเทียม คอมพิวเตอร์ และสื่อมวลชน อย่างเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ซึ่งได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้มีความล้ำหน้ามากขึ้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์ หรือ ดาวเทียม

Jarice H. and Uma N. (1990 : 3) ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่บนพื้นฐานของซิลิคอนชิป (Silicon Chip) และอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ซึ่งแฮนสัน และนารูลา ได้แบ่งประเภทของเทคโนโลยีการสื่อสารเป็น 2 ความหมายคือ

1. หมายความถึง สื่อที่สามารถส่งได้อย่างแพร่กระจาย (Big Media) เช่น เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ ดาวเทียม โทรทัศน์ วิทยุ วิดีโอ ซึ่งมีโครงสร้างของสื่อขนาดใหญ่
2. หมายความถึง สื่อที่ใช้เฉพาะจุด (Small Media) เช่น พิมพ์ดีด วิทยุสำหรับตัดเทป โทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคิดเลข เป็นต้น

จากรายงานเรื่องสังคมข่าวสาร และชีวิตมนุษย์ ของสำนักงานคณะกรรมการการวางแผนนโยบายสังคมของประเทศญี่ปุ่น (The Information Society and Human Life , 1997 : 11) ได้อธิบายถึง กระบวนการของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า ประกอบไปด้วยเทคโนโลยีหลายๆ

ด้านประกอบกัน ได้แก่ เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ (Computer Technology) เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication Technology) และเทคโนโลยีทางชีวภาพ (Biotechnology)

นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่ จะมีอิทธิพลต่อสังคม และวิถีชีวิตของคนในสังคมนั้น ๆ ซึ่งอิทธิพลดังกล่าว สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระยะ ดังต่อไปนี้

1. ระยะแรก การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาการทำงานทางด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการจัดการและบริหารของทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ด้วยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในทางการเงิน การผลิต การควบคุมสิ่งประดิษฐ์ เป็นต้น

2. ระยะที่สอง คอมพิวเตอร์ได้ถูกเชื่อมต่อกับช่องทางการสื่อสารต่างๆ เกิดการสื่อสารระบบข้อมูลเครือข่ายขึ้น กระบวนการในการส่ง และ รับข้อมูลข่าวสารจึงดีขึ้นกว่าเดิม เช่น การส่งข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในส่วนกลางไปยังส่วนภูมิภาค จากสำนักงานใหญ่ไปยังสาขาต่างๆ และจากบริษัทถึงลูกค้า

จากแนวคิดนี้ สามารถนำมาประยุกต์ได้ว่า บรอดแบนด์ หรือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอิทธิพลต่อสังคม และวิถีชีวิตของคนในสังคมไทย ซึ่งแบ่งเป็น 2 ระยะ กล่าวคือ ในระยะแรก ได้นำบรอดแบนด์ มาประยุกต์ใช้เกี่ยวกับระบบบริหารจัดการในองค์กรเอกชนทั่วไป และองค์กรภาครัฐ เช่น การจัดการด้านบัญชี การบริหารงานบุคคล การควบคุมการผลิตในโรงงาน การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ และการเบิกจ่ายเงินทางออนไลน์ เป็นต้น และในระยะที่สอง คอมพิวเตอร์ ด้วยเครือข่ายเทคโนโลยีบรอดแบนด์ ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารข้อมูลเชื่อมต่อข้อมูลภาครัฐทั่วประเทศเพื่อให้บริการแก่ประชาชน เช่น โครงการ MOI-NET ของกระทรวงมหาดไทย ที่ต้องการแลกเปลี่ยนข้อมูลของส่วนงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และโครงการ UNINET ของกระทรวงศึกษาธิการ ที่เชื่อมโยงข้อมูลทางการศึกษาจากมหาวิทยาลัยทั่วประเทศไว้ด้วยกัน เพื่อให้นักศึกษาทั่วประเทศได้ค้นหาข้อมูลและศึกษาด้วยตนเอง จากการเชื่อมต่อเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยเทคโนโลยีบรอดแบนด์ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสะดวกและคล่องตัว ส่งผลให้ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมาก

ลักษณะของเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ที่สำคัญได้แก่ (Sherizaf R. , 1984)

ไมโครคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่นระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1. การประชุมทางไกล (Teleconference) ได้แก่ Video Teleconferencing
Computer Teleconferencing , Audio Teleconferencing
2. Teletex เป็นรูปแบบการบริการข่าวสารแบบโต้ตอบทางหน้าจอโทรทัศน์

3. Videotext เป็นรูปแบบการบริการข่าวสาร โดยส่งข่าวสารจากคอมพิวเตอร์ ส่วนกลางมายังจอวิดีโอ จำนวนของภาพและข้อมูลไม่จำกัด ขึ้นอยู่กับความสามารถของคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในระบบ Videotext
4. เคเบิลทีวีแบบโต้ตอบได้ สามารถส่งข่าวสารทั้งภาพ และเสียงไปทางเคเบิลมายังบ้าน และสามารถโต้ตอบกับสื่อได้

ความแตกต่างระหว่างเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่กับสื่อมวลชน

Sherizaf R. (1984) เทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่มีความแตกต่างจากสื่อมวลชน มีดังนี้

1. มีลักษณะการโต้ตอบ (Interactivity) การโต้ตอบเป็นสิ่งสำคัญของระบบการสื่อสารรูปแบบใหม่ เช่น การโต้ตอบระหว่างผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยผ่านคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ทำให้เกิดการสื่อสารระหว่างบุคคลผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ ลักษณะการตอบได้ในสื่อใหม่เหล่านี้จะไม่มีสื่อมวลชน สื่อใหม่ที่มีศักยภาพในการเข้าถึงตัวบุคคลแต่ละคนได้มากกว่า การตอบโต้ระหว่างบุคคลโดยผ่านคอมพิวเตอร์จะทำให้ผู้ใช้ เกิดปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ในเครือข่ายเดียวกัน ดังนั้นสื่อใหม่จึงต้องประกอบไปด้วยระบบการสื่อสารแบบใหม่ผสมผสานกับสื่อระหว่างบุคคล

การตอบโต้เป็นระบบของการสื่อสารที่มีคุณภาพและเป็นที่ต้องการมากกว่า ทั้งนี้เพราะทำให้พฤติกรรมการสื่อสารเกิดความถูกต้องได้มากกว่า ได้รับประสิทธิผลได้มากกว่า และได้รับความพึงพอใจจากการมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารมากกว่า

2. สื่อใหม่เหล่านี้ มีลักษณะ De – massified คือ สื่อมวลชนจะถูกลดบทบาทในการเป็นผู้ส่งข่าวสาร การแลกเปลี่ยนข่าวสารจะเกิดขึ้นโดยบุคคลแต่ละคนในกลุ่มผู้รับสารขนาดใหญ่ ผู้บริโภคสื่อเป็นผู้เลือก และตัดสินใจในการสื่อสารด้วยตนเอง ผ่านสื่อใหม่ซึ่งสามารถควบคุมได้เอง

3. เทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ มีความสามารถในการส่งและรับข่าวสารต่างๆ ในเวลาที่สะดวกต่อบุคคลแต่ละคน (Asynchronous) เช่น การส่งข่าวผ่าน E- Mail ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้สามารถส่งและรับข่าวสารต่างๆ ได้ตามความสะดวกของตนเอง สำหรับกรณีของการสื่อสารผ่านสายโทรศัพท์ ไม่ได้มีลักษณะเช่นนี้ เนื่องจากหากโทรศัพท์ไป ณ ที่ที่ไม่มีใครอยู่ ผู้รับสารก็จะไม่ทราบได้ว่ามีใครติดต่อมาในช่วงนั้น หรือหากทราบแล้วติดต่อกลับไปยังต้นสาย ต้นสายก็อาจจะไม่อยู่หรืออยู่ในเวลาที่ไม่สะดวกในการสนทนาได้ ด้วยความสามารถดังกล่าว จึงทำให้สื่อใหม่สามารถเข้าถึงตัวผู้ใช้ได้มากกว่าสื่อมวลชน

แนวคิดเกี่ยวกับ เทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยนี้ กล่าวคือ บรอดแบนด์ เป็นเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ หรือ เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่หมายถึง สื่อประเภทคอมพิวเตอร์ ที่ปรับปรุงพัฒนาให้อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงที่มีประสิทธิภาพ เป็นสื่อที่มีลักษณะการโต้ตอบได้ (Interactive) แบบเห็นภาพและเสียงตามเวลาจริง (Real Time) เป็นสื่อที่ลดบทบาทสื่อมวลชน เนื่องจากผู้รับสารสามารถเลือกและตัดสินใจในที่จะเลือกการเปิดรับข่าวสาร หรือความบันเทิงด้านต่างๆ จากสื่อใหม่ ด้วยตนเองแบบไม่มีขีดจำกัดของความเร็ว เช่นอินเทอร์เน็ตรูปแบบเดิมอีกต่อไป อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจึงเป็นการสื่อสารรูปแบบใหม่ที่สามารถรับ - ส่งข้อมูลแบบมัลติมีเดียที่สมบูรณ์แบบในเวลาที่ใช้สะดวก และเข้าถึงตัวผู้ใช้งานได้มากกว่าสื่อมวลชน นอกจากนี้ยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานทางด้านต่างๆ ได้อีกมากมาย และจากแนวคิดนี้สามารถนำมาเป็นกรอบในการศึกษาเกี่ยวกับการใช้บรอดแบนด์ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร รวมทั้ง นักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครมีทัศนะอย่างไรต่อการประยุกต์ใช้บรอดแบนด์

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

นักวิชาการ และนักจิตวิทยาได้ให้นิยามความหมายของความเชื่อ และทัศนคติไว้อย่างมากมายซึ่ง McCarty และ Perreault (2533 : 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า

ความเชื่อ หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง ความเชื่ออาจเป็นส่วนประกอบช่วยเสริมสร้างทัศนคติส่วนบุคคล แต่ไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับชอบหรือไม่ชอบ ความเชื่อของบุคคล ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การโฆษณาและการได้พูดคุยกับบุคคลอื่นๆ

ทัศนคติหรือเจตคติ หมายถึง แนวความคิดเห็น (หรือท่าที) ของบุคคลที่มีต่อบางสิ่งบางอย่าง ทัศนคติ เกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ทั้งทางตรง และ ทางอ้อม เป็นการเรียนรู้ที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อที่สัมพันธ์กันหลาย ๆ ความเชื่อ ทัศนคติจะแสดงให้เห็นถึงทิศทางความรู้สึกรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ มีทั้งในแง่บวก แง่ลบ และในแง่เป็นกลาง

Schiffman และ Kanuk (2538 : 142) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ อาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียงพอใจหรือไม่พอใจต่อบางสิ่ง

ทัศนคติจากประสบการณ์ และความรู้ที่ได้ก่อตัวขึ้นมาจนเป็นความเชื่อ ความเชื่อหลายๆ ความเชื่อมารวมตัวกันจึงเกิดเป็นทัศนคติ ทัศนคติจึงเป็นความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในแง่มุมใดแง่มุมหนึ่งระหว่างแง่บวก แง่ลบหรือเป็นกลาง และทัศนคติเป็นพื้นฐาน หรือเป็นปัจจัยหนึ่งในการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งทัศนคติที่แตกต่างกันทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

จะเห็นได้ว่าทัศนคติเป็นการสั่งสมทางด้านจิตใจที่มีความมั่นคงถาวรพอสมควร แต่ถึงอย่างไรทัศนคติก็เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่จำเป็นต้องอาศัยเวลา และการให้ความรู้ที่เหมาะสม และเมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงไปตามทัศนคติเช่นกัน ทั้งนี้ Courtland L.Bovee ได้แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component Learn) ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ หรือ ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความเชื่อเหล่านี้เกิดจากการเปิดรับข่าวสาร และการเรียนรู้จากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม และความรู้สึกรู้สึกหรือความเชื่อในเรื่องใดๆ ของบุคคลย่อมมีแง่มุมที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นความเชื่อที่ถูกหรือผิด หรือเป็นความเชื่อในแง่บวกหรือลบก็ได้

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component Feel) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลทั้งในแง่บวกและแง่ลบ อันแสดงถึงความชอบ หรือไม่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างน้อยเพียงใด บุคคลอาจมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่างกันจากความเชื่อเหมือนกันก็ได้

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Component Do) ความรู้ ความเชื่อ และความรู้สึกของบุคคลทั้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะถูกแสดงออกมาด้วยการกระทำ ซึ่งการกระทำเหล่านี้เองที่เราเรียกว่าพฤติกรรม อันเป็นตัวแสดงให้เราเข้าถึงความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลในแง่มุม ซึ่งพฤติกรรมหรือการกระทำนั้นอาจแสดงในด้านดี ไม่ดี หรือ กลางๆ ก็ได้

ในบางครั้งการก่อตัวของทัศนคติไม่ได้เกิดขึ้นตามลำดับขั้น “ เรียนรู้ - รู้สึก - กระทำ ” เสมอไป แต่อาจเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับระดับการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อผลิตภัณฑ์ หรือวัตถุที่จะแสดงทัศนคติตัวนั้น (Attitude Object)

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติจะได้ผลอย่างไรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ (แมนมาส ชาวลิต , 2532 : 212)

1. การเลือกรับรู้ คนจะเลือกรับในสิ่งที่สอดคล้อง และเห็นว่าเหมาะสมกับตน (โดยตัดสิ่งที่ไม่เหมาะสมออกไป) เมื่อรับแล้วก็จะกลายมาเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. การหลีกเลี่ยง คนส่วนมากจะรับแต่สิ่งที่ดี ที่ทำให้ตนเองมีความสุข ตามที่ตัวเองต้องการ และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ทุกข์หรือไม่สอดคล้องกับความคิด ความต้องการของตน จึงเป็นการยากหากต้องการเปลี่ยนทัศนคติในความขัดแย้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล

3. การสนับสนุนของกลุ่ม พวกที่มีกลุ่มและได้รับสิ่งที่ต้องการจากกลุ่มแล้ว ก็ยากที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ สามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาเกี่ยวกับ การใช้บรอดแบนด์ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร และ นักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครมีทัศนคติอย่างไรต่อการประยุกต์ใช้บรอดแบนด์ เนื่องจากองค์ประกอบของทัศนคติทั้ง 3 ข้อ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และโดยปกติแล้วจะสัมพันธ์กันเป็นลำดับขั้น นั่นคือ เกิดการเรียนรู้ มีความรู้สึก และแสดงพฤติกรรม เช่น เมื่อนักศึกษาสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณสมบัติของบรอดแบนด์ หรือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ที่มีความเร็วสูงตั้งแต่ 128 กิโลบิตต่อวินาที (kbps) ถึง 2 เมกะบิตต่อวินาที (Mbps) รวมทั้ง สามารถเชื่อมต่อได้ตลอดเวลา (always on) ส่งผลให้ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย ทำให้นักศึกษาสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดความรู้ความเข้าใจ และความรู้ความเข้าใจนั้น ได้ก่อตัวขึ้นจนกลายเป็นทัศนคติที่แสดงถึงความเชื่อว่าการใช้บรอดแบนด์ หรือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ สามารถนำมาสนับสนุนการใช้งานทางด้านต่างๆ ได้อย่าง ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตัว จึงเป็นเหตุจูงใจให้นักศึกษาใช้งานทางด้านการศึกษา การสื่อสารบันเทิง และการใช้ทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) และเมื่อนักศึกษาสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความพอใจจากการใช้บรอดแบนด์ ความพอใจจะกลายเป็นการเสริมแรงในทางบวก ทำให้นักศึกษาแสดงพฤติกรรมนี้ต่อไป ทั้งนี้สามารถนำมาเป็นกรอบในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

(Use and Gratification Approach)

การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยทฤษฎีนี้มีการเชื่อว่า ผู้รับสารจะเป็นผู้กำหนดว่าตนเองต้องการอะไรและสารอะไร จึงจะสนองความพึงพอใจของตนได้ ดังนั้นผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ และเลือกรับสารเพื่อสนองตอบความต้องการของตนเอง

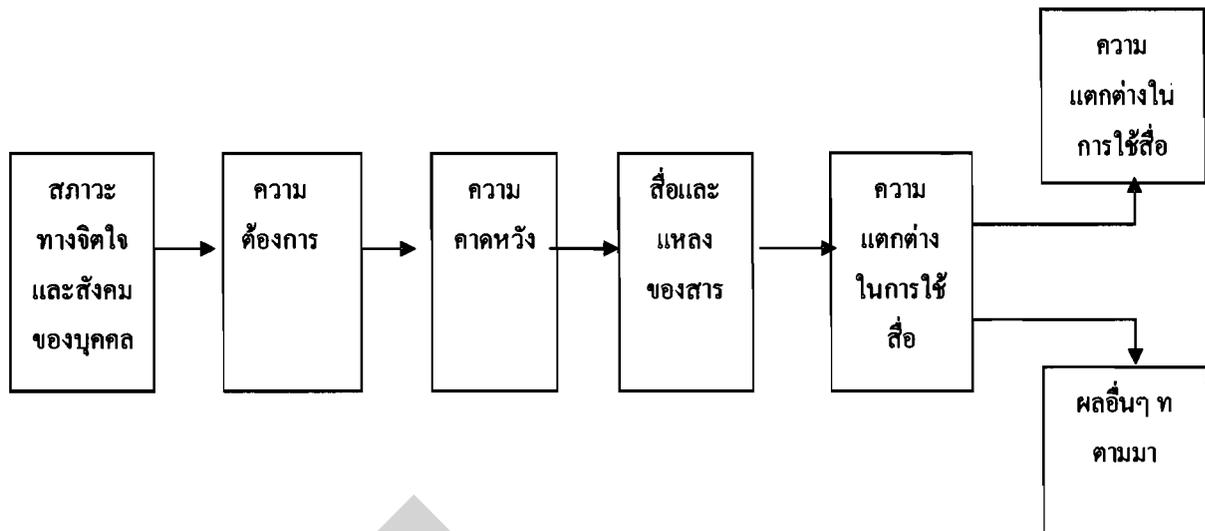
แคทซ์ (Katz) เป็นคนแรกที่มีความเห็นว่าควรให้ความสนใจงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สื่อของบุคคลมากขึ้น. โดยชี้ให้เห็นว่า สื่อจะไม่มีอิทธิพลต่อบุคคลที่ไม่เลือกใช้สื่ออย่างแน่นอน และการเลือกใช้สื่อนั้นก็สืบมาจากเหตุผลทางจิตวิทยาและความต้องการทางสังคมของแต่ละบุคคลนั้น (อิรนนท์ อนุวิชศิริวงศ์ และคณะ , 2530 : 123)

กาญจนา แก้วเทพ (2541 : 306 – 307) แนวคิดนี้จึงสรุปได้ว่า โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น คนเรามีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจแน่วแน่ดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงมิใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไร้เป้าหมาย หากแต่เป็นกิจกรรมที่มีเป้าประสงค์แน่นอน โดยผู้รับสารจะเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้สื่อต่างๆ ที่มีอยู่ ซึ่งทิศทางที่บุคคลจะเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้น จะเกิดจากความต้องการของบุคคลนั้นเป็นจุดเริ่มต้น จากนั้นความต้องการดังกล่าวก็จะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจที่จะผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่างๆ

แคทซ์ (Katz) และคณะ (อ้างใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ , 2534 : 88) ได้สรุปแบบแผนของการศึกษาตามทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจว่าการศึกษาเกี่ยวกับ 1) สภาวะของสังคมและจิตใจที่มีผลต่อ 2) ความต้องการของบุคคลซึ่งนำไปสู่ 3) การคาดคะเนเกี่ยวกับ 4) สื่อและแหล่งที่มาของสาร การคาดคะเนนี้นำไปสู่ 5) ความแตกต่างกันในการใช้สื่อ และพฤติกรรมอื่นๆ ของแต่ละบุคคลยังผลให้เกิด 6) ความพอใจที่ได้รับจากสื่อ และ 7) ผลอื่นๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2534 : 88) ได้อธิบายแบบแผนต่อไปนี่ว่า “ สภาวะทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ก่อให้มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกัน ความต้องการที่แตกต่างกันนี้ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพอใจได้ต่างกันออกไป ขั้นสุดท้าย คือความพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อจะแตกต่างกันออกไปด้วย

หลักของการศึกษาการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนี้ สามารถแสดงออกมาเป็นภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

แบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจนี้ เป็นแบบจำลองที่ได้กำหนดมาเพื่ออธิบายถึงกระบวนการในการรับสาร และการใช้สื่อโดยปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเลือกบริโภคสื่อหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง โดยบุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์ มีความตั้งใจ และมีความต้องการในการใช้ประโยชน์จากสื่อ เพื่อสนองความพึงพอใจของตนเองด้วยเหตุผลต่างๆ กัน

จอห์น เมอร์ริลล์ และราล์ฟ โลเวนทีน (John C. Merrill and Ralph L. Lowentain) ได้แสดงความคิดเห็นว่า การเลือกรับหรือใช้สื่อของบุคคลมีแรงผลักดันที่เป็นปัจจัยพื้นฐานมาจาก (องอาจ ฤทธิทองพิทักษ์ , 2539 : 20-21)

1. ความเหงา : เป็นเหตุผลทางจิตวิทยาที่เชื่อว่า คนเราไม่ชอบอยู่โดดเดี่ยวตามลำพังเนื่องจาก
2. ความอยากรู้อยากเห็น : ความอยากรู้อยากเห็นเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของมนุษย์ ดังนั้นสื่อประเภทต่างๆ จึงเอาความอยากรู้อยากเห็นเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งในการเสนอข่าวสาร ตามปกติมนุษย์จะอยากรู้อยากเห็นในสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวมากที่สุด ไม่ว่าสิ่งนั้นจะเป็นวัตถุประสงค์ของความคิดหรือการกระทำ
3. ประโยชน์ใช้สอยของตนเอง : โดยพื้นฐานแล้วมนุษย์เป็นคนเห็นแก่ตัวในฐานะเป็นผู้รับสาร จึงต้องการแสวงหาและใช้ข่าวสารบางอย่างให้เป็นประโยชน์ต่อตนเอง เพื่อช่วยให้ความคิดของตนบรรลุผล เพื่อให้ข่าวสารที่ได้เสริมบารมี และเพื่อให้ได้ข่าวสารที่จะช่วยให้ตนเองเกิดความสนุกสนานบันเทิง ข่าวสารเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นประโยชน์ในทางปฏิบัติ ทางการจรจรโลง หรือแม้แต่ความคิดก็สามารถหาได้จากสื่อมวลชนและสื่อประเภทอื่นๆ

โดยสรุปแล้วแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ จะเน้นที่การอธิบายเชิงเหตุผลต่อเนื่องซึ่งความต้องการ และที่มาของความต้องการ แรงจูงใจ ความคาดหวัง พฤติกรรม และความพึงพอใจที่ติดตามมาจะเชื่อมเป็นลูกโซ่ ดังนั้นจึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้เกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บรอดแบนด์ หรืออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงก็เช่นเดียวกัน เนื่องจากอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงพัฒนามาจากอินเทอร์เน็ตรูปแบบเดิม จึงมีประสิทธิภาพที่สูงกว่าในการสื่อสารข้อมูลภาพเสียง ได้อย่าง Real Time และใช้งานได้สะดวกคล่องตัวพร้อมกับการใช้โทรศัพท์บ้าน ไม่มีปัญหาสายหลุดเหมือนอินเทอร์เน็ตทั่วไป รวมทั้งปัจจุบันมีราคาที่ถูกลง จึงทำให้นักศึกษสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับบรอดแบนด์ เกิดความต้องการใช้ บรอดแบนด์ หรือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของตนเองที่บรอดแบนด์ สามารถรองรับการใช้งานที่หลากหลายทางด้าน การศึกษา การสื่อสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับ Generation C (Generation of Content)

เชมทัตต์ พลเดช (2547 : 22) ปัจจุบันนักการตลาดมักจะแบ่งกลุ่ม เป้าหมายตามหลักของ Demographic Environment เป็น 4 กลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 เป็นยุคที่เรียกว่า Baby Boomer เกิดขึ้นมาประมาณ 40-50 ปีที่ผ่านมา กลุ่มที่ 2 เรียกว่า Generation X เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ไม่หาสิ่งแปลกใหม่ กล้าแสดงออก ชอบใช้สินค้า Brand name และมักชอบแสดงออกให้เห็นว่าตัวเองแตกต่าง กลุ่มที่ 3 Generation Y ที่กำลังโลดแล่นกันอยู่ในสังคมปัจจุบัน ไม่สนใจและยึดติด Brand name เหมือนกลุ่มที่ 2 และ กลุ่มสุดท้ายที่ 4 คือ Generation Z หรือ เป็นกลุ่มล่าสุดที่เติบโตมาท่ามกลางอินเทอร์เน็ต และการใช้ชีวิต แบบ delivery เน้นไปทาง e-Commerce มากกว่า

กลุ่มเป้าหมายใหม่ที่เรียกว่า Gen C นี้ จะแตกต่างกันออกไป เพราะกลุ่มนี้ อายุจะแตกต่างกัน วัยแตกต่างกัน สภาพแวดล้อมแตกต่างกัน แต่จะเหมือนกันคือ เป็นสังคมของการเรียนรู้เป็น Generation of Content ดังนั้น คนอายุ 50 ปี 40 ปี หรือ 15 ปี หากมีความสนใจเรื่อง Content ก็สามารถคุยกันรู้เรื่องได้ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดของคนกลุ่ม Gen C ก็คือประชากรคนรุ่นใหม่ที่มี Lifestyle ในการ ติดต่อผู้คนอยู่ตลอดเวลา กลุ่มนี้ ตื่นเช้ามาจะดูรายการข่าวสรยุทธ-กนก เพื่ออัปเดตตัวเอง ไม่ให้ตกกระแส หลังจากนั้น ขับรถเปิดวิทยุฟังข่าวสาร ช่วงเช้า หรือเช็กตลาดหุ้น เมื่อถึงที่ทำงานก็ เปิดอีเมลล์ และ Log in เข้าไปหาเพื่อนฝูง ทาง Instant Message ใช้ Internet ค้นหาข้อมูลโดยไม่ต้องเปิดหนังสือหรือเดินไปห้องสมุด สั่งการธนาคารและออเดอร์หุ้น หรือสั่งอาหาร

ผ่านมือถือ ส่งภาพประทับใจให้แฟนด้วย MMS ลักษณะการทำงานและการใช้ชีวิตจะเป็น Multi Function ทำอะไรหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน กลุ่มคนพวกนี้จะว่องไว และเรียนรู้ที่จะใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มความสะดวกสบายและรายได้ให้กับตัวเอง ทั้งนี้ก็เพราะมีช่องทางของการรับรู้ข่าวสารข้อมูลที่รวดเร็วกว่าใคร

กลุ่ม Gen C นอกจากจะแตกต่างที่ใช้เทคโนโลยีไร้สายและออนไลน์มากเป็นพิเศษแล้ว คุณสมบัติอีกประการหนึ่ง ก็คือ ชอบสร้างสรรค์และคิดค้นไปเรื่อยๆ เพื่อให้ ตัวเองมีผลงานเป็นที่ชื่นชมของตัวเอง อาทิ การสร้างเพลงทำนองใหม่บนมือถือ, การตัดต่ออินเทอร์เน็ต การสร้าง Content ใหม่ จากจินตนาการ กลุ่มคนพวกนี้ อาทิ เจ.เค โรวลิง ผู้เขียนเรื่อง แฮรี่ พอตเตอร์ เจ้าของ website : Google online หรือกลุ่มคน หม่อมสาวที่ทำงานเกี่ยวกับการบริหาร Content ให้กับวงการมือถือและอินเทอร์เน็ตในบ้านเรา

Gen C ไม่ลอกเลียนแบบใคร มักจะมี การสร้างสรรค์คำพูด รูปภาพ และการกระจายข่าวสารไม่เหมือนใคร Gen C ไม่ชอบเปิดเผยตัว แต่มักสื่อสารติดต่อกับคนข้างนอกที่ไม่รู้จัก หรือรู้จักก็ได้ มักจะมีเครื่องมือในการสื่อสารของตัวเอง อาจเป็นมือถือ หรืออินเทอร์เน็ต หรือเครือข่ายสื่อสารของตัวเอง หาข้อมูลด้วยตัวเอง หรือใช้เครือข่ายที่มีอยู่สอบถามข้อมูลจากคนในสังคมเดียวกัน

กลุ่มเป้าหมาย Gen C กำลังจะมีอิทธิพลมากขึ้นสำหรับการทำธุรกิจและนักการตลาดในเมืองไทย เพราะกลุ่มคนพวกนี้เสพข้อมูลรวบยอดเป็นอาหารสมอง ที่บอกว่าบริโภคข้อมูลรวบยอด ก็คือ กลุ่มนี้จะรับรู้ข่าวสารข้อมูลที่สรุปย่อ ได้ประเด็น ไม่เยิ่นเย้อ เนื่องจากช่องทางที่บริโภคเป็นสื่อที่เคลื่อนที่เร็ว Gen C ในประเทศไทย กำลังทวีจำนวนมากขึ้นทุกที หากนำตัวเลข 2 ฐานกลุ่มมารวมกัน กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มลูกค้าโทรศัพท์มือถือ ซึ่งมีจำนวนนับ 10 ล้านคน ในจำนวนนี้มีผู้นิยมใช้ SMS และ MMS ชนิดครั้งต่อครั้ง หรือกลุ่มคนหม่อมสาวที่ทำงานเกี่ยวกับการบริหาร Content ให้กับวงการมือถือ อีกกลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ ซึ่งรวมทั้ง คนที่คลังโคสอุปกรณ์ไฮเทค ไม่ว่าจะเป็น ปาล์ม, Portable device ฯลฯ ซึ่งมีอยู่ประมาณ 6 ล้านคน ถามว่ากลุ่มนี้มีกำลังซื้อหรือไม่ มีแน่นอน ถามว่ากลุ่มนี้มีความรู้ไหม มีแน่นอน ถามว่ากลุ่มนี้มีสังคมของตัวเองไหม มีแน่นอน ก็ทำนทั้งหลายเล่น Web board และ Chat กันทุกวัน ไม่รวม การส่ง SMS วันละ 3 เวลา ก่อนและหลังอาหารและก่อนนอน ดังนั้น กลุ่ม Gen C จึงเป็นโอกาสทางการตลาดที่มีคุณค่าสูงมาก เพราะหากทำให้ใครพอใจ ก็จะส่งต่อเชื่อมโยงเครือข่ายกันทันที

เนื่องจาก กลุ่ม Generation C เป็นกลุ่มที่มี Life Style ในการติดต่อกับผู้อื่น ทั่วไปด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารทางด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุย และการส่งข้อความหรือ

SMS ทางโทรศัพท์มือถือ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งเป็นผู้ที่รู้จักการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์สูงสุด ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ชีวิตประจำวัน จึงสอดคล้องกับคุณลักษณะของนักศึกษาสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นผู้ที่มีชีวิตประจำวันอยู่กับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะบรอดแบนด์ หรือ อินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง และรู้จักที่จะนำบรอดแบนด์ มาใช้ประโยชน์สูงสุดทางการศึกษา การสื่อสาร และด้านบันเทิง ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับ Generation C จึงสามารถนำมาเป็นกรอบในการศึกษาเกี่ยวกับ การใช้ บรอดแบนด์ของนักศึกษาใน กทม. เป็นอย่างไร

2.8 ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤตทิพย์ ไชยวิมานคง (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษารูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารในห้องสนทนาภาษาไทยผ่านโปรแกรม Pirch 98 บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต” พบว่า เป็นการใช้อักษรหรือตัวอักษรในการสื่อสารเป็นหลัก การใช้คำสนทนาจะใช้เป็นคำศัพท์เฉพาะกลุ่ม หรือที่เข้าใจเฉพาะวัยรุ่นซึ่งเป็นคนกลุ่มใหญ่ที่ใช้โปรแกรม Pirch 98 เพื่อแสดงความเป็นพวกเดียวกัน และมีการใช้คำที่สะกดไม่ตรงตามไวยากรณ์ มีการใช้คำเลียนเสียงเพื่อแสดงกิริยาต่างๆ หรือ อุทานรวมทั้งใช้คำเลียนเสียงพูดไม่ชัด และมีการใช้สัญลักษณ์ต่างๆแทนคำสนทนา

เทวินทร์ พวงสวัสดิ์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาหาราคาที่เหมาะสมในการเลือกใช้บริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง ADSL ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย” พบว่า ราคาค่าบริการของการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง ADSL ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการราคาที่ต่ำกว่า 5 บาท ต่อชั่วโมง ผู้ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตรูปแบบเดิมมีความต้องการใช้บริการสื่อสารข้อมูลที่มีความเร็วมากกว่า 56 กิโลบิตต่อวินาที จากการศึกษาเพื่อหาความต้องการของผู้ใช้บริการ ADSL เพื่อตอบสนองความบันเทิงพบว่าผู้ที่มีความต้องการชมภาพยนตร์ ผ่านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาเป็นการฟังเพลง และเล่นเกมออนไลน์

ภริญา สีธารณ์ (2546) ได้ทำการศึกษา เรื่อง บทบาทของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่อการสื่อสารมวลชน พบว่า การเกิดขึ้นของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในฐานะสื่อใหม่ ถือว่าเป็นการเอื้อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการด้านเนื้อหา ที่จะสามารถเข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารในกระบวนการสื่อสารมวลชน เช่น ผู้ประกอบการจากค่ายเพลง ผู้ประกอบการจากธนาคารพาณิชย์ แม้แต่หน่วยงานราชการ เพียงแค่มีปัจจัยด้านข้อมูล ก็สามารถเป็นผู้ส่งสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

การประยุกต์ใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสามารถรองรับงานที่ต้องการความเร็วสูงกว่าระดับโมเด็มปกติ งานเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ งานเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต ระบบเครือข่าย LAN การสื่อสารข้อมูลระหว่างสถานที่ทำงานกับบ้าน (Tele Working) การใช้งานประชุมทางไกลผ่านจอภาพ บริการที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา (Content) มีส่วนสำคัญควบคู่กับการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อความบันเทิง เกมออนไลน์ การดาวน์โหลดข้อมูลภาพและเสียง การรับชมภาพยนตร์และเพลง นอกจากนี้ยังมีการใช้งานเพื่อการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต (E-Learning) การใช้งานเพื่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) และบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Banking) อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเอื้อต่อการสื่อสารสองทาง (Two -Way Communication) เนื่องจากผู้ใช้งานสามารถโต้ตอบทั้งในส่วนที่เป็นข้อมูล ตลอดจนภาพและเสียงได้อย่างที่เกิดขึ้นจริง (Real Time)

รังสรรค์ จันทน์อุฎ และคณะ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง” พบว่า ประโยชน์ของการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อความบันเทิงส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตในทิศทางบวก ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนหนึ่งจะใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อความบันเทิง ได้แก่ การดูหนังฟังเพลง และเล่นเกมออนไลน์ การใช้งานประเภทนี้มีจำนวนข้อมูลมากทำให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในกลุ่มที่ใช้งานเพื่อความบันเทิง เนื่องจากถ้าใช้อินเทอร์เน็ตปกติจะช้ามาก อาจทำให้เกิดความเบื่อหน่ายมากกว่าความบันเทิง

IDC Research. (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “สัญญาณบรอดแบนด์” และคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2550 ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต โดยสัญญาณแบบบรอดแบนด์ จะเป็นปัจจัยหลักที่ผลักดันปริมาณการสื่อสารให้เพิ่มขึ้น จะเข้าถึงข้อมูล คาว์โนโหลด และโอนถ่ายข้อมูลที่มีปริมาณเทียบเท่ากับทั้งห้องสมุดของสภาองเกรส และมากกว่า 64,000 เท่าในทุกๆ วัน โดยสัญญาณแบบบรอดแบนด์จะเป็นปัจจัยหลักที่ผลักดันปริมาณการสื่อสารให้เพิ่มขึ้น