

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง “การเปิดรับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
 - 1.1 ความหมาย
 - 1.2 เกณฑ์การแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุ
 - 1.3 การเปลี่ยนแปลงในผู้สูงอายุ
2. ทฤษฎีว่าด้วยการรับรู้
 - 2.1 การรับรู้
 - 2.2 การเลือกรับรู้
 - 2.3 แนวคิดเรื่องการเปิดรับ
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ
4. แนวคิดเรื่องสื่อใหม่
 - 4.1 ความหมาย
 - 4.2 แนวคิดเรื่องอินเทอร์เน็ต
5. ทฤษฎีแรงจูงใจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ความหมาย

คำที่ใช้เรียกบุคคลว่าคนชราหรือผู้สูงอายุนั้นโดยทั่วไปเป็นคำที่ใช้เรียกบุคคลที่มีอายุมาก
ผมขวหน้าตาเหี่ยวบนการเคลื่อนไหวเชื่องช้า พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 347) ให้

ความหมายคำว่าชราว่า แก่ด้วยอายุ ชำรุดทรุดโทรม แต่คำนี้ไม่เป็นที่นิยมเพราะ ก่อให้เกิดความ หดหู่ใจ และความถดถอยสิ้นหวังทั้งนี้ จากผลการประชุมของคณะผู้อาวุโส โดย พล.ต.ต. หลวง อรรถสิทธิสุนทร เป็นประธาน ได้กำหนดคำให้เรียกว่า ผู้สูงอายุ แทน ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2512 เป็นต้นมา ซึ่งคำนี้ให้ความหมายที่ยกย่องให้เกียรติแก่ผู้ที่ชราภาพว่าเป็นผู้ที่สูงทั้งวัยวุฒิ คุณวุฒิ และประสบการณ์ องค์การอนามัยโลกกำหนดให้บุคคลอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปทั้งหญิงและ ชายเป็นผู้สูงอายุ เพื่อประโยชน์ในการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างประเทศต่างๆ เช่นเดียวกับที่ ประชุมสมัชชาโลก ว่าด้วยผู้สูงอายุได้กำหนดให้ชายและหญิงอายุ 60 ปีขึ้นไปเป็นผู้สูงอายุ เพื่อ ประโยชน์ในการสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้สูงอายุในประเทศต่างๆ

สุรกุล เจนอบรม (2541 : 6 – 7) ได้กำหนดการเป็นบุคคลสูงอายุว่า บุคคลผู้จะเข้าข่ายเป็น ผู้สูงอายุ มีเกณฑ์ในการพิจารณาแตกต่างกันโดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเป็นผู้สูงอายุไว้ 4 ลักษณะดังนี้

1. พิจารณาความเป็นผู้สูงอายุจากอายุจริงที่ปรากฏ (ChronologicalAging) จากจำนวนปี หรืออายุที่ปรากฏจริงตามปฏิทินโดยไม่นำเอาปัจจัยอื่นมาร่วมพิจารณาด้วย
2. พิจารณาความเป็นผู้สูงอายุจากลักษณะการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย (PhysiologicalAging หรือ BiologicalAging) กระบวนการเปลี่ยนแปลงนี้จะเพิ่มขึ้นตามอายุขัยใน แต่ละปี
3. พิจารณาความเป็นผู้สูงอายุจากลักษณะการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ (PsychologicalAging) จากกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ สติปัญญา การรับรู้และเรียนรู้ ที่ถดถอยลง
4. พิจารณาความเป็นผู้สูงอายุจากบทบาททางสังคม (SociologicalAging) จากบทบาท หน้าที่ทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป การมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มบุคคล ตลอดจนความรับผิดชอบใน การทำงานลดลง

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2544 :10 – 11) ได้เสนอข้อคิดเห็น ของ บาร์โร และสมิธ (BarrowandSmith) ว่า เป็นการยากที่จะกำหนดว่าผู้ใดชราภาพหรือสูงอายุ แต่สามารถพิจารณา จากองค์ประกอบต่าง ๆ ได้ดังนี้คือ

1. ประเพณีนิยม (Tradition) เป็นการกำหนดผู้สูงอายุ โดยยึดตามเกณฑ์อายุที่ออกจากงานเช่น ประเทศไทยกำหนดอายุวัยเกษียณอายุ เมื่ออายุครบ 60 ปี แต่ประเทศสหรัฐอเมริกา กำหนดอายุ 65 ปี เป็นต้น

2. การปฏิบัติหน้าที่ทางร่างกาย (BodyFunctioning) เป็นการกำหนดโดยยึดตามเกณฑ์ทางสรีรวิทยาหรือทางกายภาพ บุคคลจะมีการเสื่อมสลายทางสรีรวิทยาที่แตกต่างกันในวัยสูงอายุ อวัยวะต่างๆ ในร่างกาย จะทำงานน้อยลงซึ่งแตกต่างกันในแต่ละบุคคล บางคนอายุ 50 ปี ฟันอาจจะหลุดทั้งปากแต่บางคนอายุถึง 80 ปี ฟันจึงจะเริ่มหลุด เป็นต้น

3. การปฏิบัติหน้าที่ทางด้านจิตใจ (MentalFunctioning) เป็นการกำหนดตามเกณฑ์ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ การจำ การเรียนรู้ และความเสื่อมทางด้านจิตใจ สิ่งที่พบมากที่สุดสำหรับผู้สูงอายุคือ ความจำเริ่มเสื่อม ขาดแรงจูงใจซึ่งไม่ได้หมายความว่าบุคคลผู้สูงอายุทุกคนจะมีสภาพเช่นนี้

4. ความคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self - Concept) เป็นการกำหนดโดยยึดความคิดที่ผู้สูงอายุมองตนเอง เพราะโดยปกติผู้สูงอายุมักจะเกิดความคิดว่า “ตนเองแก่ อายุมากแล้ว” และส่งผลต่อบุคลิกภาพทางกาย ความรู้สึกทางด้านจิตใจ และการดำเนินชีวิตประจำวัน สิ่งเหล่านี้จะเปลี่ยนแปลงไปตามแนวความคิดที่ผู้สูงอายุนั้น ๆ ได้กำหนดขึ้น

5. ความสามารถในการประกอบอาชีพ (Occupation) เป็นการกำหนดโดยยึดความสามารถในการประกอบอาชีพ โดยใช้แนวความคิด จากการเสื่อมถอยของสภาพทางร่างกายและจิตใจ คนทั่วไปจึงกำหนดว่า วัยสูงอายุเป็นวัยที่ต้องพักผ่อน หยุดการประกอบอาชีพ ดังนั้น บุคคลที่อยู่ในวัยสูงอายุ จึงหมายถึงบุคคลที่มีวัยเกินกว่าวัยที่จะอยู่ในกำลังแรงงาน

6. ความกดดันทางอารมณ์และความเจ็บป่วย (Coping with Stress and Illness) เป็นการกำหนดโดยยึดตามสภาพร่างกาย และจิตใจ ผู้สูงอายุจะเผชิญกับสภาพโรคร้ายไข้เจ็บอยู่เสมอ เพราะสภาพทางร่างกายและอวัยวะต่าง ๆ เริ่มเสื่อมลง นอกจากนั้น ยังอาจเผชิญกับปัญหาทางด้านสังคมอื่นๆ ทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์เพิ่มขึ้นอีก ส่วนมากมักพบกับผู้มีอายุระหว่าง 60 - 65 ปีขึ้นไป

นอกจากนั้น ศศิพัฒน์ ยอดเพชร ได้เสนอผลการศึกษากาสนามว่า การกำหนดอายุที่เรียกว่าเป็น “คนแก่” ส่วนใหญ่ระบุว่าเมื่ออายุ 60 ปีขึ้นไป แต่บางพื้นที่มีข้อพิจารณาอื่นๆประกอบ

เช่น ภาวะสุขภาพ บางคนอายุประมาณ 50 – 55 ปี แต่มีสุขภาพไม่แข็งแรงมีโรคภัยและทำงานไม่ไหว ผมหาว หลังโก่ง ก็เรียกว่า “แก่” บางคนมีหลานก็รู้สึกว่ารึเริ่มแก่ และเริ่มลดกิจกรรมเชิงเศรษฐกิจลงกลุ่มผู้สูงอายุไม่ได้ใส่ใจต่อตัวเลขอายุ แต่พิจารณาตัดสินจากองค์ประกอบเช่น สภาพร่างกาย ปวดเอว ปวดตามข้อ เดินไปไกล ๆ ไม่ไหว ทำงานหนักไม่ค่อยได้ เหนื่อยง่าย ไม่มีแรง เป็นต้น

จากความหมาย ผู้สูงอายุ ที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุหมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย และจิตใจไปในทางที่เสื่อมลง มีบทบาททางสังคม และกิจกรรมในการประกอบอาชีพลดลง

ความหมายของผู้สูงอายุ สามารถพิจารณาได้อย่างกว้างขวางและผู้สูงอายุที่มีวัยเดียวกันก็สามารถมีลักษณะของความสูงอายุต่างกัน ได้ ดังที่พบเห็นว่าบางคนยังสามารถทำงานที่ใช้ความคิด และเคลื่อนไหวร่างกายได้อย่างกระฉับกระเฉง ในขณะที่ผู้สูงอายุคนอื่นๆ ที่อยู่ในวัยเดียวกันไม่สามารถเช่นนี้ได้ ดังนั้นการพิจารณาความสูงอายุที่แท้จริงควรพิจารณาทั้ง 3 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิตและสังคม (คณินญา พรนริศม, 2546) องค์ประกอบดังกล่าวนี้ยังได้มีความแตกต่างระหว่างบุคคลในผู้สูงอายุแต่ละคน ในประเทศต่างๆ มักใช้เกณฑ์อายุเกษียณการทำงานเป็นเกณฑ์สำหรับการเป็นผู้สูงอายุในประเทศตน ซึ่งอาจไม่เหมือนกันในแต่ละประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา กำหนดอายุเกษียณที่ 65 ปี ประเทศสวีเดนและเดนมาร์ก กำหนดอายุ 70 ปี ประเทศมาเลเซียและแอฟริกาอายุ 55 ปี ประเทศไทยที่อายุ 60 ปี

เกณฑ์การแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุ

จากการกำหนดว่า บุคคลที่อายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นผู้สูงอายุ ชูศักดิ์ เวชแพทย์ (2531 : 27) ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนตะวันออก (2543 : 8) ได้เสนอข้อมูล ขององค์การอนามัยโลก โดย อัลเฟรด เจ คาห์น (Professor Dr. Alfred J. Kahn) แห่งมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย มีการแบ่งเกณฑ์อายุตามสภาพของการมีอายุเพิ่มขึ้น ในลักษณะของการแบ่งช่วงอายุที่เหมือนกัน คือ

1. ผู้สูงอายุ (Elderly) มีอายุระหว่าง 60 – 74 ปี
2. คนชรา (old) มีอายุระหว่าง 75 – 90 ปี
3. คนชรามาก (Very old) มีอายุ 90 ปีขึ้นไป

ยูริค และคนอื่นๆ (Yuriek and others . 1980 : 31) เสนอการแบ่งช่วงอายุของผู้สูงอายุ ตามสถาบันผู้สูงอายุแห่งชาติ (National Institute of Aging) ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มผู้สูงอายุวัยต้น (Young - Old) มีอายุ 60 – 74 ปี
2. กลุ่มผู้สูงอายุวัยปลาย (Old -Old) มีอายุ 75 ปีขึ้นไป

ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคตะวันออก (2543 : 8) ได้เสนอข้อมูลการแบ่งช่วงอายุผู้สูงอายุของประเทศไทย ดังนี้

1. อายุตั้งแต่ 60–69 ปี
2. อายุตั้งแต่ 70–79 ปี
3. อายุ 80 ปีขึ้นไป

จาก ข้อมูลการจัดเกณฑ์ช่วงอายุของผู้สูงอายุที่นักวิชาการ องค์กร หน่วยงาน กำหนดไว้ นั้น สรุปได้ว่าการแบ่งช่วงอายุของผู้สูงอายุ ก่อนข้างใกล้เคียงกัน ผู้ศึกษากำหนดใช้การแบ่งช่วงอายุแบบของประเทศไทย ในการดำเนินการศึกษารั้งนี้ คือ ช่วงอายุตั้งแต่ 60 – 69 ปี ช่วงอายุตั้งแต่ 70-79 ปี และอายุ 80 ปีขึ้นไป

การเปลี่ยนแปลงในวัยผู้สูงอายุ

อุบลรัตน์ เฟื่องสถิตย์ (2542) กล่าวว่า ผู้สูงอายุเป็นวัยที่ต้องเผชิญกับบทบาทที่เปลี่ยนแปลงในสังคม ประกอบด้วย

- สภาพการณ์ในครอบครัวเปลี่ยนแปลงไป
- ลักษณะการประกอบอาชีพเปลี่ยนไป
- ต้องถูกออกจากงานและหางานใหม่เพื่อการมีรายได้
- ความสนใจเปลี่ยนแปลง

นอกจากนี้ อุบลรัตน์ เฟื่องสถิต (2542) ยังกล่าวถึง ผู้สูงอายุเป็นวัยต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข ด้วยการเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง แบบแผน การกิน การนอน การออกกำลังกาย รู้วิธีการตรวจรักษาสุขภาพทางด้านร่างกาย รวมทั้งก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุ ต้องรู้จักวิธีการเตรียมตัวเพื่อเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพอีกด้วย

ฉวีวรรณ แก้วพรหม (2530) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมของผู้สูงอายุไว้ดังนี้ การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมเป็นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของความสัมพันธ์ทางสังคมโดย

ภาระหน้าที่และบทบาททางสังคมของผู้สูงอายุจะลดลง จากข้อจำกัดทางร่างกายทำให้ขาดความคล่องตัวในการคิดการกระทำและการสื่อสาร สมาชิกภาพทางสังคมมีขอบเขตจำกัด มีความห่างเหินจากสังคมมากขึ้น การยอมรับของสังคมต่อความมีอายุมักเป็นไปในทางลบ เพราะสังคมมักประเมินความสามารถในแง่การปฏิบัติ ถึงแม้ว่าจะมีผู้สูงอายุบางคนได้แสดงให้เห็นว่าความมีอายุมิได้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินบทบาท และหน้าที่ทางสังคมได้ตามปกติ สามารถทำงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมือนคนหนุ่มสาว

ถ้าพิจารณาว่าการปฏิสัมพันธ์กับสังคม ผู้สูงอายุจะมีการปฏิสัมพันธ์กับสังคมในลักษณะที่ออกจากสังคม ซึ่งมี 2 กรณี คือ 1) เป็นข้อกำหนดของสังคมให้ต้องออกจากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยการปลดเกษียณ 2) ออกจากสังคมด้วยการยอมรับต่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงตามวัย โดยการละจากบทบาทการเป็นผู้นำครอบครัวมาเป็นสมาชิกเป็นที่ปรึกษาของครอบครัว เป็นผู้อาศัย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงบทบาทดังกล่าวนี้เป็นความพอใจ และยอมรับสภาพตามวัยของผู้สูงอายุ ระยะออกจากสังคมนี้ผู้สูงอายุอาจสร้างสังคมใหม่ แต่เป็นสังคมย่อย ซึ่งไม่มีอิทธิพลกับสังคมใหญ่มากนัก

ดุษฎี ชุมสาย (อ้างถึงใน อุบลรัตน์ เฟื่องสถิต, 2542) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความชราจะมีความหมายเป็นอย่างไรต้องขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ต่างๆ ที่จะกำหนด สามารถจำแนกได้เป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านสังคมวิทยา คือ เป็นผู้มีอายุยาวนานจนถึงขั้นที่ต้องให้สังคมอนุเคราะห์ในการดำรงชีวิตมากกว่าที่จะทำหน้าที่อนุเคราะห์สังคม เป็นคนชรา
2. ด้านกฎหมาย โดยพระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือนและพระราชบัญญัติอื่นๆ กำหนดว่า ผู้มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์เป็นผู้ชรา ต้องปลดเกษียณ และผู้มีอายุครบ 70 ปีบริบูรณ์ ได้ต้องมีบัตรประชาชนก็ได้
3. ด้านสรีรวิทยา โดยทั่วไป อายุตั้งแต่เกิดจนถึงอายุ 20 ปี เป็นช่วงที่ร่างกายมีการเจริญเติบโตและจะพัฒนาถึงจุดสุดยอดเมื่ออายุประมาณ 20 ปีกว่า หลังจากนั้นพัฒนาการได้เปลี่ยนแปลงเป็นการเริ่มเข้าสู่วัยชรา และการเข้าสู่วัยชราเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับธรรมชาติของโครงสร้างของร่างกาย ภาวะสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมการดำรงชีวิตของแต่ละบุคคล

4. ด้านจิตวิทยา อาจเกี่ยวข้องกับลักษณะทางด้านสรีรวิทยาด้วย จะมีการมือสั่นน้อยๆ เรียนรู้ได้ยาก จำได้ไม่นาน ช่วงเวลาความใส่ใจสั้นลง มีความเป็นห่วงมากขึ้น เสถียรภาพเชิงอารมณ์ น้อยลง จับจดในการกระทำเล็กๆ น้อยๆ อารมณ์หงุดหงิดง่ายและบ่อยครั้งขึ้น นอนหลับได้น้อยลง ผันไม่เป็นเรื่องเป็นราวมากขึ้นและจำความฝันไม่ได้ ชอบที่จะเก็บตัวมากขึ้น

ดังนั้น ผู้สูงอายุในสังคมไทยจึงควรหมายถึงบุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายในลักษณะของการเสื่อมถอย การเจริญเติบโตของร่างกาย และความต้านทานโรค น้อยลง ความสามารถด้านการปรับตัวและบทบาททางสังคมของแต่ละบุคคลจะมีความสามารถที่แตกต่างกันออกไป

ทฤษฎีว่าด้วยการรับรู้

การรับรู้(Perception)

เนื่องจากคนเรามีการรับรู้ต่างกัน ความล้มเหลวของการสื่อสารจึงอาจเกิดขึ้นถ้าเราไม่ยอมรับถึงความแตกต่างในเรื่องการรับรู้ของแต่ละบุคคล การรับรู้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม การสื่อสาร ทักษะคิด และความคาดหวังของผู้สื่อสาร การรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับ เป็นกระบวนการเลือกรับสารการสื่อสารเข้าด้วยกัน และตีความสารที่ได้รับ ตามความเข้าใจและความรู้สึกของตนเอง

โดยทั่วไปการรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้น โดยไม่รู้ตัว หรือตั้งใจและมักเกิดขึ้นตามประสบการณ์ และการสั่งสมทางสังคม

เหตุผลที่สำคัญที่สุดเหตุผลหนึ่งว่าทำไมคนเรามีการรับรู้ การรับรู้เป็นกระบวนการที่เรียนรู้ได้เด็กเมื่อเกิดมาจะสามารถรับรู้ความรู้สึกต่างๆและตอบสนองต่อความรู้สึกเหล่านั้นได้ แต่เด็กมักจะเริ่มเรียนรู้ว่าความรู้สึกต่างๆหมายถึงอะไร จากการสัมผัสโดยตรงว่าเป็นความเจ็บปวด หรือความสบาย หรือสนองต่อความต้องการหรือไม่ ครั้งแรกก่อนที่เราจะรู้ว่า “ความร้อน” คืออะไร เราไม่รู้ว่าความร้อนเผาเราได้ หรือทำให้เราเจ็บปวดได้ แต่เมื่อเราถูกไฟเข้าครั้งหนึ่งเราจะรู้ทันที แต่ครั้งต่อไปที่เราเริ่มรู้สึกว่าจะอะไรร้อนไม่ว่าจะเป็นเตาไฟหรือเตารีดที่เราไม่เคยเห็นมาก่อนก็ตาม เราจะไม่กล้าแตะต้องมันอีก เราเริ่มเรียนรู้ว่าอะไรที่ร้อนทำให้เราเจ็บปวดได้แล้วก็เริ่มแยกความรู้สึก

ต่างๆ ที่ใกล้เคียงกันทีละน้อย เช่นความร้อนจากเตาไฟในครัว ความเอ่ออุ่นจากเตาผิง ความอุ่นของน้ำที่อาบเป็นต้น ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นทีละเล็กละน้อย

คนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ทั้งหมดแต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้นแต่ละคนมีความสนใจและความรับรู้สิ่งต่างๆ รอบตัวต่างกัน ฉะนั้น เมื่อได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสองคนอาจให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกันต่างกัน โดยทั่วไปการรับรู้ที่แตกต่างกันอาจเกิดจากอิทธิพลหรือตัวกรอง (filter) บางอย่าง

1. แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (motives) เรามักเห็นในสิ่งที่เราต้องการเห็นและได้ยินในสิ่งที่เราต้องการได้ยินเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองตัวอย่างเช่น ถ้า ก. ไม่ชอบ ข. ก. จึงมักจะขัดแย้งกับ ข. ในเรื่องต่างๆ หาก ก. ได้รับสารซึ่ง ข. แสดงท่าทีเห็นด้วยกับ ก. ก. ก็จะยังตีความว่า ข. ไม่ได้หมายความว่า ข. พยายามเป็นต้น

2. ประสบการณ์เดิม (past experience) คนเราต่างเติบโตขึ้นในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน ถูกเลี้ยงดูด้วยวิธีต่างกันและคบหาสมาคมกับคนต่างกันเช่น คนที่ไปศึกษาต่อต่างประเทศและพบเพื่อนเจ้าของประเทศที่เอื้อเฟื้อช่วยเหลือ จะเกิดทัศนคติต่อคนของชาตินั้นนั้นมากกว่าคนที่พบกับเพื่อนซึ่งถูกเหยียดหยามชาติของตน

3. กรอบอ้างอิง (frame of reference) ซึ่งเกิดจากการสั่งสมอบรมทางครอบครัวและสังคม ฉะนั้น คนต่างศาสนากันจึงมีความเชื่อและทัศนคติในเรื่องต่างๆ ต่างกันได้

4. สภาพแวดล้อม คนที่อยู่สภาพแวดล้อมต่างกัน เช่น อุณหภูมิ บรรยากาศ สถานที่ ฯลฯ จะตีความสารที่ได้รับต่างกัน การถูกดำเนินในห้องข้อมถูกทำให้ผู้ถูกดำเนินรู้สึกต่างจากการถูกดำเนินต่อหน้าผู้อื่น

5. สภาวะจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว เป็นต้น ตัวอย่างเช่น เรามักจะมองความผิดเล็กน้อยเป็นเรื่องใหญ่โต ขณะที่เราอารมณ์ไม่ดีหรือหงุดหงิด แต่กลับมองปัญหาหรืออุปสรรคใหญ่หลวงเป็นเรื่องเล็กน้อยขณะที่มีความรัก เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การรับรู้ของบุคคลเป็นผลมาจากสภาพร่างกายหรือความสามารถทางกายภาพของบุคคล (Individual biology, or Physical ability) การเรียนรู้ทางสังคมและวัฒนธรรม (Cultural training) และลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคล (Personal psychology)

การรับรู้เป็นเรื่องที่ซับซ้อน ตัวอย่างเช่น ในการสื่อสารแบบสองต่อสองหรือระหว่างบุคคลสองคน (Dyadic communication) การรับรู้จะเกิดขึ้นอย่างน้อย 6 ทาง คือ

1. เรามองตัวเราอย่างไร
2. คนอื่นมองเราอย่างไร
3. เราคิดว่าคนอื่นมองเราอย่างไร
4. คนอื่นมองตัวเราอย่างไร
5. เรามองคนอื่นอย่างไร
6. คนอื่นคิดว่าเรามองเขาอย่างไร

หากการรับรู้ต่างกันมาก การตีความสารต่าง ๆ ก็จะเป็นไปคนละทางเกิดปัญหาด้านความเข้าใจต่างกัน เป็นผลให้การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผล

นอกเหนือไปจากการรับรู้ที่ต่างกันเนื่องมาจากตัวกรองการสื่อสารของแต่ละบุคคลแล้วยังมีปัญหาการรับรู้ประเภทอื่น ๆ ด้วย ซึ่งทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่

- การรับรู้แบบเหมารวม (Stereotype) เช่น มักมองว่าผู้หญิงทุกคนเป็นคนอ่อนแอ หรือชายได้เป็นคนคึก
- การรับรู้แบบมีอคติหรือความโน้มเอียง (bias) เช่น มองคนที่ตนรักเป็นคนดี มองคนที่ตนเกลียดเป็นคนไม่ดีเสมอไป
- การรับรู้แบบสุดขั้ว (Black or white) เช่น มองว่าถ้าคนไม่สวยก็ต้องขี้เหร่ หรือถ้าเป็นคนเลวสละก็ต้องเป็นคนเห็นแก่ตัว
- การรับรู้แบบตัวตาย (Freezing) เช่น ถ้าเห็นคน ๆ หนึ่งหรือของอย่างหนึ่งเคยเป็นอย่างใด ก็จะเห็นหรือของนั้นเป็นเช่นนั้นตลอดเวลาแม้ว่าในความเป็นจริง อาจมีการเปลี่ยนแปลงบางอย่างเกิดขึ้นแล้วก็ตาม

การเลือกรับรู้ (Selective Perception)

แนวความคิดที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารระหว่างกันของมนุษย์ คือ การเลือกเปิดรับ การรับรู้ การเลือกจดจำ แม้ว่าจะสามารถแยกออกเป็นพฤติกรรม 3 แบบ แต่นักวิชาการบางกลุ่มก็นิยมเรียกรวมกันว่าการเลือกรับรู้

การเลือกเปิดรับ (Selective exposure) คนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดตัวเองให้สื่อสารตามความคิดและความสนใจของตน และหลีกเลี่ยงไม่สื่อสารในสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นและความสนใจของตน (Klapper : 1960) แม้ว่าการเลือกเปิดรับสารจะเอนเอียงไปตามแต่ลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว แต่ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่บุคคลรู้สึกตัวหรือ อยู่ในระดับจิตสำนึกนอกจากนี้นักวิชาการบางคนกล่าวว่า การเลือกเปิดรับนี้เป็นเรื่องที่เป็นไปได้ในระดับจิตไร้สำนึกด้วยเช่นกัน

การเลือกรับรู้ (Selective perception) การเลือกรับรู้นี้หมายถึงแนวโน้มของคนที่จะเปิดรับและตีความ เพื่อให้การสื่อสารนั้นเป็นไปตามความคิดเห็นและความสนใจของตน โดยการบิดเบือนสารให้มีทิศทางไปที่พึงพอใจของตน ด้วยเหตุนี้ คน ๆ หนึ่งจึงอาจได้ยินผู้พูดในสิ่งหนึ่งขณะที่อีกคนหนึ่งได้ยินผู้พูดคนเดียวกันนั้นพูดในสิ่งที่แตกต่างกันในแง่ทฤษฎีแล้วผู้ฟังหลายคนอาจได้ยินสารอย่างเดียวกันแตกต่างกันไป

การเลือกจดจำ (Selective retention) การเลือกรับรู้มีความเกี่ยวข้องกับการเลือกจดจำอย่างเห็นได้ชัด เคลปเปอร์ (Klapper) กล่าวในความเป็นจริงแล้วเส้นแบ่งเขตแดนระหว่างสองกระบวนการนี้ มักยุ่งยากในบางสถานการณ์ กล่าวโดยย่อก็คือ ความพร้อมที่จะจดจำสารมักเกิดขึ้นแก่คนที่สนใจและพร้อมจะเข้าใจ และพร้อมที่จะสื่อสาร เมื่อไม่สนใจที่จะรับรู้และไม่พร้อมที่จะเข้าใจ

การจัดกลุ่มการรับรู้ (Perceptual Grouping)

1. การทำให้ง่าย (Simplicity) หมายถึงการรวบรวมและการจัดระบบของสิ่งเร้าหรือข้อมูลที่ยากหรือซับซ้อนให้ดูง่ายขึ้นและมีความหมายสำหรับเรา เพื่อให้เรารับรู้และเข้าใจสิ่งนั้นได้ง่ายขึ้น
2. การจัดรูปแบบ (Pattern) หรือการจัดกลุ่มสิ่งที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน (Similarity) หมายถึง การจัดสิ่งเร้าหรือข้อมูลที่กระจัดกระจายโดยอาศัยลักษณะที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันเป็นเกณฑ์ในการจัดระบบ
3. ความใกล้ (Proximity) หมายถึง การจัดระบบของสิ่งเร้าหรือวัตถุโดยใช้ความใกล้ของสิ่งเร้า หรือวัตถุ ซึ่งได้แก่ ความใกล้ในเชิงสถานที่ หรือที่ตั้ง ความใกล้เคียงในเรื่องของเวลา

การเปิดรับข่าวสาร

Samuel L. Becker ได้ให้ความหมายของการเปิดรับข่าวสาร ซึ่งสามารถจำแนกได้ตามพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสาร ดังนี้

1. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) คือการที่บุคคลจะแสวงหาข่าวสารเพื่อต้องการให้เรื่องใดเรื่องหนึ่งมีความคล้อยคลึงกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง
2. การเปิดรับข้อมูล (Information Receptivity) คือการที่บุคคลจะเปิดรับข่าวสารเพื่อต้องการทราบข้อมูลที่ตนเองสนใจ เพื่อยกย่อง เช่น การเปิดรับ web site ที่ตนเองสนใจ
3. การเปิดรับประสบการณ์ (Experience Receptivity) คือการที่บุคคลจะเปิดรับข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการกระทำ หรือความต้องการเรียนรู้บางอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเพื่อผ่อนคลายอารมณ์

แนวคิดเรื่องการเปิดรับ

ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้ศึกษาได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับผู้รับสาร (Audience) กล่าวคือผู้รับสารเป็นผู้ที่กระตือรือร้น (Active) ในการเลือกเปิดรับสื่อด้วยตนเองในส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารก็เช่นกันกล่าวคือผู้รับสารจะใช้สื่ออะไรก็ตามผู้รับสารจะเลือกสรรและแสวงหาข่าวสารตามความต้องการหรือความคาดหวังที่แตกต่างกันไปในแต่ละคนผู้รับสารจะมีกระบวนการในการเลือกสรรข่าวสาร (Selective Process) โดยกระบวนการเลือกสรรข่าวสารจะเปรียบเสมือนเครื่องกรอง (filters) การรับรู้ข่าวสารของมนุษย์มี 3 ขั้นตอนดังนี้

1. การเลือกเปิดรับหรือเลือกสนใจ (Selective Exposure or Selective Attention) หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งหนึ่งแหล่งใดที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่งทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกเปิดรับนี้ได้มีการศึกษาวิจัยกันอย่างกว้างขวางและพบว่า การเลือกเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ อาทิเช่นทัศนคติเดิมของผู้รับสาร ตามทฤษฎีความไม่ลงรอยของความรู้ความเข้าใจ (theory of cognitive dissonance) ที่เสนอโดยเฟส汀เจอร์ (Festinger L., 1957) นั้นกล่าวว่าบุคคลมักจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ขัดแย้งกับความรู้สึกริเริ่มเดิมของตนเองทั้งนี้เพราะการได้รับข่าวสารใหม่ที่ไมลงรอยหรือไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้วจะเกิดภาวะทาง

จิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจที่เรียกว่า “cognitive dissonance” ดังนั้นการที่จะลดหรือหลีกเลี่ยงภาวะดังกล่าวได้ก็ต้องแสวงหาข่าวสารหรือเลือกสรรเฉพาะข่าวสารที่ลงรอยกับความคิดเดิมของตนเฟสติงเจอร์ยังชี้ให้เห็นว่าเมื่อบุคคลได้ตัดสินใจในเรื่องหนึ่งที่มีความได้เปรียบเสียเปรียบก้ำกึ่งกันบุคคลย่อมมีแนวโน้มที่จะแสวงหาข่าวสารที่สนับสนุนการตัดสินใจนั้นๆ มากกว่าที่จะแสวงหาข่าวสารที่ขัดกับสิ่งที่กระทำลงไปนอกจากทัศนคติดั้งเดิมที่เป็นตัวกำหนดในการเลือกเปิดรับข่าวสารแล้วยังมีปัจจัยทางด้านสังคมจิตใจและลักษณะส่วนบุคคลอีกมากมายหลายประการ ได้แก่สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม (เช่นระดับการศึกษาวัยอาชีพรายได้ ฯลฯ) ความเชื่ออุดมการณ์ลัทธินิยมศาสนาประเพณีวัฒนธรรมประสบการณ์ ฯลฯ ที่มีส่วนในการกำหนดการเลือกเปิดรับข่าวสารอีกด้วย

2. การเลือกรับรู้หรือตีความ (Selective Perception or Selective Interpretation) เป็นกระบวนการกลั่นกรองในขั้นตอนต่อมาเมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้วแต่ละคนอาจจะตีความหมายตามความเข้าใจของตัวเองหรือตามทัศนคติประสบการณ์ความเชื่อความต้องการความคาดหวังแรงจูงใจสภาวะร่างกายหรือสภาวะอารมณ์ขณะนั้นเป็นต้น

3. กระบวนการเลือกจดจำ (Selection Retention) เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจความต้องการทัศนคติของตนเองและมักจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจหรือไม่เห็นด้วยได้ง่ายกว่าดังนั้นการสื่อสารมวลชนอาจจะไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายแม้ว่าผู้รับสารจะได้รับสารนั้นครบถ้วนแต่ผู้รับสารอาจจะไม่สนใจจดจำสิ่งที่เราต้องการให้รู้ให้จดจำก็เป็นได้เสมอการเลือกจดจำนั้นเปรียบเสมือนเครื่องกรองขั้นสุดท้ายที่มีผลต่อการส่งสารไปยังผู้รับสารในบางครั้งข่าวสารอาจจะถูกปฏิเสธตั้งแต่ขั้นแรกโดยการไม่เลือกอ่านฟังหรือชมสื่อมวลชนในกรณีที่ผู้รับสารหลีกเลี่ยงไม่ได้ผู้รับสารก็อาจพยายามตีความข่าวสารที่ได้รับตามความเข้าใจหรือความต้องการของตนเองแต่หากว่าข่าวสารนั้นไม่เปิดโอกาสให้ตีความหมายที่แตกต่างไปให้ผู้รับสารก็ยังมีโอกาสปฏิเสธข่าวสารนั้นได้อีกเป็นขั้นสุดท้ายกล่าวคือการเลือกจดจำเฉพาะบางส่วนที่ตนเองสนใจหรือต้องการเท่านั้นในเรื่องเกี่ยวกับขั้นตอนในการเปิดรับข่าวสารดังกล่าวนี้ชเรมม์ (Schramm) ได้ให้ความเห็นว่าข่าวสารที่เข้าถึงความสนใจของผู้รับสารได้มากจะมีแนวโน้มที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Wilbur Schramm, 1973) โดยทั่วไปแล้วผู้รับ

ข่าวสารจะมีพฤติกรรมเปิดรับข่าวสารตามแบบเฉพาะของแต่ละคนแตกต่างกันไปซึ่งแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้มีการเลือกรับสื่อนั้นเกิดจากปัจจัยพื้นฐานหลายประการสรุปได้คือ

1. ความเหงาเป็นเหตุผลทางจิตวิทยาโดยตรงที่ว่าปกติคนเราจะไม่ชอบที่จะอยู่ตามลำพังคนเดียวเนื่องจากเกิดความรู้สึกสับสนวิตกกังวลและหวาดกลัวจึงชอบหรือพยายามที่จะรวมกลุ่มเพื่อสังสรรค์กับผู้อื่นเท่าที่โอกาสจะอำนวยให้ซึ่งในกรณีที่ไม่สามารถจะติดต่อสังสรรค์กับบุคคลอื่นได้โดยตรงสิ่งที่ดีที่สุดก็คือการอยู่กับสื่อต่างๆที่ใช้ในการสื่อสารและแท้จริงแล้วมีคนบางส่วนพอใจที่จะอยู่กับสื่อมวลชนมากกว่าที่จะอยู่กับบุคคลด้วยซ้ำทั้งนี้เพราะสื่อมวลชนสามารถเป็นเพื่อนแก้เหงาที่ไม่สร้างแรงกดดันในการสนทนาหรือในทางสังคมให้แก่ตนเอง

2. ความอยากรู้อยากเห็นกล่าวคือความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นนั้นเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของมนุษย์ดังนั้นสื่อมวลชนทั่วไปจึงถือเอาความอยากรู้อยากเห็นเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งในการเสนอข่าวสารปกติมนุษย์มักจะมี ความอยากรู้อยากเห็นโดยเริ่มจากสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวเองที่สุดไปจนถึงสิ่งที่อยู่ห่างตัวเองมากที่สุดตามลำดับซึ่งไม่ว่าสิ่งที่สนองความอยากรู้อยากเห็นนั้นจะเกิดจากวัตถุสิ่งของของความคิดหรือการกระทำของเพื่อนบ้านหรือเพื่อนร่วมโลกก็ตามความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งต่างๆทั้งนี้มีไว้เพราะว่าสิ่งเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อนตนเองทั้งทางตรงและทางอ้อมเท่านั้นแต่เป็นความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งที่เกิดขึ้นในแง่มุมต่างๆเช่นสาเหตุของเหตุการณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้นรวมทั้งผลกระทบซึ่งอาจเกิดขึ้นกับตนเองหรือผู้อื่นอีกด้วย

3. ประโยชน์ใช้สอยของตนเอง(Self-Aggrandizement) หมายถึงโดยพื้นฐานแล้วมนุษย์เป็นผู้เห็นแก่ตัวและในฐานะที่เป็นผู้รับข่าวสารจึงต้องการแสวงหาและใช้ข่าวสารบางอย่างที่สามารถจะใช้เป็นประโยชน์แก่ตนเองเพื่อช่วยให้ความคิดของตนบรรลุผลหรือเพื่อให้ข่าวสารที่ได้มาเสริมสร้างบารมีรวมทั้งให้ได้ข่าวสารที่จะช่วยให้ตนเองได้รับความสะดวกสบายตลอดจนให้ได้ข่าวสารที่จะทำให้ตนเองเกิดความสนุกสนานบันเทิงข่าวสารเหล่านี้ไม่ว่าจะให้คนในทางปฏิบัติทางจรโลงจิตหรือแม้แต่ทางความคิดก็สามารถจะหาได้จากสื่อมวลชนเสียเป็นส่วนใหญ่โดยทั่วไปแล้วผู้รับข่าวสารมักจะมีพฤติกรรมการเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารแตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการตามความต้องการของแต่ละบุคคลสภาพแวดล้อมเหตุผลและความจำเป็นของตนเองในการเลือกเปิดรับสื่อต่างๆในเรื่องนี้ Wibur Schramm ได้ตระหนักถึงเหตุผลทั่วไปของการเลือกใช้สื่อว่าบุคคลย่อมจะเลือกใช้สื่อที่ใช้ความพยายามน้อยที่สุด (Least Effort)

4. ความแตกต่างดังกล่าวนี้บางส่วนมาจากความแตกต่างทางชีวภาพหรือทางร่างกายแต่
ละบุคคลแต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างที่เกิดจากการเรียนรู้จากสังคมแตกต่างกัน
5. มนุษย์ที่ต่างสภาพแวดล้อมกันจะได้รับการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน
6. การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันทำให้เกิดทัศนคติค่านิยมและความเชื่อถือที่
รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลแตกต่างกันไปซึ่งความแตกต่างกล่าวได้กลายมาเป็นสภาวะ
เงื่อนไข (Condition) ที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารกระบวนการเลือกสรรและการเลือกจดจำข่าวสาร
แตกต่างกันไปซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร

จากแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย
ครั้งนี้เพื่อชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมในการเลือกเปิดรับข่าวสารจากสื่อของผู้สูงอายุในแง่ที่ว่าเมื่อได้รับรู้
ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตแล้วจะมีการนำข้อมูลข่าวสารไปใช้ประโยชน์เพื่อ
ตอบสนองความต้องการของตนเองอย่างไรรวมทั้งมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสื่ออินเทอร์เน็ตมากน้อย
เพียงใดซึ่งขึ้นอยู่กับกระบวนการเลือกเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคล โดยในการสื่อสารแต่ละครั้ง
นั้นถึงแม้ว่าจะมีการเตรียมสารมาเป็นอย่างดีโดยมีการใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพแต่ก็ไม่ได้หมายความว่า
ว่าผู้สูงอายุเมื่อได้เปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสื่ออินเทอร์เน็ตจะมีความสนใจในเนื้อหาหรือ
ตีความในส่วนเดียวกันเหมือนกันหมดหรือจดจำเนื้อหาในส่วนเดียวกันหมดนั้นก็เพราะว่า
ผู้สูงอายุนั้นจะมีกระบวนการเลือกสรรและเปิดรับข่าวสารที่มีความแตกต่างกันไปตาม
ประสบการณ์ตามความต้องการตามความเชื่อและตามทัศนคติที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญที่ตัวผู้รับสาร
(Audience) มากกว่าตัวข่าวสารทฤษฎีนี้มองว่าผู้รับสาร (Audience) มีบทบาทอย่างกระตือรือร้นใน
ฐานะผู้กระทำ (Active) ในการที่จะใช้ประโยชน์จากเนื้อหาของสื่อมากกว่าที่จะเป็นผู้รับหรือ
ผู้ถูกกระทำ (Passive) จากสื่อเพียงด้านเดียวเพราะฉะนั้นความสัมพันธ์ตามแนวคิดนี้จึงไม่ใช่
ความสัมพันธ์ที่มีทิศทางจากเนื้อหาข่าวสาร (Message) ไปสู่ผล (Effect) แต่เป็นความสัมพันธ์ใน
ลักษณะที่ว่าผู้รับสาร (Audience) นำสาร (Message) ไปใช้ประโยชน์และการใช้ประโยชน์นั้น

(Usage) เป็นตัวแปรแทรกในกระบวนการของผล (E.Katz, J.G.Blumer and M.Gurevitch ,1974, pp.11-35)

ทฤษฎีนี้อยู่ภายใต้กรอบทฤษฎีที่นักสื่อสารมวลชนเรียกว่าทฤษฎีเชิงหน้าที่(Functional perspective) การวิเคราะห์เชิงหน้าที่ของสื่อมวลชนนี้ตั้งอยู่บนความเชื่อที่ว่าพฤติกรรมและปรากฏการณ์สังคมมนุษย์ต่างก็เกี่ยวข้องในเชิงหน้าที่ต่อกันกล่าวคือมีความเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบทั้งแบบลูกโซ่หรือแบบวงจรดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์จึงอาจจะอธิบายได้ว่าเกิดขึ้นจากความต้องการ (needs) ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลจะมีที่มาจากต่างกันพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชนของบุคคลเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการอันเกิดจากพื้นฐานด้านจิตใจของบุคคลนั้นๆและประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับจากสถานการณ์ทางสังคมของเขาแม้ว่าการใช้สื่อมวลชนนั้นจะไม่เกี่ยวข้องกับความต้องการทุกๆด้านของมนุษย์แต่ก็เป็นที่น่าสนใจว่าน่าจะมีการมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการบางอย่างเช่นความต้องการข่าวสารข้อมูลหรือการเปิดรับสื่อมวลชนอาจเป็นธรรมชาติมนุษย์ที่ต้องการชัดเจนบางสิ่งบางอย่างที่ขาดไปหรือหาไม่ได้ในขณะนั้นเช่นความต้องการมีติดต่อกับสื่อสารกับผู้อื่นดังนั้นการบริโภคสื่อมวลชนจึงถือได้ว่าเป็นตัวแปรที่ช่วยให้ระบบสังคมของมนุษย์เข้าสู่สมดุลและทำให้มนุษย์มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติได้ดียิ่งขึ้นพฤติกรรมการรับสารของมนุษย์เป็นสิ่งที่เกิดจากปฏิกิริยาตอบโต้ต่อความต้องการของมนุษย์เองที่จะรักษารูปแบบพฤติกรรมที่เหมาะสมเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมเพื่อรักษาให้ระบบชีวิตของตนเองอยู่อย่างปกติ (ยุบลเบญจรงค์กิจ, 2534 : 65)

การศึกษาเกี่ยวกับสื่อมวลชนโดยทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจนี้เริ่มต้นเป็นครั้งแรกเมื่อ Herzog ,H., 1994 , pp. 349 – 353 ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่แม่บ้านได้รับการพึงละครวิทยุภาคกลางวันและพบความพึงพอใจ 3 ชนิดที่มีความสัมพันธ์กับการพึงละครวิทยุ นั่นคือการปลดปล่อยทางอารมณ์การคิดเพื่อฝันและการได้รับคำแนะนำการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้รับสารเลือกใช้สื่อและเลือกรับเนื้อหาของสารเพื่อสนองความต้องการของตนนอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Suchman ที่ศึกษาในเรื่องเหตุจูงใจในการฟังเพลงคลาสสิกจากวิทยุกระจายเสียง รวมทั้ง Wolfe&Fiske ที่ศึกษาถึงพัฒนาการความสนใจชมการ์ตูนของเด็กประกอบกับเวลานั้น การศึกษาผลกระทบของสื่อต่อผู้รับสารเริ่มต่อเค้าให้เห็นว่าสื่อมวลชนไม่ได้มีอิทธิพลต่อผู้รับสารมากดังที่นักวิชาการยุคเริ่มแรกเคยตั้งสมมุติฐานไว้ตัวอย่างเช่น Kazarfeld และStantun (ยุบลเบญจ

จริงคึก, 2534, น. 85) พบว่าในการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาเมื่อปี 1948 นั้นการหาเสียงไม่ได้ทำให้ผู้ลงคะแนนเสียงเปลี่ยนใจในการเลือกผู้สมัครเลยเพียงแต่เป็นการย้าให้ผู้ลงคะแนนเสียงมั่นใจในการเลือกแต่เดิมของตนมากขึ้นเท่านั้นการค้นพบในครั้งนี้ทำให้นักวิชาการสื่อสารเริ่มมองว่าผู้รับสารไม่ได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้นหากแต่เป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ และเลือกรับเนื้อหาของสารเพื่อสนองตอบความต้องการของตนทำให้การวางแผนคิดใหม่เชื่อถือว่าการสื่อสารนั้นผู้รับสารคือตัวจักรที่จะตัดสินใจโดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเองเป็นหลักได้รับการสนับสนุนเป็นจริงเป็นจังขึ้น

การศึกษาการใช้สื่อเพื่อความพึงพอใจในระยะแรกนั้นขาดความต่อเนื่องในทางทฤษฎีเนื่องจากถูกกำหนดโดยเจ้าของกิจการหนังสือพิมพ์หรือเจ้าของวิทยุกระจายเสียงที่ต้องการทราบถึงแรงจูงใจของผู้รับสารเพื่อจะสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้นเอง อย่างไรก็ตามการวิจัยในเรื่องนี้ได้เริ่มพัฒนามากขึ้นในปลายปีค.ศ. 1950 และต่อเนื่องถึง 1960 โดยการศึกษาในระยะนี้จะเน้นที่การศึกษาตัวแปรทางสังคมและทางจิตวิทยาซึ่งเป็นตัวแปรก่อนที่จะเกิดการบริโภคสื่อยกตัวอย่างเช่น Schramm, Lyle และ Parker (Schramm, W., J. Lyle and E. Parker, 1961, pp. 350-353) ได้พบว่าการใช้โทรทัศน์ของเด็กได้รับอิทธิพลจากความสามารถทางสติปัญญาของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของเด็กกับพ่อแม่และสิ่งอื่นๆ Greenberg & Dominick ได้ศึกษาถึงเหตุผลของการเลือกชมโทรทัศน์ในประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่าการที่บุคคลตัดสินใจเลือกรับชมโทรทัศน์เนื่องจากเหตุผลต่างๆ เช่น เพื่อการเรียนรู้เพื่อที่จะได้ทราบความเป็นไปของผู้อื่นเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาเป็นต้นต่อมา Greenberg ได้ศึกษาถึงโครงสร้างและความพึงพอใจในการรับชมรายการโทรทัศน์ของนักเรียนในกรุงลอนดอนประเทศอังกฤษพบว่าเหตุผลที่เด็กๆ เลือกชมโทรทัศน์มีดังต่อไปนี้

1. เพื่อฆ่าเวลาหรือใช้เวลาว่าง (To pass time)
2. เพื่อให้ลืมปัญหาหรือเบี่ยงเบนความสนใจ (To forget, as a means of diversion)
3. เพื่อการเรียนรู้สิ่งต่างๆ (To learn about things)
4. เพื่อการเรียนรู้ตนเอง (To learn about myself)
5. เพื่อการกระตุ้นหรือเสริมความคิดตนเอง (For arousal)
6. เพื่อการผ่อนคลาย (For relaxation)

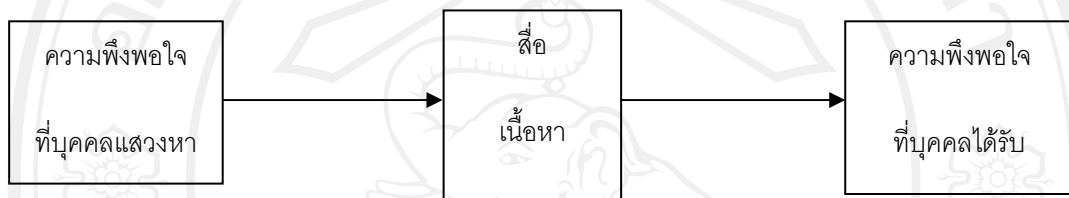
7. เพื่อการสมาคมหรือสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น (For companionship)

8. เพื่อเป็นงานอดิเรก (As a habit)

จากผลการศึกษาดังกล่าว Greenberg ได้สร้างแบบจำลองที่อธิบายถึงความพึงพอใจในการแสวงหาข่าวสารในการที่จะเลือกสื่อหรือสาระข่าวสารต่างๆเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจที่จะได้รับ ดังนี้

ภาพ 1 แสดงแบบจำลองการอธิบายความพึงพอใจของ Greenberg

ทีมา ขุบลเบญจรงค์กิจ (2534 : 101)



Katz และคณะ (อ้างถึงในขุบลเบญจรงค์กิจ, การวิเคราะห์ผู้รับสาร:76 –97) ได้ศึกษาข้อมูลซึ่งเก็บจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยและงานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาวิจัยสำรวจขั้นพื้นฐานและเป็นความพยายามที่จะประดิษฐ์เครื่องมือในการวัดมากกว่าที่จะเป็นการศึกษาเพื่อพิสูจน์สมมติฐานใดๆ โดย Katz ได้สร้างมาตรวัดความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมมนุษย์ขึ้นโดยนำเอาองค์ประกอบทั้ง 3 อย่างมารวมกันเข้าเป็นความต้องการในแง่ต่างๆองค์ประกอบทั้ง 3 นี้ได้แก่

1. ลักษณะของการต้องการ (Mode) คือ

1.1 ต้องการให้เพิ่มมากขึ้น

1.2 ต้องการให้ลดลง

1.3 ต้องการให้ได้มา

2. จุดประสงค์ของการติดต่อของบุคคลต่อสิ่งภายนอก (Connection) คือ

2.1 การติดต่อเพื่อรับข่าวสารความรู้

2.2 การติดต่อเพื่อความพอใจเพื่อประสบการณ์ทางอารมณ์

2.3 การติดต่อเพื่อความเชื่อถือความมั่นคงและความมั่นคงและสถานภาพ

2.4 การติดต่อเพื่อเชื่อมโยง

3. บุคคลหรือสื่อภายนอกที่มนุษย์โยงการติดต่อไปสู่ (Referent) ได้แก่

3.1 ตนเอง

3.2 ครอบครัว

3.3 เพื่อนฝูง

3.4 สังคมรัฐบาล

3.5 ขนบธรรมเนียมวัฒนธรรม

3.6 โลก

3.7 สิ่งภายนอกอื่นๆที่มีความหมายน้อยลง

จากองค์ประกอบทั้ง 3 นี้ Katz และคณะ (1973) ได้สร้างข้อความแสดงความต้องการ (Needs) ของบุคคลขึ้นเป็นจำนวน 35 ข้อความเพื่อที่จะชี้ให้เห็นถึงความต้องการของบุคคลซึ่งสามารถใช้สื่อต่างๆเพื่อตอบสนองความพึงพอใจ (Gratifications) ได้จากนั้น Katz และคณะ (1973) ได้นำข้อความชี้ความต้องการของบุคคลจำนวน 35 ข้อความมาสร้างมาตราวัด (Rating Scale) ระดับของการตระหนักในความสำคัญของความต้องการแต่ละอย่างของแต่ละบุคคล (Individual's Needs Salience) โดยใช้มาตราวัด 4 ระดับได้แก่

- (1) สำคัญมาก
- (2) สำคัญพอใช้
- (3) ไม่ค่อยสำคัญนัก
- (4) ไม่สำคัญเลย

นอกจากนี้ Katz และคณะ (1973) ยังได้วัดระดับความพอใจ (Gratifications) ที่ผู้รับสารได้รับจากสื่อประเภทต่างๆโดยใช้วิธีคล้ายคลึงกันคือสร้างมาตราวัดความพอใจที่สื่อมวลชนแต่ละประเภทอันได้แก่โทรทัศน์วิทยุหนังสือพิมพ์และภาพยนตร์ให้แก่ผู้รับสารตัวอย่างมาตราวัดความพอใจเช่นโทรทัศน์สามารถช่วยตอบสนองความต้องการที่จะรับรู้ข่าวสารความเป็นไปในโลกได้อย่างไร (1) ช่วยได้มาก (2) ช่วยได้พอควร (3) ไม่ค่อยช่วยนัก (4) ไม่ได้ช่วยเลยนอกจากนี้ยังถามประกอบด้วยว่าถ้าสื่อเหล่านี้ไม่ได้ให้ความพอใจตามที่ต้องการแล้วมีอะไรบ้างที่สนองความต้องการเหล่านี้ได้

ผลของการวิจัยพบว่าชาวอิสราเอลเห็นประโยชน์ของแหล่งสนองความพึงพอใจที่ไม่ใช่สื่ออาทิครอบครัวเพื่อนฝูงแต่คนเหล่านี้ก็จัดอันดับว่าสื่อมีส่วนช่วยพอสมควรในการสนองความ

ต้องการต่างๆ โดยเฉพาะบุคคลที่ค่อนข้างสันโดษซึ่งไม่ค่อยติดต่อกันอย่างใกล้ชิดกับบุคคลอื่นๆ จะเห็นว่าสื่อมีประโยชน์สูงในการตอบสนองความต้องการนอกจากนั้น Katz และคณะยังพบว่าสื่อมวลชนช่วยในการสนองความต้องการที่จะหนี (Escape) จากสภาพเป็นจริงได้และคนที่ให้ความสำคัญต่อความต้องการรักษาสถานภาพของรัฐให้มั่นคงมักจะเห็นว่าสื่อช่วยในการสนองความต้องการนี้ได้เป็นอย่างดี

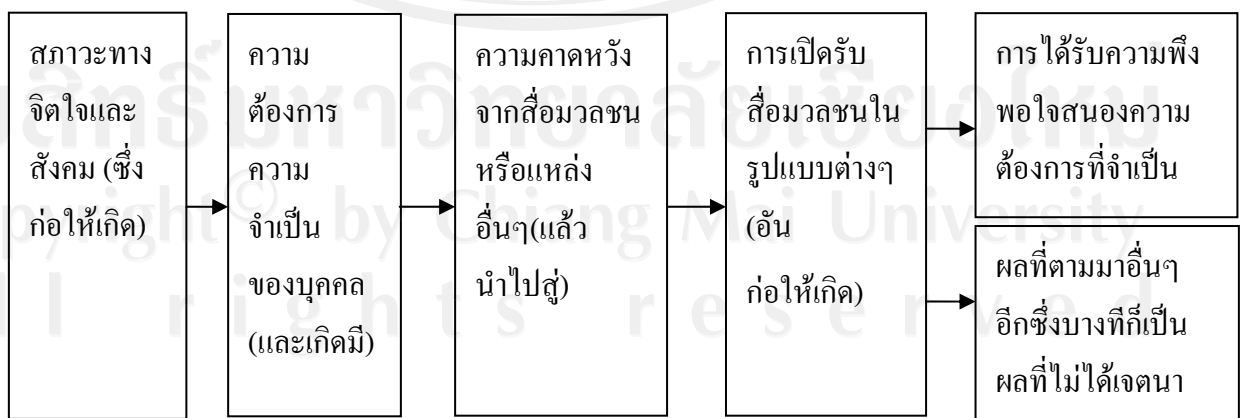
จากงานวิจัยชิ้นนี้ Katz และ คณะ ได้ให้คำอธิบายในเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของผู้รับสาร ว่า การศึกษาการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ คือการศึกษาเกี่ยวกับ

1. สภาพทางสังคมและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิด
2. ความต้องการจำเป็นของบุคคล และเกิดมี
3. ความคาดหวังจากสื่อมวลชน หรือแหล่งข่าวอื่นๆ แล้วนำไปสู่
4. การเปิดรับสื่อมวลชนในรูปแบบต่างๆ กัน อันก่อให้เกิดผลคือ
5. การได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการ และผลอื่นๆ ที่ตามมาซึ่งอาจจะไม่ใช่ผลที่ตั้งเจตนาไว้ก็ได้ (อ้างถึงใน ศรีธานี มณีโชติ, น. 15-16)

องค์ประกอบต่างๆ เกี่ยวกับแนวคิดในเรื่องการใช้ประโยชน์และได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนตามที่กล่าวมาแสดงให้เห็นในรูปแบบจำลองได้ดังนี้

ภาพ 2 แสดงแบบจำลองขบวนการการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ

ที่มา: พีระจิระ โสภณ (2535 : 635)



แบบจำลองที่แคทซ์และคณะ (Katz and others, 1973) สร้างขึ้นอธิบายได้ดังนี้คือสภาพทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกันทำให้นุชนมีความแตกต่างกันไปความต้องการที่แตกต่างกันนี้ทำ

ให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพึงพอใจได้แตกต่างกันออกไปด้วย ดังนั้นลักษณะของการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันจะแตกต่างกันไปขั้นสุดท้ายคือความพอใจที่ได้รับจากสื่อที่ต่างกันออกไปแบบจำลองนี้สามารถอธิบายให้เห็นสภาพได้ชัดเจนขึ้นโดยยกตัวอย่างดังนี้บุคคลผู้หนึ่งมีความต้องการจำเป็นตามสภาวะทางจิตใจและสังคมเช่นต้องการเป็นคนรอบรู้ทันสมัยเพื่อเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นและมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่าการบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะช่วยสนองความต้องการของเขาได้เขาจึงเลือกใช้สื่อมวลชนโดยเลือกดูรายการข่าวจากโทรทัศน์ฟังข่าวจากวิทยุกระจายเสียงหรืออ่านข่าวจากหนังสือพิมพ์นิตยสารที่จะช่วยให้เขาได้รับความพึงพอใจตามที่เขาต้องการคือเป็นคนรอบรู้ทันสมัยเช่นเดียวกันผลจากการบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนทุกๆวันก็อาจมีผลอื่นๆตามมานอกเหนือจากการเป็นผู้รอบรู้ทันสมัยเช่นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือเปลี่ยนลักษณะนิสัยและพฤติกรรมบางอย่างได้เช่นกัน (พีระจิโรโสภณ, 2535: 635)

อย่างไรก็ตาม Katz (1973) สรุปว่าการศึกษาสื่อมวลชนตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจนี้มีข้อตกลงเบื้องต้นคือ

1. มนุษย์จึงใจเสาะแสวงหาข่าวสารไม่ได้ถูกขังเยียดให้อ่านดูหรือฟังมนุษย์มีทางเลือกที่จะหลบหลีกข่าวสารได้ถ้าต้องการ
2. การใช้การสื่อสารของมนุษย์มีจุดหมาย
3. สื่อมวลชนต้องแข่งขันกับสิ่งเร้าอื่นๆอีกหลายอย่างที่อาจจะตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้

4. มนุษย์เป็นผู้กำหนดความต้องการของตนเองจากความสนใจหรือแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในกรณีต่างๆ

5. มนุษย์ทุกคนเป็นปัจเจกบุคคลที่มีความต้องการส่วนตัว

โดยที่ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากสื่อเวเบอร์ (Wenner, 1985: 175-184 อ้างในจริยธรรณศิลปกุล 2545: 18) ได้ทำการรวบรวมผลงานวิจัยต่างๆที่มีผู้ทำไว้และนำมาสร้างแผนที่แสดงความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มได้แก่

1. การใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูล (Orientation Gratifications) ใช้เพื่ออ้างอิงและใช้เป็นแรงเสริมภายในความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคมโดยมีรูปแบบของความ

ต้องการที่แสดงออกมาเป็นการติดตามข่าวสาร (Surveillance) การได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อช่วยแนะนำพฤติกรรมและช่วยในการตัดสินใจ (Decision Utility)

2. การใช้ข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับสังคม (Social Gratifications) ซึ่งรับรู้จากข่าวสารเข้ากับเครือข่ายส่วนบุคคลของปัจเจกบุคคลเช่นการนำข้อมูลไปใช้ในการสนทนากับผู้อื่นเพื่อการชักจูงใจเป็นต้น

3. การใช้ประโยชน์ของข่าวสารเพื่อบำรุงเอกลักษณ์ของบุคคล (Para-social Gratifications) เพื่อการอ้างอิงผ่านตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสื่อหรือปรากฏในเนื้อหาของสื่อเช่นการชื่นชมหรือยึดถือผู้ประกาศข่าวเป็นแบบอย่างในพฤติกรรม

4. การใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ในการลดหรือผ่อนคลายความตึงเครียดทางอารมณ์ (Para-Orientation Gratifications) หรือเพื่อปกป้องตัวเองเช่นการใช้เวลาหมดไปด้วยการทำสิ่งที่เพลิดเพลินสนุกสนานหรือเพื่อหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาอย่างอื่น

ศิริชัยศิริกษะและกาญจนาแก้วเทพ (2531: 110-112) ได้ศึกษาจากตัวแปรความต้องการที่ผู้รับสารต้องการจากสื่อมวลชนที่แมคเควล (Denis McQuail, cited by Chandler, online, 1995) สร้างไว้และได้ปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้สื่อมวลชนของผู้รับสารดังนี้

1. ความต้องการข่าวสารสารสนเทศ (Information) ติดตามเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตัวเอง สภาพปัจจุบันที่อยู่รอบตัวสภาพปัจจุบันของสังคมและโลกแสวงหาข้อแนะนำการปฏิบัติหรือความคิดเห็นและทางเลือกในการตัดสินใจเพื่อสนองความต้องการอยากรู้อยากเห็นและความสนใจทั่วไป เรียนรู้ศึกษาด้วยตนเองและสร้างความรู้ที่มั่นคงจากความรู้ที่ได้มาจากสื่อมวลชน

2. ความต้องการสร้างควมมีเอกลักษณ์ให้แก่บุคคล (Personal Identity) มีการแสวงหาแรงเสริม (Reinforcement) แก่ค่านิยมส่วนบุคคลหาตัวแบบทางพฤติกรรมและมีการแสดงออกร่วมกับค่านิยมของคนอื่นๆ

3. ความต้องการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Integration and Social Empathy) โดยมักเข้าใจสถานการณ์แวดล้อมของบุคคลอื่นในสังคมมีการแสดงออกร่วมกับผู้อื่นและได้รับการยอมรับจากสังคมใช้เป็นเพื่อนแทนเพื่อนในชีวิตจริงช่วยในการดำเนินบทบาททางสังคมและสามารถติดต่อสื่อสารรวมตัวกับครอบครัวเพื่อนและสังคม

4. ความต้องการความบันเทิง (Entertainment) เพื่อหลีกเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงจากปัญหาต่างๆ เพื่อการผ่อนคลายให้ได้รับวัฒนธรรมที่แท้จริงตามธรรมชาติ (Intrinsic Cultural) หรือได้รับความเพลิดเพลินทางสุนทรีย์ (Aesthetic Enjoyment) เพื่อปลดปล่อยอารมณ์ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อสื่อนี้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันที่กระแสโลกเป็นกระแสของสังคมสารสนเทศเป็นกระแสของการเรียนรู้ผู้คนในสังคมต่างต้องการสื่อเพื่อการเรียนรู้เพื่อการเท่าทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในขณะเดียวกันกระแสการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของผู้คนในปัจจุบันที่ส่งผลต่อการเป็นสังคมเมืองการเป็นสังคมที่แยกส่วนมากยิ่งขึ้นทำให้ผู้คนต้องปรับตัวสู่การเป็นสังคมเมืองการมีวิถีชีวิตแบบแยกส่วนๆ สื่อหรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารคืออีกปัจจัยหลักปัจจัยหนึ่งของสังคมในปัจจุบันที่สามารถเข้ามาช่วยเติมเต็มวิถีชีวิตของคนในปัจจุบันได้

นอกจากนี้ Kippax และ Murray (อ้างถึงในทิพย์วรรณแสงศรี, 2546, น.37) ได้ศึกษาถึงความต้องการใช้สื่อกับการรับรู้คุณประโยชน์ของสื่อของชาวออสเตรเลียการศึกษาครั้งนี้พัฒนาจากรูปแบบการศึกษาของ Katz และคณะในปี 1973 ของ McQuail และคณะในปี 1972 และของ Robinson ในปี 1972 โดยได้เพิ่มเรื่องการรับรู้ถึงประโยชน์ของสื่อเข้าไปจุดประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้คือต้องการหาความสัมพันธ์ของความต้องการใช้สื่อกว่ลชนกับความพึงพอใจและการใช้สื่อกับการรับรู้คุณประโยชน์ของสื่อผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคลเช่นเพศอายุการศึกษาอาชีพเป็นตัวกำหนดการใช้สื่อและการรับรู้คุณประโยชน์ของสื่อโดยเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวกับอายุปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยคือตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปจะเลือกใช้สื่อเพื่อคำนึงถึงความสำคัญของสื่อมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยคือตั้งแต่ 9-11 ปีและกลุ่มที่มีอายุน้อยจะใช้สื่อเพื่อความบันเทิงแต่กลุ่มที่มีอายุมากจะใช้สื่อเพราะสนใจที่จะรับรู้เรื่องเกี่ยวกับสังคมและความต้องการของตนเองเป็นต้น

2. คนที่มีระดับการศึกษาสูงจะเลือกใช้สื่อมากกว่าคนที่มีการศึกษาน้อย

3. จากประเภทของสื่อที่ศึกษาพบว่าโทรทัศน์จะถูกเลือกใช้สูงเป็นอันดับหนึ่งเพราะกลุ่มเป้าหมายเห็นว่าเป็นสื่อที่มีประโยชน์โดยให้ข้อมูลต่างๆ ที่เราสนใจรวมทั้งให้ความบันเทิงด้วย ส่วนหนังสือพิมพ์หนังสือเล่มวิทยุและภาพยนตร์จะถูกเลือกใช้เป็นอันดับรองตามเหตุผลของการเลือกใช้

4. กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีการเลือกใช้สื่ออย่างมีจุดมุ่งหมายและเข้าถึงคุณประโยชน์ของสื่อที่มีต่อผู้ใช้การศึกษาของ Kippax และ Murray สรุปได้ว่าความต้องการในการใช้สื่อของผู้รับสารมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณประโยชน์ของสื่อและปัจจัยด้านตัวบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้สื่อด้วย

ส่วน แม็กเวลล์ อี แม็กคอมบ์ และลี บี เบคเคอร์ (Maxwell E. McCombs and Lee B. Becker) ทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้รับสารเกี่ยวกับการใช้สื่อมวลชนเพื่อตอบสนองความต้องการ 6 ประการคือ

1. เพื่อต้องการรับรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการสังเกตการณ์และติดตามความเคลื่อนไหวต่างๆ จากสื่อมวลชน เพื่อให้รู้เท่าทันต่อเหตุการณ์ ทำให้ทันสมัยและคัดเลือกข่าวสารที่มีความสำคัญเพื่อการเรียนรู้
2. เพื่อต้องการคำแนะนำ (Guidance) ในการปฏิบัติตนให้ถูกต้องและช่วยในการตัดสินใจในชีวิตประจำวันเพื่อความอยู่รอดในระบบสังคมและการเมือง
3. เพื่อนำเอาไปใช้ในการสนทนา (Anticipated Communication) โดยการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนไปเป็นข้อมูลในการสนทนาในชีวิตประจำวัน
4. เพื่อต้องการมีส่วนร่วม (Participation) ในเหตุการณ์ หรือความเป็นไปต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบๆ ตัว
5. เพื่อเสริมความคิดเห็นเดิมให้มั่นคงยิ่งขึ้น (Reinforcement) หรือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้ทำไปแล้ว
6. เพื่อความบันเทิง (Entertainment) เพื่อความเพลิดเพลินและผ่อนคลายอารมณ์

แมคเควล (McQuail, 1972) กล่าวว่า แนวทางการศึกษาตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจนี้ได้ให้ความสำคัญกับการเลือก การรับรู้และการตอบสนองต่อสื่อของผู้รับสารเป็นหลัก ซึ่งหัวใจหลักของข้อตกลงพื้นฐานตามทฤษฎีนี้คือ ผู้รับสารนั้นรู้ตัวอยู่เสมอและเป็นผู้เลือกสรรช่องทางและเนื้อหาที่เขาต้องการด้วยตนเอง ความเชื่ออีกความเชื่อหนึ่งตามทฤษฎีนี้คือ ผู้รับสารสามารถเรียนรู้และจะจำความหมายของประสบการณ์ที่ได้รับผ่านสื่อได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นทั้งกระบวนการตอบสนองต่อสื่อและกระบวนการทางจิตใจ อาจกล่าวได้ว่าการศึกษาในเรื่องการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจของมนุษย์เป็นแนวคิดที่มีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่าตน

ต้องการอะไร จากสื่อใด และสารอะไรจึงจะสนองความพอใจของตนได้ เป็นการเน้นความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร ผู้รับสารไม่ได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้น หากแต่จะเลือกใช้สื่อและรับสารที่สามารถสนองความต้องการและความพอใจของตน ดังจะเห็นว่าแนวคิดนี้ มักจะเรียกผู้รับสารว่า ผู้ใช้ (User) แทนที่จะเรียกผู้รับสาร (Audience Receiver) อย่างที่เคยเรียกกัน โดยแนวคิดดังกล่าวทำให้ความสำคัญกับผู้รับสารในฐานะตัวจักรสำคัญที่สามารถตัดสินใจโดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตัวเองเป็นหลัก

แนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่ (New Media)

ความหมาย

ไมค์ โฮลลิงเวิร์ท (Mike Hollingsworth, 2004) ได้กล่าวไว้ว่า สื่อในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก โดยเฉพาะสื่อในเรื่องของความบันเทิง และข้อมูลข่าวสารที่ส่งไปยังผู้รับสาร ซึ่งในปัจจุบันสื่อต่างๆ นั้นล้อมรอบไปด้วยสื่ออินเทอร์เน็ต (Internet) และเทคโนโลยีต่างๆ สื่อต่างๆ มีการติดต่อสื่อสารที่คล้ายกันแทบทุกสื่อไม่ว่าจะเป็น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

ปัจจุบันโลกของสื่อ (Media) กำลังเปลี่ยนไป โดยเฉพาะในประเทศที่พัฒนาแล้วมีการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือมากขึ้น เกิดช่องทางสื่อสารใหม่ๆ ทำให้เกิดสื่อแปลกใหม่หรือที่เรียกว่า “สื่อใหม่” (New Media) ซึ่งอินเทอร์เน็ตถือว่าเป็นสื่อใหม่ที่เป็นแปลงข่าวสารข้อมูลความรู้ ความบันเทิง ที่เข้าถึงได้ง่าย มีความสะดวก รวดเร็วและทันสมัย เช่น มีบริการดาวน์โหลด โปรแกรมต่างๆ บริการเกมออนไลน์ ทำให้จำนวนผู้บริโภคสื่ออินเทอร์เน็ตนั้นมีมาก เนื่องจากโลกของอินเทอร์เน็ตเปรียบเสมือน โลกไร้พรมแดน อินเทอร์เน็ตจึงเป็นสื่อกลางที่สามารถโยงใยถึงผู้คนทั่วทุกมุมโลกได้อย่างไม่ยากเย็น ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในโลกของอินเทอร์เน็ตจึงมีมากมายมหาศาลทั้งด้านดีและไม่ดี อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการสื่อสารที่กำลังเป็นที่นิยมอย่างมากในสังคม โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่น เพราะอินเทอร์เน็ตทำให้การสื่อสารรวดเร็วมากขึ้น ไม่ว่าเราจะอยู่ไกลกันแค่ไหนก็สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว ต่างจากการสื่อสารในสมัยก่อนที่ต้องใช้เวลานาน แต่การใช้อินเทอร์เน็ตก็ต้องขึ้นอยู่กับดุลยพินิจและวิจารณญาณของผู้ใช้ด้วย เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่เปิดกว้าง ไม่มีใครไปปิดกั้นความคิดของใครได้ การเติบโตของสังคมเสมือนบนโลกออนไลน์

กำลังกลายเป็นจุดสนใจของนักวิจัย นักวิเคราะห์สำนักต่างๆ มากขึ้น เนื่องจากสังคมดังกล่าวเริ่มมีความสมจริงในแง่ของการแสดงความรู้สึกมนุษย์และสามารถตอบสนองความต้องการของคนยุคใหม่ได้รวดเร็วทันใจไม่เพียงเท่านั้น คนส่วนมากเริ่มปรับพฤติกรรมให้เข้ากับเทคโนโลยีทันสมัยได้มากขึ้น

สื่อใหม่ (New Media) สามารถที่จะทำการติดต่อสื่อสารไปยังผู้ใช้ หรือจากผู้ใช้สู่ผู้ใช้ด้วยกันเองได้ คือสามารถที่จะใช้อุปกรณ์ร่วมกันที่จะอ้างอิงถึงตำแหน่ง อินเทอร์เน็ต ดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ โดยบรรดาเทคโนโลยีต่างจะมาบรรจบกันอีกที่จุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพียงแค่เวลาไม่กี่วินาทีในขณะเดียวกัน เครื่องคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลายเป็นข้อมูลข่าวสารหลักและสิ่งบันเทิงที่สามารถที่จะดูหนัง ฟังการจัดรายการวิทยุผ่านมือถือ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์

สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นการปฏิวัติแห่งโลกที่ไร้พรมแดน (Globalization) กับการพัฒนาข้อมูลข่าวสาร โทรศัพท์ (Telephone) อีเมลล์ (E-mail) อินเทอร์เน็ต (Internet) โทรทัศน์ (Television) วิทยุ (Radio) ระบบคอมพิวเตอร์ (Computer System) เป็นต้น ซึ่งกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของคนเราในโลกแห่งเทคโนโลยี (Mike Hollingsworth, 2004)

จากแนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่ ซึ่งสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อใหม่ที่เป็นช่องทางการสื่อสารทางเลือกอีกสื่อหนึ่ง นอกเหนือจากสื่อบุคคล สื่อมวลชน และเป็นทางเลือกที่สำคัญต่อสังคมเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารโดยเฉพาะสื่ออินเทอร์เน็ตได้เติบโตอย่างรวดเร็ว และเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตของคนในสังคมยุคนี้ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่ มาเป็นกรอบความคิดในการศึกษา เรื่อง “การเปิดรับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ” โดยในการศึกษารั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดสื่อใหม่ ของ ไมค์ โฮลลิ่งเวิร์ท มาเป็นเครื่องมือในการวัดพฤติกรรมการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตในการดำเนินชีวิตประจำวัน

แนวคิดเรื่องอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตมีจุดเริ่มต้นมาจากโครงการวิจัยทางการทหารของกระทรวงกลาโหม ของรัฐบาลสหรัฐอเมริกาในช่วงต้นทศวรรษที่ 1960 ซึ่งต้องการสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อการวิจัยที่สามารถหลีกเลี่ยงภัยจากระเบิดนิวเคลียร์ได้ ในเวลาต่อมารัฐบาลสหรัฐอเมริกาก็ผ่อนคลาย

กฎระเบียบการควบคุม ส่งผลให้อินเทอร์เน็ตขยายตัวเข้าสู่วงการธุรกิจและมีบทบาทอย่างสูงในเชิงพาณิชย์นับตั้งแต่ปี 1987 เป็นต้นมา

ในทศวรรษที่ 1990 โลกเกิดการปฏิวัติทางเทคโนโลยีครั้งใหญ่ เรียกว่า การปฏิวัติดิจิทัล (Digital revolution) การส่งข้อมูลในระบบอนาล็อก (Analog) ที่ใช้กันมาในอดีต ถูกเปลี่ยนให้เป็นดิจิทัล ซึ่งทำให้ข้อมูลทุกชนิดสามารถผลิต เก็บบันทึก และแปรเปลี่ยนสู่กันได้ โดยใช้ภาษาร่วมกันคือ ภาษาคอมพิวเตอร์

เทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ต จะทำหน้าที่เหมือนทางด่วนข้อมูล วิ่งผ่านหน้าบ้านของคนทุกคน หน่วยงานทุกหน่วยงาน ทำให้ทุกคน สถานที่ทุกแห่งเชื่อมต่อกันได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เป็นปรากฏการณ์ที่ไม่เคยมีมาก่อน โลกทั้งโลกจะหดแคบลงเหมือนกับว่าเป็นหมู่บ้านเดียวกัน และจุดพลิกผันสำคัญของสื่ออินเทอร์เน็ต คือการเจริญเติบโตของ เวิลด์ ไวด์ เว็บ (World Wide Web) ซึ่งมีผลต่อการแพร่กระจายข่าวสารอย่างรวดเร็วด้วยปริมาณมหาศาลครอบคลุมทั้งโลก นอกจากนี้ยังมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านทางห้องสนทนาและกระดานข่าวสารณะ โดยไม่จำเป็นต้องเห็นหน้ากัน

อินเทอร์เน็ตเกิดจากการผสมผสานของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีรากฐานอยู่บนการเก็บและประมวลผลโดยใช้ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (Chip) และเทคโนโลยีโทรคมนาคมที่ติดต่อสื่อสารทั้งใกล้และไกลได้ โดยใช้สายและไม่ใช้สาย ผลของการที่ผสมผสานเทคโนโลยีทั้งสองนี้เข้าด้วยกันทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบเดิมของการแบ่งขอบเขตของเทคโนโลยีการสื่อสารเนื่องจากสื่อส่วนตัว เช่น กล้องถ่ายรูป เครื่องเล่นวีดีโอ สามารถเข้ามาต่อเข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งเชื่อมกับโครงข่ายโทรคมนาคมและสามารถส่งสัญญาณข้อมูลออกไปในวงกว้างได้

ประโยชน์ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ต มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเรา หลายๆ ด้านทั้งการศึกษา พาณิชย์ ธุรกิจ วรรณกรรม และอื่นๆ ทั้งนี้ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนี้

1. สามารถใช้เป็นแหล่งค้นคว้าหาข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางวิชาการข้อมูลด้านการบันเทิง ด้าน การแพทย์ และอื่นๆ ที่น่าสนใจ
2. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จะทำหน้าที่เสมือนเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่

3. นักศึกษาในมหาวิทยาลัยสามารถใช้อินเทอร์เน็ต ติดต่อกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อค้นหาข้อมูลที่กำลังศึกษาอยู่ได้ ทั้งที่ข้อมูลที่เป็น ข้อความ เสียง ภาพเคลื่อนไหวต่างๆ เป็นต้น

4. ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อช่วยในการตัดสินใจทางธุรกิจ

5. สามารถซื้อขายสินค้าผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

6. ผู้ใช้ที่เป็นบริษัท หรือองค์กรต่าง ๆ ก็สามารถเปิดให้บริการ และสนับสนุนลูกค้าของตน ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เช่น การให้คำแนะนำ สอบถามปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า แจกจ่ายตัวโปรแกรมทดลองใช้ (Shareware) หรือโปรแกรมแจกฟรี (Freeware) เป็นต้น

7. การพักผ่อนหย่อนใจ สันทนาการ เช่น การค้นหาวารสารต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่เรียกว่า Magazine Online รวมทั้งหนังสือพิมพ์และข่าวสารอื่นๆ โดยมีภาพประกอบที่จอคอมพิวเตอร์เหมือนกับวารสาร ตามร้านหนังสือทั่วไป

8. สามารถฟังวิทยุผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

9. สามารถดึงข้อมูล (Download) ภาพยนตร์ตัวอย่างทั้งภาพยนตร์ใหม่ และเก่า มาดูได้ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2551)

ประเภทของกิจกรรมทางอินเทอร์เน็ต จาก รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2551 ได้แก่(ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2551)

- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- สันทนาการ
- อ่านหรือแสดงความเห็นในเว็บบอร์ด
- ติดตามข่าว
- ค้นหาข้อมูล
- ชมสินค้า
- เล่นเกม
- ดาวน์โหลดเกม
- ดาวน์โหลดซอฟต์แวร์
- ดาวน์โหลดละคร ภาพยนตร์ การ์ตูน
- ชมทีวีออนไลน์
- ฟังเพลงออนไลน์
- e-learning
- Video Conference
- VoIP
- สร้าง Web Site

-Upload Photo

- เขียนเว็บบอร์ด ไดอารี่ บล็อก

- อื่นๆ

การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตตามที่ United Nations Development Program (UNDP) ได้กำหนดให้การเข้าถึงความรู้และการศึกษาของประชากร เป็นส่วนหนึ่งของดัชนีชี้วัดการพัฒนา มนุษย์ (Human Development Index) ของ ประเทศต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งการเกิดขึ้นของเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะเว็บไซต์ได้ทำให้ พรหมแดนในการเข้าถึงความรู้และการศึกษา หายไป การส่งเสริมให้ประชากรเข้าถึงความรู้และการศึกษาจึงเป็นหนึ่งในความจำเป็น ของภาครัฐ ที่จะต้องดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการ Information Literacy ที่องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO, 2008) ได้นิยามว่าเป็นความสามารถของปัจเจกชน ในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า

1. ตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศของตนเอง
2. รู้ถึงวิธีการในการสืบค้นเพื่อหาข้อมูล/สารสนเทศที่ต้องการ รวมถึงต้องสามารถ ประเมินคุณภาพของสารสนเทศที่สามารถหามาได้
3. รู้จักวิธีการจัดเก็บและเรียกข้อมูล/สารสนเทศมาใช้เมื่อต้องการ
4. สามารถใช้ข้อมูล/สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและมีจริยธรรม
5. สามารถประยุกต์ใช้สารสนเทศเพื่อสร้างและสื่อสารความรู้

دنورتิน เจริญ (2552) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความไม่ทั่วถึงในการ ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานเช่นระบบไฟฟ้าระบบโทรศัพท์ (ทั้งมีสายและไร้สาย) การแพร่กระจาย ของการใช้คอมพิวเตอร์การให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยส่วนใหญ่มักกระจุกตัวในเขตตัวเมืองหรือ พื้นที่ที่บริษัทผู้ให้บริการสามารถได้รับผลตอบแทนในการลงทุนที่สูงเป็นสาเหตุให้ประชาชนที่ อาศัยอยู่ในพื้นที่ชนบทขาดโอกาสในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าถึงข้อมูลหรือความรู้ ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารนั้นคือคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

2. ปัจจัยในเรื่องของความแตกต่างในด้านการศึกษาลักษณะทางกายภาพ ของประชากรความไม่เท่าเทียมกันของระดับการศึกษาอาจนำไปสู่ข้อจำกัดของทักษะการใช้งาน คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปผู้ที่มีการศึกษาสูงมีโอกาสในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าผู้

ที่มีการศึกษาต่ำหรือขาดโอกาสในการศึกษาเนื่องจากการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นที่แพร่หลายในสถาบันการศึกษาในระดับสูง

3. ปัจจัยด้านนโยบายนโยบายของรัฐเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากในการที่จะลดหรือเพิ่มความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและความรู้เนื่องจากรัฐเป็นผู้กำหนดกฎเกณฑ์และลักษณะของการแข่งขัน

4. ปัจจัยด้านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Providers) สาเหตุหลักเกิดจากต้นทุนการลงทุนไม่สอดคล้องกับอุปสงค์การลงทุนระบบเครือข่ายโทรคมนาคมถือว่าต้องใช้เม็ดเงินลงทุนจำนวนมากเปรียบได้กับการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เช่น โครงข่ายไฟฟ้าถนน น้ำประปา เป็นต้น หากพิจารณาถึงการลงทุนในเชิงพาณิชย์แล้วการลงทุนขยายโครงข่ายสู่ภูมิภาค โดยเฉพาะในชนบทหรือพื้นที่ผลตอบแทนการลงทุนต่ำแทบไม่มีความเป็นไปได้ทางธุรกิจ

5. ปัจจัยในด้านอัตราค่าบริการและคุณภาพ สำหรับประเทศไทยพบว่าอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตแบบ Dial Up ในประเทศไทยมีอัตราค่าบริการต่ำกว่าหลายๆ ประเทศในเอเชียและจากข้อมูลบนเว็บไซต์ของบมจ. ทีโอทีแจ้งว่าในพื้นที่การให้บริการของทีโอทีที่มีโครงข่ายสายไปถึงผู้ใช้บริการทั่วประเทศสามารถหมุนหมายเลข 1222 เพื่อเชื่อมต่อเข้าสู่อินเทอร์เน็ตโดยมีค่าใช้จ่ายเฉพาะค่าโทรศัพท์ในการเชื่อมต่อครั้งละ 3 บาทเท่านั้นและสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ครั้งละ 2 ชั่วโมงนอกจากประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนที่ไม่สอดคล้องกับอุปสงค์แล้วอุปสรรคที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการขาดแคลนโครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ รองรับเช่นบางพื้นที่ยังไม่มีถนน ทางถนนหรือระบบไฟฟ้าที่สามารถเข้าถึงได้เป็นต้น (ธนุ วศินเจริญ, 2552)

การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการในการใช้งานเป็นสำคัญเช่นใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลที่บ้านใช้ในเชิงธุรกิจใช้เพื่อความบันเทิง หรือใช้ภายในองค์กรขนาดใหญ่ ดังนั้นการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตจึงมีความแตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความต้องการรวมทั้งเงินทุนที่จะใช้ในการติดตั้งระบบด้วยปัจจุบันการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่นิยมใช้มี 5 ลักษณะคือ

1. การใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่าน Dial Up เป็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่เคยได้รับความนิยมในยุคแรก ๆ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์บุคลลกับสายโทรศัพท์บ้านที่เป็นสายตรงต่อเชื่อมเข้ากับ

โมเด็ม (Modem) ก็สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้แล้วผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตต้องทำการติดต่อกับผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านหมายเลขโทรศัพท์บ้านโดยผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจะกำหนดชื่อผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) มาให้เพื่อเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต

2. การใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านISDN (Internet Services Digital Network) เป็นการเชื่อมต่อที่คล้ายกับแบบDial Up เพราะต้องใช้โทรศัพท์และโมเด็มในการเชื่อมต่อต่างกันตรงที่ระบบโทรศัพท์เป็นระบบความเร็วสูงที่ใช้เทคโนโลยีระบบดิจิทัล (Digital) และต้องใช้โมเด็มแบบISDN Modem ในการเชื่อมต่อ

3. การใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านDSL (Digital Subscriber Line) เป็นเทคโนโลยีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยใช้สายโทรศัพท์ธรรมดาที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตและพูดผ่านสายโทรศัพท์ปกติได้ในเวลาเดียวกันการเชื่อมต่อต้องใช้DSL Modem ในการเชื่อมต่อต้องติดตั้ง Ethernet Adapter Card หรือLan Card ไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วย

4. การใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านCable เป็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดยผ่านสายสื่อสารเดียวกับCable TV จึงทำให้เราสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไปพร้อมๆกับการดูทีวีได้โดยต้องจัดหาอุปกรณ์เพิ่มเติมคือใช้Cable Modem เพื่อเชื่อมต่อ ต้องติดตั้งEthernet Adapter Card หรือLan Card ไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วย

5. การใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียม (Satellites) เป็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงระบบที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันเรียกว่าDirect Broadcast Satellites หรือDBS โดยผู้ใช้อาจจัดหาอุปกรณ์เพิ่มเติมคือจานดาวเทียมขนาด 18-21 นิ้วเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวรับสัญญาณจากดาวเทียมใช้Modem เพื่อเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต (พงษ์พัฒน์งามเลิศ, ออนไลน์, 2552)

จากแนวคิดเรื่องอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยนำมาใช้ประโยชน์ในการทำความเข้าใจถึงจุดกำเนิดและวิวัฒนาการของอินเทอร์เน็ต ตลอดจนเรื่องของการใช้งาน เพื่อนำองค์ความรู้เหล่านี้ไปเป็นพื้นฐานในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาต่อไป

ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจ ของ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1970) ที่กล่าวถึงแรงจูงใจว่ามี 5 ชั้น และกล่าวว่าแรงจูงใจต่างกัน จะทำให้มนุษย์มีบุคลิกภาพต่างกันไปด้วย

ทฤษฎีนี้นำมาใช้ในการสื่อสารของมนุษย์ โดยให้ดูลักษณะเฉพาะของมนุษย์ในด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ภูมิสำเนา และศาสนา เพราะการรับรู้ประชากรศาสตร์ของผู้สื่อสาร จะทำให้เลือกเนื้อหา เลือกวิธีการส่งสารได้เหมาะสมกับผู้รับสารในแต่ละโอกาสอย่างเหมาะสม และสัมฤทธิ์ผล สิ่งที่คุณสื่อสารต้องพิจารณาเกี่ยวกับประชากรศาสตร์โดยสรุปคือ

1. อายุ (Age) เรื่องอายุทำให้มนุษย์แตกต่างกันในเรื่องความคิดเห็นและพฤติกรรมเพราะอายุต่างกันมนุษย์จะเลือกรับเนื้อหาของสารต่างกัน เลือกใช้สื่อต่างกัน การชักจูงใจก็ยากง่ายต่างกันด้วย

2. เพศ (Sex) เพศต่างกันก็มีความรู้สึกนึกคิด มีทัศนคติ มีพฤติกรรมต่างกัน กล่าวคือผู้หญิงมักจะมีจิตใจอ่อนไหว หรือเจ้าอารมณ์ แต่จะโอนอ่อนผ่อนตาม เป็นแม่บ้านแม่เรือน ที่สำคัญจากการวิจัยพบว่า ผู้หญิงเป็นเพศที่ชักจูงใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย แต่ผู้ชายจะเป็นเพศที่ใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง ผู้หญิงจะเป็นเพศที่ยังถึงจิตใจของผู้อื่นได้มากกว่าผู้ชาย และมีความสามารถในการคาดคะเนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้แม่นยำกว่าผู้ชาย

3. การศึกษา (Education) การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้มนุษย์มีความรู้สึนึกคิด อุดมการณ์และ ความต้องการแตกต่างกัน มนุษย์ที่มีการศึกษาสูง จะมีความสนใจในข่าวสารที่กว้างขวาง ไม่เชื่อสิ่งใดง่าย ๆ จะเชื่อเมื่อมีเหตุผลหรือมีหลักฐานสนับสนุนอย่างเพียงพอ นิยมรับข่าวสารจากสิ่งพิมพ์มากกว่าข่าวสารจากวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ เป็นต้น

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Socio-Economic status) ซึ่งรวมถึงอาชีพ รายได้ เชื้อชาติ และชาติพันธุ์ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว ซึ่งมีส่วนทำให้มนุษย์มีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีทัศนคติ ค่านิยม และมีเป้าหมายชีวิตที่ต่างกัน อาชีพของมนุษย์มีส่วนทำให้มนุษย์มองโลกต่างกัน มีแนวคิด และมีค่านิยมที่แตกต่างกัน

5. ภูมิสำเนา (Birth Place) สภาพภูมิศาสตร์ การคมนาคม ทำให้มนุษย์ได้รับสารต่างๆ จากสื่อที่แตกต่างกัน

6. ศาสนา (Religion) การนับถือศาสนาของมนุษย์ก็มีอิทธิพลต่อการรับสารของมนุษย์ด้วย มนุษย์จะรับสารที่ตรงกับศาสนาที่ตนเองนับถือมากกว่า

ถ้าคู่สื่อสารต่างคนต่างรู้ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกันและกัน ก่อนการสื่อสารจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและได้ผลตามวัตถุประสงค์ที่มุ่งหวัง (Abraham Maslow, 1970)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2550 (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2551) ศึกษาสถานการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปจากข้อมูลการสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ครัวเรือน) พ.ศ. 2550 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนาด้วยสถิติร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุทั่วประเทศเพียงร้อยละ 1.1 ใช้คอมพิวเตอร์และร้อยละ 0.6 ใช้อินเทอร์เน็ตซึ่งน้อยกว่าประชากรกลุ่มอายุอื่นอย่างมากและยังพบว่าผู้สูงอายุที่ใช้คอมพิวเตอร์มักใช้ในการทำงานใช้ที่บ้านและใช้น้อยกว่า 2 ชั่วโมงต่อวันขณะที่ผู้สูงอายุที่ใช้อินเทอร์เน็ตมักใช้เพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสารใช้ที่บ้านและใช้น้อยกว่า 2 ชั่วโมงต่อวัน นอกจากนี้ประชากรที่มีลักษณะต่างกันเช่น อายุหรือระดับการศึกษาต่างกัน มีความแตกต่างกันในการใช้ด้วย ซึ่งผลการวิจัยไม่ระบุได้ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้สูงอายุ ในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตจึงเป็นไปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้สูงอายุในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต จะเปลี่ยนแปลงจากเดิม

สื่ออินเทอร์เน็ตกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสื่อใหม่ที่มีอิทธิพลที่สุดต่อวิถีชีวิตของมนุษย์โลกหลังจากยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมคงหนีไม่พ้นสื่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต อัตราการใช้สื่อใหม่นี้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในยุคสหประชาชาติในต่างประเทศพบว่ากลุ่มผู้สูงอายุมีการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในทิศทางที่เพิ่มขึ้นการใช้งานส่วนใหญ่เป็นการสืบค้นข้อมูลด้านข่าวสารสุขภาพ การใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ติดต่อสื่อสารกับผู้ใกล้ชิด ผลการวิจัยในต่างประเทศพบว่าเมื่อผู้สูงอายุมีโอกาสลองใช้สื่ออินเทอร์เน็ตท่านเหล่านี้จะพอใจและใช้สื่อนี้ต่อไป ปัจจัยที่สนับสนุนการใช้สื่อนี้ได้แก่ลูกหลานกลุ่มเพื่อนสโมสร และชมรมซึ่งล้วนช่วยเพิ่มความท้าทายและความน่าสนใจในการใช้

ชีวิตแก่ผู้สูงอายุผู้เกษียณอายุในสหราชอาณาจักรใช้อินเทอร์เน็ตแทนงานอดิเรกที่เคยทำเช่นการถักนิตติ้งการเล่นโบว์ลิ่ง(จินทนาทองประยูร, 2552)

ผลวิจัยในหลายประเทศพบว่าอินเทอร์เน็ตช่วยกระตุ้นวงจรการทำงานของระบบประสาทในสมองของผู้ที่อยู่ในวัยกลางคนจนถึงในผู้สูงอายุรวมทั้งกระตุ้นการทำงานของสมองในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและการใช้ตรรกะที่ซับซ้อนสมองที่ควบคุมการทำงานด้านภาษาการอ่านความจำและการมองเห็นผลดังกล่าวเห็นได้ชัดเจนขึ้นในกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีความชำนาญซึ่งการกระตุ้นของวงจรในระบบประสาทนี้จะไม่พบจากการอ่านหนังสือเท่านั้นผลนี้ชี้ให้เห็นว่าสมองของมนุษย์ยังสามารถพัฒนาได้แม้จะมีอายุมากในขณะที่ใช้อินเทอร์เน็ตสมองของผู้ใช้ต้องทำงานอย่างต่อเนื่องคิดถึงการใช้อินเทอร์เน็ตที่สืบค้นนอกจากนี้ผลวิจัยยังพบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจะได้รับการกระตุ้นการพัฒนาทางจิตช่วยลดระดับความเหงาความหุดหู่การซึมเศร้าการนอนไม่หลับและความจำเสื่อมในผู้สูงอายุผลสำรวจในต่างประเทศยังพบว่าผู้สูงอายุพร้อมเรียนรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นถ้ามีการเรียนการสอนในสถานที่ที่ท่านสามารถเดินทางได้สะดวกดังนั้นรัฐบาลควรเห็นความสำคัญและให้การสนับสนุนการใช้อินเทอร์เน็ตในผู้สูงอายุโดยพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในระดับประเทศที่สามารถให้การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างแพร่หลายเข้าถึงได้ง่ายและใช้ได้สะดวกที่สุด (จินทนาทองประยูร, 2552)

ชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ในยุคการสื่อสารไร้พรมแดนและไร้กาลเวลาเป็นสิ่งที่ทุกคนที่อาศัยอยู่บนโลกต้องประสบไม่มากก็น้อยแม้ความเจริญด้านเทคโนโลยีซึ่งเป็นกลไกสำคัญของการสื่อสารจะแผ่ขยายไปอย่างไม่เท่าเทียมในทุกส่วนของโลกแต่ในไม่ช้าความเจริญและการเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสารจะเป็นไปในลักษณะแผ่ขยายและพบในทุกหนแห่งส่งผลให้การสื่อสารโยงใยไปยังทุกส่วนของโลกอย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น คอมพิวเตอร์และเครือข่ายการสื่อสารไร้สายในปัจจุบันเป็นสื่อสาธารณะที่เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการเพิ่มพูนความรู้โดยเป็นแหล่งข้อมูลที่ไร้ขีดจำกัดและไร้กาลเวลาผู้สืบค้นข้อมูลสามารถใช้งานได้ตามความสะดวกถ้ามีอุปกรณ์ในการเข้าถึงและในการใช้สื่อนี้เป็นแหล่งเสริมความรู้และทักษะที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆทั้งในประเทศพัฒนาและประเทศกำลังพัฒนากลุ่มผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในรอบทศวรรษที่ผ่านมาและเป็นกลุ่มที่มีอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มมากกว่ากลุ่มอื่นผลจากการสำรวจวิจัยจำนวนมากพบว่าอินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญช่วยพัฒนาทักษะแก่ ผู้สูงอายุในการแก้ไขปัญหา

ที่เกิดขึ้นในชีวิตด้วยการสืบค้นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตต่อการดูแลตนเองและดูแลสุขภาพต่อการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดอุปสรรคและอื่นๆการเรียนรู้แนวทางแก้ไขปัญหาของผู้สูงอายุอาจเรียนรู้จากปัญหาของผู้อื่นแล้วนำมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินชีวิตของตนเองนอกจากนี้ อินเทอร์เน็ตยังมีบทบาทช่วยเพิ่มทักษะการสื่อสารแก่ผู้สูงอายุทั้งในกาสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารกับกลุ่มคนหรือเครือข่ายผ่านกระดานสนทนาหรือห้องสนทนาในเว็บอินเทอร์เน็ตจึงช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตในระดับต่างๆทั้งในระดับครอบครัวระดับกลุ่มระดับชุมชนจนถึงระดับสังคมและระดับโลกได้โดยไม่มีอุปสรรคด้านพื้นที่ระยะทางหรือเวลา อินเทอร์เน็ตยังมีบทบาทช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถพัฒนาสติปัญญาช่วยให้สามารถใช้ชีวิตอย่างมีความสุขและเป็นอิสระในบั้นปลายของชีวิตสามารถพึ่งตนเองได้มากที่สุดอีกทั้งช่วยให้ผู้สูงอายุรู้เท่าทันบริบทแวดล้อมที่แปรเปลี่ยนไปในสังคมและในโลกสามารถใช้ชีวิตอย่างสมดุลและเป็นสุขยิ่งขึ้นทั้งทางกายภาพทางจิตใจและทางสังคมการใช้อินเทอร์เน็ตมีข้อดีหลายประการทั้งในด้านส่งเสริมสมรรถภาพการทำงานของสมองส่งเสริมสุขภาพทางกายและทางจิตใจส่งเสริมคุณภาพการใช้ชีวิตในครอบครัวและในสังคมอย่างไรก็ตามการใช้อินเทอร์เน็ตก็มีข้อจำกัดหลายประการโดยเฉพาะด้านรายได้และระดับการศึกษาของผู้สูงอายุความสามารถในการเรียนรู้และการใช้เทคโนโลยีรวมทั้งปัจจัยทางจิตวิทยาในด้านการยอมรับนวัตกรรมความเอาใจใส่ความสนใจการเห็นคุณค่าและประโยชน์จากการใช้การปรับตัวตลอดจนปัจจัยทางมหภาคซึ่งเป็นความรับผิดชอบในระดับรัฐบาลหรือผู้ปกครองประเทศในการวางโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเชื่อมต่ออุปกรณ์การวางระบบเครือข่ายการออกแบบการใช้งานให้ง่ายต่อการใช้โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดด้านประสาทสัมผัสทั้งทางตาหูและการสัมผัสทางกายปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตคือการลดราคาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในการใช้เพื่อติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายและส่งเสริมในด้านอื่นทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่ทรงคุณค่าในสังคมด้านสติปัญญาภูมิความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ไม่อาจประเมินค่าได้ให้สามารถดำรงอยู่คู่กับครอบครัวชุมชนและสังคมได้อย่างเป็นสุขอิสระและประสานประโยชน์กับทุกภาคส่วนของสังคมอย่างยั่งยืน(จินตนาทองประยูร, 2552)

ช่องว่างทางดิจิทัลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ในขณะที่จำนวนผู้สูงอายุและจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกำลังเพิ่มขึ้นอย่างไม่หยุดยั้งแต่ผู้สูงอายุที่ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตกลับมี

จำนวนน้อยมากการเข้าถึงเทคโนโลยีไม่ใช่ปัญหาหลักของ “ช่องว่างทางดิจิทัล” ในกลุ่มผู้สูงอายุ แต่เป็นการขาดความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์และแรงจูงใจมากกว่าดังนั้นการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้และการนำเสนอเนื้อหาข้อมูลข่าวสารและบริการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุจึงเป็นเรื่องสำคัญวิธีการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุจะต้องแตกต่างจากเด็กการสอนผู้สูงอายุควรเป็นการผสมผสานระหว่างการเรียนการให้ข้อมูลการสื่อสารในโลกแห่งความจริงและโลกเสมือนผสมผสานด้วยความสนุกสนานและความบันเทิงซึ่งวิธีการนี้สามารถนำไปใช้ได้กับกลุ่มผู้สูงอายุทุกระดับสังคมและเศรษฐกิจเพื่อช่วยกันลด “ช่องว่างทางดิจิทัล” และช่วยส่งเสริมให้ท่านสามารถพึ่งพาตนเองได้มากขึ้นและดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ(ศิริวรรณอนันต์โท, 2552)อุตสาหกรรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่มุ่งกลุ่มเป้าหมายไปที่คนวัยหนุ่มสาวและคนมีฐานะเราจะเห็นง่ายๆได้จากโทรศัพท์มือถือที่ไม่ค่อยเอื้ออำนวยให้ผู้สูงอายุใช้งานได้สะดวกเมื่อ 10 ปีที่แล้วผู้ผลิตเทคโนโลยีมักมองว่ากลุ่มผู้สูงอายุเป็นชนชั้นสอง (marginal group) ซึ่งในยุคนี้อาจเป็นการเข้าใจผิดเพราะกลุ่มผู้สูงอายุกำลังกลายมาเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อและความหมายอย่างสำคัญในสังคมแม้ว่าประเทศไทยจะมีแนวโน้มขยายละแ่นระดับชาติในการลด “ช่องว่างทางดิจิทัล” และมีการดำเนินการต่างๆมาบ้างแล้วก็ตามแต่โครงการส่วนใหญ่ไม่สามารถตอบสนองกลุ่มผู้สูงอายุได้มากนักดังที่กล่าวแล้วในตอนต้นว่าปัญหา “ช่องว่างทางดิจิทัล” ของผู้สูงอายุในปัจจุบันไม่ได้ขึ้นอยู่กับการเข้าถึงเทคโนโลยีเป็นหลักแต่เป็นการขาดความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์และเหตุผลในการใช้หรือแรงจูงใจมากกว่าจะเห็นว่าเด็กและผู้ใหญ่มีโอกาสที่จะเข้าไปหาเพื่อนคุยหรือกิจกรรมร่วมในประเด็นต่างๆมากมายบนอินเทอร์เน็ตเช่นแชทเกมส์เพลงภาพยนตร์แต่กิจกรรมบนอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุยังมีอยู่น้อยส่วนมากแล้วผู้สูงอายุชอบที่จะสื่อสารกับบุคคลในกลุ่มอายุที่ใกล้เคียงกันเช่นกลุ่มผู้เกษียณอายุกลุ่มที่มีภูมิหลังด้านการศึกษาใกล้เคียงกันและยังชอบรับข้อมูลข่าวสารที่เป็นเรื่องเฉพาะเจาะจงหรือเป็นประโยชน์กับตนเองดังนั้นการออกแบบกิจกรรมและการนำเสนอเนื้อหาข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตจึงเป็นเรื่องสำคัญผู้สูงอายุหลายๆคนลังเลในการที่จะเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์โดยมักจะแก้ตัวว่าตนไม่ใช้คนในยุคคอมพิวเตอร์หรือไม่เห็นประโยชน์ดังนั้นวิธีการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุจะต้องแตกต่างจากเด็กคนหนุ่มสาวคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีโดยวิธีการลองผิดลองถูกและกระบวนการเรียนรู้จากกลุ่มเพื่อนในขณะที่ผู้สูงอายุจะชินกับการใช้เหตุผลคิดอย่างเป็นระบบและมีกระบวนการเป็นขั้นเป็นตอนซึ่งเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้อย่างเป็นทางการ

แต่อาจเป็นอุปสรรคต่อการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ ดังนั้นการเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุอาจเป็นการเรียนรู้ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการอาจเรียนจากลูกหลานหรือจัดกลุ่มเรียนกับกลุ่มผู้สูงอายุด้วยกันโดยจัดบรรยากาศให้เหมาะสมไม่ให้ผู้สูงอายุเสียหน้าและเสียอารมณ์เพราะอาจทำให้ท่านเลิกความพยายามในการเรียนได้ การสอนผู้สูงอายุควรเป็นการผสมผสานระหว่างการเรียนการให้ข้อมูลการสื่อสารในโลกแห่งความจริงและโลกเสมือนผสมผสานด้วยความสนุกสนานและความบันเทิงซึ่งวิธีการนี้สามารถนำไปใช้ได้กับกลุ่มผู้สูงอายุทุกระดับสังคมและเศรษฐกิจเพื่อช่วยกันลด “ช่องว่างทางดิจิทัล” และช่วยส่งเสริมให้ท่านสามารถพึ่งพาตนเองได้มากขึ้นและดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพและเสมอภาคกับพลเมืองกลุ่มอื่นๆ ในสังคม (ศิริวรรณอนันต์โท, 2552)

การวิจัยเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในประเทศเยอรมนีพบว่าผู้สูงอายุสนใจที่จะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและการเงินการลงทุนส่วนมากผู้สูงอายุจะอ่านข่าวออนไลน์และหาข้อมูลโดยเฉพาะเจาะจงลงไปเช่นหาสินค้าหรือข้อควรรู้ในการเดินทางร้อยละ 63 ของผู้สูงอายุในประเทศเยอรมนีใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับงานอดิเรกและร้อยละ 46 ใช้เพื่อการสื่อสารเช่นรับ-ส่งอีเมลล์และสนทนา (chat) 4 ใน 10 ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตด้วยสูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อกิจกรรมการเรียนรู้ผู้สูงอายุที่ไม่ใช้อินเทอร์เน็ตอ้างว่าพวกเขาสามารถรับรู้โลกภายนอกอย่างพอเพียงแล้วจากโทรทัศน์และโทรศัพท์และคิดว่าเป็นการลำบากเกินไปที่จะให้มาเรียนรู้และก้าวทันอินเทอร์เน็ตผู้สูงอายุจำนวนมากมอบหมายให้ลูกหลานเป็นผู้ช่วยค้นหาข้อมูลที่ต้องการนอกจากนั้นการที่ผู้สูงอายุได้รับฟังข้อมูลเกี่ยวกับไวรัสคอมพิวเตอร์และอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ทางการเงินก็มีส่วนทำให้พวกเขาไม่อยากจะเกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตเท่าใดนักแม้ว่าอินเทอร์เน็ตจะมีความน่าสนใจและมีประโยชน์แต่ผู้สูงอายุก็รู้สึกว่าได้ให้อะไรแก่พวกเขามากเท่าใดนัก (ศิริวรรณอนันต์โท, 2552)

มหาวิทยาลัยด้านสุขภาพและวิทยาศาสตร์แห่งรัฐออเรกอนประเทศสหรัฐอเมริกาได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้คอมพิวเตอร์ที่บ้านของกลุ่มคนไข้ผู้สูงอายุ (มากกว่า 65 ปี) เกี่ยวกับสุขภาพเพื่อที่จะนำ IT มาใช้ในการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนผู้สูงอายุให้มากขึ้น การศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้คอมพิวเตอร์ด้านสุขภาพได้แก่แรงจูงใจค่าใช้จ่ายความรู้ใน

การใช้ IT ระดับการศึกษาภาษาวัฒนธรรมโครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงเทคโนโลยีซึ่งสามารถสรุปบางประเด็นได้ดังนี้ (U.S. Department of Health & Human Services, 2008)

1. คนใช้ซอฟต์แวร์ที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นเรื่องเฉพาะตัวของพวกเขาไม่ใช่ข่าวสารสุขภาพทั่วไปและต้องการให้มีการให้คำแนะนำและตอบได้ในประเด็นสุขภาพเฉพาะเรื่องอย่างทันเวลา
2. คนใช้ซอฟต์แวร์ที่ส่งข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมกับการใช้ในชีวิตประจำวันของพวกเขาเช่นส่งไปยังโทรศัพท์มือถือ
3. อุปสรรคเบื้องต้นที่คนใช้ไม่ใช่เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่คือคนใช้ไม่ได้ตระหนักถึงประโยชน์หรือไม่เชื่อถือในคำแนะนำเกี่ยวกับคุณประโยชน์จึงมีผลทำให้ไม่ต้องการใช้
4. ปัจจัยเรื่องการเข้าถึงความยากในการใช้และความไม่สะดวกของระบบเทคโนโลยีนับว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการใช้เทคโนโลยีอย่างแพร่หลายของผู้สูงอายุ
5. เมื่อผู้สูงอายุมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์คนใช้ไม่ชอบที่จะเปิดเผยตัวและไม่อยากถูกตัดสินโดยเฉพาะกลุ่มคนใช้ที่เป็น HIV/AIDS หรือพวกที่มีปัญหาด้านความผิดปกติทางจิต (ศิริวรรณอนันต์โท, 2552)

จากบทความชิ้นนี้ กล่าวถึง ปัญหา “ช่องว่างทางดิจิทัล” ของผู้สูงอายุในปัจจุบันไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงเทคโนโลยีเป็นหลักแต่เป็นการขาดความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์และเหตุผลในการใช้หรือแรงจูงใจมากกว่า ซึ่งได้มีการจัดโครงการต่างๆ เพื่อผู้สูงอายุมากมายให้เข้าถึงอินเทอร์เน็ต แต่ไม่ได้คำนึงถึง แรงจูงใจ ในขณะที่ต่างประเทศมีการศึกษาถึงแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต ดังนั้น การศึกษา การรับรู้และแรงจูงใจที่จะทำให้ผู้สูงอายุเข้ามาใช้สื่ออินเทอร์เน็ต จึงเป็นเรื่องจำเป็น เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการวางแผนต่อไป

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึง การเปิดรับ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ได้พัฒนากลอบแนวคิดมาจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ครอบคลุม ใน 4 ด้านคือ เนื้อหาด้านความรู้ เนื้อหาด้านข่าวสาร เนื้อหาด้านความบันเทิง และ เนื้อหาด้านประชาสัมพันธ์ ในการประเมินพฤติกรรมการเปิดรับอินเทอร์เน็ต การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต ความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ต และปัญหาและอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved