

การสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศ ทางการเมืองของบุคคล

ศศิธร ยวโกศล
ดวงกมล ชาติประเสริฐ

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษาการสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศทางการเมืองของบุคคล รวมไปถึงการเกิดอาการความท่วมตันทางสารสนเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศและอาการความท่วมตันทางสารสนเทศ และผลกระทบจากอาการความท่วมตันทางสารสนเทศที่มีต่อการตัดสินใจและความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตนเองในบริบทการเมือง ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 435 คน และสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการรับรู้ ขั้นตอนการกำหนด และขั้นตอนการใช้จริง และคนเรามีการสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศที่เป็นอัตวิสัย 2) การสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับอาการความท่วมตันทางสารสนเทศ โดยผู้ที่มีการติดตามใช้สื่อและเนื้อหาได้จริงมาก จะเกิดความรู้สึกท่วมตันทางสารสนเทศ 3) อาการความท่วมตันทางสารสนเทศไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ 4) ผู้ที่มีการติดตามใช้สื่อและเนื้อหาได้มาก จะมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองของตนสูง ในขณะที่ผู้ที่มีอาการความท่วมตันทางสารสนเทศมาก มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองของตนสูงขึ้นด้วย นัยยะที่ได้จากผลการศึกษาจะอภิปรายโดยละเอียดต่อไป

ศศิธร ยวโกศล (นศ.ด. นิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550) และ ดวงกมล ชาติประเสริฐ (Ph.D., University of Wisconsin - Madison) เป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บทความชิ้นนี้เป็นส่วนหนึ่งจากวิทยานิพนธ์เรื่อง “การสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศทางการเมืองของบุคคล” ของ ศศิธร ยวโกศล โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ชาติประเสริฐ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้รับการประเมินผลการสอบวิทยานิพนธ์ในระดับดีมาก

บทนำ

ปัจจุบันนี้สังคมไทยเข้าสู่ยุคสังคมสารสนเทศ ซึ่งเป็นสังคมที่ข้อมูลข่าวสารมีปริมาณเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในอัตราที่รวดเร็ว Toffler (1970) นักอนาคตศาสตร์ได้กล่าวถึงสังคมใหม่นี้ไว้ในหนังสือ Future Shock ว่า การที่คนในสังคมต้องเผชิญกับข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศจำนวนมากอาจทำให้เกิดความท่วมนั้นทางสารสนเทศ (information overload) หรือสภาวะที่บุคคลรู้สึกว่ามีปริมาณสารสนเทศมีมากเกินไปจนความสามารถในการประมวลสารสนเทศของตน

ในขณะเดียวกัน มีผู้แย้งว่าสภาวะความท่วมนั้นทางสารสนเทศที่หลายคนกังวลนั้นเป็นเพียงภาพลวงตา ความท่วมนั้นทางสารสนเทศไม่ได้เกิดขึ้นกับคนส่วนใหญ่ ในสังคม Wilson (1976 อ้างถึงใน Tidline, 1999) กล่าวว่า คนเรามีแนวโน้มที่จะเพิกเฉยต่อสารสนเทศที่ตนไม่ต้องการหรือไม่เห็นว่าเกี่ยวข้อง และเมื่อคนเราถูกคุกคามจากสภาวะสารสนเทศที่อาจก่อให้เกิดความท่วมนั้น ก็จะมีวิธีจัดการโดยหลบเลี่ยงไม่เปิดรับสารสนเทศ หรือเพิกเฉยต่อสารสนเทศที่ได้รับ แต่ถ้าหากคนเราจำเป็นต้องใช้สารสนเทศดังกล่าว ก็จะใช้วิธีการหาข้อมูลที่เรียบง่าย

ความเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับประเด็นที่ว่าความท่วมนั้นทางสารสนเทศมีอยู่จริงหรือไม่นั้น อาจเกี่ยวข้องกับมุมมองที่ว่าผู้รับสารสนเทศเป็นผู้ใช้ข้อมูลข่าวสารในเชิงรับหรือเชิงรุก นักวิชาการที่ศึกษาการใช้สื่อและอิทธิพลของสื่อมวลชนต่อผู้รับสารที่ผ่านมามีได้มองผู้ใช้สื่อเป็นสองแนวทาง แนวทางที่หนึ่งมองผู้ใช้สื่อเป็นผู้รับสารแบบตั้งรับจากสื่อเพียงฝ่ายเดียว (passive audience) ในขณะที่แนวทางที่สองมองผู้รับสารในลักษณะที่เป็นผู้ใช้สื่อในเชิงรุก ใช้สื่ออย่างมีเป้าหมายหรืออย่างมีจุดประสงค์ (active audience) และมองว่าพฤติกรรมการใช้สื่อของมนุษย์เป็นการสร้างความเป็นจริงจากประสบการณ์ส่วนบุคคลอย่างเป็นอัตวิสัย (McQuail, 2005)

ในทำนองเดียวกับที่เรามองว่าในการสื่อสารนั้นมนุษย์จะสร้างความจริงที่เป็นอัตวิสัยตามการรับรู้ของ

ตนเอง เราก็สามารถมองได้ว่า ในการเผชิญกับสิ่งแวดล้อมทางสารสนเทศ (information environment) ซึ่งเป็นโลกทางกายภาพ (objective world) นั้น คนเราก็อาจจะสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศตามการรับรู้ของเราขึ้นมาใหม่ (subjective world) ซึ่งอาจจะใกล้เคียงหรือแตกต่างจากโลกทางกายภาพก็ได้ ดังนั้นคนที่เห็นว่าโลกแวดล้อมทางสารสนเทศของตนมีขนาดเท่ากับโลกแวดล้อมทางกายภาพก็อาจได้รับผลกระทบจากความรู้สึกท่วมนั้นของสารสนเทศ ส่วนคนที่รับรู้ว่ามีโลกแวดล้อม สื่อของตนมีเพียงแหล่งสารสนเทศไม่กี่ประเภทก็อาจไม่เกิดความรู้สึกเช่นนั้น หรือหากคนที่ใช้แหล่งสารสนเทศเพียงไม่กี่ประเภทแต่รู้สึกว่ามีข้อมูลที่ตนเองรับมีมากเกินไปก็อาจได้รับผลกระทบจากความรู้สึกท่วมนั้นได้เช่นกัน การสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศของบุคคลจึงเป็นเรื่องอัตวิสัย

ผลลัพธ์ประการหนึ่งจากการประสบกับสภาวะความท่วมนั้นทางสารสนเทศคือประสิทธิภาพในการตัดสินใจ นักวิชาการกลุ่มหนึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกท่วมนั้นทางสารสนเทศกับการตัดสินใจ และสรุปว่ามนุษย์ทุกคนเป็นผู้ประมวลผลข้อมูลได้อย่างจำกัด ในขั้นแรกการมีข้อมูลเพิ่มขึ้นจะช่วยพัฒนาการตัดสินใจของบุคคล แต่เมื่อใดที่ปริมาณข้อมูลเพิ่มมากขึ้นจนเกินความสามารถในการประมวล เมื่อนั้นระดับของการประมวลผลข้อมูลจะลดลง ซึ่งสภาวะดังกล่าวเป็นปฏิกิริยาที่บุคคลมีต่อสภาวะความท่วมนั้นของข้อมูล (Schroder และคณะ, 1967)

ในบริบทของสังคมประชาธิปไตย ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญ เพราะประชาธิปไตยที่สมบูรณ์จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อประชาชนมีความรู้ (well-informed citizen) กิจกรรมทางประชาธิปไตยต่างๆ ล้วนต้องอาศัยการได้รับข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างดีจึงจะสามารถทำกิจกรรมเหล่านั้นได้อย่างสมบูรณ์

อย่างไรก็ตาม ดังที่กล่าวแล้วว่าในสังคมสารสนเทศการไหลบ่าของข้อมูลข่าวสารในปริมาณที่มากและรวดเร็วผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาจทำให้คนบางคนเกิดสภาวะของความรู้สึกท่วมนั้นทางสารสนเทศและนำไปสู่คุณภาพการตัดสินใจที่ไม่มีประสิทธิภาพ ข้อมูล

ข่าวสารทางการเมืองซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของกระแสข้อมูลข่าวสารในสังคม ก็อาจนำไปสู่สภาวะดังกล่าวได้เช่นกัน

งานวิจัยของสถาบัน Pew Research Center ในหัวข้อเรื่อง Striking the Balance, Audience Interests, Business Pressures and Journalist's Values (1999) ได้รายงานว่า ความท่วมท้นทางสารสนเทศเป็นสาเหตุอันดับแรกที่นักข่าวมองว่าทำให้กลุ่มผู้อ่านข่าวมีจำนวนลดลง ส่วนหนึ่งมีเหตุผลมาจากการที่บุคคลมีขีดความสามารถที่จำกัดในการจัดการกับข่าวสาร

อนึ่ง นักวิชาการด้านสื่อสารการเมืองเห็นตรงกันว่า ในระบอบประชาธิปไตยที่สมบูรณ์แบบ พลเมืองควรรอบรู้ข่าวสาร และตัดสินใจทางการเมืองหลังการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารอย่างรอบคอบแล้ว แต่ในกรณีที่ข่าวสารมีมากเกินไปภายใต้แรงกดดันของเวลา ก็อาจทำให้บุคคลเกิดการตัดสินใจผิดพลาดได้ (เสถียร เขยประทับ, อ้างแล้ว) หรืออาจทำให้บุคคลปฏิเสธข่าวสารนั้นไปเลย (กาญจนา แก้วเทพ, 2539) ในขณะเดียวกัน การมีความรู้ในข่าวสารทางการเมืองน้อยก็เป็นสาเหตุสำคัญของความนิ่งเฉยทางการเมืองเช่นกัน (Barber, 1969 อ้างถึงใน พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, 2523) นอกจากนี้ การใช้ข่าวสารทางการเมืองอย่างง่าย ๆ โดยไม่พินิจพิเคราะห์ข้อมูลก็ทำให้เกิดอคติทางการเมืองตัดสินใจในสภาวะที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ล้วนแต่มีผลในทางลบอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพของระบบการเมืองแบบประชาธิปไตย

มีประเด็นที่ถกเถียงกันอยู่เสมอว่าการที่ประชาธิปไตยของไทยดำเนินไปอย่างล้มลุกคลุกคลานอยู่หลายครั้งนับตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อ พ.ศ. 2475 ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะประชาชนขาดความรู้และไม่ใส่ใจเรื่องราวทางการเมืองที่เกิดขึ้นหรือไม่ (พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, อ้างแล้ว) ในสภาวะที่ประเทศเกิดความขัดแย้งทางการเมือง วิกฤติทางการเมือง หรือต้องการความคิดเห็นทางการเมืองจากประชาชน ข่าวสารจะมีความสำคัญอย่างมาก ในการให้รายละเอียดเพื่อประกอบการตัดสินใจ ดังนั้น หากประชาชนไม่มีความรู้ หรือรู้สึกข่าวสารมีมากเกินไปกว่าความสามารถของตนในการจัดการก็มีแนวโน้ม

ที่จะตัดสินใจได้อย่างไม่สมบูรณ์แบบ (Eurescom, 2001) และมีแนวโน้มจะเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองของตนน้อยลง (Kenski และ Jomini, 2004) ดังนั้น การศึกษาเรื่องการสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศของบุคคลซึ่งทำให้เข้าใจพฤติกรรมการใช้สารสนเทศในการสื่อสารการเมืองของบุคคลจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศทางการเมืองของบุคคลว่า บุคคลในสังคมมีการรับรู้แหล่งสารสนเทศ กำหนด และใช้แหล่งสารสนเทศทางการเมืองของตนแตกต่างกันเช่นไร รวมไปถึงความสัมพันธ์ของการสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศที่มีต่อปัจจัยที่เอื้อต่อความท่วมท้นทางสารสนเทศและอาการความท่วมท้นทางสารสนเทศ สุดท้ายผู้วิจัยศึกษาว่าการสร้างโลกแวดล้อมทางการเมือง และความท่วมท้นทางสารสนเทศทางการเมืองส่งผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตตัดสินใจทางการเมืองหรือประเด็นทางสังคมต่างๆ และความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองของตนอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจสภาพพื้นฐานพลเมืองรวมถึงหาแนวทางการพัฒนาประชาชนให้เป็นพลเมืองที่พร้อมด้วยความรู้ อันจะสนับสนุนสังคมประชาธิปไตยที่สมบูรณ์แบบ

คำถามวิจัย

1. บุคคลมีการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศทางการเมืองของตนอย่างไร
2. การสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศทางการเมืองสัมพันธ์กับปัจจัยที่เอื้อต่อความท่วมท้นทางสารสนเทศและอาการความท่วมท้นทางสารสนเทศอย่างไร
3. การสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศทางการเมืองปัจจัยที่เอื้อต่อความท่วมท้นทางสารสนเทศ และอาการความท่วมท้นทางสารสนเทศมีผลกระทบของการใช้อินเทอร์เน็ตตัดสินใจทางการเมือง และความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองของตนอย่างไร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศทางการเมือง” ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้เป็นกรอบในการวิจัย

1. ความท่วมท้นทางสารสนเทศ (Information Overload)

นิยามของสภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศซึ่งถือเป็นนิยามดั้งเดิม คือ นิยามของ Galbraith (1974 อ้างถึงใน Eppler and Mengis, 2004) เขาอธิบายสภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศว่าเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างความสามารถในการประมวลข้อมูลของบุคคล (ปริมาณของข้อมูลที่บุคคลสามารถนำมาใช้ ในกระบวนการตัดสินใจในช่วงเวลาหนึ่งๆ) กับความต้องการในการประมวลข้อมูล (ปริมาณข้อมูลที่บุคคลต้องการเพื่อทำงานหนึ่งๆ ให้ลุล่วง)

ต่อมา Tushman และ Nadler (1978 อ้างถึงใน Eppler and Mengis, 2004) พัฒนานิยามดังกล่าวให้ชัดเจนขึ้น โดยชี้ว่าสภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศอธิบายได้จากสูตรต่อไปนี้

ความต้องการในการประมวลข้อมูล > ความสามารถในการประมวลข้อมูล

ความต้องการในที่นี้หมายถึง ปริมาณข้อมูลที่บุคคลจำเป็นต้องประมวลภายในช่วงเวลาหนึ่งๆ หากบุคคลมีความสามารถประมวลข้อมูลได้เพียงปริมาณเล็กน้อย สภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศก็จะเกิดขึ้น Tushman และ Nadler นิยามว่าการประมวลข้อมูลในที่นี้หมายถึง การรวบรวม ตีความและสังเคราะห์ข้อมูล

ต่อมาได้มีผู้นิยามสภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศกว้างขึ้น พวกเขาศึกษาและพบว่าความท่วมท้นทางสารสนเทศไม่ได้เกิดจากมิติด้านปริมาณของข้อมูล แต่เพียงอย่างเดียวแต่อาจเกิดขึ้นได้จากมิติด้านคุณลักษณะของข้อมูลด้วย Keller และ Staelin (1987) ใช้คำว่า คุณภาพของข้อมูลโดยรวมหรือความมีประโยชน์ของข้อมูล ส่วน Schneider (1987, อ้างถึงใน Eppler and

Mengis, 2004) ชี้ว่าความใหม่ ความกำกวม ความไม่แน่นอน หรือความซับซ้อนของข้อมูล สามารถนำไปสู่สภาวะของความท่วมท้นทางสารสนเทศได้เช่นกัน

นักวิชาการที่ศึกษาปรากฏการณ์สภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศมีแนวทางหลักในการศึกษาการเกิดสภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศสองแนวทาง แนวทางแรกเรียกว่าแนวทางแบบวัตถุวิสัย (objectivity) คือจะศึกษาว่ามีสภาพที่ปริมาณข้อมูลหรือคุณภาพข้อมูลที่ต้องประมวล กับความสามารถในการประมวลแตกต่างกันหรือไม่ ถ้าเมื่อใดมีความแตกต่างกันจะถือว่าอยู่ในสภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศทันที ในขณะที่อีกแนวทางหนึ่งเรียกว่าแนวทางแบบอัตวิสัย (subjectivity) นักวิชาการในกลุ่มนี้มองว่าการจะบอกว่าเกิดสภาวะความท่วมท้นหรือไม่ไม่ได้วัดจากปริมาณข้อมูล หรือคุณภาพข้อมูลอย่างเดียว แต่จะต้องวัดที่ความรู้สึกของบุคคล ซึ่งมีตัวบ่งบอกหรือให้สัญญาณของการเกิดสภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศ เช่น ความเครียด ความสับสน ความกดดัน ความวิตกกังวล ฯลฯ (Eppler and Mengis, 2004)

ปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดสภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและศักยภาพในการใช้ข้อมูลของบุคคลแล้ว Eurescom (2001) ได้ทบทวนงานวิจัยต่างๆ และเสนอว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดสภาวะความท่วมท้นของข้อมูล ได้แก่

1. **ปริมาณ (Volume)** กล่าวคือ บุคคลรู้สึกว่าการจำนวนของข้อมูลมีมากเกินไปเกินความสามารถของบุคคลในการประมวล (การเข้าถึง การทำความเข้าใจ การเก็บ และการตอบสนองต่อข้อมูล)

2. **ความเข้าใจ (comprehension)** คือ บุคคลรู้สึกว่าข้อมูลมีความซับซ้อนหรือมีรูปแบบที่ไม่เข้ากับความต้องการของบุคคล และ/หรือทักษะทางความคิดของบุคคลที่ต้องใช้ในการประมวลข้อมูลดังกล่าว

3. **การหลอมรวม (Integration)** คือ บุคคลรู้สึกว่าข้อมูลมาจากแหล่งสารหลายแหล่ง บุคคลจึงต้องปรับตัวทั้งในด้านเนื้อหาและความต้องการที่มาจากแหล่งสารแต่ละแหล่ง

4. การปรากฏอยู่ของข้อมูล (Location) คือ บุคคลไม่รู้ว่าข้อมูลที่ตนเองต้องการสืบค้นหรือค้นหาที่มีอยู่จริงหรือไม่

5. การเข้าถึง (Access) คือ สภาวะที่บุคคลไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีอยู่ได้

6. ความสัมพันธ์ (Relevance) คือ บุคคลไม่สามารถกลั่นกรองได้ว่าข้อมูลใดเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้อง กับประเด็นที่ตนติดตาม

7. การพิสูจน์ (Verification) หมายถึง สภาวะที่บุคคลไม่สามารถตัดสินคุณภาพหรือความถูกต้องของข้อมูลที่ตนเข้าถึง

อาการจากสภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศ

งานวิจัยส่วนหนึ่งศึกษาถึงอาการหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลประสบกับสภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศ Eurescom (2001) ชี้ว่าเมื่อบุคคลเผชิญกับข้อมูลที่มีมากเกินไปความสามารถในการประมวล อาจส่งผลให้บุคคลเกิดอาการบางประการ เช่น

1. ทำให้ความดันโลหิตสูง หัวใจเต้นแรงหรือ ทำให้ อวัยวะอื่นเกิดความตึงเครียด (Cardiovascular stress)
2. นักวิจัยชาวญี่ปุ่นพบหลักฐานว่าช่วง 30 ปีที่ผ่านมา คนเรามีความไวของสายตาเสื่อมลง สาเหตุจากการจ้องมองที่หน้าจอมากขึ้น (Reduce vision)
3. เกิดความสับสน และไม่สามารถจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลได้ (Confusion and loss of priority)
4. เกิดความหงุดหงิด หรือโกรธ (Frustration/anger)
5. เมื่อข้อมูลมีความท่วมท้นจนเกินระดับหนึ่งๆ จะทำให้การตัดสินใจของบุคคลลดลง (Impaired judgment)
6. ไม่ค่อยสนใจต่อการขอความช่วยเหลือของผู้อื่น (Decreased benevolence)
7. เมื่อมีข้อมูลมากก็ยิ่งทำให้บุคคลมีความเชื่อมั่นในการตัดสินใจเพิ่มขึ้น ทั้งๆที่ความถูกต้องในการตัดสินใจไม่ได้เพิ่มขึ้น (Overconfidence)
8. รู้สึกสูญเสียความควบคุม (Feeling out of control)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยาม สภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศ ตามมุมมองที่เป็นอัตวิสัย โดยใช้ความรู้สึกของบุคคลเป็นตัวบ่งบอกสภาวะดังกล่าว ดังนั้น สภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศในที่นี้ หมายถึง สภาวะที่บุคคลเกิดผลกระทบทางจิตใจและกาย เช่น เครียด สับสน กังวล ฯลฯ จากความรู้สึกว่าปริมาณของข้อมูลที่ตนต้องการมีมากเกินไปความสามารถในการประมวลข้อมูลเหล่านั้นในช่วงเวลาหนึ่งๆ รวมไปถึง สภาวะที่บุคคลไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ต้องการได้ การประมวลในที่นี้คือ การค้นหา ติดตาม เข้าใจ ตีความ เก็บ และนำข้อมูลเหล่านั้นกลับขึ้นมาใหม่

นอกจากนี้นักจิตวิทยาการรู้คิดได้ศึกษาผลกระทบทางลบจากการประสบกับสภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศ และพบว่าเมื่อบุคคลได้รับข้อมูลมากขึ้นคุณภาพในการตัดสินใจจะเพิ่มขึ้น แต่เมื่อถึงจุดที่ข้อมูลมีมากเกินไป บุคคลจะหันไปใช้วิธีลัดต่างๆ เพื่อลดความยุ่งยากซับซ้อนในการจัดการข้อมูล เช่น การสร้างกรอบความคิด (framing) การสรุปรวม (generalisation) เป็นต้น เพื่อลดการลงแรงในการตัดสินใจ (Eurescom, 2001) ซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ด้อยประสิทธิภาพต่อไป

2. การสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศทางการเมือง

ข่าวการเมืองเป็นข่าวที่นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวต่างๆ ของการเมืองการปกครองของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านนโยบาย เหตุการณ์ และตัวบุคคล ความเคลื่อนไหวต่างๆทางการเมืองมีความสัมพันธ์กับระบบอื่นๆ ของประเทศ เช่น เศรษฐกิจ การศึกษา และการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ฯลฯ ดังนั้นการเมืองจึงล้วนมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินชีวิตของคนในสังคม อย่างไรก็ตาม ดังที่กล่าวแล้วว่าในสังคมสารสนเทศ การไหลบ่าของข้อมูลข่าวสารในปริมาณที่มากและรวดเร็วผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาจทำบางคนให้เกิดสภาวะของความรู้สึกท่วมท้นทางสารสนเทศ และนำไปสู่คุณภาพการตัดสินใจที่ไม่มีประสิทธิภาพ ข้อมูลข่าวสารทางการเมืองซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของกระแสข้อมูลข่าวสารในสังคม ก็อาจนำไปสู่สภาวะดังกล่าวได้เช่นกัน

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2545) กล่าวว่า การเปิดรับสื่อของผู้รับสารแต่ละคนอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ การรับรู้สารสนเทศของบุคคล ซึ่งในที่นี้สามารถจัดแบ่งประเภทของผู้เปิดรับสื่อทางการเมืองได้เป็น 3 ลักษณะ

1. กลุ่มที่ไม่สนใจจะรับรู้ทางการเมือง เป็นบุคคลที่ แปรกแยกจากระบบการเมืองต่างๆ ที่บุคคลเหล่านั้นอยู่ ท่ามกลางข่าวสารการเมืองเป็นจำนวนมาก ความแปลกแยกดังกล่าวนอกจากทำให้คนกลุ่มนี้ไม่สนใจสารสนเทศทางการเมืองแล้ว ยังชอบที่จะต่อต้านข่าวสารบ้านเมือง หากรู้ว่ามีข้อผิดพลาดในข่าวสารนั้น

2. กลุ่มบุคคลที่พอจะสนใจทางการเมือง บุคคลกลุ่มนี้คล้ายคลึงกับบุคคลในกลุ่มแรก ตรงที่ไม่สนใจกิจกรรมทางการเมืองแต่ก็ยังมี การติดตามข่าวสารบ้านเมืองบ้าง ถึงแม้บุคคลกลุ่มนี้จะไม่ต่อต้านข่าวสารการเมืองเช่นกลุ่มแรก แต่ก็ยังเชื่อว่าการเลือกตั้งไม่อาจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองไปสู่สิ่งที่ดีกว่าเดิมได้

3. กลุ่มบุคคลที่มีความกระตือรือร้นสนใจข่าวสารทางการเมือง บุคคลกลุ่มนี้ติดตามข่าวสารทางการเมืองเป็นประจำ มีการถกเถียงและวิพากษ์วิจารณ์ข่าวสารการเมืองอยู่เสมอ จึงเป็นกลุ่มที่รับผลกระทบทางการเมืองได้โดยง่าย แต่จากงานวิจัยพบว่าผลกระทบที่ได้รับมักมิได้มาจากพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อ หากแต่เกิดจากทัศนคติและความเชื่อที่มีอยู่เดิมของบุคคลนั้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าความเป็นคนขี้ระแวงสงสัย จึงทำให้บุคคลกลุ่มนี้ระมัดระวังในการเปิดรับสื่อ

ข้อสังเกตจากตัวอย่างการจัดประเภทของผู้เปิดรับสื่อทางการเมืองข้างต้นชี้ให้เห็นร่องรอยว่า แม้สื่อมวลชนจะเป็นแหล่งสารสนเทศหลักของข้อมูลข่าวสารทางการเมือง แต่ไม่ใช่ทุกคนที่รับเอาสารสนเทศเหล่านั้นเข้ามาใช้ทั้งหมด บุคคลต่างก็แตกต่างกันในการเลือกกำหนดโลกแวดล้อมสารสนเทศทางการเมืองของตนเอง

การจัดการสารสนเทศทางการเมือง

ลักษณะการประมวลสารสนเทศของมนุษย์มีอยู่หลายประการ ประการแรก นักวิชาการทางจิตวิทยาชี้ว่า

ความเชื่อเบื้องต้นประการหนึ่งเกี่ยวกับความสามารถในการจัดการกับข้อมูลของมนุษย์คือ มนุษย์เป็นนักประมวลข้อมูล (information processor) แต่มนุษย์มีความสามารถในการประมวลข้อมูลที่จำกัด การประมวลข้อมูลต้องอาศัยการใช้ความคิด ซึ่งมนุษย์มีทรัพยากรทางความคิดที่จำกัด เราอาจมีเรื่องต้องคิดถึงหนึ่งเรื่อง สองเรื่อง หรือเจ็ดเรื่องในเวลาเดียวกัน แต่เราจะไม่สามารถคิดเรื่องๆ หนึ่งโดยไม่ทิ้งเรื่องเดิมไปได้ (Lang, 2000) เมื่อคนเราไม่สามารถรับและทำความเข้าใจข้อมูลได้ทั้งหมดที่พบในชีวิตประจำวัน ก็จะต้องหากวิธีต่างๆ ในการจัดการกับข้อมูลและควบคุมข้อมูลเหล่านั้นได้

ประการที่สอง มนุษย์เป็นผู้ใช้สื่ออย่างมีเป้าหมายมากกว่าเป็นเพียงแต่ผู้ตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสารจากสื่อ (McQuail, 2005) ประการที่สาม มนุษย์มีกระบวนการทางจิต (Mental process) เป็นตัวคั่นกลางอยู่ระหว่างนั้น กล่าวง่ายๆ คือ ก่อนจะลงมือทำอะไรนั้น มนุษย์ได้คิด ได้ให้ความหมาย ตีความกับสิ่งเหล่านั้นเสียก่อน (Baran & Davis, 2000)

จากแนวความคิดข้างต้น กล่าวได้ว่า แม้สื่อมวลชนจะเป็นผู้นำเสนอข้อมูลข่าวสารในสังคม แต่บุคคลเป็นผู้เลือกสร้างโลกแวดล้อมทางข้อมูลของตนขึ้นมาเอง ซึ่งแต่ละบุคคลก็อาจเลือกใช้สื่อ เลือกใช้สารสนเทศ และจัดการกับสารสนเทศที่เหมือนหรือแตกต่างกันไป พฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์จึงเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นจากประสบการณ์ของตนเอง (subjective world)

ที่ผ่านมา นักวิชาการด้านการสื่อสารจำนวนไม่น้อยได้เสนอโมเดลที่เกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อมูลจากสื่อของบุคคล เพื่อชี้ให้เห็นว่าในขณะที่มนุษย์ตอบสนองสารจากสื่อ นั้น มีกระบวนการทางจิตใจหรือกระบวนการประมวลข้อมูล (information processing) คั่นกลางอยู่ และทำให้บุคคลมีการสร้างรูปแบบการใช้สื่อและสารสนเทศที่เหมือนหรือต่างกันไป (Graber, 1988, Kociski & McLeod, 1990)

Kociski & McLeod (1990) ได้ประมวลข้อมูลงานวิจัยที่ผ่านมาและสรุปว่า *กลยุทธ์หรือกลวิธีการประมวลข้อมูล* หมายถึง วิธีที่บุคคลใช้ในการจัดการ

กับข้อมูลมากมายหลากหลายประเภทที่ได้รับจากสื่อในแต่ละวัน ซึ่งความเชื่อเบื้องต้นหลักๆ ของกลยุทธ์การประมวลข้อมูล ได้แก่

1. บุคคลมีการใช้สื่อในเชิงรุก และค้นหาวีธีต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการกับข้อมูลอยู่ตลอดเวลา กลวิธีเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะบุคคลมีความสามารถในการประมวลข้อมูลที่จำกัด รวมถึงมีเวลาในการใช้สื่อที่จำกัดด้วย

2. กลวิธีทางความคิดเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่ใช้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน บุคคลใช้กลวิธีเหล่านี้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพราะเห็นว่าวิธีเหล่านี้มีประโยชน์ นอกจากนี้ บุคคลแต่ละคนอาจใช้กลวิธีเหล่านี้ในปริมาณและรูปแบบที่ต่างกันไป

3. บุคคลสามารถกำกับกระบวนการคิดและกลวิธี การคิดของตน

4. กระบวนการคิดมีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อ นอกจากนี้รูปแบบวิธีการประมวลข้อมูลของบุคคลหนึ่งๆ จะค่อนข้างเหมือนกันในข่าวประเภทเดียวกัน

ข้อสรุปสำคัญเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสื่อ คือ ประการแรก ข้อมูลข่าวสารจากสื่อมีจำนวนมากเกินกว่าที่บุคคลส่วนใหญ่จะให้ความสนใจได้ทั้งหมด แม้ข้อมูลเหล่านั้นจะมีความน่าสนใจอย่างมาก ประการที่สอง ข่าวไม่ได้มาสู่ผู้ใช้สื่อในรูปแบบที่พร้อมใช้ได้ทันที (ready-to-eat) ผู้ใช้สื่อบางคนต้องตีความหมายจากข่าวอีกที Graber (1988) เรียกปัญหาดังกล่าวว่า “ความยากลำบากในการประมวลข้อมูล” ตัวอย่างของปัญหาที่ทำให้บุคคลประมวลข้อมูลได้ยาก เช่น การหลอกลวงจากแหล่งข่าว การขาดข้อมูลภูมิหลังเกี่ยวกับประเด็น ความรู้สึกว่าคุณข้อมูลมีความซับซ้อน เป็นต้น ประการที่สาม บุคคลมีการใช้ความคิดไตร่ตรองข่าวและพุดคุยเรื่องดังกล่าวกับผู้อื่น แม้หลังจากเปิดรับสื่อเสร็จสิ้นไปแล้ว กระบวนการดังกล่าวมีความสำคัญต่อการเข้าใจการเรียนรู้จากสื่อ เพราะระหว่างที่บุคคลพยายามใช้ความคิดนั้น บุคคลที่เห็นว่าข้อมูลมีความสำคัญหรือควรให้ความสนใจจะหลอมรวมเอาข้อมูลที่ได้รับมาใหม่เข้ากับสิ่งที่ตนเองเคยรู้เกี่ยวกับโลกมาก่อนหน้านี้

3. โลกแวดล้อมทางสารสนเทศกับการตัดสินใจทางการเมือง

การสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศของบุคคลส่วนหนึ่งสะท้อนออกมาในรูปของปริมาณข้อมูลและประเภทของข้อมูลที่คุณได้รับจากสื่อ และจากที่กล่าวแล้ว ในส่วนของแนวคิดเรื่องความท่วมท้นทางสารสนเทศ บุคคลที่รู้สึกท่วมท้นกับข้อมูลข่าวสารมีแนวโน้มจะตัดสินใจที่ด้อยประสิทธิภาพลง หรือใช้วิธีคิดแบบเส้นทางการลัด (heuristics) มากกว่าจะใช้ข้อมูลที่มีทั้งหมดในการพิจารณา (Eurescom, 2001) หรือแม้บุคคลจะไม่รู้สึกท่วมท้นทางข้อมูลแต่มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารแบบง่าย ๆ โดยไม่สนใจวิเคราะห์ เปรียบเทียบข้อมูล หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม ก็จะทำให้ขาดข้อมูลบางส่วนที่อาจเป็นประโยชน์ไปใช้ในการตัดสินใจเช่นกัน

งานวิชาการในด้านการตัดสินใจกล่าวว่ากระบวนการตัดสินใจประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญคือ การประสบปัญหา ความต้องการข้อมูล การประมวลข้อมูล และการตัดสินใจเลือก เมื่อพบปัญหา บุคคลจะมีการให้คุณค่าต่อคุณสมบัติต่างๆ ที่แต่ละทางเลือกมีอยู่ จากนั้นบุคคลจะมีการเปรียบเทียบทางเลือกโดยอาศัยการซึ่งน้ำหนักคุณค่าของคุณสมบัติของแต่ละทางเลือก คำนวณคุณค่าเหล่านั้นด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง อนึ่งบุคคลอาจมีการกำหนดระดับความสำคัญของแต่ละคุณสมบัติไว้ต่างกัน กลวิธีการตัดสินใจจึงหมายถึงหนทางที่บุคคลแสวงหาข้อมูล อันช่วยในการกำหนดคุณค่าต่อคุณสมบัติของทางเลือก และหนทางในการรวมหรือคำนวณคุณค่าเหล่านั้นเพื่อประเมินทางเลือกแต่ละทาง (Chartprasert, 1991)

Klayman (1985 อ้างถึงใน Chartprasert, 1991) ได้เสนอองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการของกลวิธีการตัดสินใจ ได้แก่

1. การค้นหาข้อมูล (Information search) หมายถึงจำนวนและลำดับของข้อมูลในแต่ละทางเลือกที่บุคคลได้รวบรวมก่อนทำการตัดสินใจเลือกครั้งสุดท้าย ซึ่งรูปแบบของการค้นหาข้อมูลมี 3 ประเภทหลัก คือ

การค้นหาข้อมูลทั้งหมด (Thorough information search) วิธีนี้ผู้ทำการตัดสินใจต้องการข้อมูลทั้งหมดที่

เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติสำคัญของแต่ละทางเลือกอย่างเท่าเทียมกันก่อนการตัดสินใจ วิธีการนี้มักใช้ในการตัดสินใจที่เน้นประโยชน์สูงสุด (optimal decision making)

การค้นหาคำตอบตามความพึงพอใจ (Satisfying pattern) วิธีนี้มีจุดประสงค์เพื่อหาทางเลือกที่น่าพึงพอใจ (satisfactory alternative) ดังนั้นบุคคลจะหยุดค้นหาทันทีเมื่อพบทางเลือกที่อยู่ในระดับที่ตนปรารถนา มากกว่าที่จะพิจารณาทางเลือกจนครบทุกทาง

การค้นหาแบบหลายขั้นตอน (Mulitpass search) ในเบื้องต้นบุคคลจะค้นหาทางเลือกทุกทางอย่างพอสังเขปในคุณสมบัติสำคัญๆ จากนั้นบุคคลจะเริ่มพิจารณาอย่างละเอียดจากข้อมูลที่ได้มา การค้นหาข้อมูลด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดตรงที่เราจะได้ข้อมูลเกี่ยวกับทางเลือกแต่ละทางอย่างไม่สมบูรณ์

2. กลยุทธ์ในการประเมินข้อมูล

นักวิจัยได้เสนอหลักการเลือกตัวเลือกต่างๆ ออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

Compensatory rule ลักษณะของกลยุทธ์นี้คือ คนเราจะประเมินทางเลือกโดยเอาคุณสมบัติของแต่ละทางเลือกมาเปรียบเทียบกับกันโดยใช้เกณฑ์ในการประเมินมากกว่าหนึ่งเกณฑ์ และมีการเอาข้อดีและข้อด้อยมาทดแทนกันได้

Noncompensatory rule วิธีการนี้จะไม่ได้ใช้การประเมินโดยทดแทนข้อดีข้อด้อยระหว่างคุณสมบัติของทางเลือกไปเรื่อยๆ แต่จะกำจัดทางเลือกที่ไม่ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำในคุณสมบัติที่ผู้ทำการตัดสินใจเห็นว่าสำคัญออกไปก่อน

นักจิตวิทยาการรู้คิด (cognitive psychology) พยายามศึกษาเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมการตัดสินใจของมนุษย์ โดยมุ่งอธิบายกระบวนการทางจิตที่เป็นพื้นฐานของพฤติกรรมมนุษย์ งานวิจัยทางด้านการศึกษาการตัดสินใจได้นำเอาแนวคิดกระบวนการประมวลข้อมูลมาใช้ภายใต้ความเชื่อเบื้องต้น 2 ประการ คือ 1. กิจกรรมทางความคิดสามารถวิเคราะห์หรือออกมาเป็นขั้นตอนต่างๆ ได้ 2. การ

ประมวลข้อมูลที่เกิดขึ้นมีความจำกัด ความเชื่อเบื้องต้นประการแรกสนับสนุนนักวิจัยในการระบุขั้นตอนต่างๆ ของกิจกรรมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความเชื่อเบื้องต้นที่สองบอกนัยว่าข้อจำกัดทางการใช้ความคิดของมนุษย์เป็นตัวป้องกันผู้ทำการตัดสินใจจากการตัดสินใจที่ดีที่สุด ซึ่งข้อจำกัดด้านการใช้ความคิดหรือการประมวลข้อมูลนี้ทำให้มนุษย์มีการพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูลแบบต่างๆ เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและสะดวกขึ้น

ในบริบทของการสื่อสารทางการเมือง บุคคลที่อยู่ในสังคมประชาธิปไตยต้องมีโอกาสประสบกับสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจทางการเมืองในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง บุคคลต้องเผชิญกับข้อมูลจำนวนมากเกี่ยวกับผู้สมัครและพรรคการเมือง ก่อนการตัดสินใจว่าจะเลือกผู้สมัครคนใด ดังนั้นบุคคลย่อมต้องหาหนทางจัดการกับข้อมูล ภายใต้ข้อจำกัดด้านความสามารถในการประมวลข้อมูล เพื่อให้ได้มาซึ่งการตัดสินใจสุดท้าย แนวคิดเรื่องของความท่วมท้นทางสารสนเทศและการตัดสินใจข้างต้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์การตัดสินใจทางการเมืองได้เช่นกัน

4. ความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองของตน (Political Efficacy)

Campbell และคณะ (1954) นิยามความหมายของความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองไว้ในหนังสือ The Voter Decides ว่า คือ ความรู้สึกของบุคคลว่าพฤติกรรมทางการเมืองของตนมีอิทธิพลหรือไม่มีอิทธิพลต่อกระบวนการทางการเมือง

ในทำนองเดียวกัน Prewtitt (อ้างถึงใน พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, 2523) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมือง คือ ความรู้สึกที่มีประสิทธิภาพทางการเมืองเป็นความรู้สึกของพลเมืองว่าการกระทำของเขาสามารถส่งผลต่อปรากฏการณ์ทางการเมือง เป็นความเชื่อของบุคคลว่าความเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและสังคมสามารถเกิดขึ้นโดยการกระทำของตน และสามารถทำให้ผู้มีอำนาจทำตามที่ต้องการได้

แนวคิดความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองของชนแบ่งออกได้ 2 มิติ (Sullivan และ Riedel, 2001) คือ

1. ความเชื่อภายในตนเอง (internal efficacy) หมายถึง ความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถในการเข้าใจ และมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการรับรู้ตนเองในลักษณะหนึ่ง ความเชื่อภายในตนเองนี้มีความเชื่อมโยงกับความสนใจ ความรู้ หรือการเข้าร่วมทางการเมือง

2. ความเชื่อภายนอก (external efficacy) หมายถึง ความเชื่อเกี่ยวกับการตอบสนองของรัฐหรือผู้มีอำนาจรัฐต่อความต้องการของพลเมือง ความเชื่อว่ารัฐสามารถดูแลสวัสดิการของพลเมืองได้ มีงานวิจัยที่ชี้ว่าความเชื่อภายนอกเชื่อมโยงได้กับแนวคิดความไว้วางใจทางการเมือง (political trust) (Kenski และ Jomini, 2004)

ความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองของบุคคลถือเป็นหนึ่งแนวคิดหลักที่อธิบายว่าทำไมพลเมืองคนหนึ่งจึงเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองต่างๆ (Shyu, 2004) งานวิจัยด้านการสื่อสารทางการเมืองส่วนหนึ่งชี้ให้เห็นว่าความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองของบุคคลเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมทางการเมือง (Rosenberg อ้างถึงใน Reymond, 1974, Kenski และ Jomini, 2004) ซึ่งการมีส่วนร่วมทางการเมือง ถือเป็นกิจกรรมสำคัญของพลเมืองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศกับความเชื่อภายในตนเอง (internal efficacy) เนื่องจากเป็นด้านที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความเชื่อต่อตนเองซึ่งเป็นรากฐานของแนวคิดความเชื่อในประสิทธิภาพของตน (efficacy) ของ Bandura (1997) ในขณะที่ความเชื่อภายนอกเป็นความเชื่อที่มีต่อสิ่งเร้าภายนอก นอกจากนี้งานวิจัยที่ผ่านมายังพบว่ามิติความเชื่อภายในตนเองมีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อ ความรู้ทางการเมือง และการมีส่วนร่วมทางการเมืองมากกว่าความเชื่อภายนอก (Kenski และ Jomini, 2004)

นิยามตัวแปร

การสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศทางการเมือง คือ การรับรู้ กำหนด และใช้แหล่งข้อมูลทางการเมือง และเนื้อหาทางการเมืองของบุคคล ซึ่งการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศทางการเมืองในที่นี้แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1. การทราบแหล่งข้อมูลและเนื้อหาทางการเมือง คือ ปริมาณแหล่งข้อมูลและเนื้อหาทางการเมืองที่บุคคลทราบว่ามีอยู่ทั้งหมดในสังคม

2. การกำหนดแหล่งข้อมูลและเนื้อหาทางการเมืองของตน คือ การกำหนดสัดส่วนแหล่งข้อมูลและเนื้อหาทางการเมืองที่บุคคลเห็นว่าตนควรใส่ใจใช้หรือติดตามเป็นประโยชน์ต่อตนเองในแง่ต่างๆ โดยเปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลและเนื้อหาทางการเมืองที่บุคคลทราบว่า มีอยู่ในสังคม

3. การใช้แหล่งข้อมูลและเนื้อหาทางการเมือง คือ สัดส่วนของแหล่งข้อมูลและเนื้อหาทางการเมืองที่บุคคลเปิดรับ หรือติดตามจริงในชีวิตประจำวัน โดยเทียบกับ

ก. แหล่งข้อมูลและเนื้อหาทางการเมืองที่บุคคลเห็นว่าตนควรใส่ใจใช้หรือติดตาม (เทียบกับระดับที่ 2)

ข. แหล่งข้อมูลและเนื้อหาทางการเมืองที่บุคคลทราบว่ามีอยู่ทั้งหมดในสังคม (เทียบกับระดับที่ 1)

ปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมท้นทางสารสนเทศ คือ เหตุหรือปัจจัยที่อาจนำไปสู่การความท่วมท้นทางสารสนเทศ เช่น ปริมาณข้อมูล เวลาในการบริโภคข้อมูล ความซับซ้อนของข้อมูล ฯลฯ

อาการความท่วมท้นทางสารสนเทศ หมายถึง สภาวะจิตใจและกายอันเกิดจากการที่บุคคลรู้สึกว่ามีปริมาณของข้อมูลที่ตนต้องใช้หรือติดตามมีมากเกินไปจนความสามารถของบุคคลในการติดตามค้นหา เข้าใจ และนำข้อมูลเหล่านั้นกลับมาใช้ใหม่ รวมไปถึงสภาวะที่บุคคลไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ต้องการได้ เช่น ข้อมูลที่ได้รับมีความละเอียด ซับซ้อน เกินความเข้าใจ หรือเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ฯลฯ

กลยุทธ์การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ คือ กลวิธีแสวงหาข้อมูลของบุคคลในการประเมินตัวเลือกต่างๆ เมื่อต้องตัดสินใจทางการเมือง ซึ่งในที่นี้เป็นกรณีการตัดสินใจเลือกผู้สมัครรับเลือกตั้ง โดยแบ่งกลวิธีออกเป็น

ก. การใช้ข้อมูลแบบทุกทางเลือก คือ การสืบค้นและนำข้อมูลทุกทางเลือกมาเปรียบเทียบกันอย่างเท่าเทียม เช่น การนำข้อเด่นและข้อด้อยของผู้สมัครทุกคนมาพิจารณาถ่วงน้ำหนัก ติดตามข้อมูลทั้งบวกและลบของผู้สมัครทุกคนมาเปรียบเทียบ ฯลฯ

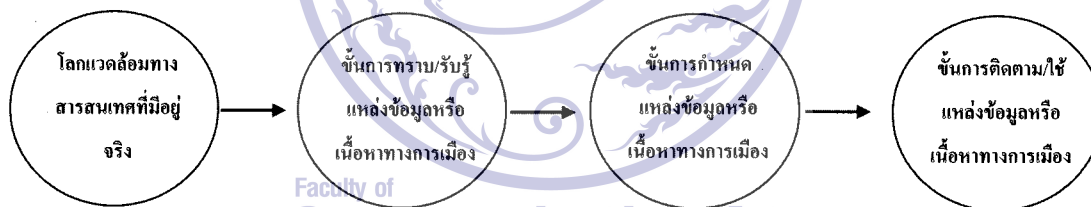
ข. การใช้ข้อมูลแบบบางทางเลือก คือ การสืบค้นและนำข้อมูลเพียงทางเลือกมาเปรียบเทียบกัน เช่น ติดตามข้อมูลผู้สมัครเพียงบางคนที่ตนสนใจ พิจารณาผู้สมัครเฉพาะคุณสมบัติด้านที่ตนเห็นว่าสำคัญ ฯลฯ

ค. การใช้ข้อมูลแบบเส้นทางลัด คือ การสืบค้นหรือเลือกใช้ข้อมูลอย่างง่ายๆ โดยไม่พยายามหาข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตนเอง เช่น พิจารณาผู้สมัครโดยใช้ข้อมูลเท่าที่ตนมี เลือกผู้สมัครตามบุคคลอื่นที่ตนนับถือ ฯลฯ

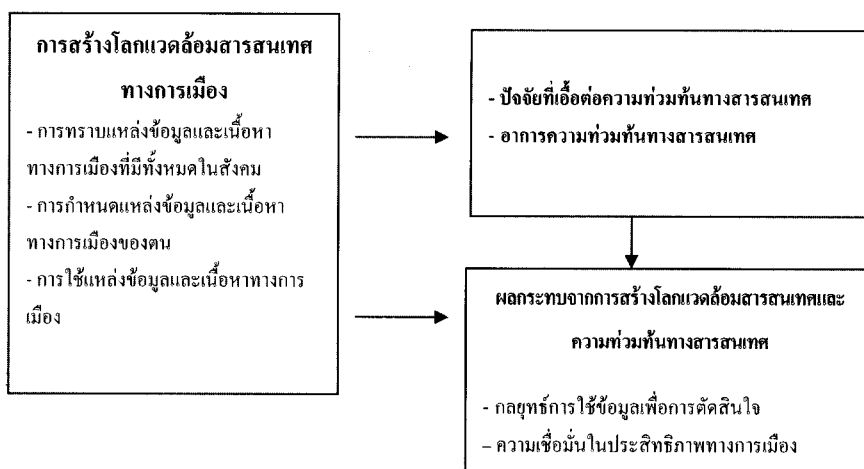
ความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองของตน คือ ความเชื่อของบุคคลว่าการกระทำของตนสามารถส่งผลต่อปรากฏการณ์ทางการเมือง

งานวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ประชากรที่ศึกษาคือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีสิทธิ์ออกเสียงเลือกตั้ง ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 435 คน ส่วนการวิจัยคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์

ภาพที่ 1 แสดงกรอบการวิจัยในส่วนของการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศทางการเมือง



ภาพที่ 2 แสดงกรอบการวิจัยใหญ่



เจาะลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยพยายามให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรที่หลากหลาย

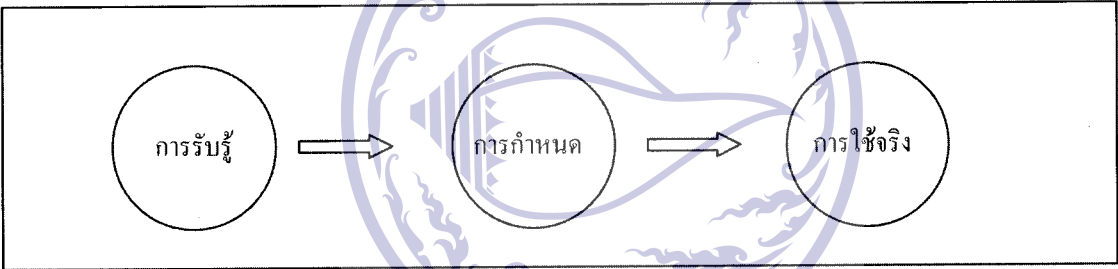
สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาเรื่องการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศทางการเมืองของบุคคล ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบที่สามารถนำมาสรุปและอภิปรายผล ตามประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) การสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศทางการเมืองของบุคคล

ท่ามกลางกระแสสื่อ และข้อมูลทางการเมืองที่นำเสนอผ่านสื่อประเภทต่างๆ ในแต่ละวัน สิ่งที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาคือ คนเรามีปฏิสัมพันธ์ต่อสื่อและข้อมูลเหล่านี้อย่างไร ถ้าเราแบ่งโลกการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศออกตามขั้นตอน คือ 1. ขั้นตอนการรับรู้ 2. ขั้นตอนการกำหนด 3. ขั้นตอนการใช้จริง ในแต่ละขั้นจะมีระดับของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับโลกของสื่อและข้อมูลที่มีอยู่จริงในระดับต่างกัน ซึ่งปัจจัยตรงนี้จะเข้ามาเป็นตัวกำหนดการสร้างโลกแวดล้อมในแต่ละขั้น

ภาพที่ 3 แสดงการแบ่งโลกการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศออกตามขั้นตอน



ผลจากการวิจัยพบว่าการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศทางการเมืองทั้ง 3 ขั้นตอนมีความสัมพันธ์กันทั้งในด้านของแหล่งข้อมูล และด้านเนื้อหา กล่าวคือ บุคคลรับรู้ว่ามีปริมาณแหล่งข้อมูลและข้อมูลทางการเมืองรอบตัวมีมากจะมีการกำหนดสัดส่วนแหล่งข้อมูลและเนื้อหา

ทางการเมืองที่บุคคลเห็นว่าตนควรใส่ใจใช้หรือติดตามมาก และมีสัดส่วนของแหล่งข้อมูลและเนื้อหาทางการเมืองที่บุคคลเปิดรับ หรือติดตามจริงในชีวิตประจำวันมากด้วยเช่นกัน (ดูตารางที่ 1 และ 2)

ตารางที่ 1 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศแต่ละมิติด้านแหล่งข้อมูล

ด้านของแหล่งข้อมูล (สื่อ)	ขั้นตอนการรับรู้	ขั้นตอนการกำหนด	ขั้นตอนการใช้จริงเทียบกับที่กำหนด	ขั้นตอนการใช้จริงเทียบกับที่รับรู้
ขั้นตอนการรับรู้	1.00			
ขั้นตอนการกำหนด	.240(**)	1.00		
ขั้นตอนการใช้จริงเทียบกับที่กำหนด	.158(**)	.329(**)	1.00	
ขั้นตอนการใช้จริงเทียบกับที่รับรู้	.090	.409(**)	.640(**)	1.00

.. ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ p ≤ .01

ตารางที่ 2 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศแต่ละมิติด้านเนื้อหา

ด้านของเนื้อหา (ข้อมูล)	ขั้นของการรับรู้	ขั้นของการกำหนด	ขั้นของการใช้จริง เทียบกับที่กำหนด	ขั้นของการใช้จริง เทียบกับที่รับรู้
ขั้นของการรับรู้	1.00			
ขั้นของการกำหนด	.316(**)	1.00		
ขั้นของการใช้จริงเทียบกับที่ กำหนด	.140(**)	.380(**)	1.00	
ขั้นของการใช้จริงเทียบกับที่ รับรู้	.057	.350(**)	.667(**)	1.00

.. ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $p \leq .01$

รายละเอียดของการสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศ
ทางการเมืองในแต่ละชั้นสามารถแสดงได้ดังนี้

1. ขั้นการรับรู้

ขั้นตอนแรกของการสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศ
คือ ขั้นของการรับรู้ ในขั้นตอนนี้บุคคลรับรู้ปริมาณสื่อ
และข้อมูลทางการเมืองรอบตัวว่ามีมากน้อยแค่ไหน
บางคนอาจมองว่าสื่อและข้อมูลเหล่านั้นมีมาก บางคน
อาจมองว่ามีน้อย สิ่งที่น่าสนใจค้นพบคือ ในภาพรวม
บุคคลส่วนใหญ่มีการรับรู้ว่ามีสื่อและข้อมูลข่าวสารทาง
การเมืองทั้งหมดที่มีอยู่ในสังคมมีปริมาณมาก (ร้อยละ
59 และร้อยละ 56 ตามลำดับ) ผลจากข้อมูลเชิงสำรวจ
และการสัมภาษณ์พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้
โลกแวดล้อมทางสารสนเทศในขั้นนี้ คือ ลักษณะของ
ข้อมูลจากโลกภายนอก (information characteristic)
ได้แก่ คุณภาพของสื่อและข้อมูล และปัจจัยส่วนบุคคล
เช่น ความรู้ ประสบการณ์ ฯลฯ เมื่อเปรียบเทียบปัจจัย
ทั้งสองกลุ่มนี้ ลักษณะข้อมูลจากโลกภายนอกค่อนข้าง
จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้โลกในขั้นนี้ มากกว่าปัจจัย
ส่วนบุคคล

2. ขั้นการกำหนด

เมื่อคนเรารับรู้ปริมาณสื่อและข้อมูลทางการเมือง
ที่อยู่รอบตัวแล้ว ขั้นถัดมาคนเรามีการเลือกกำหนดสื่อ
และข้อมูลที่เป็นของตนเอง เป็นสื่อและข้อมูลที่คิดว่า
ตนเองควรใส่ใจ ซึ่งเป็นโลกสารสนเทศของตนเองจริงๆ
ผลการวิจัยพบว่าปกติแล้วบุคคลไม่ได้กำหนดสื่อและ

ข้อมูลที่ตนเองจะใส่ใจเปิดรับเท่ากับปริมาณสื่อและ
ข้อมูลทางการเมืองที่ตนรับรู้ว่ามีอยู่ทั้งหมด ในด้านของสื่อ
บุคคลส่วนใหญ่มีการเลือกกำหนดสื่อที่คิดว่าตนเองควร
ใส่ใจเพียงระดับปานกลาง (ร้อยละ 45) จากปริมาณสื่อ
ทั้งหมดที่บุคคลรับรู้ว่ามีอยู่รอบตัว รองลงไปคือระดับมาก
(ร้อยละ 32) และระดับน้อย (ร้อยละ 16) ในด้านของ
เนื้อหา ผลการศึกษาเป็นไปในลักษณะเดียวกันกับด้าน
ของสื่อ ได้แก่ ระดับปานกลาง (ร้อยละ 51) ระดับมาก
(ร้อยละ 31) และระดับน้อย (ร้อยละ 13)

การสร้างโลกแวดล้อมในขั้นตอนนี้ ปัจจัยที่ส่งผล
ต่อการกำหนดสื่อและข้อมูลที่เป็นของตนเองประกอบ
ไปด้วยปัจจัยด้านลักษณะของข้อมูลภายนอก (infor-
mation characteristic) และปัจจัยด้านจิตวิทยา เข้ามามี
บทบาทสำคัญต่อการเลือกรับ หรือเลือกเพิกเฉยข้อมูล
ปัจจัยทางจิตวิทยาประกอบด้วยอันประกอบไปด้วย
ความสามารถในการรับข้อมูลของบุคคล (capacity)
และความต้องการข่าวสารของบุคคล (requirement)
ดังปรากฏในเหตุผลที่บุคคลอ้างถึงต่อไปนี้

ผู้ที่เห็นว่าปริมาณแหล่งข้อมูลและเนื้อหาที่ควรใส่ใจ
ติดตามมีปริมาณปานกลางไปจนถึงมากให้เหตุผลว่า
ข่าวสารทางการเมืองมีประโยชน์กับตน เกี่ยวข้องหรือ
สำคัญ ดังนั้นจึงคิดว่าตนควรใส่ใจหรือสนใจติดตามให้มาก
(ปัจจัยทาง requirement)

ในขณะที่ ผู้ที่เห็นว่าปริมาณของแหล่งข้อมูลและ
เนื้อหาที่ตนควรใส่ใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย
ไปจนถึงน้อย ให้เหตุผลไว้ดังนี้

1) บุคคลเห็นว่าข่าวสารการเมืองไม่เกี่ยวข้องกับตนเอง หรือไม่ได้รับประโยชน์จากข่าวสารการเมืองไม่ว่าในด้านใดๆ (ปัจจัยทาง requirement) แม้จะรับรู้แหล่งข้อมูลหรือเนื้อหาทางการเมืองมีอยู่มากมาย ก็ไม่ได้นำสิ่งเหล่านั้นมาเป็นส่วนหนึ่งของโลกแวดล้อมทางสารสนเทศของตน ไม่ได้กำหนดว่าตนต้องใส่ใจหรือสนใจ

2) บุคคลเห็นว่าสื่อหรือข้อมูลใดไม่มีคุณภาพ หรือให้ข้อมูลที่ซ้ำกันแล้ว (ปัจจัยทาง information characteristic) ก็จะเห็นว่าตนก็ไม่จำเป็นต้องติดตาม

3) บุคคลเห็นว่าปริมาณสื่อมีมากเกินไปจนจะติดตามได้หมด (ปัจจัยทาง capacity) บุคคลจึงเลือกใช้เพียงบางสื่อหรือติดตามข้อมูลเพียงบางส่วน

3. ขั้นตอนการใช้จริง

เมื่อบุคคลได้กำหนดโลกแวดล้อมสารสนเทศทางการเมืองของตนทั้งในด้านปริมาณของสื่อและเนื้อหาที่ตนควรใส่ใจแล้ว ประเด็นต่อไปคือ บุคคลสามารถใช้หรือติดตามสื่อและเนื้อหาส่วนนั้นได้เพียงใด ซึ่งผลการศึกษาพบว่าบุคคลส่วนใหญ่ตอบว่าตนมีการติดตามสื่อได้จริงในระดับปานกลาง (ร้อยละ 44) เมื่อเทียบกับปริมาณสื่อและเนื้อหาที่ตนเห็นว่าควรใส่ใจ ในด้านการติดตามเนื้อหาที่ตนเห็นว่าการเมืองได้จริงในระดับปานกลาง (ร้อยละ 46) นอกจากนี้ยังพบว่าปริมาณของการติดตามได้จริงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารการเมือง กล่าวได้ว่าผู้ที่มีส่วนสัดของการติดตามใช้สื่อและเนื้อหาได้จริงสูงมีแนวโน้มจะติดตามข่าวสารทางการเมืองสูงด้วย ($r = .121$ และ $r = .114$ ตามลำดับ)

ผู้ที่ติดตามใช้สื่อและเนื้อหาได้ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกับที่คิดว่าตนควรใส่ใจให้เหตุผลว่าหากเป็นสิ่งที่ตนเห็นว่าควรใส่ใจ จะพยายามติดตามให้ได้อยู่แล้ว ในขณะที่เหตุผลส่วนใหญ่ของผู้ที่ไม่สามารถติดตามข้อมูลที่ตนควรใส่ใจได้ครบ คือ มีเวลาไม่เพียงพอในการติดตาม และข่าวสารที่ต้องการติดตามมีปริมาณมากเกินไป กล่าวได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศในขั้นของการใช้จริงมากที่สุด คือ ปัจจัยที่มา

จากตัวบุคคล ได้แก่ เรื่องของความสามารถในการรับข้อมูลของบุคคล (capacity) และปัจจัยทางด้านของความต้องการข่าวสารของบุคคล (requirement)

● ประเด็นอภิปรายจากกระบวนการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศของบุคคล มีดังนี้

จากผลการศึกษาขั้นตอนของการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศ สรุปได้ว่าเมื่อบุคคลมีการรับรู้สื่อและเนื้อหาข่าวสารทางการเมืองที่ล้อมรอบตนเอง บุคคลไม่ได้นำสื่อและข้อมูลเหล่านั้นทั้งหมดมาสร้างเป็นโลกแวดล้อมสารสนเทศของตนเอง ซึ่งการเลือกสื่อและข้อมูลมาเป็นโลกแวดล้อมสารสนเทศของตนเองนั้น สนับสนุนแนวคิดของนักวิชาการด้านการสื่อสารในยุคหลังที่มองว่าคนเรามีการใช้สื่อในเชิงรุก ซึ่งต่างจากยุคก่อนที่ค่อนข้างให้ความสำคัญกับอิทธิพลของสื่อและมองผู้รับสารในลักษณะของผู้ตั้งรับสารจากสื่อเพียงฝ่ายเดียว (กาญจนา แก้วเทพ, 2539; Baran & Davis, 2000) ข้อค้นพบในงานวิจัยครั้งนี้จึงตอกย้ำมุมมองของผู้รับสารในเชิงรุกว่าคนเรามีการเลือกใช้สื่อและเปิดรับข้อมูลต่างๆ ในการจัดการกับชีวิตและประสบการณ์ของตน

Grabner (1988) ได้กล่าวถึงการเลือกใช้ข้อมูลไว้เช่นกันว่าการที่บุคคลปฏิเสธข้อมูลที่ตนไม่ต้องการนั้นเนื่องจากเหตุผลเฉพาะตน เช่น บางเรื่องมีเนื้อหาที่ทำให้บุคคลรู้สึกถูกรบกวนใจ บางเรื่องเป็นเรื่องที่ไกลตัวหรือซับซ้อนเกินไป บางเรื่องมีแหล่งข่าวที่น่าสงสัย และบางเรื่องก็ไม่คุ้มกับเวลาและพลังงานที่ต้องใช้ในการเปิดรับ บุคคลจึงมีการเลือกตอบสนองต่อข้อมูลจากสื่อ โดยบุคคลจะเลือกทั้งข้อมูลที่ไม่น่าสนใจหรือไม่มีประโยชน์กับตนออกไป

การกำหนดความจำเป็นในการทราบข่าวสารทางการเมืองของตนชี้ให้เห็นถึงการเลือกกำหนดโลกแวดล้อมสารสนเทศทางการเมืองของตนเองเช่นกัน บางคนอาจเห็นว่าตนต้องรู้ข่าวสารการเมืองที่นำเสนอทั้งหมดให้ได้ หรือเห็นว่าต้องรู้ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยให้เหตุผลในเรื่องของความรู้ ความจำเป็นหรือความต้องการเชิงอรรถประโยชน์ และการตอบสนองความสนใจส่วนบุคคล ในขณะที่บางคนเห็นว่าตนรู้เท่าที่

เกี่ยวกับตนเอง หรือไม่เคยคิดว่าต้องรู้เท่าไร เพราะไม่เห็นประโยชน์หรือความสำคัญของข่าวสารการเมือง ข่าวสารการเมืองยาก ซับซ้อนเกินความเข้าใจ และรู้สึกเครียด ปวดหัว เมื่อติดตามข่าวสารการเมือง

จากข้อมูลข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศของบุคคล เป็นโลกแวดล้อมที่เป็นอัตวิสัย (subjective world) นอกจากนี้โลกแวดล้อมสารสนเทศที่กล่าวถึงตรงนี้เป็นโลกตามการรับรู้ ดังนั้นปริมาณของสื่อหรือเนื้อหาที่บุคคลรับรู้ นั้น สำหรับบางคนอาจสัมพันธ์กับปริมาณที่วัดทางกายภาพ แต่บางคนอาจไม่สัมพันธ์ เช่น บุคคลสองคนที่ตอบว่าปริมาณสื่อที่ควรใส่ใจมีมาก เมื่อถามถึงรายละเอียดของสื่อเหล่านั้น คนหนึ่งตอบว่าสื่อหนังสือพิมพ์ 3 ฉบับ โทรทัศน์ 3 ช่อง อินเทอร์เน็ต SMS ในขณะที่อีกคนหนึ่งฟังวิทยุสองคลื่น รับ SMS จาก 3 แหล่ง หนังสือพิมพ์อีกเล็กน้อย เห็นได้ว่าคนสองคนนี้มีการกำหนดโลกแวดล้อมสารสนเทศที่ตนควรใส่ใจในระดับเท่ากัน แต่ปริมาณที่วัดทางกายภาพอาจต่างกัน เหตุหนึ่งเพราะประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อโลกแวดล้อมของสื่อต่างกัน บางคนรู้จักสื่อมาก ดังนั้นโลกแวดล้อมสื่อที่บุคคลรู้จักจึงประกอบด้วยสื่อมากมายหลายประเภท ในขณะที่บุคคลอีกกลุ่มมีประสบการณ์ต่อโลกแวดล้อมของสื่อไม่มากนัก รู้จักสื่อไม่กี่ประเภท ซึ่งอาจเพราะระดับความรู้ เศรษฐกิจสังคม หรือสภาพภูมิศาสตร์ ดังนั้นโลกแวดล้อมสื่อที่บุคคลรู้จักจึงมีน้อย แต่นั่นก็ถือว่าเป็นโลกของสื่อทั้งหมดตามการรับรู้ของบุคคลนั้น

อย่างไรก็ตามการเลือกกำหนดโลกแวดล้อมสารสนเทศ ไม่ได้เป็นการประกันว่าบุคคลจะเลือกใช้สื่อที่ดีที่สุดท่ามกลางตัวเลือกสื่อต่างๆ ที่นำเสนอข้อมูลทางการเมืองในสังคม เมื่อพิจารณาเกณฑ์ที่บุคคลใช้ในการเลือกสื่อเพื่อเป็นแหล่งสารทางการเมืองพบว่า

แม้ส่วนหนึ่งบุคคลจะใช้เกณฑ์ในแง่ของคุณภาพข้อมูล เช่น ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ มาใช้ในการพิจารณาเลือกแหล่งข้อมูลในการติดตามข่าวสารการเมือง แต่ในขณะเดียวกันหลักเกณฑ์ประเมินแบบง่ายๆ อย่างเรื่องของความสะดวกและความรวดเร็วในการรายงานก็ถูกนำมาใช้ในการพิจารณาเลือกใช้แหล่งข้อมูลเป็นอันดับต้นๆ เช่นกัน แม้ว่าในบางครั้งบุคคลรับรู้ว่าสื่อที่ตนเลือกจากความสะดวกในการเข้าถึงนั้นไม่มีคุณภาพเท่าสื่ออื่นก็ตาม ซึ่งการใช้หลักเกณฑ์การเลือกแบบง่ายๆ นี้ก็อาจทำให้ผู้อ่านได้รับข่าวสารจากสื่อที่ขาดคุณภาพ และส่งผลเมื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการตัดสินใจทางการเมือง

2) ความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศทางการเมืองกับความท่วมท้นทางสารสนเทศ

ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างโลก-แวดล้อมสารสนเทศและความท่วมท้นทางสารสนเทศนั้น พบว่า การสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศทั้ง 3 ระดับ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมท้นทางสารสนเทศ

ในทางกลับกัน การสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับอาการความท่วมท้นทางสารสนเทศในระดับของการเลือกกำหนด และการใช้แหล่งข้อมูลและเนื้อหาทางการเมืองของบุคคลได้จริงความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในทิศทางทางบวก กล่าวคือ ผู้ที่เห็นว่าเนื้อหาทางการเมืองที่ตนควรใส่ใจมีมาก และผู้ที่มีการติดตามใช้สื่อและเนื้อหาได้มากเทียบกับที่คิดว่าตนควรใส่ใจติดตามหรือทราบว่ามีทั้งหมดในสังคม จะเกิดความรู้สึกท่วมท้นทางสารสนเทศ (ดูตารางที่ 3) นอกจากนี้ผู้ที่มีการกำหนดเกณฑ์ความจำเป็นในการทราบข่าวสารของตนว่า จำเป็นต้องรู้ทั้งหมด จะมีความรู้สึกท่วมท้นทางสารสนเทศสูงด้วย (ดูตารางที่ 4)

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของอาการความท่วมท้นทางสารสนเทศ จำแนกตามการสร้างโลก-
แวดล้อมสารสนเทศทางการเมือง

	กลุ่มผู้สร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศ จำแนกตามสัดส่วนการเปรียบเทียบ			ค่า สถิติ F	ค่า sig.
	กลุ่ม น้อย	กลุ่ม ปานกลาง	กลุ่ม มาก		
ขั้นของการใช้จริงเทียบกับที่กำหนด (ด้านแหล่งข้อมูล)	2.17	2.25	2.48	6.04	0.00*
ขั้นของการใช้จริงเทียบกับที่รับรู้(ด้านแหล่งข้อมูล)	2.20	2.32	2.41	3.01	0.05*
ขั้นของการกำหนด (ด้านเนื้อหา)	2.19	2.23	2.43	4.41	0.01*
ขั้นของการใช้จริงเทียบกับที่กำหนด (ด้านเนื้อหา)	2.19	2.26	2.47	4.80	0.00*
ขั้นของการใช้จริงเทียบกับที่รับรู้ (ด้านเนื้อหา)	2.16	2.35	2.46	6.23	0.00*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $p \leq .05$

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยอาการความท่วมท้นทางสารสนเทศจำแนกตามการกำหนดความจำเป็น
หรือเกณฑ์ในการทราบข่าวสารทางการเมืองของตนเอง

การกำหนดความจำเป็นหรือเกณฑ์ในการทราบ ข่าวสารทางการเมืองของตนเอง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าสถิติ F	ค่า sig.
ต้องรู้ทั้งหมด	20	2.77	.94	3.25	.01*
รู้ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้	158	2.29	.75		
รู้เท่าที่เกี่ยวกับตนเอง	100	2.37	.65		
รู้เท่าที่อยากรู้	117	2.22	.65		
ไม่ได้นึกถึงว่าต้องรู้ขนาดไหน	38	2.13	.74		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $p \leq .05$

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนข้างต้นชี้ให้เห็นว่า
ความรู้สึกท่วมท้นทางสารสนเทศอาจเกิดจาก ความคาดหวัง
ของตนเองในการใช้สื่อและข้อมูล รวมทั้งการติดตาม
ใช้สื่อและข้อมูลในปริมาณมาก แต่ไม่ได้เกิดจากช่องว่าง
ระหว่างความต้องการในข้อมูลกับความสามารถในการ

ประมวลข้อมูลของบุคคล กล่าวคือ ผู้ที่มีความคาดหวัง
ว่าตนควรติดตามหรือใช้สื่อและข้อมูลให้ได้มาก รวมถึง
ผู้ที่รับรู้ว่าตนใช้สื่อและข้อมูลได้มากมีแนวโน้มจะเกิด
ความท่วมท้นทางสารสนเทศมากด้วยเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม เหตุที่ความคาดหวังในการใช้สื่อและข้อมูลส่งผลต่ออาการความท่วมตันทางสารสนเทศนั้น ยังเป็นข้อที่น่าสงสัยว่าความคาดหวังเพียงอย่างเดียวจะสามารถส่งผลต่ออาการความท่วมตันได้จริงหรือไม่ หรือเกิดจากความสัมพันธ์ร่วมที่มาจากตัวแปรด้านการติดตามใช้สื่อและข้อมูลได้จริง ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์เพิ่มเติมด้วยวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบแยกส่วน (partial correlation) และพบว่าเมื่อควบคุมตัวแปรด้านการใช้แหล่งข้อมูลและเนื้อหาทางการเมืองของ

บุคคลได้จริง ความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดแหล่งข้อมูลและเนื้อหาที่ตนควรใส่ใจ กับอาการความท่วมตันทางสารสนเทศจะไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดูตารางที่ 5) กล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านความคาดหวังเพียงอย่างเดียวไม่ได้ก่อให้เกิดความรู้สึกท่วมตันทางสารสนเทศ บุคคลที่มีความคาดหวังหรือกำหนดว่าตนต้องใส่ใจใช้สื่อและข้อมูลให้ได้มากจะเกิดอาการความท่วมตันต่อเมื่อบุคคลนั้นมีการใช้สื่อและข้อมูลได้จริงมากด้วย

ตารางที่ 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบแยกส่วนเมื่อควบคุมตัวแปรด้านการใช้สื่อและข้อมูลได้จริง

	อาการความท่วมตันทาง สารสนเทศ	ค่า sig.
ขั้นของการกำหนด (ด้านของสื่อ)	.051	.288
ขั้นของการกำหนด (ด้านของเนื้อหา)	.089	.064

ในด้านของผู้ที่ประสบกับความขัดแย้งระหว่างความต้องการข้อมูลกับความสามารถในการประมวลข้อมูล เช่น ไม่สามารถติดตามสื่อและเนื้อหาทางการเมืองได้ครบเท่ากับที่คิดว่าตนควรใส่ใจนั้น จะเกิดความกังวลใจต่อเมื่อ (1) ถูกกำหนดให้ต้องใช้ข้อมูล เช่น จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน การเรียน ฯลฯ (2) เป็นคนที่สนใจข่าวการเมือง และรู้สึกว่าจะต้องรู้ข่าวสารการเมืองให้ได้มาก นอกเหนือไปจากเหตุผลดังกล่าว บุคคลจะไม่เกิดความกังวลใจ เพราะมีการปรับใจให้ตนพอใจกับระดับปริมาณสื่อหรือข้อมูลที่ตนติดตามได้อยู่ตอนนี้ โดยเห็นว่าการติดตามได้ไม่เท่าที่คาดหวังไม่ใช่เรื่องใหญ่สำหรับตน และบางบุคคลจะหันไปใช้วิธีการมาจากผู้อื่นหากว่าต้องการทราบข่าวสารส่วนที่ขาดไปนั้น

ดังนั้น แม้บุคคลจะเกิดความขัดแย้งกันระหว่างความต้องการใช้ข้อมูลกับความสามารถของตนเองในการประมวลข้อมูล แต่หากบุคคลยอมรับหรือรู้สึกพอใจกับระดับของปริมาณสื่อหรือข้อมูลที่ตนติดตามได้แล้ว

ความรู้สึกท่วมตันทางสารสนเทศจะลดลงไป ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลยังรู้สึกไม่พอใจ อาการความท่วมตันทางสารสนเทศจะเพิ่มสูง กล่าวได้ว่าความพอใจในระดับของปริมาณสื่อหรือข้อมูลที่ตนติดตามได้ จึงเข้ามาเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดหรือเพิ่มอาการความท่วมตันทางสารสนเทศ

ผลจากการศึกษาสรุปได้ว่า ความท่วมตันทางสารสนเทศ แม้จะเกิดขึ้นจริง แต่ไม่ได้เกิดขึ้นกับทุกคนในลักษณะเดียวกัน เพราะแต่ละบุคคลมีการนิยามโลกทางข้อมูลข่าวสารของตนเอง ความท่วมตันทางสารสนเทศจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลกำหนดเกณฑ์ว่าตนต้องทราบหรือถูกกำหนดว่าจะต้องใช้ข้อมูล ในขณะที่ผู้ที่ไม่ได้กำหนดหรือถูกกำหนดเกณฑ์ที่จะสามารถเพิกเฉย หรือหาวิธีที่จะปรับเข้าหาความสบายใจได้ง่ายกว่า ซึ่งถือเป็นกลไกทางความคิดในการปกป้องตนเองจากการเผชิญกับปัจจัยที่อาจนำไปสู่ความท่วมตัน และยังเป็นวิธีจัดการทางความคิดเพื่อลดการเกิดความท่วมตันทางสารสนเทศ

ดังนั้นผลการวิจัยจึงสนับสนุนแนวคิดของ Wilson (อ้างถึงใน Tidline, 1999) ว่าความท่วมท้นทางสารสนเทศที่นักวิชาการหลายคนกังวลว่าเป็นปัญหาของสังคมสารสนเทศนั้นไม่ได้เกิดขึ้นกับคนส่วนใหญ่และในสถานการณ์ส่วนใหญ่ หรือกล่าวได้ว่าความท่วมท้นทางสารสนเทศไม่ได้เป็นสิ่งที่มียุติธรรมของทุกคนในสังคม เพราะส่วนหนึ่งบุคคลจะมีวิธีการต่างๆ เพื่อปกป้องตนเองจากสภาวะนั้น ซึ่งในที่นี้คือ การใช้วิธีปรับความคิด และหาวิธีที่ง่ายเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตนต้องการมา

3) การสร้างคำอธิบายใหม่ของแนวคิดความท่วมท้นทางสารสนเทศ

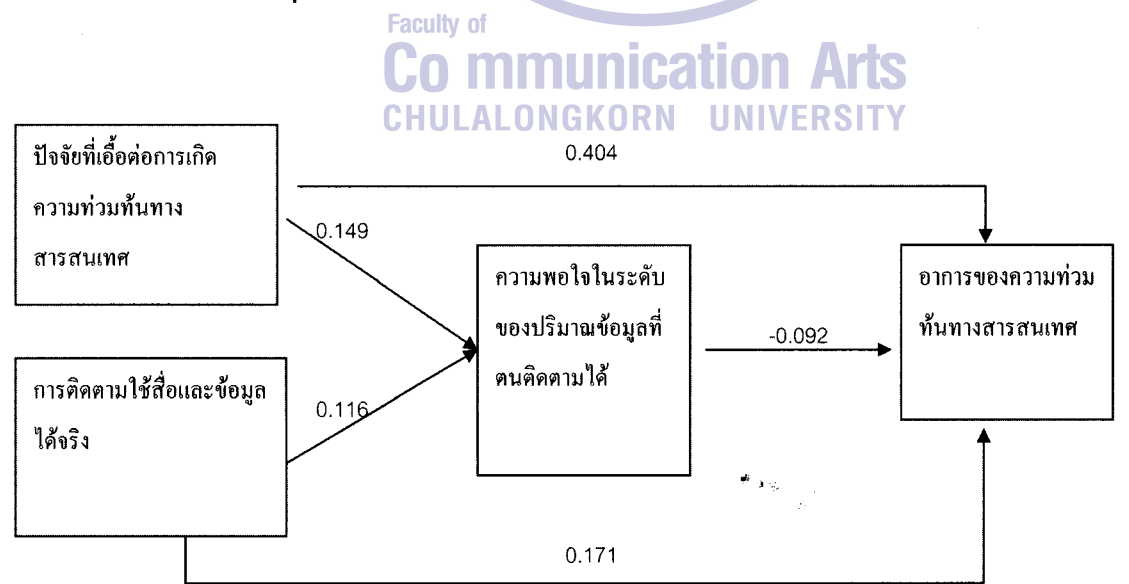
แนวคิดเดิมของสภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศชี้ว่า สภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศเกิดขึ้นจากสภาวะที่บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าของข้อมูลที่ตนต้องการมีมากเกินไปความสามารถของบุคคลในการประมวลข้อมูลเหล่านั้นในช่วงเวลาหนึ่งๆ รวมไปถึงสภาวะที่บุคคลไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ตนต้องการได้

แต่จากผลการวิจัยพบว่า สภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศสามารถเกิดขึ้นได้จากการใช้จริงของบุคคลด้วย โดยผู้ที่เห็นว่าตนเปิดรับสื่อและเนื้อหาทางการเมืองได้ในส่วนที่มากเมื่อเทียบกับปริมาณสื่อและข้อมูลที่คิดว่าตนควรใส่ใจหรือที่คิดว่ามีอยู่ทั้งหมดในสังคม จะเป็นผู้ที่เกิดอาการความท่วมท้นทางสารสนเทศ

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังค้นพบถึงตัวแปรเงื่อนไขที่เข้ามามีอิทธิพลต่อการลดการเกิดอาการความท่วมท้นทางสารสนเทศของบุคคล ได้แก่ ตัวแปรด้านความพอใจในระดับของปริมาณสื่อหรือข้อมูลที่ตนติดตามได้

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรในส่วนนี้มาหาความสัมพันธ์ในลักษณะแบบจำลองอิทธิพลเชิงสาเหตุ (path analysis) ด้วยโปรแกรมสถิติ LISREL เพื่อให้ได้ภาพรวมของการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศทางการเมืองและการประมวลข้อมูลทางการเมืองของบุคคลในสังคมไทย ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้

ภาพที่ 4 แสดงแบบจำลองกระบวนการสร้างโลกแวดล้อมทางข้อมูลข่าวสารการเมืองและการประมวลข้อมูลทางการเมืองของบุคคล



ไค-สแควร์ = 0.000, P = 1.000 , df = 1, GFI = 1.000 , AGFI = 1.000, SRMR = 0.000, RMSEA = 0.000

จากแบบจำลองแสดงให้เห็นว่าอาการของความท่วมท้นทางสารสนเทศเกิดได้ใน 2 เส้นทางหลัก

1. เส้นทางแรกเกิดจากปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมท้นทางสารสนเทศ ผู้ที่ประสบกับปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมท้นทางสารสนเทศ เช่น รู้สึกว่าข้อมูลที่ตนต้องการมีปริมาณมาก มีเวลาไม่เพียงพอในการติดตาม หรือเห็นว่าข้อมูลมีความละเอียด ซับซ้อน เปลี่ยนแปลงรวดเร็วเกินไป จะเกิดอาการความท่วมท้นทางสารสนเทศ เช่น รู้สึกเครียด สับสน หงุดหงิด หรือนำไปสู่การหลบหลีกการเปิดรับข้อมูล ฯลฯ ในขณะที่ผู้ที่ไม่เผชิญกับปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมท้นทางสารสนเทศก็จะไม่เกิดอาการดังกล่าว

อย่างไรก็ตามปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมท้นทางสารสนเทศสามารถถูกลดอิทธิพลต่ออาการความท่วมท้นทางสารสนเทศลงได้ผ่านความพอใจต่อระดับของปริมาณข่าวสารทางการเมืองที่บุคคลสามารถติดตามได้ กล่าวคือ แม้บุคคลจะประสบกับปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมท้นทางสารสนเทศ แต่หากบุคคลเห็นว่าตนพึงพอใจกับระดับปริมาณสื่อหรือข้อมูลทางการเมืองที่ตนติดตามได้ก็จะลดการเกิดอาการจากความท่วมท้นในทางตรงข้ามหากบุคคลยังไม่พอใจกับระดับปริมาณสื่อหรือข้อมูลที่ตนติดตามได้ก็จะเกิดอาการความท่วมท้นทางสารสนเทศ

2. เส้นทางที่สองเกิดจากการติดตามใช้สื่อและข้อมูลได้จริง กล่าวคือ ผู้ที่ติดตามสื่อหรือข้อมูลทางการเมืองได้จริงในปริมาณมาก มีแนวโน้มจะเกิดอาการความท่วมท้นทางสารสนเทศมาก

อย่างไรก็ตาม ในลักษณะเดียวกันกับเส้นทางแรก อาการความท่วมท้นทางสารสนเทศสามารถถูกลดอิทธิพลลงได้ ผ่านความพึงพอใจต่อระดับของปริมาณสื่อหรือข้อมูลทางการเมืองที่บุคคลสามารถติดตามได้อีกด้วย กล่าวคือ บุคคลที่มีสัดส่วนการเปิดรับสื่อหรือข่าวสารได้มากจริง อาจไม่เกิดความท่วมท้นหรือมีความท่วมท้นน้อย หากบุคคลพึงพอใจกับระดับปริมาณข้อมูลที่ตนติดตามได้แล้ว

นอกจากนี้หากพิจารณาทั้งสองเส้นทางสามารถส่งอิทธิพลร่วมกันได้ต่อการเกิดความท่วมท้นทางสารสนเทศ กล่าวคือ บุคคลที่มีปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมท้นมากและมีการติดตามมากด้วยก็ส่งอิทธิพลมากขึ้นต่อการเกิดอาการความท่วมท้นทางสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสามารถอธิบายได้ดังนี้

● **ในเส้นทางแรกนั้นประเด็นของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เอื้อกับอาการความท่วมท้นทางสารสนเทศนั้นมีส่วนที่สนับสนุนแนวคิดความท่วมท้นทางสารสนเทศเดิม** กล่าวคือ เมื่อบุคคลรู้สึกว่ามีปริมาณของข้อมูลที่ตนต้องการมีมาก มีเวลาไม่พอติดตาม (ปัจจัยในเชิงปริมาณ) รวมไปถึงสภาวะที่บุคคลไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ต้องการได้ (ปัจจัยในเชิงคุณภาพ) จะนำไปสู่อาการทางลบต่างๆ ที่ตามมาคือ ความเครียด ความหงุดหงิด สับสน (Eppler & Mengis, 2004, Eurescom, 2001, Farhoomand and Drury, 2002)

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของการประสบปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมท้นทางสารสนเทศพบว่า มีระดับเพียงปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.03) ซึ่งผู้วิจัยได้ชี้ให้เห็นในตอนต้นแล้วว่าแม้บุคคลจะเห็นว่าข้อมูลข่าวสารทางการเมืองในสังคมมีปริมาณมาก แต่คนเรามีการเลือกกำหนดโลกแวดล้อมสารสนเทศของตนว่าจะใส่ใจหรือไม่ใส่ใจกับแหล่งข้อมูลหรือเนื้อหาใด ตรงนี้ถือได้ว่าบุคคลได้มีการปกป้องตนเองจากการคุกคามของปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดสภาวะความท่วมท้นมาแล้วตั้งแต่ด้านแรก เมื่อเผชิญกับข้อมูลข่าวสารทางการเมือง โดยเหตุผลที่ทำให้บุคคลเลือกเอาเฉพาะส่วนที่ตนเองต้องการ สนใจหรือเกี่ยวข้องกับตน ดังนั้นส่วนใดที่ไม่ต้องการก็จะมีการคัดกรองออกไป ในทำนองเดียวกันหากสื่อใดไม่มีคุณภาพ ไม่ชอบ ไม่เชื่อถือ บุคคลก็จะไม่เปิดรับ ยิ่งไปกว่านั้นปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างอินเทอร์เน็ตแพร่หลายมาก แม้ส่วนหนึ่งจะเป็นการทำให้ปริมาณข่าวสารเพิ่มเติมแต่เทคโนโลยีนี้ก็เข้ามาช่วยในการสืบค้นหรือคัดกรองข้อมูลที่ต้องการได้ นอกจากนี้ด้านบุคคลที่ไม่ได้สนใจข่าวสารทางการเมือง สำหรับคนกลุ่มนี้แล้วไม่ว่าข้อมูลจะมาก ละเอียด ซับซ้อน เปลี่ยนแปลงเร็ว ก็ไม่ได้รับผลกระทบจากสิ่งเหล่านั้น

ในส่วนของการเกิดความท่วมนั้นทางสารสนเทศ แม้ผลการวิจัยเชิงปริมาณจะพบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมนั้นทางสารสนเทศต่อการเกิดความท่วมนั้น บุคคลโดยเฉลี่ยกลับมีระดับอาการจากความท่วมนั้นทางสารสนเทศไม่สูง (ค่าเฉลี่ย = 2.30) ซึ่งเหตุผลอาจมาจากหลายสาเหตุ

ประการแรก มีผู้กล่าวว่าอาการเกิดสภาวะความท่วมนั้นทางสารสนเทศเป็นประสบการณ์ที่เป็นอัตวิสัย (Mulder และคณะ, 2006) ดังนั้นไม่ใช่ทุกคนที่เผชิญกับปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมนั้นแล้วจะเกิดอาการความท่วมนั้นตามมา

ประการที่สอง เนื่องจากในบริบทของการบริโภคข่าวสารทางการเมือง คนส่วนใหญ่ไม่ได้ต้องใช้ประโยชน์จากข้อมูลนั้นโดยทันทีทันใด ซึ่งต่างจากงานวิจัยด้านความท่วมนั้นทางสารสนเทศอื่นๆ ที่ทำในบริบทของการทำงานในองค์กร หรือลูกค้าที่ต้องตัดสินใจซื้อสินค้า ดังนั้นเมื่อเผชิญกับปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมนั้นก็อาจใช้วิธีพักการรับข้อมูลหรือติดตามข้อมูลด้วยวิธีอื่นที่ง่ายกว่า อย่างเช่นการถามผู้อื่น

ประการที่สาม บุคคลมีความพอใจหรือยอมรับได้กับปริมาณข้อมูลที่ตนสามารถเปิดรับได้ ดังนั้นแม้จะรู้สึกว่ามีข้อมูลที่ตนต้องการมีมาก มีเวลาติดตามน้อย ข้อมูลซับซ้อน ละเอียดเกินไป ก็ไม่เกิดอาการเครียดหรือหงุดหงิดมากนัก ซึ่งจากการวิเคราะห์แบบจำลอง เห็นได้ว่าตัวแปรดังกล่าวนี้มีอิทธิพลระหว่างเกิดปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมนั้นทางสารสนเทศกับอาการความท่วมนั้นทางสารสนเทศ ผู้วิจัยจะอภิปรายถึงความสำคัญของตัวแปรนี้อย่างละเอียดในส่วนต่อไปอีกครั้ง

● ในเส้นทางที่สองของการเกิดอาการความท่วมนั้นทางสารสนเทศ งานวิจัยนี้ค้นพบตัวแปรเพิ่มเติมที่ส่งผลต่ออาการความท่วมนั้นทางสารสนเทศ คือ การใช้สื่อและเนื้อหาได้จริง ผู้ที่มีสัดส่วนการเปิดรับสื่อและเนื้อหาเมื่อเทียบกับส่วนที่ตนเห็นว่าควรใส่ใจได้ในปริมาณมาก หรือผู้ที่มีสัดส่วนการเปิดรับสื่อและเนื้อหาเมื่อเทียบกับส่วนที่ตนรับรู้ว่ามีอยู่ทั้งหมดได้มาก มีแนวโน้มจะเกิดอาการความท่วมนั้นทางสารสนเทศเช่นกัน

เมื่อผู้วิจัยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อหรือเนื้อหาได้จริงเทียบกับปริมาณของสื่อและเนื้อหาที่บุคคลเห็นว่าควรใส่ใจ พบว่าผู้ที่เห็นว่าปริมาณของสื่อและเนื้อหาที่ตนควรใส่ใจมีปริมาณมากจะมีสัดส่วนการเปิดรับสื่อหรือเนื้อหาที่ตนเห็นว่าควรใส่ใจได้จริงมากด้วย ซึ่งผู้ที่เห็นว่าสื่อและเนื้อหาที่ตนควรใส่ใจมีมากจะเป็นผู้ที่เห็นความสำคัญของข่าวสารการเมือง มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง รวมถึงผู้ที่ใช้ข้อมูลทางการเมืองประกอบการทำงานหรือการเรียน ดังนั้นกล่าวได้ว่าคนกลุ่มนี้เป็นผู้ที่มีความต้องการข้อมูลข่าวสารทางการเมืองสูง

Atkin (1973) กล่าวว่า บุคคลจะแสวงหาข้อมูลเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกไม่แน่ใจ (uncertainty) หรือขาดความรู้ที่จะนำมาใช้ในการตอบสนองกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวหรือใช้ในการปรับตัวทางจิตวิทยา นอกจากนี้แนวทางศึกษาการใช้สื่อและความพึงพอใจเป็นอีกแนวคิดหนึ่งก็ได้อธิบายการใช้สื่อและข้อมูลของบุคคล แนวคิดดังกล่าวชี้ว่าบุคคลจะเลือกแสวงหาข่าวสารและใช้สื่อประเภทใดนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลเป็นเหตุสำคัญ ซึ่งความต้องการจะแปรเป็นแรงจูงใจผลักดันให้บุคคลเลือกใช้สื่อต่างๆ (Blumler & Katz, 1974)

ผู้ที่เห็นว่าสื่อและข้อมูลที่ตนควรใส่ใจติดตามมีมาก จึงมีแรงจูงใจในการแสวงหาข่าวสารมากและพยายามติดตามสื่อและข้อมูลเหล่านั้น และทำให้คนกลุ่มนี้มีปริมาณการเปิดรับสื่อและข้อมูลได้จริงในระดับที่มากตามไปด้วย นอกจากนี้ เมื่อคนในกลุ่มนี้มีแรงจูงใจในการแสวงหาข่าวสารมากย่อมเกิดความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารและได้รับผลกระทบจากการติดตามข่าวสารได้โดยง่าย ดังนั้นคนกลุ่มนี้เมื่อเผชิญกับการติดตามข่าวสารจำนวนมากหรือไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลหรือทำความเข้าใจกับข้อมูลที่ตนได้รับจึงมีแนวโน้มจะเกิดอาการหรือปฏิกิริยาจากสภาวะเหล่านั้น เช่น หงุดหงิด เครียด สับสน ฯลฯ เพราะตนจำเป็นต้องใช้หรือต้องการข้อมูลเหล่านั้น

ข้อสรุปสำคัญจากผลการวิจัยที่ขยายคำอธิบายของแนวคิดความท่วมนั้นทางสารสนเทศเดิม คือ อาการ

ความท่วมท้นทางสารสนเทศ สามารถเกิดจากการใช้สื่อ และเนื้อหาในปริมาณมาก ในขณะที่การใช้สื่อและเนื้อหา ได้ในปริมาณน้อย กลับไม่ได้ส่งผลต่ออาการความท่วมท้น มาก เพราะเหตุหนึ่งบุคคลที่ติดตามได้น้อยจะมีความ ต้องการข่าวสารน้อยอยู่แล้ว อีกเหตุผลหนึ่งคือบุคคลมี แนวโน้มจะทำใจยอมรับกับช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างสิ่งที่ ตนเห็นว่าควรใส่ใจใช้กับการติดตามจริง เพื่อหลีกเลี่ยง สถานะไม่สบายทางจิตใจ

● ตัวแปรในการลดสภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศ

จากแบบจำลองที่วิเคราะห์ได้ เราจะพบว่าตัวแปร เรื่องความพอใจต่อระดับของปริมาณสื่อหรือข้อมูล ทางการเมืองที่บุคคลสามารถติดตามได้เข้ามามีอิทธิพล ในการลดการเกิดอาการความท่วมท้นได้เช่นกัน

ประเด็นเรื่องความพึงพอใจต่อระดับปริมาณสื่อหรือ ข้อมูลทางการเมืองที่บุคคลสามารถติดตามได้ ถือว่าเป็น ตัวแปรที่น่าสนใจในเรื่องของสภาวะการเกิดความท่วมท้น ทางสารสนเทศ Atkin (1973) ซึ่งว่าการแสวงหาข้อมูล ของบุคคลเกิดจากช่องว่างหรือความไม่ลงรอยกันระหว่าง ระดับความแน่ใจหรือความรู้ที่ตนมีอยู่ขณะนั้น (current level of certainty) กับระดับความต้องการข้อมูลเพื่อใช้ ในการตอบสนองในการปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมรอบตัว หรือจิตใจของตน (criterion level of certainty) หาก บุคคลมีช่องว่างระหว่างระดับของตัวแปรทั้งสองสูงเท่าใด ก็จะยิ่งมีการแสวงหาข่าวสารมากขึ้นเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ในการแสวงหาข่าวสาร คนเรามีการคำนึงถึงรางวัลหรือ ผลตอบแทนด้วย แม้ข้อมูลนั้นจะมีค่าหรือมีประโยชน์ แต่ถ้านักบุคคลเห็นว่าไม่คุ้มกับทุนที่ต้องลงแรงไป ก็จะ หลบเลี่ยงหรือเพิกเฉย

จากแนวคิดของ Atkin สามารถนำมาอธิบายใน ประเด็นเรื่องของความพึงพอใจต่อระดับปริมาณสื่อหรือ ข้อมูลทางการเมืองที่บุคคลสามารถติดตามได้ หากบุคคล รู้สึกว่าการติดตามข้อมูลของตนเริ่มจะถูกคุกคามด้วย สภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศ และเห็นว่าหาก ยิ่งติดตามต่อไปจะต้องลงแรงมากและไม่คุ้มกับผลที่ ตามมา บุคคลก็เลือกที่จะสร้างเกณฑ์การยอมรับซึ่งเป็น

กลไกทางความคิดขึ้นมาเพื่อไม่ให้ต้องเผชิญกับอาการ ความท่วมท้นทางสารสนเทศ ดังเช่นที่มีผู้ให้สัมภาษณ์ ท่านหนึ่งกล่าวว่าพอใจกับที่ตนเองติดตามได้อยู่ตอนนี้แล้ว แม้จะไม่ได้ปริมาณทั้งหมดที่เห็นว่าควรใส่ใจ แต่รู้สึกว่า ถ้าพยายามมากเกินไปกว่านี้จะทำให้เกิดความกังวลใจ

ผลการวิจัยครั้งนี้จึงสอดคล้องกับที่ O'Reilly (1980) ซึ่งว่า การประเมินสภาวะท่วมท้นทางสารสนเทศ นั้นต้องการการประเมินที่เป็นอัตวิสัย ไม่ใช่เพียงแค่ ตัดสินจากความสามารถในการประมวลข้อมูลเท่านั้น แต่ยังต้องพิจารณาถึงความพึงพอใจต่ออัตราการประมวล ข้อมูล (preference for rate of processing) และความพึงพอใจกับการประมวล (satisfaction with the processing task) นั้นด้วย ซึ่งในที่นี้ความพึงพอใจ ต่อระดับปริมาณสื่อหรือข้อมูลทางการเมืองที่บุคคล สามารถติดตามอาจจัดได้ว่าเป็นแง่มุมหนึ่งของความ พึงพอใจต่ออัตราการประมวลข้อมูล และเป็นตัวแปร ที่น่าจะนำไปศึกษาต่อไปในบริบทของการศึกษาเรื่อง สภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศ

4) ผลกระทบจากการสร้างโลกแวดล้อม สารสนเทศและความท่วมท้นทางสารสนเทศ

ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาว่า การสร้างโลก แวดล้อมสารสนเทศทางการเมืองและความท่วมท้น ทางสารสนเทศมีผลกระทบอย่างไรต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ในการตัดสินใจทางการเมือง และความเชื่อในประสิทธิภาพ ทางการเมืองของบุคคล ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะสำคัญ ประการหนึ่งของการเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย

● การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจทางการเมือง

ในบริบทของสังคมประชาธิปไตย ข้อมูลข่าวสารเป็น สิ่งที่สำคัญเพราะประชาธิปไตยที่สมบูรณ์จะเกิดขึ้นได้ ต่อเมื่อประชาชนมีความรู้ (well-informed citizen) กิจกรรมทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น การเลือกตั้ง การแสดงความคิดเห็นหรือการออกเสียงในประเด็นต่างๆ ล้วนต้องอาศัยการได้รับข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างดีจึงจะ สามารถทำกิจกรรมเหล่านั้นได้อย่างสมบูรณ์

มีงานวิจัยจำนวนไม่น้อยที่กล่าวถึงผลกระทบจากสภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจ งานเหล่านั้นชี้ว่า ข้อมูลจะช่วยให้บุคคลลดความไม่แน่ใจ และเมื่อบุคคลมีข้อมูลมากขึ้น คุณภาพในการตัดสินใจจะเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามเมื่อถึงจุดที่ข้อมูลมีมากเกินไปความสามารถในการประมวล เมื่อนั้นระดับของการประมวลจะลดลง ประสิทธิภาพในการตัดสินใจอย่างถูกต้องของบุคคลจะต่ำลงไปด้วย และบางครั้งก็ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงความพึงพอใจในการทำงาน (Jacoby, 1984, Hwang and Lin, 1999 อ้างถึงใน Eppler & Mengis, 2004; Hunter, 2004) ซึ่งเมื่อถึงจุดที่ข้อมูลมีมากเกินไปความสามารถในการประมวลบุคคลอาจหันไปใช้วิธีลัดต่างๆ เพื่อลดความยุ่งยากซับซ้อนในการจัดการข้อมูล เช่น การสรุปรวม (generalization) การใช้การค้นหาข้อมูลเพียงบางทางเลือก เป็นต้น เพื่อลดการลงแรงในการตัดสินใจ (Eurescom, 2001; Cook, 1993)

ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาว่าการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศและความท่วมท้นทางสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการใช้อข้อมูลเพื่อการตัดสินใจทางการเมืองหรือไม่ โดยเปรียบเทียบระหว่างการใช้การค้นหาข้อมูลทุกทางเลือก การค้นหาข้อมูลเพียงบางทางเลือก และการใช้อข้อมูลแบบเส้นทางลัด

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมคนเราส่วนใหญ่มีแนวโน้มจะใช้อการค้นหาข้อมูลเพียงบางทางเลือกอยู่แล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.18) ในขณะที่มีการใช้อข้อมูลแบบเส้นทางลัดและการใช้อข้อมูลทุกทางเลือกในระดับพอๆ กัน (ค่าเฉลี่ย 2.97) และเมื่อพิจารณาว่าบุคคลที่มีความแตกต่างกันในการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศ และความท่วมท้น

ทางสารสนเทศมีความแตกต่างในการใช้อข้อมูลเพื่อการตัดสินใจทั้งสามแบบแตกต่างกันหรือไม่ ภาพที่พบสรุปได้โดยย่อดังนี้

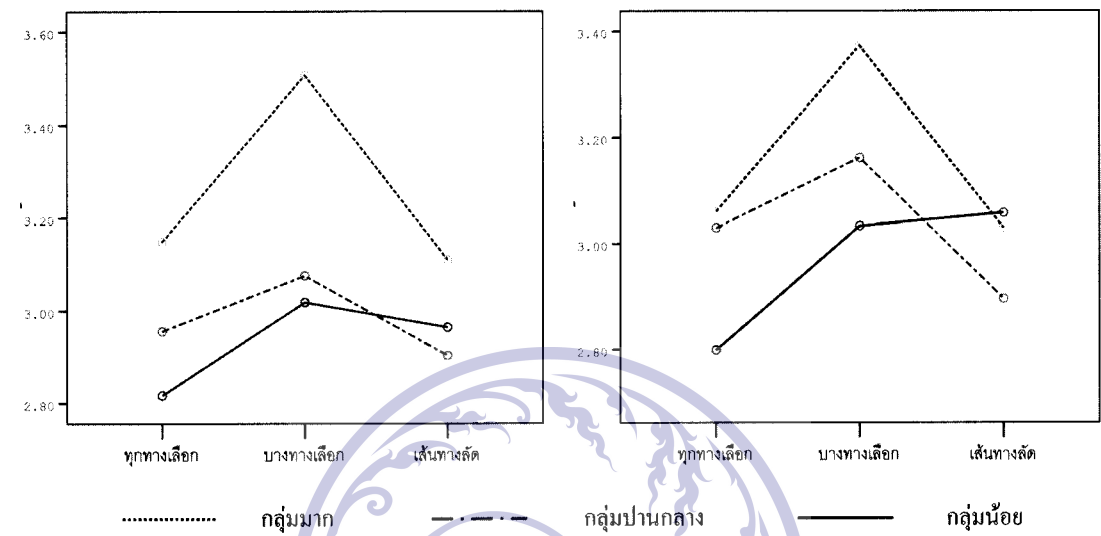
- ผู้ที่มีสัดส่วนการเปิดรับสื่อและเนื้อหาการเมืองได้จริงทั้งในระดับมากและน้อย แม้จะมีการใช้อข้อมูลเพื่อการตัดสินใจแบบบางทางเลือกมากที่สุด แต่ผู้ที่เปิดรับสื่อและเนื้อหาการเมืองได้จริงในระดับมากจะมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกันของการใช้อข้อมูลเพื่อการตัดสินใจแบบบางทางเลือกและแบบเส้นทางลัดในระดับสูง ในขณะที่ผู้ที่เปิดรับสื่อและเนื้อหาการเมืองได้จริงในระดับน้อยแทบไม่มีความแตกต่างกันระหว่างการใช้อข้อมูลเพื่อการตัดสินใจแบบบางทางเลือกและแบบเส้นทางลัด

- ผู้ที่แทบไม่ได้ติดตามข่าวสารการเมืองเลย มีการใช้อข้อมูลเพื่อการตัดสินใจแบบเส้นทางลัด (ค่าเฉลี่ย 3.00) สูงกว่าแบบทุกทางเลือก (ค่าเฉลี่ย 2.44) และแบบบางทางเลือก (ค่าเฉลี่ย 2.31)

- ผู้ที่มีปริมาณอาการความท่วมท้นทางสารสนเทศแตกต่างกันมีการใช้อข้อมูลเพื่อการตัดสินใจทั้งสามแบบไม่แตกต่างกัน

- ผู้ที่มีปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดอาการท่วมท้นทางสารสนเทศแตกต่างกัน แม้จะมีการใช้อข้อมูลเพื่อการตัดสินใจแบบบางทางเลือกมากที่สุด แต่ผู้ที่มีปัจจัยน้อยจะมีการใช้อข้อมูลเพื่อการตัดสินใจแบบทุกทางเลือกเป็นอันดับรองลงมา ส่วนอันดับสุดท้ายคือ แบบเส้นทางลัด ในขณะที่ผู้ที่มีปัจจัยปานกลางและมาก จะมีการใช้อข้อมูลเพื่อการตัดสินใจแบบเส้นทางลัดเป็นอันดับรองลงมา ส่วนอันดับสุดท้ายคือ แบบทุกทางเลือก (ดูตารางที่ 6)

ภาพที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจทั้งสามแบบของผู้ที่มีระดับการเปิดรับสื่อและเนื้อหาทางการเมืองได้แตกต่างกัน *



* วิเคราะห์ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวแบบวัดซ้ำ (Repeated Measures One Way Anova)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยของการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจทั้งสามแบบจำแนกตามกลุ่มของผู้ที่มีระดับการเกิดปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมท้นทางสารสนเทศแตกต่างกัน

การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจทางการเมือง	กลุ่ม						ค่าสถิติ F**
	ผู้ที่มีปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมท้นน้อย		ผู้ที่มีปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมท้นปานกลาง		ผู้ที่มีปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมท้นมาก		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
การใช้ข้อมูลทุกทางเลือก	3.05	.79	2.89	.82	2.97	.83	4.280*
การใช้ข้อมูลเพียงบางทางเลือก	3.18	.56	3.17	.74	3.17	.74	
การใช้ข้อมูลแบบเส้นทางลัด	2.80	.65	2.92	.72	3.15	.73	

* นัยสำคัญทางสถิติ $p \leq 0.05$

** วิเคราะห์ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวแบบวัดซ้ำ (Repeated Measures One Way Anova)

ผลจากการวิจัยกล่าวได้ว่า คนเราทั่วไปมีแนวโน้มจะใช้ข้อมูลในการตัดสินใจโดยวิธีการค้นหาข้อมูลหรือใช้ข้อมูลเพียงบางส่วนมากกว่าจะนำข้อมูลทั้งหมดมาเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักอย่างเท่าเทียมกันก่อนการตัดสินใจอย่างที่เราเรียกว่าเป็นวิธีการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจที่สมบูรณ์ที่สุด

นักวิชาการทางจิตวิทยาการรู้คิด รวมไปถึงนักวิชาการทางการสื่อสารที่ศึกษาการประมวลข้อมูลต่างมีความเชื่อเบื้องต้นเกี่ยวกับมนุษย์ว่า ธรรมชาติของมนุษย์เป็นนักประมวลข้อมูลที่พยายามใช้ความคิดให้น้อยที่สุดเท่าที่ทำได้ (cognitive miser) แต่ให้ได้รับผลตอบแทนที่มากที่สุด (Lang, 2000, Franzoi, 2000) ดังนั้นเมื่อบุคคลต้องประมวลข้อมูล มักจะไม่ได้คิดคำนวณข้อมูลด้วยวิธีคำนวณที่ให้ผลลัพธ์ดีที่สุด แต่บุคคลใช้วิธีหรือทางลัดต่างๆ ในการประมวลข้อมูลเพื่อลดความพยายามทางความคิด

จากความเชื่อเบื้องต้นเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์นี้ทำให้ยืนยันผลการวิจัยในครั้งนี้ได้ว่าแม้บุคคลจะมีความรู้ทางการเมือง มีแรงจูงใจในการติดตามข่าวสาร หรือเห็นความสำคัญของข่าวสารการเมืองก็ไม่ได้มีการนำเอาข้อมูลหรือค้นหาข้อมูลของผู้สมัครทุกคนมาเปรียบเทียบอย่างเท่าเทียม ซึ่งเหตุหนึ่งที่บุคคลไม่ค่อยใช้การค้นหาข้อมูลแบบทุกทางเลือก เพราะการค้นหาข้อมูลทุกทางเลือกเป็นสิ่งที่กระทำได้ยาก และต้องใช้ความพยายามมาก นอกจากนี้เหตุผลอีกประการหนึ่งคือ สภาพการเมืองในประเทศไทยที่ผ่านมาที่มีการแบ่งขั้วชัดเจน ดังนั้นหากเป็นการตัดสินใจที่มีเรื่องของพรรคการเมืองเข้าเกี่ยวข้อง คนที่มีทัศนคติในข้างใดข้างหนึ่งชัดเจนก็มักจะเลือกโดยไม่นำข้อมูลมาเปรียบเทียบกันอย่างเท่าเทียมหรือหากดูก็เพื่อตอบก้ำกัทัศนคติเดิมของตนมากกว่าจากการสัมภาษณ์พบว่าบุคคลจะมีพรรคการเมืองหรือนักการเมืองที่ตนหมายตาไว้แล้วซึ่งหากต้องการเปรียบเทียบข้อมูลก็จะเลือกเพียงพรรคใหญ่ๆ หรือผู้สมัครเด่นๆ ที่ตนมีอยู่ในใจหรือรู้จักเท่านั้น นอกจากนี้ผู้ที่แทบไม่เปิดรับข่าวสารการเมืองเลย เมื่อต้องตัดสินใจมีแนวโน้มจะใช้ข้อมูลแบบเส้นทางลัด โดยการเลือกเชื่อหรือถามคนรอบข้าง หรือได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม อย่างท้องถิ่นที่อาศัยอยู่

ผลการวิจัยจึงชี้ให้เห็นว่าคนเราส่วนใหญ่ยังคงไม่ได้ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจอย่างสมบูรณ์แบบ แต่กลับใช้ข่าวสารทางการเมืองอย่างง่าย ๆ โดยไม่พินิจพิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้าน ซึ่งอาจนำไปสู่อคติทางการเมือง นอกจากนั้นผู้ที่ไม่ค่อยเปิดรับข่าวสารการเมือง ก็จะมีข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจน้อย และคนกลุ่มนี้จะนิยมใช้วิธีการง่ายๆ เมื่อต้องตัดสินใจ

● ความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมือง

ความเชื่อในประสิทธิภาพทางการเมืองของชนหมายถึง ความเชื่อของบุคคลต่ออิทธิพลที่ตนมีต่อระบบการเมือง (Sullivan & Riedel, 2001) ความรู้สึกที่มีประสิทธิภาพทางการเมือง เป็นความรู้สึกของพลเมืองว่าการกระทำของเขาสามารถส่งผลต่อปรากฏการณ์ทางการเมือง เป็นความเชื่อของบุคคลว่าความเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและสังคมสามารถเกิดขึ้นโดยการกระทำของตน (Prewitt, อ้างถึงใน พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, 2523)

มีงานวิจัยที่ชี้ว่า การใช้สื่อมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมือง เช่น Newhagen (1994) พบว่าการใช้สื่อเป็นตัวทำนายความเชื่อในประสิทธิภาพทางการเมืองของบุคคล โดยปริมาณการเปิดรับข้อมูลจากสื่อที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพตนเองที่เพิ่มขึ้น ส่วน Delli Carpini และ Keeter, 1996 (อ้างถึงใน Delli Carpini, 2004) ชี้ว่าการใช้สื่อเพื่อประเด็นสาธารณะจะนำไปสู่ความรู้ที่มากขึ้น และสุดท้ายก็นำไปสู่ความเชื่อในประสิทธิภาพทางการเมืองของคนที่เพิ่มขึ้น

ในที่นี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศทางการเมืองนั้นส่งผลต่อความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองหรือไม่ เนื่องจากการสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อและข้อมูลทางการเมืองของบุคคล นอกจากนี้ยังศึกษาว่าสภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองหรือไม่

ผลจากการศึกษาคือ ผู้ที่มีการติดตามใช้สื่อและเนื้อหาเมื่อเทียบกับส่วนที่ตนเห็นว่าควรใส่ใจได้มาก ผู้ที่ติดตามข่าวสารการเมืองอย่างสม่ำเสมอจะมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองของตนสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมา (ดูตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองจำแนกตามกลุ่มของผู้ที่มีระดับการติดตามใช้แหล่งสารสนเทศและเนื้อหาทางการเมืองได้จริงแตกต่างกัน

	ระดับการติดตามใช้			ค่า F	ค่า Sig.
	กลุ่มน้อย	กลุ่มปานกลาง	กลุ่มมาก		
ความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองของผู้ที่มีระดับการติดตามใช้แหล่งสารสนเทศทางการเมืองได้จริงแตกต่างกัน	2.54	2.61	2.84	8.87	.00*
ความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองของผู้ที่มีระดับการติดตามใช้เนื้อหาทางการเมืองได้จริงแตกต่างกัน	2.44	2.69	2.84	14.55	.00*

ในส่วนของปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมตันทางสารสนเทศ ผลพบว่าตัวแปรดังกล่าวไม่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมืองของบุคคล เหตุผลอาจเพราะงานศึกษาความท่วมตันทางสารสนเทศที่ผ่านมาจะทำในบริบทของการทำงานหรือองค์กร ซึ่งในการทำงานคนเราต้องใช้ข้อมูลในการตัดสินใจขณะนั้น และเมื่อบุคคลไม่สามารถประมวลข้อมูลได้ในเวลาอันจำกัดก็อาจส่งผลต่อความรู้สึกมั่นใจใจของตนเอง ในขณะที่บริบทของการบริโภคข่าวสารทางการเมือง การตัดสินใจหรือการใช้ประโยชน์จากข้อมูล ไม่ได้เกิดขึ้นอย่างทันทีทันใด บุคคลที่เผชิญกับปัจจัยที่เอื้อให้เกิดความท่วมตันสามารถหลบเลี่ยงสภาวะดังกล่าวเพื่อตั้งหลัก เปิดรับใหม่อีกครั้งในเวลาต่อมา ซึ่งก็ทำให้พวกเขาได้รับข้อมูลเช่นกัน ดังนั้นปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมตันจึงไม่ได้มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพทางการเมือง

อย่างไรก็ตามผลวิจัยที่พบเพิ่มเติมคือ อาการความท่วมตันทางสารสนเทศกลับมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความเชื่อในประสิทธิภาพทางการเมืองของบุคคล ซึ่งต่างจากงานวิจัยที่ผ่านมาว่าผู้ที่เกิดความท่วมตันทางสารสนเทศจะมีความเชื่อมั่นในงานของตนเองลดลง (Hunter, 2004) เหตุที่เป็นเช่นนั้นอาจกล่าวได้ว่าหากย้อนมองที่ปัจจัยในแบบจำลอง จะพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดอาการความท่วมตันทางสารสนเทศนั้น นอกจากปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความท่วมตันทาง

สารสนเทศแล้ว ยังมีปัจจัยด้านการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศเข้ามาด้วย โดยผู้ที่ติดตามสื่อและข้อมูลเมื่อเทียบกับส่วนที่ตนเห็นว่าควรใส่ใจได้มาก ผู้ที่ติดตามสื่อและข้อมูลเมื่อเทียบกับสื่อและข้อมูลที่ตนรับรู้ว่ามีอยู่ทั้งหมดในสังคมได้มากจะมีอาการความท่วมตันทางสารสนเทศสูง ในขณะที่เดียวกันคนกลุ่มนี้ก็มีความเชื่อในประสิทธิภาพทางการเมืองที่สูงด้วย ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่าการที่อาการความท่วมตันทางสารสนเทศมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความเชื่อในประสิทธิภาพทางการเมืองของบุคคล เพราะส่วนหนึ่งเป็นอิทธิพลที่ส่งมาจากเรื่องของการใช้สื่อและข้อมูล

ผู้ที่ใช้สื่อและเนื้อหาทางการเมืองมาก แม้จะเกิดอาการความท่วมตันทางสารสนเทศมาก แต่ไม่ได้ทำให้ความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพหรือบทบาทของตนต่อการเมืองลดลงไป เพราะคนกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีแรงจูงใจในการติดตามข่าวสารการเมืองมาก มีส่วนร่วมทางการเมืองมาก และเป็นผู้ที่ต้องการข้อมูลเพื่อตอบโต้และปกป้องจุดยืนทางความคิดของตนด้วย ดังนั้น จึงพยายามติดตามข่าวสารให้ได้ในปริมาณมาก ซึ่งส่งผลให้บุคคลรู้สึกเชื่อมั่นในบทบาทของตนต่อการเมืองมากด้วย ดังงานวิจัยของ Kenski & Jomini (2004) ที่ชี้ว่ามิติความเชื่อภายในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการใช้สื่อ ความรู้ทางการเมือง และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของบุคคล

บทสรุปการสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศของบุคคลในยุคสังคมสารสนเทศ

ในยุคสังคมสารสนเทศ ข้อมูลข่าวสารถูกผลิตและนำเสนอในปริมาณมหาศาลภายในเวลาอันรวดเร็ว สื่อมวลชนถือเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญแหล่งหนึ่งในยุคนี้ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลให้วงการสื่อสารเติบโตอย่างมาก ผู้คนได้รับข้อมูลมากมายจากการนำเสนอผ่านสื่อในหลากหลายช่องทาง จนนักวิชาการส่วนหนึ่งเกิดความกังวลว่าการที่คนในสังคมต้องเผชิญกับข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศจำนวนมากอาจทำให้ตกอยู่ในสภาวะความท่วมท้นทางสารสนเทศ

บทสรุปประการแรกที่เรียนรู้จากงานศึกษานี้คือ โลกแวดล้อมทางสารสนเทศเป็นเรื่องเฉพาะบุคคลหรือเป็นอัตวิสัย แม้สื่อมวลชนจะเป็นผู้นำเสนอข้อมูลข่าวสารในสังคม แต่บุคคลเป็นผู้เลือกสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศขึ้นมาจากประสบการณ์ของตนเอง

กระบวนการในการสร้างโลกแวดล้อมของบุคคลแบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นของการรับรู้ เป็นขั้นแรกของการสร้างโลกแวดล้อมทางสารสนเทศ ในขั้นนี้บุคคลรับรู้ปริมาณสื่อและข้อมูลทางการเมืองรอบตัวว่ามีจำนวนเท่าใด
2. ขั้นของการกำหนดสื่อและข้อมูลของตน เป็นขั้นของการกำหนดสื่อและข้อมูลที่บุคคลเห็นว่าเกี่ยวข้องกับตน หรือตนควรใส่ใจติดตาม ซึ่งถือเป็นโลกทางสารสนเทศจริงของตนเอง และปกติแล้วบุคคลไม่ได้กำหนดสื่อและข้อมูลที่ตนเองจะใส่ใจเปิดรับเท่ากับปริมาณสื่อและข้อมูลทางการเมืองที่ตนรับรู้ว่ามีอยู่รอบตัว
3. ขั้นของการใช้จริง เป็นขั้นของการติดตามใช้สื่อและข้อมูลได้จริง บุคคลส่วนใหญ่ติดตามใช้สื่อและข้อมูลได้ในปริมาณที่น้อยกว่าที่ตนเองกำหนดหรือตั้งใจไว้

บทสรุปประการที่สองคือ อาการความท่วมท้นทางสารสนเทศไม่ได้เกิดขึ้นกับทุกคนแต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องความรู้สึกเฉพาะบุคคล นอกจากนี้ผลการศึกษายังให้เห็นว่าความรู้สึกท่วมท้นทางสารสนเทศเกิดจากการติดตามใช้สื่อและข้อมูลได้จริง มากกว่าจะเกิดจาก

ช่องว่างระหว่างความต้องการในข้อมูลกับความสามารถในการประมวลข้อมูลของบุคคล ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าความรู้สึกท่วมท้นทางสารสนเทศเป็นผลมาจากการทางความคิดที่เกิดจากการแสวงหาและประมวลข้อมูลจริงมากกว่าที่จะเกิดจากความรู้สึกว่าใช้ข้อมูลไม่ได้มากเท่าที่ตนคาดหวัง

เหตุหนึ่งที่อาการความท่วมท้นทางสารสนเทศไม่ได้เกิดขึ้นกับทุกคน เพราะบุคคลมีการเลือกกำหนดโลกแวดล้อมสารสนเทศของตนว่าจะใส่ใจหรือไม่ใส่ใจกับแหล่งข้อมูลหรือเนื้อหาใด ถือได้ว่าบุคคลได้มีการปกป้องตนเองจากการคุกคามของปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดสภาวะความท่วมท้นมาแล้วตั้งแต่ด้านแรกเมื่อเผชิญกับข้อมูลข่าวสาร นอกจากนี้ ในกรณีที่รู้สึกว่ามีช่องว่างระหว่างความต้องการในข้อมูลกับความสามารถในการประมวลข้อมูลของบุคคล บางบุคคลก็จะมียุติวิธีที่ทำให้ช่องว่างนั้นแคบลง เช่น บอกตนเองว่าข้อมูลที่ไม่ได้ใช้นั้นที่จริงแล้วไม่จำเป็น หรือมีวิธีที่จะทำให้ตนเองยอมรับช่องว่างนั้นได้ด้วยความสะดวกสบายใจ เช่น บอกตนเองว่าการติดตามข้อมูลมากเกินไปก็ไม่คุ้มกับความสับสนทางความคิดที่จะเกิด

อย่างไรก็ตาม มีคนส่วนหนึ่งที่ยังคงยอมติดตามสื่อและสารสนเทศมาก แม้การติดตามสื่อและข้อมูลมากนั้นจะนำไปสู่อาการความท่วมท้น นั้นเพราะคนกลุ่มนี้มักจะเป็นผู้ที่มีความต้องการข่าวสารมากเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว ดังนั้นผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนลงแรงในการเปิดรับข่าวสารการเมืองของคนกลุ่มนี้จึงมีสูง แม้จะทำให้พวกเขาเผชิญกับความไม่สบายใจจากการติดตาม

บทสรุปประการที่สามคือ อาการความท่วมท้นทางสารสนเทศไม่ได้ส่งผลต่อการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ คนในสังคมส่วนใหญ่มีแนวโน้มจะใช้ข้อมูลอย่างไม่สมบูรณ์ในการตัดสินใจอยู่แล้ว

นอกจากนี้ อาการความท่วมท้นทางสารสนเทศไม่ได้ทำให้บุคคลมีความมั่นใจในประสิทธิภาพทางการเมืองของตนเองลดลง ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่ประสบกับอาการความท่วมท้นทางสารสนเทศทางการเมืองมีแนวโน้มจะมีความมั่นใจในประสิทธิภาพทางการเมืองของตนเองเพิ่มขึ้นด้วย

จากข้อสรุปทั้งหมดข้างต้น สะท้อนให้เห็นถึง ปฏิกริยาตอบสนองของบุคคลที่มีต่อข้อมูลในยุคของ การระเบิดของข้อมูลข่าวสาร การเพิ่มขึ้นของปริมาณสื่อ หรือข้อมูลไม่ได้ส่งผลกระทบกระเทือนในภาพรวม ต่อบุคคลในสังคมอย่างรุนแรง นั่นเพราะส่วนหนึ่งโลก ของสื่อและข้อมูลที่บุคคลสร้างค่อนข้างเป็นโลกที่สร้าง ขึ้นเฉพาะตัว (subjective world) ไม่ได้ขึ้นกับโลก ภายนอก (objective world)

ดังนั้นประเด็นที่หลายคนกังวลว่าปริมาณสื่อและ ข้อมูลข่าวสารที่เพิ่มมากขึ้นอย่างมหาศาลจะทำให้เกิด ความท่วมท้นนั้น คงไม่ใช่ประเด็นที่น่าวิตกมาก เพราะ ผลจากการวิจัยชี้ว่าผู้ที่เผชิญกับปริมาณข้อมูลมากจะเกิด อาการความท่วมท้นต่อเมื่อบุคคลอยู่ในสถานะที่บีบบังคับ ให้ต้องใช้ข้อมูล เช่น ใน การเรียน การทำงาน ฯลฯ แต่ หากเป็นในสถานะปกติ บุคคลพร้อมจะเลือก ตัดทอน หรือเพิกเฉยกับข้อมูล ได้ทุกสถานการณ์หากรู้สึกว่กำลัง ถูกคุกคามจากความท่วมท้น เพราะไม่ต้องการเผชิญกับ สถานะดังกล่าว ประเด็นที่สังคมควรกังวลมากกว่าคือ คุณภาพจากการใช้ข้อมูลเหล่านั้น เห็นได้จากการที่คนเรายังพร้อมที่จะจัดการกับข้อมูลทางการเมืองอย่างง่าย ๆ ไม่ใช้ความคิดพิจารณามากนัก เหตุหนึ่งเพราะการ แสวงหาข้อมูลอย่างรอบด้านและเปรียบเทียบอย่าง เท้าเทียมเป็นสิ่งที่ต้องใช้ความพยายามมาก ในขณะที่ บุคคลมีแนวโน้มจะเป็นผู้ประหยัดทางความคิด ดังนั้น บุคคลจึงเกิดการรอมชอมกันระหว่างการใช้ความ พยายามในการจัดการกับข้อมูลที่มากกับการได้ข้อมูล มาเพื่อใช้ในการตัดสินใจ โดยบุคคลจะเลือกใช้วิถีทาง ที่ลงทุนน้อยที่สุด แต่ได้ผลตอบแทนกลับมามากที่สุด เช่น การถามผู้อื่นที่เราเห็นว่าเป็นผู้รู้ หรือใช้ข้อมูล เท้าที่ตนมี ฯลฯ

ในสถานะการณ์ที่สังคมประชาธิปไตยของประเทศไทยเต็มไปด้วยข้อมูลมากมายหลายกระแส ทั้งที่มี คุณภาพและไม่มีคุณภาพ สังคมต้องการประชาชนที่มีความรอบรู้หลายๆ ด้าน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลอย่าง สมเหตุสมผล และมีการตัดสินใจอย่างมีคุณภาพ แต่ หากคนในสังคมยังมีแนวโน้มจะเพิกเฉยต่อการเปิดรับ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับประเทศแต่ไม่ตรงกับ ความสนใจของตน และใช้ข้อมูลในการตัดสินใจประเด็น

สาธารณะต่างๆ แบบไม่พินิจพิเคราะห์ ย่อมส่ง ผล การพัฒนาประเทศ ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องหาวิธี ที่จะทำให้บุคคลในสังคมรับเอาข้อมูลข่าวสารนั้นเข้ามา เป็นหนึ่งในโลกสารสนเทศของตน รวมถึงหาวิธีทำให้ บุคคลรู้สึกว่าการขาดข้อมูลเป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่ง ของตนเอง เพื่อให้บุคคลพยายามเพิ่มศักยภาพของตน ในการเข้าหาข้อมูลนั้น มากกว่าจะหลบเลี่ยงโดยไม่เกิด รู้สึกว่าทำให้ตนเองสูญเสียอะไรไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งนี้ถือเป็นงานวิจัยนำร่อง (exploratory) เกี่ยวกับการศึกษาการสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศและ ความท่วมท้นทางสารสนเทศในบริบทของนิเทศศาสตร์ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าคนเรามีรูปแบบการจัดการ ข้อมูลที่แตกต่างกันมาก ในอนาคตสำหรับการศึกษา ในเรื่องต่อไป อาจทำในลักษณะของการจำแนกคนที่ สร้างโลกแวดล้อมแบบต่างๆ ตามปัจจัยเกี่ยวข้องต่างๆ เช่น ความรู้ แรงจูงใจ อุปนิสัย ฯลฯ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ สถิติขั้นสูง เพื่อให้เห็นว่าในสังคมมีบุคคลกี่แบบที่สร้าง โลกแวดล้อมสารสนเทศแตกต่างกัน อันจะเป็นประโยชน์ ต่อผู้ต้องการให้ข้อมูล (information provider) ในการ หาวิธีเพื่อให้สารของตนสามารถเข้าไปเป็นส่วนหนึ่ง ของโลกแวดล้อมสารสนเทศของคนแต่ละแบบ

2. งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาพบว่าบุคคลมีการสร้าง โลกแวดล้อมสารสนเทศของตนเอง แต่ไม่ได้ศึกษาลงไป ในรายละเอียดของวิธีการเลือกข้อมูลมาสร้างโลกแวดล้อม สารสนเทศของตน งานวิจัยที่น่าสนใจศึกษาต่อไป คือ ศึกษาเรื่องความแตกต่างในการเลือกข้อมูลของบุคคล เพื่อจะได้ทราบถึงตัวแปรเข้ามาเป็นปัจจัยตัดสินใจเลือก ข้อมูลของบุคคลที่ชัดเจนมากขึ้น

3. งานวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลในช่วงของการเกิด รัฐประหารจนกระทั่งก่อนการเลือกตั้งวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2550 ซึ่งบริบททางการเมืองในขณะนั้นมีความ แตกต่างไปจากปัจจุบัน ดังนั้นจึงน่าสนใจศึกษาเรื่อง การสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศในบริบทการเมืองที่ ต่างไปจากงานวิจัยครั้งนี้ ว่าบริบททางการเมืองที่เปลี่ยนไป ส่งผลให้การสร้างโลกแวดล้อมสารสนเทศของบุคคล เปลี่ยนแปลงไปด้วยหรือไม่

รายการอ้างอิง

- กาญจนา แก้วเทพ. (2539). “ความหมายและนัยสำคัญของสังคมสารสนเทศตามทัศนะนักอนาคตศาสตร์”. ใน **สื่อสองวัฒนธรรม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อัมรินทร์.
- พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. (2523). **ข่าวสารการเมืองของคนไทย**. รายงานวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2545). **การสื่อสารกับการเมือง**. กรุงเทพฯ: ประสิทธิ์กัณฑ์ แอนด์ พรินติ้ง.
- เสถียร เขยประทับ. (2540). **การสื่อสารกับการเมือง: เน้นสังคมประชาธิปไตย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Atkin, C. (1973). Instrumental Utilities and Information-seeking. In P. Clarke (ed.), **New Models for Mass Communication Research**, Beverly Hills, CA: Sage.
- Bandura, A. (1997). **Self – Efficacy: The Exercise of Control**. NY: Freeman.
- Baran, S.T. and D. K. Davis. (2000). **Mass Communication Theory**. CA: Wadsworth.
- Blumler, J.G. and E. Katz. (1974). **The Uses of Mass Communications**. Beverly Hill, CA and London: Sage Publications .
- Campbell, A. (1954). **The Voter Decides**. Evanston: Row and Peterson.
- Cook, G. J. (1993). An Empirical Investigation of Information Search Strategies with Implications for Decision Support System Design. **Decision Sciences** 24 (3) : 683–698.
- Chartprasert, D. (1991). **The Effect of Information Processing Demand on the Use of Decision Strategies**. Doctoral dissertation. University of Wisconsin-Madison.
- Delli Carpini, M.X. (2004). Mediating Democratic Engagement: the Impact and Communications on Citizens’ Involvement in Political and Civic Life. In Lynda Lee Kaid (eds.) **Handbook of Political Communication Research**. NJ: LEA.
- Eppler, M. J. and J. Mengis. (2004). The Concept of Information Overload: A Review of Literature from Organization Science, Accounting, Marketing, MIS, and Related Discipline. **The Information Society** 20:325-344.
- Eurescom. (2001). **Impacts of Information Overload(Online)**. Available from <http://www.eurescom.de/public/projectresults/P900-series/947d1.asp>
- Farhoomand, A. F. and D. H. Drury. (2002). Managerial Information Overload. **Communications of the ACM**, 45 (10) : 127-131.
- Franzoi, S.L. (2000). **Social Psychology**. 2nd ed, NY: McGraw-Hill.
- Graber, D. (1988). **Processing the News : How People Tame the Information Tide** (Online). Available from www.aber.ac.uk/media/Modules/TF33120/graber.html.

- Hunter, G. L. (2004). Information Overload: Guidance for Identifying When Information Becomes Detrimental to Sales Force Performance. **Journal of Personal Selling & Sales Management**. 24 : 91-100.
- Infante, D. C., Rancer, A. S., and D. F. Womack. (2003). **Building Communication Theory**. IL: Waveland Press.
- Kenski, K., and N. Jomini. (2004). **The Reciprocal Effects of External and Internal Political Efficacy?: Results from the 2000 U.S. Presidential Election**. Paper presented at the World Association for Public Opinion Research Conference in Phoenix, Arizona, May 11-13, 2004.
- Kosicki, G. and J. McLeod. (1990). Learning from Political News: Effect of Media Images and Information Processing Strategies. In S. Kraus (ed.), **Mass Communication and Political Information Processing**. Hillsdale, NJ: LEA.
- Lang, A. (2000). The Limited Capacity Model of Mediated Message Processing. **Journal of Communication** 50 (1): 46-70.
- McQuail, D. (2005). **McQuail's Mass Communication Theory**. 5th edition, London: Sage.
- Mulder, I., et.al. (2006). An Information Overload Study: Using Design Methods for Understanding. **ACM International Conference Proceeding Series** ; Vol. 206 : 245-252.
- Newhagen, John E. (1994) Media Use and Political Efficacy: The Suburbanization of Race and Class. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, 45 (6) : 386-394.
- O'Reilly, C. A. (1980). Individuals and Information Overload in Organizations: Is More Necessarily Better? **Academy of Management Journal** 23 (4): 684-696.
- Reynold, H. T. (1974). **Politics and the Common Man: an Introduction to Political Behavior**. USA: The Dorsey Press.
- Schroder, H.M., Driver, M.J. and S. Streufert. (1967). **Human Information Processing**. NY: Reinhart & Wilson.
- Shyu, H. (2004). **Psychological Resources of Political Participation: Comparing Hong Kong, Taiwan, and Mainland China**. Paper for the International Conference on the Transformation Citizen Politics and Civic Attitudes in Three Chinese Societies, Taipei, Taiwan, November 19-20.
- Sullivan, J.L. and E. Riedel (2001). **International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences**. Elsevier Science.
- The Pew Research Center for the People & the Press. (1999). **Striking the Balance, Audience Interests, Business, Pressures and Journalists' Values** (Online). Available from <http://people-press.org/reports/display.php3?ReportID=67>.
- Tidline, T. J. (1999). The Mythology of Information Overload. **Library Trends** 47 (Winter): 487-509.
- Toffler, A. (1970). **Future Shock**. New York: Random House.