

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนำ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชน ต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล” จำเป็นต้องอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐานและกำหนดกรอบความคิดในการวิจัย ตลอดจนการกำหนดตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร
2. แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจชุมชน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล
5. แนวคิดทางจิตวิทยา ได้แก่ แนวคิดการรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ
6. แนวคิดด้านการวิเคราะห์ผู้รับสาร
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท

ดังมีรายละเอียด ต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร

ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ (2538 : 5 – 10) ได้กล่าวถึงความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารไว้ดังนี้

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารหมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกซึ่งสัญลักษณ์ที่มีลักษณะบ่งบอกว่าเป็นการสื่อความหมาย โดยอาศัยกระบวนการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิดทัศนคติ ตลอดจนประสบการณ์ระหว่างกัน เพื่อวัตถุประสงค์หลักคือ ความเข้าใจร่วมกัน

1.1 พฤติกรรมกรรมการสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ กล่าวคือการแสดงออกซึ่งการติดต่อสื่อความหมายของมนุษย์ในสังคม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลาเป็นปรากฏการณ์ที่ไม่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุด อีกทั้งไม่มีขอบเขตอย่างแน่ชัด ผู้ร่วมกระทำการสื่อสารทั้งสองฝ่าย คือฝ่ายผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างสลับเปลี่ยนบทบาทสลับไปมาโดยอัตโนมัติ ต่างฝ่ายต่างแสดงปฏิกิริยาตอบโต้และตอบสนองระหว่างกันและกันจนกระทั่งเกิดความเข้าใจร่วมกันดังนั้น กระบวนการแห่งพฤติกรรมกรรมการสื่อสารจึงเกิดขึ้นในลักษณะที่เป็นวงจรต่อเนื่องกันไปตลอดเวลา จนบางครั้งเราอาจไม่รู้สึกรู้สึกรู้สึกตัวหรือตระหนักว่าตนเองกำลังกระทำกิจกรรมด้านการสื่อสารอยู่ วงจรของกระบวนการพฤติกรรมกรรมการสื่อสารประกอบด้วยพฤติกรรมกรรมการเข้ารหัส (encoding behavior) พฤติกรรมกรรมการถ่ายทอด

และการรับ (transmitting and receiving behavior) พฤติกรรมการถอดรหัส (decoding behavior) และพฤติกรรมการตีความหมาย (interpretive behavior)

1.2 พฤติกรรมการสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตวิทยากระบวนการทางสังคม และกระบวนการทางวัฒนธรรม การกระทำหรือการแสดงออกซึ่งกิจกรรมด้านการติดต่อสัมพันธ์ของมนุษย์จึงเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนยากแก่การคาดหมายและการวิเคราะห์ ปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อระหว่างมนุษย์มิได้เกิดจากพฤติกรรมการตีความหมายเฉพาะเนื้อหาสาระของสารซึ่งเป็นตัวกระตุ้นเท่านั้น แต่ผู้ร่วมกระทำการสื่อสารจะสร้างหรือกำหนดความหมายไปตามลักษณะปัจจัยด้านจิตวิทยาส่วนบุคคล ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นภายในตัวบุคคล ได้แก่ความทรงจำ ความหวัง ทัศนคติ ความกลัว เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีแรงกระตุ้นจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล อันได้แก่ กรอบแห่งการดำรงชีวิตในสังคม ซึ่งหมายถึง ปทัสถาน จารีตประเพณี จรรยาบรรณ กฎหมาย วัฒนธรรม เป็นต้น ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกตัวบุคคลเหล่านี้ล้วนเป็นตัวกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์เป็นไปตามกรอบแห่งการเรียนรู้ การรับรู้ อารมณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ค่านิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม ฯลฯ ทำให้ผลตอบสนองของพฤติกรรมการสื่อสาร เป็นไปตามลักษณะเฉพาะตัวบุคคลหรือเฉพาะตัวบุคคลหรือเฉพาะกลุ่มสังคม ตัวอย่างเช่น บางคนหรือบางกลุ่มสังคมมีบุคลิกลักษณะพร้อมที่จะเปิดตัวในการติดต่อสื่อสาร ยอมรับข่าวสาร ความรู้ และแนวคิดใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งมีแนวโน้มที่พร้อมจะแพร่กระจายข่าวสารและถ่ายทอดไปสู่บุคคลอื่น แต่ในทางตรงกันข้ามบางคนหรือบางกลุ่มสังคมอาจจะมีลักษณะเฉื่อยชาต่อการติดต่อสื่อสาร ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิดใหม่ ๆ ที่ขัดต่อความเชื่อหรือค่านิยมที่ยึดมั่นมันอยู่ดั้งเดิม บางครั้งพฤติกรรมการสื่อสารจึงมีผลตอบสนองไปในทางที่ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้กระทำ การสื่อสารทั้ง 2 ฝ่าย เป็นสาเหตุให้การสื่อสารล้มเหลว ทั้งนี้เนื่องจากผู้ร่วมกระทำ การสื่อสารไม่มีกรอบแห่งการอ้างอิงและประสบการณ์ร่วมกัน

1.3 พฤติกรรมการสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกกระบวนการสื่อสาร หมายถึงว่ากระบวนการสื่อสารมิได้เกิดขึ้นในบรรยากาศที่ว่างเปล่า แต่เกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขของสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมภายนอกกระบวนการสื่อสารซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเมือง การเศรษฐกิจ ฯลฯ ดังนั้น พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล จะเกิดขึ้นหรือไม่ ด้วยสาเหตุประการใด และมีผลในลักษณะใดบ้างนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยและความผันแปรของปัจจัยสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ภายนอกกระบวนการสื่อสารด้วยส่วนหนึ่ง ปัจจัยดังกล่าวนี้เช่น ด้านสรีระ เวลา โอกาส ระยะทาง การเงิน ฯลฯ จึงมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการส่งเสริม

หรือ สะกดกั้นการกระทำการติดต่อสื่อสาร ดังตัวอย่างเช่น นายมา มีความตั้งใจจะไปดูภาพยนตร์เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับวิชาการนิเทศศาสตร์ที่ศูนย์บริการการศึกษาในอำเภอเมือง แต่เผอิญรถจักรยานยนต์เครื่องเกิดขัดข้อง และตัวนายมารู้สึกปวดฟันเล็กน้อย ทำให้ต้องตัดสินใจเลิกล้มพฤติกรรมสื่อสารที่จะไปชมภาพยนตร์ดังกล่าว อีกตัวอย่างหนึ่ง ด.ช.แดง ตั้งใจจะขาดอนุญาตคุณแม่ไปเที่ยวกับเพื่อน ๆ ในช่วงปิดเทอมภาคฤดูร้อนแต่ยังไม่กล้าเอ่ยปากพูดกับคุณแม่ เนื่องจากหาช่วงเวลาที่เหมาะสมยังไม่ได้ คุณแม่ไปเที่ยวกับเพื่อน ๆ ในช่วงปิดเทอมภาคฤดูร้อนแต่ยังไม่กล้าเอ่ยปากพูดกับคุณแม่ เนื่องจากหาช่วงเวลาที่เหมาะสมยังไม่ได้ คุณแม่กำลังยุ่งกับการทำงานบ้านและกำลังโกรธน้องชายของแดงที่เล่นของเล่นไว้เต็มบ้าน แล้วไม่รู้จกเก็บให้เรียบร้อย

1.4 พฤติกรรมสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากสัญชาตญาณและจากการเรียนรู้ทางสังคม กล่าวคือ คนเราทุกคนมีสัญชาตญาณที่ต้องการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมสื่อสารมาโดยกำเนิดตามธรรมชาติของมนุษย์ชาติ นับตั้งแต่วันที่แรกที่ลืมตาดูโลก เด็กทารกส่งเสียงร้องเพื่อเป็นการบอกล่าวอะไรบางอย่าง เช่น หิว ง่วงนอน ปวดท้อง เป็นต้น ครั้นเมื่อเติบโตขึ้นเด็ก ๆ จะเริ่มเรียนรู้และจดจำแบบอย่างการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมสื่อสารจากแม่แบบทางสังคมเริ่มตั้งแต่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ใกล้ชิด เช่น บิดามารดา ครูอาจารย์ เพื่อนฝูง เป็นต้น อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า โครงสร้างและส่วนประกอบของระบบสังคม ต่างมีส่วนในการเตรียมและกำหนดรูปแบบแห่งพฤติกรรมสื่อสาร เพื่อให้สมาชิกในสังคมนั้นได้เรียนรู้และถือเป็นแนวปฏิบัติสืบทอดกันไป เช่น การพนมมือไหว้เพื่อแสดงความเคารพ ทักทาย หรือขอบคุณ เป็นต้น

รูปแบบของกระบวนการเกิดพฤติกรรมสื่อสาร

การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ในสังคม เป็นพฤติกรรมทางสังคมซึ่งจำแนกเป็นกระบวนการใน 2 ลักษณะ ดังนี้

พฤติกรรมปกปิด (Covert behavior) หมายถึงพฤติกรรมสื่อสารที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้จากภายนอก เกิดจากกระบวนการภายในตัวบุคคล เกี่ยวข้องกับระดับสติปัญญา จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ฯลฯ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมสื่อสารในแง่ของการเรียนรู้ การจดจำ การคิด การตัดสินใจ ฯลฯ พฤติกรรมสื่อสารในรูปแบบดังกล่าวนี้ จัดว่าเป็นพฤติกรรมภายในซึ่งมิได้แสดงออกอย่างเปิดเผยให้สังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น ในการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับโครงการใหม่ของบริษัท พนักงานผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนต่างนั่งฟังประธานอธิบายด้วยที่ท่าที่ตั้งอกตั้งใจ แต่ไม่มีใครสามารถทราบได้ว่าแต่ละคนกำลังคิดอะไรอยู่ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ตัดสินใจจะให้ความร่วมมือ หรือตั้งใจจะขัดขวางโครงการ เป็นต้น

พฤติกรรมกาการเปิดเผย (overt behavior) หมายถึงพฤติกรรมกาการสื่อสารที่สามารถสังเกตเห็นได้จากภายนอก เกิดจากกระบวนการที่คนเรามีปฏิสัมพันธ์กับปรากฏการณ์ เหตุการณ์ หรือสรรพสิ่งที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อม อันเป็นผลที่ทำให้พฤติกรรมกาการสื่อสารปรากฏออกมาในรูปแบบที่สามารถเห็นได้ เช่น พฤติกรรมกาการพูด การเขียน การหัวเราะ การแสดงสีหน้า การแต่งกาย เป็นต้น

รูปแบบของพฤติกรรมกาการสื่อสารใน 2 ลักษณะดังกล่าวนี้ แท้จริงเกิดจากกระบวนการที่มีความต่อเนื่องและสัมพันธ์กันอย่างลึกซึ้ง อีกทั้งไม่มีหลักฐานชี้บ่งอย่างชัดเจนว่าเป็นกระบวนการที่เป็นอิสระจากกัน บางครั้งพฤติกรรม 2 รูปแบบนี้เกิดขึ้นในลักษณะที่สอดคล้องต่อกันแต่ในบางครั้งก็มีความขัดแย้งกันอยู่ในตัว ดังที่เราพบเห็นกันอยู่เป็นประจำในกรณีที่ปากกับใจของคนเราไม่ตรงกัน เช่น การพูดชมว่า "วันนี้เธอแต่งตัวสวยสดใสดีจริง" แต่ภายในใจของคนพูดนั้นไม่มีใครทราบว่าเขากำลังคิดอะไรอยู่ อาจจะคิดตรงกับคำชม หรืออาจจะคิดในใจว่า "คนอะไรแต่งตัวสีฉูดฉาดไม่เหมาะสมกับสีผิวของตนเองเลย"

รูปแบบของปริบทแห่งพฤติกรรมกาการสื่อสาร

พฤติกรรมกาการสื่อสารของคนเราเกิดขึ้นภายใต้ปริบท ซึ่งหมายถึงสภาพแวดล้อมหรือสภาพการณ์ ที่มีระดับความซับซ้อนแตกต่างกัน ทำให้กาการแสดงออกซึ่งกิจกรรมกาการติดต่อสื่อความหมายของมนุษย์มีรูปแบบที่ต่างกันไปตามปริบทได้ 3 ลักษณะใหญ่ที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

พฤติกรรมกาการสื่อสารภายในตัวบุคคล หมายถึงพฤติกรรมกาการติดต่อสื่อสารกับตนเองภายใต้สภาพการณ์แห่งกระบวนการคิด การตีความ การจดจำ เกี่ยวกับปรากฏการณ์และสรรพสิ่งต่าง ๆ ที่แต่ละบุคคลรับรู้ แล้วนำไปเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิมที่สะสมอยู่ภายในสมอง เกิดเป็นกรอบแห่งความคิด ความเชื่อ ทศนคติ ฯลฯ ในรูปแบบใหม่ หรือเป็นการย้าสิ่งเดิมที่มีอยู่ในกรอบแห่งความคิดให้มั่นคงยิ่งขึ้น พฤติกรรมกาการสื่อสารโดยทั่วไปจึงเริ่มต้นจากการจัดลำดับความคิดภายในตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพื่อทำการเรียบเรียงออกมาเป็นถ้อยคำในภาษาพูด หรือข้อความในภาษาเขียน ซึ่งต้องผ่านกระบวนการเลือกสรรและการจัดสิ่งที่ไม่ต้องการ ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนกำหนดให้พฤติกรรมกาการสื่อสารภายในตัวบุคคลเกิดขึ้นในลักษณะใดลักษณะหนึ่งนั้น ก็คือปัจจัยในแง่สภาพการณ์และสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลในด้านระดับสติปัญญา บุคลิกภาพและจิตวิทยาบุคคล พฤติกรรมกาการสื่อสารภายในตัวบุคคลที่พบเห็นเสมอ เช่น การคิดคำนึงกับตนเอง การพูดรำพึงดัง ๆ กับตนเอง เป็นต้น

พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ปกติคนเรามีได้หยุดความคิดไว้กับตนเองเพียงลำพัง สภาพการณ์ทางสังคมมีส่วนผลักดันให้คนเราปรารถนาที่จะกระทำการแลกเปลี่ยนข่าวสารกับคนอื่น ๆ โดยอาศัยเครื่องหมาย สัญญาณหรือสัญลักษณ์ เป็นรหัสในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันในรูปแบบของภาษาพูด ภาษาเขียน ซึ่งจัดว่าเป็นวจนสาร แต่ในบางครั้งคนเราอาจติดต่อกันด้วยอวจนสาร เช่น สีหน้า ท่าทาง สีของเสื้อผ้า กลิ่นน้ำหอม ฯลฯ ควบคู่กันไปด้วย สภาพการณ์หรือสภาพแวดล้อมของการสื่อสารระหว่างบุคคลเริ่มต้นจากความสัมพันธ์ของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป จนถึงกลุ่มบุคคล กลุ่มสาธารณชน องค์กรและสถาบัน ซึ่งปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปทั้งในรูปแบบของการสื่อสารเฉพาะหน้า และการสื่อสารโดยผ่านสื่อคั่นกลาง (ยกเว้นสื่อมวลชน) เช่น การเขียนจดหมายติดต่อกัน การโทรศัพท์ โทรเลข ฯลฯ

พฤติกรรมการสื่อสารมวลชน เมื่อสังคมมีลักษณะขยายตัวประกอบกับความเจริญก้าวหน้าด้านวิทยาการและเทคโนโลยี ทำให้รูปแบบการสื่อสารพัฒนาเปลี่ยนแปลงไป เพื่อความเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะสภาพการณ์ทางสังคมใหม่ การสื่อสารได้ขยายขอบเขตไปสู่มวลชนจำนวนมากมาย ทั้งภายในและภายนอกสังคมนั้น โดยผ่านทางช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็ว ซึ่งเรารู้จักกันดีในนามของสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์ เป็นต้น สื่อมวลชนดังกล่าวนี้ สามารถนำสารไปสู่มวลชนทุกหนทุกแห่งได้พร้อมกันทันทีหรือเกือบพร้อมกัน การแสดงออกซึ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมกระทำการสื่อสารทั้งฝ่ายผู้ส่งสารและผู้รับสาร ไม่สามารถกระทำการตอบโต้โดยตรงได้ทันที ส่วนใหญ่เป็นการตอบโต้โดยผ่านสื่อกลาง

2. แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจชุมชน

ที่มาของงานตำรวจผู้ใช้ชุมชน

จากข้อมูลของสำนักยุติธรรมสหรัฐ (Bureau of Justice Statistics) หรือ BJS. กล่าวไว้ในรายงานว่าตำรวจสายตรวจใช้เวลาไม่ถึง 10% ในการป้องกันอาชญากรรม นอกนั้นใช้เวลาจำนวนมากในการบริการหรือถูกตามตัวลงชื่อตามคำสั่งที่กำหนดไว้ในแบบแผน วิธีการเดิมของสายตรวจในการปฏิบัติงานแต่ละผลัด จากการสังเกตตำรวจไทย ก็คล้าย ๆ กัน การค้นคว้าต่อไปพบว่า การไปพื้นที่ที่ประชาชนเรียกหาตำรวจไม่ได้ช่วยให้อาชญากรรมลดลงเพราะเกิดอาชญากรรมแล้วคนร้ายก็หนีไปแล้วแต่เป็นการทำให้ประชาชนพอใจกลายเป็นเรื่องสำคัญ ความคิดนี้กลายเป็นสิ่งต้องค้นหา จากการสังเกตพบว่าบริษัทรถยนต์ของสหรัฐผลิตรถยนต์ที่แข็งแรงคันใหญ่ ลักษณะภูมิฐาน ใช้น้ำมันมาก จำหน่ายไม่ค่อยดีติดกับบริษัทญี่ปุ่นและยุโรปผลิตรถคันเล็กสะดวกแก่การจอด ประหยัดน้ำมัน มีสถิติการจำหน่ายมากกว่า การจะสนองความต้องการของตลาดได้อย่างไรคงต้องกลับไปถามผู้เชี่ยวชาญหรือความคิดแนวนี้มองง่าย ๆ เหมือนกับการเปิด

ร้านอาหาร ก็ต้องเอาใจผู้มาใช้บริการ เช่น ทำอาหารดี รวย จัดแต่งร้านให้ดี หาทที่จอดรถให้ลูกค้า รวมทั้งโฆษณาให้ลูกค้ารู้ ในแนวทางเดียวกันตำรวจผู้รับใช้ชุมชนต้องกลับไปค้นหาความต้องการที่แท้จริงประชาชนแล้วนำกลับมาเป็นข้อมูลในการวางแผนกำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อจะสนองตอบประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากมุมมองของฝ่ายบริหารที่ต้องการให้มีมาตรการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บุคลากรทำงานให้ได้ผล มีการวัดความสำเร็จขององค์กร และเพื่อให้ประชาชนพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจ จึงกลายมาเป็นแนวทางของงานตำรวจผู้รับใช้ชุมชน

การค้นคว้าวิจัยในเรื่องสายตรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุกระทำโดยมูลนิธิตำรวจของแคนซัสซิตี (The Police Foundation's Kansascity) โดยแบ่งการวิจัยเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่

1. เวลาตั้งแต่เหยื่อหรือพยานพบเหตุการณ์ถึงเวลาที่เรียกตำรวจ
2. เวลาตั้งแต่เมื่อตำรวจถูกเรียกตัว จนกระทั่งเวลาที่ตำรวจสายตรวจถูกส่งไปถึงสถานที่เกิดเหตุ
3. เวลาที่ตำรวจสายตรวจได้รับเรียกไปจนถึงตำรวจไปถึงสถานที่เกิดเหตุ ผลการวิจัยพบว่า

ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุเมื่อผู้กระทำผิดไปแล้ว จึงมิได้ทำให้ผู้กระทำผิดเกรงกลัว เพราะมีโอกาสน้อยมากที่ผู้กระทำผิดจะเผชิญถูกจับได้ แต่ตำรวจก็ต้องไปทันทีเมื่อได้รับแจ้ง เพราะประชาชน ผู้แจ้งและบริเวณใกล้เคียงที่เกิดเหตุจะใช้เวลาไปถึงที่เกิดเหตุเร็วเป็นมาตรการวัดประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจยิ่งตำรวจไปช้ามากเท่าไรก็จะเพิ่มความไม่พอใจมากขึ้น และถ้าไม่ไปเลยประชาชนผู้แจ้งหรือใกล้เคียงจะหาข้อบกพร่องอื่น ๆ ของตำรวจส่วนอื่นด้วยกลายเป็นการร้องเรียนขององค์กรตำรวจ

เหตุผลอีกประการหนึ่งที่สนับสนุนแนวความคิดงานตำรวจผู้รับใช้ชุมชน คือ การวิจัยของ Whitaker ซึ่งทำวิจัยให้กับสถาบันยุติธรรมของสหรัฐ (National Institute of Justice) ว่าการค้นคว้าวิธีการวัดประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจแบบเดิมที่มุ่งไปที่สถิติ การจับกุม จำนวนกิโลเมตรที่ขับรถ การตรวจจำนวนใบสั่งที่ตำรวจออก รวมทั้งเอกสารต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติทำขึ้นไม่ใช่มาตรการที่ถูกต้องแท้จริงเสียแล้ว ประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจต้องวัดที่ความสามารถในการเกี่ยวข้องกับประชาชน การประเมินสถานการณ์ การตัดสินใจของตำรวจจึงต้องมีการสำรวจทัศนคติของประชาชน

เปรียบเทียบตำรวจผู้รับใช้ชุมชนกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์

เพื่อมิให้เกิดความสับสนระหว่างตำรวจผู้รับใช้ชุมชนและตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จึงขอนำข้อเขียนของโรเบิร์ต โทรจาโนวิช (Robert Trojanowicz) และบอนนี่ บัคเคอร์รูซ (Bonnie buqueroux) ในเอกสารแจกจ่ายของ FBI (1990) (ชัยณรงค์ สิมปีทีป 2540 :16) ซึ่งให้ข้อแตกต่างเป็นแนวทางไว้ 10 ประการ ดังนี้

ตำรวจผู้รับใช้ชุมชน	ตำรวจชุมชนสัมพันธ์
<p>1. เป้าหมาย : แก้ไขปัญหาปรับปรุงความสัมพันธ์กับประชาชนเป็นผลพลอยได้ที่ได้รับ</p> <p>2. หน้าที่สายงาน : ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ติดต่อกับประชาชนเป็นประจำอยู่แล้ว</p> <p>3. ประชาชนบอกถึงปัญหาและร่วมมือจัดระเบียบวาระการประชุมของตำรวจ</p> <p>4. เมื่อมีปัญหาหรือคำถามตำรวจชี้แจงเรื่องราวประชาชนผู้รับบริการตรวจสอบรับรอง</p> <p>5. ถือเป็นกาเปลี่ยนแปลงทางองค์การตำรวจอย่างสำคัญ และเมื่อมีโครงการใหม่จึงต้องมีการเลือกนายตำรวจมาอบรมประเมินค่าและ ส่งเสริมตามสมควร</p> <p>6. เป็นปรัชญาและการยอมรับทั่วทุกคนในสถาบันตำรวจ</p> <p>7. อิทธิพลจาก “เบื้องล่างขึ้นไป” โดยประชาชนมีส่วนช่วยจัดลำดับความสำคัญที่มีผลต่อนโยบายตำรวจ</p> <p>8. ประชาเรียกหาและเข้าหาตำรวจได้เรื่อย ๆ หรือ อัดเทปโทรศัพท์ที่ติดตั้งกระจายอยู่ทั่ว ๆ ไป</p> <p>9. ตำรวจจะสนับสนุนประชาชนให้แก่ปัญหาของตนเองและอาสาช่วยเหลือเพื่อนบ้าน</p> <p>10. ตัดสินความสำเร็จได้จากการลดระดับความหวาดกลัวของประชาชนไม่เป็นระเบียบของชุมชนและสัดส่วนการเกิดอาชญากรรม ทั้งที่ใกล้เคียง อาจไม่เป็นระเบียบรวมทั้งมีอาชญากรรมสูง</p>	<p>1. เป้าหมาย : เปลี่ยนท่าทีทำให้ภาพพจน์ดีขึ้นปรับปรุงความสัมพันธ์กับประชาชน</p> <p>2. หน้าที่สายงานตำรวจติดต่อกับผู้นำชุมชนนาน ๆ ครั้ง จึงจะจัดหน่วยพิเศษเข้าไปชุมชน เช่น ทีมตำรวจชุมชนสัมพันธ์</p> <p>3. คณะกรรมการ “ผู้ทรงเกียรติชี้ถึงปัญหาและสั่งสอนตำรวจ”</p> <p>4. เมื่อมีปัญหาตำรวจจะชี้แจงเรื่องราว โดยคณะกรรมการและผู้บังคับบัญชาตรวจตราดูแลตำรวจตามสายงาน</p> <p>5. องค์การที่สืบเนื่องกันมาคงอยู่พร้อมกับมีโครงการใหม่เป็นครั้งคราวเพิ่มเข้ามา ไม่มีการเปลี่ยนแปลงขององค์การที่สำคัญ ๆ</p> <p>6. แยกการยอมรับ กล่าวคือ จำกัดการยอมรับอยู่เฉพาะหน่วยตำรวจชุมชนสัมพันธ์</p> <p>7. อิทธิพลจาก “เบื้องบนลงมา” คนที่รู้จักดีที่สุด ป้อนงานและทำการตัดสินใจ</p> <p>8. ติดต่อกับประชาชนเป็นช่วง ๆ เพราะรับผิดชอบหลายชุมชน จึงติดต่อทางหน่วยกลาง</p> <p>9. สนับสนุนให้ประชาชนอาสาสมัคร แต่ประชาชนก็เรียกร้องและหวังในรัฐบาลมากขึ้น</p> <p>10. ตัดสินความสำเร็จได้จากมาตรการที่ใช้สืบต่อกันมา คือดูอัตราการเกิดอาชญากรรมและผลการจับกุมแล้วตัดสินใจว่าตำรวจทำงานมีประสิทธิภาพประชาชนพอใจ</p>

กล่าวโดยย่อ ตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเป็นการทำงานของตำรวจในสายงานปกติที่ปฏิบัติอยู่แล้วและมีหน้าที่ติดต่อกับประชาชนเป็นประจำ เน้นการสร้างความคุ้นเคยกับประชาชนเพื่อจะได้รับข้อมูลข่าวสารจากประชาชนแล้วนำมากำหนดนโยบายให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนนำไปปฏิบัติ ขณะเดียวกันตำรวจจะสนับสนุนให้ประชาชนช่วยกันแก้ไข ปัญหาของตนเองวัดความสำเร็จได้จากการที่ประชาชนหวาดกลัวน้อยลง เช่น กล้าแต่งตัวด้วยเครื่องประดับราคาแพง เดินทางพกเงินจำนวนมาก ๆ ออกจากบ้านจอดรถทิ้งไว้ข้างถนนโดยไม่กลัวขโมยหรือเดินทางโดยไม่ต้องกลัวใครจะมาทำร้าย (เป็นหลักการด้านความจำเป็นพื้นฐานของชีวิต)

ตำรวจชุมชนสัมพันธ์เป็นการทำงานลักษณะสนับสนุนจัดชุดขึ้นมา เช่น ชุดปฏิบัติการตำรวจ ชุมชนสัมพันธ์ มิได้ติดต่อกับประชาชนเป็นประจำ จัดโครงการต่าง ๆ เป็นครั้งคราวเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้ประเมินว่าควรจะทำอะไร จึงทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนอื่น ๆ ในกรมกอง ไม่จำเป็นต้องรับรู้ด้วย เมื่อเสร็จสิ้นโครงการตำรวจชุดปฏิบัติการดังกล่าวก็กลับไปหน่วยงานไม่ได้ปฏิบัติงานสนามในพื้นที่ประชาชน จึงต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังส่วนกลางการกระทำของตำรวจชุดดังกล่าวเป็นการพยายามสร้างทัศนคติที่ดีให้กับประชาชนเพื่อหวังให้แจ้งข้อมูลข่าวสารของคนร้ายเพื่อจะได้ส่งกำลังตำรวจกลับเข้ามาปราบปรามจับกุม มีวิธีวัดประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจจากสถิติที่เกิดและสถิติการจับกุม

ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินงานตำรวจผู้รับใช้ชุมชนภายในองค์กรตำรวจ

1. หัวหน้าหน่วยงานซื้อสัตย์และศรัทธาในทฤษฎีงานตำรวจผู้รับใช้ชุมชน
2. จัดการกับความขัดแย้งและความไม่เป็นธรรมในหน่วยงาน
3. การกระทำด้วยวิธีต่าง ๆ ให้ตำรวจทุกคนในองค์การเห็นคุณค่าของสถาบันตำรวจต่อสังคม จะทำให้เกิดความรัก ความศรัทธาต่อสถาบัน
4. ให้ความรู้ในการควบคุมสังคมตามหลักการที่ถูกต้องและเข้าใจอย่างแท้จริง ด้วยเหตุผลที่ว่า ตำรวจได้อำนาจมาจากสังคม การทำงานมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม
5. ให้ความรู้ วิธีการสร้างอุดมการณ์ สร้างคุณธรรมและวิธีการรักษาอุดมการณ์ รักษาคุณธรรม
6. บำรุงขวัญให้กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติ แสดงความจริงใจ
7. คัดเลือกตำรวจที่ต้องปฏิบัติหน้าที่พบประชาชนภายในชุมชนอย่างเหมาะสม

วิธีการคัดเลือกตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเข้ามาทำงาน

1. คัดเลือกตำรวจที่สามารถทำงานประสานภายในชุมชนอย่างเหมาะสม
2. วิเคราะห์วิจัย เข้าใจชุมชนนั้น ๆ ดี
3. ประสานงานกับผู้นำชุมชน นักการเมืองตั้งแต่ท้องถิ่นจนกระทั่งนักการเมืองระดับชาติที่อยู่ในเขตพื้นที่ เจ้าของธุรกิจรวมทั้งร้านค้าบริเวณปากซอยหัวมุมถนน เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าใจทรัพยากรในชุมชนนั้น ๆ
4. เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลระหว่างกลุ่มย่อย
5. แนะนำให้มีการเลือกหัวหน้ากลุ่ม
6. จัดความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากลุ่ม
7. จัดแบ่งความรับผิดชอบในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม
8. หาแหล่งสนับสนุนเงิน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้
9. คอยกระตุ้น คอยทบทวนความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในชุมชนอย่างแนบเนียน
10. ตลอดทุกขั้นตอนคอยให้คำปรึกษาโดยแสดงให้เห็นถึงความจริงใจ
11. คนทุกคนทุกกลุ่มต้องยึดหลักการ ระบบ วิธีการประชาธิปไตยอย่างเคร่งครัด

การตรวจสอบการปฏิบัติขั้นพื้นฐานโดยการสังเกต

1. ตรวจสอบว่ามีการอบรมชี้แจงจนผู้ปฏิบัติเข้าใจหรือไม่โดยการพูดคุยหรือทบทวนบันทึกการประชุม
2. สังเกตกิริยาท่าทาง ท่าทีในการปฏิบัติงานตลอดจนรายงานต่าง ๆ
3. ตรวจสอบแผนการจัดเจ้าหน้าที่ว่าประจำอยู่หรือไม่ (ระยะเวลาควรประจำไม่น้อยกว่า 18 เดือน)
4. สังเกตเจ้าหน้าที่สายตรวจได้หยุดรถแล้วเดินเท้าพบปะสนทนากับประชาชนบ้างหรือไม่
5. การพูดคุยของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีการปรึกษาเรื่องการปรับปรุงแก้ไขปัญหาภายในชุมชนบ้างหรือไม่

ข้อดีของงานตำรวจผู้รับใช้ชุมชนนี้จะทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในสังคมได้เร็ว เพราะตำรวจที่พร้อมจะทำงาน ประชาชนก็มีส่วนช่วยในการจัดระเบียบวางระเบียบทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจจะมีกลุ่มที่คอยให้ช่วยเหลือชุมชนโดยไม่หวังกำไรเข้ามาสนับสนุนเป็นการแก้ไข

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม (Active Participation Theory)

การมีส่วนร่วม เป็นกระบวนการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ร่วมแก้ปัญหาที่สมาชิกมีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมของกลุ่ม โดยอาจจะเกี่ยวข้องในลักษณะของการทำงานร่วมกัน การดำเนินงานร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายตามที่ต้องการ ซึ่งมองได้ 2 แนวทาง แนวทางแรกมองว่าองค์กรมีบทบาทส่วนใหญ่เป็นองค์กรราชการ การจัดทำโครงการจึงมีลักษณะแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป้าหมายคือตอบสนองความต้องการขององค์กร การจัดทำโครงการจึงมีระยะสั้นไม่ถาวร และโครงการล้มเลิกไปได้ง่าย แนวทางที่ 2 มองว่าประชาชนมีบทบาทเป็นการมองไปที่ความสนใจ และปัญหาความต้องการของประชาชน ดังนั้นแนวทางการจัดทำโครงการจึงต้องคำนึงถึงปัญหาความต้องการ ซึ่งจะต้องเข้าใจถึงพื้นฐานวัฒนธรรมและค่านิยมเป็นองค์ประกอบในการสร้างความร่วมมือ แนวทางนี้จะทำให้ความร่วมมือในแต่ละโครงการถาวร ไม่ฉาบฉวยเฉพาะหน้าเพราะเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน อย่างไรก็ตามก็ได้มีผู้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ต่าง ๆ กัน แต่โดยส่วนใหญ่มักครอบคลุมถึงการมีส่วนร่วมใน 4 มิติคือ การวางแผน (Planning) การดำเนินการ (Implementation) การประเมินผล (Evaluation) และการรับประโยชน์ (Benefits) เท่าที่รวบรวมได้ดังนี้

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527 : 6-7) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่า หมายถึงกระบวนการที่รัฐบาลส่งเสริม ชักนำ สนับสนุน และสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชน ทั้งในรูปส่วนบุคคล ชุมชน สมาคม มูลนิธิ และองค์กรอาสาสมัครรูปต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหลายเรื่องร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้ โดยมีส่วนร่วมในลักษณะต่อไปนี้

1. ร่วมทำการศึกษา ค้นคว้า ปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนรวมตลอดจนความต้องการของชุมชน
2. ร่วมคิดหาและสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนา เพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชนหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนหรือสนองความต้องการของชุมชน
3. ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงานหรือโครงการหรือกิจกรรม เพื่อขจัดและแก้ไข ปัญหาและสนองความต้องการของชุมชน
4. ร่วมตัดสินใจ ในการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6. ร่วมลงทุนในกิจกรรมโครงการของชุมชนตามขีดความสามารถของตนเองและหน่วยงาน

7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการและกิจกรรม ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

8. ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

นิรันดร์ จงวุฒิเวทย์ (อ้างในทวิทอง หงษ์วิวัฒน์, 2527:182-183) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสภาพการณ์กลุ่มซึ่งผลของความเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเราให้การกระทำทำให้ (Contribution) บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้นกับทั้งทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย แนวความคิดเกี่ยวกับการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนนั้น ได้บังเกิดขึ้นกับชุมชนต่าง ๆ ทั่วโลกซึ่งการมีส่วนร่วมเกิดจากแนวคิด 3 ประการ คือ

1. ความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกัน ซึ่งเกิดจากความสนใจและความห่วงกังวลของบุคคลซึ่งบังเอิญพ้องต้องกัน กลายเป็นความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกันของส่วนรวม

2. ความเดือดร้อน และความไม่พึงพอใจร่วมกันที่มีต่อสถานการณ์ที่เป็นอยู่นั้นลงมือกระทำร่วมกัน

3. การตกลงใจร่วมกันที่จะเปลี่ยนแปลงกลุ่ม หรือชุมชนไปในทิศทางที่ปรารถนา การตัดสินใจร่วมกันนี้ จะต้องรุนแรงมากพอที่จะทำให้เกิดความคิดริเริ่มกระทำที่สนองตอบความเห็นชอบของคนส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้น

อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมอาจจะเกิดจากแนวคิดอื่น ๆ เช่น

1. ความศรัทธา ที่มีต่อความเชื่อถือบุคคลสำคัญและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การลงแขก การบำเพ็ญประโยชน์

2. ความเกรงใจที่มีต่อบุคคลที่เคารพนับถือ หรือมีเกียรติยศตำแหน่ง ทำให้ประชาชนเกิดความเกรงใจที่จะมีส่วนร่วมด้วยทั้ง ๆ ที่ยังไม่มีศรัทธา หรือความเต็มใจอย่างเต็มเปี่ยมที่จะกระทำ เช่น ผู้ใหญ่ออกปากขอแรงผู้น้อยก็จะช่วย

3. อำนาจบังคับ ที่เกิดจากบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่า ทำให้ปวงชนถูกบีบบังคับให้มีส่วนร่วมในการกระทำต่าง ๆ เช่น บังคับให้ทำงานเยี่ยงทาส

Rousseau (อ้างถึงในบุญชัย เกิดปัญญาวัฒน์ 2535) ได้เขียนทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม (A Participation Theory of Democracy) ไว้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมต้องอยู่บนพื้นฐานของเสรีภาพในการตัดสินใจว่า จะเลือกในการมีส่วนร่วมหรือไม่ที่สำคัญคือ จะต้องไม่มีใครเป็นนายใคร หรือเป็นนายแห่งชีวิตใคร

2. กระบวนการมีส่วนร่วมนั้นจะต้องขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความเสมอภาคและมีความสามารถพึ่งตนเอง ซึ่งจะทำให้เกิดการตระหนัก รับรู้ ในความสำคัญของการมีส่วนร่วมของตนเอง

ยูวัฒน์ วุฒิเมธี (2526:20) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มการพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบต่อตัวประชาชนเอง การที่สามารถทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท เพื่อแก้ไขปัญหาและนำมาซึ่งสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนที่ดีขึ้นได้นั้น ผู้ทำการเปลี่ยนแปลงต้องยอมรับปรัชญาการพัฒนาชนบทที่ว่ามนุษย์ทุกคนต่างมีความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างเป็นสุขได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อกิจกรรรมของชุมชน ขณะเดียวกันต้องยอมรับความบริสุทธิ์ใจว่า มนุษย์นั้นสามารถพัฒนาได้ ถ้ามีโอกาสและได้รับการชี้แนะอย่างถูกต้อง

รูปแบบของการมีส่วนร่วม

Cohen และ Uphoff (1979) ได้อธิบายและวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในแง่ของรูปแบบของการมีส่วนร่วม โดยได้แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

(1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision-making) ซึ่งอาจเป็นการตัดสินใจตั้งแต่ในระยะเริ่ม การตัดสินใจในช่วงของกิจกรรม และการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรม

(2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม (Implementation) ซึ่งอาจเป็นไปในรูปของการเข้าร่วม โดยการให้มีการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหารและการร่วมมือ รวมทั้งการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ

(3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) ซึ่งอาจจะเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุ ทางสังคม หรือโดยส่วนร่วม

(4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) ซึ่งนับเป็นการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด และเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

เจมส์คีย์ ปันทอง (2526:10) ได้สรุปการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. มีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา
2. มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินกิจกรรม
3. มีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติงาน
4. มีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

นิศากร วินิจชัยภาค (2530: 19) สรุปว่า การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่สมาชิกของกลุ่มเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในกิจกรรมกลุ่ม โดยอาจเกี่ยวข้องในลักษณะการทำงานร่วมกัน การดำเนินการร่วมกันในเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

พัฒน์ บุญยรัตพันธ์ (2517:129-132) กล่าวว่า “การมีส่วนร่วมของชุมชนจะต้องมีขึ้นโดยตลอดตั้งแต่ขั้นการร่วมวางแผนโครงการ การเสียดสละ กำลังแรงงาน วัสดุ กำลังเงิน หรือทรัพยากรใดที่มีอยู่ในชุมชนนั้น ๆ”

นิรันดร์ จงวุฒิเวชย์ (2527:188) กล่าวว่า “รูปแบบของการมีส่วนร่วมนั้นอาจกำหนดออกได้ 3 ประการ ตามลักษณะของการมีส่วนร่วมดังนี้

1. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง (Direct Participation) โดยผ่านองค์กรจัดตั้งของประชาชน (Industrial Organization) เช่น กลุ่มเยาวชนต่าง ๆ

2. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางอ้อม (Indirect Participation) โดยผ่านองค์กรผู้แทนของประชาชน (Representative Organization) เช่นกรรมการของกลุ่ม หรือชุมชนกรรมการหมู่บ้าน

3. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยการเปิดโอกาสให้ (Open Participation) โดยผ่านองค์กรที่ไม่ใช่ตัวแทนของประชาชน (Non-Representativ Organization) เช่น สถาบันหรือหน่วยงานที่เชิญชวน หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมเมื่อไรก็ได้ตลอดเวลา

ประธาน สุวรรณมงคล (2527:8) กล่าวว่า ชุมชนควรมีรูปแบบการมีส่วนร่วม 4 ลักษณะ คือ

1. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการตัดสินใจ
2. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินงาน
3. การมีส่วนร่วมของชุมชนในผลประโยชน์
4. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการประเมินผล

อดิน รพีพัฒน์ (2525:78-79) แบ่งแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนออกเป็น 5 ระดับ คือ

1. ประชาชนมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และความต้องการของชุมชนตลอดจนเรียงลำดับความสำคัญของปัญหา ร่วมกับผู้ปฏิบัติงานในสนาม (Organizer)
2. ประชาชนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สาเหตุแห่งปัญหา และแนวทางต่าง ๆ ที่อาจนำมาใช้ในการแก้ปัญหา
3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการพิจารณาแนวทาง และวิธีการที่จะใช้ในการแก้ปัญหาและวางแผนเพื่อแก้ปัญหาร่วมกันกับผู้ปฏิบัติงานสนาม
4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนเพื่อแก้ปัญหา
5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามผลการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ปฏิบัติงานในสนาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

การที่ประชาชนได้ตื่นตัวในการเข้ามามีส่วนร่วมนั้น งานพัฒนาชุมชนจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการ ทักษะและทัศนคติของประชาชนในชุมชน ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ความรับผิดชอบ ความภาคภูมิใจความรู้สึกผูกพัน อันสามารถที่จะก่อให้เกิดการช่วยเหลือตนเองได้ในที่สุด

Goodenough (1966:12) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้น ได้รู้ถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการเข้ามามีส่วนร่วมซึ่งเกิดจากการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างผู้เข้าร่วมด้วยกัน หรือจากการได้รับความช่วยเหลือจากผู้เข้าร่วมคนอื่น ๆ ด้วย

Hampton , Summer and Webber (1973:4-15) ได้กล่าวว่าเงินเป็นแนวทางอย่างหนึ่งที่บุคคลและกลุ่มบุคคลใช้เป็นแรงจูงใจ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้ประสบความสำเร็จอย่างสูงมีแรงจูงใจจากด้านการเงินด้วย

Jose A. Agbayani, Jr. (1970) ได้จัดลำดับของปัจจัยที่ได้นำประชาชนมามีส่วนร่วมไว้ดังนี้

1. การร่วมประชุม
2. การออกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
3. การตีปัญหาให้กระจ่าง
4. การออกเสียงสนับสนุน หรือคัดค้านปัญหา
5. การออกเสียงเลือกตั้ง
6. การบริจาคเงิน
7. การบริจาควัตถุ
8. การช่วยเหลือด้านแรงงาน
9. การใช้โครงการให้เป็นประโยชน์อย่างถูกต้อง
10. การช่วยเหลือในการรักษาโครงการ
11. การทำงานร่วมกับผู้นำการเปลี่ยนแปลง

William Reeder (1963:39-53) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ได้ทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือไม่นำเข้ามามีส่วนร่วมไว้ดังนี้

1. บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ก็ต่อเมื่อกิจกรรมนั้นสอดคล้องกับความเชื่อพื้นฐาน ทศนคติและค่านิยมของตน
2. บุคคลและกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ก็ต่อเมื่อกิจกรรมนั้นมีคุณค่าสอดคล้องกับผลประโยชน์ของตน
3. บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ก็ต่อเมื่อกิจกรรมนั้นมีเป้าหมายที่จะส่งเสริมและปกป้องรักษาผลประโยชน์ของตน
4. บุคคลและกลุ่มบุคคลจะได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ก็ต่อเมื่อตนเองได้เคยมีประสบการณ์ที่เป็นอคติต่อกิจกรรมนั้นมาแล้ว
5. บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ก็ต่อเมื่อกิจกรรมนั้นสอดคล้องกับสิ่งที่ตนเองได้มาหรือหวังเอาไว้
6. บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ย่อมขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของตนเองเป็นใหญ่
7. การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ของบุคคลและกลุ่มบุคคลจะกระทำโดยการบีบบังคับหาได้ไม่
8. การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ของบุคคลและกลุ่มบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับอุปนิสัยและจารีตประเพณี
9. บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ย่อมขึ้นอยู่กับโอกาสที่จะเอื้ออำนวย
10. การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ของบุคคลและกลุ่มบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถ
11. บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ก็ต่อเมื่อได้รับการสนับสนุน กระตุ้น ยั่วยุ และจูงใจให้เกิดขึ้น

พัฒนา บุณยรัตพันธ์ (2517:129-132) ได้กล่าวว่า “ผู้นำชุมชนเป็นผู้ที่สามารถจูงใจประชาชนให้มีความคิดเห็นคล้อยตาม และลงมือทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจนสามารถนำกลุ่มไปสู่จุดหมายปลายทางได้เป็นผลสำเร็จในที่สุด”

สมัยศ นาฬิกา และมุสตี รุมาคม (2520:1) ได้กล่าวว่า “เมื่อบุคคลใดก็ตามได้ เชื่อว่าพวกเขาได้รับประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจจากงานของเขาด้วยการเข้ามาร่วมกันเป็น กลุ่มพวกเขาก็จะเข้ามามีส่วนร่วมกัน”

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล

4.1 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

ปรมะ สตะเวทิน (2531) ได้กล่าวไว้ว่า “การสื่อสารระหว่างบุคคล คือการสื่อสารที่ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาทำการสื่อสารกันในลักษณะตัวต่อตัว (person-to-person) กล่าวคือ ทั้งฝ่ายผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถที่จะติดต่อแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง (direct) ในขณะหนึ่ง คนหนึ่งจะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร คนอื่น ๆ จะทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร ดังนั้น การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเกิดขึ้นได้ทั้งในกรณีคน 2 คน เช่น การพูดคุยกันระหว่าง 2 คน การเขียนจดหมายถึงกัน และการใช้โทรศัพท์ เป็นต้น ในทำนองเดียวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล ก็เกิดขึ้นได้ในกรณีของกลุ่มย่อย (small group) ซึ่งมีคนมากกว่า 2 คนขึ้นไป มารวมตัวกันในลักษณะที่สามารถติดต่อแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง เช่น การประชุมกลุ่มย่อย, การเรียนในชั้นเรียน เป็นต้น

Schramm (1960) ได้ยกตัวอย่างอธิบายถึงการสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คน โดยกล่าวว่า ในการสื่อสารระหว่างคน 2 คนนั้น มีการสื่อสารโต้ตอบกันกลับไปกลับมา กระบวนการตอบกลับ (return process) นี้เรียกว่า การสื่อสารกลับ (Feedback)

ในการสื่อสารนั้นจะต้องอาศัยสื่อ (channel) ในการส่งสารเราสามารถใช้อุปกรณ์ในการสื่อสารได้พร้อม ๆ กันหลายสื่อในเวลาเดียวกัน สารแต่ละสารที่ถูกถ่ายทอดผ่านสื่อแต่ละสื่อในเวลาเดียวกัน สามารถให้ความหมายแก่ผู้รับสารได้ทั้งนั้น เช่น ในขณะที่เราพูด (คลื่นเสียงและอากาศเป็นสื่อ) เราแสดงกิริยาอาการ (แสงเป็นสื่อ) ประกอบการพูด สารที่ส่งผ่านสื่อทั้ง 2 ชนิดนี้ มีความหมายสำหรับผู้ฟังทั้งสิ้น (ปรมะ สตะเวทิน, 2531 อ้างแล้ว)

โดยปกติแล้ว การสื่อสารของมนุษย์นั้น มักจะมีลักษณะเป็นการโต้ตอบกัน กล่าวคือเมื่อมีผู้พูดก็มีผู้ฟัง ผู้ฟังรู้สึกอย่างไร ก็มีปฏิกิริยาตอบกลับมา ปรมะ สตะเวทิน ได้ให้นิยามของ “การสื่อสารกลับ” คือ ปฏิกิริยา (reaction) ของผู้รับสารที่แสดงตอบสนองต่อสารของผู้ส่งสาร ซึ่ง ก่อให้เกิดประโยชน์ 2 ประการ ดังนี้

1. ทำให้ผู้ส่งสารทราบผลของการสื่อสารว่า บรรลุวัตถุประสงค์ของตนหรือไม่ เพียงใด ผู้รับสารตีความหมายตรงกับความหมายที่ผู้ส่งสารตั้งใจหรือไม่

2. ควบคุมพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในเวลาต่อมาของผู้ส่งสาร กล่าวคือ ผู้ส่งสารสามารถใช้การสื่อสารกลับ เพื่อปรับปรุง ดัดแปลง แก้ไข หรือคงไว้ซึ่งเนื้อหาสาระ และวิธีการในการสื่อสารของตน

Berlo (1960) ผู้เชี่ยวชาญทางด้านนิเทศศาสตร์ ได้ชี้ให้เห็นว่าปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อสารของผู้ส่งสารนั้น แบ่งออกเป็น 2 ชนิด ตามลักษณะของผลที่เกิดจากการสื่อสาร

1. การสื่อสารกลับเชิงบวก (Positive feedback) คือการสื่อสารกลับทำให้ผู้ส่งสารพอใจในผลของการสื่อสาร เช่น เราทำการโฆษณาสินค้าผ่านสื่อมวลชนไปแล้ว ปรากฏว่ามีผู้ซื้อสินค้าเพิ่มขึ้น เป็นต้น

2. การสื่อสารกลับเชิงลบ (Nagative feedback) คือ การสื่อสารกลับที่ทำให้ผู้ส่งสารไม่พอใจในผลของการสื่อสาร เช่น เราชวนคนบางคนคุยด้วย แต่เขาไม่ยอมที่จะคุยกับเรา เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม Berlo กล่าวว่า จากองค์ประกอบของกระบวนการติดต่อสื่อสารข้างต้น นอกจากเป็นการอธิบายกระบวนการสื่อสารมวลชนแล้ว ยังสามารถนำมาใช้ในกรณีของการสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คน ได้ด้วย โดยในการสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คนนั้น ผู้ทำหน้าที่ส่งสารและผู้ทำหน้าที่เข้ารหัสสามารถเป็นคน ๆ เดียวกันได้ รวมเรียกว่า ผู้ส่งสารในทำนองเดียวกัน ผู้ทำหน้าที่ในการถอดรหัสและผู้ทำหน้าที่ในการรับสารก็สามารถเป็นคน ๆ เดียวกันได้เช่นกัน รวมเรียกว่า ผู้รับสาร ดังนั้น องค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการสื่อสารตามแนวความคิดของเบอร์โล จึงสามารถสรุปได้เหลือ 4 องค์ประกอบ คือ ผู้ส่งสาร (Source) สาร (Message) สื่อ (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งแบบจำลองกระบวนการสื่อสารดังกล่าวเป็นที่รู้จักกันดีว่า SMCR Model นั้นเอง

จากการเก็บข้อมูลเบื้องต้น โดยการสัมภาษณ์ตำรวจชุมชนประจำตำบลหนองเหียง อ.พนัสนิคม ซึ่งเป็นหนึ่งใน 5 ของที่ตั้งตำรวจชุมชน และเป็นหน่วยใหญ่ รับผิดชอบประชาชนมากเป็นอันดับสองของตำรวจชุมชนในจังหวัดชลบุรี ปรากฏว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นลักษณะของการสื่อสารที่ถูกใช้มากที่สุดในกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ทั้งจากตำรวจไปยังประชาชน และประชาชนมาสู่ตำรวจชุมชน (ดต.ธีรเดช สรรพรัตน์ สัมภาษณ์, 21 ธันวาคม 2541) ดังนั้นแนวคิดนี้จะนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์ได้ต่อไป

4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่ม

Feldman and Arnold (1983) ได้ให้คำนิยามของคำว่า กลุ่ม ไว้ว่า หมายถึง คนตั้งแต่สองคนขึ้นไป มารวมตัวกันโดยมีลักษณะสำคัญ คือ

1. มีปฏิสัมพันธ์กัน (Interact)
2. รับรู้ว่าคุณเองมีความสนใจและเป้าหมายร่วมกัน
3. มารวมตัวกันเพื่อความสำเร็จของกิจกรรมในการทำงาน

Marvin Shaw (1983) ได้นิยามเชิงปฏิสัมพันธ์ว่า กลุ่ม คือ บุคคลสองคนหรือมากกว่า ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ในลักษณะที่แต่ละคนมีอิทธิพลและได้รับอิทธิพลซึ่งกันและกัน

Cartwright and Zander (Little John : 1983) กล่าวว่า เมื่อคนจำนวนหนึ่งได้รวมกันเป็นกลุ่ม เขาจะมีลักษณะคือ

1. เขาจะกระตือรือร้นในการมีปฏิสัมพันธ์กันบ่อยครั้ง
2. พวกเขาจะนิยามตนเองว่าเป็นสมาชิกกลุ่ม
3. พวกเขาจะถูกคนอื่นมองว่าเป็นสมาชิกกลุ่ม
4. พวกเขาจะมีบรรทัดฐานในความสนใจร่วมกัน
5. พวกเขาจะมีส่วนร่วมในบทบาทที่เกี่ยวข้องเนื่องกัน
6. เขาจะร่วมกันตั้งแบบจำลองขึ้นเหมือนกัน
7. เขาจะพบว่า กลุ่มนั้นให้รางวัลตอบแทนแก่เขา
8. เขาจะส่วนเสริมวัตถุประสงค์ซึ่งขึ้นอยู่กับซึ่งกันและกัน
9. พวกเขาจะแสดงออกเพื่อตอบโต้กับสิ่งแวดล้อมในลักษณะเป็นหนึ่งเดียว

การสื่อสารระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้ กรณีกลุ่มย่อย (Small group) ซึ่งมีคนมากกว่าสองคนขึ้นไป รวมตัวกันในลักษณะที่สามารถติดต่อแลกเปลี่ยนกันได้โดยตรง เช่น การประชุมกลุ่มย่อย การเรียนในชั้นเรียน และการสื่อสารในกลุ่มใหญ่ (Large Group Communication) เป็นการสื่อสารของคนจำนวนมากซึ่งอยู่ในที่เดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เช่น การอภิปรายในหอประชุม การหาเสียงเลือกตั้ง (ปรมะ สตะเวทิน, 2531)

การสื่อสาร นับเป็นพื้นฐานสากลของปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในกลุ่ม ที่จะช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างสมาชิก และเป็นพาหนะที่ทำให้เกิดการมีอิทธิพลต่อกัน การศึกษาการสื่อสารในกลุ่มจึงอาจพิจารณาได้จาก ทิศทางการสื่อสารและ เครื่องมือการสื่อสาร (ยุบล เบญจรงค์กิจ และคณะ, 2534)

ทิศทางการสื่อสารของกลุ่ม

ทิศทางการสื่อสารในกลุ่ม อาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) และการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ซึ่งลักษณะการสื่อสารทั้งสองแบบมีผลกระทบที่แตกต่าง Leavitt ได้วิจัยเชิงทดลองในเรื่อง ทิศทางของการสื่อสาร พบว่า การสื่อสารแบบสองทาง อาจจะช้ากว่าการสื่อสารทางเดียว แต่มีความถูกต้องมากกว่า ผู้ส่งสารในกระบวนการสื่อสารสองทาง อาจจะช้ากว่าการสื่อสารทางเดียว แต่มีความถูกต้องมากกว่า ผู้ส่งสารในกระบวนการสื่อสารสองทาง อาจจะได้ต้นตอหรือรู้สึกกลัวการโจมตีจากการที่ผู้รับสารสามารถส่งปฏิกริยาย้อนกลับได้ (Feedback) แต่ผู้รับสารอาจจะรู้สึกมั่นใจในตัวเอง เนื่องจากเขาสามารถได้ความคิดที่ดี มาปรับปรุงการพิจารณาของเขา ในสายตาของผู้สังเกต จะรู้สึกว่า การสื่อสารสองทางไม่มีระเบียบ และมีประสิทธิภาพน้อย แต่โดยแท้จริงแล้วจะมีประสิทธิภาพมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

เครือข่ายการสื่อสารของกลุ่ม (Group Network)

ในการศึกษาวิจัยถึงโครงสร้างการสื่อสารในระดับกลุ่ม (ประทุม ฤกษ์กลาง, 2526) ว่าแบบใดจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ซึ่งผลการทดลองแบ่งเป็น 2 อย่าง คือ

1. แบบรวมอำนาจสู่ศูนย์กลาง เป็นโครงสร้างการสื่อสารที่ข่าวสารส่วนใหญ่จะต้องไปสู่บุคคลที่เป็นศูนย์กลางของเครือข่ายการสื่อสาร
2. แบบกระจายอำนาจ เช่น โครงสร้างการสื่อสารแบบวงกลม

พลวัตของกลุ่ม (Group Dynamic)

หมายถึง กลุ่ม เป็นผลผลิตของพลังและแรงกดดันต่าง ๆ รวมทั้งอิทธิพลของพลังที่มีต่อบุคคล ในฐานะเป็นสมาชิกกลุ่ม Lewin กล่าวว่า กลุ่มที่มีลักษณะเคลื่อนไหวทั้งหมด กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงงานในส่วนย่อย จะก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในสภาพของส่วนย่อย ๆ อื่น ๆ ระดับของการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับซึ่งกันและกัน ส่วนย่อย ของสมาชิกในกลุ่ม จะต่างกันตามลักษณะของการรวมตัวกันอย่างหลวม ๆ หรือสนิทแน่นแฟ้นเป็นปึกแผ่น ซึ่งขึ้นอยู่กับตัวแปรต่าง ๆ ของกลุ่ม เช่น ขนาดของกลุ่ม ประเภทขององค์การ และความสนิทสนมของกลุ่ม (ยุบล เบญจรงค์กิจ และคณะ, 2534)

4.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผลกระทบของการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่ม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่ม เช่น บทบาท บรรทัดฐาน และรูปแบบปฏิสัมพันธ์ ฯลฯ และมีทฤษฎี 2 ทฤษฎี ที่กล่าวถึง ผลกระทบของการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่ม ได้แก่ (ยุบล เบญจรงค์กิจ, 2534)

1. ทฤษฎีลักษณะของกลุ่ม โดย แคทเทิลส์ ซึ่งแบ่งลักษณะของกลุ่มไว้ 3 อย่าง คือ
 - 1) ลักษณะกลุ่ม (Syntality traits) คือรูปแบบพฤติกรรมกลุ่ม ซึ่งสามารถคาดทำนายได้ เช่น กลุ่มอาจก้าวร้าว มีประสิทธิภาพโดดเด่น กระตือรือร้น น่าเชื่อถือ เป็นต้น
 - 2) โครงสร้างภายใน (Internal structure) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในกลุ่ม ซึ่งเกี่ยวข้องกับโครงสร้างสถานภาพกลุ่มย่อยที่เกิดขึ้นภายใน การปกครองในกลุ่ม และรูปแบบการสื่อสาร
 - 3) ลักษณะประชากร (Population traits) เป็นบุคลิกลักษณะส่วนตัวของสมาชิกกลุ่มแต่ละคน เช่น ความฉลาด ทัศนคติ ทำทาง เป็นต้น
2. ทฤษฎีคิดตามกลุ่ม (Groupthink Theory) โดยเจนิส (Janis) ได้สำรวจรายละเอียดเรื่องความสามารถในการตัดสินใจของกลุ่ม ทฤษฎีแสดงให้เห็นเงื่อนไขที่นำไปสู่ความพอใจอย่างมากของสมาชิกกลุ่ม แต่กลับทำให้ผลผลิตของกลุ่มไม่มีประสิทธิภาพ

คำว่า คิดตามกลุ่ม หมายถึงวิธีการคิดของบุคคล เมื่อเข้าไปประสานสัมพันธ์อยู่ในกลุ่ม ซึ่งต้องต่อสู้เพื่อสร้างความเป็นเอกฉันท์ ในการตัดสินใจเลือกทางเลือกต่าง ๆ เพื่อดำเนินการ การคิดตามกลุ่มจะทำให้สภาพจิตของบุคคล การตรวจสอบข้อเท็จจริง ตลอดจน การตัดสินใจ คุณธรรมจริยธรรมเสื่อมถอยลง อันเนื่องมาจากความกดดันในกลุ่ม (Group Pressure) โดยปรากฏการณ์คิดตามกลุ่ม อาจสังเกตได้จากสัญญาณ ต่อไปนี้

- 1) การแสดงถึงว่า กลุ่มไม่มีทางเลือกหรือสลายตัว
- 2) กลุ่มไม่สนใจในอันตรายหรือคำตักเตือนแต่กลับพยายามหาเหตุผลสนับสนุนสิ่งที่กลุ่มตัดสินใจไปแล้ว
- 3) กลุ่มเชื่ออย่างไม่สงสัยเลยว่ากลุ่มทำถูกต้องตามศีลธรรมจรรยาเสมอ

- 4) คนที่ไม่ใช่สมาชิกกลุ่มจะถูกเหมารวม (Stereotype) ว่าชั่วร้าย อ่อนแอและโง่
- 5) กลุ่มจะกดดันโดยตรงแก่สมาชิกกลุ่ม ไม่ให้แสดงความคิดเห็น แตกต่างจากกลุ่ม และการคัดค้านกลุ่มจะถูกระงับอย่างรวดเร็ว
- 6) สมาชิกจะทำการตรวจสอบตัวเอง ไม่ให้หันเหแตกความคิด ออกจากกลุ่ม
- 7) กลุ่มจะรักษาความเป็นเอกฉันท์ไว้เสมอ
- 8) มีการสกัดกั้นจำกัด เพื่อไม่ให้สมาชิกมีความเห็นตรงกันข้าม กับกลุ่ม และไม่ได้รับข้อมูลที่กลุ่มไม่ต้องการ

จากสภาพการกดดันของกลุ่ม (Group Pressure) ดังกล่าว มีผลต่อการตัดสินใจของสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งมีแนวโน้มที่จะทำให้สมาชิกคิดตามกลุ่ม ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับเรื่องของเทคนิควิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้แทนจำหน่าย ในการดำเนินธุรกิจขายตรงหลายชั้น ที่ผู้วิจัยได้สนใจศึกษา

4.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสื่อบุคคล

Roger with Shoemaker (1971) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของสื่อบุคคลไว้ ดังนี้

1. สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบบุคคลวิถี ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจสารก็สามารถไต่ถามหรือขอข่าวสารเพิ่มเติมจากแหล่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนผู้ส่งสารก็สามารถปรับปรุงแก้ไขสารที่ส่งออกไปให้เข้ากับความต้องการและความเข้าใจของผู้รับสารได้ในเวลาอันรวดเร็วเช่นเดียวกัน การที่ช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคล มีระดับของปฏิกิริยาตอบสนอง (Feedback) สูงทำให้สามารถลดอุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดจากการเลือกรับสารเลือกแปลหรือเลือกจำสารได้ เนื่องจากสภาพการณ์ที่เห็นหน้ากันบีบบังคับให้ต้องการสารนั้น ไม่ว่าผู้รับสารจะมีความรู้สึก หรือทัศนคติต่อผู้รับสารหรือสารอย่างใดก็ตาม

2. สามารถจูงใจบุคคลให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังรากลึกได้ เราอาจเปรียบเทียบลักษณะความแตกต่างที่สำคัญระหว่างช่องสารที่เป็นสื่อมวลชนและช่องสารที่เป็นสื่อระหว่างบุคคลได้ดังนี้

ลักษณะ	สื่อสารระหว่างบุคคล	สื่อสารมวลชน
การไหลของข่าวสาร	มีแนวโน้มที่จะเป็นแบบบุคคลวิถี	มีแนวโน้มที่จะเป็นแบบเอกัตวิถี
ลักษณะของการสื่อสาร	มีลักษณะแบบต่อตัว	ไม่มีลักษณะแบบต่อตัว
ปริมาณของปฏิกิริยาตอบสนองในขณะที่ทำการสื่อสาร	สูง	ต่ำ
ความสามารถในการลดกระบวนการเลือกในทางจิตวิทยาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเลือกรับสาร	สูง	ต่ำ
ความเร็วในการสื่อสารไปยังผู้รับสารจำนวนมาก ๆ	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างเร็ว
ผลที่อาจเกิดขึ้น	การสร้างของทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ	การเปลี่ยนแปลงความรู้

Kat and Lazarsfeld (1955) เห็นว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการทำให้ผู้รับสารยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติและยอมรับที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มากที่สุด ฉะนั้นสื่อบุคคลจึงมีความสำคัญมากกว่าสื่อมวลชนในชั้นสูงใจ ส่วนสื่อมวลชนจะมีความสำคัญกว่าในชั้นของการให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องและอาจมีบ้างในการสร้างทัศนคติในเรื่องที่บุคคลยังไม่เคยรับรู้มาก่อน

Rogers (1978) ได้กล่าวเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสื่อมวลชนและสื่อบุคคลไว้ว่า จากผลการวิจัยต่าง ๆ พบว่า สื่อมวลชนสามารถเปลี่ยนแปลงการรับรู้ซึ่งหมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นมีประสิทธิภาพมากกว่า เมื่อวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารอยู่ที่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เพราะข่าวสารที่ถ่ายทอดออกจากสื่อมวลชนอย่างเดียวยังไม่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังแน่นหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของเบททิงฮอส (Bettinghaus, 1968 : 180) ที่ว่า สื่อมวลชนเป็นเพียงตัวเสริมความเชื่อ และทัศนคติที่มีอยู่เดิมให้ฝังแน่นมากกว่าจะเปลี่ยนทัศนคติอย่างสิ้นเชิง แต่อาจเปลี่ยนแปลงการรับรู้ได้บ้างในขอบเขตจำกัดของประสบการณ์ ฉะนั้น สื่อมวลชนจึงเป็นเพียงแหล่งความคิด และเป็นผู้วางแนวทางในการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างมนุษย์นั้นเป็นผลจากการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเห็นหน้าเห็นตากันทั้งสิ้น

5. แนวทฤษฎีด้านจิตวิทยา (Psychological Approach)

การวิเคราะห์ผู้รับสารอีกแนวทางหนึ่ง นอกเหนือจากแนวทางด้านประชากรศาสตร์คือ การวิเคราะห์ทางด้านจิตวิทยาของผู้รับสาร ซึ่งแนวทางดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาการรับรู้ ความคาดหวัง ทักษะคติ และการยอมรับของผู้รับสาร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception)

วรลักษณ์ ธีราโมกษ์ (2533) ได้อธิบายถึงความหมายของการรับรู้ของบุคคลว่า “การรับรู้คือกระบวนการที่มีการจัดหมู่และการตีความข้อมูลจากประสาทรับสัมผัสทั้งห้า โดยการรวมกับประสบการณ์ในอดีต”

วีรวิ ทรัพย์มี (โธธิน คันสนยุทธ, ผู้รวบรวม, 2533) กล่าวว่า “การรับรู้คือ การตีความหมายการรับสัมผัสออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย ซึ่งการตีความนั้นจะต้องอาศัยประสบการณ์หรือการเรียนรู้”

เฮนี (Haney, 1967 อ้างถึงใน Burgoon et al., 1994) กล่าวว่า “การรับรู้ คือกระบวนการในการเข้าใจความหมาย และสร้างความรู้สึกจากประสบการณ์”

การเลือกรับรู้ (Selective Perception)

ปัจจัยในการเลือกรับรู้นั้น มีทั้งปัจจัยจากตัวผู้รับและจากตัวกระตุ้น โดยอาจแบ่งออกได้เป็น 3 ปัจจัย คือ (วรลักษณ์ ธีราโมกษ์, 2533)

1) ความคลุมเครือของตัวกระตุ้น ยิ่งตัวกระตุ้นคลุมเครือมากเท่าใด การรับรู้ก็จะขึ้นอยู่กับจิตวิสัยมากเท่านั้น ฉะนั้น -เมื่อจะติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น การนำเสนอข้อมูลอย่างชัดเจนจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น

2) ความต้องการของปัจเจกบุคคล

3) การตามอย่างผู้อื่น

เบอร์กูน และคณะ (Burgoon et al., 1994) ได้กล่าวว่า “ความแตกต่างในสภาพแวดล้อม อารมณ์ความรู้สึกของผู้รับรู้ ความแตกต่างในค่านิยม เป้าหมายและทัศนคติภายในตัวผู้รับรู้ ส่งผลให้เกิดความแตกต่างในการรับรู้ความจริงของแต่ละบุคคล” และกล่าวว่า “ประสบการณ์และความคาดหวังในอดีตของบุคคล จะส่งผลต่อการรับรู้ในสิ่งทีมากระตุ้นจากสภาพแวดล้อม”

คุณลักษณะของผู้รับรู้

สุรางค์ จันทน์เอม (2529) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้รับรู้ ได้แก่

1) ประสบการณ์เดิม (Experiences) ประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคล ทำให้มีการรับรู้สิ่งเร้า หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ แตกต่างกันไป

2) ความต้องการ (Needs) หากบุคคลมีความต้องการสิ่งใดมากที่สุด ในขณะนั้น เรามักจะมองเห็นหรือรับรู้สิ่งเร้า เช่น สิ่งที่เขาต้องการได้ หรือผู้ที่มีความต้องการสูงในสิ่งใด ย่อมรับรู้สิ่งนั้นดีกว่า

3) อิทธิพลทางสังคม (Social Factor) สภาพวัฒนธรรมภายในสังคม เป็นเหตุให้บุคคลในสังคมต่างๆ รับรู้สิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การรับรู้ของคนเรา มีข้อจำกัดอยู่กับจุดมุ่งหมาย หรือประโยชน์ที่จะได้ รับกับประสบการณ์ ซึ่งจะจำแนกองค์ประกอบพื้นฐานได้ 5 ประการ ได้แก่ วัตถุประสงค์หรือบุคคล การรับรู้วัตถุประสงค์หรือบุคคลนั้น จะทำให้มีการแปลความหมายของสิ่งนั้นหรือบุคคลนั้น เพื่อตัดสินใจว่าจะตอบสนองหรือมีปฏิกิริยาอย่างไรต่อสิ่งที่ถูกรับรู้ นั้น จึงจะทำให้บรรลุ วัตถุประสงค์ สิ่งที่แสดงออกไปต่อผู้ที่ถูกรับรู้ เท่ากับเป็นการตรวจสอบการรับรู้ของตนเอง ทำให้เกิดข้อมูลใหม่ย้อนกลับสู่ผู้รับรู้ เพื่อให้ปรับพฤติกรรมตอบสนองให้เหมาะสมยิ่งขึ้น (ถิรพันธ์ อนุวัชศิริวงศ์, 2528)

5.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectation)

อีแวน (Evans, 1962 อ้างถึงในบุศรินทร์ หนูหนักดี, 2534) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับความคาดหวังว่า “ความคาดหวังเป็นความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของคน ในการที่จะดีความต่อสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ”

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้รับสาร ที่ก่อให้เกิดความคาดหวัง และพฤติกรรมในการสื่อสารที่แตกต่างกันของผู้รับสารนั้น โดยทั่วไปแล้ว ในการรับข่าวสารของแต่ละบุคคลนั้นจะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของตน ประกอบด้วย

- 1) ต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์
- 2) ต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อ ทัศนคติและค่านิยมของตน
- 3) ต้องการประสบการณ์ใหม่

4) ต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการรับสาร

5.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

ออสแคมป์ (Oskamp, 1984) ได้สำรวจแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจมีความหมายอยู่ใน 3 นัยคือ

- 1) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลปรากฏจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้
- 2) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
- 3) ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่า ได้นำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจ 3 ทฤษฎีสำคัญคือ ตามความหมายแรกอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) และตามความหมายที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value Theories)

ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์ (2533) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบ 3 ด้านของการสร้างทัศนคติ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคลคือ “ขั้นแรก เป็นขั้นของการเกิดความรู้และความเชื่อ ต่อมาก็จะเกิดความรู้สึกร่วมด้วยกับความรู้หรือความเชื่อนั้น แล้วผลักดันให้เกิดการแสดงพฤติกรรมเป็นลำดับท้าย”

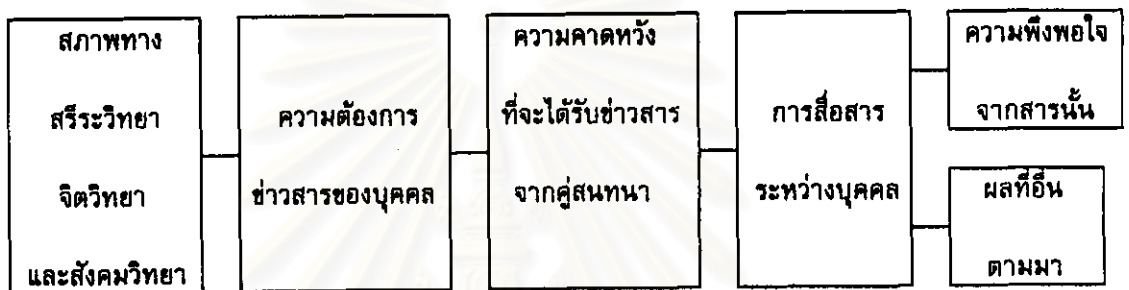
5.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ นอกจากศึกษาความพึงพอใจในบทบาทที่ตำรวจชุมชนได้ปฏิบัติและคุณลักษณะที่ตำรวจชุมชนมีหรือเป็นอยู่จริงแล้ว ยังได้ศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารระหว่างตำรวจชุมชนกับประชาชนด้วย ซึ่งมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

สมยศ นาวิการ (2527) อ้างถึงในบุศรินทร์ หนูหนักดี, (2534) ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่คุณได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่คุณต้องการ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น”

เช่นเดียวกับ อีแวน (Evans, 1962) ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information Satisfaction) เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้รับสารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้”

สมควร กวีระ (2532) ได้นำเสนอแบบจำลองเกี่ยวกับการได้รับประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชน (Uses and Gratification Approach) ของแคทซ์ (Katz) และคณะโดยปรับแนวคิดดังกล่าวให้สอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนี้



ภาพที่ 4 แบบจำลองความพึงพอใจในการสื่อสารของแคทซ์ (Katz) และคณะโดยปรับทฤษฎีเป็นแบบจำลองที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลของสมควร กวีระ (2532)

6. แนวคิดเกี่ยวกับผู้รับสาร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประชาชนซึ่งอยู่ในเขตที่มีตำรวจชุมชนประจำตำบลประจำอยู่มีฐานะเป็นผู้รับสาร (Receiver) ส่วนบทบาทของตำรวจชุมชนอยู่ในฐานะเป็นผู้ส่งสาร (Sender) ดังนั้น ประเด็นสำคัญก็คือปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการรับรู้ ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งเป็นปฏิกริยาตอบสนอง (Feed back) ของประชาชน

ความสำคัญของผู้รับสารในกระบวนการสื่อสาร

ยูล เบ็ญจรงค์กิจ (2534) ได้กล่าวว่า “ผู้รับสาร คือเป้าหมายของการสื่อสารแต่ละครั้ง การสื่อสารในแต่ละครั้งนั้น เราอาจวัดสัมฤทธิ์ผลของมันได้จากผู้รับสาร จึงนับได้ว่า องค์ประกอบส่วนนี้ แม้จะไม่ใช่ส่วนเดียวของกระบวนการสื่อสาร แต่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้กระบวนการสื่อสารครบถ้วนสมบูรณ์อย่างขาดมิได้ และมีส่วนทำให้การสื่อสารเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่น้อยไปกว่าองค์ประกอบส่วนอื่น ๆ”

เบอร์กูน ฮันเซเกอร์ และดอว์สัน (Burgoon, Hunsaker และ Dawson, 1994) ได้กล่าวว่า “ผู้รับสารมีความสำคัญพอ ๆ กับผู้ส่งสารในกระบวนการสื่อสาร ธรรมชาติของการตอบสนองต่อผู้ส่งสารและตัวสาร ผู้รับสารจะมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ไม่เพียงแต่ช่วยกำหนดประเด็นและระดับของปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารเท่านั้น แต่ยังช่วยให้สามารถตัดสินใจได้ว่า การติดต่อสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ มากน้อยเพียงใด”

ผู้รับข่าวสาร อาจหมายถึง บุคคลเพียงคนเดียว เช่น การพูดคุยระหว่าง 2 คน หรืออาจหมายถึงกลุ่มบุคคลก็ได้ ในการติดต่อสื่อสารนั้น บุคคลที่เป็นผู้รับสารอาจเปลี่ยนแปลงเป็นผู้ส่งสารในเวลาอื่นได้ เช่น ในการพูดคุยกันผู้รับสารอาจกลายเป็นผู้ส่งสาร

ผู้รับสาร มีความสำคัญต่อการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งของกระบวนการติดต่อสื่อสาร และผู้รับสารมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบอื่นของการสื่อสารอีกด้วย (สมร ทองดี, 2532)

นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะไม่เกิดขึ้น ถ้าหากไม่ได้พิจารณาถึงปัจจัยผู้รับสาร หรือคุณลักษณะของผู้รับสารในฐานะที่เป็นผู้รับสารติดต่อสื่อสารโดยตรง ซึ่ง กริช สืบสนธิ์ (2525) กล่าวว่า เมื่อใดก็ตามที่ผู้ส่งสารมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเอง จงเตือนตนเองไว้เสมอว่า อาจจะประสบความสำเร็จได้ ความพึงพอใจในการติดต่อ สื่อสารของตนเองมักจะตัดสินใจจากการที่ตนได้ติดต่อสื่อสารไปตามรสนิยม ความรู้สึก ทักษะคิดและตัดสินใจด้วยตนเองว่าได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ การที่จะบอกว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นเป็นที่น่าพึงพอใจเพียงใด น่าจะกำหนดโดยผู้รับสาร ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีภูมิหลังส่วนตัวที่แตกต่างกัน จึงมีจุดในการพิจารณาและตีความแตกต่างกันออกไปในขณะที่มีการส่งและรับสาร

ดังนั้น การส่งข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องคำนึงถึงปัจจัยอันเกี่ยวข้องกับผู้รับสารหลายประการด้วยกัน ดังนี้

1. ความต้องการของผู้รับสาร โดยทั่วไปแล้วในการรับข่าวสารของแต่ละบุคคลนั้น จะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของตน ประกอบด้วย

- 1.1 ต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับตน
- 1.2 ต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อ ทักษะคิด และค่านิยมของตน
- 1.3 ต้องการประสบการณ์ใหม่
- 1.4 ต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการรับสาร

2. ความแตกต่างของผู้รับสาร ผู้รับสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ วัย เพศ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม

2.1 วัย วัยหรืออายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิดและพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการสื่อสารต่าง

จากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไป เมื่อตนมีอายุมากขึ้น (Myers and Myers, 1982 : 5)

โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม (liberal) ยึดถืออุดมการณ์ (idealistic) ใจร้อน (impatient) และมองโลกในแง่ดี (optimistic) มากกว่าคนที่มีอายุมาก สำหรับคนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดอนุรักษนิยม (conservation) ยึดถือการปฏิบัติ (pragmatic) ระมัดระวัง (cautious) และมองโลกในแง่ร้าย (pessimistic) มากกว่าคนที่มีอายุน้อย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากคนที่มีอายุมากมีประสบการณ์ในชีวิตซึ่งเคยผ่านยุคปัญหาต่าง ๆ ตลอดถึงมีความผูกพันที่ยาวนาน และมีผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่มีอายุน้อย (ประมะ สตะเวทิน, 2526)

นอกจากนั้นโดยปกติแล้วคนที่วัยต่างกัน มักจะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน มีความเข้าใจข่าวสารที่แตกต่างกันด้วย (ประมะ สตะเวทิน , 2526 : 106) ดังนั้น อายุจึงน่าจะเป็นตัวกำหนดความคิดเห็น ความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน

2.2 เพศ ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Wilo, Goldhaber and Yates 1980 อ้างถึงใน สมควร เจริญสุข)

การวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่องได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมาก ในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวหยังคิดจิตใจของคนได้ดีกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายมีเหตุผลมากกว่าผู้หญิงและจะจดจำข่าวสารได้มากกว่า (ประมะ สตะเวทิน, 2526)

ความแตกต่างทางเพศจึงน่าจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารและความต้องการในการรับข่าวสารที่แตกต่างกัน

2.3 การศึกษา มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้รับสารเป็นอย่างมาก ซึ่งอาจจะพบได้ตั้งแต่การแปลความ การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ทำให้พฤติกรรมในการรับสารต่างกันไป ผู้ส่งสารจึงต้องตระหนักและระมัดระวังว่าในการให้ข่าวสารนั้น ผู้รับสารมีการศึกษาอยู่ในระดับใดเพื่อจะได้เสนอข่าวสาร คำแนะนำ และบริการโดยเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับผู้รับสาร (สมร ทองดี, 2532)

2.4 ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายความว่ารวมทั้งภูมิหลังของครอบครัวเชื้อชาติและชาติพันธุ์ อาชีพ รายได้และความเป็นอยู่สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน จึงอาจกล่าวโดยสรุปว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้รับสาร

3. ความตั้งใจและประสบการณ์เดิม ในขณะที่มีความตั้งใจจะช่วยให้บุคคลรับรู้อ่านสารได้ดีกว่า ดังคำที่กล่าวว่าเราเห็นในสิ่งที่อยากเห็นและได้ยินในสิ่งที่ต้องการได้ยิน ดังนั้นความตั้งใจและประสบการณ์เดิมของผู้รับสารจึงมีความสำคัญต่อการรับข่าวสารเช่นกัน

4. ความคาดหวังและความพึงพอใจ ความคาดหวังเป็นความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของคนในวงการที่จะดีความต่อสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ ส่วนความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information satisfaction) เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้รับสารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ (Evans, 1962) ดังนั้นผู้ให้ข่าวสารและบริการจึงควรศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวของบุคคลเพื่อจะได้ให้ข่าวสารและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เพราะฉะนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารให้เกิดขึ้น นอกจากจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในเรื่องของข่าวสารที่ได้รับ ความเพียงพอของข่าวสารและช่องทางของการติดต่อสื่อสารแล้ว ยังจะต้องคำนึงถึงปัจจัยผู้รับสาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความแตกต่างของบุคคลด้วย ทั้งนี้เนื่องจากความแตกต่างของบุคคลเป็นธรรมชาติของมนุษย์อย่างหนึ่ง และเป็นตัวการสำคัญที่ทำให้การแปลรูปความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน และความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกันนี้ จะมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใดเป็นผลของระดับความแตกต่างของบุคคลนั้น ๆ นั่นเอง (วุฒิชัย จำรงค์, 2520)

7. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบทบาท

แมคโดนาลด์ และเชเลนเบอร์ก (Macdonald and Schellenberge, 1971 อ้างใน พรณนิภา วงษ์มิตร, 2540 : 36) กล่าวว่าบทบาท คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและพฤติกรรมอันเป็นที่คาดหวังของสมาชิกในสังคมที่มีต่อบุคคลนั้น

เลวินสัน (Levinson, 1971 : 11) ได้สรุปความหมายของบทบาทไว้ 3 ประการ ดังนี้

บทบาท คือ ปทัสถาน ความคาดหวัง ข้อห้าม ความรับผิดชอบ และอื่น ๆ ที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน ซึ่งผูกพันกับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดให้ บทบาทตามความหมายนี้ คำนึงถึงตัวบุคคลน้อยที่สุดแต่มุ่งที่การบ่งชี้หน้าที่อันควร

บทบาท คือ ความคิดเห็นของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งเอง ที่คิดและกระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น

บทบาท คือ การกระทำของบุคคลแต่ละคน ที่กระทำโดยให้สัมพันธ์กับโครงสร้างของสังคมหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ แนวทางอันบุคคลพึงกระทำเมื่อคนดำรงตำแหน่งนั้น ๆ

จาคอบ (Jacob อ้างอิงใน พูนทรัพย์ สิทธิพรหม, 2533) นักทฤษฎีบทบาทคนหนึ่งได้เสนอแนวความคิดไว้ว่า องค์การทางสังคมประกอบด้วยเครือข่าย (Network of Role) ซึ่งบังคับและให้แนวทางแก่การกระทำ การที่แต่ละบุคคลในสังคมเข้าไปรับตำแหน่งที่มีหน้าที่หนึ่งในสถานภาพสังคมหนึ่งนั้น หมายถึง การยอมรับรูปแบบพฤติกรรมที่ถูกกำหนดมาแล้วจากตำแหน่ง หน้าที่ และสถานภาพนั้น ๆ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวนี้ คือ บทบาทที่สังคมคาดหวังไว้ (Expected Role) จากแนวความคิดนี้ทำให้เห็นโครงสร้างว่ามีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ โครงข่ายของตำแหน่งและสถานภาพทางสังคม ระบบความคาดหวังที่สอดคล้องกัน ส่วนสุดท้าย คือ ระบบแบบแผนของพฤติกรรมตามความคาดหวังของตำแหน่งและสถานภาพ

พินิจ ลาภานันท์ (2526 : 31) ได้กล่าวถึงทฤษฎีบทบาท (Role theory) ว่าเป็นทฤษฎีที่เห็นว่า มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมตามความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เป็นผลมาจากความคาดหวังทางสังคมตามสถานภาพ ตำแหน่ง หน้าที่ และสถานภาพของบุคคลที่ประกอบไปด้วยความคาดหวัง ต่าง ๆ จากสังคม ซึ่ง พินิจ ลาภานันท์ สรุปได้ว่าข้อสมมติฐานพื้นฐานของบทบาทควรเป็นดังนี้

1. บทบาทเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นในสังคมมนุษย์ จะเข้ามารวมอยู่ในสังคมได้จากการเรียนรู้บทบาทของตนเองในสังคม

2. การมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นจะทำให้การมองเห็นตนเองและผู้อื่น ว่าเป็นเจ้าของสถานภาพและบทบาทบางอย่าง และผูกพันอยู่กับความคาดหวังของผู้อื่นและความคาดหวังนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวทางบทบาทในแต่ละคน

สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม (2520 : 46) กล่าวถึงบทบาทว่า เป็นสิ่งที่บุคคลในสถานภาพต่าง ๆ พึงกระทำ นั่นคือเมื่อสังคมกำหนดสิทธิและหน้าที่ในสถานภาพใด ๆ อย่างไม่แล้ว บุคคลในสถานภาพนั้น ๆ จะต้องปฏิบัติตามหน้าที่ที่กำหนดไว้

ภิญโญ สาธร (2520 : 283) กล่าวถึง บทบาทคือ ความมุ่งหวังที่บุคคลอื่นคาดหวังว่าบุคคลในตำแหน่งหนึ่งควรกระทำหรือแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

ปิยนุช สังข์ช่วย (2534 : 16 - 17) สรุปความหมายของบทบาทจากนักวิชาการหลายท่าน โดยแยกพิจารณาได้ ดังนี้

1. การพิจารณาความหมายของบทบาทตามสถานภาพของผู้สวมบทบาท ซึ่งแบ่งออกเป็น

1.1 บทบาทที่เกิดขึ้นตามสถานภาพโดยกำเนิด หรือสถานภาพที่ถูกกำหนดให้เป็นพื้นฐานที่สังคมส่วนใหญ่ยึดเป็นหลัก สำหรับสถานภาพประเภทนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ชาติกำเนิด เป็นต้น

1.2 บทบาทที่เกิดขึ้นตามสภาพที่ได้มาโดยการแต่งตั้ง หรือโดยความสามารถเป็นสถานภาพที่บุคคลได้รับภายหลัง ได้แก่ สถานภาพทางการศึกษา ทางอาชีพ ทางการสมรส เป็นต้น

การเรียนรู้บทบาทตามสถานภาพดังกล่าว ทำได้โดยการสังเกตจากผู้ที่สวมบทบาทสถานภาพนั้นมาก่อน หรืออาจเป็นข้อกำหนดทางวัฒนธรรมของแต่ละสังคมที่ในสังคมนั้นปฏิบัติสืบทอดกันมา อย่างไรก็ตามบทบาทเหล่านี้ อาจเปลี่ยนแปลงเมื่อสภาพของสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไป

2. การพิจารณาบทบาทตามลักษณะของการแสดงบทบาท ในระบบสังคมบุคคลต่าง ๆ สังเกตบทบาทซึ่งกันและกัน และจะกำหนดหน้าที่ให้กับตนเองว่า ควรจะแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมอย่างไร ในขณะที่เดียวกันก็คาดหวังว่าบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งอื่น ๆ ควรแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมเช่นไรด้วย ซึ่งการพิจารณาบทบาทในลักษณะนี้อาจแบ่งได้เป็น

2.1 บทบาทที่คาดหวัง (role expectation) คือ บทบาทที่บุคคลอยู่ในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งในสังคม ถูกคาดหวังให้ปฏิบัติตามความประสงค์ของส่วนใหญ่ในสังคม

2.2 บทบาทที่ปฏิบัติจริง (role Descriptions) คือ พฤติกรรมที่บุคคลในตำแหน่งนั้นกระทำ

ดังนั้น บทบาท (role) จึงเป็นความคาดหวังทางการกระทำว่าในสถานภาพหนึ่ง ๆ บุคคลควรมีบทบาทอย่างไร โดยจะมีการเรียนรู้เป็นกระบวนการสำคัญ เพื่อให้ทราบว่าแต่ละบุคคลจะต้องแสดงบทบาท (Role playing) และสวมบทบาท (Role taking) ใด ๆ ซึ่งการเรียนรู้บทบาทนี้จะเกิดจากการเลียนแบบและการสังเกต (Role model) จากบุคคลที่เรายึดถือ (Significant other) เพื่อจะนำมาเป็นแบบอย่างของบทบาทแห่งตนที่จะแสดงต่อผู้อื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคมตามที่ตนเองต้องการ แต่ทั้งนี้ การเสนอภาพของตนเองหรือการแสดงบทบาทและการสวมบทบาทนี้อาจจะสอดคล้อง (Role consensus) หรือขัดแย้ง (Role conflict) กับความคาดหวังของสังคมก็ได้

ในการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนประจำตำบลนั้น หากจะพิจารณาตามแนวคิดเรื่องบทบาทของ Berlo (1960) บทบาทที่เป็นข้อกำหนด (Role Precriptions) คือ บทบาทที่บุคคลต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ วินัย เป็นสิ่งที่ต้องศึกษาวิเคราะห์ร่วมด้วย

ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงอาศัยแนวทางของบทบาท 3 แนวทาง คือ บทบาทที่เป็นข้อกำหนด บทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทที่ประชาชนคาดหวัง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บุศรินทร์ ทนุภักดี (2534) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเทศบาลเมืองนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้ข่าวสารต่าง ๆ ของพนักงานเทศบาลเมืองแตกต่างกัน ประชาชนที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้ข่าวสารต่าง ๆ ของพนักงานเทศบาลเมืองแตกต่างกัน

2. เรืองศิลป์ แก้วคอนรี (2539) ศึกษาเรื่อง “ความต้องการข่าวสาร ความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสาร และความคาดหวังไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม

3. กัญญา สุนทรารักษ์ (2526) ศึกษาเรื่อง “บทบาทการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์โคมนมหนองโพ จังหวัดราชบุรี” พบว่าการรับสารผ่านทางสื่อบุคคลมีผลต่อการตกลงใจยอมรับเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์มากผ่านทางสื่อมวลชน สื่อบุคคลแต่ละประเภทมีผลต่อการตกลงใจยอมรับเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ตามระยะเวลาที่แตกต่างกัน โดยที่การสื่อสารภายในกลุ่มเพื่อนที่มีอาชีพเดียวกัน มีผลต่อการยอมรับเร็วที่สุด

4. พนิดา อินทรลักษณ์ (2533) ศึกษาผลกระทบในการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประชาชนในการเผยแพร่ความรู้เรื่องการวางแผนครอบครัว พบว่า สื่อบุคคลมีผลต่อความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมของประชาชนมากที่สุด

5. มิลเลต (Millet, 1954 อ้างใน ปิยะ อุทาโย, 2539 : 28) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ เห็นว่าจะต้องยึดหลักการในการวัดความพอใจใน 5 ด้านดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service)

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuouse service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

6. พ.ต.อ.ชัยณรงค์ ลิ้มยี่ป (2540) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการแก้ไขปัญหา อาชญากรรมโดยใช้หลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชน ชุมชนหลังวัดบางขุนนนท์ ผลการศึกษาปรากฏว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการปราบปรามยาเสพติดในชุมชนมากที่สุดมีความพึงพอใจเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และมีความพึงพอใจเรื่องการปราบปรามอาชญากรรมเป็นเรื่องรองลงมา แต่ความเห็นของประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของตำรวจผู้รับใช้ชุมชนในระดับดีขึ้นไป ก็มีภูมิสำเนาเดิมอยู่ภาคกลางจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีภูมิสำเนาเดิมอยู่ภาคอื่น ๆ ผู้มีรายได้สูงมีความพึงพอใจกว่าผู้มีรายได้ต่ำ ผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกอบอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

7. พ.ต.อ.สุวัฒน์ อาจทองและคณะ (2540) ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจภูธรภาค 6 พบว่าปัญหาอุปสรรคต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการประชาชนคือ ความร่วมมือของประชาชนและศรัทธาของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจยังน้อยไปด้านการให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ระดับความคิดเห็นที่ต่ำกว่าประเด็นอื่นคือการทำความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น และการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังน้อยไป

8. กองบัญชาการตำรวจนครบาล (2520) วิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล พบว่าประชาชนที่เคยไปติดต่อกับตำรวจจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตำรวจเป็นเปอร์เซ็นต์สูงกว่าประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจ และในสายตาของประชาชนเห็นว่า ภาพพจน์ที่ไม่ดีของตำรวจที่ควรได้รับการแก้ไข คือเจ้าหน้าที่ตำรวจชอบใช้อำนาจข่มขู่ทำตัวเป็นนายประชาชนและใช้กริยาวาจาที่ไม่สุภาพ

9. ชัชวาล ปีทอง (2539) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการด้านการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจสายตรวจ จะศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางเขน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ค่อนข้างสูงกับการจัดสายตรวจ การตั้งด่านตรวจการให้ความรู้ในการป้องกันอาชญากรรมและมีความพึงพอใจค่อนข้างต่ำกับความเหมาะสมของจุดตรวจและมีความเห็นว่าการบริการยังล่าช้า ไม่ทั่วถึง มีการเลือกปฏิบัติและเจ้าหน้าที่ไม่มีอัธยาศัยไมตรีเท่าที่ควร

10. ศิริวรรณ อนันต์โท (2529) ศึกษาเรื่องภาพพจน์ของตำรวจตามความรู้สึกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับตำรวจและประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อภาพพจน์ของตำรวจ

11. สุจินต์ ดาววีระกุล(2527) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการพัฒนาหมู่บ้าน” พบว่า รูปแบบการมีส่วนร่วมมีดังนี้คือ

1. ร่วมในการประชุม
2. ร่วมในการแสดงความคิดเห็น
3. ร่วมในการเป็นผู้รับผิดชอบ หรือควบคุมการดำเนินงาน
4. ร่วมในการเป็นผู้ประสานงาน
5. ร่วมในการเป็นผู้ชักชวนเพื่อนบ้าน
6. ร่วมในการสละเงิน
7. ร่วมในการสละวัสดุอุปกรณ์
8. ร่วมในการติดตามผลการดำเนินงาน

12. สุรีย์ ตันท์ศรีสุโรจน์ (2531) ได้แบ่งรูปแบบการมีส่วนร่วม จากการศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของผู้นำเยาวชนในชุมชนคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร” ไว้ดังนี้

1. แสดงความคิดเห็น
2. เป็นผู้ริเริ่ม
3. เป็นกรรมการ
4. เข้าประชุม
5. บริจาคเงิน
6. ออกวัสดุอุปกรณ์
7. สมทบแรงงาน

13. สำนักงานพัฒนาชุมชนเขต 3 (2524) ในเอกสารวิจัย “การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนาชุมชน” พบว่า ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในงานพัฒนาชุมชนในปริมาณสูงโดยการมาร่วมประชุมเป็นส่วนใหญ่ กลุ่มที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมอยู่ในระดับสูงกว่าจะเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่ากลุ่มที่มีฐานะทางเศรษฐกิจด้อยกว่า

14. Prasuraman, V.A.Zeithanel and L.Barry (อ้างใน โสภณ พิงไชย, 2537 : 36)กล่าวว่า บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึ่งพาได้

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้จักรักการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควร
มากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง

น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
 - 8.1 ความมั่นคงปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

จะเห็นว่าองค์ประกอบของบริการที่จะทำให้งานบริการประสบความสำเร็จนี้ เป็น
แนวทางหนึ่ง สำหรับบทบาทที่ควรจะเป็นของตำรวจชุมชนต่อประชาชนด้วย

15. โจสคราญ หิรัญพฤษ (รายงานวิจัย, อดสำเนา) พบว่า แหล่งข่าวสารที่ได้รับจากการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารสองทางที่ส่งผลอย่างฉับพลัน อันจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านทัศนคติ พฤติกรรมของผู้รับสาร และประสิทธิภาพในเชิงปฏิบัติที่จะทำให้ทำตามคำแนะนำ

16. พนิดา อินทรลักษณ์ (2533) ศึกษาผลกระทบในการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประชาชนในการเผยแพร่ความรู้เรื่องการวางแผนครอบครัว พบว่า สื่อบุคคล มีผลต่อความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของประชาชนมากที่สุด



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย