



บทที่ 2

ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

"การสื่อสาร" (Communication) เป็นสิ่งจำเป็นที่สุดอย่างหนึ่งของมนุษย์สำหรับชีวิตประจำวันและการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม トラบิตที่มนุษย์อยู่รวมกันเป็นสังคมก็ย่อมจะต้องมีการสัมพันธ์ติดต่อกัน และเกี่ยวข้องกับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งปัจจัยสำคัญที่เป็นสื่อหรือเป็นเครื่องมือที่ช่วยทำให้บุคคลมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ถ่ายทอดความรู้ รู้ถึงเจตคติ ความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ และความต้องการระหว่างกันได้ ก็คือ กระบวนการสื่อสาร (Communication Process) ซึ่งมีอิทธิพลทำให้บุคคลมีความรักใคร่ เห็นอกเห็นใจ ให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือกันก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาการทางสังคม

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 253) กล่าวว่า สังคมมนุษย์จะหยุดนิ่ง ถ้าขาดการติดต่อสื่อสาร ในความเป็นจริงของชีวิตประจำวันไม่ว่าจะเป็นในครอบครัว ในองค์กรต่าง ๆ มีลักษณะซับซ้อน ทุกสิ่งดำเนินอยู่ได้ก็ด้วยการติดต่อสื่อสารพฤติกรรมของมนุษย์ส่วนใหญ่ดำเนินไปได้ก็ด้วยอิทธิพลของการติดต่อสื่อสาร ถ้าขาดการติดต่อสื่อสาร การบริหารงานใด ๆ จะไม่อาจดำเนินไปได้เด็ดขาด เพราะการติดต่อสื่อสารนั้นเป็นเสมือนสื่อที่จะนำความต้องการความนึกคิดสู่กันและกัน

ก่อนที่จะกล่าวถึงทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะขอยกนิยามคำว่า "การติดต่อสื่อสาร" มาเป็นตัวอย่างให้พิจารณา ดังนี้

Richard R. Fagen (1987 : 253) ว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่นำเอาข่าวสาร (Message) ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของคน จากที่หนึ่ง ไปยังอีกที่หนึ่ง

Edward Sapir (1959 : 78-80) ว่าการติดต่อสื่อสารหมายถึงการติดต่อส่งข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและท่าทีต่าง ๆ จากบุคคลคนหนึ่งหรือหลายคน

ไปยังบุคคลหนึ่งหรือหลายคน

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการสื่อความเข้าใจสาระ ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น ความสนใจ ทักษะความชำนาญ เจตคติ ปรัชญา ค่านิยม อารมณ์ จุดมุ่งหมาย ข่าวสาร ข้อเท็จจริง จากบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือหลายคน

ในบทนี้ ได้แบ่งออกเป็น 5 ตอนคือ ตอนแรกจะกล่าวถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลว่าคืออะไร ส่วนตอนที่ 2 จะกล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสาร ส่วนตอนที่ 3 กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ตอนที่ 4 กล่าวถึงแนวคิดที่เน้นความสำคัญของผู้รับสาร และตอนสุดท้ายจะเป็น การสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

Magaret L. Pluckhan (1978 : 7-8) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (communication) คือ กระบวนการของมนุษย์ในการที่จะเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน หรือหมายถึง ศิลปะในการติดต่อสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความคิด ข่าวสารและอื่น ๆ

การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลยังอาจจะหมายถึง กระบวนการสื่อความรู้สึก ทศนคติ ความจริง ความเชื่อ และความคิดเห็นระหว่างบุคคลด้วยกันซึ่งหมายถึง รวมถึงการแสดงออกของท่าทาง ความเจ็บ การโบกไม้โบกมือ การสัมผัส การฟัง การมองด้วยสายตา ตลอดจนการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่แสดงความหมายให้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารเข้าใจได้ ซึ่งรวมเรียกว่าภาษาท่าทาง (non-verbal communication) หรืออธิบายได้สั้น ๆ ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลจะรวมถึงความหมายซึ่งขึ้นกับอิทธิพลของแต่ละบุคคล และความเข้าใจของอีกบุคคลหนึ่ง (Milland J. Bienvenu, 1967 : 3)

จึงสรุปได้ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การสื่อสารเฉพาะหน้าตัวต่อตัวระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และเป็นการสื่อสารที่มีลักษณะพิเศษว่าการสื่อสารประเภทอื่น ๆ ในประเด็นที่ว่า มีลักษณะเฉพาะตัวโดยส่งและรับกันอยู่ระหว่างบุคคลสองคน คนอื่นไม่ค่อยมีโอกาสอย่างเป็นทางการในการรับรู้ร่วมรู้

ด้วย (แม้นมาส ชวลิต, 2532 : 8) ดังนั้นการสื่อสารระหว่างพนักงานเทศบาลเมืองกับประชาชนจึงน่าที่จะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลประเภทหนึ่ง ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลนี้มีความสำคัญและจำเป็นที่ผู้สนใจด้านการสื่อสารจะต้องศึกษาเพราะเป็นการสื่อสารที่ให้ความมั่นใจได้มากกว่า มีประสิทธิภาพสูง โดยสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ชัดเจน รวดเร็ว ฯลฯ

เนื่องจากการที่คนสองคนมานั่งสนทนากันต่อหน้า ขณะที่ฝ่ายหนึ่งพูดอีกฝ่ายหนึ่งฟังนั้น ผู้พูดและผู้ฟังย่อมสังเกตเห็นหน้าท่าทางอากัปกิริยาตอบสนองได้ทันทีทันใด สามารถซักถาม ซักซ้อมความเข้าใจได้ทันที นอกเหนือจากที่ได้ฟังเสียงน้ำเสียง จับต้องแตะตัวกัน จึงมีโอกาสดังกล่าวได้ทั้งเนื้อหาของเรื่องที่เจรจากันพร้อมกับรับรู้ความรู้สึกซึ่งกันและกันได้

อย่างไรก็ตาม เมื่อนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลา เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคลทางโทรศัพท์ ทางจดหมายหรือโทรพิมพ์ อาจทำให้ประสิทธิภาพของการสื่อสารลดลง เพราะโอกาสที่จะทราบความรู้สึกที่แท้จริง และสร้างความพึงพอใจจะลดลงไป เมื่อเทียบกับการสื่อสารระหว่างบุคคลเฉพาะหน้า

การติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจระหว่างบุคคลนั้นจึงเกิดขึ้นได้เมื่อทั้ง 2 ฝ่าย ร่วมมือกันดังนี้คือ (Everett M. Rogers, 1961 : 1)

- มีการพบปะกัน
- มีการพูดคุยกันต่อหน้า
- มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และมีการรับรู้เรื่องราวซึ่งกันและกัน ตลอดจนมองกันในแง่ดี มีความจริงใจ และมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

จึงสรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานเทศบาลกับประชาชนในลักษณะดังกล่าวจัดเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน และสร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ ตลอดจนความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้

องค์ประกอบสำคัญในกระบวนการติดต่อสื่อสาร (Main Elements in the Communication Process)

องค์ประกอบในการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ 4 ประการคือ แหล่งที่มาของข่าวสาร (source) ข่าวสาร (message) ช่องทางหรือสื่อ (channel or

media) และผู้รับสาร (receiver) (Everett M. Rogers, 1979 : 10-14) เพราะว่าองค์ประกอบเหล่านี้มักจะปรากฏในการติดต่อสื่อสารทุก ๆ ชนิด

1. แหล่งที่มาของข่าวสาร เป็นที่เริ่มต้นของข่าวสาร อาจจะออกมาจากคน ๆ เดียว หรือออกมาจากบุคคลหลาย ๆ คนทำงานร่วมกัน เช่น แหล่งส่งโทรทัศน์ แหล่งส่งข่าวสารนี้อาจจะเป็นสถาบันหรือองค์กร แม้ว่าในองค์กรหรือในสถาบันนั้น ๆ จะใช้คนเป็นแหล่งข่าวสาร แต่ก็ทำในนามขององค์กรหรือสถาบัน

2. ข่าวสาร เป็นตัวกระตุ้นแหล่งข่าวให้ส่งไปยังผู้รับ ในการที่จะมีการติดต่อสื่อสาร ผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องมีประสบการณ์ร่วมกันมาก่อนอย่างน้อยในระดับหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ไม่มีคน 2 คนที่มีประสบการณ์เหมือนกันทุกอย่าง ดังนั้นข่าวสารที่ส่งผ่านไปย่อมจะมีความหมายแตกต่างกันระหว่างผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสาร ความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารส่วนมาก จึงเนื่องมาจากการคาดหวังล่วงหน้าที่ผิดพลาดของผู้ส่งและผู้รับสาร เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความหมายของสัญลักษณ์ที่ส่งและรับ

3. ช่องทางหรือสื่อ หมายถึง วิธีการที่ข่าวสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ช่องทางหรือสื่ออาจจะเป็นช่องสื่อสารมวลชน หรือใช้ช่องทางในการสื่อความหมายระหว่างบุคคล ช่องทางในการสื่อความหมายระหว่างบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข่าวสารด้วยการเผชิญหน้าซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสาร การติดต่อสื่อสารไม่ใช่การไหลทางเดียวของข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเท่านั้น ผู้รับสารเป็นผู้ส่งข่าวสารกลับไปยังผู้ส่งสารได้เช่นกัน แม้คำว่า "ช่องทาง" และคำว่า "สื่อ" จะมีความหมายใกล้เคียงกันและอาจใช้แทนกันได้ แต่แท้ที่จริงแล้วคำทั้ง 2 คำ มีความหมายแตกต่างกัน คำว่า "ช่องทาง" หมายถึง ทางซึ่งทำให้ผู้ส่งสารกับผู้รับสารติดต่อกันได้ ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ส่วน "สื่อ" นั้น หมายถึง สื่อที่มีอยู่ตามธรรมชาติ ได้แก่ อากาศ แสง เสียง ตลอดจนอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่มนุษย์คิดขึ้นเพื่อใช้ติดต่อสื่อสารไปถึงกันและกัน (ระวีวรรณ ประกอบผล, 2529 : 147)

4. **ผู้รับสาร** เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในกระบวนการติดต่อสื่อสาร ผู้ส่งสารที่ไม่คำนึงถึงผู้รับสารมักจะประสบกับความล้มเหลวในการสื่อสาร เช่น ข้าราชการในองค์กรซึ่งเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับสารที่จะส่ง แต่ไม่สามารถที่จะแสดงออก (ส่งสาร) อย่างมีความหมายในรูปแบบที่จะทำให้ผู้รับสาร ซึ่งได้แก่ประชาชนทั่วไปฟังพอใจและเข้าใจได้ เป็นต้น

5. **ผลที่ได้รับ (Effects)** จากการติดต่อสื่อสาร คือ การเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ ในด้านเจตคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยเปิดเผย นักทฤษฎีการสื่อสารบางคน กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารมี 2 อย่าง คือ การได้รับความพอใจ (pleasure) เท่า ๆ กับการบังคับหรือชักจูง ความเข้าใจอันนี้ดูเหมือนจะเป็นเหตุผลในด้านความจริงที่ว่าคนคือสัตว์สังคม และต้องการประสบการณ์เกี่ยวกับความสนุกสนาน ความพอใจด้วยการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน และจุดมุ่งหมายใหญ่ของการสื่อสารอีกประการหนึ่งซึ่งมีทั้งความพอใจและการถูกชักจูงก็คือ ความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Pluckhan, 1978 : 8)

6. **ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)** คือ การตอบสนองของผู้รับสารต่อข่าวสารของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารจะคำนึงถึงข้อมูลย้อนกลับ ในการที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงข่าวสารในภายหลัง ดังนั้นข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้การติดต่อสื่อสารไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่แต่จะเป็นกระบวนการ 2 ทาง ข้อมูลย้อนกลับในทางบวกจะแจ้งให้ผู้ส่งสารทราบว่า การส่งข่าวสารประสบผลสำเร็จตามความตั้งใจ ส่วนข้อมูลย้อนกลับในทางลบจะเป็นการแจ้งให้แหล่งข่าวสารทราบว่า การส่งข่าวสารไม่ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ข้อมูลย้อนกลับทางลบจะทำลายความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข่าวสารกับผู้รับสารและอาจจะก่อให้เกิดการมุ่งร้ายซึ่งกันและกันระหว่างแหล่งข่าวสารและผู้รับสาร (กาจณา คุณารักษ์, 2527 : 182)

ในการที่จะประสบผลสำเร็จกับการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ข้อมูลย้อนกลับทางลบมีความสำคัญมากกว่าข้อมูลย้อนกลับทางบวก โดยปกติแล้วยังมีความกระฉ่างในเรื่องข้อมูลย้อนกลับของการติดต่อสื่อสารเท่าใดก็จะยิ่งได้ผลมากเท่านั้น การให้ความใส่ใจกับข้อมูลย้อนกลับถือได้ว่าเป็นความสนใจกับผู้รับสารว่าผู้รับสารนั้น ๆ มีความพึงพอใจในการรับสารหรือไม่

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

วินเซนต์ โนแลนด์ (กรีซ สิบสนธิ, 2533 : 31) กล่าวว่าในการติดต่อสื่อสาร สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ การสร้างอารมณ์และความรู้สึกความพึงพอใจให้มีความสุข ข่าวสารที่เกี่ยวข้องและส่งออกไปนั้นก็จะไหลไปอย่างราบรื่น ในทางตรงกันข้ามถ้าความล้มพันธ์ไม่ตี เพราะขาดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารก็จะหยุดชะงักและถูกสะกັตกัน

นอกจากนี้ ในทัศนะของสมยศ นาวิกาน (2527 : 103) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่คุณคนได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่คุณคนต้องการถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น

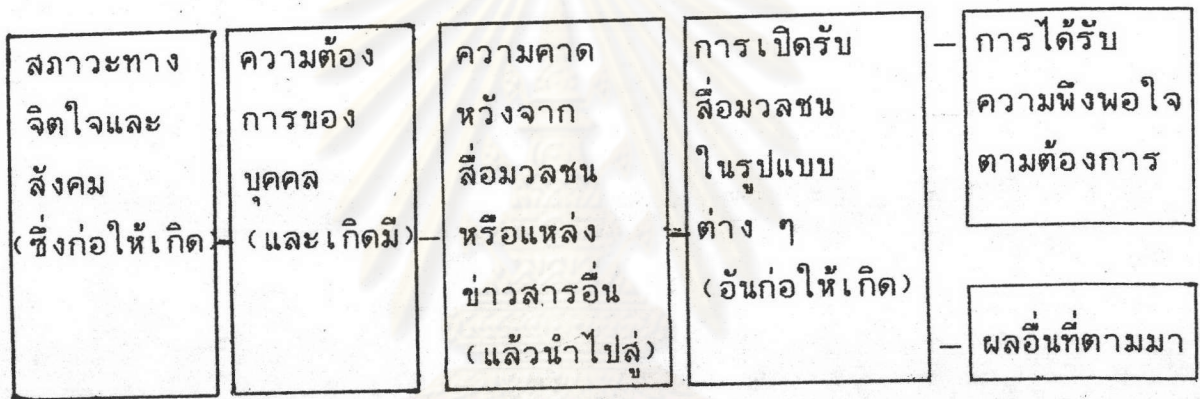
ในการศึกษาครั้งนี้ จึงนำการปรับแนวคิดเกี่ยวกับการได้รับประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชน (Uses and gratifications approach) ของ เอลิฮู แคทซ์ (Elihu Katz) และคณะ มาใช้เป็นเทคนิคในการสื่อสารระหว่างบุคคล (สมควร กวิยะ, 2532 : 141-142) ของประชาชนแต่ละคนที่ได้ทำการติดต่อสื่อสาร กับพนักงานเทศบาลในฐานะที่เป็นสื่อบุคคล

การศึกษาเกี่ยวกับการใช้และความพอใจต่อสื่อ ไม่ได้ศึกษาว่าคุณคนเป็นผู้ถูกกระทำ (passive person) ที่ต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือทัศนคติไปตามผลที่ได้รับจากสื่อ แต่พิจารณาในทางตรงกันข้ามว่าคุณคนเป็นผู้กระทำ (active person) ที่มีความปรารถนาจะเลือกใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจ

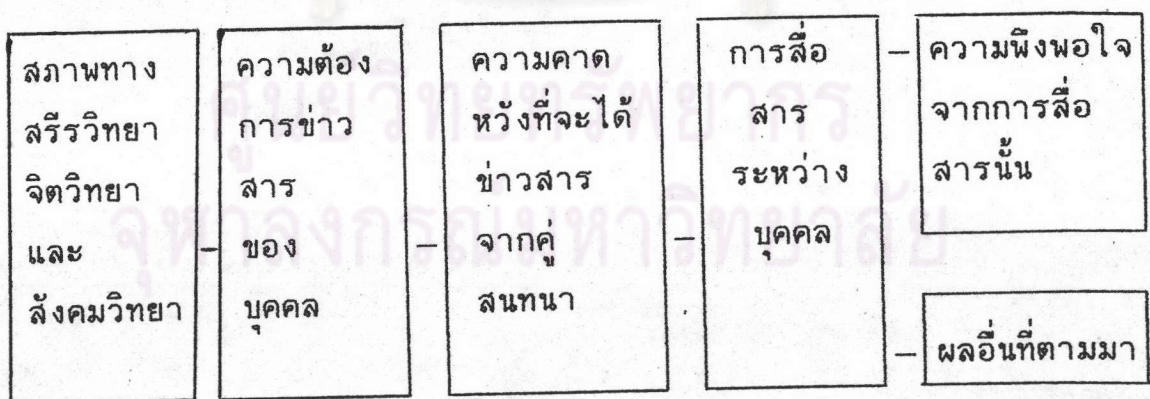
Katz เป็นคนแรกที่มีความเห็นว่าควรให้ความสนใจงานวิจัยเกี่ยวกับ "ผล" หรืออิทธิพลของสื่อที่มีต่อบุคคลให้น้อยลง และควรหันมาสนใจงานวิจัยเกี่ยวกับ "การใช้" สื่อของบุคคลให้มากขึ้น โดยแคทซ์ชี้ให้เห็นว่าสื่อจะไม่มีอิทธิพลต่อบุคคลที่ไม่เลือกใช้สื่ออย่างแน่นอน และการเลือกใช้สื่อนั้นก็สืบเนื่องมาจากเหตุผลทางจิตวิทยาและความต้องการทางสังคมของแต่ละบุคคลนั้น ๆ (พีชนิ เขยจรรยา, เมตตา กฤตวิทย์, และถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์, 2530 : 123)

เดวิดสัน (Davidson) เป็นอีกผู้หนึ่งที่ทำให้การสนับสนุนแนวคิดของแคทซ์ โดยให้ข้อคิดว่าบุคคลทุก ๆ คนมีความเกี่ยวพันอย่างยิ่งต่อสังคม และสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นสาเหตุให้แต่ละบุคคลมีความต้องการเลือกใช้สื่อ หรือเลือกรับข่าวสาร เพื่อสนองความพึงพอใจและสอดคล้องกับความต้องการของสังคม (พัชนี เขยจรรยาและคณะ, 2530 : 123)

นอกจากนั้น การที่บุคคลมีความต้องการที่จะเลือกรับสื่อหรือข่าวสารนั้น เป็นเพราะมีสาเหตุมาจากความคาดหวังเพื่อแสวงหาความพึงพอใจ โดยได้รับอิทธิพลมาจากสภาพแวดล้อมในสังคมที่สร้างความต้องการดังกล่าวนี้ให้แก่บุคคลอย่างแน่นอน (พัชนี เขยจรรยาและคณะ, 2530 : 123)



แบบจำลองเดิมของเอลิยู แคทซ์



ภาพที่ 1 เปรียบเทียบให้เห็นการปรับทฤษฎีเป็นแบบจำลองที่ปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ที่มา : สมควร กวียะ (2532 : 141-142)

จากภาพ 1 อธิบายได้ว่าส่วนใหญ่มนุษย์จะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งข่าวสาร ความต้องการข่าวสาร (information need) จากบุคคลอื่น จึงนำไปสู่ความคาดหวังที่จะได้ข่าวสารและการเปิดรับสื่อมนุษย์ (human media exposure) ก่อให้เกิดการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่ให้ประโยชน์ให้ความสมหวัง และให้ความพึงพอใจ

ทฤษฎีนี้จึงชี้ให้เห็นว่า ประโยชน์จากการสื่อสารยังมีความสำคัญที่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอและผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการสื่อสารก็คือ ผู้ที่รู้จักหยิบยกหรืออ้างอิงสิ่งที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับสาร หรือสามารถทำให้ผู้รับสารได้รับประโยชน์ไม่โดยทางตรงก็โดยทางอ้อมนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับผู้รับข่าวสาร

ผู้รับข่าวสาร อาจหมายถึงบุคคลเพียงคนเดียว เช่น การพูดคุยระหว่าง 2 คน หรืออาจหมายถึงกลุ่มบุคคลก็ได้ ในการติดต่อสื่อสารนั้น บุคคลที่เป็นผู้รับสาร อาจเปลี่ยนเป็นผู้ส่งสารในเวลาอื่นได้เช่น ในการพูดคุยกันผู้รับสารอาจกลายเป็นผู้ส่งสาร

ผู้รับสาร มีความสำคัญต่อการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งของกระบวนการติดต่อสื่อสาร และผู้รับสารมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบอื่นของการสื่อสารอีกด้วย (สมร ทองดี, 2532 : 227)

นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะไม่เกิดขึ้น ถ้าหากไม่ได้พิจารณาถึงปัจจัยผู้รับสาร หรือคุณลักษณะของผู้รับสารในฐานะที่เป็นผู้รับการติดต่อสื่อสารโดยตรง ซึ่งกรีซ สิบสนธิ (2525 : 5) กล่าวว่า เมื่อใดก็ตามที่ผู้ส่งสารมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเอง จงเตือนตนเองไว้เสมอว่า อาจจะประสบความล้มเหลวได้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเองมักจะตัดสินใจจากการที่ตนได้ติดต่อสื่อสารไปตามรสนิยม ความรู้สึก ทศนคติ และตัดสินใจด้วยตนเองว่า ได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ การที่จะบอกว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นเป็นที่น่าพึงพอใจเพียงใด น่าจะกำหนดโดยผู้รับสาร ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีภูมิหลังส่วนตัวที่แตกต่างกัน จึงมีจุดในการพิจารณาและตีความที่แตกต่างกันออกไปในขณะที่มีการส่งและรับสาร ดังนั้น การส่งข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องคำนึงถึงปัจจัยอัน

เกี่ยวข้องกับผู้รับสารหลายประการด้วยกัน คือ

1. ความต้องการของผู้รับสาร โดยทั่วไปแล้ว ในการรับข่าวสารของแต่ละบุคคลนั้นจะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของตน ประกอบด้วย

- 1.1 ต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับตน
- 1.2 ต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยมของตน

- 1.3 ต้องการประสบการณ์ใหม่
- 1.4 ต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการรับสาร

2. ความแตกต่างของผู้รับสาร ผู้รับข่าวสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ วัย เพศ การศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม

2.1 วัย วัยหรืออายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิด และพฤติกรรมบุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไป เมื่อตนมีอายุมากขึ้น (Myers Myers, 1982 : 5)

โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม (liberal) ยึดถืออุดมการณ์ (idealistic) ใจร้อน (impatient) และมองโลกในแง่ดี (optimistic) มากกว่าคนที่มีอายุมาก สำหรับคนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดอนุรักษนิยม (conservation) ยึดถือการปฏิบัติ (practic) ระมัดระวัง (cautious) และมองโลกในแง่ร้าย (pessimistic) มากกว่าคนที่มีอายุน้อย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากคนที่มีอายุมากมีประสบการณ์ในชีวิตซึ่งเคยผ่านยุคปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนถึงมีความผูกพันที่ยาวนาน และมีผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่มีอายุน้อย (ปรมะ สตะเวทิน, 2526 : 105)

นอกจากนั้นโดยปกติแล้วคนที่วัยต่างกันมักจะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ ต่างกัน มีความสนใจข่าวสารที่ต่างกันอย่างด้วย (ปรมะ สตะเวทิน, 2526 : 106) ดังนั้นอายุจึงน่าจะเป็นตัวกำหนดความคิดเห็น ความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่ต่างกันอย่าง

2.2 เพศ ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Wiiio, Goldhabers and Yates 1980 : 87)

การวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่องได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมาก ในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหว หยั่งถึงจิตใจของคนได้ดีกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิงและจะจดจำข่าวสารได้มากกว่า (ปรมม สตะเวทิน, 2526 : 106)

ความแตกต่างทางเพศจึงน่าจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารและความต้องการในการรับข่าวสารที่แตกต่างกัน

2.3 การศึกษา มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้รับสารเป็นอย่างมาก ซึ่งอาจจะพบได้ตั้งแต่การแปลความ การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ทำให้พฤติกรรมในการรับสารต่างกันไป ผู้ส่งสารจึงต้องตระหนักและระมัดระวังว่าในการให้ข่าวสารนั้น ผู้รับสารมีการศึกษาอยู่ระดับใด เพื่อจะได้เสนอข่าวสาร คำแนะนำ และบริการโดยเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับผู้รับสาร (สมร ทองดี, 2532 : 229)

2.4 ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายความว่ารวมทั้งภูมิหลังของครอบครัว เชื้อชาติและชาติพันธุ์ อาชีพ รายได้และความเป็นอยู่สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน จึงอาจกล่าวโดยสรุปว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้รับสาร

3. ความตั้งใจและประสบการณ์เดิม ในขณะที่มีความตั้งใจจะช่วยให้บุคคลรับข่าวสารได้ดีกว่า ดังคำที่กล่าวว่าเราเห็นในสิ่งที่อยากเห็นและได้ยินในสิ่งที่ต้องการได้ยิน ดังนั้นความตั้งใจและประสบการณ์เดิมของผู้รับสารจึงมีความสำคัญต่อการรับข่าวสารเช่นกัน

4. ความคาดหวังและความพึงพอใจ ความคาดหวังเป็นความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของคนในการที่จะตีความต่อสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ ส่วนความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information satisfaction) เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้รับสารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ (Evans, 1962 : 772-782) ดังนั้นผู้ให้ข่าวสารและบริการจึงควรศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวของบุคคล เพื่อจะได้ให้ข่าวสารและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เพราะฉะนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารให้เกิดขึ้น นอกจากจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในเรื่องของข่าวสารที่ได้รับ ความเพียงพอของข่าวสารและช่องทางของการติดต่อสื่อสารแล้ว ยังจะต้องคำนึงถึงปัจจัยผู้รับสาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความแตกต่างของบุคคลด้วย ทั้งนี้เนื่องจากความแตกต่างของบุคคลเป็นธรรมชาติของมนุษย์อย่างหนึ่ง และเป็นตัวการสำคัญที่ทำให้การแปลรูปความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน และความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกันนี้ จะมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใดเป็นผลของระดับความแตกต่างของบุคคลนั้น ๆ นั่นเอง (วุฒิชัย จ้างรงค์, 2520 : 103)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในเรื่องของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับปริมาณของข่าวสาร Wiio and other (1980 : 89) พบว่าโดยทั่วไปคนส่วนมากมักจะเชื่อว่าปริมาณของข่าวสารที่มากขึ้นเท่าใด ผู้รับสารย่อมจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากขึ้นเท่านั้น แต่จากการศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารหลายเรื่อง ได้ชี้ให้เห็นว่าการได้รับปริมาณข่าวสารมากเกินไป จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เช่นเดียวกับการได้รับปริมาณข่าวสารน้อยเกินไป

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก่อนปี ค.ศ. 1978 พบว่า ความแตกต่างของบุคคลไม่มีความ

สัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร แต่จากการศึกษาในระยะหลังได้ผลในทางตรงข้าม การศึกษาของ Wiio and other (1980 : 87) พบว่า ความแตกต่างของบุคคลในเรื่องเพศ อายุ มีความสำคัญมากสำหรับการติดต่อสื่อสารในองค์การธนาคาร บริษัทประกันภัยและโรงพยาบาล

Davis (1974 : 483) พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับ

Robert และ O'Reilly (1974 : 321-326) พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปเกี่ยวข้องกับปริมาณของการติดต่อสื่อสาร และความเพียงพอของข่าวสาร

สรุปแล้ว จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของบุคคลเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ เช่น ข่าวสารที่บุคคลได้รับ ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

สำหรับการสื่อสารของหน่วยการปกครองท้องถิ่น อันได้แก่เทศบาลมีผู้ทำวิจัยไว้ดังนี้ จากการวิจัยของชัยวุฒิ สวัสดิ์รักษ์ (2532 : บทคัดย่อ) เรื่องการสื่อสารของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตเทศบาลตำบลกันตัง จังหวัดตรังพบว่าสื่อมวลชนและสื่อบุคคล ต่างมีประสิทธิผลสูงในการเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาล แต่ "สื่อบุคคลที่ประชาชนมีความถนัดในการรับรู้ข่าวสารด้วยบ่อยครั้งมากที่สุด และชัดเจนเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้ดีที่สุดในบรรดาสื่อบุคคลด้วยกันก็คือ พนักงานเทศบาล" (ชัยวุฒิ สวัสดิ์รักษ์, 2532 : 76)

นอกจากนี้ จากการวิจัยของ ประหยัด ยะคะนอง เรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา สรุปได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความลำบากใจและไม่ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วเท่าที่ควรเมื่อไปติดต่อราชการที่เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยให้เหตุผลว่า

1. พนักงานเทศบาลขาดความกระตือรือร้นและไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่
2. พนักงานเทศบาลไม่อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารที่ดีพอ

3. พนักงานเทศบาลขาดการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อสื่อสาร

มากไปกว่านั้น ประชาชนส่วนใหญ่ยังเห็นว่าพนักงานเทศบาลไม่สนใจประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานของเทศบาล หรือชี้แจง แนะนำ ชักชวนให้ประชาชนเข้าใจในการทำงานของเทศบาลดีพอ และมีผู้เห็นด้วยอย่างยิ่งกับคำถามที่ว่า "สมรรถภาพและความตั้งใจของพนักงานเทศบาลในการปฏิบัติงาน และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยทั่วไปอยู่ในระดับต่ำ" (ประหยัด ยะคะนอง, 2523 : 118, 127, 135)

สุดท้าย ประมวล รุจนเสรี (2508 : 105) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครกรุงเทพ พบว่า การประชาสัมพันธ์และการรายงานต่อประชาชนยังไม่ได้ผลดี เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า พนักงานเทศบาลทำอะไร ที่ไหน อย่างไร ประชาชนจึงให้ความร่วมมือกับเทศบาลนครกรุงเทพน้อย แต่เมื่อเกิดความผิดพลาดในการดำเนินงาน ประชาชนก็มักพากันตำหนิพนักงานเทศบาล เพราะประชาชนไม่มีความรู้ลึกซึ้งกับเทศบาลว่าตนเองมีส่วนเกี่ยวข้องกับอยู่ด้วย

สรุปว่าในสายตาของประชาชนคิดเป็นจำนวนร้อยละ 57.62 เห็นว่าพนักงานเทศบาลนครกรุงเทพเป็นผู้รับใช้ประชาชน อันเป็นความเห็นที่ถูกต้อง ส่วนประชาชนอีกจำนวนร้อยละ 25.48 เห็นว่าพนักงานเทศบาลอยู่ในฐานะเป็นผู้มีอำนาจเหนือประชาชน อันอาจทำให้พวกเขาเดือดร้อนถ้าไปแตะต้องเข้าส่วนกลุ่มสุดท้ายจำนวนร้อยละ 11.42 เห็นว่าพนักงานเทศบาลมีฐานะเป็นพี่เลี้ยงของประชาชน คือ ประชาชนจำนวนนี้ได้ยอมรับว่าพนักงานเทศบาลเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเหนือตน จึงควรช่วยชี้ช่องทางการปฏิบัติที่ถูกต้องให้แก่ประชาชน เหมือนกับพี่เลี้ยง แต่มิใช่ว่าจะมาใช้อำนาจกับประชาชนเหมือนเป็นนายประชาชนเสียทีเดียว หากแต่จะต้องใช้ความรู้ความสามารถเพื่อประชาชน (ประมวล รุจนเสรี, 2508 : 67-68)