



เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาในส่วนแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาวะความเป็นผู้นำ
2. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการแสวงหารัฐสวัสดิการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารมวลชน
5. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล
6. แนวความคิดเครือข่ายการสื่อสาร
7. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะความเป็นผู้นำ

ความหมายของผู้นำ

ในการให้ความหมายของผู้นำนั้น มีแนวคิดในการพิจารณาต่างกันขึ้นอยู่กับมุมมอง และประสบการณ์ของแต่ละคน (สฤพร สังวรกาญจน์, 2528) กล่าวคือ

1. เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำ ทำให้ผู้นำคือ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นสามารถจูงใจให้คนปฏิบัติตามความต้องการของตนได้ ซึ่งได้แก่ เรย์มอนด์ เจ. เบอดี (Remond J. Burdy, อังโน อนันต์ ลิขิตประเสริฐ, 2527) กล่าวว่าผู้นำคือ บุคคลที่สามารถจูงใจให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ทำให้ผู้ตามมีความเชื่อมั่นในตัวเองสามารถช่วยคลี่คลายความตึงเครียดต่าง ๆ ลงได้ และสามารถนำกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ แมค ดี ริชาร์ด และ พอล เอส กรีนโล (Max D. Richard and Paul S. Greenlo, 1961) ที่ให้ความหมายว่า เป็นความพยายามของบุคคลที่จะชักจูงและกำหนดพฤติกรรม ทักษะคติ ความเชื่อ หรือค่านิยมของบุคคลอื่น เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

2. เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับการใช้อำนาจ ผู้นำอาจเป็นคนเดียวหรือไม่ใช่คนเดียวกัน หัวหน้าหรือผู้บริหาร แต่จะมีบทบาทต่อคนในหน่วยงานมากกว่าผู้อื่น ซึ่งได้แก่การให้ความหมายของแคมเบลล์ และคณะ (Campbell, 1967) ผู้นำ หมายถึงบุคคลที่มีอำนาจ มีความคิด มีความรู้ และสามารถในการตัดสินใจ ตลอดจนกระทำให้คนอื่นยอมรับ และการให้ความหมายของ ไชมอน และคณะ (Simon, 1968) ที่ว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่สามารถควบคุมให้บุคคลอื่นร่วมมือดำเนินการสู่เป้าหมายได้

3. เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะคน ผู้นำจะหมายถึง บุคคลที่มีอำนาจเหนือในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังเช่น การให้ความหมายเชิงรัฐศาสตร์ ตามแนวความคิดของวิญญู อังคนารักษ์ (อ้างใน สุรชาติ สังข์รุ่ง, 2520) ที่ว่า ผู้นำหมายถึง ผู้ที่สามารถควบคุมพฤติกรรมของบุคคล และกลุ่มโดยใช้อำนาจหรือบุคลิกภาพของตนจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม

4. เมื่อพิจารณาถึงระบบและโครงสร้างของหน่วยงาน ผู้นำก็หมายถึงบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าโดยตำแหน่ง ไม่ว่าจะมาจากการแต่งตั้งหรือได้รับการเลือกตั้ง เช่นการให้ความหมายผู้นำของ กูลด์เนอร์ (Gouldner, 1950) ผู้นำคือ บุคคลที่มีสถานภาพ มีหน้าที่เป็นที่ยอมรับ ในฐานะที่เป็นหัวหน้าที่ทุกคนเข้าร่วมกระทำกิจกรรมเดียวกัน

แฮลพิน (Halpin, 1966) สรุปว่า ผู้นำควรหมายถึงอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้

1. บุคคลซึ่งมีบทบาทหรืออิทธิพลต่อคนในหน่วยงานมากกว่าผู้อื่น
2. บุคคลซึ่งมีบทบาทเหนือบุคคลอื่น
3. บุคคลซึ่งมีบทบาทสำคัญที่สุดในการทำให้หน่วยงานดำเนินสู่เป้าหมายที่วางไว้
4. บุคคลซึ่งดำรงตำแหน่งผู้นำในหน่วยงานตามหน้าที่

ปฏิญญา สาทร ได้ให้ความผู้นำ โดยแยกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ผู้นำ คือ บุคคลใดบุคคลหนึ่งในกลุ่มคนหลายคนที่มีอำนาจ มีอิทธิพลหรือสามารถจูงใจคนให้ปฏิบัติตามความคิดเห็นความต้องการ
2. ผู้นำ คือ ผู้มีอำนาจเหนือในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. ผู้นำ อาจเป็นคนเดียวกับหัวหน้าหรือผู้บริหารหรือไม่ก็ได้ หัวหน้าโดยตำแหน่งอาจไม่ใช่ผู้นำที่แท้จริงของกลุ่ม ผู้นำที่แท้จริงอาจเป็นคนอื่นที่มีอิทธิพลและจูงใจให้คนประพฤติตามความเห็นของเขาได้

โดยสรุปแล้ว ผู้นำคือ บุคคลที่มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นในกลุ่ม หรือมีบทบาทสำคัญในการนำกลุ่มไปสู่จุดประสงค์เป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นผู้ที่สามารถชักจูงรับ นับถือ และให้ความเชื่อฟัง ปฏิบัติตาม สามารถให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ในสิ่งที่ผู้อื่นร้องขอรวมทั้งเป็นจุดรวมของแนวความคิด และมีอิทธิพลต่อแนวความคิดของมวลสมาชิกของกลุ่ม องค์กรต่าง ๆ หรือของชุมชนเหล่านี้ เป็นต้น

ความหมายของผู้นำชุมชน

เอ็ดการ์ แอล มอร์เฟต (Edgar L. Morphet, 1976) กล่าวว่า ผู้นำชุมชน คือ บุคคลที่ใช้ อิทธิพลของเขามีต่อบุคคลอื่น ๆ ในชุมชนนั้น เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากทุกคนในการดำเนินงานต่าง ๆ ของชุมชนให้ลุล่วงไปด้วยดี

เดียนเพ็ญ คังชะฤกษ์ (2523) มีความเห็นว่า ผู้นำชุมชน คือ ผู้ที่มีอิทธิพลต่อเป้าหมายของชุมชนมากที่สุด เป็นบุคคลที่ผู้อื่นยอมรับนับถือ และยินยอมให้เป็นผู้ดำเนินกิจการต่าง ๆ ของสังคมนั้น ๆ

สุเทพ สุนทรภัสส์ (2510) ให้ความคิดเห็นว่า ผู้นำชุมชน คือ ผู้ที่มีความคิดหรือการกระทำตลอดจนชีวิตความเป็นอยู่ที่มีอิทธิพลหรือสามารถโน้มน้าวให้คนอื่นปฏิบัติตามได้ หรือ เป็นผู้นำในการสร้างความเจริญให้แก่ชุมชนจนได้รับการเลือกตั้ง หรือแต่งตั้งสมาชิกส่วนใหญ่นี้ทำหน้าที่ผู้นำอย่างเป็นทางการ เป็นตัวแทนของชุมชนในกิจการต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายเป็นกรณี ๆ ไป

จากความหมายของคำว่าผู้นำชุมชนที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ผู้นำชุมชน คือ ผู้ที่ได้รับความนับถือ และมีอิทธิพลในการจูงใจให้คนในชุมชนปฏิบัติตามเพื่อจุดหมายร่วมกันคือ ความเจริญของชุมชน

ความหมายของภาวะผู้นำ

นักวิชาการทั้งในต่างประเทศ และประเทศไทย ได้ให้คำยามและความหมายของภาวะผู้นำไว้ต่าง ๆ ดังนี้

เบนนิส (Bennis,1954) ได้กล่าวว่าภาวะผู้นำคือ กระบวนการชักนำที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามวิธีที่ต้องการ

ลิเคิร์ท (Likert,1967) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการซึ่งผู้นำจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับความคิดหวังว่า ค่านิยมและความสามารถในการติดต่อพบปะเจรจาของบุคคลที่จะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้น เพื่อที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้นำจะต้องแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เห็นว่าสนับสนุนในความสามารถของพวกเขา

ริชาร์ดสัน และ บอลด์วิน (Richardson and Baldwin,1976) กล่าวว่าผู้นำเป็นกระบวนการซึ่งบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความเชื่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือมากกว่า โดยพยายามที่จะทำให้สมาชิกขององค์การประพฤติไปในทิศทางที่จะทำให้องค์การนั้น ๆ บรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้

อาจิริส (Argyris,1976) ให้ความเห็นว่า ภาวะผู้นำนั้นเป็นการนำเทคนิคทางจิตวิทยาามาประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

สต็อกคิลล์ (Stogdill,1980) กล่าวว่าภาวะผู้นำเป็นกระบวนการใช้อิทธิพลต่อกลุ่มในองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

คอตเลอร์ (Kotler,1988) อธิบายความหมายของภาวะผู้นำไว้ 2 ประการ ได้แก่

ประการแรก ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการของการเปลี่ยนการทำงานของกลุ่มคนให้ไปในทิศทางที่ประสงค์ โดยไม่ใช้วิธีการบังคับ

ประการที่สอง ภาวะผู้นำ หมายถึง ตัวบุคคลที่มีบทบาทของผู้นำได้รับการคาดหวังให้แสดงบทบาทนั้น

การ์ดเนอร์ (Gardner,1990) ผู้เคยดำรงตำแหน่งผู้นำในระดับรัฐมนตรีของประเทศสหรัฐอเมริกาและเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาวะผู้นำ โดยทำการศึกษาวิจัยมาเป็นเวลากว่า 25 ปี พิจารณาเห็นว่า กระบวนการสำคัญในการแสดงบทบาทของผู้นำ คือ การโน้มน้าวชักจูง หรือเป็นตัวอย่งที่บุคคล (หรือคณะบุคคล) ชักนำจูงใจกลุ่มคนให้มุ่งมั่นปฏิบัติตามทิศทางของวัตถุประสงค์ ซึ่งกำหนดโดยผู้นำร่วมกับผู้ตาม

สต็อกคิลล์ (Stogdill,1974) ได้รวบรวมคำจำกัดความภาวะผู้นำในแง่ต่าง ๆ ไว้ ดังต่อไปนี้

ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมของปัจเจกบุคคล เมื่อเขาชักนำกิจกรรมของกลุ่มไปสู่เป้าหมายร่วมกัน

ภาวะผู้นำ หมายถึง การใช้อิทธิพลระหว่างบุคคล ในสถานการณ์และการชี้นำผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายเฉพาะหรือเป้าหมายร่วมกัน

ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการของการใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมของกลุ่ม เพื่อบรรลุเป้าหมาย

ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการให้แนวทางที่มีความหมาย เพื่อความพยายามร่วมกัน และความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมาย

ภาวะผู้นำ หมายถึง การริเริ่มและคงไว้ซึ่งโครงสร้างของความคาดหวัง และการมีปฏิสัมพันธ์.

ปรัชญา เวสาร์ชชี (2523) ได้นิยามภาวะผู้นำไว้ว่า เป็นลักษณะความสัมพันธ์รูปหนึ่งระหว่างคนในกลุ่ม เป็นความสัมพันธ์ที่บุคคลหนึ่งหรือหลายคน ซึ่งเราเรียกว่าผู้นำสามารถนำให้คนอื่นส่วนมาก ซึ่งเป็นผู้ตามดำเนินการไปในทิศทางและวิธีการที่ผู้นำกำหนดหรือต้องการ

สมพงศ์ เกษมสิน (2526) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า เป็นการที่ผู้นำใช้อิทธิพลหรืออำนาจหน้าที่ในความสัมพันธ์ซึ่งมีอยู่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยความสะดวก โดยใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกัน เพื่อมุ่งให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

อรุณ รักธรรม (2527) ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะชักจูงใจผู้อื่นให้ร่วมมือร่วมใจกับตนเพื่อให้การดำเนินงานไปสู่จุดมุ่งหมายของตนได้

ฉายา จิตติพันธ์ (2531) ได้สรุปคำจำกัดความของผู้นำและภาวะผู้นำว่า เป็นลักษณะความสัมพันธ์รูปหนึ่งระหว่างคนในกลุ่มเป็นความสัมพันธ์ที่บุคคลหนึ่งหรือหลายคน ซึ่งเราเรียกว่าผู้นำสามารถที่จะชักจูงใจผู้อื่น ซึ่งเป็นผู้ตามให้ความร่วมมือร่วมใจดำเนินการไปสู่จุดมุ่งหมายที่ผู้นำต้องการ

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2534) ภาวะผู้นำ หมายถึง สิ่งที่เป็นกลไก ปรับเปลี่ยน แต่งเสริม สร้างเสริมได้เสมอ และเป็นไปตามรูปแบบของการสื่อสารสองทาง ระหว่างผู้นำ และผู้ร่วมงาน โดยการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน อย่างมีรูปแบบที่มุ่งความสำเร็จของงาน

พินดา ดามาพงศ์ (2534) ทำการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับภาวะผู้นำได้รวบรวมคำจำกัดของผู้
นำจาก บาส (Bass) สรุปได้ดังนี้

1. เป็นจุดรวมของกระบวนการกลุ่ม เป็นจุดรวมของอำนาจที่ทำให้กลุ่มร่วมมือกันในการ
เปลี่ยนแปลง ประกอบกิจกรรม หรือควบคุมสังคม
2. เป็นศิลปะในการทำให้ผู้อื่นยอมตาม คือ เป็นความสามารถของผู้นำในการสร้างความ
ประทับใจ ทำให้ผู้ตามเชื่อฟัง รักดี และร่วมมือ
3. เป็นการใช้อิทธิพลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกิดความร่วมมือเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายที่
วางไว้
4. เป็นการกระทำหรือพฤติกรรมในการอำนวยความสะดวก หรือประสานงานของสมาชิกในกลุ่ม
5. เป็นรูปแบบของการชักจูง หรือสร้างแรงบันดาลใจมากกว่าการบังคับ
6. เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอำนาจ โดยผู้นำใช้อำนาจที่มีอยู่ในการกำหนดพฤติกรรมของ
สมาชิก
7. เป็นเครื่องมือในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยการกำหนดสถานการณ์ และพฤติกรรมของ
กลุ่ม แล้วกระตุ้น ผลักดัน และประสานองค์การไปสู่จุดมุ่งหมาย
8. เป็นผลของการมีปฏิสัมพันธ์ คือ เป็นการกระตุ้นซึ่งกันและกัน ระหว่างคนที่มีความ
แตกต่างกัน เพื่อไปสู่อุดมการณ์เดียวกันด้วยความสมัครใจ
9. เป็นการแสดงบทบาทตามที่สังคมคาดหวังระหว่างผู้นำ และสมาชิกกลุ่ม

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับ ภาวะผู้นำ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปความหมายของ ภาวะ
ผู้นำ ว่า หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำใช้อิทธิพลอย่างมีศิลปะ และอำนาจหน้าที่กับผู้อื่น โดยการใ้
การปฏิสัมพันธ์ เพื่อโน้มน้าวใจ หรือชักจูงใจให้ปฏิบัติในทิศทางที่ต้องการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่
ตั้งไว้ และเพื่อความมั่นคงขององค์กรหรือของชุมชน

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ผู้นำและภาวะผู้นำ นั้นจะเห็นได้ว่าจะมีความแตกต่าง
กันคือ ความหมายของคำว่า ผู้นำ นั้นหมายถึง บุคคล ส่วน ภาวะผู้นำ มุ่งเฉพาะพฤติกรรมของผู้นำ
ไม่ว่าผู้นำจะมีพฤติกรรมลักษณะใดก็ตามที่จะใช้วิธีจูงใจ โน้มน้าวใจ ใช้อำนาจหรือวิธีอื่นใด ที่
สามารถจะทำให้ผู้อื่นเปลี่ยนพฤติกรรม หรือยอมทำตามที่ผู้นำต้องการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า
ภาวะผู้นำเป็นเสมือนเครื่องมือในการบริหารงานของผู้นำ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา พฤติกรรม
ที่ผู้นำชุมชนพึงกระทำหรือแสดงต่อสังคม ได้แก่ ความมีคุณธรรม ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความ
รับผิดชอบ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความศรัทธาในงานพัฒนาชุมชน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเป็นผู้นำชุมชน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเป็นผู้นำชุมชนเป็นแนวความคิดหรือทฤษฎีที่พยายามอธิบาย ลักษณะและความเป็นมาของความเป็นผู้นำชุมชน ในเรื่องนี้ รอส และ เฮนรี (Ross and Henry, 1972) ให้มโนทัศน์ (Concept) เกี่ยวกับความเป็นผู้นำชุมชนไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นผู้นำชุมชนเป็นคุณสมบัติที่อยู่ภายใต้ตัวของผู้นำชุมชนแต่ละคน ในสมัยก่อนเรื่อกันว่าความเป็นผู้นำในชุมชนเป็นผลมาจากพันธุกรรม คือเป็นสิ่งที่มาตั้งแต่เกิด สิ่งที่ทำให้บุคคลกลายเป็นผู้นำชุมชนหรือยังคงเป็นผู้นำอยู่นั้น เป็นคุณสมบัติภายในตัวเองของแต่ละคน แต่ในปัจจุบันเชื่อว่าความเป็นผู้นำนั้นสามารถปลูกฝังได้

2. ลักษณะความเป็นผู้นำชุมชนขึ้นอยู่กับกลุ่มหรือชุมชน ลักษณะความเป็นผู้นำเป็นโครงสร้างทางสังคมของชุมชนมากกว่าแต่ละบุคคล บุคคลแต่ละคนจะนำเอาลักษณะเฉพาะตัวทัศนคติ ความต้องการส่วนตัวติดมาด้วย แต่เมื่อเข้ามาสู่กลุ่มทุกคนจะต้องปรับตัวเข้าหากัน และหล่อหลอมลักษณะของแต่ละบุคคลเข้าเป็นกลุ่ม ดังนั้นความเป็นผู้นำของบุคคลภายในกลุ่มจึงถูกกำหนดโดยผลรวมของทัศนคติ และความต้องการของกลุ่มมากกว่าของแต่ละบุคคล

3. ความเป็นผู้นำในชุมชนขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในสังคม การพิจารณาถึงลักษณะความเป็นผู้นำตามลักษณะภายในตัวของผู้นำแต่ละคนและลักษณะของกลุ่มยังไม่เพียงพอที่จะอธิบายความเป็นผู้นำได้ สถานการณ์มีบทบาทสำคัญมากกว่าความเป็นผู้นำของแต่ละคน สถานการณ์ที่กลุ่มกำลังเผชิญอยู่ในขณะนั้นก่อให้เกิดผู้นำได้ ความเป็นผู้นำจึงขึ้นอยู่กับสถานการณ์ วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีของกลุ่มหรือชุมชนนั้น ๆ เป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากสถานการณ์ในปัจจุบันว่า เมื่อชุมชนใดเกิดภาวะวิกฤติการณ์ก็จะเกิดผู้นำขึ้นมาแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าว

นอกจากนี้ ราล์ฟ เอ็ม สโตกดิลล์ (Ralph M. Stogdill , 1974) ให้ความเห็นว่า บุคคลไม่ได้เป็นผู้นำด้วยการอาศัยคุณสมบัติทางร่างกายและจิตใจเท่านั้น หากแต่เป็นการผสมผสานกันระหว่างลักษณะส่วนตัวกับกิจกรรมและเป้าหมายของหมู่คณะ

จากการศึกษาความเป็นผู้นำชุมชนนั้นพอสรุปได้ว่า ความเป็นผู้นำชุมชนเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบหลายประการซึ่งอาจอธิบายได้ด้วยทฤษฎีความเป็นผู้นำต่อไปนี้

1. ทฤษฎีคุณลักษณะของบุคคล (Trait Theories) ซึ่งมุ่งเน้นคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่เป็นผู้นำว่าความเป็นผู้นำชุมชนนั้นเป็นเรื่องราวของคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล เช่น ความเฉลียวฉลาด ความสามารถพิเศษในการสื่อสารและโน้มน้าวใจ ผู้อื่นให้มีความเห็นคล้อยตามตนเอง ความกล้าหาญ และความซื่อสัตย์ เป็นต้น ความเป็นผู้นำในทฤษฎีนี้มีได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมแต่ อย่างไร (จิรพรรณ กาญจนะจิตรา, 2523)

2. ทฤษฎีสถานการณ์ (Situational Theories) ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญต่อสถานการณ์มากในการสร้างความเป็นผู้นำให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยเน้นว่าความเป็นผู้นำจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสถานการณ์เอื้ออำนวยหรือเป็นใจ เช่น เมื่อชุมชนเกิดภาวะคับขันก็จะมีบุคคลเข้ามาช่วยแก้ไข ผู้ที่เข้ามาช่วยแก้ไขก็คือผู้นำชุมชนนั่นเอง หรือในกรณีที่มีผู้นำปรากฏให้เห็นอยู่แล้วสถานการณ์ก็จะช่วยให้ภาวะความเป็นผู้นำนั้นเด่นชัดยิ่งขึ้น ภาวะความเป็นผู้นำจึงขึ้นกับสถานการณ์เป็นสำคัญ (Ralph M. Stogdill , 1974)

3. ทฤษฎีสถานแวดล้อม (Environmental Theories) ทฤษฎีนี้คล้ายคลึงกับทฤษฎีสถานการณ์ ต่างกันเพียงแต่ทฤษฎีนี้เน้นว่าความเป็นผู้นำเป็นผลของกาลเวลาและสถานที่เป็นหลัก และให้ความสำคัญต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวน้อยกว่าทฤษฎีสถานการณ์ โดยกล่าวว่าความเป็นผู้นำจะขึ้นอยู่กับการเวลาใดเวลาหนึ่ง และสถานที่ใดที่หนึ่ง เมื่อเวลาและสถานที่เปลี่ยนไปความเป็นผู้นำจะเปลี่ยนแปลงไปด้วย หรือแม้แต่ความเป็นผู้นำอาจหมดสิ้นไปก็เป็นได้

4. ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์และความคาดหวัง (Interaction-Expectation Theory) ซึ่งอธิบายความเป็นผู้นำชุมชนว่าเป็นผลของการกระทำ (Action) การปฏิสัมพันธ์ (Interaction) และความรู้สึกทางใจ (Sentiments) ระหว่างผู้นำชุมชนและสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคมนั้น ถ้าผู้นำกระทำการกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกคนอื่นได้มากเพียงใด ความเป็นผู้นำของเขาก็จะเพิ่มมากขึ้นเพียงนั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าการกระทำของผู้นำขัดต่อความรู้สึก ความต้องการและความคาดหวังของสังคม เขาย่อมไม่ได้รับการยอมรับจากสังคมนั้น ยังผลให้ภาวะความเป็นผู้นำของเขาเสื่อมลง และถ้าความขัดแย้งดังกล่าวมีมากเขาอาจไม่ได้รับการยอมรับจากสังคมให้เป็นผู้นำอีกต่อไป (จิรพรรณ กาญจนะจิตรา, 2523)

5. ทฤษฎีมนุษยนิยม (Humanistic Theories) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์เป็นอินทรีย์ที่มีแรงจูงใจ และองค์การต่าง ๆ จะต้องได้รับการบังคับควบคุมจึงเป็นหน้าที่ของผู้นำที่จะเปลี่ยนแปลง แก้ไข และปรับปรุงองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและกลุ่มคนในองค์การนั้น ๆ และทำให้จุดมุ่งหมายขององค์การได้รับความสำเร็จตามที่ได้วางไว้ ทั้งนี้ความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การย่อมขึ้นกับความสามารถในการเป็นผู้นำ หรือความเป็นผู้นำของแต่ละ

ละครน: ถ้าผู้นำมีความเป็นผู้นำสูงก็ย่อมเชื่อได้ว่าความสำเร็จขององค์การจะสูงตามไปด้วย (Ralph M. Stogdill, 1974)

6. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theories) ทฤษฎีนี้มีส่วนคล้ายกับทฤษฎีปฏิสัมพันธ์อย่างมาก คือมีความเชื่อพื้นฐานว่าความเป็นผู้นำจะเกิดขึ้นได้ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้นำและสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคม แต่ต่างกันว่าทฤษฎีนี้มุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสิทธิภาพการกระทำ และอื่น ๆ ระหว่างสมาชิกในสังคมกับผู้นำเป็นสำคัญ หากขาดซึ่งการแลกเปลี่ยนดังกล่าวจะทำให้ความเป็นผู้นำของผู้นำขาดความสมบูรณ์ไป (Ralph M. Stogdill, 1974)

นอกจากทฤษฎีและแนวคิดที่กล่าวมาแล้วรายงานการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะความเป็นผู้นำซึ่ง สตีอกดิลล์ (Stogdill) ศึกษาไว้ยังสรุปได้ว่า

1. สำหรับบุคคลทั่วไปที่ดำรงตำแหน่งผู้นำจะมีคุณสมบัติเหนือกว่าสมาชิกคนอื่นในกลุ่มในด้านสติปัญญา ความสามารถที่จะเป็นที่พึ่งของคนอื่นในการปฏิบัติงาน ความเป็นผู้รู้ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม และฐานะทางสังคมมิติ

2. ลักษณะคุณภาพและทักษะที่ต้องการในตัวผู้นำ ต้องพิจารณาอย่างกว้างขวางจากสถานการณ์ที่เขาจะต้องทำหน้าที่ผู้นำ (C.A. Gibb, 1969)

นอกจากข้อสรุปดังกล่าวแล้วเขายังให้ความเห็นว่า บุคคลที่ทำหน้าที่ผู้นำชุมชนควรมีลักษณะเหนือกว่าบุคคลอื่นดังนี้ (Darwin Cartwright and Alwin Zander, 1968)

1. ความสามารถในการสมาคมกับคนอื่น
2. รู้จักวิธีการทำงานให้สำเร็จ
3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
4. มีความเข้าใจและความตื่นตัวต่อสถานการณ์
5. มีความกว้างขวางในหมู่คณะ
6. ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม
7. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น
8. รู้และเข้าใจความสามารถด้านสติปัญญา ความถนัดในงาน ความต้องการ และความสนใจของผู้อื่น
9. มีความสามารถในการใช้ถ้อยคำ

รูปแบบของผู้นำชุมชน

การศึกษา รูปแบบของผู้นำนั้นสามารถแยกลักษณะของผู้นำออกเป็น 3 แบบ โดยพิจารณาจากลักษณะและวิธีการใช้อำนาจในลัทธิที่สัมพันธ์กับสมาชิกอื่นในสังคม

1. ผู้นำแบบอัตตานิยม (Autocratic leader) ลักษณะของผู้นำประเภทนี้ถือตนเองเป็นใหญ่ มีลักษณะถือตัว เชื่อมั่นในตนเองมาก ชอบวางท่าใหญ่โต และไม่คอยรับฟังหรือให้เกียรติสมาชิกคนอื่น ๆ มักทำอะไรโดยถือตนเองเป็นที่ตั้ง ผู้นำแบบนี้จะเน้นที่สมรรถภาพในการทำงานของตนเองเป็นหลัก และต้องการขยายอำนาจหรืออิทธิพลของตนเองออกไปในทุกวิถีทางด้วยวิธีการต่าง ๆ เท่าที่จะทำได้

2. ผู้นำแบบเสรีนิยม (Laissez-faire leader) ผู้นำแบบนี้ทำหน้าที่คล้ายบุรุษไปรษณีย์ ใช้อำนาจต่อสมาชิกมีน้อย สมาชิกของสังคมมีเสรีภาพในการวินิจฉัยการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มเหนือหรือแม้แต่หันเหเรื่องต่าง ๆ ไปตามความสนใจและความต้องการของตนเอง ผู้นำเพียงแต่ให้ความเป็นชอบหรือลงนามเท่านั้น จะหาความรับผิดชอบจากภาวะผู้นำแบบนี้ได้ยาก ดังนั้นการกระทำต่าง ๆ จึงขึ้นอยู่กับดุลพินิจของสมาชิกแต่ละคนเป็นหลัก

3. ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic leader) ผู้นำแบบนี้จัดว่าเป็นแบบที่ดีที่สุด และอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงานของกลุ่มเหนือกว่าของตนเอง แต่ก็ไม่ถึงกับปล่อยให้แบบตัวใครตัวมันเหมือนแบบเสรีนิยม การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ก็มักกระทำในนามของกลุ่ม เพราะต้องการให้เกิดความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกทุกฝ่าย การดำเนินงานเน้นหนักในการก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างสมาชิกในสังคม เกิดความร่วมมือและยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกทุกฝ่าย (Edwin B. Flippo, 1976)

ลักษณะของผู้นำชุมชน

ลักษณะของความเป็นผู้นำชุมชนมีความสัมพันธ์โดยตรงกับองค์ประกอบหลายประการซึ่งมีผู้ให้แนวคิดไว้มากมาย แต่โดยเนื้อหาสาระแล้วคล้ายคลึงกัน ดังนี้

1. **ความมีคุณธรรม** คุณธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สมาชิกในชุมชนทุกคนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข คุณธรรมเปรียบเสมือนเครื่องนำทางชีวิตของทุกคนในการอยู่ร่วมกัน ไม่มุ่งร้ายต่อกัน และช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ผู้นำชุมชนจึงต้องวางตนให้เป็นผู้มีคุณธรรมเป็นที่เลื่อมใสศรัทธาแก่สมาชิกทั่วไป และมีความรู้สึกต่อผู้อื่นฉันทิที่น้อย มีความกตัญญู เห็นอกเห็นใจ จริงใจ และมีความยุติธรรมในตนเอง

โรเซนแฮน (Rosenhan อ้างใน อภรณ์ กาฬแก้ว, 2526) ได้กล่าวว่า ผู้มีคุณธรรมต้องมีความเชื่อเพื่อต่อผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน แต่เป็นการช่วยเหลือเพราะความเห็นอกเห็นใจและทำตัวด้วยความเต็มใจ แม้ว่าการกระทำนั้นจะเสี่ยงต่ออันตรายหรือทำให้ตนเองได้รับความลำบากจากการช่วยเหลือบ้างก็ตาม ผู้นำประเภทนี้จะเป็นผู้มีจิตใจฝักใฝ่อยู่กับงานของส่วนรวม และมีความสุขกับการทำงานเพื่อประโยชน์ของชุมชน

2. **ความมีมนุษยสัมพันธ์** ผู้นำควรเป็นคนที่กว้างขวางเป็นที่รู้จักและยอมรับในหมู่เพื่อนฝูง สามารถเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคมได้เป็นอย่างดี เป็นคนที่สุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน มีความสามารถในการประจวบความสัมพันธ์ สร้างความร่วมมือในการทำงานในหมู่สมาชิกชุมชน ประนีประนอมความเมื่อเกิดข้อขัดแย้ง สามารถโน้มน้าวใจของผู้อื่นให้เชื่อฟัง และปฏิบัติตาม

ทองคุณ หงส์พันธ์ (2522) กล่าวว่า อิทธิพลของผู้นำในท้องถิ่นจะมีมากหรือน้อยขึ้นกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคม ว่ามีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากน้อยเพียงใด ดังจะเห็นได้จากการที่ผู้นำระดับสูงมักจะมีแนวโน้มที่จะพยายามผูกมิตรหรือเกลี้ยกล่อมพันธมิตรอันดีกับชาวบ้าน โดยเฉพาะกับผู้นำระดับชาวบ้าน ผู้นำเหล่านี้จึงมีมิตรมากกว่าศัตรูซึ่งทำให้การทำงานต่าง ๆ เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง

ดอร์วิน คาร์ทไรท์ และ แอลวิน แซนเดอร์ (Darwin Cartwright and Alwin Zander, 1968) กล่าวว่าผู้นำชุมชนควรมีลักษณะเหนือบุคคลอื่นในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการสมาคมกับคนอื่น
2. รู้จักวิธีการทำงานให้สำเร็จ
3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
4. มีความเข้าใจและความตื่นตัวต่อสถานการณ์
5. มีความกว้างขวางในหมู่คณะ
6. ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม
7. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น
8. รู้และเข้าใจความสามารถด้านสติปัญญา ความถนัดในงาน ความต้องการ และความสนใจของผู้อื่น

9. มีความสามารถในการใช้ถ้อยคำ

ดังนั้นการผูกมิตรหรือมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อคนอื่นจึงมีความสำคัญต่อผู้นำมาก ผู้นำมีทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์สูง จึงมีความสามารถในการติดต่อและจูงใจคนได้ดี สามารถสร้างความสามัคคีระหว่างสมาชิกในชุมชน

3. **ความรับผิดชอบ** ความรับผิดชอบเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำความสำเร็จมาสู่งานที่พึงปรารถนา ผู้นำจะขาดคุณสมบัติประการนี้มิได้เป็นอันขาด เบอธาร์นาร์ด (Barnard,1968) ได้สนับสนุนความเห็นนี้โดยกล่าวไว้โดยสรุปว่า ผู้นำชุมชนจะต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูงจึงจะสามารถทำงานของกลุ่มสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้นำที่ดีต้องยินดีรับผิดชอบและคำตำหนิเมื่อมีการผิดพลาดเกิดขึ้น ในขณะที่เดียวกันเมื่อรับหน้าที่ใดมาแล้วจะต้องไม่ทอดทิ้งแม้จะมีอุปสรรคนานาประการ นอกจากนี้การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคุณลักษณะในการเป็นผู้นำของ แบตเตน (Batten,1962) พบว่า ผู้นำควรมีคุณสมบัติพื้นฐาน 5 ประการ คือ ความรับผิดชอบ ความกล้าเสมอ ความเชื่อมั่นในตนเอง การพยายามพึ่งตนเอง และความซื่อสัตย์เที่ยงตรง

4. **ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์** การที่จะพัฒนาชุมชนให้เจริญก้าวหน้าขึ้นนั้นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้นในตัวของคนโดยเฉพาะในตัวของผู้นำซึ่งจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีกับชาวบ้านในชุมชน ดังที่ โรเจอร์ส (Rogers,1960) กล่าวว่า ผู้นำต้องเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และยอมรับวิทยาการใหม่ ๆ และถ่ายทอดความคิดนั้นไปสู่ผู้อื่น ผู้นำด้านความคิดนี้จะเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่นสูง ซึ่งผู้นำเหล่านี้มักเป็นผู้ที่มีการศึกษาดีกว่าชาวบ้านทั่วไปและนิยมคบค้าสมาคมกับผู้มีความคิดใหม่ ๆ

5. **ความศรัทธาในงานพัฒนาชุมชน** ปัญหาในการพัฒนาต่าง ๆ นั้น มิได้อยู่ที่สมรรถภาพของผู้นำและสมาชิกเท่านั้น หากแต่ขึ้นกับความศรัทธาในงานพัฒนาของคนเป็นสำคัญด้วย ถ้าสมาชิกในสังคมมีจิตมุ่งมั่นที่จะพัฒนาแล้ว ปัญหาอื่น ๆ ก็จะถูกขจัดไปได้ในที่สุด การสร้าง ความมุ่งมั่นหรือความศรัทธาในการพัฒนาจึงเป็นการสร้างสมรรถภาพและศักยภาพในการพัฒนาอีกประการหนึ่งด้วย

แมคเคลแลนด์ (MacClelland อ้างใน ทองคุณ หงส์พันธ์, 2522) ยังชี้ให้เห็นอีกว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นผู้ที่มุ่งมั่นที่จะพัฒนาสูง คือมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองและสังคม กล้าเสี่ยงที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต เลี่ยงต่อความล้มเหลว เป็นคนที่เล็งการณ์ไกลและสามารถอดทนรอคอยผลสำเร็จได้ดี นอกจากนี้ยังเป็นคนที่พยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความผูกพันอยู่กับงานและกระหายที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยในต่างประเทศ

สต็อกคิลล์ (Stogdill,1948) ได้ตรวจสอบการวิจัย 124 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพของตัวประกอบด้านบุคลิกภาพที่จะมีผลต่อภาวะผู้นำ เขาสรุปไว้ดังต่อไปนี้

1. ข้อสรุปต่อไปนี้ได้มาจากผลการวิจัยประมาณ 15 เรื่อง คือ

1.1 ผู้นำต้องมีคุณลักษณะที่ฉลาดหลักแหลม เป็นนักวิชาการ เขาจริงใจกับงานในความรับผิดชอบของตน เป็นคนตื่นตัวและขยันขันแข็งในการให้ความร่วมมือต่อกิจการสังคม ตลอดจนมีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมดี

1.2 ต้องมีคุณภาพและมีทักษะในการทำงาน

1.3 มีความสามารถด้านการสังคม การริเริ่ม รู้ว่าจะต้องทำงานอย่างไรให้สำเร็จ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ระมัดระวังและมองการณ์ไกลในสถานการณ์ต่าง ๆ มีความร่วมมือและประสานงานกันกับผู้ร่วมงาน ได้รับความนิยมน สามารถปรับตัวได้ และรู้จักใช้ถ้อยคำ

ต่อมา มายเออร์ (Myers, 1954) ได้ทำการวิเคราะห์ห้ผลการวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำมากกว่า 200 เรื่อง ที่ทำไว้ในช่วง 50 ปี เราได้สรุปส่วนที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพของคุณลักษณะภาวะผู้นำไว้ดังนี้

1. ไม่มีคุณลักษณะภายนอกใด ๆ ที่จะสัมพันธ์กับภาวะผู้นำอย่างมีนัยสำคัญ

2. แม้ว่าผู้นำจะต้องมี เซาวน์ปัญญาสูงกว่าสมาชิกของกลุ่มแต่ก็ไม่พบความสัมพันธ์ เรื่องเซาวน์ปัญญาของผู้บังคับบัญชากับภาวะผู้นำอย่างมีนัยสำคัญ

3. การประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้กับกลุ่ม นับว่ามีนัยสำคัญต่อภาวะผู้นำ

4. คุณลักษณะต่อไปนี้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับภาวะผู้นำ คือ การมองการณ์ไกล การริเริ่ม ความร่วมมือ ความใฝ่ฝัน ความมั่นคงของอารมณ์ การตัดสินใจ ความน่านิยมน และทักษะในการติดต่อสื่อสารกัน

มายเออร์ (Myers, 1954) ยังได้กล่าวไว้ด้วยว่า คุณลักษณะของผู้นำที่กล่าวมานั้นเป็นเครื่องแสดงถึงคุณภาพของการมีปฏิริยาต่อกันในกลุ่ม ซึ่งแสดงถึงคุณภาพของปัจเจกบุคคลที่เป็นผู้นำ แต่ทั้งนี้ ทั้งนั้นต้องขึ้นกับแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันด้วย ผู้นำจะยังคงเป็นผู้นำอยู่เฉพาะในสถานการณ์ที่ซึ่งมีกิจกรรมเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันเท่านั้น ไม่มีคุณลักษณะใดที่จะกล่าวได้ว่าผู้นำทุกคนจะต้องมี ด้วยเหตุนี้เอง แนวคิดเดิมที่ว่า "ผู้นำเป็นพรสวรรค์ที่ติดมาแต่กำเนิด สร้างขึ้นไม่ได้" นั้น จึงเป็นสิ่งไม่ถูกต้อง อันเนื่องมาจากแนวคิดและผลการศึกษาของ สตีอก ดิลล์ และ มายเออร์

บาร์ทเลท (Bartlett, 1959) ได้ทำการศึกษามิติต่าง ๆ ของพฤติกรรม ความเป็นผู้นำกลุ่ม อภิปรายในหนังสือเรียนโดยการหาสหสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำกับลักษณะต่าง ๆ ปรากฏ

สัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจดี มีค่าสูงสุด รองลงมาคือ การวิจารณ์อย่างมีเหตุผล การตอบคำถามอย่างฉลาด มีความฉลาดรอบรู้ มีความคิดที่ดี และเป็นนักคิดที่ดี การเป็นผู้ที่มีเหตุผล ความสามารถในการให้คำแนะนำผู้อื่น และความคิดริเริ่ม ตามลำดับ ส่วนลักษณะอื่นไม่สูง

แซนฟอร์ด (Sanford, 1959) ได้สัมภาษณ์คน 963 คนในนครฟิลาเดลเฟีย เกี่ยวกับความเป็นผู้นำชุมชนพบว่า สถานการณ์และกลุ่มเป็นตัวกำหนดหน้าที่ของผู้นำ ลักษณะโครงสร้างสถานการณ์ และงานของกลุ่มจะช่วยกำหนดความเป็นผู้นำ และความเป็นผู้นำนี้จะมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของกลุ่ม นอกจากนี้ ทิตัส (Titus) ยังศึกษาพบว่า ผู้นำจะต้องมีลักษณะดังนี้ คือ ความเฉลียวฉลาดและไหวพริบทันคน มีความเชื่อมั่นในตนเองไม่โลเล มีกำลังใจในการทำงานสูง มีการศึกษาอบรมดี มีประสบการณ์มากและเป็นผู้ที่มีชื่อเสียงเกียรติคุณดี เป็นที่ยอมรับของสังคม

นอกจากนั้นการศึกษาผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ พบว่าพฤติกรรมผู้นำสามารถแยกจากกันโดยอิสระได้ 2 ด้าน คือ ด้านกิจสัมพันธ์ กับด้านสัมพันธภาพ และพฤติกรรมทั้ง 2 ด้านนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำรงไว้ซึ่งความเป็นผู้นำของผู้นำแต่ละคน

เบิร์ด (Bird, 1979) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะในการเป็นผู้นำพบว่า จากรายงานวิจัยมากกว่า 5 เรื่อง มีเพียงร้อยละ 5 เท่านั้นที่เป็นลักษณะร่วมกัน นอกนั้นจะมีลักษณะกระจายมากที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบุคลิกภาพเป็นสิ่งที่วัดยาก ยังขาดความเที่ยงตรงในการวัด นอกจากนี้เครื่องมือ วิธีการ และสถานการณ์ในการวิจัยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของโกลด์เนอร์ (Goldner, 1974) ที่พบว่าลักษณะความเป็นผู้นำที่ค้นพบจากรวิจัยหลาย ๆ เรื่องไม่สอดคล้องกัน บางลักษณะไม่เป็นอิสระจากกันโดยเด็ดขาด และไม่สามารถบอกได้ว่าลักษณะที่พบจำเป็นต่อการขึ้นเป็นผู้นำหรือไม่ หรือจำเป็นมากน้อยเพียงใด อย่างไรก็ตาม กิบบ์ (Gibb, 1969) ได้ศึกษาพบว่าผู้นำที่ดีควรมีลักษณะดังนี้คือ

1. ความสามารถ ได้แก่ ความตื่นตัว ความคิดริเริ่ม ความสามารถในการตัดสินใจ และความสามารถในการใช้ถ้อยคำ
2. ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ได้แก่ ความสำเร็จในด้านความรู้ ความเป็นผู้รอบรู้และด้านอื่น ๆ
3. ความรับผิดชอบ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

4. การมีส่วนร่วม ได้แก่ การร่วมในกิจกรรมของสังคม การให้ความร่วมมือกับหมู่คณะ และความสามารถในการคบค้าสมาคมกับผู้อื่น สถานภาพ ได้แก่ สถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคม เป็นที่ยอมรับของหมู่คณะ

การศึกษางานวิจัยภายในประเทศ

สมชัย รักวิจิตร สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับความเป็นผู้นำหมู่บ้านในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทยว่า ผู้นำมักเป็นผู้ได้รับการศึกษาดี มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม มีความมั่นใจในตนเอง มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความคิดริเริ่มและกล้าเสี่ยง ทดลองหาสิ่งแปลกใหม่ และมีความมุ่งมั่นในการที่จะพัฒนาหมู่บ้านให้ก้าวหน้าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เป็นผู้ได้รับการยอมรับนับถือจากชาวบ้าน ในด้านมนุษยสัมพันธ์พบว่า ร้อยละ 70 ของผู้นำและร้อยละ 71 ของผู้มีใ้ผู้นำแสดงเจตนาพร้อมที่จะเชื่อฟังคำสั่งของผู้นำบางคนโดยปราศจากเงื่อนไข แม้ว่าการทำตามคำสั่งนั้นจะเสี่ยงกับอันตรายหรือความยากลำบากก็ตาม เพราะเขาเหล่านั้นมีความศรัทธาและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

สมบุญณ์ ขวัญยืน (2521) ศึกษาพฤติกรรมความเป็นผู้นำของนักเรียนมัธยมศึกษาในภาคกลาง พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบ การวางแผน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความมีจิตใจเข้มแข็งอดทน และความมีเหตุผล อยู่ในระดับต่ำ ไม่เป็นที่พึงประสงค์ตามเกณฑ์ของผู้วิจัย แต่พฤติกรรมด้านการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการตัดสินใจ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีคุณธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตอยู่ในเกณฑ์ดี เป็นที่พึงพอใจของผู้วิจัย ผลของการวิจัยนี้ส่วนใหญ่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผจจ คุชชลิกันันท์ (2521) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมความเป็นผู้นำของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นในภาคเหนือ ยะลา ใจ ลีละชาติ ซึ่งศึกษาเรื่องเดียวกันในภาคตะวันออกเฉียง และรัศมี ภิบาลแทน ในภาคใต้ ตลอดจนของ บุญผา สิงห์คำ ที่ทำการศึกษารื่องดังกล่าวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในเวลา 2 ปีต่อมา

เลิศ ไชยณรงค์ (2525) ได้ศึกษาวิจัยพฤติกรรมผู้นำองค์การ โดยนำเอากรอบแนวความคิดทฤษฎีภาวะผู้นำของ วิลเลียม เจ เรดดิน (William J. Reddin) มาจำแนกแยกแยะประเภทของผู้นำเพื่อดูว่าจะมีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติส่วนตัวของผู้นำ ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้นำ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์การหรือไม่ ผลจากการศึกษาพบว่าประเภทของผู้นำไม่มีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติส่วนตัวของผู้นำ ในขณะที่เดียวกันก็ไม่มีความสัมพันธ์ที่แน่นอนกับ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กรแต่อย่างใด รวมทั้งไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้นำ แต่อาจจะมีส่วนเสริมสร้างให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นบ้าง

อุทัย ทันทสุวรรณ (2527) ได้ศึกษาสำรวจลักษณะความเป็นผู้นำของนักเรียนรวมเหล่า พบว่า ลักษณะความเป็นผู้นำของนักเรียนรวมเหล่าของแต่ละคุณลักษณะมีค่าใกล้เคียงกันมาก และเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับนักเรียนเหล่านักเรียนนายร้อยตำรวจ และค่าปรกติวิสัยของแต่ละคุณลักษณะในเหล่าเดียวกัน ก็ไม่แตกต่างกัน นอกจากคุณลักษณะความซื่อสัตย์สุจริตของตำรวจเท่านั้น

จวงจันทร์ พวงจันทร์แดง (2526) ได้ศึกษาภาวะผู้นำของนักเรียนประถมศึกษา พบว่า นักเรียนประถมศึกษาที่มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูงทุกหมวดของคุณลักษณะผู้นำ โดยนักเรียนหญิงจะมีภาวะผู้นำสูงกว่านักเรียนชาย นักเรียนในโครงการจัดกิจกรรมประชาธิปไตยมีคุณลักษณะผู้นำด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สูงกว่า นักเรียนในโรงเรียนธรรมดา นักเรียนในโรงเรียนธรรมดามีคุณลักษณะผู้นำด้านทักษะการแก้ปัญหาและประนีประนอม ความยุติธรรม ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และบุคลิกภาพเกี่ยวกับลักษณะท่าทางดีกว่า นักเรียนชายมีคุณลักษณะผู้นำด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สูงกว่า นักเรียนหญิง แต่นักเรียนหญิงมีคุณลักษณะผู้นำด้านทักษะการแก้ปัญหาและประนีประนอม ความมีเหตุผล ความมีวินัยและมั่นใจในตัวเอง การสื่อความหมาย ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ความเมตตากรุณา การเสียสละเห็นอกเห็นใจ บุคลิกภาพ เกี่ยวกับท่าทาง ความกล้า และการควบคุมอารมณ์สูงกว่านักเรียนชาย

อัญชลี ไพบุลย์ (2530) ได้ศึกษาบทบาทของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ในลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน เพื่อพิจารณาว่าภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาจะมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือไม่ เพียงใด ทั้งนี้โดยนำเอาแนวความคิดในการแบ่งแบบภาวะผู้นำของกลุ่มนักทฤษฎีเกี่ยวกับความเป็นมนุษย์ อันได้แก่แนวคิดของ Tannenbaum & Schmidt, กลุ่มนักวิจัยแห่งมหาวิทยาลัย Ohio, Blake และ Mouton และ Reddin มาใช้เป็นกรอบในการศึกษาวิจัย พบว่า แบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชามีจำนวน 6 ตัว คือ ลักษณะการใช้ภาวะผู้นำ ลักษณะการจูงใจ การติดต่อสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และการตัดสินใจมีความสัมพันธ์

วันทนา ถิ่นกาญจน์ (2539) ทำการศึกษาลมรณะภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ของบัณฑิต
สาขาพยาบาลศาสตร์โดยมีการดำเนินการวิจัยตามเทคนิคเดลฟาย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

ลมรณะภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาพยาบาลศาสตร์ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความ
เห็นสอดคล้องกัน ประกอบด้วยลมรณะนำหลัก 8 ลมรณะ คือ 1) บุคลิกภาพ 2) ความรู้และ
สติปัญญา 3) ลมรณะเชิงวิชาชีพ 4) ลมรณะเชิงบริหาร 5) ลมรณะเชิงจริยธรรม 6)
ลมรณะเชิงการเมือง 7) ลมรณะเชิงธุรกิจ และการตลาด 8) ลมรณะด้านการใช้เทคโนโลยี
และภาษาต่างประเทศ

ดวงพร ศรีจันทร์ (2540) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วม
ในกิจกรรมนักศึกษา สภาพแวดล้อมของวิทยาลัย กับภาวะผู้นำของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัย
พยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ค่าเฉลี่ยภาวะผู้นำของนักศึกษาพยาบาลโดยรวมอยู่
ในระดับสูง ลมรณะเชิงจริยธรรม ลมรณะเชิงการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ลมรณะด้าน
บุคลิกภาพ ลมรณะเชิงวิชาชีพ และลมรณะเชิงบริหารอยู่ในระดับสูง ส่วนลมรณะด้านความ
รู้ และสติปัญญา และลมรณะการใช้เทคโนโลยี และภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับปานกลาง
โดยเกรดเฉลี่ยสะสมมีความสัมพันธ์ทางบวก ส่วนอายุ ลำดับบุตรในครอบครัว รายได้ของครอบครัว
ชั้นปี การมีส่วนร่วมในกิจกรรมนักศึกษา และสภาพแวดล้อมของวิทยาลัยพยาบาลไม่มีความ
สัมพันธ์กับภาวะผู้นำของนักศึกษาพยาบาล ส่วนตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ภาวะผู้นำของนัก
ศึกษาพยาบาล คือ สภาพแวดล้อมของวิทยาลัยพยาบาล และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมนักศึกษา

จากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศจะเห็นได้ว่า ผู้นำควรมีภาวะในด้าน
ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีคุณธรรม ความเชื่อมั่นใน
ตนเอง ความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า และความมุ่งมั่นหรือความศรัทธาในงาน
ที่ตนทำ แต่ลักษณะดังกล่าวจะแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรของแต่ละบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

โดยทั่วไปเมื่อใช้คำว่าบุคลิกภาพกับผู้ใดผู้หนึ่ง จะพิจารณาขณะที่มองเห็นบุคคลนั้นเพียงผิวเผิน และให้ความรู้สึกเป็นเครื่องวินิจฉัย จากการที่เห็นลักษณะหน้าตา ท่าทาง ท่วงที กิริยาวาจา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งแห่งบุคลิกภาพของบุคคลด้วย ส่วนประกอบของบุคลิกภาพดังกล่าวข้างต้น จะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา บุคลิกภาพอีกส่วนหนึ่งเมื่อเกิดขึ้นในตัวบุคคลแล้วจะคงอยู่เสมอไปเป็นลักษณะประจำตัวของบุคคลตลอดเวลาที่เขามีชีวิตอยู่และจะเห็นอยู่นั้นตลอดไป

บุคลิกภาพมีความหมายกว้างและเป็นที่น่าสนใจได้มากมายหลายทาง นักวิชาการ นักจิตวิทยาหลายท่าน ได้ศึกษาวิจัยและให้คำนิยามไว้หลายอย่างต่าง ๆ กัน เช่น การมองบุคลิกภาพในมุมกว้าง ไม่นั้นเจาะจงด้านใดด้านหนึ่ง เป็นการมองทุกอย่างที่มีอยู่ในตัวคน พฤติกรรมที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกภายนอก หรือ ภายในถือเป็นบุคลิกภาพทั้งหมด ซึ่งได้แก่

ฟรอยด์ (Freud, 1927) นิยามบุคลิกภาพว่าเป็นผลมาจากองค์ประกอบที่อยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งมีพลังแรงขับ และทำงานประสานกัน บุคลิกภาพของบุคคลแตกต่างกันไปตามแรงขับภายในนั้น

ไอแซกส์ (Eysenck, 1947) กล่าวถึง บุคลิกภาพว่า คือแบบของพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลที่เป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับ มูน (Munn, 1966) มีความเห็นว่า บุคลิกภาพของแต่ละคนเป็นผลรวมของลักษณะทางพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมและผลของบุคลิกภาพเกิดจากปฏิกริยาร่วมกันระหว่างสถานการณ์ทางชีวภาพ สถานภาพทางสังคม และอิทธิพลทางวัฒนธรรม และ อาแนสตาสี (Anastasi, 1968) ที่ว่าบุคลิกภาพของบุคคลเกิดจากปฏิกริยาร่วม (Interaction) ระหว่างพันธุกรรม (Heredity) และสิ่งแวดล้อม พันธุกรรมอย่างเดียวกันในสภาพแวดล้อมที่ต่างกันย่อมก่อให้เกิดบุคลิกภาพของบุคคลต่างกัน อย่างไรก็ตามในสภาพแวดล้อมที่เหมือนกัน แม้ว่าบุคคลจะมีพันธุกรรมอย่างเดียวกันก็อาจก่อให้เกิดบุคลิกภาพต่างกันได้

นอล (Noll, 1957) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพคือ คุณลักษณะในตัวบุคคลที่บุคคลอื่น ๆ สามารถตัดสินได้ว่าเราเป็นอย่างไร ซึ่งหมายถึงผลรวมของอุปนิสัยและพฤติกรรม ได้แก่สติปัญญา ความรู้ ทักษะคติ ความสนใจ และปฏิกริยาต่าง ๆ ที่แสดงตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม

ฟลอว์ (Flores, 1960) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า บุคลิกภาพคือ ลักษณะต่าง ๆ ของบุคคล ซึ่งได้แก่ ลักษณะทางกาย สติปัญญา กำลังใจ สังคม และอารมณ์ สอดคล้องกับ เอ็คเคิน (Aiken, 1989) ที่ว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะรวมทางกายภาพ สมรรถภาพ อารมณ์ และคุณภาพทางสังคมของแต่ละบุคคล นั่นคือ เป็นการรวมทั้งหมดอันเกิดจากด้านสติปัญญา ด้านความรู้สึกและด้านทักษะกลไก

กอร์ดอน (Gordon, 1963) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือ ผลรวมทั้งหมดของพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

การ์ริสัน (Garrison, 1964) กล่าวถึงบุคลิกภาพ ว่าเป็นลักษณะทั้งหมดของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยความถนัด วิสัย สามารถที่สั่งสมจากการเรียนรู้มาแล้ว และเป็นผลจากการสังเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรม ความคิด ค่านิยมและความคาดหวังของบุคคล

แอลพอร์ต (Allport, 1967) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพคือ ลักษณะส่วนรวมที่เปลี่ยนแปลงได้ในตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งมีระบบทางกายและจิตสำนึกกำหนดให้บุคคลมีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมแตกต่างจากคนอื่น

เจอร์ซิลด์ (Jersild, 1968) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือผลรวมทั้งหมดของคุณลักษณะที่พิเศษและเป็นเอกลักษณ์ของมนุษย์

คาร์เมล (Karmel, 1970) ได้ให้ความหมาย บุคลิกภาพว่า เป็นผลรวมคุณลักษณะและพฤติกรรมของบุคคล รวมทั้งอย่างจากด้านสติปัญญาจนถึงความสัมพันธ์ทางสังคม

แคทเทล (Cattell, 1977) นิยามบุคลิกภาพว่า เป็นสิ่งที่ช่วยให้ทำนายการกระทำของบุคคลได้ว่า ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น บุคคลจะแสดงพฤติกรรมอย่างไร โดยมีโครงสร้างบุคลิกภาพภายในตัวบุคคล คือ อูบนิสัย (Tait)

มิลลอน (Millon, 1996) ที่ว่าบุคลิกภาพ เป็นตัวแบบที่ซับซ้อน ซ่อนคุณลักษณะทางจิตวิทยาไว้ลึก ๆ และเปลี่ยนแปลงได้ยาก แสดงออกมาได้โดยอัตโนมัติเกือบทุกสถานการณ์

ธำรง บัวศรี (2506) ให้ข้อสังเกตว่า บุคลิกภาพของคนไม่ใช่เป็นสิ่งที่เกิดมาพร้อมกับบุคคลนั้นทั้งหมด ยกเว้นเพียงรูปร่างหน้าตา สัดส่วน สีมิวของร่างกาย นอกนั้นเกิดจาก การฝึกฝนอบรม เรียนรู้ และมีประสบการณ์ภายหลังทั้งสิ้น

วุฒิชัย จำนง (2523) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะภายนอกและภายในที่อาจจะสามารถวัดได้

ชม ภูมิภาค (2523) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ การจัดระเบียบของแนวโน้มต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวพันกัน รวมตลอดถึงพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ของคนเรา แนวโน้มต่าง ๆ นั้น ได้แก่ ทศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม อุดมคติ ความรู้และทักษะ ตลอดจนการทำงานของร่างกายส่วนต่าง ๆ ด้วย

สุรพร กุลนาม (2534) กล่าวว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะส่วนรวมของบุคคลที่ประกอบไปด้วย สติปัญญา จิตใจ อุปนิสัย อารมณ์ และลักษณะทางกาย ซึ่งเป็นตัวกำหนดให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรม หรือตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมในลักษณะที่เป็นแบบฉบับเฉพาะของตนเอง

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการที่พยายามมองบุคลิกภาพในวงแคบ เน้นความเป็นเอกลักษณ์หรือพฤติกรรมที่เด่นเฉพาะและเกิดประจำจนคงที่ไม่เปลี่ยนแปลง ซึ่งได้แก่

กิลฟอร์ด (Guilford, 1939) ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นแบบลักษณะนิสัยเอกลักษณ์หนึ่งของบุคคล

Hilgard (1957) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือแบบแห่งลักษณะของบุคคล และวิธีการแสดงออกซึ่งกำหนดการปรับตัวตามแบบฉบับของแต่ละบุคคล

ลาซารัส (Lasarus, 1961) กล่าวถึงบุคลิกภาพว่า เป็นการจัดโครงสร้างที่มั่นคงของบุคคล ซึ่งมีความโน้มเอียงที่จะกระทำสิ่งนั้นแน่นอน

Edwards (1969) ได้ให้คำนิยามว่า บุคลิกภาพคือรูปแบบของพฤติกรรมที่อยู่ในแต่ละคน รูปแบบพฤติกรรมนี้คือบุคลิกภาพ รูปแบบพฤติกรรมของบุคลิกภาพเป็นผลจากปฏิกริยาร่วมกัน อย่างซับซ้อนของโครงสร้างของร่างกายจากประสบการณ์ที่ผ่านมา

ฟิสค์ (Fisk, 1971) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นนามธรรมที่ได้มาจากการสังเกตแต่ละบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม

ซาราซัน (Sarason, 1972) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นความสามารถในการปรับตัว ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล

ไรท์แมน (Wrightman, 1979) บุคลิกภาพคือ การจัดความเป็นเอกลักษณ์ของคุณลักษณะที่มีความคงที่ของแต่ละบุคคล

คูน (Coon, 1983) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นแบบพฤติกรรมที่คงทนอยู่จนเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล

ลัวน สายยศ (2525) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะโดดเด่นของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งแสดงออกแบบนั้นอยู่เป็นประจำ กับสถานการณ์เฉพาะอย่างจนเกิดเป็นนิสัยถาวร

สนิท สัมครการ (2518) ได้เสนอว่า บุคลิกภาพ หมายถึง องค์การแห่งพลังที่มีความถาวร (Enduring Organization) ซึ่งมีอยู่ในบุคคลแต่ละคน รวมทั้งทัศนคติ ค่านิยม และทัศนภาพที่สม่ำเสมอ สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดมีพฤติกรรมที่สม่ำเสมอในแต่ละคน

จากแนวคิดและความหมายทั้งหมดของบุคลิกภาพนี้ อาจสรุปเป็นความหมายรวบยอดของบุคลิกภาพได้ว่า บุคลิกภาพคือ คุณลักษณะโดยเฉพาะของแต่ละบุคคล เป็นลักษณะภายนอก (เช่น รูปร่าง กิริยามารยาท การใช้เสียง เป็นต้น) และลักษณะภายใน (เช่น ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม เป็นต้น) ซึ่งเป็นผลรวมระหว่างพันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และประสบการณ์ที่ผ่านมา

ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ทฤษฎีบุคลิกภาพนั้นผู้ศึกษาไว้หลายท่านตั้งแต่ละท่านศึกษาตามความเชื่อ และ แนวคิดของพื้นฐานของแต่ละคน ซึ่งสามารถจัดเป็นกลุ่มแนวคิดที่มีความคล้ายคลึงกัน ได้ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีพลวัต (Dynamic Theory)

นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้มีความเชื่อว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากองค์ประกอบที่อยู่ภายในบุคคล ที่มีพลังหรือแรงขับ และทำงานประสานกัน บุคลิกภาพของบุคคลแตกต่างกันไปตามแรงขับภายในที่เกิดจากการทำงานร่วมกันขององค์ประกอบ โดยแรงขับขององค์ประกอบใดมีอำนาจเหนือกว่า ก็จะเป็นตัวบ่งชี้ลักษณะบุคลิกภาพ ทฤษฎีที่อธิบายตามแนวคิดนี้ คือ ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์ (Freud's Psychoanalytic Theory)

ฟรอยด์ (Freud, 1927) เชื่อว่าลักษณะจิตใจของบุคคลสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ Id Ego และ Super Ego โดยมีมนุษย์มีแรงขับพื้นฐานภายในตัวอยู่ 2 แบบ ซึ่งฟรอยด์เรียกว่า สัญชาตญาณ (Instinct) ได้แก่ 1. สัญชาตญาณแห่งการมีชีวิต (Life Instinct) 2. สัญชาตญาณแห่งความตาย (Death Instinct)

2. ทฤษฎีการแบ่งประเภท (Type Theory)

กลุ่มนี้เชื่อว่า บุคลิกภาพมนุษย์อาจแยกออกหมู่หรือพวกได้ นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ที่สำคัญได้แก่

2.1 ทฤษฎีวิเคราะห์ของจุง (Jung's Analytic Theory)

จุง (Jung, 1993) เสนอการแบ่งชนิดของคนออกเป็น 3 ประเภทคือ

ก. พวกที่ชอบเก็บตัว (Introversion) เป็นพวกที่ชอบแยกตัวออกจากคนอื่น ไม่สนใจโลกภายนอก ทำอะไรด้วยความระมัดระวังและวางแผนล่วงหน้า เป็นคนเงียบ ซื่อาย ปรับตัวยาก เจ้าระเบียบ ไม่ชอบความตื่นเต้น มีการควบคุมอารมณ์ ไม่ใคร่แสดงความรู้สึกออกมา จะตัดสินใจตามความคิดของตนเอง ชอบคิด ชอบฝัน

ข. พวกที่ชอบแสดงตัว (Extroversion) เป็นพวกที่ชอบสมาคมกับคนอื่น คุยเก่ง ชอบความสนุกสนาน ความรื่นเริง ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ใหม่ได้ง่าย เป็นคนกล้าแสดงออก มองโลกในแง่ดี ชอบกิจกรรมทำให้ตื่นเต้น เป็นคนแสดงอารมณ์และเปิดเผยความรู้สึก

ค. พวกกลาง ๆ (Ambiversion) มีลักษณะกลางๆ ไม่เก็บตัวหรือแสดงตัวจนเกินไป

3. ทฤษฎีอุปนิสัย (Trait Theory)

กลุ่มนี้มองบุคลิกภาพโดยพิจารณาที่อุปนิสัย และวิธีการแสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ ของบุคคล โดยแต่ละบุคคลจะแสดงออกแตกต่างกัน ในสถานการณ์ที่ต่างกัน นักทฤษฎีในแนวคิดนี้ได้แก่ แอลพอร์ท (Allport) กิลฟอร์ด (Guildford) และแคทเทล (Cattell)

3.1 ทฤษฎีจิตวิทยาปัจเจกบุคคลของแอลพอร์ท (Allport's Psychology of the Individual)

แอลพอร์ท (Allport, 1937) ได้แบ่งแยกบุคลิกภาพออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

ก. ลักษณะสามัญ (Common Traits) ได้แก่ คุณลักษณะที่มีลักษณะเหมือนคนอื่นทั่วไป สามารถเปรียบเทียบกันได้กับบุคคลทุกคน เช่น ค่านิยมทางสังคม ศาสนา การเมือง เป็นต้น

ข. ลักษณะเฉพาะบุคคล (Personal Disposition) ได้แก่ ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์และทำให้เรามีบุคลิกภาพต่างกัน แอลพอร์ทได้แยกออกเป็นส่วนตัวย่อย ๆ ได้ 3 ส่วน คือ

1. ลักษณะเด่นของบุคคล (Cardinal Traits)
2. ลักษณะร่วมที่หลายคนมีส่วนร่วมร่วมกับคนอื่น (Central Traits)
3. ทักษะของบุคคลที่มีในการตอบโต้สถานการณ์ต่าง ๆ กัน (Secondary Traits) โดยไม่เกี่ยวกับประสบการณ์ในอดีต หรือความต้องการจากภายนอก

3.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพของกิลฟอร์ด (Guildford, 1959) กิลฟอร์ด ได้แบ่งบุคลิกภาพเป็น 7 ด้าน ซึ่งมีการประสานสัมพันธ์กัน ได้แก่

1. ความสนใจ (Interest)
2. ความต้องการ (Needs)
3. เจตคติ (Attitude)
4. ความถนัด (Aptitude)
5. สภาพอารมณ์ (Temperament)
6. กายภาพ (Physiology)
7. โครงสร้างและรูปร่างภายนอก (Morphology)

3.3 ทฤษฎีองค์ประกอบของแคทเทล (Cattell's Factor Theory)

แคทเทล (Cattell, 1957) มองบุคลิกภาพเป็นผลพวงของตัวแปรด้านความรู้สึกและสติปัญญา แคทเทลจัดจำแนกคุณลักษณะจากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ ได้ องค์ประกอบกลุ่มใหญ่ ๆ 2 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะนิสัยพื้นผิว (Surface Traits) คือ ลักษณะพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ปรากฏรวมกันและสังเกตเห็นได้ง่าย อาจเปลี่ยนแปลงไปได้ ไม่คงที่

2. ลักษณะนิสัยต้นตอ (Source Traits) คือ ลักษณะนิสัยที่ซ่อนเร้น เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล เป็นลักษณะโครงสร้างพื้นฐานถือเป็นองค์ประกอบหลักของบุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็น 16 องค์ประกอบ เรียกว่า "Primary Factors" โดยเขาได้สร้างมาตรวัด บุคลิกภาพ 16 องค์ประกอบ หรือที่เรียกว่า 16 PF (Sixteen Personality Factors Questionnaire) โดยแสดงไว้แบบ 2 ขั้ว ดังนี้

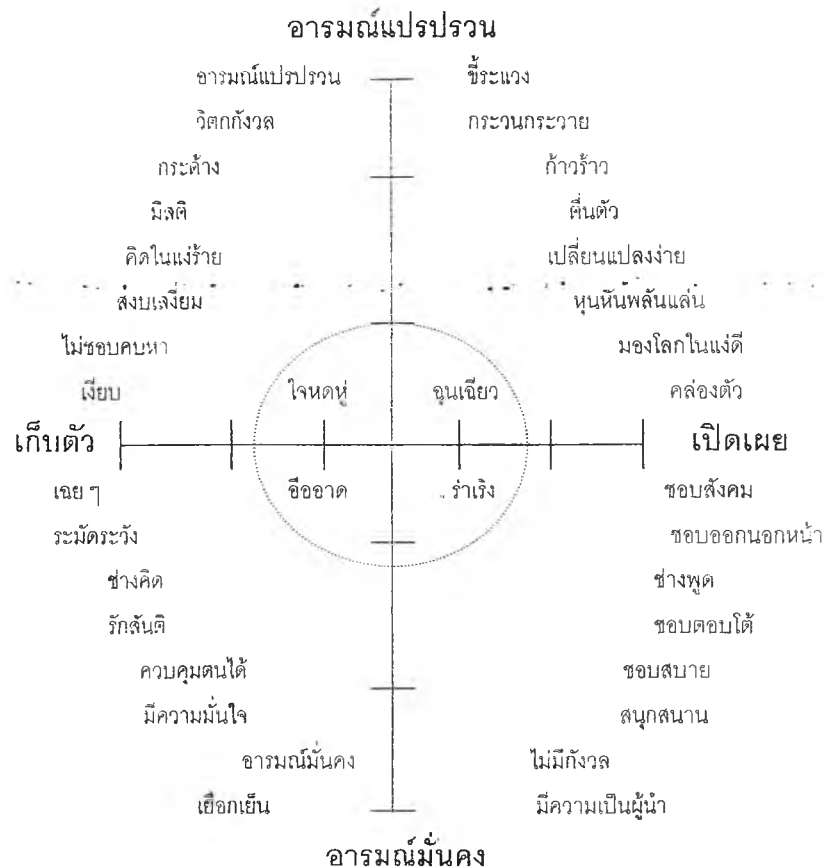
ตารางที่ 2 ลักษณะทางขั้วบวก(+) และลักษณะทางขั้วลบ (-) ในองค์ประกอบบุคลิกภาพ 16 องค์ประกอบของแคทเทล

คะแนนสูง	องค์ประกอบคนละด้าน	คะแนนต่ำ
ชอบสังคม (Outgoing)	A+ - A-	เก็บตัว (Reserved)
เชาว์ปัญญาสูง (More Intelligent)	B+ - B-	เชาว์ปัญญาดำ (Less Intelligent)
ความมั่นคงทางอารมณ์ (Stable)	C+ - C-	อารมณ์อ่อนไหว (Emotional)
การมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น (Assertive)	E+ - E-	ยอมคนอื่น (Submissiveness)
ทำตนตามสบาย (Happy-go-lucky)	F+ - F-	สุ่มจริงจัง (Sober)
มีมโนธรรม (Conscientious)	G+ - G-	ความมั่งง่าย (Expedient)
กล้าเสี่ยงภัย (Venturesome)	H+ - H-	ขลาด (Threctic)
จิตใจอ่อนแอ (Tender-minded)	I+ - I-	จิตใจเข้มแข็ง (Tough-minded)
ความระแวงสงสัย (Suspicious)	L+ - L-	ความไว้วางใจ (Trusting)
สร้างจินตนาการ (Imaginative)	M+ - M-	การปฏิบัติ (Practical)
ฉลาด มีไหวพริบ (Shrewd)	N+ - N-	ไร้เดียงสา (Naiveté)
ความวิตกกังวล (Apprehensive)	O+ - O-	จิตใจเข้มแข็ง (Tough-minded)
การชอบทดลอง (Experimenting)	Q ₁ + - Q ₁ -	อนุรักษ์นิยม (Conservative)
การพึ่งพาตนเอง (Self-sufficiency)	Q ₂ + - Q ₂ -	การพึ่งพิงกลุ่ม (Group-adherence)
การควบคุมตนเอง (Controlled)	Q ₃ + - Q ₃ -	การปล่อยตามสบาย (Casual)
อารมณ์ตึงเครียด (Tense)	Q ₄ + - Q ₄ -	อารมณ์ผ่อนคลาย (Relaxed)

ที่มา : รวบรวมจาก Cattell, R. B. (1957) และ Cattell, R. B. & Dreger, R. M. (1977)

3.4 ทฤษฎีบุคลิกภาพของไอแซค (Eysenck) วิเคราะห์องค์ประกอบลักษณะบุคลิกภาพปรากฏว่ามีเพียง 2 มิติคือ ด้าน Introverted-Extroverted กับ Stable-Unstable บางทีเรียกว่ามิติ Extraversion กับมิติ Neurotic ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 มิตินี้ กำหนดคุณลักษณะไว้ 32 ลักษณะ ดังแสดงไว้ในภาพ

แผนภาพที่ 1 องค์ประกอบลักษณะบุคลิกภาพ 2 มิติ ของไอแซก



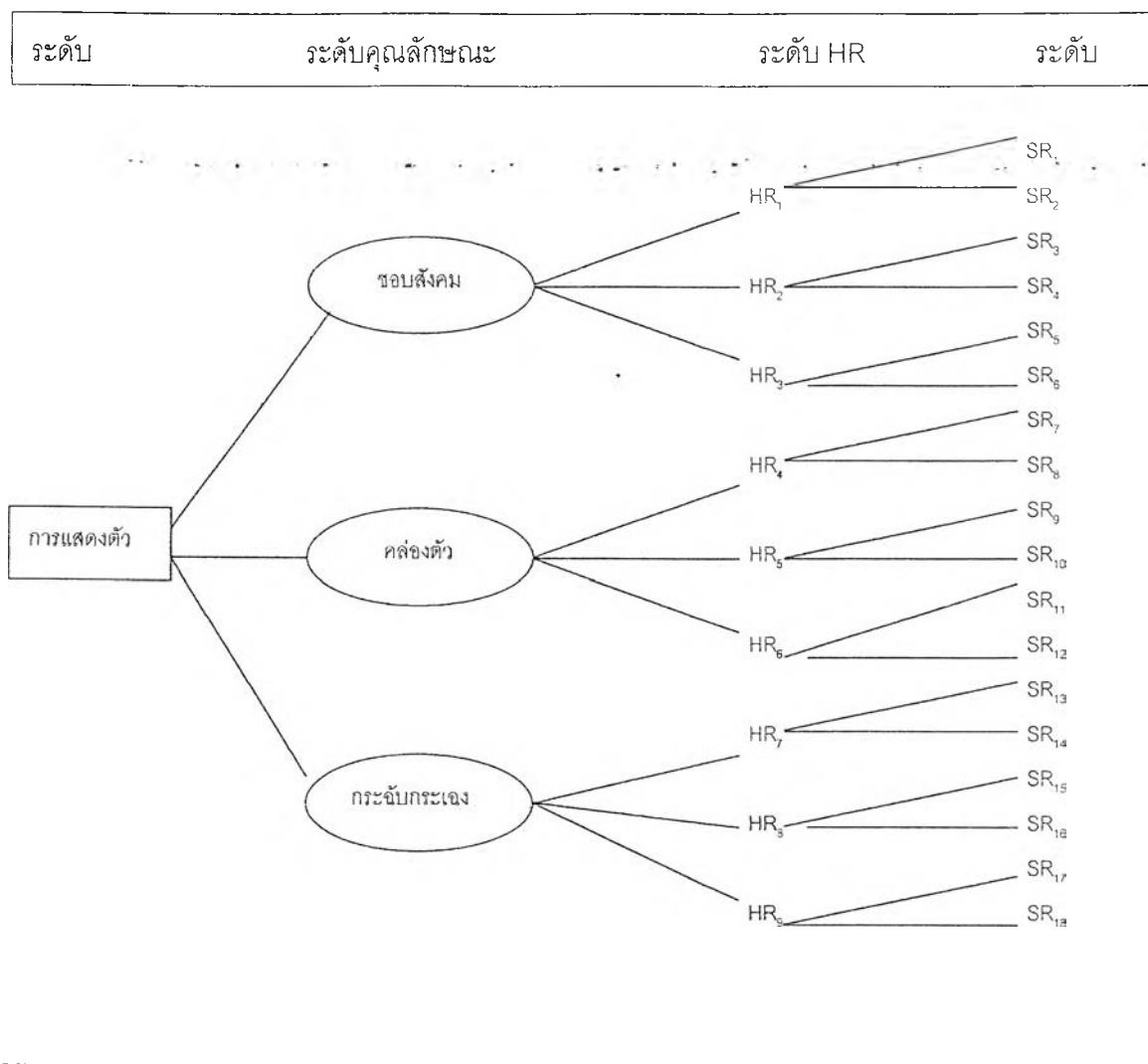
ที่มา : ล้วน สายยศ, 2543

ในระยะเวลาหลัง ไอแซก (Eysenck, 1990) แบ่งมิติของบุคลิกภาพเป็น 3 มิติ คือ ด้าน Extroversion (E) ซึ่งเป็นคนที่มีลักษณะชอบแสดงออก สังคมดี เป็นกันเอง มีพลังชักนำผู้อื่น ด้าน Neuroticism (N) เป็นคนลักษณะวิตกกังวล ใจหดหู่ มีความอาย ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง และด้าน Psychoticism (P) เป็นลักษณะคนที่มีความก้าวร้าว เห็นแก่ตัว ต่อต้านสังคม ขาดความเห็นอกเห็นใจ ไม่มีความเมตตาปรานี (McMartin, 1995)

ไอแซก จะเอามิติใหญ่ 3 อย่างเป็นหลัก และยกให้เป็นระดับการแบ่งประเภท (Type level) จากระดับนี้ก็จะแยกย่อยอีกเป็นระดับคุณลักษณะ (Trait level) จะมีที่ว่าคุณลักษณะก็ขึ้นอยู่กับระดับการแบ่งประเภท จากระดับคุณลักษณะไปสู่ระดับนิสัยตอบสนอง (Habitual response) ซึ่งเขียนย่อว่า ระดับ HR 9 ต่อจากระดับ HR ซึ่งจะมีจำนวนเท่าไรก็ได้แล้วแต่ชนิดของคุณลักษณะ

จะแยกเป็นระดับย่อยไปอีกเรียกว่า specific observation responses (การตอบสนองเฉพาะ) เขียนย่อ ๆ ว่า SR level ดังภาพแสดงบางส่วนในตัวอย่างข้างล่างนี้

แผนภาพที่ 2 แสดงองค์ประกอบของแบบบุคลิกภาพ



ที่มา : ล้วน สายสนิท, 2543

4. ทฤษฎีองค์รวม (Organismic Theory)

นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้เห็นว่า การเข้าใจบุคลิกภาพจำเป็นต้องเข้าใจส่วนรวม ไม่สามารถแยกส่วนได้ ที่เขาเน้นมากก็คือ มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพ(Potential) ที่จะพัฒนาไปได้อย่างดี ถ้าได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม นักทฤษฎีในกลุ่มนี้ ได้แก่ โรเจอร์ส (Rogers) และ มาสโลว์ (Maslow)

4.1 ทฤษฎีตัวตนของโรเจอร์ส (Roger's Self Theory)

โรเจอร์ (อ้างใน Hall & Lindzey, 1978) เสนอว่า บุคลิกภาพ เป็นผลมาจากตัวตนและองค์รวมของประสบการณ์ แนวคิดสำคัญ ได้แก่

1. ตัวตนของบุคคล (Self) บุคคลทุกคนมีตัวตน 3 แบบคือ

- ตัวตนตามการรับรู้ (Self concept) คือ ลักษณะตัวตนตามการมองเห็นตนเองของบุคคลนั้นว่าตนเป็นคนอย่างไร อาจตรงหรือไม่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือการมองของคนอื่นก็ได้

- ตัวตนตามความเป็นจริง (Real Self) คือ ลักษณะตัวตนตามข้อเท็จจริง ซึ่งบางคนอาจมองไม่เห็นก็ได้ เช่น ตัวตนในลักษณะที่ทำให้ผู้นั้นเสียใจ หรือเป็นตราบาป เป็นต้น

- ตัวตนในอุดมคติ (Ideal Self) เป็นลักษณะตัวตนที่บุคคลอยากมีอยากเป็นซึ่งในขณะนั้นยังไม่มีหรือยังไม่เป็น

บุคคลที่สามารถปรับการมองตัวตนของตนเอง ให้ตรงกับตัวตนตามความเป็นจริงและตัวตนในอุดมคติได้ จะสามารถพัฒนาบุคลิกภาพให้ไปสู่ความก้าวหน้าและมีความเหมาะสมได้

2. องค์รวมของประสบการณ์ (The Organism) โรเจอร์เสนอว่า บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกหล่อหลอมและผลักดันจากประสบการณ์ตั้งแต่แรกเกิด จนไปตลอดชีวิต ดังนั้นประสบการณ์ของบุคคลจึงเป็นเสมือนแกนนำบุคลิกภาพ โดยประสบการณ์เป็นสิ่งที่บุคคลสำนึกรู้เฉพาะตน บุคคลอื่นจะล่วงรู้และเรียนรู้ประสบการณ์ของผู้อื่นได้เพียงบางส่วน บางแง่มุม เท่านั้น

5. ทฤษฎีปัจจัยกำหนดทางสังคม (Social Determinants)

ทฤษฎีในกลุ่มนี้ เชื่อว่า บุคลิกภาพมีกำเนิดมาจากสังคม และสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวบุคคล นักทฤษฎีในกลุ่มนี้ ได้แก่ แอดเลอร์ (Adler) และเมอร์เรย์ (Murray)

5.1 ทฤษฎีของอัลเฟรด แอดเลอร์ (อ้างใน Hall & Lindzey, 1978)

แอสเลอร์ เสนอว่า เป้าหมายของแต่ละบุคคล (individual's goal) เป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรม โดยบุคคลจะสร้างจินตนาการหรือความคาดหวังต่อเป้าหมาย เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้มนุษย์ได้พัฒนาบุคลิกภาพของตน โดยมีแรงจูงใจเบื้อง คือ แรงจูงใจทางสังคม ที่ทำให้มนุษย์สนใจที่จะอยู่ร่วมกันหรือมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น แนวคิดสำคัญในทฤษฎีนี้ ได้แก่

1. การแสวงหาความยิ่งใหญ่ หรือ ความเหนือกว่า (Striving for Superior) เขากล่าวว่า สิ่งนี้เป็นเป้าหมายสูงสุดของมนุษย์ ที่ต้องการให้ตนเป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์แบบ เช่น การแสวงหาชัยชนะ ความมั่นคง และการแสวงหาในสิ่งที่ต้องการ เป็นต้น

2. ความรู้สึกด้อยและการชดเชย (Inferiority Feeling and Compensation) การที่มนุษย์มีความมุ่งหวังจะให้ตนมีความสมบูรณ์แบบตามที่คิดนั้น เกิดจากความรู้สึกด้อย (Inferiority Feeling) หรือรู้สึกว่าตนเองยังไม่มีความสำเร็จพอ (Incompletion) จึงต้องพัฒนาตนเองโดยการตั้งเป้าหมายพัฒนาการในขั้นที่สูงกว่าที่เป็นอยู่ เมื่อพัฒนาตนเองจนมาถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้แล้ว ความรู้สึกด้อยด้านอื่น ๆ หรือในขั้นที่สูงขึ้นไปก็เกิดขึ้น และมนุษย์ก็จะปรับปรุงตนเองเพื่อชดเชยสิ่งที่เขารู้สึกขาดหรือบกพร่องนั้นอีก

3. ความสนใจทางสังคม (Social Interest) มนุษย์มีความสนใจทางสังคมติดตัวมาตั้งแต่เกิด การได้อยู่ร่วมกันในสังคมและการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นสิ่งที่ปรุงแต่งบุคลิกภาพของมนุษย์ รวมทั้งเป็นจุดเริ่มต้นของการแสวงหาความยิ่งใหญ่หรือความเหนือกว่า (Striving for Superior) ในระยะต่อมาด้วย

5.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพของ เฮนรี เอ. เมอร์เรย์ (Henry A. Murray's Personology)

เมอร์เรย์ (Hall & Lindzey, 1978) มีทฤษฎีว่า บุคลิกภาพถูกกำหนดด้วยตัวแปรหลัก 3 ตัวที่มีความสำคัญพอ ๆ กัน ได้แก่ ตัวแปรประสบการณ์ (ทั้งในอดีตและปัจจุบัน) ตัวแปรพื้นฐานทางสรีรวิทยา โดยเฉพาะสมอง และตัวแปรทางสิ่งแวดล้อม จุดเด่นของทฤษฎีบุคลิกวิทยาของเมอร์เรย์ (Henry A. Murray's Personology) คือ คำอธิบายเกี่ยวกับสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ นานา ที่เขาเรียกว่า "Needs" มี 20 ประการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 3 "Needs" 20 ประการ

	ความต้องการ		ความต้องการ
1.	การถ่อมตน (Abasement)	11.	การหลีกเลี่ยงอันตราย (Harmavoidance)
2.	ความไม่ล้มเหลว (Achievement)	12.	หลีกเลี่ยงการดูแคลน (Infavoidance)
3.	ความไม่ล้มเหลว (Affiliation)	13.	การอนุเคราะห์ (Nurturance)
4.	ความก้าวร้าว (Aggression)	14.	ความมีระเบียบ (Order)
5.	ความเป็นเจ้าของตนเอง (Autonomy)	15.	ความสนุกสนานรื่นเริง (Play)
6.	การแสดงการโต้ตอบ (Counteraction)	16.	การต่อต้าน (Reject)
7.	การปกป้องตนเอง (Defendance)	17.	ความรู้สึกลึก (Sentience)
8.	การเชื่อฟัง ค่อยตาม (Deference)	18.	กามารมณ์ (Sex)
9.	การมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น (Dominance)	19.	การขอความช่วยเหลือ (Succorance)
10.	การแสดงออก (Exhibition)	20.	ความเข้าใจ (Understanding)

ที่มา : Hall and Lindzey, 1978

5.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพของ สกินเนอร์ (Skinner)

สกินเนอร์ (Skinner, 1975) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นผลรวมของการเรียนรู้แบบอย่างของพฤติกรรม เช่น ถ้าเด็กคนหนึ่งมีความสามารถเข้าสังคมได้ ทั้งงานเลี้ยงและงานพบปะสังสรรค์ ก็เพราะเขามีแรงกระตุ้นหรือเสริมแรงพฤติกรรมการเข้าสังคมมาก่อนแล้ว ไม่ใช่เพราะเขามีความต้องการเป็นฐานประสบการณ์ระหว่างเป็นเด็ก หรือเพราะมีคุณลักษณะชอบเข้าสังคมฝังอยู่ภายในมาก่อน อาจกล่าวได้ว่า บุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นผลมาจากเหตุการณ์ภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสริมแรง (reinforcement) จากผลของแรงภายนอกนี้เอง บุคคลจะเรียนรู้แบบของพฤติกรรมในสถานการณ์เฉพาะ แล้วขยายไปยังสถานการณ์ที่มีลักษณะเหมือนกัน การมองพฤติกรรมไม่ได้มีข้อตกลงว่า คนมีบุคลิกลักษณะคงเส้น คงวา คนอาจเรียนรู้แบบของพฤติกรรมแตกต่างกันไปในสถานการณ์แตกต่างกัน ถึงแม้แบบของพฤติกรรมที่เรียนรู้เบื้องต้นในชีวิตจะคงมีอยู่ บุคลิกภาพก็ไม่จำเป็นต้องมั่นคงอยู่ บุคคลสามารถได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้แบบของพฤติกรรมใหม่ ซึ่งจะทำให้บุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงได้ แนวคิดพจนานุกรมพฤติกรรม มองบุคลิกภาพเหมือนกลุ่มของพฤติกรรมการเรียนรู้ คำจูนอยู่ได้โดยการเสริมแรง ซึ่งขัดแย้งกับกลุ่มจิตวิเคราะห์และกลุ่มคุณลักษณะดังกล่าวมาแล้ว

5.4 ทฤษฎีบุคลิกภาพของ บันดูรา (Bandura)

บันดูรา (Bandura, 1977) มีความคิดว่า บุคลิกภาพนั้นเกิดจากการที่บุคคลเรียนรู้จากการสังเกต และการเลียนแบบ โดยความสำคัญของการเรียนรู้ คือ กระบวนการเลียนแบบพฤติกรรมของตัวแบบ (Modeling) บุคคลสามารถทำอะไรบางอย่างได้อย่างหนึ่ง โดยมีการสังเกตการกระทำของคนอื่นแล้วสังเกตผลของการกระทำที่ตามมา บันดูราเน้นความจริงว่า การเรียนรู้และพฤติกรรมเลียนแบบได้โดยการรับรู้และสติปัญญา คนสร้างพลังภายใน สัญลักษณ์แทนสิ่งแวดล้อม และสัญลักษณ์ตัวแทนเหล่านี้เป็นสื่อให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงการมองเห็นผลการกระทำที่ตามมาแต่ละคนเรียนรู้พฤติกรรมของเขาเป็นประจำ บันดูรา เน้นว่า บุคคลและ สิ่งแวดล้อมมีผลซึ่งกันและกัน สิ่งแวดล้อมมีผลต่อเรา เราไม่สามารถปฏิเสธมัน แต่ขณะเดียวกัน พฤติกรรมของเราเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม

หลายคนมองว่า บุคลิกภาพของเด็กเกิดจากการเลียนแบบหรือเอาอย่างแบบ ดังนั้นตัวแบบจึงมีบทบาทสำคัญมาก ตัวแบบดีเด็กจะดีด้วย เขาจึงกล่าวว่า A model was an adult human หมายความว่า ตัวแบบจะต้องเป็นผู้มีวุฒิภาวะ แต่โดยธรรมชาติของเด็กนั้น เด็กจะพยายามสังเกตตัวแบบในการกระทำอย่างหนึ่ง ถ้าตัวแบบได้รับความสนใจ ได้รับประโยชน์ หรือความพึงพอใจจากเด็ก ผู้สังเกตคือเด็กก็จะยอมพึงพอใจที่จะเลียนแบบตัวแบบนั้น ตัวแบบจึงมีบทบาทสำคัญมาก ตัวแบบอาจเป็นพ่อแม่ คนในครอบครัว คนที่มีชื่อเสียงน่าเคารพนับถือ หรือแม่กระทั่งเพื่อน คนที่สนิทสนม ครูบาอาจารย์หรือดาราเป็นต้น ถ้าสังคมใดมีตัวแบบที่ดี คนในสังคมนั้นก็จะมีประพฤติดีมีจริยธรรม และมีบุคลิกภาพที่ดีด้วย ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมจึงขึ้นอยู่กับเงื่อนไข และตัวแบบ เป็นสำคัญ ดังนั้นจึงเริ่มจาก ตั้งใจ, จดจำ, ฝึกฝน, แรงจูงใจ, ได้ตามแบบ

งานวิจัยในต่างประเทศ

บาส (Bass, quoted in Gordon (1953) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ และพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าแผนกขายสองกลุ่มจำนวน 62 คน โดยใช้เครื่องมือ Gordon Personal Profile และลีดเดอร์ บีเฮฟวีเออ ดิสคริพชัน เลดซันแนร์ (LBDQ) ผลของการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพด้านความมีอำนาจอิทธิพล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้นำมิติจิตสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 39 และมีความสัมพันธ์ในทางลบกับมิติมิตรสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมผู้นำ มิติจิตสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับมิติสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติบุคลิกภาพ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับมิติจิตสัมพันธ์

และทางบวกกับมิติสัมพันธ์กับมิติกิจสัมพันธ์ในทางบวกและมิติมิตรสัมพันธ์ในทางลบ อย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติ

เฮอรัลด์ (Herrold and Associates, quoted in Gordon 1963) ได้ศึกษาบุคลิกภาพ
ของผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับรองของบริษัทชั้นนำแห่งหนึ่งในอเมริกา โดยใช้แบบสอบถาม
ถามบุคลิกภาพ Gordon Personal Profile พบว่า ผู้บริหารทั้งสองระดับมีบุคลิกภาพสูงที่ 3 ด้าน
ยกเว้นด้านการเข้าสังคมอยู่ในระดับปานกลาง และผู้บริหารระดับรองมีบุคลิกภาพด้านความรับ
ผิดชอบสูงกว่าทุกด้าน

กิลด์เบิร์ก (Gilber อ้างใน บรรจบ สุพรรณพิทักษ์ , 2525) ได้วิจัยโดยใช้แบบสำรวจบุคลิก
ภาพแคลิฟอร์เนีย ร่วมกับแบบสำรวจศักยภาพของการเป็นผู้นำ คือ Managerial key the CPI โดย
ใช้กลุ่มตัวอย่างประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการพยาบาลจิตเวช จำนวน 40 คน
สาขาอายุรศาสตร์-ศัลยศาสตร์ จำนวน 32 คน ในเมืองชิคาโก พบว่า ลักษณะการเป็นผู้นำของ
พยาบาลทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน แต่ลักษณะบุคลิกภาพของกลุ่มจิตเวช ในด้านความมีอำนาจ
เหนือผู้อื่น ความสามารถในการที่จะบรรลุสถานภาพ การเข้าสังคม การวางตัวในสังคม การยอมรับ
รับในตัวเอง และการรู้สึกว่าตนเองมีความเป็นอยู่ดี สูงกว่าพยาบาลอายุรศาสตร์และศัลยศาสตร์
โดยค่าที่พบสูงกว่าเกณฑ์ปกติ ซึ่งแสดงว่า พยาบาลทั้ง 2 กลุ่มเป็นผู้ที่มีการปรับตัวทางสังคม และ
ทางด้านสติปัญญาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลี และแอลลิส (Lees and Ellis ,1980) ทำการศึกษา ความเครียด และวิธีการขจัด
ความเครียด ของนักศึกษาพยาบาลที่ปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยหลาย ๆ ตึก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
คือ แบบสัมภาษณ์ ทั้งปลายเปิดและปลายปิด เกี่ยวกับประสบการณ์ ก่อนให้การพยาบาล
ความเครียด และความพึงพอใจ วิธีแก้ปัญหา ความภาคภูมิใจในตัวเองความกล้าแสดงออก และ
บุคลิกภาพ ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดที่พบบ่อย คือ การไม่มีผู้ตรวจการ ความขัดแย้งกัน
พยาบาล การเผชิญกับความตายของคนไข้ การทำงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งกับหมอและ
ความเครียดมีความสัมพันธ์โดยตรงกับบทบาทและความอาวุโสของพยาบาล ประสบการณ์เดิม
ของพยาบาล ในการเผชิญกับความเครียด วิธีการแก้ปัญหา ขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์เดิม ปัญหา
ของวิธีการแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับ ตัวนักเรียนเอง ปัญหาเหล่านี้ มีความสัมพันธ์โดยตรง กับลักษณะ
ของบุคลิกภาพ ความภูมิใจในตัวเอง และ Social support

เบรนแนน (Brennan, 1989) ทำการศึกษานบุคลิกภาพ Type A และ Type B กับ ภาวะ Burnout ของ นักศึกษาพยาบาล ประชากรที่ศึกษา คือนักศึกษาพยาบาล 30 คน ที่ San Jose State University เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ Maslach Burnout Inventory (MBI) The Pace of Life Index Stress and Tension Levk Gauge และ Demographic survey ผลการศึกษาพบว่า ในเหตุการณ์ Burnout เพียงเล็กน้อย นักศึกษาพยาบาลที่มีบุคลิกภาพ Type A มี Burnout มากกว่า นักศึกษาพยาบาลที่มีบุคลิกภาพ Type B

มาคซัด (Maqsud, 1980) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ สติปัญญา กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ และคณิตศาสตร์ ของเด็กนักเรียนชั้นประถมศึกษา ใน Nigerian ตอนเหนือ ประชากรที่ศึกษา คือ เด็กชายชั้น ป.7 จำนวน 160 คน จาก โรงเรียนรัฐบาล ในเมืองคาโน อายุระหว่าง 12 ปี 4 เดือน ถึง 13 ปี 7 เดือน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ The Junior Eysenck Personality Inventory (JEPI) วัดบุคลิกภาพ Raven's Standard Progressive Matrices (RSPM) วัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพใน Scale-E มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (นั่นคือบุคลิกภาพ Introverts มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีกว่า บุคลิกภาพ Extrovert) และบุคลิกภาพ Scale-N ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งวิชาภาษาอังกฤษและเลขคณิต แต่ระดับสติปัญญา (IQ) มีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทั้งภาษาอังกฤษ และเลขคณิต

งานวิจัยในประเทศ

ปราโมทย์ เดชอัมพร (2522) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “บุคลิกภาพและพฤติกรรมทางการบริหารของผู้บริหารมหาวิทยาลัย” ในส่วนภูมิภาค 3 มหาวิทยาลัย คือ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ซึ่งประกอบไปด้วยอธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี หัวหน้าแผนกหรือภาควิชาโดยใช้แบบสอบถาม Gordon Personal Profile และสิดเดอร์ บีเฮฟวีเออ ดิสคริพชั่น เลดจันแนร์ (LBDQ) ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะบุคลิกภาพของผู้บริหารมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค มีระดับสูง 3 ด้าน คือ ด้านการมีอำนาจอิทธิพล ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ส่วนด้านการเข้าสังคมมีระดับปานกลาง

ซึ่งผลที่ได้แตกต่างจากงานวิจัยศรัญญา วรากุลวิทย์ (2528) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตในภาคกลาง กับ ประดิษฐ์ ชัยปรีชา (2532) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษา โดยผลการวิจัยของทั้ง 2 พบว่า บุคลิกภาพทั้ง 4 ด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าด้านอื่น และบุคลิกภาพการเข้าสังคมนั้นต่ำสุด

2. บุคลิกภาพทั้ง 4 ด้าน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมผู้บริหารแต่ละมิติได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประดิษฐ์ ชัยปรีชา แต่แตกต่างจากงานวิจัยของศรัญญา วรากุลวิทย์ ที่บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบเท่านั้นที่สามารถทำนายพฤติกรรมผู้บริหารแต่ละมิติ ส่วนบุคลิกภาพอื่น ๆ ไม่สามารถทำนายพฤติกรรมของผู้บริหารแต่ละมิติได้

อุไร สิงห์โต (2522) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แบบเก็บตัวและแบบแสดงตัว กับผลสัมฤทธิ์ผลทางการเรียน กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนชายและหญิงอายุ 15-17 ปี ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนรัฐบาล จำนวน 160 คน โดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI พบว่านักเรียนที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวมีสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนแตกต่างกันกับนักเรียนที่มีบุคลิกภาพแสดงตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.01 และ นักเรียนที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีสัมฤทธิ์ผลการเรียนสูงกว่า นักเรียนที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว

ประจิดต์ ประจักษ์จิตต์ (2525) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพ กับการเกิดอากาศยานอุบัติเหตุ ประชากรที่ศึกษา คือ นักบินทุกประเภท ทุกสังกัด ของ กองทัพอากาศไทย จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI ผลการศึกษาพบว่า นักบินกลุ่มที่เคยเกิดอากาศยาน อุบัติเหตุ ประเภท Extrovert มีบุคลิกภาพแตกต่างจากนักบินในกลุ่มปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ความเชื่อมั่น 0.05 ส่วนนักบินกลุ่มที่เคยเกิดอากาศยานอุบัติเหตุประเภท Introvert มีบุคลิกภาพแตกต่างจากนักบินในกลุ่มปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 กลุ่มนักบินที่เคยเกิดอากาศยานอุบัติเหตุประเภท Neurotic มีบุคลิกภาพแตกต่างจากนักบินในกลุ่มปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 กลุ่มนักบินที่เคยเกิดอากาศยานอุบัติเหตุประเภท Unreliable feeling (Stable) มีบุคลิกภาพแตกต่างจากนักบินในกลุ่มปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05

บุญทัน ม่วงชื่น (2526) ได้ศึกษาเปรียบเทียบสัมฤทธิ์ผลการเรียนวิชาพลศึกษา ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว และแบบแสดงตัว จำนวน 400 คน โดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนชาย และนักเรียนมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว และแบบแสดงตัว มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาพลศึกษาแตกต่างกัน

วณิช สุธาร์ตน์ (2517) ได้ศึกษาความคาดหวัง และผลงานภาคปฏิบัติของนักศึกษาที่มีบุคลิกภาพประเภทเก็บตัว และแสดงตัว ในสภาพการทำงานเป็นกลุ่มและเป็นรายบุคคล ของนักศึกษาชั้น ป.ศ. ชั้นปีที่ 1-2 วิทยาลัยครูยะลา จำนวน 80 คน โดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI ผลการวิจัยพบว่า สภาพการทำงานเป็นรายบุคคลและสภาพการทำงานรวมกันเป็นกลุ่ม มีผลโดยตรงต่อการทำงานของบุคคลที่มีบุคลิกภาพประเภทเก็บตัวและแสดงตัว ดังนี้ คือ นักศึกษาที่มีบุคลิกภาพประเภทเก็บตัว ทำงานได้ผลดีในสภาพการทำงานเป็นรายบุคคล และนักศึกษาที่มีบุคลิกภาพประเภทแสดงตัวทำงานได้ผลดีในสภาพการทำงานเป็นกลุ่ม

เบญจพร ปรีชาพันธ์ (2528) ทำการศึกษา บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทย 6 แห่ง รวม 186 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพที่ชอบเก็บตัว และมีอารมณ์ที่มั่นคง (82.26%) มีบุคลิกภาพที่ชอบเก็บตัวและมีความมั่นคงทางอารมณ์ (13.98%) มีบุคลิกภาพแสดงตัว และไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ (3.76%)

สุนีย์ ละกำปັນ (2530) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบการเรียนรู้ กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักศึกษาพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากรที่ศึกษา คือ นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1-4 ปีการศึกษา 2529 จำนวน 395 คน โดยใช้ MPI ซึ่งแปลโดย เกษมศักดิ์ ภูมิศรีแก้ว เฉพาะ Scale-E ที่วัดบุคลิกภาพ แสดงตัว-เก็บตัว และดัดแปลงแบบวัดการเรียนรู้ของ Antony Grasha and Sheryl Reichman พบว่า นักศึกษาพยาบาล มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว ร้อยละ 24.08 บุคลิกภาพลักษณะแสดงตัว ร้อยละ 26.20 บุคลิกภาพแบบกลาง ร้อยละ 49.74

สุรีย์ น่วยธาร (2534) ได้ศึกษาบุคลิกภาพกับความเครียดของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 253 คน โดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI และ แบบสำรวจความเครียด HOS ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาพยาบาลมีบุคลิกภาพแบบที่ชอบ

แสดงตัว และ บุคลิกภาพ แบบที่ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ โดยนักศึกษาพยาบาลที่มีระดับความเครียดสูง จะมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว และแบบที่ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ ส่วนนักศึกษาพยาบาลที่มีระดับความเครียดต่ำจะมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และแบบที่มีความมั่นคงทางอารมณ์

แนวคิดเกี่ยวกับการแสวงหาข่าวสาร

แอทกิน (Atkin, 1973) ได้กล่าวถึงความต้องการในการรับข่าวสารของมนุษย์ว่า ในกรณีที่มนุษย์เกิดความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าไร ความต้องการในการรับข่าวสารของมนุษย์ก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น โดยการแสวงหาข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐาน 4 ประการคือ

1. ต้องการรู้ในเหตุการณ์
2. ต้องการคำแนะนำในการปฏิบัติให้ถูกต้อง
3. ต้องการข่าวสารเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง
4. ต้องการข่าวสารเพื่อนำไปใช้ในการสนทนากับผู้อื่น

ในการนี้ บุคคลแต่ละคนมีขั้นตอน และกระบวนการในการเลือกรับข่าวสารที่แตกต่างกันออกไป ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับ เลือกรับรู้ และเลือกจดจำในข่าวสารที่ตนเอง สนใจ ให้ความสำคัญ เชื่อถือ และตรงตามความเชื่อ ทักษะคิด และความต้องการของตนเท่านั้น โดย แคลปเปอร์ (Klapper, 1960) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการในการเลือกรับสาร (Selective Process) ดังนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) คือบุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารต่าง ๆ ตามความสนใจและความต้องการเพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการของตน

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) คือ นอกจากบุคคลจะเลือกเปิดรับสารแล้ว บุคคลยังเลือกให้ความสนใจเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อดั้งเดิมของตน และหลีกเลี่ยงที่จะให้ความสนใจกับข่าวสารที่ขัดแย้งกับทัศนคติและความเชื่อดั้งเดิมของตนด้วย

3. การเลือกรับรู้ (Selective Perception) คือ บุคคลจะเลือกรับรู้หรือตีความข่าวสารที่ได้รับไปในทางที่สอดคล้องกับทัศนคติและประสบการณ์ที่มีอยู่เดิม ในกรณีที่ข่าวสารที่ได้รับมาใหม่มีความขัดแย้งกับทัศนคติและความเชื่อดั้งเดิม บุคคลมักจะบิดเบือนข่าวสารนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) คือ บุคคลเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารในส่วนที่ต้องการจำเก็บไว้เป็นประสบการณ์ เพื่อจะนำไปใช้ในโอกาสต่อไป และมักจะลืมข่าวสารในส่วนที่ไม่ต้องการจะจำอีกด้วย

ชแรมม์ (Wilbur Schramm, 1973) ได้กล่าวถึงหลักทั่วไปของการเลือกความลำคัญของข่าวสาร ขึ้นอยู่กับการใช้ความพยายามน้อยที่สุด (Least effect) และผลที่จะได้ (Promise of reward) ซึ่งนักวิชาการทางการสื่อสารจะรู้จักกันดีในรูปของสูตรการเลือกรับข่าวสาร ดังนี้

สิ่งตอบแทนที่คาดหวัง (Expectation of reward)

การเลือกรับข่าวสาร =

ความพยายามที่ต้องใช้ (Effect required)

บางครั้งการเลือกรับข่าวสาร อาจมาจากสาเหตุอื่น เช่น การมีประสบการณ์ต่างกันของผู้รับสาร ความสามารถในการประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสาร ภูมิหลัง สถานภาพ ตลอดจนสภาวะทางสังคมและจิตใจของแต่ละคนด้วย ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญต่อผู้รับสารในสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ แต่ถ้าพิจารณาเฉพาะจากสูตรนี้ จะเห็นได้ว่า คนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารที่ใช้ความพยายามน้อย เช่น ข่าวสารต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้ตัว สามารถแสวงหาได้ง่าย และเป็นข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อตนเอง

แอทคิน (Atkin, 1973) กล่าวว่า การที่คนเลือกรับข่าวสารนั้น ขึ้นอยู่กับการประเมินผลที่จะได้ การเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทน (Reward Value) กับการลงทุนลงแรง (Expenditures) และพันธะผูกพัน (Liabilities) ที่จะตามมา ถ้าผลตอบแทนหรือประโยชน์ที่จะได้รับสูงกว่าการลงทุน คนก็จะยอมที่จะแสวงหาข่าวสารนั้น ๆ แต่ถ้าผลประโยชน์น้อยกว่าการลงทุนก็อาจจะไม่สนใจต่อข่าวสารนั้น หรือกำหนดการรับข่าวสารนั้นจะทำให้เกิดพันธะผูกพัน เช่น เกิดความไม่สบายใจ ก็อาจจะหลีกเลี่ยงจากข่าวสารนั้น แต่ถ้าการหลีกเลี่ยงต้องใช้ความพยายามหรือต้องลงทุนมากกว่าการรับข่าวสาร คนเราก็อาจจะต้องยอมรับข่าวสารนั้น ทั้ง ๆ ที่ไม่พอใจ เช่น ต้องดูโฆษณาในโทรทัศน์ เพราะซีทีวีเปลี่ยนสถานี

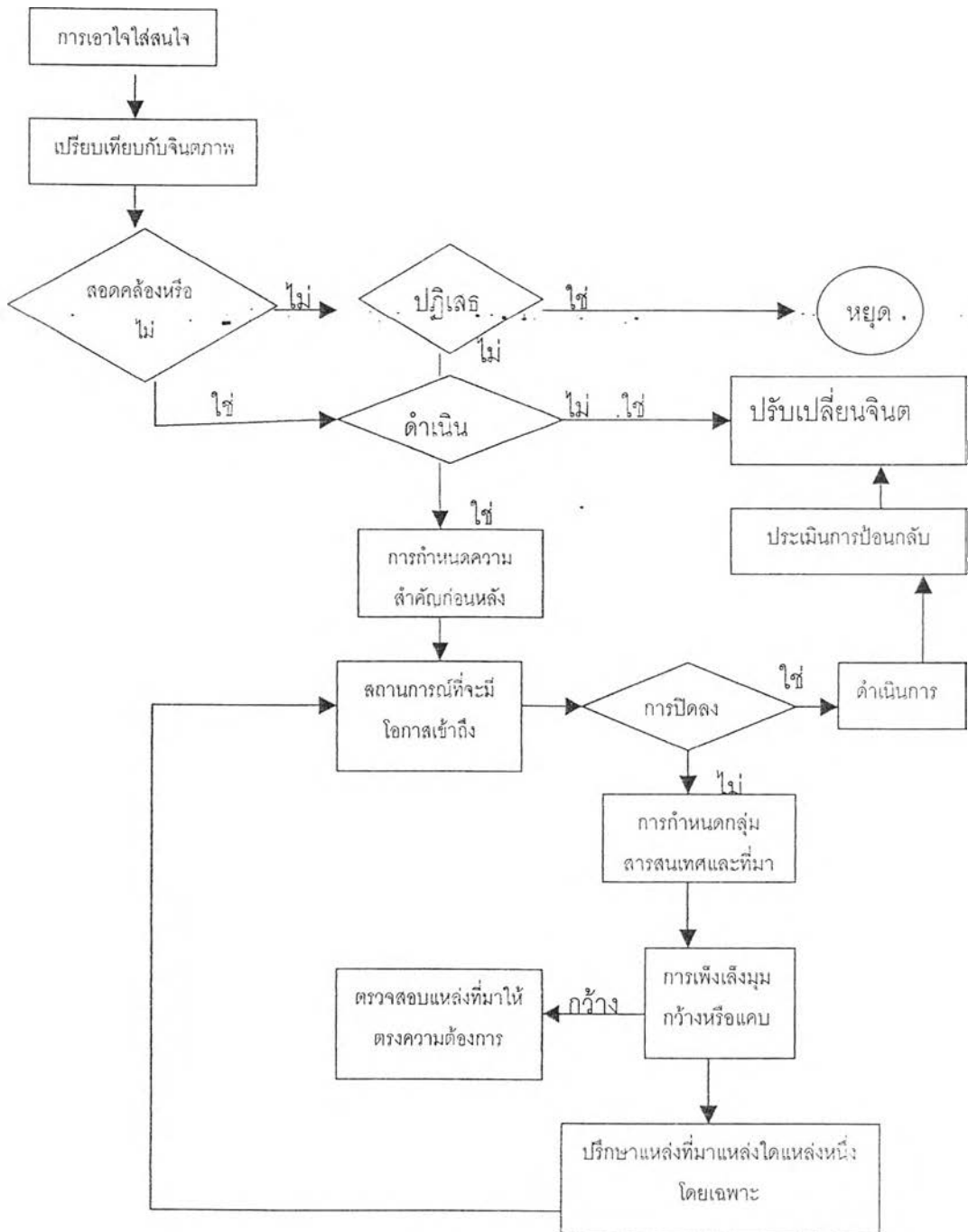
นอกจากนี้ แอทคิน (Atkin 1978 อ้างใน พีระ จีระโสภณ, 531) ยังชี้ให้เห็นอีกว่า คนเรานั้นมีความต้องการรู้ข่าวสารเพื่อ นำเอาไปปรับตัว ยิ่งคนเราเกิดความไม่แน่ใจเรื่องใดมากเท่าไร ความต้องการข่าวสารข้อมูลเพื่อนำไปใช้ปรับตัวก็มีมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนี้ คนอาจจะแสวงหาข่าวสาร

เพื่อต้องการรับความบันเทิง เพื่อให้เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจ ช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความคิด และแก้ไขปัญหิต่าง ๆ ซึ่งข่าวสารบางอย่างอาจจะให้ประโยชน์ทั้งการนำไปใช้และให้ความบันเทิงในขณะเดียวกันก็ได้

ด้วยเหตุผลต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากสภาวะทางสังคม และสภาวะทางจิตใจของผู้รับสารเอง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาจากการมีปริมาณข่าวสารที่มากเกินไปหรือ สภาพแวดล้อมรอบตัวทำให้คนเราต้องการทางเลือกเพื่อให้ได้มาซึ่งข่าวสารตามที่มีความสนใจหรือตรงกับความต้องการของตน

โดโนฮิว และทูปตัน (Donohew and Tooton, 1973) ได้เสนอแนวคิดและสร้างแบบจำลอง การแสวงหาข่าวสาร ซึ่งว่าด้วยการแสวงหา การหลีกเลี่ยง และการจัดกระบวนการสารสนเทศหรือ ข้อมูลข่าวสาร โดยมีรากฐานมาจากจิตวิทยาสังคมที่เกี่ยวกับการลงรอยของทัศนคติ (Attitude Congruence) ซึ่งระบุว่า หนึ่งในสมมุติฐานต่าง ๆ ในแบบจำลอง คือปัจเจกบุคคลมีแนวโน้มจะ หลีกเลี่ยงข้อมูลข่าวสารที่ไม่ลงรอยกับจินตภาพของความเป็นจริง (Image of Reality) ที่ตนมีอยู่ เพราะข้อมูลแบบนี้ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ต่อต้านถูกคุกคาม

แผนภาพที่ 3 แบบจำลองแผนภูมิสายงานเกี่ยวกับการแสวงหา การหลีกเลี่ยง และการจัดกระบวนการข่าวสาร



จากแผนภูมิแบบจำลองกระบวนการแสวงหาข่าวสาร เริ่มจากการที่คนสนใจข่าวสาร นำมาเปรียบเทียบกับความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ถ้าข่าวสารนั้นสอดคล้องกับทัศนคติ ก็จะมีการติดตามค้นหารายละเอียดต่อไป แต่ถ้าข่าวสารนั้นเป็นเรื่องที่ขัดแย้งกับแนวความคิด ผู้รับสารจะเลิกให้ความสนใจ หรือหันไปเลือกรับข่าวสารอื่น หรือในอีกด้านหนึ่ง ถ้าผู้รับสารทำการทบทวนเนื้อหา

ของสารใหม่ และเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มเป็นไปได้ ก็อาจกลับมาสนใจข่าวสารนั้นอีกครั้ง ถ้าไม่เห็นด้วยก็จะปฏิเสธอย่างสิ้นเชิง คือไม่มีการรับข่าวสารนั้นอีกต่อไป ในสถานการณ์เช่นนี้ผู้ปฏิเสธไม่รับข่าวสารอาจต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือ ปรับแนวความคิดให้เบี่ยงเบนไปจากทัศนคติเดิม ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนจินตภาพของผู้รับสารให้สามารถดำรงอยู่ได้ภายในสถานการณ์ หรือข่าวสารที่ตนปฏิเสธการยอมรับ

สำหรับกรณีที่ผู้รับสารมีความคิดเห็นสอดคล้องกับข่าวสารนั้น จะมีการจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง และพยายามเข้าใจข่าวสาร . เมื่อได้รับข่าวสารนั้นมาแล้วมีขั้นตอนที่อาจเกิดขึ้นและต้องเลือกกระทำ 2 ประเด็น คือ ถ้ายอมรับข่าวสารก็จะนำไปประเมินกับผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้ ซึ่งนำไปสู่การปรับเปลี่ยนจินตภาพของผู้รับสาร แต่ถ้ายังไม่ตกลงยอมรับ ก็อาจจะแสวงหาข่าวสารหรือแหล่งที่มาเพิ่มเติม ซึ่งในขั้นนี้ ขึ้นอยู่ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล เพราะบางคนอาจมีโลกทัศน์มองสถานการณ์กว้างไกล จะพยายามแสวงหาเหตุผลต่าง ๆ มาสนับสนุนข่าวสารนั้น มีการตรวจสอบแหล่งที่มาของข่าวสารให้ถูกต้องตรงตามความต้องการของตนเองแล้วจึงเข้าไปสู่สถานการณ์ของข่าวสารนั้น แต่ถ้าเป็นบุคคลที่มองในมุมแคบอาจจะศึกษาเปรียบเทียบข่าวสารจากแหล่งที่มาเพียงแหล่งใดแหล่งหนึ่งโดยเฉพาะ แล้วเข้าสู่สถานการณ์ของข่าวสารนั้น ถ้ายอมรับก็จะดำเนินการประเมินผล แล้วนำไปสู่การปรับเปลี่ยนจินตภาพ ซึ่งเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการแสวงหาข่าวสาร

ส่วน เดอ เฟลอร์ (De fleur, 1970) ได้ให้แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลไว้ ดังนี้

1. ทฤษฎีความแตกต่างของแต่ละบุคคล กล่าวว่า โครงสร้างทางบุคลิกภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น ทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อ จะมีส่วนสำคัญต่อการกำหนดแบบของการรับรู้หรือการเรียนรู้ของมนุษย์เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือข่าวสารต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ตามทฤษฎีนี้สื่อมวลชนจึงมีอิทธิพลในด้านการสร้างการเรียนรู้ หรือย้ำในสิ่งที่เขารู้แล้ว

ซึ่งความแตกต่างของแต่ละบุคคลนั้น เราอาจจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ตามลักษณะทางประชากร เช่น อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้ (ประมะสตะเวทิน, 2538)

มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร กับการเปิดรับข่าวสาร และการใช้สื่อ เช่น เซียร์ส และ ฟรีดแมน (Sears and Freedman, 1967) ศึกษาเกี่ยวกับการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคล และพบว่ากลุ่มตัวแปรทางด้านบุคคลที่เป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเปิดสื่อมวลชนที่ดีที่สุด คือ ระดับการศึกษา และระดับชั้นทางสังคม ซึ่งตัวแปรตัวหลังนี้ใช้อาศัยเป็นเครื่องชี้ได้

กรีนเบิร์กและคูมาตา (Greenberg and Kumata, 1968) ศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา และรายได้ของครอบครัว มีความสัมพันธ์กับเวลาที่ใช้ในการฟังวิทยุของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาใน 5 ประเทศ คือ ฟินแลนด์

ญี่ปุ่น คอสตาริกา เม็กซิโก และสหรัฐอเมริกา และหากใช้ตัวแปรทั้งสองร่วมกัน จะทำให้สามารถอธิบายพฤติกรรมการใช้เวลากับสื่อวิทยุได้มากกว่าตัวแปรแต่ละตัวโดด ๆ (ชิบ จิตนิยม, 2534)

2. ทฤษฎีการจัดประเภททางสังคม กล่าวว่าบุคคลในกลุ่มเดียวกัน ย่อมเปิดรับสารและมีปฏิกิริยาตอบสนอง ต่อเนื้อหาข่าวสารที่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ เนื่องมาจากความใกล้ชิดสนิทสนมผูกพันของกลุ่ม ฉะนั้น สื่อมวลชนจะมีอิทธิพลต่อคนในกลุ่มนี้ ก็ต่อเมื่อส่งมาในลักษณะที่สอดคล้องกับบรรทัดฐานของกลุ่ม

3. ทฤษฎีความสัมพันธ์ทางสังคม กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในกลุ่มแบบไม่เป็นทางการมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร นักสังคมวิทยาชนบทเชื่อว่าเครือข่ายในสังคมชนบทมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ และชาวชนบทมีความผูกพันทางสังคมอย่างแน่นแฟ้นกับเพื่อนบ้าน ผู้นำความคิดเห็นในสังคมจะเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการเผยแพร่ข่าวสาร และการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของบุคคลในสังคมนั้น ในกรณีเช่นนี้สื่อมวลชนจะมีอิทธิพลต่อบุคคลได้ในลักษณะของทฤษฎีการสื่อสารสองขั้นตอน (Two-Step Flow Theory) ซึ่งต้องอาศัยอิทธิพลของบุคคลเข้าร่วมด้วย

ในการแสวงหาข่าวสารของบุคคล สิ่งที่สำคัญของการค้นหาข่าวสารก็คือ แหล่งของข่าวสาร (Chen & Hennon, 1982) ได้จัดแบ่งประเภทแหล่งข่าวสารไว้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มบุคคล ได้แก่ เพื่อน ญาติ หรือบุคคลใกล้ชิด เป็นต้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นจากความคิด และประสบการณ์ของแต่ละปัจเจกบุคคล

2. กลุ่มสถาบัน ได้แก่ โรงเรียน หอสมุด ศาสนา บริษัท ห้างร้านในวงธุรกิจ หรือรัฐบาล

3. สื่อ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือ รูปแบบสื่ออื่น ๆ เป็นต้น

อาจสรุปได้ว่า การแสวงหาข่าวสารนั้นนอกจากจะเพื่อสนับสนุนทัศนคติหรือความคิด และเข้าใจที่มีอยู่แล้ว ยังเป็นการแสวงหาเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ทางอื่น ๆ อีก เช่น เพื่อให้ความรู้ ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา รวมทั้งเพื่อสนองความสนใจส่วนบุคคลและเพื่อความบันเทิงใจด้วย โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อมวลชน สื่อบุคคล เป็นต้น

งานวิจัยต่างประเทศ

บานเนอร์ (Baner,1973) ได้ศึกษาพบว่า ผู้ที่ได้รับการศึกษาสูง มักจะชอบแสวงหาสารสนเทศจากสิ่งพิมพ์มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ และเมื่อได้รับการถ่ายทอดข่าวสารมาแล้ว มักจะเก็บข่าวสารนั้นมากกว่าจะแพร่กระจายออกอีก นอกจากนี้ยังพบว่านิสัยการใช้ข่าวสารยังแตกต่างกันตามเพศของผู้ใช้อีกด้วย เช่นผู้หญิงจะมีนิสัยการเลือกเก็บรวบรวม และการใช้ข่าวสารในลักษณะที่มีการแก้ไขตัดแปลงหรือบิดเบือนน้อยกว่าชาย

โดโลอิวิ, ทิปตัน และ เฮนรี่ (Donohw,Tipton & Haney,1978) ได้วิเคราะห์กลยุทธ์การแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 จำนวน 85 คนของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา โดยให้เล่นเกมม้าแข่ง และเปิดโอกาสให้นักศึกษาทุกคนแสวงหาสารสนเทศได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ต้องไม่แลกเปลี่ยนข้อมูลกัน แต่ให้สอบถามกันได้ ผลการวิเคราะห์หลังจากการเล่นเกมม้าแข่งหลาย ๆ ครั้ง พบว่าพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาซึ่งพิจารณาจากตัวแปรทางด้านบุคลิกลักษณะ กลยุทธ์การแสวงหาสารสนเทศ (การเป็นผู้ให้และผู้รับสารสนเทศ)

1. กลุ่มโดดเดี่ยว เป็นลักษณะของคนที่มีความรู้เกี่ยวกับการเล่นเกมม้าแข่งน้อยกว่าประเภทอื่น ๆ ให้ความสนใจการแสวงหาสารสนเทศน้อย ทั้งการให้และการรับเป็นคนที่มีความรู้สึกชอบน้อยเนื้อต่ำใจ ไม่สนใจเกี่ยวข้องกับผู้อื่น
2. กลุ่มแสวงหาสารสนเทศอย่างมีแบบแผน เป็นผู้ที่มองมุมกว้างในการสำรวจสถานการณ์การเล่นเกมม้าแข่งแล้วพบว่า ตนยังมีข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอและรู้ว่าควรจะไปหาแหล่งสารสนเทศจากที่ใด มีการเปรียบเทียบและเลือกใช้สารสนเทศคือเป็นกลุ่มคนที่พยายามสารสนเทศก่อนตัดสินใจมากกว่ากลุ่มอื่น
3. กลุ่มคนชอบเสียง เป็นกลุ่มของคนที่มีความรู้เบื้องต้นมาแล้วก็เกี่ยวกับการเล่นเกมม้าแข่ง จะใช้วิธีตัดสินใจแล้วจึงหาข้อมูล
4. กลุ่มคนหาสารสนเทศไม่มีแบบแผน เป็นคนที่ชอบสื่อสารมากกว่าประเภทอื่นมักจะสอบถามข้อมูลและแนะนำข้อมูลแก่ผู้อื่น

งานวิจัยในประเทศ

สุดารัตน์ ควรสถาพรทวี(2523) ศึกษาพฤติกรรมของคนไข้ในการเสาะแสวงหาสารสนเทศเพื่อรับบริการด้านทันตสุขภาพ และทัศนคติศึกษาจากทันตแพทย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าคนไข้ส่วนใหญ่มีการเสาะหาสารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการบำบัดรักษาของสถานบริการทันตกรรมก่อนตัดสินใจเลือกบริการ โดยการเสาะหาเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในหมู่ญาติเป็นส่วนใหญ่

วรรณพร เนตรอำนวย(2529) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการสื่อสารเพื่อแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับงานในต่างประเทศ : ศึกษาเฉพาะคนงานที่จะเดินทางไปทำงานในกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับการศึกษา อาชีพเดิม รายได้เดิม และเหตุจูงใจในการหางานต่างกัน จะแสวงหาข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ต่างกันมีเพียงปัจจัยทางด้านอายุเท่านั้น ที่มีผลต่อการแสวงหาข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ไม่ต่างกัน

ประไพศรี สุภีโพธิ์(2539) ได้ทำการศึกษาการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อมาทำงานในเมืองของแรงงานต่างถิ่น จังหวัดชลบุรี โดยสัมภาษณ์เชิงเจาะลึกผู้ที่เป็นแรงงานต่างถิ่นของจังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน พบว่า แรงงานต่างถิ่นที่มีความปรารถนาในการทำงานต่างถิ่นแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน และแรงงานต่างถิ่นจะมีการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานในเมืองจากการสื่อสารระหว่างบุคคลมากที่สุด เนื่องจากมีความเชื่อถือ และมีโอกาสเข้าถึงมากที่สุด โดยสื่อมวลชนมีบทบาทในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการน้อยมาก

สุวรรณี ชมภูจันทร์ (2540) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหา ความพึงพอใจในข่าวสารและสื่อที่มีผลต่อการตัดสินใจย้ายถิ่นของคนชนบทในชุมชนแออัดของกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่และสภาพการทำงานในกรุงเทพมหานคร จากสื่อมวลชนมากที่สุด ในขณะที่สื่อบุคคล จะเป็นสื่อที่เปิดรับน้อยที่สุด เหตุผลในการตัดสินใจย้ายถิ่น คือต้องการมีรายได้มากขึ้น โดยใช้การแสวงหาข่าวสารเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

อัญชนิ วิชยาภัย บุนนาค(2540) การแสวงหาข่าวสาร ทัศนคติและพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่

แสวงหาข่าวสารในระดับต่ำ ข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างแสวงหามากที่สุดคือ ข่าวสารใกล้ตัว และน้อยที่สุด คือข่าวบันเทิง

จากงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ จะเห็นได้ว่าบุคคลแสวงหาข่าวสารเพื่อ

1. เพื่อลดนับสนุนทัศนคติหรือความคิด และความเข้าใจที่มีอยู่เดิมแล้ว
2. เพื่อเพิ่มพูนความรู้
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา
4. เพื่อสนองความสนใจส่วนบุคคล

นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ การศึกษา รายได้ และมูลเหตุจูงใจ มีผลต่อพฤติกรรมการแสวงหาข่าวสาร โดยสื่อมวลชน เป็นสื่อที่ใช้ในการแสวงหาข่าวสารมากที่สุด และสื่อบุคคลเป็นสื่อที่ใช้น้อยที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารมวลชน

การสื่อสารมวลชนเป็นกระบวนการของการสื่อสารไปยังคนจำนวนมากในเวลาเดียวกัน หรือในเวลาใกล้เคียงกัน โดยอาศัยสื่อมวลชนเป็นสื่อ

ประมะ สตะเวทิน (2538) ได้ให้ความหมายของสื่อมวลชนว่า เป็นสื่อที่สามารถนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารที่ประกอบด้วยคนจำนวนมากได้อย่างรวดเร็วภายในเวลาที่ใกล้เคียงกัน หรือในเวลาเดียวกัน โดยทั่วไปแล้วสื่อที่เรียกว่าสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร และภาพยนตร์

เสรี วงษ์มณฑา (2533) กล่าวว่า สื่อมวลชนเป็นสถาบันหนึ่งที่มีบทบาทในการเตรียมมนุษย์เราไปสู่สังคม การอ่านหนังสือพิมพ์ การดูวิทยุโทรทัศน์ การฟังวิทยุกระจายเสียง การดู ภาพยนตร์มีส่วนร่วมในการปลูกฝังค่านิยม ความคิด ทัศนคติต่าง ๆ ได้ทั้งสิ้น

โรเจอร์สและสเวนนิ่ง (Rogers and Svenning, 1969) ให้คำนิยามว่า สื่อมวลชนนั้นคลุมถึงสื่อ 5 ประเภท คือหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ และโทรทัศน์ ดัชนีในการวัดการเปิดรับสื่อมวลชนจึงต้องประกอบด้วยจำนวนรายการวิทยุที่รับฟังต่อสัปดาห์ ภาพยนตร์ที่ดูต่อปีและอื่น ๆ



ลักษณะของสื่อมวลชน

โดยทั่วไปแล้ว สื่อมวลชนจะมีลักษณะที่ทั่วไปแตกต่างจากการสื่อสารรูปแบบอื่น อยู่ 2 ประการ

1. กลุ่มผู้รับสารจะต้องเป็นกลุ่มขนาดใหญ่ ซึ่งไม่ใช่ผู้ที่อยู่ในสังคมหรือมีประสบการณ์ร่วมกัน แต่เป็นกลุ่มชนที่มีความหลากหลายและมีลักษณะที่แตกต่างกันไป ไม่จำเป็นต้องเคยรู้จักหรือมีประสบการณ์คล้ายคลึงกันมาก่อน
2. สิ่งที่ใช้ในการสื่อสารมวลชนจะเป็นประเภทสื่อที่สัมผัสได้ด้วยอารมณ์มองเห็น (Visual Transmitter หรือ Visual Media) เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ สื่อที่สัมผัสได้ด้วยการฟัง (Audio Transmitter) เช่น วิทยุและสื่อที่สัมผัสได้ด้วยการมองเห็นและการฟัง (Audio Visual Transmitter) ได้แก่ โทรทัศน์ เป็นต้น

เลทเธอร์ เชยประทับ (2528) ได้กล่าวหาของสารที่เป็นสื่อมวลชนสามารถปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ต่อไปนี้ได้ดี คือ

1. สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจำนวนมาก ๆ ได้ในเวลาอันรวดเร็ว
2. สามารถให้ความรู้และข่าวสารได้ดี
3. สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่พึงประสงค์

บรูซ และ แมคเคลิน (Bruce & Maclean อ้างถึงใน ประมะ สตะเวทิน, 2539) ได้กล่าวถึงสื่อมวลชนว่ามีลักษณะดังต่อไปนี้

1. สามารถเข้าถึงผู้รับสารจำนวนมาก สื่อมวลชนเป็นสื่อที่อาศัยเทคโนโลยี ไม่ได้อาศัยขีดความสามารถตามธรรมชาติของสื่อบุคคล ดังนั้นสื่อมวลชนจึงมีความสามารถในการเข้าถึงผู้รับสารจำนวนมากที่อยู่ห่างไกลออกไป และกระจัดกระจายในหลายพื้นที่ได้ในเวลา หรือใกล้เคียงกัน
2. ความรวดเร็วในการสื่อสารกับคนจำนวนมาก สื่อมวลชนสามารถนำสารจากแหล่งสารข้อมูลข่าวสารไปสู่คนจำนวนมากได้ภายในเวลาอันรวดเร็วใกล้เคียงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากสื่อมวลชนเป็นสื่อที่อาศัยเทคโนโลยี เช่น การรายงานข่าวสดทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ การถ่ายทอดสดการส่งยานอวกาศ การแข่งขันกีฬา เป็นต้น
3. บรรลุเนื้อหาหลากหลาย เนื่องจากสื่อมวลชนสามารถเข้าถึงผู้รับสารได้จำนวนมากซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งในด้านลักษณะทางประชากร และสถานที่ สื่อมวลชนจึงต้องทำหน้าที่ใน

สามารถที่จะเลือกใช้หรือไม่ใช้สื่อมวลชนก็ได้ ผู้ลงสารจึงไม่สามารถจัดการเลือกของผู้รับสารได้ และไม่อาจมีอิทธิพลต่อผู้ที่ไม่ได้ใช้สื่อมวลชนได้

11. การให้ข่าวสารและความรู้มากกว่าที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรมของผู้รับสารจากการที่ผู้รับสารสามารถเลือกใช้สื่อมวลชนได้ และการใช้สื่อมวลชนของผู้รับสารก็เป็นการใช้ความต้องการ รสนิยม และทัศนคติเดิมของตน สื่อมวลชนจึงทำหน้าที่เป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนทัศนคติหรือพฤติกรรมของ

ผู้รับสารจากการที่ผู้รับสารสามารถเลือกใช้สื่อมวลชนได้ และการใช้สื่อมวลชนของผู้รับสารก็เป็นการใช้ความต้องการ รสนิยม และทัศนคติเดิมของตน . สื่อมวลชนจึงทำหน้าที่เป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุน ทัศนคติ หรือพฤติกรรมของผู้รับสารมากกว่าที่จะเป็นผู้เปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรมของผู้รับสาร

อิทธิพลของสื่อมวลชน

ประมะ สตะเวทิน (2540) ได้อธิบายเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อมวลชนไว้ ดังนี้

1. อิทธิพลของ สื่อมวลชน ที่มีต่อประชาชนนั้นไม่ใช่อิทธิพลโดยตรงหากแต่เป็นอิทธิพลโดยอ้อม เพราะมีปัจจัยต่าง ๆ ที่สะกิดกั้นอิทธิพลของสื่อมวลชน ได้แก่

1.1 ความมีใจโน้มเอียงของผู้รับสาร (Predispositions) ผู้รับสารของสื่อมวลชนประกอบด้วยประชาชนซึ่งมีการเกี่ยวข้องติดต่อ และเป็นสมาชิกของสถาบันสังคมต่าง ๆ เมื่อบุคคลผู้นั้นสัมผัสกับสื่อมวลชนก็จะนำเอาทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมที่ได้รับอิทธิพลจากการคบหาสมาคมกับคนอื่น และจากสถาบันสังคมที่ตนเป็นสมาชิกติดตัวมาด้วย

1.2 การเลือกของผู้รับสาร (Selective Process) ประชาชนจะเลือกรับสื่อและสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็นและความสนใจของตน ในการตีความหมายของสารก็เช่นเดียวกัน ประชาชนจะตีความสารที่ตนอ่าน ดู ฟัง ตามความเชื่อและค่านิยมที่ตนมีอยู่เดิม ในทำนองเดียวกันประชาชนก็จะเลือกจดจำเฉพาะสิ่งที่สนับสนุนความคิดและความเชื่อของตน

1.3 อิทธิพลของบุคคล (Personal Influence) อิทธิพลของสื่อมวลชนเป็นไปโดยอ้อมเนื่องจากข่าวสารจากสื่อมวลชนไม่ได้ไปถึงประชาชนทั่วไปในทันที หากแต่ต้องผ่านขั้นตอน 2 ขั้นตอน โดยมีบุคคลเป็นตัวแทรกเพื่อทำหน้าที่ในการถ่ายทอดข่าวสารจากสื่อมวลชนไปยังประชาชนคนอื่น ๆ ในชุมชนหรือในสังคม ตามทฤษฎีการสื่อสารแบบสองขั้นตอน (Two-Way Communication) บุคคลที่ทำหน้าที่ดังกล่าวเรียกว่า ผู้นำความคิดเห็น (Opinion Leaders) โดย

ในการถ่ายทอดข่าวสารจากสื่อมวลชนไปยังประชาชนนั้น ผู้นำความคิดเห็นมักสอดแทรกความรู้ สึกนี้กคิดของตนเข้าไปด้วย

1.4 ลักษณะของธุรกิจด้านสื่อมวลชน (Economic Aspects) การดำเนินธุรกิจ ด้านสื่อมวลชนในสังคมเสรีนิยมซึ่งมีระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนั้น ธุรกิจสื่อมวลชนถือเป็นตลาดแห่ง ความคิดที่เสรี (Free Market Place of Idea) สื่อมวลชนสามารถแข่งขันกันโดยเสรี ต่างฝ่ายต่างเสนอ ความคิดเห็นได้ และสามารถใช้วิจารณ์ฐานะของตนตัดสินใจว่าควรเชื่อสื่อมวลชนหรือไม่ อย่างไร

2. อิทธิพลที่สื่อมวลชนมี ประชาชนเป็นเพียงผู้สนับสนุน (An Agent of Reinforcement) เท่านั้น กล่าวคือสื่อมวลชนจะสนับสนุนทัศนคติ ทัศนคติ ความมีใจโน้มเอียงตลอดจนแนวโน้ม ด้านพฤติกรรมของประชาชนให้มีความเข้มแข็งขึ้น และพร้อมที่จะแสดงให้ปรากฏออกมาเมื่อมีแรง จูงใจเพียงพอ หรือเมื่อมีโอกาสเหมาะสม

3. ในบางกรณีสื่อมวลชนอาจทำหน้าที่ เป็นผู้เปลี่ยนแปลงประชาชนได้เช่นกัน (An Agent of Change) จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลมีความโน้มเอียงที่จะเปลี่ยนแปลงอยู่ก่อนแล้ว หากสื่อมวลชนสามารถเสนอสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของเขา เขาก็จะเปลี่ยนทัศนคติหรือ พฤติกรรมได้ สื่อมวลชน จึงทำหน้าที่เป็นเพียงผู้เสนอหนทางในการเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม เท่านั้น (Provide the Means for Change)

4. สื่อมวลชน สามารถสร้างทัศนคติและค่านิยมใหม่ให้เกิดแก่ประชาชนได้ในกรณีที่บุคคล นั้น ๆ ไม่เคยมีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้นมาก่อนทัศนคติและค่านิยมใหม่นี้จะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นรับสารที่เสนอเรื่องราวในแนวเดียวกันบ่อย ๆ เท่านั้น อิทธิพลของสื่อมวลชนใน แ่งนี้ จึงมีลักษณะสะสม (Cumulative Impact) มิใช่อิทธิพลที่ก่อให้เกิดผลได้ทันทีทันใด หรือใน ระยะเวลาอันสั้น ความคุ้นเคยกับข่าวสารจะก่อให้เกิดความสนใจ ความเข้าใจ และการยอมรับ ตลอดจนเกิดความโน้มแน่วใจและปฏิบัติตาม

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล

พอล ลาซาร์สเฟลด์ และ เฮอริเบอริท แมนเซล (Paul Lazarsfeld and Herbert Manzel, 1960) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสำคัญคือ มีการพูดคุยกันแบบเป็นกันเอง และเป็นส่วนตัว ทำให้เกิดความคุ้นเคยระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ซึ่งจะช่วยให้ผู้ฟังยอมรับความคิด

ของผู้พูดได้ง่ายขึ้น การเห็นหน้าค่าตากัน เมื่อมองในแง่จิตวิทยาแล้ว จะทำให้ผู้ฟังซึ่งเป็นเป้าหมายในการชักจูงใจของผู้พูด มีความรู้สึกว่า ตนเองได้รับรางวัลทันที อย่างน้อยที่สุดก็ในด้านที่แสดงความคิดเห็นของตนต่อผู้พูด

ดีน บาร์นลันด์ (Dean Bamlund, 1968) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลคือ ความเกี่ยวเนื่องกับการเสาะหาความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการต่อสถานการณ์ในสังคม ซึ่งบุคคลมีการติดต่อในลักษณะการเผชิญหน้า (face-to-face) โดยมีการแลกเปลี่ยนกันแบบที่ใช้วัจนภาษา (verbal) และอวัจนภาษา (non-verbal)

หน้าที่ของการสื่อสารระหว่างบุคคล

หน้าที่ของการสื่อสารตามทฤษฎีของ แดนซ์ และ ลาร์สัน (Dance and Larson อ้างใน ยุกบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534)

1. หน้าที่เชื่อมโยง (Linking Function) การสื่อสารทำหน้าที่เชื่อมโยงบุคคลกับสิ่งแวดล้อม มนุษย์สร้างและพัฒนาความผูกพันทางวัฒนธรรม สังคม และสภาวะจิตใจกับโลกภายนอกตัวเอง จากการสื่อสาร มนุษย์จะเห็นความแตกต่างระหว่างตนเองกับผู้อื่น การสื่อสารช่วยสร้างภาพของตนเองของผู้อื่นและภาพความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่น ทำให้มองเห็นด้วยว่า ผู้อื่นมองเราอย่างไร ด้วยวิธีการนี้เราใช้กระบวนการทางการสื่อสารสองแบบ คือ

- 1) กระบวนการเปลี่ยนการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งอื่น (assimilation) เช่น การเปลี่ยนความคิดเกี่ยวกับบุคคลอื่นทันทีที่รู้ว่า ผู้อื่นมีค่านิยมขัดกับตน
- 2) กระบวนการเปลี่ยนการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง (accommodation) เป็นการเปลี่ยนความคิดเกี่ยวกับตนให้สอดคล้องกับความรู้สึกที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง

2. หน้าที่ไตร่ตรอง (Mentation Function) การไตร่ตรอง คือการคิดในเชิงรวบยอด ใช้ความสามารถในการจดจำ การวางแผน และคาดคะเน รวมทั้ง ประเมินคุณค่าด้วย การสื่อสารทำให้เราสามารถทำสิ่งเหล่านี้ได้ มนุษย์สามารถคิดได้ ไม่มีขีดจำกัด โดยอาศัยภาษาและความหมาย มนุษย์มีจินตภาพได้กว้างไกลไปกว่าในสถานที่ที่ตนเองอยู่ และเกินไปกว่าที่ตนเองอยู่ (decentering) ซึ่ง ทำให้มนุษย์สามารถสร้างภาพเกี่ยวกับผู้อื่นได้ และนำไปสู่ความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น (empathy) ได้

3. หน้าที่กำหนดกฎเกณฑ์ (Regulatory Function) มนุษย์กำหนดกฎเกณฑ์ 3 สิ่งคือ

- 1) ให้ผู้อื่นกำหนดพฤติกรรมตนเอง
- 2) กำหนดพฤติกรรมของตนเอง

3) กำหนดพฤติกรรมของผู้อื่น

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคล

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่สำคัญมี 6 ประการ ซึ่งวัตถุประสงค์เหล่านี้เราอาจไม่ทราบหรือตระหนัก หรือตั้งใจ ในขณะที่ทำการสื่อสารระหว่างบุคคลอยู่ก็ได้ (DeVito, 1986 อ้างถึงใน ประทุม ฤกษ์กลาง, 2534) วัตถุประสงค์ดังกล่าว มีดังต่อไปนี้

1. การค้นพบตัวเอง (to discover oneself) เมื่อเราทำการสื่อสารระหว่างบุคคล จะช่วยให้เราเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองและคนอื่นด้วย การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง (self-perceptions) ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากการที่เราเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองจากการสื่อสารกับคนอื่น การสื่อสารระหว่างบุคคลจะเปิดโอกาสให้เราได้พูดเกี่ยวกับสิ่งที่เราชอบ ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมของเรา
2. การค้นพบโลกภายนอก (to discover the external world) การสื่อสารระหว่างบุคคลทำให้เราเข้าใจโลกภายนอกได้ดีขึ้น ทั้งในด้านวัตถุ เหตุการณ์ ผู้คน ถึงแม้ว่า ข่าวสารจำนวนมากจะมาถึงเราจากแหล่งของสื่อมวลชน แต่บ่อย ๆ ครั้งที่เรามักจะอภิปรายและเรียนรู้ในท้ายสุดผ่านทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. การสร้างและดำรงความสัมพันธ์อันดี (to establish and maintain meaningful relationships) ความปรารถนาที่สำคัญมากอันหนึ่งของคนเราก็คือ การสร้างและดำรงความสัมพันธ์อันใกล้ชิดกับคนอื่น ๆ เราใช้เวลาเป็นจำนวนมากในการสื่อสารระหว่างบุคคลก็เพื่อการสร้างและดำรงความสัมพันธ์ทางสังคมกับคนอื่น ซึ่งความสัมพันธ์นี้จะช่วยลดความเหงา และความหดหู่นำให้เรามีความสุขมากขึ้น และทำให้เรามีความรู้สึกในแง่ดีต่อตนเอง
4. เปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม (to change attitude and behaviors) บ่อยครั้งที่เราใช้ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของคนอื่น โดยผ่านการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งผลของการศึกษาและวิจัยเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการสื่อสารมวลชนกับการสื่อสารระหว่างบุคคล พบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลจะมีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมเหนือกว่าการสื่อสารมวลชน
5. เพื่อการเล่นและความบันเทิง (to play and entertain) การพูดคุยกับเพื่อนฝูงเกี่ยวกับกิจกรรมในวันสุดสัปดาห์ การวิจารณ์กีฬา การเล่าเรื่องนิยาย เรื่องตลก

การพูดคุยเพื่อมาเวลา เหล่านี้ล้วนเป็นการใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อการ เล่นและความบันเทิง

6. เพื่อการช่วยเหลือ (to help) เราสามารถใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อการช่วยเหลือ การรักษาทางใจ เช่น การพูดแนะแนว นักเรียน นักศึกษา การปลอบเด็ก ร้องไห้ ซึ่งเป็นการใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อการช่วยเหลือแบบไม่ใช่วิชาชีพ นอกจากนี้ยังมีการใช้แบบเป็นวิชาชีพด้วย เช่น นักจิตวิทยาได้ใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลในการรักษาโรคทางจิต

ลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้ จะเกิดประสิทธิภาพหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของการสื่อสารที่บุคคลเป็นผู้ปฏิบัติ โดยทั่วไปแล้วผู้ที่ทำการสื่อสารก็มักจะหวังว่าการสื่อสารของตนต้อง ประสบผลสำเร็จ แต่ทั้งนี้และทั้งนั้นการสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลได้ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยอย่างอื่นแวดล้อม ด้วย วิธีการสื่อสารอย่างหนึ่งอาจใช้ได้เหมาะสมกับในสภาพแวดล้อมหนึ่งแต่อาจจะไม่เหมาะสม กับสภาพแวดล้อมอีกที่หนึ่ง ดังนั้นจึงควรมีการพิจารณาให้รอบคอบในการเลือกใช้การสื่อสารใน แต่ละลักษณะ การสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพควรจะประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้ (เสนาะ ตียะว, 2541)

1. การเปิดเผย (Openness) ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลที่การสื่อสารกัน และบุคคลที่ทำการสื่อสารอีกฝ่ายหนึ่งควรมีการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อข้อมูลที่อีกฝ่ายกำลัง เผยแพร่ด้วยความจริงใจ อย่างไรก็ตามบุคคลที่ทำการสื่อสารกันควรมีความรับผิดชอบในข้อมูลต่าง ๆ ที่ตนได้นำเสนอไป เพราะในบางครั้งก่อให้เกิดผลขึ้นมากก็ต้องเป็นหน้าที่ที่บุคคลผู้ทำการ ถ่ายทอดข้อมูลนั้น ๆ ต้องแสดงความรับผิดชอบ
2. ความรู้สึกร่วม (Empathy) การแสดงอารมณ์ ความนึกคิด หรือทัศนคติ ที่ไปในแนวเดียวกับบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งสื่อสารด้วย จะช่วยให้บุคคลเหล่านั้น มีความต้องการที่จะสื่อสารมากขึ้นแต่ก็ควรระวังมิให้มีการแสดงความรู้สึกร่วมจนมากเกินไป จะทำให้ดูเหมือนเป็นการแสดง ออกโดยปราศจากความจริงใจ
3. ความรู้สึกในด้านดี (Positive ness) เมื่อมีความรู้สึกที่ดีระหว่างบุคคลที่ทำการสื่อสาร ทั้งสองฝ่าย ก็จะส่งผลสู่ความต้องการทำการสื่อสารกันให้มากขึ้น เนื่องจากต่างฝ่ายต่างก็มีความ ต้องการที่จะสื่อสารกันมากขึ้นตามไปด้วย

4. ความเท่าเทียมกัน (Equality) ในการสื่อสารระหว่างบุคคล ความเท่าเทียมก็คือความ มีทักษะด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ทำการสื่อสารในระดับทัดเทียมกัน ต่างฝ่ายต่างต้องทำ หน้าที่ในการรับและส่งข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นสัดส่วน

5. ความเหมือนกันทางด้านพื้นฐาน (Homophily) การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หากบุคคลที่ทำการสื่อสารกันมีความเข้าใจตรงกัน โดยการจะมีความเข้าใจตรงกันก็ขึ้นอยู่กับ ความเหมือนกันทางด้านพื้นฐานด้วยเป็นสำคัญ เช่น ในการสื่อสารจะเข้าใจได้ชัดเจนว่าถ้ามีการ สื่อสารด้วยภาษาที่เหมือนกันหรือภาษาเดียวกัน

ลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ดึงดูดใจ

1. ความมีเสน่ห์ คือการมีเสน่ห์ในด้านรูปร่าง หน้าตา และบุคลิกภาพ ก็เป็นที่ทำให้คน สนใจที่จะติดต่อสื่อสารด้วย

2. ความใกล้ชิดกัน ความใกล้ชิดกันเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะดึงดูดใจคน คนส่วนใหญ่มักจะ มีความเป็นมิตรกับผู้คนที่อยู่รอบข้างมากกว่าบุคคลที่อยู่ห่างไกลออกไป จึงนำไปสู่การสื่อสารกัน มากขึ้นด้วย เนื่องจากมีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกันนั่นเอง

3. ความตรงกันข้ามกัน สิ่งที่ตรงกันข้ามไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุ หรือสังคม มักจะเป็นส่วน ช่วยกระตุ้นให้มีการติดต่อสื่อสารกัน

4. ความคล้ายกัน การที่บุคคลมี ทัศนคติ ความชอบ ความเชื่อ หรือแม้แต่ทัศนคติ ที่ เหมือนกันก็มักที่จะเป็นส่วนช่วยผลักดันให้เกิดการสื่อสารระหว่างกันด้วย ทั้งนี้รวมไปถึงพื้นฐาน ทางด้านอาชีพ สังคม หรือแม้แต่เชื้อชาติด้วย

5. การส่งเสริมซึ่งกันและกัน หลักการนี้คือการที่บุคคลให้ความสนใจในคนที่มีความแตก ต่างจากตนเอง เช่น คนเรียนไม่เก่งมักจะพอใจที่จะสื่อสารกับคนเรียนเก่ง

ประสิทธิภาพของสื่อบุคคล

ตามคำกล่าวของโรเจอร์ส และชูเมคเกอร์ (Rogers with Shoemaker, 1971) การสื่อสาร ระหว่างบุคคลสามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันได้ในระยะเวลานับรวดเร็ว และทั้งผู้ ส่งสารสามารถเปลี่ยนแปลง แก่ไขหรือปรับปรุงตัวสารที่ส่งออกไปให้ตรงกับความต้องการและ ความเข้าใจของผู้รับสารได้ทันที ในขณะที่ผู้รับสารเองก็สามารถจะได้ถาม ตอบกลับเพื่อแสดง ความเข้าใจในสารนั้น ๆ ได้ ระดับปฏิบัติการตอบสนองที่สูงจะช่วยลดอุปสรรคในการสื่อสารที่เกิด

จากการเลือกรับและเลือกจำสารไว้ นอกจากนี้ ล็อบบุคคลยังสามารถจูงใจบุคคลให้สร้าง หรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้อีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเทียบกับสื่อมวลชน ซึ่งจะเป็นเพียงแหล่งความคิด แต่กิจกรรมที่เกิดขึ้นโดยมนุษย์มักจะเป็นผลมาจากการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งสิ้น

สื่อบุคคลที่เป็นแหล่งข่าวสารที่สำคัญ อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (วัฒนา เจริญยงค์, 2535)

1. บุคคลที่มีความผูกพัน เป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิด อยู่ในท้องถิ่นเดียวกัน เช่น คนในครอบครัว เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น บุคคลที่มีความน่าเชื่อถืออาจเป็นผู้อยู่ในหรือนอกท้องถิ่นก็ได้ ออพเพนไฮเมอร์ และปราดา (Oppenheimer and Prada) กล่าวว่า บุคคลซึ่งมีความน่าเชื่อถือมากเท่าใด การสื่อสารก็ยิ่งมีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น ฉะนั้นในการเผยแพร่ข่าวสาร ผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีความน่าเชื่อถือในสายตาของผู้รับสาร จึงจะทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ (ปรมะ สตะเวทิน, 2526) หรืออีกนัยหนึ่ง บุคคลที่เป็นผู้นำความคิดเห็น จะเป็นผู้มีบทบาทในการเผยแพร่ความรู้ ความคิด ตลอดจนชักจูงใจให้คนในท้องถิ่นยอมรับในสิ่งต่าง ๆ

2. คุณลักษณะที่ละม้ายคล้ายคลึงกันของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีอิทธิพลในการโน้มน้าวใจ คือ ลักษณะหรือคุณสมบัติที่คล้ายคลึงกันของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งโรเจอร์และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker, 1971) กล่าวว่า การสื่อสารจะราบรื่นมีประสิทธิภาพมากขึ้น ถ้าผู้ส่งสารและผู้รับสารมีคุณสมบัติที่ละม้ายคล้ายคลึงกัน มีความเข้าใจร่วมกัน มีทัศนคติและความเชื่อและภาษาเหมือนกัน

แนวความคิดเครือข่ายการสื่อสาร (Communication Network)

การสื่อสารเป็นความสัมพันธ์ระหว่างกันของบุคคล ซึ่งถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันเป็นรูปแบบการไหลของการไหลของการสื่อสาร และการวิเคราะห์เครือข่ายการสื่อสารเป็นการศึกษาถึง การเชื่อมโยงระหว่างกันของบุคคลที่เกิดขึ้นโดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารโครงสร้างการสื่อสารระหว่างบุคคล (Rogers, 1986 อ้างถึงใน Windahl, Signitzer and Olson, 1992)

เครือข่ายความสัมพันธ์ของบุคคล แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. เครือข่ายความสัมพันธ์ส่วนบุคคลแบบกระจาย (Radial Personal Network) คือ การที่บุคคลหนึ่งมีการติดต่อสื่อสารกับคนหลาย ๆ คน ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันเลย ส่วนใหญ่

จะมีลักษณะผูกพันแบบผิวเผิน (Weak Ties) เช่น เป็นเพียงคนรู้จัก เพื่อนร่วมงาน และจะเป็นการติดต่อสัมพันธ์ของบุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกัน

2. เครือข่ายความสัมพันธ์ส่วนบุคคลแบบเกี่ยวซ้อนกัน (Interlocking Personal Network) คือ การที่บุคคลหนึ่งมีการติดต่อสื่อสารกับคนหลาย ๆ คน ซึ่งเป็นผู้มีความสัมพันธ์กันอย่างถึงกันหมด และแบบสนิทสนมแน่นแฟ้น (Strong Ties) เช่น เพื่อนสนิท ญาติ โดยจะมีลักษณะที่เหมือนกันหรือคล้ายกันมาก (โรเจอร์ และคินเซต :Rogers and Kincaid, 1981)

นอกจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในลักษณะผิวเผินหรือสนิทสนมแน่นแฟ้นกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารแล้ว ลักษณะที่เหมือนกันและแตกต่างกันของคู่สื่อสารก็เป็นปัจจัยสำคัญเช่นกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีคุณลักษณะเหมือนกัน (Homophily) คือผู้สื่อสารที่มีระดับความเหมือนกันในด้านต่าง ๆ เช่น ความเชื่อ ค่านิยม การศึกษา สถานภาพทางสังคม เป็นต้น จะเป็นผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากกว่าสื่อสารกับผู้ที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน (Heterophily) คือ มีระดับความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ดังที่กล่าวไปแล้ว (โรเจอร์ และคินเซต :Rogers and Kincaid, 1981)

โรเจอร์และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker, 1971) กล่าวว่า การสื่อสารจะราบรื่นเมื่อผู้สื่อสารมีลักษณะที่เหมือน ๆ กัน และการสื่อสารที่ราบรื่นนี้จะก่อผลดีแก่ผู้สื่อสาร เมื่อแหล่งสารและผู้รับสารมีทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ภาษา เหมือน ๆ กัน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือมีสภาพประสบการณ์คล้าย ๆ กัน การสื่อสารก็จะมีแนวโน้มที่จะเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ เพราะผู้ที่มีเหมือนกัน จะสามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ได้ดีกว่าผู้ที่ต่างกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ

โรเจอร์ส (Rogers, 1973) ให้ความหมายของการสื่อสารในเชิงปฏิบัติไว้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ความคิด หรือข่าวสารถูกส่งจากแหล่งสารไปยังผู้รับสารด้วยเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่างของผู้รับสาร ดังนั้นวัตถุประสงค์หลักของการสื่อสารตามความหมายของ Roger คือ การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

โรเจอร์ส (Rogers) กล่าวถึง ผลกระทบโดยรวมของการสื่อสาร 3 ประการคือ

1. การสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับสาร
2. การสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสาร
3. การสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร

การสื่อสารจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องมีความเข้าใจตรงกันในการที่ส่งมา ซึ่งผู้ส่งสารจะต้องพยายามชักจูงใจ หรือโน้มน้าวใจให้ผู้รับสารมีความเข้าใจ และมีความเห็นคล้อยตามกัน

ความหมายของการโน้มน้าวใจ

เบรมเบค และ ไฮเวลล์ (Brembeck และ Howell,1952) กล่าวถึงการโน้มน้าวใจไว้ว่า “ เป็นความพยายามอันแน่วแน่ที่จะเปลี่ยนแปลงความคิด การกระทำโดยการควบคุมแรงผลักดันของมนุษย์ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า หรือ ความพยายามที่จะสร้างอิทธิพลเหนือผู้อื่น (Influence Attempt) ซึ่งสอดคล้องกับ เบตติงเฮาส์ และ โคดี้ (Bettinghaus and Cody,1987) ที่ว่าการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจเป็นความพยายามของบุคคลหนึ่งที่จะเปลี่ยนทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรมของคนอื่น หรือกลุ่มอื่น โดยการถ่ายทอดสารบางอย่างออกไป

แคทเธอลีน (Kathleen Reardon,1991) ได้ให้ความหมายของการโน้มน้าวใจซึ่งประกอบด้วย 2 ประการคือ

- ประการแรก การโน้มน้าวใจมักจะเป็นกิจกรรมที่มีการคาดคิดมาก่อน ซึ่งเป็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจ
- ประการที่สอง คุณลักษณะของการโน้มน้าวใจ คือ การรับรู้ของผู้โน้มน้าวใจที่จะปฏิบัติให้บรรลุถึงเป้าหมายของเขา ซึ่งการกระทำดังกล่าวไม่จำเป็นต้องชัดเจน แต่เพียงพอในสายตาของผู้โน้มน้าวใจ ที่จะรับรองความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอื่น

มอนโรล (Monroe,1975) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการโน้มน้าวใจ หรือจูงใจ นั้นมีอยู่ 5 ขั้นตอน เพื่อให้ผู้รับสารยอมรับในสิ่งที่ผู้ส่งสารเสนอ ซึ่งมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นสร้างความสนใจ (Attention) เป็นขั้นการสร้างความสนใจให้เกิดขึ้นในตัวผู้รับสาร โดยการจัดเรียงเรียงสารเพื่อเรียกร้องความสนใจจากผู้รับสาร
2. ขั้นสร้างความต้องการ (Need) เป็นการกระตุ้นให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่ผู้ส่งสารโน้มน้าวใจเป็นสิ่งที่เขาต้องการและอยากกระทำ
3. ขั้นตอบสนองความต้องการ (Satisfaction) เป็นขั้นที่ผู้รับสารรู้สึกว่าจะต้องทำตามกับผู้ส่งสารโน้มน้าวใจเพื่อตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับสาร

4. ขั้นบรรยายให้ผู้รับสารเห็นภาพชัดเจน (Visualization) เป็นขั้นที่ผู้ส่งสารใช้สารหรือสัญลักษณ์ในการสร้างจินตนาการให้ผู้รับสารเห็นภาพเป็นการกระตุ้นให้ผู้รับสารตัดสินใจลงมือปฏิบัติ
5. ขั้นการกระทำ (Action) ขั้นนี้เป็นขั้นสุดท้ายที่ผู้รับสารเชื่อหรือลงมือปฏิบัติตามที่ผู้ส่งสารโน้มน้าวใจ

ทั้งนี้ผลของการโน้มน้าวใจนั้น เราสามารถจะมองได้จากสภาพของบุคคลเดิมที่ได้เปลี่ยนทัศนคติ สามารถจะสังเกตเห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ ความรู้สึกและพฤติกรรม โรเซนเบิร์ก และ โฮฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland, 1960) กล่าวว่าผลของการโน้มน้าวใจจะรวมทัศนคติและความเชื่อไว้เมื่อมีการตอบสนอง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตัวผู้รับสารจะเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้และสำนึก การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์และความรู้สึก การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

1. การเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้และจิตสำนึก (Concept, Awareness) หรือการเปลี่ยนแปลงความคิดรวบยอด ความเชื่อที่เรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คุณค่าที่เราให้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือความเชื่ออย่างใดอย่างหนึ่งและโลกทัศน์รอบตัวเรา ปกติการเปลี่ยนแปลงในการรับรู้และสำนึกแสดงออกให้เห็นได้ทางวาจาซึ่งผู้รับสารแสดงออกมาหลังจากที่ได้รับฟังสารโน้มน้าวใจไปแล้ว แต่อย่างไรก็ดี การเปลี่ยนแปลงในการรู้ ความคิดรวบยอดหรือโลกทัศน์อาจจะไม่เกิดขึ้นในทันทีแต่จะเกิดเพราะไปได้ข้อมูลเพิ่มเติมขึ้นจากการพูดคุยหลังจากนั้น

เราอาจสังเกตได้ว่า ผู้ส่งสารที่โน้มน้าวใจอาจจะไม่สามารถทำให้ผู้รับสารถึงขั้นลงมือปฏิบัติได้ แต่อาจทำให้ผู้รับสารเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้และจิตสำนึก ความคิดรวบยอดหรือการรับรู้ได้ และการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ก็พื้นฐานในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในภายภาคหน้าเมื่อได้รับสารโน้มน้าวใจต่อ ๆ ไป

2. การเปลี่ยนแปลงอารมณ์ความรู้สึก (Affection) เป็นการเปลี่ยนแปลงที่แสดงออกได้โดยการหัวเราะ ร้องไห้ ขนหัวลุก ฯลฯ ซึ่งสังเกตและวัดการได้ตอบจากวาจาหรืออากัปกริยาของผู้รับสารด้วยตนเอง
3. การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงการกระทำที่สามารถเห็นได้การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนี้เป็นไปได้ค่อนข้างยาก ในการสังเกตการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม จะสังเกตได้จากวาจาและการกระทำของผู้รับสาร

อย่างไรก็ตามไม่ว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นการรับรู้อิทธิพลเหนือความชอบหรือการเปลี่ยนแปลงการกระทำก็ดี ทั้งหมดนี้ไม่สามารถจะแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจนนัก คือในบางครั้งคนเราก็มักจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากหลายสาเหตุ แต่สิ่งที่แน่นอนก็คือการเปลี่ยนแปลงทั้งหลายนั้นมีจุดเริ่มมาจากการเปลี่ยนทัศนคติของผู้รับสารในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และความยากง่ายของเรื่องที่ต้องการสื่อสารก็มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน นอกจากนี้ในบางครั้งการเปลี่ยนแปลงก็อาจไม่เกิดขึ้นในทันทีทันใด ต้องอาศัยระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้สื่อสารที่จะต้องวางแผนการโน้มน้าวใจอย่างรอบคอบเพื่อให้ได้ผลตามที่ต้องการ

ความสำเร็จในการโน้มน้าวใจจะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขดังต่อไปนี้ เบตติงเฮาส์ (Bettinghaus , 1980)

1. ความคล้ายคลึงกันหรือความแตกต่างระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ในผู้ส่งสารคนเดียวกับส่งสารที่มีเนื้อหาเดียวกันไปให้ผู้รับสารที่ต่างกัน คนละคนกันก็อาจจะทำให้เกิดผลในการโน้มน้าวใจที่ต่างกันได้ เพราะผู้รับสารอาจมีคุณสมบัติทางการภาพที่แตกต่างกัน อาทิ เพศ อายุ การศึกษา เชื้อชาติและอาชีพ ทำให้เกิดปัจจัยทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของแรงจูงใจที่จะทำให้เกิดการตอบสนอง ความสมดุลงของการเรียนรู้ รวมไปถึงบุคลิกภาพที่แตกต่างกันด้วย
2. ความแตกต่างในเนื้อหาสาระ เมื่อบุคคลได้รับข่าวสารบุคคลจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่ที่หัวข้อหรือเนื้อหาสาระของข่าวสารก่อน ในขณะที่การจัดโครงสร้างของเนื้อหา การใช้ภาษา รวมไปถึงรูปแบบของสารจะมีผลต่อการดึงดูดใจให้ผู้รับสารเปิดรับข่าวสารได้ต่อเนื่องตั้งแต่ต้นจนจบได้
3. ความแตกต่างในช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร ในการวิจัยของเบอร์โล (Berlo, 1960) ช่องทางซึ่งถือได้ว่าเป็นพาหนะนำสารไปสู่ผู้รับสาร โดยนำสารไปสู่ประสาทรับความรู้สึกทั้ง 5 ได้แก่
 1. ทางการเห็น โดยประสาทตา
 2. ทางการได้ยิน โดยประสาทหู
 3. ทางการได้กลิ่น โดยประสาทจมูก
 4. ทางการสัมผัส โดยประสาทกาย
 5. ทางการลิ้มรส โดยประสาทลิ้น

การสื่อสารแบบอยู่ต่อหน้าจะวิ่ง่องทางการสื่อสารทั้ง 5 ประการนี้มาประกอบกัน

4. ความแตกต่างกันในสถานการณ์ของการโน้มน้าวใจ ในแต่ละสถานการณ์ที่มีการโน้มน้าวใจเกิดขึ้น ความสำเร็จจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ทางสังคมนั้น ๆ ด้วย เช่น การโน้มน้าวใจให้แก่ผู้รับสารในลักษณะที่คุ้นเคยหรือไม่คุ้นเคยกับผู้รับสาร หรือสถานการณ์นั้นสร้างความพอใจหรือไม่พอใจแก่ผู้รับสาร เหล่านี้จะทำให้มีการตอบสนองจากผู้รับสารแต่ละคนที่แตกต่างกันออกไป

การที่สื่อบุคคลมีอิทธิพลต่อการจูงใจนั้นมีสาเหตุจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความเป็นกันเอง ความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ นอกจากนี้บุคลิกภาพ อุนิสัยใจคอของผู้เผยแพร่ข่าวสารก็มีบทบาทที่สำคัญอีกด้วยในการก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ น่าเลื่อมใสศรัทธา ในสังคมไทยมักชอบลักษณะที่แสดงออกภายนอก คือ ความสะอาด สวยงาม กิริยามารยาทดี หรือลักษณะที่แสดงออกภายนอก คือ ความสะอาด สวยงาม กิริยามารยาทดี หรือลักษณะของความเป็นผู้ดี จนเกิดเป็นอคติ (bias) ขึ้นภายในจิตใจและการที่จะได้รับความชื่นชมจากบุคคลอื่น ๆ นั้น ผู้ส่งสารหรือแหล่งสารควรมีคุณสมบัติดังนี้ คือ (กิติมา สุรสนธิ , 2528)

1. เป็นผู้ที่เข้าถึงจิตใจของคน
2. มีจุดมุ่งหมายอันแน่นอน ทำอะไรก็ทำจริงจัง
3. มีการแต่งกายที่เหมาะสม
4. มีท่าทีและกิริยาอาการการเคลื่อนไหวที่ดี
5. มีน้ำเสียงนุ่มนวลชวนฟัง
6. มีความซื่อสัตย์
7. รู้จักใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับกาลเทศะ เหมาะแก่ผู้ฟัง
8. เป็นคนคงเส้นคงวา
9. มีอารมณ์ขัน
10. ไม่เห็นแก่ตัวมากเกินไป
11. แสดงสีหน้าเป็นมิตรกับคนทั่ว ๆ ไป
12. มองโลกในแง่ดี นึกคิดในส่วนที่ดี
13. มีความกระตือรือร้น
14. มีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์แข็งแรงดี
15. มีปฏิภาณไหวพริบ
16. มีศิลป์ในการคบหาสมาคม

17. มีความรู้ รอบตัวอย่างดี
18. เป็นนักกีฬาที่ดี
19. มีศิลป์ในการพูด พูดด้วยความจริงใจ
20. มีศิลป์ในการดึงจุดใจจิตใจผู้พบเห็น

หากผู้นำชุมชน มีคุณสมบัติดังกล่าวหรือสามารถสร้างความประทับใจในด้านบุคลิกภาพ การใช้น้ำเสียง การใช้คำพูด รวมถึงการรับฟังที่ดีได้แล้ว โอกาสที่การสื่อสารระหว่าง ชาวบ้านกับผู้นำชุมชน จะเป็นไปในทางที่ดี สามารถโน้มน้าวใจชาวบ้านให้ยอมรับและพอใจในตัวผู้นำชุมชนได้ง่ายขึ้น และยินดีปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ และตั้งใจกระทำได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร

องค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งของการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ คือ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ซึ่งเป็นการศึกษาถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือ การศึกษาดังกล่าว นี้เป็นประเด็นสำคัญที่แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะของผู้ส่งสารนั้นเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจอย่างไรโดยทฤษฎีเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของแหล่งสารนั้นมาจากการค้นพบในการวิจัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสารในการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ

ซึ่งการวิจัยส่วนใหญ่พบว่า ผู้ที่มีความน่าเชื่อถือสูงจะมีความสามารถในการชักจูงใจมากกว่าผู้ที่มีความน่าเชื่อถือต่ำ จะเห็นได้จากงานวิจัยของ โฮฟแลนด์ และ วีล (Hovland and Weiss, 1951) ที่ได้ศึกษาอิทธิพลของแหล่งสารข้อมูลในการทำหน้าที่ติดต่อชักจูงใจโดยเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ และแหล่งข้อมูลที่ไม่มีความน่าเชื่อถือ เพื่อใช้คำพูดหรือแหล่งข่าวสารอย่างเดียวกันในการชักจูงใจ ผลปรากฏว่าแหล่งสารที่มีความน่าเชื่อถือสูง จะสามารถชักจูงใจได้ดีกว่า แหล่งสารที่มีความน่าเชื่อถือต่ำ ซึ่ง ออฟเพนไฮเมอร์ และปราวดา (Oppenheimer and Pravda, 1968) ก็มีความคิดที่เหมือนกันคือ บุคคลยังมีความน่าเชื่อถือมากเท่าไร การจูงใจก็ยังมีประสิทธิภาพขึ้นเท่านั้น

โรเจอร์ส (Rogers, 1969) ยังได้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จในการสื่อสารเพื่อให้เกิดการยอมรับนวัตกรรม พบว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมจะเกิดขึ้นในกรณีที่ผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือสูง แอปเปลไบม (Applbaum, 1973) ได้กล่าวเพิ่มเติม

ว่า คุณลักษณะหรือบุคลิกลักษณะ (Characteristics) ของผู้ส่งสารก็มีส่วนสำคัญในการที่จะทำให้การให้ข่าวสารของเขาเป็นที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับแก่ผู้รับสาร

ดังนั้นการสื่อสารจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงไรย่อมขึ้นอยู่กับบรรยากาศแห่งความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารเป็นสำคัญ ด้วยการแสดงออกถึงความตั้งใจจริงที่จะสนองตอบความต้องการของผู้รับสาร จะต้องทำให้ผู้รับสารมีความมั่นใจในตัวผู้ส่งสาร (กรรณิการ์ คิลปี โกศล) เหมือนดังที่ อริโตเติล เคยกล่าวไว้เมื่อ 2,000 ปี ล่วงมาแล้วว่า บุคลิกของผู้พูดเป็นสาเหตุของการโน้มน้าวที่สำคัญของการพูด เขาอธิบายว่า "เมื่อผู้ฟังไม่รู้จริงในเรื่องที่ฟัง เมื่อความเห็นถูกแบ่งแยก เมื่อนั้นผู้พูดจะมีความหมายมาก (อรวรรณ ปิรันธนีโหวาท, 2542)

ในขณะที่อริโตเติลมองว่า ความน่าเชื่อถือนั้นเกิดจากบุคลิกของผู้ส่งสารแต่นักวิชาการสมัยใหม่กลับมองว่า ความน่าเชื่อถือนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ของผู้รับสารไม่ใช่บุคลิกของผู้ส่งสารเพียงอย่างเดียว (Bettinghaus, 1973)

แอนเดอร์สัน และ เคล์เวนเจอร์ (Anderson and Clevenger, 1963) ได้เสนอความเห็นเห็นว่า ภาพลักษณ์ของผู้ส่งสารต้องเกิดจากการรับรู้ของผู้รับสาร ซึ่งอาจเป็นเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มก็ได้ นอกจากนี้ เบอร์โล และคณะ (Berlo, Lemert and Mert, 1970) ยังได้ยืนยันว่า ภาพลักษณ์ของผู้ส่งสารเกิดจากการรับรู้ของผู้รับสาร ไม่ใช่เกิดจากบุคลิกของผู้ส่งสาร ทับบ์ และ มอส (Tubbs and Moss, 1977) ได้เสริมว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารคือ ความเชื่อถือได้หรือความเต็มใจของผู้รับสารที่จะเชื่อในสิ่งที่ผู้อื่นพูดหรือทำ ทั้งนี้สอดคล้องกับ มิตเติลบรูค (Middlebrook, 1976) ที่เสนอว่า ความน่าเชื่อถือคือ ระดับของความรู้สึกที่ผู้รับสารรู้สึก ว่า ผู้ส่งสารเป็นผู้นำไว้วางใจ และมีความสามารถ ซึ่งผลการทดลองในห้องทดลองทางจิตวิทยา พบว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารในสายตาของผู้รับสาร

องค์ประกอบของความน่าเชื่อถือ

ในระยะแรกนั้น นักวิชาการมองว่า ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ ความเชี่ยวชาญ (Expertness) และความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) (Hovland และ Kelly, 1953)

ต่อมานักวิจัยหลายคนได้พัฒนามาตรวัดองค์ประกอบความน่าเชื่อถือโดยให้ผู้รับสาร เป็นผู้ประเมินความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร ซึ่งทำให้พบองค์ประกอบที่แตกต่างออกไป

เบตติงเฮาส์ (Bettinghaus, 1968) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารตั้งอยู่บนรากฐานของการยอมรับจากผู้รับสารในหลาย ๆ สิ่งของผู้ส่งสารอันประกอบด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความสามารถ (Competence) ประกอบด้วยการมีคุณค่า ความชำนาญ การมีคุณสมบัติ และความสามารถในการหารายได้ให้แก่ตนเอง กลุ่มตัวแปรเหล่านี้ทำให้เกิดการยอมรับในความน่าเชื่อถือต่อผู้ส่งสาร
2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความปลอดภัย (Safety) ประกอบด้วยความมีไมตรีต่อกัน มีเมตตา ไว้วางใจ และเป็นกันเอง กลุ่มตัวแปรเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความรู้สึก ปลอดภัย และไว้วางใจในตัวผู้ส่งสาร
3. องค์ประกอบด้านบุคลิกลักษณะ (Characteristics) ประกอบด้วยความเห็นอกเห็นใจและไม่เห็นแก่ตัว ตัวแปรเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกลักษณะของผู้ส่งสาร
4. องค์ประกอบด้านการสมาคม (Sociability) ประกอบด้วยการมีคุณธรรมมีอัธยาศัยรอบรู้ในเรื่องทั่ว ๆ ไป และมีอารมณ์ดี กลุ่มตัวแปรเหล่านี้แสดงถึงความมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

โรเจอร์ส (Rogers, 1969) ได้ศึกษาพบว่า ความน่าเชื่อถือประกอบขึ้นจากปัจจัย 3 ประการคือ ความเชื่อถือได้ (Authenticity) ความเป็นกลาง (Objectivity) ความกระตือรือร้น (Dynamism) และการผ่อนผัน (Respite)

เบอร์โล และคณะ (Berlo, Lemert and Mertz,1970) ได้ให้ผู้รับสารประเมินองค์ประกอบของความน่าเชื่อถือของแหล่งสารพบปัจจัย 3 ประการคือ (อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท, 2542)

1. ปัจจัยที่สร้างความปลอดภัย (Safety Factor) ผู้ส่งสารที่จะมีคุณลักษณะด้านนี้ได้ ต้องมีคุณสมบัติต่อไปนี้
 - ใจดี (Kind)
 - เข้ากับคนอื่นได้ง่าย (Congenial)
 - มีความเป็นเพื่อน(Friendly)
 - ไม่ขัดคอใคร(Agreeable)
 - น่ารัก (Pleasant)
 - สุภาพ (Gentle)
 - ไม่เห็นแก่ตัว (Unselfish)
 - ยุติธรรม(Just)
 - รู้จักให้อภัย (Forgiving)
 - เอื้อเฟื้อ(Hospitable)
 - ร่าเริง
 - มีศีลธรรม
 - อุดม
 - สงบเยือกเย็น
2. ปัจจัยที่เป็นคุณสมบัติของผู้ส่งสาร (Qualification Factor) ส่วนใหญ่ปัจจัยนี้จะเน้นความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ของผู้ส่งสาร คุณสมบัติเหล่านี้ อาทิเช่น
 - มีประสบการณ์ด้านใดด้านหนึ่ง (Experienced)
 - ได้รับการฝึกฝน (Trained)
 - มีความชำนาญ (Skilled)
 - มีอำนาจในหน้าที่ (Authoritative)
 - มีความสามารถ (Able)
 - มีเชาวน์ปัญญา (Intelligent)

3. ปัจจัยด้านพลวัตของผู้ส่งสาร (Dynamism Factor) ปัจจัยนี้คือ ปัจจัยที่แสดง ความคล่องแคล่ว กระตือรือร้น ความไม่เฉื่อยชาของผู้ส่งสาร ลักษณะเหล่านี้ ได้แก่
- มุทะลุ (Agressive)
 - รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathic)
 - ตรงไปตรงมา (Frank)
 - กล้า (Bold)
 - กระตือรือร้น (Active)
 - รวดเร็ว (Fast)
 - คล่องแคล่ว (Energetic)

จากปัจจัยทั้ง 3 ประการดังกล่าว หากผู้รับสารพิจารณาว่าผู้ส่งสารมีคุณสมบัติดังกล่าวแล้ว กล่าวได้ว่าผู้ส่งสารมีความสามารถในการโน้มน้าวใจได้ เชื่อกันว่าเรื่องที่ผู้ส่งสารพูดจะมีความสำคัญน้อยกว่าบุคลิกภาพของตัวผู้ส่งสารเอง ซึ่งจะมีพลังสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติผู้รับสารได้มากกว่า หรืออีกนัยหนึ่งถ้าผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดเป็นผู้ที่ไม่น่าเชื่อถือแล้ว ไม่ว่าจะเรื่องที่พูดเป็นเรื่องอะไรก็ย่อมจะไม่น่าเชื่อถือไปด้วย

ชิมป์ (Shimp, 1979) ได้กล่าวถึงความหมายของความน่าเชื่อถือไว้ว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (Source Credibility) ก็คือ ชุดของการรับรู้ (An Entire Set of Perception) ที่ผู้รับสารมีต่อผู้ส่งสาร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 มิติ ดังนี้

1. ความเชี่ยวชาญ (Expertise) หมายถึงการที่ผู้รับสารประเมินว่าผู้ส่งสารมีความรู้ มีประสบการณ์ มีทักษะและมีความชำนาญทั้งยังมีความสามารถในการสื่อสารเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
2. ความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) หมายถึงการที่ผู้รับสารประเมินว่า ผู้ส่งสารมีความซื่อตรง อบอุ่นใจเมื่อได้ใกล้ชิดหรือสื่อสารด้วย
3. ความคล่องแคล่ว (Dynamic) หมายถึง การที่ผู้รับสารประเมินว่าผู้ส่งสารมีลักษณะกระตือรือร้น มีการตื่นตัว รวดเร็ว เป็นต้น
4. ความมีศักยภาพ (Potential) ในที่นี้หมายถึง ปัจจัยอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านรูปร่างที่สง่างาม เสียง น้ำเสียง ตลอดจนการที่มีหน้าตาดี เป็นต้น

งานวิจัยในต่างประเทศ

เคลแมน และ โฮฟแลนด์ (Kelman and Hovland,1953) ได้ศึกษาการฟังรายการวิทยุของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า ความแตกต่างของความน่าเชื่อถือของแหล่งสารประกอบด้วยองค์ประกอบสามประการคือ ประการแรก ความน่าเชื่อถือที่มาจากผู้ส่งสารที่ได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี โดยมีความรู้ในเรื่องดังกล่าว ประการที่สอง เป็นผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในเรื่องนั้น ๆ และประการที่สาม จะต้องเป็นผู้มีความจริงจัง และซื่อสัตย์ แต่ถ้าผู้ส่งสารไม่บอกถึงประวัติภูมิหลังของตนเอง กลับพบว่าจะได้รับความน่าเชื่อถือลดน้อยลง

แมครอสกี และ เมอร์เลย์ (McCroskey and Mehrley,1969) ได้นำนิยามของมิลเลอร์และอีวิกิลเกี่ยวกับความล่าช้า เพื่อศึกษาเรื่องความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารโดยพิจารณาจากความว่างใจ และความล่าช้าในการรับข่าวสาร พบว่า การที่ทำการยอมรับสารเร็วขึ้น ขึ้นกับองค์ประกอบของการมีอำนาจหน้าที่ในด้านนั้น การมีบุคลิกภาพ และความคล่องแคล่ว

โฮฟแลนด์ และ คณะ (Hovland, Janis and Kelkey(1933) ได้ทำการศึกษาก็เกี่ยวกับการสื่อสารและการจงใจ พบว่า เมื่อคนยึดมั่นในบุคคลใด หรือสถาบันใดแล้ว เขาจะมีความเชื่อถือในบุคคลหรือสถาบันนั้นด้วย โดยองค์ประกอบของความน่าเชื่อถือที่สำคัญคือ ความสามารถ หรือความเชี่ยวชาญ ของผู้ส่งสาร ซึ่งได้แก่ความรอบรู้ ในเรื่องเกี่ยวกับงานของตน เป็นต้น และอีกองค์ประกอบหนึ่งคือ ความน่าไว้วางใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร ได้แก่ ความจริงจังและความซื่อสัตย์ เป็นต้น

แอรอนสัน และ โกลเดน (Aronson and Golden,1962) พบว่า การยอมรับในแหล่งสารขึ้นกับความชำนาญเฉพาะด้านนั้น มาจากประสบการณ์มากกว่าการศึกษา นอกเหนือจากปัจจัยด้านอายุ เพศ สีผิว น้ำเสียง การวางตัว ตลอดจนบุคลิกการแสดงออก และฐานะทางสังคมหรือการประกอบอาชีพ นอกจากนี้ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารขึ้นกับไหวพริบ ความซื่อสัตย์ ความจริงจังและความใจกว้าง

โรเจอร์ส และ สวินนิง (Rogers and Svenning,1966) ศึกษาเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือที่ชาววนาในประเทศโคลัมเบียมีต่อเจ้าหน้าที่ส่งเสริม เพื่อเปรียบเทียบผู้ส่งสารที่สำคัญ ๆ อีก 5 ประเภทคือ หนังสือพิมพ์ พนักงานขายของบริษัท เพื่อนบ้าน วิทยุกระจายเสียง และครู โดยให้ชาววนา

ในประเทศโคลัมเบียประเมินแหล่งสารที่ช่วยในการเผยแพร่นวัตกรรมให้ตอบแบบสอบถามที่ละคู่ เช่น เจ้าหน้าที่ส่งเสริมกับหนังสือพิมพ์ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมกับพนักงานขาย เจ้าหน้าที่ส่งเสริมกับเพื่อนบ้าน เจ้าหน้าที่ส่งเสริมกับครู หนังสือพิมพ์กับพนักงานขาย หนังสือพิมพ์กับเพื่อนบ้าน จนครบทุกคู่ แล้วให้เปรียบเทียบความรู้สึกว่าใครมีความน่าเชื่อถือมากกว่า (วิธีการศึกษาความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร แบบนี้เรียกว่า Paired Comparison Technique ข้อได้เปรียบของวิธีนี้ก็คือง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาจำนวนมาก) ผลปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ส่งเสริมมีความน่าเชื่อถือสูงที่สุด ครู วิทยุกระจายเสียง เพื่อนบ้าน พนักงานขาย และหนังสือพิมพ์ได้รับความน่าเชื่อถือลดลงตามลำดับ

งานวิจัยในประเทศ

ในประเทศได้มีงานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจโดยพิจารณาจากความน่าเชื่อถือในหลายมุมมอง เช่น พิจารณาจากปัจจัยองค์ประกอบของความน่าเชื่อถือ การศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์บางประการของผู้ส่งสารที่จะมีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือ พิจารณาจากคุณลักษณะของผู้ส่งสารที่ผู้ส่งสารต้องการ เป็นต้น

งานวิจัยที่พิจารณาปัจจัยองค์ประกอบของความน่าเชื่อถือที่จะมีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมหรือการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ได้แก่ กรรณิการ์ โอมูเณ (2525) ที่ศึกษาถึงบทบาทของพระสงฆ์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น โดยศึกษาเฉพาะกรณีโครงการสหบาลข้าว ณ หมู่บ้านท่าสว่าง ต.เมือง จ.สุรินทร์ พบว่าปัจจัยความน่าเชื่อถือที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกโครงการสหบาลข้าว คือ

1. ความน่าไว้วางใจในตัวพระสงฆ์ ได้แก่ ความจริงใจ ความเสียสละ และความเมตตา กรุณา
2. ความสามารถในตัวพระสงฆ์ ได้แก่ ความรู้ความชำนาญ และความมีสติปัญญา
3. ความกระตือรือร้นในตัวพระสงฆ์
4. การสื่อสารระหว่างบุคคลในตัวพระสงฆ์
5. ความบ่อยครั้งในการสื่อสารระหว่างบุคคลของประชาชน

นอกจากนี้ยังพบว่า ความน่าไว้วางใจในตัวพระสงฆ์เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกโครงการสหบาลข้าวได้มากที่สุด รองลงมาเป็นตัวแปรเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล และความกระตือรือร้นในตัวพระสงฆ์ ส่วนตัวแปรอื่น ๆ อีก 3 ตัวคือ ทักษะในการสื่อสารในตัวพระสงฆ์ พบว่า ตัวแปรแต่ละตัวนี้มีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับการเข้าร่วมการ

เป็นสมาชิกโครงการสหบาลข้าวระยะ จึงไม่ถือว่าเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจยอมรับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกโครงการสหบาลข้าว

วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2534) ได้ศึกษาถึงปัจจัยทางการสื่อสารระหว่างบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลในการโน้มน้าวใจให้มีการทำประกันชีวิต ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ และปัจจัยพฤติกรรมการสื่อสาร พบว่าปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีผลโน้มน้าวใจผู้ทำประกันชีวิต มี 3 ปัจจัย ตามลำดับความสำคัญดังนี้

1. ปัจจัยด้านความมีคุณสมบัติหรือความเชี่ยวชาญ เช่น ความสามารถในการพูด ความฉลาด ความรอบรู้ในเรื่องการประกันชีวิต และความสามารถในการเป็นผู้นำ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านความน่าไว้วางใจ เช่น ความสุภาพเรียบร้อย ความซื่อสัตย์ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความเป็นมิตร ความรับผิดชอบ ความอดทน ความสงบเยือกเย็น และความสุ่มรอบคอบ เป็นต้น
3. ปัจจัยความมีศักยภาพทางกายภาพ เช่น ความสูงของร่างกาย ความแข็งแรง น้ำเสียงดี รูปร่างหน้าตาดี เป็นต้น

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มอายุ เพศ ความสัมพันธ์กันก่อนทำประกันชีวิต เวลาที่รู้จักกัน และบริษัทของตัวแทนประกันชีวิต ไม่มีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือที่ผู้ทำประกันชีวิตมีต่อตัวแทนประกันชีวิต ในขณะที่เพศ อายุ ของผู้ทำประกันชีวิต ระยะเวลาที่รู้จักกันของผู้ทำประกันชีวิต กับตัวแทนประกันชีวิต ความน่าเชื่อถือและพฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับความพึงพอใจในตัวแทนประกันชีวิตและทำประกันชีวิตในที่สุด

นำชัย ทนุผล และสุนิลา ทนุผล (2535) ศึกษาเรื่องลักษณะของพนักงานส่งเสริมการขายที่มีความน่าเชื่อถือตามการรับรู้ของเกษตรกรผู้นำในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานส่งเสริมการขายที่มีความมั่นใจในตนเอง ต่อสู้ ตื่นตนและกระฉับกระเฉงอยู่เสมอแล้ว พนักงานส่งเสริมการขายจะได้รับความน่าเชื่อถือในระดับสูงจากชาวบ้าน แต่ถ้าพนักงานส่งเสริมการขายมีลักษณะอ่อนล้า อ่อนไหว ลังเลและซื่อๆ พนักงานส่งเสริมการขายจะไม่ได้ได้รับความน่าเชื่อถือหรือได้รับความน่าเชื่อถือในระดับต่ำจากชาวบ้าน

ธวัชชัย กิจรัตนกุล (2540) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร โดยศึกษาความคิดเห็นของรองเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณด้านการศึกษา กับด้านความมั่นคงของสำนักงานงบประมาณ ผลการวิจัย : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารได้แก่

1. ปัจจัยและองค์ประกอบในเรื่องของการสร้างความอบอุ่นใจ
2. ปัจจัยและองค์ประกอบในเรื่องของคุณสมบัติเฉพาะตัว
3. ด้านพลวัตของผู้ส่งสาร
4. นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่น่าจะมีผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ได้แก่ ความแม่นยำข้อมูล ความเข้าใจในเนื้อหาสาระ มีพื้นฐานทางด้านจริยธรรม คุณธรรม และจรรยาบรรณในอาชีพ เป็นคนตรงไปตรงมา มีความสามารถในการตัดสินใจได้เด็ดขาด มีความจริงใจร่วมแก้ปัญหา เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ รับผิดชอบงานนี้มาเป็นเวลานาน มีความสามารถในการประสานงาน เป็นต้น

ดวงพร บุญยะสาระนันท์(2543) ศึกษาการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจของผู้บริหารงานลูกค้าในบ.ตัวแทนโฆษณา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า

1. วิธีการที่ใช้ในการโน้มน้าวใจ คือการใช้เหตุผลและหลักฐาน
2. ปัจจัยที่ช่วยเสริม ให้สามารถโน้มน้าวใจลูกค้า คือ
 - 2.1 ความน่าเชื่อถือของผู้บริหารลูกค้า ประกอบด้วย
 - ความเชี่ยวชาญสามารถ
 - ความน่าไว้วางใจ
 - ความคล่องแคล่วกระฉับกระเฉง
 - 2.2 บุคลิกภาพการแต่งกายของผู้บริหารงานลูกค้า คือ ผู้บริหารที่แต่งกายเป็นทางการ ดูดี สุภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจและโน้มน้าวใจลูกค้าได้
 - 2.3 ความสัมพันธ์นั้น พบว่าการให้เกียรติ เคารพยกย่อง ความคุ้นเคย การชวนคุยเรื่องทั่ว ๆ ไป ทำให้เกิดความสนิทสนมไว้วางใจ การทำงานมีการปรึกษาหารือกัน ซึ่งสามารถโน้มน้าวใจได้ง่ายเมื่อนำเสนอผลงาน
3. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการโน้มน้าวใจของผู้บริหารคือ ขาดความน่าเชื่อถือ เนื่องจากไม่มีความพร้อม ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการทำงานโฆษณา การขาดอำนาจการตัดสินใจ การควบคุมอารมณ์

ในส่วนของงานวิจัยที่พิจารณาจากคุณสมบัติของผู้ส่งสารตามความต้องการของผู้รับสาร ดังรายงานวิจัยของ อธิษฐ์ พรมศิริ (2527) ที่ศึกษาถึงคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมงานนวัตกรรมพบว่าคุณลักษณะ 8 ประการที่ทำการศึกษามีความสำคัญต่อการทำงานของผู้จัดการศูนย์วิชาการเคลื่อนที่ โดยที่ความน่าเชื่อถือของผู้จัดการศูนย์ เป็นหนึ่งในแปดของคุณลักษณะดังนี้คือ

1. การทำงานเพื่อประโยชน์หรือความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
2. ความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จ
3. ความสามารถที่ทำให้กลุ่มเป้าหมายเรียนรู้และรู้จักนวัตกรรมด้วยตนเอง
4. ความสามารถในการแสวงหาและใช้ผู้นำทางความคิด
5. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม
6. การทำให้เข้ากันได้ระหว่างความต้องการของกลุ่มเป้าหมายกับนวัตกรรม
7. ความสามารถในการเข้าใจบุคคลในกลุ่มเป้าหมาย
8. ลักษณะที่คล้ายคลึงกันระหว่างเจ้าหน้าที่ส่งเสริมกลุ่มเป้าหมาย

ดวงใจ เครือณรงค์ (2534) ได้สอบถามความคิดเห็นของชาวบ้าน อ.ดวง จ.นครศรีธรรมราช ในเรื่องคุณลักษณะของครูอาสาสมัครฯ พบว่า ชาวบ้านส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต้องการให้ครูอาสาสมัครเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นอันดับแรก รองลงมาต้องการให้ครูอาสาสมัครฯ มีความรู้ความสามารถ คล่องตัว มีประสบการณ์ และต้องการให้ครูอาสาสมัครอุทิศเวลาให้กับงาน ชยันและอดทนตามลำดับ

บุญธรรม มั่งทอง (2526) ได้วิจัยเรื่องคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรจากทรศนะของเกษตรกรในโครงการเกษตรกรรมจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าคุณสมบัติ 3 ประการที่เกษตรกรต้องการให้เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรมี คือ การตรงต่อเวลา (การไม่ผิดนัด) เป็นอันดับ 1 ความชำนาญในการส่งเสริมการเกษตร (การผ่านงานด้านการเกษตร) เป็นอันดับ 2 และการมีประสบการณ์ด้านการเกษตร (การผ่านการฝึกอบรมด้านการเกษตร) เป็นอันดับ 3 โดย เกษตรส่วนใหญ่ต้องการเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรที่เป็นเพศชายและมีอายุระหว่าง 30-34 ปี

กฤติยา สุขสมสถาน (2533) ได้ทำการศึกษาในทำนองเดียวกับ บุญธรรม มั่งทอง แต่เปรียบเทียบจากเกษตรกรใน 4 พื้นที่ ได้แก่ จังหวัดน่าน ลำพูน กำแพงเพชร และขอนแก่น เพื่อ

เสาะหาลักษณะของเจ้าหน้าที่ที่พัฒนาที่ดินที่เกษตรกรพึงประสงค์ในการเผยแพร่ข่าวสารและความรู้ ได้ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรต้องการให้เจ้าหน้าที่พัฒนาที่ดินมีลักษณะ 10 ลำดับแรกคือ การมีความรู้ด้านการพัฒนาที่ดิน การเข้ากับเกษตรกรได้ ความยุติธรรม ความชำนาญในการทำงาน การรู้วิธีแนะนำเรื่องการพัฒนาที่ดินได้เหมาะสมกับพื้นที่ การมีประสบการณ์ในการทำงาน การทำงานด้วยความตั้งใจ การเข้าใจความต้องการของเกษตรกร การทำงานด้วยความเต็มใจ ความกระตือรือร้นในการทำงาน และความร่าเริงเป็นลำดับสุดท้าย

นิตยา จึงเกษมสุข. (2531) ได้ศึกษากระบวนการสื่อสารเพื่อการพัฒนาจิตใจผู้เข้ารับการอบรมของสำนักธรรมปฏิบัติ ก็พบว่า ผู้ทำการอบรมเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่น่าไว้วางใจในสายตาของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งคุณลักษณะเช่นนี้เอื้ออำนวยต่อการยอมรับสารของผู้รับสาร

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาถึงปัจจัยทางประชากรบางปัจจัยของผู้ส่งสารที่จะมีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่เผยแพร่ โดย พรสิทธิ์ พัฒนนานุรักษ์ (2526) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ได้ทำการสัมภาษณ์เกษตรกรในเขตตำบลวังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น ชนิด Semantic และ Role Differential Scale ผลการวิจัย พบว่า

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร

1. ผู้ส่งสารที่มีอายุน้อย (ตั้งแต่ 35 ปีลงมา) มีความน่าเชื่อถือต่ำกว่าผู้ส่งสารที่มีอายุมาก (สูงกว่า 35 ปี)
2. ผู้ส่งสารที่เป็นเพศหญิง มีความน่าเชื่อถือต่ำกว่าผู้ส่งสารที่เป็นเพศชาย
3. ผู้ส่งสารที่ไม่แต่เครื่องแบบ มีความน่าเชื่อถือต่ำกว่าผู้ส่งสารที่แต่งเครื่องแบบ
4. ผู้ส่งสารที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นเข้าร่วมในการประชุมชี้แจงมีความน่าเชื่อถือต่ำกว่าผู้ส่งสารที่มีเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นเข้าร่วมในการประชุมชี้แจง
5. อิทธิพลที่มีต่อความน่าเชื่อถือข้างต้น เรียงตามลำดับจากมากสู่น้อย ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารที่มาจากกรณีเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นเข้าร่วมในการประชุมชี้แจง การแต่งเครื่องแบบ การเป็นผู้มีอายุมาก และการเป็นเพศชาย

2. องค์ประกอบความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ตามความคิดเห็นของเกษตรกร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบสำคัญเรียงตามลำดับดังนี้

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับคุณสมบัติในตัวผู้ส่งสาร (Qualification Factor) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีนัยสำคัญได้แก่ มีความรอบรู้ มีความชำนาญ มีการศึกษา มีความ

ลามารถ มีประสบการณ์ ได้รับการฝึกฝนมา เป็นผู้ที่มีหน้าที่ในเรื่องนั้น มีไหวพริบ ชอบเร่งรีบ เป็นคนเด็ดเดี่ยว

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้สึกปลอดภัย (Safety Factor) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรที่มีนัยสำคัญได้แก่ ความเชื่อเพื่อเผื่อแผ่ให้อภัย มีมารยาท ใจเย็น ต้อนรับขับสู้ มีขันติและเรียบง่าย

3. องค์ประกอบเกี่ยวกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Unity Factor) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ ความเป็นมิตร ไม่ขัดคอคน น่าคบ เมตตา เป็นคนเปิดเผยและเป็นกันเอง

4. องค์ประกอบเกี่ยวกับความคล่องแคล่ว (Dynamism Factor) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ เป็นคนองอาจ เป็นคนเด็ดเดี่ยว มีความว่องไวในการตัดสินใจ มีไหวพริบ และเป็นคนเอาจริงเอาจัง

อุไรศรี ศุภดิถลลักษณ์ (2537) ได้ศึกษาถึงความน่าเชื่อถือของเภสัชกรในบริการปรึกษาเรื่องยา ศึกษาเฉพาะกรณี : กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลราชบุรี พบว่าเพศ อายุ อายุราชการ ประสบการณ์ และการสวมเครื่องแบบ กับลักษณะทางประชากรของผู้ป่วยไม่ทำให้ความน่าเชื่อถือของเภสัชกรแตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและรายได้ของผู้ป่วย มีผลทำให้ความน่าเชื่อถือแตกต่างกัน

จะเห็นได้ว่า มีผู้ศึกษาเรื่องความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร โดยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัยพบ มิติของความน่าเชื่อถือ เช่น ด้านความปลอดภัย ความมีคุณสมบัติ บุคลิกภาพ การสมาคม ความคล่องแคล่ว การเป็นผู้รู้ ความถูกต้องแม่นยำในเรื่องที่สื่อสาร ความเปิดเผย และความรู้ความสามารถ โดยที่มิติเหล่านี้จะมีความแตกต่างกันตามประเภทสื่อ และบุคคลในฐานะแหล่งสาร