

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารของทหารในโครงการฝึกอบรมเพื่อฟื้นฟูเยาวชนผู้ติดยาเสพติด จำเป็นต้องอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการกลุ่ม
3. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสาร และการสื่อสารระหว่างบุคคล
4. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ
5. แนวคิดเรื่องปฏิบัติการจิตวิทยาทางทหาร
6. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์วิทยพัชรากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการต่อเนื่อง (On - going Process) ที่จะต้องกระทำติดต่อกันสืบเนื่องกันไปอย่างไม่มีวันสิ้นสุด เพื่อให้การฝึกอบรมที่จัดขึ้นไม่ไร้ผลหรือปราศจากคุณค่า ตลอดจนไม่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองเวลา การสูญเปล่าในงบประมาณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และเพื่อก่อให้เกิดความคุ้มค่ากับการทุ่มเทของทุก ๆ ฝ่าย และประหยัด จีระวรพงษ์ (2530 : 14) ยังได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ ช่วยเสริมสร้างคนให้มีคุณค่าต่อสังคม ทำให้สังคมเจริญมั่งคั่ง ถ้าสังคมใดประกอบด้วยสมาชิกที่ดีอยู่คุณภาพ ความหยามเยาะย่อมบังเกิดในสังคมนั้น โดยเหตุนี้ กิจกรรมการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญและความจำเป็นต่อการพัฒนาสมาชิกของสังคมอยู่เสมอ

## ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกึ่งถาวรในพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้อย่างเฉพาะเจาะจง อีกทั้งยังเป็นกระบวนการเพิ่มความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของบุคคล หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นการพัฒนาบุคคล โดยมีผู้ให้นิยามของการฝึกอบรมไว้ต่าง ๆ ดังนี้

**ไมเคิล เจ จูเชียส** (Michael J. Jucius อ้างใน ขจรศักดิ์ หาญณรงค์, 2527 : 172) ได้กล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความถนัดทางธรรมชาติ (Aptitude) ทักษะ (Skill) หรือความชำนาญความสามารถ (Ability) ของบุคคล เพื่อให้ปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

**วิลเลียม จี สกอตต์ และ เทอร์เรนซ์ อาร์ มิทเชล** (William G. Scott and Terrance R. Mitchell อ้างใน พจน์ เพชรบุรณิน, 2524 : 38) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคคลไว้ว่า หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเสริมสร้างให้บุคคลก้าวไปสู่หน้าที่การงานที่สูงขึ้นไป ช่วยให้มีความสัมพันธ์กับองค์การดีขึ้น ตลอดจนช่วยให้ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปได้อย่างดี

**วิจิตร อวระกุล** (2540 : 50) กล่าวว่า การอบรมเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีความหมาย 4 นัย คือ

1. การอบรมเป็นวิธีการที่จะทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
2. คนก่อนได้รับการอบรมกับคนหลังจากได้รับการอบรม จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ไปตามสมควร
3. ถ้าก่อนกับหลังการอบรม ไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเลย ก็แสดงว่าผู้นั้นยังไม่ได้รับการอบรม หรือกระบวนการอบรมไม่บังเกิดผล

4. ถ้าต้องการเพิ่มเติมความสามารถหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคน ก็ทำได้โดยการฝึกอบรม ที่ถูกหลักวิธีการของการฝึกอบรม

จากนิยามการฝึกอบรมข้างต้นสรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการในการทำให้บุคคลเกิดการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปจากเดิม โดยผ่านวิธีการที่มีการวางหลักการอย่างถูกต้อง เหมาะสม เป็นระเบียบขั้นตอน และมีความต่อเนื่อง ดังที่วิจิตร อวระกุล (2540 : 161) ได้แสดงวงจรการฝึกอบรม (Training Cycle)ไว้ดังนี้

#### วงจรการฝึกอบรม (Training Cycle)



#### ปรัชญาของการฝึกอบรม

ปรัชญาทางการฝึกอบรมที่ผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญทางการฝึกอบรมให้ไว้ มีดังนี้ (วิจิตร อวระกุล, 2540 : 60-62)

1. การฝึกอบรมเป็นการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง การศึกษาตลอดชีวิต มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันไม่ให้ความรู้หมดไป หรือเสื่อมจากบุคคล
2. การฝึกอบรมเป็นเรื่องเกี่ยวกับบุคคล เราไม่สามารถปล่อยให้บุคคลพัฒนาตนเองจนเป็นคนชั้นเยี่ยมได้ด้วยตนเอง หรือด้วยการให้ความดีความชอบ ถ้าต้องการให้บุคคลมีความรู้ มีเจตคติ และทักษะ จำเป็นต้องทำการฝึกอบรมให้

3. การเรียนรู้ที่ดีมีไม่เกิดจากโอกาสการเรียนรู้ เกิดจากการวางแผนและให้โอกาส เราขอโอกาสไม่ได้ เราต้องให้ความสำคัญของการฝึกอบรมวางแผนดำเนินการบนหลักการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการฝึกปฏิบัติให้ทำได้จริง ๆ

4. การฝึกอบรมต้องเริ่มจากความจำเป็นในการฝึกอบรม การอบรมเพื่อให้พ้น ๆ ไปจะเป็นการสูญเปล่า ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่แท้จริง จะทำให้การพัฒนาบังเกิดผลและคุ้มค่า

5. ต้องปรับปรุงโครงการ ขบวนการ วิธีการต่าง ๆ ในการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เฉพาะเรื่อง เฉพาะกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม เฉพาะกิจการที่แท้จริงของกลุ่มบุคคล

6. นำเอาเทคนิควิธีการฝึกอบรมมาใช้อย่างกว้างขวางตลอดเวลา เพื่อให้เกิดผลในการฝึกอบรมสูงสุดที่คิดว่าดีกว่าการฝึกอบรมในรูปแบบเก่า แบบเดิมที่ทำอยู่ จากการประเมินผลผลการค้นคว้าวิจัย และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ถูกคิดค้นขึ้นมา

7. ฝึกอบรมให้เกิดความสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบที่สัมพันธ์เกี่ยวข้อง เช่น ด้านเทคนิค เศรษฐกิจ สังคม การเมือง อุตสาหกรรม หรือการตลาด รวมทั้งต้องให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมด้วย

### เทคนิคการฝึกอบรม

เทคนิคการฝึกอบรม หมายถึง วิธีการสอนการอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ที่ค่อนข้างถาวรตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์ที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดการเรียนรู้ จนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร ไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เทคนิคการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญต่อการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร และยังมีไปถึงการจูงใจ ให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม โดยเทคนิคในการฝึกอบรมที่ใช้กันทั่วไป ซึ่งวิจิตร และชูชัย ได้กล่าวไว้ ได้แก่ (วิจิตร อวระกุล, 2540 : 162-164 , ชูชัย สมितिไกร, 2540 : 45-48 )

1. การบรรยายหรือการสอน (Lecture) คือ การบรรยายสาระความรู้ต่าง ๆ โดยวิทยากร เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว (One-way communication) จากวิทยากรสู่ผู้เข้ารับการอบรม วิทยากรจะเป็นผู้มีบทบาทมากที่สุดในการฝึกอบรม วิทยากรจะเป็นผู้จัดเตรียมเนื้อหาสำหรับการบรรยาย รวมถึงสื่อที่ใช้ประกอบการบรรยาย เช่น แผ่นใส สไลด์ รูปภาพ เป็นต้น ในการบรรยายที่ดี วิทยากรจะต้องสามารถกล่าวถึงประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน โดยมีการเลือกใช้

ภาษาที่เหมาะสมกับภูมิหลังของผู้เข้ารับการอบรม พร้อมทั้งมีการยกตัวอย่างที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว

**จุดประสงค์** เพื่อถ่ายทอดความรู้ใหม่ ๆ ไปสู่กลุ่มคนจำนวนมากในเวลาอันรวดเร็ว

**เงื่อนไข** การบรรยายจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขดังนี้

1. วิทยากรเป็นผู้มีชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญ
2. มีการเตรียมแผนการบรรยายเป็นอย่างดี
3. การบรรยายกระชับ ตรงจุด และชัดเจน

**2.การระดมความคิด (Brainstorming)** คือ การประชุมกลุ่มซึ่งเปิดโอกาสและกระตุ้นให้สมาชิกทุกคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรีโดยปราศจากข้อจำกัด การวิพากษ์วิจารณ์ หรือการตัดสินคุณค่าใด ๆ

**จุดประสงค์** เพื่อระดมความคิดจากสมาชิกทุกคน ให้ได้ความคิดที่หลากหลาย และมีปริมาณมากที่สุด

**เงื่อนไข**

1. หัวข้อของการประชุมจะต้องชัดเจน
2. ห้ามวิพากษ์วิจารณ์ หรือ ตัดสินคุณค่าใด ๆ แต่ให้มีบรรยากาศการประชุมที่เปิดกว้าง และเสรีมากที่สุด

**3.การศึกษาจากกรณี (Case Study)** คือการบรรยายถึงสถานการณ์ในรูปของงานเขียน เทปบันทึกเสียง หรือวีดิทัศน์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมศึกษาและอภิปราย ภายใต้การแนะนำของวิทยากร

**จุดประสงค์**

1. สนับสนุนให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีส่วนร่วมในการฝึกอบรม
2. สอนทักษะการวิเคราะห์ปัญหา
3. แสดงให้เห็นว่าเนื้อหาของกรณีศึกษา มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงานจริงอย่างไร

**เงื่อนไข**

1. ปัญหาที่นำเสนอจะต้องมีความสมจริง
2. คำตอบหรือทางแก้ไขปัญหาคงต้องไม่ง่ายเกินไป
3. ปัญหาที่นำเสนอจะต้องมีข้อมูลมากเพียงพอสำหรับการอภิปราย

**4.การสาธิตวิธี (Method Demonstration)** คือ การแสดงให้ผู้รับอบรมเห็นถึงการปฏิบัติจริง และเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทดลองปฏิบัติตามและซักถามปัญหา

**จุดประสงค์** เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความเข้าใจและเห็นการปฏิบัติจริง  
**เงื่อนไข**

1. วิทยากรจะต้องมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สาธิต
2. ผู้เข้ารับการอบรมมีจำนวนไม่มากเกินไป

5. การให้ทำแบบฝึกหัด (Exercise) คือ การกำหนดให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในการแก้ปัญหา หลังจากการบรรยาย อาจตั้งโจทย์ ปัญหาให้ฝึกหัดแก้ปัญหาบนกระดาษในสมุดแบบฝึกหัด การทดลองโดยการปฏิบัติ ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

**จุดประสงค์**

1. เพื่อทดสอบความรู้ความเข้าใจของผู้เรียน
2. เพื่อให้ผู้เรียนได้ประยุกต์ความรู้ไปใช้ในงานของตน

**เงื่อนไข** งานที่มอบหมายจะต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับผู้เรียนและไม่ยากเกินไปสำหรับเวลาที่กำหนด

6. กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ (Group Process) เป็นเทคนิคอย่างหนึ่ง ซึ่งใช้กลุ่มในการทำกิจกรรมลักษณะต่าง ๆ เช่น การเล่นเกมส์ การแสดงบทบาท การจำลองสถานการณ์ หรือกรณีตัวอย่าง เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทำกิจกรรมร่วมกัน

**จุดประสงค์**

1. เพื่อการเรียนรู้ถึงพฤติกรรม ทักษะคติ การเข้าใจคน วิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับคนที่ถูกต้อง
2. เพื่อการเรียนรู้ปฏิกริยาภายในกลุ่ม การกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลง ทุกคนจะเกิดการหยั่งรู้ รับผิดชอบด้วยตนเอง และพัฒนาตนเอง โดยอาศัยพฤติกรรมของกลุ่ม

**เงื่อนไข**

1. กลุ่มสมาชิกไม่ควรเกิน 30 คน
2. มีการตั้งวัตถุประสงค์จัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับอายุ เรื่อง วัตถุประสงค์ของกลุ่ม และระดับความรู้

7. กลุ่มฝึกแก้ไขปัญหา (Forum) คือการมอบหมายให้สมาชิกตั้งแต่ 3 - 8 คน ร่วมกันทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาใดปัญหาหนึ่ง และเสนอหนทางการแก้ไขปัญหาให้แก่ที่ประชุม

**จุดประสงค์**

1. ส่งเสริมให้มีปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม ภายใต้สถานการณ์ที่จำเป็นต้องแก้ไขปัญหา
2. ทดสอบความเข้าใจและการประยุกต์ให้ความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม
3. ร่างแผนการเพื่อไปใช้งาน

## เงื่อนไข

1. ปัญหาต้องสอดคล้องกับความเป็นจริง และสัมพันธ์กับการทำงานของผู้เข้าอบรม
2. ปัญหาจะต้องมีความน่าท้าทายและไม่ยุ่งยากซับซ้อนเกินไป
3. จะต้องมีการให้ข้อมูลมากเพียงพอสำหรับการฝึกแก้ไขปัญหา

เทคนิคข้างต้นนี้ เป็นเพียงส่วนหนึ่งที่ผู้จัดการฝึกอบรมนิยมนำมาใช้ นอกจากนั้นยังมีเทคนิคอื่น ๆ เช่น การประชุม (Meeting) การสัมมนา (Seminar) การแสดงละครสั้น (Skit or Playet) กลุ่มซักถาม (Audience Reaction Group) การสัมภาษณ์ (Interview) การให้ทำโครงการจริง (Live Project or Group Work) เป็นต้น

ในการฝึกอบรมแต่ละครั้งนั้น สิ่งที่ต้องทำการพิจารณาอย่างถี่ถ้วนที่สุดคือความสมบูรณ์แบบขององค์ประกอบในการฝึกอบรม อันได้แก่

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม
2. หลักสูตรการฝึกอบรม
3. วิทยากรในการฝึกอบรม และ
4. สถานที่ในการฝึกอบรม

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเน้นทำการศึกษาในองค์ประกอบของวิทยากรในการฝึกอบรมคือ “ทหารชุดฝึกฯ” เป็นหลัก ในที่นี้จึงขอนำเสนอแนวคิดเฉพาะในส่วนวิทยากรเท่านั้น

วิทยากรฝึกอบรม หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทักษะหรือพฤติกรรม ผู้เป็นวิทยากรฝึกอบรมนอกจากจะต้องมีความรู้ความสามารถ และได้รับการฝึกอบรมด้านวิธีการสอน เทคนิคการสอนเช่นเดียวกับครูอาจารย์ทั่วไปแล้ว ในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) วิทยากรฝึกอบรมจึงต้องมีหน้าที่บทบาทที่เป็นพิเศษหลายประการ (วิจิตร อวระกุล, 2540 : 209)

## คุณสมบัติของวิทยากรที่ดี

1. มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือบุคคลอื่นในการเรียนรู้ และมีลักษณะที่บุคคลอื่นอยากจะขอความช่วยเหลือ อุปนิสัยรักการเรียนรู้ การสอน ศึกษา ค้นคว้าอยู่เสมอ ด้วยการอ่านหนังสือพิมพ์ ฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ เสมอทุกวัน
2. มีความตระหนักในความรับผิดชอบต่อการอบรมและผู้ร่วมงาน รวมทั้งผู้เข้ารับการอบรม
3. มีความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม เข้าใจจิตวิทยาในการสอน

4. มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการฝึกอบรมและเทคนิคการฝึกอบรม
5. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการเรียนรู้
6. มีความสามารถในการเป็นผู้นำในการอบรม มีศิลปะในการพูด การฟัง และการใช้คำถาม คำตอบ

7. มีความกระตือรือร้น มีชีวิตจิตใจ มีอารมณ์ขันในบางสถานการณ์เพื่อผ่อนคลาย
8. มีความสามารถในการแก้ปัญหา เคารพต่อความคิดเห็นของบุคคลอื่น
9. การมีบุคลิกภาพดีและน้ำเสียงดี

นอกจากการมีคุณสมบัติที่ดีข้างต้นแล้ว วิทยากรต้องมีความเข้าใจในเรื่องการสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรมด้วย เพื่อให้การฝึกอบรมนั้นได้รับความสนใจจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม และประสบผลสำเร็จตามที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ บรรยากาศที่วิทยากรฝึกอบรมจะต้องสร้างขึ้นเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของการถ่ายทอดความรู้ในการฝึกอบรม ได้แก่ (วิจิตร อวระกุล, 2540 : 214-216)

1. **บรรยากาศที่มีความอบอุ่น (Warmth)** ได้แก่ การใช้คำพูด สลีลา ท่าทาง น้ำเสียงที่เป็นกันเองกับผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งจะช่วยสร้างความรู้สึก ทัศนคติที่ดีต่อกันให้เกิดขึ้นได้ง่าย มีการแสดงความเป็นมิตร แสดงการยอมรับในตัวผู้เข้าอบรม ตลอดจนแสดงว่าวิทยากรมีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้เข้าอบรมมีความกล้าที่จะเข้ามาทักทาย พูดคุยอย่างเปิดเผยกับวิทยากร ซึ่งจะส่งผลถึงการเรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่วิทยากรถ่ายทอดเป็นอย่างดี

2. **บรรยากาศของการยอมรับนับถือ (Respect)** การที่วิทยากรให้การยอมรับนับถือเรื่องวัยวุฒิ ประสบการณ์ ความตั้งใจของผู้เข้าอบรม ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ มีคุณค่าสามารถพบความสำเร็จได้ ความรู้สึกนี้จะเกิดขึ้นยากกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีปมด้อย ขาดความมั่นใจในตนเอง วิทยากรจึงควรสร้างบรรยากาศและถ่ายทอดความรู้สึกของการยอมรับยกย่องนับถือนี้ไปยังผู้เข้ารับการอบรม

3. **บรรยากาศที่มีอิสระ (Freedom)** คือการสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการอบรมมีอิสระในการที่จะเลือกตัดสินใจ เลือกเชื่อ เลือกสนใจ เลือกกิจกรรมที่มีความหมายและคุณค่าแก่ตนเอง รวมทั้งการให้โอกาสในการที่จะทำผิดพลาดด้วย บรรยากาศเช่นนี้จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ เกิดความมั่นใจในตนเอง เป็นการลดความตึงเครียดได้มาก

4. **บรรยากาศท้าทาย (Challenge)** การกระตุ้น การจูงใจ การให้กำลังใจสนับสนุน จะทำให้เกิดบรรยากาศท้าทายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตัดสินใจทำ กล้าเสี่ยง ทั้งนี้ เพื่อให้เขาประสบผลสำเร็จ พูดให้เขารู้สึกว่าวิทยากรมีความเชื่อในความสามารถของเขาที่จะทำกิจกรรมนั้นได้สำเร็จ แม้ว่าจะเป็นกิจกรรมค่อนข้างยาก ให้เขาเกิดกำลังใจผู้ เกิดความกล้าที่จะทำในสิ่งนั้น ๆ



5. **บรรยากาศแห่งความสำเร็จ (Success)** วิทยาการควรจะต้องเลือกพูดถึงเรื่องที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมประสบความสำเร็จ เพราะจะส่งผลให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความมั่นใจตนเองมากขึ้น การใช้แต่คำพูดว่า "ส่วนมากยังไม่ดี" "น้อยคนจะทำได้ ทำสำเร็จ" เป็นการสร้างบรรยากาศของความท้อถอย หดหู่ การใช้คำชมว่า "ดี" "ดีมาก" "เยี่ยม" ฯลฯ จะทำให้มีกำลังใจ

6. **บรรยากาศของการชี้ นำกำกับ (Direct)** วิทยาการจะต้องให้แนวทางชี้ นำให้ผู้เข้ารับการอบรมเดินไปสู่การเรียนรู้ อย่างมีเป้าหมาย บอกถึงวัตถุประสงค์ หลักการ จะทำให้ทุกคนไปในแนวทางที่ถูกต้องและไปด้วยกัน

7. **บรรยากาศของการควบคุม (Control)** คือ บรรยากาศที่วิทยาการต้องควบคุมให้เกิดระเบียบวินัย ผู้เรียนจะเรียนได้น้อยถ้าปล่อยให้มืออิสระเกินขอบเขต ไม่มีการควบคุม ต้องมีการชี้แจงว่าทำไมต้องทำสิ่งนี้ แต่ไม่ทำสิ่งนั้น ทำไมจึงต้องห้าม ทำไมจึงต้องลงโทษ และไม่ให้ใครมีสิทธิพิเศษ บรรยากาศของการควบคุมนี้จะทำได้โดยการพูด ให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องทำ และทุกคนมีความสำคัญ และได้รับการปฏิบัติตาม กติกา ข้อตกลง ระเบียบ ฯลฯ อย่างเท่าเทียมกันทุกคน ทุกคนจะให้ความสนใจและระมัดระวังอยู่ภายใต้การควบคุมนี้

การศึกษาเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารของทหารในโครงการฝึกอบรมเพื่อฟื้นฟูเยาวชนผู้ติดยาเสพติด เป็นการศึกษายุทธวิธีที่ทหารใช้ในบริบทของโครงการฝึกอบรมบำบัดฟื้นฟู "เดือนเพ็ญพัฒนาเยาวชน" ในการฝึกอบรมดังกล่าว มีการใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่หลากหลาย เช่น การบรรยาย การฝึกปฏิบัติ กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นต้น อีกทั้งยังมีทหารซึ่งเป็นวิทยากรหลักในโครงการฯ และเป็นผู้ดูแลผู้เข้ารับการอบรมอย่างใกล้ชิดตลอดโครงการ โดยจะมุ่งเน้นศึกษาว่าเทคนิควิธีการที่ทหารใช้ในการฝึกอบรมเป็นอย่างไร วิธีการต่าง ๆ สอดคล้องกับแนวคิดหรือไม่ และศึกษาความเป็นวิทยากรการ ฝึกอบรมของทหารว่ามีศักยภาพและความสามารถในการจัดการฝึกอบรมเพียงไร และอย่างไร

ศูนย์วิทยพัทยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการกลุ่ม (Group Process)

### แนวความคิดเกี่ยวกับกลุ่ม

ในการสร้างกลุ่มนั้น มีองค์ประกอบพื้นฐานที่นับได้ว่าเป็นส่วนสำคัญที่สุดส่วนหนึ่งก็คือ “คน” คนถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดของสังคม การนำคนมากกว่าหนึ่งคนมารวมกัน สามารถเรียกได้ว่าเป็นกลุ่ม ดังนั้นนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามของคำว่า “กลุ่ม” ไว้ดังนี้

**วีระวัฒน์ พงษ์พยอม** (2534 : 14) นิยามว่า กลุ่ม คือ กลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยสมาชิกต้องเสียสละความเป็นส่วนตัวเท่าที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

**พะยอม วงศ์สารศรี** (2542 : 218) กล่าวว่า กลุ่ม หมายถึง กลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กัน รวมตัวกันขึ้นเพื่อทำงานใดงานหนึ่งให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย

**พรณราย ทรัพย์ประภา** (2529 : 3 ) กล่าวว่า กลุ่ม หมายถึง กลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างจะใกล้ชิดและคงความสัมพันธ์อยู่อย่างค่อนข้างจะถาวร

**โดยสรุป** กลุ่ม หมายถึง กลุ่มคนจำนวนตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปที่มีความสัมพันธ์กันและมารวมตัวกัน โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน ในอันที่จะร่วมดำเนินการ ปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม เช่น สามีภรรยา กลุ่มนักกีฬา กลุ่มถ่ายทำภาพยนตร์ เป็นต้น

### ความหมายของกระบวนการกลุ่ม (Group Process)

กระบวนการกลุ่ม เป็นเรื่องของปฏิภิกิริยา (Interaction) ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งเป็นไปโดยเสรีตามธรรมชาติ ภายใต้อิทธิพลทางจิตวิทยาและทางสังคม ซึ่งเรียกว่า รายละเอียดเกี่ยวกับธรรมชาติของกลุ่ม (Nature of Group) โดยกระบวนการกลุ่มจะเริ่มตั้งแต่การที่สมาชิกเริ่มเข้าร่วมกลุ่ม ทำให้เกิดบทบาทอันเนื่องมาจากอิทธิพลของกลุ่ม (ฉลอง ภิรมย์รัตน์, 2521 : 8-9)

ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง สถานะของกลุ่มจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamics) ไม่ว่าจะเป็นในทางที่ดีขึ้น หรือเลวลง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น การจัดระเบียบ การจัดการ ตลอดจนภาวะของการนำ (Leadership) และความร่วมมือร่วมใจของสมาชิก แนวนโยบายในการกำหนดรูปแบบของปัจจัยเหล่านี้ ย่อมทำให้กระบวนการกลุ่มได้พัฒนาไปสู่จุดหมายปลายทางได้ ความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอันเกิดจากการนำเอาปัจจัยต่าง ๆ มาใช้กับกระบวนการกลุ่ม เพื่อให้กลุ่มได้พัฒนาไปสู่เป้าหมาย ซึ่งเรียกว่า พลวัตของกลุ่ม (Group Dynamics) ที่สามารถจะตอบปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับกลุ่มได้ เช่น ทำไม

การใช้วิธีการเหมือนกันในกลุ่ม 2 กลุ่มแต่ผลออกมาแตกต่างกัน คือ มีกลุ่มหนึ่งล้มเหลว ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งประสบความสำเร็จ นอกจากนั้นพลวัตของกลุ่มยังเป็นเครื่องชี้ชะตาของกลุ่มได้ด้วย เช่น ในการบำบัดรักษาเยาวชนที่ติดยาเสพติด ถ้าหากเป็นเด็กทั่ว ๆ ไปอยู่ในระบบการศึกษา ก็พอจะชี้ได้ว่าวิธีการบำบัดโดยการให้ครู หรือ หมอมาทำการบำบัดก็อาจประสบความสำเร็จได้ แต่ถ้าหากกลุ่มเยาวชนเปลี่ยนเป็นกลุ่มเฉพาะ เช่น ในการวิจัยครั้งนี้ที่เป็นเยาวชนผู้ต้องขัง เราไม่สามารถคาดการณ์อย่างมั่นใจได้ว่าวิธีการบำบัดฟื้นฟูโดยกลุ่มบุคคลดังกล่าวจะประสบความสำเร็จเทียบเท่ากับความสำเร็จที่จะได้รับการบำบัดกลุ่มเด็กที่อยู่ในระบบการศึกษา

### กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์

กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์หรือพลังกลุ่มหรือพลวัตของกลุ่ม 2 คำนี้มีจุดมุ่งหมายร่วมกันคือ (ทิตนา แชมมณี, 2522 : 229-230)

1. **ให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมมากที่สุด (Active Participation)** เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจและจำเนื้อหาได้ด้วยตัวเองการมีส่วนร่วมต้องประกอบกัน 4 ด้าน คือ
  - ด้านร่างกาย (Physical) ผู้เรียนต้องมีความพร้อมด้านร่างกาย คือ ไม่เจ็บปวดหรือบาดเจ็บใด ๆ ร่างกายต้องพร้อมที่จะรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ที่กลุ่มกำลังทำอยู่
  - ด้านสติปัญญา (Intellectual) ผู้เรียนได้มีโอกาสใช้สติปัญญาของตัวเอง หาวิธีการเพื่อแก้ปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกันกับกลุ่ม ปัญหาหรือกิจกรรมที่จัดให้กลุ่มทำจึงควรเป็นกิจกรรมที่ทำหาย ทำให้ผู้เรียนอยากคิด อยากลองแก้ อยากทราบผลที่ตามมา
  - ด้านอารมณ์ (Emotion) ผู้เรียนมีอารมณ์ร่วมอาจเกิดความสนุกสนานหรือเกิดความเศร้า ก่อให้เกิดความประทับใจตามมา ซึ่งทำให้มีความหมายต่อตัวผู้เรียน
  - ด้านสังคม (Social) ผู้เรียนได้มีโอกาสนำประสบการณ์ของตนเองแลกเปลี่ยนกับผู้อื่นในกลุ่ม และได้ช่วยเหลือกลุ่มทุกด้านให้ดำเนินไปด้วยดี
2. **ให้ผู้เรียนรู้จักวิเคราะห์ปัญหา (Analysis)** จนทำให้เกิดข้อคิด เกิดการเรียนรู้จากปัญหานั้น วิเคราะห์ได้ว่าสิ่งใดที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและส่วนร่วมซึ่งควรนำไปปฏิบัติหรือนำไปเป็นอุทาหรณ์เตือนใจได้
3. **ให้ผู้เรียนรู้จักเลือกสิ่งที่เรียนรู้นั้น** หรือสิ่งที่ตนค้นพบไปใช้ในชีวิตประจำวัน (Application) เพื่อเป็นประโยชน์แก่ตัวเองและส่วนรวมถ้ากิจกรรมใดที่จัดขึ้นแล้ว สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายดังกล่าวถือว่ากิจกรรมนั้นบรรลุผล ย่อมช่วยให้ผู้เรียนหรือสมาชิกในกลุ่มเกิดการเรียนรู้โดยสมบูรณ์

## การสื่อสารในกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์

ในกระบวนการพื้นฐานในการสร้างกลุ่มจะมีเรื่องของการสื่อสารเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย เนื่องจากเรื่องของกลุ่มมี "คนมากกว่า 1 คน" เข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ดังนั้นจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องทำการสื่อสารกัน โดยการติดต่อสื่อสารถือเป็นกลไกที่ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม

การติดต่อสื่อสารในกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์นั้นเริ่มจากสมาชิกแต่ละคนจะต้องสามารถทำการสื่อสารภายในตัวเอง (Intrapersonal Communication) ได้เป็นอย่างดีก่อน กล่าวคือสามารถทำการเข้ารหัสสาร แปลความสาร และถอดรหัสสารในสิ่งที่ตนคิดหรือมีข้อมูลได้ ซึ่งความสามารถสื่อสารทำความเข้าใจตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะช่วยในการตัดสินใจเบื้องต้น เช่น จะเข้าร่วมทำกิจกรรมโดยเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือไม่ เหตุผลที่เราจะเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มคืออะไร เพียงพอที่จะเข้าร่วมหรือไม่ เป็นต้น

### แบบจำลองการสื่อสารภายในตนเอง (Intrapersonal Communication)



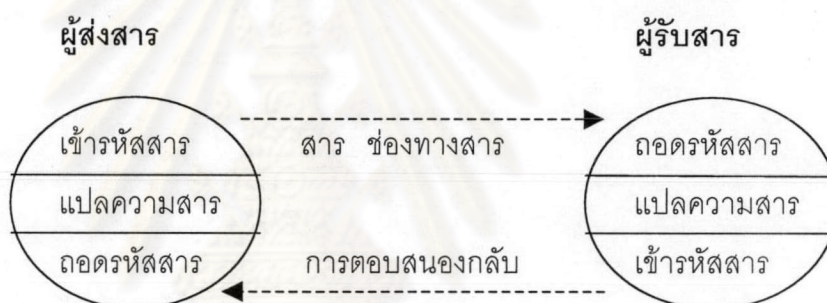
ที่มา : ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์, 2534 : 13

เมื่อทำความเข้าใจการสื่อสารในตนเองย่อมง่ายต่อการที่จะก้าวสู่ขั้นของการสื่อสารกับผู้อื่นในลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ต่อไป

ดังที่นิยามของคำว่า กลุ่ม ได้ระบุไว้ว่าประกอบด้วยคนจำนวนตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปมาสัมพันธ์กันเพื่อทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกัน ย่อมแสดงให้เห็นว่าสมาชิกในกลุ่มจะต้องมีการพูดคุยติดต่อสื่อสารกันอยู่เสมอ โดยกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลนี้เป็นปัจจัยเบื้องต้นที่ผู้ที่อยู่ในกระบวนการกลุ่มต้องนำมาใช้เชื่อมโยงกับบุคคลอื่น ๆ กล่าวคือ เมื่อทำการสื่อสารในตนเองให้เหตุผลกับตัวเองจนเป็นที่ชัดเจนแล้วว่า จะเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มเพื่ออะไร อย่างไร ก็เริ่มเข้าไปสร้างความ

สัมพันธ์กับบุคคลเป้าหมายที่เราหวังหรืออยาก่วมกิจกรรมกลุ่มด้วย โดยการสร้างความรู้จัก พูดคุยทั้งโดยส่วนตัวและเป็นทางการ มีการบอกถึงจุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ของการทำกิจกรรมกลุ่มครั้งนี้ รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันด้วย โดยในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลนี้เรียกว่ามีลักษณะของการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ซึ่งมีองค์ประกอบที่เพิ่มขึ้นจากการสื่อสารภายในตนเองคือ ต้องมีทั้งผู้ส่งสาร (Source) และผู้รับสาร (Receiver) โดยสามารถติดต่อส่งเนื้อหาสาร (Message) ถึงกันได้โดยผ่านช่องทางการสื่อสาร (Channel) โดยในตัวผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็มีกระบวนการเข้ารหัสสาร แปลความสาร และถอดรหัสสารในตัวเองเกิดขึ้นด้วยและเพิ่มส่วนของการตอบสนองกลับ (Feedback) จากอีกฝ่ายหนึ่งเข้ามา

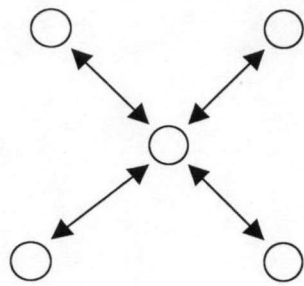
### แบบจำลองการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)



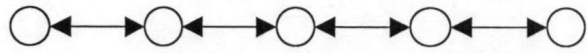
ที่มา : Schramm, 1974 : 62

เมื่อใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นเครื่องมือสื่อสารในกระบวนการกลุ่มแล้ว การอยู่รวมกัน ปฏิบัติงานร่วมกันภายในกลุ่ม ก็ต้องอาศัยการสื่อสารที่สลับซับซ้อนมากขึ้นจากการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารภายในกลุ่ม (Group Communication)

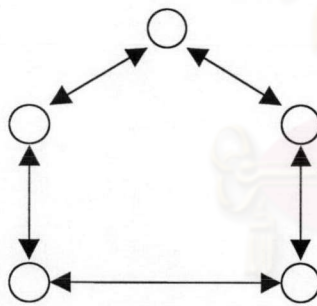
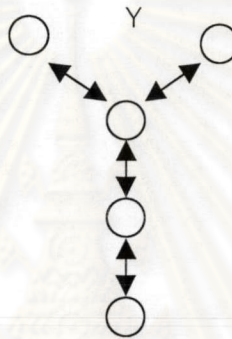
โดยได้มีการศึกษาถึงรูปแบบต่าง ๆ ในการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกกลุ่ม การศึกษาเรื่องนี้ขึ้นเป็นครั้งแรก โดย อเล็กซ์ เบฟลาส (Alex Bavelas, 1948 อ้างใน สุพิณ เกชาคุปต์, 2536 : 105-107) กำหนดให้มีรูปแบบของการติดต่อสื่อสารหลาย ๆ ลักษณะดังรูปภาพต่อไปนี้



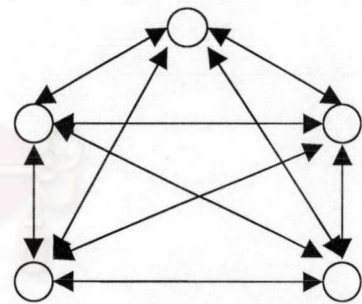
WHEEL



CHAIN



CIRCLE



COMCON

จากภาพทั้ง 5 ข้างต้นแสดงถึงแบบแผนการสื่อสารที่มีลักษณะเป็นเครือข่าย (Network) ระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 แบบแผนใหญ่ ๆ คือ

- กลุ่มที่มีการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง ได้แก่ Wheel , Chain และ Y
- กลุ่มที่มีการกระจายอำนาจ ได้แก่ Circle และ Comcon

Wheel ข่ายการสื่อสารเป็นไปในลักษณะที่มีบุคคลคนเดียวเป็นผู้รับข่าวสารจากสมาชิกคนหนึ่งคนใด แล้วส่งข่าวสารนั้นไปยังสมาชิกคนอื่น ๆ โดยบุคคลที่อยู่ตรงกลางของกลุ่มเป็นผู้ที่มีอำนาจหรือรวมศูนย์อำนาจอย่างแท้จริง และเป็นผู้นำของกลุ่มเพราะเป็นเพียงผู้เดียวที่รับผิดชอบความสำเร็จของงาน

**Chain** ข่ายการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนจะติดต่อไปยังสมาชิกคนอื่นที่อยู่ถัดไปเท่านั้น เนื่องจากมีข้อจำกัดในแง่การประสานงาน และการติดต่อระหว่างสมาชิกในกลุ่ม

**Y** ข่ายการสื่อสารที่สมาชิกอยู่ตรงกลางเพียง 2 คน จะทำหน้าที่ประสานงานและส่งข้อมูลที่ได้รับจากสมาชิกส่งต่อไปยังสมาชิกคนอื่น ๆ ที่อยู่รอบนอก

**Circle** ข่ายการสื่อสารที่สมาชิกในกลุ่มทุกคนสามารถติดต่อกับสมาชิกที่อยู่ถัดจากตนทั้ง 2 ข้าง สถานะของทุกคนมีความเท่าเทียมกัน และทุกคนมีความพอใจ แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาเรื่องความรับผิดชอบจะเกิดขึ้นเพราะแต่ละคนมีฐานะเท่าเทียมกัน

**Comcon** เป็นข่ายการสื่อสารที่สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อกับสมาชิกคนอื่นได้โดยตรงไม่ต้องผ่านสมาชิกคนอื่น ๆ ทั้งในการรับข่าวสารและส่งข่าวสาร ข่ายการสื่อสารแบบนี้มีทั้งผลดีและผลเสียเท่ากันทั้งในแง่ความพอใจและความสำเร็จของงาน

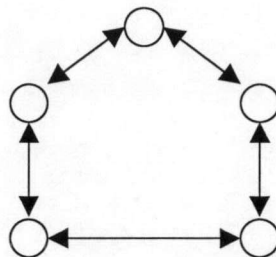
โดยงานวิจัยของ เบฟลาส และ ลีวิท (Bavelas and Leavitt, 1951) ได้พบว่า กลุ่มที่มีการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลางจะมีการจัดระเบียบของกลุ่มได้รวดเร็วและมีผู้นำที่มีบทบาทปรากฏให้เห็นบ่อยครั้ง และยังมีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มที่มีการกระจายอำนาจ ในด้านการแก้ไขปัญหาง่าย ๆ ในทางตรงกันข้าม สมาชิกกลุ่มที่มีการกระจายอำนาจ จะมีความพอใจในกลุ่มของตนมากกว่ากลุ่มรวมอำนาจ (พะยอม วงศ์สารศรี, 2542 : 22)

นอกจากนั้น สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2534 : 143) ยังจำแนกการสื่อสารในกลุ่มย่อยออกเป็น 2 ลักษณะซึ่งสอดคล้องกับที่ เบฟลาส และ ลีวิท (Bavelas and Leavitt, 1951) กล่าวไว้ โดยจำแนกดังนี้

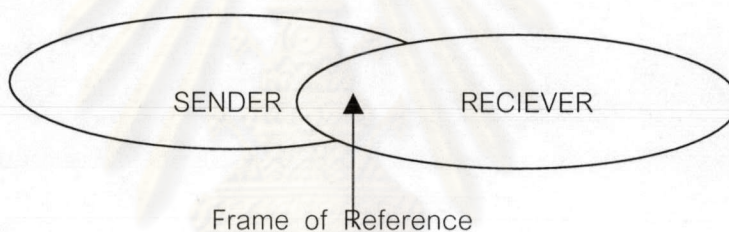
#### 1. แบบรวมศูนย์



## 2. แบบกระจาย



ซึ่งเครือข่ายของการติดต่อสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เหล่านี้สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะต้องมียุคคือ สมาชิกในกลุ่มมีกรอบอ้างอิง (Frame of Reference) ในเรื่องที่จะทำการสื่อสารนั้นร่วมกันเหมือนกันจึงจะสามารถสื่อสารกันได้อย่างเข้าใจถูกต้อง ตรงกัน โดยส่วนใหญ่แล้วคนที่ตัดสินใจเข้าร่วมกลุ่ม หรือคัดเลือกคนให้เข้ามาอยู่ในกลุ่มเดียวกันมักจะมี กรอบในการอ้างอิงในเรื่องหนึ่งเรื่องใดตรงกันอยู่แล้ว เช่น พื้นฐานความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน เป็นต้น บุคคลเหล่านี้จึงสามารถเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มได้

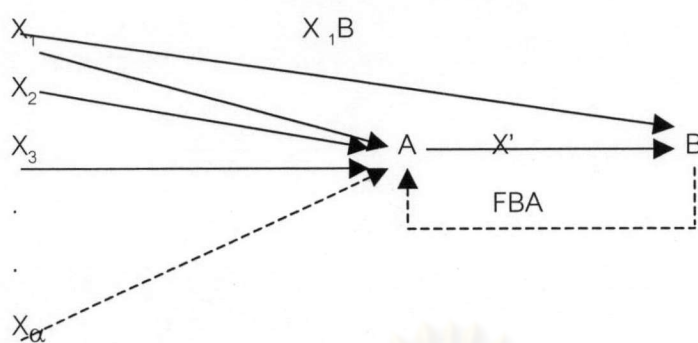


ที่มา : Schramm, 1974 : 6

นอกจากนั้นในการสื่อสารภายในกลุ่มจะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องมีลักษณะของการยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันประกอบด้วย หรือมีลักษณะการสื่อสารแบบเปิด (Open Communication) คือ ยินดีที่จะรับปฏิกิริยาตอบสนองจากสมาชิกในกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นการตำหนิ การชมเชย การเสนอข้อคิด การให้คำแนะนำ ต่อเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในกลุ่มด้วย เพื่อให้สมาชิกกลุ่มรู้สึกถึงความเป็นอิสระทางความคิด สามารถแสดงความคิดเห็น เสนอแนะสิ่งต่าง ๆ ได้ อย่างเต็มที่ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มอย่างแท้จริง ดังแบบจำลองของ เวสลีย์ และ แมคคลีน (Westley and Mclean, 1957 : 31) ที่อธิบายให้เห็นว่าเมื่อเกิดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เข้ามาในกลุ่ม ( $X_1, X_2, X_3$ ) สมาชิกคนหนึ่งในกลุ่ม (A) ได้ข้อมูลเหล่านั้นมาแล้วก็ทำการถ่ายทอดข้อมูลนั้น ( $X'$ ) ให้สมาชิกคนอื่น (B) รับรู้ต่อไป เพื่อให้สมาชิกคนที่ได้ข้อมูลจากการถ่ายทอดเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ส่งกลับมายังผู้ถ่ายทอด (FBA : feedback from B to A) ซึ่งการตอบสนองที่กลับมาอาจจะเป็น การเพิ่มเติมข้อมูลหรือแก้ไขข้อมูลที่สมาชิกคนแรกถ่ายทอดมาก็ได้เนื่องจากสมาชิกคนที่สองนี้ก็อาจได้รับข่าวสารนั้นจากภายนอกโดยตรงเช่นกัน ( $X_1, B$ )



### แบบจำลองการสื่อสารแบบสองทาง



ที่มา : Westley and MacLean, 1975 : 31

### ลักษณะของการเรียนรู้โดยวิธีกระบวนการกลุ่ม

การเรียนรู้โดยกระบวนการกลุ่ม จะเป็นไปด้วยดี ควรจะมีลักษณะดังต่อไปนี้ (ฉลอง ภิมย์ รัตน์, 2521 : 105)

1. ผู้เรียนหรือสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม
2. กิจกรรมที่จัดทุกครั้งก่อให้เกิดความรู้สึกทางอารมณ์ เกิดความประทับใจและมีความหมายต่อผู้เรียน เพราะเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้เรียนค้นพบสิ่งที่เรียนได้ด้วยตนเอง
3. การเรียนรู้ที่เกิดขึ้น ผู้เรียนทุกคนมีส่วนร่วมได้วิเคราะห์ มีการอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน ไม่ได้เกิดจากตัวผู้นำเพียงฝ่ายเดียว
4. ครูมีหน้าที่เป็นเพียงผู้จัดกิจกรรมให้ผู้เรียน โดยคำนึงถึงเป้าหมายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่วางไว้ และคอยช่วยเหลือให้กลุ่มดำเนินไปด้วยดี ครูมีหน้าที่คอยเชื่อมหรือประสานเท่านั้น
5. การเรียนรู้ของกลุ่ม จะมีลักษณะ 3 ประการคือ การเรียนรู้เรื่องตนเอง การเรียนรู้เรื่องของผู้เรียนด้วยกันในกลุ่ม และการเรียนรู้เรื่องของกลุ่ม
6. การเรียนรู้ที่ได้ผลก็ต่อเมื่อสมาชิก หรือผู้เรียนได้นำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวม

### ลักษณะของกลุ่มที่พึงต้องการในการเรียนการสอนกระบวนการกลุ่ม

นอกจากการจัดลักษณะของการเรียนรู้ให้เหมาะสมแล้ว ในการทำกิจกรรมแบบกระบวนการกลุ่ม จำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องลักษณะของกลุ่มด้วย โดยกลุ่มควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ (หลุย จำปาเทศ, 2522 : 65-66)

- **บรรยากาศในกลุ่ม** ต้องอยู่ในลักษณะที่เป็นกันเองที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนทุกคนและผู้สอน มีความรู้สึกเป็นอิสระที่จะพูดและแสดงออก บรรยากาศในกลุ่มควรมีการให้กำลังใจ เคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และมีการช่วยเหลือกัน ทุกคนรู้สึกอบอุ่น

- **ขวัญ (Morale)** คือ กำลังใจรวมหรือความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มที่จะผลักดันให้กลุ่มบรรลุถึงเป้าหมายร่วมกันได้ ขวัญเป็นความรู้สึกผูกพัน ซึ่งฝังอยู่ภายใน ยึดแน่นในความรักหมู่คณะ กลุ่มใดที่มีขวัญดีก็จะทนต่อความคับข้องใจต่าง ๆ ความเหนื่อยยากทั้งหลาย โดยไม่มีการแตกหักกันในกลุ่ม

- **การมีส่วนร่วม (Group Participation)** คือ สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม หรือ ร่วมอภิปราย แสดงความคิดเห็นว่าจะใช้วิธีการใดในการทำกิจกรรมนั้น ๆ ผู้นำกลุ่มหรือผู้สอนควรเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีโอกาสพูดหรือทำกิจกรรมเท่า ๆ กัน และคอยควบคุมให้ดำเนินกิจกรรมตรงประเด็นมากที่สุด

- **ความคิดร่วมของกลุ่ม** หมายถึงความพอใจร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มที่จะแสดงออกซึ่งความคิดเห็น โดยเฉพาะเมื่อสมาชิกกลุ่มหลายคน ได้เสนอความคิดที่มีคุณค่าเพื่อกลุ่ม

- **ความสามัคคีในกลุ่ม (Group Cohesion)** จากขวัญและกำลังใจของกลุ่มจะนำมาซึ่งความสามัคคีร่วมกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อการทำงานที่ได้ประสิทธิภาพ ครูควรฝึกให้ผู้เรียนมีวิญญูณร่วมกันในการทำงานกลุ่ม

- **มาตรฐานของกลุ่ม (Group Standard)** เป็นจุดมุ่งหมาย เป็นวิธีการดำเนินการของกลุ่ม เป็นวินัยร่วม อาจเรียกได้ว่าเป็น บรรทัดฐาน หรือ ปทัสถานของกลุ่ม (Group Norms) ซึ่งหมายรวมถึง ความคาดหวังร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มเกี่ยวกับการกำหนดพฤติกรรมและวิธีการทำงานที่เหมาะสมในกลุ่ม บรรทัดฐานของกลุ่มจะนำมาซึ่งเสถียรภาพภายในกลุ่ม เพราะสมาชิกในกลุ่มจะควบคุม ตักเตือนกันเอง ทำให้ลดความขัดแย้งลงได้

### กิจกรรมที่นำมาใช้ในการเรียนการสอนโดยวิธีกระบวนการกลุ่ม

ลักษณะของกิจกรรมที่มาจัดให้ผู้เรียนได้มีโอกาสกระทำมีดังนี้ (ทิสนา แคมมณี, 2522 : 232-239)

1. กิจกรรมนั้นต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม
2. กิจกรรมนั้น ทำให้มีการรวมกันได้ดีมั่นคงแน่นแฟ้น
3. กิจกรรมนั้นต้องช่วยลดความเครียด มีเรื่องให้ขำ มีการหัวเราะบ้าง ในบางช่วง
4. กิจกรรมนั้นต้องสร้างความเข้าใจ เห็นใจกัน มิใช่ก่อให้เกิดความแตกร้าง
5. กิจกรรมนั้นต้องให้ข้อคิด มีการประเมินผล มีการวิเคราะห์
6. กิจกรรมนั้น เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็น มีการซักถาม อภิปรายกัน

7. กิจกรรมนั้นมีส่วนให้ความรู้ มีการย้ำให้สมาชิกเข้าใจเนื้อหาที่ซ่อนเร้นอยู่
8. กิจกรรมช่วยชี้แนวทางให้สมาชิกรู้จักตนเอง และกล้าที่จะยอมรับข้อบกพร่องของตน
9. กิจกรรมนั้นช่วยให้ผู้เรียนรู้จักคนอื่นดีขึ้นแม้จะไม่ทุกแง่มุมก็ช่วยให้เข้าใจผู้อื่นมากขึ้น
10. กิจกรรมนั้นต้องทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่มีประโยชน์ เพื่อไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

จากลักษณะของกิจกรรมที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะมุ่งเน้นศึกษาในเรื่องการจัดกิจกรรมในลักษณะที่เรียกว่า “การบำบัดเป็นกลุ่ม (Group Therapy)” เป็นหลัก เนื่องจากการฝึกอบรมของโครงการฝึกอบรมบำบัดฟื้นฟู “เดือนเพ็ญพัฒนาเยาวชน” นี้ มุ่งเน้นเพื่อให้ทหารทำการฝึกอบรมเพื่อบำบัดฟื้นฟูทั้งสภาพร่างกายและจิตใจของเยาวชนที่ถูกศาลพิพากษาให้เข้าไปอยู่ในสถานพินิจเนื่องจากต้องหาคดีเกี่ยวกับยาเสพติดให้มีร่างกายที่แข็งแรงและจิตใจที่แข็งแกร่งขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดกลับไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติดอีก

คำว่า การบำบัด (Therapy) นำมาใช้กันอย่างหละหลวม ความหมายเบื้องต้นของคำว่า การบำบัดก็คือ การรักษาโรค (Treatment of Disease) สำหรับการบำบัดเป็นกลุ่มชี้ให้เห็นถึงการรักษาเป็นกลุ่ม มิใช่เป็นรายบุคคล นอกจากนี้คำว่า การบำบัดทางจิตแบบกลุ่ม (Group Psychotherapy) ก็เป็นการรักษาบุคคลที่มีความเจ็บป่วยทางอารมณ์ การบำบัดเป็นกลุ่มแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้ คือ (วินิจ เกตุขำ, 2522 : 11-12)

1. การบำบัดโดยการเล่น (Play Therapy) เหมาะสำหรับเด็กเล็กที่ยังไม่สามารถใช้การสื่อสารโดยภาษาได้ดีเหมือนผู้ใหญ่ จุดมุ่งหมายของการบำบัดแบบนี้เพื่อให้เด็กได้ประสบความสำเร็จในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ถ้าเด็กโตพอสมควรอาจจะช่วยให้เรียนรู้เรื่องการทำงานเป็นกลุ่ม หรือแก้ปัญหาทางอารมณ์และสังคม

2. การบำบัดโดยการอภิปรายเป็นกลุ่ม (Discussion Group Therapy) การบำบัดประเภทนี้เหมาะสมกับเด็กวัยรุ่นและผู้ใหญ่ เวลาที่ใช้ในการบำบัดประมาณชั่วโมงครึ่ง จำนวนบุคคลประมาณ 6-10 คน ใช้เวลาประมาณ 20 นาที ต่อคนใช้ 1 คน สมาชิกแต่ละคนได้รับการเชิญให้พูดอย่างอิสระตามความต้องการและสมาชิกแต่ละคนจะช่วยในการค้นหารากฐานของปัญหาและช่วยกันแก้ไข

3. การบำบัดโดยกิจกรรมกลุ่ม (Group Activities Therapy) เหมาะสำหรับเด็กที่โตพอสมควร เพราะเป็นการเกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาทางอารมณ์และสังคม โดยที่พวกเขาได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เขาสนใจ เช่น การเล่นเกม ดนตรี วาดภาพ ต่อรูป เป็นต้น

## คุณค่าของกระบวนการกลุ่ม

คุณค่าของกระบวนการกลุ่มจะอยู่ในขณะที่ดำเนินงานกลุ่ม บุคคลในกลุ่มหรือกลุ่มเองจะได้รับการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาการไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (วินิจและคมเพชร, 2522 : 18-22)

1. **คุณค่าในด้านพัฒนาการ (Developmental Values)** กลุ่มสามารถสร้างพัฒนาการให้กับบุคคลที่เป็นสมาชิกในกลุ่มได้เป็นอย่างดี การดำเนินงานในกลุ่มหลาย ๆ อย่างจะสนองความพึงพอใจของบุคคลแตกต่างกันไป คุณค่าในด้านพัฒนาการที่จะเกิดขึ้น มีดังนี้

1.1 **การสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคล** นักจิตวิทยาได้พยายามแยกแยะให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ ถ้าบุคคลจะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข เขาจะต้องได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจอย่างสมดุลงค์ ความต้องการบางประการอาจจะได้รับการตอบสนองด้วยกระบวนการกลุ่ม ดังอธิบายพอสังเขปได้ดังนี้

ก. **ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม** ความต้องการนี้จะได้รับการตอบสนองอย่างสำเร็จ เมื่อบุคคลนั้นเป็นที่ยอมรับของกลุ่มว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่ง ดังนั้นกลุ่มก็จะเป็นที่ปลอดภัยและอบอุ่นใจ เขาสามารถแสดงความรู้สึกนึกคิดได้อย่างดีเต็มที่ เมื่อกลุ่มจะดำเนินกิจกรรมอะไรเขาก็จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจดำเนินการจนได้รับความสำเร็จ ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจในตนเอง มีชื่อเสียงเกียรติยศและเกิดคุณค่าแห่งตน ดังนั้นจึงเป็นการตอบสนองความต้องการอันลึกซึ้งในด้านการทำประโยชน์ต่อสังคม

ข. **ความต้องการความปลอดภัย** ความต้องการประเภทนี้มีความสำคัญมาก บุคคลจะอยู่ในกลุ่มอย่างมีความสุขเมื่อเขารู้สึกอบอุ่นใจ รู้สึกว่ามีคนรักเขา ความปลอดภัยในด้านความรู้สึกนี้เป็นที่ปรารถนาสำหรับคนทุกคน สำหรับเด็กวัยรุ่นบางคนถึงกับหนีออกจากบ้านไปคบเพื่อนวัยเดียวกัน เพราะเขาคิดว่าเขาจะมีความปลอดภัยเมื่ออยู่ในกลุ่ม

ค. **ความต้องการยอมรับจากหมู่คณะ** บุคคลอยู่รวมกลุ่มอย่างเป็นสุขก็ต่อเมื่อให้การยอมรับการเป็นสมาชิก แต่ถ้าหากเมื่อใดก็ตามกลุ่มเกิดไม่ยอมรับขึ้นมา เขาก็จะมีปัญหาในการปรับตัวที่จะดำรงชีวิตอยู่กับกลุ่ม การที่สมาชิกแต่ละคนจะเป็นที่ยอมรับหรือไม่ ยอมรับขึ้นอยู่กับโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความสามารถ

1.2 **การสร้างพัฒนาการด้านอารมณ์และสังคม** เมื่อบุคคลเข้าร่วมกลุ่ม เขาจะได้เรียนรู้เรื่องการปฏิบัติตนในสังคม และขณะเดียวกันเขาก็จะเรียนรู้เรื่องการควบคุมการแสดงออกทางด้านอารมณ์ด้วย ทั้งนี้เพราะเขาจะได้รับประสบการณ์จากสมาชิกแต่ละคน เนื่องจากบุคคลบางคนแสดงออกในทางที่ดี แต่สำหรับบางคนที่ไม่เหมาะสม ตลอดจนการแสดงออกทางอารมณ์อย่างไม่เหมาะสม เช่น โกรธโดยไม่มีเหตุผล สมาชิกคนอื่นก็จะไม่เอาเยี่ยงอย่าง เพราะได้

มองเห็นว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี ดังนั้นจะเห็นได้ว่ากลุ่มสามารถให้ประสบการณ์ทั้งทางสังคมและอารมณ์ได้เป็นอย่างดี ซึ่งหมายถึงการสร้างพัฒนาการในตัวสมาชิกนั่นเอง

1.3 การพัฒนาการด้าน ทักษะคิด ความสนใจ ความสามารถ และปทัสถานทางสังคมในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม บุคคลจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลอื่น มีความเคารพบุคคลอื่น จึงจะทำให้อยู่ร่วมกับกลุ่มได้ นอกจากนี้ ในขณะที่บุคคลมีความประทับใจในกิจกรรมต่าง ๆ อาจจะพัฒนาเป็นความสนใจที่แน่นอน เมื่อมีการปฏิบัติงานในกลุ่ม บุคคลมักจะได้ทำงานบางอย่าง ซึ่งเท่ากับเป็นการพัฒนาความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลให้ดีขึ้น และยังคงช่วยให้บุคคลที่มาจากครอบครัวต่างกัน ได้เรียนรู้เรื่องของสังคม สามารถแสดงพฤติกรรมให้เหมาะสม หมายความว่ามีความเข้าใจในเรื่องปทัสถานของสังคมดีขึ้น

2. คุณค่าในด้านการวินิจฉัย (Diagnostic Values) ในการเข้ากลุ่ม โดยทั่วไปแล้ว ผู้นำกลุ่มจะมีโอกาสสังเกตพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มแต่ละคน ทำให้เข้าใจและมองเห็นลักษณะแบบต่าง ๆ ของสมาชิก บุคคลบางคนในกลุ่มต้องการได้รับความช่วยเหลือทางด้านคำปรึกษา ปรากฏออกมาให้เห็น เช่น บางคนไม่สามารถจะติดต่อกับบุคคลอื่นในสังคมได้ บางคนแสดงอาการก้าวร้าว ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง ทำให้กลุ่มไม่ยอมรับ ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้จะปรากฏให้เห็นชัดเจนในขณะที่บุคคลอยู่ในกลุ่ม ในขณะที่ถ้าหากว่าเขาอยู่ตามลำพังเราอาจจะไม่สามารถวินิจฉัยได้เลยว่าเขาเป็นคนเช่นไร

3. คุณค่าในด้านการบำบัด (Therapy Values) ในการรวมกลุ่มของบุคคลนั้น จะมีคุณค่าในการบำบัดได้เป็นอย่างดี ในโรงพยาบาล คลินิก จะนำวิธีการกลุ่มไปใช้ในการรักษาคนไข้ โดยทำการบำบัดทางจิตวิทยากับคนไข้เป็นกลุ่ม เพราะในการเข้ากลุ่มนั้นจะช่วยให้บุคคลที่มีปัญหาทางอารมณ์ สร้างความพึงพอใจในการทำงานหรือการติดต่อกับผู้อื่นได้ มีการพัฒนานิสัยตนเอง ทำให้เป็นคนอิสระในตนเอง ตลอดจนค้นพบความสามารถในตนเองอีกด้วย ดังนั้นจึงนับว่ากระบวนการกลุ่ม มีคุณค่าในการบำบัดทางจิตใจของบุคคลอย่างมาก

4. คุณค่าทางด้านการศึกษา (Educational Values) ในโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาทั่วไป สามารถนำเอาวิธีของกระบวนการกลุ่มไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาด้วย เช่น การตั้งชมรมต่าง ๆ ตามความสนใจของนักเรียน หรือในการสอนอาจจัดให้มีการแบ่งกลุ่มทำงาน เป็นต้น เพราะเรื่องของกลุ่มจะช่วยให้นักเรียนได้มีโอกาสใช้ความสามารถของตนเอง การรู้จักการให้ และการรับ (Give and Take) การร่วมมือและการแบ่งปัน ซึ่งเป็นพื้นฐานในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

5. คุณค่าในด้านการปฏิบัติงาน ปัจจุบันนี้ในการทำงานโดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็นสังคมอุตสาหกรรมหรือสังคมเกษตรกรรม มักจะต้องอาศัยกลุ่มคนทำงานเป็นหมู่คณะ จึงจะทำงานประสบผลสำเร็จ จะเห็นได้จากการที่มนุษย์เราทำงานเป็นกลุ่ม เช่น การทำงานในรูปหน่วยงาน

บริษัท สมาคม ชมรม สหกรณ์ ซึ่งจัดว่าเป็นเรื่องของการทำงานกลุ่มทั้งสิ้น การทำงานเป็นกลุ่ม เช่นนี้จะช่วยให้บุคคลที่มารวมกันเป็นกลุ่มได้มีโอกาสคิดร่วมกัน วางแผนร่วมกัน ประสานงานกัน ดำเนินงานและสร้างผลงานออกมา

การทำความเข้าใจเรื่องกระบวนการกลุ่มจะช่วยให้การศึกษาวิจัยเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารของทหารในโครงการฝึกอบรมเพื่อฟื้นฟูเยาวชนที่ติดยาเสพติด ได้มีกรอบแนวคิดเพื่อที่จะตอบคำถามที่ว่า ในกลยุทธ์การฝึกอบรมเด็กที่ต้องชังเนื่องจากคดียาเสพติดในโครงการบำบัดฟื้นฟู “เดือนเพ็ญพัฒนาเยาวชน” มีการนำวิธีการกระบวนการกลุ่มมาใช้ในรูปแบบใด และเพื่อวัตถุประสงค์ใดบ้าง อีกทั้งยังช่วยตอบข้อสงสัยที่ว่าในการวางแผนกลยุทธ์การฝึกอบรมนี้ ทหารชุดฝึกฯ มีการสื่อสารกับกลุ่มเด็กอย่างไร เป็นต้น ซึ่งการค้นหาคำตอบของคำถามเหล่านี้ได้จะช่วยให้ได้ข้อมูลในส่วนกลยุทธ์การสื่อสารที่ทหารใช้ในการฝึกอบรมชัดเจนยิ่งขึ้น

## แนวคิดและทฤษฎีด้านการสื่อสาร และการสื่อสารระหว่างบุคคล

### ความหมายของการสื่อสาร

การให้คำจำกัดความของคำว่า “การสื่อสาร” นั้นมีนักวิชาการและผู้รู้จำนวนมากได้ให้นิยามแตกต่างกันดังต่อไปนี้

**แชรมม์ (Schramm, 1974 : 13)** กล่าวว่า “การสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร”

**นิวคอมบ์ (Newcomb, 1965 : 129)** กล่าวว่า “การสื่อสาร คือ รูปแบบหนึ่งของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างบุคคล ซึ่งหากจะกล่าวในเชิงโวหารแล้ว การแลกเปลี่ยนนั้นอาจทำให้บุคคลสามารถเข้าถึงจิตใจของผู้อื่นได้”

**ทับบ์ และ มอส (Tubbs and Moss, 1983 : 4)** กล่าวว่า “การสื่อสาร เป็นกระบวนการของการร่วมกันสร้างสรรค์ความหมายระหว่างคนสองคนหรือมากกว่านั้น”

**ปรมะ สตะเวทิน (2537 : 12)** กล่าวว่า “การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel)”

**เกศินี จุฑาวิจิตร (2542 : 4)** กล่าวว่า “การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่มีความเคลื่อนไหวและเป็นการกระทำอย่างต่อเนื่องในการส่งและรับสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน”

จากนิยามของนักการสื่อสารหลายท่านนั้นสามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารคือกระบวนการที่ความคิด หรือ ข่าวสารถูกส่งจากแหล่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผ่านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร ลักษณะต่าง ๆ ด้วยเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางประการของผู้รับสาร

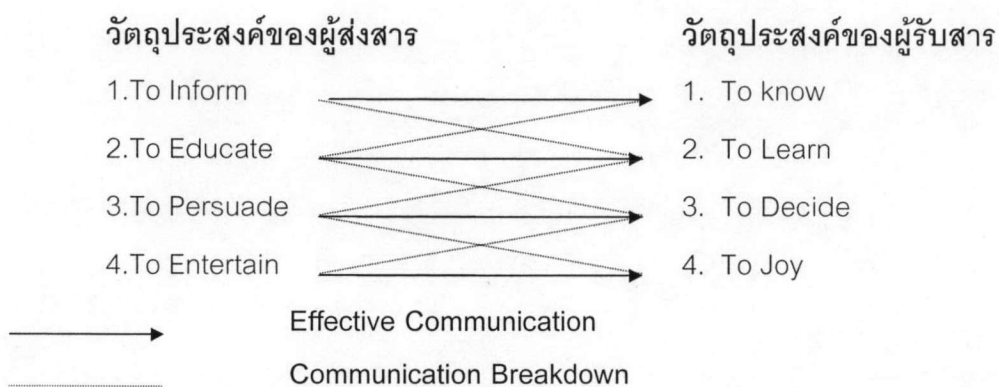
### องค์ประกอบของการสื่อสาร

หากพิจารณาจากความหมายของ “การสื่อสาร” แล้ว จะเห็นว่า ในการทำการสื่อสารนั้นจะต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานในการสื่อสารอย่างน้อย 4 ประการ อันได้แก่ (เกศิณี จุฑาวิจิตร, 2542 : 13)

1. **ผู้ส่งสาร (Source)** คือ บุคคล กลุ่มคน หรือ หน่วยงาน องค์การ ที่เป็นผู้ผลิตสาร เป็นแหล่งต้นตอของสาร และมีเจตนาที่จะเผยแพร่หรือถ่ายทอดสารนั้นออกไปสู่บุคคล กลุ่มอื่น
2. **สาร (Message)** คือ เนื้อหา ข้อมูล ข่าว ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ฯลฯ ที่แสดงออกในรูปของ คำพูด หรือ ข้อเขียน เป็นต้น
3. **สื่อ หรือช่องทางการสื่อสาร (Channel)** คือ ช่องทางที่นำสารผ่านจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร อันได้แก่ อากาศ น้ำ คลื่นแสง คลื่นเสียง คลื่นไฟฟ้า โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ ไปสเตอร์ วิดีโอ สไลด์ ฯลฯ
4. **ผู้รับสาร (Receiver)** คือ บุคคล กลุ่มคน หน่วยงาน องค์การ ที่อยู่ปลายทางของการสื่อสาร เป็นส่วนที่ผู้รับสารมุ่งหวังให้ได้รับสารที่ส่งผ่านสื่อมา โดยผู้รับสารจะกลายเป็นผู้ส่งสารทันทีเมื่อมี **การป้อนกลับ (Feedback)** ต่อสารที่ได้รับกลับไปยังผู้ส่งสารมาในครั้งแรก ซึ่งเช่นเดียวกัน ผู้ส่งสารนั้นก็กลายเป็นผู้รับสารแทนในสภาพการณ์ดังกล่าว ซึ่งในการสื่อสารโดยทั่วไปมักจะปรากฏเช่นนี้ ดังจะได้นำเสนอให้ชัดเจนต่อไปในเรื่องกระบวนการสื่อสาร

### วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ดังที่กล่าวแล้วว่า องค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสารมี 4 ประการได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และ ผู้รับสาร เมื่อมีการสื่อสารเกิดขึ้น ผู้ส่งสารกับผู้รับสารจะต้องมีวัตถุประสงค์ที่ตรงกัน หรือ สอดคล้องกัน จึงจะทำให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ (Effective Communication) หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารต่างกันจะก่อให้เกิดความล้มเหลวทางการสื่อสาร (Communication Breakdown) ได้ ดังแสดงในรูปต่อไปนี้



ดังจะขอเสนอรายละเอียดของวัตถุประสงค์การสื่อสารดังนี้ (เกศินี จุฑาวิจิตร, 2542 : 5)

1. **เพื่อแจ้งให้ทราบ (To Inform)** คือ ผู้ส่งสารต้องการเผยแพร่หรือบอกกล่าวเหตุการณ์ กิจกรรม ความเคลื่อนไหว ฯลฯ เพื่อให้ผู้รับสารได้รับทราบข่าวและนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

2. **เพื่อให้เกิดการศึกษา (To Educate)** เป็นการส่งสารเพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ เกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้งมากกว่าการได้รับทราบ

3. **เพื่อนำมาพิจารณา (To Persuade)** เป็นการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกชอบใจ สนใจหรือคล้อยตามสนับสนุนและต้องการที่จะปฏิบัติตาม และใช้เป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ

4. **เพื่อความบันเทิง (To Entertain)** เป็นการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับสารเกิดความพึงพอใจ สนุกสนาน เพลิดเพลินใจ และผ่อนคลายจากความเครียด

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการสื่อสารแต่ละครั้งทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า ทั้งสองฝ่ายจะต้องมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว เช่น ในการสื่อสารเพื่อแจ้งให้ทราบ ผู้ส่งสารอาจจะต้องการสร้างสารเพื่อบอกกล่าวเรื่องราวต่าง ๆ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการให้ผู้รับสารนำข้อมูลนั้นไปใช้ประกอบการตัดสินใจด้วยก็ได้

### ประเภทของการสื่อสาร

การจำแนกประเภทของการสื่อสารสามารถจำแนกได้หลายเกณฑ์ แต่โดยทั่วไปสามารถแยกประเภทการสื่อสารออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ดังต่อไปนี้ (ยุพา สุภากุล, 2540 : 29-30)

1. **การสื่อสารภายในตนเอง (Intrapersonal Communication)** เป็นการสื่อสารกับตนเอง เช่น การคิด การไตร่ตรองหาเหตุผล การวิเคราะห์ การทบทวนเรื่องที่พูดหรือเขียน เป็นต้น การสื่อสารที่มีผู้สื่อสารเพียงคนเดียวเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารในตัวเอง



2. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลสองหรือสามคน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน

3. การสื่อสารกลุ่มย่อย (Small Group Communication) เป็นการสื่อสารภายในกลุ่มคนจำนวนหนึ่ง ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถที่จะพูดคุยโต้ตอบกันโดยตรงและทั่วถึง เช่น การประชุม เป็นต้น

4. การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Large Group Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างคนจำนวนมาก ซึ่งอยู่ในสถานที่เดียวกัน หรือใกล้เคียงกันโดยอาจจะใช้สื่อโทรทัศน์เข้าช่วย เช่น โทรทัศน์วงจรปิด รูปแบบการสื่อสารเช่น การอบรม การสัมมนา เป็นต้น

5. การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสาร ซึ่งอาจมีมากกว่า 1 คน ส่งข่าวสารไปยังผู้รับสารที่มีเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาศัยอยู่ในสถานที่ต่าง ๆ ทั่วไวกันได้อย่างรวดเร็วภายในระยะเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน โดยผ่านสื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

#### แบบจำลองกระบวนการสื่อสาร

##### แบบจำลอง SMCR ของเดวิด เค. เบอร์โล

Source	Message	Channel	Receiver
Communication skills	Element Structure	Seeing Hearing	Communication skills
Attitude	Content	Touching	Attitude
Knowledge	Code	Smelling	Knowledge
Social system	Treatment	Tasting	Social system
Culture			Culture

ที่มา : David K. Berlo, 1960 : 40

แบบจำลองการสื่อสารทำให้เราทราบถึงกระบวนการในการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายได้เป็นอย่างดีว่าจะต้องผ่านขั้นตอนอย่างไรบ้าง โดยองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบมีความสำคัญและสัมพันธ์เกี่ยวเนื่อง ส่งผลกระทบบซึ่งกันและกันตลอดทั้งกระบวนการ ดังนั้นในการทำการ

สื่อสารแต่ละครั้งจะต้องมีการพิจารณาองค์ประกอบทั้งหมดในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ โดยในที่นี้จะพิจารณาองค์ประกอบตามแบบจำลอง SMCR ของเบอร์โวลเป็นหลัก

### ผู้ส่งสารหรือแหล่งสาร

หมายถึง ผู้ที่เลือกสรรข่าวสารหรือแหล่งกำเนิดสารเกี่ยวกับความคิด เหตุการณ์ต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ ส่งต่อไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารนี้อาจเป็นบุคคลเพียงคนเดียวหรือหลายคน เช่น หน่วยงาน องค์กร สถาบัน เป็นต้น ซึ่งผู้ส่งสารควรมีปัจจัยที่สำคัญดังนี้ (ระวีวรรณ ประกอบผล, 2529 : 271-277)

1. **ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills)** ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อสัมฤทธิ์ผลของการสื่อสาร คือถ้าผู้ส่งสารไม่สามารถเข้ารหัสข่าวสารซึ่งผู้รับเข้าใจได้ การสื่อสารอาจล้มเหลวได้ ดังนั้นการมีความเชี่ยวชาญ ความชำนาญในการสื่อสาร จะทำให้ผู้ส่งสารสามารถวิเคราะห์จุดประสงค์และความต้องการในการสื่อสารได้ รวมถึงรู้จักเลือกเนื้อหาสาร ภาษา สื่อที่เหมาะสมกับผู้รับสารแต่ละกลุ่มได้

2. **ทัศนคติ (Attitude)** นักจิตวิทยาให้นิยามว่า ทัศนคติคือความมีใจโอนเอียงไปในทางตอบสนองต่อสภาพการณ์ใด ๆ ในการสื่อสารหากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่พึงพอใจผู้รับสาร เราอาจคาดการณ์ได้ว่า การสื่อสารของเขาจะแตกต่างไปจากที่เขาารู้สึกพึงพอใจผู้รับสาร หรือถ้าผู้ส่งสารไม่เชื่อใจตัวเอง การสื่อสารที่เกิดขึ้นจะตรงกันข้ามกับที่เขามีความมั่นใจในตนเองในการสื่อสาร หรือหากผู้ส่งสารรู้สึกไม่ประทับใจสถานที่ที่ทำการสื่อสาร รวมถึงไม่พอใจในสิ่งที่เขาใช้สื่อสาร เราก็อาจคาดเดาได้ว่าการสื่อสารนั้นอาจล้มเหลวได้ ดังนั้นสามารถแบ่งทัศนคติได้เป็น

2.1 **ทัศนคติต่อตนเอง** เป็นการที่ผู้ส่งสารประเมินตนเอง กล่าวคือ ผู้ส่งสารอาจมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นทัศนคติในทางลบ แต่ในทางตรงกันข้ามผู้ส่งสารก็อาจมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองได้ ทัศนคติต่อตนเองนั้นมีผลสืบเนื่องมาจากบุคลิกภาพด้วย ทัศนคติประเภทนี้ยังมีผลต่อการสร้างสารอย่างมากอีกด้วย

2.2 **ทัศนคติต่อเนื้อหา** เป็นทัศนคติที่ผู้ส่งสารมีต่อเนื้อหาของสารที่เขาจะส่งไปสู่ผู้รับสาร

2.3 **ทัศนคติต่อผู้รับสาร** หรือบุคคลอื่น ๆ ในกระบวนการสื่อสาร กล่าวคือ ถ้าผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ก็จะทำให้การสื่อสารไปยังบุคคลแต่ละคนนั้นแตกต่างกันไป

3. **ระดับความรู้ (Knowledge Level)** ผู้ส่งสารที่มีความรอบรู้ดีทั้งในเรื่องของเนื้อหาสารที่จะส่งและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้รับสาร มักประสบความสำเร็จมากกว่าผู้ส่งสารที่ไม่มีความรอบรู้ใด ๆ เลย เพราะจะทำให้การถ่ายทอดข่าวสารไปยังผู้รับเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีอุปสรรคน้อยที่สุด

4. ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural System) หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม บุคคลที่มีพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมต่างกัน จะมีการสื่อสารที่แตกต่างกันไปด้วย ในเรื่องของค่านิยม ความเชื่อ เป็นต้น ดังนั้นผู้ส่งสารจะต้องทราบถึงพื้นฐานทางสังคม และวัฒนธรรมของผู้รับสารเป็นเบื้องต้นด้วยก่อนที่จะทำการสื่อสาร เพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในการสื่อสารที่อาจเกิดขึ้น

ในการทำการสื่อสารให้เกิดสัมฤทธิ์ผล นอกจากผู้ส่งสารจะต้องมีปัจจัยทั้ง 4 ข้างต้นแล้ว สิ่งจำเป็นอีกอย่างหนึ่งที่ขาดเสียมิได้คือ “ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร” (Source Credibility) เพราะการที่บุคคลมีความน่าเชื่อถือนั้น จะคิดจะทำอะไรก็ยอมก่อให้เกิดผลในทางบวกตามที่ต้องการได้ง่าย อีกทั้งสามารถที่จะโน้มน้าวใจให้บุคคลอื่นมีความคิด และอาจรวมถึงมีพฤติกรรมคล้ายตามบุคคลผู้นั้นได้ง่ายกว่าผู้ที่ดูแล้วไม่มีความน่าเชื่อถือ ดังผลงานวิจัยของ เคลแมน และฮอฟแลนด์ (Kelman and Hovland, 1953 : 142) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมฤทธิ์ผลของการสื่อสารซึ่งสรุปได้ว่า ผู้รับสารจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อเมื่อผู้ส่งสารมีความน่าเชื่อถือ ความละม้ายคล้ายคลึงกับผู้รับสาร ตลอดจนการที่ผู้ส่งสารมีอำนาจในการสั่งการ

#### ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร

การสื่อสารเริ่มต้นจากบรรยากาศแห่งความน่าเชื่อถือ ซึ่งขึ้นอยู่กับภาระกระทำของผู้ส่งสาร การกระทำซึ่งแสดงออกถึงความปรารถนาดี จริงใจต่อผู้รับสาร จะต้องทำให้ผู้รับสารมีความมั่นใจในตัวผู้ส่งสาร ต้องมีความเชื่อถือของแหล่งที่มาของข่าวสารที่ส่งออกมา (กรรณิการ์ อัครวรเดชา, 2536 : 6) ดังนั้นการเผยแพร่ข่าวสาร ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารในสายตาของผู้รับสารจึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่ผู้ส่งสารควรมี จึงจะทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ

แมคครอสกี ลาร์สัน และ แนปป์ (McCroskey, Larson and Knap, 1971 : 81-82) ได้แบ่งองค์ประกอบของความน่าเชื่อถือไว้ 5 ประการ คือ

1. **ความเป็นผู้รู้ (Competence)** ประกอบด้วย ความรู้ (Informed) ประสบการณ์ (Experience) ไหวพริบ (Intelligent) และความเป็นผู้เชี่ยวชาญ (Expert)
2. **คุณลักษณะ (Character)** ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ (Honest) ไว้วางใจได้ (Trustworthy) กิริยามารยาทดี (Decent)
3. **ความตั้งใจ (Intention)** ประกอบด้วย ความตั้งใจจริงในการทำงานและนำคบหา
4. **บุคลิกลักษณะ (Personality)** ประกอบด้วย ความเป็นมิตร (Friendly) และนำคบหาสมาคม (Pleasant)

5. ความคล่องตัว (Dynamism) ประกอบด้วย ความชิงชัง (Aggressive) ความมีอำนาจ (Forceful) และหนักแน่น (Emphatic)

ลักษณะของผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือดังที่ แมคครอสกี ลาร์สัน และ แนปปี (McCroskey, Larson and Knap) ได้ระบุไว้ข้างต้น มีความสอดคล้องกับที่ เจอร์รี เอ แฮนดิคซ์ (Jerry A. Hendix, 1997 : 36-37) นักวิชาการด้านวิชาการประชาสัมพันธ์จาก American University ได้ระบุถึงความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารไว้ว่า ความน่าเชื่อถือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มของการรับรู้ (Set of Perceptions) เกี่ยวกับผู้ส่งสารในความรู้สึกนึกคิดของผู้รับสาร โดยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ส่งสารที่พิจารณาแล้วว่าสามารถเชื่อถือได้นั้น ในงานวิจัยทางการสื่อสารหลาย ๆ ชิ้น สรุปได้ว่าควรมีลักษณะดังนี้

1. มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Trustworthiness)
2. มีความชำนาญ เชี่ยวชาญ (Expertise)
3. มีความคล่องตัว กระตือรือร้นอยู่เสมอ (Dynamism)
4. มีบุคลิกที่น่าดึงดูดใจ (Physical Attractiveness)
5. มีการรับรู้ที่คล้ายคลึงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร (Perceived Similarities between the Source and Receivers)

อรวรรณ ปิลันธนีโอวาท (2537 : 120) กล่าวว่า ปรัชญาทางการสื่อสารได้สรุปว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ 1. ความสามารถหรือความเป็นผู้ชำนาญ (Competence of Expertness) และ 2. ความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) ปัจจัยทั้งสองประการนี้ ผู้รับสารต้องมองเห็นว่ามีอยู่ในตัวผู้ส่งสาร ความน่าเชื่อถือในตัวผู้ส่งสารนี้ไม่ใช่สิ่งที่ผู้ส่งสารจะประกาศให้ทุกคนทราบและได้รับการยอมรับ ความน่าเชื่อถือนี้มีได้มีลักษณะใดๆ เหมือนอย่างอายุ เพศ แต่ต้องเป็นสิ่งที่ผู้รับสารมองเห็น รับรู้ และเชื่อเช่นนั้น ความสามารถหรือความเป็นผู้ชำนาญเป็นลักษณะที่เฉพาะเจาะจง ส่วนความน่าไว้วางใจเป็นลักษณะที่ทั่วไป หรืออาจกล่าวได้ว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารจะแตกต่างกันไปตามหัวข้อ (Topic) ของสารแต่ละเรื่องไป และแตกต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์

เบอร์โกลี และคณะ (David K. Berlo, 1960 อ้างถึงใน อรวรรณ ปิลันธนีโอวาท, 2537 : 120) ได้วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร พบข้อสรุปว่ามีปัจจัย 3 ประการ ที่ผู้รับสารมักจะใช้ในการตัดสินความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ได้แก่

1. ปัจจัยที่สร้างความปลอดภัย (Safety Factor) ผู้ส่งสารที่จะมีคุณลักษณะด้านนี้ได้ต้องมีคุณสมบัติต่อไปนี้ คือ

- |                             |                                    |
|-----------------------------|------------------------------------|
| - ใจดี (Kind)               | - เข้ากับคนอื่นได้ง่าย (Congenial) |
| - ไม่ขัดคอใคร (Agreeable)   | - สุภาพ (Gentle)                   |
| - น่าคบ (Pleasant)          | - ยุติธรรม (Just)                  |
| - ไม่เห็นแก่ตัว (Unselfish) | - เอื้อเฟื้อ (Hospitable)          |
| - รู้จักให้อภัย (Forgiving) | - มีศีลธรรม (Ethical)              |
| - ร่าเริง (Cheerful)        | - สงบเยือกเย็น (Calm)              |
| - ออดทน (Patient)           | - มีความเป็นเพื่อน (Friendly)      |

2. ปัจจัยที่เป็นคุณสมบัติของผู้ส่งสาร (Qualification Factor) ส่วนใหญ่ปัจจัยนี้จะเน้นความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ของผู้ส่งสาร คุณสมบัติเหล่านี้ เช่น

- มีประสบการณ์ด้านใดด้านหนึ่ง (Experienced)
- ได้รับการฝึกฝน (Trained)
- มีความชำนาญ (Skilled)
- มีอำนาจในหน้าที่ (Authoritative)
- มีความสามารถ (Able)
- มีเชาวน์ปัญญา (Intelligent)

3. ปัจจัยด้านพลวัตของผู้ส่งสาร (Dynamism Factor) ปัจจัยนี้คือ ปัจจัยที่แสดง ความคล่องแคล่ว กระตือรือร้น ความไม่เฉื่อยชาของผู้ส่งสาร ลักษณะเหล่านี้ได้แก่

- มุทะลุ (Aggressive)
- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathic)
- ตรงไปตรงมา (Frank)
- กระตือรือร้น (Active)
- กล้า (Bold)
- รวดเร็ว (Fast)
- คล่องแคล่ว (Energetic)

## สารหรือข่าวสาร

ตามแนวคิดของเบอร์โล (David K. Berlo) ในเรื่องข่าวสาร (Message) นั้นสิ่งที่มีส่วนกำหนดประสิทธิภาพของสาร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารมี 3 ประการ คือ รหัสสาร เนื้อหาสาร และการจัดสาร โดยทั้ง 3 ส่วนนี้เกิดขึ้นได้เนื่องจากมี ส่วนประกอบ (Element) และ โครงสร้าง (Structure) เป็นส่วนประกอบให้ รหัสสาร เนื้อหาสาร และการจัดสารเกิดความสมบูรณ์ โดย วิรุพห์ ลีลาพฤทธิ (2531 : 35-36) ได้อธิบายถึงปัจจัยทั้ง 3 ของข่าวสารไว้ดังนี้

1. รหัสสาร (Message Codes) รหัสของสาร ก็คือ ภาษา (Language) หรือสัญลักษณ์ (Symbolic) หรือสัญญาณ (Signal) ที่มนุษย์คิดขึ้นเพื่อใช้แสดงออกแทนความคิดเกี่ยวกับบุคคล และสรรพสิ่งต่าง ๆ เราสามารถแบ่งรหัสของสารออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1.1 รหัสของสารที่ใช้คำ (Verbal Message Codes) ได้แก่ ภาษาอันเป็นระบบสัญลักษณ์ที่มนุษย์พัฒนาขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ภาษาทุกภาษาของมนุษย์มีการสร้างขึ้นและพัฒนาสืบต่อมาโดยลำดับเป็นระบบสัญลักษณ์ซึ่งทำให้สารปรากฏขึ้นได้

1.2 รหัสของสารที่ไม่ใช้คำ (Non-Verbal Message Codes) ได้แก่ ระบบสัญลักษณ์ สัญญาณ หรือเครื่องหมายใด ๆ ก็ตามที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้ถ้อยคำ เช่น อากัปกริยา ธง ไฟ ฯลฯ ซึ่งมนุษย์ในแต่ละสังคม แต่ละวัฒนธรรมพัฒนาขึ้น และรับรู้ความหมายร่วมกัน อาทิ เช่น การพยักหน้า การแสดงอาการตอบรับ หรือแสดงความเข้าใจ เห็นด้วย ธง หรือไฟสัญญาณต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่เป็นรหัสของสารที่ไม่ใช้คำ ทำหน้าที่เป็นสารบอกเรื่องราวที่มนุษย์ตกลงรับรู้ความหมายร่วมกัน

2. เนื้อหาสาร (Message Content) เนื้อหาสารประกอบด้วยข้อคิด และประเด็นต่าง ๆ ในข่าวสารสำหรับสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่กำหนดขึ้น รหัสสารและเนื้อหาสารจะถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในกระบวนการสื่อสาร ในการเข้ารหัสข่าวสารบางข่าวสารผู้ส่งสารจะต้องเลือกเนื้อหาให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับสาร เราอาจแบ่งเนื้อหาของสารได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 สารประเภทข้อเท็จจริง ได้แก่ สารที่รายงานให้ทราบถึงความจริงต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโลกทางกายภาพ อันอยู่ในวิสัยที่มนุษย์จะตรวจสอบได้ถึงความแน่นอนถูกต้องของสารนั้น ถ้าพิสูจน์ตรวจสอบแล้ว สารนั้นเป็นจริง สารนั้นก็จัดได้ว่าเป็นสารที่มีคุณภาพ ควรแก่การเชื่อถือ

2.2 สารประเภทข้อคิดเห็น ได้แก่ สารซึ่งเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในจิตใจจากการประเมินของผู้ส่งสาร อาจเป็นความรู้สึก แนวคิด ความเชื่อที่บุคคลมีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น ต่อวัตถุ หรือต่อเหตุการณ์ใด ๆ ก็ตาม สารประเภทนี้เป็นสารที่ไม่อยู่ในวิสัยที่จะถูกตรวจสอบได้ว่าเป็นจริงหรือไม่ อาจทำได้เพียงแต่การประเมินความน่ารับฟัง ความสมเหตุสมผล ตลอดจนความเป็นไปได้ของสารนั้นเท่านั้น สารประเภทนี้ยังสามารถแบ่งได้เป็น

2.2.1 ข้อคิดเห็นเชิงประเมินค่า ได้แก่ สารที่บ่งชี้ลงไปว่าจะอะไรดีหรือไม่ดี ควรหรือไม่ควร ถูกหรือผิด มีประโยชน์หรือโทษ ฯลฯ

2.2.2 ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำ ได้แก่ สารที่บอกกล่าวให้ผู้รับสารทราบว่าจะควรทำอะไร ด้วยขั้นตอนอย่างไร จึงจะได้ผลสมความมุ่งหมาย

2.2.3 ข้อคิดเห็นเชิงตั้งข้อสังเกต ได้แก่ สารที่ชี้ให้เห็นลักษณะที่แอบแฝงอยู่ของบุคคล วัตถุ เหตุการณ์ และพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับสารเกิดการพิจารณาอย่างถ่องแท้ นำระมัดระวัง

2.2.4 ข้อคิดเห็นเชิงตัดสินใจ หมายถึง สารที่เป็นข้อเสนอ หลักการ ทางเลือกเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ

2.2.5 ข้อคิดเห็นเชิงแสดงอารมณ์ ได้แก่ สารซึ่งแสดงสภาพอารมณ์ ความรู้สึก นิสัยใจคอ ทศนคติ ความกระตือรือร้นของผู้ส่งสาร สารประเภทนี้อาจกินความกว้างขวางมาก ตั้งแต่คำทักทายไปจนถึงภาพเขียนและกวีนิพนธ์ที่เขียนแสดงบรรยายความรู้สึกและอารมณ์อันลึกซึ้งต่อสิ่งต่าง ๆ

3. **การจัดสาร (Message Treatment)** ผู้ส่งสารจะต้องหาวิธีจัดรหัสและเนื้อหาสารที่เขาเลือกและต้องทดสอบข้อคิดหรือประเด็นเหล่านั้นกับผู้รับที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุด โดยประเด็นสำคัญที่จะช่วยในการจัดสาร คือ การจัดเรียงเรียงข้อความ

#### การจัดเรียงเรียงข้อความ (Message Organization)

การจัดเรียงเรียงข้อความที่ได้ผลในการสื่อสาร ปกติมักใช้แบบแผนที่ผู้รับสารคุ้นเคย แต่ก็มีได้หมายความว่า แบบแผนที่แปลกใหม่จะไม่สามารถทำให้การสื่อสารนั้นมีสัมฤทธิ์ผลได้

เออร์วิน เบททิงเฮาส์ (อ้างถึงในอรรถวรรณ ปิลันธนีโอวาท, 2537 : 121 ) ได้แนะนำถึงการจัดเรียงเรียงข้อความด้วยแบบแผนที่เรียบง่ายไว้ดังนี้ คือ

1. **จัดโดยตำแหน่งพื้นที่ (Spatial or Geographical Organization)** หมายถึงการจัดองค์ประกอบของข่าวสารโดยอาศัยหลักทางภูมิศาสตร์หรือพื้นที่ของสิ่งนั้น

2. **จัดโดยลำดับเวลา (Chronological/historical Organization)** คือการจัดลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วนำไปสู่ปัญหาและการเสนอข้อยุติ การจัดลำดับเวลาจะช่วยให้เห็นประวัติความเป็นมาของเรื่องนั้น ซึ่งเป็นประโยชน์ในการเรียบเรียงข้อความมาก

3. **จัดโดยแบ่งเป็นหัวข้อ (Topical)** คือการหยิบยกประเด็นที่สำคัญขึ้นมาแล้วเขียนในรูปวลี หรือคำถาม วิธีนี้ทำให้หัวข้อนั้นเด่นชัดและชวนคิดตามยิ่งขึ้น

4. **จัดโดยอาศัยวิธีการนิรนัย (Deductive)** หมายถึง การที่ผู้ส่งสารจะสรุปสถานการณ์เฉพาะจากสถานการณ์ทั่วไป ในทางปฏิบัติผู้ส่งสารต้องเสนอหลักการทั่วไปก่อน จากนั้นก็เสนอ

สารของตนในฐานะเป็นสถานการณ์ย่อยอันหนึ่งภายใต้สถานการณ์ทั่วไปดังกล่าวด้วยเหตุผลทางตรรกวิทยา ก็สรุปได้ว่า ตัวอย่างนั้นเข้าตามหลักเกณฑ์ของสถานการณ์ทั่วไปด้วยเช่นกัน

5. **จัดโดยวิธีการอุปนัย (Inductive)** วิธีนี้เป็นความตั้งใจที่จะให้ผู้รับสารใช้เหตุผลร่วมกับผู้ส่งสาร คือ ยกตัวอย่างเฉพาะเรื่องหลาย ๆ ตัวอย่างจนผู้รับสารเข้าใจและเห็นเค้าโครงของข้อสรุปได้

6. **จัดโดยอาศัยหลักจิตวิทยาของ อัลัน มอนโร (Alan Monroe)** ซึ่งอัลันมอนโร ได้เสนอแนะไว้ในปี 1930 ว่า การจัดองค์ประกอบของสารควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของ “ลำดับขั้นแห่งการจูงใจ” ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ความสำเร็จของแต่ละขั้นจะนำไปสู่สภาพจิตใจในระดับขั้นต่อไป

6.1 **ขั้นความสนใจ (Attention)** คือ การจัดเรียบเรียงสารเพื่อเรียกร้องให้ผู้รับสารสนใจ

6.2 **ขั้นความต้องการ (Need)** คือ การกระตุ้นให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่ผู้รับสารเผชิญหรือโน้มน้าวใจเป็นสิ่งที่เขาต้องการหรืออยากกระทำ

6.3 **ขั้นตอบสนองความต้องการ (Satisfaction)** คือ ขั้นที่ผู้รับสารเกิดความรู้สึกว่า จะต้องทำตามที่คุณส่งสารเผชิญเพื่อโน้มน้าวใจเพื่อตอบสนองความต้องการ

6.4 **ขั้นการบรรยายให้เห็นภาพชัดเจน (Visualization)** คือ ขั้นที่ผู้ส่งสารใช้สารหรือสัญลักษณ์ในการสร้างจินตนาการให้ผู้รับสารเห็นภาพ เป็นการกระตุ้นให้ผู้รับสารตัดสินใจลงมือปฏิบัติ

6.5 **ขั้นการกระทำ (Action)** เป็นขั้นที่ผู้รับสารปฏิบัติตามที่ถูกโน้มน้าวใจ

### สื่อหรือช่องทางในการสื่อสาร

ในกระบวนการสื่อสาร สามารถแบ่งช่องทางการสื่อสารได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ช่องทางการสื่อสารมวลชน ที่รู้จักกันโดยทั่วไปได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และภาพยนตร์ เป็นต้น ช่องทางการสื่อสารอีกประเภทหนึ่งคือ ช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งได้แก่การใช้คำพูด การเขียนหนังสือ ฯลฯ ซึ่งเรียกว่า วาจนสาร และการใช้อากัปกิริยา ท่าทาง การสบตา การสัมผัส ฯลฯ ซึ่งเรียกว่า อวาจนสาร

การใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม จะทำให้การสื่อสารบรรลุประสิทธิผล เพราะช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับผู้รับสารในการเลือกจดจำ เช่น เมื่อผู้ส่งสารเปลี่ยนความเร็วในการพูด ระดับเสียง และคุณภาพเสียง ผู้รับสารก็จะเลือกจดจำเนื้อหาสารได้มาก แต่ถ้าผู้ส่งสารเฉยเมยต่อการใช้ช่องทางการสื่อสาร ย่อมทำให้ผู้รับสารไม่อาจจดจำสารนั้นได้ ความคล่องตัวในการใช้ช่องทางการสื่อสารกับผลสัมฤทธิ์ในการสื่อสารมักไปด้วยกัน และวิธีการสื่อสารที่ดีมักจะชักจูงใจผู้รับสารได้ดีด้วย (พรสิทธิ์ พัฒนนานุรักษ์, 2531 : 34)



ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาประเภทการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นหลัก เนื่องจากวิธีการสื่อสารที่ทหารใช้ในการฝึกอบรมเยาวชนนั้น จะใช้วิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลมากที่สุด จึงขอเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลเพิ่มเติมดังหัวข้อต่อไป

### การสื่อสารระหว่างบุคคล

ปรมะ สตะเวทิน (2533 : 35) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) คือ การสื่อสารที่ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปทำการสื่อสารกันในลักษณะตัวต่อตัว (Person to Person) กล่าวคือผู้สื่อสารสามารถที่จะติดต่อและเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง (Direct) ในขณะที่คนหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร คนอื่นๆจะทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร ดังนั้น การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเกิดขึ้นได้ในกรณีคน 2 คน เช่น การพูดคุยกันระหว่าง 2 คน การเขียนจดหมายถึงกัน และการใช้โทรศัพท์ เป็นต้น ในทำนองเดียวกันการสื่อสารระหว่างบุคคลก็เกิดขึ้นได้ในกรณีของกลุ่มย่อย (Small Group) ซึ่งมีมากกว่า 2 คนขึ้นไปรวมตัวกันในลักษณะที่สามารถติดต่อแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง เช่นการประชุมกลุ่มย่อย การเรียนในชั้นเรียน เป็นต้น

ในการสื่อสารนั้นจะต้องอาศัยสื่อ (Channel) ในการส่งสารเราสามารถใช้อุปกรณ์ในการสื่อสารได้พร้อม ๆ กันหลายสื่อในเวลาเดียวกัน สารแต่ละสารที่ถูกถ่ายทอดผ่านสื่อแต่ละสื่อในเวลาเดียวกัน สามารถให้ความหมายแก่ผู้รับสารได้ทั้งนั้น เช่น ในขณะที่เราพูด (คลื่นเสียงและอากาศเป็นสื่อ) เราแสดงกิริยาอาการ (แสงเป็นสื่อ) ประกอบการพูด สารที่ส่งผ่านสื่อทั้ง 2 ชนิดนี้ มีความหมายสำหรับผู้ฟังทั้งสิ้น

โดยปกติแล้ว การสื่อสารของมนุษย์นั้นมักจะมีลักษณะเป็นการโต้ตอบกัน กล่าวคือ เมื่อมีผู้พูดก็มีผู้ฟัง ผู้ฟังรู้สึกอย่างไร ก็มีปฏิกิริยาตอบกลับมา ซึ่งก็คือการสื่อสารกลับ ซึ่ง ปรมะ สตะเวทิน (2533 : 49) ได้ให้คำนิยามของ การสื่อสารกลับ ไว้ว่า คือ ปฏิกิริยา (Reaction) ของผู้รับสารที่แสดงตอบต่อสารของผู้ส่งสาร ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ 2 ประการ ดังนี้

1. ทำให้ผู้ส่งสารทราบผลของการสื่อสารว่า บรรลุวัตถุประสงค์ของตนหรือไม่เพียงใด ผู้รับสารตีความหมายตรงกับความหมายที่ผู้ส่งสารตั้งใจหรือไม่
2. การควบคุมพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในเวลาต่อมาของผู้ส่งสาร กล่าวคือ ผู้ส่งสารสามารถใช้การสื่อสารกลับ เพื่อปรับปรุง ดัดแปลง แก้ไข หรือคงไว้ซึ่งเนื้อหาสาระ และวิธีการในการสื่อสารของตน

เบอร์โล (Berlo, 1960) ผู้เชี่ยวชาญทางด้านนิเทศศาสตร์ ได้ชี้ให้เห็นว่า ปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อสารของผู้ส่งสารนั้น แบ่งออกเป็น 2 ชนิด ตามลักษณะของผลที่เกิดจากการสื่อสาร ดังนี้

1. การสื่อสารกลับเชิงบวก (Positive Feedback) คือ การสื่อสารกลับที่ทำให้ผู้ส่งสารพอใจในผลของการสื่อสาร เช่น พนักงานโรงแรมให้บริการที่ดีกับผู้มาพัก และลูกค้ามีความพึงพอใจและใช้บริการโรงแรมของเราตลอดมา
2. การสื่อสารกลับเชิงลบ (Negative Feedback) คือ การสื่อสารกลับที่ทำให้ผู้ส่งสารไม่พอใจในผลของการสื่อสาร เช่น ลูกค้าเขียนข้อความต่อว่าการบริการของโรงแรมว่าได้รับการบริการที่ไม่ดีในเรื่องความสะดวกของห้องน้ำ เป็นต้น

### คุณลักษณะของสื่อบุคคล

สื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลที่นำพาข่าวสารจากบุคคลหนึ่ง ไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่มีปฏิกริยาโต้ตอบระหว่างกัน

สื่อบุคคลนับว่าเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการสื่อสารเพื่อจูงใจ และการตัดสินใจของบุคคล สื่อบุคคลมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ (กนกกรัตน์ สุขวัฒนา , 2534 : 17-18)

1. การไหลของข่าวสารเป็นแบบ ยุคลวิถี (Two-Way Communication) ทำให้ง่ายต่อการได้ตอบปัญหาต่างๆ ได้ทันที่ และยังสามารถที่จะอธิบายปัญหาต่างๆ ได้ชัดเจนกว่าสื่ออื่น
2. การสื่อสารเป็นแบบลักษณะตัวต่อตัว หากผู้รับสารมีความเชื่อในตัวผู้ส่งสารก็จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ปริมาณของปฏิกริยาตอบสนองในขณะที่ทำการสื่อสารเกิดขึ้นในระดับสูง
4. ช่วยลดกระบวนการเลือกในทางจิตวิทยา ( Selective Process) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเลือกรับสาร (Selective Exposure)

### ประสิทธิภาพของสื่อบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารแบบสองทาง ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถซักถาม ทำความเข้าใจ และมีปฏิกริยาโต้ตอบกันได้โดยทันที จัดเป็นลักษณะที่เป็นประโยชน์มากในการชักจูงใจ และโน้มน้าวใจผู้รับสาร ประสิทธิภาพของสื่อบุคคลมีดังนี้ (เสถียร เขยประทับ, 2525 : 18 )

1. สามารถทำให้แลกเปลี่ยนข่าวสารโดยบุคคลวิถี ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจ ก็สามารถไต่ถามหรือขอข่าวสารเพิ่มเติมจากผู้ส่งสารได้ ในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนผู้ส่งสารก็สามารถปรับปรุงแก้ไขสารที่ออกไปให้เข้ากับความต้องการ และความเข้าใจของผู้รับสารได้ในเวลาอันรวดเร็วเช่นกัน การที่ช่องทางที่เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล มีระดับปฏิภานในการตอบสนองสูง สามารถทำให้ลดอุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดจากการเลือกรับสาร ตีความสาร และการเลือกจดจำสารได้
2. สามารถจูงใจบุคคลให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังรากลึกได้ การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้แบ่งออกเป็น การสื่อสารโดยตรง และการติดต่อสื่อสารโดยกลุ่ม

นอกจากนี้ ลาซาร์สเฟลด์ และแมนเซล (Larzarsfeld and Manzel ,1986 ; อ้างใน พัทนีมะลิขาว , 2529 : 23) ได้ให้เหตุผลเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของสื่อบุคคลไว้ว่า การพูดคุยกันเองเป็นส่วนตัว ทำให้ผู้พูดและผู้ฟังเกิดความเป็นกันเองและทำให้ผู้ฟังยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้พูดได้ง่ายขึ้น และกล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้การติดต่อสื่อสารโดยผ่านสื่อบุคคลสามารถจัดการเลือกรับสารของผู้ฟังได้ และสามารถมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลได้มากกว่าสื่อชนิดอื่น ๆ มีดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล สามารถจัดการเลือกรับสารของผู้ฟังได้ เนื่องจากการหลีกเลี่ยงการสนทนา หรือรับฟังเป็นไปได้อย่างยากกว่าการรับสารจากสื่อชนิดอื่น ซึ่งผู้รับสารอาจหลีกเลี่ยงไม่รับฟังเนื้อหาที่ขัดแย้งกับทัศนคติ และความเชื่อของตน หรือเรื่องที่ตนไม่สนใจได้ง่าย
2. การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face) เปิดโอกาสให้ผู้ส่งสารสามารถปรับปรุง ดัดแปลงหรือเปลี่ยนแปลงเรื่องราว เนื้อหาต่าง ๆ ที่ใช้ในการสนทนากันให้ตรงกับความต้องการของผู้ฟังได้อย่างเหมาะสม ในเวลาอันรวดเร็ว ถ้าหากเนื้อหาที่สนทนานั้นได้รับการปฏิเสธจากผู้ที่สนทนาด้วย
3. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าได้รับรางวัล ทั้งนี้มีส่วนร่วมในเรื่องที่สามารถแสดงความคิดเห็นกับผู้พูดได้ อีกทั้งยังมีลักษณะง่ายเป็นกันเอง จึงง่ายต่อการชักจูงใจโน้มน้าวใจให้คล้อยตาม
4. ผู้รับสารส่วนใหญ่มักจะเชื่อถือในข้อตัดสินใจ หรือข้อคิดเห็นของผู้ที่เขารู้จัก และนับถือมากกว่าบุคคลที่เขาไม่เคยรู้จักมาก่อนการติดต่อสื่อสาร

## รูปแบบของการสื่อสารระหว่างบุคคล

รูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นหากจะจำแนกตามลักษณะของการใช้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. **การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication)** เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งเกิดปฏิสัมพันธ์ในโครงสร้างที่มีแบบแผนกำหนดไว้อย่างแน่นอน (Prescribed Communication) สารจะถูกส่งออกไปตามลำดับขั้น หรือตามลักษณะหน้าที่ของภารกิจ โดยจะไหลผ่านสายใยความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ เป็นการสื่อสารที่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่ และตำแหน่งระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งเป็นการสื่อสารที่มีการกำหนดระเบียบแบบแผนไว้ชัดเจน ทั้งนี้อาจจะเป็นการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น บันทึกรายงาน หรืออาจจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษรก็ได้ เช่น การสั่งงานโดยตรงผ่านการพูดกันทางวาจา

2. **การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication)** เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นเอง และเกิดขึ้นจากการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยไม่เป็นไปตามระเบียบแบบแผนขององค์การ มีลักษณะการสื่อสารที่เป็นส่วนตัวมากกว่าทางตำแหน่งหน้าที่ ส่วนใหญ่จะใช้คำพูด การสื่อสารแบบนี้จะเกิดเมื่อสมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างอิสระในอัตราความถี่และความเข้มข้นของการสื่อสารต่างกัน ลักษณะสำคัญของการสื่อสารแบบนี้ คือความรวดเร็วของการสื่อสารจะมีมาก แต่มีข้อเสียตรงที่ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ อาจจะผิดไปจากความเป็นจริงได้ง่าย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ และวิธีการของผู้บริหารที่จะนำประโยชน์ของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมาใช้ให้เกิดผลดีกับบรรยากาศในการทำงาน เช่น การสื่อสารกับประชาชนในชุมชน เป็นต้น

นอกจากนี้เรายังสามารถจำแนกการสื่อสารได้ตามทิศทางของการสื่อสาร แบ่งออกได้เป็น 3 แบบ คือ

1. **การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)** หมายถึงการสื่อสารจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงลงมาตามผู้ปฏิบัติงานในสายบังคับบัญชา รูปแบบของการสื่อสารมักจะออกมาในรูปแบบของ คำสั่งด้วยวาจา หรือคำสั่งด้วยลายลักษณ์อักษร การสื่อสารในลักษณะนี้ทำให้ตัวสารมีน้ำหนักมีความน่าเชื่อถือ แต่การสื่อสารเช่นนี้อาจมีปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารและการตีความหมายของข่าวสาร

2. **การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication)** หมายถึงการส่งข่าวสารจากผู้ที่อยู่ในระดับต่ำกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งหรือระดับสูงกว่า การสื่อสารในรูปแบบนี้จะทำให้ฝ่ายบริหาร หรือผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่ารับรู้ข้อมูลต่างๆ ในระดับการปฏิบัติ และสามารถนำข้อมูลส่วนนี้มาใช้ประโยชน์ได้ เช่น ความเห็น คำร้องทุกข์ รายงานการปฏิบัติงาน การสื่อสาร

ประเภทนี้จะมีผลถึงการเสริมสร้างขวัญในการทำงานและทัศนคติของบุคคลากร ช่วยให้เห็นว่าบุคคลากรมีความรู้ความเข้าใจในสารที่เขาได้รับจากผู้บังคับบัญชาเพียงใด

3. **การสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication)** หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างผู้มีตำแหน่งในระดับเดียวกัน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว การสื่อสารแบบนี้จึงเป็นการสื่อสารที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพราะพื้นฐานของการสื่อสารขึ้นอยู่กับบรรยากาศของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การสื่อสารทางแนวนอนมักจะเน้นการสื่อสารทางวาจาเป็นหลัก และจะมีลักษณะไม่เป็นทางการ

### ผู้รับสาร

เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร ผู้รับสารจะต้องมีปัจจัยต่อไปนี้อยู่ด้วย จึงจะทำให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายของการสื่อสาร (พรทิพย์ วรภิจโกคาทร, 2529 : 308-311)

1. **ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skill)** ประกอบด้วย ความสามารถในการฟัง การอ่าน และการคิด ถ้าผู้รับสารขาดทักษะดังกล่าวจะไม่สามารถรับหรือถอดรหัสสารได้

2. **ทัศนคติ (Attitude)** ผู้รับสารที่จะถอดรหัสสารได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องไม่ดูถูกตนเอง ไม่มีอคติต่อข่าวสารที่ได้รับ และไม่มีความรู้สึกในทางลบกับผู้ส่งสาร นั่นหมายถึงการรับสารจะเป็นไปในทิศทางใดขึ้นอยู่กับว่าผู้รับสารมีทัศนคติต่อตนเอง ทัศนคติต่อเนื้อหาสาร และทัศนคติต่อผู้ส่งสารอย่างไรนั่นเอง

3. **ระดับความรู้ (Knowledge)** การสื่อสารจะได้ผลดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้รับสารว่าจะมีความเข้าใจสัญลักษณ์ เนื้อหาสาร ธรรมชาติของการสื่อสารเพียงไร

4. **ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural System)** บุคคลที่มีพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมต่างกัน ตลอดจนการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลให้การรับและแปลความหมายของสารระหว่างผู้ส่งกับผู้รับผิดไปจากความตั้งใจของแต่ละฝ่าย

การฝึกอบรมและการสื่อสาร มีคุณลักษณะพื้นฐานที่เหมือนกันคือ เป็นกระบวนการต่อเนื่อง อีกทั้งยังต้องให้ความสำคัญกับองค์ประกอบอื่น ๆ ในกระบวนการทั้งสองด้วย สำหรับในกระบวนการสื่อสาร มีองค์ประกอบหลัก 4 ปัจจัย โดยการศึกษาเรื่องนี้จะเน้นการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม คือ ผู้ส่งสาร เนื้อหาสาร ช่องทางการสื่อสาร เป็นหลัก และผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารคือ ทหารชุดฝึก จากกรมการรักษาดินแดนที่เข้ามารับบทบาทในฐานะวิทยากร ครูฝึก และผู้ดูแล ส่วนสาร คือ เนื้อหาสารในช่วงการบรรยาย การฝึกปฏิบัติ การฝึกภาคสนาม ตลอดจนเนื้อหาในการสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการระหว่างทหารกับผู้เข้ารับการ

ฝึกอบรม ช่องทางการสื่อสาร คือ การใช้รูปแบบของการสื่อสารระหว่างบุคคล การใช้กระบวนการกลุ่ม และการใช้สื่ออื่น ๆ ในการฝึกอบรมเป็นต้น ส่วนผู้รับสาร คือ เยาวชนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

## แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ (Persuasive Communication Theory)

### ความหมาย

**การสื่อสาร** คือ กระบวนการที่บุคคลหนึ่งถ่ายทอดสารไปยังอีกบุคคลหนึ่ง และบุคคลหลังมีปฏิกิริยาตอบโต้ ปรัชญาการณนี้เป็นเรื่องของสัญลักษณ์ (คือใช้เครื่องหมายทั้งที่เป็นภาษาคำพูดและไม่ใช่ภาษาคำพูด) และมีการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) นั่นคือการมีปฏิกิริยาตอบโต้ระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร (W.Brembeck and S.Howell อ้างถึงใน อรรถวรรณ ปิรันธนีโอวาท, 2537 :

2)

### การโน้มน้าวใจ

**มิลเลอร์ และเบอร์กูน** (Miller and Burgoon อ้างถึงใน วันทนีย สิริสุข, 2539 : 15) ให้คำอธิบายว่า การโน้มน้าวใจใช้เมื่อผู้โน้มน้าวใจตั้งใจที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้ได้รับการโน้มน้าวใจ

**เบรมเบ็ค และฮาวเวล** (Brembeck and Howell, 1976) ได้ให้คำจำกัดความว่า การโน้มน้าวใจ หมายถึง ความตั้งใจในการสื่อสารที่จะมีอิทธิพลเหนือทางเลือก

**ไซมอนส์** (Simons อ้างถึงใน เกศินี จุฑาวิจิตร, 2542 : 5) สรุปความหมายของการโน้มน้าวใจว่า หมายถึง การสื่อสารของมนุษย์ที่สร้างขึ้นเพื่อให้มีอิทธิพลเหนือผู้อื่น โดยการเปลี่ยนความเชื่อ ค่านิยม หรือทัศนคติ

**เออร์วิน เบททิงเฮาส์** (Erwin P.Bettinghaus, 1980 อ้างถึงใน อรรถวรรณ ปิรันธนีโอวาท, 2537 : 8) ได้สรุปการโน้มน้าวใจว่าเป็นรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลคนเดียวต้องการที่จะตอบสนองเฉพาะจากบุคคลคนเดียวหรือมากกว่า และมีความตั้งใจที่จะได้รับการตอบสนองผ่านการสื่อสาร ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลสองคน หรือมากกว่า เห็นด้วยกับการให้ความร่วมมือในการสื่อสาร ที่พยายามจะเข้าถึงการเปลี่ยนแปลง การตัดสินใจ และกระทำ การโน้มน้าวใจเป็นเครื่องมือที่ใช้การเปลี่ยนแปลงสังคม แต่เรามักได้แย้งว่า มันมีประโยชน์ในการเป็นเครื่องมือหลักที่จะแก้ปัญหาสังคมที่หลากหลาย

โดยสรุปกล่าวได้ว่า การโน้มน้าวใจมีลักษณะดังนี้

1. ผู้โน้มน้าวใจมีความตั้งใจที่จะมีอิทธิพลบางประการเหนือผู้ถูกโน้มน้าวใจ
2. โดยปกติผู้ถูกโน้มน้าวใจจะมีทางเลือกมากกว่าหนึ่ง และผู้โน้มน้าวใจจะพยายามชักจูงผู้ถูกโน้มน้าวใจให้ยอมรับทางเลือกที่ตนเสนอ
3. สิ่ง que ผู้โน้มน้าวใจต้องการคือ การเปลี่ยนแปลง หรือ การสร้างหรือการดำรงไว้ซึ่งความคิดเห็นทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อของผู้ถูกโน้มน้าวใจ ซึ่งจะส่งผลต่อปัจจัยอื่นอันได้แก่ อารมณ์ พฤติกรรม เป็นต้น

**การสื่อสารโน้มน้าวใจ (Persuasive Communication)** หมายถึง การสื่อสารเพื่อการจูงใจ ชี้แนะ และชักชวนให้บุคคลทำตามในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การศึกษาเรื่องการโน้มน้าวใจนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการพยายามทำความเข้าใจ และผลักดันพฤติกรรมของผู้อื่นให้ปฏิบัติตามที่ต้องการ โดยอาศัยกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิผลเป็นเครื่องมือในการโน้มน้าวใจ โดยมุ่งไปที่เป้าหมาย คือ ผู้รับสาร สถานการณ์ ข่าวสาร และช่องทางการสื่อสาร (อรวรรณ ปิรันธน์ไธวาท, 2537 : 5)

สภาวะของผู้รับสารที่มีอยู่เดิมจะประกอบด้วยความคิดเห็น ความเชื่อ และค่านิยม การเปลี่ยนแปลงสภาวะนี้จะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ ซึ่งอาจจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ ความรู้สึก ความนึกคิด และส่งผลไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมในที่สุด

ส่วนสถานการณ์ ข่าวสาร และช่องทางในการรับสารเพื่อการจูงใจนั้น ได้มีการศึกษาในกระบวนการทางจิตวิทยา สังคมวิทยา วัหลายรูปแบบ และหลายทฤษฎี ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ เช่น ทฤษฎีการเรียนรู้ และทฤษฎีการตัดสินใจด้วยสังคม

1. **ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory)** เน้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงกระตุ้นและการสนองตอบ แรงกระตุ้นนั้นหมายถึงอะไรก็ตามที่ผู้รับสารสังเกตเห็น เมื่อมีการสื่อสารและมีปฏิกิริยาตอบสนองแรงกระตุ้นนั้น จากทฤษฎีการเรียนรู้พบว่า การสื่อสารจะได้ผลต่อเมื่อมีการให้กำลังใจทางบวกและลบแล้วแต่กรณี โดยวิธีให้รางวัลและลงโทษ ซึ่งจะต้องกระทำโดยรวดเร็วเด่นชัด จึงจะได้ผลดีตามเงื่อนไข ตลอดจนต้องมีการย้ำ การซ้ำและการติดตามผล เพราะผู้รับสารมีความสามารถในการรับแตกต่างกัน มีภูมิหลังด้านกายภาพและจิตวิทยาต่าง ๆ กันไป และโดยเฉพาะการจัดการเรียนรู้จะต้องจัดองค์ประกอบอย่างง่าย ๆ เพื่อความเข้าใจ หรือถ้าเป็นที่ยุ้งยากซับซ้อน ต้องเริ่มจากระดับง่าย ๆ ก่อนเสมอเพื่อความเข้าใจของผู้รับสารตามขั้นตอนต่าง ๆ หรือการจัดลำดับเรื่องราวที่ยุ้งยากซับซ้อนให้เป็นเรื่องง่าย ๆ เข้าใจได้ง่าย และเป็นผลดีกว่า

นักสื่อสารที่ดีต้องมีความสามารถที่จะสื่อสารเรื่องยาก ๆ ให้ดูเป็นเรื่องง่าย และสื่อสารเรื่องง่าย ๆ ธรรมดาให้ดูง่ายและเป็นธรรมดาดีกว่าเดิม

2. ทฤษฎีการตัดสินใจโดยสังคม (Social Judgement Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติว่า ผู้รับสารโดยปกติจะมีทัศนคติหลักของตนเองจากการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) และการสังคมนั้นผู้รับจะมีขอบเขตดังนี้



ทั้งนี้การจะยอมรับหรือไม่ของบุคคลขึ้นอยู่กับ

2.1 สารที่จูงใจอยู่ใกล้ทัศนคติหลักของบุคคลผู้นั้นเพียงใด ใกล้มากการยอมรับจะสูงกว่าปกติ

2.2 ถ้าสารนั้นไม่สอดคล้องกับทัศนคติหลักมากเพียงใดอยู่ตรงข้ามกันผู้รับสารจะอยู่ในขอบเขตของการปฏิเสธอย่างกว้างขวางจะมองว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นมากกว่าความเป็นจริง ฉะนั้นการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจจะต้องใกล้เคียง หรือทำให้ดูเหมือนใกล้เคียง และไม่ขัดแย้งกับทัศนคติหลักของบุคคลผู้รับสาร

### ข้อพิจารณาในการสื่อสารโน้มน้าวใจ

ในการทำการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจนั้น จำเป็นที่ผู้สื่อสารต้องคำนึงถึงข้อพิจารณาต่อไปนี้ เพื่อให้การโน้มน้าวใจบรรลุวัตถุประสงค์ได้เร็วขึ้น (กรรณิการ์ อัสวครเดชา, 2533)

1. วัตถุประสงค์ในการโน้มน้าวใจ การโน้มน้าวใจจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย จำเป็นต้องมีวัตถุประสงค์ระบุไว้อย่างแจ่มชัดเพื่อ

- 1.1 ให้เกิดความเป็นเอกภาพ มีการเน้น การย้ำ การกระตุ้น การซ้ำ ได้อย่างต่อเนื่อง
- 1.2 ทำให้ผู้สื่อสารสามารถเลือกใช้ช่องทางและช่องทางการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง
- 1.3 สามารถติดตามผลการดำเนินงานโดยมีการประเมินผลเป็นระยะตามต้องการ รวมทั้งพิจารณาถึงปฏิภณย้อนกลับแล้วนำมาปรับปรุงการสื่อสารครั้งใหม่ต่อไป
- 1.4 เป็นแนวทางและเป้าหมายในการดำเนินงาน ถือเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผู้ทำการสื่อสาร
- 1.5 ทำให้ผู้รับสารสามารถรับรู้ วิเคราะห์และประเมินสาร เพื่อการโน้มน้าวใจได้ถูกต้อง

2. การถือผู้รับสารเป็นศูนย์กลางในการโน้มน้าวใจ ผู้รับสารสำคัญมากสำหรับการโน้มน้าวใจ ต้องมีการวิเคราะห์อย่างแน่ชัดว่าผู้รับสารคือใครเป็นอย่างไร มีประสบการณ์ การรับรู้ ค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติ และระบบสังคม วัฒนธรรมอย่างไร เราจะไม่สามารถโน้มน้าวใจ



ผู้รับสารได้เลย หากไม่ทำการวิเคราะห์ผู้รับสารอย่างแจ่มแจ้ง และถือผู้รับสารเป็นศูนย์กลางในการเตรียมสารที่ถูกต้องเหมาะสม

**3. กระบวนการโน้มน้าวใจ** การโน้มน้าวใจเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นกระบวนการ เพราะมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ดำเนินกิจกรรมต่อเนื่อง ไม่มีจุดเริ่มต้น ไม่มีจุดสิ้นสุด กระบวนการโน้มน้าวใจประกอบด้วย

- 1.1 มีวัตถุประสงค์ตั้งไว้เด่นชัด
- 1.2 วิเคราะห์ผู้รับสารอย่างถ่องแท้ เพื่อทำการเตรียมสาร
- 1.3 การเลือกสื่อ หรือช่องทางส่งสารของผู้รับสาร
- 1.4 ผู้รับสารถอดรหัสของสาร และตีความสาร
- 1.5 การมีปฏิกิริยาตอบสนอง

โดยกระบวนการโน้มน้าวใจจะเกี่ยวข้องกับหลักจิตวิทยาคือการโน้มน้าวใจจะเป็นไปได้ต่อเมื่อผู้รับสารมีความตั้งใจรับสารนั้น ในการสื่อสารมีการใช้สัญลักษณ์ที่เห็นได้และฟังได้ เพื่อให้สารง่ายแก่การเข้าใจ อีกทั้งสารนั้นสามารถสร้างความต้องการและความจำเป็นของผู้รับสาร และที่สำคัญสารนั้นให้การตอบสนองของผู้รับสารได้ตามที่ต้องการ

#### 4. ข้อจำกัดของการโน้มน้าวใจ

- 4.1 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม อาจใช้เวลานานกว่าจะมองเห็นผล
- 4.2 การโน้มน้าวใจขึ้นอยู่กับทักษะของผู้ส่งสาร
- 4.3 การโน้มน้าวใจต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
- 4.4 มีช่องว่างระหว่างทักษะของผู้ส่งสาร และความสามารถในการตอบสนองของผู้รับสาร บางครั้งผู้รับสารอยากจะทำตาม แต่สถานะแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย
- 4.5 การโน้มน้าวใจในปัจจุบันนิยมมีมากอย่างกว้างขวาง ผู้รับสารไม่พร้อมที่จะรับ หรือได้รับแต่ไม่เชื่อไม่ทำตาม ซึ่งเป็นสิทธิของผู้รับสารในการตัดสินใจ

#### 5. องค์ประกอบทางจิตวิทยาในการโน้มน้าวใจ

ผู้สื่อสารโน้มน้าวใจ ต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบทางด้านจิตวิทยาของบุคคลในเรื่องความสนใจและการรับรู้ของผู้รับสาร โดยสังเกตการเปิดรับของบุคคลด้วยอวัยวะสัมผัสต่าง ๆ อันได้แก่ การเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การลิ้มรส และการสัมผัส กระบวนการรับรู้ซึ่งจะแปลความหมายของสิ่งที่ได้สัมผัส ถ้าคนเราไม่สนใจ ไม่เปิดรับ การสื่อสารจะไม่เกิดขึ้น และจะไม่มีการรับรู้สิ่งใดเลย

## องค์ประกอบพื้นฐานในการโน้มน้าวใจ

มองจากภายนอกของผู้รับสาร องค์ประกอบในการโน้มน้าวใจมีอยู่ 4 ประการคือ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2520 : 3-4)

1. **ความแตกต่างภายในผู้ส่งสาร** ผู้ส่งสารแต่ละคนมีปัจจัยต่าง ๆ กัน ซึ่งทำให้มีความน่าโน้มน้าวใจไม่เหมือนกัน อาทิ ความน่าเชื่อถือ อำนาจทางสังคม บทบาทในสังคม สัมพันธภาพกับผู้รับสาร และลักษณะทางประชากรอื่น ๆ เช่นอายุ เพศ อาชีพ

2. **ความแตกต่างภายในสาร** สารแต่ละชนิดจะมีความน่าโน้มน้าวใจแตกต่างกัน การพูดหรือการเขียน มีความโน้มน้าวใจไม่เหมือนกัน ความแตกต่างในหัวข้อหรือเนื้อหาของสาร ลักษณะของการโน้มน้าวใจที่ใช้ การจัดเรียบเรียงสาร ข้อโต้แย้งที่ใช้ ภาษา ตลอดจนคุณลักษณะของท่วงทำนองลีลา

3. **ความแตกต่างของสื่อ** ความน่าโน้มน้าวใจของสารจะแตกต่างกัน เมื่อเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับ การสื่อสารโดยผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

4. **ความแตกต่างภายในสภาพการณ์** สภาพการณ์ที่มีบุคคลใด หรือขาดบุคคลหนึ่ง บุคคลใด ความคุ้นเคยหรือไม่คุ้นเคยของผู้รับสารต่อสภาพการณ์หนึ่ง ๆ การมีตัวเร้าบวกหรือลบในสภาพการณ์ เช่น การโน้มน้าวใจให้บริจาคเงิน โดยสื่อมวลชนคอยถ่ายทอดภาพรายละเอียดอยู่ อาจจะเป็นตัวเร้าบวกการโน้มน้าวใจก็เป็นได้

สำหรับตัวผู้รับสารเอง การที่ผู้รับสารคนหนึ่งๆ จะมีความละเอียดอ่อนต่อการถูกโน้มน้าวใจเพียงใด อาจพิจารณาได้จาก

- ลักษณะของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ การศึกษา อาชีพ
- ทรรศนะ และทัศนคติ
- ความรู้ซึ่งผู้รับสารมีเกี่ยวกับสารนั้น ๆ
- ลักษณะด้านอารมณ์
- ความสำคัญที่ผู้รับสารให้แก่หัวข้อหนึ่ง ๆ
- วิธีการที่ผู้รับสารรับรู้สภาพการณ์หนึ่ง ๆ

### จุดจูงใจในสาร (Message Appeals)

จุดจูงใจในสาร อาจจะเป็นทางด้านชีววิทยา (ความต้องการทางด้านสรีระ) หรือเป็นจุดจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learned Motives) แต่การโน้มน้าวใจจะได้ผลดียิ่งขึ้นถ้ามีจุดจูงใจที่ผู้รับสารสามารถเชื่อมโยงได้กับกรอบอ้างอิงของตัวเอง จุดจูงใจที่ใช้กันทั่วไปได้แก่ (อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท, 2537 : 209-213)

1. **จุดจูงใจโดยใช้ความกลัว (Fear Appeal)** นักวิจัยค้นพบว่า ระดับของการใช้ความกลัวแปรไปทางเดียวกับความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร นั่นคือ ถ้าผู้ส่งสารมีความน่าเชื่อถือสูงเขาสามารถใช้ความกลัวในระดับสูงมาโน้มน้าวใจ ถ้าผู้ส่งสารมีความน่าเชื่อถือต่ำผู้ส่งสารสามารถใช้ความกลัวในระดับต่ำมาโน้มน้าวใจ

2. **จุดจูงใจโดยใช้อารมณ์ (Emotional Appeal)** นักวิจัยชาวตะวันตกได้ทำการทดลองและพบว่า สารที่ใช้อารมณ์จะโน้มน้าวใจมากกว่าสารที่ไม่ได้ใช้อารมณ์ ตามปกติ การโน้มน้าวใจโดยใช้อารมณ์จะมีวิธีการดังต่อไปนี้

2.1 การใช้ภาษาที่เจืออารมณ์เพื่อบรรยายสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใด

2.2 การเชื่อมโยงความคิดที่เราเสนอใหม่กับความคิดเก่า ความคิดเก่าบางอย่างเป็นที่ชื่นชอบ ความคิดเก่าบางอย่างเป็นที่รังเกียจเด็ดขันธ์ ถ้าผู้ส่งสารสามารถเชื่อมโยงความคิดใหม่นี้ได้กับความคิดเก่า ก็อาจจะจูงใจทางอารมณ์ให้ผู้รับสารคล้อยตามได้

2.3 การเชื่อมโยงความคิดที่เสนอเข้ากับอวัจนสารที่สามารถเร้าอารมณ์ได้

2.4 การทำให้อวัจนสารและอวัจนสารสอดคล้องกันโดยผู้ส่งสาร กรณีนี้เป็นกรณีพิเศษสำหรับการพูด ถ้าผู้พูดพูดเรื่องที่ต้องใช้อารมณ์เข้าเจือปน ผู้พูดต้องมีอากัปกริยาท่าทางน้ำเสียงประกอบด้วย ผู้ฟังจึงจะคล้อยตาม

3. **การจูงใจโดยใช้ความโกรธ (Anger Appeal)** วิธีนี้ผู้ส่งสารสร้างความโกรธ ความคับข้องใจแก่ผู้รับสารแล้วจึงเขียนหรือพูดเพื่อลดหรือเพิ่มความเครียดแก่ผู้รับสารและวิธีแก้ไข

4. **จุดจูงใจโดยใช้อารมณ์ขัน (Humorous Appeal)** วิธีนี้โน้มน้าวใจโดยลดความเครียด อาจทำได้โดยวิธีเขียนประชดแดกดัน

5. **จุดจูงใจโดยใช้รางวัล (Rewards as Appeal)** ปกติแล้วสารที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับสาร จะประสบความสำเร็จมากกว่าสารที่ไม่ได้ให้คำสัญญาสิ่งใดกับคนฟัง ยิ่งสารมีรางวัลหรือสิ่งตอบแทนมาก ก็จะมีเรียกร่องความสนใจหรือจูงใจคนฟังได้มาก

6. **จุดจูงใจโดยใช้แรงจูงใจ (Motivation Appeal)** แท้ที่จริงแล้วจุดจูงใจทุกชนิดที่กล่าวมาแล้วถือเป็นแรงจูงใจ แต่มีแรงจูงใจบางอย่างที่มนุษย์เรียนรู้เมื่อมีประสบการณ์ผ่านเข้ามาในชีวิต แรงจูงใจเหล่านี้ได้แก่ ความรักชาติ ความรักในเพื่อนมนุษย์ ศาสนาและค่านิยมต่าง ๆ

การโน้มน้าวใจนับเป็นกลยุทธ์การสื่อสารที่สำคัญยิ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แนวคิดเรื่องการโน้มน้าวใจนี้จะช่วยเป็นกรอบในการศึกษาถึงกลวิธี เทคนิค ตลอดจนการใช้จิตวิทยาของทหารชุดฝึกฯ ในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจให้เยาวชนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการอุทิศตนคล้อยตามเนื้อหาสารที่ทหารถ่ายทอดออกไป ซึ่งผลการวิจัยจะทำให้ทราบได้ว่า กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อ

โน้มน้าวใจของทหารในการบำบัดฟื้นฟูเยาวชนผู้เข้ารับการฝึกเป็นอย่างไร บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด

## แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติการจิตวิทยาทางทหาร

### นิยามศัพท์

**กรมกิจการพลเรือนทหารบก (2533 : 4)** ระบุว่า การปฏิบัติการจิตวิทยา ว่า คือ การเผยแพร่ข่าวสาร ความคิด ลัทธินิยม หรือการจูงใจต่าง ๆ รวมทั้งมาตรการอื่น ๆ ตามที่วางแผนไว้ จะโดยทางตรงหรือทางอ้อมก็ตาม เพื่อให้มีอิทธิพลเหนือจิตใจกลุ่มชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่ต้องการในวิถีทางที่จะช่วยสนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

**สรุปพล ดิษฐบุตร (2524 : 11)** กล่าวว่า การปฏิบัติการจิตวิทยาหมายถึง การปฏิบัติการทั้งปวงในทางการเมือง การทหาร เศรษฐกิจ และสังคมจิตวิทยา ซึ่งกระทำต่อเป้าหมาย ทั้งฝ่ายตรงข้าม ฝ่ายเป็นกลาง และฝ่ายเดียวกันในยามปกติและยามสงคราม ในทางที่จะสนับสนุนผลประโยชน์ของชาติ

**สายหยุด เกิดผล (2525 : 9)** ให้ความหมาย การปฏิบัติการจิตวิทยา ว่า หมายถึง การใช้การโฆษณาชวนเชื่อ และมาตรการอื่นใดที่ได้วางแผนไว้แล้ว เพื่อให้มีอิทธิพลต่อทัศนคติ อารมณ์ ท่าที และพฤติกรรมของฝ่ายศัตรู ฝ่ายเป็นกลาง หรือฝ่ายพันธมิตร ในทางที่จะสนับสนุนให้วัตถุประสงค์ของชาติเป็นผลสำเร็จ

### วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการจิตวิทยา

เพื่อสนับสนุนนโยบายและวัตถุประสงค์ของชาติ หรือภารกิจทางทหารในการปราบปรามผู้ก่อการร้ายให้บรรลุผลสำเร็จ กล่าวคือ (สรุปพล ดิษฐบุตร, 2524 : 12)

1. การเสริมความคิดเห็น อารมณ์ ท่าที และพฤติกรรมของผู้ฟัง อันเป็นเป้าหมายที่จะช่วยให้เข้าศึกษาประสบการณ์ความพ่ายแพ้ (ทางยุทธศาสตร์)
2. ลดประสิทธิภาพในการสู้รบของข้าศึก (ทางยุทธวิธี)
3. ช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดระเบียบ และการพิทักษ์ประชาชนและทรัพยากร โดยร่วมกับกิจการพลเรือน (เสริมสร้างความมั่นคง)

## เป้าหมายของการปฏิบัติการจิตวิทยา

ปฏิบัติการจิตวิทยา มีเป้าหมายสุดท้ายที่สำคัญคือ (กรมกิจการพลเรือนทหารบก, 2533 : 32-33)

1. การเสริมสร้างขวัญ กำลังใจ และความสามัคคีของฝ่ายเรา กระทำได้โดย แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการได้รับชัยชนะในการรบของฝ่ายเราให้กำลังพลทราบ การจัดชุดแสดงจากแนวหลังมาแสดงให้กำลังพลชม การปลุกฝังอุดมการณ์ให้เกิดความสามัคคี และการเผยแพร่ข่าวความพ่ายแพ้ของข้าศึก เป็นต้น

2. การทำลายขวัญ กำลังใจ และความเป็นปึกแผ่นของฝ่ายตรงข้าม กระทำโดยใช้การโฆษณาชวนเชื่อ บ่อนทำลายขวัญฝ่ายตรงข้าม การเผยแพร่ข่าวลือ กล่าวร้ายผู้นำทางทหารฝ่ายตรงข้าม การออกข่าวลงในบางเรื่องที่จะกระทบกระเทือนขวัญฝ่ายตรงข้าม การแสดงกำลังที่เหนือกว่าฝ่ายตรงข้ามเพื่อข่มขู่ให้เสียขวัญกำลังใจ

3. การขัดขวาง บั่นทอนการปฏิบัติของฝ่ายตรงข้าม

4. การต่อต้านและตอบโต้การปฏิบัติการจิตวิทยาของฝ่ายตรงข้าม กระทำเพื่อให้ทหารได้ทราบข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติของข้าศึก โดยการอบรมชี้แจงให้ทหารได้ทราบแนวทาง รวมทั้งกลวิธีของฝ่ายตรงข้าม และดำเนินการตอบโต้การโฆษณาชวนเชื่อของข้าศึกโดยตรงในบางเรื่องที่จะเห็นว่ากระทบกระเทือนต่อฝ่ายเรา

## บทบาทของการปฏิบัติการจิตวิทยา

การปฏิบัติการทางจิตวิทยาเป็นอาวุธสนับสนุนการยุทธ์ที่ผู้บังคับหน่วยทหารควรใช้เป็นประจำเพื่อช่วยให้ภารกิจสัมฤทธิ์ผล การปฏิบัติการทางจิตวิทยาสามารถใช้ให้มีประสิทธิผลได้ตั้งแต่ใช้ในฐานะเป็นอาวุธทางยุทธศาสตร์ในสงครามทั่วไป ถึงการทำสงครามนอกแบบทางยุทธวิธี

การปฏิบัติการจิตวิทยาเมื่อสนธิกับเครื่องมืออื่น ๆ ที่เป็นกำลังของชาติ จะมีผลเกื้อกูลต่อความสัมฤทธิ์วัตถุประสงค์แห่งชาติทั้งโดยวิธีการเปิดเผยหรือไม่เปิดเผย โดยเกิดผลทำให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติ อารมณ์ ความคิดเห็นและพฤติกรรมของผู้ฟังที่เลือกสรรไว้ได้ตามต้องการ โดยการปฏิบัติการจิตวิทยา สามารถ (อาภา ภมรบุตร, 2527 : 27-30)

1. เปลี่ยนแปลงขวัญ การปฏิบัติการจิตวิทยาอย่างต่อเนื่องทำให้ขวัญฝ่ายกำลังข้าศึกและบุคคลพลเรือนตกต่ำลงเรื่อย ๆ โดยนัยเดียวกัน ขวัญทางฝ่ายเราอาจจะดีขึ้น โดยแจ้งข่าวการชนะ ข่าวจากบ้าน และการเสริมสร้างอื่น ๆ เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมและช่วยให้สำเร็จวัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน

2. **ลดหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการยุทธ** การโจมตีทางจิตวิทยาในเรื่องขวัญเมื่อสนธิกับการปฏิบัติการทางทหารอื่น ๆ สามารถลดประสิทธิภาพทางการยุทธของทหารฝ่ายศัตรู เพิ่มกำลังใจแก่ฝ่ายสัมพันธมิตร ทำให้บุคคลพลเรือนในประเทศฝ่ายศัตรูมีขวัญต่ำ และการทำลายสมรรถภาพทางอุตสาหกรรมของฝ่ายศัตรู ล้วนแต่เป็นเรื่องลดขวัญฝ่ายข้าศึก ส่วนการเกื้อกูลสำหรับกำลังฝ่ายเรา โดยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการยุทธ แต่การโฆษณาชวนเชื่อจะต้องน่าเชื่อถือและเน้นหนักในคุณค่าทางทหารได้

3. **ยุยงให้เอาใจออกห่าง** ทหารฝ่ายศัตรูที่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของการปฏิบัติการจิตวิทยาตลอดระยะเวลาอันยาวนานอาจจะยุยงให้บิดพลิ้วยอมจำนน ละทิ้งหน้าที่หรือละเว้นการต่อสู้แบบจนตรอกได้

4. **ลวงข้าศึก** ผู้บังคับบัญชาอาจใช้การปฏิบัติการจิตวิทยาเพื่อทำข่าวลวงได้

5. **สร้างความสามัคคีในชาติ** การปฏิบัติการจิตวิทยาสามารถและควรจะใช้เพื่อช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของประเทศของประชาชนในชาติ โดยไม่มีการแบ่งแยก

6. **ให้ประชาชนได้ทราบความเคลื่อนไหว** พลเมืองของชาติจะได้ทราบวัตถุประสงค์ จุดหมายและความคาดฝันของรัฐบาล และได้ทราบโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาลที่กำลังดำเนินการอยู่ ซึ่งล้วนแต่เพื่อผลประโยชน์ของชาติเป็นส่วนใหญ่ ในยามวิกฤติการณ์การปฏิบัติการทางจิตวิทยาสามารถดำเนินการเพื่อระงับวิกฤติการณ์ของชาติ และส่งเสริมสนับสนุนโครงการที่มุ่งให้วัตถุประสงค์ของชาติสัมฤทธิ์ผล

7. **แปรเปลี่ยนความสนใจ** การรณรงค์การปฏิบัติการทางจิตวิทยาสามารถเปิดระบบข่าวสารใหม่หรือสร้างความสนใจเรื่องใหม่ ๆ โดยการทำให้สื่อมวลชนอิมมิตัวด้วยคำวิงวอนที่รุนแรง

8. **สร้างหรือทำลายจินตภาพ** จินตภาพทางจิตใจและทางกายภาพสามารถสร้างหรือทำลายได้ด้วยกิจกรรมที่ได้วางแผนถูกต้องแล้ว ความฝันของผู้นำฝ่ายทหารหรือการเมืองฝ่ายตรงกันข้ามอาจจะลดลงในอัตราส่วนที่เห็นได้ชัด โดยการโจมตีจุดอ่อนส่วนตัวที่ทราบ รวมทั้งนโยบายหรือเหตุจูงใจของเขา

9. **สร้างผู้ฟัง** การปฏิบัติการจิตวิทยาสามารถพัฒนาการความเชื่อถือให้สูงขึ้น โดยการนำเสนอข่าวที่พอเชื่อถือได้

## หลักการสงครามในการปฏิบัติภารกิจอื่นที่มีใช้การสงคราม

การใช้กำลังทหารในการปฏิบัติใด ๆ นอกเหนือจากการสงครามนั้น ภารกิจประเภทนี้นับว่ามีความหลากหลายมาก ต้องปฏิบัติโดยเต็มกำลังอย่างต่อเนื่อง เพื่อความมั่นคงของประเทศไทยและความผาสุกของประชาชน โดยการปฏิบัติในกลุ่มภารกิจบรรเทาทุกข์และช่วยเหลือประชาชนซึ่งมิได้มีการใช้อาวุธนั้น หลักการสงครามที่มีอยู่จะมีลักษณะดังต่อไปนี้ (เสนาธิปัตย์, 2544 : 12-15)

1. **หลักการดำรงความมุ่งหมาย** หมายถึง การกำหนดความมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการปฏิบัติภารกิจครั้งนั้นให้ชัดเจน เข้าใจได้ สามารถปฏิบัติให้บรรลุได้ และเมื่อบรรลุแล้วจะตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และเมื่อกำหนดความมุ่งหมายไว้อย่างชัดเจนแล้วก็จะมุ่งมั่นหาวิธีการปฏิบัติทั้งปวง เพื่อให้บรรลุความมุ่งหมายโดยไม่เลิกล้มกลางคัน

2. **หลักการรุกหรือการครองความริเริ่ม** หมายถึง การคาดการณ์ล่วงหน้า การกำหนดหนทางปฏิบัติ การเตรียมการปฏิบัติ และทำการปฏิบัติก่อนที่วิกฤติการณ์นั้นจะเกิดขึ้น และจะต้องหมั่นทบทวนพิจารณา ตรวจสอบสถานการณ์อย่างใกล้ชิดต่อเนื่อง หลักการข้อนี้ คือ การติดตามสถานการณ์ ศึกษา และวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง และพร้อมที่จะปฏิบัติได้ ก่อนที่เหตุการณ์ต่าง ๆ จะขยายตัวก่อให้เกิดความเสียหายมากขึ้น จึงเป็นหลักการที่มีความจำเป็นในทุกภารกิจ

3. **หลักการรวมกำลัง** หมายถึง การระดมทรัพยากรทั้งปวงไปใช้แก้ปัญหา ณ จุดวิกฤติให้มากที่สุด

4. **หลักการออมกำลัง** หลักการข้อนี้เป็นหลักการที่ควบคู่กับหลักการรวมกำลัง ด้วยความจริงที่ว่า ทรัพยากรในทุกด้านย่อมมีอยู่อย่างจำกัด การที่จะระดมทรัพยากรทั้งปวงไปให้เพียงพอต่อการแก้ปัญหา นั้น จำเป็นต้องมีการออมหรือประหยัดการใช้ทรัพยากร ณ จุดที่ไม่มีเหตุวิกฤติหรือมีความเร่งด่วนน้อยกว่า

5. **หลักการดำเนินกลยุทธ์** หมายถึง การนำกำลังที่จะใช้ปฏิบัติการเข้าไปวางไว้ ณ จุดที่จะได้เปรียบ หรือเกือบลดต่อการปฏิบัติตามแผนมากที่สุด

6. **หลักเอกภาพในการบังคับบัญชา** หมายถึง การมีบุคคลเพียงคนเดียวที่ได้รับการมอบอำนาจหน้าที่โดยแน่ชัดในการตกลงใจ สั่งการ อำนวยการ และรับผิดชอบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการปฏิบัติ เพื่อการประสานการปฏิบัติเพื่อมิให้เกิดความซ้ำซ้อน ขัดแย้งกัน

7. **หลักการระวังป้องกัน** หลักการนี้เน้นถึงความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการเข้าปฏิบัติภารกิจ รวมถึงความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ อาคารสถานที่ และสภาพของสิ่งแวดล้อมด้วย

8. **หลักความง่าย** ในการกำหนดหนทางปฏิบัติ การจัดทำแผนการปฏิบัติ ตลอดจน การสั่งการให้ปฏิบัติ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน ไม่คลุมเครือสับสน ปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

### หลักจิตวิทยาแห่งวินัย

จิตวิทยาแห่งวินัย หมายถึง การสร้างวินัยให้เกิดขึ้นแก่ทหารโดยใช้หลักการทางจิตวิทยา เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติ

### การตั้งหน่วยจิตวิทยาทหาร

สำหรับจิตวิทยาทหารนี้ มีการจัดตั้งขึ้นครั้งแรกที่สหรัฐอเมริกา เมื่อเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2460 หลังจากสหรัฐอเมริกาเข้าสู่สงครามโลกครั้งแรก กรมการจิตวิทยาทหารได้เสนอโครงการฝึก ทหาร แห่งจิตวิทยาต่อกองบัญชาการค่ายทหารกรีนลีย์ ซึ่งได้รับการพิจารณาทันที โดยการจัดตั้ง หน่วยจิตวิทยาทหารขึ้น แม้ในสงครามโลกครั้งที่สองก็ได้มีขึ้นเป็นหน่วยหนึ่งในแผนกบริการ พิเศษของกองทัพ (Special Service Branch)

### วิธีการปฏิบัติของกรมจิตวิทยาทหาร

เพื่อสร้างวินัยให้เกิดขึ้นแก่ทหารใหม่ตั้งแต่เริ่มต้น กรมจิตวิทยาทหารได้ปฏิบัติต่อทหาร ใหม่ด้วยวิธีการต่าง ๆ ต่อไปนี้ (วิศิษฐ์ยุทธศาสตร์, พล.ต. หลวง, 2507)

1. ผู้ถูกเกณฑ์เข้าเป็นทหารทุกคน จะได้พบกับนายทหารจิตวิทยา ทหารใหม่จะได้รับการ ต้อนรับด้วยการสัมผัสมือ "ทหารที่เกณฑ์มาไม่ว่าจะถึงโรงทหารเวลาตีตื้นเพียงไร จะต้องรับรอง ด้วยการให้อาบน้ำ แจกเสื้อผ้าทหารทันที " โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเตือนใจทหารใหม่ว่า ชีวิตพลเรือนของเขาได้เปลี่ยนแปลงไปแล้ว และการให้อาหารดีมือแรกเมื่อไปถึงนั้น เป็นการทำให้ ทหารเกณฑ์มาเห็นว่าชีวิตทหารต่อไปข้างหน้าเป็นชีวิตที่พอดำรงไปได้ ไม่อดตาย จากนั้นนายสิบ จิตวิทยาทหารจึงสอนวิธีการจัดเตียงนอน บอกส่วนต่าง ๆ ของโรงทหารว่าอะไร อยู่ที่ไหน ในการ บอกเล่าหรือการสอนตอนนี้ เป็นไปในทางแนะนำอย่างฉันทมิตร

2. มีการแจกจ่ายประจำตัวทหารแต่ละนาย ในด้านหลังป้ายมีชื่อทหาร กองร้อย ที่ตั้งของ ค่าย เพื่อการตรวจ เพื่อยุ่กำลังใจทหารใหม่ให้เข้มแข็ง พร้อมทั้งบอกให้ทหารใหม่ทราบว่าต่อแต่นี้ ไปพวกเขาจะต้องเดินอย่างทหาร คิดอย่างทหาร ทำอย่างทหาร

3. ทำการอบรมถึงเรื่องวินัย ระเบียบในโรงทหาร การกีฬา การอ่านหนังสือ การสุขวิทยา อนามัย การสวนสนาม การส่งข่าวถึงบ้าน การแต่งกาย และการกินอาหาร การสอนให้ร้องเพลง



เดินที่เร้าใจ โดยอนุศาสนาจารย์ และในตอนท้าย ทหารจะได้รับแจกกระดาษดินสอเพื่อให้เขียนจดหมายถึงบ้าน ในจดหมายของทหารใหม่จะมีหนังสือของผู้บังคับบัญชาถึงญาติของทหารใหม่ไปด้วยในซองเดียวกัน โดยจดหมายของผู้บังคับบัญชานี้เป็นสิ่งสำคัญมากในแง่จิตวิทยาทหาร เพราะจะช่วยให้ขวัญของทหารดีขึ้น เพราะผู้บัญชาได้มีข้อความร้องขอและปลุกจิตใจของญาติทหารใหม่ให้เกิดความภาคภูมิใจในตัวทหาร และขอให้ส่งกำลังใจกลับสู่ทหารใหม่อย่างสม่ำเสมอ

### การคัดเลือกนายทหารจิตวิทยา

การคัดเลือกนายทหารและนายสิบจิตวิทยานี้ต้องคัดเลือกอย่างพิเศษ โดยมีกำหนดคุณลักษณะของผู้เหมาะสมดังนี้ (วิศิษฐ์ยุทธศาสตร์, พล ต., หลวง, 2507)

1. ไม่เป็นผู้ที่มีเสียงกร้าว และหยาบคาย
2. เป็นผู้ที่มีนิสัยบุคลิกลักษณะดี มีมารยาทเรียบร้อย
3. เป็นผู้ที่มีสง่าผ่าเผย
4. เป็นผู้ที่มีเชาวน์ปัญญา ไหวพริบ เฉลียวฉลาด
5. เป็นผู้ที่มีความสามารถรอบด้าน มีศักยภาพที่จะเรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี
6. เป็นคนดี

### การสร้างความกล้าแทนความกลัว

หลักการสร้างความกล้าแทนความกลัว เป็นอีกหลักการหนึ่งที่จะส่งเสริมให้ทหารเป็นทหารที่พร้อมรบอยู่เสมอ โดยหลักการนี้จำเป็นต้องฝึกสอนให้เกิดกับทหารไว้ตั้งแต่อยู่ในยามสงบ (ดำเกิง อภิชาติบุตร, 2507)

การสร้างความกล้า หรือการแก้ไขความกลัว ไม่ใช่ทำด้วยการสอนหรือบอกปาว ๆ ว่า “ให้กล้าหรือจงเป็นผู้กล้าหาญ” เท่านั้น แต่จะต้องอบรมให้ทหารเกิดความเชื่อในตนเอง (Self-confidence) ความไม่รู้ต่อเหตุการณ์เป็นเหตุให้คนกลัว ฉะนั้นเมื่ออบรมให้ทหารรู้ความจริงจนเกิดความเชื่อตนเอง เกิดมีความมุ่งหมาย ทหารจะมีความกล้าหาญเกิดขึ้นเอง กล้าวอีกนัยหนึ่งเมื่อสามารถสอนและอบรมให้ทหารเกิดความรู้สึกชอบหรือรัก อยากจะทำงานที่เขาชอบ และสอนให้ทหารรู้สึกว่าเขามีคุณภาพ ความสามารถจะทำงานอันนี้ได้แล้ว แม้จะมีภัยอันตรายเพียงใดก็ย่อมนไม่ย่อท้อหรือหวาดกลัว ทหารจะทำงานด้วยความกล้าหาญและด้วยความเต็มใจ เพราะเมื่อบุคคลมีจุดหมาย และมีความรักเกิดขึ้นแล้ว ชีวิตก็สามารถเสียสละเพื่อสิ่งนั้นได้ จึงอาจกล่าวได้ว่า ยารักษาโรคกลัวนั้นไม่ใช่สอนทหารว่า ให้มีความกล้า แต่ต้องสอนหรืออบรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

ซึ่งก่อให้เกิดความรัก เมื่อก่อให้เกิดความรักได้ ความเสียสละก็เกิดตาม ความกล้าก็มาแทน ความกลัวก็หายไป

### ความหมายของวินัย

คำว่า วินัย พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน แปลว่า การนำไป การกำจัด การฝึกหัด (ทางจรรยา) การศึกษา การอบรม การสำรวมตน

คำว่า วินัย ในภาษาอังกฤษ แปลว่า ผู้ศึกษาหรือสาวก การฝึกการบังคับในอันมีระเบียบ รวมทั้งการบังคับจรรยาและความประพฤติภายนอกด้วย

วินัย หมายถึง ระบบการศึกษาและการควบคุม การปลูกฝังจิตใจให้อยู่ในอำนาจที่ตั้งขึ้น การบังคับตนเอง การประพฤติที่มีระเบียบ

คนที่มีวินัยดีนั้น คือคนที่สามารถทำให้ฝูงชนกลุ่มหนึ่งบังคับตนเอง ให้อยู่ในระเบียบได้ เป็นสำคัญด้วย คำว่า วินัย มักจะใช้ปะปนกับการบังคับกดขี่ (Compulsion) การบังคับกดขี่เป็นเรื่องของอำนาจ เช่น บังคับให้ทำอย่างนั้น อย่าทำอย่างนี้ แต่การบังคับ เช่นว่านั้นจะดำรงอยู่ได้นานเพียงเท่าที่อำนาจนั้นมีอยู่ ถ้าอำนาจหมดไปด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม ผู้อยู่ใต้อำนาจก็จะไม่ปฏิบัติตามอีกต่อไป (วิศิษฐ์ยุทธศาสตร์, พล.ต.หลวง, 2507)

### ประเภทของวินัย

ในทางทหารวินัยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทหลัก คือ (ดำเกิง อภิชาติบุตร, 2507)

#### 1. วินัยสำหรับฝูงชน (Mob discipline)

เกี่ยวกับวินัยของฝูงชนนี้ Henderson กล่าวว่า “กองทัพที่มีวินัยเลย่อมขาดความว่องไวในการเคลื่อนที่” การนำหน่วยทหารเข้าสู่สนามรบให้ทันต่อเหตุการณ์นั้น เคล็ดลับแห่งความสำเร็จในการรบอยู่ที่การรวมกำลัง คือ กำลังใจและกำลังกาย ทั้งสองอย่างเข้าเป็นปึกแผ่นโดยแน่นอน และเข้าตีสู่จุดที่หมายอันใดอันหนึ่ง หน่วยที่แสดงว่ามีวินัยดีจะเข้าตีที่หมายนั้นได้ก่อนเสมอ

#### 2. วินัยสำหรับอัตตบุคคล (Individual discipline)

การมีวินัยของฝูงชนหรือหน่วยเท่านั้นยังไม่เพียงพอ การเข้าทำงานเป็นหน่วยเดียวกัน ทหารแต่ละคนจะต้องได้รับการอบรมในเรื่องการเชื่อฟังคำสั่ง และการฝึกกำลังใจของทหารแต่ละบุคคลด้วย วินัยของอัตตบุคคลซึ่งต่างกับวินัยของฝูงชนนั้นสามารถจะฝึกได้ ฉะนั้นเมื่อมีโอกาสผู้บังคับบัญชาที่ดี จะต้องพยายามฝึกให้ทหารรู้จักใช้ความคิดของตน และหัดสั่งการแก่ตนเองไว้เสมอ ตามที่เข้าใจกันมาแต่ก่อน ๆ ว่า “ทหารไม่ต้องคิด” แต่ทำตามคำสั่งอย่างเครื่องจักรนั้นเป็น

การห้ามสมัยเสียแล้ว ฉะนั้นสมัยนี้จะต้องถือคติว่า "ทหารต้องคิด" ในทุกโอกาส เช่นหัดสอนอบรม ตลอดจนเวลาเล่นกีฬา ฯลฯ จะต้องให้ทหารรู้จักใช้ความคิดของตนเอง และให้คิดไม่เฉพาะเพื่อตัวเองแต่ให้คิดเพื่อทหารด้วยกันด้วย

การห้ามทหาร (โดยปริยายหรือโดยตรง) ไม่ให้รู้จักใช้ความคิดของตนเองนั้นทหารก็ไม่รู้จักรับผิดชอบตนเอง ต้องเคลื่อนที่หรือหยุดตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ในไม่ช้าทหารนั้นก็กลายเป็นคนไม่มีความคิดริเริ่มของตนเอง (Initiative) การให้อัตตบุคคลเป็นผู้รู้จักใช้ความคิดวินิจฉัยเหตุการณ์ด้วยตนเองเป็นสิ่งจำเป็นอันจะละเลยเสียมิได้ นายทหารจะต้องหาหนทางให้ทหารฝึกตนให้เป็นคนรับผิดชอบตนเองได้เป็นคน ๆ ไป เพื่อหวังผลดีที่สุดที่จะได้

นอกจากนี้ สามารถแบ่งประเภทของวินัย ออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ การมีวินัยโดยบีบบังคับ (Restrict and Irritate) และการมีวินัยโดยวิธีจูงใจ (Incentive) การเพาะวินัยให้เกิดขึ้นนั้นทางที่ดีที่สุดควรใช้วิธีชี้แจง (Expressive) มากกว่าการบีบบังคับ (Repressive) ถ้าใช้วิธีบีบบังคับเมื่อใด ทหารจะกลายเป็นคนเกียจคร้าน และชอบหลีกเลี่ยงไกลไปทันทีเมื่อเขามีโอกาสที่จะหลบหลีกจากการถูกจับผิดหรือการลงโทษ เมื่อเป็นเช่นนั้น ทหารก็จะขาดกำลังใจในการเป็นเจ้าของความคิดริเริ่มหรือขาดความสุจริต ทำให้ต้องอยู่ในความควบคุมอยู่ตลอดเวลา

กองทัพที่มีสมรรถภาพดีจะต้องมีวินัยดี และวินัยของฝูงชนจะต้องให้เกิดขึ้นโดยดีจากวินัยของอัตรบุคคล วินัยไม่ใช่เกิดขึ้นด้วยการลงโทษในการที่ได้กระทำผิดไปแล้ว แต่วินัยควรเกิดจากการกระทำใ้บุคคลแต่ละคนทำสิ่งที่ถูกต้อง

ถ้าทหารคนใดถูกบีบบังคับให้กระทำการหนึ่ง ที่ไม่สามารถจะทำได้ เขาก็ยอมฝ่าฝืนคำสั่งนั้น ซึ่งเท่ากับเป็นการสอนให้ทหารผู้นั้นฝ่าฝืนคำสั่งอื่นต่อไปอีก เพราะฉะนั้น ทางที่ถูกทหารควรจะ ต้องได้รับคำชี้แจงอย่างชัดเจนก่อนที่จะให้เขารับคำสั่งใด ๆ ไปปฏิบัติ และควรคำนึงว่า ทหารทุกคนไม่ได้มีปัญญาความคิดเท่าเทียมกัน ฉะนั้นในการสอนการหัดจึงต้องทำเป็นขั้น ๆ ให้ทหารเข้าใจโดยแจ่มแจ้งชัดเจน และเมื่อสงสัยก็ทบทวนให้จนเข้าใจ บรรดาความรู้บางอย่างที่ต้องการรู้รายละเอียดประกอบ จะต้องสอนให้ละเอียดโดยตลอด และควรเสนอทบทวนหลาย ๆ ครั้งจนจำและเข้าใจดี แต่การบีบบังคับ มีความจำเป็นในกรณีของผู้บังคับบัญชาหรือนายทหารเล็งเห็นเหตุผลว่า "สถานการณ์ไม่อยู่ในกำมือ" อย่างไรก็ตาม การบีบบังคับทหารต้องไม่ใช่เป็นวิธีทารุณโหดร้าย

## กิจกรรมที่ใช้เพื่อสร้างวินัย

ในการสร้างวินัยให้เกิดแก่ทหาร สามารถนำกิจกรรมลักษณะต่อไปนี้ มาเป็นเครื่องมือได้ คือ (วิชิตรัฐยุทธศาสตร์, พล ต., หลวง, 2507)

1. **การดนตรี** ในวงการทหารมีการคำนึงถึงค่าของดนตรีเป็นอย่างมาก เพราะเป็นเครื่องกล่อมขวัญ จูงใจให้ทหารศึกักกล้าเริงอยู่เสมอ ดนตรีเป็นเครื่องพาให้บุคคลรวมกันเข้าเป็นกลุ่มก้อน นายทหารจึงควรส่งเสริมให้ทหารมีการเล่นดนตรี และถ้าเป็นไปได้ ควรจะรวบรวมผู้ที่เคยเล่นดนตรีให้เป็นวงขึ้นภายในหน่วยทหารด้วย

พลเอกบีล (J.F.Beel, General) นายพลอเมริกันกล่าวว่า “กองทัพที่ปราศจากการร้องเพลงย่อมจะขาดจิตใจในการต่อสู้ ตามสวนสัมพันธ์ที่กองทัพนั้นขาดความเอาใจใส่ต่อดนตรี ไม่มีมนต์สำคัญอันใดที่จะเรียก روحความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันให้แก่กองทัพได้ดีไปกว่าร้องเพลง”

2. **การกีฬา** เมื่อสมาชิกคนหนึ่งได้รับการสนับสนุนกำลังใจจากจิตร่วมสามัคคี (Teamspirit) ของหมู่คณะ และรู้สึกว่ามีน้ำใจ ร่วมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันแล้ว จะไม่เกิดความขัดแย้งกันเองระหว่างสมาชิกหรือขัดแย้งต่อระเบียบแบบแผนที่วางไว้

3. **การฝึก** วัตถุประสงค์ของการฝึกมีหลักการอยู่ 2 ประการ คือ

(1) **เพื่อปลูกฝังการทำงานร่วมกันให้ทันเวลากำหนด** เป็นการฝึกเพื่อปลูกฝังการทำงานร่วมกันให้ทันเวลากำหนดนี้เป็นผลยิ่งใหญ่สำคัญมาก ถ้าทำได้พร้อมกันทุกคน ย่อมเป็นการแสดงความพร้อมเพรียงในการทำงานที่ใหญ่กว่า สำคัญกว่าได้ เพราะในการรบ เวลาเป็นสิ่งสำคัญไม่น้อยกว่าความร่วมมือทำงานพร้อมกัน

(2) **เพื่อให้การเชื่อฟังคำสั่งติดตัวจนเป็นสัญชาตญาณ** เป็นการฝึกเพื่อให้ทหารทำตามคำสั่งอย่างปราศจากความผินใจหรืออิดเอื้อน โดยการปลูกฝังอบรม ซึ่งถึงแม้จะยากลำบากเพียงใดก็ต้องทำ ทหารคนหนึ่งหรือทหารทั้งกรมจะไม่เชื่อฟังคำสั่งโดยสัญชาตญาณเลย ถ้าไม่ฝึกให้มีสัญชาตญาณติดเป็นนิสัย การฝึกเป็นวิธีการที่ดีที่สุดวิธีเดียวเท่านั้น ที่จะปลูกฝังนิสัยการเชื่อฟังคำสั่งของบุคคลที่รวมกันเป็นกลุ่มเป็นก้อน

## การฝึกวินัยเพื่อสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ

ผู้นำทหารจะต้องจูงใจหรือชักนำให้ทหารมีความรู้สึกเรื่อง Team Spirit คือให้ทหารแต่ละคนในหน่วยรู้สึกว่าเขาคือคนสำคัญของหน่วย ซึ่งแต่ละคนจะต้องทำหน้าที่ของตนอย่างเต็มกำลัง เพื่อบรรลุผลเป็นส่วนรวมนั้น ๆ (วิชิตรัฐยุทธศาสตร์, พล ต., หลวง, 2507)

การปลูกฝังจิตสำนึกทำได้โดยทำให้ทหารแต่ละคนมีความรู้สึกนับถือตนเอง (Self-respect) เชื่อตนเอง (Self confidence) และบังคับตนเอง (Self discipline) ได้เป็นคน ๆ ไปด้วย ดังนั้นจึงควรที่จะปฏิบัติต่อทหารด้วยความสุภาพ เพราะการสุภาพต่อทหารนั้นทำให้ทหารมีความภาคภูมิใจ (Dignity) ว่าเขามีความสำคัญเพราะผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเขาด้วยความสุภาพอ่อนโยน

ในการฝึกทหารควรมีการชี้แจงความมุ่งหมายของการฝึกจะทำให้ทหารพ้นจากความรู้สึกเบื่อหน่ายได้ และเกิดความสนใจแทน และพึงระลึกไว้ว่า ในหน่วยหนึ่ง ย่อมมีบุคคลที่มีความแตกต่างกันทั้งทางร่างกายและจิตใจอยู่หลากหลาย ผู้นำทหารจึงต้องมีหน้าที่ผสมผสานให้ความแตกต่างของทหารมารวมเป็นอะไรอันหนึ่งอย่างเดียวกัน คือ ให้ความสนใจ ภาคภูมิใจ มีความมุ่งหมาย และการทำงานไปในแนวที่ดียิ่งด้วยกัน

ด้วยเหตุนี้ จึงต้องมีมาตรฐานไว้สำหรับเป็นหลักปฏิบัติ การดัดแปลงนิสัยธรรมชาติของคน ที่ต่างกันนั้น กล่าวคือ จะต้องยึดเอาความสะอาด ความว่องไว ความซื่อสัตย์ ความดี ความฉลาด ฯลฯ เป็นมาตรฐาน และตัดคุณสมบัติไม่ดีทั้งหลายทิ้ง การจะดัดธรรมชาติแต่ละคนให้เข้าระดับมาตรฐานอย่างเดียวกัน ต้องปฏิบัติด้วยการฝึกและการสอนทหารโดยมีจุดมุ่งหมาย

ดังนั้นในทุกสาขาของการฝึกสอน จึงควรให้หน่วยต่าง ๆ ได้ทำใกล้ ๆ กัน เพื่อเป็นการเปรียบเทียบแข่งขันไปในตัว การแข่งขันชนิดนี้จะได้ผลดีต้องมีการจูงใจ ไม่ใช่ด้วยการตำหนิติเตียน หากทำได้จะทำให้ทหารเกิดความสามัคคีอย่างมาก นอกจากนั้น การที่นายทหารไปปรากฏตัวหรือเข้าไปคลุกเคล้ากับการฝึกสอนของทหารย่อมเป็นการเร่งเร้าให้เกิดความสามัคคี ดังนั้นนายทหารจึงควรเข้าไปเกี่ยวข้องกับดูแลการฝึกการสอน การเล่นเกมกีฬาของทหารด้วยเสมอ แม้แต่ในเวลาพักไม่มีการหัดสอน ควรเข้าไปปราศรัย เยี่ยมโรงนอนเมื่อทหารนอน เยี่ยมโรงเลี้ยงเมื่อทหารกิน และเยี่ยมสนามกีฬาเมื่อมีทหารเล่น สิ่งเหล่านี้ช่วยให้ความสามัคคีเข้มแข็งแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น อีกทั้งการพาหมู่อื่นไปดูหมู่ที่ทำดีเป็นตัวอย่างจะเป็นการชักจูงใจให้ทหารแข่งขันกันทำความดีมากขึ้น ทั้งยังทำให้นายทหารรู้ความทุกข์สุขของการกินการนอนของทหารด้วย

## การลงโทษ

ในการฝึกทหาร ย่อมต้องมีการลงโทษ จำเป็นที่ครูฝึกต้องคำนึงว่า ทหารที่เราลงโทษอยู่ในขณะนี้ เป็นผู้ใหญ่ การลงโทษผู้ใหญ่ เป็นการกระทำที่เจ็บช้ำน้ำใจหรือนำความโศรกเศร้าทางใจมากกว่าทางกาย ผู้ที่จะถูกลงโทษจึงต้องพิจารณาให้เป็นผู้เหมาะแก่การลงโทษจริงๆ (ดำเกิง อภิชาติบุตร, 2507)

เบคเซเรีย (Beccaria) นักปฏิรูปสังคมในสมัยศตวรรษที่ 18 ซึ่งเป็นผู้วางรากฐานประมวลอาญากรรมอันยังใช้กันอยู่ในปัจจุบันนี้ ได้วางหลักความคิดในเรื่องอาชญากรรมและการลงทัณฑ์ไว้ดังต่อไปนี้

1. อาชญากรรมทั้งหลายนั้นควรป้องกันไว้โดยกวดขัน ไม่ให้กระทำผิดมากกว่าด้วยการหวังที่จะลงโทษอย่างสาหัสเมื่อเขาได้ทำผิดแล้ว
2. การลงโทษในทันทีที่ทำความผิดนั้นให้ประโยชน์มากกว่าทำทีหลัง
3. วิธีการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่งคือการให้รางวัลแก่การทำความดีความชอบ

## การวินิจฉัยก่อนลงโทษ

ก่อนลงโทษทุกกรณีควรจะได้พิจารณาหลักใหญ่ 2 ประการ (ดำเกิง อภิชาติบุตร, 2507) คือ ความผิดนั้นสมควรที่จะลงโทษแก่ผู้ที่กระทำผิดหรือยัง และผลจากการลงโทษนั้นจะทำให้จิตใจของทหารอื่นทั้งหมดในหน่วยนั้นเป็นอย่างไร ต้องตั้งปัญหาไว้ในใจเสมอว่า “ขวัญของหน่วยทหารจะดีที่สุดในได้อย่างไรหรือไม่เนื่องจากการลงโทษนั้น ๆ จริงหรือ” อาจเป็นไปได้ในบางครั้งที่เพื่อประโยชน์แก่หน่วยทหารต้องให้เป็นตัวอย่างทันที แต่โดยมากทางที่ดีนั้น ควรจะใช้ความเมตตา กรุณาให้อยู่เหนือสิ่งอื่นใด ควรจะลงโทษต่อเมื่อไม่มีทางอื่นใดดีกว่าเท่านั้น ผู้นำทหารที่ดีจึงควรมีเหตุผลก่อนการลงโทษและแจ้งเหตุที่จะลงโทษก่อน

วัตถุประสงค์ของการลงโทษเป็นเรื่องสำคัญจะต้องชี้แจงให้ทหารทราบเหตุผลว่า ทำไมต้องลงโทษ บอกให้ทราบว่าการลงโทษนั้นเป็นการป้องกันไม่ให้ความผิดเกิดขึ้นอีก และไม่ใช้เพื่อแก้แค้น ในการปฏิบัติตามกฎยุทธวินัยทหารนั้น นายทหารควรจะต้องตั้งปัญหาถามตนเองว่า

1. กรณีเช่นนี้ควรจะลงโทษหรือไม่
2. ถ้าเห็นว่าจำเป็นจะต้องลงโทษ ให้คิดว่าถ้าจะลงโทษให้น้อยที่สุดนั้นควรจะทำอย่างไร

## การลงโทษเป็นกลุ่มก้อน

การลงโทษทางทหารนั้น มีทั้งในลักษณะเดี่ยวและกลุ่ม ซึ่งการลงโทษในลักษณะเป็นกลุ่มก้อนนั้น ต้องคำนึงถึงข้อสังเกตต่อไปนี้ด้วย (ดำเกิง อภิชาติบุตร, 2507)

ในเรื่องการลงโทษเป็นกลุ่มก้อนเช่น เป็นหมู่ หมวด กองร้อย นี้ ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ เพราะเป็นวิธีการลงโทษที่หนักแล้วอันตรายที่สุด เพราะว่าจิตวิทยาของฝูงชนนั้นแตกต่างกันมากกับจิตวิทยาของอัตตบุคคล ซึ่งคุมกันเข้าเป็นหมู่เป็นกลุ่ม และเมื่อใดฝูงชนนั้นรู้สึกหรือเชื่อว่าเขาได้รับความอยุติธรรม อันตรายซึ่งเกิดจากจิตใจของคนหมู่นั้นฝูงนั้นย่อมต้องเกิดขึ้นแน่นอน การลงโทษส่วนรวม เป็นการผูกมัดให้ทหารทั้งหมดรวมใจกันทำการตอบแทนแก้แค้นบ่อยขึ้น เพราะฉะนั้น สิ่งสำคัญที่สุดทุกโอกาสนั้น คือนายทหารหรือผู้นำทหารจะต้องคำนึงถึงขวัญไว้เสมอ เพราะขวัญเป็นเหตุให้เกิดความซื่อตรง เกิดความเชื่อใจและเกิดความเคารพในผู้บังคับบัญชาอย่างดีที่สุด

## การทำตัวอย่างแก่ทหาร

นายทหารหรือนายสิบที่มีหน้าที่รับผิดชอบทหารใหม่ จะต้องสร้างความเคารพเชื่อถือให้เกิดโดยการปฏิบัติเกี่ยวกับวินัยบางประการ การทำตัวอย่างแก่ทหารควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ (วิศิษฏ์ยุทธศาสตร์, พล ต., หลวง, 2507)

1. **ตรงต่อเวลา** การไม่ตรงต่อเวลาของผู้บังคับบัญชาเป็นตัวอย่างที่ไม่ดี และเป็น การทอนสมรรถภาพของกองทัพอย่างยิ่ง
2. **ต้องลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง** นายทหารในบางโอกาสลงเข้าช่วยทำงานกับ พลทหารได้อย่างเข้มแข็งจริงจัง วิธีนี้จะได้ผลทั้งงานและทางใจอย่างมาก
3. **การวิสาสะ** การทำความรู้จักและคุ้นเคยเป็นกันเองอย่างใกล้ชิดระหว่างนายทหารกับทหารใหม่ เป็นสิ่งจำเป็นอันทำให้ทหารทั้งหลายเคารพรักใคร่ ผู้บังคับบัญชาจึงควรพบปะสนทนาเหมือนเป็นญาติมิตรที่เอาใจใส่ทุกข์สุขซึ่งกัน ยิงในเวลาหัดสอนหรือนอกเวลาควรมีการกล่าวชมเชยถึงผลการหัดของทหารว่า ดีขึ้น เพื่อเป็นกำลังใจ อีกทั้งจะทำให้ทหารนายนั้นรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ (Feeling of Important) และจะทำให้ทหารนั้นยอมเชื่อฟัง เคารพ ยำเกรงรักใคร่ ผู้นำทหารที่ตนรู้จักมากที่สุด ตรงกันข้ามผู้บังคับบัญชาที่ทหารรู้จักน้อย ทหารจะเชื่อฟังไม่เท่ากับผู้หน้าที่เขารู้จักแล้ว
4. **ร่วมเล่นในเกมกีฬา ร่วมกายบริหาร** การจงใจให้ทหารรักผู้บังคับบัญชา มากขึ้นสามารถทำได้ด้วยการร่วมเล่นกีฬา กับพลทหารบ้างในบางโอกาส จะทำให้ได้ผลทางกำลัง ความสามัคคีทางใจ หรือไปดูทหารเล่นหรือจะเป็นผู้ตัดสินก็ได้ ทั้งนี้เป็นการเพิ่มกำลังใจให้ทหาร

เห็นว่าผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่และรักใคร่เขา หรือในเวลาฝึกกายบริหาร นายทหารควรจะไปดูการฝึกนั้นด้วย ไม่ควรปล่อยให้หน้าหน้าที่ของครูฝึกโดยลำพัง เพราะเป็นการช่วยให้กำลังใจทหาร และเมื่อมีโอกาสเห็นใครทำดีจะได้ชมเชยสรรเสริญให้เป็นอย่างแก่คนอื่น และถ้าสามารถแสดงการฝึกให้ทหารดูได้ด้วยจะยิ่งเป็นการผูกมัดใจให้ทหารเชื่อถือและเคารพยำเกรงมากยิ่งขึ้น

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม

### แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้ (Knowledge)

#### ความหมายของความรู้

**เบนจามิน เอส บลูม** (Benjamin S. Bloom อ้างถึงใน ชม ภูมิภาค, 2523 : 284-285) นักการศึกษาชาวอเมริกัน กล่าวถึงความรู้ไว้ว่า ความรู้เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะ ระลึกถึงวิธีและกระบวนการต่าง ๆ หรือระลึกถึงแบบกระบวนโครงสร้าง วัตถุประสงค์ในด้านความรู้ นี้ย้าในเรื่องกระบวนการทางจิตวิทยาของความจำ เป็นกระบวนการเชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบใหม่

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ไว้อีกหลายท่าน เช่น

**แพทริก เมียร์ดิว** (Patrick Meredith อ้างถึงใน โสภิตสุดา มงคลเกษม, 2542 : 42) กล่าวถึงความรู้ไว้ว่า ความรู้จำเป็นต้องมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ความเข้าใจ (Understanding) และการคงอยู่ (Retaining) เพราะความรู้ หมายถึง ความสามารถจดจำได้ในบางสิ่งบางอย่างที่เราเข้าใจมาแล้ว

**คาร์เตอร์ วี กูด** (Good, 1973 : 325) กล่าวว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truth) กฎเกณฑ์และข้อมูลต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับ และรวบรวมสะสมได้จากมวลประสบการณ์ต่าง ๆ

**โรเจอร์ส** (Rogers, 1978 : 208-209) อธิบายว่า บุคคลส่วนมาก จะได้รับความรู้ผ่านประสบการณ์โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองของสิ่งเร้า และจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ผสมระหว่างความจำกับสภาพทางจิตวิทยา ด้วยเหตุนี้ ความรู้จึงเป็นความจำที่เลือกสรรซึ่งสอดคล้องกับสภาพจิตใจของตนเองเป็นกระบวนการภายในที่ผู้อื่นจะรับรู้ได้จากการอนุมานมากกว่าการสังเกตโดยตรง



## ระดับของความรู้

ความรู้มีหลายระดับตั้งแต่สามารถระลึกได้จนถึงสามารถนำความรู้ไปเป็นข้อมูลเพื่อประเมินผล และให้ข้อตัดสินใจต่าง ๆ เบนจามิน เอส บลูม (Benjamin S. Bloom) ได้แยกความรู้ไว้ 6 ระดับ คือ (Bloom, 1975 : 65-197)

1. **ระดับที่ระลึกได้ (Recall)** หมายถึง การเรียนรู้ในลักษณะที่จำเฉพาะเรื่องวิธีปฏิบัติ กระบวนการ และแบบแผนได้ ความสำเร็จในระดับนี้ คือ ความสามารถในการนำข้อมูลจากความจำออกมาได้

2. **ระดับที่รวบรวมสาระสำคัญได้ (Comprehension)** หมายถึง บุคคลสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้มากกว่าการจำเนื้อหาที่ได้รับ สามารถที่จะเขียนข้อความเหล่านั้นด้วยถ้อยคำของตนเองได้ สามารถแสดงให้เห็นด้วยภาพ ให้ความหมาย แปลความ และเปรียบเทียบความคิดเห็นอื่น ๆ หรือคาดคะเนผลที่จะเกิดขึ้นต่อไปได้

3. **ระดับการนำไปใช้ (Application)** เป็นระดับที่ผู้เรียนสามารถนำเอาข้อเท็จจริงตลอดจนความคิดที่เป็นนามธรรมไปปฏิบัติได้จริงอย่างเป็นรูปธรรม

4. **ระดับการวิเคราะห์ (Analysis)** เป็นระดับที่สามารถใช้ความคิดในรูปของการนำแนวคิดมาแยกเป็นส่วน ประเภท หรือนำเอาข้อมูลต่าง ๆ มาประกอบกันเพื่อการปฏิบัติของตนเอง

5. **ระดับของการสังเคราะห์ (Synthesis)** คือการนำเอาข้อมูล แนวความคิด มาประกอบกันแล้วนำไปสู่การสร้างสรรคสิ่งใหม่ที่ต่างจากเดิม

6. **ระดับของการประเมินผล (Evaluation)** คือความสามารถใช้ความรู้เพื่อจัดตั้งการรวบรวมข้อมูล การวัดข้อมูลตามมาตรฐาน เพื่อให้ข้อตัดสินใจถึงระดับของประสิทธิผลของกิจกรรมแต่ละอย่าง

การรับรู้ในเบื้องต้นถือเป็นความรู้ ซึ่งบุคคลส่วนมากจะได้รับรู้ผ่านทางประสบการณ์โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองต่อสิ่งเร้า แล้วจัดระบบโครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสานระหว่างความจำ (ข้อมูล) กับสภาพจิตวิทยา ด้วยเหตุนี้ ความรู้จึงเป็นกระบวนการภายในที่ผู้อื่นจะรับรู้ได้จากการอนุมานมากกว่าการสังเกตโดยตรง

## ผลของความรู้

ความรู้ อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของมนุษย์และส่งผลกระทบต่อผู้รับสารในเชิงความรู้ นั้น ในทางทฤษฎีการสื่อสารอาจปรากฏได้จากสาเหตุ 5 ประการ คือ (สุรพงษ์ โสภนะเสถียร, 2534 : 162-163 )

1. การตอบข้อสงสัย (Ambiguity Resolution) การสื่อสารมักจะสร้างความสับสนให้สมาชิกในสังคม ผู้รับสารจึงมักแสวงหาสารสนเทศโดยอาศัยสื่อทั้งหลาย เพื่อตอบสนองข้อสงสัยและความสับสนของตน

2. การสร้างทัศนคติ (Attitude Formation) ผลกระทบเชิงความรู้ต่อการปลูกฝังทัศนคตินั้น ส่วนมากนิยมใช้กับสารสนเทศที่เป็นนวัตกรรม เพื่อสร้างทัศนคติให้คนยอมรับการเผยแพร่ นวัตกรรมนั้น ๆ (ในฐานะความรู้)

3. การกำหนดวาระ (Agenda Setting) เป็นผลกระทบเชิงความรู้ที่สื่อกระจายไป เพื่อให้ประชาชนตระหนักและผูกพันกับประเด็นวาระที่สื่อกำหนดหากตรงกับภูมิหลังของปัจเจกชนและค่านิยมของสังคมแล้ว ผู้รับสารก็จะเลือกสารสนเทศนั้น

4. การพอกพูนระบบความเชื่อ (Expansion of Belief System) การสื่อสารสังคมมักจะกระจายความเชื่อ ค่านิยม และอุดมการณ์ต่าง ๆ ไปสู่ประชาชน จึงทำให้ผู้รับสารรับทราบระบบความเชื่อที่หลากหลาย และลึกซึ้งไว้ในความเชื่อของตนมากขึ้นเรื่อย ๆ

5. การรู้แจ้งต่อค่านิยม (Value Clarification) ความขัดแย้งในเรื่องค่านิยมและอุดมการณ์เป็นภาวะปกติของสังคม สื่อมวลชนที่นำเสนอข้อเท็จจริงในประเด็นเหล่านี้ย่อมทำให้ประชาชนผู้รับสารเข้าใจถึงค่านิยมเหล่านั้นแจ้งชัดขึ้น

ปรมะ สตะเวทิน (2538 : 65-68) กล่าวว่า ความรู้เป็นปัจจัยประการหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ซึ่งจะต้องมองทั้งในแง่ความรู้ของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร โดยในด้านของผู้ส่งสารนั้นคนที่ไม่มีความรู้ย่อมไม่สามารถที่จะพูดหรือเขียนได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ความถูกต้องและประสิทธิผลของการสื่อสารขึ้นอยู่กับความรู้ 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร (Knowledge of the Subject Matter) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของเรื่องที่จะทำการสื่อสาร

2. ความรู้เรื่องกระบวนการสื่อสาร (Knowledge of the Communication Process) การมีความรู้ในเรื่องกระบวนการสื่อสารจะช่วยให้ผู้ส่งสารเข้าใจในความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่อยู่ในกระบวนการซึ่งล้วนมีความสำคัญต่อการสื่อสารทั้งสิ้น

ในด้านของผู้รับสารนั้น ผู้รับสารที่ไม่มีความรู้ย่อมไม่สามารถอ่าน และฟังได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิผล ความรู้ของผู้รับสารแบ่งเป็น 2 ประเภทเช่นกันคือ

1. ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาสาร (Knowledge of the Content of the Message) ผู้รับสารจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของสารที่ตนรับจึงจะเข้าใจเรื่องราวของสารได้

2. ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร (Knowledge of the Communication Process) การรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารจะทำให้ผู้รับสารเข้าใจสารได้อย่างถูกต้อง ไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารผิดไป ตลอดทั้งจะสามารถรับสารและตีความสารได้อย่างถูกต้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ(Attitude)

**ทัศนคติ** เป็นภาวะทางอารมณ์และความรู้สึก เช่นเดียวกับคำว่า ความคิดสร้างสรรค์ ความวิตกกังวล หรือความรัก ซึ่งต่างเป็นภาวะสันนิษฐานที่ไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง แต่สามารถอนุมานได้จากพฤติกรรมภายนอกที่บุคคลแสดงออกมา มีผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับทัศนคติ สามารถกล่าวโดยสรุปได้ดังต่อไปนี้

**โรคิช** (Rokeach อ้างถึงใน Wilbur Schramm, 1973 : 215) กล่าวว่า "ทัศนคติ" หมายถึง การผสมผสานความเชื่อภายในบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ใด จนทำให้บุคคลนั้นโน้มเอียงที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่ตนชอบ

**ฟิชบายน์** (Fishbein, 1967 : 257) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นการโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางสนับสนุนหรือไม่สนับสนุน ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นก่อนพฤติกรรมและเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของบุคคล

**การ์เตอร์ ลินด์เซย์ และ เอลเลียท อาร์สัน** (Gardner Lindzey and Elliot Arson, 1969) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นพลังสำคัญที่ทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมออกมา

### องค์ประกอบของทัศนคติ (Attitude Components )

เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า ทัศนคติเป็นกลุ่มของสังคมที่มีการผสมผสานกันอย่างต่อเนื่องต่อวัตถุทางสังคม ซิมบาโด และ เอบบีเซน (Zimbardo and Ebbesen อ้างใน ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2520 : 3-4) ได้เสนอโครงสร้างเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้เชิงประเมินค่า (Cognitive Components or Believes) เป็นการนำข้อเท็จจริงที่ได้จากประสบการณ์มาทำความเข้าใจ นำไปใช้วิเคราะห์และประเมินผลซึ่งจะเป็นป่อเกิดแห่งความคิดและความสนใจ ถ้าเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ เลย เราจะมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นไม่ได้

2.องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Components) คือลักษณะของการแสดงออกทางด้านอารมณ์ที่มีผลสอดคล้องกับความคิดความรู้สึกจะมีทั้งทางบวกและทางลบ โดยบางครั้งบุคคลที่แสดงออกนั้นอาจจะไม่รู้สึกรู้ตัว องค์ประกอบด้านอารมณ์และความรู้สึกนี้จะแตกต่างกันไปตามค่านิยมและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

3.องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Components) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของทัศนคติ เป็นความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะแสดงออกต่อสิ่งที่ตนมีทัศนคติ แต่การแสดงพฤติกรรมของบุคคล มักจะมีปัจจัยของทัศนคติที่เกิดจากบรรทัดฐานของสังคมและครอบครัวยุค ซึ่งจะมีผลทำให้ในบางกรณีบุคคลไม่สามารถแสดงออกตามทัศนคติของตนเองได้ สาเหตุหลักสำคัญคือต้องการแสดงออก หรือมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับทัศนคติส่วนใหญ่รอบตัว

### แหล่งที่มาของทัศนคติ (Attitude Formation)

จากคำจำกัดความของทัศนคติที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองไม่ได้ ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้จากแหล่งทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2520 : 64-65)

1.ทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เป็นการได้รับความรู้หรือประสบการณ์จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง ทั้งในทางด้านดีหรือไม่ดี จะทำให้บุคคลนั้นเกิดทัศนคติไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. ทัศนคติที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น (Communication from others) ถือเป็นการได้รับความรู้หรือประสบการณ์ทางอ้อม โดยการได้รับการติดต่อข่าวสารจากบุคคลอื่น ซึ่งบุคคลนั้นมักจะเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคิด และมีความน่าเชื่อถือ จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ นั้นได้

3.ทัศนคติที่เกิดจากสิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ เด็กที่มีความเคารพเชื่อฟังพ่อแม่ เมื่อเห็นว่าพ่อแม่ไม่ชอบสิ่งใด เด็กจะเลียนแบบคือไม่ชอบสิ่งนั้นไปด้วย

4.ทัศนคติที่เกิดขึ้นจากสถาบัน (Institutional Factors) เกิดจากการหล่อหลอมสถาบันที่บุคคลนั้น ๆ เป็นสมาชิกอยู่ สถาบันมักจะพยายามจะให้การสนับสนุนให้สมาชิกเกิดทัศนคติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งไปในทิศทางเดียวกัน และสถาบันแต่ละกลุ่มจะมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมที่แตกต่างกัน ทำให้มีทัศนคติในเรื่องเดียวกันแตกต่างกันไปด้วย

## ประเภทของทัศนคติ

ทัศนคติแบ่งออกเป็น 3 ประเภทตามการแสดงออกของบุคคล คือ (ยุพา สุภากุล, 2540)

1. **ทัศนคติทางบวก (Positive Attitude)** เป็นทัศนคติที่ชักนำบุคคลให้แสดงพฤติกรรมในด้านดีต่อบุคคล เรื่องราว หรือสิ่งต่าง ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและความร่วมมือในทุกกิจกรรมที่เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ และนับเป็นพื้นฐานที่ดีในการยอมรับความคิดหรือข้อมูลใหม่ ๆ

2. **ทัศนคติในทางลบ (Negative Attitude)** เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่ไม่ดีต่อบุคคล เรื่องราว หรือสิ่งต่าง ๆ มักจะเกิดขึ้นร่วมกับความไม่พอใจ และความแตกแยก ทัศนคติด้านลบนี้จะก่อให้เกิดอคติขึ้นในใจของบุคคลนำไปสู่การด่วนสรุปตัดสินในเรื่องต่าง ๆ แม้ยังไม่มีข้อมูลเข้าใจในเรื่องนั้นอย่างถ่องแท้ก็ตาม

3. **ทัศนคตินิ่งเฉย (Passive Attitude)** เกิดขึ้นจากในบางครั้งบุคคลอาจไม่มีความคิดเห็นในเรื่องนั้นอย่างสิ้นเชิงก็เป็นได้ ส่วนใหญ่มักมีสาเหตุมาจากความห่างไกลจากผลกระทบที่เกิดขึ้นหรือขาดข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ

## การเปลี่ยนทัศนคติ (Attitude Change)

ทัศนคติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของบุคคลจะมีความรุนแรงหรือเหนียวแน่นมากน้อยเพียงใดนั้น จะขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของทัศนคตินั้น ทัศนคติที่ซับซ้อนมักจะมีหลายด้าน รวมทั้งความรู้คอยสนับสนุนอยู่ ซึ่งถ้ายังมีความซับซ้อนมาก ก็จะไม่เปลี่ยนแปลงง่าย การเปลี่ยนทัศนคติ คือการเปลี่ยนทัศนคติในทางตรงข้าม เช่น เปลี่ยนทัศนคติในทางลบให้กลับมาเป็นทางบวก เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นเมื่อทัศนคติเดิมที่เคยมีอยู่ไม่เป็นที่พอใจ หรือไม่สามารถสนองตอบความต้องการของบุคคลได้ หรืออาจเกิดขึ้นเมื่อได้รับความรู้ใหม่เพิ่มเติม แล้วเกิดกระบวนการวิเคราะห์ทางความคิดใหม่ ทำให้ทัศนคติเปลี่ยนไปก็ได้

แม็คไกวร์ (Mcquire, 1968 : 175-176) ได้สรุปสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติประกอบไปด้วย

1. **สถานการณ์แนะนำ (Suggestion Situations)** ปัจจัยพื้นฐานของสถานการณ์การแนะนำนี้ คือ การแข่งขันการนำเสนอในเรื่องที่เกี่ยวกับทัศนคติ หรือพฤติกรรมต่อบุคคลอื่น ๆ กันจนกว่าบุคคลนั้นจะยอมรับคำแนะนำ โดยทั่วไปการแนะนำไม่จำเป็นต้องมีเหตุผลรองรับว่าทำไมบุคคลจึงต้องยอมรับคำแนะนำ และการแนะนำอาจเกิดจากการทำงานของบุคคล หรือมาจากกลุ่มเพื่อน หัวหน้างาน หรือเกิดจากการแนะนำภายในตัวเอง

2. **สถานการณ์ความสอดคล้องลงรอยกัน (Conformity Situations)** เป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม โดยบุคคลพบว่า ความเชื่อของตนนั้นแตกต่างกับไปจากความเชื่อ

ปัทสนานของกรลุ่ม หรือผู้มีอำนาจ จึงพยายามเปลี่ยนความเชื่อของตนให้สอดคล้องกับปัทสนานความเชื่อของกรลุ่ม หรือผู้มีอำนาจ ซึ่งบางครั้งบุคคลกระทำไปโดยไม่มีแรงกดดันใด ๆ

3. **สถานการณ์การพูดคุยภายในกรลุ่ม (Group Discussion Situations)** คือ สมาชิกภายในกรลุ่มเสนอความเห็นที่ขัดแย้งกับความเห็นของบุคคลภายในกรลุ่ม ซึ่งเป็นความเห็นที่กรลุ่มให้การยอมรับ แต่เมื่อมีการเสนอข้อโต้แย้งขึ้น กรลุ่มจะต้องเพิ่มเติมข้อโต้แย้งนั้นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ด้วย

4. **สารโน้มน้าวใจ (Persuasive Messages)** คือ การที่บุคคลได้รับสารที่มีการชี้แจงข้อโต้แย้งของบุคคล และทำให้เห็นว่าบุคคลจะต้องยอมคล้อยตามสาร

5. **การปลูกฝังความคิดใหม่ (Intensive Indroctination)** การปลูกฝังความคิดใหม่นี้ เปรียบเสมือนการล้างสมอง ลบความคิดเก่าออกไป และนำความคิดใหม่เข้าไปแทน โดยทำการปลูกฝังได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 1-4 มาก่อน

เฮอริเบิร์ต ซี เคลแมน (Herbert C. Kelman, 1967 : 469-471) แบ่งกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลไว้ 3 ประการคือ

1. **ขั้นการยินยอม (Compliance)** จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งใดที่มีอิทธิพลต่อตัวเอง และมุ่งหวังให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลที่มีอิทธิพลนั้น ทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงโดยกระบวนการนี้จะขึ้นอยู่กับความสำคัญของผลที่คาดว่าจะได้รับหลังจากการยอมทำตามนั้น ๆ พลังที่มีผลผลักดันจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของรางวัลหรือการลงโทษ

2. **ขั้นการเลียนแบบ (Identification)** เป็นผลมาจากที่บุคคลต้องการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีหรือที่พึงพอใจระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น โดยยินยอมเชื่อและปฏิบัติตามสิ่งเร้าที่มากระตุ้น ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความดึงดูดใจของสิ่งเร้า หรือพลังของแหล่งข่าวสารนั่นเอง จะเห็นว่าการยอมรับหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วยกระบวนการเลียนแบบนั้น มีผลมาจากความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในสังคมนั่นเอง

3. **ขั้นความต้องการที่อยากจะเปลี่ยน (Internalization)** เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับในสิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่า เนื่องจากสิ่งนั้นตรงกับความต้องการภายในและค่านิยมของตนเอง พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยกระบวนการนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมที่เขามีอยู่เดิม ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นกับ เนื้อหารายละเอียดของพฤติกรรมแบบนั้น ๆ

เมื่อพิจารณาจากกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติแล้ว พบว่าจะต้องมีสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลง กระบวนการสื่อสารมีส่วนในการเป็นสิ่งเร้าที่สำคัญในการให้ความรู้และประสบการณ์ทางอ้อมเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลง

จุมพล รอดคำดี (2532 : 117) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์นั้น มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงอยู่ 3 ระดับ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงความคิด สิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะมาจากข้อมูลข่าวสารใหม่ซึ่งอาจมาจากสื่อมวลชน และบุคคลกลุ่มอื่น
2. การเปลี่ยนแปลงความรู้สึก การเปลี่ยนแปลงในระดับนี้ จะมาจากประสบการณ์หรือความประทับใจ หรือสิ่งทำให้เกิดความสะเทือนใจ
3. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตในสังคม ซึ่งมีผลต่อบุคคล ทำให้ต้องปรับพฤติกรรมเดิมเสียใหม่

### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม (Practice)

#### ความหมายของพฤติกรรม

ประสาธ อิศรปริดา (2522 : 13) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง กิริยาอาการ การกระทำ หรือกิจกรรมทุกชนิดของมนุษย์หรือสัตว์ ซึ่งกิจกรรมหรือการกระทำนั้นอาจเป็นการกระทำที่เฉพาะเจาะจงหรือไม่ก็ได้ หรืออาจเป็นกิจกรรมที่แสดงออกให้ปรากฏเห็นได้ (Overt Behavior) หรือเป็นอากัปกริยาภายในซึ่งผู้อื่นไม่สามารถสังเกตเห็น หรือสังเกตเห็นได้ยาก (Invert Behavior) เช่น ความรู้สึก การจำ ความคิด ฯลฯ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 15) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ ไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ได้ เช่น การทำงานของหัวใจ การทำงานของกล้ามเนื้อ การเดิน การพูด การคิด ความรู้สึก ความชอบ ความสนใจ เป็นต้น

นักจิตวิทยาเชื่อว่า พฤติกรรมเป็นผลที่เกิดจากการทำปฏิกริยาของมนุษย์หรืออินทรีย์ (Organism) กับสิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$B = f(O, E)$$

โดยที่

B = พฤติกรรม

F = ผลที่เกิดจากการมีปฏิกริยาระหว่างองค์ประกอบ

O = อินทรีย์ (Organism)

E = สิ่งแวดล้อม (Environment)

พฤติกรรมของอินทรีย์ที่ได้จากการมีปฏิกริยากับสิ่งแวดล้อมนั้น จะมีผลออกมาทั้งที่สังเกตได้ด้วยบุคคลอื่นและที่สังเกตไม่ได้ แต่สามารถจะวินิจฉัยได้ว่ามีหรือไม่มีโดยใช้วิธีการหรือเครื่องมือด้านจิตวิทยา

### องค์ประกอบของพฤติกรรม

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 15-27) ได้ระบุถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมไว้ว่าควรปรากฏคุณลักษณะ 3 ประการต่อไปนี้

1. **พฤติกรรมด้านพุทธิปัญญา (Cognitive Domain)** พฤติกรรมด้านนี้เกี่ยวข้องกับความรู้ การจำ ข้อเท็จจริงต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาความสามารถและทักษะทางสติปัญญา การใช้วิจารณญาณเพื่อประกอบการตัดสินใจ พฤติกรรมด้านพุทธิปัญญานี้ ประกอบด้วยความสามารถระดับต่าง ๆ ซึ่งเริ่มต้นจากการรู้ในระดับง่าย ๆ และเพิ่มการใช้ความคิดและพัฒนาสติปัญญามากขึ้นเรื่อย ๆ

2. **พฤติกรรมด้านทัศนคติ ค่านิยม ความรู้สึก ความชอบ (Affective Domain)** พฤติกรรมด้านนี้ หมายรวมถึง ความสนใจ ความรู้สึก ท่าที ความชอบ ไม่ชอบ การให้คุณค่า การรับ การเปลี่ยน หรือปรับปรุงค่านิยมที่ยึดถืออยู่ พฤติกรรมด้านนี้ยากต่อการอธิบายเพราะเกิดภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งจะต้องใช้เครื่องมือพิเศษในการวัดพฤติกรรมเหล่านี้ เพราะความรู้สึกภายในของคนนั้นยากต่อการที่จะวัดจากพฤติกรรมที่แสดงออกมาภายนอก

3. **พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain)** พฤติกรรมนี้เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย ซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติ หรือพฤติกรรมที่แสดงออกจะสังเกตได้ในสถานการณ์หนึ่ง ๆ หรืออาจจะเป็นพฤติกรรมที่ล่าช้า คือ บุคคลไม่ได้ปฏิบัติทันที แต่คาดคะเนว่าอาจปฏิบัติในโอกาสต่อไป

พฤติกรรมหรือการยอมรับปฏิบัติ เป็นการแสดงออกของบุคคลโดยมีพื้นฐานมาจากความรู้ และทัศนคติที่แตกต่างกัน ความแตกต่างของความรู้และทัศนคติเกิดขึ้นเพราะความแตกต่างในการเปิดรับสื่อและความแตกต่างในการแปลความสารที่ตนได้รับ จึงก่อให้เกิดประสบการณ์สั่งสมที่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล โดยทั่วไปการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวพฤติกรรมนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคล (กลุ่ม) ไปจนถึงระดับสังคม (สถานการณ์) การโน้มน้าวพฤติกรรมในทุกระดับของการสื่อสารสังคมอาจผ่านสื่อโดยอาศัยวิธีการดังนี้ (อรวรรณ ปิลาพันธ์โอวาท, 2537 : 40)



1. การปลุกเร้าด้วยอารมณ์ (Emotion Arousal) เพื่อให้เกิดการตื่นเต้นเร้าใจในการติดตามไม่ว่าด้วยภาพหรือเสียง
2. การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ด้วยการแสดงความอ่อนโยน เสียสละ และความกรุณาปราณี ยอมแพ้เพื่อความเป็นพระ ก็อาจโน้มน้าวใจผู้คนที่ยอมรับได้
3. การสร้างแบบอย่างขึ้นในใจ (Internalize Norms) เป็นการสร้างมาตรฐานอย่างหนึ่งขึ้นเพื่อให้มาตรฐานนั้นปลุกศรัทธาและเป็นตัวอย่างแก่ผู้รับสารที่ต้องปฏิบัติตาม
4. การให้รางวัล (Reward) เช่น การลด แลก แจก แถม ในการโฆษณา เพื่อเป็นการจูงใจให้เลือกซื้อสินค้าที่หอนั้น ๆ

ผลของการโน้มน้าวใจด้วยวิธีการข้างต้น ก่อให้เกิดพฤติกรรมพื้นฐานขึ้น 2 แบบ คือ

1. กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมใหม่ ๆ หรือให้มีพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง (Activation)
2. หยุดยั้งพฤติกรรมเก่า (Deactivation)

พฤติกรรมทั้ง 2 แบบนี้ เป็นพื้นฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมอื่น ๆ ตามมาเช่น การตัดสินใจ วินิจฉัยต่อประเด็นปัญหา การจัดหายุทธวิธีดำเนินการ และการสร้างพฤติกรรมเพื่อส่วนรวม

### ช่องว่างของความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม

โรเจอร์ส (Rogers, 1971 อ้างถึงในสุวรรณณี โภธิศรี, 2535 : 40-41) ได้กล่าวถึงช่องว่างของความรู้ ทักษะ และการยอมรับปฏิบัติ หรือ KAP-gap และอธิบายว่า ทักษะและพฤติกรรมของบุคคลนั้นไม่สัมพันธ์ต่อเนื่องกันเสมอไป กล่าวคือ เมื่อการสื่อสารก่อให้เกิดความรู้และทัศนคติในทางบวกต่อสิ่งที่เผยแพร่แล้วนั้น ในขั้นของการยอมรับปฏิบัติอาจมีผลในทางตรงกันข้ามก็ได้ ถึงแม้ว่าโดยส่วนใหญ่ เมื่อบุคคลมีทัศนคติอย่างไรแล้ว จะมีความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติตามทัศนคติของตนก็ตาม แต่พฤติกรรมเช่นนี้จะไม่เกิดขึ้นเสมอไป เพราะในบางกรณีอาจเกิด KAP-gap ขึ้นได้

ในการปิดช่องว่างของความรู้ทัศนคติ และการยอมรับปฏิบัติ KAP-gap นี้โรเจอร์สได้เสนอวิธีการไว้ 4 วิธีการคือ

1. การให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ให้มากขึ้น กล่าวคือต้องให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการให้กลุ่มเป้าหมายเข้าใจอย่างแท้จริงถึงวิธีการใช้หรือการปฏิบัติต่อสิ่งที่เผยแพร่ให้
2. ให้คำแนะนำในการปฏิบัติ ซึ่งสามารถทำได้โดยให้เจ้าหน้าที่ส่งเสริมเข้าไปติดต่อกับสมาชิกที่ต้องการรับสิ่งที่เผยแพร่ โดยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด
3. โดยการให้รางวัลแก่สิ่งที่ยอมรับการเผยแพร่หรือยอมรับปฏิบัติ เพื่อเป็นการจูงใจแก่สมาชิกคนอื่น ๆ ที่ยังไม่ยอมรับ

4. การใช้กลยุทธ์ในการโน้มน้าวใจ โดยวิธีการที่ใช้สื่อบุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่ส่งเสริม ผู้นำทางความคิดเข้าไปติดต่อกับสมาชิกหรือกลุ่มเพื่อนฝูง เพื่อให้เกิดการยอมรับปฏิบัติอีกต่อหนึ่ง

### อิทธิพลของการสื่อสารที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าเราสามารถทำการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจบุคคลอื่น ๆ ได้อีกทั้งสื่อและยุทธวิธีการสื่อสารยังมีความสำคัญและบทบาทต่อบุคคล ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 3 ด้านคือ (พรสิทธิ์ พัฒนานารักษ์, 2529 : 426-431)

1. **ผลของการสื่อสารต่อบุคคลในด้านการเปลี่ยนพุทธิพิสัย (Cognitive Domain)** หมายถึง ผลของการสื่อสารที่ผู้ส่งสารต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสารเกี่ยวกับความรู้ ความคิด ซึ่งผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะเกิดขึ้นในสมอง ไม่สามารถมองเห็นได้ง่ายนัก เพราะเป็นผลของความสามารถและทักษะทางด้านสมองในการคิดเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ความเข้าใจที่สามารถตีความได้ด้วยคำพูดของตนเอง และผู้รับสารสามารถนำเนื้อหาสาระที่สับสนปนเปววิเคราะห์แยกแยะออกเป็นหน่วย หรือองค์ประกอบได้อย่างมีความหมาย รวมทั้งสามารถสังเคราะห์พูดเรียบเรียงหรือรวบรวมเนื้อหาขึ้นใหม่ได้

2. **ผลของการสื่อสารต่อบุคคลในด้านการเปลี่ยนแปลงเจตพิสัย (Affective Domain)** เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติ ซึ่งเกิดขึ้นภายในตัวผู้รับสาร เพราะทัศนคติเป็นกลุ่มของความเชื่อต่าง ๆ เป็นความสามารถของผู้รับสารในการยอมรับรู้เนื้อหาสาระโดยเต็มใจรับข้อมูลเกิดความสนใจและตั้งใจพร้อมที่จะตอบสนองต่อผลการสื่อสารอย่างยินยอม เต็มใจและพอใจ มีการจัดรูปแบบ กำหนดค่านิยมขึ้นใหม่ตามวัตถุประสงค์ของผู้ทำการสื่อสาร

3. **ผลของการสื่อสารต่อบุคคลในการเปลี่ยนแปลงทักษะพิสัย (Psychomotor Domain)** การสื่อสารนอกจากจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้และทัศนคติแล้วยังส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการปฏิบัติด้วย ผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ระหว่างผลของการสื่อสารที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมปฏิบัติ ว่าอาจจะสัมพันธ์ต่อกันหรือไม่ก็ได้ เช่น งานของเจนนิส และโฮฟแลนด์ (Janis and Hovland, อ้างใน อรรถวรรณ ปิลาภรณ์โอวาท, 2537) ที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพมีผลต่อการโน้มน้าวใจ ด้วยการชี้ให้เห็นว่าสภาพอารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับสารและทัศนคติที่ผู้รับสารมีต่อแหล่งสาร โดยเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติเป็นดัชนีชี้การเปลี่ยนพฤติกรรม (สวนิต ยมาภัย และ ระวีวรรณ ประกอบผล, 2528 : 74) เป็นต้น

เมื่อกล่าวถึง ผลการสื่อสารที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม คำว่า "พฤติกรรม" ในที่นี้หมายถึง อากัปกริยาของคนเราที่แสดงออก บ่งถึงความชอบและผูกพันต่อกิจกรรมบางอย่าง ซึ่ง

สามารถสังเกตได้ (บุญเลิศ ศุภดิติก, 2520 : 26) และโดยปกติพฤติกรรมของคนนั้น เปลี่ยนได้ยากกว่าทัศนคติและความเชื่อ ดังนั้นนักการสื่อสารจึงมุ่งที่จะเปลี่ยนทัศนคติมากกว่า โดยหวังว่าพฤติกรรมจะเปลี่ยนตามภายหลัง(Milton Rodeach อ้างใน พรสิทธิ์ พัฒนานุรักษ์, 2529 : 431)

โดยสรุปผลของการสื่อสาร หมายถึง “การเปลี่ยนแปลง” หรือ “ข้อแตกต่าง” (Change or Discrepancy) ซึ่งเกิดขึ้นกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นเนื่องมาจากข่าวสารที่ได้รับความหมายของผลของการสื่อสาร อาจขยายไปสู่ประเด็นของการที่ผู้ส่งสารต้องการให้สารที่มีอิทธิพล หรือ ก่อให้เกิดผลบางอย่างต่อผู้รับสารตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ และบางครั้งผลของการสื่อสาร อาจรวมถึงการที่ผู้รับสารเกิดการยอมรับ หรือปฏิบัติตามสารที่ผู้ส่งสารทำการสื่อสาร

### เราสามารถประเมินผลการสื่อสารได้โดยดูความสำเร็จที่ลงขั้นตอนไป

ไม่มีผล	สำเร็จโดยสมบูรณ์
พฤติกรรมของผู้รับสารไม่มีความสอดคล้อง(ที่วัดได้)กับความตั้งใจของผู้ส่งสารและสาร	ความตั้งใจ และสารของผู้ส่งสาร สอดคล้องทุกประการกับพฤติกรรมของผู้รับสาร

ผลของการสื่อสารจะเกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่องกัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องหนึ่ง ก็จะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้น และขั้นสุดท้ายก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่จะกระทำต่อเรื่องนั้น ๆ ในที่สุด (อรวรรณ ปิลันธนีโอวาท, 2537 : 7)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ถึงแม้จะไม่ได้มุ่งเน้นหาคำตอบว่าผู้รับสาร ซึ่งได้แก่เยาวชนผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม อย่างไรก็ตาม แนวคิดเรื่องความรู้ ทัศนคติ พฤติกรรม ก็ยังเป็นแนวคิดที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิจัยได้ กล่าวคือ ในการสัมภาษณ์เจาะลึกเยาวชนที่เข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อวิธีการ กลยุทธ์ที่เยาวชนได้สัมผัสตลอด โครงการฝึกอบรมนั้นเป็นอย่างไร มีทัศนคติ อย่างไรกับวิธีการเหล่านั้น ได้ความรู้ หรือข้อคิดอะไรบ้าง ซึ่งจะทำให้สามารถนำข้อมูลจากการพูดคุยไปตรวจสอบซ้ำ (Double Check) กับปรัชญากลยุทธ์และความมุ่งหมายของทหาร ที่กำหนดไว้ว่าภายหลังการฝึกอบรม เยาวชนที่เข้ารับการฝึกฯ จะสามารถมีความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งจะทำให้ได้ผลการวิจัยที่แม่นยำขึ้น

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

**สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2530 : 73)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและทัศนคติเกี่ยวกับยาเสพติดของคนหนุ่มสาวไทย” โดยศึกษาจากกลุ่มผู้ติดยาเสพติดในทัณฑสถานบำบัดพิเศษ และสถานบำบัดรักษาเสพติด จากผู้ที่มีอายุระหว่าง 15-40 ปี จำนวน 1,033 ราย ผลการศึกษาพบว่า เหตุจูงใจที่ทำให้เสพย์สารเสพติดครั้งแรกมาจากความอยากทดลอง ยาที่ใช้เสพส่วนใหญ่เป็นเฮโรอีน โดยสามารถซื้อมาจากแหล่งที่ระบุได้ชัดเจน ค่าใช้จ่ายในการซื้อขายอยู่ระหว่างเดือนละ 1,000-5,000 บาท ค่าใช้จ่ายดังกล่าวส่วนใหญ่ได้มาจากการประกอบอาชีพสุจริต รองลงมาได้มาจากที่ผิดกฎหมายและศีลธรรม และได้มาจากการช่วยเหลือของบิดามารดา ส่วนข่าวสารเกี่ยวกับยาเสพติดทราบมาจากเพื่อนและเพื่อนบ้านมากที่สุด

**ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา (2531 : 70-76)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “บทบาท ปัญหา และอุปสรรคของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กจังหวัดเชียงใหม่ ในการบำบัดรักษา แก้ไขสงเคราะห์ เด็กและเยาวชนก่อนและหลังการปลดปล่อย” พบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดมีอายุตั้งแต่ 11-24 ปี ส่วนใหญ่เป็นผู้กระทำผิดครั้งแรกแล้วถูกจับกุมได้ มาจากครอบครัวที่ยากจน บิดามารดาผู้ปกครองมีการศึกษาต่ำ ชอบคบหาเพื่อนที่มีนิสัยเกเร เป็นอันธพาล ชอบเที่ยวเตร่มาก่อน และเมื่อเข้ามาอยู่ในสถานฝึกและอบรมแล้ว ส่วนใหญ่ไม่มีผู้มาเยี่ยม

**สำรวย วรเทศะคงคา (2534 : 65)** ได้ทำการศึกษา “ผลของการฝึกอบรมทางศาสนาที่มีต่อการพัฒนาจิตลักษณะของนักเรียนที่เข้าโครงการบรรพชาสามเณรภาคฤดูร้อนที่วัดม่วง เขตหนองแขม กรุงเทพฯ” เป็นการวิจัยเชิงทดลอง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชายชั้นประถมศึกษาปีที่ 4,5 และ 6 จำนวน 100 คน โดยแบ่งเป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมทางศาสนา จำนวน 50 คน และผู้ที่ไม่เข้ารับการฝึกอบรมทางศาสนา จำนวน 50 คน ใช้ระยะเวลา 1 เดือน พบว่า กลุ่มที่เข้ารับการฝึกอบรมทางศาสนามีการเปลี่ยนแปลงวินัยในตนเอง ทัศนคติต่อพุทธศาสนาและการรับรู้ต่อการละเมิดศีล 5 สูงขึ้นมากกว่ากลุ่มที่ไม่เข้ารับการฝึกอบรม

**ศักดิ์นา บุญเปี่ยม (2534 : 85)** ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของผู้ป่วยยาเสพติดที่มีต่อการเปิดรับข่าวสารในเรื่องการบำบัดรักษา : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลธัญญารักษ์ กระทรวงสาธารณสุข” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการทราบถึงทัศนคติของผู้ป่วย

ยาเสพติดที่มีต่อการเปิดรับข่าวสารในเรื่องการบำบัดรักษา โดยนำลักษณะภูมิหลังทางประชากร พฤติกรรมการใช้สารเสพติด และพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารมาร่วมศึกษาด้วย ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวแปรลักษณะภูมิหลังทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ เขตอาศัย อาชีพระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่เข้ารับการบำบัด การต้องคดี และการไปรักษาที่อื่น มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการเปิดรับข่าวสารในเรื่องการบำบัดรักษา

2. ตัวแปรพฤติกรรมการใช้สารเสพติด ได้แก่ ประเภทสารเสพติดที่ใช้ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการเปิดรับข่าวสารในเรื่องการบำบัดรักษา

3. ตัวแปรพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ได้แก่ แหล่งข่าวสาร เนื้อหาข่าวสาร ความถี่การเปิดรับข่าวสาร ความน่าเชื่อถือแหล่งข่าวสาร และการนำข่าวสารไปใช้ประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการเปิดรับข่าวสารในเรื่องการบำบัดรักษา

**วราภรณ์ สยนานนท์ (2530 : 80-82)** ศึกษาวิจัยเรื่อง “การฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านจิตใจของผู้ติดยาเสพติด” เป็นการวิจัยเชิงทดลอง มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลการฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านจิตใจของผู้ติดยาเสพติดให้โทษที่กำลังรักษา หรือรับการรักษาแบบผู้ป่วยนอก จากสถานพยาบาลในเงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อศึกษาผลการพัฒนาบุคลิกภาพ ความเชื่อมั่น พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม สุขภาพจิตของผู้ติดยาเสพติดให้โทษ แลเพื่อหาแนวทางในการป้องกันการหวนกลับไปเสพยาเสพติดซ้ำ ตลอดจนการปรับตัวของผู้ติดยาเสพติดให้เข้ากับบุคคลและสังคมแวดล้อมได้ ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ติดยาเสพติดที่เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านจิตใจครั้งนี้ ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20-40 ปี เป็นผู้ที่มารับการรักษาซ้ำถึงร้อยละ 57.78 ติดนาน 1-3 ปี ใช้ยาเสพติดเฉลี่ยวันละ 3 ครั้ง โดยวิธีการฉีด ค่าใช้จ่ายในการซื้อยาสูงถึงวันละ 51-100 บาท และเมื่อให้ประเมินผลการรักษาในระยะสิ้นสุดการถอนพิษยา ร้อยละ 55.56 ตอบว่า การรักษาได้ผล ช่วยให้หายจากภาวะการติดยาโดยเด็ดขาด

2. ผู้ติดยาเสพติดที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านจิตใจโดยการบำบัด และการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม มีการพัฒนาบุคลิกภาพ พฤติกรรมตลอดจนมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้นมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฟื้นฟู

3. การฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านจิตใจโดยการบำบัด จะมีส่วนต่อการลดความวิตกกังวลที่แตกต่างกันเมื่อมีการเริ่มต้นให้การฟื้นฟูในระยะเวลาที่แตกต่างกัน

4. การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดพบว่า มีประสิทธิภาพทางเทคนิคอยู่ในระดับที่มีความพร้อมในการดำเนินงานให้เป็นไปตาม

วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ดีพอสมควร รวมทั้งการประเมินประสิทธิภาพค่าใช้จ่ายจะอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยต่อหน่วยต่ำ

**นิตยา จิงเกษมสุข (2532 : 129-135)** ศึกษาเรื่อง “กระบวนการสื่อสารเพื่อการพัฒนาจิตใจผู้เข้ารับอบรมของสำนักธรรมปฏิบัติ” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยสำคัญในกระบวนการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาจิตใจผู้เข้ารับการอบรมของสำนักธรรมปฏิบัติโดยศึกษาปัจจัยผู้ทำการอบรม เนื้อหาของการอบรม วิธีการอบรม และผู้เข้ารับการอบรม ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ทำการอบรม เป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับในสายตาของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งคุณลักษณะเช่นนี้เอื้ออำนวยต่อการยอมรับสารของผู้รับสาร
2. เนื้อหาการอบรม มีความชัดเจนแจ่มแจ้ง สามารถนำไปทดลองปฏิบัติได้ ซึ่งเมื่อผู้รับสารเข้าใจเนื้อหาได้แจ่มแจ้งและทดลองปฏิบัติแล้วเห็นผลดีย่อมง่ายต่อการยอมรับสาร
3. ผู้เข้ารับการอบรม ไม่จำเป็นจะต้องมีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจสูงจึงจะยอมรับสารได้ คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรมที่มีผลต่อการพัฒนาจิตใจกลับเป็นความเอาใจใส่ ความเพียรและความอดทนในการปฏิบัติของแต่ละบุคคลเอง

**กนกรัตน์ วงศ์ลักษณพันธ์ (2542 : 183-187)** ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟูกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมฟื้นฟูของผู้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟูเพื่อเลิกยาเสพติด” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟู ทักษะชีวิต พฤติกรรมมีส่วนร่วมในกิจกรรมฟื้นฟู ทักษะคิดต่อการเลิกยาเสพติด ผลการวิจัยพบว่า

1. กลยุทธ์การสื่อสารของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟู สามารถแบ่งได้ดังนี้ กลยุทธ์การสื่อสารโดยทั่วไป การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารในกลุ่ม และการสื่อสารในชุมชนบำบัด ทั้งนี้ในแต่ละประเภทการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ จะใช้กลยุทธ์และเทคนิคที่หลากหลายรูปแบบไม่มีแบบแผนกำหนดที่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ สถานการณ์การสื่อสาร และค่านึงถึงปัจจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม ลักษณะนิสัยของผู้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟูเป็นประการสำคัญ แต่ทั้งนี้จะดำเนินการสื่อสารภายใต้ความรู้สึที่ดีต่อกัน มีความจริงใจ แบ่งปันความรัก ความอบอุ่น และความเอื้ออาทร
2. ทักษะชีวิต ในระหว่างการบำบัดฟื้นฟูนั้น ผู้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟูจะได้รับประโยชน์จากประสบการณ์การเรียนรู้ทักษะชีวิตต่าง ๆ จากกิจกรรมฟื้นฟูตามตารางประจำวัน และทักษะ

ชีวิตที่ได้รับนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการหลีกเลี่ยงสิ่งเสพติดสามารถใช้ชีวิตได้อย่างปลอดภัย ตลอดจนปรับเปลี่ยนเป็นบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี

3. ทศนคติต่อการเลิกยาเสพติด พบว่า ผู้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟู จะมีทศนคติที่ดีต่อการเลิกยาเสพติดอย่างชัดเจน เมื่อได้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟูในระยะเวลาหนึ่ง และสามารถตระหนักถึงคุณค่า ประโยชน์ของการเลิกยาเสพติด ตลอดจนเพิ่มความมุ่งมั่นที่จะเลิกยาเสพติดให้หายขาด โดยไม่กลับไปเสพยา

**ภรินทร ทองลิ้ม (2543 : 96-101)** ทำการศึกษาเรื่อง "กลยุทธ์การสื่อสารในโครงการพัฒนาจิตและคุณภาพชีวิตที่มีผลต่อการตัดสินใจเลิกยาเสพติดแบบเฉียบพลัน" เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสาร กลยุทธ์การสื่อสาร เทคโนโลยีการสอนและจิตวิทยาการสื่อสารในโครงการพัฒนาจิตและคุณภาพชีวิต ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการฝึกอบรมเป็นการสื่อสารกลุ่มใหญ่แบบสองทางโดยมีลักษณะที่ไม่เป็นทางการและเป็นทางการควบคู่กันไป และมีการใช้สื่อทัศนอุปกรณ์ประกอบเป็นหลัก ในส่วนผู้ส่งสาร เป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือสูงเนื่องจากเป็นพระสงฆ์ และมีความรู้ เชี่ยวชาญในการใช้สื่อทันสมัย สามารถพูดโน้มน้าวใจและมีจิตวิทยาการสื่อสารสูง สำหรับสารที่นำมาใช้สามารถเข้าใจง่าย กระชับ ทำให้เห็นเป็นรูปธรรมชัดเจน มีการอุปมาอุปไมย ส่วนของสื่อมีลักษณะเป็นสื่อผสม คือ สื่อบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อคอมพิวเตอร์ สื่อเกมและสื่อเพลง

### งานวิจัยของต่างประเทศ

ในปี ค.ศ. 1967 **ชาร์ลส์ ไอร่า บรัดชอว์ (Charles Ira Bradshaw)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง "A Comparative Study of Delinquent and Nondelinquent Latter-Day Saint Boys in Clark County, Nevada" โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเยาวชนชายที่ประพฤติผิดและเยาวชนชายที่ไม่ได้ประพฤติผิดของ LSD (Latter-Day Saint Boys) โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น 85 ข้อ แบ่งเป็น 3 เรื่อง ได้แก่ เรื่องภายในครอบครัว การนับถือศาสนา และด้านจริยธรรม กลุ่มเด็กที่นำมาเปรียบเทียบกันนี้ได้รับคำแนะนำและยินยอมจากเจ้าหน้าที่โบสถ์เพื่อต้องการศึกษาว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ ระหว่างเยาวชนชายที่ประพฤติผิดและเยาวชนชายที่ไม่ได้ประพฤติผิด หลังจากที่ได้รับการอบรมจากผู้นำของโบสถ์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ เยาวชนที่ต้องโทษเหมือน ๆ กัน เป็นโทษสถานเบาและเป็นพวกแรกเข้า มีอายุระหว่าง 14-17 ปี มีเด็กและครอบครัวที่ให้ความร่วมมือส่งแบบสอบถามกลับมา 13 คน จากแบบสอบถามที่ส่งไป 31 คน และการใช้แบบสอบถามชุดเดียวกันนี้กับเยาวชนที่ไม่

ได้ประพาศติผิดจำนวน 13 คน ซึ่งเลือกจากประชากรของ Latter-Day Saint Boys จำนวน 389 คน อยู่ในเขตเดียวกับเยาวชนที่ประพาศติผิด และพวกนี้มีความคล้ายคลึงกันในด้านรายได้ของครอบครัว รูปร่าง ลำดับการเกิด สถานภาพการสมรสของผู้ปกครอง สภาพความเป็นอยู่ในครอบครัว และได้รับความร่วมมือด้วยดี ผลการวิจัยพบว่า เยาวชนทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกัน และยังพบอีกว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างด้านการให้การอบรมจากโบสถ์ Latter-Day Saint Boys กับด้านพฤติกรรมของเยาวชนทั้ง 2 กลุ่ม

ในปี ค.ศ. 1980 เจมส์ ดวน คาร์เตอร์ ( James Duane Cater) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "A Comparative Study of Two Training Programs in Florida for Delinquent Youths : Eckerd Wilderness Camping and State Training School" วัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่องนี้ เพื่อเปรียบเทียบผลของโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อแก้ไขเยาวชนที่ประพาศติผิดในฟลอริดาทั้งสองโปรแกรม ผลของกลุ่ม Eckerd Wilderness Camping Program นำมาเปรียบเทียบกับโรงเรียนฝึกอบรมของรัฐฟลอริดาโดยพิจารณาจากตัวแปรด้านการปรับตัวที่เกิดขึ้นในโรงเรียนและกรณีพิพาทที่ศาล โดยวัดกับกลุ่มเข้าแคมป์กับกลุ่มเปรียบเทียบ โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นเยาวชนชายที่ประพาศติผิด 120 คน จากการอ้างอิงของกรมอนามัย และกองบริการอนุรักษ์นิยม โดยศาลเยาวชนแห่งฟลอริดา กลุ่มเข้าแคมป์ประกอบด้วยผู้เข้าแคมป์ 60 คนสุดท้ายที่ได้ผ่านโปรแกรม Eckerd มาก่อนวันที่ 1 มกราคม 1987 กลุ่มเปรียบเทียบประกอบด้วยผู้สำเร็จจากโรงเรียนฝึกอบรมของรัฐฟลอริดา 60 คนสุดท้ายซึ่งได้ผ่านโปรแกรมก่อนวันที่ 1 มกราคม 1978 และเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติที่จะเข้าโปรแกรม Eckerd ได้

รูปแบบของการศึกษานี้เป็นกระบวนการเกี่ยวกับเวลา ก่อนและหลังการเข้าสู่โปรแกรมโดยใช้การสังเกต ได้มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลก่อนการเข้าสู่โปรแกรมเพื่อสรุปว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ ข้อมูลหลังการเข้าสู่โปรแกรมถูกรวบรวมและวิเคราะห์ได้จากกรณีพิพาทที่ศาลและกรณีที่เกิดในโรงเรียนในช่วงระยะเวลาที่สำเร็จจากโปรแกรมและแยกตัวออกจากกลุ่ม ต่อมาในระยะ 6 เดือน 8 เดือน และ 18 เดือน ใช้ระดับนัยสำคัญ .05 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) เพื่อหาความสำคัญ มีการวิเคราะห์หา โคแวนเรียนซ์ (Covariance) ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ( $p = .05$ ) ของทั้งสองกลุ่มก่อนเข้าสู่โปรแกรม และได้ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์หลังการเข้าสู่โปรแกรมแล้วด้วย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหลังการเข้าสู่โปรแกรมในระยะ 6 เดือนแรก ปรากฏว่ากลุ่ม Eckerd มีกรณีพิพาทที่ศาลน้อยกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ ( $p = .05$ ) อย่างไรก็ตามความแตกต่างในเรื่องการต่อต้านอย่างรุนแรงนั้นไม่ปรากฏ การวิเคราะห์กรณีพิพาทที่เกิดในโรงเรียนนั้นปรากฏว่ากลุ่ม



Eckerd ยังเกิดขึ้นอยู่ในระยะนานกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ ( $p = .05$ ) จากข้อมูลแสดงให้เห็นด้วยว่าระดับชั้นของความสัมฤทธิ์ผลทางวิชาการของกลุ่ม Eckerd สูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ ( $p = .05$ )

**บอทวิน และคณะ** (Botvin, et al., 1995 : 1106-1112) ได้ทำการศึกษาติดตามผลระยะยาวของการป้องกันการใช้สารเสพติดในกลุ่มชนชั้นกลางผิวขาวในสหรัฐอเมริกา เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอน เรื่องการป้องกันสารเสพติดในโรงเรียน การออกแบบการทดลอง โดยทำการสุ่มตัวอย่าง จากโรงเรียน 56 แห่ง ที่ได้รับโปรแกรม ซึ่งประกอบด้วย การติดตามกระตุ้น การสอนทักษะชีวิตทั่ว ๆ ไป และทักษะการเผชิญอิทธิพลทางสังคมในการต่อต้านการใช้สารเสพติด โดยวิธีการฝึกปฏิบัติร่วมกับการให้คำปรึกษาแนะนำตลอดทั้งปี ส่วนในกลุ่มควบคุมจะได้รับการฝึกจากวีดีโอเทป และไม่ได้รับคำปรึกษาแนะนำหรือได้รับการรักษาตามปกติ ทำการติดตามผลในระยะเวลา 6 ปี หลังจากได้รับโปรแกรมการทดลองและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์

ผลการศึกษาพบว่า มีการใช้สารเสพติดและยาอื่น ๆ ลดลงทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสรุปจะเห็นได้ว่าการจัดโปรแกรมการป้องกันการใช้สารเสพติดตั้งแต่ช่วงมัธยมศึกษาตอนต้น จะมีความสำคัญและความอดทนต่อการลดการสูบบุหรี่ ดื่มสุรา และเสพยาเสพติดโดยตรง ถ้ามีการจัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานระหว่างทักษะการเผชิญปัญหา และทักษะชีวิตทั่วไปรวมทั้งมีการกระตุ้นติดตามต่อเนื่องอย่างน้อย 2 ปี

**ในปี ค.ศ. 1999 Sean M. Heyen,** จาก มหาวิทยาลัย Nebraska ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง "Republican and Democratic Communication Strategies in the 1998 Race for Governor of Nebraska" เป็นเรื่องการสื่อสารทางการเมือง มีการใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหาสารจากหนังสือพิมพ์ การศึกษาวิจัย ภาพลักษณ์ และการสัมภาษณ์เจาะลึก เป็นวิธีการเก็บข้อมูลหลัก โดยศึกษากลยุทธ์การของพรรคริพับลิกัน และพรรคเดโมแครตในการแข่งขันชิงตำแหน่งผู้ว่าการรัฐเนบราสก้า ปี 1998 โดยมุ่งศึกษาความแตกต่างในกลยุทธ์การสื่อสารที่ดำเนินการโดยผู้สมัครแข่งขันจากทั้ง 2 พรรคการเมือง สิ่งบ่งชี้ความแตกต่างในการรณรงค์ในปี 1998 โดยเปรียบเทียบการแข่งขันชิงตำแหน่งผู้ว่าการรัฐเนบราสก้าในอดีตจะช่วยขยายข้อมูลในการชี้ชัดถึงองค์ประกอบสำคัญของกลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ในการศึกษาได้นำองค์ประกอบหลายส่วนที่ถูกนำมาใช้ในการรณรงค์มาพิจารณาด้วยประการแรกคือ สื่อสิ่งพิมพ์ที่แผ่ครอบคลุมเนบราสก้าในช่วงการเลือกตั้ง ถูกนำมาศึกษาเพื่อตั้งเนื้อหาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการแข่งขันออกมา โดยเริ่มมีการตีพิมพ์บทความที่มีประเด็นเกี่ยวกับผู้สมัครและประเด็นการแข่งขัน ตั้งแต่ช่วงกลางเดือนสิงหาคมปี 1998 ซึ่งมีการเก็บรวบรวมไว้เพื่อ

วิเคราะห์มาโดยตลอด องค์ประกอบประการที่สอง ที่นำมาพิจารณาศึกษาคือ ค่าใช้จ่ายในการเลือกตั้งของผู้สมัครจากทั้ง 2 พรรค ถูกนำมาศึกษาเพื่อชี้ระบุถึงยอดเงินที่ลงทุนไปในการโปรโมทผู้สมัคร และยังมีค่าใช้จ่ายในการโฆษณา อีกทั้ง นำเนื้อหาโฆษณาของผู้สมัครแต่ละคนมาตรวจสอบเพื่อประเมินผลกลยุทธ์สร้างสรรค์ที่สอดคล้องกับความพยายามในการจ่ายเงินโปรโมท โดยภาพลักษณ์และเนื้อหาของโฆษณาที่เสนอในจดหมายส่งตรงถึงบ้าน สิ่งพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ ถูกนำมาพิจารณาทั้งหมด

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้จัดการการรณรงค์ของทั้ง 2 พรรค การสัมภาษณ์เสนอและเพิ่มมิติให้งานวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ผู้จัดการการรณรงค์แต่ละคนได้รับอาสาในการตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยกลยุทธ์การสื่อสารที่ถูกจ้างในช่วงการเลือกตั้ง

ผลการศึกษาพบว่า ระหว่างการรณรงค์ทั้ง 2 พรรค หลักและความแตกต่างทางกลยุทธ์เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปในแต่ละแผนการของกลยุทธ์การสื่อสาร โดยข้อแตกต่างใหญ่ในการวางกลุ่มเป้าหมายทางการตลาด การวางแผนที่สร้างสรรค์ กลยุทธ์สื่อ และการประชาสัมพันธ์เพื่อรณรงค์ ทั้งหมดถูกแสดงในการแข่งขันชิงตำแหน่งผู้ว่าการรัฐเนบราสก้า ในปี 1998 ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างในการรณรงค์ได้แก่ การเลือกตั้งเบื้องต้น เงินทุนในการรณรงค์สาขาของพรรค และระบบความเชื่อของผู้สมัคร

การศึกษายังสรุปได้อีกว่า กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งหนึ่งที่มีแหล่งข้อมูลทางการเงินที่แสดงแนวนโยบายการรณรงค์ของผู้สมัครในขณะที่ปลุกความสนใจของสาธารณชนให้มีต่อประเด็นการรณรงค์พิเศษ ๆ 1-2 เรื่อง

ศูนย์วิทยุทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย