

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ ได้รวบรวมทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่องพฤติกรรมการรับสารและความพึงพอใจในการสื่อสาร และจัดแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

- 2.1 ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับผู้รับสาร
- 2.2 ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการรับสารและความพึงพอใจในการสื่อสาร
- 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับเนื้อหาสารเพื่อการสื่อสารภายในองค์การ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการรับสารและความพึงพอใจในการสื่อสาร

2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับผู้รับสาร

ในขบวนการสื่อสารนั้น ผู้รับสารเป็นองค์ประกอบหลักที่จะทำให้การสื่อสาร สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ ถ้าปราศจากความเข้าใจในผู้รับสารแล้ว การสื่อสารจะไม่มีโอกาสประสบความสำเร็จได้เลย ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจในผู้รับสาร ซึ่งในที่นี้ จะขอกล่าวถึงลักษณะของผู้รับสาร โดยสังเขป ดังนี้

วิเคราะห์ผู้รับสารตามแนวคิดทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ผู้รับสารตามแนวคิดทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ เป็นการวิเคราะห์ผู้รับสารในด้านประชากร (Demographic Variables) ได้แก่ เพศ อายุ และวิเคราะห์ในด้านฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม (Socio-economic status) อันได้แก่ การศึกษา อาชีพ รายได้ ฯลฯ โดยมีความเชื่อว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกันจะมีพฤติกรรมต่างกันด้วย ดังนั้น การวิเคราะห์ผู้รับสารในการสื่อสารกลุ่มใหญ่ และสื่อสารมวลชนจะจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่มๆตามลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม โดยมีสมมติฐานว่าผู้รับสารที่มีลักษณะดังกล่าวร่วมกัน ข่อมจะมีทัศนคติและพฤติกรรมคล้ายคลึงกัน (ปรมะ สตะเวทิน, 2533 : 112) การวิเคราะห์ผู้รับสารมีประโยชน์ต่อผู้บริหารในฐานะผู้ส่งสาร คือ ถ้าผู้

ส่งสาร ทราบว่า ผู้รับสารเป็นใคร มีลักษณะอย่างไร ก็สามารถปรับการสื่อสารของคนให้เหมาะสมได้ ทั้งนี้เพื่อผลสำเร็จของการสื่อสาร

สำหรับการศึกษาคั้งนี้จะให้ความสนใจลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่อไปนี้

1. อายุ

Myers และ Myers (อ้างถึงใน อิศวฤทธิ อุทัยรัตน์, 2537 : 29) ได้ให้ความเห็นว่า อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิดและพฤติกรรม บุคคลที่อายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการสื่อสารต่างจากบุคคลที่อายุน้อย

ทัศนคติและความนึกคิดของคนต่างวัยไม่เหมือนกัน เนื่องจากผู้ที่มีอายุมากมีประสบการณ์ชีวิตและผ่านปัญหาต่างๆ ตลอดจนมีความผูกพันกับสังคมและมีผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย (ประมะ สตะเวทิน, 2533 : 113)

คนที่อายุต่างกันจะใช้สื่อมวลชนในลักษณะต่างกัน จากการศึกษาของ Schram และ Robert (อ้างถึงใน ประมะ สตะเวทิน, 2533 : 114) พบว่าคนที่อายุมากมักใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาข่าวหน้าทงมากกว่าเพื่อความบันเทิง และมักอ่านจดหมายถึงบรรณาธิการ ข่าวการเมือง หรือบทบรรณาธิการ มากกว่าอ่านเรื่องเบาสมอง หรือข่าวกีฬา ดังนั้นอายุจึงอาจเป็นตัวกำหนดความคิดเห็น ความต้องการ และพฤติกรรมในการรับสารได้

2. การศึกษา

การศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม ระดับการศึกษาของผู้รับสารทำให้ผู้รับสารเปิดรับข่าวสารแตกต่างกันออกไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความสนใจในข่าวสารกว้างขวาง แต่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆถ้าไม่มี เหตุผลสนับสนุนเพียงพอ (ประมะ สตะเวทิน, 2533 : 116 - 117)

จากการศึกษาของ Rivers (อ้างถึงใน ประมะ สตะเวทิน, 2533 : 117) พบว่าคนที่มีการศึกษาสูงจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาดำ และคนที่มีการศึกษาสูงมักใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ ในขณะที่คนที่มีการศึกษาดำมักใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ ซึ่งตรงกับผลการศึกษาของ Comstock และคณะ (อ้างถึงใน ชุบล เบญจรงค์กิจ, 2534 : 68) ที่พบว่าการเลือกเปิดรับสื่อมวลชน และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กัน

โดยที่ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการเปิดรับข่าวและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสาธารณชน และมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการเปิดรับเนื้อหาด้านบันเทิง พฤติกรรมการเปิดรับสารในลักษณะนี้ ชุบล เบญจรงค์กิจ (2534 : 68) ได้อธิบายว่า มีสาเหตุมาจากการจัดสรรเวลาในชีวิตประจำวันของผู้รับสารเอง คนที่มีการศึกษาสูงจะต้องจัดสรรเวลาในการทำงาน และจัดสรรเวลาในการเปิดรับสื่อในสัดส่วนที่เหมาะสมกับเวลาที่เหลือ จึงมักให้เวลากับสื่อสิ่งพิมพ์ มากกว่าที่จะให้กับสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้น การศึกษาจึงอาจเป็นตัวแปรหนึ่งที่กำหนดความคิดเห็น ความต้องการ และพฤติกรรมในการรับสารของผู้รับสารได้

3. ระดับตำแหน่งของบุคคลในองค์การ

จัดเป็นสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม (Socio-economic status) ประเภทหนึ่ง ซึ่งความแตกต่างในด้านสถานภาพของบุคคลอาจทำให้เกิดความแตกต่างกันในการสื่อสาร บุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์การสูงมีแนวโน้มที่จะได้รับข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่มีตำแหน่งภายใน องค์การต่ำ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์การต่ำจึงมักเป็นบุคคลที่ขาดข่าวสารอยู่เสมอ (Wofford, Gerloff and Commins , 1977 : 373)

ในองค์การที่มีพนักงานหลายระดับ เช่น พนักงานระดับล่าง หัวหน้างาน ผู้บริหาร ซึ่งแต่ละกลุ่มมีลักษณะเฉพาะตัว จะมีความสนใจในข่าวสารร่วมกันน้อย (Marston, 1979 : 43) และการตีความข่าวสารของพนักงานต่างระดับกันจะต่างกันด้วย ซึ่งส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดกันมากกว่าจะเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจ (Conrad, 1990 : 130)

ความแตกต่างในเรื่องของระดับตำแหน่งของผู้ส่งสารและผู้รับข่าวสารมีอิทธิพลต่อการสื่อสารอย่างมาก ข่าวสารที่ส่งออกไปจะได้รับการสื่อสารและทำความเข้าใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับที่มาของสารว่า ใครเป็นผู้ให้ข่าวสารและมีอิทธิพลต่อผู้รับมากน้อยเพียงใด และผู้รับอยู่ในระดับตำแหน่งที่สัมพันธ์กับผู้ให้ข่าวสารอย่างไร (วุฒิชัย จานงค์, 2524 : 335-336) ดังนั้นระดับตำแหน่งของบุคคลในองค์การน่าจะมีผลเป็นตัวกำหนดความคิดเห็น ความต้องการและพฤติกรรมในการรับสารได้

4. ลักษณะงาน

ลักษณะของงานมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร เพราะ เมื่อบุคคลมีความเคยชินกับงานหรือบทบาทที่ได้รับมอบหมายมากขึ้น การตีความข่าวสารที่ได้รับจะเป็นไปในลักษณะที่สอดคล้องกับงานของเขามากขึ้น เช่น พนักงานฝ่ายบุคคลจะตีความเรื่องเกี่ยวกับความต้องการในอนาคตในแง่การจ้างงาน การไล่ออก และการฝึกอบรม ในขณะที่พนักงานฝ่ายการเงินจะตีความในแง่เศรษฐกิจ

เมื่อพนักงานได้รับการพัฒนาความสามารถและมีประสบการณ์ในงานมากขึ้น แต่ความสามารถของพนักงานในการตีความสารที่ได้รับในแง่มุมมองของพนักงานหน่วยงานอื่นๆกลับลดลง เนื่องจากพนักงานจะยึดติดกับความนึกคิดที่เกิดขึ้นจากการทำงานในหน่วยงาน ซึ่งจะเป็ตัวกีดขวางการทำความเข้าใจพนักงานในหน่วยงานอื่น สภาพการณ์เช่นนี้ ได้เกิดขึ้นและกระจายไปทั่วทุกหน่วยงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน และทั่วทุกระดับสายงานการบังคับบัญชา (Conrad, 1990 : 129)

นอกจากนี้ Conrad ยังได้ให้ความเห็นว่า ขนาดขององค์การที่ใหญ่ไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญอันนำไปสู่ ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร แต่ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารจะเกิดจากลักษณะขององค์การที่มีหน่วยงานหลากหลาย และปัญหาในการสื่อสารจะมากขึ้นถ้าหน่วยงานแต่ละหน่วยนั้นมีความแตกต่างกันมาก

5. ระยะเวลาของการทำงาน

เมื่อบุคคลประกอบอาชีพในองค์การหนึ่งเป็นระยะเวลานานๆ บุคคลนั้นจะเกิดความผูกพันกับหน่วยงาน และยอมรับในสภาพความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์ระเบียบแบบแผนที่ใช้ปฏิบัติอยู่ ซึ่งต่างจากบุคคลที่ทำงานเป็นระยะเวลาสั้นกว่า ที่มักจะไม่มีความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน คลอดจนไม่ยอมรับสภาพและกฎเกณฑ์ต่างๆภายในองค์การ (ชนินาด เจริญผล, 2538 : 33)

2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรับสารและความพึงพอใจในการสื่อสาร

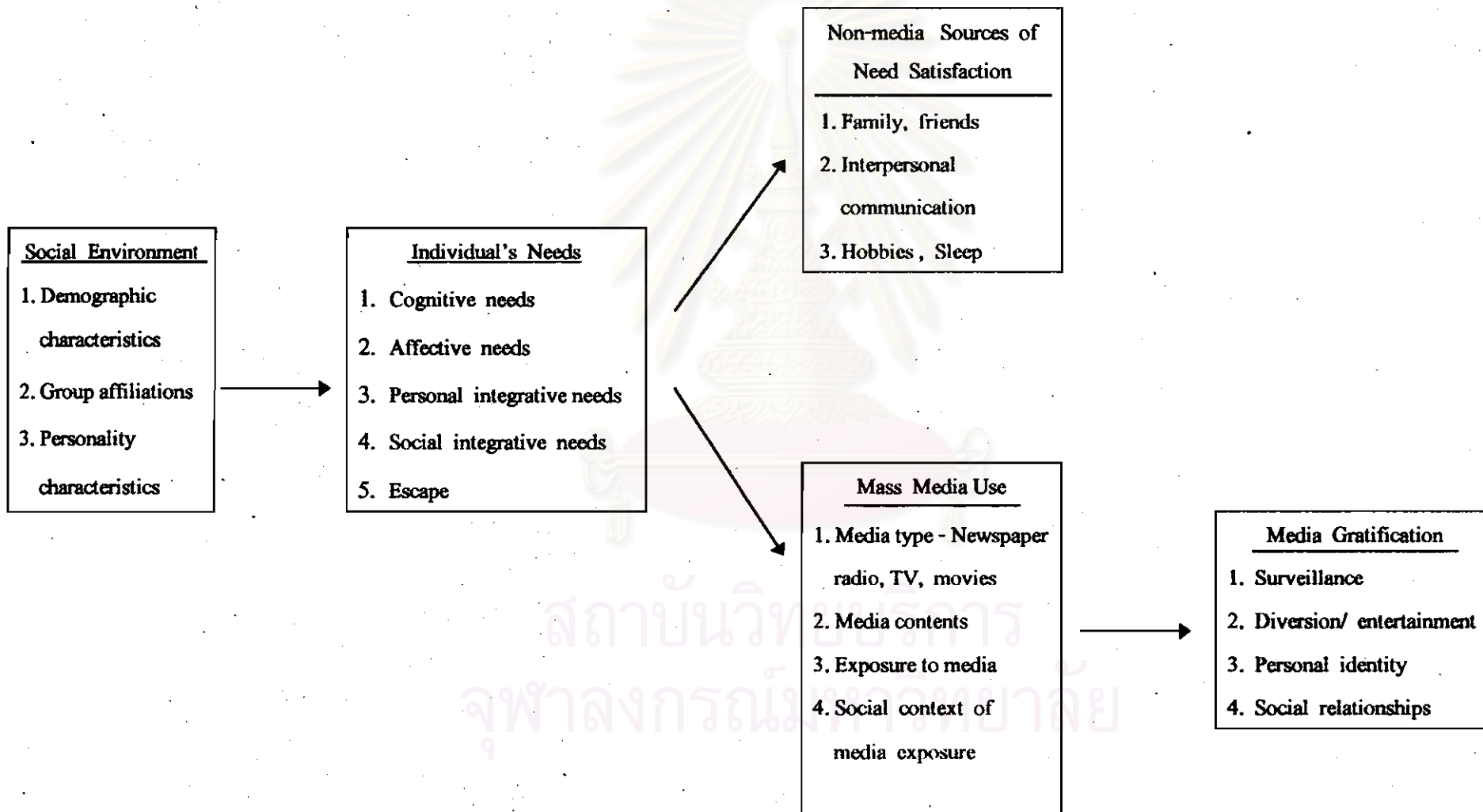
การใช้สื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร เนื่องจากการใช้สื่อเกิดจากความต้องการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หรือความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง Tan

(1986 : 233) มีความเห็นว่า บุคคลใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งความต้องการดังกล่าวพัฒนามาจากสภาพแวดล้อมทางสังคมของบุคคล และผู้รับสารจะมีพฤติกรรมในการเลือกรับสื่อและเนื้อหาของสาร ทั้งนี้เพื่อสนองตอบความต้องการดังกล่าว ดังนั้นผู้รับสารจึงเป็นคนเริ่มขบวนการสื่อสาร และมีสามารถจะปรับสื่อให้เหมาะสมกับความต้องการ มากกว่าที่จะให้สื่อมา มีอิทธิพลต่อตัวเขา นอกจากนี้ผู้รับสารยังตระหนักถึงความต้องการตนเอง และสามารถบอกให้ทราบถึงความต้องการของตนเองได้เมื่อมีการสอบถาม และเขายังตระหนักถึงเหตุผลในการเลือกใช้สื่อด้วย

รูปที่ 2.1 แสดงแบบจำลองในการใช้สื่อและความพึงพอใจของ Tan (1986 : 234 - 236) ที่ดัดแปลงมาจากแบบจำลองของ Katz, Gurevitch และ Haas แบบจำลองนี้เริ่มจากสิ่งแวดล้อมทางสังคมซึ่งเป็นตัวกำหนดความต้องการของบุคคล สิ่งแวดล้อมทางสังคมนี้จะรวมถึงลักษณะทางประชากร (Demographic characteristics) ซึ่งหมายรวมถึงสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม (Socio-economic status) ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม (Group Affiliation) และบุคลิกลักษณะ (Personality characteristics) ซึ่งความต้องการของผู้รับสารจะได้รับการตอบสนองจากการใช้สื่อ หรือจากแหล่งที่ไม่ใช่สื่อ ในกรณีที่ได้รับการตอบสนองโดยการใช้สื่อจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้สื่อนั้น

แบบจำลองดังกล่าวยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ ระหว่าง สภาพแวดล้อมทางสังคม ความต้องการในการรับสาร พฤติกรรมการรับสาร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญ และส่งผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร สำหรับสภาพแวดล้อมทางสังคมนั้นได้กล่าวถึงแล้วในหัวข้อ 2.1 เฉพาะเรื่องลักษณะทางประชากร และสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้นจะขอกกล่าวถึง ความต้องการในการรับสาร พฤติกรรมการรับสาร และความพึงพอใจในการสื่อสาร โดยสังเขปดังนี้

รูปที่ 2.1 แบบจำลองการใช้สื่อสารมวลชนและความพึงพอใจของ Tan คัดแปลงมาจากแบบจำลองของ Katz, Gurevitch และ Haas



2.2.1 ความต้องการของผู้รับสาร

ดังที่กล่าวมาแล้วว่า ความต้องการของผู้รับสารจะเป็นตัวกำหนดการใช้สื่อ ดังนั้นในการสื่อสารผู้รับสารจึงมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้สื่อ โดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเองเป็นหลัก (ชุบล เบลูจรงค์กิจ, 2534 : 85)

จากรูปที่ 2.1 สามารถแบ่งความต้องการของผู้รับสารที่เกี่ยวข้องกับสื่อ (Media-related needs) ได้เป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ความต้องการในด้านความรู้ ภูมิปัญญา (Cognitive Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับข้อมูล ความรู้ และความเข้าใจในสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ซึ่งความต้องการในด้านนี้มีพื้นฐานมาจากความต้องการที่จะเข้าใจและควบคุมสิ่งแวดล้อม และความต้องการที่จะตอบสนองแรงผลักดันที่เกิดจากความอยากรู้อยากเห็นและการค้นคว้า

2. ความต้องการในด้านอารมณ์ (Affective Needs) เป็นความต้องการที่จะสร้างเสริมความพอใจ ความบันเทิงใจ และประสบการณ์ในด้านอารมณ์ แรงจูงใจอันเกิดจากความพอใจและความบันเทิงนี้สามารถตอบสนองได้ด้วยการใช้สื่อ

3. ความต้องการที่จะประสานสัมพันธ์กับบุคคล (Personal Integrative Needs) เป็นความต้องการที่จะเสริมสร้างความมั่นใจ การยอมรับนับถือ ความมั่นคง ตลอดจนสถานภาพส่วนบุคคล ความต้องการนี้เกิดจากแรงผลักดันที่ต้องการจะบรรลุจุดหมายของบุคคล (Self-esteems)

4. ความต้องการที่จะประสานสัมพันธ์ในสังคม (Social Integrative Needs) เป็นความต้องการที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์กับครอบครัว กับเพื่อน และกับส่วนรวม

5. ความต้องการที่จะหลีกหนี (Escapist Needs) เป็นความต้องการที่จะหลีกหนี และผ่อนคลายความตึงเครียด

ความต้องการเหล่านี้สามารถตอบสนองได้โดยใช้สื่อ ซึ่งหมายความถึง การเปิดรับสื่อ ชนิดของสื่อที่ใช้ เนื้อหาของสื่อที่ใช้ และบริบททางสังคมของสื่อที่เปิดรับ เมื่อได้รับการตอบสนองจะเกิดความพึงพอใจในสื่อขึ้น

หน้าที่ของสื่อที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น ได้แก่

1. ให้ข้อมูลข่าวสาร (Surveillance) ซึ่งจะตอบสนองความต้องการในด้านความรู้และภูมิปัญญา (Cognitive Needs) ของผู้รับสาร ได้

2. ช่วยให้เกิดการหลีกเลี่ยง (Escape) จากความจำเจหรือจากปัญหาต่างๆ และผ่อนคลายความตึงเครียด ซึ่งหน้าที่นี้จะตอบสนองความต้องการที่จะหลีกเลี่ยง (Escapist Needs) และจะตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์ (Affective Needs) ด้วย

3. ช่วยพัฒนาเอกลักษณ์ของบุคคล และพัฒนาความสัมพันธ์ภายในสังคม (Development of personal identity and social relationships) ซึ่งจะตอบสนองต่อความต้องการที่จะประสานสัมพันธ์กับบุคคล และประสานสัมพันธ์ในสังคม

การตอบสนองความต้องการของผู้รับสารได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก ได้มีการทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับสารเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อาทิเช่น International Association of Business Communication (IABC) และบริษัทที่ปรึกษา Towers, Perrin, Forster & Crosby ได้ร่วมกันทำการศึกษาประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อว่าการสื่อสารภายในองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้มากที่สุดเพียงใด และควรใช้สื่อใดจึงจะเหมาะสมที่สุด โดยทำการสำรวจจากพนักงาน 46,000 คน ที่ทำงานในองค์กรต่างๆ ในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา ผลการสำรวจ พบว่า เนื้อหาของข่าวสารที่พนักงานมีความสนใจมากที่สุด ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรและอนาคตขององค์กร (Bailey อ้างถึงใน Lesly, 1983 : 187)

Cutlip และคณะ (1985 : 317-318) ได้ให้รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการศึกษาของ IABC เรื่องเนื้อหาของข่าวสารที่พนักงานให้ความสนใจโดยเรียงลำดับความสนใจจากมากไปน้อย ดังนี้

- แผนงานดำเนินการในอนาคตขององค์กร
- การปรับปรุงผลผลิต
- นโยบายและการปฏิบัติงานของพนักงาน
- ข่าวสารที่เกี่ยวกับงาน
- โอกาสความก้าวหน้าในงาน
- ผลกระทบต่อเหตุการณ์ภายนอกที่มีต่อการทำงานของพนักงาน
- ตำแหน่งของพนักงานภายในองค์กร

- การดำเนินการของหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กร
- การดำเนินกิจการขององค์กรเปรียบเทียบกับการดำเนินกิจการของกลุ่ม
- การแต่งตั้งและโยกย้าย
- การมีส่วนร่วมขององค์กรในสังคม
- จุดขึ้นขององค์กรเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- การใช้กำไรขององค์กร
- แผนงานการโฆษณา และแผนงานการสนับสนุนการขายขององค์กร
- ผลการดำเนินงาน/ ผลกำไร-ขาดทุน
- เรื่องราวของพนักงานอื่น
- เรื่องส่วนตัวของพนักงานอื่น

สำหรับข่าวสารซึ่งได้รับความสนใจมากที่สุดนั้น พนักงานต้องการให้องค์กรข่าวสารนี้ให้ทราบอย่างตรงไปตรงมา ในส่วนการศึกษาการใช้สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรนั้น พนักงานมีความเห็นว่าข่าวสารที่ได้รับจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ แต่ข่าวสารที่ถ่ายทอดให้พนักงานได้รับทราบนั้นเป็นเพียงบางส่วนไม่ใช่ทั้งหมด สิ่งที่พนักงานต้องการ คือ ให้องค์กรจัดข่าวสารให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน

Marston (1979 : 45-51) ได้ให้ความเห็นในเรื่องความต้องการข่าวสารของพนักงานไว้ว่า โดยทั่วไปพนักงานต้องการจะทราบข้อมูลข่าวสารในเรื่องต่อไปนี้

- ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
- การมีส่วนร่วมในองค์กร เช่น ทราบว่างานที่ทำอยู่ในขณะนี้มีความสำคัญอย่างไรต่อองค์กร
- การมีส่วนร่วมในการได้รับแจ้งความเป็นไปภายในองค์กร อย่างน้อยที่สุดก่อนบุคคลภายนอกองค์กร
- โอกาสในความก้าวหน้าของพนักงาน

ส่วน สมยศ นาวิการ และสุสติ รุมาคม (2520 : 466) มีความเห็นว่า พนักงานต้องการทราบว่าฝ่ายบริหารกำลังคิดอะไร และแผนงานของบริษัทเป็นอย่างไร

ซึ่งพนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท และผลประโยชน์ที่จะได้รับมาก ก็จะเป็นการเสริมกำลังใจหรือขวัญของพนักงานได้มากเช่นกัน

อย่างไรก็ตามไม่มีองค์การใดที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ตลอดเวลา แต่ถ้าผู้บริหารองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้มาก พนักงานก็จะพึงพอใจและทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และการสื่อสารภายในองค์การจะช่วยลดความขัดแย้งภายในองค์การได้ด้วย

จากการทำการสำรวจที่บริษัท Xerox (Varilla อ้างถึงใน Lesly, 1983 : 183) พบว่าพนักงานต้องการให้สื่อสิ่งพิมพ์ขององค์การตีพิมพ์ข่าวสารที่เกี่ยวกับผลกระทบในการตัดสินใจของผู้บริหาร และเมื่ออ่านสื่อสิ่งพิมพ์ภายในพนักงานจะเลือกอ่านข่าวเกี่ยวกับธุรกิจขององค์การก่อน นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานอ่านสื่อสิ่งพิมพ์ภายในเช่นเดียวกับผู้เชี่ยวชาญอ่านวารสารเฉพาะทาง

Bailey (อ้างถึงใน Lesly, 1983 : 188) ได้ให้ความเห็นว่า เนื้อหาของสื่อสิ่งพิมพ์ภายในองค์การควรสอดคล้องกับความต้องการข่าวสารของพนักงาน และข่าวสารที่พนักงานต้องการทราบ คือ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตัวของพนักงานและงานของพนักงาน ยิ่งไปกว่านั้นข่าวสารที่ได้รับต้องถูกต้อง ครบถ้วน และการให้ข่าวสารที่ตอบสนองความต้องการของพนักงาน จะช่วยลดการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการลงได้

D'Aprix (1982 : 12) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความต้องการข่าวสารของพนักงานไว้ว่า พนักงานต้องการทราบเรื่องเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่องค์การกำลังประสบอยู่ โดยที่ผู้บริหารต้องระบุและถ่ายทอดเหตุการณ์นั้นให้ทราบ นอกจากนี้พนักงานยังต้องการทราบอย่างคร่าวๆว่าผู้บริหารมีวิธีการที่จะแก้ไขเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไร

จากความเห็นและการศึกษาของนักวิชาการหลายท่านแสดงให้เห็นว่า ความต้องการของพนักงานในการรับข่าวสารเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจ และทำการตอบสนองให้เหมาะสม

2.2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรับสาร

เนื่องจากพฤติกรรมกรับสาร มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดประสิทธิภาพของการสื่อสาร ดังนั้นควรจะทำ

เข้าใจในพฤติกรรมการรับสาร การที่ผู้รับสารแสดงพฤติกรรมในการรับสารแตกต่างกันนั้น สามารถอธิบายได้โดยกระบวนการเลือกสรรของมนุษย์ (Selective Exposure) ซึ่งกระบวนการนี้ อธิบายถึงการคัดเลือกข่าวสารที่ผ่านเข้าไปยังบุคคลแต่ละคนจากช่องทางต่างๆที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ข่าวสารที่น่าสนใจ มีประโยชน์และเหมาะสมตามความนึกคิดของผู้รับสาร จะเป็นข่าวสารที่ทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ กระบวนการเลือกรับสารที่ Klapper (1960 : 5-8) อธิบายไว้ นั้นประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีความเกี่ยวข้องกันดังนี้

1. การเลือกรับหรือการเลือกใช้ (Selective Exposure)

เนื่องจากผู้รับสารมีโอกาสที่จะรับสารจากแหล่งต่างๆ (Sources) จำนวนมาก แต่เวลาและความสามารถในการรับสารมีจำกัด หรือผู้รับสารมีความพอใจหรือไม่พอใจต่อแหล่งหรือผู้ส่งสารต่างๆแตกต่างกันไป ดังนั้นจึงเลือกรับหรือเลือกใช้สารจากแหล่งต่างๆตามความสนใจ และความต้องการที่จะนำมาใช้แก้ปัญหา หรือตอบสนองความต้องการ

โดยปกติบุคคลจะเลือกรับหรือเลือกใช้สารจากแหล่งที่น่าสนใจ ความคิดและทัศนคติที่สอดคล้องกับความคิดและทัศนคติของบุคคลนั้น เพราะโดยธรรมชาติมนุษย์จะปกป้อง ส่งเสริม และดำรงไว้ซึ่งความเป็นตัวเอง (Self- concept) และการที่ผู้รับสารเลือกรับหรือเลือกใช้สารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อมั่นดั้งเดิมของตน แต่หลีกเลี่ยงที่จะรับสารซึ่งขัดแย้งต่อทัศนคติหรือความคิดดั้งเดิม เป็นเพราะ การได้รับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ (ปรมะ สตะเวทิน , 2533 : 122)

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention)

เนื่องจากสมองคนเราสามารถรับรู้ข้อมูลได้จำกัด ผู้รับสารจึงเลือกให้ความสนใจต่อสารเท่าที่สมองคนจะรับได้ โดยมากผู้รับสารจะมีเกณฑ์ในการเลือกให้ความสนใจต่อข่าวสารเช่นเดียวกับการเลือกรับสาร

3. การเลือกรับรู้และการเลือกตีความ (Selective Perception and Selective Interpretation)

หลังจาก^{๓๖}เลือกเปิดรับและให้ความสนใจสารตามความเหมาะสมและความต้องการของตนเองแล้ว ผู้รับสารจะไม่รับข่าวสารทั้งหมดแต่จะเลือกรับรู้และเลือกตีความตามประสบการณ์ ความเข้าใจ ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ความต้องการ และแรงงูใจในขณะนั้น ข้อความหรือข่าวสารส่วนใดที่ไม่สอดคล้องกับความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ หรือค่านิยมที่มีอยู่จะถูกตัดทิ้งไป หรือมีการบิดเบือนเพื่อให้สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตนเอง

ขั้นตอนการเลือกรับรู้และเลือกตีความนี้มีความสำคัญมาก เนื่องจากการรับรู้และการตีความนั้นจะเลือกเฉพาะในส่วนที่สอดคล้องกับประสบการณ์ ทัศนคติ และค่านิยมของตนเอง ซึ่งอาจแตกต่างจากผู้อื่น จึงอาจเป็นเหตุให้เกิดความผิดพลาดหรือล้มเหลวในการสื่อสารขึ้นได้ เนื่องจากการทำความเข้าใจร่วมกัน (Common Understanding) ซึ่งเป็นหัวใจของการสื่อสาร ไม่สามารถเกิดขึ้นได้หรือเกิดขึ้นน้อย

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention)

หลังจากการเลือกรับรู้และเลือกตีความหมายแล้ว ผู้รับสารจะเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารไว้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไปอีกด้วย ซึ่งข่าวสารที่เลือกจดจำมักเป็นข่าวสารที่ช่วยสนับสนุนความคิด ทัศนคติ ค่านิยมที่มีอยู่แล้วให้มั่นคงยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลงยากขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็จะลืมข่าวสารที่ไม่ตรงกับความสนใจของตนเอง

Schram^{๓๗} (1973 : 121-122) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการเลือกสรรของมนุษย์ ไว้ดังนี้

1. ประสบการณ์เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารที่แตกต่างกัน
2. การประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสาร ผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนองจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งของตน
3. ภูมิหลังที่แตกต่างกันของผู้รับสารทำให้มีความสนใจข่าวสารต่างกัน
4. การศึกษาและสภาพแวดล้อมทำให้มีความแตกต่างกันในพฤติกรรมการเลือกรับสื่อและเนื้อหาของสาร
5. ความสามารถในการรับสารอันเนื่องมาจากสภาพร่างกายและจิตใจทำให้พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารต่างกัน

6. สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสารอาจทำให้เข้าใจความหมายของข่าวสาร หรือ อาจเป็นอุปสรรคในการทำความเข้าใจข่าวสารก็ได้

7. ทักษะคิดจะเป็นตัวกำหนดท่าทีการรับและตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือข่าวสารที่ ได้พบ

Windahl และคณะ (1992 : 163-165) ได้อธิบายถึงวิธีการใช้เนื้อหาของสื่อและ ผลที่เกิดขึ้นไว้ดังนี้ วิธีการใช้สื่อและเนื้อหาที่นำเสนอโดยสื่อของผู้รับสารจะสามารถ แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ ใช้ตามปริมาณของสื่อและ/หรือเนื้อหาสารที่ต้องการ ใช้ตาม ชนิดของสื่อและ/หรือเนื้อหาที่นำเสนอ และใช้ตามความสัมพันธ์ที่ผู้รับสารมีต่อเนื้อหา ปริมาณการใช้สื่อที่ต่างกันจะก่อให้เกิดผลต่างกันในแง่ความยอมรับในสื่อและ เนื้อหาที่ นำเสนอโดยสื่อต่างๆ เช่น ผู้ที่ชอบดูโทรทัศน์บ่อยๆ จะมีความคิดในแง่บวกต่อเนื้อหาที่ นำเสนอทางโทรทัศน์ และมีแนวโน้มที่จะยอมรับเนื้อหานั้นๆ ในกรณีนี้เนื้อหาของสาร ที่นำเสนอผ่านสื่อมีอิทธิพลต่อผู้รับสารน้อยกว่าตัวสื่อ แต่สำหรับชนิดของสื่อ นั้นจะมี บทบาทในการเข้าถึงตัวผู้รับสารมากกว่าจะทำให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมาย

สำหรับ Cutlip และคณะ (1985 : 264) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการรับข่าวสาร ของบุคคลในองค์การไว้ดังนี้ บุคคลจะยอมรับข่าวสารที่ได้รับจากองค์การต่อเมื่อ

1. มีความเข้าใจในสาร
2. การสื่อสารนั้นต้องไม่ขัดกับวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. เมื่อข่าวสารนั้นตรงกับความสนใจของผู้รับสาร
4. ผู้รับสารสามารถปฏิบัติตามได้

2.2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร

Redding (1972 : 429) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการสื่อสารไว้ดังนี้ ความพึงพอใจในการสื่อสาร หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่บุคคลมีต่อข่าวสารต่างๆ ที่ อยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อดังกล่าวโดยส่วนรวมของเขา ระดับของความพึงพอใจ จะพิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่ ว่าสามารถตอบสนองต่อความต้องการข่าวสารของเขา หรือไม่ ข่าวสารมาจากใคร มีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

Goldhaber และคณะ (1978 : 79) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้เรื่อง บรรยากาศขององค์กร และจากการศึกษาพบว่า คุณภาพของความสัมพันธ์ในองค์กร และการรับรู้เรื่องคุณภาพของการสื่อสารมีผลกระทบโดยตรงต่อความพอใจของบุคคลใน องค์กร และการมีส่วนร่วมในองค์กร ซึ่งนำไปสู่ความพอใจในองค์กร

International Communication Association (ICA) (Goldhaber และคณะ, 1978 : 81 - 83) ได้ทำการสำรวจทัศนคติและการรับรู้เกี่ยวกับแหล่งที่มาของสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสารในองค์กร โดยมีขอบเขตของการศึกษาดังนี้ ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับหน่วยงาน บุคคลกับองค์กร หน่วยงานกับหน่วย งาน และองค์กรกับ สิ่งแวดล้อม โดยส่งแบบสอบถามไปยังองค์กรต่างๆ 16 องค์กรในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา ซึ่งประเด็นหลักของการสำรวจครอบคลุมเรื่องต่อ ไปนี้ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ความเพียงพอของข้อมูล ความพึงพอใจในการ สื่อสาร ความสำคัญของการสื่อสาร เนื้อหาของการสื่อสาร (ได้แก่ ความชัดเจน ความ แม่นยำ ความเหมาะสม เวลาในการสื่อสาร ประโยชน์ ความสัมพันธ์ของการสื่อสาร และผลของการสื่อสาร) ซึ่งผลของการสำรวจพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่ไม่มีโอกาสที่จะเป็นผู้ส่งหรือรับสารมากนัก และโดยทั่วไปพนักงานส่วนใหญ่ต้องการรับสารมากกว่าต้องการส่งสาร
2. แหล่งของสารที่ดีที่สุดของพนักงาน คือ แหล่งที่อยู่ใกล้ตัวพนักงานมากที่สุด ข่าวสารที่เป็นที่ต้องการ ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยต้องการได้รับจาก ผู้บังคับบัญชา และข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับองค์กร โดยต้องการได้รับจากผู้บริหารระดับสูง
3. พนักงานมีความเห็นว่าข่าวสารจากผู้บริหารระดับสูงมีคุณค่าต่ำกว่าข่าวสารที่ ได้รับจากแหล่งอื่น ที่เป็นเช่นนี้เพราะข่าวสารที่ได้รับจากผู้บริหารระดับสูงมักล่าช้าจน ทำให้คุณค่าของข่าวสารลดลง

เรื่องคุณค่าของข่าวสารที่ลดลงเมื่อได้รับข่าวสารล่าช้า นั้น Bergin (1981 : 6) มีความเห็นเช่นเดียวกันว่า ข่าวสารที่สื่อออกไปล่าช้า อาจกลายเป็นข่าวสารที่ไร้ ประโยชน์ เพราะพนักงานอาจได้รับข่าวสารมาจากแหล่งอื่นแล้ว ดังนั้นเพื่อให้ข่าวสาร ที่ส่งออกไปมีคุณค่าสูงสุด เวลาที่ใช้ในการสื่อสารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

4. จากการสำรวจพบว่า พนักงานพอใจกับความก้าวหน้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน มีความพอใจในงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แต่ไม่พอใจที่ขาดโอกาสก้าวหน้าในองค์กร สาเหตุของความไม่พอใจที่เกิดจากปัญหาอันเนื่องมาจากการสื่อสาร ได้แก่ ปัญหาเรื่องข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) ไม่เพียงพอ ขาดโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

5. ปัญหาของการสื่อสารที่เกิดขึ้นมักเกี่ยวข้องกับเรื่องข้อมูลไม่เพียงพอ ข้อมูลไม่มีคุณค่า และขาดข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งการขาดแคลนในเรื่องดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระยะทางระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ถ้าระยะทางระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ใกล้กันมาก ผู้รับสารจะได้รับข่าวสารน้อย และมีโอกาสน้อยที่จะขอข้อมูลเพิ่มเติม การติดตามข่าวสารจะลดลง คุณภาพของข่าวสารจะต่ำลงด้วย และพนักงานจะอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม เมื่อระยะทางระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารสั้นลง ผู้รับสารจะได้รับข้อมูลมากขึ้น และจะลดการส่งข้อมูลข่าวสารลง ได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพมากขึ้น และรับข้อมูลจากแหล่งที่ไม่เป็นทางการลดลง

เรื่องระยะทางระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารนี้ Wiio (อ้างถึงใน Goldhaber และคณะ, 1978 : 7) และ Wiio, Goldhaber and Yates (1980 : 95) ได้เสนอแนวความคิดไว้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของระยะทางของการติดต่อสื่อสาร (Communication Distance) และทิศทางของการติดต่อสื่อสาร (Communication Direction) โดยได้เสนอแบบจำลองความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับระยะทาง และทิศทางของการติดต่อสื่อสาร (The Distance - Direction Model of Organization Communication) ไว้ดังนี้

ระยะทางของ
การติดต่อสื่อสาร

ไกล	- +	- -
ใกล้	+ +	+ -
	ผู้ส่งสาร	ผู้รับสาร

ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร

ระยะทางของการติดต่อสื่อสาร วัดได้จาก ความใกล้ - ความไกล
ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร วัดได้จาก ผู้ส่งสาร - ผู้รับสาร

จากแบบจำลองนี้ Wiio ได้อธิบายว่า

1. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการส่งสารใกล้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมาก (+ +)
2. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และระยะทางของการส่งสารใกล้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะลดลง (+ -)
3. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการส่งสารไกล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีอยู่บ้าง (- +)
4. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และระยะทางของการส่งสารไกล ความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมากที่สุด (- -)

Woolcott และ Unwin (1985 : 248) ให้ความเห็นว่า เมื่อองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้น อาจต้องมีการแยกหน่วยงาน ไปอยู่คนละแห่งกัน ดังนั้น โอกาสที่หน่วยงานที่แยกออกไปจะไม่ได้รับการสื่อสารจากสำนักงานใหญ่จะมีสูงมาก ยิ่งโครงสร้างขององค์กรซับซ้อนขึ้นมากเท่าใด ขั้นตอนการสื่อสารจะยาวขึ้นและมีโอกาสที่จะขาดคอนได้มากขึ้น

Marston (1979 : 48) เห็นว่าสำหรับบริษัทที่มีสำนักงานหลายแห่ง จะมีความแตกต่างกันระหว่างพนักงานที่ทำงานที่สำนักงานใหญ่กับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สาขา โดยที่พนักงานในสำนักงานใหญ่จะรู้สึกว่าคุณเองเหนือกว่า ในขณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สาขาจะรู้สึกว่าจะไม่ได้รับการติดต่อสื่อสารและถูกกีดกัน

Goldhaber และ คณะ (1978 : 88) ได้ให้ความเห็นว่า ความห่างไกลระหว่างหน่วยงาน และข้อจำกัดในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน อาจทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงานแย่ลง และลดประสิทธิภาพของการสื่อสารลงได้ การเลือกใช้สื่อที่เหมาะสม จะช่วยลดปัญหาลงได้

ในขณะที่ Bergin (1981 : 11) มีความเห็นว่า ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดจากที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นปัญหาที่แก้ไขลำบาก ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ในฐานะผู้ส่งสารที่จะทำให้ความล่าช้าในการได้รับสารเกิดขึ้นน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และพยายามให้การสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน

ในองค์การขนาดใหญ่ที่มีการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่างๆ รูปแบบของการสื่อสารจะซับซ้อน จนอาจทำให้เกิดการกีดขวางการสื่อสาร และการเบี่ยงเบนของสารได้ทุกจุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระยะทางระหว่างหน่วยงานสามารถทำให้การสื่อสารขาดตอนได้

สำหรับธุรกิจการบิน ปัญหาในการสื่อสารเกิดขึ้นได้เพราะ พนักงานได้รับทราบข่าวเกี่ยวกับการตัดสินใจของฝ่ายบริหารจากพนักงานด้วยกัน หรือจากแหล่งสารภายนอกบริษัทก่อนที่จะได้รับทราบจากประกาศของบริษัท เนื่องจากระยะทางระหว่างพนักงานตามหน่วยงานต่างๆและสำนักงานใหญ่นั้นห่างไกลกัน Feldman (1994 : 32)

2.3 แนวความคิดที่เกี่ยวกับเนื้อหาสารเพื่อการสื่อสารภายในองค์การ

เนื้อหาของสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งในการสื่อสาร เพราะสามารถกำหนดความถูกต้องและประสิทธิภาพในการสื่อสารได้ ดังนั้นการสื่อสารภายในขององค์การจึงต้องคำนึงถึงเนื้อหาของสารที่ใช้ด้วย ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ได้มีผู้สนใจศึกษาเรื่องเนื้อหาของสารเพื่อการสื่อสารภายในองค์การไว้หลายท่าน จะขอนำมากล่าวโดยสังเขป ดังนี้

Goldhaber (อ้างถึงใน กริช สืบสนธิ์, 2526 : 76-77) ได้กำหนดข่าวสารที่เผยแพร่ในองค์การไว้ 4 รูปแบบ คือ

1. ข่าวสารการปฏิบัติการ (Task Messages) ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการผลิต ผลผลิต การบริการ และกิจกรรมต่างๆอันเป็นผลประโยชน์โดยตรงขององค์การ หรือเป็นข่าวสารสำหรับการปฏิบัติงาน รวมทั้งข่าวสารที่จำเป็นแก่บุคลากรเพื่อจะได้ทำงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ข่าวสารทบทวนบำรุง (Maintenance Messages) ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ การควบคุมงาน เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่นตามกฎเกณฑ์ที่องค์การวางไว้
3. ข่าวสารมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Messages) ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกร่วมกัน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และการสร้างขวัญในการทำงาน เช่น ข่าวสัมภาษณ์บุคคลดีเด่น ข่าวการแข่งขันกีฬา เป็นต้น
4. ข่าวสารนวัตกรรม (Innovation Messages) ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป การกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการใหม่

ส่วนกริช ตีปสนธ์ (2526 : 77) ได้ให้ความเห็นว่า ผู้บริหารควรตรวจสอบว่าพนักงานมีความต้องการสารประเภทใด และควรให้ความสนใจในความแตกต่างของพนักงานในเรื่องความต้องการข่าวสารด้วย เพื่อที่จะได้ส่งสารที่มีความเหมาะสมกับพนักงาน เพื่อที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการพัฒนาองค์การ และมีบ่อยครั้งที่สารซึ่งส่งออกไปมีลักษณะผสมผสานกันระหว่างสารการปฏิบัติการ สารทบทวนบำรุง สารมนุษยสัมพันธ์ และสารนวัตกรรม

นอกจากเนื้อหาของสารแล้ว ผู้บริหารควรให้ความสนใจกับวิธีการนำเสนอด้วย สำหรับองค์การที่มีขนาดใหญ่ วิธีการสื่อสารข่าวสารต่างๆ ไปยังพนักงานนั้นมีความสำคัญยิ่ง การเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร และป้องกันความสูญเสียเนื่องจากข่าวสารไม่สามารถเข้าถึงผู้รับลงได้

กริช ตีปสนธ์ (2526 : 206) มีความเห็นว่า สิ่งตีพิมพ์ต่างๆภายในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นเอกสารคู่มือ ใบปลิวเผยแพร่ แผ่นพับ รายงานประจำปี วารสารภายใน ล้วนแต่เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่จะช่วยในการสื่อสารกับบุคลากร และ เหมาะสำหรับองค์การที่มีสาขาอยู่ทั่วไปและไม่สามารถใช้วิธีการสื่อสารอื่นใดให้ได้ผล เช่น ธนาคาร บริษัทประกันภัย ส่วนองค์การที่มีลักษณะอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่ม เช่น อยู่ในอาคารเดียวกันอาจอาศัยสื่อประเภทอื่น เช่น การส่งเสียงตามสาย ป้ายประกาศ ฯลฯ อย่างไรก็ตาม

ตามไม่มีข้อห้ามหรือข้อจำกัดในการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ ยิ่งไปกว่านั้นการสื่อสารโดยสื่อสิ่งพิมพ์จะทำหน้าที่สำคัญในการป้องกันการกรงหรือคัดลอกข้อมูลไปโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ เพราะองค์การสามารถให้รายละเอียดของเนื้อหาส่งตรงไปยังผู้รับโดยตรง ไม่ต้องถ่ายทอดผ่านไปตามบุคคลากร และยังป้องกันการบิดเบือนของข่าวสารได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษาของ International Association of Business Communication (IABC) เพื่อดูว่าการสื่อสารภายในองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้มากน้อยเพียงใด และควรใช้สื่อใดจึงจะเหมาะสมที่สุด พบว่า สื่อสิ่งพิมพ์เพียงชนิดเดียวไม่เพียงพอต่อความต้องการข่าวสารของพนักงาน (Cutlip และคณะ, 1985 : 318)

Corrado (1984 : 36) ได้ให้ความเห็นว่า แทนที่จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์เพียงชนิดเดียวในการสื่อสารกับพนักงาน บริษัทหลายแห่งได้ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ภายในขึ้นหลายชนิด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานกลุ่มต่างๆ แสดงให้เห็นว่าองค์การมีความพยายามที่จะจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ที่เฉพาะเจาะจงมากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ที่ครอบคลุมอย่างกว้างๆ

สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการสื่อสารภายในองค์การที่ได้รับความนิยม ได้แก่

1. วารสารภายใน

Moore และ Canfield (อ้างถึงใน วิรัช ลภีรัตนกุล, 2536 : 307) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่สำคัญของวารสารภายใน คือ เพื่อเป็นสื่อในการชี้แจงข่าวความเคลื่อนไหว นโยบาย การปฏิบัติงาน กิจกรรม และผลงาน ขององค์การ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ขจัดและแก้ไขความเข้าใจผิด รวมทั้งเพื่อเสริมสร้างขวัญและความจงรักภักดีต่อองค์การ สารระที่สำคัญของวารสารภายใน ได้แก่ ข่าวสารความเคลื่อนไหว สภาพความเป็นไป การดำเนินงาน ความก้าวหน้า คำชี้แจงแนะนำ ระเบียบวิธีปฏิบัติต่างๆขององค์การ ข่าวสังคม ข่าวพบปะสังสรรค์ ข่าวกีฬาภายในหน่วยงาน รวมทั้งผลประโยชน์ และสิทธิต่างๆของพนักงานในองค์การ เป็นต้น

Jeffers และ Bateman (อ้างถึงใน Cutlip และคณะ, 1985 : 333) มีความเห็นว่าวารสารภายในซึ่งแต่เดิมเป็นสื่อสนับสนุน ได้กลายมาเป็นสื่อหลักในการสื่อสารข่าวสาร

เกี่ยวกับโครงการหรือแผนงานต่างๆ ให้พนักงานทราบ ทั้งนี้เพื่อให้มีการนำเอาแผนงานนั้นๆ ไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ผลกระทบของวารสารภายในซึ่งแต่เดิมได้รับการพิจารณาว่าก่อให้เกิดผลกระทบทางอ้อม ในปัจจุบันได้กลายเป็นสื่อที่ก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรง และสามารถวัดผลกระทบได้ .

วารสารภายในไม่ว่าจะเป็นของบริษัทหรือสถาบันใดก็ตาม จะมีลักษณะเหมือนกันดังนี้ คือ เป็นสื่อที่ช่วยให้องค์การสามารถสื่อสารข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การให้พนักงานได้รับทราบ วารสารภายในช่วยให้องค์การสามารถถ่ายทอดข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายได้ และยังช่วยให้องค์การสามารถสื่อข้อความต่างๆ โดยใช้ถ้อยคำและวิธีการของตนเอง โดยไม่มีการขัดจังหวะหรือเปลี่ยนแปลงข่าวสารหรืออาจกล่าวได้ว่าวารสารภายในช่วยให้องค์การสามารถควบคุมการสื่อสารได้ (Cutlip, 1985 : 314)

Nolte และ Wilcox (1984 : 314-316) มีความเห็นว่า วารสารภายในขององค์การ จะเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารและบุคลากร ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และมีความเข้าใจระหว่างกันดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ วารสารภายในควรนำเสนอเรื่องราวต่อไปนี้

1. คอบข้อสงสัยของพนักงาน การที่วารสารภายในมีคอลัมน์คอบข้อสงสัยของพนักงาน โดยที่สงวนชื่อผู้ถามจะทำให้พนักงานกล้าที่จะถามข้อข้องใจ ซึ่งจะประ โยชน์แก่ผู้บริหาร ในการที่จะรับรู้ถึงปัญหาข้อข้องใจของพนักงาน
2. ข่าวสารเกี่ยวกับพนักงาน ซึ่งข่าวสารประเภทนี้ควรเป็นข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน
3. ข่าวสารเกี่ยวกับองค์การ ได้แก่ ข่าวเกี่ยวกับอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการปรับปรุง การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ ความสำเร็จขององค์การ ผลประโยชน์ของพนักงาน เรื่องราวที่มีผลกระทบต่อองค์การ จดหมายจากผู้บริหารสูงสุดขององค์การถึงพนักงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมช่วยเหลือสังคมของบริษัท

โดยทั่วไปถ้าองค์การมีขนาดใหญ่ขึ้น วารสารภายในจะเป็นแบบแผนและมีลักษณะเป็นมืออาชีพขึ้น

Varilla (อ้างถึงใน Lesly, 1983 : 181, 183-184) มีความเห็นเกี่ยวกับวารสารภายใน ดังนี้ สำหรับองค์กรที่มีขนาดใหญ่ผู้บริหารควรสื่อสารให้พนักงานทุกคนทราบ โดยวิธีการเดียวกัน โดยเฉพาะการสื่อสารข่าวสารบางประเภท ซึ่งการใช้วารสารภายในจะเป็นสื่อกลางที่เหมาะสมที่สุด เนื้อหาของวารสารภายในจะขึ้นอยู่กับประเภทขององค์กรและจำนวนของบุคลากรในองค์กร ข่าวสารที่ตีพิมพ์ในสื่อสิ่งพิมพ์สำหรับพนักงานควรจะเป็นข่าวสารที่ให้ความรู้แก่พนักงานในเรื่องที่องค์กรกำลังประสบอยู่ และ ความยาวของข่าวสารไม่ควรเกิน 500 - 600 คำ สำหรับสิ่งพิมพ์สำหรับพนักงานระดับหัวหน้างานนั้นจัดเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพ เพราะทำการแจกจ่ายให้หัวหน้างาน ณ สถานที่ทำงานซึ่งพนักงานระดับหัวหน้างานมักจะถือว่าสิ่งพิมพ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของข่าวสารที่ต้องรับรู้เพื่อที่จะถ่ายทอดให้ผู้ได้บังคับบัญชาทราบ สิ่งพิมพ์ประเภทนี้อาจเป็นจดหมายข่าว (News Letter) ที่มีความยาวเพียงหนึ่งหน้า หรือเป็นวารสารที่มีความยาวหลายหน้า ซึ่งไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์แบบใดควรมีข่าวสารจากผู้บริหารหรือข่าวสารจากผู้เชี่ยวชาญขององค์กรเกี่ยวกับเรื่องหนึ่งเรื่องใดเสมอ ซึ่งจุดมุ่งหมายสำคัญก็เพื่อที่จะให้ข่าวสารแก่หัวหน้างานให้มากที่สุด

2. ป้ายประกาศ

การสื่อสารข่าวสารบางประเภทกับพนักงานสามารถกระทำได้โดยใช้ป้ายประกาศ เช่น บันทึกลงภายใน ประกาศทั่วไป โปสเตอร์เกี่ยวกับความปลอดภัย ตำแหน่งงานว่าง ควรได้มีการติดป้ายประกาศไว้ เพื่อที่พนักงานจะได้สนใจอ่าน ป้ายประกาศควรตั้งอยู่ในบริเวณที่พนักงานสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย (เช่น บริเวณพื้นที่พักผ่อนของพนักงาน หรือใกล้บริเวณทางเข้าออกของพนักงาน) ประกาศควรติดไว้อย่างเป็นระเบียบ และควรมีการเก็บข้อมูลเก่าออกจากป้ายประกาศ เพื่อที่พนักงานจะสังเกตเห็นข้อมูลใหม่ได้อย่างชัดเจน และควรมีการแบ่งพื้นที่ของป้ายประกาศเพื่อที่จะได้ติดข่าวสารต่างๆอย่างเป็นหมวดหมู่

อย่างไรก็ตาม เมื่อพนักงานได้อ่านข่าวสารบนป้ายประกาศแล้ว อาจไม่เข้าใจข้อความที่ติดประกาศไว้ ดังนั้นข่าวสารที่ติดบนป้ายประกาศจะต้องมีเนื้อความที่ชัดเจนเพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นได้ (Woolcott และ Unwin, 1985 : 245)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการรับสารและความพึงพอใจในการสื่อสาร

สมศรี สานดิเกษม (2529 : 73) ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะ แพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี พบว่า

- ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
- ระดับตำแหน่งของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน
- เพศและอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน
- ส่วนความสัมพันธ์ในทางลบที่เกิดขึ้นกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน คือ ระยะเวลาในการทำงาน

เก็จวลี จิตวัฒนวิไล (2530 : 1 - 3) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบของการสื่อสาร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า

— รูปแบบของการสื่อสารทั้งการสื่อสารสองทางและการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะในด้าน ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานมีความพึงพอใจกับการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียวและการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา
- แต่สถานภาพส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ อาชีพงาน ตำแหน่ง และเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทัศนัย สุนทรวิภาต (2531) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเมืองไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ณ เมืองพัทยา พบว่า

- ปัจจัยทางประชากรในด้านเพศของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเมืองไทยจากหนังสือพิมพ์

— อายุมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเมืองไทยจาก นิตยสาร

— ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เมืองไทยจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วีดีโอ ไปสเดอร์ แผ่นพับ การจันนิทรรศการ และ จากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว

บุญชัย รัตนวิระประดิษฐ์ (2532) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับข่าวสาร ทางด้านกีฬาที่แพร่ภาพทางโทรทัศน์กับความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมกีฬาของเยาวชน ศึกษาเฉพาะเยาวชนที่เป็นสมาชิกของศูนย์ส่งเสริมกีฬา กรุงเทพมหานคร พบว่า

— การเปิดรับข่าวสารทางด้านกีฬาที่แพร่ภาพทางโทรทัศน์ของเยาวชนชาย-หญิง มี ความแตกต่างกัน

— ปัจจัยทางด้านอายุ ระดับการศึกษาและรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการ เปิดรับข่าวสารทางด้านกีฬาที่แพร่ภาพทางโทรทัศน์

สุภาพงศ์ ระรวยทรง (2535) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และ ทักษะคิดต่อการเสนอข่าวต่างประเทศทางสื่อมวลชนของประชาชนใน กรุงเทพมหานคร พบว่า

— รายได้และเพศมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารต่างประเทศทาง หนังสือพิมพ์

— อายุมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารต่างประเทศทางวิทยุ

— ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารต่างประเทศทางสื่อ มวลชน

— การเปิดรับข่าวสารต่างประเทศทางหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์มีความสัมพันธ์ กับความรู้ด้านข่าวต่างประเทศ

— การเปิดรับข่าวสารต่างประเทศทางหนังสือพิมพ์มีความสัมพันธ์กับทักษะคิด เกี่ยวกับข่าวต่างประเทศ

สุวรรณณี โพธิศรี (2535) ได้ศึกษาการเปิดรับสื่อ ความรู้ ทักษะคิด และ พฤติกรรมในการป้องกันโรคเอดส์ของผู้ปกครองนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 เขตกรุงเทพ มหานคร พบว่า

- การเปิดรับข่าวสาร โรคเอดส์ที่เปิดรับมากที่สุด คือ ทางโทรทัศน์ รองลงมา คือ ทางหนังสือพิมพ์ เอกสารเผยแพร่ ทุ่งสมรส และเพื่อนตามลำดับ
- ปัจจัยทางด้านอายุ รายได้ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับ ข่าวสารทางนิตยสาร
- รายได้ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ และโปสเตอร์
- อาชีพและ รายได้ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารจาก ทุ่งสมรส เพื่อน เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และอาสาสมัครสาธารณสุข
- รายได้ มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารกับครู การเปิดรับข่าวสาร โรคเอดส์
- สื่อมวลชนเป็นสื่อที่มีบทบาทในการให้ความรู้ และการยอมรับปฏิบัติการ ป้องกันโรคเอดส์สูงที่สุด

ปีพม่า สุชินัย (2534) ได้ทำการศึกษาการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติ ต่อสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินของเจ้าหน้าที่รับตรวจในหน่วยราชการส่วนกลางและรัฐวิสาหกิจ ผลการวิจัยพบว่า

- ลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่รับตรวจฯ ทำให้ระดับความรู้เกี่ยวกับสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (ส.ค.ง.) ในเจ้าหน้าที่รับตรวจฯนั้นแตกต่างกัน
- เพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปและมีระดับการศึกษาค่อนข้างสูง จะมีระดับความรู้เกี่ยวกับ ส.ค.ง. ในระดับสูงกว่า เพศชายที่มีอายุน้อยและมีระดับการศึกษาค่อนข้างต่ำ
- นอกจากนี้ยังพบว่าอายุและระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติที่มีต่อ ส.ค.ง.แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุมากและผู้บังคับบัญชาจะมีทัศนคติที่ดีต่อ ส.ค.ง. มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยและผู้ใต้บังคับบัญชา
- เพศ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติที่มีต่อ ส.ค.ง.

สุภารักษ์ ฐตระกูล (2537) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการทิ้งขยะแยกประเภท เพื่อการหมุนเวียนกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทาง

ประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการทิ้งขยะแยกประเภท เพื่อการหมุนเวียนกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ดังนี้

— เพศของชาวกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการทิ้งขยะแยกประเภท เพื่อการหมุนเวียนกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ จากงานนิทรรศการ

— อายุของชาวกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารจาก นิตยสาร วิทยุ ครู ไปสเตอร์ งานนิทรรศการ

— อาชีพมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน บุคคลในครัวเรือน เพื่อนร่วมอาชีพ ครู แผ่นพับ ไปสเตอร์ งานนิทรรศการ

— การศึกษาของชาวกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน แผ่นพับ ไปสเตอร์ งานนิทรรศการ

— รายได้มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ วิทยุ เพื่อนร่วมอาชีพ ครู แผ่นพับ ไปสเตอร์ งานนิทรรศการ

อัสวฤทธิ อุทัยรัตน์ (2537) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางสังคม กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า

— องค์ประกอบทางสังคมด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ

— ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดในเรื่องต่างๆดังที่กล่าวมา สามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางกรอบความคิดและสังเคราะห์เป็นแบบจำลองเพื่อการศึกษาได้ ดังรูปที่ 2.2

รูปที่ 2.2 แบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม พฤติกรรมการรับสาร และความพึงพอใจในการสื่อสาร



กรอบแนวคิดที่แสดงในรูปที่ 2.2 มีดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมเป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับสาร โดยพฤติกรรม การรับสารเป็นตัวแปรตาม (Dependent Variables)

2. ลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร โดยความพึงพอใจในการสื่อสารเป็น ตัวแปรตาม

3. พฤติกรรมการรับสารเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการสื่อสาร โดยความพึงพอใจในการสื่อสารเป็นตัวแปรตาม

การศึกษาในเรื่องนี้ทำขึ้นเพื่อต้องการทราบว่า ลักษณะทางประชากรและ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมอันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และประเภทของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับสาร และความพึงพอใจในการสื่อสารหรือไม่ และพฤติกรรมการรับสารมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการสื่อสารหรือไม่ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการ ปรับปรุง และแก้ไขอุปสรรคที่กีดขวางการเปิดรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน ทั้งนี้เพื่อที่ จะเสริมสร้างความพึงพอใจในการสื่อสารให้เกิดขึ้นกับพนักงานของหน่วยงานต่อไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย