

## บทที่ 2

### ทฤษฎี และแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การสื่อสาร ทักษะคิดและการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการนักเรียนนายร้อยตำรวจสัมพันธ์สหประชาชาติได้ทำการศึกษา ทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
3. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะคิด
4. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสังคม

ความหมายและคำจำกัดความของการพัฒนาชุมชน:-

D.R. Batten ได้กล่าวว่า การพัฒนาหมายถึงการเปลี่ยนแปลงที่มีการกระทำให้เกิดขึ้นหรือมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้า การเปลี่ยนแปลงนี้ต้องเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ถ้าเปลี่ยนแปลงไปในทางเลวก็ไม่เรียกว่าพัฒนา แต่หมายความรวมไปถึงการเพิ่มความพึงพอใจและเพิ่มความสุขของประชาชนด้วย

Long พูดถึง การพัฒนาชุมชนเป็นกระบวนการศึกษาที่กำหนดขึ้นเพื่อช่วยให้สมาชิกในชุมชนแก้ไขปัญหาโดยใช้กระบวนการตัดสินใจและทำงานเป็นกลุ่ม กิจกรรมการพัฒนาชุมชนส่วนใหญ่จะประกอบด้วย การเข้าไปมีส่วนร่วมของประชาชนและการฝึกอบรมเพื่อแก้ไขปัญหา

Huie ให้ความหมาย การพัฒนาชุมชนเป็นกระบวนการตัดสินใจของชุมชน และพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยให้ชุมชนเป็นสถานที่น่าอยู่และน่าทำงาน

Irwin Sanders การพัฒนาชุมชน มีความหมาย 4 แบบ ได้แก่ กระบวนการ วิธีการ โครงการ และขบวนการ

- การพัฒนาชุมชนในทัศนะที่เป็นกระบวนการ (Process) มีลักษณะเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวหน้าจากสถานะหนึ่งไปสู่อีกสถานะหนึ่งตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เป็นกระบวนการที่เป็นกลางและเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีความหมายและเป็นที่ยอมรับกันในระดับในความสัมพันธ์ทางสังคม เช่น การเปลี่ยนแปลงจากภาวะเอกราชไปโดยไปสู่เป็นประชาธิปไตย จากภาวะที่ต่างคนต่างอยู่เป็นทุกคนร่วมมือกัน จากภาวะที่รอความช่วยเหลือและการสั่งการจากภายนอกชุมชนเป็นการร่วมมือกันระหว่างประชาชน มีการสร้างสรรค์วิธีการช่วยตัวเอง ตัดสินใจเอง และใช้ทรัพยากรของตนอย่างมีประสิทธิภาพ เน้นสิ่งที่เกิดขึ้นกับประชาชน ทั้งในด้านความคิด จิตใจและความสัมพันธ์ทางสังคม
- การพัฒนาชุมชนในทัศนะที่เป็นวิธีการ (Method) วิธีการประกอบไปด้วย กระบวนการและวัตถุประสงค์ จึงมีลักษณะเป็นมรรควิธีไปสู่จุดหมายปลายทาง เป็นวิธีการทำงานวิธีหนึ่งหรือขั้นตอนการดำเนินงานชุดหนึ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยมุ่งทำงานตามภาวะการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามเจตจำนงของผู้ใช้วิธีการนี้ ได้แก่ รัฐบาล องค์กรเอกชนหรือประชาชน วิธีการนี้ถือเป็นกระบวนการที่จะบรรลุเป้าหมายในเชิงบวกหรือลบของชุมชน โดยขึ้นอยู่กับเกณฑ์การตัดสินใจ เพื่อเป้าหมายที่ต้องการให้บรรลุผลสำเร็จ
- การพัฒนาชุมชนในทัศนะที่เป็นโครงการ (Program) โครงการประกอบไปด้วย วิธีการและเนื้อหา มีลักษณะเป็นการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ การพัฒนาชุมชนเป็นโครงการที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทุกด้าน เช่น สาธารณสุข สวัสดิการ การเกษตร อุตสาหกรรม นันทนาการ ฯลฯ โดยเน้นเป็นกิจกรรมที่ได้ดำเนินงาน
- การพัฒนาชุมชนในทัศนะที่เป็นขบวนการ (Movement) ขบวนการประกอบไปด้วยโครงการและการเคลื่อนไหวที่มีพลัง ทำให้ประชาชนมารวมตัวกันมีพลังในการคล้อยตามหรือต่อต้านสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การพัฒนามีการเคลื่อนไหวที่นำไปสู่การจัดตั้งสถาบันองค์กรด้วยตนเอง ดังนั้นผู้เข้าร่วมขบวนการจะต้องมีความเชื่อมั่นและศรัทธาที่แน่นอน

- Cawley การพัฒนาชุมชนเป็นกิจกรรมการพัฒนาที่มีอิสระและเป็นไปตามวิถีทางประชาธิปไตย โดยเน้นการรวมกลุ่มประชาชนทางด้านสังคมและทางด้านภูมิศาสตร์ ซึ่งประชาชนได้เข้ามาแก้ไขปัญหาาร่วมกันเพื่อประโยชน์ของตน

Wilkinson การพัฒนาชุมชนเป็นการปฏิบัติงานโดยประชาชนที่เปิดกว้าง ให้มีการติดต่อสื่อสารและความร่วมมือกันของประชาชนในชุมชน

Darby and Morris การพัฒนาชุมชนเป็นวิธีการให้การศึกษา เพื่อยกระดับจิตสำนึกของชุมชนและเพิ่มขีดความเชื่อมั่นและความสามารถของชุมชนในการระบุดสภาพปัญหาและวิธีแก้ไขปัญหา

องค์การสหประชาชาติ ได้กล่าวว่า การพัฒนาชุมชนได้เป็นคำที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในนานาประเทศ หมายถึง กรรมวิธีที่ดำเนินไปโดยการประสานความร่วมมือของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐบาล เพื่อปรับปรุงสภาวะทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของชุมชนให้ดีขึ้น เพื่อให้ชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของประเทศชาติและสามารถช่วยให้ประเทศชาติเจริญก้าวหน้าต่อไปได้

Dunbar การพัฒนาชุมชนเป็นการปรับปรุงสภาพชุมชนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นของชุมชน

The Standing Conference on Community Development การพัฒนาชุมชนเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ไร้อำนาจในชุมชนหรือผู้ด้อยโอกาส (Disadvantaged)

คูนแฮม (A. Dunham) ให้ความหมายว่า “การพัฒนาชุมชนคือการร่วมกำลังดำเนินการปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ของชุมชนให้ชุมชนมีความเป็นปึกแผ่นและดำเนินงานไปในแนวทางที่ตนต้องการ การทำงานพัฒนาชุมชนในขั้นแรกจะต้องอาศัยความร่วมมือกำลังกันของราษฎรในชุมชนนั้น ในการช่วยตัวเองและร่วมมือกันดำเนินงาน แต่มักจะได้รับความช่วยเหลือทางด้านวิชาการด้วยจากหน่วยราชการหรือองค์การอาสาสมัครอื่น ๆ”

อาเหม็ด (Zahic Ahmed) ให้ความหมายไว้ว่า “การพัฒนาชุมชนหมายถึงความก้าวหน้าอันเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงที่ประชาชนได้มีส่วนตัดสินใจโดยตนเองในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวเขา จากการให้ความร่วมมือในบางครั้งไปสู่การให้ความร่วมมือมากขึ้น จุดเน้นอยู่ที่ว่าอะไรบางอย่างที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนในทางสังคมและจิตใจ”

เซาตอย (Peter Du Sautoy) ให้ความหมายว่า “การพัฒนาชุมชนเป็นเพียงส่วนหนึ่งของกรรมวิธีทั้งหมดที่ใช้ในการสร้างความเจริญให้ชุมชนเป็นส่วนที่มีลักษณะที่เห็นได้ชัดแตกต่างออก

ไปโดยประกอบด้วย การช่วยตัวเอง การพิจารณาถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน การพิจารณาถึงลักษณะของสังคม วัฒนธรรมประเพณี และลักษณะอื่น ๆ ของชุมชนนั้น เป็นส่วนรวม”

ปกรณ อังศุสิงห์ ได้ให้คำจำกัดความว่า “การพัฒนาชุมชน เป็นกระบวนการที่มุ่งจะชักจูงและส่งเสริมประชาชนให้มีความรู้สึกกระตือรือร้น สนใจที่จะเข้าร่วมดำเนินการปรับปรุงการทำการทำกินและสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น”

สุวิทย์ ยิ่งวรพันธุ์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การพัฒนาชุมชน หมายถึง กระบวนการอย่างหนึ่งที่รัฐบาลนำมาใช้เพื่อเป็นการกระตุ้นเตือนช่วยและส่งเสริมประชาชนในชนบทให้เกิดความคิดริเริ่มขึ้นและเข้าร่วมมือในการดำเนินงานปรับปรุงความเป็นอยู่ของตนเองและเสริมสร้างท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการปกครองตามแบบประชาธิปไตย”

สาย หุตะเจริญ อดีตอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชนคนแรก ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การพัฒนาชุมชน เป็นการสร้างชุมชนให้เจริญ โดยอาศัยกำลังความสามารถของประชาชน และความช่วยเหลือของรัฐบาลร่วมกัน”

นิรุฒ ไชยกุล อดีตอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน ได้ให้ความหมายของการพัฒนาชุมชนว่า “การพัฒนาชุมชน คือการพัฒนาความรู้ความสามารถของประชาชนในชุมชน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการช่วยตนเอง เพื่อนบ้าน และชุมชนให้มีมาตรฐานความเป็นอยู่ดีขึ้น โดยการร่วมมือกันระหว่างประชาชนกับรัฐบาล สรุปก็คือการพัฒนาชุมชนเป็นวิธีการที่นำเอาบริการของรัฐผนวกเข้ากับความต้องการของประชาชนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ของประชาชนให้ดีขึ้น”

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การพัฒนาชุมชนคือการเปลี่ยนแปลงส่วนประกอบของชุมชนจากสภาพที่เป็นอยู่ (สภาพที่ไม่พึงปรารถนา ไม่ดีงาม) ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ (สภาพที่พึงปรารถนาที่ดีงามหรือเจริญ) กล่าวคือ เป็นการจงใจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในชุมชน เพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพของส่วนประกอบต่าง ๆ ในชุมชน จากสภาพที่ไม่พึงปรารถนาไปสู่สภาพที่พึงปรารถนาอันเป็นเป้าหมายที่ชุมชนตั้งไว้” และได้สรุปว่าการพัฒนาชุมชนได้แก่การเปลี่ยนแปลงชุมชนโดยมีการวางแผน (Planned Community Change) นั้นเอง

ไพรัตน์ เคะชรินทร์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การพัฒนาชุมชนเป็นกระบวนการที่จะต้องทำต่อเนื่องกันอย่างมีระบบ เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากระดับหนึ่งไปสู่อีกระดับหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงนี้จำเป็นต้องใช้เวลา และจำเป็นต้องอาศัยกรรมวิธีการเปลี่ยนแปลงที่ถูกวิธี”

จิรพรรณ กาญจนจิตรรา ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การพัฒนาชุมชนคือการเปลี่ยนแปลงชุมชนให้ดีขึ้น หรือให้เจริญขึ้นทุก ๆ ด้านนั่นเอง นั่นคือจะต้องพัฒนาคน กลุ่มชน สิ่งแวดล้อมทางวัตถุหรือสาธารณสมบัติ และพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้บรรลุผลแก่เศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการเมืองของชาติโดยส่วนรวม”

วิทยากร เชียงกุล ได้ให้ความหมายของการพัฒนาชุมชนไว้ว่า “การพัฒนาชุมชนในความหมายที่กว้าง คือการพัฒนาสังคม เพราะการพัฒนาที่แท้จริงนั้น จะต้องทำทั้งสังคม ไม่ใช่ทำเฉพาะชุมชนใดชุมชนหนึ่ง และการพัฒนาที่แท้จริงหมายถึงการทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมีความสุข ความสะดวกสบาย ความอยู่ดีกินดี ความเจริญทางศิลปวัฒนธรรมและจิตใจ และความสงบสันติ ซึ่งนอกจากจะขึ้นอยู่กับ การได้รับปัจจัยทางวัตถุเพื่อสนองความต้องการของร่างกายแล้ว ประชาชนยังต้องการพัฒนาทางการศึกษา สิ่งแวดล้อมที่ดี การพักผ่อนหย่อนใจ และการพัฒนาทางวัฒนธรรมและจิตใจด้านต่าง ๆ ด้วย ความต้องการทั้งหมดนี้บางครั้งเรียกว่าเป็นการพัฒนาคุณธรรมของชีวิต เพื่อที่แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การเพิ่มปริมาณสินค้าหรือการเพิ่มรายได้เท่านั้น หากอยู่ที่การเพิ่มความพอใจความสุขของประชาชนมากกว่า”

ชอบ เข้มกลัด ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การพัฒนาชุมชนเป็นการพัฒนาคนด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความรู้สึกรู้จักคิด ทักษะคติ บุคลิกภาพ นิสัยใจคอ ความชำนาญงาน รสนิยม และการพัฒนาสิ่งแวดล้อมไปพร้อม ๆ กัน”

ณรงค์ ศรีสวัสดิ์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การพัฒนาชุมชน เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงหมู่บ้านด้วยการกระทำร่วมกันระหว่างประชาชนและหน่วยงานรัฐหรือเอกชน เพื่อให้หมู่บ้านเป็นหน่วยสร้างความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติได้อย่างมั่นคง ด้วยการให้ทรัพยากรส่วนใหญ่ในท้องถิ่นนั่นเอง และถ้าหากว่าชุมชนขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จำเป็นแก่การเปลี่ยนแปลงแล้ว ฝ่ายรัฐหรือเอกชนจะช่วยจัดหาสิ่งจำเป็นที่ขาดแคลนนั่นได้”

กรมการพัฒนาชุมชนของประเทศไทย ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การพัฒนาชุมชนคือการพัฒนาความรู้ความสามารถของประชาชน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการช่วยตนเอง เพื่อนบ้านและชุมชน ให้มีมาตรฐานความเป็นอยู่ดีขึ้น โดยการร่วมมือกันระหว่างประชาชนกับรัฐบาล การพัฒนาชุมชนเป็นวิธีการที่นำเอาบริการของรัฐบาลผนวกเข้ากับความต้องการของประชาชน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น”

ยูวัฒน์ วุฒิเมธี ได้แยกแยะความหมายของการพัฒนาชุมชนออกเป็น 2 ด้าน คือการพัฒนาชุมชนในความหมายของงานและในความหมายของหลักและวิธีการทำงานโดยได้อธิบายเพิ่มเติมไว้ดังนี้.-

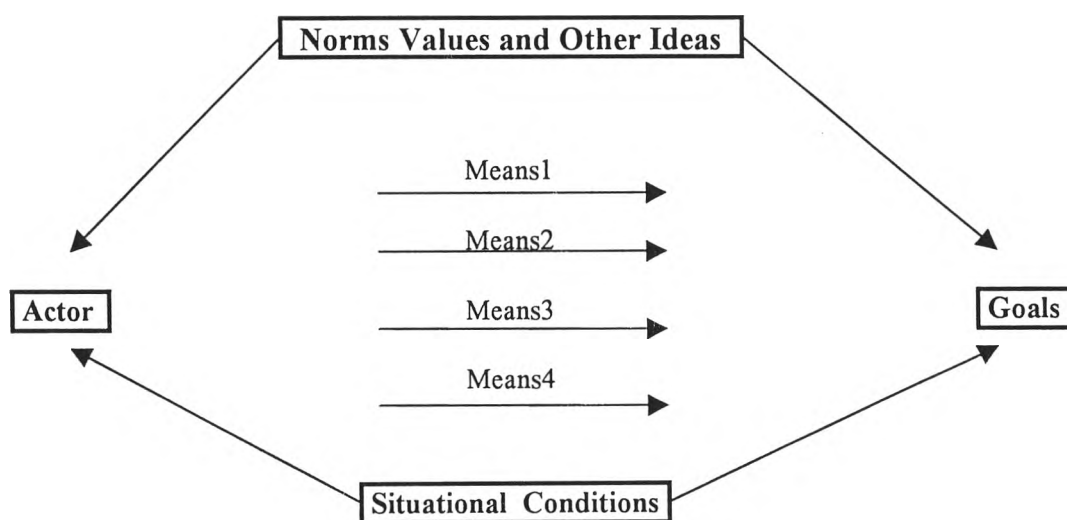
1. การพัฒนาชุมชนในความหมายของ “งาน” ก็คือการกระทำให้เกิดสิ่งของต่าง ๆ หมายความว่า การกระทำใด ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งวัตถุสิ่งของทั้งที่สามารถมองเห็นจับต้องได้และที่สังเกตได้ เช่น การสร้างถนน ขุดบ่อน้ำ สร้างท่าบ เขื่อนฝาย สร้างโรงเรียน สถานอนามัย ไฟฟ้า ประปา ให้มีขึ้นในชุมชนตลอดจนการพัฒนาจิตใจเพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติค่านิยมและพฤติกรรมของคนในชุมชน จนสามารถรวมกลุ่มกันเป็นองค์กรที่แน่นแฟ้น โดยไม่คำนึงว่าประชาชนจะได้เข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการหรือไม่
2. การพัฒนาชุมชนในความหมายของ “หลักและวิธีการทำงาน” หมายถึงการที่ประชาชนต้องเป็นผู้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการสร้าง “งาน” หรือสิ่งของ ถาวรวัตถุ และองค์กรต่าง ๆ ของประชาชนขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องที่ประชาชนจะต้องเป็นผู้คิดริเริ่ม พิจารณาตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ และร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงานทุกขั้นตอน ดังนั้นในความหมายนี้ การพัฒนาชุมชนจะมีลักษณะเป็นงานที่เป็นความคิดริเริ่มของประชาชน กระทำโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ซึ่งหัวใจของการพัฒนาชุมชนอยู่ที่การเสียสละยินยอมพร้อมใจกันของประชาชนในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบในผลงานที่เกิดจากการดำเนินโครงการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยมีได้มุ่งหวังค่าตอบแทนเป็นเงินทอง แต่หวังผลของงานที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันในกิจกรรมนั้นเป็นสิ่งสำคัญ

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วนี้ อาจจะให้ความหมายได้ว่า “การพัฒนาชุมชนเป็นกระบวนการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยประชาชนและมีหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชนเป็นผู้ให้การสนับสนุน”

ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ (Structural Functional Theory) ทัลคอตต์ พาร์สัน (Talcott Parsons) ได้กล่าวถึงทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ ว่าการที่มนุษย์เข้าไปอยู่ในสังคม และสังคมมีการจัดระเบียบขึ้นเนื่องจากสมาชิกในสังคมมีความสมัครใจที่จะเข้าไปทำกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคมนั้นเขาเสนอว่าการกระทำ (Action) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบสังคม การกระทำคือ การกระทำระหว่างกัน (Interaction) ระหว่างผู้กระทำ (Action) สถานการณ์ (Situation) จุดมุ่งหมายหรือจุดประสงค์ (Goals) วิธีการ (Means) และแนวคิดของผู้กระทำ (Actor's Orientation)

เมื่อขยายความให้กระจ่าง ผู้กระทำหมายถึงบุคคลที่มีประสบการณ์ต่างๆ และรู้จักควบคุมสถานการณ์ มีวิธีการต่าง ๆ เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายต่าง ๆ ที่ตั้งไว้สถานการณ์หมายถึงเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ผู้กระทำรู้จัก และมีอิทธิพลต่อการเลือกจุดมุ่งหมายและจะดำเนินการต่าง ๆ ไปสู่จุดมุ่งหมายนั้น ๆ และแนวคิดของผู้กระทำหมายถึง ค่านิยม บรรทัดฐาน และความคิดอื่น ๆ ที่ผู้กระทำได้รับอิทธิพลซึ่งเป็นแนวทางที่ผู้กระทำดำเนินการต่าง ๆ ไปสู่จุดมุ่งหมายภายใต้สถานการณ์นั้น อันสามารถจะแสดงเป็นแผนผังได้ดังต่อไปนี้

แผนภาพที่ 1



## 2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

วอเรน ดับเบิลยู วีเวอร์ (Warren W.Weaver) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การสื่อสาร” ในที่นี้ความหมายกว้างครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่างที่จิตใจของคน ๆ หนึ่ง อาจมีต่อจิตใจของคนอีกคนหนึ่ง การสื่อสาร จึงไม่หมายความว่าแต่เพียงการเขียน การพูดเท่านั้น

จอร์จ เอ มิลเลอร์ (George A.Miller) “การสื่อสาร” หมายถึงการถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังที่หนึ่ง

คาร์ล ไอ โฮฟแลนด์ (Carl I.Hovland) และคณะ “การสื่อสาร” คือกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ส่งสิ่งเร้า (โดยปกติเป็นคำพูดหรือภาษาเขียน) เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ (ผู้รับสาร)

ชาร์ลส์ อี ออสกู๊ด (Charles E.Osgood) “ในความหมายโดยทั่วไป การสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้รับสาร โดยใช้สัญญาณต่าง ๆ ที่ถูกส่งผ่านสิ่ง ที่เชื่อมระหว่างสองฝ่าย”

วิลเบอร์ ชรามม์ (Wiber Schramm) “การสื่อสาร คือการมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร” (Information Sign)

การสื่อสาร คือกระบวนการของการถ่ายทอด (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (receiver) โดยผ่านสื่อ (channel)

การสื่อสารเพื่อการพัฒนาซึ่งส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการเผยแพร่ข่าวสาร ไปยังกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับสาร มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้รับสารเกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ พฤติกรรม และสิ่งแวดล้อมไปในทิศทางที่ดีขึ้น ช่องทางการส่งสาร หรือสื่อ (Media) ที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามวัตถุประสงค์ข้างต้น คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ซึ่งเป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพในการโน้มน้าวใจได้ดีที่สุด (Wibur Schram 1972 : 24)

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) คือ การสื่อสารที่ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำการสื่อสารกันในลักษณะตัวต่อตัว (person to person) ทั้งสองฝ่ายผู้ส่งสารและผู้รับสาร สามารถที่จะติดต่อแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง (direct) ในขณะที่คนหนึ่งจะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร คนอื่น ๆ จะทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร (ปรเม สตะเวทิน 2538:35)

การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face Communication) ในลักษณะการสื่อสารที่สามารถสังเกตปฏิกิริยาท่าทางของฝ่ายตรงข้าม (ผู้รับสารได้) ซึ่งทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเห็นหน้าค่าตากันตลอดการส่งสารครั้งนั้น



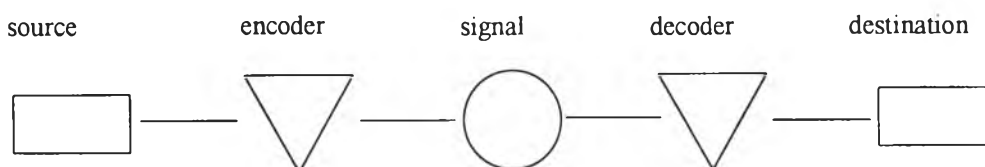
ลาซาร์เฟลด์ และแมนเซล (Larzasfrid and Manzel, 1968) ได้ให้เหตุผลเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของสื่อ ไว้ว่า-การพูดคุยกันเองเป็นส่วนตัวทำให้ผู้พูดและผู้ฟังเกิดความเป็นกันเอง และทำให้ผู้ฟัง ยอมรับฟัง ความคิดเห็น ของผู้พูดได้ง่ายขึ้น

1. การสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน ทำให้ผู้พูดสามารถตัดแปลงเรื่องราวต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ฟังได้อย่างเหมาะสม
2. การสื่อสาร แบบนี้ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าได้รับรางวัล ทั้งมีส่วนร่วมในเรื่องที่สามารถแสดงความคิดเห็นกับผู้พูดได้

### แบบจำลองการสื่อสาร

วิลเบอร์ ชแรมป์ (Wilbur Schramm) ได้อธิบายไว้ว่าการสื่อสารประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (Source) ผู้เข้ารหัส (Encoder) สัญญาณ (Decoder) และมีผู้รับสาร (Destination) ในการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ผู้ส่งสาร (Source) กับผู้เข้ารหัส (Encoder) สามารถรวมอยู่ในตัวคน ๆ เดียวกันได้ ในขณะที่เดียวกันผู้ถอดรหัส (Decoder) กับผู้รับสาร (Destination) ก็สามารถรวมอยู่ในตัวคนอีกคนหนึ่งได้เช่นกัน ส่วนสัญญาณ (Signal) นั้นคือภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

### แผนภาพที่ 2



## ตารางที่ 1

โรเจอร์ (Rogers) ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะของสื่อบุคคลและสื่อมวลชน ไว้ดังนี้ (Rogers, 1973)

คุณลักษณะ	ช่องสารระหว่างบุคคล	ช่องสารมวลชน
การไหลของข่าวสาร	มีแนวโน้มที่จะเป็นแบบบุคคลวิถี	มีแนวโน้มที่จะเป็นแบบเอกัตวิถี
ลักษณะของการสื่อสาร	มีลักษณะแบบตัวต่อตัว	ไม่มีลักษณะแบบตัวต่อตัว
ปริมาณของปฏิกิริยาตอบสนอง ในขณะที่ทำการสื่อสาร	สูง	ต่ำ
ความสามารถในการลด กระบวนการเลือกในทางจิต วิทยาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการ เลือกรับสาร	สูง	ต่ำ
ความเร็วในการส่งสารไปยังผู้ รับสารจำนวนมาก ๆ	ค่อนข้างช้า	ค่อนข้างเร็ว
ผลที่อาจเกิดขึ้น	การก่อตัวของทัศนคติและการ เปลี่ยนแปลงทัศนคติ	การเปลี่ยนแปลงความรู้

### แนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการเลือกสรรของมนุษย์ (selective process)

กิติมา สุรสนธิ (2533) กล่าวถึงกระบวนการเลือกสรรของมนุษย์ไว้ดังนี้

ข่าวสารที่หลั่งไหลผ่านเข้าไปยังบุคคลแต่ละคนจากช่องทางต่าง ๆ นั้น มักจะถูกคัดเลือกอยู่ตลอดเวลา ข่าวสารที่น่าสนใจ มีประโยชน์ และเหมาะสมตามความนึกคิดของผู้รับสาร จะเป็นข่าวสารที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสาร ดังนั้น ในฐานะของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารจำเป็นต้องเข้าใจถึงกระบวนการ การเลือกสรรของมนุษย์ในการเลือกรับข่าวสารตามความรู้สึกและความต้องการในการสื่อสารมี 4 ลักษณะ ซึ่งแต่ละลักษณะมีความเกี่ยวข้องกันดังนี้.-

#### 1. การเลือกรับหรือการเลือกใช้ (selective exposure)

เป็นการเลือกขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสารของมนุษย์เรา ซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือจัดประเภทขั้นดังกล่าวแล้วข้างต้นถึงทักษะและความชำนาญในการรับรู้และเข้าใจข่าวสารของคนเรานั้นมีแตกต่างกัน บางคนถนัดที่จะเขียนมากกว่าพูด หรือบางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่าน สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดในการเลือกเปิดรับหรือเลือกใช้สื่อของคนเรา จะสังเกตได้ว่าบาง

คนชอบดูโทรทัศน์มากกว่าอ่านหนังสือ หรือชอบฟังวิทยุมากกว่าอ่านหนังสือเป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการเลือกเปิดรับหรือการเลือกใช้สื่อของมนุษย์เรามาก คือ การอาศัยอยู่ในถิ่นที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ก็เป็นข้อจำกัดในการเลือกเปิดรับสื่อได้เช่นกัน เวลาในบางเวลา สื่อบางชนิดไม่ถ่ายทอด ก็จำเป็นต้องหันไปเลือกรับสื่ออื่นแทน เป็นต้น

## 2. การเลือกให้ความสนใจ (*selective attention*)

เนื่องจากสมองคนเราสามารถรับข้อมูลได้จำกัด หรือรับข้อมูลได้เพียง 500 ส่วนใน 1 วินาทีเท่านั้น ในเวลาหนึ่ง ๆ สมองคนเราถูกกระตุ้นจากข่าวสารต่าง ๆ มากมาย ทั้งความคิดของตนเองและสิ่งกระตุ้นจากภายนอก เช่น เสียงพูดคุยหรือเสียงต่าง ๆ สมองเราจะต้องคัดเลือกข่าวสารที่มากกระตุ้นอยู่ตลอดเวลาว่า ข่าวสารนั้นเป็นข่าวสารที่ควรรับรู้และข่าวสารใดไม่ควรรับรู้ ดังนั้นข่าวสารที่ถูกคัดเลือกแล้วมักเป็นข่าวสารที่ตรงตามความสนใจและความต้องการของผู้รับ

## 3. การเลือกรับรู้และการเลือกตีความหมาย (*selective perception and interpretation*)

หลังจากเลือกเปิดรับสื่อ เลือกสรรตามความเหมาะสมและความต้องการของตนเองแล้ว ในขั้นต่อไปก็คือการเลือกรับรู้และเลือกตีความสารที่ได้รับ เป็นที่ยอมรับแล้วว่าคนเราจะไม่รับข่าวสารทั้งหมดถึงแม้ว่าข่าวสารนั้นจะเป็นข่าวสารที่ถูกคัดเลือกมาแล้วก็ตามในข่าวสารหนึ่ง ๆ คนเรามักจะเลือกรับ และตีความในข้อความที่สอดคล้องกับประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิด ทักษะ และค่านิยมของตนเองเท่านั้น ข้อความหรือข่าวสารในช่วงใดที่ไม่สอดคล้องกับความคิด ความรู้สึก ทักษะ หรือค่านิยมที่ตนเองมีอยู่ก็จะถูกตัดทิ้งไป

ขั้นการเลือกรับรู้ และการเลือกตีความนี้ค่อนข้างจะสำคัญมากเนื่องจากแต่ละคนมีความรู้สึก ประสบการณ์และค่านิยมที่แตกต่างกันไป ดังนั้นจึงรับรู้ เลือกตีความเฉพาะในส่วนที่สอดคล้องกับประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิด ค่านิยมของตนเองอาจทำให้การสื่อความหมายนั้นไม่ตรงกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความล้มเหลวทางการสื่อสารได้ (*communication breakdown*)

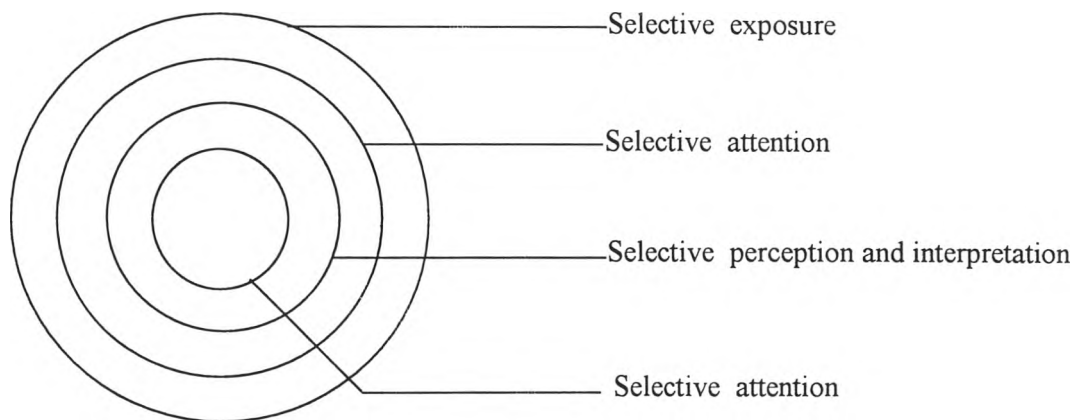
## 4. การเลือกจดจำ (*selective retention*)

นอกเหนือจากการเลือกรับรู้และการตีความแล้ว คนเรายังเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารไว้เป็นประสบการณ์ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไปอีกด้วยซึ่งข่าวสารที่มนุษย์เลือกจดจำไว้นั้นมักเป็นข่าวสารที่จะช่วยเสริมย้ำ สนับสนุนความรู้สึกนึกคิด ทักษะ ค่านิยมของแต่ละ

ละคนที่มีอยู่แล้วให้เข้มแข็งหรือชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้ในการสนับสนุนเมื่อเกิดความรู้สึกที่ขัดแย้งและสิ่งที่ไม่สบายใจขึ้น

จากที่กล่าวมาในเรื่องของกระบวนการเลือกสรรของมนุษย์(selective process) สามารถแสดงเป็นแผนภาพได้ดังนี้

แผนภาพที่ 3



พฤติกรรม การเลือกรับข่าวสารยังมีองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการเลือกสรรของมนุษย์อีกได้แก่ (Wilbur Schramm, 1973)

1. ประสบการณ์ต่างกันทำให้ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารแตกต่างกัน
2. การประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสาร ผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนองจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งของตน
3. ภูมิหลังแตกต่างกัน ทำให้มีความสนใจต่างกัน
4. การศึกษาและสภาพแวดล้อม ทำให้มีความแตกต่างในพฤติกรรมการเลือกรับสื่อและเนื้อหาข่าวสาร
5. ความสามารถในการรับสาร เกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจที่ทำให้พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารต่างกัน
6. บุคลิกภาพของผู้ส่งสารมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติการโน้มน้าวจิตใจและพฤติกรรมของผู้รับสาร
7. อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสาร จะทำให้ผู้รับเข้าใจความหมายของข่าวสาร หรืออาจเป็นอุปสรรคของความเข้าใจความหมายของข่าวสารก็ได้

### 3. แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมาย ทัศนคติ หมายถึง ระดับความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับภาวะทางใจของบุคคล (Gardon W. Allport : 1976) ทัศนคติ เป็นคำที่มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า “Aptos” แปลว่า ความโน้มเอียงเหมาะสม

นอร์แมน แอล มัน (Norman L. Mun) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกและความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสื่อของบุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในการที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยา ตอบสนองด้วยพฤติกรรมและแนวคตินั้น ๆ

เสถียร เขยประทับ (2538) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นความคิดเห็นที่มีอารมณ์หรือความรู้สึกประกอบเป็นแนวโน้ม ซึ่งพร้อมจะแสดงอาการสนับสนุน พอใจ คัดค้านหรือไม่พอใจ

โรเจอร์ (Roger : 1971) ได้อธิบายว่า ทัศนคติกับพฤติกรรมของบุคคลนั้นไม่ได้สัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเสมอไป กล่าวคือ เมื่อการสื่อสารก่อให้เกิดความรู้ และทัศนคติในทางบวก ต่อสิ่งที่เผยแพร่แล้ว แต่ในขั้นการยอมรับปฏิบัติอาจมีผลในทางตรงกันข้ามได้ ถึงแม้ว่า โดยส่วนใหญ่เมื่อบุคคลมีทัศนคติเกิดขึ้นแล้ว และมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามทัศนคตินั้น ๆ ก็ตาม แต่พฤติกรรมอาจไม่เกิดขึ้นก็ได้ ทั้งนี้เพราะบางกรณีอาจเกิดทั้ง KAP และ GAP (ช่องว่างทางความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติ) ขึ้นได้ กล่าวคือ โดยทั่วไป เมื่อบุคคลมีความรู้ ทัศนคติ เช่นไรจะแสดง พฤติกรรมไปตามความรู้ และทัศนคติที่มีอยู่นั้นคือ K (Knowledge) A (Attitude) P (Practice) จะเกิดขึ้นอย่างสอดคล้องกันหรือสัมพันธ์กัน แต่ไม่เกิดขึ้นในทุกกรณีไป ซึ่งในการปิดช่องว่างของความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติ โรเจอร์ (Roger : 1983) ได้เสนอวิธีแก้ไข 4 วิธี คือ -

1. การให้ความรู้เกี่ยวกับ วิธีการ หรือโครงการให้มากขึ้น เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าใจอย่างแท้จริง ถึงวิธีการปฏิบัติต่อสิ่งที่เผยแพร่อยู่นั้น

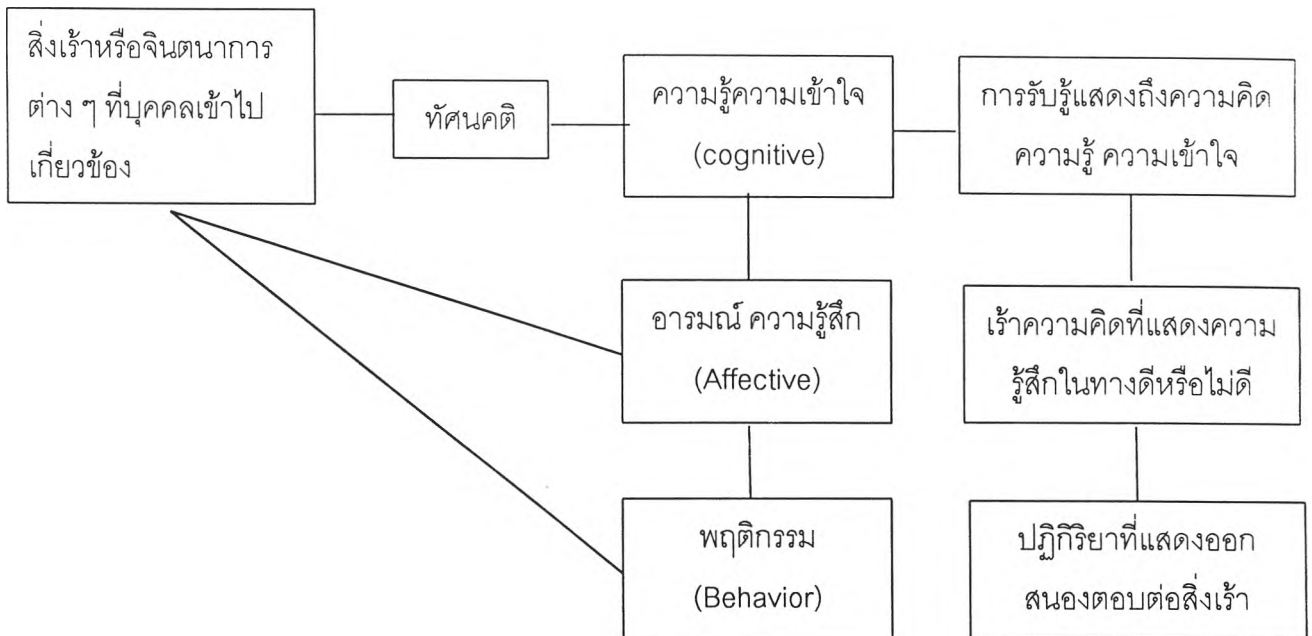
2. ให้คำแนะนำในการปฏิบัติ โดยการใช้สื่อบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่ส่งเสริมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรที่รับผิดชอบในการเผยแพร่วรรณกรรมนั้น ๆ ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด
3. โดยการให้รางวัลแก่ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมหรือยอมรับการปฏิบัติในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเป็นการจูงใจแก่บุคคลอื่น ๆ ที่ยังไม่ยอมรับ ซึ่งอาจจะรวมทั้งการใช้สื่อมวลชนเข้ามาช่วยทำหน้าที่ในการเผยแพร่ข่าวสารนี้ออกไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ
4. การใช้กลยุทธ์ในการโน้มน้าวใจ โดยใช้สื่อบุคคลหรือผู้นำความคิดเข้าไปเผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมายและเพื่อนฝูง เพื่อโน้มน้าวใจให้เกิดการยอมรับปฏิบัติต่อหนึ่ง

ทัศนคติ (attitude) จึงเป็นดัชนีที่ชี้ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้างวัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสภาพการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (intrapersonal communication) ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสาร อันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533)

ส่วนประกอบทางด้านความคิดหรือความรู้ จึงนับได้ว่า เป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติ และส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคล อาจออกมาในรูปแบบที่แตกต่างกันทั้งในทางบวกและทางลบ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้และความรู้สึกที่เกิดขึ้น ที่มีต่างวัตถุหรือปรากฏการณ์นั้น ๆ เป็นสำคัญ โดยส่วนประกอบของทัศนคติสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

## แผนภาพที่ 4

### ส่วนประกอบของทัศนคติ



โดยปกติการแสดงออกของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ทัศนคติและประสบการณ์ที่ต่างกัน ซึ่งการแสดงออกเหล่านี้ เรียกว่า “พฤติกรรม (behavior)” เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยใช้วิธีการทางการสื่อสาร โน้มน้าวพฤติกรรมของบุคคลให้เข้าไปตามมุ่งหวังในทางใดทางหนึ่ง เนื่องจากทั้งความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติและพฤติกรรมเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงต่อกัน จึงสามารถเปลี่ยนแปลงพื้นฐานของสิ่งหนึ่งโยงไปสู่อีกสิ่งหนึ่งได้ โดยผลของการโน้มน้าวจะก่อให้เกิดพฤติกรรมพื้นฐาน 2 แบบ คือ

1. กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมใหม่ ๆ หรือให้มีพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง (activation)
2. หยุดยั้งพฤติกรรมเก่า (deactivation)

ในการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรม เป็นสิ่งที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ในทุกระดับของสังคม หากเราใช้กระบวนการโน้มน้าวหรือผลักดันอย่างถูกวิธี โดยให้เกิดความสอดคล้อง ต่อเนื่อง และเกิดความขัดแย้งน้อยที่สุด โดยรูปแบบของการสื่อสารมวลชนหรือสื่อบุคคล ที่สามารถเข้าถึงได้มากที่สุดในกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

### การเกิดทัศนคติ (Attitude Formation)

ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ (Learning) รับรู้ (Perception) จากแหล่งทัศนคติ (Source of Attitude) ต่างๆ ที่มีอยู่มากมาย และที่ทำให้คนเกิดทัศนคติที่สำคัญ คือ

ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่าง ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือไม่ดีจะทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication with other) จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่างๆ จากผู้อื่นได้ เช่น พนักงานที่ได้ติดต่อหรือสัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่ของโรงงานจะเกิดทัศนคติต่อการกระทำต่างๆ ตามที่เคยรับรู้มา สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ เช่น เด็กที่เคารพเชื่อฟังพ่อแม่จะเลียนแบบแสดงท่าทางในการชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามมาด้วย อาจจะเป็นการเลียนแบบผู้นำความคิด นักแสดง ผ่านสื่อต่างๆ ก็ได้ ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) เกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น โรงเรียน วัด หน่วยงานที่สังกัด

เมื่อพิจารณาจากแหล่งที่มาของทัศนคติดังกล่าวแล้ว จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบสำคัญที่เป็นตัวเชื่อมโยงให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ ก็คือ การติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้เพราะไม่ว่าทัศนคติจะเกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่าง สิ่งที่เป็นแบบอย่างหรือเกี่ยวข้องกับสถาบันก็จะต้องมีการสื่อสารแทรกอยู่ จึงอาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างมาก ที่มีผลทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ

### การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์นั้น มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงอยู่ 3 ระดับ คือ (จุมพล รอดคำดี, 2532)

1. การเปลี่ยนแปลงความคิด สิ่งที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้จะมาจากข้อมูลข่าวสารใหม่ ซึ่งอาจมาจากสื่อมวลชนและบุคคลอื่นๆ



2. *การเปลี่ยนความรู้สึก* การเปลี่ยนในระดับนี้จะมาจากประสบการณ์ หรือความประทับใจ หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความสะเทือนใจ

3. *การเปลี่ยนพฤติกรรม* เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตในสังคม / นิสัยในสังคม ซึ่งมีผลต่อบุคคล ทำให้ต้องปรับพฤติกรรมเดิมเสียใหม่

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีส่วนเกี่ยวข้องกันโดยตรงถ้าความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมกระทบ ไม่ว่าจะเป็นในระดับใดก็ตาม จะมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติทั้งสิ้น นอกจากนี้องค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการสื่อสาร เช่น คุณสมบัติของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ลักษณะของข่าวสาร ตลอดจนช่องทางในการสื่อสาร ล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ทั้งสิ้น

### ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติไม่ได้เกิดโดยกำเนิดหรือพันธุกรรม แต่ทัศนคติเกิดขึ้นภายหลังอาจเกิดจากการเรียนรู้ การเลียนแบบ หรือเกิดจากการได้รับแรงเสริมกำลัง ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติมีหลายทฤษฎีด้วยกันและที่เป็นทฤษฎีใหญ่ๆ ได้แก่

1. *ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory)* หรือทฤษฎีการวางเงื่อนไขและการให้แรงเสริม (Conditioning and Reinforcement Theories) โดยทฤษฎีเชื่อว่า ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ และเราสามารถส่งเสริมได้ในทำนองเดียวกันกับการฝึกนิสัย บุคคลจะสร้างทัศนคติต่อสิ่งใดๆ ย่อมเกิดจากกระบวนการวางเงื่อนไข การได้รับการเสริมแรงและเกิดจากการเลียนแบบ กล่าวคือ เมื่อมีสิ่งเร้า 2 สิ่งเกิดขึ้นพร้อมกันบ่อยๆ ความรู้สึกหรือการตอบสนองต่อสิ่งเร้าอันหนึ่ง อาจถูกถ่ายทอดไปสู่สิ่งเร้าอื่นๆ ได้ และความรู้สึกที่ได้รับแรงเสริมจากการกระทำอะไรสักอย่างหนึ่งจะทำให้เราอยากทำสิ่งนั้นไปเรื่อยๆ ซึ่งจะเป็นการเพาะทัศนคติต่อสิ่งนั้น ดังนั้นในการปลูกฝังทัศนคติใหม่ๆ จึงขึ้นอยู่กับ การให้รางวัลตนเอง เช่น เมื่อพบสิ่งเร้าใหม่ๆ หรือประสบการณ์ใหม่ๆ ถ้าสอดคล้องกับประสบการณ์เดิมของเรา เราก็ให้รางวัลแก่ตัวเอง แต่ถ้าประสบการณ์ใหม่ๆ นั้นขัดกับความเชื่อเดิมของเราเราก็อาจหาเหตุผล ถ้ามีเหตุผลให้เชื่อได้ทัศนคติอาจเปลี่ยนไปได้ สำหรับการเลียนแบบเป็นส่วนหนึ่งของนิสัยมนุษย์ เป็นธรรมชาติของมนุษย์อย่างหนึ่งที่มีภูมิความรู้ สึกที่มีแนวโน้มในการที่จะทำอะไรเหมือนคนอื่น เด็กๆ จะเลียนแบบผู้ใหญ่ ซึ่งทัศนคติจะถูกเลียนแบบด้วย

2. ทฤษฎีเครื่องล่อใจและความขัดแย้ง (*Incentive and Conflict Theory*) ทฤษฎีนี้อธิบายการเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลเอาไว้ว่า ในขณะที่บุคคลมีความขัดแย้งชนิดบวก-ลบ (Approach-Avoidance Conflict) บุคคลจะมีเหตุผลหลายประการที่จะยอมรับ (Accept) และมีเหตุผลอีกมากมายที่ปฏิเสธ (Reject) สถานการณ์เกี่ยวกับการสร้างทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่การประเมินคุณค่าของบุคคลว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งนั้นๆ จะขึ้นอยู่กับเครื่องล่อใจเป็นสำคัญ โดยบุคคลจะพิจารณาผลตอบสนองที่ได้จากการยอมรับหรือปฏิเสธ และบุคคลมักจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติของตนต่อสิ่งนั้นเมื่อได้ประเมินแล้วว่าการเปลี่ยนทัศนคติจะได้รับผลตอบแทน (เครื่องล่อใจ) ที่ดีกว่าหรือมีคุณค่ามากกว่าการรักษาทัศนคติเดิมเอาไว้

ทฤษฎีนี้ใช้เครื่องล่อใจและการขัดแย้งในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ แต่ละคนมีเหตุผลในการยอมรับหรือไม่ยอมรับทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าเขาเกิดความขัดแย้งในใจอย่างหนึ่งอย่างใดเมื่อมีสิ่งอื่นมาเป็นเครื่องล่อใจให้เห็นว่าดีกว่าเขาก็จะเปลี่ยนทัศนคติไปเป็นแบบนั้น

3. ทฤษฎีความสอดคล้องกันทางความคิด (*Theory of Cognitive Consonance*) มีแนวความคิดว่า ทัศนคติเกิดจากการที่บุคคลพยายามรักษาความคิด (Cognitive) ของตนให้มีความสอดคล้องกัน (Consistence) ซึ่งตามปกติบุคคลจะมีความเชื่อและมีค่านิยมต่อสิ่งต่างๆ มากมายหลายระดับ ถ้าหากความเชื่อและค่านิยมที่เกี่ยวข้องกันเหล่านั้นมีความขัดแย้งกัน บุคคลก็จะต้องหาทางปรานีปรานอมให้มีความสอดคล้องต้องกัน เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติขึ้นมา

#### 4. แนวคิด เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

สหประชาชาติ (United Nations, 1978 อ้างใน ลดาวัลย์ พอใจ, 2536) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน ในฐานะที่เป็นกระบวนการในการพัฒนาไว้ว่า คือ การเข้าร่วมอย่างกระตือรือร้น และมีพลังของประชาชนในระดับต่าง ๆ คือ

1. ในกระบวนการตัดสินใจ เพื่อกำหนดเป้าหมายของสังคมและการจัดสรรทรัพยากรในการให้บรรลุเป้าหมายนั้น
2. ในการปฏิบัติตามแผนการหรือโครงการต่าง ๆ โดยสมัครใจ

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ กล่าวว่า การมีส่วนร่วมหมายถึง การเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ (Mental and Emotional Involvement) ของบุคคลหนึ่งในสภาพการณ์กลุ่ม (Group Situation) ซึ่งผลของความเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้กระทำการให้ (Contribution) บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้น กับทั้งทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย แนวความคิดเกี่ยวกับการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนนั้น ได้บังเกิดขึ้นกับชุมชนต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งการมีส่วนร่วมเกิดจากแนวคิด 3 ประการ คือ (นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ อ้างถึงในทวีทอง หงษ์วิวัฒน์ 2527 : 182-183)

1. ความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกันของบุคคล ซึ่งกลายเป็นความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกันของส่วนรวม
2. ความเดือดร้อนและความไม่พึงพอใจร่วมกันที่มีต่อสถานการณ์ที่เป็นอยู่นั้นลงมือกระทำร่วมกัน
3. การตกลงใจร่วมกันที่จะเปลี่ยนแปลงกลุ่ม หรือ ชุมชนไปในทิศทางที่ปรารถนาการตัดสินใจร่วมกันนี้ จะต้องรุนแรงมากพอที่จะทำให้เกิดความคิดริเริ่มกระทำที่สนองตอบความเห็นชอบของคนส่วนใหญ่เกี่ยวข้องอกับกิจกรรมนั้น

แบบอย่างของผู้มีส่วนร่วม : มี 3 แบบดังนี้

1. เป็นผู้กระทำการ คือ ผู้ก่อให้เกิดกิจกรรมพัฒนานั้น
2. เป็นผู้รับผลการกระทำ คือ ได้รับผลจากกิจกรรมโดยตรง
3. เป็นสาธารณชนทั่วไป คือ ประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงแต่มีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรม

ระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชน : เสนอว่า การให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับโครงการพัฒนาต่าง ๆ สามารถแบ่งเป็นลำดับได้ดังนี้.-

1. การโน้มน้าวจิตใจ เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชน แต่ไม่ได้ให้ประชาชนเข้าร่วมในการวางแผนหรือในกระบวนการตัดสินใจ
2. การให้การศึกษา การให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อสร้างความเข้าใจในโครงการ
3. การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เจ้าหน้าที่แจ้งจุดยืนของตนในโครงการนั้น ๆ ให้ประชาชนทราบและขอให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นนั้น ๆ

4. การปรึกษาหารือ ทั้งฝ่ายเจ้าหน้าที่ และประชาชนหันมาปรึกษาหารือกัน
5. การร่วมมือกัน ประชาชนมีตัวแทนอยู่ในคณะกรรมการและมีสิทธิออกเสียงขึ้นการตัดสินใจ ประเด็นจะต้องเข้าใจได้โดยตัวแทนประชาชนจากพื้นที่นั้น ๆ
6. การมอบหมายอำนาจหน้าที่ การส่งมอบความรับผิดชอบให้กับสาธารณชน หรือรัฐบาลท้องถิ่นที่มีความชำนาญเฉพาะเรื่องนั้น ๆ
7. การให้ประชาชนตัดสินใจเอง

ลือชัย ศรีเงินยวง และผาสุก เอนกวนิช ได้อธิบายไว้ตรงกันว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนที่แท้จริงนั้นไม่ได้มีความหมายถึงเพียงการดึงประชาชนเข้าไปร่วมโครงการที่รัฐเป็นผู้กำหนดรูปแบบเป้าหมายของงาน และกำหนดให้มีการเข้าร่วมงาน แต่จะต้องเป็นการมีส่วนร่วมอย่างมีสำนึกรับผิดชอบ และมีบทบาทอย่างเต็มที่ ทั้งในเรื่องของการค้นหาปัญหา การวางแผน การปฏิบัติ การควบคุมดูแล ตลอดจนการประเมินผลติดตามงาน การมีส่วนร่วมของประชาชนที่แท้จริงจะต้องหมายถึงการมอบอำนาจอธิปไตยขึ้นพื้นฐานคืนสู่ประชาชน การพยายามจัดตั้ง และพัฒนาองค์กรประชาชนให้เข้มแข็งบนพื้นฐานของการพึ่งพาตนเองเป็นสำคัญ (อ้างใน ลือชัย ศรีเงินยวง และผาสุก เอนกวนิช, 2526 : 12-13)

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2539) กล่าวว่า หลักการการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's participation) หมายถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้เป็นเป้าหมายของการพัฒนาเข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาตั้งแต่เริ่มดำเนินโครงการ ประเมินโครงการ จนเสร็จสิ้นโครงการ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ประชาชนได้เรียนรู้ทั้งเรื่องที่ทำและการทำงานร่วมกัน ซึ่งหากสมประสงค์แล้ว ก็จะทำให้เกิดจากการพัฒนาได้

จากที่กล่าวมานี้จะเห็นได้ว่า การมีส่วนร่วมประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการคือ

1. ความเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ ซึ่งเป็นความเกี่ยวข้องทั้งด้านร่างกาย และจิตใจของบุคคลหนึ่ง มิใช่เฉพาะด้านกำลังกาย การกระทำ หรือทักษะเพียงอย่างเดียว
2. การกระทำทำให้ เมื่อผู้ที่มีส่วนร่วมมีความเกี่ยวข้องทั้งด้านอารมณ์และจิตใจแล้ว ก็เปรียบเสมือนเป็นการเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความคิดริเริ่ม เพื่อที่จะทำการให้บรรลุวัตถุประสงค์

ประสงค์ของกลุ่ม (Group goal) ดังนั้น การมีส่วนร่วมจึงเป็นมากกว่าการที่จะกระทำตามคำสั่งเพียงอย่างเดียว ซึ่งถือเป็นการกระทำโดยปราศจากการยินยอมพร้อมใจ และการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ การมีส่วนร่วมจึงเป็นความสัมพันธ์ทางอารมณ์และจิตใจแบบ “บุคคลวิถี” คือ มีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนสารสองทางระหว่างกลุ่มกับบุคคล

3. การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ เมื่อมีความเกี่ยวข้องทางด้านอารมณ์จิตใจและกระทำทำให้ในสถานการณ์ใด ๆ ของกลุ่มแล้ว ผู้มีส่วนร่วมจะเกิดความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกันกับกลุ่มด้วย เพราะการมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการรูปแบบหนึ่งของสังคมในการที่บุคคลได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับกลุ่ม และต้องการที่จะเห็นผลสำเร็จของการกระทำนั้น ๆ ด้วย

นอกจากแนวคิดที่กล่าวข้างต้น การมีส่วนร่วมยังเกิดจากแนวคิดอื่น ๆ ได้อีก เช่น

1. ความศรัทธา ความเชื่อถือที่มีต่อบุคคลสำคัญและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ซึ่งมีส่วนทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้เช่น การปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ในวโรกาสทรงฉลองสิริราชสมบัติครบ 50 ปี
2. ความเกรงใจที่มีต่อบุคคลที่เคารพนับถือและมีเกียรติยศ ตำแหน่ง หรือความแตกต่างของสถานะสังคม ซึ่งทำให้ประชาชนเกิดความเกรงใจ และยอมเข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำใด ๆ ที่อาจจะยังไม่มีศรัทธาหรือเต็มใจที่จะกระทำ
3. อำนาจบังคับ ซึ่งเกิดจากบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่าบีบบังคับให้มีส่วนร่วมในการกระทำต่าง ๆ เช่น บริษัทจัดการประชุมสัมมนา และใช้วิธีการเกณฑ์เชิงบังคับให้พนักงานเข้าไปฟังการสัมมนา

เดชลอร์ และซ็อก (Deshler and Sock อ้างใน Shirley A White with K Sadanandan Nair and Joseph Asceroft, 1994 : 17) สรุปไว้ว่า การมีส่วนร่วมนั้นแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. การมีส่วนร่วมจอมปลอม (Pseudo- Participation) ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมในลักษณะที่ประชาชนต้องปฏิบัติตามแนวทางที่นักวางแผน นักบริหาร และผู้มีอิทธิพล หรือผู้มีอำนาจในชุมชนการไปสู่เป้าหมายของนโยบายตลอดจนรวมทั้งการหาข้อบกพร่อง และแก้ไขการดำเนินกิจกรรมให้มีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง เพื่อให้นโยบายดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและนำไปสู่ความสำเร็จของนโยบายได้ในที่สุด

2. การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง (Genuine-Participation) คือการที่ผู้มีอิทธิพล หรือผู้มีอำนาจตลอดทั้งนักบริหารและนักวางแผน ร่วมมือทำงานกับประชาชนในการกระทำใด ๆ ทุกกระบวนการของการทำงาน ตลอดไปจนถึงกระบวนการตัดสินใจของประชาชน ประชาชนได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้เข้าไปดูแลควบคุมการปฏิบัติงานด้วยตนเอง การมีส่วนร่วมในระดับนี้สามารถแยกย่อยได้เป็น 2 ลักษณะเช่นกันคือ

- ความร่วมมือ (Cooperation) คือการที่ประชาชน และผู้มีอำนาจได้เป็นคณะผู้แทนและเป็นหุ้นส่วนร่วมกันในการใช้อำนาจ
- การควบคุมของประชาชน (Citizen Control) คือการมอบอำนาจให้ประชาชนเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดทุกขั้นตอนของการทำงาน

อุปสรรคของการมีส่วนร่วมนั้นมีหลากหลายปัจจัย เช่น ความไม่พร้อมทางด้านปัจจัยส่งเสริมในด้านงบประมาณในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถส่งผลกระทบต่อความพร้อมในการเข้าถึงปัญหาหรือสัมผัสปัญหารวมไปถึงความไม่พร้อมในด้านการปฏิบัติหน้าที่ของตัวนักเรียนนายร้อยตำรวจ มีการจัดแบ่งเวลาการเข้าร่วมโครงการจากการปิดภาคการศึกษาซึ่งเป็นเวลาในการพักผ่อนจากการฝึกหนักมาแล้ว หรือเกิดความไม่พร้อมในด้านการจัดแผนการลงพื้นที่ในการถ่ายทอดเพื่อให้ได้เรียนรู้ปัญหาอย่างแท้จริงเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นอุปสรรคในการเข้าไปมีส่วนร่วมทั้งนั้น

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

พล.ต.ต. สมชาย วาณิชเสณี (2532, 139-141) ได้ทำการศึกษาเรื่องนโยบายการตำรวจ : ศึกษากรณีโครงการชุมชนสัมพันธ์ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานตามโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์มีปัญหาและอุปสรรคหลายประการ คือ

- ไม่มีบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยตรง แต่ใช้เจ้าหน้าที่ตามสถานีตำรวจซึ่งมีภาระหน้าที่การงานสูงมากอยู่แล้ว จึงทำให้ไม่สามารถทำหน้าที่ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และหน้าที่ประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการไม่ได้รับการจัดสรรอย่างเพียงพอ และไม่สามารถบริหารการเงินได้อย่างเป็นระบบ จึงไม่สามารถทำให้การดำเนินงานตามโครงการสำรวจชุมชนสัมพันธ์บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพได้
- การเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานตลอดจนผู้บริหารงานเนื่องจากการโยกย้ายข้าราชการประจำปี ทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องของผู้ปฏิบัติ และคนทีมาใหม่ไม่มีความรู้ทำให้เป็นปัญหาต่อการดำเนินนโยบายสำรวจชุมชนสัมพันธ์

พ.ต.ท. สันถวัฒน์ ไทยวัฒน์ (2535, 141-146) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง นโยบายสำรวจชุมชนสัมพันธ์ การประเมินผลงานสำรวจชุมชนสัมพันธ์ของกองบังคับการตำรวจภูธร 10 พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้งานสำรวจชุมชนสัมพันธ์ไม่ประสบความสำเร็จนั้นคือ ประชาชน ไม่ได้ให้ความร่วมมือกับตำรวจ นอกจากนั้นการดำเนินงานยังประสบปัญหา ดังนี้

- พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เอื้ออำนวยให้ประชาชนเชื่อถือและให้ความร่วมมือ
- ไม่มีการวางแผนการดำเนินการล่วงหน้า
- ขาดอุปกรณ์ กำลังคนและงบประมาณในการดำเนิน เจ้าหน้าที่ไม่มีอุดมการณ์ หรือจิตสำนึกที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยการยึดหลักของการเป็นตำรวจของประชาชน การทำงานเป็นไปตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
- ประชาชนไม่มีเวลาร่วมโครงการ
- ไม่มีการติดตาม กำกับดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานและการบริหารงาน
- ไม่มีการประเมินผลตามหลักวิชาการ
- ขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานไม่ดีเพียงพอ ทำให้การดำเนินการไม่บรรลุวัตถุประสงค์

กรรภิรมย์ บุญญฤทธิ์ (2527, 103-108) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความร่วมมือของชุมชนต่อการป้องกันอาชญากรรมในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า

- ผู้ที่ได้รับการศึกษาสูงมักจะให้ความร่วมมือต่อการป้องกันอาชญากรรมมากกว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาน้อยกว่า เนื่องจากผู้ที่ได้รับการศึกษาสูงนั้นมักจะมีควมรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนรวม ตลอดจนถึงเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการที่ตนเองจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมในชุมชนของตน

- ผู้ที่อยู่ในชุมชนเป็นระยะเวลานาน มักจะให้ความร่วมมือต่อการป้องกันอาชญากรรมมากกว่าผู้ที่เพิ่งย้ายเข้ามาอยู่ใหม่ เพราะผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนเป็นเวลานานมักจะเกิดความหวงแหนในถิ่นที่อยู่ของตน รวมทั้งยังมีความสามัคคีกลมเกลียวกันภายในชุมชน
- ผู้ที่เคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมมาก่อนมักจะให้ความร่วมมือต่อการป้องกันอาชญากรรมในชุมชนมากกว่า ผู้ที่ไม่เคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมมาก่อน เนื่องจากผู้ที่เคยตกเป็นเหยื่อนั้นมักจะสนใจเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมและต้องการจะเรียนรู้ว่าจะสามารถป้องกันตนเองและผู้อื่นได้อย่างไร
- ผู้ที่ร่วมในกิจกรรมของชุมชนมักจะให้ความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรมมากกว่าผู้ที่ไม่เคยมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพราะมีความคุ้นเคยกับสมาชิกในกลุ่มของตน
- ผู้ที่ให้ความร่วมมือแก่หน่วยราชการ มักจะให้ความร่วมมือแก่ชุมชนต่อการป้องกันอาชญากรรม เพราะส่วนใหญ่สมาชิกในชุมชนต่างได้รับการฝึกเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนโดยหน่วยราชการเพิ่มขึ้น โดยไม่คิดว่าข้าราชการเป็นนายประชาชน
- อาชญากรรมประเภทประทุษร้ายต่อทรัพย์สินที่เกิดขึ้นแก่คนริเริ่มตั้งชุมชนมีผลทำให้สมาชิกในชุมชนให้ความร่วมมือกันป้องกันอาชญากรรมมากขึ้น เพราะสมาชิกได้สังเกตเห็นว่า อาชญากรรมประเภทนี้เป็นการกระทบกระเทือนต่อความสงบสุขและความปลอดภัยของสมาชิกส่วนใหญ่ในชุมชน
- การจัดสภาพแวดล้อมเพื่อป้องกันภัยอาชญากรรมอย่างแท้จริงทำได้จากการวางผังเมืองและชุมชน

พ.ต.อ. ประเสริฐ สุขสมบุรณ์ (2519, 77-84) ได้ทำการวิจัยเรื่องงานมวลชนสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของตำรวจ พบว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจนั้น ประกอบด้วย

- ปัจจัยทางสภาพแวดล้อม ทั้งด้านสังคม การเมืองและเศรษฐกิจทำให้ประชาชนไม่สนใจที่จะคิดถึงเรื่องส่วนรวม สิ่งเหล่านี้ตำรวจมีอาจจะแก้ไขได้โดยลำพัง จะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในการปลูกฝังค่านิยมพื้นฐานในการรวมกลุ่มเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของชุมชนและรู้จักเสียสละเพื่อส่วนรวม



- ปัจจัยทางด้านบุคลากร ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานมวลชนสัมพันธ์อย่างดี รวมทั้งมีการพัฒนาคุณธรรมและพฤติกรรมที่ดีด้วย เพื่อให้ประชาชนเกิดภาพพจน์และศรัทธาที่ดีต่อตำรวจและสื่อมวลชนสัมพันธ์
- ปัจจัยทางการจัดหน่วย การจัดหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับงานมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจ ควรจะจัดให้มีอยู่ในทุกระดับของกรมตำรวจ กล่าวคือ จะต้องมีการจัดหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านการวางแผน และประเมินผลอย่างน้อยใน 3 ระดับ หน่วยงาน จะต้องจัดให้มีหน่วยงานและชุดปฏิบัติงานในหน่วยงานระดับปฏิบัติการ
- ปัจจัยทางด้านแนวคิดและวิธีการ ในปัจจุบันการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจเกี่ยวกับแนวคิดในเรื่องรูปแบบและวิธีการดำเนินงาน ยังมีได้มีการรวบรวมวิเคราะห์และประเมินผลว่ารูปแบบใดและวิธีการใดบ้างที่เหมาะสมจึงควรจะต้องมีการรวบรวมรูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ทั้งหมดที่ตำรวจได้เคยกระทำมาแล้ว ผสมผสานกับแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อหารูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันและอนาคตต่อไป
- ปัจจัยทางด้านงบประมาณ การปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ยังได้รับการสนับสนุน ทางด้านงบประมาณอยู่น้อยมาก ดังนั้น ควรจะต้องมีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณประจำปี สำหรับโครงการทางด้านมวลชนสัมพันธ์ให้มากขึ้น นอกจากนี้ควรจะได้มีการรณรงค์เพื่อขอรับการสนับสนุนจากชุมชนและภาคเอกชนต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนงานมวลชนสัมพันธ์ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อความสงบสุขของประชาชนในชุมชนโดยตรงนั่นเอง

กองวิจัยและวางแผน กรมตำรวจ (2531, 92) ได้ศึกษาโครงการตำรวจทัศนคติของประชาชนต่องานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ พบว่า

- ด้านประชาสัมพันธ์ ประชาชนมักจะได้รับความช่วยเหลือและให้คำแนะนำจากตำรวจบ่อยครั้ง นอกจากนี้ประชาชนยังสนใจเข้าชมนิทรรศการที่ตำรวจจัดขึ้น
- ด้านชุมชนสัมพันธ์ ประชาชนมีความรู้สึกที่ตำรวจออกเยี่ยมเยียนชุมชนและเข้าร่วมสังสรรค์ มีกิจกรรม หรือเล่นกีฬา กับสมาชิกในชุมชนบ่อยครั้ง ซึ่งมีผลทำให้ประชาชนรู้สึกถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตำรวจจัดขึ้นจะมีส่วนช่วยในการลดปัญหาอาชญากรรมยาเสพติด

ติด อบายมุข ปัญหาเด็กและเยาวชน ปัญหาจราจร ฯลฯ และเป็นส่วนที่สร้างเสริมให้  
 ดำรงกับสมาชิกในชุมชนมีความเข้าใจอันดีต่อกัน

- ความรู้สึกต่อตำรวจโดยทั่วไป ประชาชนมีความรู้สึกว่าการตรวจส่วนใหญ่มีระเบียบวินัย  
 ดี พุดจน่าฟัง และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงตรง มีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ อยากมี  
 ส่วนช่วยสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในด้านต่าง ๆ และมั่นใจว่าตำรวจเป็นที่  
 ฟังได้ยามเมื่อได้รับความเดือดร้อนจากอาชญากรรม

Gerald D. Robin (1987, 101) ได้ศึกษาเกี่ยวกับโครงการชุมชนสัมพันธ์พบว่า เป้าหมายที่  
 สำคัญของโครงการชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจก็คือ การลดความลำเอียงของตำรวจในการปฏิบัติต่อ  
 ประชาชนบางกลุ่ม และเพื่อที่จะลดความรู้สึกต่อต้านเกลียดชังของประชาชนต่อตำรวจ ในการ  
 ดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ได้มีการจัดโครงการเกี่ยวกับชุมชนสัมพันธ์อยู่ 3 ประเภท  
 คือ

โครงการประเภทที่ 1      โครงการประเภทนี้จัดตั้งขึ้นเพื่อที่จะสร้างความสัมพันธ์  
 ในการติดต่อสัมพันธ์ของตำรวจกับชุมชน เพื่อที่จะได้มีการรู้จัก ขอมรับและเคารพซึ่ง  
 กันและกัน

โครงการประเภทที่ 2      โครงการประเภทนี้เป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้  
 บริหารสำหรับชุมชน ซึ่งก็มีผลทำให้ภาพพจน์และชื่อเสียงของตำรวจในชุมชนดีขึ้น

โครงการประเภทที่ 3      เป็นโครงการเกี่ยวกับกลุ่มบำบัดและกลุ่มสัมพันธ์แบบ  
 ต่าง ๆ เพื่อที่จะนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงบทบาท และทัศนคติของตำรวจต่อประชา  
 ชนโดยให้สามารถตอบสนองต่อความเดือดร้อนของประชาชนในทางที่ดีขึ้น