

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การเปิดรับสื่อ ความพึงพอใจและความต้องการข้อมูลข่าวสารในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควนของประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านควน” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร
2. ทฤษฎีการเปิดรับสื่อและการเปิดรับสาร
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
4. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ
5. ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ
6. การสื่อสารนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร

ลักษณะทางประชากรหมายถึงคุณลักษณะในด้านต่างๆของบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้มีพฤติกรรมที่แตกต่าง นักวิชาการด้านการสื่อสารบางกลุ่มมีความเชื่อว่าบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านลักษณะทางประชากรจะส่งผลให้พฤติกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคคลนั้นๆแตกต่างกันไปด้วย สาเหตุเพราะบุคคลที่อยู่ในแต่ละกลุ่มประชากรจะมีกิจกรรมและการดำเนินชีวิตรวมทั้งเวลาว่างที่ต่างกัน (DeFleur & Dennis อ้างถึงในวิทวัส เวชประสิทธิ์, 2555, น.23) โดยผู้รับสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะลักษณะทางประชากร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ฐานะทางสังคม เศรษฐกิจ และศาสนา (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542:น. 50-51) ลักษณะของประชากร มีดังต่อไปนี้

1.1 เพศ (SEX) โดยจำแนกเป็นประชากรเพศชาย และประชากรเพศหญิง ความแตกต่างด้านเพศเป็นปัจจัยพื้นฐานด้านร่างกายที่แตกต่างกันของทุกคน เป็นสถานภาพที่มีมาแต่กำเนิดของบุคคล เมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่ม เพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคล

ตลอดจนพัฒนาการต่าง ๆ ในแต่ละช่วงวัย ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน โดยที่ เพศหญิงมักจะมีแนวโน้ม และมีความต้องการที่จะส่ง และรับข่าวสาร มากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการรับข่าวสารนั้นด้วย

1.2 อายุ (Age) ความแตกต่างด้านอายุเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การสื่อสารของมนุษย์ เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือบ่งบอกเกี่ยวกับความเป็นอยู่ ประสบการณ์ต่าง ๆ ในเรื่องต่างๆ ของบุคคล งานวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่องแสดงถึงตัวแปรเรื่องอายุที่มีต่อการหล่อหลอมทางอุดมการณ์ ซึ่งพบว่า คนที่มีอายุน้อยจะมีความคิดในเชิงเสรีนิยมมากกว่าคนอายุมาก แต่ใจร้อนกว่า และมองโลกในแง่ดี ส่วนคนอายุมากจะมีความระมัดระวังในเรื่องต่างๆ มากกว่ามองโลกในแง่ร้าย และไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นคนที่มีอายุน้อยจึงมักเป็นผู้ที่ถูกชักจูงได้ง่ายกว่าคนอายุมาก

1.3 การศึกษา (Education) ความแตกต่างกันในการศึกษาหรือมีการที่บุคคลมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ย่อมจะมีผลถึงความรู้สึกลึกซึ้ง อุดมการณ์ รสนิยม ค่านิยม และความต้องการแตกต่างกันไป คนที่มีการศึกษาสูงก็จะสามารถใช้สื่อมวลชนสมัยใหม่มากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ และคนที่มีการศึกษาสูงจะมีความรู้กว้างขวางเข้าใจศัพท์ รวมทั้งสารได้ดีกว่า จึงมักใช้สื่อใหม่ ขณะที่คนที่มีการศึกษาต่ำ มักจะใช้สื่อดั้งเดิม ประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์

1.4 สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม (Status of Economic) ซึ่งประกอบไปด้วย อาชีพ ครอบครัว รายได้เฉลี่ยของกลุ่มเป้าหมาย โดยปัจจัยเหล่านี้มักมีบทบาทในการกำหนดเรื่องของการเปิดรับสื่อในด้านเนื้อหา ที่สอดคล้องต่อความคิด ความเชื่อ ค่านิยม รวมทั้งสถาบันหรือกลุ่มที่ผู้รับสารสังกัดอยู่โดยผู้รับสารที่เป็นกลุ่มจากครอบครัวที่มีฐานะดีย่อมมีประสบการณ์ ในเรื่องต่าง ๆ ได้กว้างขวางกว่ากลุ่มผู้รับสารที่มีฐานะยากจนเนื่องจากโอกาสในการเข้าถึงสื่อที่มีข้อจำกัดมากกว่า

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรแสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างของลักษณะทางประชากรเป็นตัวกำหนดให้พฤติกรรม การเปิดรับสื่อของประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านควนแตกต่างกันไปด้วยตามลักษณะทางประชากร ซึ่งจะส่งผลให้มี ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ และความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน รวมถึงระดับความต้องการข้อมูลข่าวสารในแต่ละด้านแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรม การเปิดรับสื่อของประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านควน ในการวิจัยครั้งนี้

2. ทฤษฎีการเปิดรับสื่อและการเปิดรับข่าวสาร

การเปิดรับสื่อของบุคคลเป็นผลมาจากความต้องการ (Need) ทางกาย และทางใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งศิริชัย ศิริเกษ และกาญจนา แก้วเทพ ทำการศึกษาชุดตัวแปรความต้องการที่ผู้รับสารต้องการจากสื่อมวลชน ซึ่ง McQuail และคณะได้สร้างไว้ และได้ปรับปรุงขึ้นใหม่ให้สอดคล้องกับการใช้สื่อของผู้รับสาร ดังนี้ ความต้องการสารสนเทศ ความต้องการสร้างควมมีเอกลักษณ์ให้แก่บุคคล ความต้องการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และความต้องการความบันเทิง การศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อก็คือการหาเกณฑ์ต่างๆ มาวัดพฤติกรรมเหล่านั้นนั่นเอง

2.1 การเปิดรับสื่อ McLeod and Others (1972) ได้ระบุถึงตัวชี้วัด (Index) ที่ใช้ในการวัดพฤติกรรมการเปิดรับสื่อโดยส่วนใหญ่จะประกอบด้วยการวัดจาก 2 ตัวแปรด้วยกันคือ วัดจากเวลาที่ใช้ในการเปิดรับสื่อ และวัดจากความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับสื่อ ดังนั้นอาจจะกล่าวได้ว่าการเปิดรับสื่อหมายถึงพฤติกรรมการใช้สื่อ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมในด้านความบ่อยครั้งที่ใช้ ระยะเวลาที่ใช้ ช่วงเวลาที่ใช้รวมถึงสถานที่ที่ใช้สื่อเพื่อเปิดรับข่าวสารต่างๆ ไม่จะเป็นการเปิดรับสื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเกี่ยวกับสื่อทั้ง 3 ประเภทนั้น เสรี วงษ์มณฑา (2543) อธิบายเพิ่มเติมไว้ดังนี้

2.1.1 สื่อบุคคล หมายถึงตัวบุคคลซึ่งถูกนำมาใช้เป็นช่องทางในการถ่ายทอดข่าวสารในลักษณะเผชิญหน้า การใช้สื่อบุคคลในการสื่อสารสามารถทำได้ทั้งในรูปของการสนทนากับผู้รับสารเพียงคนเดียว หรือในรูปของการประชุมกลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วยผู้รับสารมากกว่า 1 คนก็ได้ เป็นสื่อที่สามารถใช้สื่อสารได้สองทาง มีการโต้ตอบกันได้ แต่มักเป็นไปในวงแคบ เช่น พนักงานขาย พนักงานแนะนำสินค้า (PC) การใช้สื่อบุคคลทำให้เกิดผลดี 3 ประการ คือ

1) **ด้านความรวดเร็ว และส่งตรง** เพราะสื่อบุคคลเป็นช่องทางนำข่าวสารที่ต้องการเผยแพร่ไปสู่บุคคลอื่นได้โดยตรง โดยจะได้รับความไว้วางใจและสามารถชักจูงบุคคลได้ โดยใช้วิธีการพูดคุยกันแบบกันเอง

2) **ด้านความยืดหยุ่น** เพราะสื่อบุคคล ทำให้การเผยแพร่ข่าวสารเป็นไปในลักษณะที่ยืดหยุ่น สามารถปรับให้เข้ากับผู้รับสารเป็นรายๆ ไป และทำให้ทราบความรู้สึกนึกคิดของบุคคลนั้น ๆ ได้

3) **ด้านการสร้างกำลังใจ** เพราะเมื่อบุคคลมีการตัดสินใจตามคำแนะนำของผู้ซึ่งทำหน้าที่สื่อบุคคลแล้ว ผู้เผยแพร่หรือสื่อบุคคลนั้นๆ จะรู้สึกว่าได้รับรางวัลทันที เป็นการส่วนตัว จากการที่บุคคลเห็นชอบด้วยการตัดสินใจที่ตนเองแนะนำ

2.1.2 สื่อมวลชน หมายถึง ช่องทางที่สามารถนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว ภายในเวลาที่ใกล้เคียงกัน และสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่พึงแน่นได้ สื่อมวลชนจึงเป็นช่องทางที่ประชาชนเปิดรับข่าวสารเพื่อให้ตนเองมีความรู้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น แต่สื่อต้องสร้างหรือเพิ่มช่องทางให้ประชาชนในพื้นที่ที่สามารถเข้าถึงได้มากขึ้นเช่นกันโดยทั่วไปสื่อมวลชน ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ

2.1.3 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Internet E-mail ซึ่งมีข้อดี คือ ให้ข้อมูลข่าวสารได้มาก สามารถส่งข้อมูลไปยังผู้รับสารได้ทั้ง ภาพ เสียง ภาพสามมิติที่มีการเคลื่อนไหว มีภาพเสมือนจริง มีลูกเล่นมาก เป็นสื่อที่กลุ่มเยาวชนคนรุ่นใหม่ในพื้นที่ให้ความสนใจ สามารถแพร่กระจายข่าวสารได้อย่างรวดเร็วไร้ขีดจำกัด

โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์จะมีพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อที่แตกต่างกันออกไปตามแบบเฉพาะของตนเอง ซึ่ง Merrill & Lowenstein (1971) กล่าวว่าปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันให้มนุษย์มีพฤติกรรมเปิดรับสื่อที่แตกต่างกันนั้น เกิดจากปัจจัยพื้นฐาน 4 ประการ

2.1.4 ความเหงา เมื่อบุคคลต้องอยู่ตามลำพังและไม่สามารถที่จะติดต่อสัมผัสกับบุคคลอื่นๆ ในสังคมได้ สิ่งที่ดีที่สุดในสังคมได้ การอยู่กับสื่อ ดังนั้นสื่อมวลชนจึงเป็นเพื่อนแก้เหงาได้ และในบางครั้งมนุษย์อาจจะพอใจที่จะอยู่กับสื่อมวลชนมากกว่าอยู่กับบุคคล ทั้งนี้เพราะสื่อมวลชนไม่สร้างแรงกดดันในการสนทนาหรือแรงกดดันทางสังคมให้แก่ตนเองนั่นเอง

2.1.5 ความอยากรู้อยากเห็น ทั้งนี้เพราะโดยธรรมชาติมนุษย์มีความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งต่าง ๆ อยู่แล้ว ดังนั้นสื่อมวลชนจึงถือเอาจุดนี้เป็นหลักสำคัญในการเสนอข่าวสาร โดยเริ่มเสนอจากสิ่งใกล้ตัวก่อนไปจนถึงสิ่งที่อยู่ห่างตัวออกไป

2.1.6 คุณประโยชน์ในการใช้สอยของตนเอง ทั้งนี้มนุษย์จะแสวงหาข่าวสารและใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ของตนเอง เพื่อช่วยให้ความคิดของตนเองบรรลุน และเพื่อใช้ข่าวสารที่ได้มาเสริมบารมีหรือช่วยให้ตนเองสะดวกสบาย หรือให้ความบันเทิงแก่ตน โดยจะเลือกสื่อที่ใช้ความพยายามน้อยที่สุด (Least Effort) และได้ผลประโยชน์ตอบแทนที่ดีที่สุด (Promise of Reward)

2.1.7 คุณลักษณะเฉพาะของสื่อแต่ละอย่าง ปัจจัยพื้นฐานในส่วนนี้มีส่วนทำให้ผู้รับสารแสวงหาและได้ประโยชน์ไม่เหมือนกัน เพราะผู้รับสารแต่ละคนย่อมจะเข้าใจในลักษณะบางอย่างจากสื่อที่จะสนองความต้องการและทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ

McLeod (1972) ให้คำอธิบายเพิ่มเติมอีกว่าการวัดในเรื่องของเวลาที่ใช้กับสื่อมีข้อเสียตรงที่ว่าคำตอบขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความสนใจของผู้ฟังเวลาว่างที่คนมีอยู่และการมีสื่อใกล้ตัว (Availability of the Medium) ด้วยเหตุนี้คำตอบเกี่ยวกับเวลาที่ใช้กับสื่อ จึงไม่สามารถแปลความหมายได้ในทางจิตวิทยาและมักให้ผลที่ไม่ชัดเจนเมื่อนำไปใช้กับตัวแปรอื่น

และเพื่อแก้ปัญหาความไม่ชัดเจนในเรื่องนี้ จึงมีการวัดตัวแปรการเปิดรับสื่อโดยใช้ความถี่ของการใช้สื่ออย่างเฉพาะเจาะจงในเนื้อหา เช่น การวัดความถี่การอ่านข่าวที่มีเนื้อหาหนักในหนังสือพิมพ์ ความถี่ของการรับชมรายการข่าวทางโทรทัศน์ ความถี่ของการรับฟังรายการวิทยุ เป็นต้น เมื่อมีการเปิดรับสื่อ สิ่งที่เกี่ยวข้องจึงเป็นเรื่องของการเลือกรับสาร เนื่องจากข้อมูลข่าวสารเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจของมนุษย์ซึ่งสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และยังทำให้เรามีความต้องการข่าวสารมากขึ้นตามไปด้วย ดังที่ Atkin (1973) ได้กล่าวว่า “บุคคลยิ่งเปิดรับข่าวสารมากเท่าใดก็ยิ่งมีความรู้ และเท่าทันสภาวะแวดล้อมมากขึ้นเป็นเงาตามตัวเท่านั้นและข่าวสารที่ลดความไม่รู้ที่เกี่ยวข้องกับ สิ่งแวดล้อมภายนอกนั้น จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความคิด และการแก้ปัญหาต่างๆ”

2.2 การเปิดรับข่าวสาร แซมมวล เบคเกอร์ Samuel L. Becker (1972) ได้ให้ความหมายของการเปิดรับข่าวสารโดยจำแนกตามพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารคือ

2.2.1 การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) กล่าวคือ บุคคลที่จะแสวงหาข้อมูลเมื่อต้องการให้มีความคล้ายคลึงกับบุคคลอื่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือเรื่องทั่วไป

2.2.2 การเปิดรับข้อมูล (Information Receptivity) กล่าวคือบุคคลจะเปิดรับข่าวสารเพื่อทราบข้อมูลที่ตนเองสนใจ อยากรู้ สนใจ หากมีข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตนเองก็จะให้ความสนใจใฝ่อ่านหรือดูหรือฟังเป็นพิเศษ

2.2.3 การเปิดรับประสบการณ์ (Experience Receptivity) กล่าวคือ บุคคลที่จะเปิดรับข่าวสารเพราะต้องการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเพื่อผ่อนคลายอารมณ์เกี่ยวกับพฤติกรรม การเลือกเปิดรับข่าวสารนั้น Klapper, J.T., (1997: P.19-25) อธิบายไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่มีกระบวนการเลือกรับอย่างเป็นลำดับขั้นตอน ซึ่งในการรับรู้ของมนุษย์จะประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

2.2.4 การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสาร ตามความสนใจและต้องการของตนเอง

2.2.5 การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) ผู้รับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งเพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว และหลีกเลี่ยงที่จะไม่สนใจสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความคิดตนเอง

2.2.6 การเลือกรับรู้ และตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation) หมายถึงเมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้ว มักจะเลือกรับรู้และตีความหมายแตกต่างกันไปตามความสนใจและทัศนคติ ประสบการณ์ความเชื่อ ของแต่ละบุคคล

2.2.7 การเลือกจดจำ (Selective Retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการทัศนคติของตนเอง และมักจะลืมสิ่งที่ไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย ข่าวสารที่คนเราสนใจ และเลือกจดจำไว้มักจะมีเนื้อหาที่ช่วยสนับสนุน ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ความชื่นชอบของแต่ละบุคคล

จากขั้นตอนทั้ง 4 นั้น วิลเบอร์ ชแรมม์ (Wilbur Schramm,) ได้อธิบายเพิ่มเติม โดยกล่าวถึงหลักการทั่วไปของการเลือกความสำคัญของข่าวสารว่า ขึ้นอยู่กับการใช้ความพยายามน้อยที่สุด (Least effect) และผลที่จะได้ (Promise of reward) ซึ่งอยู่ในรูปของสูตรการเลือกรับข่าวสารดังนี้

สิ่งตอบแทนที่คาดหวัง การเลือกรับสื่อและข่าวสาร = ----- ความพยายามที่ต้องใช้
--

ภาพที่ 2.1 แบบจำลองสมการการเลือกรับข่าวสาร

จากสมการดังกล่าวนี้จะเห็นได้ว่า คนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับสื่อและข่าวสารที่ใช้ความพยายามน้อย เช่น ข่าวสารต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้ตัว สามารถเลือกรับได้ง่าย และมีสารประโยชน์ต่อตนเอง ในการเลือกนั้นอาจมีสาเหตุอื่น ๆ อีก เช่น ประสบการณ์ต่างกัน ความสามารถในการประเมินสารประโยชน์ของข่าวสาร ตลอดจนสภาวะทางสังคม และจิตใจของแต่ละคนด้วย

เหตุผลในการที่มนุษย์เลือกให้สนใจหรือตั้งใจรับข่าวสารอย่างไรจากสื่อใดนั้น มีนักวิชาการหลายท่านที่มีความเห็นสอดคล้องกันโดยที่ ไฟรด์สัน (Friedson) ไรเลย์ (Riley) และฟลาวเวอร์แมน (Flowerman, 1951) มีความเห็นแนวเดียวกันว่า แรงจูงใจที่ต้องการเป็นที่ยอมรับของสมาชิก ภายในสังคมจะเป็นสิ่งที่ช่วยกำหนดความสนใจเปิดรับสื่อจากสื่อต่าง ๆ ก็เพื่อตอบสนองความต้องการของตน ซึ่งปรากฏการณ์นี้เมอร์ตัน (Merton) ไรท์ (Wright) และวอปลส์ (Waples) เรียกว่า “พฤติกรรมในการแสวงหาข่าวสาร” นักวิชาการเหล่านี้มีความเห็นตรงกันว่า ผู้รับข่าวสารจะเลือกรับข่าวสารจากสื่อใดนั้นย่อมเป็นไปตามบทบาทและสถานภาพทางสังคมของผู้รับสารก็เพื่อนำไปเป็นหัวข้อในการสนทนาซึ่งจะทำให้ผู้รับสารรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ส่วนแม็คคอมบ์ และ เบคเกอร์ (McCombs and Becker, 1979, PP. 51-52) ได้ให้แนวคิดว่า

โดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนมีการเปิดรับข่าวสาร หรือการเปิดรับสื่อ เพื่อตอบสนองความต้องการ 4 ประการคือ

- 1) เพื่อให้เรียนรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ (Surveillance) บุคคลสามารถติดตามความเคลื่อนไหวและสังเกตเหตุการณ์ต่างๆ รอบตัวจากการเปิดรับข่าวสาร ทำให้คนเป็นที่ทันเหตุการณ์ทันสมัย
- 2) เพื่อการตัดสินใจ (Decision) การเปิดรับข่าวสารทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนต่อสภาวะ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รอบตัว เพื่อการตัดสินใจโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องชีวิตประจำวัน
- 3) เพื่อพูดคุยสนทนา (Discussion) บุคคลสามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ในการพูดคุยกับผู้อื่นได้
- 4) เพื่อการมีส่วนร่วม (Participation) เพื่อรับรู้และมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ความเป็นไปต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมรอบ ๆ ตัว

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อและการเปิดรับข่าวสาร ทำให้เห็นได้ว่า ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญ ในการนำมาประกอบการตัดสินใจของบุคคล ยิ่งบุคคลเกิดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใดบุคคลย่อมต้องการเปิดรับข่าวสารมากขึ้นเท่านั้น โดยไม่จำกัดว่าจะทำการเปิดรับ ข่าวสารจากสื่อใด ไม่ว่าจะเป็น สื่อมวลชน สื่อบุคคล หรือสื่อเฉพาะกิจ แต่ทั้งนี้บุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารเฉพาะเรื่องที่ตนให้ความสนใจเท่านั้นเนื่องจาก ข่าวสารในปัจจุบันมีมากเกินไป ผู้รับสารจะรับไว้ทั้งหมดได้ จึงทำให้เกิดกระบวนการเลือกรับ ข่าวสารขึ้น อย่างไรก็ตามบุคคล แต่ละคนก็จะมีเกณฑ์ในการเลือกรับข่าวสารที่แตกต่างกันตาม ลักษณะส่วนบุคคล, สภาพแวดล้อมในสังคมนั้นๆ และวัตถุประสงค์หรือความต้องการที่จะเปิดรับ ข่าวสารของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันย่อมทำให้มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันได้ ด้วย ทฤษฎีการเปิดรับสื่อและการเปิดรับสารจึงสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรในการวิจัย ครั้งนี้ รวมถึงนำมาใช้เพื่อการอภิปรายสนับสนุนผลการวิจัยได้เช่นกัน

3. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ทั้งด้านบวก และด้านลบ หากได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการก็就会有ความพึงพอใจในด้านบวก ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนาและความพึงพอใจของมนุษย์แต่ละคนที่มีต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่งย่อมมีความแตกต่างกันไปตามทัศนคติค่านิยมและระดับการศึกษาของผู้นำตลอดจนสภาพการณ์ หรือ

สถานการณ์ต่าง ๆ ว่าความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่รับสิ่งที่จนพึงปรารถนา หรืออยากได้ ความพึงพอใจจึงเป็นพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานบรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้กิจกรรมต่าง ๆ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งเกี่ยวกับความพึงพอใจได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

Vroom (1964) ความพึงพอใจ หมายถึงผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Morse (1958) ความพึงพอใจ หมายถึงสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ นั้น พีระ จิระโสภณ (2531) อธิบายไว้ว่า ข่าวสารจากสื่อมวลชนมิได้มีอิทธิพลกับผู้รับสารเสมอไป ผู้รับสารต่างหากที่เป็นตัวกำหนดอิทธิพลของข่าวสาร ถ้าผู้รับสารไม่แสวงหาไม่เปิดรับข่าวสารหรือไม่ใช้ประโยชน์จากข่าวสาร ข่าวสารนั้นก็ไม่มีผลอะไรกับผู้รับสาร ข่าวสารนั้นจะมีผลก็ต่อเมื่อมีการเปิดรับจากผู้รับสาร หรือใช้ข่าวสารนั้นเพื่อสนองความพึงพอใจของตน เช่น เพื่อเป็นคนทันสมัย เพื่อความรอบรู้ เพื่อความบันเทิง ผู้รับสารตามทฤษฎีนี้จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น มีบทบาทในการแสวงหา หลีกเลี่ยง หรือทำการเลือกสรรที่จะเปิดรับข่าวสาร หรือเปิดรับสื่อตามความพึงพอใจของตนเอง ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่าบุคคลจะเลือกใช้สื่อแตกต่างกัน เพื่อสนองความต้องการและความพึงพอใจของตนเอง การเลือกใช้สื่อหรือช่องทางทางการสื่อสารใด ๆ เป็นพฤติกรรมที่ถูกชักจูงในให้เชื่อว่าสื่อหนึ่งจะทำหน้าที่ได้ตามที่ผู้ใช้สื่อแต่ละคนต้องการ และพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ การใช้สื่อของแต่ละบุคคลเกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการอันเกิดจากพื้นฐานด้านจิตใจของบุคคลนั้น ๆ และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับจากสถานการณ์ทางสังคมของเขา แม้ว่าการใช้สื่อหนึ่งจะไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับความต้องการทุกด้านของมนุษย์ แต่อาจมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการข้อมูลข่าวสารบางอย่าง หรือเพื่อชดเชยบางสิ่งที่ขาดหายไป และหาไม่ได้ในขณะนั้น

ทฤษฎีนี้เชื่อว่าผู้รับสารไม่ใช่ผู้ที่ถูกสื่อกระทำเพียงอย่างเดียว แต่ว่าผู้รับสารมีพลังอำนาจเหนือกว่าสื่อที่พวกเขาบริโภค และยังคิดว่าการกำหนดให้ความหมายจะมาจากพวกเขาเอง และทฤษฎีนี้ยังเชื่อว่าผู้รับสารเลือกใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการตามความปรารถนา และความพึงพอใจของพวกเขา ดังนั้นเมื่อนำมาพิจารณาเกี่ยวกับการใช้สื่อ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน ผู้บริหาร จึงต้องตระหนักถึงพลังในการใช้สื่อของประชาชนด้วยเช่นกัน เพราะหากการใช้สื่อและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่ตรงตามความต้องการหรือความสนใจ และไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ การสื่อสารก็จะไม่ประสบความสำเร็จซึ่งจะส่งผลไปถึงการขาดความร่วมมือจากประชาชนได้เช่นกัน นอกจากนี้แล้วการใช้สื่อนั้นก็ไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับความต้องการทุกๆ ด้านของมนุษย์ แต่อาจมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการข้อมูลข่าวสารบางอย่าง หรือเพื่อขจัดสิ่งบางอย่างที่ขาดหายไป และหาไม่ได้ในขณะนั้น (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542, น. 35) ดังนั้นผู้รับสารตามทฤษฎีนี้จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น หรือเป็นผู้รับสารเชิงรุก (Active Receiver) มีบทบาทในการแสวงหา หลีกเลี่ยงหรือทำการเลือกสรรที่จะเปิดรับข่าวสาร หรือเปิดรับสื่อตามความพึงพอใจของตนเอง (พีระ จิระ โสภณ, 2531, น. 437)

แนวคิดดังกล่าวมานี้ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์หัตถ์แปรด้านความพึงพอใจ และนำมาใช้เพื่อการอภิปรายผลการวิจัยในส่วนความพึงพอใจ

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ความต้องการของมนุษย์นั้น อับลาฮัม มาสโลว์กล่าวไว้ว่าโดยธรรมชาติมนุษย์จะมีความต้องการอยู่ 5 ประการ ซึ่งนำเสนอไว้อย่างเป็นลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 ความต้องการทางกายภาพ หมายถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้แก่ อาหาร การพักผ่อนนอนหลับ ฯลฯ ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องรับรู้ถึงความต้องการของพนักงานผ่านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

4.2 ความต้องการความปลอดภัย หมายถึงความปรารถนาที่จะรอดพ้นจากอันตรายจากสิ่งแวดล้อม สำหรับการทำงานในองค์กร บุคลากรในองค์กรจะต้องการได้รับข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยจากสภาพการทำงานที่ไม่เป็นอันตราย

4.3 ความต้องการความผูกพัน หมายถึงความต้องการสร้างความสัมพันธ์ด้านสังคมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาผ่านการสื่อสารในหลายรูปแบบ และหลายช่องทาง

4.4 ความต้องการความนับถือหรือเป็นที่ยอมรับ หมายถึงความปรารถนาของมนุษย์ที่จะได้รับความสำเร็จ สำหรับการทำงานในองค์กร ความนับถือจากภายนอกจะเห็นได้จาก

ได้รับผลตอบแทนและการให้รางวัล ส่วนความนับถือจากภายในหมายถึงการได้ทำงานที่ท้าทาย และเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จ และมีชื่อเสียง

4.5 ความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง หมายถึงความปรารถนาที่จะทำงานให้เต็มศักยภาพและอุดมคติของตนเอง องค์กรจำเป็นต้องสื่อสารให้พนักงานทราบว่า สามารถตอบสนองความต้องการประการนี้ได้โดยจัดหางานที่เปิดโอกาสให้พนักงานรับผิดชอบ และสร้างสรรค์ได้อย่างเต็มที่

ทฤษฎีนี้แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควนหรือผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน ต้องตระหนักถึงความต้องการที่แตกต่างกันไปของประชาชนในพื้นที่ การสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และเกี่ยวกับความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารนั้น Katz et al.,(1974) อธิบายไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการด้านข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

4.6 ความต้องการด้านความรู้ (Cognitive need) เป็นความต้องการที่ผู้รับสารใช้สื่อเพื่อจะได้รับความรู้ และข้อมูลต่างๆที่ตนเองสนใจ

4.7 ความต้องการด้านอารมณ์และความรู้สึก (Affective need) เป็นความต้องการที่ผู้รับสารใช้สื่อเพื่อตอบสนองต่อความบันเทิงในทุกรูปแบบที่ตนเองมีความสนใจ

4.8 ความต้องการด้านความมั่นใจส่วนตัว (Personal Integrative Need) เป็นความต้องการของผู้รับสารที่ใช้สื่อเพื่อที่จะได้รับความเชื่อถือ ความมั่นใจ และสถานภาพอันเป็นที่ยอมรับจากเพื่อน ๆ

4.9 ความต้องการการยอมรับนับถือในระดับสังคม (Social Integrative Need) คือความต้องการของผู้รับสารที่ใช้สื่อเพื่อที่จะได้รับความเชื่อถือและสถานภาพอันเป็นที่ยอมรับกับครอบครัว และ

4.10 ความต้องการด้านความเป็นส่วนตัว (Escape Need) คือความต้องการที่ผู้รับสารใช้สื่อเพื่อหลีกเลี่ยงจากสภาพความเป็นจริงชั่วขณะ เช่นการใช้สื่อเพื่อเล่นเกมออนไลน์ ซึ่งเป็นโลกเสมือนจริงที่ผู้ใช้สามารถกำหนดอะไรก็ได้

ทฤษฎีความต้องการสามารถนำมาใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ทั้งในส่วนของการสังเคราะห์ตัวแปร และการสนับสนุนการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

5. การสื่อสารนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 ตั้งอยู่ 81 หมู่ 12 ตำบลบ้านควน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร มีการบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. 2558-2562 ซึ่งมีผลต่อความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยที่นโยบายพัฒนาทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการพัฒนาสาธารณสุข ด้านการป้องกันและดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม ท้องถิ่น และด้านการเมืองการบริหาร (ที่มา: แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. 2558-2562) โดยที่นโยบายแต่ละด้านจะมีการดำเนินกิจกรรม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 นโยบายด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ดำเนินกิจกรรม ดังนี้

- 1) โครงการก่อสร้างอาคารส่วนกลางในพื้นที่ตำบลบ้านควน เช่น การก่อสร้างศูนย์เรียนรู้ ศูนย์ประชุมหมู่บ้าน ห้องน้ำ
- 2) โครงการก่อสร้างสิ่งสาธารณูปการในพื้นที่ตำบลบ้านควน เช่น ก่อสร้างถนน คสล. ขุดลอกคูระบายน้ำ การสร้างถนนสายใหม่ ขยายเขตไฟฟ้า
- 3) โครงการการบำรุงรักษาปรับปรุงที่ดิน

5.2 นโยบายด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ดำเนินกิจกรรม ดังนี้

- 1) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กในชุมชน
- 2) โครงการส่งเสริมศักยภาพเด็กและเยาวชนในตำบลบ้านควน
- 3) โครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด
- 4) โครงการพัฒนาอาชีพ “ฝึกหัดคนวาดแผนที่ไทย”
- 5) โครงการพัฒนาบทบาทสตรีในชุมชน
- 6) โครงการเกษตรยั่งยืน

5.3 นโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดำเนินกิจกรรม ดังนี้

- 1) โครงการจัดการแข่งขันกีฬาชุมชน
- 2) โครงการประชาร่วมใจปกป้อง สถาบัน ชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์
- 3) โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างความปลอดภัยและสมานฉันท์ของคนในชาติ
- 4) โครงการจัดทำแผนชุมชน/ ข้อมูลชุมชน

5) โครงการเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้

5.4 นโยบายด้านการพัฒนาสาธารณสุข ดำเนินกิจกรรม ดังนี้

- 1) โครงการจัดซื้อยาเวชภัณฑ์วัคซีนป้องกันโรคต่างๆ พร้อมอุปกรณ์ที่จำเป็น
- 2) โครงการจำกัดปลวก กำจัดยุงลาย
- 3) โครงการกำจัดสุนัขจรจัด

5.5 นโยบายด้านการป้องกันและดูแลสุขภาพความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ดำเนินกิจกรรม ดังนี้

- 1) โครงการฝึกอบรมลูกเสือชาวบ้าน
- 2) โครงการเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของหมู่บ้านให้ประชาชนปลอดภัย
- 3) โครงการฝึกอบรมเพิ่มเติมและทบทวน อปพร.
- 4) โครงการป้องกันอุบัติเหตุในเทศกาลสำคัญ
- 5) โครงการอบรมดับเพลิงให้เจ้าหน้าที่และผู้นำชุมชน
- 6) โครงการออกพื้นที่เพื่อป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

5.6 นโยบายด้านการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดำเนินกิจกรรม ดังนี้

- 1) โครงการปลูกป่ายั่งยืน
- 2) โครงการส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- 3) โครงการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอนุรักษ์ดินและน้ำ
- 4) โครงการรณรงค์และการฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันไฟป่า
- 5) โครงการป้องกันไฟป่า

5.7 นโยบายด้านการศึกษาศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น ดำเนินกิจกรรม ดังนี้

- 1) โครงการจัดงานประเพณีลอยกระทง แข่งเรือตำบลบ้านควน
- 2) โครงการจัดทำเรือพระบกพร้อมรูปขบวน
- 3) โครงการจัดงานประเพณีแห่เทียนพรรษา
- 4) พิธีวางพวงมาลาวันปิยมหาราช กิจกรรมวันพ่อแห่งชาติ กิจกรรมวันแม่

แห่งชาติ และกิจกรรมวันเด็ก

5.8 นโยบายด้านการเมืองการบริหาร ดำเนินกิจกรรม ดังนี้

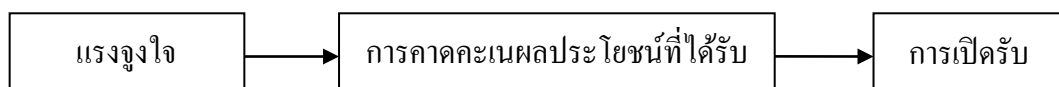
- 1) โครงการ อบต. พบประชาชน
- 2) โครงการประชุมสมาชิก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน
- 3) โครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพผู้นำ

การทำให้ประชาชนได้รับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวกับการบริหารงานตามนโยบายทั้ง 8 ด้าน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร จึงดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ได้แก่ สื่ออินเทอร์เน็ต สื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ ดังนี้

1. สื่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่ เว็บไซต์ www.bankaun.go.th กลุ่มไลน์ และเฟซบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน
2. สื่อมวลชน คือ สื่อวิทยุชุมชน
3. สื่อบุคคล ได้แก่ พนักงาน/เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน ตัวแทนสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ใหญ่บ้าน
4. สื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายบิลบอร์ดหน้าสำนักงาน ป้ายบิลบอร์ดตามสถานที่ชุมชนในพื้นที่ตำบลบ้านควน อำเภอหลังสวน แผ่นพับ/โบชัวร์ รถแห่กระจายเสียงเสียงตามสายจากหอกระจายข่าว

6. ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ

ความคาดหวังเป็นพฤติกรรมด้านความรู้สึกรของมนุษย์ หมายถึงการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดัน หรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล ทฤษฎีความคาดหวังจึงเป็นทฤษฎีที่ใช้อธิบายพฤติกรรมการใช้สื่อ ซึ่งทำการพัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจ และให้ความสำคัญในเรื่องการใช้สื่อว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมายตามหลักการที่ ชูทส์ (Schutz, 1972, อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534, น. 92) นักสังคมวิทยาได้เสนอแนวทฤษฎีเชิงโครงสร้าง ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ล้วนแล้วแต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจ เนื่องจากก่อนที่มนุษย์จะลงมือทำสิ่งใดต้องวาดภาพไว้ในใจก่อนแล้วว่านี้คือสิ่งที่ตนต้องกระทำ แบบจำลองความคาดหวังจากสื่อในยุคแรกแสดงได้ ดังนี้



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อในยุคแรก

จากแบบจำลองที่ 1 อธิบายได้ว่าแรงจูงใจในการเปิดรับสื่อเกิดจากการคาดคะเนผลประโยชน์ที่จะได้รับต่อมาได้มีแนวคิด การแยกความคาดหวัง และความพึงพอใจที่ได้รับออกจากกัน เป็นการพัฒนาทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ร่วมกับทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม ซึ่งได้กลายมาเป็นทฤษฎีความคาดหวังนั่นเอง ตามแบบจำลองที่ 2



ภาพที่ 2.3 แบบจำลองทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อในยุคต่อมา

จากแบบจำลองที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่าเมื่อบุคคลเปิดรับสื่อโดยที่เนื้อหาจากสื่อได้ตอบสนองความพึงพอใจที่บุคคลแสวงหา นั้นหมายถึงบุคคลได้จะรับความพึงพอใจ จากการเปิดรับสื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีความพึงพอใจและทฤษฎีความคาดหวัง

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา มาส ชำนาญกิจ (2555) ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และการสื่อสารแบบปากต่อปาก: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้าง อำเภอลำดวน จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัย พบว่า

1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.52) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับดีมาก ตามลำดับก่อนหลังเช่น ผู้มาก่อนได้รับการบริการก่อนเป็นต้นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.64) รองลงมาได้แก่การให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 3.61) และน้อยที่สุดได้แก่การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อบริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 3.41) และพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กล่าวคือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และงานที่รับบริการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) ผู้ใช้บริการมีระดับการสื่อสารแบบปากต่อปาก (การพูดเชิงบวก) ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.31) โดยกลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารแบบปากต่อปาก (การพูดเชิงบวก) ตามลำดับก่อนหลัง เช่น ในการพูดคุย

ในกลุ่มเพื่อนบ้าน หากมีการพูดถึงเจ้าหน้าที่ อบต. หลักช้าง ท่านจะพูดถึงอัธยาศัยไมตรีและการพูดจาของเจ้าหน้าที่ในทางที่ดีอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.37) รองลงมาได้แก่ ในการพูดคุยในกลุ่มเพื่อนบ้าน หากมีการพูดถึงอบต. หลักช้าง ท่านจะพูดถึงการจัดให้มีกิจกรรมนันทนาการในวันสำคัญโดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมดังกล่าวในทางที่ดีอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.36) และน้อยที่สุดได้แก่ ท่านสามารถชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับ อบต. หลักช้าง ให้แก่บุคคลอื่นที่ได้รับข้อมูลที่มิถูกต้องได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 3.19) และพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กล่าวคือ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และงานที่รับบริการ แตกต่างกัน มีระดับการสื่อสารแบบปากต่อปาก (การพูดเชิงบวก) ในการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติยกเว้นระดับการศึกษา

3) ผู้ใช้บริการมีระดับการสื่อสารแบบปากต่อปาก (การบอกต่อ) ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.40) โดยกลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารแบบปากต่อปาก(การบอกต่อ)ต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ท่านสามารถให้คำแนะนำบุคคลอื่นเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการของ อบต.หลักช้างเช่น การชำระภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีการให้บริการเคลื่อนที่ตามจุดบริการหลัก มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.48) รองลงมา ได้แก่ ท่านจะพูดถึงการให้บริการของ อบต.หลักช้างในทางที่ดีอยู่เสมอ(ค่าเฉลี่ย = 3.42) และน้อยที่สุดได้แก่ ท่านสามารถที่จะถ่ายทอดถึงความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการแก่ผู้ที่มีความลังเลที่จะมาใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย=3.35) และพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กล่าวคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และงานที่รับบริการ แตกต่างกันมีระดับการสื่อสารแบบปากต่อปาก (การพูดเชิงบวก) ในการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติยกเว้นสถานภาพ

4) ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ คือ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์สามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นปัจจัยด้านสถานที่

5) ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ คือ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและด้านการประชาสัมพันธ์ไม่สามารถพยากรณ์ระดับการสื่อสารแบบปากต่อปาก (การพูดเชิงบวก และการบอกต่อ) ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติยกเว้นปัจจัยด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กันทลัส ทองบุญมา (2559) ทำการวิจัยเรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์คลองบางขุนเทียน ของประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์คลองบางขุนเทียนในระดับต่ำ และประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์คลองบางขุนเทียนในระดับสูง ทั้งนี้จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับการเปิดรับข่าวสารและการมีส่วนร่วม พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือนและมีที่พักอาศัยในปัจจุบันอยู่ใกล้คลองบางขุนเทียนแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์คลองบางขุนเทียนแตกต่างกัน ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และมีที่พักอาศัยในปัจจุบันอยู่ใกล้คลองบางขุนเทียน แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์คลองบางขุนเทียนที่แตกต่างกัน และพบว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์คลองบางขุนเทียนของประชาชนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์คลองบางขุนเทียน

เจตน์ยธ เพชรศรี (2552) ทำการวิจัยเรื่อง “การเปิดรับสื่อและความต้องการเนื้อหาข่าวสารของนักการเมืองท้องถิ่น จากสื่อขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อในระดับปานกลาง โดยเป็นวารสารข่าวสุราษฎร์มากที่สุด สื่อบุคคล โครงการ อบจ.พบประชาชน รายการวิทยุข่าวสารอบจ. และข่าวสารจากเว็บไซต์ www.suratpao.co.th เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย และเปิดรับข่าวสารทั้ง 6 ด้านในระดับปานกลาง

2) มีความต้องการเนื้อหาข่าวสาร ด้านนโยบายการทำงาน และทิศทางการพัฒนาองค์กร จากสื่อวารสารข่าวสุราษฎร์ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมอาชีพและการมีงานทำ จากสื่อวารสารข่าวสุราษฎร์ และข้อมูลการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยี จากสื่อวิทยุน้อยที่สุด

3) การเปรียบเทียบลักษณะของประชากรกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด และรายได้ต่อเดือน มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

4) การทดสอบความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ พบว่า ลักษณะทางประชากรไม่มีความสัมพันธ์กับต้องการเนื้อหา ข่าวสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัย พบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการ

อย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

นิตยา สุภาภรณ์ (2552) ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาการรับรู้ต่อความอยู่ดีมีสุขของประชาชนชุมชนบางไผ่” ผลการวิจัยพบว่า

1) ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อความอยู่ดีมีสุขในตัวชี้วัดทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยเรียงลำดับการรับรู้จากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านรายได้และการกระจายรายได้ ด้านชีวิตการทำงาน ด้านความรู้ด้านชีวิตครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในการดำรงชีวิต ด้านการบริหารจัดการที่ดีของรัฐ ด้านสุขภาพ ตามลำดับ

2) ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความอยู่ดีมีสุขในตัวชี้วัดทั้ง 7 ด้าน พบว่าผลการเปรียบเทียบด้านเพศโดยรวมเพศชายรับรู้มากกว่าเพศหญิง ผลการเปรียบเทียบช่วงอายุต่อการรับรู้ความอยู่ดีมีสุข พบว่า ประชาชนมีช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไปรับรู้มากที่สุดรองลงมาคือช่วงอายุที่รับรู้ต่ำกว่า 30 ปีสำหรับช่วงอายุ 41 – 50 ปี รับรู้น้อยที่สุด

ผลการเปรียบเทียบระดับการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่า ระดับปริญญาตรีรับรู้มากที่สุดรองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาตรีและระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรีรับรู้น้อยที่สุด

ผลการเปรียบเทียบอาชีพพบว่าประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจรับรู้มากที่สุด รองลงมาคือมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวสำหรับอาชีพเกษตรกรรับรู้น้อยที่สุด

ผลการเปรียบเทียบระยะเวลาที่อาศัยในหมู่บ้าน/ชุมชน พบว่า ระยะเวลาที่อาศัยในหมู่บ้าน/ชุมชนในช่วงเวลา 21 – 30 ปี มากที่สุด รองลงมาคือระยะเวลาที่อาศัยในหมู่บ้าน/ชุมชนในช่วงเวลา 31 ปีขึ้นไป สำหรับระยะเวลาที่อาศัยในหมู่บ้าน/ชุมชนต่ำกว่า 5 ปี รับรู้น้อยที่สุด

ผลการเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยชุมชนในช่วงเวลา 21 – 30 ปีมากที่สุดรองลงมา คือ ระยะเวลาที่อาศัยในหมู่บ้าน/ชุมชนในช่วงเวลา 31 ปี ขึ้นไป สำหรับระยะเวลาที่อาศัยในหมู่บ้าน/ชุมชนต่ำกว่า 5 ปี รับรู้น้อยที่สุด

ผลการเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยครอบครัว พบว่าประชาชนมีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป รับรู้ต่อความอยู่ดีมีสุขในระดับ มากที่สุดสำหรับประชาชนที่มีรายได้ครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท รับรู้ที่น้อยที่สุด

3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การเสริมสร้างความอยู่ดีมีสุขของประชาชน ควรส่งเสริมในด้านการอยู่ร่วมกันของคนในสังคมให้มีความสามัคคีในหมู่บ้าน/ชุมชน มีน้ำใจซึ่งกัน และกัน มีกิจกรรมร่วมกันในหมู่บ้าน เพื่อให้ทุกคนในหมู่บ้านมีความใกล้ชิด มีความสัมพันธ์ที่ดีทำให้หมู่บ้าน และชุมชนมีความเข้มแข็งและการส่งเสริมให้มีการออกกำลังกายเพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรง

ปริยานุช ปัญจวงศ์ (2540) วิจัยเรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมของชาวบ้านในหมู่บ้านรอบศูนย์ศึกษาการพัฒนาพิภพทอ อ. เมือง จ. นราธิวาส” ผลการวิจัยพบว่า 1 ผู้ที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมของศูนย์ศึกษาการพัฒนาพิภพทอแตกต่างกัน 2 การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต และสังคม 3 ความพึงพอใจที่ได้จากการเปิดรับข่าวสารเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิต และสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม

พรพิมล ภูมิฤทธิกุล และคณะ (2556) ทำการวิจัยเรื่อง “ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในเขตภาษีเจริญกรุงเทพมหานคร ต่อการออกกำลังกาย” ผลการวิจัย พบว่า

ระดับความต้องการของคนภาษีเจริญต่อกิจกรรมการออกกำลังกาย อยู่ในระดับปานกลาง ระดับความต้องการของคนภาษีเจริญต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการออกกำลังกาย อยู่ในระดับมาก และความคาดหวังของคนภาษีเจริญต่อการออกกำลังกาย อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ภาวะสุขภาพของประชาชน และระดับการศึกษาของประชาชน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการ และความคาดหวังของคนภาษีเจริญต่อการออกกำลังกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในระดับต่ำ ส่วนปัจจัยด้านอายุของประชาชนและระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความต้องการและความคาดหวังของคนภาษีเจริญต่อการออกกำลังกายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในระดับต่ำ

พัชรกุล เพ็ชรประยูร (2557) ทำการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร และการใช้ประโยชน์จากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ และนิตยสารออนไลน์ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ 1-2 วัน ต่อสัปดาห์มีช่วงเวลาในการอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ 08.01 น. - 11.00 น. อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์จากสำนักพิมพ์ไทยรัฐ และใช้สมาร์ทโฟน (Smart Phone) เป็นอุปกรณ์

ในการเปิดรับข่าวสาร ส่วนด้านการใช้ประโยชน์จากการอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์พบว่า มีการใช้ประโยชน์จากอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์โดยรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 โดยการใช้ประโยชน์ด้านสารสนเทศ (Information) มากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 3.92

ด้านพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารพบว่ากลุ่มตัวอย่างเปิดรับในระดับปานกลาง โดยเปิดรับจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์และนิตยสารออนไลน์ โดยเปิดรับข่าวสารประเภทไม่ต้องจ่ายเงินมากที่สุด มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารจากนิตยสารออนไลน์ 1-2 วัน ต่อสัปดาห์ช่วงเวลาในการคือ 20.01 น.-23.00 น. อ่านนิตยสารออนไลน์สำนักพิมพ์ a day และใช้สมาร์ทโฟน (Smart Phone) เป็นอุปกรณ์ในการเปิดรับข่าวสาร ส่วนด้านการใช้ประโยชน์จากอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์และนิตยสารออนไลน์พบว่าพบว่าการใช้ประโยชน์จากการอ่านนิตยสารออนไลน์โดยรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 มีการใช้ประโยชน์ด้านความบันเทิงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.81

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์จากการอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ และนิตยสารออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน และประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์จากการอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์และนิตยสารออนไลน์แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุ 25-35 ปี จะมีการใช้ประโยชน์มากกว่าผู้ที่มีอายุ 36-45 ปี ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์จากการอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์และนิตยสารออนไลน์แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจะมีการใช้ประโยชน์มากกว่าผู้ที่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

รัฐ กันภัย (2558) ทำการวิจัยเรื่อง “การสื่อสารทางการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตจังหวัดภาคตะวันตกตอนล่าง” ผลการวิจัยพบว่า

1) ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลเขตจังหวัดภาคตะวันตกตอนล่าง มีความเห็นว่าด้านการสื่อสารทางการเมืองมีการสื่อสารทางการเมืองจากสื่อโทรทัศน์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการพัฒนาท้องถิ่น การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด

2) การสื่อสารทางการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชนกับการพัฒนาท้องถิ่น ในองค์การบริหารส่วนตำบลเขตจังหวัดภาคตะวันตกตอนล่าง มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3) การสื่อสารทางการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาท้องถิ่นในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตจังหวัดภาคตะวันตกตอนล่างมีค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 54.9

สิงห์ สิงห์ขจร (2556) ทำการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารการเมืองจากสื่อมวลชน และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน กรณีศึกษา จังหวัดเชียงราย” ผลการวิจัยพบว่า

1) พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารการเมืองจากสื่อมวลชนของประชาชน กรณีศึกษา จังหวัดเชียงราย มีการเปิดรับสื่อโทรทัศน์มากที่สุด เพราะมีทั้งภาพและเสียงจึงมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด โดยสื่อโทรทัศน์มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด เพราะมีทั้งภาพและเสียง รองลงมาคือวิทยุ และหนังสือพิมพ์ ทำให้เห็นว่าสื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่มีผลต่อประชาชนมากที่สุด

2) การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน กรณีศึกษา จังหวัดเชียงราย โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีการไปลงคะแนนเสียงเลือกตั้งเป็นประจำ และชักชวนผู้อื่นให้ไปใช้สิทธิในการเลือกตั้งเป็นประจำ ทำให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนยังอยู่ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเลือกตั้งเท่านั้น

3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการเปิดรับข่าวสารการเมืองจากสื่อมวลชน คือ การไม่มีเวลาและมีความสนใจในเรื่องของการเมืองน้อย อยากให้สื่อมวลชนเสนอข่าวแบบเป็นกลางและการนำเสนอข่าวสารให้รอบด้าน สื่อมวลชนมีจรรยาบรรณในการนำเสนอข่าวสาร

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภานิติธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.90 อายุตั้งแต่ 21 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 48.9 มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 39.8 เป็นประชาชนในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 93.0 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภานิติธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสภานิติธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลักสภานิติธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด

อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมมีดังนี้ 1) มีความเชื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการ
สาธารณะ 2) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน
เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง 3) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะ
โภคิ คือ การรู้จักเอื้อเพื่อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกันไม่เห็นแก่ตัว
4) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และ สงวนไว้ซึ่งจุดต่าง
ของกันและกัน คิดในสิ่งที่ตรงกันปรารถนามองให้ตรงกัน

