

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การตัดสินใจมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายในโครงการ 7 สีสันรักให้โลก” ผู้ศึกษาได้ ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้แบ่งเนื้อหาเป็น ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ
3. แนวคิดและขั้นตอนเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจ
4. แนวคิดการตัดสินใจของประชาชน
5. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากร (Demographic Characteristics) หมายถึง ลักษณะทางอายุ เพศ การศึกษา และสถานทางเศรษฐกิจและสังคม คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่ต่างกัน การสื่อสารจัดเป็นพฤติกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ หากผู้รับสารแต่ละคนมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน พฤติกรรม ความสนใจ ในการรับข่าวสารก็จะแตกต่างกันไปด้วย สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกลักษณะด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ มาเป็นกรอบในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ปรมะ สตะเวทิน, 2539, น. 105-109)

1. เพศ (Sex) การวิจัยทางจิตวิทยาหลายชิ้นได้แสดงให้เห็นว่าผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะสังคมและวัฒนธรรมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้แตกต่างกัน ผู้หญิงมักเป็นคนที่มีความอ่อนไหวหรือเจ้าอารมณ์ (Emotional) โอบอ้อมผ่อนตาม (Submissive) และเป็นแม่บ้านแม่เรือน นอกจากนั้น การวิจัยต่าง ๆ ยังพบว่าผู้หญิงถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย ลักษณะด้านอื่น ๆ ได้แก่ ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง และผู้ชายจดจำข่าวได้มากกว่าผู้หญิง แต่ผู้หญิงเป็นเพศที่หยิ่งจิตใจของคนได้ดีกว่าผู้ชาย การวิจัยชิ้นหนึ่งพบว่าผู้ชายมีความสามารถในการคาดคะเนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้

แม่นยำน้อยกว่าผู้หญิง ความแตกต่างอีกอันหนึ่งระหว่างผู้หญิงและผู้ชายคือผู้หญิงมักจะโทษตัวเองเมื่อความผิดพลาดเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ชายมักโทษคนอื่นหรืออุปสรรคอื่น ๆ แต่จะไม่โทษตัวเอง

นอกจากนั้น ความแตกต่างระหว่างเพศทำให้บุคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีที่เกิดขึ้นจากการรับข่าวสารนั้นด้วย ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนทั้งสองเพศไว้แตกต่างกัน ผู้หญิงมีจิตใจอ่อนไหว หรือเจ้าอารมณ์ ถูกชักจูงได้ง่าย และยิ่งถึงจิตใจของคนได้ดีกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายใช้เหตุผลและจดจำข่าวสารได้มากกว่าผู้หญิง

2. อายุ (Age) อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความเหมือนหรือแตกต่างกันในเรื่องความคิดพฤติกรรม โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมมากกว่าคนที่มีอายุมาก ในขณะที่คนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดอนุรักษ์มากกว่าคนที่มีอายุน้อย คนที่มีอายุน้อยมักเป็นคนที่ยึดถืออุดมการณ์กว่า ใจร้อนกว่า และมองโลกในแง่ดีกว่าคนที่มีอายุคนที่มีอายุมาก ในขณะที่คนที่มีอายุมากมักจะเป็นคนที่ยึดถือการปฏิบัติกรมากกว่า มีความระมัดระวัง และมองโลกในแง่ร้าย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากที่มีอายุประสบการณ์ในชีวิตซึ่งเคยผ่านยุคต่าง ๆ ตลอดจนมีความผูกพันที่ยาวนานและผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่มีอายุน้อย นอกจากความแตกต่างในเรื่องความคิดแล้วยังเป็นสิ่งกำหนดความแตกต่างในเรื่องความง่ายในการชักจูงด้วย การวิจัยทางจิตวิทยาพบว่า เมื่อคนมีอายุมากขึ้นโอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงจะน้อยลง นอกจากนั้นโดยปกติแล้วคนที่มีวัยต่างกันมักจะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย เช่น คนวัยกลางคนและคนสูงอายุมักจะคิดถึงเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในขณะที่คนหนุ่มสาวจะสนใจเรื่องการศึกษา ความเสมอภาคในสังคม

ลักษณะของการใช้สื่อมวลชนก็แตกต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อสารมวลชนเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าเพื่อความบันเทิง คนที่มีอายุมากมักจะอ่านจดหมายถึงบรรณาธิการข่าวการเมืองมากกว่าอ่านเรื่องตลก ในขณะที่คนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ไม่ค่อยจะอ่านบทบรรณาธิการ ในการฟังวิทยุก็เช่นกัน คนที่มีอายุมากจะฟังรายการที่หนัก ๆ เช่น ข่าวอภิปรายปัญหาสังคม ดนตรีคลาสสิก รายการศาสนา คนที่มีอายุน้อยมักจะดูรายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวกับการศึกษาข่าวสารต่าง ๆ ด้วย

3. การศึกษา (Education) การศึกษาหรือความรู้เป็นลักษณะอีกด้านหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้น คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่แตกต่างกัน ในยุคต่างกัน ในระบบการศึกษาที่

ต่างกันจึงย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ รสนิยม และความต้องการที่แตกต่างกันไป คนที่มีการศึกษาสูงหรือมีความรู้สึกลึกซึ้งจะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี ทั้งนี้ เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่อง มีความเข้าใจศัพท์มากและมีความเข้าใจสารได้ดี แต่คนเหล่านี้มักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ สารที่ไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ มักจะถูกโต้แย้งจากคนที่มีการศึกษาสูง ซึ่งผู้ส่งสารควรตระหนักและระมัดระวังว่าการให้ข่าวสารนั้น ผู้รับสารมีการศึกษาอยู่ในระดับใด เพื่อจะได้เสนอข่าวสาร คำแนะนำและการบริการให้เหมาะสมกับผู้รับ

โดยทั่วไปแล้วคนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ และคนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ ในขณะที่คนที่มีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอ คนเหล่านี้จะใช้ทั้งสื่อประเภทสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดผู้ที่มีการศึกษาสูงมักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าจากสื่อประเภทอื่น ๆ

4. อาชีพ (Occupation) อาชีพเป็นส่วนหนึ่งของสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Socio-economic Status) การวิจัยด้านนิเทศศาสตร์ ได้ชี้ให้เห็นว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารและสาร สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมต่างกัน มีประสบการณ์ต่างกัน มีทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

เช่นเดียวกับคนที่มีอาชีพต่างกันย่อมมองโลก มีแนวคิด มีอุดมการณ์ มีค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป คนที่รับราชการมักคำนึงถึงเรื่องยศถาบรรดาศักดิ์ สวัสดิการ ศักดิ์ศรี และเกียรติภูมิของความเป็นข้าราชการ ในขณะที่คนทำงานธุรกิจเอกชนอาจคำนึงถึงรายได้และสถานภาพทางสังคมของตน

5. รายได้ (Income) รายได้ก็เป็นอีกส่วนหนึ่งของสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ รายได้ย่อมเป็นเครื่องกำหนดความต้องการตลอดจนความคิดเห็นของคนเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ และพฤติกรรมของคน การแนะนำให้ชาวนายากจนบริโภคเนื้อสัตว์ในปริมาณที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการ หรือการแนะนำให้ชาวนาที่ยากจนใช้เครื่องจักรแทนวัวควายในการทำนานั้น คงจะยากกว่าแนะนำให้คนที่มียาได้มาก ๆ ซื้อเครื่องซักผ้า โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือเครื่องมือใหม่ ๆ นอกจากนั้น คนที่มีฐานะดีหรือรายได้สูงยังใช้สื่อมวลชนมากด้วย การใช้สื่อมวลชนของคนที่มีฐานะดีมักจะเป็นการใช้เพียงแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ สำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไปได้

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐานการวิจัย โดยประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันนั้นอาจส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในโครงการ 7 สีปันรักให้โลก แตกต่างกันได้

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม的开รับสื่อ

การสื่อสารนั้นจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในชีวิตของมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดของมนุษย์ ซึ่งได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค แม้ว่าการสื่อสารจะไม่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเป็นความตายของมนุษย์เหมือนกับปัจจัย 4 แต่การที่จะให้ได้มาซึ่งปัจจัย 4 เหล่านั้น ย่อมต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างแน่นอน มนุษย์ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ของตน และเพื่ออยู่ร่วมกับคนอื่น ๆ ในสังคม การสื่อสารเป็นพื้นฐานของการติดต่อของกระบวนการสังคม ยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อนมาก และประกอบด้วยคนจำนวนมาก ขึ้นเท่าใดการสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจอุตสาหกรรม และสังคมจะนำมาซึ่งความสลับซับซ้อน หรือความสับสนต่าง ๆ จนอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจและไม่แน่ใจแก่สมาชิกของสังคม ดังนั้น จึงต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว (ยุพดี สุทธิกุลเจริญ, 2537, น. 3)

ข่าวสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ ความต้องการข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจหรือไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง นอกจากนั้นข่าวสารยังเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เปิดรับมีความทันสมัย สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโลกปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น ดังที่ อัทคิน (Atkin, 1973, p. 208) ได้กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมาก ย่อมมีหูตากว้างไกล มีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อมและเป็นคนทันสมัยทันเหตุการณ์กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย

อย่างไรก็ตาม บุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านมาสู่ตนทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตน ดังนั้น ข่าวสารที่หลั่งไหลผ่านเข้ามาไปยังบุคคลจาช่องทางต่าง ๆ นั้น มักจะถูกคัดเลือกตลอดเวลา ข่าวสารที่น่าสนใจ มีประโยชน์และเหมาะสมตามความนึกคิดของผู้รับสาร จะเป็นข่าวสารที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสาร (กิตติมา สุรสนธิ, 2533, น. 46-47)

การเลือกสรรข่าวสารของบุคคลเป็นสิ่งที่อธิบายถึงพฤติกรรมการสื่อสารของแต่ละบุคคลว่าความแตกต่างกันทางสภาพส่วนบุคคลหรือสภาพจิตวิทยามีผลต่อการเปิดรับข่าวสาร โดยมีกระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ที่แตกต่างกัน

แคลปเปอร์ (Klapper, 1960, pp. 19-25) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ขั้นตอนตามลำดับดังต่อไปนี้

1. **การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure)** เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสารบุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เช่นการเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่งตามความสนใจและความต้องการของตน อีกทั้งทักษะและความชำนาญในการรับรู้ข่าวสารของคนเรานั้นก็ต่างกัน บางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่าน ก็จะชอบฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์มากกว่าอ่านหนังสือ เป็นต้น

2. **การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention)** ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจ ที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องทางด้านความเข้าใจ (Cognitive Dissonance)

3. **การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation)** เมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้ว ก็คาดว่าจะรับรู้ข่าวสารทั้งหมดตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสารเสมอไปเพราะคนเรามักเลือกรับรู้และตีความหมายสารแตกต่างกันไปตามความสนใจ ทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ ฉะนั้นแต่ละคนอาจตีความเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว นอกจากจะทำให้ข่าวสารบางส่วนถูกตัดทิ้งไปยังมีการบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางเป็นที่น่าสนใจของแต่ละบุคคลด้วย

4. **การเลือกจดจำ (Selective Retention)** บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมหรือไม่นำไป ถ่ายทอดต่อในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งค้ำกับความคิดของตนเอง ข่าวสารที่คนเราเลือกจดจำไว้นั้น มักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ค่านิยม หรือความเชื่อของแต่ละคนที่มีอยู่เดิมให้มีความมั่นคงชัดเจนยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลงยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในโอกาสต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งและมีสิ่งที่ไม่สบายใจขึ้น

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลนั้น ฮันท์ และ รูเบน (Hunt & Ruben, 1993, p. 65) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลไว้ดังนี้

1. ความต้องการ (Need) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในกระบวนการเลือกของมนุษย์คือความต้องการ ความต้องการทุกอย่างของมนุษย์ทั้งความต้องการทางกายและใจทั้งความต้องการระดับสูงและความต้องการระดับต่ำ ย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกของเรา เราเลือกตอบสนองความต้องการของเรา เพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการ เพื่อแสดงรสนิยม เพื่อการยอมรับในสังคม เพื่อความพอใจ ฯลฯ

2. ทศคติและค่านิยม (Attitude and Values) ทศคติ คือความชอบและมีใจโน้มเอียง (Preference and Predisposition) ต่อเรื่องต่าง ๆ ส่วนค่านิยม คือหลักพื้นฐานที่เรายึดถือเป็นความรู้สึกที่ว่าเราควรจะทำหรือไม่ควรทำอะไรในการมีความสัมพันธ์กับ สิ่งแวดล้อมและคน ซึ่งทศคติและค่านิยมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมายและการเลือกจดจำ

3. เป้าหมาย (Goal) มนุษย์ทุกคนมีเป้าหมาย มนุษย์ทุกคนกำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตทั้งในเรื่องอาชีพ การเข้าสมาคม การพักผ่อน เป้าหมายของกิจกรรม ต่าง ๆ ที่เรากำหนดขึ้นนี้จะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำเพื่อสนองเป้าหมายของตน

4. ความสามารถ (Capability) ความสามารถของเราเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งรวมทั้งความสามารถด้านภาษามีอิทธิพลต่อเราในการที่จะเลือกรับข่าวสาร เลือกตีความหมาย และเลือกเก็บเนื้อหาของข่าวนั้นไว้

5. การใช้ประโยชน์ (Utility) กล่าวโดยทั่วไปแล้ว เราจะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการที่จะเข้าใจ และจดจำข่าวสารที่เราสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

6. สไตล์ในการสื่อสาร (Communication Style) การเป็นผู้รับสารของเรานั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสไตล์ในการสื่อสารของเรา คือ ความชอบหรือไม่ชอบสื่อบางประเภท ดังนั้นบางคนจึงชอบฟังวิทยุ บางคนชอบดูโทรทัศน์ บางคนชอบอ่านหนังสือพิมพ์ ฯลฯ

7. สภาพ (Context) สภาพในที่นี้หมายถึง สถานที่ บุคคล และเวลาที่อยู่ในสถานการณ์ การสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเลือกของผู้รับสาร การมีคนอื่นอยู่ด้วย มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อและข่าวสาร การเลือกตีความหมายและเลือกจดจำข่าวสาร การที่เราต้องถูกมองว่าเป็นอย่างไร การที่เราคิดว่าคนอื่นมองเราอย่างไร เราเชื่อว่าคนอื่นคาดหวังอะไรจากเรา และการที่คิดว่าคนอื่นคิดว่าเราอยู่ในสถานการณ์อะไร ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเลือกของเรา

8. ประสบการณ์และนิสัย (Experience and Habit) ในฐานะของผู้รับสาร ผู้รับสารแต่ละคนพัฒนานิสัยการรับสารอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการรับข่าวสารของเรา เราพัฒนาความชอบสื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง รายการประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนั้นเราจึงเลือกใช้สื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง สนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง และเลือกจดจำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

โดยธรรมชาติ บุคคลมีแนวโน้มที่จะเปิดรับสื่อตลอดเวลา เพียงแต่จะเปิดรับสื่อใดและอย่างไรเท่านั้น โดยมีปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวกำหนดการเปิดรับ ดังนี้ (ขวัญเรือน กิตติวัฒน์, 2531, น. 23-26)

1. **ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล** มีแนวคิดว่าคนเราแต่ละคนมีความแตกต่างเฉพาะตัวบุคคลอย่างมากในด้านโครงสร้างทางจิตวิทยาส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากลักษณะการอบรมเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน การดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างไม่เหมือนกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับสติปัญญา ความคิด ทักษะ ทักษะการรับรู้ การสนใจ นั่นคือ คนแต่ละคนจะสร้างรูปแบบที่เป็นบุคลิกภาพส่วนตัวขึ้นซึ่งจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบพฤติกรรมของการสื่อสาร โดยเฉพาะในแง่ของการเลือกเปิดรับสาร (Selective Exposure) การเลือกรับรู้ (Selective Perception) และการเลือกจดจำ (Selective Retention) ซึ่งแตกต่างกันไปตามกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of Reference)

2. **ปัจจัยด้านสภาพความสัมพันธ์ทางสังคม** เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสารของคน เนื่องจากคนเรามักจะยึดติดกับกลุ่มสังคมที่ตนสังกัดอยู่เป็นกลุ่มอ้างอิง (Reference Group) ในการตัดสินใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมใด ๆ ก็ตาม นั่นคือ มักจะคล้อยตามกลุ่มในแง่ความคิด ทักษะ และพฤติกรรมเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม

3. **ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนอกระบบการสื่อสาร** เป็นแนวคิดที่นำเอาลักษณะพื้นฐานของคนบางประการที่เหมือนกันมาจัดแบ่งแยกบุคคลเข้าไว้เป็นประเภทเดียวกัน ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ทำให้เกิดความคล้ายคลึงของการเปิดรับเนื้อหาของการสื่อสาร รวมถึงการตอบสนองต่อเนื้อหาดังกล่าวไม่แตกต่างกันด้วย

นอกจากนี้ ชแรมม์ (Schramm, 1973, pp. 121-122) ยังได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับข่าวสารของบุคคลดังนี้

1. ประสบการณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารที่แตกต่างกัน
2. การประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสารที่ผู้รับสารแสวงหาเพื่อตอบสนองจุดประสงค์ของตนอย่างหนึ่งอย่างใด
3. ภูมิหลังที่ต่างกันทำให้บุคคลมีความสนใจแตกต่างกัน
4. การศึกษาและสภาพแวดล้อมทำให้มีความแตกต่างในพฤติกรรมในการเลือก รับสาร

5. ความสามารถในการรับสาร ซึ่งเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจที่ทำให้ พฤติกรรม การเปิดรับสารแตกต่างกัน

6. บุคลิกภาพ ทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การโน้มน้าวใจ และ พฤติกรรม ของผู้รับสาร

7. อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสาร จะทำให้เข้าใจความหมายของ ข่าวสาร หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของข่าวสารได้

8. ทัศนคติ จะเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือ ข่าวสารที่ ได้พบเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนั้น

ชแรมม์ (Scharm) กล่าวถึงหลักการทั่วไปของการเลือกความสำคัญของข่าวสารว่า ขึ้นอยู่กับการใช้ความพยายามน้อยที่สุด (Least effect) และผลที่จะได้ (Promise of reward) ซึ่ง อยู่ในรูปของสูตรการเลือกรับข่าวสารดังนี้

$$\text{การเลือกรับข่าวสาร} = \frac{\text{สิ่งตอบแทนที่คาดหวัง}}{\text{ความพยายามที่ต้องใช้}}$$

จากสูตรนี้จะเห็นได้ว่า คนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารที่ใช้ความพยายามน้อย เช่นข่าวสารต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้ตัว สามารถเลือกรับได้ง่ายและมีสาระประโยชน์ต่อตนเอง ในการเลือก นั้นอาจมีสาเหตุอื่น ๆ อีก เช่น ประสบการณ์ต่างกัน ความสามารถในการประเมินสาระประโยชน์ ของข่าวสาร ตลอดจนสภาวะทางสังคมและจิตใจของแต่ละคนด้วย

สำหรับความหมายของการเปิดรับข่าวสารนั้น เบคเกอร์ (Becker, 1972) ได้ให้ความหมาย ของการเปิดรับข่าวสารโดยจำแนกตามพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารคือ

1. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) กล่าวคือ บุคคลที่จะแสวงหา ข้อมูล เมื่อต้องการให้มีความคล้ายคลึงกับบุคคลอื่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือเรื่องทั่ว ๆ ไป

2. การเปิดรับข้อมูล (Information Receptivity) กล่าวคือ บุคคลจะเปิดรับ ข่าวสาร เพื่อทราบข้อมูลที่ตนเองสนใจ อยากรู้ สนใจ หากมีข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตนเองก็จะให้ความสนใจ เอาใจใส่อ่านหรือดูหรือฟังเป็นพิเศษ

3. การเปิดรับประสบการณ์ (Experience Receptivity) กล่าวคือ บุคคลที่จะเปิดรับ ข่าวสารเพราะต้องการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเพื่อผ่อนคลายอารมณ์

สำหรับเหตุผลในการที่มนุษย์เลือกสนใจหรือตั้งใจรับข่าวสารอย่างไรจากสื่อใดนั้น มี นักวิชาการหลายท่านที่มีความเห็นสอดคล้องกันดังนี้

ไฟรด์สัน, ไรเลย์, และ ฟลาวเวอร์แมน (Friedson, Riley, & Flowerman, 1951) มีความเห็นแนวเดียวกันว่า แรงจูงใจที่ต้องการเป็นที่ยอมรับของสมาชิก ภายในสังคมจะเป็นสิ่งที่

ช่วยกำหนดความสนใจเปิดรับสื่อจากสื่อต่าง ๆ ก็เพื่อตอบสนองความต้องการของตน ซึ่งปรากฏการณ์นี้ เมอร์ตัน (Merton) ไรท์ (Wright) และ วาเบิลส (Waples) เรียกว่า “พฤติกรรมในการแสวงหาข่าวสาร” นักวิชาการเหล่านี้มีความเห็นตรงกันว่า ผู้รับข่าวสารจะเลือกรับข่าวสารจากสื่อใดนั้น ย่อมเป็นไปตามบทบาทและสถานภาพทางสังคมของผู้รับสารก็เพื่อนำไปเป็นหัวข้อในการสนทนา ซึ่งจะทำให้ผู้รับสารรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

วัตถุประสงค์ของการเลือกรับข่าวสาร หรือการบริโภคข่าวสารของผู้รับสารนั้น ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการเลือกเปิดรับข่าวสารไว้ 4 ประการ คือ (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533, น. 40-44)

1. เพื่อการรับรู้ (Cognition) คือผู้รับสารต้องการสารสนเทศ (Information) เพื่อสนองต่อความต้องการและความอยากรู้
2. เพื่อความหลากหลาย (Diversions) เช่น การเปิดรับสื่อเพื่อแสวงหาความร่ำใจ ตื่นเต้น สนุกสนาน รวมทั้งการพักผ่อน
3. เพื่ออรรถประโยชน์ทางสังคม (Social Utility) หมายถึง การต้องการสร้างความคุ้นเคย หรือการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เช่นการใช้ภาษาร่วมสมัย เพื่อหลีกเลี่ยงงานประจำหรือหลีกเลี่ยงคนรอบข้าง
4. การผละสังคม (Withdrawal) เป็นการเปิดรับสื่อหรือเข้าหาสื่อ เพื่อ หลีกเลี่ยงงานประจำหรือหลีกเลี่ยงคนรอบข้าง

แม็คคอมบ์ และ เบคเกอร์ (McCombs & Becker, 1979, pp. 51-52) ได้ให้แนวคิดว่า โดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนมีการเปิดรับข่าวสาร หรือการเปิดรับสื่อ เพื่อตอบสนองความต้องการ 4 ประการคือ

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

อย่างไรก็ตามแม้ว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน มีวัตถุประสงค์ในการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน และมีความต้องการในการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันนั้น แต่โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารอยู่ 3 ลักษณะ (ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์, 2544, น. 13-14) คือ

1. **การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน** โดยผู้รับสารมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่า การบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะช่วยตอบสนองความต้องการของเขาได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือเปลี่ยนลักษณะนิสัย เปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่างได้โดยการเลือกบริโภคสื่อมวลชนนั้นจะขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง เพราะบุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์และความตั้งใจในการใช้ประโยชน์แตกต่างกันไป

2. **การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล** โดยสื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลผู้ที่นำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่จะมีปฏิกริยาโต้ตอบระหว่างกัน โรเจอร์ส และ ชูเมกเกอร์ (Rogers & Shoemaker, 1971) กล่าวว่าในกรณีที่ต้องการให้บุคคลใดเกิดการยอมรับสารนั้นควรที่จะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลนี้จะมีประโยชน์อย่างมากในกรณีที่ผู้ส่งสารหวังผลให้ผู้รับสารมีความเข้าใจกระจ่างชัดเจนและตัดสินใจรับสารได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้น ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (เสถียร เขยประทับ, 2525)

2.1 การติดต่อโดยตรง (Direct Contact) เป็นการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อสร้างความ เข้าใจหรือชักจูงโน้มน้าวใจกับประชาชนโดยตรง

2.2 การติดต่อโดยกลุ่ม (Group Contact of Community Public) โดยกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อบุคคลส่วนรวม ช่วยให้การสื่อสารของบุคคลบรรลุเป้าหมายได้เพราะเมื่อกลุ่มมีความสนใจมุ่งไปในทิศทางใด บุคคลส่วนใหญ่ในกลุ่มก็มีความสนใจในทางนั้นด้วย

3. **การเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ** โดยสื่อเฉพาะกิจ หมายถึง สื่อที่ถูกผลิตขึ้นมา โดยมีเนื้อหาสาระที่เฉพาะเจาะจงและมีจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม (ปรมะ สตะเวทิน 2532, น. 99) ตัวอย่างของ สื่อเฉพาะกิจเช่น จุลสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ ใบปลิว คู่มือ นิทรรศการ เป็นต้น ดังนั้น การเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจนี้ ผู้รับสารจะได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจง

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนี้ จะเห็นได้ว่าข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญในการนำมาประกอบการตัดสินใจของบุคคล ยิ่งบุคคลเกิดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใดบุคคลย่อมต้องการเปิดรับข่าวสารมากขึ้นเท่านั้น โดยไม่จำกัดว่าจะทำการเปิดรับ ข่าวสารจากสื่อใด ไม่ว่าจะเป็น สื่อมวลชน สื่อบุคคล หรือสื่อเฉพาะกิจ แต่ทั้งนี้บุคคลจะทำการเปิดรับ

ข่าวสารเฉพาะเรื่องที่น่าสนใจเท่านั้นเนื่องจากข่าวสารในปัจจุบันมีมากเกินไป ผู้รับสารจะรับไว้ทั้งหมดได้ จึงทำให้เกิดกระบวนการเลือกรับข่าวสารขึ้น อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนก็จะมีเกณฑ์ในการเลือกรับข่าวสารที่แตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล, สภาพแวดล้อมในสังคมนั้น ๆ และวัตถุประสงค์หรือความต้องการที่จะเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันย่อมทำให้มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันได้ด้วย จากแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นการอบความคิดในการศึกษาวิจัย เพื่อชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมการตัดสินใจเข้ามีส่วนร่วมกิจกรรมในโครงการ 7 สปีนรักให้โลก

แนวคิดและขั้นตอนเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจ

กระบวนการตัดสินใจ เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร แต่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ เพราะการรับข่าวสารหรือการมีสิ่งกระตุ้นอื่นให้เกิดการตัดสินใจเราสามารถนำทฤษฎีดังกล่าวมาอธิบายได้เช่นกัน เพราะกระบวนการตัดสินใจในระบบบริหารจำเป็นต้องอาศัยการตัดสินใจส่วนบุคคลร่วมอยู่ด้วย จึงจะประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา การตัดสินใจในระดับบุคคลนั้นมีมูลเหตุมาจากการเริ่มมีพฤติกรรมสัมพันธ์กับบางสิ่งบางอย่าง และจำเป็นต้องทำการตัดสินใจกระทำบางสิ่งบางอย่าง แต่การตัดสินใจกระทำใด ๆ นั้นผู้ตัดสินใจย่อมประเมินทางเลือกต่อการกระทำนั้นมาเป็นอย่างดีแล้ว

ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจ

กระบวนการตัดสินใจ (Decision Making Process) คือ การกำหนดขั้นตอนในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ การพิจารณาโอกาส การประเมินทางเลือก การตัดสินใจการปฏิบัติ และการประเมินผลลัพธ์ แล้วประเมินทางเลือกเพื่อตัดสินใจเลือกทางเลือกเหล่านั้น เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ซึ่ง Herbert Simon กล่าวไว้เมื่อ ค.ศ. 1960 โดยแบ่งระยะของการตัดสินใจออกเป็น 3 ขั้นตอน

ขั้นที่ 1 ช่วงการใช้ความเฉลียวฉลาด (intelligence) ต้องคำนึงว่าปัญหาต้องได้รับการแก้ไขหรือมีโอกาสคงอยู่ ซึ่งจะสามารถใช้ประโยชน์ได้ ในขั้นนี้ข้อมูลจะถูกรวบรวมตามชนิดของปัญหาหรือโอกาส ข้อมูลจำนวนมากจะเป็นข้อมูลดิบ ข้อมูลบางอย่างอาจถูกวิเคราะห์ด้วยโมเดลทางคณิตศาสตร์และกระบวนการอื่น ๆ ซึ่งอาจจะผลิตข้อมูลมากมายขึ้น

ขั้นที่ 2 ขั้นการออกแบบ (design) ผู้ตัดสินใจจะตรวจสอบข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย ปัญหาหรือโอกาสและพยายามที่จะเข้าใจปัญหาหรือโอกาสและสถานการณ์ตัดสินใจ ระหว่างขั้นตอนนี้จะมีการสรุปคำตอบและคัดเลือกเพื่อความเป็นไปได้โดยการใช้องค์ทฤษฎีหรือมาตรฐานซึ่งเป็นแบบเฉพาะ

ขั้นที่ 3 ขั้นทางเลือก (choice) ทางเลือกได้ถูกสร้างขึ้นและนำไปดำเนินการ ความอิสระในการเลือกคำตอบมักจะถูกประเมินออกมาในรูปของควมมีประสิทธิภาพหรือ ประสิทธิภาพ หลังจากนำไปใช้แล้ว

ทั้ง 3 ขั้นตอนตามแนวคิดของ Herbert A. Simon นั้น ได้อธิบายไว้ คือ

ขั้นที่ 1 เป็นการแสวงหาโอกาสเพื่อทำการตัดสินใจ

ขั้นที่ 2 แสวงหาวิธีที่เหมาะสมเพื่อการกระทำ

ขั้นที่ 3 เลือกระหว่างทางเลือกเพื่อนำไปปฏิบัติ

อย่างไรก็ตาม Stanley Young ได้อธิบายไว้ในปี 1966 ด้วยแนวคิดกระบวนการตัดสินใจที่ว่ามี 4 ขั้นตอน

ขั้นตอนแรก เป็นขั้นการพิจารณาถึงตัวปัญหา (identification of problem)

ขั้นตอนที่สอง เป็นขั้นการพิจารณาค้นหาทางเลือก (search for alternatives)

ขั้นตอนที่สาม เป็นขั้นการประเมินทางเลือก (evaluation of alternative)

ขั้นตอนที่สี่ เป็นขั้นการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่นำไปใช้แก้ไขปัญหา

การอธิบายขั้นตอนทั้ง 4 ขั้นตอนของ Stanley Young แม้ว่าจะแสดงให้เห็นถึงความผูกพันกับแนวคิดของ Herbert A. Simon ก็ตาม แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่ามีควมคล้ายคลึงกันมากเพียงแต่ในขั้นตอนที่ 2 และขั้นตอนที่ 3 ของ Stanley Young เท่ากันกับขั้นตอนที่ 2 ของ Herbert A. Simon

ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงกำหนดขั้นตอนในการตัดสินใจในการไม่ออกเสียงเลือกตั้งไว้ 5 ขั้นตอน ขั้นตอนดังกล่าวประกอบด้วย

1. ขั้นตอนการตื่นตัว ที่จะรับรู้ข่าวสารการเลือกตั้ง/การเมือง
2. ขั้นตอนการเกิดความรู้ในตัวผู้สมัคร/พรรค/รัฐบาลในเชิงลบ
3. ขั้นตอนการเกิดความชอบในเรื่องของข่าวสารการเลือกตั้งและชอบในการไม่ออกเสียงเลือกตั้งมากกว่าการไปออกเสียงเลือกตั้ง
4. ขั้นตอนการเกิดความเชื่อมั่นในการไปเลือกตั้ง แต่ไม่ลงคะแนนเสียง
5. ขั้นตอนการตัดสินใจไม่ออกเสียงเลือกตั้ง

รูปแบบ ขั้นตอน และอุปสรรคการตัดสินใจระดับบุคคล

การตัดสินใจส่วนบุคคลเป็นการตัดสินใจที่มีความซับซ้อน เพราะเกี่ยวข้องกับตัวแปรหลายตัวโดยเฉพาะตัวแปรส่วนบุคคล ตัวแปรภายนอกและตัวแปรจากสภาพแวดล้อม นอกจากนั้นยังได้กล่าวถึงการตัดสินใจแบบปรับตัว (adaptive decision) ไว้ว่า จะมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมากและผลลัพธ์ไม่สามารถจะเนได้ เนื่องจากความซับซ้อนและความไม่แน่นอนของปัญหา ผู้ตัดสินใจไม่สามารถเห็นพ้องกันในลักษณะหรือกลยุทธ์ของการตัดสินใจของพวกเขาได้ (สมยศ นาวิการ, 2544, น. 167-168)

1. รูปแบบการตัดสินใจส่วนบุคคล

รูปแบบการตัดสินใจส่วนบุคคลว่ามีลักษณะดังต่อไปนี้ (บุญทัน ดอกโธสง, 2535)

แนวทางเลือกสิ่งทดแทน (the compensatory approach) ตามเงื่อนไขของการเลือกสิ่งทดแทน ดังกรณีของผู้สมัครงานมีคะแนนต่ำกว่าระดับเกี่ยวกับเกณฑ์ของความชำนาญแต่บุคคลนั้นยังถูกพิจารณาเข้ารับทำงาน เพราะบุคคลนั้นมีการศึกษาสูงมาก ดังนั้น การศึกษาจึงเข้ามาทดแทนประสบการณ์ด้านความชำนาญ

แนวทางเลือกเกณฑ์ที่ตั้งไว้ทั้งหมด (the conjunctive approach) ดังกรณีที่ผู้จัดการจะตั้งเกณฑ์รับผู้เข้าทำงานระดับต่ำต้องมีการศึกษาปริญญาจากมหาวิทยาลัย มีความชำนาญ 3 ปี แม้คะแนนส่วนอื่นจะสูงย่อมไม่อยู่ในวินัยที่จะยอมรับเข้าทำงานได้

เลือกความชำนาญที่สุดอย่างใดอย่างหนึ่ง (the disjunctive approach) ดังกรณีที่ผู้จัดการใช้เกณฑ์ที่ดีที่สุดเป็นตัวเลือกจากผู้เข้ามาสสมัครงานผลงานที่เด่นที่สุดอย่างใดอย่างหนึ่งนั้น ย่อมทำให้ผู้สมัครได้รับเลือกเข้าทำงาน เช่น จบการศึกษาระดับปริญญาตรี แต่มีความรู้ทางภาษาอังกฤษดีเป็นกรณีพิเศษ ย่อมได้รับเลือกเข้ามาทำงาน เป็นต้น

2. ขั้นตอนการตัดสินใจระดับบุคคล

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของสื่อที่มีผลต่อการตัดสินใจ ไม่ลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง นั้นจึงนำรูปแบบการตัดสินใจส่วนบุคคลชนิด adaptation decision model ที่ อธิบายไว้ว่า การตัดสินใจเชิงประมาณแต่อาศัยธรรมชาติของตนเองเพื่อการตัดสินใจคือ

1. สัญชาตญาณความรู้ด้วยปัญญาของตนเอง
2. อาศัยข้อมูลต่าง ๆ ในการตัดสินใจปัญหาโดยอาศัยข้อมูลที่เหมาะสม
3. อาศัยความชำนาญ คือ การพัฒนาความสามารถโดยอาศัยความชำนาญจากอดีตหรือความชำนาญที่เคยผ่านเหตุการณ์เช่นนั้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ

4. พิจารณาตามความคิด คือ เป็นผู้จัดการให้ความเห็นใจต่อกลุ่มและตัดสินใจปัญหาตามแนวคิดและความเห็นของกลุ่มเป็นสำคัญ

รูปแบบ adaptation decision model มีความแตกต่างในระยะเวลาตามขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจสามารถแบ่งออกเป็น 3 ช่วงเวลา ดังนี้คือ

ระยะเวลาที่ 1 เป็นรูปที่มีเป้าหมายกำหนดไว้จะมีความแตกต่างกันตามความชำนาญของแต่ละคน ผู้ตัดสินใจสามารถวิเคราะห์ทางเลือกที่เหมาะสมกับตนได้

ระยะเวลาที่ 2 ผู้ตัดสินใจเริ่มต้นที่จะเปรียบเทียบทางเลือกเพื่อการปฏิบัติโดยใช้การคิดเพื่อการตัดสินใจความใกล้เคียงระหว่างความได้เปรียบและเสียเปรียบในทางเลือกแต่ละอัน ผลของการตัดสินใจถือว่าเป็นไปตามอวัสัยหรือเป็นความพอใจของแต่ละคน

ระยะเวลาที่ 3 เป็นระยะวิกฤติเพราะผู้ตัดสินใจจะใช้เป้าหมายทางเลือกและทำการเปรียบเทียบคุณค่าและผลการปฏิบัติงานมาช่วยในการตัดสินใจโดยมีการประเมินผลการเป็นระยะ ๆ หากผลที่ได้ไม่เป็นตามเป้าหมายที่วางไว้ จะทำการปรับเป้าหมายหรือวิธีการ

3. ปัญหาการตัดสินใจในระดับบุคคล

การตัดสินใจในระดับบุคคลนั้นมักมีความเกี่ยวข้องกับอารมณ์ จนส่งผลกระทบต่อตนเองและผู้เกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงได้กล่าวถึงปัญหาการตัดสินใจในระดับบุคคลดังนี้

1. บุคคลมักจะยึดหรือผูกติดอยู่กับการโกหกหลอกลวงและเชื่อตามทุกอย่าง
2. บุคคลมักจะถูกหลอกให้เชื่อในเรื่องที่ล้าลือกันในทางต่าง ๆ และถูกโน้มน้าวให้มีการให้ความสำคัญกับเรื่องที่ถูกโน้มนำนั่นมากขึ้น
3. บุคคลมักจะไม่เชื่อในข้อเท็จจริงในอีกด้านหนึ่ง และเห็นว่าเป็นเพียงเรื่องธรรมดาไม่ให้ความสนใจเท่าที่ควร
4. บุคคลมักจะมองข้ามทุกสิ่งทุกอย่างที่ไม่ใช่ประโยชน์ของตนเอง
5. บุคคลมักยินดีกับคำป้อยอ และให้ความสำคัญกับเรื่องนั้นสูงกว่าเรื่องที่เห็นจริงและชัดแจ้งก็ตาม

4. ข่าวสารกับกระบวนการตัดสินใจ

การตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น เกิดขึ้นจากสภาพการดำเนินการตัดสินใจที่บรรลุผลตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการของการแก้ปัญหา นั้น ถ้าบุคคลใดสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ที่จำเป็นจะต้องตัดสินใจและมีวิธีการเลือกกระบวนการตัดสินใจซึ่งจะทำให้ผลของความสนใจเกี่ยวกับข่าวสารกับกระบวนการตัดสินใจว่ามีความเกี่ยวข้องและเกี่ยวโยงกันเช่นใด การตัดสินใจนั้นข้อมูลข่าวสารมีความเกี่ยวข้องกันอยู่เสมอ การตัดสินใจจะได้ผลดีมาเพียงใดนั้น

จึงขึ้นอยู่กับข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่า แม้จะมีข้อมูลข่าวสารที่น่าเชื่อถือหรือมีความสมบูรณ์มากเพียงใด ปัจจัยส่วนบุคคลก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน คือ หากบุคคลมีทักษะและความชำนาญในการตีความเนื้อหาข้อมูลข่าวสารสูงก็จะมีผลทำให้การตัดสินใจมีความถูกต้องสูงด้วยเช่นกัน

กระบวนการตัดสินใจนั้น คือ วิธีการเป็นขั้น ๆ ที่เริ่มด้วยการวิเคราะห์ข่าวสารโดยการหาคำตอบที่ถูกต้องโดยเลือกทางเลือกที่มีอยู่หลายทางเลือกและเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เช่น เลือกขณะนี้หรือในอนาคต เมื่อแก้ไขปัญหาพื้นฐานของกระบวนการตัดสินใจซึ่งมีลักษณะอยู่ 2 ประการ คือ การตัดสินใจโดยสัญชาตญาณ (intuitive approach) และการตัดสินใจเชิงกระบวนการ (systematic intuitive) นอกจากนี้ยังได้อธิบายวิธีการตัดสินใจเชิงระบบและสัญชาตญาณ (systematic-intuitive approach) ไว้ว่าเป็นการตัดสินใจที่เป็นกระบวนการของแต่ละบุคคลซึ่งจากการรวบรวมข่าวและการสำรวจข่าวเพราะการรวบรวมข่าวและสำรวจตรวจสอบข่าวสารนั้นโดยอาศัยปัญหา ค้นหาวิธีการตัดสินใจที่ถูกต้องและวิธีการตัดสินใจอีกแบบหนึ่งคือ thinking and felling approach ซึ่งการคิด คือฐานของการตัดสินใจโดยอาศัยความมีเหตุผลตามหลักตรรกการคิดนั้นเมื่อผ่านการวิเคราะห์แล้วย่อมเป็นแนวทางในการตัดสินใจ ส่วนความรู้สึกลักษณะนั้นเป็นการตัดสินใจตามการพิจารณาของแต่ละบุคคลในแต่ละความรู้สึกและแต่ละกรณี การตัดสินใจแบบความคิดไม่ขึ้นอยู่กับคน แต่สามารถอธิบายถึงเหตุผลแต่ความรู้สึกนั้นเป็นเรื่องของส่วนบุคคล

ปิยวัฒน์ คำมอญ (2550) ได้สรุป ปัญหาที่พบอยู่ทั่วไปในปัจจุบันคือการขาดข้อมูล ที่นำมาใช้สำหรับการตัดสินใจกิจกรรมที่มีความซับซ้อนมากจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลประกอบการตัดสินใจมากตามไปด้วย คุณภาพของการตัดสินใจสามารถยกระดับให้ดีขึ้นได้ย่อมต้องอาศัยข้อมูลที่มีความถูกต้องและเพียงพอ การได้ข้อมูลมาหลังการตัดสินใจแล้วย่อมไม่ก่อประโยชน์อันใดเลย ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญคือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง กรณีขององค์การคือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานภายใน (internal operations) และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม (environment component) นอกจากนี้ ปิยวัฒน์ คำมอญ (2550, น. 18) ได้อธิบายประเภทของข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ซึ่งพอสรุปได้ว่าข่าวสารแต่ละประเภทมีผลต่อการตัดสินใจในขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการตัดสินใจแตกต่างกัน คือ

1. ขั้นการประเมินทางเลือก เมื่อบุคคลทราบถึงปัญหาที่แท้จริงแล้วจำเป็นต้องแสวงหาเพื่อนำไปประเมินเป็นทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา ในขั้นตอนนี้อาจจำเป็นต้องแสวงหาบุคคลอื่นใกล้เคียงซึ่งมีความใกล้ชิดและคุ้นเคยกับปัญหามาช่วยคิดหาทางแก้ไขแสดงว่าการค้นหาทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหาจำเป็นต้องพึ่งพาข้อมูลข่าวสารจากผู้ที่มีความรู้ความ

เชี่ยวชาญจริง แต่การเลือกได้รับข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มีส่วนทำให้ช่องทางสำหรับการแก้ไข ปัญหาหลายช่องทางจึงจำเป็นต้องเลือกทางแก้ไขปัญหาช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวข้องกับการประเมินทางเลือกจึงต้องออกไปในแนวทางเชิงวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ซึ่งมี ตรรกะแต่ละบุคคลจะเลือกทางเลือกใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับเหตุผลเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยของปัญหา ที่เกี่ยวข้อง เป็นทางเลือกที่ง่ายสำหรับการปฏิบัติ มีจังหวะเวลาที่เหมาะสมเพียงพอสำหรับการ ตัดสินใจเลือกทางเลือกมากน้อยเพียงใด และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในทางเลือกนั้น ๆ

2. ขั้นตอนการตัดสินใจเลือกทางเลือก เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจซึ่ง บุคคลที่ประสบปัญหาจำเป็นต้องมีการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการแก้ไข ปัญหา ในขั้นตอนนี้บุคคลที่ตัดสินใจจำเป็นต้องใช้เวลาอย่างมากในการติดตามสภาพปัญหาจาก การปฏิบัติงาน ต้องพยายามสร้างความเข้าใจให้ทุกคนที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหานั้นได้เข้ามาให้การ สนับสนุนและปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ

แนวคิดขั้นตอนการตัดสินใจ

วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์ (2542) กล่าวว่า การที่บุคคลจะตัดสินใจยอมรับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นั้นจะต้องมีขั้นตอนซึ่งต้องใช้เวลา โดยมีขั้นตอนการตัดสินใจดังนี้

ขั้นต้นตัวรับรู้ (awareness) ในขั้นนี้จะเป็นขั้นแรกของกระบวนการตัดสินใจเนื่องจาก ผู้รับสารได้รับรู้เรื่องใหม่ ๆ เป็นครั้งแรก ยกตัวอย่างเช่น ซึ่งผู้สมัคร พรรคการเมือง นโยบายพรรค เป็นต้น ทั้งนี้เขาจะมีความคิดอย่างกว้าง ๆ และรู้อย่างเล็กน้อยมากในเรื่องคุณสมบัติของแต่ละ อย่างดังกล่าวเหล่านั้นแต่ถ้าเขาสนใจเขาจะพยายามที่จะเรียนรู้มากขึ้น

ขั้นสนใจ (interest) ขั้นนี้ผู้รับสารจะได้พัฒนาความสนใจในความคิดหรือคุณสมบัติ ดังกล่าวของผู้สมัคร หรือพรรคการเมืองว่าเป็นอย่างไร เขาไม่พอใจกับข้อมูลที่เขาอยู่เขาต้องการ รู้เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากขึ้น เขาต้องการและพยายามหารายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมความรู้อย่าง กว้าง ๆ ทั่วไปนั้นไม่เพียงพอสำหรับเขา

ขั้นประเมินผล (evaluation) เมื่อบุคคลได้มีการสะสมความรู้ต่าง ๆ มากขึ้นเขาก็จะ ประเมินค่าทางเลือกแต่ละทางเพื่อการตัดสินใจ โดยใช้ประสบการณ์ในอดีตผสม กับทัศนคติที่เกิด จากการยอมรับข่าวสารข้อมูลของเรื่องต่าง ๆ แต่ละพรรคหรือผู้สมัคร เพื่อช่วยในการเลือกของเขา

ขั้นตัดสินใจ (decision) หลังจากผ่านขั้นตอนการประเมินทางเลือกแล้ว ผู้รับสารก็จะเลือก ผู้สมัคร และพรรคการเมืองที่ตนชอบมากที่สุด

เพื่อให้การสื่อสารทางการเมืองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ส่งสารต้องเลือกใช้ช่องสื่อสาร โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (เพื่อให้ความรู้หรือเข้าใจ) เนื้อหาของสารธรรมชาติของผู้รับสาร และจังหวะเวลา เช่น ถ้าเนื้อหาทางการเมืองที่ถ่ายทอดเป็นเรื่องเกี่ยวกับนโยบายที่ซับซ้อนยากแก่การเข้าใจ ก็อาจต้องใช้สื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อบุคคลมากกว่าวิทยุหรือโทรทัศน์ ถ้าต้องการให้ผู้รับสารที่มีสถานะทางสังคม-เศรษฐกิจต่ำ และอยู่กระจัดกระจายทั่วประเทศทราบเกี่ยวกับประโยชน์ของกฎหมายประกันสังคมซึ่งเพิ่งออกมาใหม่ ก็อาจต้องใช้สื่อวิทยุหรือสื่อบุคคลบางประเภท เช่น ข้าราชการฝ่ายปกครองมากกว่าสื่ออย่างอื่น หรือถ้าผู้ที่มีสิทธิ์ออกเสียงให้เลือกตั้งตนเป็นผู้แทนราษฎร ในขั้นแรกอาจต้องใช้สื่อมวลชนเพื่อบอกผู้มีสิทธิ์ออกเสียงในเขตของตนทราบว่าตนได้ลงสมัครรับเลือกตั้งแล้ว ในขั้นสุดท้าย ๆ ของการรณรงค์เลือกตั้งอาจต้องใช้สื่อบุคคล เช่น ผู้นำทางความคิด หัวคะแนน หรืออาสาสมัครออกไป “เคาะประตูบ้าน” เพื่อจูงใจและกระตุ้นประชาชนผู้สนับสนุนตนให้ไปลงคะแนนเสียงให้ตน

แนวคิดการตัดสินใจของประชาชน

ความหมายของการตัดสินใจ (Decision) (วุฒิชัย จ๋านง, 2523, น. 22-34)

ไซมอนด์ (Simon, 1960) กล่าวว่า การตัดสินใจ คือกระบวนการที่ประกอบไปด้วย เซอาน์ปัญญา (Intelligence Activity) หรือการหาโอกาสที่จะตัดสินใจ หมายถึง การสืบเสาะหาข่าวสาร สภาพทางสิ่งแวดล้อม สำหรับจะใช้ในการตัดสินใจกิจกรรมออกแบบ (Design Activity) หรือการหาแนวทางเลือกที่พอเป็นไปได้หมายถึง เป็นการสร้าง พัฒนา วิเคราะห์ แนวทางต่าง ๆ ที่จะนำไปปฏิบัติได้ กิจกรรมคัดเลือก (Choice Activity) หรือการเลือกทางเลือกจากทางเลือกที่มีอยู่ หมายถึง การเลือกทางเลือกที่เหมาะสมจะนำไปปฏิบัติได้จริง

ความหมายของการตัดสินใจ (Decision) นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

- บาร์นาร์ด (Barnard, 1984) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจว่าเป็นเทคนิควิธีที่ลดทางเลือกลงมาให้เหลือเพียงทางเดียว
- มูดี (Moody, 1986) ได้ให้ความหมายว่า การตัดสินใจเป็นการกระทำที่ต้องทำเมื่อไม่มีเวลาที่จะหาข้อเท็จจริงอีกต่อไป ปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือ เมื่อใดถึงจะตัดสินใจว่าควรหยุดหาข้อเท็จจริง แนวทางแก้ไขจะเปลี่ยนแปลงไปตามปัญหาที่ต้องการแก้ไข ซึ่งการรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวข้องกับการใช้ง่ายและการใช้เวลา

- กิบสัน และ อิวาน เซวิช (Gibson & Ivancevich, 1972) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจไว้ว่า เป็นกระบวนการสำคัญขององค์การที่ผู้บริหารจะต้องกระทำอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลข่าวสาร (information) ซึ่ง ได้รับมาจากโครงสร้างองค์การ พฤติกรรมบุคคล และกลุ่มในองค์การ

- โจนส์ (Jones, 1989) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจขององค์การว่าเป็นกระบวนการ ที่จะแก้ไขปัญหาขององค์การ โดยการค้นหาทางเลือกและเลือกทางเลือกหรือแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การที่ได้กำหนดไว้

จากคำนิยามข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า มีมุมมองของนักวิชาการที่แตกต่างกันไปบ้างในรายละเอียดแต่ประเด็นหลักที่มองเหมือนกันคือ

1. การตัดสินใจเป็นกระบวนการ (process) นั้นหมายความว่า การตัดสินใจต้องผ่านกระบวนการคิด พิจารณาไตร่ตรอง วิเคราะห์แล้วค่อยตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุด มีหลายท่านคิดว่าการตัดสินใจไม่มีขั้นตอนอะไรมาคิดแล้วทำเลย ซึ่งในความเป็นจริงแล้วการคิดก็ต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร (search) การออกแบบ (design) และการเลือก (choice) เพื่อให้สามารถเลือกทางเลือกได้ดีที่สุด

2. การตัดสินใจเกี่ยวข้องกับทางเลือก (solution) การตัดสินใจเป็นการพยายามสร้างทางเลือกให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทางเลือกที่น้อยอาจปิดโอกาสให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือทางเลือกที่ดีกว่าได้ ผู้บริหารที่ดีจำเป็นต้องมีการฝึกฝนการสร้างทางเลือกที่มากขึ้น หลากหลาย ด้วยวิธีการคิดแบบริเริ่ม (initiative) และคิดแบบสร้างสรรค์ (creative thinking)

3. การตัดสินใจเกี่ยวข้องกับโครงสร้างขององค์การ จะเห็นว่าผู้บริหารในแต่ละระดับชั้นก็มีหน้าที่ในการตัดสินใจต่างกัน กล่าวคือ ผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (strategic decision) เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางที่ถูกต้องเพื่อใช้ทรัพยากรที่จำเป็นให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ ผู้บริหารระดับกลางจะตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการ (management decision) เป็นการตัดสินใจเพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารระดับต้นจะตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติการ (Operational decision) เป็นการตัดสินใจดำเนินการควบคุมงานให้สำเร็จตามระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนดไว้

4. การตัดสินใจเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมคน จะเห็นว่าการตัดสินใจเกี่ยวข้องกับตั้งแต่คนเดียว กลุ่มและทั้งองค์การ ซึ่งพฤติกรรมคนแต่ละคนก็แตกต่างกัน ผู้บริหารที่ดีจะต้องมีความเข้าใจและมีจิตวิทยาเกี่ยวข้องกับบุคคลกลุ่ม และองค์การที่ดีพอจึงจะทำให้การตัดสินใจประสบผลสำเร็จได้

ดังนั้นกล่าวได้ว่า การตัดสินใจ คือ ผลสรุปหรือผลขั้นสุดท้ายของกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผลเพื่อเลือกแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ ทรัพยากร และบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติและทำให้งานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

การตัดสินใจ เป็นส่วนหนึ่งของบทบาทของผู้บริหารที่เกิดจากตำแหน่งและอำนาจที่เป็นทางการ คือบทบาทการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) บทบาทผู้จัดการสถานการณ์ที่เป็นปัญหา (Disturbance Handler) บทบาทผู้จัดทรัพยากร (Resource Allocator) และบทบาทผู้เจรจาต่อรอง (Negotiator)

ลักษณะของการตัดสินใจ

กุลชลี ไชยนันตา (2539, น. 18) ได้สรุปลักษณะของการตัดสินใจ ไว้ดังนี้

1. การตัดสินใจเป็นกระบวนการของการเปรียบเทียบผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่จะได้ รับจากทางเลือกหลาย ๆ ทาง โดยที่ผู้ตัดสินใจจะเลือกทางเลือกที่ให้ประโยชน์สูงสุด
2. การตัดสินใจเป็นหน้าที่ที่จำเป็น เพราะทรัพยากรมีจำกัด และมนุษย์มีความต้องการไม่จำกัด จึงจำเป็นต้องมีการตัดสินใจเพื่อให้ได้รับประโยชน์และความพอใจจากการใช้ ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
3. ในการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การ อาจมีการขัดแย้งกัน เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่าย บุคคล ฝ่ายการเงินการบัญชี ฝ่ายการบริหารงานบุคคล แต่ละฝ่ายอาจมีเป้าหมายของการ ทำงานขัดแย้งกัน ผู้บริหารจึงต้องเป็นผู้ตัดสินใจชี้ขาด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การโดย ส่วนรวม
4. กระบวนการตัดสินใจประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนด วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ข้อจำกัด การกำหนดทางเลือก ส่วนที่สอง เป็นการเลือกทางเลือกหรือ กลยุทธ์ ที่ดีที่สุดตามสภาวะการณ์
5. การตัดสินใจมีหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายและลักษณะของปัญหา เช่น อาจแบ่งออกได้เป็นการตัดสินใจตามลำดับขั้น ซึ่งมักเป็นงานประจำ เช่น การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ ตารางการทำงาน เป็นต้น และการตัดสินใจที่ไม่เป็นไปตามลำดับขั้น เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับ ปัญหาที่ไม่ได้เกิดขึ้นประจำ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นนาน ๆ ครั้ง เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับการริเริ่มงาน ใหม่ เช่น ตั้งคณะใหม่ หรือขยายโรงงานใหม่ เป็นต้น

ทฤษฎีการตัดสินใจ

วุฒิชัย จ्ञานงค์ (2523, น. 9) กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นเรื่องของการจัดการที่หลีกเลี่ยง ไม่ได้และในการจัดการนั้น การตัดสินใจเป็นหัวใจในการปฏิบัติงานทุก ๆ เรื่องทุก ๆ กรณีเพื่อ

ดำเนินการไปสู่วัตถุประสงค์ อาจมีเครื่องมือมาช่วยในการพิจารณา มีเหตุผลส่วนตัวอารมณ์ ความรักใคร่ ชอบพอ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ และมีลักษณะเป็นกระบวนการอัน ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ต่อเนื่องกันไป ดังนี้

1. การแยกแยะตัวปัญหา (problem identification) ในขั้นตอนแรกของการตัดสินใจ นั้น เป็นเรื่องราวของการสร้างความแน่ใจ มั่นใจ โดยการค้นหาความเข้าใจกับตัวปัญหาที่แท้จริง ก็เพราะเหตุว่ากระบวนการตัดสินใจจะเริ่มต้นตามขั้นตอนแรก เมื่อผู้ทำ การตัดสินใจมีความรู้สึก ว่าได้เกิดปัญหาขึ้นมา นั่นก็คือ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในว่าได้มีปรากฏบางสิ่ง บางอย่างมิได้ เป็นไปตามที่คาดคิด

2. การหาข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตัวปัญหานั้น (information search) การเสาะหา ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวปัญหานั้นก็คือ การเสาะหาสิ่งที่เป็นสาเหตุหรือสิ่งที่ก่อให้เกิด ปัญหานั้น ซึ่งอาจจะไม่ใช่สาเหตุโดยตรงก็ได้

3. การประเมินค่าข่าวสาร (evaluation of information) เป็นความจำ เป็นที่จะต้อง ประเมินค่าดูว่า ข่าวสารที่ได้มานั้นถูกต้อง เหมาะสมเพียงพอตรงกับเวลา และสามารถที่จะนำไป วิเคราะห์ปัญหาได้หรือไม่

4. การกำหนดทางเลือก (listing alternative) เป็นขั้นตอนสำคัญของการตัดสินใจ คือ การกำหนดทางเลือกมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เป็นการที่พยายามจะครอบคลุมวิถีทางที่จะ แก้ปัญหาได้หลาย ๆ วิธีถ้าเรามีข่าวสารสมบูรณ์สำหรับปัญหาแต่ละเรื่อง เราอาจจะกำหนด ทางเลือกได้เหมาะสมและครอบคลุมอย่างแท้จริงได้

5. การเลือกทางเลือก (selection of alternative) เมื่อได้กำหนดทางเลือกต่าง ๆ ออกมาแล้ว พร้อมทั้งกำหนดลำดับความสำคัญและความเหมาะสมในการแก้ปัญหา ขั้นตอนต่อไป คือ การเลือกทางเลือกที่จะปฏิบัติการต่อไป (selection of a course of action) และขั้นนี้เองที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า เป็นการตัดสินใจอย่างแท้จริง

6. การปฏิบัติตามการตัดสินใจ (implement of decision) เมื่อทางเลือกได้ถูกเลือก เข้ามาแล้ว ก็เป็นการปฏิบัติตามผลของการตัดสินใจหรือทางเลือก

ความสำคัญของข้อมูลในการตัดสินใจ

การตัดสินใจที่จะให้เกิดความผิดพลาดน้อยนั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือ เรื่อง ข้อมูล การใช้ข้อมูลในการตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง หากผู้ตัดสินใจมีการหาข้อมูลและได้ ข้อมูลที่ดีในการตัดสินใจ ก็จะทำให้การตัดสินใจนั้นมีโอกาสของความผิดพลาดเกิดขึ้นได้น้อย

ในทางตรงกันข้ามหากผู้ที่ตัดสินใจจะเลิกการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจแล้ว โอกาสของความผิดพลาดก็ย่อมเกิดขึ้นได้มากในทำนองเดียวกัน

การใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ อาจจัดได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การตัดสินใจที่อยู่ในบริเวณที่มืด (Dark area) หมายถึง การตัดสินใจที่ไม่มีข้อมูลหรือมีข้อมูลน้อย ทำให้ผลของการตัดสินใจไม่แน่นอน (Uncertainty) เกิดความผิดพลาดได้ง่าย
2. การตัดสินใจที่อยู่ในบริเวณที่สลัว (Gray area) หมายถึง การตัดสินใจที่มีข้อมูลอยู่บ้างแต่อาจไม่เพียงพอผลของการตัดสินใจจึงต้องเสี่ยง (Risk) ซึ่งความผิดพลาดยังมีโอกาสเกิดขึ้นได้
3. การตัดสินใจที่อยู่ในบริเวณที่สว่าง (Light area) หมายถึง การตัดสินใจที่มีข้อมูลมากและเป็นข้อมูลที่ดี ผลของการตัดสินใจจะมีความแน่นอน (Certainty) มากขึ้น ความผิดพลาดจึงเกิดขึ้นได้น้อยมาก

จากศึกษาคำจำกัดความและแนวคิดข้างต้น สามารถสรุปความหมาย การตัดสินใจของประชาชนในความหมายกว้าง หมายถึง การตัดสินใจเป็นเรื่องของการจัดการที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะการตัดสินใจเป็นหัวใจในการปฏิบัติงานทุก ๆ เรื่อง ทุก ๆ กรณี เพื่อดำเนินการไปสู่วัตถุประสงค์ โดยมีเหตุผลส่วนตัวอารมณ์ ความรักใคร่ ชอบพอ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ปัจจุบันนี้แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมนับได้ว่าเป็นแนวคิดที่มีการหยิบยกมาใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในด้านการพัฒนา ดังนั้นจึงมีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้หลาย ๆ ความหมายด้วยกันดังนี้

WHO / UNICEF (1978, p. 10) มีแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วมคือการที่กลุ่มของประชาชนก่อให้เกิดกระบวนการ และโครงสร้างที่ประชาชน ในชนบทสามารถที่จะแสดงออก ซึ่งความต้องการของตน การจัดอันดับความสำคัญการเข้าร่วมในการพัฒนาและได้รับประโยชน์จากการพัฒนานั้น โดยเน้นการให้อำนาจการตัดสินใจแก่ประชาชน การรวมตัวที่สามารถจะกระทำการตัดสินใจใช้ทรัพยากร และมีความรับผิดชอบในกิจกรรมที่กระทำในกลุ่ม

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2527, น. 11) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมว่า ความเกี่ยวข้องทาง ด้านอารมณ์ และจิตใจของบุคคล ในสถานการณ์กลุ่ม ซึ่งผลในการเกี่ยวข้องดังกล่าวนี้เองที่เป็นเหตุเร้าใจให้กระทำการบรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่ม ทั้งทำให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมรับผิดชอบกับกลุ่ม

ด้วย การทำงานร่วมกับกลุ่มเพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยความร่วมมือร่วมใจ โดยกระทำดังกล่าว ในห้วงเวลา และลำดับเหตุการณ์ที่ทรงประสิทธิภาพ คือ ถูกจังหวะ และเหมาะสม กับทั้งการทำงาน ดังกล่าวด้วยความรู้สึกผูกพัน ให้ประจักษ์ว่า เชื่อถือได้ แสดงว่า การมีส่วนร่วมเป็นผลของความ ร่วมมือร่วมใจ การประสานงาน และความรับผิดชอบ

รูปแบบของการมีส่วนร่วมของประชาชน

องค์การสหประชาชาติ (United Nations, 1981, p. 8) ได้รวบรวมรูปแบบการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมแบบเป็นไปเอง ซึ่งเป็นไปโดยการอาสาสมัครหรือการรวมตัวกันขึ้นเองเพื่อแก้ไขปัญหาของกลุ่มของตนเอง โดยเน้นการกระทำที่มีได้รับการช่วยเหลือจากภายนอกซึ่งมีรูปแบบที่เป็นเป้าหมาย
2. การมีส่วนร่วมแบบชักนำ ซึ่งเป็นการเข้าร่วมโดยต้องการความเห็นชอบหรือสนับสนุนโดยรัฐบาล เป็นรูปแบบโดยทั่วไปของประเทศที่กำลังพัฒนา
3. การมีส่วนร่วมแบบบังคับ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนร่วมภายใต้การดำเนินนโยบายของรัฐบาล ภายใต้การจัดการโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือโดยการบังคับโดยตรง รูปแบบนี้เป็นรูปแบบที่ผู้กระทำได้รับผลทันที แต่จะไม่ได้รับผลระยะยาว และจะมีผลเสียคือไม่ได้รับการสนับสนุนจากประชาชนในที่สุด

แนวทางการจัดการการมีส่วนร่วมของประชาชน

สมลักษณ์ ไชยเสรีรัฐ (2549, น. 12) ได้แบ่งแนวทางการจัดการการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น 3 ด้านหลัก คือ ด้านประชาชน (Public) ด้านการมีส่วนร่วม (Participation) และด้านภาครัฐ โดยการมีส่วนร่วม (Participation) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ประชาชนที่เป็นบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการพัฒนา ช่วยเหลือ สนับสนุนทำประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมประเมินผล เพื่อให้เกิดการยอมรับ และก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดกันทุกฝ่าย ดังนี้

1. การรับรู้ (Perception)

ต้องสร้างสำนึกให้ทั้งภาครัฐและประชาชน มีความตระหนัก การรับรู้ การยอมรับ ในสิทธิหน้าที่และส่วนร่วมของทุกกลุ่มทุกฝ่าย โดยภาครัฐนั้น เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องสร้างสำนึก

ใหม่ว่ากิจการที่ตนรับผิดชอบไม่ใช่ “รัฐกิจ” หรือ “กิจการของรัฐ” ที่ตนเท่านั้น มีสิทธิตัดสินใจ แต่เป็นสาธารณกิจที่สาธารณชนชอบที่จะมีส่วนร่วมในการคิด ร่วมกระทำหรือตรวจสอบ หากเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ปรับทัศนคติให้ได้เช่นนี้ ก็จะต้องเผชิญกับสภาวะที่อาจเกิดข้อขัดแย้งกับประชาชนกลุ่มที่ต้องการมีส่วนร่วมได้ ส่วนภาคประชาชน การตระหนัก การรับรู้และยอมรับในสิทธิ และหน้าที่ตลอดจนการมีส่วนร่วมนั้น ต้องเข้าใจว่าตนและผู้อื่น ต่างก็มีสิทธิหน้าที่และส่วนร่วม เสมอกันตามหลักการเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต้องยอมรับการ “รวมชอม” และ “ประสานประโยชน์” มิฉะนั้นความแตกต่างในผลประโยชน์และจุดยืน จะนำไปสู่ความขัดแย้งและความรุนแรงในที่สุด

2. ทัศนคติ (Attitude)

ต้องสร้างความเข้าใจและปรับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐและภาคประชาชนทั้งสองฝ่าย ให้มีทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ ภาครัฐจะต้องเห็นการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสิ่งที่ต้องส่งเสริมเพื่อประโยชน์หลายประการ อาทิ เพื่อการได้ข้อมูลข้อเท็จจริงและความคิดที่หลากหลาย รวมทั้งบุคลากรภาครัฐผู้รับผิดชอบด้านการมีส่วนร่วม จะต้อง มีทัศนคติที่ดีต่อประชาชนและต่อกระบวนการมีส่วนร่วม มีการปรับปรุงบทบาทและค่านิยม ตลอดจนต้องมีความอดทนในการทำงานกับประชาชน เพราะการมีส่วนร่วมต้องใช้ระยะเวลายาวนาน ต้องทำอย่างต่อเนื่อง และมีความจริงใจต่อประชาชน ในขณะที่เดียวกันภาคประชาชนเองก็ควรมีท่าทีที่เข้าใจความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน และจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการมีส่วนร่วมและต่อเจ้าหน้าที่เช่นเดียวกัน ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันมากขึ้น ส่งผลให้กิจกรรมการมีส่วนร่วมบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หากทั้งสองฝ่ายต่างมีทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมและต่อกันแล้ว ความร่วมมือ “ประชารัฐ” ก็จะพัฒนาได้ดียิ่งขึ้น

3. การเป็นตัวแทน (Representation)

การสรรหาและคัดเลือกตัวแทน จะต้องคำนึงถึงประชาชนทุกกลุ่ม ทุกฝ่าย เพื่อให้ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ที่หลากหลายทุกกลุ่มนั้นมีตัวแทนเข้าไปร่วมด้วย จะได้ ประสานผลประโยชน์กันจนลงตัวและเกิดความเป็นธรรมขึ้น รวมทั้งควรคำนึงถึงคุณสมบัติของตัวแทนที่ต้องการด้วย โดยพิจารณาจากคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะและความสามารถที่เกื้อหนุนกัน ความสอดคล้องของเทคโนโลยี วัตถุประสงค์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร การตอบสนองซึ่งกันและกัน ความรับผิดชอบ ความมั่นคงด้านการเงิน ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น เป็นต้น นอกจากนี้ กลุ่มที่เป็นตัวแทนจะต้องมีความน่าเชื่อถือจากกลุ่มทั้งหลายหรือ ผู้มีส่วนได้เสีย และมีปัจจัยที่

สำคัญอีกประการหนึ่งที่ต้องตระหนักถึง คือสมาชิกที่เป็นตัวแทนต้องมีความรู้สึกที่จะต้องอาศัยซึ่งกันและกัน

4. ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ (Trust)

การมีส่วนร่วมนั้น ต้องสร้างให้สมาชิกมีความเข้าใจและมีความจริงใจในการเข้าร่วม สิ่งที่จะได้ตามมาคือความเชื่อมั่นและไว้วางใจ (Trust) ในองค์กร โดยการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจกันนั้น ต้องแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน กำหนดให้เป็นรูปธรรมและเป็นวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งการสร้างการเชื่อถือ ศรัทธา ความไว้วางใจกันและกัน เป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้กระบวนการมีส่วนร่วมประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว การสร้างความเชื่อถือไว้วางใจอาจทำได้คือการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง และนำเสนอข้อมูลข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมาครบถ้วน รวมทั้งต้องมีการติดต่อระหว่างสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ บ่อยครั้ง และทำอย่างตั้งใจทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการภายในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในการสร้าง และดำรงไว้ซึ่งความเชื่อมั่นและความไว้วางใจการร่วมมือซึ่งกันและกัน

5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร (Information-sharing)

สร้างกลไกเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากการมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่ทำให้ข้อมูลข่าวสาร ทั้งด้านที่เป็นข้อเท็จจริงและด้านที่เป็นความคิด ความรู้สึก ความคาดหวัง ได้ถูกแสดงออกอย่างหลากหลายลุ่มลึกและสมบูรณ์ครบถ้วนมากขึ้น ซึ่งจะทำให้การวินิจฉัยปัญหาและการเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่หลากหลาย และตรงกับความต้องการมากขึ้น ผลที่ตามมาคือทำให้การตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย และการวางแผนดำเนินไปได้อย่างรอบรู้ รอบคอบและรอบด้านยิ่งขึ้น โดยการที่ประชาชนจะมีส่วนร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นที่จะต้องมีความรู้ และมีข้อมูลข่าวสารเพียงพอ ในนโยบายที่ตนต้องการมีส่วนร่วม ข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ส่วนใหญ่แล้วมักจะเป็นของหน่วยงานที่เป็นผู้ริเริ่มนโยบาย บางส่วนเกิดจากการศึกษาของนักวิชาการและองค์กรพัฒนาเอกชน ดังนั้นประชาชนที่สนใจการมีส่วนร่วมกับนโยบายใดอาจไปขอความร่วมมือและข้อมูลจากบุคคลและองค์กรเหล่านั้น

6. ฉันทามติ (Consensus)

การมีส่วนร่วมเป็นการสร้างฉันทามติ โดยการให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเข้าร่วม ในการหาวิธีแก้ไขปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อนร่วมกัน หาทางออกสำหรับการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในทางสันติ เป็นที่ยอมรับหรือเป็นฉันทามติของประชาสังคม ซึ่งทุกคนยินยอมเห็นพ้องต้องกันในทุก ๆ ขั้นตอนของกระบวนการมีส่วนร่วม โดยเสาหลักของการมีส่วนร่วมที่ดีก็คือการที่ประชาชนสามารถที่จะร่วมมือกัน ลดความขัดแย้ง สร้างข้อตกลงที่มั่นคงยืนยาว การยอมรับระหว่างกลุ่ม และหาข้อสรุปร่วมกันได้ทุกฝ่าย แม้ว่าอาจจะมีความเห็นที่แตกต่างกันก็ตาม ก็ต้อง

สามารถที่จะปรับความเห็นที่ต่างกัน โดยการเจรจาข้อยุติที่ทุกฝ่ายยอมรับกันได้อย่างสันติวิธี เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปที่เห็นพ้องหรือฉันทามติร่วมกันได้ทุกฝ่าย

7. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction)

องค์การการมีส่วนร่วมต้องสร้างให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในองค์กร คือ จะต้องจัด กิจกรรมที่ทำให้มีการพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นของกันและกันเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two Ways Communication) ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่การลดอคติที่มีต่อกันและเกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นระหว่าง ผู้ที่เข้าร่วม สิ่งเหล่านี้ นับว่าเป็นกลไกที่จะช่วยป้องกันความขัดแย้ง ที่อาจจะเกิดขึ้นหรือกรณีที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้ว ก็จะเป็นกลไก ที่ช่วยบรรเทาความขัดแย้งให้ลดระดับความรุนแรงลงได้ ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์ใน กระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนก็ เพื่อที่จะให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้นและรับการสนับสนุน จากสาธารณชน ซึ่งเป้าหมายของกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนก็คือ การให้ข้อมูลต่อ สาธารณชน และให้สาธารณชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการที่นำเสนอหรือนโยบายรัฐ รวมทั้งมี ส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุด ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีสำหรับทุก ๆ คน

8. ความประสงค์หรือความมุ่งหมาย (Purpose)

ต้องกำหนดความประสงค์หรือความมุ่งหมายในการมีส่วนร่วมไว้อย่างชัดเจนว่า เป็นไปเพื่ออะไร ผู้เข้าร่วมจะได้ตัดสินใจถูกว่า ควรเข้าร่วมหรือไม่ การมีความมุ่งหมายที่ต้องการ บรรลุชัดเจน จะนำทางให้สมาชิกผู้เข้าร่วมได้เข้าใจตรงกันและเดินไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะ สะท้อนให้เห็นความเป็นเอกภาพทางความคิดเห็น เอกภาพในการดำเนินกิจกรรม และความเข้มแข็ง ขององค์กร นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมต้องมีกิจกรรมเป้าหมายในการให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วม ต้องระบุลักษณะของกิจกรรมว่า มีรูปแบบและลักษณะอย่างไร เพื่อที่ประชาชนจะได้ตัดสินใจว่า ควรเข้าร่วมหรือไม่ รวมทั้งขั้นตอนของกิจกรรมจะต้องระบุว่าในกิจกรรมแต่ละอย่างมีกี่ขั้นตอน และประชาชนสามารถเข้าร่วมในขั้นตอนใดบ้าง

9. การประเมินผล (Appraisal)

ต้องมีระบบการประเมินผล เนื่องจากการประเมินผลเป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการ มีส่วนร่วม และถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิด ประโยชน์สูงสุด องค์กรใดที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม โปร่งใส และซื่อสัตย์คนดี ส่วนตัวออกได้มากที่สุด ถือว่าองค์กรนั้นใช้เครื่องมือได้อย่างได้ผลและเกิดประโยชน์ ในทำนอง เดียวกันการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพขององค์กรได้เช่นเดียวกัน ซึ่งผลของกระบวนการประเมินผลก็จะกลายเป็นปัจจัย นำเข้าในกระบวนการมีส่วนร่วมในขั้นตอนการวางแผน เพื่อนำปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในทาง

ปฏิบัตินาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลงาน (Performance Appraisal) จึงต้องเริ่มตั้งแต่การเข้าร่วมควบคุมร่วมติดตาม ร่วมประเมินผล ร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่จัดทำไว้ทั้งโดยเอกชนและรัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

10. ความโปร่งใส (Transparency)

ปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรการมีส่วนร่วมให้มีความโปร่งใส เนื่องจากการมีส่วนร่วมนั้น เป็นกระบวนการที่ทำให้ประชาชนมีโอกาสตรวจสอบการใช้ดุลยพินิจ สำหรับการตัดสินใจของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ซึ่งจะก่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินการ ลดการทุจริตและข้อผิดพลาดของนโยบาย แผน โครงการลงได้ โดยการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในองค์กร ซึ่งความโปร่งใสเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย ความไว้วางใจ การเปิดเผยข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล และกระบวนการตรวจสอบ

11. ความเป็นอิสระ (Independence)

องค์กรการมีส่วนร่วมจะต้องมีความเป็นประชาธิปไตย โดยการให้เกียรติยอมรับความคิดเห็นของกันและกัน สมาชิกทุกคนในองค์กรมีอิสระทางความคิด การที่สมาชิกมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและตัดสินใจ จะเป็นปัจจัยให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกัน ซึ่งหลักการและเงื่อนไขสำคัญของการมีส่วนร่วมประการหนึ่งคือ ความเป็นอิสระ หรือความสมัครใจที่จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วม การบังคับไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของการคุกคาม การระดม และการว่าจ้าง ไม่ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วม

12. ก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง (Onward-doing)

องค์กรการมีส่วนร่วม ต้องเปิดโอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เนื่องจากการมีส่วนร่วมของประชาชน ทำให้เกิดประสบการณ์ การเรียนรู้ใหม่ ความคิดใหม่ที่ทำทนายอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนที่ก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง ภาครัฐจะต้องเตรียมประชาชนให้มีความพร้อมและเห็นประโยชน์ของการมีส่วนร่วม ด้วยการให้ความรู้ และการสร้างความเข้าใจในบทบาทของการมีส่วนร่วมภาคประชาชน รวมทั้งมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง โดยความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกจะเป็นตัวกำหนดที่สำคัญ ที่จะทำให้การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างต่อเนื่อง จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะบ่งบอกถึงความเข้มแข็งของการมีส่วนร่วม รวมทั้งจะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่า การเปลี่ยนแปลงจะเป็นไปในทิศทางที่พึงปรารถนา ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนและสังคม

13. เครือข่าย (Network)

ส่งเสริมให้มีการผนึกกำลังร่วมกันของทั้งภาครัฐ และภาคประชาชนในลักษณะเครือข่ายคือ การที่จะต้องมาทำความเข้าใจกัน มาผนึกกำลังกันเป็นหนึ่งเดียวที่สำคัญต้องเป็นไปเพื่อสร้างผลประโยชน์ในเชิงการทำงานร่วมในรูปกิจกรรม โครงการ แผนงาน ที่จะต้องอาศัยความร่วมมือกัน ต้องผนึกกำลังขอความร่วมมือ หรืออาศัยการทำกิจกรรมร่วมมือกันหลายองค์กร ซึ่งเครือข่ายความร่วมมือจะต้องเกิดขึ้นจากวิถีคิดของสมาชิก ผู้บริหาร และบุคคลในชุมชนเป็นหลัก โดยเครือข่ายความร่วมมือนั้น จำเป็นต้องให้มีตัวแทนของประชาชนมาพบปะพูดคุยเพื่อก่อตัวและกล่าวถึงวัตถุประสงค์ร่วมกัน ดังนั้น เครือข่ายการมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการเชื่อมโยงสมาชิกในกลุ่มหรือเชื่อมโยงองค์กรการมีส่วนร่วมกับสมาชิก ประชาชน และกลุ่ม / องค์กรต่าง ๆ ในชุมชนเข้าด้วยกัน โดยมีรูปแบบความสัมพันธ์การมีส่วนร่วมในแนวราบขององค์การการมีส่วนร่วมและชุมชน รวมทั้งเป็นกระบวนการส่งเสริมสนับสนุนประชาชนให้สามารถพัฒนาชุมชนของตนเอง โดยอาศัยเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการทำงานของคนในชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาของคนและปัญหาส่วนรวมในชุมชน ซึ่งการดำเนินงานของเครือข่ายจะนำไปสู่การพัฒนาการมีส่วนร่วมที่ยั่งยืนได้ในที่สุด

ระดับของการมีส่วนร่วม

การแบ่งระดับของการมีส่วนร่วมสามารถ แยกได้ตามระดับความเข้มของการมีส่วนร่วมตามแนวคิดสมาคมสาธารณสุขของอเมริกา ได้กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมนั้นไม่ได้มีความแปรเปลี่ยนเฉพาะชนิด (Kinds) และปริมาณของกิจกรรมที่กระทำเท่านั้น แต่ยังมีความแปรเปลี่ยนในระดับความเข้ม (Degree) ในการเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการริเริ่มและวางแผนกิจกรรม ดังนั้น พิสัยของการมีส่วนร่วม อาจจะมีตั้งแต่ระดับการยอมรับบริการที่จัดไว้ให้แล้วไปจนถึงการรวมกลุ่มเพื่อตัดสินใจและริเริ่มโครงการพัฒนาเอง ซึ่งระดับความเข้มของการมีส่วนร่วม หรือระดับการมีส่วนร่วมตามแนวคิดของสมาคมสาธารณสุขของอเมริกานั้น อาจจำแนกได้ 3 ระดับ คือ

1. ระดับการตัดสินใจ (Decision making) ในระดับนี้ประชาชนจะเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน และจัดการกับกิจกรรมการพัฒนาด้วยตัวของเขาเอง (Level of responsibility by themselves)

2. ระดับการร่วมมือ (Cooperation) ในระดับนี้ประชาชนจะให้ความร่วมมือต่อแผนงานที่ริเริ่ม โดยหน่วยงานภายนอก ซึ่งอาจต้องการความเสียสละจากประชาชน ในด้านเวลา

ทรัพยากร และแรงงาน เพื่อช่วยให้โครงการประสบผลสำเร็จ การมีส่วนร่วมในระดับนี้ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมในระดับที่ยอมรับได้ (Acceptable level of participation)

3. ระดับการใช้ประโยชน์ (Utilization) ในระดับนี้ประชาชนจะยอมรับและใช้ประโยชน์จากบริการที่ได้วางโครงการไว้ให้เป็นการมีส่วนร่วมในระดับการยอมรับบริการเท่านั้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมที่กล่าวมาในข้างต้น แสดงให้เห็นว่า แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมนี้ มุ่งเน้นในการประสานความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ และการยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาการตัดสินใจมีส่วนร่วม ที่มีต่อโครงการ 7 สีปันรักให้โลก ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือสื่อของโครงการ 7 สีปันรักให้โลก ว่ากลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วมเป็นอย่างไร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาพร รัตนะรัต (2542) ศึกษาเรื่อง “การสำรวจพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อโทรทัศน์ และการมีส่วนร่วม ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม กับความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เขตกรุงเทพมหานคร” จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการชมรายการโทรทัศน์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับนาน ๆ ครั้ง การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลางและความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก พฤติกรรมการเปิดรับสื่อโทรทัศน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเปิดรับข่าวสารสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมการเปิดรับสื่อโทรทัศน์แตกต่างกัน มีความรู้ไม่แตกต่างกัน พฤติกรรมมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน มีความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

สุวลักษณ์ ห่วงเย็น (2542) ศึกษาเรื่อง “การศึกษากิจกรรมการใช้สื่อ กับ ความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมการ ประหยัดไฟฟ้าของนักเรียนผู้ร่วมโครงการห้องเรียนสีเขียว การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่า เพศของนักเรียนความถี่ในการเข้าใช้ห้องเรียนสีเขียว และหน่วย (กิจกรรม) ของการใช้ห้องเรียนสีเขียวที่วัดความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรม ของนักเรียนนั้นไม่มีความแตกต่างในการประหยัดไฟฟ้า และจากการสัมภาษณ์ คณะผู้ปฏิบัติงานของ โครงการ ได้สำรวจพบว่า นักเรียนของโครงการห้องเรียนสีเขียว มีความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมในการประหยัดไฟฟ้าในทางที่ดีขึ้น เพราะนักเรียนได้รับสื่อจากห้องเรียน สีเขียว สื่อวิทยุ โทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์ เข้าไปเสริมทำให้นักเรียนได้เรียนรู้ และเข้าใจถึงการกำเนิดพลังงานไฟฟ้า การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมมากขึ้นอันเป็นผลกระทบต่อการประหยัดไฟฟ้าที่ดีในอนาคต

ศิริพร อ้วนคำ (2544) ศึกษาเรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของนักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมดีเด่นเฉลิมพระเกียรติ” จากผลการวิจัยพบว่า นักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมดีเด่นเฉลิมพระเกียรติ ที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเรื่องสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน นักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมดีเด่นเฉลิมพระเกียรติ ที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน นักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมดีเด่นเฉลิมพระเกียรติ ที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน การเปิดรับข่าวสารเรื่องสิ่งแวดล้อมของนักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมดีเด่นเฉลิมพระเกียรติ ไม่มีความแตกต่างกับความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมของนักเรียน การเปิดรับข่าวสารเรื่องสิ่งแวดล้อมของนักเรียนในโรงเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมดีเด่นเฉลิมพระเกียรติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของนักเรียน และความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมของนักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมดีเด่นเฉลิมพระเกียรติ ไม่มีความแตกต่างกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของนักเรียน

สุภาวดี อินนุพัฒน์ (2546) ได้ศึกษา การเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ และการมีส่วนร่วมในโครงการประหยัดไฟฟ้ากำไร 2 ต่อ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในโครงการในระดับมาก ซึ่งเป็นผลมาจากการเปิดรับข่าวสารและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโครงการ สำหรับเหตุผลในการเข้าร่วมโครงการฯ ของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ต้องการส่วนลดค่าไฟฟ้า 20% โดยกลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยได้รับส่วนลดค่าไฟฟ้า โดยจะได้ลดเป็นเวลา 1-2 เดือนและมีแนวโน้มที่จะประหยัดพลังงานไฟฟ้าต่อไปในอนาคต แม้จะสิ้นสุดโครงการฯ แล้วก็ตาม

ปิยวัฒน์ คำมอญ (2550, น. 84-86) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของสื่อต่อการเรียนรู้ทางการเมืองของเยาวชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า 1) นักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมประชาธิปไตยอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาแต่ละด้านจะเห็นได้ว่านักเรียนมีพฤติกรรมประชาธิปไตยด้านความสามัคคีมากที่สุด รองลงมาคือ ความคิดสร้างสรรค์ และเคารพในสิทธิของผู้อื่น ตามลำดับ 2) นักเรียนชายและ นักเรียนหญิงมีพฤติกรรมประชาธิปไตยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยที่ นักเรียนหญิงมีพฤติกรรมประชาธิปไตยมากกว่านักเรียนชาย 3) การอบรมเลี้ยงดูแบบควบคุมและแบบให้พึ่งตนเองเร็วส่งผลต่อพฤติกรรม

ประชาธิปไตย 4) บรรยายภาศในโรงเรียนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมประชาธิปไตยมากที่สุด คือ บรรยายภาศในโรงเรียนด้านจิตใจ รองลงมาคือ บรรยายภาศในโรงเรียนด้านกายภาพ

สุรยุทธ์ หลิมตระกูล (2544) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้: ศึกษาเฉพาะกรณี ป่าชุมชนบ้านห้วยสะพาน ตำบลหนองโรง อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาเชิงปริมาณ ผลการวิจัย พบว่า การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง เพศชายมีส่วนร่วมมากกว่าเพศหญิง ผู้มีอายุมากมีส่วนร่วมมากกว่าผู้มีอายุน้อย ผู้มีการศึกษาสูงมีส่วนร่วมมากกว่าผู้มีการศึกษาต่ำ ผู้ที่อยู่อาศัยในชุมชนมานานมีส่วนร่วมมากกว่าผู้ที่อยู่อาศัยมาไม่นาน ผู้ที่ประกอบอาชีพภาค เกษตรกรรมมีส่วนร่วมมากกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพนอกภาคเกษตรกรรม ผู้มีรายได้สูงมีส่วนร่วม มากกว่าผู้มีรายได้ต่ำ ผู้ที่เคยเป็นสมาชิกกลุ่มในชุมชนมาก่อนมีส่วนร่วมมากกว่าผู้ที่ไม่เคยเป็น สมาชิกกลุ่มมาก่อน ผู้ที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับป่าชุมชนมากมีส่วนร่วมมากกว่าผู้ที่ได้รับข่าวสาร เกี่ยวกับป่าชุมชนน้อย

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า ในสถานการณ์ของสังคมปัจจุบันให้ความสำคัญ กับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมมากขึ้น พร้อมทั้งสร้างกลยุทธ์ให้มีความน่าสนใจ เพื่อการเข้าถึง กลุ่มเป้าหมาย ให้เกิดพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการ ดังนี้ ผู้ศึกษา จึงมีความ สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายในโครงการ 7 สีปันรักให้โลก