

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง " การติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ " ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี แนวคิด ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎี

- 1.1 กระบวนการแนะแนวการศึกษา
- 1.2 ประโยชน์ที่ได้จากการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ
- 1.3 การให้บริการปรึกษาแนะแนวตามทฤษฎีของแอดเลอร์
- 1.4 การสื่อสารระหว่างบุคคล
- 1.5 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
- 1.6 ผู้รับสาร

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการแนะแนวการศึกษา

การแนะแนวการศึกษา (Educational Guidance) หมายถึง กระบวนการช่วยเหลือบุคคลให้ได้รับความสำเร็จทางการศึกษา ตามความสามารถของเขา บางครั้งการที่บุคคลใดก็ตามไม่สามารถประสบความสำเร็จทางการศึกษาได้นั้น อาจเป็นเพราะมีอุปสรรคหรือปัญหาต่างๆ เช่น เลือกเรียนวิชาที่ไม่เหมาะสม ขาดวิธีการเรียนที่ดี ขาดจุดมุ่งหมายทางการศึกษา ที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการเรียน ด้วยเหตุนี้การแนะแนวการศึกษาจึงมีความสำคัญ ทั้งนี้เพื่อขจัดปัญหาต่างๆ ให้ลดน้อยลงหรือหมดไป

กระบวนการแนะแนวการศึกษาตามหลักสากล ประกอบไปด้วยงานบริการ 5 ด้าน คือ (วัฒนา พัชรานิช , 2531)

1. บริการศึกษาเด็กเป็นรายบุคคล (Individual Inventory Service)

การศึกษาและสำรวจเด็กเป็นรายบุคคล ช่วยให้เจ้าหน้าที่แนะแนวรู้จักและเข้าใจเด็กมากยิ่งขึ้น และสามารถหาทางช่วยเหลือได้ถูกต้อง โดยมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญคือ " การรวบรวมข้อมูลเด็กรายคน "

หลักในการรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลที่ได้ต้องชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย
2. ข้อมูลที่จัดทำต้องตรงตามความเป็นจริง และสรรหามาอย่างดี
3. เป็นข้อมูลปัจจุบัน เทาทันเหตุการณ์
4. เมื่อได้ข้อมูลหลาย ๆ อย่างแล้ว ต้องเก็บรวบรวมเป็นหมวดหมู่อย่างมีระเบียบ
5. ข้อมูลที่ได้ต้องเก็บเข้าแฟ้ม เพื่อสะดวกในการค้นหา

ลักษณะของข้อมูลที่ควรรวบรวม

1. ประวัติของเด็ก
2. สภาพครอบครัว
3. การศึกษา
4. สุขภาพ
5. ความสนใจ ความต้องการและความถนัดของเด็ก
6. ระดับสติปัญญา
7. สภาพแวดล้อม
8. ประสบการณ์ต่าง ๆ
9. ชีวิตภายในโรงเรียน เพื่อนสนิท
10. การปรับตัวของเด็ก

ทั้งนี้วิธีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวเด็กมากมายหลายวิธีเช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การเขียนอัตชีวประวัติ การออกแบบสอบถาม และการไปเยี่ยมบ้าน เป็นต้น

2. บริการสนเทศ (Information Service)

บริการสนเทศ คือการให้ความรู้ ข่าวสารต่าง ๆ นอกเหนือจากการเรียน ช่วยให้เด็กมีความรู้มากขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยกระตุ้นให้เด็กเกิดความสนใจที่จะวางแผนการในชีวิต และช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่ออาชีพต่างๆ รวมทั้งสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและสนใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สุด บริการสนเทศยังส่งเสริมให้เด็กมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ อย่างถูกต้อง และเป็นไปตามหลักของธรรมชาติ

บริการสนเทศ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 บริการสนเทศทางการศึกษา (Educational Information) เป็นบริการที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการศึกษา เช่น การเข้าศึกษาต่อ การเข้าใจหลักสูตร ทุนการศึกษา การเลือกวิชาเรียน คุณสมบัติของผู้สมัคร การรู้จักแบ่งเวลาในการศึกษาค้นคว้า รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติตนไปสู่ความสัมฤทธิ์ผลในการเรียน

2.2 บริการสนเทศทางอาชีพ (Occupational Information) เป็นการบริการที่ช่วยให้เด็กทราบข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพต่าง ๆ คุณสมบัติของบุคคลที่จะประกอบอาชีพแต่ละอาชีพ ความก้าวหน้าในอาชีพ สวัสดิภาพในการประกอบอาชีพนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยให้เด็กประกอบอาชีพไปในทางสุจริต มีนิสัยในการปฏิบัติงานที่ดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2.3 บริการสนเทศทางด้านส่วนตัวและสังคม (Personal Social Information) เป็นบริการที่ช่วยให้เด็กเข้าใจและรู้จักตนเองเป็นอย่างดี ทำให้สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนฝูง ปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองตลอดจนพฤติกรรมของมนุษย์ รู้จักการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และรู้จักการให้อภัยซึ่งกันและกัน จนเป็นที่ยอมรับของสังคม

3. บริการให้คำปรึกษา (Counseling Service)

การให้คำปรึกษา เป็นกระบวนการที่ผู้แนะแนวให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหา เพื่อช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหามาของตนเองได้อย่างฉลาด และสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดี นอกจากนี้การให้คำปรึกษายังมีขอบข่ายครอบคลุมถึงการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการศึกษา อาชีพ และสังคมอีกด้วย

บริการให้คำปรึกษาถือเป็น " หัวใจของบริการแนะแนว " จนบางครั้งมีผู้สับสนว่า บริการแนะแนวก็คือบริการให้คำปรึกษา ทั้งนี้เพราะบริการแนะแนวจะจัดบริการให้คำปรึกษา อย่างเป็นทางการ ซึ่งสามารถมองเห็นได้ชัดเจนกว่าบริการอื่นๆ ความจริงแล้วบริการให้คำปรึกษา นั้นเป็นบริการหนึ่งของบริการแนะแนวนั่นเอง

หลักในการให้คำปรึกษา

- 3.1 การให้คำปรึกษาจะต้องกระทำไปโดยความสมัครใจของผู้ที่มาขอรับคำปรึกษา (Counselee) ไม่มีการบังคับหรือขอร้องแต่อย่างไร
- 3.2 ผู้ให้คำปรึกษา (Counselor) ต้องมีความรู้ ผ่านการอบรม มีประสบการณ์ และฝึกฝนเกี่ยวกับการให้คำปรึกษามาโดยเฉพาะ พร้อมทั้งทำหน้าที่ของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.3 ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้มาขอคำปรึกษาเข้าใจและรู้จักตนเอง สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง การแก้ไขปัญหามิใช่หน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษา
- 3.4 ผู้ให้คำปรึกษาต้องสามารถเข้าใจได้ว่า ปัญหาทุกอย่างไม่สามารถแยกออกจากปัญหาอื่น ๆ ได้ อาจต้องมีความสัมพันธ์กัน
- 3.5 การให้คำปรึกษาต้องเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ความแตกต่างของสภาพแวดล้อม โดยต้องคำนึงถึงเสมอว่าปัญหาอย่างเดียวกันแต่ต่างบุคคล ไม่สามารถใช้วิธีแก้ปัญหามาตรฐานเดียวกันได้
- 3.6 การให้คำปรึกษาต้องยึดหลักในการให้บุคคลสามารถปรับตัวได้ ปัญหาบางอย่างที่ไม่อยู่ในความสามารถของผู้ให้คำปรึกษาจะแก้ไขได้ ก็ไม่ควรกระทำไปโดยขาดความมั่นใจ ควรให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือต่อไป

4. บริการจัดวางตัวบุคคล (Placement Service)

การจัดวางตัวบุคคล เป็นการวางตัวบุคคลให้เหมาะสมกับงานตามที่คัดเลือก เป็นบริการที่ช่วยให้บุคคลได้เรียนตามวิชาที่ตนเองชอบ ช่วยให้มีโอกาสเรียนและประกอบอาชีพ ตรงตามความสามารถของตนเอง

ประเภทของการจัดวางตัวบุคคล

- 4.1 การจัดวางตัวบุคคลทางการศึกษา (Educational Placement) ช่วยให้เด็กเข้าใจถึงความรู้ ความสามารถของตนเอง เพื่อสามารถเลือกเรียนวิชาที่สนใจและมีความถนัดได้
- 4.2 การจัดวางตัวบุคคลทางด้านอาชีพ (Job Placement) ช่วยให้เด็กเกิดความเข้าใจ และพร้อมที่จะทำงานตามความสนใจของตนเอง

5. บริการติดตามผล (Follow-up Service)

บริการติดตามผล เป็นการติดตามดูว่าการจัดบริการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินไปแล้วนั้น ได้ผลมากน้อยเพียงใด มีปัญหาอะไรบ้าง และประสบผลสำเร็จในการแก้ปัญหาหรือไม่

5.1 การสัมภาษณ์เด็กด้วยตนเอง เพื่อจะได้ทราบถึงผลของการช่วยเหลือว่า ประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด

5.2 การสัมภาษณ์บุคคลที่อยู่ใกล้ชิดเด็ก เช่น เพื่อนนักเรียน เพื่อนบ้าน ญาติพี่น้อง บิดามารดา เพื่อทราบถึงผลของการบริการ

5.3 การส่งแบบสอบถามไปยังเด็กที่จบการศึกษาไปแล้ว หรือให้เด็กที่ยังศึกษาอยู่ กรอกแบบสอบถาม เพื่อจะได้ทราบผลของการให้บริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ

1. เป็นการช่วยให้ผู้รับบริการแนะแนวและผู้ปกครองได้มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง เกี่ยวกับการไปศึกษาในต่างประเทศ ทั้งในแง่ของระบบการศึกษา หลักสูตร สาขาวิชาที่เปิดสอน วิธีการเรียนการสอน ตลอดจนความก้าวหน้าทางวิทยาการด้านต่างๆ และโอกาสของผู้รับบริการแนะแนวในการเข้าศึกษา รวมทั้งโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการศึกษา ความก้าวหน้าในวิชาชีพ รวมถึงค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการศึกษาด้วย

2. ช่วยให้ผู้รับบริการแนะแนวได้รู้จักตนเอง และสามารถประเมินศักยภาพของตน ในการที่จะไปศึกษาต่อในต่างประเทศให้ประสบความสำเร็จ

3. ช่วยให้ผู้รับบริการแนะแนวรู้จักคิดใช้เหตุผล มีความรอบคอบในการตัดสินใจ ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ

4. ช่วยให้ผู้รับบริการแนะแนวได้เรียนรู้วิธีที่จะช่วยตนเองในอนาคต โดยเจ้าหน้าที่แนะแนวจะทำหน้าที่เป็นเพียงผู้ช่วยเหลือในการให้ข้อมูลและคำแนะนำ ซึ่งการทำเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการแนะแนวได้เรียนรู้ในหลายๆสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ในการไปศึกษาต่อต่างประเทศ เช่น ด้านการค้นคว้าหาข้อมูลการตัดสินใจ และการรับผิดชอบต่อตนเอง เป็นต้น

5. ช่วยพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรบุคคลของชาติให้รู้สึกว่าตนเองมีค่า มีประโยชน์ต่อสังคม เมื่อได้ไปศึกษาต่อในสาขาวิชาที่สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ และจะเป็นผู้มีส่วนช่วยในการพัฒนาประเทศต่อไป

6. ช่วยไม่ให้เกิดการสูญเสียค่าทางการศึกษา เพราะมุ่งแนะแนวให้ผู้รับบริการแนะแนวไปศึกษาตามความถนัด และความชำนาญของตน เพื่อจะได้ประสบความสำเร็จในการศึกษาต่อ และให้ข้อมูลเพื่อให้ไปศึกษาในสาขาวิชาที่อยู่ในความต้องการของตลาดแรงงานในประเทศด้วย

การให้บริการปรึกษาแนะแนวตามทฤษฎีของแอตเลอร์

ทฤษฎีแอตเลอร์มีจุดมุ่งหมายในเรื่องการให้บริการปรึกษาแนะแนวอยู่ 4 ประการ คือ

1. สร้างความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการแนะแนว (Counselor) และผู้รับบริการแนะแนว (Client) ให้เกิดความเข้าใจกันอย่างลึกซึ้ง ทฤษฎีแอตเลอร์เชื่อในเรื่องของความเท่าเทียมกันระหว่างผู้ให้บริการแนะแนวและผู้รับบริการแนะแนว ถึงแม้ผู้ให้บริการแนะแนวและผู้รับบริการแนะแนวจะมาร่วมกันในการสร้างจุดหมายปลายทาง โดยผู้ให้บริการแนะแนวเป็นผู้สร้างบรรยากาศ และเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการให้บริการปรึกษาแนะแนว แต่ตัวผู้รับบริการแนะแนวเองก็มีบทบาทที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าผู้ให้บริการแนะแนว บางครั้งความสัมพันธ์อาจเริ่มต้นจากการสร้างข้อตกลง (Contract) ระหว่างทั้งผู้ให้บริการแนะแนวและผู้รับบริการแนะแนวในเรื่องของจุดมุ่งหมายที่ต้องการให้เกิดขึ้น การสร้างข้อตกลงนี้เป็นความพยายามที่จะให้ผู้รับบริการแนะแนวรับผิดชอบต่อการตัดสินใจของตนเอง

2. ช่วยให้ผู้รับบริการแนะแนวเข้าใจความต้องการ ความเชื่อ แรงจูงใจ และจุดมุ่งหมายของวิถีชีวิตตนเอง เนื่องจากแอตเลอร์เชื่อว่ามนุษย์เป็นผู้สร้างวิถีชีวิตของตน ดังนั้นในการเข้าใจโลกของผู้รับบริการแนะแนวและการดำเนินชีวิตของเขา ผู้ให้บริการแนะแนวจึงจำเป็นต้องพยายามมองเห็นถึงความเชื่อ ทศนคติ และโลกทัศน์ของผู้รับบริการแนะแนว ซึ่งถือเป็นการเข้าใจบุคคลทั้งตัว (Holistic)

3. ช่วยให้ผู้รับบริการแนะแนวเกิดการเรียนรู้อย่างแจ่มแจ้ง กับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของตนเอง ซึ่งอาจเกิดจากการสร้างเป้าหมายชีวิตที่ผิดๆ แม้ว่าผู้ให้บริการแนะแนวจะต้องมีบุคลิกภาพที่เห็นอกเห็นใจ เข้าใจและยอมรับในตัวผู้รับบริการแนะแนวก็จริงอยู่ แต่ในขณะเดียวกันผู้ให้บริการแนะแนวก็ต้องใช้วิธีเผชิญหน้า (Confrontation) ด้วยเช่นกัน แต่การเผชิญหน้านั้นควรจะใช้ควบคู่ไปกับการให้กำลังใจ (Encouragement)

4. ช่วยให้ผู้รับบริการแนะแนวได้ลองพิจารณาทางเลือกอื่น สำหรับพฤติกรรมที่เป็นปัญหา และสร้างบรรยากาศความตั้งใจจริงที่จะเปลี่ยนพฤติกรรม โดยผู้รับบริการแนะแนวจะเข้าใจตนเองดีขึ้นถึงวิถีชีวิต ความเชื่อ และจุดมุ่งหมาย ตลอดจนยอมรับในความรู้สึกนึกคิดของตน และช่วยกันกับผู้ให้บริการแนะแนวในการมองหาทางเลือกใหม่ๆ เพื่อการตัดสินใจที่มีผลดีกับชีวิตมากขึ้น

ทั้งนี้การให้บริการในด้านต่างๆตามหลักสากลของกระบวนการแนะแนวการศึกษา ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ในการไปศึกษาต่อต่างประเทศนั้น จะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าปราศจาก " การสื่อสาร "

การสื่อสาร เป็นสิ่งจำเป็นที่สุดอย่างหนึ่งในการดำเนินชีวิตของมนุษย์และการดำรงอยู่ในสังคม トラบใดที่มนุษย์อยู่รวมกันเป็นสังคมก็ย่อมจะต้องมีการสัมพันธ์ติดต่อกันและเกี่ยวข้องกับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งกระบวนการสำคัญที่เป็นสื่อหรือเป็นเครื่องมือที่ช่วยทำให้บุคคลมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ถ่ายทอดความรู้ รู้ถึงเจตคติ ความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ และความต้องการระหว่างกันได้ ก็คือกระบวนการสื่อสาร ซึ่งมีอิทธิพลทำให้บุคคลมีความรักใคร่ เห็นอกเห็นใจ ให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือกันก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาการทางสังคม หรือในทางตรงข้ามอาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่เข้าใจกันก็ได้

Keith Davis (1974) ได้ให้กฎ 5 ข้อของการสื่อสารว่า เมื่อผู้ส่ง ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารย่อมมีวัตถุประสงค์ที่คาดหวังไว้ต่อผู้รับสาร 5 ประการ คือ

1. รับสารนั้นได้ (Receive)
2. เข้าใจสารนั้น (Understand)
3. ยอมรับ (Accept)
4. เกิดการปฏิบัติ (Action)
5. มีปฏิกริยาตอบกลับ (Provide Feedback)

เมื่อมีการสื่อสารเกิดขึ้น และผู้รับสารสามารถบรรลุกฎ 5 ข้อ ย่อมถือได้ว่าเป็นการสื่อสารที่ประสบผลสำเร็จ (Fully Successful) แต่ในทางตรงกันข้ามหากมีอุปสรรคเกิดขึ้นในระหว่างการสื่อสารก็จะทำให้การสื่อสารนั้นโดยประสิทธิภาพลง กลายเป็นการสื่อสารที่ล้มเหลว (Communication Breakdown)

อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ ได้แก่

1. การขาดโอกาสที่จะตอบโต้ซักถาม (Lack of Chance for "feedback" or Interaction)
ในการติดต่อสื่อสารนั้น หากผู้ส่งสารเปิดโอกาสให้ผู้รับสารมีโอกาสตอบโต้หรือซักถาม ก็จะทำให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจในสารนั้นได้ชัดแจ่มแจ้งยิ่งขึ้น.
2. สารที่ปราศจากสาระ (Lack of Information in Message or "empty" Message)
ข่าวสารที่สื่อออกไป สารไม่ควรบกรบพร่องปราศจากสาระซึ่งจะทำให้การสื่อสารล้มเหลว
3. ผู้รับสารขาดทักษะในการรับสาร (Lack of Skill on part of Communicatee)
เมื่อส่งสารต้องพิจารณาถึงผู้รับสารด้วย จึงจะทำให้สารที่ผลิตนั้น ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้
4. ผู้ส่งสารขาดทักษะในการสื่อสาร (Lack of Skill on part of Communicator) การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยทักษะหรือความชำนาญในการสื่อความหมาย หากผู้ส่งสารขาดทักษะหรือไม่มีความชำนาญในการสื่อสารก็อาจจะทำให้การสื่อสารนั้นล้มเหลวได้

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับการอยู่ร่วมกันในสังคม เป็นวิธีที่คนในสังคมใช้ติดต่อกัน เพื่อที่จะบอกข่าวสารข้อมูล ความรู้สึกนึกคิด และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่อกัน และเนื่องจากการให้บริการแนะแนวการศึกษานั้นต้องอาศัยการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารมวลชนหรือการสื่อสารระหว่างบุคคล แต่สำหรับการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการสื่อสารระหว่างบุคคล คือระหว่างเจ้าหน้าที่แนะแนวและผู้รับบริการแนะแนว โดยมุ่งเน้นการศึกษาผู้รับสาร คือผู้รับบริการแนะแนวเท่านั้น

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

ปรมา สตะเวทิน (2533) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การสื่อสารที่ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาทำการสื่อสารกันในลักษณะตัวต่อตัว (person-to-person) กล่าวคือ ทั้งฝ่ายผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถที่จะติดต่อแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง (direct) ในขณะหนึ่ง คนหนึ่งจะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร คนอื่น ๆ จะทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร ดังนั้นการสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเกิดขึ้นได้ทั้งในกรณีคน 2 คน เช่น การพูดคุยกันระหว่าง 2 คน การเขียนจดหมายถึงกัน และการใช้โทรศัพท์คุยกัน เป็นต้น ในทำนองเดียวกัน การสื่อสารระหว่างบุคคลก็เกิดขึ้นได้ในกรณีของกลุ่มย่อย (small group) ซึ่งมีคนมากกว่า 2 คนขึ้นไปมารวมตัวกัน

ในลักษณะที่สามารถติดต่อแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง เช่น การประชุมกลุ่มย่อย การเรียน
ในชั้นเรียน เป็นต้น

Magaret L. Pluckhan (1978) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลคือ กระบวนการ
การของมนุษย์ในการที่จะเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน หรือหมายถึงศิลปะในการติดต่อ
สื่อสาร การแลกเปลี่ยนความคิด ข่าวสารและอื่น ๆ

Barnlund (1986) กล่าวว่าการศึกษาในเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น มีความ
เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ทางสังคมของการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งบุคคลมีการปะทะสังสรรค์
กันแบบเผชิญหน้า (face - to - face encounters) โดยผ่านสารที่แลกเปลี่ยนกันทั้งสองฝ่าย ทั้งที่
เป็นวัจนสาร และอวัจนสาร ทั้งนี้การสื่อสารระหว่างบุคคลมักจะไม่มีการสร้างที่แน่ชัด และ
มีกฎน้อยมากในการควบคุมความถี่ รูปแบบ หรือเนื้อหาของสารระหว่างบุคคล

เนื่องจากการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นเป็นการที่คน 2 คนมาสนทนากัน ขณะที่ฝ่าย
หนึ่งพูด อีกฝ่ายหนึ่งฟัง ผู้พูดและผู้ฟังย่อมสังเกตสีหน้าท่าทางอากัปกริยาตอบสนองได้ทันที
สามารถซักถาม ทำความเข้าใจนอกเหนือจากที่ได้ฟังเสียง สัมผัสกัน จึงมีโอกาที่จะได้ทั้งเนื้อหา
ของเรื่องที่เจรรากัน พร้อมทั้งรับรู้ความรู้สึกซึ่งกันและกันได้

ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าการนำเอาเทคโนโลยีต่างๆมาใช้เพื่อความสะดวกและประหยัด
เวลาในการสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคลผ่านทางโทรศัพท์ ทางจดหมายหรือโทรพิมพ์
ซึ่งอาจทำให้ประสิทธิภาพของการสื่อสารลดลง เพราะโอกาสที่จะทราบความรู้สึกที่แท้จริง
และสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นจะลดน้อยลงไป เมื่อเทียบกับการสื่อสารระหว่างบุคคล
แบบเผชิญหน้า

การติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจระหว่างบุคคลนั้นจึงเกิดขึ้นได้เมื่อทั้ง 2 ฝ่าย
ร่วมมือกันดังนี้ (Everett M. Rogers , 1961)

- มีการพบปะกัน
- มีการพูดคุยกันต่อหน้า

- มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และมีการรับรู้เรื่องราวซึ่งกันและกัน ตลอดจนมีความจริงใจ มุ่งกันในแง่ดี และมีความไว้วางใจต่อกัน.

สำหรับการปรับตัวเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้มีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยปัจจัยมากมายหลายประการ เนื่องจากแต่ละบุคคลมีการรับรู้และตีความหมายแตกต่างกัน ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญประการแรก คือ การวิเคราะห์ผู้รับสารในแง่ต่างๆ ดังนี้ (เมตตา กฤตวิทย์ , 2532) .

1. ลักษณะทางกายภาพ เช่น มีความสมบูรณ์ทางร่างกาย หรือสามารถรับรู้ผ่านประสาทการรับรู้ทั้ง 5 ได้หรือไม่
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ บทบาทและสถานภาพ
3. ลักษณะทางจิตวิทยา เช่น ความต้องการ ทศนคติ อารมณ์
4. ลักษณะบุคลิกนิสัย เช่น เป็นคนมีความเชื่อมั่นตนเอง เป็นคนใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

ปัจจัยสำคัญประการต่อมา ก็คือ การตั้งใจฟังและการสนใจปฏิกิริยาตอบสนองของกันและกัน การสนใจฟังให้ประโยชน์หลายอย่างด้วยกัน ดังนี้

1. สามารถเข้าถึงความรู้สึกและความต้องการของอีกฝ่าย
2. เป็นการสนับสนุนการเตรียมคำพูดใหม่ และข้อมูลที่จะโต้ตอบ ก่อให้เกิดความต่อเนื่อง
3. ทำให้ผู้ที่เราสื่อสารด้วยเกิดกำลังใจและรู้สึกว่าเราสนใจ และให้เกียรติ
4. สามารถรับรู้ปฏิกิริยาตอบสนองของผู้อื่น ซึ่งช่วยให้เข้าใจการตีความหมายและการรับรู้ของอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นการตรวจสอบหรือประเมินว่าเข้าใจตรงกันหรือไม่ มีช่องว่างของความเข้าใจผิดหรือไม่ หรือตอบสนองไปในทิศทางที่ต้องการหรือไม่
5. สามารถปรับตัวให้เกิดความเข้าใจร่วมกันได้ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้สื่อสารจะต้องสนใจปฏิกิริยาตอบสนองของอีกฝ่ายหนึ่ง และสนใจฟังเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันให้มากที่สุด นอกจากนี้การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราช่วยให้เราเข้าถึงความคิดและความรู้สึกของผู้อื่นจึงเป็นการปรับตัวเราเข้าหาผู้อื่นได้อย่างดี

ทั้งนี้การให้บริการแนะแนวการศึกษาจะดำเนินไปสู่เป้าหมายได้อย่างราบรื่นเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพของผู้ให้บริการแนะแนวและผู้รับบริการแนะแนวเป็นสำคัญ เพราะเมื่อผู้ให้บริการแนะแนวและผู้รับบริการแนะแนวมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันแล้ว ย่อมเอื้ออำนวยให้การให้บริการแนะแนวดำเนินไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีต่อกันนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการแนะแนวให้ความสำคัญกับเงื่อนไขจำเป็นซึ่งส่งเสริมความเจริญงอกงามสำหรับผู้รับบริการแนะแนว ดังนี้ (Gilliland ,1984)

1. ความจริงใจ (Genuineness) หมายถึงในสัมพันธภาพแห่งความช่วยเหลือนั้น ผู้ให้บริการแนะแนวต้องมีความเป็นตัวของตัวเองที่แท้จริงโดยไม่มีสิ่งเคลือบแฝงใดๆ ทั้งในด้านความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ผู้ให้บริการแนะแนวจะไม่เสแสร้งหรือเพียงแค่แสดงตนตามบทบาทของผู้ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเท่านั้น แต่ผู้ให้บริการแนะแนวต้องมีความจริงใจ มีความเป็นธรรมชาติ มีความเปิดเผย และมีความสม่ำเสมอในการแสดงความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของตนเองและของผู้รับบริการแนะแนว ทั้งนี้เพราะความจริงใจของผู้ให้บริการแนะแนวจะช่วยลดความรู้สึกห่างเหินของผู้รับบริการแนะแนวให้น้อยลง และช่วยให้ผู้รับบริการแนะแนวกล้าที่จะเปิดเผยตนเอง กล้าที่จะสำรวจความรู้สึกนึกคิดตนอย่างกว้างขวางและลึกซึ้งยิ่งขึ้น มีความยืดหยุ่นต่อสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้มากขึ้น

2. การยอมรับโดยปราศจากเงื่อนไข (Unconditional positive regard) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการแนะแนวให้การยอมรับในความเป็นเอกลักษณ์บุคคลของผู้รับบริการแนะแนวโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ และยังคงมีความเชื่ออาทรห่วงใยต่อผู้รับบริการแนะแนวอย่างแท้จริง แม้ว่าผู้ให้บริการแนะแนวและผู้รับบริการแนะแนวจะมีเจตคติและค่านิยมไม่สอดคล้องกันก็ตาม แต่ผู้ให้บริการแนะแนวก็จะไม่นำเอาปทัสสถานเกี่ยวกับประสบการณ์และค่านิยมของตนมาใช้ประเมินผู้รับบริการแนะแนว

3. ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง (Empathic understanding) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการแนะแนวมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งต่อประสบการณ์ และความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการแนะแนว ในระหว่างการให้บริการแนะแนว จะช่วยให้ผู้รับบริการแนะแนวเกิดความกระจ่างในความรู้สึกนึกคิดและปัญหาของตนมากขึ้น นอกจากนี้ผู้รับบริการแนะแนวยังเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ เพราะมีผู้ให้บริการแนะแนวที่เข้าใจ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ

ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งจะเกิดขึ้นได้อย่างเป็นผลดี เมื่ออาศัยเทคนิคบางประการ ช่วยส่งเสริม นั่นคือ เทคนิคการสื่อสาร (Communicating Technique) ผู้ให้บริการแนะแนวจำเป็นต้องสื่อสารให้ผู้รับบริการแนะแนวได้ทราบว่าเข้าใจในเรื่องราว และความรู้สึกนึกคิดของ

ผู้ให้บริการแนะแนว ทั้งนี้โดยการสื่อสารด้วยภาษาพูดภาษาเขียน (verbal communication) และสื่อสารด้วยภาษาท่าทางและสัญลักษณ์ (non-verbal communication)

การให้บริการแนะแนวการศึกษาถือเป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างหนึ่ง ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆที่สำคัญคือ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และปริบทการสื่อสาร ซึ่งทุกองค์ประกอบมีผลกระทบต่อกันและกัน ดังนั้นหากผู้ให้บริการแนะแนวคนเดียวกันให้ข้อมูลเดียวกันแก่ผู้รับบริการแนะแนวสองคนต่างกัน ผู้รับบริการแนะแนวทั้งสองจะยอมรับ หรือตีความข้อมูลที่รับจากผู้ให้บริการแนะแนวคนเดียวกันต่างกันไป หรือผู้รับบริการอาจเชื่อถือข้อมูลของผู้ให้บริการแนะแนวคนหนึ่ง และไม่เชื่อถือข้อมูลของผู้ให้บริการแนะแนวอีกคนหนึ่ง ทั้งๆที่เป็นข้อมูลเดียวกัน หรือความเชื่อถือในข้อมูลที่ได้รับในเวลาหนึ่ง ณ สภาพแวดล้อมหนึ่ง จะต่างกับข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการแนะแนวคนเดียวกันในเวลาและสภาพแวดล้อมอื่น ดังนั้นผลของการสื่อสาร หรือการให้บริการแนะแนวจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการสื่อสารเพียงองค์ประกอบเดียว

การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคล 2 คน บนฐานของสัมพันธภาพแบบสมมาตร หรือแบบประกอบกัน การให้บริการแนะแนวการศึกษาเป็นการสื่อสารที่ประกอบด้วยบุคคลหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารหรือผู้ให้บริการแนะแนว และอีกบุคคลหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รับสารหรือผู้รับบริการแนะแนว เป็นสัมพันธภาพแบบประกอบกัน ซึ่งต่างฝ่ายต่างก็มีบทบาทและสถานภาพแตกต่างกันตามความคาดหวังของสังคม ผู้รับบริการแนะแนวไม่สามารถทำหน้าที่แทนผู้ให้บริการแนะแนว หรือผู้ให้บริการแนะแนวไม่อาจจะเลยหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายแม้ว่าเมื่อพ้นจากสถานการณ์การทำงาน

ถึงแม้ว่าการให้บริการแนะแนวการศึกษาเป็นการสื่อสารที่อาศัยการพูดจาเป็นหลัก แต่ในระหว่างการให้บริการแนะแนวการศึกษานั้น ผู้ให้บริการแนะแนวอาจสื่อความหมายบางอย่างให้ผู้รับบริการแนะแนวได้รับรู้ นอกเหนือจากถ้อยคำที่เปล่งออกมา ไม่ว่าจะเป็นการแต่งกาย กิริยามารยาท สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง สายตา หรือแม้แต่วะยะห่างระหว่างบุคคล อวัจนภาษาเหล่านี้อาจเป็นสิ่งที่สร้างความดึงดูดใจหรือประทับใจให้ผู้รับบริการแนะแนวเข้ามาใช้บริการ เช่น โบหน้า ยิ้มแย้ม การสบตา หรือเป็นสิ่งที่ผลักดันให้ผู้รับบริการแนะแนวไม่กล้ามาใช้บริการหรือเลิกใช้บริการ เช่น โบหน้าบึ้งตึงเมื่อมีผู้มารับบริการแนะแนวจำนวนมาก หรือ

แสดงสีหน้าไม่พอใจเมื่อผู้รับบริการแนะนำถามคำถามซ้ำแล้วซ้ำอีก การหลบหน้าหลบตา การทำท่าทางวุ่นตลอดเวลา เป็นต้น ดังนั้น ผลในการให้บริการแนะนำการศึกษาจึงหมายถึง การได้รับเนื้อหาพร้อมไปกับความสัมพันธ์แบบหนึ่งแบบใด ทั้งนี้ผู้ให้บริการแนะนำอาจใช้ วิชาภาษาและอวัจนภาษาต่างๆ โดยรู้ตัวหรือตั้งใจและโดยไม่รู้ตัวหรือไม่ตั้งใจ

อุปสรรคสำคัญที่ทำให้การสื่อสารบริการแนะนำการศึกษาไม่ราบรื่น และไม่บรรลุ เป้าหมายตามที่ผู้ให้บริการแนะนำต้องการคือ การขาดความเข้าใจในเรื่องกระบวนการ และธรรมชาติของการสื่อสาร ดังนั้นผู้ให้บริการแนะนำมักประสบปัญหาการสื่อสารกับผู้รับ บริการแนะนำเมื่อมองว่า

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นกระบวนการทางเดียวจากผู้ให้บริการแนะนำ ไปยัง ผู้รับบริการแนะนำ โดยไม่คำนึงถึงปฏิกิริยาตอบสนองจากตัวผู้รับบริการแนะนำ รวมทั้ง ไม่รับฟังการตอบสนองนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ
 2. การสื่อสารมากขึ้นหรือการให้ข้อมูลมากๆ หมายถึงประสิทธิภาพการสื่อสารดีขึ้น ซึ่ง ในความเป็นจริงอาจให้ผลตรงกันข้าม
 3. การสื่อสารกำจัดปัญหาได้เสมอ
 4. ผลของการสื่อสารหรือการให้บริการแนะนำเกิดจากจุดใดจุดหนึ่ง หรือ วัตถุประสงค์ประกอบ ใดองค์ประกอบหนึ่งเพียงอย่างเดียว
 5. ความหมายของคำเป็นสิ่งที่แน่นอนตายตัวและทุกคนเข้าใจตรงกันหมด
 6. การสื่อสารหรือการให้บริการแนะนำเป็นเพียงพฤติกรรมไม่ใช่ปฏิสัมพันธ์
- อุปสรรคทั้ง 6 ประการ เป็นอุปสรรคที่ผู้ให้บริการแนะนำการศึกษาจะต้องกำจัดให้ได้ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการให้บริการแนะนำการศึกษา

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction)

John W. Evans (1962) กล่าวถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่า คือความ พึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information Satisfaction) เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น สามารถ นำไปใช้ในการตัดสินใจ และการวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้

W. Charles Redding (1972) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระดับของความพึงพอใจที่บุคคลมีต่อข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวม เป็นระดับของความพึงพอใจที่พิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่า สามารถตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคคลนั้นหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

วินเซนต์ โนแลนด (อ้างถึงใน กริช สืบสนธิ์ , 2533) กล่าวว่าในการติดต่อสื่อสาร สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ การสร้างอารมณ์และความรู้สึกความพึงพอใจให้มีความสุข ข่าวสารที่เกี่ยวข้องและส่งออกไปนั้นก็จะไหลไปอย่างรวดเร็ว ในทางตรงกันข้ามถ้าความสัมพันธ์ไม่ดี เพราะขาดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารก็จะหยุดชะงักและถูกสกัดกั้น

นอกจากนี้ ในทัศนะของสมยศ นาวิการ (2527) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใดๆ (การแสดงออกหรือการแปลความหมาย) ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ และข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องทัศนะของแต่ละบุคคลที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร ซึ่งครอบคลุมถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสาร คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงความสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสารสองทางระหว่างเจ้าหน้าที่แนะแนวและผู้รับบริการแนะแนว ทั้งนี้ถ้าการติดต่อสื่อสารสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึกของผู้รับบริการแนะแนว ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ " ความเพียงพอของข่าวสาร " (Information Adequacy) ความเพียงพอของข่าวสาร หมายถึง จำนวนของข่าวสารจริงที่เข้าใจอย่างถูกต้องโดยผู้ต้องการข่าวสาร บวกกับการรับรู้ข่าวสารที่

ได้รับนั้นเพียงพอกับความต้องการหรือไม่ อย่างไรก็ตามความเพียงพอของข่าวสารนั้นขึ้นอยู่กับว่าข่าวสารอะไรที่ผู้รับสารควรจะได้รับ

สำหรับบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารประกอบขึ้นด้วยการประเมิน และปฏิกิริยาต่อกิจกรรมบางอย่างที่เกิดขึ้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับส่วนต่างๆ ที่ขึ้นอยู่กับกัน คือ ความพึงพอใจต่อข่าวสาร, การหามาได้ของข่าวสาร โดยที่สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความไว้วางใจ ความสนับสนุน และความรับผิดชอบข่าวสารที่ถูกต้อง และเปิดเผยข่าวสารที่เชื่อถือได้และตรงไปตรงมา รวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ดังนั้นบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารจึงเป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้ (พึงพอใจ) ต่อดัชนีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ ในการให้ข้อมูล และคำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท โดยที่สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการแนะแนวเห็นว่าเจ้าหน้าที่แนะแนวเต็มใจให้บริการ และยอมให้ผู้รับบริการแนะแนวเป็นอิสระ ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้รับบริการแนะแนวตัดสินใจด้วยตนเอง

แนวคิดในเรื่องการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจของมนุษย์ คือการที่ผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่าตนต้องการอะไร สื่ออะไร และสารอะไร จึงจะสนองความพอใจของตนได้ เป็นการเน้นความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร (active person) ผู้รับสารจะเลือกใช้สื่อและรับสารที่สามารถสนองความต้องการและความพอใจของตน แนวคิดนี้เป็นแนวคิดหนึ่งทางด้านการสื่อสาร ในแง่ที่ผู้รับสารคือตัวจักรที่จะตัดสินใจ โดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเป็นหลัก (ยูปล เบ็ญจรงค์กิจ, 2528)

นอกจากนี้แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจของมนุษย์นั้น จะเน้นที่การอธิบายเชิงเหตุผลต่อเนื่อง ซึ่งความต้องการ (และที่มาของความต้องการ) แรงจูงใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจที่ติดตามมาจะเชื่อมโยงต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่

ในการศึกษาคั้งนี้ ได้รับแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชน (Uses and gratification approach) ของ Katz และคณะมาใช้เป็นเทคนิคในการสื่อสารระหว่างบุคคล (สมควร กวียะ, 2532) ของผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากเจ้าหน้าที่แนะแนวในฐานะสื่อบุคคล

Katz เป็นคนแรกที่มีความเห็นว่าควรให้ความสนใจงานวิจัยเกี่ยวกับ "ผล" หรืออิทธิพลของสื่อที่มีต่อบุคคลให้น้อยลง และควรหันมาสนใจงานวิจัยเกี่ยวกับ "การใช้" สื่อของบุคคลให้มากขึ้น โดย Katz ชี้ให้เห็นว่าสื่อจะไม่มีอิทธิพลต่อบุคคลที่ไม่เลือกใช้สื่ออย่างแน่นอน และการใช้สื่อนั้นก็สืบเนื่องมาจากเหตุผลทางจิตวิทยา และความต้องการทางสังคมของแต่ละบุคคลนั้น ๆ (พัชนี เขยจรรยา, เมตตา กฤตวิทย์ และถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์, 2530)

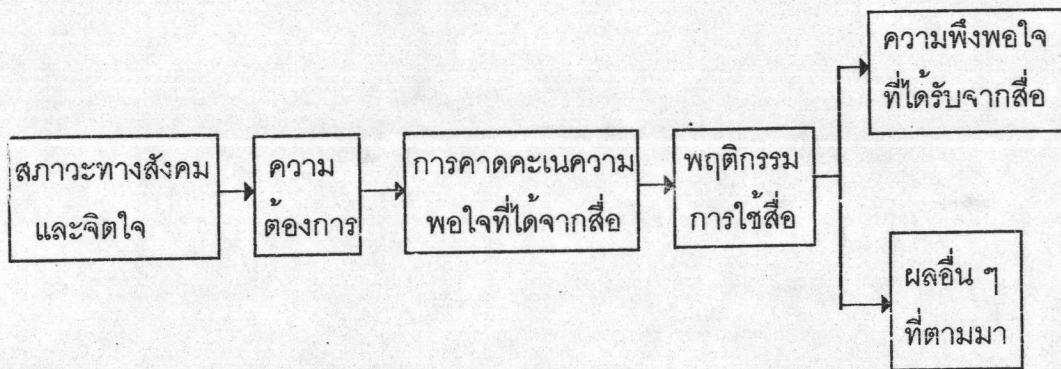
Davidson ได้สนับสนุนแนวคิดของ Katz โดยให้ข้อคิดว่าบุคคลทุก ๆ คนมีความเกี่ยวพันอย่างยิ่งต่อสังคมและสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นสาเหตุให้แต่ละบุคคลมีความต้องการเลือกใช้สื่อ หรือเลือกรับข่าวสารเพื่อสนองความพึงพอใจและสอดคล้องกับความต้องการของสังคม (พัชนี เขยจรรยา และคณะ, อ้างแล้ว)

นอกจากนี้การที่บุคคลมีความต้องการที่จะเลือกรับสื่อหรือข่าวสารนั้น เป็นเพราะสาเหตุจากความคาดหวังเพื่อแสวงหาความพึงพอใจ โดยได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมในสังคมที่สร้างความต้องการดังกล่าวนี้ให้เกิดแก่บุคคลอย่างแน่นอน (พัชนี เขยจรรยา และคณะ, อ้างแล้ว)

Katz และคณะ (อ้างถึงใน ยุบล เบญจรงค์กิจ, 2528) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจของผู้รับสาร โดยมีแบบแผนดังนี้

1. สภาพวะของสังคมและจิตใจที่มีผลต่อ
2. ความต้องการของบุคคล ซึ่งนำไปสู่
3. การคาดคะเนเกี่ยวกับ
4. สื่อและแหล่งที่มาของสาร
5. ความแตกต่างกันในการใช้สื่อ และพฤติกรรมอื่น ๆ ของแต่ละบุคคล
6. ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ
7. ผลอื่น ๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน

ซึ่งสรุปเป็นแบบจำลองได้ดังนี้



ภาพที่ 1 : แบบจำลองการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจของ Katz

แบบจำลองนี้เป็นการอธิบายถึงสภาวะของสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ก่อให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป ความต้องการที่แตกต่างกันนี้ ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพอใจได้ต่างกันออกไปด้วย ดังนั้นลักษณะการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันจะแตกต่างกัน ขึ้นสุดท้ายคือความพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อจะต่างกันออกไปด้วย (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ , 2534)



ภาพที่ 2 : แบบจำลองที่ปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล (เปรียบเทียบให้เห็นการปรับทฤษฎี)

ที่มา : สมควร กวียะ (2532)

จากภาพที่ 2 อธิบายได้ว่าความต้องการของมนุษย์เกิดขึ้นจากสภาพทางสรีระวิทยา จิตวิทยา และสังคมวิทยา แต่ความต้องการต่างๆจะบรรลุผลได้ต้องอาศัยระบบสารนิเทศภายในร่างกายบุคคลและภายนอกในร่างกายบุคคล เช่นความต้องการข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโทจะเกิดขึ้นก่อนภายในตัวบุคคล จากนั้นระบบความคิด

และสมองจะสื่อสารกันและเกิดการรู้ว่ " อยากได้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท " แต่การได้ข้อมูลและคำแนะนำนั้นจะไม่บรรลุผลเลย ถ้าบุคคลนั้นไม่รู้ว่แหล่งข้อมูลและคำแนะนำนั้นอยู่ที่ไหน บางครั้งผู้รับบริการแนะนำอาจจะอาศัยสื่อมวลชนในการแสวงหาแหล่งข้อมูลและคำแนะนำ แต่ส่วนใหญ่ผู้รับบริการแนะนำจะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งข้อมูลและคำแนะนำที่ว่า " ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโทต้องไปที่สำนักงาน ก.พ.หรือธนาคารกรุงเทพ " ทั้งนี้มนุษย์จะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งข่าวสาร ความต้องการข่าวสาร (Information need) จากบุคคลอื่น จึงนำไปสู่ความคาดหวังที่จะได้ข่าวสารและการเปิดรับสื่อมนุษย์ (Human media exposure) ก่อให้เกิดการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ให้ประโยชน์ ให้ความสมหวัง และความพึงพอใจ

ทฤษฎีนี้จึงชี้ให้เห็นว่ ประโยชน์ของการสื่อสารยังมีความสำคัญที่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอ และผู้ที่ประสบความสำเร็จในการสื่อสารนั้นก็คือ ผู้ที่สามารถให้ข่าวสารที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับสาร หรือทำให้ผู้รับสารได้รับประโยชน์จากการสื่อสาร และที่สำคัญทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญต่อผู้รับสารเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับสารมีความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสาร โดยเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของการติดต่อสื่อสาร และมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบอื่นๆ ของการติดต่อสื่อสารด้วย ดังนั้นการสร้างคามพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็คือ การพยายามหยิบยก หรืออ้างอิงสิ่งที่ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับสารทางด้านสรีรวิทยา จิตวิทยา หรือสังคมวิทยา หรือสามารถทำให้ผู้รับสารได้ประโยชน์ไม่โดยตรงก็โดยทางอ้อมนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับผู้รับสาร

ในกระบวนการสื่อสารของมนุษย์นั้น มีองค์ประกอบที่เป็นมนุษย์เกี่ยวข้องอยู่ 2 ฝ่ายคือ ผู้ส่งสารฝ่ายหนึ่ง และผู้รับสารอีกฝ่ายหนึ่ง ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารส่งสารออกไปแล้วมีผู้รับสาร ในการส่งสารออกไปนั้น ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงผู้รับสารอยู่เสมอ เพราะผู้รับสารจะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือประสพความล้มเหลวของการสื่อสาร (ประมา ๓๓๖-๓๓๗) ทั้งนี้ผู้รับสารอาจเป็นคน ๆ หนึ่ง คนกลุ่มหนึ่ง หรือเป็นองค์การก็ได้ การที่ผู้รับสารจะรับสารได้ดีแค่ไหนก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยในตัวผู้รับสาร อันได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทศนคติ ความรู้ และระดับของสังคม

และวัฒนธรรมของผู้รับสาร ซึ่งยิ่งสอดคล้องกับปัจจัยเหล่านี้ในตัวผู้ส่งสารมากเพียงใด ก็ยิ่งทำให้เกิดประสิทธิผลในตัวผู้ส่งสารมากขึ้นเพียงนั้น (Berlo , 1960)

จะเห็นว่าผู้รับสารมีความสำคัญต่อการสื่อสารเป็นอย่างมาก โดยมีความสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งของกระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งก่อให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลในการสื่อสาร เพราะการสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับสารสามารถรับสารและเข้าใจในสารนั้นได้มากน้อยเพียงใด เมื่อเป็นเช่นนี้ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะไม่เกิดขึ้น ถ้าหากไม่ได้พิจารณาถึงปัจจัยผู้รับสารหรือคุณลักษณะของผู้รับสารในฐานะที่เป็นผู้รับการติดต่อสื่อสารโดยตรง ซึ่งกรีซ สปีสน์ (2525) กล่าวว่า " เมื่อใดก็ตามที่ผู้ส่งสารมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเอง จงเตือนตนเองไว้เสมอว่าอาจจะประสบความล้มเหลวได้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเองมักจะตัดสินใจจากการที่ตนได้ติดต่อสื่อสารไปตามรสนิยม ความรู้สึก ทักษะคติ และตัดสินใจด้วยตนเองว่าได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ การที่จะบอกว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นเป็นที่น่าพึงพอใจเพียงใด น่าจะกำหนดโดยผู้รับสาร " ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีภูมิหลังส่วนตัวที่แตกต่างกัน จึงมีจุดในการพิจารณาและตีความที่แตกต่างกันออกไปในขณะที่มีการส่งและรับสาร

ดังนั้นการส่งข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องคำนึงถึงปัจจัยอันเกี่ยวข้องกับผู้รับสารหลายประการด้วยกันคือ

1. ความต้องการของผู้รับสาร โดยทั่วไปแล้ว ในการรับข่าวสารของแต่ละบุคคลนั้นจะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของตน ประกอบด้วย
 - 1.1 ต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับตน
 - 1.2 ต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อ ทักษะคติ และค่านิยมของตน
 - 1.3 ต้องการประสบการณ์ใหม่
 - 1.4 ต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการรับสาร

2. ความแตกต่างของผู้รับสาร ผู้รับข่าวสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ วัย เพศ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม

2.1 วัย วัยหรืออายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกัน ในเรื่องความคิดและพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไป เมื่อตอนมีอายุมากขึ้น (Myers Myers , 1982)

โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม (liberal) ยึดถืออุดมการณ์ (idealistic) ใจร้อน (impatient) และมองโลกในแง่ดี (optimistic) มากกว่าคนที่มีอายุมาก สำหรับคนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดอนุรักษนิยม (conservation) ยึดถือการปฏิบัติ (pragmatic) ระมัดระวัง (cautious) และมองโลกในแง่ร้าย (pessimistic) มากกว่าคนที่มีอายุน้อย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากคนที่มีอายุมากมีประสบการณ์ในชีวิตซึ่งเคยผ่านยุคปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนมีความผูกพันที่ยาวนาน และมีผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่มีอายุน้อย

นอกจากนั้นโดยปกติแล้วคนที่วัยต่างกันมักจะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ ต่างกัน มีความสนใจข่าวสารที่แตกต่างกันด้วย (ปรเม สตะเวทิน , อ่างแล้ว) ดังนั้นอายุจึงน่าจะเป็นตัวกำหนดความคิดเห็น ความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน

2.2 เพศ ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Wilo, Goldhabers and Yates ,1980)

การวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่อง ได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมาก ในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหว หยั่งถึงจิตใจของคนได้ดีกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิงและจะจดจำข่าวสารได้มากกว่า (ปรเม สตะเวทิน , อ่างแล้ว)

ความแตกต่างทางเพศ จึงน่าจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารและความต้องการในการรับข่าวสารที่แตกต่างกัน

2.3 การศึกษา มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้รับสารเป็นอย่างมาก ซึ่งอาจจะพบได้ตั้งแต่การแปลความ การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ เป็นสิ่งที่ทำให้พฤติกรรมในการรับสารต่างกันไป ผู้ส่งสารจึงต้องตระหนักและระมัดระวังว่าในการให้ข่าวสารนั้น ผู้รับสารมีการศึกษาอยู่ในระดับใด เพื่อจะได้เสนอข่าวสาร คำแนะนำ และบริการโดยเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับผู้รับสาร (สมร ทองดี , 2532)

2.4 ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายความว่ารวมทั้งภูมิหลังของครอบครัว เชื้อชาติ และชาติพันธุ์ อาชีพ รายได้ และความเป็นอยู่สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน จึงอาจกล่าวโดยสรุปว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้รับสาร

3. ความตั้งใจและประสบการณ์เดิม ในขณะที่มีความตั้งใจจะช่วยให้บุคคลรับรู้ข่าวสาร ได้ดีกว่า ดังคำที่กล่าวว่าเราเห็นในสิ่งที่อยากเห็นและได้ยินในสิ่งที่ต้องการได้ยิน ดังนั้นความตั้งใจและประสบการณ์เดิมของผู้รับสารจึงมีความสำคัญต่อการรับข่าวสารเช่นกัน

4. ความคาดหวังและความพึงพอใจ ความคาดหวังเป็นความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของคนในการที่จะดี ความสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ ส่วนความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (information satisfaction) เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้รับสารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ (Evans , 1962) ดังนั้นผู้ให้ข่าวสารและบริการจึงควรศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวของบุคคล เพื่อจะได้ให้ ข่าวสารและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เพราะฉะนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารให้เกิดขึ้น นอกจากจะต้องคำนึงถึง ความพึงพอใจในเรื่องของข่าวสารที่ได้รับ ความเพียงพอของข่าวสารและช่องทางของการติดต่อสื่อสารแล้ว ยังจะต้องคำนึงถึงปัจจัยผู้รับสาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความแตกต่างของบุคคลด้วย ทั้งนี้เนื่องจากความแตกต่างของบุคคลเป็นธรรมชาติของมนุษย์อย่างหนึ่ง และเป็นตัวการสำคัญที่ทำให้การแปลรูปลักษณะที่นึกคิดของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน และความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกันนี้ จะมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เป็นผลของระดับความแตกต่างของบุคคลนั้นๆ นั่นเอง (วุฒิชัย จำนงค์ , 2520)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในหัวข้อ " การติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะแนว การศึกษาต่อต่างประเทศระดับปริญญาโท จากสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ " นั้น มุ่งศึกษาถึงการสื่อสารระหว่างบุคคล คือ ระหว่างเจ้าหน้าที่แนะแนวกับผู้รับบริการแนะแนว โดยเน้นความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของผู้รับสาร คือ ผู้รับบริการแนะแนวเป็นสำคัญ ซึ่งม้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

Charles R. Wright (1986) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของบุคคล พบว่า การตัดสินใจของบุคคลเกี่ยวกับการเลือกซื้อสินค้า แฟชั่น และการเลือกชมภาพยนตร์นั้น การสื่อสารระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลมากกว่าอิทธิพลที่เกิดจากสื่อมวลชน

สุดารัตน์ ควรสถาพรทวี (2529) ศึกษาพฤติกรรมของคนไข้ ในการเสาะแสวงหาสารสนเทศ เพื่อรับบริการด้านทันตสุขภาพ และทันตสุขภาพ จากทันตแพทย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าคนไข้ส่วนใหญ่มีการเสาะหาสารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการบำบัดรักษาของสถานบริการทันตกรรมก่อนตัดสินใจเลือกบริการ โดยการเสาะหาเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในหมู่ญาติเป็นส่วนใหญ่

พนิดา อินทรลักษณ์ (2522) ได้ศึกษาถึงผลกระทบในการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประชาชนในการเผยแพร่ความรู้ด้านการวางแผนครอบครัว พบว่าสื่อบุคคลมีบทบาทต่อความรู้ทัศนคติและพฤติกรรมของประชาชนในด้านการวางแผนครอบครัวโดยประชาชนจะมีความเชื่อถือบุคคลที่เป็นแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เพราะให้ความรู้เรื่องดังกล่าวได้ดีกว่าสื่ออื่น แต่อย่างไรก็ตามพบข้อที่น่าสังเกตคือการตัดสินใจคุมกำเนิดหรือไม่นั้น ขึ้นกับประชาชนที่ประสงค์จะคุมกำเนิดหรือวางแผนครอบครัวเอง มิใช่เนื่องมาจากการโน้มน้าวของสื่อบุคคล

พรพิมล วรดิถ (2524) ศึกษาถึงพฤติกรรมการรับสารที่มีผลต่อการยอมรับการปลูกกาแฟของเกษตรกร กิ่งอำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร พบว่าการรับข่าวสารจากสื่อมวลชน สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ มีผลต่อการยอมรับการปลูกกาแฟแตกต่างกัน โดยสื่อบุคคลคือเพื่อนบ้าน

มีผลต่อการยอมรับการปลุกกาแฟมากที่สุด นอกจากนี้เพื่อนบ้านยังเป็นสื่อบุคคลที่ให้ข่าวสารเพิ่มหลังจากการปลุกกาแฟมากที่สุดด้วยเช่นกัน

สำหรับเรื่องของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้น Davis (1974) พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับ ส่วน Wiio and other (1980) พบว่า โดยทั่วไปคนส่วนมากมักจะเชื่อว่าปริมาณของข่าวสารที่มากขึ้นเท่าใด ผู้รับสารย่อมจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากขึ้นเท่านั้น แต่จากการศึกษาถึงการติดต่อสื่อสารในหลายเรื่อง แสดงให้เห็นว่าการได้รับปริมาณข่าวสารมากเกินไป จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเช่นเดียวกับการได้รับปริมาณข่าวสารน้อยเกินไป

Robert และ O'Reilly (1974) พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปเกี่ยวข้องกับปริมาณของการติดต่อสื่อสาร และความเพียงพอของข่าวสาร

นอกจากนี้ Atkin (1973) ยังชี้ให้เห็นอีกว่า คนเรามีความต้องการรู้ข่าวสารเพื่อนำเอาไปปรับตัว ยิ่งคนเราเกิดความไม่แน่ใจเรื่องใดมากเท่าไร ความต้องการข่าวสารข้อมูลเพื่อนำไปปรับตัวก็มีมากขึ้นเท่านั้น

สรุปแล้วจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของบุคคล เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ เช่น ข่าวสารที่บุคคลได้รับ ช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นต้น ทั้งนี้ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับสารนั้น ยังมีระดับของความพึงพอใจและพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากความแตกต่างของบุคคลผู้รับสาร

คุณลักษณะทางประชากรและสังคมของผู้รับสาร เช่น เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ เป็นตัวแปรอีกกลุ่มหนึ่งทางด้านผู้รับสาร ที่มีการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้สื่อของคนเรา ทั้งนี้ Berelson and Steiner (1964) กล่าวว่าคนเรามีแนวโน้มที่จะดูและฟังการสื่อสารที่สอดคล้องกับกรอบอ้างอิงทางความคิดของเขา โดยกรอบอ้างอิงทางความคิดนี้ หมายรวมถึง บทบาททางเพศการศึกษา ความสนใจ และความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ สถานภาพทางสังคม และอื่น ๆ ที่เป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญของบุคคล

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก่อนปี ค.ศ.1978 พบว่า ความแตกต่างของบุคคลไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร แต่จากการศึกษาในระยะหลังได้ผลในทางตรงกันข้าม โดยในการศึกษาของ Wio and other (1980) พบว่า ความแตกต่างของบุคคลในเรื่องเพศ อายุ มีความสำคัญมากสำหรับการติดต่อสื่อสารในองค์การธนาคาร บริษัทประกันภัย และโรงพยาบาล

Michael Burgoon (1974) พบว่า คนที่มีการศึกษาจะได้เปรียบมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่อง มีความเข้าใจศัพท์มากและมีความเข้าใจข่าวสารได้ดี แต่คนเหล่านี้มักไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ข่าวสารที่ไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอมักจะถูกโต้แย้งจากคนเหล่านี้

และจากการศึกษาของ Self (1988) ยืนยันว่า การศึกษาและรายได้เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการเลือกใช้สื่อ

สมศรี ศานติเกษม (2529) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี พบว่า อาจารย์แพทย์ที่มีระดับตำแหน่งสูงจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารสูงด้วย และระยะเวลาการทำงานของอาจารย์แพทย์มากจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารต่ำ ส่วนเพศและอายุไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ส่วนเรื่องของงานบริการแนะแนวการศึกษานั้น มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

Bratcher (1977) ได้ศึกษาถึงความต้องการบริการแนะแนวของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัย Lincoln Memorial Harrogate และ Tennessee พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการบริการแนะแนวด้านบริการสนเทศเกี่ยวกับการศึกษาต่อ การจัดหางาน บริการสนเทศด้านอาชีพ และแหล่งประกอบอาชีพในระดับสูง ส่วนความต้องการบริการแนะแนวด้านเพศศึกษา และบริการสนเทศด้านการแต่งกายและมารยาทอยู่ในระดับต่ำ

ในปี 1982 Nelson B. Robert และ Urff M. Donna ได้ศึกษาถึงสาเหตุของการลาออก จากมหาวิทยาลัยของนักศึกษาที่ University of North Dakota พบว่าสาเหตุหนึ่งมาจากความไม่รู้ ไม่เข้าใจในการเลือกวิชาเรียน การถอนวิชาเรียน และการย้ายวิชาเรียน ฯลฯ เนื่องมาจาก ความไม่มีประสิทธิภาพของงานบริการแนะแนวการศึกษานั้นเอง ซึ่ง Robert และ Donna ได้ให้ ข้อสรุปว่า การพัฒนาคุณภาพของงานบริการแนะแนวการศึกษาจะช่วยลดอัตราการลาออก จากมหาวิทยาลัยของนักศึกษา

Spicer L.Scot (1990) ศึกษาถึงความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับบริการแนะแนว การศึกษาของ Glendale Community College พบว่าอัตราส่วนของนักเรียนที่รับบริการแนะแนว การศึกษานั้นมีจำนวนเพิ่มขึ้นในแต่ละปี โดยเพศหญิงจะใช้บริการแนะแนวการศึกษามากกว่า เพศชาย นักเรียนอเมริกันและเม็กซิกันมีความพึงพอใจในการบริการแนะแนวการศึกษาที่ได้รับ ในระดับสูง ในขณะที่นักเรียนเกาหลีมีความพึงพอใจในการบริการแนะแนวการศึกษาที่ได้รับในระดับ ต่ำ

งานวิจัยของ San Diego Mesa College (1993) เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนใน บริการแนะแนวการสอบเข้ามหาวิทยาลัย พบว่า 72.5% ของนักเรียนที่รับบริการแนะแนวมี ความพึงพอใจในการบริการแนะแนวที่ได้รับ และ 68.7% บอกว่าการรับบริการแนะแนวนั้นช่วยให้ บรรลุถึงเป้าหมายได้ชัดเจนขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sierra Community College (1991) ที่พบว่าเจ้าหน้าที่แนะแนวมิบทบาทสำคัญอย่างมากในการสอบเข้าเรียนต่อระดับ มหาวิทยาลัยของนักเรียน นอกจากนี้งานวิจัยในเรื่องเดียวกันของ San Diego Miramar College (1993) พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนที่รับบริการแนะแนวจะเพิ่มขึ้นตามจำนวนครั้งที่ รับบริการแนะแนวหรือความบ่อยครั้งในการพูดคุยกับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่แนะแนว

จรัล สุขก่องวารี (2519) ศึกษาถึงปัญหาในการจัดบริการแนะแนวของโรงเรียน มัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาเด่นๆ ของครูแนะแนวคือจำนวนครูแนะแนว มีน้อยเกินไป วัสดุเครื่องใช้ในการแนะแนวไม่พอ การติดตามผลไม่ได้รับความร่วมมือจาก นักเรียน สำหรับลำดับในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว สรุปได้ว่าจำนวนครู แนะแนวมีไม่เพียงพอ แผนกแนะแนวควรมีห้องโดยเฉพาะ ครูแนะแนวควรศึกษาทางด้านการ แนะแนวโดยตรง มีประสบการณ์ในการสอน มีความสามารถหลายด้าน และมีเวลาให้

นักเรียนพบปะอย่างเพียงพอ บริการแนะแนวเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น การจัดบริการแนะแนวมีส่วนกระตุ้นให้นักเรียนสนใจการเรียน ทำให้นักเรียนมีความรู้กว้างขวางขึ้นเกี่ยวกับการศึกษาต่อและประกอบอาชีพ

สารณี ภาณุรัตน์ (2524) ศึกษาความต้องการของบริการแนะแนวของนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการเกี่ยวกับสภาพปัญหาด้านการเรียน ปัญหาส่วนตัว ความสำคัญและประโยชน์ของบริการแนะแนว อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการ เจ้าหน้าที่แนะแนว สถานที่แนะแนว ของคณะมนุษยศาสตร์ พบว่า ด้านความสำคัญและประโยชน์ของบริการแนะแนว ทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความเห็นตรงกันว่ามีค่าสำคัญและเป็นประโยชน์ ด้านเจ้าหน้าที่แนะแนว นักศึกษาเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย และได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่น้อย แต่เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ดีมาก ในขณะที่อาจารย์ที่ปรึกษาเห็นว่า เจ้าหน้าที่แนะแนวมีจำนวนน้อย แต่มีความรับผิดชอบและให้ความร่วมมือกับอาจารย์ดี สามารถลดภาระงานของอาจารย์ได้ถึงร้อยละ 90 ส่วนด้านสถานที่แนะแนวนั้น ทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความเห็นตรงกันว่า สถานที่ไม่สะดวกในการติดต่อ ไม่เป็นสัดส่วน มีความสงบน้อย ไม่เหมาะแก่การให้คำปรึกษาแนะแนว และยังไม่พร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น

อรสา หงส์นิกร (2529) ได้ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจในบริการแนะแนวของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการบริการแนะแนวทุกด้านในปริมาณสูง ความต้องการในบริการแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านบริการสนเทศ ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า รายได้ ด้านบริการให้คำปรึกษาแนะแนวต้องการไปสู่จุดสูงสุดตามความสามารถ ด้านบริการจัดหางานต้องการให้จัดหางานเมื่อสำเร็จการศึกษา สำหรับความพึงพอใจในบริการแนะแนวนั้น นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยรับบริการ และผู้ที่รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ปราณี บรรจงแต้ม (2534) ศึกษาถึงปัญหาในการปฏิบัติงานแนะแนวของครูแนะแนวและความต้องการบริการแนะแนวของนักเรียน นักศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา กลุ่มภาคใต้ พบว่า นักเรียนนักศึกษามีความต้องการบริการสนเทศ (ข้อมูลข่าวสาร) ในระดับมากที่สุดคือ ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาต่อ ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ

อาชีพต่างๆ และโลกของงานอาชีพนั้น ๆ ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับเทคนิควิธีการเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มความต้องการแรงงานของสาขาวิชาที่เรียน ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับแผนการเรียนต่างๆที่เปิดสอนในวิทยาลัย และต้องการความรู้เกี่ยวกับการเตรียมตัวเข้าตลาดแรงงาน

และผลการเปรียบเทียบความต้องการบริการสนเทศ (ข้อมูลข่าวสาร) พบว่า ความต้องการของนักเรียน นักศึกษาต่างหลักสูตร ต่างวิทยาลัย มีแนวโน้มความต้องการบริการสนเทศแตกต่างกัน โดยนักเรียน นักศึกษาหลักสูตร ปวท. ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา มีแนวโน้มต้องการบริการสนเทศมากกว่าหลักสูตร ปวช. นักเรียน นักศึกษาหลักสูตร ปวส. ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาปัตตานี มีแนวโน้มต้องการบริการสนเทศมากกว่านักเรียน นักศึกษาหลักสูตร ปวช. นักเรียน นักศึกษาหลักสูตร ปวท. ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต มีแนวโน้มต้องการบริการสนเทศมากกว่าหลักสูตร ปวช.

จาร์ต ดั่งสุวรรณ (2520) ศึกษาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่แนะแนวตามความคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาในวิทยาลัยครูส่วนกลาง พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาจัดอันดับความสำคัญ 3 อันดับแรกของคุณลักษณะ 6 ด้านของเจ้าหน้าที่แนะแนวคือ

1. ด้านมนุษยสัมพันธ์ ต้องการเจ้าหน้าที่แนะแนวที่มีความจริงใจในการช่วยเหลือผู้อื่น มีความเป็นกันเอง และมีความสามารถในการเข้าถึงจิตใจผู้อื่น
2. ด้านบุคลิกภาพ ต้องการเจ้าหน้าที่แนะแนวที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีความสุ่มรอบคอบ และมีความสุภาพอ่อนโยน
3. ด้านคุณธรรมและความประพฤติ ต้องการเจ้าหน้าที่แนะแนวที่ยึดมั่นในจรรยาบรรณรักษาความลับและไว้ใจได้ มีความเมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา
4. ด้านความเป็นผู้นำ ต้องการเจ้าหน้าที่แนะแนวที่มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีเชาวน์และวินัยดี
5. ด้านทักษะในการแนะแนว ต้องการเจ้าหน้าที่แนะแนวที่มีทักษะในการแก้ปัญหาสังเคราะห์ปัญหา มีทักษะในการถาม การฟัง การพูด
6. ด้านความรู้ ต้องการเจ้าหน้าที่แนะแนวที่มีความรู้จิตวิทยาพัฒนาการ และจิตวิทยาการศึกษา รู้กลวิธีของการแนะแนว ภาวะเศรษฐกิจ สังคม และเหตุการณ์ปัจจุบัน

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศนั้น มาริชา ปิโกฏิประภา (2532) ได้ศึกษาถึงความพร้อมของนักเรียนไทยในการไปศึกษา ณ ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยออกแบบสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการแนะแนวการศึกษาต่อ ณ ประเทศสหรัฐอเมริกา จากเจ้าหน้าที่แนะแนว ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. ในระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2531 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการแนะแนวเพื่อไปศึกษา ณ ประเทศสหรัฐอเมริกานั้น มีจำนวนชายและหญิงพอ ๆ กัน อายุเฉลี่ย 23 ปีเศษ โดยกลุ่มผู้มีอายุ 21-25 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือประมาณร้อยละ 50 และ 3 ใน 4 ของผู้รับบริการจบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาของรัฐบาลในส่วนกลาง โดยมีโครงการประกอบอาชีพคือ ทำงานบริษัทเป็นส่วนใหญ่ และมีเวลาเตรียมตัวประมาณ 7-12 เดือนก่อนการเดินทาง ทั้งนี้ผู้ให้ทุนสนับสนุนการศึกษาส่วนใหญ่แล้วคือบิดามารดา ซึ่งประกอบอาชีพค้าขายเป็นส่วนมาก โดยหลักทรัพย์ที่มีการระบุถึงมากที่สุดคือ เงินฝากธนาคาร สำหรับทักษะทางภาษานั้นมีผู้ที่เคยทดสอบเพียง 1 ใน 4 เท่านั้น และส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาด้านสุขภาพ โดยร้อยละ 80 ของกลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับปริญญาตรี และต้องการไปศึกษาต่อระดับปริญญาโทในสาขาวิชาบริหารธุรกิจมากเป็นอันดับหนึ่ง