

บทที่ 2

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

การแสวงหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานคือวิธีการที่ผู้ตงงานทำการหาข่าวสารเกี่ยวกับงานโดยผ่านช่องทางการสื่อสารหรือแหล่งข่าว โดยมีสิ่งตอบแทนคาดหวังคือการได้งานทำ

ในกระบวนการสื่อสารช่องทางการสื่อสารนับเป็นองค์ประกอบสำคัญอันหนึ่งที่ช่วยให้เกิดการกระจายข่าวสารจากแหล่งหนึ่งไปสู่อีกแหล่งหนึ่ง ซึ่งเอเวอร์เรตต์ เอ็ม โรเจอร์ส (Everett M. Rogers 1960 อ้างในวรรณพร เนตรอำนาจ, 2529 : 11-12) กล่าวว่าช่องทางในการเผยแพร่กระจายข่าวสารมีอยู่ 4 ทาง คือ

- 1.แหล่งข่าวสารไม่เป็นทางการ ได้แก่ เพื่อน หรือญาติ
- 2.แหล่งข่าวสารเพื่อการค้า ได้แก่ บริษัทเอกชน ตัวแทนขายสินค้า
- 3.หน่วยงานราชการ
- 4.สื่อมวลชน

ช่องทางแต่ละชนิดเหมาะสำหรับข่าวสารแต่ละประเภท และกลุ่มผู้รับสารแต่ละกลุ่มช่องทางการสื่อสาร (Channels) หรือสื่อ (Media) เป็นหนทางหรือวิถีทางที่จะนำข่าวสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ คือ

1.สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นช่องทางที่ใช้ในการติดต่อเผยแพร่ข่าวสารกับบุคคลในพื้นที่กว้างๆ กระจัดกระจาย ข้อดีของสื่อมวลชนที่เด่นชัดคือ ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารทำให้ผู้รับสารได้รับรู้สิ่งต่างๆ ทันเหตุการณ์และในเวลาใกล้เคียงกัน สื่อมวลชนประกอบด้วย สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์ นิตยสาร) และสื่อประเภทไฟฟ้า (โทรทัศน์ วิทยุ ภาพยนตร์)

โจเซฟ ที แคลปเปอร์ (Joseph T. Klapper 1960) กล่าวถึงอิทธิพลของการสื่อสารมวลชนต่อบุคคลในสังคมว่า สื่อมวลชนเป็นได้เพียงแรงเสริมในกระบวนการโน้มน้าวใจต่อความคิดเห็น หรือทัศนคติ มีอยู่แล้วของการสื่อสารมวลชนมิได้มีอิทธิพลโดยตรงต่อบุคคล

จึงต้องอาศัยปัจจัยอื่นๆที่นอกเหนือจากการสื่อสารร่วมด้วย จึงจะมีอิทธิพลต่อบุคคลได้ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ อุบัติภัย กระบวนการเลือกรับสาร บรรทัดฐานของกลุ่ม ระบบปกครอง ผู้นำความคิดเห็น และระบบสื่อสารมวลชน

เออร์วิน พี เบททิงฮอส (Erwin P. Bettinghaus 1968) ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนในสังคมไว้ว่า สื่อมวลชนเป็นเพียงตัวเสริมแรงความเชื่อและทัศนคติที่มีอยู่เดิมให้ฝังแน่นมากกว่าจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติอย่างสิ้นเชิง แต่อาจเปลี่ยนแปลงการรับรู้ได้บ้างในขอบเขตจำกัดของประสบการณ์ สิ่งที่สื่อมวลชนเปลี่ยนแปลงได้มากที่สุดคืออารมณ์ ส่วนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมยังไม่ปรากฏผลจากการวิจัยแน่นอนว่าสื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแต่อย่างใด กิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นนั้นเป็นผลมาจากการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งสิ้น

2. สื่อบุคคล (Personal Media) เป็นช่องทางการสื่อสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่งโดยการติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัว (Face to Face) คาทซ์ และลาซาร์สเฟลด์ (Katz and Lazarsfeld) มีความเห็นว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือยอมรับร่วมมือด้วยมาก มีประโยชน์ในการใช้จูงใจผู้รับสาร สื่อบุคคล ได้แก่ ญาติ พี่น้อง เพื่อน คนรู้จัก ฯลฯ

ลาซาร์สเฟลด์ และเมนเซล (Lazarsfeld and Menzel 1963) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารโดยผ่านสื่อบุคคลมีประสิทธิภาพไว้ว่า

- การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการพูดคุยแบบเป็นกันเองและส่วนตัว ทำให้ผู้พูดและผู้ฟังเกิดความเป็นกันเอง และทำให้ผู้ฟังยอมรับความคิดเห็นของผู้พูดง่ายขึ้น
- การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น เป็นการสื่อสารที่ส่งผลให้เห็นได้ทันทีและมีลักษณะเป็นส่วนตัว จึงง่ายต่อการชักชวนหรือจูงใจให้คล้อยตามหรือตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
- การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล สามารถจัดการเลือกรับสารของผู้ฟังได้ เนื่องจาก การหลีกเลี่ยงการสนทนาหรือรับฟังข่าวสารเป็นไปได้ยากกว่าการรับข่าวสารจากสื่อมวลชน

สำหรับประสิทธิภาพของสื่อมวลชนและสื่อบุคคลนั้น นักวิชาการทางการสื่อสารส่วนใหญ่ต่างเห็นพ้องตรงกันว่า สื่อมวลชนจะมีประสิทธิภาพมากกว่าสื่อบุคคลในการให้ข่าวสารแก่คนจำนวนมาก เพื่อก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างถูกต้อง ส่วนสื่อบุคคลจะมีประสิทธิภาพมากกว่าในการชักจูงใจให้บุคคลมีทัศนคติต่อเรื่องนั้นๆ ตามแนวทางที่มุ่งหวัง

ศิริชัย ศิริภายะ (2519) ได้กล่าวถึงอิทธิพลของสื่อบุคคลว่า โดยปกติบุคคลมิได้ใช้สื่อเพียงประเภทเดียวในการรับข่าวสาร ถ้าข่าวใดมีความสำคัญต่อบุคคลสูง การแพร่กระจายข่าวจะเป็นไปโดยการติดต่อส่วนบุคคลเป็นสำคัญ

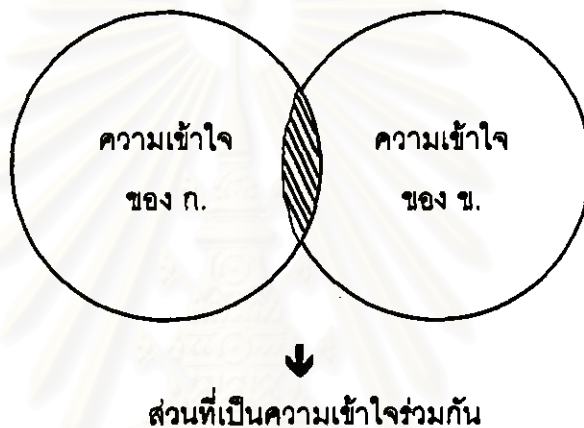
ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าช่องทางการสื่อสาร (Channel) หรือสื่อ (Media) ทั้งสองประเภทที่กล่าวมาข้างต้นนั้นสามารถที่จะนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากการทำงานของผู้ตงงานในภาวะการณปัจจุบันนี้นั้นเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและจำเป็นต้องการดำรงชีพ ดังนั้นการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานของผู้ตงงานน่าจะใช้ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อที่หลากหลาย มากกว่าที่จะใช้ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อใดสื่อหนึ่งเพียงอย่างเดียว ในการใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล ในการหาข่าวสารเกี่ยวกับงานนั้น ถือว่าเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจร่วมกันของผู้สื่อสาร ดังนั้นแบบจำลองการสื่อสารเชิงลู่เข้าจึงถูกนำเข้ามาพิจารณา

แบบจำลองการสื่อสารเชิงลู่เข้า (The Convergence Model of Communication)

โรเจอร์ และ คินเคต (Rogers Everett M. Snd Kincaid D. Lawrence 1981) ได้กล่าวถึงการสื่อสารว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ (Share information) เพื่อที่จะให้บรรลุถึงความเข้าใจร่วมกัน (Mutual understanding) คินเคตได้เสนอแบบจำลองการสื่อสารที่แสดงลักษณะของการแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่างผู้ร่วมสื่อสารในลักษณะของภาวะลู่เข้า (Convergence) และภาวะขยายออก (Divergence) ซึ่งแสดงถึงลักษณะของการสื่อสารที่นำไปสู่ความเข้าใจร่วมกัน หรือความเข้าใจที่แตกต่างกันออกไป เพราะในการสื่อสารย่อมมีองค์ประกอบอีกหลายประการที่

อาจจะทำให้ผู้ร่วมการสื่อสารยอมรับหรือไม่ยอมรับความคิดความเข้าใจของผู้ร่วมสื่อสารอีกฝ่ายหนึ่ง เพราะบุคคลย่อมมีประสบการณ์ของแต่ละบุคคล มีความคิดความเข้าใจตามประสบการณ์ และไม่มีใครที่มีประสบการณ์เหมือนกันทุกๆอย่าง ดังนั้นในการสื่อสารระหว่างบุคคลจึงมีบางส่วนที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับซึ่งกันและกัน ดังแผนภาพที่ 2

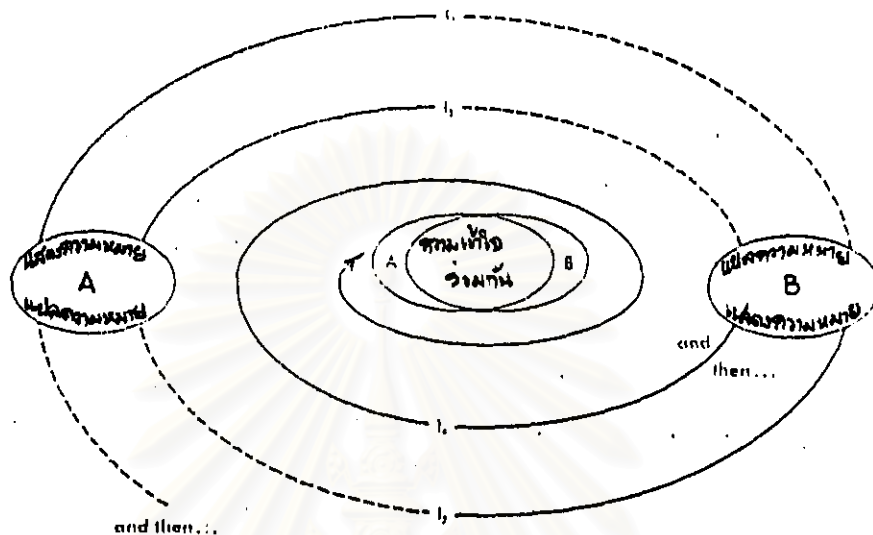
แผนภาพที่ 2 แบบจำลองการสื่อสารแสดงความเข้าใจร่วมกัน



จากแผนภาพที่ 2 แสดงให้เห็นถึงภาวะประสบการณ์ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ของบุคคลมีไม่เหมือนกันแต่เมื่อมีการสื่อสารกันก็จะถึงระดับหนึ่งของผู้ร่วมสื่อสารมีความเข้าใจร่วมกันคือส่วนที่เป็นวงซ้อนกัน หากผู้ร่วมสื่อสารพอใจในปริมาณความเข้าใจที่มีต่อกันแล้ว การสื่อสารก็อาจจะหยุดหรืออาจจะเปลี่ยนเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศในเรื่องอื่นๆ ต่อไป

ในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศเพื่อทำให้เกิด ความเข้าใจร่วมกันนี้ การสื่อสารจะเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีการย้ายทวนสารสนเทศที่ผู้ร่วมสื่อสารส่งออกไปหรือรับเข้ามา จนกว่าจะเกิดภาวะการรู้เข้าจนเกิดความเข้าใจร่วม ในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศจะมีการตอบโต้กันไปมาเป็นการทำให้ผู้ร่วมสื่อสารทราบว่าอีกฝ่ายมีความเข้าใจในสารสนเทศที่แลกเปลี่ยนกันนั้นอย่างไรบ้าง ดังแสดงใน แผนภาพที่ 3

แผนภาพที่ 3 แบบจำลองการรู้เข้าของการสื่อสาร



การสื่อสารมักจะเริ่มด้วยการเตือนให้รู้ว่าจะมีอะไรเกิดขึ้น จากแผนภาพที่ 3 นี้ A เป็นผู้เริ่มส่งสารสนเทศ (i1) ให้แก่ B ซึ่ง B ก็จะได้รับและแปลความหมาย เมื่อเข้าใจ ก็จะสร้างสารสนเทศ (i2) ส่งออกไปยัง A เป็นการตอบรับและแลกเปลี่ยนสาร เมื่อ A รับสารสนเทศแปลความหมายแล้วก็จะได้ตอบกลับไปเป็น (i3) ทั้ง A และ B อาจจะดำเนินการโต้ตอบนี้ไปเรื่อยๆ จนเป็นที่พอใจ คือบรรลุถึงจุดความเข้าใจร่วมกันอันเป็นวัตถุประสงค์แล้วการสื่อสารก็อาจยุติไป

แบบจำลองการสื่อสารเชิงรู้เข้านี้ สามารถที่จะนำมาอธิบายเกี่ยวกับการแพร่กระจายข่าวสารเรื่องงานได้ในแง่ที่ว่า ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนในชีวิตประจำวันย่อมมีการแลกเปลี่ยน และใช้สารสนเทศร่วมกันอยู่เสมอ ในการให้และรับสารสนเทศนั้นผู้สื่อสารจำเป็นต้องมีการตีความและแปลความหมายสารสนเทศหรือข่าวสารให้ตรงกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันนั่นเอง ซึ่งในการติดต่อสื่อสารกันนี้จะมีลักษณะเป็นเครือข่าย ในที่นี้จะใช้เฉพาะ “ข่าวสารเรื่องงาน” เป็นตัวกำหนดเครือข่าย ภายในเครือ

สิทธิภาพก็ย่อมทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับงานที่ต้องการจะทำ ซึ่งจะมีผลสะท้อนต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคล และทำให้เกิดความมุ่งหวังที่จะได้งานและได้งานทำในที่สุด แต่ถ้าหากว่าการสื่อสารขาดประสิทธิภาพ ก็ย่อมทำให้เกิดภาวะลู่ออกได้ นั่นคือเกิดความขัดแย้งไม่เข้าใจ ความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ก็จะเปลี่ยนไปในทางตรงกันข้าม

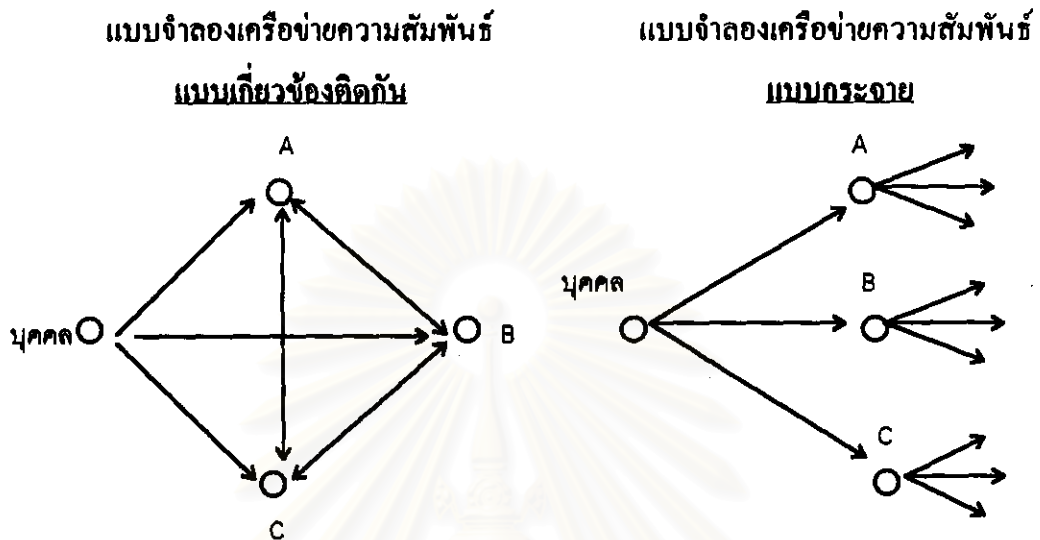
การสื่อสารระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นเป็นเครือข่ายนั้น จะต้องมีความสัมพันธ์ของคู่สื่อสารภายในเครือข่ายเกิดขึ้นการติดต่อสัมพันธ์กันของคู่สื่อสารภายในเครือข่ายจะมี 2 ลักษณะ คือ

1. เครือข่ายความสัมพันธ์ส่วนบุคคลที่เป็นกระจาย (Radial personal network) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งมีการติดต่อสัมพันธ์กับคนหลายๆ คน ซึ่งในกลุ่มที่เขาติดต่อดังนี้จะไม่มีการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างกันเลย ส่วนใหญ่บุคคลที่ติดต่อดังนี้ จะมีความผูกพันกันแบบผิวเผิน (weak tie) เช่น เป็นเพียงคนรู้จัก และจะเป็นการติดต่อสัมพันธ์ของบุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกัน

2. เครือข่ายความสัมพันธ์ส่วนบุคคลแบบเกี่ยวซ้อนติดกัน (Interlocking personal network) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งมีการติดต่อสัมพันธ์กับคนหลายๆ คน โดยที่กลุ่มคนในเครือข่ายความสัมพันธ์แบบนี้จะมีการติดต่อสัมพันธ์ถึงกันหมด และมีความสัมพันธ์กันสนิทสนมแน่นแฟ้น (strong tie) เช่น เพื่อนสนิทหรือญาติ โดยที่จะมีลักษณะที่เหมือนกันหรือคล้ายกันมาก

เครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นสามารถแสดงเป็นแบบจำลองได้ตามแผนภาพที่ 4 ดังนี้

แผนภาพที่ 4



ในการที่คู่สื่อสารมีการติดต่อสัมพันธ์กัน จะมีความผูกพันกันมากน้อยแค่ไหนหรือเป็นไป ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ย่อมขึ้นอยู่กับพลังของข่าวสาร (Strength of weak tie) ซึ่งในทางทฤษฎีทางสังคมวิทยาได้มีการใช้เครื่องมืออย่างหนึ่งสำหรับเชื่อมโยงสังคมระดับย่อยกับสังคมระดับใหญ่ คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทางสังคม โดยใช้ปฏิบัติการสัมพันธ์ในระดับย่อย คือ “พลัง” หรือ “กำลัง” (Strength) ของหน่วยความสัมพันธ์แต่ละคู่ (Dyadic ties)

การที่บุคคลสองคนมีความผูกพันต่อกันมากน้อยเพียงใดจะมีผลต่อระดับความเกี่ยวข้องของเครือข่ายความสัมพันธ์ในหมู่เพื่อนๆของคนทั้งสอง นอกจากนั้นลักษณะความสัมพันธ์ทางสังคมแบบผิวเผิน (Weak tie) ยังมีผลกระทบต่อการแพร่กระจายข่าวสาร การเลื่อนชั้นทางสังคม (Social Mobility) และมีการจัดระเบียบชุมชน (Community Organization) สำหรับเรื่องอื่นๆ ส่วนใหญ่จะเน้นที่ความผูกพันแบบสนิทสนมแน่นแฟ้นมากกว่า ซึ่งลักษณะของความผูกพันระหว่างบุคคลในทางสังคม แบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันแบบสนิทสนมแน่นแฟ้น (Strong tie)
2. ความผูกพันแบบผิวเผิน (Weak tie)
3. ไม่มีความผูกพัน (Absent)

ระดับความผูกพันจะมีมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับ

1. ผลรวมของจำนวนเวลาที่มีการติดต่อสัมพันธ์กัน
2. ความเข้มข้นของอารมณ์ ความรู้สึกคุ้นเคยในการติดต่อสัมพันธ์กัน
3. ความคุ้นเคยสนิทสนมไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกันและกันของผู้สื่อสาร
4. การช่วยเหลือซึ่งกันและกันของผู้สื่อสาร

จากเรื่องเครือข่ายการสื่อสารนั้น เราสามารถที่จะนำมาเชื่อมโยงกับงานวิจัยของ กราโนเวเตอร์ (Mark S. Granovetter 1979) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการหางานและการได้งาน โดยเริ่มแรกเขาต้องการจะศึกษาการหางานและการได้งานทำของคนจากสื่อมวลชน แต่เขาพบว่า การได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับงานใหม่ของคนนั้นไม่ได้มาจากสื่อมวลชนซึ่งเป็นสื่อกลางทั่วไปโดยตรง แต่กลับได้จากสื่อบุคคล และจากการวิจัยในอเมริกาที่ผ่านมา เรื่อง การหางาน ซึ่งส่วนใหญ่จะศึกษาในกลุ่มของพวกแรงงานไร้ฝีมือ (Blue - Collar Worker) ก็แสดงให้เห็นว่าช่องทางหรือแหล่งข้อมูลในการหางานก็คือ เพื่อน และเพื่อนบ้าน อย่างไรก็ตามการตรวจสอบต่างๆ ไม่ได้ระบุอย่างเด่นชัดว่าเพื่อนและคนรู้จักเป็นส่วนสำคัญในการหางาน ดังนั้นกราโนเวเตอร์จึงได้ทำการศึกษาเพื่อสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับการได้งานของคน ที่ผ่านบุคคลที่รู้จัก โดยใช้มุมมองทางด้านสังคมวิทยามาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ โดยดูลึกลงไปถึงลักษณะความสัมพันธ์ของผู้ร่วมการสื่อสาร

กราโนเวเตอร์มุ่งประเด็นไปยังตัวอย่างของบุคคลซึ่งมีอาชีพด้านวิชาชีพ ช่างเทคนิค และผู้บริหาร ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพวกที่มีการศึกษาสูง (White - Collar Worker) ที่อาศัยอยู่ในเมืองนิวยอร์ก รัฐแมสซาชูเซต ประมาณ 100,000 คน โดยได้สัมภาษณ์บุคคล 100 ราย ที่มีการเปลี่ยนงานในช่วงเวลา 5 ปี และมีอาชีพด้านวิชาชีพ (Professional) ด้านเทคนิค (Technical) และด้านบริหาร (Managerial) หรือ เรียกว่ากลุ่ม PTM และได้ข้อมูล

จากแบบสอบถามอีก 182 ฉบับทางไปรษณีย์ เพื่อพิสูจน์ตัวอย่างของบุคคลที่ไ้ทำงาน และเพื่อค้นหาพฤติกรรมการสื่อสารในการหางาน

พบว่าในกลุ่ม PTM ได้ใช้ 3 วิธีขั้นพื้นฐานในการหางาน คือ

- 1.) ใช้วิธีเป็นทางการ เช่น หาจากสื่อโฆษณาสมัครงานจากสื่อมวลชน , จากตัวแทนจัดหางานของรัฐ หรือเอกชน (Formal means)
- 2.) ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Informal means)
- 3.) ใช้การสมัครโดยตรง (Direct application)

กรหาในเวเตอร์พบว่า ในการหางานการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลถูกใช้และอ้างถึงมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับการโฆษณาตามสื่อทั่วไป และการสมัครงานโดยตรง และผู้ที่ใช้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในงานที่ได้ และงานที่ได้เงินเดือนสูงก็จะถูกพบโดยผ่านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลมากกว่าการหางานผ่านวิธีอื่น

การหางานโดยใช้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Personal Contact) นั้นจะอยู่ในลักษณะของ 2 รูปแบบคือ

- 1.บุคคลที่ติดต่อสัมพันธ์กันแบบสังคม - ครอบครัว (Family -Social Contacts) โดยเป็นเพื่อนทางสังคมหรือเพื่อนของครอบครัว
- 2.บุคคลที่ติดต่อสัมพันธ์ในการทำงาน (Work Contacts)

การหางานโดยการติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันแบบสังคม - ครอบครัว (Family -Social Contacts) จะขึ้นอยู่กับความกดดันในเรื่องของเวลาด้วย ในช่วงที่คนมีความกระตือรือร้นในการหางาน เช่นอยู่ในระยะของการว่างงาน คนเหล่านี้จะใช้การติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่มีความสัมพันธ์แบบสังคม- ครอบครัว มาก โดยจะย้อนกลับมาหาคนที่ใกล้ชิดที่จะช่วยเหลือเขา แต่ถ้าหากความกดดันในเรื่องของเวลาน้อยลง การหางานโดยการติดต่อสื่อสาร กับบุคคลที่มีความสัมพันธ์ในการทำงาน (Work Contacts) ก็จะมีมากกว่า และจะเข้าถึงงานที่ดีกว่าการงานจากบุคคลที่มีความสัมพันธ์แบบสังคม - ครอบครัว

โดยการหางานและได้งานนั้นจะได้ข่าวสารจาก 1.) นายจ้างหรือหัวหน้าเก่า 2.) ผู้ร่วมงานในบริษัทเดียวกัน 3.) ผู้ร่วมงานต่างบริษัท 4.) ครู

แม้ว่าการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์แบบสังคม- ครอบครั้ว อาจจะไม่นำไปสู่การได้งานที่ดีที่สุด หรือเป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดแต่ในบางกรณีก็สามารถให้ความพอใจอย่างสูงแก่ผู้ที่ได้งาน เช่น กรณีต่อไปนี้เป็นกรณีตัวอย่างในการหางานจากการสัมภาษณ์ของกรานินเวเตอร์

จอร์จ ซี. (George C.) เป็นช่างเทคนิคของบริษัทเกี่ยวกับไฟฟ้าแห่งหนึ่ง เงินเดือน \$8,000 ต่อปี และมีโอกาสที่จะก้าวหน้าน้อย เขาได้พบเพื่อนบ้านชั้นล่างของเจ้าสาวในอนาคตของเขา ซึ่งเป็นผู้จัดการร้านลูกกวาดที่มีสาขาทั่วประเทศ หลังจากแต่งงานแล้ว จอร์จ ได้พบเพื่อนบ้านดังกล่าวเมื่อเขามาเยี่ยมครอบครัว เพื่อนบ้านนี้ได้แนะนำให้เขาสัมภาษณ์เป็นพนักงานฝึกหัด (Trainer) กับร้านลูกกวาด หลังจากนั้น 3 ปี จอร์จสามารถหารายได้เกือบ \$30,000 เขาคิดว่าประสบความสำเร็จในอาชีพและบอกกับกรานินเวเตอร์ว่าทุกเช้าเขาจะหยิกตัวเองเพื่อย้ำเตือนว่านี่เป็นความจริง

กอร์ดัลด์ เอฟ. (Gorald F.) เป็นพนักงานขายของร้านสุรา เพื่อนของเขาที่เป็นแพทย์ได้ถามเขาว่าสนใจที่จะเป็นผู้จัดการสถานพยาบาลหรือไม่ เขาไปสมัครและได้ระบุชื่อลูกพี่ลูกน้องของภรรยาเขาซึ่งเป็นเจ้าของร้านสะสมของโบราณเป็นบุคคลอ้างอิงในประวัติการทำงาน เขาไม่ได้งานที่สถานพยาบาล แต่เมื่อลูกพี่ลูกน้องของภรรยาเขาว่าเขาต้องการเปลี่ยนงานจึงได้เสนองานให้เขาในตำแหน่งผู้จัดการแผนกธุรกิจในร้านสะสมของโบราณนั้นแทน ซึ่งเขาก็ตอบรับ

จากตัวอย่างข้างต้นข้อมูลที่ทุกคนได้รับนั้นมากกว่าจากการโฆษณารับสมัครงานจากการสมัครงานโดยตรง หรือจากการสัมภาษณ์งาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยความสัมพันธ์ส่วนบุคคลถูกรายงานอย่างมีคุณภาพ โดยมากผู้หางานจะได้รับรู้ว่าจะสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานใหม่ได้หรือไม่ นายจ้างเป็นคนอย่างไร บริษัทมีความเติบโตก้าวหน้าหรือไม่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยความสัมพันธ์ส่วนบุคคลจะทำให้ข้อมูลมีประโยชน์มากขึ้น

ในส่วนของนายจ้างเองก็มีความพึงพอใจที่ได้ทราบหรือสอบถามข้อมูล คุณสมบัติและความสามารถของลูกจ้างจากคนรู้จักก่อน

จากตัวอย่างดังกล่าวได้แสดงซึ่งข้อมูลที่เป็นการแลกเปลี่ยนในแต่ละคู่สื่อสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นลักษณะของการรวมเครือข่าย ทำให้ผู้เข้าร่วมได้รับรู้ว่ามีตำแหน่งอาชีพอะไรว่างอยู่ การหางานไม่ใช่แค่การโฆษณาเพื่อที่จะสมัครและว่าจ้างเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน โดยทางสื่อกลางที่ไกลตัวออกไป จนกระทั่งผู้ว่าจ้างและผู้สมัครสามารถตกลงกันได้ จากการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าข้อมูลเกี่ยวกับงานไม่ได้เป็นเพียงการบอกเล่าเพียงด้านเดียว มันเป็นการแลกเปลี่ยนทั้งสองด้าน กล่าวโดยย่อมันเป็นกระบวนการรวมเครือข่ายของการสื่อสารระหว่างบุคคลเข้าด้วยกัน

พลังความผูกพันแบบผิวเผิน (The Strength of weak ties)

กราวโนเวเตอร์ (1973) มีความเห็นว่าความผูกพันอย่างผิวเผิน มีผลต่อการกระจายสารสนเทศ เพราะลักษณะความผูกพันอย่างผิวเผินเปรียบเสมือนทางเชื่อมระหว่างแวดวงของบุคคลนั้นกับกลุ่มที่ตกผูกพันด้วย อันจะนำมาซึ่งสารสนเทศจากกลุ่มอื่นมาสู่กลุ่มตน แต่ความผูกพันแบบสนิทแน่นแฟ้นทำให้บุคคลใกล้ชิดกัน ลักษณะและการปริมาณของสารสนเทศที่ได้รับ คนกลุ่มนี้ก็จะได้รับคล้ายกันและมีปริมาณใกล้เคียงกัน ดังนั้นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศในกลุ่มนี้จึงไม่มีอะไรแปลกใหม่ จึงมีโอกาสน้อยกว่าผู้ที่มีลักษณะความผูกพันแบบผิวเผิน

ผลงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการไต่ถามของกราวโนเวเตอร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารเรื่องงานจากการสื่อสารกับบุคคลที่เป็นเพียงคนรู้จัก (acquaintance) และมีความผูกพันแบบผิวเผิน (weak tie) ไม่ใช่เพื่อนสนิทหรือญาติสนิทนั้นมีความสำคัญในการทำงาน คือผู้ที่มีความผูกพันแบบผิวเผินนี้จะให้ข่าวสารใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ได้มากกว่าผู้ที่มีความผูกพันสนิทสนมซึ่งอยู่ในแวดวงสังคมเดียวกัน

อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยอื่นที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับระดับความผูกพันของผู้สื่อสาร นอกจากนี้สภาพของสังคมที่มีความแตกต่างในด้านวัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม ก็เป็นสิ่งที่ มีบทบาทในการแสวงหาสารสนเทศด้วย ดังเช่นที่ คินเคต (Rogers Everett M. And Kiincaid D. Lawrence 1981) ได้ศึกษาการได้รับข่าวสารเรื่องงานของคนที่เปลี่ยนงานใหม่ ในประเทศเม็กซิโก พบว่า ผู้ที่ไ้งานใหม่ได้รับข่าวสารจากผู้ที่มีความผูกพันแบบสนิมสนม (Strong tie) มากกว่าผู้ที่มีความผูกพันแบบผิวเผิน (weak tie) ทั้งนี้เพราะสภาพสังคม ในเม็กซิโกเป็นไปในลักษณะการใช้อิทธิพล และมีระบบเครือญาติสูงกว่าในสหรัฐอเมริกา

กรานเวเตอร์พบว่า ผู้ที่ได้ข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนสนิทมีโอกาสมีมีสายใยข้อมูล (Information chains) ที่ยาวกว่า (Longer chains) ผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากคนที่รู้จัก เนื่องจากความเหมือนและคล้ายคลึงกันในแหล่งข้อมูลดังที่กล่าวมาแล้ว ดังนั้นการได้รับ ข้อมูลข่าวสารเรื่องงานจากเพื่อนสนิทจึงมักจะได้อาจมาจากคนรู้จักแบบผิวเผินของเพื่อนสนิทอีก ทอด ในตลาดแรงงานการใช้สายใยข้อมูลข่าวสารที่ยาว (Long chain) จะทำให้ผู้หางาน ไ้งานที่ได้น้อยกว่าการใช้สายใยข้อมูลที่สั้น (Short chain) จากการศึกษาของกรานเวเตอร์ พบว่าผู้ที่มีสายใยข้อมูลข่าวสารที่ยาว จะเป็นผู้ที่มีรายได้น้อย และมีความพึงพอใจในงาน ที่ทำอยู่ต่ำ จากตัวอย่างต่อไปนี้เป็นกรณีที่ข้อมูลข่าวสารผ่านมาทางคนรู้จักของเพื่อนสนิท

มาร์ค จี. (Mark G.) เรียนจบวิชาเคมี เขาได้ทราบข่าวจากเพื่อนสนิทว่าวิทยาลัยขนาดกลางในท้องถิ่นที่นั่น กำลังเปิดแผนกวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ เพื่อนของเขาก็ได้ ข่าวมา จากผู้หญิงที่สอนภาษาอังกฤษอยู่ที่วิทยาลัยแห่งนั้น ซึ่งรู้จักกันอย่างผิวเผินในงาน ปาร์ตี้ มาร์คจึงไปสมัครงาน และได้สัมภาษณ์ ในที่สุดก็ไ้งาน

โรเบิร์ต เค. (Robert K.) เป็นวิศวกรอยู่ที่บริษัท K เขามีเพื่อนสนิททำงานอยู่ที่นี่ ด้วย เพื่อนของเขาได้บอกเขาว่า คนที่รู้จักกันที่ทำงานอยู่ที่บริษัท W. บอกเขาว่าใครที่ ต้องการจะเปลี่ยนงานให้ติดต่อเขา เขาจะทำการนัดสัมภาษณ์ให้กับนายจ้าง โรเบิร์ต ก็ทำ ตามในที่สุดเขาก็ได้ทำงานที่บริษัท W.

จากตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้จะผ่านมาจากคนรู้จักของเพื่อนสนิทอีกทอด ซึ่งในที่นี้มีความยาวของสายใยข้อมูลจะมีเพียง 2 ทอด แต่ถ้าไม่นับเพื่อนสนิทก็ถือว่ามีเพียง 1 ทอดเท่านั้น อย่างไรก็ตามจากงานวิจัยกราฟในเวเตอร์ไม่พบว่าสายใยข้อมูลข่าวสารเรื่องงานจะยาวมากกว่า 4 ทอดในงานวิจัยของเขา

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยของกราฟในเวเตอร์ ก็ได้พิสูจน์ให้เห็นว่าข้อสันนิษฐานที่เขาตั้งไว้ว่า “การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการเชื่อมต่อระหว่างคนกับงาน” นั้นไม่สามารถปฏิเสธได้

ในประเทศไทยมีงานศึกษาเกี่ยวกับการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับงาน โดย นฤมล แก้วทิพรรัตน์ ได้ทำการศึกษาเรื่องการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับงานด้านสื่อสารมวลชนของพนักงานในบริษัทโฆษณา ทำการศึกษาเก็บรวบรวมจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่ได้ทำงานในบริษัทโฆษณาต่างๆ จำนวน 19 คน ซึ่งแบ่งตามลักษณะของการได้งานและจำนวนครั้งในการเปลี่ยนงาน

ผลการวิจัยพบว่า

- 1.รูปแบบการสื่อสารในการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับงานด้านสื่อสารมวลชนของพนักงานในบริษัทโฆษณามีทั้งสื่อมวลชน และสื่อบุคคล
- 2.การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับงานด้านสื่อสารมวลชนของพนักงานในบริษัทโฆษณาครั้งแรกส่วนใหญ่จะได้รับการสื่อมวลชน และการเปลี่ยนงานครั้งต่อไป ส่วนใหญ่จะได้รับการสื่อบุคคล
- 3.รูปแบบการสื่อสารเกี่ยวกับงานด้านสื่อสารมวลชนของพนักงานในบริษัทโฆษณาที่ใช้สื่อบุคคลจะมีทั้งระดับความสัมพันธ์แบบผิวเผิน และแบบใกล้ชิด ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นระดับความสัมพันธ์แบบผิวเผินมากกว่าระดับความสัมพันธ์แบบใกล้ชิด

จากการทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้วิจัยกับกลุ่มตัวอย่างของผู้ตกงานจากการถูกเลิกจ้าง จำนวน 30 คน พบว่าผู้ตกงานส่วนใหญ่มีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับงานจากทั้งสื่อมวลชนและสื่อบุคคลเช่นกัน ดังนั้นในการศึกษาเรื่อง การสื่อสารเพื่อแสวงหาข่าวสารเกี่ยว

ในครั้งนี้มีผู้วิจัยจะได้นำผลการวิจัยและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น มาใช้เป็นแนวทางการตั้งข้อสันนิษฐานงานวิจัยในครั้งนี้มีดังนี้

1.รูปแบบการสื่อสารในการหางานของผู้ตกงานจากบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จะได้รับ จากทั้งสื่อมวลชนและสื่อบุคคล

2.สื่อบุคคลเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญในการได้งานของผู้ตกงานจากบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์

3.ผู้ตกงานจากบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จะมีความสัมพันธ์กับแหล่งข่าวในระดับ บุคคลที่ทำให้ได้งานในลักษณะที่มีความผูกพันต่อกันแบบผิวเผินมากกว่าแบบสนิทสนม

4.ลักษณะการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานที่ผ่านทางสื่อบุคคล ของผู้ตกงาน จากบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์จะมีขั้นตอนการถ่ายทอดที่สั้น ไม่เกิน 4 ขั้นตอน

5.ประสบการณ์ในการทำงาน ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หรือความมีชื่อเสียงของ ที่ทำงานเดิมเป็นปัจจัยที่ประกอบกับปัจจัยทางการสื่อสารที่เป็นตัวกำหนดในการได้งานทำ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย