

บทที่ 3
ประชามติ
PUBLIC OPINION

วิวัฒนาการของอำนาจประชามติ

นักกฎหมายและนักประวัติศาสตร์ชาวอังกฤษ ชื่อ James Bryer ได้เขียนไว้ในหนังสือ "The American Commonwealth" เกี่ยวกับวิวัฒนาการของอำนาจประชามติเอาไว้ว่ามีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. ประชาชนยอมตามความต้องการของผู้ปกครองหรือหัวหน้า เพราะเคยยอมตามกันมาจนเคยชิน
2. ได้เกิดความขัดแย้งกันขึ้นระหว่างผู้ปกครองหรือชนชั้นปกครองกับผู้เริ่มที่จะมีความคิดก้าวหน้า และเริ่มรักเสรีภาพ ทั้งสองฝ่ายนั้นจะตกลงกันได้ด้วยการใช้กำลังอาวุธ
3. ผู้ปกครองได้ยอมจำนน ข้อขัดแย้งต่าง ๆ ก็ตกลงกันได้ด้วยความดีของประชาชน ซึ่งประชาชนจะเป็นผู้เลือกตั้งหรือออกเสียงผ่านผู้แทนของตนเป็น ระยะ ๆ อธิปไตยอยู่ที่ประชาชนแต่ว่าผ่านผู้แทนของตน
4. Bryer มีความเห็นว่า ระยะที่ 4 แห่งการวิวัฒนาการของอำนาจประชามตินี้ยังมาไม่ถึง แต่จะเป็นสิ่งที่มีประโยชน์มากในด้านการปกครองบ้านเมือง ระยะที่ 4 นี้ คือเราสามารถทราบประชามติเกี่ยวกับทุกเรื่องได้ตลอดเวลาและโดยตรง คือไม่ต้องผ่านผู้แทนของประชาชน และอาจจะไม่มีการออกเสียงลงคะแนน

แต่ข้อสำคัญนั้นอยู่ที่ว่า เราจะทำการสำรวจตรวจสอบประชามติได้อย่างถูกต้อง แน่นนอน และรวดเร็วได้อย่างไร เพราะว่าในปัจจุบันนี้เรามีวิธีการบางอย่างสำหรับสำรวจตรวจสอบประชามติ แต่ว่าวิธีการเหล่านั้นยังไม่สมบูรณ์ และยังไม่มີประสิทธิภาพมากพอ

ความหมาย

วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธันั้น เป็นการพัฒนาประชามติที่ดีของสังคม เศรษฐกิจ หรือสถาบันทางการเมือง ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องกระบวนการของการสร้างประชามติและการเปลี่ยนแปลง

ทัศนคตินี้เป็นพื้นฐานของการศึกษาการประชาสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ไม่ใช่สิ่งที่มีอยู่โดดออกไป และไม่มีรูปร่างที่สามารถจับต้องได้ แต่ประชาสัมพันธ์เป็นการเรียกร้องถึงความเชื่อที่มีเหตุผลและไม่มีเหตุผล และเป็น การแสดงออกในแง่ของทัศนคติของแต่ละบุคคลซึ่งได้ประกอบกันขึ้นเป็นประชาชน

เพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจในความหมายถึงลักษณะของประชาสัมพันธ์นั้น จึงได้แบ่งความหมายใน ส่วนประกอบทั้ง ๒ ของประชาสัมพันธ์เพื่อช่วยในการพิจารณาถึงความหมาย คือเป็นการแยกให้เห็นถึง ลักษณะของคำว่า "ประชา" (Public) กับลักษณะของคำว่า "มติ" (Opinion) และความหมายและที่มาที่ของคำว่า "ประชาสัมพันธ์" (Public Opinion) เมื่อได้รวมกันในกระบวนการประชาสัมพันธ์

ความหมายของคำว่า "ประชา" (The Meaning of "Public")

คำว่า "ประชา" (Public) จากแง่คิดของประชาสัมพันธ์ ก็คือ กลุ่มของประชาชนที่มีผลประโยชน์เหมือนกันซึ่งมีความคิดเห็นร่วมกันต่อปัญหาต่าง ๆ ที่โต้เถียงกัน เช่นกลุ่มของคนงาน ซึ่งได้เผชิญกับปัญหาที่ขัดแย้งกันของการนัดหยุดงานหรือไม่นัดหยุดงาน อันนี้จะเห็นว่าเป็นประชาสัมพันธ์ที่มีผลประโยชน์คล้ายคลึงกันในเรื่องของการว่าจ้าง ซึ่งได้เกี่ยวข้องกับกระบวนการของรูปแบบประชาสัมพันธ์ ส่วนในอีกแง่หนึ่ง กลุ่มของคนงานเหมือนกันได้ยื่นอยู่ที่ป้ายรถประจำทาง เพื่อรอรถประจำทางและได้เห็นพ้องต้องกันต่ออากาศที่นั่น ไม่เกี่ยวข้องกับรูปแบบของประชาสัมพันธ์ คือไม่เป็น ปัญหาที่ขัดแย้งของกลุ่มที่เผชิญหน้ากัน

บุคคลทุก ๆ คน ต่างก็เป็นเช่นเดียวกันกับกลุ่มชนทั่ว ๆ ไป คือ แต่ละคนนั้นอาจจะได้เกี่ยวพันในกระบวนการของการสร้างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาหนึ่ง ๆ หรือมากกว่าที่เกิดขัดแย้งกัน แต่ละบุคคลนั้นอาจเป็นสมาชิกของกลุ่มหนึ่งในขณะเดียวกันก็เป็นสมาชิกของอีกกลุ่มหนึ่งด้วย เช่นเป็นสมาชิกของมนุษยชาติ ครอบครัว เพื่อนบ้าน สังคม การเมือง ศาสนา การศึกษา ผู้ประกอบวิชาชีพ และ กลุ่มอื่น ๆ ซึ่งกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้ต่างก็เผชิญกับปัญหาที่ขัดแย้งกัน และเกี่ยวพันกับการสร้างประชาสัมพันธ์

กลุ่มชนต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะแบ่งออกได้ง่าย ๆ เป็น ๒ กลุ่มด้วยกัน คือ

๑. กลุ่มปฐมภูมิ (Primary Groups)
๒. กลุ่มทุติยภูมิ (Secondary Groups)

๑. กลุ่มปฐมภูมิ (Primary Groups) หมายถึงกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มเหมือนกัน อาจจะเป็นว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไรใกล้ชิดโดยทางสายเลือด หรือโดยการอยู่ใกล้ชิดกับเพื่อนบ้านที่เหมือนกัน หรือโดยการทำงานด้วยกันเพื่อนายจ้างเหมือนกัน บุคคลต่าง ๆ ในกลุ่มปฐมภูมิเหล่านี้ก็จะมองเห็นร่วมกันต่อปัญหาต่าง ๆ ที่ขัดแย้งกัน คือพวกเขาจะมีลักษณะของผลประโยชน์ที่คล้ายคลึงกัน และประสบการณ์อื่น ๆ ในกลุ่มเหมือนกัน ความสำคัญในการสร้างกระบวนการของความเห็นที่เหมือนกันของกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้คือ ให้พวกเขามองเห็นร่วมกันต่อปัญหาต่าง ๆ ที่ขัดแย้งกัน ซึ่งกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้ได้เผชิญอยู่

๒. กลุ่มทุติยภูมิ (Secondary Groups) กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้ประกอบไปด้วยบุคคลซึ่งมีภูมิหลังไม่เหมือนกันและผลประโยชน์แตกต่างกัน ซึ่งไม่ได้มีทัศนคติที่เหมือนกันเหมือนกับสมาชิกของกลุ่มปฐมภูมิ รูปแบบของกลุ่มทุติยภูมินี้ เป็นแบบฉันทพ้อง หรือองค์การทางสังคม สมาคมของจังหวัด สมาคมผู้ประกอบการวิชาชีพ และชั้นต่าง ๆ ของโรงเรียน วิทยาลัย เป็นต้น โดยลักษณะแล้วสมาชิกของกลุ่มมีความแตกต่างกัน ทำให้มีอิทธิพลค่อนข้างจะน้อยต่อความคิดเห็นของกลุ่ม หรือมีทัศนคติร่วมกันน้อยกว่าในกรณีของกลุ่มปฐมภูมิ

ประชาชนที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งแต่ละบุคคลได้เข้ามารวมกันขึ้นเป็นคณะหรือกลุ่ม เพื่อการสร้างความคิดคล้ายคลึงกันทางทัศนคติหรือแนวคิดที่เหมือนกัน และเป็นการแสดงความคิดเห็นที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันต่อปัญหาที่ขัดแย้งกันเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน ตัวอย่าง เช่นพวกลูกจ้าง ก่อคอกาจ้างที่สูงชัน และสภาพการทำงานที่ สำหรับของผู้ถือหุ้นก็คือผลตอบแทนจากการลงทุนของพวกเขา และสำหรับของผู้บริโภคนั้นก็คือ ราคาและคุณภาพที่ยุติธรรม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะสนับสนุนพวกเขาในเรื่องของความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน แมว่ากลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้จะประกอบไปด้วยบุคคลที่มีทัศนคติไม่เหมือนกันแต่การเป็นสมาชิกของกลุ่มและผลประโยชน์ที่เหมือนกันได้ทำให้กลุ่มมีความเห็นเหมือนกันต่อปัญหาต่าง ๆ ที่ขัดแย้งกันนั้น

สำหรับการดำเนินการประชาสัมพันธเพื่อการสร้างประชามตินั้น อาจแยกกลุ่มประชาชนออกได้เป็น ๒ ประเภท ด้วยกัน คือ

๑. กลุ่มประชาชนภายใน (Internal Public)
๒. กลุ่มประชาชนภายนอก (External Public)

๑. กลุ่มประชาชนภายใน (Internal Public) คือบุคคลต่าง ๆ ที่ทำงานอยู่ภายในองค์การหรือสถาบันนั้น ๆ เช่น ข้าราชการ หรือพนักงานที่ทำงานในกระทรวง ทบวง กรม หรือรัฐวิสาหกิจนั้น ๆ คนที่ทำหน้าที่สอนอยู่ในโรงเรียนนั้น ๆ พนักงานเหล่านี้จะรวมความตั้งแต่หัวหน้าพนักงานลงมาจนถึงพนักงานในระดับต่ำสุด

การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลภายในนั้นจะมีความสำคัญมากต่อการประชาสัมพันธ์ เพราะถ้าความสัมพันธ์ภายในดีแล้วก็จะส่งผลให้ความสัมพันธ์ภายนอกดีตามไปด้วย

๒. กลุ่มประชาชนภายนอก (External Public) อาจแบ่งออกได้เป็น ๓ กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

๒.๑ ประชาชนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันโดยตรง การเกี่ยวข้องนี้ อาจเป็นเรื่องของนโยบายหรือการดำเนินงานขององค์การที่ข้องเกี่ยวกับบุคคลเหล่านั้น เพราะว่าบุคคลต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์หรือกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การ บุคคลเหล่านี้ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ผู้บริโภค สื่อมวลชน ฯลฯ กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยตรงนี้อาจเป็น กลุ่มเดียวหรือหลาย ๆ กลุ่มก็ได้ ถ้าเป็นเรื่องนโยบายเกี่ยวกับการจัดหาเงินทุน ก็มีผู้ถือหุ้น และเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่เกี่ยวข้องเป็นคน

การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลกลุ่มนี้ จะทำให้ได้รับการสนับสนุน ร่วมมือ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากในการดำเนินงานขององค์การ

๒.๒ ประชาชนในท้องถิ่นที่บริษัทตั้งอยู่หรือที่กิจกรรมของบริษัทนั้นดำเนินการอยู่กลุ่มประชาชนเหล่านี้ เปรียบได้กับเพื่อนบ้าน ถ้าสถาบันคือโรงงาน เพื่อนบ้านก็คือ ประชาชนในแถบที่โรงงานนั้นตั้งอยู่ ถ้าสถาบันคือรัฐบาล เพื่อนบ้านก็คือ ประชาชนภายในประเทศ ถ้าสถาบันคือประเทศ เพื่อนบ้านก็คือประเทศต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ

ประชาชนในท้องถิ่นนี้ จะมีขอบเขตกว้างขวางแต่ไหนก็ขึ้นอยู่กับ สภาพที่ตั้งในการดำเนินงานและวิสัยแห่งความสัมพันธ์ที่มีโดยรอบ ถ้าหากองค์การมีความสัมพันธ์กับเพื่อนบ้านเป็นอย่างดีแล้ว ก็จะได้รับความร่วมมือในต่าง ๆ จากเพื่อนบ้านเป็นอย่างดีด้วย และถ้ามีความสัมพันธ์ไม่ดีแล้ว ก็อาจ

เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานของสถาบันได้

๒.๓ กลุ่มประชาชนทั่วไป สถาบันไม่ว่าทั้งขึ้นมาแล้วก็ตามต้องการให้องค์การของคนดำรง
อยู่ได้ เป็นที่รู้จักอยู่ในความนิยม ให้ประชาชนมีความเข้าใจอันดี และมีชื่อเสียงในกลุ่มประชาชนทั่วไป

ดังนั้นการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มประชาชนทั่วไปก็เพื่อต้องการชื่อเสียง ความนิยม
และความเข้าใจ ถ้าสถาบันเป็นธุรกิจก็ต้องการให้มีชื่อเสียงแพร่หลายในหมู่ประชาชนทั่วไป ถ้าสถาบัน
นั้นเป็นรัฐบาล ก็ต้องการให้ประชาชนทั้งประเทศนิยม และไว้วางใจในการดำเนินงานตามระบอบประ-
ชาธิปไตย

การเข้าถึงกลุ่มประชาชนนี้ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มใดก็ตาม ถ้าหากว่าเป้าหมายมีขนาด
ใหญ่เกินไปและอยู่ห่างไกลมาก การเข้าถึงไม่สะดวกแล้วก็อาจทำได้โดยการเข้าถึงหัวหน้ากลุ่ม หรือ
ผู้ที่เป็นที่นับถือของกลุ่ม บุคคลที่เป็นหัวหน้าหรือผู้นำความคิดเห็นนี้เรียกว่า "Opinion Leader" ซึ่ง
ถ้าสามารถเข้าถึงบุคคลนี้ได้ก็เท่ากับว่าเข้าถึงกลุ่มประชาชนที่ต้องการได้

ความหมายของคำว่า "มติ" (The Meaning of "Opinion")

คำว่า "มติ" (Opinion) ตามที่ Webster's Seventh New Collegiate Dictionary
ได้เขียนไว้ว่า "มติ" คือทรรศนะหรือท่าทีในการพิจารณาหรือในการประเมิน ซึ่งอยู่ในรูปแบบของความ
คิดเกี่ยวกับเรื่องสำคัญ ๆ โดยเฉพาะ" ความคิดเห็นที่แข็งแกร่งอาจจะเป็นที่ประทับใจ และความเห็น
ที่อ่อนแอกว่าก็จะก่อให้เกิดการจำได้เช่นกัน ซึ่ง "หมายความว่า เป็นการสรุปความคิดที่ยังคงขัดแย้งกัน
ออกมา" ถ้าความคิดเห็นนั้นได้ตกลงกันแล้วเป็นส่วนใหญ่หรือส่วนน้อยก็ตามนั้นเป็น "ความรู้สึก"
(Sentiment) และถ้าได้ยึดถือกันอย่างมั่นคงแล้วก็เป็น "ความเชื่อมั่น" (Conviction) ส่วน
"ทรรศนะ" (View) นั้นเป็น "ความคิดเห็นที่ได้ปรากฏออกมาจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับจิตใจที่เป็น
อคติ"

ความหมายของคำว่า "ประชามติ" (The Meaning of "Public Opinion")

คำว่า "ประชามติ" เป็นการแสดงถึงความเชื่อที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกของกลุ่มหรือประชาชน
ต่อปัญหาสำคัญทั่ว ๆ ไปที่โต้เถียงกัน การสร้างกระบวนการประชามตินั้นเกิดจากการแสดงความคิดเห็น

ของแต่ละบุคคลที่เป็นสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งธรรมชาติของพวกเขาแต่ละคนนั้นเป็นปัญหาต่อความพยายามจริงๆ ของกลุ่ม

ประชามติโดยปกติเป็นการแสดงออกหลังจากที่โต้โต้เถียงกัน คัดค้านกัน ตลอดจนการอภิปรายถึงปัญหาบางอย่างที่โต้โต้เถียงกันแล้ว ซึ่งเกี่ยวข้องกับสวัสดิการ ศาสนา และระบบคุณค่าของกลุ่ม สำหรับการก่อให้เกิดประชามตินั้น ต้องมีปัญหาที่โต้โต้เถียง เป็นอย่างเดียวกัน หรือปัญหาบางอย่างที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งสมาชิกของกลุ่มนั้นดูเหมือนว่าจะตกลงกันไม่ได้ ข้อปัญหาที่โต้เถียงกันนั้นเป็นสถานการณ์หรือเกิดขึ้นแล้วซึ่งน่ากลัวต่อการกระทบกระเทือนต่อประเพณีของกลุ่ม หรือว่าเป็นการเกิดวิกฤตการณ์ซึ่งจะมากหรือน้อยก็ตาม และเกิดการโต้แย้งกัน ตัวอย่างเช่น สิทธิของประชาชนที่จะได้รับความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกา นั้น เป็นปัญหาหนึ่งซึ่งประชาชนชาวอเมริกันกำลังเผชิญอยู่ และการทดลองระเบิดนิวเคลียร์ในบรรยากาศนั้นก็ปัญหาระหว่างประเทศซึ่ง เป็นเหตุให้ประชาชนทั่วโลกได้ยืนยันหรือว่าอยู่ในสถานะที่คัดค้าน เป็นต้น

ประชามติไม่ใช่ความคิดเห็นง่าย ๆ ของคนส่วนใหญ่ของกลุ่ม เพราะแต่ละปัญหาที่โต้เถียงกันที่ประชาชนมีส่วนได้เสียแล้วพวกเขาจะแบ่งตัวเองอยู่ในแง่คิดที่แตกต่างกันเป็น ๒ อย่างหรือมากกว่า (Bernard Hennessy โคชิมีบายเรื่องนี้ไว้ในหนังสือของเขา คือ Public Opinion) ซึ่งแง่คิดนี้ไม่จำเป็นจะต้องแย้งหรือว่าร่วมกันอย่างเกี่ยว โยง ไรก็ตามธรรมชาติของแต่ละบุคคลที่แสดงออกนั้นอาจจะแตกต่างกันออกไป เนื่องมาจากทัศนคติและประสบการณ์ที่มีมาก่อนของแต่ละบุคคลโดยทั่ว ๆ ไป เช่นเกี่ยวกับส่วนต่าง ๆ ที่ซับซ้อนของปัญหา แต่ว่าความคิดเห็นนั้นจะต้องเป็นตัวตนของกลุ่มทั้งหมด คำจำกัดความที่สมบูรณ์และรัดกุมของ Hennessy ซึ่งเขาได้กล่าวโดยสรุปว่า "ประชามติคือการแสดงออกถึงความเชื่อที่ซับซ้อน โดยบุคคลต่าง ๆ ต่อปัญหาที่สำคัญ ๆ โดยทั่วไป"

ส่วน Mc. Camy ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า "ประชามติ หมายถึง ผลรวมของความคิดของบุคคลแต่ละคนอันเนื่องมาจากปัญหาข้อขัดแย้ง และปัญหาขัดแย้งนั้นจะมีผลกระทบกระเทือนต่อบุคคลในกลุ่มนั้น"

และ Mc. Camy เองนั้นก็ยังคงแยกคำจำกัดความออกเป็นสาระสำคัญได้ ๓ ประการ คือ

๑. ประชาชนในรูปกว้าง ๆ หมายถึงการดำเนินชีวิตของทุกชีวิตในชาติ หรือที่นักสังคมวิทยา เรียกว่า "วัฒนธรรม" นั้นเอง

๒. ประชาชน เป็นเสมือนอารมณ์ที่มีอยู่โดยทั่วไปของบุคคลใด ๆ หรืออย่างน้อยก็มีอยู่เพียงส่วนหนึ่งในที่มีอยู่ทั้งหมด

๓. ประชาชนเป็นผลรวมของความคิดของแต่ละบุคคลในประชาชนกลุ่มหนึ่ง ซึ่งมีความตั้งใจตรงกันในเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยเฉพาะ โดยมีจุดประสงค์ที่มีความชอบหรือไม่ชอบเช่นเดียวกัน

และอีกคนหนึ่งคือ ศาสตราจารย์ Iorman Powell ได้ให้คำนิยามประชาชนไว้ว่า "ประชาชน คือ แก่ คำตัดสิน ท่าที และความเชื่อของกลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่ง ที่มีอยู่ในขณะใดขณะหนึ่งในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง"

ประชาชนที่เกิดขึ้นโดยทั่วไปในสังคมนั้น จะเป็นท่าทีความรู้สึกที่รุนแรงมุ่งหมายที่จะให้มีการกระทำ หรืองดเว้นการกระทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และในช่วงระยะเวลาและสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น ประชาชนไม่มีรูปร่าง และกลุ่มชนที่ก่อให้เกิดความคิดมิได้มีการติดต่อกันสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด คือประชาชนอยู่กันอย่างกระจัดกระจาย เพียงแต่มีปฏิริยาตอบสนองเหมือนกันเท่านั้น โดยเหตุที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเป็นความคิดเห็นร่วมกันของคนทั้งชาติหรือทุกคนในกลุ่ม จึงทำให้ประชาชนมีลักษณะหลวมและมีขอบเขตกว้างขวาง จึงเกิดปัญหาว่า ประชาชนมีหรือไม่ ถ้ามีอยู่ที่ไหน และใครทำให้เกิดประชาชน

ประชาชนจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีปัญหาข้อขัดแย้งหรือเหตุการณ์กระทบกระเทือนหรือส่งผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดของประชาชน ประชาชนจึงเกิดปฏิริยาแสดงความรู้สึกหรือแสดงความคิดเห็นของคนออกมาให้ปรากฏ ประชาชนจะไม่เกิดขึ้นตามลำพังหรือโดยปราศจากเหตุการณ์ที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง ดังนั้นการก่อให้เกิดประชาชนจึงต้องมีเหตุการณ์หรือปัญหา และมีการแพร่ข่าวโดยสื่อมวลชนต่าง ๆ ในทำนองชักจูง ให้ข้อคิดเห็น วิพากษ์วิจารณ์ หรือยั่วยุบ ทั้งนี้เพราะประชาชนจะเกิดขึ้นได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปะทะสังสรรค์ระหว่างความคิดเห็นของคนที่มีต่อกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับเหตุผลและสิ่งเร้า การเสนอข่าว

ของสื่อมวลชนเฉย ๆ โดยไม่มีการเร้าให้เกิดความคิดเห็นแก่ประชาธิปไตยจะไม่เกิดขึ้น

เป็นที่ยอมรับกันว่า การที่จะก่อให้เกิดประชาธิปไตยนั้น การชักจูงและการประชาสัมพันธ์ออกจน การโฆษณาชวนเชื่อมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะการกระทำดังกล่าวเป็นการจูงใจเปลี่ยนแปลง และเร้าอารมณ์ผู้ฟัง บางทีอาจจะรวมไปถึงการบิดเบือนความจริงด้วย ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของกลุ่มเกิดเป็นรูปร่างขึ้นมา หรือมีพลังขึ้น เมื่อถึงขั้นนั้นจะมีบุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำตัวเป็นหัวหน้าหรือผู้นำชักจูงไปในทางที่ตนต้องการ ประชาคมจึงจะปรากฏตัวขึ้น

กฎเกณฑ์เกี่ยวกับประชาธิปไตย

จากการศึกษาถึงแนวโน้มเกี่ยวกับประชาธิปไตย Robert E. Lane และ David O. Sears ได้อธิบายกฎเกณฑ์เกี่ยวกับประชาธิปไตยเอาไว้ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้ คือ

๑. มติพื้นฐานของแต่ละบุคคลนี้จะปลูกฝังและรับมาจากครอบครัวเป็นเบื้องต้น
๒. มติของบุคคลจะขึ้นอยู่กับกลุ่ม คือความคิดเห็นของแต่ละบุคคลจะตั้งอยู่บนพื้นฐานลักษณะของกลุ่มที่เขาได้เป็นสมาชิกอยู่
๓. ความคิดเห็นของกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม
๔. เมื่อมีความสนใจของตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นนั้นด้วยแล้ว ความคิดเห็นนั้นจะมีความเข้มข้นรุนแรงมากขึ้น
๕. ประชาคมก็เช่นเดียวกับความคิดเห็นของบุคคล คือเปลี่ยนแปลงไปตามเหตุการณ์
๖. โดยทั่วไปแล้ว ประชาคมในเรื่องของส่วนรวมจะรวบเร็วกว่า และมักจะมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยไม่มีกีดถึงเหตุการณ์ล่วงหน้าไว้ก่อน
๗. เหตุการณ์ที่สำคัญต่าง ๆ มักทำให้ประชาคมเปลี่ยนแปลงไปได้ชั่วครั้งชั่วคราว และประชาคมจะไม่คงที่แน่นอน จนกว่าประชาชนจะเข้าใจเหตุการณ์นั้นอย่างแจ่มแจ้ง

ประเภทของมติ

ประเภทต่าง ๆ ของมติที่กลุ่มชน ใดแสดงออกมานั้น ก็พลที่จะแบ่งออกอย่างกว้าง ๆ ได้ เป็น ๒ ประเภทด้วยกัน คือ

๑. มติส่วนตัว (Personal Opinion) มติส่วนตัวคือความคิดเห็นของแต่ละบุคคลในเรื่องที่เกี่ยวกับหรือการให้ความหมายแก่สภาพการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งไปในทางที่ตนเข้าใจเฉพาะตัวมติประเภทนี้อาจขัดแย้งกับผู้อื่นได้ และการตีความหมายก็ยากที่จะพิสูจน์ได้ว่าถูกต้อง หรือตัดสินว่าไม่จริงโดยตรงได้ มติส่วนตัวนี้ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากมติของกลุ่มที่ตนนั้นมีส่วนร่วมอยู่

มติส่วนตัวมีพื้นฐานมาจากลักษณะของชนบทรรมนิยมประเพณี วัฒนธรรม ครอบครัวยุคศาสนา และการศึกษาของกลุ่มสังคมที่แต่ละบุคคลสังกัดอยู่ ซึ่งเหล่านี้มีส่วนสำคัญในการก่อสร้างและดำรงรักษาอยู่ในตัวบุคคลนั้น และจะมีอิทธิพลเหนือชีวิตจิตใจและการกระทำของแต่ละบุคคลในกลุ่มสังคม

๒. มติเฉพาะตน (Private Opinion) มติส่วนตัวนี้มีทั้งที่แสดงออกและไม่แสดงออกโดยเปิดเผย มติส่วนตัวที่ไม่ได้แสดงออกโดยเปิดเผยนี้เรียกว่า มติเฉพาะตน ซึ่งจะเห็นว่ามติเฉพาะตนนั้นเป็นส่วนหนึ่งของมติส่วนตัวซึ่งเป็นส่วนที่ไม่เปิดเผย เพราะถ้าเปิดเผยแล้วอาจทำให้บุคคลนั้นสูญเสียสถานะของตนหรืออาจถูกเข้าใจผิดได้ เพราะเป็นการสื่อถึงจิตใจที่แท้จริงของบุคคลนั้น ๆ มติเฉพาะตนจะมีอิทธิพลต่อมติส่วนตัวในส่วนที่แสดงออกโดยเปิดเผยทั้งทางตรงและทางอ้อม

๓. มติข้างมากและมติข้างน้อย (Majority Opinion & Minority Opinion)
 มติข้างมาก เป็นมติที่ยึดถือของบุคคลมากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มหนึ่ง ๆ มติข้างมากนี้อาจประกอบด้วยมติของหลายคนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว หรืออาจเกิดจากผู้มีอิทธิพลบางคนที่สามารถบีบบังคับให้บุคคลอื่นแสดงความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน เช่นการออกเสียงลงคะแนนในการประชุมต่าง ๆ มติข้างมากนี้อาจได้มาจากการบิดเบือนหรืออำพรางข้อเท็จจริง หรือการอภิปรายถกเถียงกันอย่างคร้าว ๆ ไม่เป็นไปโดยเสรีก็ได้

มติข้างน้อย คือความคิดเห็นของบุคคลจำนวนน้อยกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มที่ยอมรับข้อปัญหานั้น ซึ่งมติข้างน้อยนี้อาจกลายเป็นมติข้างมากได้ในวันข้างหน้า ถ้าสามารถโน้มน้าวความคิดเห็นของฝ่ายตรงข้ามหรือฝ่ายเป็นกลางให้มาเข้าข้างตนได้

๔. มติผสม (Coalition Opinion) เป็นมติที่เกิดจากมติข้างน้อยหลาย ๆ กลุ่มรวมกัน และมีลักษณะผิดแผกแตกต่างกัน โดยไม่สามารถหามติข้างมากได้ มติผสมนี้มักเกิดจากปัญหาหรือปรากฏการณ์ใหม่ ๆ ทางสังคม หรือเกิดจากการผลักดันของเหตุการณ์ภายนอก ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความขัดแย้ง และยากที่จะประสบผลสำเร็จ

๕. มติสอดคล้องกัน (Consensus Opinion) เป็นมติประเภทที่ว่าสมาชิกทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดของกลุ่มได้ตกลงเห็นชอบร่วมกันในปัญหาใดปัญหาหนึ่ง ชนิดที่ว่า "ว่าอย่างไรว่าตามกัน" เช่น ในที่ประชุมซึ่งเรามักจะได้ยินว่า "ที่ประชุมมีมติเห็นพ้องต้องกันในเรื่อง....." เป็นต้น มติประเภทนี้เกิดขึ้นเนื่องจากความไม่รู้ และไม่ใคร่สนใจติดตามเรื่องราวของปัญหาตลอดจนผลที่จะตามมา และมีข้อเสีย คือเมื่อมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกันทำให้มีการโยนกลองไปให้คนเพียง ๒ - ๓ คน รับผิดชอบต่อปฏิบัติ ที่เหลือก็ไม่สนใจและไม่รับผิดชอบในปัญหานั้น

๖. มติทั่วไป (General Opinion) เป็นมติที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัว และไม่มีการวิพากษ์วิจารณ์หรือโต้แย้ง อันเนื่องมาจากขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยอมรับนับถือกันมาตั้งแต่ดั้งเดิมจนกระทั่งถึงปัจจุบัน

ความสำคัญของประชามติ

เนื่องจากประชามติเป็นสิ่งสำคัญที่องค์การหรือสถาบันต้องรับฟัง และปฏิบัติให้เป็นไปตามมติ เพื่อที่ว่าองค์การหรือสถาบันนั้น ๆ จะได้รับความร่วมมือหรือสนับสนุนจากประชาชน และสามารถที่จะดำรงอยู่ได้ ดังนั้นความสำคัญของประชามติ ก็คือ

๑. ประชาชนให้ความเห็นชอบในกฎหมายต่าง ๆ ที่ออกมายังคงใช้ในประเทศไทยในระบอบประชาธิปไตย เพราะว่าการปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้น ประชาชนสามารถสร้างหรือล้มกฎหมายนั้น ๆ ได้ ทั้งนี้เนื่องจากรัฐบาลจะดำรงอยู่ได้ด้วยการสนับสนุนของประชาชน ดังนั้นรัฐบาลจึงต้องทำความตกลงการของประชาชน

๒. ประชาชนช่วยค่าจ้างของกิจการและสถาบันต่าง ๆ ของสังคม เพราะว่าประชาชนเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสนับสนุนหรือให้ความนิยมต่อกิจการหรือสถาบันนั้น ๆ ในการที่จะดำรงอยู่หรือเจริญก้าวหน้าต่อไป

๓. ประชาชนช่วยเชิดชูมาตรฐานทางสังคมและทางศีลธรรม เพราะว่าเมื่อคนมาอยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมากจำเป็นต้องสร้างกฎเกณฑ์ทางสังคมและศีลธรรมเพื่อความเป็นอยู่ร่วมกัน ซึ่งจะเป็นไปในลักษณะใดก็แล้วแต่ความคิดเห็นของกลุ่ม ซึ่งก็คือประชามตินั้นเอง

๔. ประชาชนช่วยบำรุงขวัญหรือกำลังใจของประชาชน คือเมื่อประชาชนมีมติเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการสนับสนุนการกระทำอันใดอันหนึ่งแล้ว ประชาชนในประเทศไทยก็ย่อมมีขวัญหรือกำลังใจในการกระทำสิ่งนั้นให้บรรลุผลสำเร็จ

ทัศนคติในการสร้างความคิดเห็น (Attitudes in Opinion Formation)

วัตถุประสงค์พื้นฐานของการประชาสัมพันธ์นั้นเป็น การวัด การวิเคราะห์ และการชักจูงประชามติ ซึ่งเกิดขึ้นจากทัศนคติของแต่ละบุคคลซึ่งประกอบกันขึ้นเป็นประชาชน เพราะฉะนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของคำว่า "ทัศนคติ" (Attitudes) ว่า ทำไมประชาชนจึงได้ยึดถือทัศนคติของพวกเขา และบทบาทของทัศนคติของพวกเขาในการสร้างกระบวนการของความคิดเห็นหรือการก่อรูปประชามติ

ทัศนคตินั้นเป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลในเรื่องที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับบุคคลบางคน กับองค์กร กับปัญหาที่เกิดขึ้น หรือกับวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือสถาบัน ซึ่งพวกเขาจะประเมินถึงสิ่งเหล่านี้ในลักษณะที่ว่าชอบหรือไม่ชอบ ทัศนคตินั้นจะเป็นการมองที่สถานการณ์ และการแสดงออกถึง

ความหมายของทัศนคตินั้นเป็นความคิดเห็น หรือความคิด

ทัศนคติไม่ว่าจะเป็นการแสดงถึงความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบก็ตามนั้นเป็นผลมาจากอิทธิพลทางร่างกายหรือจิตใจของบุคคลเหล่านั้นก็ได้ คือสภาพที่คนนั้นอาจเป็นการสนับสนุนทัศนคติที่ดี แต่ในขณะที่ไม่สบายอาจสร้างทัศนคติในทางลบได้ นอกจากนี้แล้วสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น วัฒนธรรม เชื้อชาติ ศาสนา ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษา การอ่าน และประสบการณ์ ก็เป็นตัวกำหนดทัศนคติของบุคคลด้วย เช่น ยศดึกที่จบจากมหาวิทยาลัย ในทางคำบริหารธุรกิจ นั้นก็จะมีเบื้องหลังจากการศึกษา ซึ่งจะช่วยให้พวกเขามีทัศนคติที่ชอบในเรื่องลัทธิอุตสาหกรรม ในขณะที่บุคคลที่จบจากวิทยาลัยเกี่ยวกับการเกษตรก็จะมองเห็นว่าชาวนานั้นเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในระบบเศรษฐกิจ ตลอดจนประเพณีและนิสัยก็มีอิทธิพลต่อทัศนคติ เช่นบุคคลที่มีนิสัยชอบไปวัดเป็นประจำนั้นจะมีทัศนคติที่ชอบในเรื่องศาสนา เป็นต้น

ทัศนคตินั้นเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายใน และจะก่อให้เกิดขึ้นได้โดยแรงกระตุ้นซึ่งจะแสดงออกโดยทางความต้องการ อารมณ์ ความคิด หรือสภาพทางร่างกาย แรงกระตุ้นที่ทำให้เกิดทัศนคติในแต่ละบุคคลนั้นอาจเกิดจากความต้องการรางวัล การป้องกันตัวเองความต้องการมีชื่อเสียง ความต้องการหาความรู้ เป็นต้น

ทัศนคติอาจมาจากความต้องการเพื่อผลตอบแทน เช่นในกรณีของคนงาน ซึ่งมีทัศนคติชอบในเรื่องสภาพแรงงาน เพราะเขามองเห็นถึงความมั่นคง ที่เขาจะได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์เพิ่มขึ้น ผู้บริหารก็ต้องการทัศนคติที่ดีจากคนงาน โดยการให้รางวัลพวกคนงานด้วยการจ่ายโบนัสและจักษุสวัสดิการอื่น ๆ ให้ เป็นต้น ทัศนคติอาจเกิดจากแรงกระตุ้นของการต่อสู้ภายในตัวเอง เช่น ในกรณีของคนงานที่มีเมียขี้บ่นรำจี้ เขาก็อาจบรรเทาความรู้สึกที่อัดอั้นอยู่ภายในใจของเขาด้วยการทะเลาะกับนายจ้างหรือเพื่อนคนงานด้วยกัน และแต่ละบุคคลนั้นได้แสดงถึงความเชื่อ ปรัชญา และคุณค่าของพวกเขา โดยการผ่านทัศนคติ เช่น คนอเมริกันที่กินนั้นจะต้องมีทัศนคติเกี่ยวกับเสรีภาพ และประชาธิปไตย ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความเชื่อและแสดงถึงอุปนิสัยของเขา

แรงกระตุ้นที่ก่อให้เกิดทัศนคติโดยปกติมันได้เกิดพร้อมกับความรู้สึกทางอารมณ์ต่อบุคคลบางคน ต่อกลุ่มหรือต่อวัตถุประสงค์ เช่นทัศนคติที่ชอบเกี่ยวกับประเทศของตัวเองนั้นอาจเกิดจากความรู้สึกทางอารมณ์ชอบในเรื่องภาษา และธงชาติของประเทศของคน เป็นต้น ถ้าทัศนคติได้เกิดขึ้นแล้วในแต่ละบุคคลนั้นก็อาจถูกกระตุ้นโดยอิทธิพลภายนอกได้ ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากความกลัวที่จะถูกตำหนิติเตียนจากสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่มของเขา เช่น ทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อนายจ้างของเขานั้นอาจถูกกระตุ้นด้วยความกลัวต่อการที่จะถูกไล่ออกจากกลุ่มหรือว่าเพื่อนร่วมงานของเขา

ประเภทของทัศนคติ (Types of Attitudes)

การแสดงออกเกี่ยวกับทัศนคติในแต่ละบุคคลนั้น อาจแบ่งออกได้เป็น ๓ รูปแบบด้วยกัน คือ

๑. การแสดงออกในทางบวก (Positive) เป็นการแสดงออกถึงความคิดเห็นที่ชอบซึ่งจะเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลนั้นปฏิบัติในทางที่ดีกับบุคคลหนึ่ง หรือต่อนโยบาย หรือต่อองค์การ หรือสถาบัน ตัวอย่างเช่นในวงการอุตสาหกรรม พนักงานอุตสาหกรรมหรือพนักงานจำนวนมากมักมีทัศนคติในทางบวก หรือมีความคิดเห็นที่ดีต่อสหภาพแรงงาน หรือพวกที่มีส่วนร่วมเกี่ยวกับกิจกรรมของสหภาพ และพวกเขา ก็จะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสหภาพด้วย

๒. การแสดงออกในทางลบ (Negative) เป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลที่มีความคิดเห็นที่ไม่ชอบ หรือเป็นไปในทิศทางที่ไม่น่าพอใจต่อบุคคล ทัศนคติที่ขัดแย้งกัน หรือต่อองค์การหรือสถาบัน ทัศนคติในทางลบนั้นโดยปกติมักเกิดขึ้นพร้อมกับความรู้สึกเกี่ยวกับความเข้าใจผิดหรือความไม่พอใจ เช่นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อผู้บริหารมักจะเป็นไปในทางลบ หรือคนงานอาจจะมีทัศนคติในทางลบต่อสหภาพแรงงานได้เมื่อพวกเขาไม่เข้าใจถึงความช่วยเหลือเพื่อความมั่นคงหรือสวัสดิการของพนักงาน

๓. การไม่แสดงออกหรือเฉย ๆ (Passive) หมายถึงบุคคลที่ไม่แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งเนื่องมาจากทัศนคติของพวกที่มีต่อปัญหานั้นไม่ได้เกิดขึ้น ซึ่งจะรวมถึงบุคคลที่ไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหานั้น ๆ ด้วย

ทัศนคติที่เกิดขึ้นอาจเป็นการสนับสนุนความเชื่อ หรือความรู้สึกที่มีต่อบุคคล คือวัตถุประสงค์ หรือคอกลุ่ม ซึ่งทัศนคตินี้อาจเป็นแบบเฉพาะหรือทั่ว ๆ ไป ง่าย ๆ หรือซับซ้อน ทัศนคติที่ซับซ้อนอาจมี คนเชื่อเป็นจำนวนมาก เพราะว่ามีสิ่งสำคัญนั้นคือมีเหตุผลคอยสนับสนุนอยู่ ส่วนทัศนคติที่ง่าย ๆ นั้นขึ้นอยู่กับความเชื่อเพียงอย่างเดียว ซึ่งเป็นการง่ายที่จะเปลี่ยนทัศนคติแบบนี้

การก่อให้เกิดทัศนคติ (Arousing Attitudes)

วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ เป็นการตัดสินใจและวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนเพื่อที่จะได้เข้าใจ และบางทีก็เพื่อคาดคะเนประชาคมเกี่ยวกับปัญหาที่ขัดแย้งกัน ในการชักจูงประชามตินั้น ทำให้การประชาสัมพันธ์เกิดปัญหา ๒ ประการด้วยกัน คือ

ประการแรก เป็นการลดทัศนคติที่ตรงกันข้าม โดยการทำให้รู้ความจริงที่จำเป็นเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับปัญหาที่ขัดแย้งกัน พร้อมกับการชักจูงให้เปลี่ยนแปลงในนโยบายที่กระทบกระเทือนต่อปัญหาเพื่อที่จะได้ย่นพินการชักชวน

ประการที่สอง เป็นการแนะนำประชาชนเกี่ยวกับสิ่งที่ได้ โดยไม่แสดงความคิดเห็นอะไร ทัศนคติที่นำมาใช้นั้นส่วนใหญ่เป็นทัศนคติในทางบวก และจะเป็นการแสดงถึงความเห็นหรือมติ

การเปลี่ยนและก่อให้เกิดทัศนคตินั้นไม่ใช่ของง่าย เพราะแต่ละบุคคลนั้นต่างก็มีจิตใจแตกต่างกันออกไป และสภาพเงื่อนไขทางร่างกาย ตลอดจนความจำเป็นและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่จะกระตุ้นให้เกิดทัศนคติหรือเป็นเหตุให้เปลี่ยนทัศนคตินั้นเป็นสิ่งที่กำหนดได้ยาก

การก่อให้เกิดทัศนคติในแต่ละบุคคลของผู้ที่มีทัศนคติเฉย ๆ เกี่ยวกับปัญหาที่ขัดแย้งกันนั้นขึ้นอยู่กับการกระตุ้นที่เกิดขึ้นโดยเหตุการณ์ หรือการติดต่อสื่อสาร ตัวอย่างเช่น ผู้ประกอบการธุรกิจชาวอเมริกันที่เป็นสมาชิกของพรรครีพับลิกัน ชอบที่จะให้มีพิกัดอัตราภาษีศุลกากรสูงในการตั้งสินค้าเข้าเพื่อป้องกันอุตสาหกรรมภายในประเทศ ส่วนผู้ประกอบการที่มีทัศนคติเฉย ๆ ต่ออัตราภาษีศุลกากร แต่อา

ปัจจุบันคู่แข่งอื่นได้เข้าไปในตลาดอเมริกัน และได้เข้าร่วมถือหุ้นกับธุรกิจของผู้ประกอบการภายในอย่าง
มั่นคงแล้ว ก็จะเป็นการปลูกทัศนคติของผู้ประกอบการอเมริกันเหล่านี้ให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีทัศน
คติที่ระมัดระวัง เพื่อป้องกันอุตสาหกรรมภายในประเทศ หรือถ้าหากกลุ่มต่าง ๆ ที่ได้เบียดเบียนปัญหาเกี่ยวกับ
ความมั่นคง เพื่อที่จะช่วยเหลือสมาชิกของพวกเขา ก็จำเป็นที่จะต้องก่อให้เกิดทัศนคติขึ้น

ในการก่อให้เกิดหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้น นักประชาสัมพันธ์อาจไม่สามารถควบคุมเงื่อนไขที่จะ
ก่อให้เกิดหรือที่จะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ แต่ว่าเราสามารถลดหรือขยายความสำคัญของเงื่อนไข
ที่จำเป็นได้

การเปลี่ยนทัศนคติที่มีอยู่ (Changing Existing Attitudes)

การเปลี่ยนทัศนคติขึ้นเกิดขึ้นเมื่อทัศนคติที่มีอยู่ในเวลานั้นไม่ได้ช่วยเหลือบุคคลนั้น ๆ uto ไปอีก
เมื่อเขาไม่มีความพอใจ หรือเมื่อความต้องการของเขาได้เพิ่มขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนทัศนคติจะได้รับผล
สำเร็จก็โดยการศึกษาค้นคว้าเพื่อสร้างความเชื่อใหม่ ๆ หรือโดยการอาศัยถึงอารมณ์ เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติ
ที่ชอบหรือไม่ชอบ การเปลี่ยนทัศนคติ อาจเนื่องมาจาก ปัญหา ความไม่สมหวัง หรือความไม่พอใจ
ของแต่ละบุคคล เกี่ยวกับความเชื่อที่ตนเองเคยยึดมั่นในความคิดของตน เช่นทางบ้านสถาบัน ทาง
เศรษฐกิจ เมื่อคนงานมีความพอใจเกี่ยวกับค่าจ้างและสภาพการทำงานของเขาแล้ว แต่เขาก็อาจเปลี่ยน
ทัศนคติของเขาเกี่ยวกับเขาจ้างของเขาหลังจากที่ได้ฟังผู้นำแรงงานอธิบายถึงความจำเป็นที่จะต้องเพิ่ม
ค่าจ้างและปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยอ้างถึงสภาพความเป็นอยู่ทางเศรษฐกิจและสังคม
ที่จำเป็นของประชาชน

การเปลี่ยนทัศนคติขึ้นเป็นความสัมพันธ์กันโดยตรงกับผลประโยชน์ปัจจุบันของแต่ละบุคคล
ซึ่งเขาอาจเปลี่ยนทัศนคติจากเฉย ๆ มาเป็นความนึกเห็นที่เป็นไปในทางบวก หรือในทางลบก็ได้ ตัวอย่าง
เช่น ผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมตั้งอยู่ในท้องถิ่นของเขานั้น เขาก็จะมีทัศนคติเฉย ๆ
ในเรื่องของสถานที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตที่อยู่อาศัย แต่เมื่อผู้ประกอบการได้เสนอที่จะตั้ง