

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ทัศนคติและการใช้บริการจัดหางาน ของกรมการจัดหางาน ของผู้หางานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ที่ทำงานในบริษัทจัดหางานเอกชน และจากโครงการนัดพบแรงงาน โดยได้เก็บตัวอย่างใน ระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ.2540 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 ทั้งนี้โดยศึกษาจาก เขตปทุมวัน (ซึ่งกรมฯ ได้รวมเขตบางรักไว้ด้วยกัน) ซึ่งในปี 2539 มีจำนวนผู้หางานมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากร

1.1 เพศ ผู้หางานในงานวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย เป็น ผู้หญิงถึงร้อยละ 60

1.2 อายุ ผู้หางานมีอายุระหว่าง 21-25 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาก็คือ อายุระหว่าง 16-20 ร้อยละ 30.5 และอายุระหว่าง 41-45 ปี มีจำนวน น้อยที่สุดคือ ร้อยละ 1.8

1.3 ระดับการศึกษา ผู้หางานมีการศึกษาอยู่ระดับ ม.6 ถึง ปวช. เป็นจำนวน มากที่สุดคือ ร้อยละ 37.0 รองลงมาก็คือ ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา ถึงร้อยละ 28.8 และผู้ หางานที่ไม่ได้เรียนหนังสือ มีน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 0.5

1.4 รายได้ ผู้หางานมีรายได้ระหว่าง 3,000-5,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน มากที่สุดคือ ร้อยละ 34 รองลงมาก็คือ ผู้มีรายได้น้อยกว่า 3,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 23.4 และผู้มีรายได้มากกว่า 13,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด

1.5 สถานภาพสมรส ผู้หางานมีสถานภาพสมรสเป็นโสด มีจำนวนมากที่สุดคือ ร้อยละ 85 รองลงมาก็คือ สมรสแล้ว ร้อยละ 13.0 และกลุ่มที่หย่าร้างมีจำนวนน้อยที่สุด ร้อย ละ 2.0

1.6 ประสบการณ์การทำงาน ผู้ทำงานที่ไม่มีประสบการณ์การทำงานเลยมีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 40 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 7-9 ปี มีน้อยที่สุด ร้อยละ 6.3

1.7 อาชีพ ผู้ทำงานที่เป็นนักศึกษาหรือเพิ่งจบการศึกษา มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 48.3 รองลงมา คืออาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 21.8 และผู้มีอาชีพเกษตรกร มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 0.3

2. การเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางาน

งานวิจัยนี้แบ่งการเปิดรับข่าวสารจากสื่อหลัก 2 ประเภทคือ สื่อบุคคล และสื่อมวลชน ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

2.1 สื่อบุคคล พบว่าผู้ทำงานเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานจากเพื่อนมากที่สุด รองลงมาได้แก่จากบุคคลที่ตนรู้จัก สมาชิกในครอบครัวญาติ และเจ้าหน้าที่ของทางราชการตามลำดับ ผู้ทำงานมีการเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานจากสื่อบุคคล อยู่ในระดับต่ำ มีจำนวนมากที่สุดคือ ร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 38.0 และในระดับสูงมากมีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 1.2

2.2 สื่อมวลชน พบว่า ผู้ทำงานเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานจากสื่อหนังสือพิมพ์มากที่สุด รองลงมาได้แก่สื่อโทรทัศน์ วิทยุ วารสารหรือนิตยสาร และป้ายประกาศหรือแผ่นพับตามลำดับ ผู้ทำงานมีการเปิดรับข่าวสารของกรมการจัดหางานอยู่ในระดับปานกลางมีจำนวนมากที่สุดคือ ร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ ระดับต่ำ ร้อยละ 28.7 และในระดับสูงมาก มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 0.5

3. ความรู้เกี่ยวกับการจัดหางานจากกรมการจัดหางาน

พบว่า ผู้ทำงานมีความรู้เกี่ยวกับการจัดหางานจากกรมการจัดหางาน อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวนมากที่สุดคือ ร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ ระดับสูงร้อยละ 29.5 และในระดับต่ำมีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 25.5 ประเด็นที่ไม่รู้กันเป็นจำนวนมากคือ ในเรื่องสถานที่ที่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับการสมัครงานเพิ่มเติม วันเวลาที่สามารถสมัครงานได้ และสถานที่รับสมัครงานของกรมฯ ในต่างจังหวัด

4. **ทัศนคติต่อกรมการจัดหางาน** พบว่าผู้หางานมีทัศนคติต่อกรมการจัดหางานอยู่ในระดับเป็นกลางมากที่สุดคือ ร้อยละ 89.3 รองลงมาคือ ในเชิงบวก ร้อยละ 7.6 และผู้หางานมีทัศนคติเชิงลบในประเด็นจำนวนสถานที่รับสมัคร บรรยากาศของสถานที่รับสมัครงาน และการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ แต่มีทัศนคติเชิงบวกในประเด็น การให้ความช่วยเหลือของกรม การให้ความคุ้มครองผู้หางาน และการให้ความยุติธรรมแก่ผู้หางาน

5. **การใช้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน** พบว่า ผู้หางานมีการใช้บริการจัดหางานของกรมฯ อยู่ในระดับต่ำมากที่สุดคือ ร้อยละ 75.5 รองลงมาคือ ระดับต่ำมาก ร้อยละ 17.2 บริการที่ผู้หางานใช้มากที่สุดคือ ข่าวสารจากป้ายประกาศหรือแผ่นพับ รองลงมาคือ การติดต่อเจ้าหน้าที่ของกรมฯ และบริการโทรศัพท์สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับงานตามลำดับ

บริการที่ผู้หางานใช้น้อยที่สุดคือ งานวันอาชีพ รองลงมาคือ งานมหกรรมอาชีพ และโครงการทดสอบความถนัดทางอาชีพ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้หางานที่มีลักษณะทางประชากรต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานต่างกัน

1. เพศ

สื่อบุคคล พบว่า ผู้ชายและผู้หญิงมีการเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานจากสื่อบุคคลทุกชนิดไม่แตกต่างกัน

สื่อมวลชน พบว่า ผู้ชายและผู้หญิง มีการเปิดรับข่าวสารจากกรมจัดหางานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเฉพาะสื่อวิทยุเท่านั้น โดยผู้หญิงมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุมากกว่าผู้ชาย ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากสื่อป้ายประกาศหรือแผ่นพับ, หนังสือพิมพ์, วารสารหรือนิตยสาร และโทรทัศน์ ระหว่างผู้ชายและผู้หญิงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. อายุ

สื่อบุคคล พบว่าผู้ทำงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเฉพาะจากเจ้าหน้าที่ของทางราชการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มอายุ 41-45 ปี มีการเปิดรับข่าวสารมากกว่ากลุ่มอายุ 16-20 ปี และ 21-25 ปี

สื่อมวลชน พบว่าผู้ทำงานที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีการเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางาน จากสื่อวิทยุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงสื่อเดียว โดยกลุ่มอายุที่มีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกันคือ กลุ่มอายุ 16-20 ปี มีการเปิดรับข่าวสารมากกว่ากลุ่มอายุ 26-30 ปี ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากสื่อป้ายประกาศหรือแผ่นพับ หนังสือพิมพ์ วารสารและนิตยสารและโทรทัศน์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การศึกษา

สื่อบุคคล พบว่าผู้ทำงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานจากสื่อบุคคลทุกชนิดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สื่อมวลชน พบว่าผู้ทำงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารของกรมการจัดหางาน จากสื่อวารสารหรือนิตยสาร กับสื่อวิทยุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการเปิดรับสื่อป้ายประกาศหรือแผ่นพับ หนังสือพิมพ์ หรือโทรทัศน์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. รายได้

สื่อบุคคล พบว่า ผู้ทำงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานจากสื่อบุคคลทุกชนิดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สื่อมวลชน พบว่าผู้ทำงานที่มีรายได้ต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานจากสื่อวิทยุ และโทรทัศน์ แตกต่างกัน โดยในสื่อวิทยุกลุ่มรายได้ 3,000-5,000 บาท มีการเปิดรับข่าวสารมากกว่ากลุ่มรายได้ 5,001-7,000 บาท ที่ไม่แตกต่างกันคือ การเปิดรับข่าวสารจากสื่อป้ายประกาศหรือแผ่นพับ หนังสือพิมพ์ และนิตยสารหรือวารสาร

5. สถานภาพสมรส

สื่อบุคคล พบว่า ผู้ทำงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สื่อมวลชน พบว่า ผู้ทำงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางาน เฉพาะจากสื่อป้ายประกาศหรือแผ่นพับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มเป็นโสดมีการเปิดรับข่าวสารมากกว่ากลุ่มสถานภาพสมรสหย่า ที่ไม่แตกต่างกันคือ การเปิดรับข่าวสารจากสื่อหนังสือพิมพ์ วารสารหรือนิตยสาร วิทยุ และโทรทัศน์

6. ประสบการณ์การทำงาน

สื่อบุคคล พบว่าผู้ทำงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการเปิดรับจากสารของกรมการจัดหางาน เฉพาะจากเจ้าหน้าที่ของทางราชการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ไม่แตกต่างกันคือ การเปิดรับข่าวสารจากสมาชิกในครอบครัว ญาติ เพื่อน และบุคคลรู้จัก

สื่อมวลชน พบว่าผู้ทำงานที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารของกรมการจัดหางานจากสื่อ ป้ายประกาศหรือแผ่นพับ สื่อวิทยุ และโทรทัศน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในสื่อวิทยุกลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์การทำงาน มีการเปิดรับข่าวสารมากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ที่ไม่แตกต่างกันคือ การเปิดรับข่าวสารจากสื่อหนังสือพิมพ์ และสื่อวารสารหรือนิตยสาร

7. อาชีพ

สื่อบุคคล พบว่า ผู้ทำงานที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานจากเจ้าหน้าที่ของทางราชการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการเปิดรับข่าวสารมากกว่ากลุ่มนักศึกษาหรือเพิ่งจบการศึกษาใหม่ ๆ ที่ไม่แตกต่างกันคือ การเปิดรับข่าวสารจากสมาชิกในครอบครัว ญาติ เพื่อน และบุคคลรู้จัก

สื่อมวลชน พบว่า ผู้ทำงานที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานจากสื่อป้ายประกาศหรือแผ่นพับ สื่อวิทยุ และสื่อโทรทัศน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในสื่อวิทยุกลุ่มนักศึกษาหรือเพิ่งจบการศึกษาใหม่ ๆ มีการเปิดรับข่าวสารมากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนที่ไม่แตกต่างกันคือ การเปิดรับข่าวสารจากสื่อหนังสือพิมพ์และสื่อวารสารหรือนิตยสาร

สมมติฐานที่ 2 การเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานของผู้หางาน มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการจัดหางานจากกรมการจัดหางาน

สื่อบุคคล พบว่าการเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานจากสื่อบุคคลทุกชนิดของผู้หางานไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการจัดหางาน

สื่อมวลชน พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานจากสื่อวารสารหรือนิตยสาร สื่อวิทยุ และสื่อโทรทัศน์ ของผู้หางาน มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการจัดหางาน สำหรับสื่อวารสารหรือนิตยสาร ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนสื่อวิทยุ และโทรทัศน์นั้นความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานที่ 3 การเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานของผู้หางาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อกรมการจัดหางาน

สื่อบุคคล พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานจากสมาชิกในครอบครัวของผู้หางาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อกรมการจัดหางาน และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์คือ การเปิดรับข่าวสารจากญาติ เพื่อน บุคคลรู้จักและเจ้าหน้าที่ของทางราชการ

สื่อมวลชน พบว่า การเปิดรับข่าวสารของกรมการจัดหางานจากสื่อวิทยุและโทรทัศน์ของผู้หางาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อกรมการจัดหางาน และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ไม่มีความสัมพันธ์กันคือ การเปิดรับข่าวสารจากป้ายประกาศหรือแผ่นพับ หนังสือพิมพ์ และวารสารหรือนิตยสาร

สมมติฐานที่ 4 การเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานของผู้หางาน มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

สื่อบุคคล พบว่า การเปิดรับข่าวสารของกรมการจัดหางานจากสมาชิกในครอบครัว ญาติ บุคคลรู้จักและเจ้าหน้าที่ของทางราชการมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางานและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ไม่มีความสัมพันธ์กันคือ การเปิดรับข่าวสารจากเพื่อน

สื่อมวลชน พบว่า การเปิดรับข่าวสารของกรมการจัดหางานจากป้ายประกาศหรือแผ่นพับ หนังสือพิมพ์ และวารสารหรือนิตยสาร ของผู้หางานมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ

จัดหางานของกรมการจัดหางาน และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน" ที่ไม่มีความสัมพันธ์กันคือ การเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุ และโทรทัศน์

สมมติฐานที่ 5 ความรู้เกี่ยวกับการจัดหางานของกรมการจัดหางาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อกรมการจัดหางาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการจัดหางานของกรมการจัดหางานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อกรมการจัดหางาน และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 6 ความรู้เกี่ยวกับการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ของผู้หางานมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการจัดหางานของกรมการจัดหางานไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

สมมติฐานที่ 7 ทัศนคติต่อกรมการจัดหางานของผู้หางาน มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทัศนคติต่อกรมการจัดหางานของผู้หางาน มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 8 การเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางาน ความรู้เกี่ยวกับการจัดหางานจากกรมการจัดหางาน และทัศนคติต่อกรมการจัดหางานของผู้หางาน สามารถอธิบายการให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทัศนคติต่อกรมการจัดหางาน และการเปิดรับข่าวสารของกรมการจัดหางานจากสื่อบุคคล สามารถอธิบายการให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางานแต่พบว่าทั้ง 2 ตัวแปรรวมกัน สามารถอธิบายได้ในระดับต่ำเท่านั้น ทัศนคติและการเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลสามารถอธิบายได้ใกล้เคียงกัน

อภิปรายผล

งานวิจัยนี้สามารถอภิปรายผล ตามสมมติฐานต่าง ๆ ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้หางานที่มีลักษณะทางประชากรต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารของกรมการจัดหางานต่างกัน

จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า

1. เพศ เพศที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุแตกต่างกัน
2. อายุ อายุที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสาร จากสื่อเจ้าหน้าที่ของทางราชการ และสื่อวิทยุแตกต่างกัน
3. การศึกษา การศึกษาที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวารสารหรือนิตยสาร และสื่อวิทยุแตกต่างกัน
4. รายได้ รายได้ที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุและโทรทัศน์แตกต่างกัน
5. สถานภาพสมรส สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อป้ายประกาศหรือแผ่นพับ แตกต่างกัน
6. ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของทางราชการ ป้ายประกาศหรือแผ่นพับสื่อวิทยุ และโทรทัศน์แตกต่างกัน
7. อาชีพ อาชีพที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของทางราชการ ป้ายประกาศหรือแผ่นพับ สื่อวิทยุ และโทรทัศน์แตกต่างกัน

ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวความคิดของวิลเลียมส์ บรูค (William D. Brook, 1971: 211-212) ที่ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์มวลชนผู้รับสาร ตามลักษณะทางประชากรด้านอายุไว้ 3 ประการคือ

1. อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คน มีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม
2. อายุเป็นสิ่งที่กำหนดความแตกต่างในเรื่องความยากง่ายในการชักจูงใจ
3. กลุ่มคนที่มีอายุต่างกัน ลักษณะของการใช้สื่อมวลชนก็แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ซึ่ง เดอ เฟลอร์ (De Fleur, 1966) ได้กล่าวไว้ว่าบุคคลที่มีลักษณะทางสังคมอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ชาติพันธุ์ ศาสนา และภูมิฐานะคล้ายกัน จะแสดงพฤติกรรม การสื่อสารคล้ายคลึงกัน พฤติกรรมสื่อสารนี้ได้แก่ การเปิดรับสื่อ ความพอใจในสื่อ และ อุปนิสัยการใช้สื่อ

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสนิ นัยวิจิ (2539) ซึ่งศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม กับความรู้ทัศนคติและการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอันเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจแพท่องเที่ยว ของประชาชนในเขต เทศบาลเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม ยังมีผลการวิจัยบางประเด็น ซึ่งยังไม่สอดคล้องกับแนวความคิดข้างต้นกล่าวคือ

1. เพศ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องการเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล สื่อ ป้ายประกาศหรือแผ่นพับ หนังสือพิมพ์ วารสารหรือนิตยสารและโทรทัศน์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันนี้เทคโนโลยีทางการสื่อสารและการแพร่กระจายของสื่อต่าง ๆ มีอยู่กว้างขวางครอบคลุมทั่วไป อีกทั้งผู้หญิงจำนวนมากได้ทำงานนอกบ้านเหมือนผู้ชายแล้ว ไม่ได้เป็นแม่บ้านอย่างเดียวเหมือนดังสมัยก่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้หญิงในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งต้องต่อสู้กับสภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างมาก จำเป็นต้องชวนช่วยทำงานทำ จึงทำให้ผู้ชาย และผู้หญิงมีโอกาสที่จะเลือกใช้สื่อ หรือเปิดรับข่าวสารต่าง ๆ ได้ทัดเทียมกับเพศชาย ซึ่งจะพบว่าผู้ทำงานเป็นเพศหญิง ถึงร้อยละ 61 ดังตารางที่ 6

นอกจากนี้ อาจเป็นไปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลมีน้อย ไม่แตกต่างกันทั้งหญิงและชาย เนื่องจากผู้ทำงานไม่แน่ใจว่าสื่อบุคคลจะมีความรู้หรือประสบการณ์ในการทำงานทำอย่างเพียงพอจึงไปสนทนาหรือปรึกษาหารือบ่อย ดังนั้นการเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลจึงน้อย ไม่แตกต่างกัน

2. อายุ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันในสื่อสมาชิกในครอบครัว ญาติ เพื่อน หรือ บุคคลรู้จัก ป้ายประกาศหรือแผ่นพับ หนังสือพิมพ์ วารสารและนิตยสารและโทรทัศน์ ในกรณี สื่อมวลชนนั้นเหตุผลคล้ายกันกับตัวแปรด้านเพศคือ ปัจจุบันทุก ๆ วัยมีโอกาสที่จะเข้าถึงสื่อได้

มากพอ ๆ กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อป้ายประกาศหรือแผ่นพับซึ่งมักจะประกาศหรือแจ้งไว้ในที่เปิดเผยให้ผู้สนใจทราบ ส่วนสื่อหนังสือพิมพ์ วารสารและนิตยสารนั้นมีราคาถูกและวางจำหน่ายอยู่ทั่วไป และสื่อโทรทัศน์นั้นพบว่าเกือบทุกครัวเรือน ในเขตกรุงเทพมหานคร จะมีโทรทัศน์ในบ้าน จึงทำให้ทุกวัยหรือช่วงอายุมีการเปิดรับข่าวสารได้ไม่แตกต่างกัน

ส่วนในสื่อบุคคลนั้นอาจกล่าวได้ว่า ทุก ๆ วัยย่อมมาจากสถาบันครอบครัวซึ่งประกอบด้วย พ่อแม่ พี่น้อง ญาติ ซึ่งเป็นสถาบันพื้นฐานทางสังคม คนทุกวัยจึงมีโอกาที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารพอ ๆ กัน ในขณะเดียวกันบุคคลทุกวัย ย่อมต้องมีการเข้าสังคมไม่ว่าจะด้านกีฬา สันทนาการ ธุรกิจการงาน หรืองานสังคมด้านต่าง ๆ ตามความเหมาะสมและความสนใจของตน จึงทำให้ทุกวัยมีการเปิดรับข่าวสารในด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะอายุน้อยที่สุด 16 ปี หรือมากที่สุด 45 ปี ดังในงานวิจัยจากตารางที่ 2 เป็นต้น

3. การศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกันในสื่อป้ายประกาศหรือแผ่นพับ หนังสือพิมพ์ และนิตยสารหรือวารสาร ซึ่งเหตุผลในทำนองเดียวกับตัวแปร ด้านเพศและอายุที่กล่าวมาข้างต้น คือสื่อป้ายประกาศหรือแผ่นพับ เป็นสื่อที่ติดประกาศไว้ในที่เปิดเผยให้ประชาชนทั่วไปทราบอยู่แล้ว ส่วนสื่อหนังสือพิมพ์ และนิตยสารหรือวารสารนั้น เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีราคาถูกและสามารถจะเข้าถึงได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อีกทั้งสื่อดังกล่าวมักจะออกแบบเนื้อหาของข่าวสารให้สามารถเป็นที่เข้าใจได้ง่ายแก่บุคคลทั่วไป จึงทำให้ผู้ที่มิระดับการศึกษาต่าง ๆ สามารถเปิดรับข่าวสารที่ตนต้องการหรือสนใจจากสื่อเหล่านี้ได้ไม่แตกต่างกัน

4. รายได้ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในสื่อบุคคลทุกชนิด และสื่อป้ายประกาศหรือแผ่นพับ หนังสือพิมพ์ และวารสารหรือนิตยสาร เหตุผลในทำนองเดียวกันคือ สำหรับสื่อบุคคลนั้นทุกคนย่อมอยู่ในสถาบันครอบครัว และสถาบันสังคมซึ่งตนเกี่ยวข้องและสามารถจะสอบถามหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ ได้จากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้อง ซึ่งปกติแล้วจะไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ จึงทำให้บุคคลที่มีรายได้ต่าง ๆ กัน สามารถจะเปิดรับข่าวสารต่าง ๆ ได้ไม่แตกต่างกัน หรืออาจได้สนทนา ปรีกษาหารือกับสื่อบุคคลน้อยเหมือน ๆ กัน เพราะไม่แน่ใจในประสบการณ์หรือความรู้เกี่ยวกับการทำงานของสื่อบุคคลเหล่านี้ ส่วนในสื่อป้ายประกาศหรือแผ่นพับ หนังสือพิมพ์และวารสารหรือนิตยสารนั้น เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่ดีราคาถูกหรือไม่เสียค่าใช้จ่ายเลยเช่น ป้ายประกาศหรือแผ่นพับ ซึ่งผลิตขึ้นเพื่อแจกจ่ายให้ข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลทั่วไป ฉะนั้นทุกคนไม่ว่าจะมีรายได้มากหรือน้อย สามารถเปิดรับข่าวสารที่ตนสนใจได้ ไม่แตกต่างกัน

5. สถานภาพสมรส พบว่าไม่มีความแตกต่างกันในสื่อบุคคล สื่อหนังสือพิมพ์ วารสารหรือนิตยสาร วิทยุ และโทรทัศน์ ซึ่งอาจอภิปรายได้ในเหตุผลทำนองเดียวกันคือทุกคน ถึงแม้จะมีสถานภาพสมรสเป็นโสด แต่งานแล้วหรือหย่า ก็ยังคงอยู่ในสถาบันครอบครัว หรือสถาบันสังคมที่ตนเกี่ยวข้องหรือสนใจมีโอกาสที่จะเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลดังกล่าวได้ไม่แตกต่างกัน ส่วนในสื่อหนังสือพิมพ์ วารสารหรือนิตยสาร เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีราคาถูกและมีอยู่ทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร ทุกคนจึงสามารถเปิดรับข่าวสารได้ไม่แตกต่าง ๆ ส่วนในสื่อวิทยุ และโทรทัศน์ นั้นเป็นสื่อที่มีความแพร่หลายและทุกครัวเรือนในเขตกรุงเทพมหานครมักจะมีอยู่แล้ว บุคคลที่มีสถานภาพสมรสต่าง ๆ จึงมีโอกาสที่จะเปิดรับข่าวสารได้ไม่แตกต่างกัน

6. ประสบการณ์การทำงาน พบว่าไม่มีความแตกต่างกันในสื่อสมาชิกในครอบครัว ญาติ เพื่อนหรือบุคคลรู้จัก สื่อหนังสือพิมพ์ และสื่อวารสารหรือนิตยสาร อาจกล่าวได้ว่าถึงแม้บุคคลจะมีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน แต่ในชีวิตประจำวันก็ยังคงมีความผูกพันอยู่ใน สถาบันครอบครัวและสถาบันสังคมของตนอยู่ไม่ว่าจะเป็นสมาชิกในครอบครัว ญาติ เพื่อนฝูง หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย จึงทำให้สามารถเปิดรับข่าวสารจากบุคคลดังกล่าว ๆ ได้ ไม่แตกต่างกัน ส่วนสำหรับสื่อหนังสือพิมพ์และสื่อวารสารหรือนิตยสารนั้นส่วนใหญ่เป็นสื่อที่มีราคาถูก มีจำหน่ายอยู่แพร่หลายทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ฉะนั้นบุคคลที่ไม่มีประสบการณ์การทำงานเลย หรือมีประสบการณ์การทำงานสูง ย่อมสามารถจะเข้าถึงและเปิดรับข่าวสารได้ไม่แตกต่างกัน

7. อาชีพ พบว่าไม่มีความแตกต่างในสื่อ สมาชิกในครอบครัว ญาติ เพื่อนและบุคคลรู้จัก และสื่อหนังสือพิมพ์ และสื่อวารสารหรือนิตยสารการอภิปรายผลเป็นไปในการทำนองเดียวกับประสบการณ์การทำงานด้วยเหตุผลคือในชีวิตประจำวันบุคคลทุกอาชีพ ย่อมจะมีความผูกพันต่อ สถาบันครอบครัว และสถาบันสังคม รวมทั้งบุคคลในวงการอาชีพเดียวกันสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันได้ตลอดเวลา ฉะนั้นแม้จะมีอาชีพแตกต่างกันโอกาสจะได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคลดังกล่าวจึงไม่แตกต่างกัน ส่วนสื่อหนังสือพิมพ์ และสื่อวารสารหรือนิตยสาร เป็นสื่อที่มีราคาถูก สามารถเข้าถึงได้ง่าย บุคคลทุกอาชีพจึงสามารถเปิดรับข่าวสารได้ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การเปิดรับข่าวสารสารจากกรมการจัดหางานของผู้หางาน มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการจัดหางานจากกรมการจัดหางาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานจากสื่อบุคคลทุกชนิดของผู้หางานไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการจัดหางาน ซึ่งอาจอธิบายได้ตามแนวความคิดของโรเจอร์ส และสเวนนิ่ง (Rogers and Svenning, 1978: 291) กล่าวคือ สื่อแต่ละชนิดมีคุณลักษณะและขีดความสามารถเฉพาะตัว สื่อชนิดหนึ่ง ๆ มีความสามารถในด้านหนึ่งแต่อาจด้อยประสิทธิภาพในด้านหนึ่ง สำหรับสื่อบุคคลพบว่ามีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ แต่ด้อยประสิทธิภาพในการเพิ่มพูนความรู้ จึงทำให้การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลของผู้หางานไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการจัดหางาน

แต่สำหรับสื่อมวลชนพบว่าการเปิดรับข่าวสารจากสื่อป้ายประกาศหรือแผ่นพับ และสื่อหนังสือพิมพ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ อาจอธิบายตามแนวของ แคลปเปอร์ (Klapper, 1960: 19-25) ในเรื่องของกระบวนการเลือกรับสาร ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อโอกาสและข้อมูลข่าวสารรวมทั้งความรู้ที่จะได้รับจากสื่อ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีอยู่ 4 ขั้นตอนคือ การเลือกเปิดรับ การให้ความสนใจ การเลือกรับรู้ และการเลือกจดจำ ซึ่งแต่ละขั้นตอนจะมีความเกี่ยวเนื่องกันเป็นลำดับขั้น และพบว่าในขั้นแรกนั้นบุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารต่าง ๆ ตามความสนใจและความต้องการของตนเป็นสำคัญ ดังนั้นถ้าผู้รับสารไม่สนใจข่าวสารใด ๆ ผู้รับสารก็จะไม่เลือกจะเก็บสารนั้น ๆ ไว้ ซึ่งจะส่งผลถึงความล้มเหลวในขั้นตอนต่อ ๆ ไปด้วย ดังนั้นอาจเนื่องมาจากการเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้ และเลือกจดจำจากการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนดังกล่าวนี้เอง จึงทำให้การเปิดรับข่าวสารของผู้หางานจากสื่อป้ายประกาศหรือแผ่นพับ และสื่อหนังสือพิมพ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการจัดหางาน

อย่างไรก็ดีพบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อวารสารหรือนิตยสาร วิทยุ และโทรทัศน์ มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับกรมการจัดหางาน โดยที่สื่อวารสารหรือนิตยสาร ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่สำหรับสื่อวิทยุและโทรทัศน์นั้นความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม อาจจะเป็นเนื่องมาจากลักษณะของสาร (Message) ของการสื่อสารมวลชน ซึ่ง ชาลส์ ไวท์ (Charles R. Wright, 1975: 7) ได้กล่าวว่า สารจากสื่อมวลชน มีลักษณะเป็นสาธารณะ ไม่มุ่งเฉพาะเจาะจง (Public) ผ่านไปอย่างรวดเร็ว และไม่มีความยั่งยืน นอกจากนี้ จากคุณสมบัติของสื่อวิทยุ (ประมะ สตะเวทิน, 2538: 93-94) นั้นใช้เสียงเป็นตัวนำสารไปสู่

การฟังของสาร ทำให้ผู้รับสารต้องสร้างจินตนาการเอาเอง เพราะไม่สามารถมองเห็นสารได้ และสื่อวิทยุนั้นดึงดูดใจได้น้อยกว่าสื่อโทรทัศน์ ส่วนสื่อโทรทัศน์ก็มีจุดด้อยอยู่คือ เนื้อหาจะใช้อย่างอิงหรือเก็บไว้ได้ลำบาก และรายการทางโทรทัศน์เป็นรายการที่ไม่มีความคงทน เพราะเมื่อรายการออกอากาศไปแล้ว หากผู้ชมพลาดโอกาสชมรายการก็ไม่สามารถจะได้รับความรู้หรือประโยชน์ จากรายการนั้นวันเสียแต่ว่าต้องบันทึกเทปไว้ ซึ่งต้องอาศัยเทคโนโลยีที่มีราคาแพง ผิดกับการแสวงหาความรู้จากสื่อวารสารหรือนิตยสาร ซึ่งผู้รับสารกระทำได้โดยธรรมชาติ ไม่ต้องเดือดร้อนหาเครื่องบันทึกเทป จึงทำให้ความสัมพันธ์ของการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุ และโทรทัศน์ กับความรู้เกี่ยวกับกรมการจัดหางาน เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามได้

ผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี ตั้งจิตต์ศีล (2537) เรื่องพฤติกรรมการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับคุณภาพแหล่งน้ำ กับความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการรักษาคุณภาพแหล่งน้ำของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับการรักษาคุณภาพแหล่งน้ำ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ในการรักษาคุณภาพแหล่งน้ำ

งานวิจัยของ ลดาวัลย์ พอใจ (2537) เรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ความตระหนักและการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมของประชาชนในเขตอำเภอพิบูล จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า การเปิดรับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของประชาชน

และงานวิจัยของ พิระนันท์ บุรณะโสภณ (2538) เรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคิด และการมีส่วนร่วมในการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความรู้เกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของประชาชน

สมมติฐานที่ 3 การเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางาน ของผู้หางานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อกรมการจัดหางาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันในสื่อ สมาชิกในครอบครัว สื่อวิทยุและสื่อโทรทัศน์เท่านั้น ไม่มีความสัมพันธ์ในสื่ออื่น ๆ การที่สื่อสมาชิกในครอบครัวมี

ความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อกรมการจัดหางาน นั้นก็เนื่องมาจากลักษณะเฉพาะของสื่อบุคคลเองที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้รับสาร ดังที่เสถียร เขยประทับ (2539: 18) ได้กล่าวว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ในขณะที่สื่อสารสามารถแก้ไขและสร้างความเข้าใจให้ตรงกันได้ รวมถึงสามารถชักจูงใจบุคคลให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมที่เป็นอยู่ได้ นอกจากนี้ แคทซ์ และลาซาร์สเฟลด์ (Katz and Lazarsfeld, 1955: 27) ยังมีความเห็นว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นมีผลต่อการทำให้ผู้รับสารนั้นยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติและจูงใจได้มากกว่า แนวความคิดนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของโรเจอร์ส (Everett M. Rogers, 1971) ซึ่งมีแนวความคิดว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ จึงทำให้การเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานจากสมาชิกในครอบครัวของผู้หางาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อกรมการจัดหางาน

ส่วนการที่สื่อวิทยุและโทรทัศน์ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อกรมการจัดหางานนั้น น่าจะเป็นไปในลักษณะของสื่อมวลชนที่ถึงแม้จะไม่มีอิทธิพลในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติแต่ก็สามารถมีบทบาทในฐานะเป็นตัวเสริมทัศนคติและความเชื่อได้ ดังแนวความคิดของ เออร์วิน เบททิงเฮาส์ (Erwin P. Bettinghaus, 1968) หรืออาจจะเนื่องมาจากได้รับสารซึ่งมีการเสนอเนื้อหาผ่านสื่อมวลชนชนิดนั้น ๆ บ่อย ๆ จนทำให้เกิดความคุ้นเคยกับข่าวสาร จนก่อให้เกิดความสนใจ ความเข้าใจ และการยอมรับ สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติตามเนื้อหาที่เสนอนั้น ๆ ได้ ซึ่งเป็นแนวความคิดของ ซิมบาร์โด และไลพ์ (Zimbardo and Leippe, 1991) ฉะนั้นหากผู้หางานได้รับข่าวสารจากกรมการจัดหางาน จากสื่อวิทยุและโทรทัศน์ซ้ำ ๆ บ่อย ๆ ก็อาจช่วยเสริมทัศนคติและความเชื่อต่อกรมการจัดหางานตามมาได้ภายในภายหลัง

ผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว ยังสอดคล้องกับงานวิจัยเหล่านี้คือ

งานวิจัยของเจดน์ศักดิ์ แสงสิงแก้ว (2536) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับกระบวนการสังคมประกิดทางการเมืองของประชาชนในท้องที่บางชั้น เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับทัศนคติทางการเมืองแบบประชาธิปไตย

งานวิจัยของ พิศศิลป์ จิตนาวสาร (2536) เรื่องการเปิดรับข่าวสารความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลนของประชาชนในเขตท่าใหม่ จังหวัด

จันทร์บุรี ซึ่งพบว่า พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลน

อย่างไรก็ดี ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่าง การเปิดรับข่าวสารกับทัศนคติในสื่อบุคคล ชนิดอื่น ๆ เช่น ญาติ เพื่อน บุคคลรู้จัก และเจ้าหน้าที่ของทางราชการ นั้น อาจเป็นไปได้ในลักษณะที่ผู้ทำงานอาจมีการสื่อสารในสื่อดังกล่าวอย่างผิวเผิน หรือสนทนาปรึกษาหารือเฉพาะแค่เรื่องส่วนตัวหรือได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต่อเนื่อง จึงทำให้การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ส่วนการที่สื่อป้ายประกาศและแผ่นพับ หนังสือพิมพ์ วารสารหรือนิตยสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคตินั้น สามารถอภิปรายได้จากคุณลักษณะของสื่อมวลชน ซึ่งมีประสิทธิภาพในการให้ความรู้มากกว่าจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ดังได้กล่าวมาแล้ว จึงทำให้ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร กับทัศนคติ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว ยังสอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ ด้วย คือ

งานวิจัยของ บุษบา ภูสกุล (2536) เรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการรักษาทรัพยากรป่าไม้ ของประชาชนในหมู่บ้านป่าไม้อำเภอวัฒนานคร จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งพบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของประชาชนในหมู่บ้านนั้น

งานวิจัยของสุมาลี ตั้งจิตต์ศิลป์ (2537) เรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับการรักษาคุณภาพแหล่งน้ำ กับความรู้ทัศนคติและพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการรักษาคุณภาพแหล่งน้ำ ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าพฤติกรรมการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับการรักษาคุณภาพแหล่งน้ำ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการรักษาคุณภาพแหล่งน้ำ

สมมติฐานที่ 4 การเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานของผู้หางาน มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ในสื่อบุคคล การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการในสื่อสมาชิกในครอบครัว ญาติ บุคคลรู้จัก และเจ้าหน้าที่ของทางราชการซึ่งอาจอภิปรายได้ดังนี้ สื่อบุคคลมีลักษณะต่างจากสื่ออื่นตรงที่มีการสื่อสารแบบสองทาง สามารถตอบข้อสงสัยได้ สามารถทราบผลย้อนกลับ (feed back) ได้ทันที ยิ่งถ้าหากมีความใกล้ชิดกัน

อย่างมากเช่น พ่อ แม่ พี่น้อง หรือญาติ บุคคลย่อมมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เกิดการยอมรับและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามมา ดังแนวความคิดของแคทซ์ และลาซาร์สเฟลด์ (Katz and Lazarsfeld, 1955) ที่ว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการทำให้ผู้รับสารยอมรับเปลี่ยนแปลงทัศนคติและยอมรับที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ คือ

งานวิจัยของต้องฤดี ปุณณกันต์ (2538) เรื่องการเปิดรับการสื่อสารกับการพัฒนาความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของประชาชนตามโครงการขยายฐานประชาธิปไตยสู่ปวงชน โดยศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งพบว่า ปริมาณการเปิดรับการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งของประชาชน

งานวิจัยของ จริญญา เจริญสุขใส (2538) เรื่องการเปิดรับข่าวสารทางการเมืองวัฒนธรรมทางการเมืองแบบประชาธิปไตย กับการไปใช้สิทธิของเยาวชนในกรุงเทพมหานคร ปี 2538 ซึ่งพบว่า การเปิดรับข่าวสารทางการเมืองจากบุคคลในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับการไปใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้ง

ส่วนในสื่อมวลชนพบว่า การเปิดรับข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการในสื่อป้ายประกาศหรือแผ่นพับ หนังสือพิมพ์ และวารสารหรือนิตยสาร อาจอภิปรายได้คือ สื่อดังกล่าวเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ซึ่งมีลักษณะสำคัญ คือ สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารได้ดีกว่าสื่ออื่น ๆ สามารถเก็บเป็นหลักฐานอ้างอิงได้อย่างสะดวก และยังมีความยั่งยืนกว่าสื่ออื่น ๆ นอกจากนี้หากมีการนำเสนอสารผ่านสื่อดังกล่าวบ่อย ๆ ด้วยแล้ว จะทำให้เกิดความคุ้นเคย ความสนใจความเข้าใจ และการยอมรับ ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญที่ส่งผลถึงทัศนคติให้เป็นไปตามเนื้อหา นั้น ๆ หากเป็นเนื้อหาที่ดีมีการโน้มน้าวใจให้กระทำ ก็จะมีการปฏิบัติตามคำแนะนำนั้น ในที่สุด ซึ่งเป็นแนวความคิดของซิมบาร์โด (Zimbardo, 1991) จึงสามารถก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับการใช้บริการ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานนี้สอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ ดังนี้

งานวิจัยของ สุมาลี ตั้งจิตต์ศีล (2537) เรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับการรักษาคุณภาพของแหล่งน้ำกับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการรักษา

คุณภาพแหล่งน้ำของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการเปิดรับข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ และนิตยสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการรักษาคุณภาพแหล่งน้ำ

งานวิจัยของ กรองทิพย์ จันแยม (2539) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อมวลชนและสื่อบุคคลกับการยอมรับค่านิยมการมีเพศสัมพันธ์ก่อนการสมรสของวัยรุ่นใน กรุงเทพมหานคร พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนประเภทนิตยสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีเพศสัมพันธ์ก่อนการสมรส

และงานวิจัยของ สิริกาญจน์ ปรับโตวิคโลโย (2539) เรื่อง การเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า การเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวจากหนังสือพิมพ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างประเทศ

อย่างไรก็ดีผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การเปิดรับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการในสื่อ เพื่อน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความใกล้ชิดสนิทสนมกันระหว่างเพื่อน ซึ่งมักจะมีการสนทนากันในเรื่องเบา ๆ และผ่อนคลายมากกว่า จะสนทนากันในเรื่องที่เคร่งเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ซึ่งมีส่วนใหญ่อายุ 16-25 ปี ถึงร้อยละ 67 (ดังตารางที่ 7) และเป็นโสดถึงร้อยละ 85 (ดังตารางที่ 10) จึงยังคงอยู่ในอิทธิพลของกลุ่มหรือเพื่อนและยังรักความสนุกสนานอยู่มากกว่าในวัยอื่น จึงทำให้เพื่อนไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ นอกจากนี้สื่อวิทยุและโทรทัศน์ยังไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ ทั้งนี้อาจจะเป็นเนื่องจากลักษณะของสื่อวิทยุ และโทรทัศน์ ซึ่งเป็นสื่อมวลชนมีลักษณะคือมีเวลาในการเสนอข่าวที่จำกัดจนไม่สามารถจะให้รายละเอียดของข่าวสารได้มาก และไม่มีลักษณะของความยั่งยืน ผ่านไปอย่างรวดเร็ว หากมิได้ตั้งใจฟังหรือดู หรือเพียงเปิดไว้เป็นเพื่อนเท่านั้น ก็ไม่อาจจะโน้มน้าวให้มีการปฏิบัติตามได้

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของมัทธนา มาศมาลัย เรื่องบทบาทสื่อมวลชนและสื่อบุคคลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรี ศึกษากรณีอำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพบว่า การเปิดรับสื่อมวลชนไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรี

สมมติฐานที่ 5 ความรู้เกี่ยวกับการจัดหางานจากกรมการจัดหางานของผู้หางาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อกรมการจัดหางาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในทิศทางเดียวกัน สามารถอภิปรายผลได้ดังแนวความคิดของ โรเจอร์ส (Rogers, 1975: 208-209) ซึ่งให้ความหมายของความรู้ไว้ว่า หมายถึงการรับรู้เบื้องต้นซึ่งบุคคลส่วนมาก จะได้รับผ่านประสบการณ์ โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองสิ่งเร้า (S-R) แล้วจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสานระหว่างความจำ (ข้อมูล) กับสภาพทางจิตวิทยา ด้วยเหตุนี้เองความรู้จึงเป็นความจำที่มีการเลือกสรร ซึ่งสอดคล้องกับสภาพจิตใจของตนเอง เป็นกระบวนการภายในที่ผู้อื่นจะรับรู้ได้จากการอนุมานมากกว่าการสังเกตโดยตรง ความรู้จึงมีความสัมพันธ์กับทัศนคติเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ คาร์เตอร์ วี กู๊ด (Good, 1973: 325) ซึ่งให้ความหมายของ “ความรู้” ไว้ว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (fact) ความจริง (truth) กฎเกณฑ์ และข้อมูลต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและรวบรวมไว้จากมวลประสบการณ์ต่าง ๆ และแนวความคิดของ เบนจามิน เอส บลูม (Benjamin S. Bloom, 1967) ซึ่งกล่าวว่า ความรู้ก่อให้เกิดความสามารถที่สำคัญ ๆ 6 ด้านคือ ความสามารถในการจำหรือระลึกเหตุการณ์หรือประสบการณ์ที่ผ่านมาแล้ว ความสามารถในการเข้าใจความสามารถในการนำไปใช้ ความสามารถในการวิเคราะห์ ความสามารถในการสังเคราะห์ และความสามารถในการประเมินค่า

สอดคล้องกับแนวคิดของ เฮียร์ศรี วิวิธสิริ (2527: 19-20) ซึ่งกล่าวว่าการเรียนรู้ในผู้ใหญ่ นั้นเกิดจากประสบการณ์ 3 ประการคือ การเรียนรู้ที่เกิดจากสภาพการณ์ธรรมชาติ การเรียนรู้ที่เกิดจากสภาพทางสังคมและสิ่งที่มีอยู่ทั่วไปในชีวิตประจำวัน เช่น การเรียนรู้จากการอ่านหนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์ เป็นต้น

ส่วนทัศนคตินั้น หมายถึง แนวโน้มในการที่จะแสดงหรือมีปฏิกิริยาในทางบวกหรือในทางลบต่อสิ่งหนึ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่านิยมของบุคคลและประสบการณ์ทางสังคมที่ฝังรากลึกอยู่ใน (Good, 1973: 325) ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ นิวคอมบ์ (Newcomb, 1954: 128-221) ที่ว่า ทัศนคติเป็นความโน้มเอียงของจิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่ได้รับ อาจเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือรู้สึกเฉย ๆ ไม่ชอบ ไม่เกลียด

ดังนั้นทัศนคติ จึงประกอบด้วย สิ่งสำคัญ 3 ประการคือ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับ ปัญหา คือความเชื่อและค่านิยมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก่อนการมีทัศนคติ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกซึ่งเป็นความรู้สึกเฉพาะของบุคคลที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากความเชื่อและค่านิยมที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ ความรู้สึกที่ เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ก็คือทัศนคติที่แท้จริงของบุคคล และองค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรมคือ เจตนาารมณ์ของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ออกมาตามความรู้สึกของบุคคล นั้น ๆ ซึ่งเจตนาารมณ์ที่เกิดขึ้นนี้ เป็นผลเนื่องมาจากทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งดังกล่าวนั่นเอง อัน เป็นแนวความคิดของ เซอร์เมอร์ฮอร์น, ฮันท์ และออสบอร์น (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 1988: 80-81)

ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือความรู้จากแหล่งต่าง ๆ นั่นเอง ซึ่งแหล่งความรู้ที่ทำให้คนเกิดทัศนคติได้นั้น อาจสรุปได้ คือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งใดสิ่ง หนึ่งในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มา ก่อน
2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ซึ่งจะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสาร ต่าง ๆ จากผู้อื่นได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่ จะเกิดทัศนคติต่อการกระทำต่าง ๆ ตามที่เคยรับรู้มา
3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง การเลียนแบบผู้อื่น ทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้เช่น เด็กที่ เคารพเชื่อฟังพ่อแม่ จะเลียนแบบการแสดงท่าทางชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามไปด้วย
4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน ซึ่งทัศนคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นจากการ เรียนรู้ และเกี่ยวข้องกับสถาบันต่าง ๆ เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงานเป็นต้น ซึ่งเป็น แนวความคิดของ ประภาเพ็ญ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2520: 64-65)

จากแนวความคิดของบุคคลดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ความรู้จึงมีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติอย่างแนบแน่น

นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี ตั้งจิตต์ศีล (2537) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับการรักษาคุณภาพแหล่งน้ำ กับความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการรักษาคุณภาพแหล่งน้ำของประชาชนในกรุงเทพมหานครพบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ

งานวิจัยของ พิรพันธ์ บูรณโสภณ (2538) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการใช้ผลิตภัณฑ์เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

งานวิจัยของ สนิ นัยวิจิ (2539) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม กับความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อันเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจแพท่องเที่ยวของประชาชนในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ความรู้ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอันเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจแพท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอันเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจแพท่องเที่ยว

งานวิจัยของ ธวัชชัย พาณิชยากรณ์ (2539) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (จุฬาลิเน็ต) ของนิสิตและบุคลากรในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ความรู้ในเรื่องเครือข่ายจุฬาลิเน็ต มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อเครือข่ายจุฬาลิเน็ต

ผลการวิจัยพบว่าผู้ทำงานร้อยละ 45 และ 29.5 (ดังตารางที่ 18) มีความรู้เกี่ยวกับการจัดหางานของกรมการจัดหางานอยู่ในระดับปานกลางและสูง ตามลำดับ และผู้ทำงานถึงร้อยละ 89.3 (ดังตารางที่ 20) มีทัศนคติต่อการกรมการจัดหางานอยู่ในระดับเป็นกลาง และร้อยละ 7.6 มีทัศนคติในเชิงบวก

สมมติฐานที่ 6 ความรู้เกี่ยวกับการจัดหางานของกรมการจัดหางานของผู้หางานมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ อาจอธิบายได้ว่า ความรู้นั้นเป็นข้อมูลข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลได้รับเข้ามาสู่ระบบความคิด ซึ่งต้องผ่านปัจจัยอีกหลายอย่าง ซึ่งแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป เช่น วิธีชีวิตประจำวัน รูปแบบของพฤติกรรมกาเปิดรับสาร ลักษณะทางประชากร และความเชื่อเดิมต่าง ๆ ที่ตนมีอยู่ อันจะทำให้แต่ละบุคคลมีความรู้เรื่องหนึ่ง ๆ แตกต่างกันไป ซึ่งผู้หางานก็เช่นกัน ย่อมจะมีความรู้เกี่ยวกับการจัดหางานของกรมการจัดหางานแตกต่างกันไป ส่วนพฤติกรรมหรือการให้บริการจัดหางานถือเป็นเพียงจุดหมายปลายทาง เป็นการกระทำที่ปรากฏออกมา ซึ่งเป็นผลพวงมาจากความรู้และความคิดของบุคคล แต่มีไขปัจจัยเพียง 2 สิ่งเท่านั้นที่ส่งผลถึงพฤติกรรมของบุคคลเพราะบุคคลมีความแตกต่างกันในด้าน ลักษณะทางประชากร กลุ่มอ้างอิง ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับ รวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลได้ทั้งสิ้น ซึ่งส่งผลให้ความรู้ อาจไม่มีความสัมพันธ์กับการกระทำก็ได้

นอกจากนี้กระบวนการระหว่าง ความรู้กับการกระทำของบุคคลนั้นยังมีแนวคิดและทัศนคติ เข้ามามีบทบาทในกระบวนการทางความคิดพิจารณาของบุคคล ซึ่งจะส่งผลทำให้ความรู้ในเรื่องหนึ่ง ๆ ของบุคคลนั้น ไม่จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กับการกระทำที่ปรากฏออกมาก็ได้ ผู้หางานก็เช่นกัน แม้จะมีความรู้เกี่ยวกับการจัดหางานของกรมการจัดหางานสูง ก็ไม่จำเป็นที่จะต้องใช้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางานก็ได้ ทั้งนี้เพราะขึ้นอยู่กับ ข้อมูลข่าวสาร กลุ่มอ้างอิงทางสังคม ภาพลักษณ์ หรือทัศนคติ เกี่ยวกับการจัดหางานที่ผู้หางานได้รับ จึงส่งผลให้ความรู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ

นอกจากนี้ในสังคมยุคการสื่อสารในปัจจุบันนี้ เป็นการสื่อสารที่ไร้พรมแดน การนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ล้วนมีเสรีภาพอย่างเต็มที่ในการเสนอข้อเท็จจริงและแง่มุมที่หลากหลาย หากมีการสอดแทรก ความคิดของผู้จัดลงไปด้วย ก็สามารถส่งผลต่อความรู้ และพฤติกรรมได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เดอ เฟลอร์ (De Fleur, 1966) ซึ่งได้กล่าวถึง แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้น จะมีตัวแปรแทรกอยู่คือ ทฤษฎีกลุ่มทางสังคม กล่าวคือประชาชนที่มีลักษณะทางสังคมคล้ายกัน มักจะแสดงพฤติกรรมและการสื่อสารที่คล้ายคลึงกัน และทฤษฎีความสัมพันธ์ของสังคม ซึ่งกล่าวว่า ความสัมพันธ์

แบบไม่เป็นทางการจะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารมากกว่าการสื่อสารมวลชน ในการตัดสินใจในด้านใดด้านหนึ่งของผู้รับสาร เช่น เรามักจะพบว่า บุคคลมักปรึกษาหารือไต่ถามจากบุคคลใกล้ชิดก่อนการตัดสินใจ อย่างใดอย่างหนึ่งในเรื่องนั้น แม้นั้นจะมีความรู้ในเรื่องนั้นก็ตาม ซึ่งอาจส่งผลให้ความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมได้

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สุรพงษ์ (สุรพงษ์ โสธนเสถียร, 2533: 118-122) ซึ่งกล่าวว่าพฤติกรรมคือการกระทำของบุคคล เป็นการแสดงออกโดยมีพื้นฐานจากทั้งความรู้และทัศนคติของบุคคลที่แตกต่างกัน การที่บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน จะมีความรู้และทัศนคติที่แตกต่างกันออกไป อันเป็นผลมาจากความแตกต่างอันเกิดจากการเปิดรับสาร การแปลสาร รวมทั้งประสบการณ์ที่แตกต่างกันอันมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล จึงทำให้ความรู้อาจไม่สัมพันธ์กับพฤติกรรมก็ได้

ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญา เจริญสุข (2538) เรื่องการเปิดรับข่าวสารทางการเมือง ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมทางการเมืองแบบประชาธิปไตย กับการไปใช้สิทธิของเยาวชนในกรุงเทพมหานคร ปี 2538 ซึ่งพบว่า ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมทางการเมืองแบบประชาธิปไตย ไม่มีความสัมพันธ์กับการไปใช้สิทธิออกเสียงของเยาวชน

งานวิจัยของมัทธนา มาศมาลัย เรื่องบทบาทของสื่อมวลชนและบุคคลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรี ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพบว่า ความรู้เกี่ยวกับข่าวสารทางการเมือง ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรี

งานวิจัยของบุษบา ภูสฤต (2536) เรื่องพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการรักษาทรัพยากรป่าไม้ของประชาชนในหมู่บ้านป่าไม้ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ของประชาชนในหมู่บ้านป่าไม้

สำหรับผลการวิจัยนี้พบว่า แม้ผู้ทำงานถึงร้อยละ 70 (ดังตารางที่ 18) จะมีความรู้เกี่ยวกับกรมการจัดหางานอยู่ในระดับ ปานกลางและสูง แต่กลับพบว่าผู้ทำงานถึงร้อยละ 92 (ดังตารางที่ 22) มีการใช้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางานอยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 7 ทักษะคิดต่อกรรมาการจ้ดหางาน มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ จ้ดหางานของกรรมาการจ้ดหางาน

ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคิด มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอาจอภิปรายด้วยแนวความคิดที่สำคัญ ๆ คือ แนวความคิดของโรเจอร์ส (Rogers, 1978: 208-209) ซึ่งกล่าวว่า ทักษะคิดเป็นดัชนีชี้ว่าคุณคนนั้นคิดหรือรู้สึกอย่างไรต่อสิ่งรอบข้าง ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทักษะคิดนั้นจะมีรากฐานมาจากความเชื่อ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในอนาคต ทักษะคิดจึงเป็นการสื่อสารภายในบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ อันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อ ๆ ไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดอื่น ๆ อีกคือ

แนวความคิดของ กูดส์ (Goods, 2538: 116) ซึ่งกล่าวว่า ทักษะคิดคือแนวโน้มในการที่จะแสดงหรือมีปฏิริยาในทางบวกหรือลบต่อสิ่งหนึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่านิยมของบุคคลและประสบการณ์ทางสังคมที่ฝังรากลึกอยู่

แนวความคิดของ นอร์แมน เอล มูน (Norman L. Munn, 1971: 71) ซึ่งกล่าวว่า ทักษะคิดคือความรู้สึกและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งส่งผลให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิริยาสนองตอบด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันหมด

และแนวความคิดของอดิศักดิ์ น้อยประเสริฐ (2531: 15) ซึ่งกล่าวว่าทักษะคิด คือ ความโน้มเอียงของความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งใด ๆ ที่อาจเป็นสิ่งของ บุคคล หรืออื่น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นการยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ได้และทักษะคิดจะส่งผลให้คนเราแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา แนวความคิดดังกล่าวจึงล้วนแสดงให้เห็นว่า ทักษะคิดมีความสัมพันธ์กับการกระทำของบุคคลเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับผลการวิจัยอื่น ๆ คือ

งานวิจัยพินันท์ บุรณะโสภณ (2538) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารความรู้ ทักษะคิด และการมีส่วนร่วมในการใช้ผลิตภัณฑ์ อหุรักษ์สิ่งแวดล้อมของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จึงพบว่า ทักษะคิดต่อการใช้ผลิตภัณฑ์อหุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการใช้ผลิตภัณฑ์เพื่ออหุรักษ์สิ่งแวดล้อม

งานวิจัยของ ธวัชชัย พานิชยากรณ์ (2539) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายสารสนเทศห้องสมุด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (จุฬาลิเน็ต) ของนิสิตและบุคลากรในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งพบว่า ทักษะ ที่มีต่อเครือข่ายจุฬาลิเน็ต มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายจุฬาลิเน็ตของนิสิต

ผลงานวิจัยนี้พบว่า ผู้หางานถึงร้อยละ 89.3 (ดังตารางที่ 20) มีทัศนคติต่อกรมการจัตหางานอยู่ในระดับเป็นกลาง และร้อยละ 7.6 มีทัศนคติเชิงบวก แต่ผู้หางานถึงร้อยละ 75.5 (ดังตารางที่ 22) มีการใช้บริการจัตหางานของกรมการจัตหางานอยู่ในระดับต่ำ และความสัมพันธ์ที่พบเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 8 การเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัตหางาน ความรู้เกี่ยวกับการจัตหางานจากกรมการจัตหางาน และทัศนคติต่อกรมการจัตหางานของผู้หางาน สามารถอธิบายการใช้บริการจัตหางานของกรมการจัตหางาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทักษะต่อกรมการจัตหางานและการเปิดรับข่าวสารของกรมการจัตหางานจากสื่อบุคคลเท่านั้น ที่สามารถอธิบายการใช้บริการจัตหางานของกรมการจัตหางานของผู้หางานได้ หรืออาจกล่าวได้ว่าทัศนคติและการเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล จะมีอิทธิพลต่อการใช้บริการจัตหางานของกรมการจัตหางาน

อย่างไรก็ดี พบว่า ตัวแปรทั้ง 2 ร่วมกัน สามารถอธิบายการใช้บริการจัตหางานได้น้อยเพียงร้อยละ 5.17 เท่านั้น ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำ ทักษะและการเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลสามารถอธิบายการใช้บริการได้ใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 2.6 และร้อยละ 2.53 เท่านั้นตามลำดับ

ผลดังกล่าวจึงสามารถสรุปได้ว่า หากต้องการส่งเสริมให้ผู้หางานมาใช้บริการจัตหางานของรัฐสูงขึ้น ต้องทำให้ผู้หางานมีทัศนคติที่ดีต่อกรมการจัตหางาน และมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการจัตหางานจากกรมการจัตหางานจากสื่อบุคคล มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการที่งานวิจัยนี้ได้ศึกษาถึง การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ทัศนคติ และการใช้ บริการจัดหางานของ กรมการจัดหางานของผู้หางานทั่วไปในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสมัครงานใน บริษัทจัดหางานเอกชนต่าง ๆ ในช่วงเดือนธันวาคม 2540 ถึง กุมภาพันธ์ 2541 ซึ่งเป็นช่วงที่ ประเทศไทยกำลังประสบปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำอย่างมาก มีผู้ว่างงานและออกหางานจำนวนมาก ในบริษัททั่วไปและบริษัทจัดหางานมากมาย แต่กลับพบว่า มีผู้มาสมัครงานหรือใช้บริการ จัดหางานของรัฐน้อย อันเป็นที่มาและความสำคัญของปัญหาของงานวิจัยนี้

การดำเนินการจัดหางานของกรมการจัดหางาน มีวัตถุประสงค์ที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่ไม่มียานพาหนะและต้องการทำงาน โดยการหาตำแหน่งงานที่เหมาะสมให้และในขณะ เดียวกันก็เป็นการช่วยเหลือนายจ้างให้ได้ คนงานที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการโดยไม่คิดค่า บริการใด ๆ ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจะใช้บริการจัดหางานของรัฐเป็นกลไกในการพัฒนา ประเทศ ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม กล่าวคือในทางเศรษฐกิจเป็นการช่วยให้คนมีรายได้และ ทางสังคมเป็นการช่วยบรรเทา ความเดือดร้อนต่าง ๆ อันมีสาเหตุมาจากการไม่มียานพาหนะ ซึ่ง หากปราศจากมาตรการในการช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพแล้ว จะเป็นที่มาของปัญหาสังคม นานาประการ

การดำเนินงานของกรมการจัดหางานในปัจจุบัน มีลักษณะเด่นอยู่ที่การให้ความ ช่วยเหลือผู้มาหางานทำให้ได้งานทำ โดยพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัครงานว่าตรงตามความ ต้องการของนายจ้างหรือไม่เป็นสำคัญ เนื่องจากกรมการจัดหางานไม่สามารถจะกำหนด ตำแหน่งงานได้เอง แต่ต้องอาศัยตำแหน่งงานจากนายจ้างซึ่งเป็นสถานประกอบการของเอกชน เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีผู้หางานมาสมัครงานกับสำนักจัดหางานของกรมฯ ทั้งใน กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด มากกว่าที่เป็นอยู่ แต่ก็ยังพบว่า มีผู้มาสมัครงานไม่มากเท่าที่ควร มี ตำแหน่งงานว่างอยู่มากมาย ดังนั้นหากกรมฯ สามารถประชาสัมพันธ์ให้ผู้หางานเหล่านี้มา สมัครงานกับหน่วยงานของรัฐได้มากเท่าใด ก็จะเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจและสังคมมากขึ้นเท่านั้น เพราะผู้วิจัยพบว่า การสมัครงานกับบริษัทจัดหางานเอกชนถึงแม้จะเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ ก็จริง แต่พบว่ามี การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่สูงกว่าทางการกำหนด และมีการหลอกลวงผู้หา

งานมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานที่จะเดินทางไปต่างประเทศ ซึ่งเป็นปัญหาที่กรมการจัดหางานกำลังประสบอยู่ เพราะผู้หางานส่วนมากเป็นผู้มีรายได้น้อย หรือเพิ่งจะจบการศึกษา ดังผลการวิจัย (ตารางที่ 9) ซึ่งพบว่าผู้หางานส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท ซึ่งนับว่าน้อยเมื่อเทียบกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางาน จากผลการวิจัยพบว่าในสื่อบุคคลผู้หางานมีการเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานอยู่ในระดับต่ำ (ตารางที่ 14) และผู้หางานเปิดรับข่าวสารจากกรมฯ จากเพื่อนมากที่สุด และรองลงมาคือบุคคลที่คนรู้จัก ดังนั้น กรมฯ จึงควรส่งเสริมให้ผู้หางานได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคลมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้โดย

1.1 การจัดส่งวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญของกรมฯ ออกไปเผยแพร่ให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการมีงานทำแก่ผู้หางาน ในสถานที่สำคัญ ๆ ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ตามสถานที่สำคัญ ๆ เช่น สถานีขนส่งใหญ่ สถานีรถไฟ หรือตามศูนย์การค้าต่าง ๆ พร้อมทั้งรับสมัครงานด้วย เท่าที่เป็นอยู่มีเพียงป้ายประกาศหรือโปสเตอร์ติดตามสถานที่ดังกล่าวเท่านั้น ควรมีเจ้าหน้าที่หมุนเวียนประจำตามจุดต่าง ๆ ด้วย นอกจากนี้ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในวิทยุหรือเทศกาลสำคัญ ๆ ด้วย เพราะมักจะมีประชาชนจำนวนมากในจุดดังกล่าว

1.2 ควรประสานงานกับสมาคมต่าง ๆ ชมรมกีฬา หรือศูนย์เยาวชนต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการจัดหางานของกรมฯ บ้างในเนื้อหาหรือกิจกรรมของหลักสูตรด้วย น่าจะก่อให้เกิดผลดีแก่กรมฯ มากขึ้น ช่วยให้เครือข่ายในการเผยแพร่ข่าวสารของกรมฯ กว้างขวางครอบคลุมยิ่งขึ้น เพราะจากผลการวิจัย (ตารางที่ 13) ผู้หางานมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับงานจากเพื่อนและบุคคลรู้จักมากที่สุด จึงน่าจะใช้ช่องทางการสื่อสารดังกล่าวให้เป็นประโยชน์ เพราะประชาชนส่วนใหญ่ในกรุงเทพฯ มักจะเป็นสมาชิกของสมาคมไม่ว่าจะทางธุรกิจ บำเพ็ญประโยชน์ ทางวิชาการ หรือการกีฬาอยู่แล้ว

ในด้านการเปิดรับข่าวสารจากกรมการจัดหางานจากสื่อบุคคล สิ่งผลการวิจัยพบว่าผู้หางานส่วนมากมีการเปิดรับข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น หากกรมฯ จะส่งเสริมให้ผู้หางานได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชนมากยิ่งขึ้น ควรใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมคือ

1.3 เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในหนังสือพิมพ์ให้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ประเภทประชานิยม (popular newspapers) หรือ หนังสือพิมพ์เน้นคุณภาพ (quality newspapers) โดยอาจเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ในฉบับที่กรมฯ เผยแพร่อยู่ หรืออาจ

เพิ่มรายชื่อหนังสือพิมพ์ที่จะเผยแพร่ข่าวสารให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการย้ำสาร (Repetition) แก่ผู้หางานให้ได้รับข่าวสารมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพราะผู้หางานเปิดรับข่าวสารของกรมฯ จากสื่อหนังสือพิมพ์มากที่สุด

1.4 ในด้านสื่อโทรทัศน์ ซึ่งพบว่า ผู้หางานมีการเปิดรับข่าวสารมากรองลงมา จากหนังสือพิมพ์ กรมฯ ควรจะเปลี่ยนแปลงเวลาในการออกอากาศใหม่ ทั้งนี้ เนื่องจากเวลาที่ ออกอากาศอยู่ในขณะนี้คือช่วง 06.00-06.10 น., 08.30-09.00 น., 17.40-17.50 น. ของช่อง 5 และช่อง 9 ทุกวัน ซึ่งไม่เหมาะสม เพราะส่วนใหญ่อยู่ในช่วงที่คนทั่วไปหรือผู้หางาน ยังไม่ตื่นนอน หรือยังอยู่ในระหว่างเดินทางไปธุระหรือเดินทางกลับบ้าน และควรจะเผยแพร่ ข่าวสารในช่องอื่น ๆ เพิ่มขึ้นด้วยคือ ช่อง 3 และช่อง 7 ซึ่งประชาชนมีความนิยมแพร่หลายกว่า ก็จะทำให้ผู้หางานได้รับข่าวสารที่จำเป็นต่อการมีงานทำมากยิ่งขึ้น และควรจะออกแบบเนื้อหา ของข่าวสารให้ผู้หางานส่วนใหญ่เข้าใจได้ง่าย หากผู้หางานได้รับข่าวสารมากยิ่งขึ้น ก็อาจส่งผล ให้มีความรู้ที่จำเป็นต่อการมีงานทำมากขึ้น เพราะจากผลการวิจัยนี้ พบว่า การเปิดรับข่าวสาร จาก วารสาร นิตยสาร วิทยุ และโทรทัศน์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ (สมมติฐานที่ 2)

2. ความรู้เกี่ยวกับการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

ถึงแม้ผลการวิจัยจะพบว่าผู้หางานส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดหางาน อยู่ในระดับปานกลางและสูง (ดังตารางที่ 18) แต่ก็พบว่า ผู้หางานส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ใน ประเด็นที่สำคัญคือ สถานที่หาข้อมูลเกี่ยวกับการสมัครงานเพิ่มเติม วันเวลาที่สมัครงานได้ และสถานที่รับสมัครงานในต่างจังหวัด (ตารางที่ 17) โดยเฉพาะความรู้ใน 2 ประเด็นหลัง อาจช่วยลดการเสียเวลา หรืออพยพมาทำงานในกรุงเทพมหานครได้ (กรณีที่ผู้หางานอยู่ต่าง จังหวัดแต่มาหางานทำในกรุงเทพฯ)

ดังนั้น กรมฯ จึงควรที่จะเพิ่มเนื้อหาดังกล่าว ลงในสื่อทุกชนิดที่กรมฯ เผยแพร่อยู่ ถึงแม้ว่าจากผลการวิจัยนั้นความรู้จะไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการของกรมก็ตาม แต่ ความรู้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อกรมการจัดหางาน และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการใช้ บริการของกรมฯ ดังนั้น การเพิ่มความรู้ในประเด็นดังกล่าวจึงอาจจะเป็นประโยชน์ทางอ้อม ช่วยให้ผู้หางานมาใช้บริการจัดหางานของกรมฯ มากยิ่งขึ้น

3. ทักษะติดต่อกรมการจัดหางาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ทำงานมีทัศนคติต่อกรมฯ อยู่ในระดับเป็นกลางถึงร้อยละ 89.3 และเชิงบวกร้อยละ 7.6 (ตารางที่ 20) นอกจากนี้ยังพบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการจัดหางานของกรมฯ ด้วย ฉะนั้นหากผู้ทำงานยังมีทัศนคติต่อกรมฯ ดีเท่าใด น่าจะส่งผลให้ผู้ทำงานมาใช้บริการของกรมฯ มากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ทำงานมีทัศนคติเชิงลบในประเด็นสถานที่รับสมัครไม่เพียงพอ บรรยากาศของสถานที่ไม่นำใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้ความช่วยเหลือ ดังนั้น กรมฯ จึงน่าจะแก้ไขประเด็นดังกล่าวดังนี้

3.1 เพิ่มจำนวนสาขาหรือที่ทำการของสำนักจัดหางานให้มากขึ้น และควรจะขยายไปยังเขตชานเมืองให้มากที่สุด สนับสนุนให้ผู้ทำงานสมัครงานกับสำนักจัดหางานที่ใกล้บ้านตนที่สุด

3.2 กรมฯ ควรปรับปรุงสถานที่รับสมัครงานให้นำใช้บริการมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน เครื่องอำนวยความสะดวก การตกแต่ง สถานที่รับรองผู้หางาน และการโฆษณา ควรจะมีสีสันทันทีสะอาดตา น่าสนใจ ทัดเทียมกับบริษัทจัดหางานเอกชน ภาษาควรจะสั้นกระชับ เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาทางราชการ โดยไม่จำเป็น

3.3 กรมฯ ควรคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีความรักและเสียสละในงานด้านนี้มาปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่รับสมัครงาน ซึ่งเป็นแนวหน้าที่จะพบกับผู้หางาน ควรโยกย้ายเจ้าหน้าที่ที่มักมีปัญหากับผู้หางานไปประจำในส่วนอื่นแทน และเพื่อให้กรมฯ สามารถทราบปัญหาดังกล่าวได้ จึงควรมีกช่องแสดงความคิดเห็น (Suggestion box) ตั้งไว้ในสำนักจัดหางานทุกแห่ง เพื่อให้ผู้หางานสามารถร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของกรมฯ ควรจะติดป้ายชื่อที่สามารถเห็นได้ชัดด้วย ตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่

นอกจากนี้ ควรยกเว้นให้เจ้าหน้าที่ในสำนักจัดหางาน ไม่ต้องแต่งชุดข้าราชการ โดยแต่งชุดสุภาพเช่นเดียวกับพนักงานในบริษัทเอกชนทั่วไป เพื่อมิให้เกิดภาพลักษณ์ไปในทางราชการหรือเจ้าคนนายคนมากนัก

3.4 กรมฯ ควรเผยแพร่ผลการดำเนินงาน การให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองผู้หางาน ความก้าวหน้าและเทคโนโลยีของกรมฯ ให้แก่ผู้หางานทราบ โดยผ่านทางสื่อต่างๆ ที่กรมฯ มีอยู่ การเผยแพร่ดังกล่าวจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ (Credibility) ให้เกิดแก่กรมฯ ได้ เพราะหากการสื่อสารเริ่มต้นด้วยบรรยากาศของความน่าเชื่อถือแล้ว ผู้ทำงานในฐานะผู้รับสาร (receiver) ก็必将มีความเชื่อมั่นในตัวกรมฯ ซึ่งเป็นผู้สื่อสาร (sender) และผลดังกล่าวย่อมมีไปถึงเนื้อหาสาระของข่าวสารที่กรมฯ เผยแพร่ด้วย ทำให้ผู้ทำงานตลอดจนประชาชนทั่วไป

ในฐานะผู้รับสารเกิดความรู้สึกไว้วางใจ (trustworthy) และเชื่อถือ เอื้ออำนวยให้มีทัศนคติที่ดี และใช้บริการของกรมฯ มากยิ่งขึ้น

4. การใช้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้หางานมีการใช้บริการจัดหางานของกรมฯ อยู่ในระดับต่ำเป็นจำนวนมากที่สุด (ตารางที่ 22) และพบว่ามีผู้ใช้บริการหรือร่วมกิจกรรมต่อไปนี้น้อยที่สุดคือ โครงการวันอาชีพ ซึ่งเป็นงานแสดงอาชีพต่าง ๆ ที่น่าสนใจ และมีรายได้ดีให้ประชาชนทั่วไปชม มีการสาธิตการทำงานหรือผลิตภัณฑ์ของผู้ที่ทำอาชีพนั้น พร้อมทั้งรับสมัครผู้ฝึกฝนอาชีพนั้น ๆ ด้วย งานมหกรรมอาชีพจัดเป็นงานแสดงอาชีพต่าง ๆ และตำแหน่งงานที่ว่างและรับสมัครงานด้วย และโครงการทดสอบความถนัดทางอาชีพซึ่งเป็นโครงการส่งเสริมให้ผู้หางานที่มีความรู้ความชำนาญในงานที่ตนถนัด มาทดสอบความรู้และขึ้นทะเบียนรายชื่อไว้ หากมีบริษัทใดสนใจ กรมฯ จะติดต่อผู้หางานในภายหลัง

สำหรับการหาข้อมูลเกี่ยวกับงานจากป้ายประกาศและแผ่นพับ การสอบถามจากเจ้าหน้าที่และการใช้บริการโทรศัพท์สอบถามนั้น มีผู้หางานใช้บริการมากที่สุดเมื่อเทียบกับบริการอื่น ๆ ดังนั้นในการส่งเสริมให้มีการใช้บริการอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น อาจจะทำให้ได้โดย

4.1 กรมฯ ควรจะดำเนินโครงการวันอาชีพ โครงการมหกรรมอาชีพ โครงการนัดพบแรงงาน โครงการหน่วยจัดหางานเคลื่อนที่ ให้ต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือนสลับกันไปให้ครอบคลุมทุกเขต โดยการประชาสัมพันธ์จากสื่อที่กรมฯ มีอยู่ เพราะในทางปฏิบัติพบว่ามีการจัดไม่แน่นอน บางโครงการมิได้ดำเนินการเลยในรอบปี จึงควรจัดเป็นประจำและควรเลือกสถานที่จัดที่เหมาะสม เช่น ศูนย์การค้าใหญ่ ๆ สำคัญ ๆ เช่น ตลาดนัดจตุจักร ห้างสนามหลวง เป็นต้น และเวลาที่จัดควรเป็นวันหยุดราชการปกติ ไม่ควรจัดในช่วงวันหยุดยาว และจัดในระยะเวลาสั้นพอสมควรด้วย เพื่อเป็นการย้ำสาร (Repetition) ให้ผู้หางานได้รับและจดจำเนื้อหาข่าวสารมากยิ่งขึ้น

4.2 ในโครงการที่กรมฯ ดำเนินการเป็นประจำ เช่น โครงการทดสอบความถนัดทางอาชีพ และโครงการให้คำปรึกษาและแนะแนวอาชีพนั้น น่าจะมีการมอบประกาศนียบัตรหรือใบรับรองให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการหรืออบรมด้วย ทั้งนี้เพราะเอกสารดังกล่าวสามารถใช้แสดงความรู้ความสามารถตนซึ่งจะเอื้ออำนวยต่อการมีงานทำได้ และควรมีการเผยแพร่หลักการณ์นี้ให้ผู้สนใจทั่วไปทราบ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้หางานอยากเข้าร่วมโครงการดังกล่าวมากยิ่งขึ้น

4.3 เผยแพร่ความสำเร็จทางอาชีพของผู้ที่เคยมาใช้บริการด้านใดด้านหนึ่งของกรมการจัดหางานให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยสื่อของกรมฯ เอง หรือสื่อมวลชนต่างๆ เพราะตัวอย่างของผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิต จะเป็นแบบอย่างและกระตุ้นให้ผู้ทำงานหรือผู้สนใจได้เห็นประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมจากการใช้บริการหรือร่วมโครงการของกรมการจัดหางานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

งานวิจัยเรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และการใช้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ของผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัยคือ

1. น่าจะมีการศึกษางานวิจัยเรื่องเดียวกัน โดยเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายไปเป็นกลุ่มนายจ้าง หรือบริษัทเอกชนต่าง ๆ ว่ามีการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และมีการใช้บริการจัดหาคนงานจากกรมการจัดหางานอย่างไร เพื่อทางกรมฯ จะได้แก้ไขปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. งานวิจัยนี้ดำเนินการในช่วงที่มีนโยบายค่าเงินบาทลอยตัว ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นอย่างมาก จึงทำให้มีจำนวนผู้หางานสูงมากผิดปกติ หากเป็นไปได้ควรจะทำงานวิจัยเรื่องนี้ เมื่อสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจเข้าสู่สภาวะปกติแล้วอีกครั้ง เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย

3. น่าจะมีงานวิจัย เรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และความคาดหวังประโยชน์ผู้ทำงานที่มีต่อกรมการจัดหางานด้วย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว ซึ่งจะมีประโยชน์ในการวางแผนการใช้สื่อของกรมฯ ให้สอดคล้องกับการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และความคาดหวังประโยชน์ผู้ทำงาน ซึ่งน่าจะส่งผลให้ผู้ทำงานมาใช้บริการจัดหางานของรัฐมากยิ่งขึ้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย