

การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการของกรุงเทพมหานคร

ในปี 2539 – 2543

นางสาวณ มาตา แสงนิมนวล



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาโทศาสตรพัฒนการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

คณะนิติศาสตร์ จฬาลงกรณมหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2543

ISBN 974-13-1142-7

ลิขสิทธิ์ของจฬาลงกรณมหาวิทยาลัย

PERCEPTION, EXPECTATION AND SATISFACTION ON DEVELOPMENT PROJECTS
OF THE BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

Miss Namada Saengnimnuan

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Development Communication

Department of Public Relations

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2000

ISBN 974-13-1142-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ

การของกรุงเทพมหานคร ในปี 2539 – 2543

โดย

นางสาวณ มาตา แสงนิ่มนวล

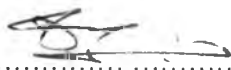
สาขาวิชา

นิเทศศาสตร์พัฒนาการ

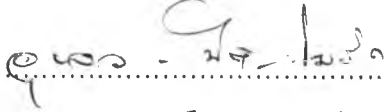
อาจารย์ที่ปรึกษา

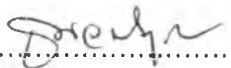
รองศาสตราจารย์ ดร.ธรวดี บุญลือ

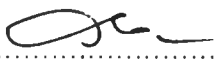
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ จุมพล รอดคำดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ อุบลวรรณ ปิติพัฒนะโมษิต)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. ธรวดี บุญลือ)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วิเชียร เกตุสิงห์)

ณ มาตา แสงนิมิต : การรับรู้ ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการของ กรุงเทพมหานคร. (PERCEPTION, EXPECTATION AND SATISFACTION ON DEVELOPMENT PROJECTS OF THE BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION) อ. ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ธนวัต บุญลือ, 159 หน้า. ISBN 974-13-1142-7.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อโครงการของกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างจำนวน 407 คน ที่มีความแตกต่างกันทางสถานภาพเศรษฐกิจและสังคม การศึกษาความแตกต่างในเรื่องของการรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนี้ เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ One way Anova และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for WINDOWS ในการประมวลผล

ผลการศึกษาระดับการรับรู้ ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อโครงการของกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารระดับปานกลาง มีการรับรู้การดำเนินโครงการในระดับต่ำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และมีความคาดหวังต่อโครงการในระดับสูงเช่นกัน ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่างๆ แตกต่างกันไป
2. ประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน จะมีการรับรู้ข่าวสารโครงการไม่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่สมรสแล้ว มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการมากกว่าประชาชนที่เป็นโสด ส่วนประชาชนที่มีเพศ, อายุ, อาชีพ, ระดับการศึกษา, รายได้ และลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการไม่แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยทั้งครอบครัวต่อเดือนและมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อโครงการแตกต่างกัน ประชาชนที่มี เพศ, อายุ, สถานภาพการสมรส, อาชีพ, รายได้, ลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคาดหวังต่อโครงการไม่แตกต่างกัน
5. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับการรับรู้ ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อโครงการของทาง กรุงเทพมหานคร

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ

ปีการศึกษา 2543.....

ลายมือชื่อนิติกร *H.M.K*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา *[Signature]*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

4285070228 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD: PERCEPTION / EXPECTATION / SATISFACTION / DEVELOPMENT PROJECT

NAMADA SAENGNIMNUAN : PERCEPTION, EXPECTATION AND SATISFACTION ON DEVELOPMENT PROJECTS OF THE BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION.

THESIS ADVISOR : ASSOC.PROF TANAWADEE BOONLUE, Ph.D. 159 pp.

ISBN 974-13-1142-7.

The main objective of this research was to study Bangkok people's perception, expectation and satisfaction with the Bangkok Metropolitan Administration's Development Projects. The comparison was examined between groups differing in socio - economic status. The research methodology was based on surveys. A self-administered questionnaire was used for data collecting from 407 samples of Bangkok inhabitants. The statistics which applied to analyze the data were frequency, percentage, mean, One way Anova, t-test and Pearson' Product Moment Correlation Coefficient. SPSS was used for data processing.

The results of the study are as follows:

1. People with different age, occupation and education are different in exposure to various media of information related to Bangkok Metropolitan Administration development projects.
2. The perception of information concerning Bangkok Metropolitan Administration development projects among people with different socio – economic status is not significant different.
3. Married people are more satisfied with the Bangkok Metropolitan Administration development projects than the single ones. But people with different age, sex, education, income and home style are not different in satisfaction with the Bangkok Metropolitan Administration development projects.
4. People with different rate of family monthly income and educational attainment are different in projects expectation. However, people with different sex, age, occupation, income and marital status are not different in projects expectation.
5. Information exposure is positively correlated with perception, satisfaction and expectation to Bangkok Metropolitan Administration development projects.

Department Public Relations

Student's signature H.M. ✓

Field of study Development Communication

Advisor's signature Tanawadee B.

Academic year 2000

Co-advisor's signature



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ดร.ธนวัติ บุญลือ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่เป็นผู้จุดประกายความคิดในการทำงานวิจัยฉบับนี้ จากการที่ข้าพเจ้าได้ออกไปทำประชาพิจารณ์และได้ไปสัมผัสกับชาวกรุงเทพมหานครที่อยู่ในชุมชนต่างๆ นอกจากนี้อาจารย์ยังกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดทั้งการตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ถูกต้องและมีคุณค่าทางวิชาการมากยิ่งขึ้น ซึ่งทั้งหมดนี้ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกสนุกและรักที่จะทำงานวิจัยและศึกษาในเรื่องอื่นๆในสังคมมากขึ้น ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์อุบลวรรณ ปิติพัฒนาเมษิต ประธานกรรมการและอาจารย์วิเชียร เกตุสิงห์ ที่ได้ให้เกียรติมาเป็นกรรมการในการสอบครั้งนี้ ขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่าน ในสาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการที่ได้ให้คำปรึกษาและแนะนำการทำวิจัยตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นนิเทศศาสตร์พัฒนาการทั้ง 16 คน ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ซึ่งแนวทางในการทำวิจัย มีส่วนช่วยในการผลักดันและร่วมกันศึกษามาตลอดระยะเวลา 2 ปี

ขอขอบคุณประธานคณะกรรมการชุมชน กรรมการชุมชนและผู้ที่อยู่ในชุมชน เขต กรุงเทพมหานครทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณพี่ๆ และเพื่อนๆในบริษัทซีอาร์ซี เอไอเอส จำกัด ที่คอยให้กำลังใจและได้ช่วยเหลือในการให้ข้อมูลในการทำวิจัยบางส่วน

ขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่และน้องสาว ของข้าพเจ้าที่ให้คำแนะนำ คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจ อันเป็นแรงผลักดันที่สำคัญที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ตามเจตจำนงที่ตั้งไว้

ณ มาตา แสงนิมิต

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่	
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	11
ปัญหาคำถามการวิจัย	11
สมมติฐานการวิจัย	12
ขอบเขตการวิจัย	12
นิยามศัพท์	13
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	14
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
การวิเคราะห์ผู้รับสาร	15
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกและพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร.....	20
แนวคิดการรับรู้.....	22
ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ	24
ทฤษฎีการแบ่งกลุ่มทางสังคม	30
แนวคิดการประเมินผลการประชาสัมพันธ์.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
3 ระเบียบวิธีวิจัย	39
ประชากรในงานวิจัย	39
กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	39
แนวทางการสุ่มตัวอย่าง	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตัวแปรในการวิจัย	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การทดสอบเครื่องมือ.....	43
แนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล	44
เกณฑ์ในการให้คะแนนตัวแปร	44
วิธีการประมวลผลข้อมูล	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากร การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ ระดับการรับรู้ของประชาชนต่อโครงการ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ โครงการและความคาดหวังต่อโครงการของกรุงเทพมหานคร	48
ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน	73
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	106
สรุปผลการวิจัย	106
อภิปรายผล	116
ข้อเสนอแนะทั่วไป	134
ข้อเสนอแนะงานวิจัย	135
รายการอ้างอิง	137
ภาคผนวก.....	143
ภาคผนวก ก.....	144
ภาคผนวก ข	152
ประวัติผู้เขียน.....	159

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	48
2 แสดงจำนวนและ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	49
3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	50
4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	51
5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	52
6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้	53
7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ของทั้งครอบครัว.....	54
8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	55
9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนสมาชิกใน ครอบครัวที่มีรายได้	56
10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย	57
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความถี่ใน การเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่างๆ	58
12 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามการเปิดรับข่าวสารโครงการ ค่าเฉลี่ยและความ เบี่ยงเบนมาตรฐานของการเปิดรับข่าวสาร.....	60
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยจำแนกตามระดับการรับรู้.....	61
14 แสดงจำนวน และร้อยละ จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบน มาตรฐานของระดับการรับรู้	63
15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการ.....	64
16 แสดงจำนวนและร้อยละตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบน มาตรฐานของระดับความพึงพอใจ	66
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ตามระดับความคาดหวังต่อโครงการ.....	67
17 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับความคาดหวัง ค่าเฉลี่ยและความ เบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง	69
19 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ระบุความต้องการใช้สื่อเป็นช่องทางในการ ประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารโครงการ	70
20 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามความถี่ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ โครงการต่างๆของกรุงเทพมหานคร	71
21 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามลำดับความต้องการของประชาชน ต่อการจัด โครงการในด้านต่างๆของกรุงเทพมหานคร	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
38 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจกลุ่มเพศชายและเพศหญิง	89
39 แสดงผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกัน	90
40 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน	91
41 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มที่มีอาชีพแตกต่างกัน	92
42 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	93
43 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้แตกต่างกัน	94
44 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ทั้งครอบครัวแตกต่างกัน	95
45 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน	96
46 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง ของความคาดหวังในกลุ่มเพศชายและเพศหญิง.....	97
47 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคาดหวัง ระหว่างกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกัน...98	98
48 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพทางการสมรสแตกต่างกัน.....99	99
49 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระหว่างกลุ่มที่มีอาชีพแตกต่างกัน	100
50 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาต่างกัน	101
51 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้แตกต่างกัน	102
52 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ของทั้งครอบครัวแตกต่างกัน.....	103
53 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระหว่างกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน	104
54 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับตัวแปรต่างๆ	105