

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้ ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการของกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาเปรียบเทียบการเปิดรับข่าวสาร ระดับการรับรู้ ความพึงพอใจและความคาดหวังที่มีต่อโครงการของกรุงเทพมหานคร ของประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่ต่างกัน โดยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 407 คน โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนเพื่อที่จะได้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรที่หลากหลายและแตกต่างกัน เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่มีความแตกต่างกันได้อย่างชัดเจนขึ้น

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากร ตลอดจนการเปิดรับข่าวสาร ระดับการรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังเกี่ยวกับโครงการของทางกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 เป็นการทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาค่าความสัมพันธ์และความแตกต่างระหว่างตัวแปร

#### สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

##### 1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 407 คน สุ่มจากชุมชนต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขต เป็นเพศหญิงเกินครึ่งหนึ่งของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี รองลงมาจะมีอายุระหว่าง 15-24 ปี ซึ่งสอดคล้องกับสถานภาพทางการสมรส ที่กลุ่มตัวอย่างส่วน

ใหญ่นั้นมีสถานภาพโสด ในด้านการประกอบอาชีพนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม รองลงมาจะเป็นกลุ่มข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอันดับที่ 3 จะเป็นกลุ่มนักเรียนและนักศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีการศึกษาสูง ครึ่งหนึ่งมีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ค่อนข้างมีรายได้ที่แน่นอน โดยมากจะมีระดับรายได้อยู่ที่ 5,000 – 10,000 บาท ส่วนระดับรายได้รองลงมาอยู่ที่ 10,000 – 15,000 บาท ครอบครัวส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวโดยเฉลี่ย 8 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน สัมผัสพบมากที่สุด รองลงมาจะมีสมาชิก ประมาณ 5, 3 หรือ 6 คน ซึ่งทำให้เห็นลักษณะครอบครัวของคนกรุงเทพมหานครว่าเป็นครอบครัวขนาดเล็กหรือครอบครัวเดี่ยวเป็นส่วนใหญ่

สมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้มีจำนวน 2 คน รองลงมาเป็นครอบครัวที่มีสมาชิกมีรายได้จำนวน 3, 4 คน ซึ่งรายได้ของทั้งครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป รองลงมาจะเป็นกลุ่มที่มีรายได้ทั้งครอบครัว 5,001 – 10,000 บาท ส่วนลักษณะที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่ นั้น จะมีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตัวเอง รองลงมา มีลักษณะเป็นบ้านเช่า และบ้านเช่าซื้อตามลำดับ

## 2. การเปิดรับข่าวสาร

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคลในภาพรวมเฉลี่ยทุกสื่อ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยกลุ่มตัวอย่างจะเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนมากที่สุด โดยสื่อมวลชนที่กลุ่มตัวอย่างได้ติดตาม รับทราบข่าวสารและข้อมูลต่างๆ และมีความถี่ในการเปิดรับสูงที่สุด คือสื่อโทรทัศน์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะรับสื่อโทรทัศน์ทุกวันหรืออย่างน้อย 5-6 วันต่อสัปดาห์ สื่อมวลชนที่เปิดรับรองลงมาคือวิทยุและหนังสือพิมพ์ตามลำดับ ส่วนสื่อที่มีการเปิดรับในระดับปานกลาง คือวารสารและนิตยสาร โดยกลุ่มตัวอย่างจะเปิดรับนานๆ ครั้งหรือ 1-2 วันต่อสัปดาห์ ส่วนสื่ออื่นๆ กลุ่มตัวอย่างจะเปิดรับค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อบุคคล อันได้แก่ประธานชุมชนหรือผู้นำชุมชน นักพัฒนาชุมชนหรือข้าราชการของกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างส่วนมากจะไม่เคยได้ทำการติดต่อสื่อสารกับบุคคลกลุ่มดังกล่าวเลย นอกจากนี้ถ้ามองในส่วนของสื่อเฉพาะกิจอันได้แก่บอร์ดประชาสัมพันธ์และหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสาย ที่ชุมชนส่วนใหญ่ของทางกรุงเทพมหานครจะได้รับการจัดสรรงบประมาณสำหรับจัดให้มีสื่อนี้ในชุมชนเพื่อ

เป็นช่องทางการสื่อสารอีกช่องทางหนึ่งระหว่างกรุงเทพมหานครกับประชาชนในชุมชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสำรวจส่วนใหญ่จะได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อเหล่านี้ค่อนข้างต่ำ โดยถ้ามีการเปรียบเทียบสื่อเฉพาะกิจ 2 สื่อนี้ บอร์ดประชาสัมพันธ์นั้นดูเหมือนจะเป็นสื่อที่ประชาชนให้ความสนใจและมีการติดตามข่าวสาร โดยเฉลี่ยที่สูงกว่าหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายที่ประชาชนได้รับทราบข่าวสารนานๆครั้ง ไม่รู้จักสื่อชนิดนี้เลยด้วยจำนวนหนึ่ง

### 3. การรับรู้เกี่ยวกับโครงการของกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและการทำงานของกรุงเทพมหานครค่อนข้างต่ำ คือกลุ่มตัวอย่างเกินครึ่งหนึ่ง ร้อยละ 55.3 มีระดับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการของกรุงเทพมหานครน้อย และรองลงมาคือร้อยละ 33.4 มีระดับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการในระดับปานกลาง

โครงการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้ปานกลาง คือทราบข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการบ้างเล็กน้อยถึงทราบในรายละเอียดพอสมควร ได้แก่โครงการด้านความสะอาด ด้านอากาศและเสียง และด้านสวนสาธารณะและต้นไม้ ส่วนโครงการอื่นๆของทางกรุงเทพมหานครนั้นกลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ที่ค่อนข้างต่ำ

### 4. ความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการของกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการของกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดรวมกันถึงร้อยละ 52.5 โดยที่เกือบครึ่งหนึ่งคือร้อยละ 40.5 มีความพึงพอใจในโครงการมาก

โครงการที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุดคือโครงการด้านสวนสาธารณะและต้นไม้ รองลงมาเป็นโครงการด้านความสะอาดและอันดับที่ 3 เป็นโครงการด้านอากาศและเสียง ส่วนโครงการอื่นๆนั้นพบว่ามีเพียง 3 โครงการหลักเท่านั้นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือโครงการด้านการศึกษา โครงการด้านกิจกรรมพิเศษ และโครงการด้านการบริหารและการจัดการ

## 5. ความคาดหวังต่อโครงการของกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อโครงการของกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมากกว่าครึ่งหนึ่งคือร้อยละ 52.3 มีความคาดหวังต่อโครงการของกรุงเทพมหานครมาก และรองลงมาคือร้อยละ 31.7 มีความคาดหวังต่อโครงการมากที่สุด โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังสูงมากเป็นอันดับแรกคือ ต้องการให้กรุงเทพมหานครดำเนินงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ รองลงมาคือต้องการให้ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และอันดับที่ 3 คือต้องการให้มีการสำรวจความต้องการหรือปัญหาของประชาชนก่อนจะจัดทำโครงการ ส่วนประเด็นที่กลุ่มเป้าหมายคาดหวังน้อยที่สุด คือ ต้องการให้เป็นโครงการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะเจาะจงแต่ละชุมชนและเป็นโครงการที่ดำเนินการอย่างประหยัด

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความต้องการให้กรุงเทพมหานครประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับโครงการต่างๆผ่านสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือหนังสือพิมพ์ อันดับที่สามคือวิทยุ โดยสื่อโทรทัศน์นั้นกลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อนี้ทุกช่องไม่ว่าจะเป็นช่อง 3, 5, 7, 9 ITV และ UBC ส่วนหนังสือพิมพ์นั้น กลุ่มตัวอย่างเปิดรับหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, เดลินิวส์, มติชน, The Nation, ประชาชาติธุรกิจ, ข่าวสด, บ้านเมือง, และสื่อวิทยุนี้ กลุ่มตัวอย่างเปิดรับสถานี จส 100 , รวมด้วยช่วยกัน, 88, 106.5, 90.5, 99, 95.5, 103.5, 101 และวิทยุของกรมประชาสัมพันธ์

ส่วนช่องทางการสื่อสารในชุมชนและสื่อบุคคลอันได้แก่ผู้นำชุมชน การประชุมและหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายนั้น เป็นช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อเหล่านี้้อยที่สุด

ความถี่ในการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับโครงการของกรุงเทพมหานครนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกือบครึ่งหนึ่งต้องการได้รับทราบข่าวสารจากกรุงเทพมหานครอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการได้รับทราบข่าวสาร อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารจากกรุงเทพมหานครบ่อยครั้งและมีความถี่ค่อนข้างมาก

ในส่วนของความคาดหวังในการสานต่อโครงการหรือความต้องการให้กรุงเทพมหานครได้จัดการแก้ปัญหาหรือดำเนินโครงการในด้านต่างๆนั้น จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความต้องการให้กรุงเทพมหานครดำเนินโครงการด้านการแก้ไขปัญหาจราจรเป็นลำดับแรก ลำดับ

ที่สองคือความต้องการให้กรุงเทพมหานครดำเนินโครงการในด้านอากาศและเสียง และลำดับที่สาม คือโครงการด้านความสะอาด ส่วนโครงการที่กลุ่มตัวอย่างไม่ได้จัดลำดับความสำคัญที่ต้องการให้กรุงเทพมหานครดำเนินโครงการหรือแก้ไขปัญหาอันคือ โครงการในด้านสันตนาการต่างๆ รองลงมาคือโครงการด้านการบริหารและจัดการ นอกจากนี้จากคำถามปลายเปิดพบว่ากลุ่มตัวอย่างบางส่วนได้คาดหวังให้มีโครงการด้านอื่นๆเกิดขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาในแต่ละชุมชนหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันที่ไม่ควรมองข้าม ดังมีรายละเอียดคือ

- โครงการแก้ปัญหายาเสพติด
- โครงการเสริมสร้างความมีวินัยของคนในสังคม
- โครงการกำจัดสุนัขจรจัด
- โครงการด้านเศรษฐกิจ
- โครงการกำจัดคนเร่ร่อน เช่น ใต้สะพาน ริมคลองต่างๆ
- โครงการป้องกันและแก้ปัญหอาชญากรรมในเมืองหลวง
- โครงการด้านการแก้ปัญหาคอร์รัปชัน และความโปร่งใสของข้าราชการ
- โครงการด้านความเข้มงวดกับพ่อค้า แม่ค้าหาบเร่ แผงลอย
- โครงการด้านสิ่งแวดล้อม
- โครงการด้านสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุที่ยากไร้ขาดที่พึ่ง
- โครงการด้านการจัดหาและส่งเสริมด้านการกีฬา
- โครงการการควบคุมแก้ปัญหารื่องหน่วยงานเทศกิจกรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการและการทำงานของกรุงเทพมหานครว่า ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เช่น การไฟฟ้า องค์การโทรศัพท์ การประปา เพื่อให้การทำงานหรือโครงการที่เกิดขึ้นดำเนินไปในทิศทางเดียวกันหรือสอดคล้อง ส่งเสริมกัน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างบางท่านยังให้ความคิดเห็นที่ทุกโครงการที่เกิดขึ้นนั้นเป็นประโยชน์และสำคัญหมด แต่ขึ้นอยู่กับว่าทางกรุงเทพมหานครนั้นตั้งใจทำงานอย่างจริงจังและซื่อสัตย์มากน้อยเพียงใด และการทำงานที่จะเกิดประสิทธิภาพได้นั้น ผู้ว่าราชการ ปลัดกรุงเทพฯ และผู้ดำเนินโครงการต่างๆควรออกไปสัมผัสกับประชาชนตามหมู่บ้านและชุมชนต่างๆ จะได้ว่าชุมชนนั้นมีความต้องการและมีปัญหาอะไรบ้าง เพื่อนำมาเป็นประเด็นในการคิดหาหนทางในการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะทำให้โครงการต่างๆที่เกิดขึ้นนั้นสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

## ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน 5 ข้อมีดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน จะมีการเปิดรับข่าวสารโครงการต่างๆแตกต่างกัน**

จากผลการวิจัยพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานเพียงบางส่วน ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มอายุต่างๆที่ละคู่ ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพทางการสมรสต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการเปิดรับสื่อสูงกว่ากลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน / โรงงานอุตสาหกรรม

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างๆที่ละคู่ ไม่พบความแตกต่าง

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ทั้งครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 2                      ประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน จะมีการรับรู้เกี่ยวกับโครงการต่างๆแตกต่างกัน**

จากผลการวิจัยพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้โครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้โครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพทางการสมรสต่างกัน มีการรับรู้โครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีการรับรู้โครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน                      มีการรับรู้โครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน มีการรับรู้โครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ทั้งครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้โครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีการรับรู้โครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### **สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน จะมีความพึงพอใจในโครงการต่างๆแตกต่างกัน**

จากผลการวิจัยพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานเพียงแค่ตัวแปรด้านสถานภาพทางการสมรสเท่านั้น ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในโครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในโครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพทางการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในโครงการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือกลุ่มที่สมรสแล้ว จะมีความพึงพอใจในโครงการของกรุงเทพมหานครสูงกว่ากลุ่มที่ยังไม่ได้สมรส

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในโครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในโครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในโครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ทั้งครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในโครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจในโครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 4** ประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน จะมีความคาดหวังต่อโครงการต่างๆแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานเพียงแค่ตัวแปรด้านรายได้เฉลี่ยของทั้งครอบครัวต่อเดือนเท่านั้น ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อโครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อโครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพทางการสมรสต่างกัน มีความคาดหวังต่อโครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อโครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อโครงการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างแบบรายคู่ ไม่พบคู่ที่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังต่อโครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ทั้งครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังต่อโครงการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือกลุ่มที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อโครงการของกรุงเทพมหานคร มากกว่ากลุ่มที่ไม่มีรายได้ และกลุ่มที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาทมีความคาดหวังมากกว่ากลุ่มที่ไม่มีรายได้

กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคาดหวังต่อโครงการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### **สมมติฐานที่ 5            การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อโครงการของกรุงเทพมหานคร**

ผลการวิจัยพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 ดังนี้

การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับการรับรู้ ระดับความพึงพอใจ และความคาดหวัง ซึ่งหมายความว่า ถ้ามีการเปิดรับข่าวสารมากก็จะมี การรับรู้และความพึงพอใจ ตลอดจนความคาดหวังต่อโครงการของกรุงเทพมหานครมากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับการรับรู้โครงการของทางกรุงเทพมหานครมีค่าสูงกว่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับกับความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับกับการรับรู้มีค่าอยู่ในระดับน้อย แต่อีก 2 ค่าที่เหลืออยู่ในระดับน้อยมาก

## อภิปรายผลการวิจัย

### 1. การเปิดรับข่าวสาร

กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อโทรทัศน์ กลุ่มตัวอย่างจะมีระดับการเปิดรับที่สูงมาก ส่วนวิทยุ และหนังสือพิมพ์จะมีระดับการเปิดรับที่สูง เนื่องจาก ปัจจุบันนี้เป็นยุคข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารมวลชน มีการพัฒนาและเจริญเติบโตขึ้น เพราะเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าขึ้น สื่อมวลชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อโทรทัศน์นั้นเป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้ทุกชนชั้นในสังคม เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพอย่างยิ่งในการโน้มน้าวใจ เพราะมีทั้งภาพ เสียง และการเคลื่อนไหว และเป็นสื่อที่นำเอาข่าวสาร ความคิดเข้ามาถึงบ้านของผู้รับสารได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ประชาชนยังมีทางเลือกในการรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ที่มีอยู่มากมายหลายช่อง ได้มากขึ้น สื่อโทรทัศน์จึงเป็นสื่อที่ถือว่ามีอิทธิพลและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากที่สุด

วิทยุเป็นสื่อมวลชนที่ได้รับความนิยมรองลงมา (กรรณิการ์ อัครดรเดชา, 2544) เพราะ

1. มีความสามารถในการเข้าถึงผู้รับนอกบ้าน ไม่ว่าจะบนทางด่วน ในทุ่งนาหรือในสวน
2. ประชาชนสามารถติดตามรับฟังวิทยุได้ขณะทำกิจกรรมอื่นๆ เช่น ทำงานบ้าน ขับรถ เป็นต้น
3. วิทยุหลายสถานีมีการนำเสนอสายข่าวตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ประชาชนฟังวิทยุเป็นแหล่งรายงานข่าว วิทยุบางรายการมีลักษณะให้ข่าวสารและบทวิจารณ์มากกว่าโทรทัศน์
4. การเปิดโอกาสให้ผู้ฟังโทรศัพท์เข้ามาแสดงความเห็น ถามข้อข้องใจ ปรีกษาหารือ ทำให้ผู้รับฟังรู้สึกว่ามีส่วนร่วมและมีความสนใจในประเด็นที่กำลังอภิปรายอยู่
5. คุณภาพเสียงของสถานีวิทยุเอฟเอ็ม ดึงดูดผู้ฟังที่มีการศึกษา ซึ่งใช้เวลาดูโทรทัศน์ และฟังรายการจากสถานีเอเอ็มน้อยกว่า

ดังนั้นในสภาพแวดล้อมของสังคมเมืองหลวงในปัจจุบันที่ประชาชนมีวิถีชีวิตที่เร่งรีบ และต้องทำงานแข่งกับเวลา สื่อวิทยุจึงเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้มาก คือผู้รับสารอาจรับฟังวิทยุไปพร้อมกับการทำงานหรือฟังไปในขณะที่ขับรถไปทำงานก็ได้

ส่วนสื่อหนังสือพิมพ์ที่ประชาชนนั้นมีการเปิดรับในระดับที่สูงก็เนื่องจากสื่อหนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่มีเนื้อหาข่าวสารเป็นที่น่าเชื่อถือ และเป็นสื่อที่สามารถให้รายละเอียดของข่าวสารได้มาก

ที่สุด แต่สื่อดังกล่าวอาจจะยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครได้ทุกชนชั้น เพราะผู้รับสารส่วนใหญ่จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และมีระดับการศึกษาที่สูง

นอกจากนี้จากการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครจะเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลในระดับต่ำ ซึ่งสื่อบุคคลที่ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามได้แก่ประธานชุมชนหรือผู้นำชุมชน นักพัฒนาชุมชนหรือข้าราชการ ซึ่งบุคคลเหล่านี้มักจะมีบทบาทเฉพาะกลุ่มประชาชนที่มีการรวมตัวกัน, อาศัยอยู่ร่วมกันและจดทะเบียนกับทางกรุงเทพมหานครในฐานะ "ชุมชน" การปกครองในส่วนของกรุงเทพมหานครที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่นนั้น การบริหารของกรุงเทพมหานคร จะประกอบไปด้วย สภากรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 ซึ่งการปกครองในส่วนกรุงเทพมหานครนี้ จะมีการจัดระบบ ชุมชนย่อยขึ้น โดยจะต้องมีอาณาเขตไม่กว้างขวางนัก แต่มีประชาชนอาศัยอยู่หนาแน่น โดยจัดตั้งขึ้น เพื่อสะดวกในการพัฒนาด้านต่างๆของชุมชน ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาทางด้านสาธารณูปโภค หรือการพัฒนาด้านการอนามัย โดยทางกรุงเทพมหานครจะได้จัดให้มีการเลือกตั้งคณะกรรมการชุมชน อันประกอบไปด้วยประธานชุมชน รองประธานชุมชนและคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ขึ้นเพื่อทำหน้าที่ดูแลประชาชนที่อยู่ในชุมชนของตัวเอง ซึ่งชุมชนเหล่านี้จะได้รับการติดต่อสื่อสารจากเจ้าหน้าที่ของทางรัฐ เช่น นักพัฒนามากกว่าประชาชนที่ไม่ได้อาศัยในรูปแบบชุมชน นอกจากนี้ทางกรุงเทพมหานครจะจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการพัฒนาอาทิเช่น การสร้างสื่อในชุมชน ทั้งหอกระจายข่าว เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ แผ่นปลิว โปสเตอร์ขึ้น เพื่อแจ้งข่าวสารการประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์แก่คนในชุมชน ดังนั้นประชาชนส่วนหนึ่งที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูง และไม่ได้มีการรวมตัวกันหรือการอาศัยอยู่ในรูปแบบชุมชน ประชาชนเหล่านั้นมักจะอาศัยอยู่แบบที่เรียกว่า "ตัวใคร ตัวมัน" และมีเครือข่ายการสื่อสารในสถานที่ทำงานหรือสถานศึกษา มากกว่าที่จะมีพูดคุยหรือทำกิจกรรมร่วมกับคนที่อยู่ในเขตเดียวกันหรือบ้านใกล้เคียงกัน ดังนั้นสื่อบุคคลอันได้แก่ ประธานชุมชนหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงไม่สามารถเข้าถึงประชาชนส่วนนี้ของกรุงเทพมหานครได้ เช่นเดียวกับสื่อเฉพาะกิจ อาทิเช่น หอกระจายข่าวหรือเสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ ก็เป็นสื่อที่มีเฉพาะในเขตที่เป็นชุมชน ของทางกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นสื่อประเภทนี้จึงเป็นสื่อที่ประชาชนส่วนใหญ่ของกรุงเทพมหานครที่ไม่ได้อาศัยอยู่ในลักษณะชุมชน มีระดับการเปิดรับที่ต่ำมาก

นอกจากนี้ถ้ามองในส่วนของชุมชนแต่ละชุมชนในกรุงเทพมหานครที่มีการใช้หอกระจายข่าวหรือเสียงตามสาย ก็ไม่ได้ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการแจ้งข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ให้คนในชุมชนมากนัก ส่วนมากจะใช้เพื่อประกาศข่าวสั้นๆ หรือใช้ในการเปิดข่าวจากสถานีวิทยุของกรม

ประชาสัมพันธ้มากกว่า คณะกรรมการชุมชนในฐานะผู้ใช้สื่อดังกล่าวก็ไม่ได้ให้ความเอาใจใส่ในการใช้สื่อดังกล่าวเพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ้มากนัก ดังนั้นแม้ว่าจะมีสื่อดังกล่าวในชุมชน แต่ประชาชนก็ยังได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชนมากกว่าสื่อเฉพาะกิจนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ สายธนู ที่ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของหอกระจายข่าว ในการเผยแพร่รายการเพื่อการเกษตรของสองหมู่บ้านพบว่า หอกระจายนั้นเป็นสื่อที่เหมาะสมกับการกระจายข่าวสารความรู้มากกว่าความบันเทิง เป็นสื่อเฉพาะกิจที่ไม่ได้มีไว้เพื่อใช้ เป็นสื่อมวลชนหรือสื่อโดยทั่วไป ชาวบ้านมักจะไม่ชอบที่มีหอกระจายข่าวออกเรื่องหนวทุกชั่วโมง หรือตลอดวัน แต่ต้องการได้ยินได้ฟังส่วนที่เป็นสาระประโยชน์ในช่วงที่เขาพักผ่อนโดยทั่วไปมากกว่า และความรู้และความเข้าใจของประชาชนต่อเนื้อหาที่ได้ส่งผ่านหอกระจายข่าว ก็ขึ้นอยู่กับความถี่ในการรับฟังด้วย ดังนั้น การใช้สื่อเฉพาะกิจให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ประธานชุมชนในฐานะผู้ส่งสารก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆข้างต้นนี้ด้วย

## 2. ระดับการรับรู้เกี่ยวกับโครงการของกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่าประชาชนในกรุงเทพมหานครมีระดับการรับรู้โครงการโดยภาพรวมค่อนข้างต่ำ ซึ่งทำให้สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนว่าการสื่อสารในเรื่องโครงการของกรุงเทพมหานครยังไม่ชัดเจนและยังเข้าถึงประชาชนในกรุงเทพมหานครได้น้อย ซึ่งอาจเป็นเพราะ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการผ่านทางสื่อมวลชนที่เป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากที่สุดนั้น ไม่สามารถนำเสนอรายละเอียดของโครงการได้อย่างชัดเจนและครอบคลุมในทุกประเด็น ดังผลการวิจัยที่ออกมาว่าประชาชนส่วนใหญ่รับทราบโครงการแต่ละโครงการบ้างเล็กน้อยเท่านั้น นอกจากนี้ถ้ามองสื่อหนังสือพิมพ์ที่เป็นสื่อที่สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับข่าวสารได้ ก็ จะเห็นว่าความถี่ สื่อดังกล่าวมีความเป็น Mass หรือความเป็นมวลชนมาก ก็เป็นข้อจำกัดหนึ่งในการเสนอข่าวสาร การปกครองท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร ที่ถือว่าเป็นการข่าวสารของประชาชนเฉพาะกลุ่มที่อยู่ในเมืองหลวง ดังนั้นการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านทางสื่อมวลชน จึงค่อนข้างมีข้อจำกัดที่สูงทั้งในเรื่องของค่าใช้จ่ายและการสื่อสารเนื้อหาของโครงการเพราะนั่นหมายความว่าโครงการที่มีการสื่อสารผ่านสื่อมวลชนนั้นต้องเป็นโครงการที่เป็นประเด็นที่น่าสนใจของคนทั้งประเทศและเป็นโครงการต้องอาศัยงบประมาณในการดำเนินการสูง และการทำการประชาสัมพันธ์ออกไปก็อาจจะเข้าถึงกลุ่มผู้รับสารที่ไม่ใช่เป็นกลุ่มเป้าหมายของโครงการอย่างแท้จริง

ในส่วนของระดับการรับรู้โครงการของกรุงเทพมหานครพบว่า โครงการที่กลุ่มตัวอย่างรับทราบในระดับปานกลาง คือทราบบ้างเล็กน้อยถึงทราบในรายละเอียดพอสมควร ได้แก่ โครงการด้านอากาศและเสียงซึ่งเป็นโครงการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเป็นอันดับที่ 1 โครงการดังกล่าวประกอบไปด้วย

- การรณรงค์จัดรถวันดำ/ขาว ซึ่งมีการกำหนดโซนถนนเข้าข่ายมลพิษขั้นอันตรายให้ผู้ขับขี่พยายามเลี่ยงเส้นทางดังกล่าว , ตั้งจุดตรวจ และจัดให้มีอุปกรณ์ปรับแต่งเครื่องยนต์ฟรีแก่ประชาชน, นำมาตรการมาบังคับใช้เป็นกฎหมาย
  - การรณรงค์จอดรถต้องดับเครื่องยนต์
  - ประกาศถนนห้ามซูด ห้ามเจาะ 10 ปี จำนวน 52 สาย เพื่อให้ถนนมีสภาพสมบูรณ์ รียบเรียบ
  - รถบรรทุกต้องคลุมผ้าใบทั่วกรุง และสร้างตึกต้องคลุมเพื่อลดฝุ่นละอองและเป็นการกำจัดมลภาวะ
  - นำร่องสร้างเตาเผาศพไร้มลพิษ

ซึ่งโครงการที่กล่าวมาทั้งหมดนี้กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ที่ค่อนข้างสูง อาจเนื่องมาจากในช่วงดำเนินโครงการสมัชช.พิจิตตนั้น ได้หยิบยกประเด็นในเรื่องสิ่งแวดล้อมและเรื่องมลพิษมาเป็นนโยบายหลักในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชาวกรุงเทพมหานคร ทำให้ข่าวสารที่ผ่านทางสื่อมวลชนมีความชัดเจนและความถี่ที่ค่อนข้างสูงกว่าประเด็นการทำงานในโครงการอื่นๆ ส่วนโครงการที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้เป็นอันดับที่ 2 คือโครงการเกี่ยวกับความสะอาดอันประกอบไปด้วย

- การแยกขยะ 3 ถังนัดเวลาทิ้ง โดยการกำหนดให้มีการทิ้งขยะเป็นเวลาคือ 18.00 – 03.00 น. โดยจะต้องแยกขยะ 3 ถัง คือขยะรีไซเคิล ขยะเศษอาหารและขยะพิษ
- เพิ่มความสะอาดด้วยถัง – รถ – เรือ
- โครงการ “ปรับ 2,000 ขยะไม่ลงถัง”
- ตั้ง 3 สถานีใหญ่ในการבודอัดขยะและพักขยะก่อนออกนอกเมืองเพื่อเพิ่มเที่ยววิ่งของรถเก็บขยะ
- ดำเนินการฝังกลบขยะวิธีใหม่ครั้งแรก

โครงการด้านความสะอาด เป็นโครงการที่กลุ่มตัวอย่างรับทราบในรายละเอียดพอสมควร เป็นโครงการที่มีระดับการรับรู้ปานกลาง เนื่องจากโครงการแยกขยะและการนัดเวลาที่ทิ้งขยะถือว่าเป็นโครงการใหญ่ของทางกรุงเทพมหานคร ที่มีการวางแผนการประชาสัมพันธ์อย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอนต่อเนื่อง ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านทางสื่อมวลชนมากที่สุดและยังได้มีการใช้การโฆษณาเชิงประชาสัมพันธ์เข้ามาใช้ด้วย ดังดูได้จากงานวิจัยของดวงตา พิริยานนท์ : การเปิดรับข่าวสารความรู้และทัศนคติของประชาชนกับการยอมรับการทิ้งขยะมูลฝอยแยกประเภทในเขตทดลองโครงการรณรงค์การแยกประเภทมูลฝอย และงานวิจัยของพิมพ์ใจ ปัทมสันติวงศ์ ที่ศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และประสิทธิผลของโครงการรณรงค์แยกประเภทขยะของสำนักรักษาความสะอาดกรุงเทพมหานคร พบว่ากลยุทธ์หลักที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์คือ การใช้สื่อมวลชนเป็นช่องทางในการเผยแพร่ โดยเน้นการใช้สื่อโทรทัศน์และสื่อวิทยุ ซึ่งก็สอดคล้องกับผลการวิจัยในเรื่องของลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานครมีการเปิดรับสื่อมวลชนมากที่สุดด้วย

โครงการที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้เป็นอันดับที่ 3 คือโครงการเกี่ยวกับด้านสวนสาธารณะและต้นไม้ ซึ่งประกอบไปด้วยโครงการหน้าบ้าน นามอง ซึ่งเป็นโครงการใหญ่ของทางกรุงเทพมหานครที่ได้จัดการประกวดหน้าบ้านนามองขึ้น โดยผู้ที่ได้ชนะเลิศจากการประกวดจะได้รับพระราชทานรางวัลจากสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ โดยโครงการนี้มีการใช้สื่อประชาสัมพันธ์โครงการที่ค่อนข้างหลากหลาย และผ่านทางสื่อมวลชนเป็นหลัก นอกจากนี้ยังมีโครงการเพิ่มสวนสาธารณะ ปลูกไม้ใหญ่ ปลูกไม้ประดับ และปลูกไม้สีเหลืองทั่วกรุง ซึ่งโครงการที่ออกมาล้วนเป็นโครงการที่เป็นรูปธรรม ประชาชนส่วนใหญ่เห็นได้อย่างชัดเจนจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นบนเกาะกลางถนนหรือสี่แยกทั่วไปและเป็นโครงการที่เกิดขึ้นทั่วกรุงเทพมหานคร ทำให้โครงการเหล่านี้ กลุ่มตัวอย่างมีรับทราบโครงการในรายละเอียดพอสมควร มากถึงร้อยละ 44.0

ส่วนโครงการอื่นๆของกรุงเทพมหานครนั้นประชาชนส่วนใหญ่จะมีระดับการรับรู้ที่ค่อนข้างต่ำ เนื่องจากบางโครงการเป็นโครงการที่ย่อยๆหรือเป็นประโยชน์เฉพาะบางชุมชนเท่านั้น การประชาสัมพันธ์โครงการก็ได้ดำเนินการผ่านทางสื่อมวลชนเหมือนโครงการข้างต้น ทำให้ระดับการรับรู้ค่อนข้างต่ำมาก โดยโครงการที่มีระดับการรับรู้ที่ต่ำที่สุดคือโครงการในด้านการบริหารและการจัดการ กลุ่มตัวอย่างไม่ทราบว่าได้มีการแบ่งเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครขึ้นใหม่ และโครงการที่เกิดขึ้นในด้านนี้ส่วนมากก็เป็นประโยชน์ในด้านส่วนของข้าราชการกรุงเทพมหานครหรือผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงานของกรุงเทพมหานครเท่านั้น ส่วนโครงการที่รับรู้ต่ำมากอีกโครงการ

คือโครงการเกี่ยวกับด้านการศึกษา เพราะเป็นโครงการที่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายค่อนข้างจะแคบ  
นั่นเอง

### 3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการของกรุงเทพมหานคร

จากการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในโครงการของกรุงเทพมหานครโดยเฉลี่ย  
ทุกๆโครงการ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เนื่องจากประชาชนรับรู้ถึงปัญหาของ  
กรุงเทพมหานครและคาดหวังว่าทางกรุงเทพมหานครจะสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ เช่นรู้ว่ามี  
ปัญหาการจราจรเกิดขึ้น แต่เมื่อถามประชาชนว่าทางกรุงเทพมหานครได้แก้ไขปัญหาการ  
จราจรนั้นอย่างไร คำตอบที่ได้รับมักคล้ายคลึงกัน คือไม่ทราบว่ามีโครงการดำเนินงานหรือโครงการ  
อะไรเกิดขึ้นบ้าง ซึ่งตรงกับผลการวิจัยที่ออกมาว่า ประชาชนในกรุงเทพมหานครมีการรับรู้  
โครงการที่ต่ำ คือการประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานครยังไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ แต่ประชา  
ชนชาวกรุงเทพเมื่อรู้ว่ามีโครงการเกิดขึ้นจากการอ่านแบบสอบถาม หรือการรับรู้อย่างผิวเผิน  
จากสื่อมวลชน ประชาชนส่วนใหญ่ก็มีความพึงพอใจต่อสิ่งที่ทางกรุงเทพมหานครทำขึ้น  
เพราะทุกโครงการล้วนเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์และเกิดจากนโยบายที่ ดร.พิจิตต์ได้  
สัญญาไว้กับประชาชนชาวกรุงเทพฯ แม้ว่าบางโครงการอาจไม่ได้สนองตอบความต้องการ  
หรือตรงกับใจของประชาชนทุกคนก็ตาม

โครงการที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดคือโครงการด้านสวนสาธารณะและต้นไม้ รองลง  
มาเป็นโครงการด้านความสะอาดและอันดับที่ 3 เป็นโครงการด้านอากาศและเสียง ซึ่งโครง  
การทั้ง 3 โครงการนี้เป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมแทบทั้งสิ้น โครงการเหล่านี้ ประชา  
ชนมีความพึงพอใจมาก เพราะ เป็นโครงการที่ดร.พิจิตต์ที่ถือว่าเป็นผู้ส่งสารนั้น มีความเชี่ยวชาญ  
และมีประสบการณ์ในการทำงานด้านนี้มาเป็นอย่างดี ดังนั้นถ้ามององค์ประกอบการสื่อ  
สาร : ตัวกำหนดประสิทธิผลการสื่อสาร (ปรมะ สตะเวทิน, 2540) พบว่าการสื่อสารจะประสบ  
ความสำเร็จและมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับสารซึ่งเป็นปฏิกริยาลูกโซ่เชื่อมต่อการเปิด  
รับสารนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร หากผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีต่อ  
ผู้ส่งสาร มีความเชื่อถือเลื่อมใสในความรู้ความสามารถ ความจริงใจของผู้ส่งสาร ( source's  
credibility) มีความชอบหรือมีความประทับใจในบุคลิกของผู้ส่งสาร โอกาสที่การสื่อสารจะ  
ประสบความสำเร็จก็มีมากเช่นกัน



นอกจากนี้ถ้ามองในส่วนของแนวคิดเรื่องการกำหนดวาระสาร (Agenda – Setting) ของสื่อมวลชนจะเห็นได้ว่า เรื่องที่ได้รับความเอาใจใส่มากที่สุดที่สื่อมวลชนจะถูกรับรู้ว่าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด ดังนั้นเมื่อมีการชูประเด็นในการประชาสัมพันธ์การทำงานของทางกรุงเทพมหานครในเรื่องสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ประชาชนผู้รับสารก็ย่อมมีการรับรู้ในเรื่องดังกล่าวมาก และนำไปสู่ความพึงพอใจในโครงการนั้นๆมากที่สุดด้วย

#### 4. ความคาดหวังต่อโครงการของกรุงเทพมหานคร

ประชาชนมีความคาดหวังต่อโครงการของกรุงเทพมหานครในระดับสูง ซึ่งเนื่องมาจากการที่ในปัจจุบันมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วของธุรกิจการสื่อสาร การโทรคมนาคมและระบบอินเทอร์เน็ต สังคมโลกก้าวสู่บรรยากาศของสังคมข้อมูลข่าวสาร (information society) ประชาชนสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วและใกล้ชิดขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ ส่งผลให้ ประชาชนในกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นกลุ่มคนเมือง ผู้ที่อาศัยกระแสความก้าวหน้าทางการสื่อสารในการดำเนินชีวิตในสังคมปัจจุบัน เริ่มมองดูชีวิตของตนเองด้วยสายตาใหม่ เข้าใจและมองเห็นว่าคนในประเทศอื่นอยู่กันอย่างไร มีสายตาที่มุ่งไปสู่อนาคตและเส้นทางที่ยาวไกล มีความสามารถในการพัฒนาคุณภาพในการคาดคะเนความรู้สึกของคนอื่นได้ และมีวิสัยทัศน์ในการมองปัญหาได้อย่างกว้างไกลขึ้น

นอกจากนี้ประชาชนที่อยู่ในสังคมยุคโลกาภิวัตน์นี้ยังถูกหล่อหลอมจากสื่อมวลชน (เสถียร เขยประทับ, 2538) ให้เกิดความปรารถนาสิ่งที่ดีกว่าเดิมทั้งในระดับบุคคลและระดับประเทศชาติ บุคคลจะต้องมีความปรารถนาที่จะมีชีวิตที่ดีกว่าเดิมและจะต้องตั้งใจที่จะทำให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ปรารถนา ในฐานะประชาชนของประเทศ คนในชาติจะต้องมีความมุ่งมั่นปรารถนาหรือมีความทะเยอทะยานที่จะทำให้ชาติของตนมีความเข้มแข็งและยิ่งใหญ่ นอกจากนี้การเสนอรายงานข่าวเกี่ยวกับการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม จากที่อื่นในโลก โครงการพัฒนาต่างๆ เป้าหมายและปัญหาของการพัฒนาต่างๆ ก็ล้วนส่งผลให้ประชาชนมีสายตาที่กว้างไกล ให้ความสนใจ เกิดความทะเยอทะยานและย้อนมาดูตัวเองเพื่อกำหนดว่าอนาคตควรจะไปอย่างไร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการที่ประชาชนได้อยู่ในสังคมข้อมูลข่าวสารและมีการเปิดรับข่าวสารจากทางสื่อมวลชนมาก ก็ทำให้มีการมองปัญหาและมีความคาดหวังต่อการดำเนินโครงการของกรุงเทพมหานครสูงไปด้วย

## 5. สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน จะมีการเปิดรับข่าวสารโครงการต่างๆ แตกต่างกัน

จากการวิจัยเปรียบเทียบลักษณะทางประชากร (demographic variables) ของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องของเพศ, อายุ, สถานภาพทางการสมรส, อาชีพ, ระดับการศึกษา, รายได้, รายได้เฉลี่ยทั้งครอบครัวต่อเดือนและลักษณะที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นตัวแปรที่สะท้อนให้เห็นสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง (socio-economic status) พบว่า ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันในด้านอายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพ มีการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน

พฤติกรรมต่างๆของมนุษย์เกิดขึ้นจากแรงบังคับจากภายนอกมากกระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่ามนุษย์ดำเนินชีวิตตามแบบฉบับที่สังคมได้วางไว้ พฤติกรรมของคนที่มีอายุในวัยเดียวกัน จะเป็นเช่นเดียวกัน ซึ่งการสื่อสารก็จัดเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ เมื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติทางประชากรแตกต่างกัน มีพฤติกรรมต่างๆไปแตกต่างกัน ดังนั้น นักวิชาการสื่อสารบางกลุ่ม จึงเชื่อว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคคลนั้นๆจึงน่าจะแตกต่างกันด้วย พฤติกรรมการสื่อสารดังกล่าว หมายถึง การเลือกหรือการเปิดรับข่าวสารข้อมูลจากสื่อต่างๆตามที่ได้รับสารต้องการ งานวิจัยที่ใช้ทฤษฎีประชากรมักจะมองหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านประชากรกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่างๆ เนื่องจากบุคคลที่อยู่ในแต่ละกลุ่มของสังคมย่อมมีกิจกรรม และดำเนินชีวิต ตลอดจนมีเวลาว่างที่แตกต่างกัน

### อายุและการเปิดรับสาร

จากการวิจัยจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันจะมีการเปิดรับสารที่ต่างกันด้วย เพราะแต่ละช่วงวัยต่างมีโอกาสในการเปิดรับสื่อมวลชนและสื่อต่างๆแตกต่างกัน พฤติกรรมในการเปิดรับสื่อ ทั้งประเภทของสื่อ ปริมาณและเนื้อหาของสื่อจึงมีความแตกต่างกันไป ลักษณะการใช้สื่อมวลชนของผู้รับสารที่มีอายุต่างกัน (ปรมะ สตะเวทิน, 2540) ก็มีความแตกต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆมากกว่าเพื่อความบันเทิง คนที่มีอายุมากมักจะอ่านจดหมายถึงบรรณาธิการ ข่าวการบ้านการเมือง หรือบทบรรณาธิการมากกว่าอ่านเรื่องตลกหรือข่าวกีฬา ในขณะที่คนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ไม่ค่อยอ่านบทบรรณาธิการ ในการฟังวิทยุก็เช่นกัน คนที่มีอายุมากมักจะฟังรายการที่หนักๆ เช่น ข่าว การอภิปรายทางสังคม รายการศาสนา และไม่ค่อยฟังดนตรีสมัยใหม่

## การศึกษากับการเปิดรับสาร

จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีพฤติกรรมการเปิดรับสารแตกต่างกัน ซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจนว่ากลุ่มคนที่มีการศึกษาสูงจะเลือกรับข่าวสารจากทางหนังสือพิมพ์ควบคู่ไปกับการดูโทรทัศน์ เพราะหนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่ให้รายละเอียดของข่าวสารได้มากกว่าสื่อมวลชนประเภทอื่นๆ ส่วนประชาชนที่อยู่ในเขตชุมชนของทางกรุงเทพมหานคร ซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำ มักจะเลือกเปิดรับข่าวสารจากทางสื่อโทรทัศน์มากกว่าสื่ออื่นๆ และยังเป็นกลุ่มคนที่มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยทางด้านการสื่อสารมวลชน (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542) ที่พบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับตัวแปรซึ่งเกี่ยวกับการรับสารและอายุกับการศึกษาวงกัน จะสามารถอธิบายความแตกต่างกันของพฤติกรรมการสื่อสารได้ Comstock และคณะ อธิบายว่าการเลือกเปิดรับสื่อมวลชนและระดับของการศึกษามีความสัมพันธ์กัน ในทางบวกกับการเปิดรับข่าวสารและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสาธารณชน และยังมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการเปิดรับเนื้อหาด้านบันเทิงจากสื่อ งานวิจัยของ Lazarsfeld และ Kendall พบความสัมพันธ์ระหว่างระดับของการศึกษากับการอ่านหนังสือ คือคนที่มีศึกษาน้อยมักฟังวิทยุมากกว่า คนที่มีศึกษาน้อยไม่ค่อยชอบอ่านหนังสือพิมพ์เพราะต้องใช้เวลาในการอ่านมากเพราะหนังสือพิมพ์เสนอรายละเอียดมาก แต่คนเหล่านี้อ่านได้ไม่แตกฉาน ชาวจากหนังสือพิมพ์มักจะต้องอาศัยทักษะการอ่านและความเข้าใจมากกว่าสื่ออื่นๆ คนที่มีศึกษาน้อยจึงไม่นิยม แต่คนที่มีศึกษามากจะนิยมเพราะได้ข้อมูลมากในรายละเอียดมากกว่าสื่ออื่นๆ

พฤติกรรมการเปิดรับสารในลักษณะนี้สามารถอธิบายได้ด้วยการจัดสรรเวลาในชีวิตประจำวันของผู้รับสารเอง บุคคลที่มีการศึกษาสูงมักต้องถูกจัดโดยแบบแผนของการทำงานที่แตกต่างไปจากผู้มีศึกษาน้อย คนที่มีการศึกษาสูง มักทำงานในตำแหน่งที่ต้องใช้เวลาทำงานนอกบ้าน ประกอบไปด้วย การประชุม เข้าสังคม รวมทั้งมีเงินมากพอที่จะเลือกซื้อหาความบันเทิงที่อยู่ภายนอกบ้าน เช่น ชมละครเวที คอนเสิร์ต และหย่อนใจตามสถานเริงรมย์ต่างๆ กล่าวโดยสรุปคือเมื่อคนที่มีการศึกษาในระดับสูงต้องการจะจัดสรรเวลาในการเปิดรับสื่อให้เหมาะสม พวกเขามักจะลดเวลาที่ให้กับสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าจะลดเวลาที่ให้กับสื่อสิ่งพิมพ์

## อาชีพกับการเปิดรับสาร

จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการเปิดรับสารที่แตกต่างกัน เพราะคนที่มีอาชีพต่างกันจะมองโลก มีแนวคิด มีอุดมการณ์ มีค่านิยมต่อสิ่งต่างๆแตกต่างกันไป เช่นคนที่รับราชการมักจะคำนึงถึงยศฐาบรรดาศักดิ์ หรือตำแหน่งหน้าที่การงาน ศักดิ์ศรี และเกียรติภูมิของความเป็นข้าราชการ ในขณะที่คนทำงานธุรกิจเอกชนจะคำนึงรายได้และการมีศักดิ์ศรีของตนด้วยเงินทองที่สามารถจะหาซื้อหรือจับจ่ายใช้สอยในสิ่งที่ตนต้องการเพื่อรักษาสถานภาพในสังคมของตน

ซึ่งจากการวิจัยพบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยในการเปิดรับสื่อที่สูงกว่ากลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน / โรงงานอุตสาหกรรม อาจเนื่องมาจากสาเหตุที่ว่า ถ้ามองในระบบสังคมของประเทศไทยจะพบว่า กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจนั้นเป็นกลุ่มที่มีสถานภาพทางสังคมที่อยู่ในระดับที่สูงกว่าพนักงานบริษัทเอกชน / โรงงานอุตสาหกรรม ดังคำกล่าวของ Lerner (1959) ที่ว่า “กลุ่มคนที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้มีความทันสมัยสูงและจะเปิดรับข่าวสารจากสื่อมากกว่า 1 สื่อทำให้เกิดกระบวนการคัดเลือกสารมากขึ้น ” นอกจากนี้ถ้ามองกลุ่มข้าราชการและรัฐวิสาหกิจจะเห็นได้ว่าลักษณะอาชีพนี้เป็นอาชีพที่เอื้อต่อการเปิดรับข่าวสาร เพราะส่วนใหญ่ข่าวสารมักจะมีแหล่งข่าวมาจากรัฐบาลหรือมักเป็นการสื่อสารที่ออกมาจากรัฐบาลหรือข้าราชการที่เป็นชนชั้นปกครองของประเทศ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจในฐานะทำงานให้กับรัฐ เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีฐานะจะต้องรับนโยบายหรือโครงการมาดำเนินการในฐานะผู้ปฏิบัติ จึงมีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นด้วย ดังเช่นงานวิจัยของยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2534, น 88) ได้สรุปผลการศึกษาของ Katz และคณะ (1974) ไว้ว่าการใช้สื่อและความพึงพอใจของบุคคลนั้นมีความเกี่ยวพันกับ

- 1 สภาวะของสังคมและจิตใจที่มีผลต่อ
- 2 ความต้องการของบุคคล ซึ่งนำไปสู่
- 3 การคาดคะเนเกี่ยวกับ
- 4 สื่อและแหล่งที่มาของสาร การคาดคะเนนี้นำไปสู่
- 5 ความแตกต่างกันในการใช้สื่อ และพฤติกรรมอื่นๆของแต่ละบุคคล ยังผลให้เกิด
- 6 ความพอใจที่ได้รับจากสื่อและ
- 7 ผลอื่นๆที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน

แบบจำลองนี้สามารถอธิบายได้ว่า สภาพทางสังคมและลักษณะการทำงานที่ต่างกัน ก่อให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป และความต้องการนี้ส่งผลให้แต่ละคนคาดคะเนหรือเปิดรับสื่อแต่ละประเภทเพื่อที่จะสนองความพอใจต่างกันออกไปด้วย

นอกจากนี้ถ้ามองลักษณะของงานของทั้ง 2 อาชีพจะพบว่าพนักงานบริษัทเอกชน / โรงงานอุตสาหกรรมจะมีวิถีชีวิตแบบคนเมืองที่เข้ามาครอบงำมากกว่า เพราะอาชีพนี้จะต้องมีการแข่งขัน ดิ้นรน การต่อสู้กับคู่แข่งชั้นรายอื่นๆที่สูง ดังนั้นเวลาในการเปิดรับสื่อต่างๆก็น้อยลงไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวียดา เกียวกุล (2539) ที่พบว่าอาชีพที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวจากสื่อแตกต่างกันด้วย โดยประชาชนที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการจะเปิดรับข่าวมากกว่านักเรียน นิสิต นักศึกษา ผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน

ส่วนตัวแปรอื่นอันได้แก่เพศ, สถานภาพทางการสมรส, ระดับรายได้เฉลี่ยทั้งครอบครัวต่อเดือน, รายได้ และลักษณะที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมอีกส่วนหนึ่งนั้น ไม่พบว่ามี ความแตกต่างระหว่างกลุ่มดังกล่าวในเรื่องการเปิดรับข่าวสาร ซึ่งตรงกับข้อจำกัดทางด้านทฤษฎีประชากรที่กล่าวว่า ตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ในด้านอื่นๆ เช่น สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ศาสนา ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านั้น กับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชนของผู้รับสาร ส่วนตัวแปรในเรื่องเพศนั้น ผู้วิจัยคิดว่าเนื่องจากสภาพสังคมในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไป ผู้หญิงมีโอกาสทางการศึกษา และโอกาสในด้านการงานนอกบ้านเท่าเทียมกับเพศชาย ดังนั้นลักษณะการเลือกเปิดรับสารจากสื่อต่างๆย่อมมีลักษณะที่ใกล้เคียงกัน ตัวแปรในเรื่องของการศึกษา อายุและอาชีพจะเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสารมากกว่า แต่ผู้วิจัยก็มีความเห็นที่สอดคล้องกับงานวิจัยอื่นๆที่พบว่า ผู้หญิงและผู้ชายจะมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ดังนั้นทั้งสองเพศจะมีความแตกต่างในเรื่องของการเลือกเนื้อหาของข่าวสารมากกว่าการเลือกเปิดรับสื่อชนิดต่างๆ

ประชาชนที่มีลักษณะที่อยู่อาศัย แตกต่างกันนั้น ไม่ได้มีความแตกต่างกันในเรื่องของการเปิดรับสาร เนื่องจาก ลักษณะที่อยู่อาศัยของประชาชนนั้นไม่ได้เป็นตัวแปรที่สำคัญที่บ่งบอกสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น คนที่มีรายได้สูงอาจจะอาศัยอยู่ในบ้านเช่า หรือคนที่มีรายได้ต่ำ อาจมีบ้านเป็นของตัวเอง แต่บ้านดังกล่าวอยู่นั้นอยู่ในชุมชนแออัด ก็เป็นไปได้ นอกจากนี้สังคมเมืองนั้นเป็นสังคมที่เรียกได้ว่าเป็นสังคมของข่าวสาร ดังนั้นการสื่อสารอาจเป็นตัวเพิ่มโอกาสความเหมือนกันระหว่างประชาชนที่อยู่ในสังคม และเพิ่มโอกาสของประชาชนให้สามารถทำงานร่วมกันหรือมีเป้าหมายในสังคมเหมือนกันได้ (Berlo ,1960)

## 6. สมมุติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ แตกต่างกัน

จากงานวิจัยพบว่าประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน โดยการวัดจากตัวแปรทางเพศ, อายุ, สถานภาพทางการสมรส, การศึกษา, ระดับรายได้และลักษณะที่อยู่อาศัยนั้นพบว่า ประชาชนดังกล่าวไม่มีความแตกต่างกันในระดับการรับรู้โครงการของทางกรุงเทพมหานคร

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการถามความรู้เกี่ยวกับโครงการต่างๆ 5 ระดับ คือไม่ทราบ ทราบบ้างเล็กน้อย ทราบในรายละเอียดพอสมควร ทราบเป็นอย่างดี และร่วมวางแผนและดำเนินโครงการ ซึ่งเป็นการวัดความรู้หรือระดับการรับรู้แค่เพียงโดยภาพรวมเท่านั้น ไม่ได้ลงในรายละเอียดว่าโครงการด้านความสะอาด ที่มีการแยกขยะนัดเวลาทั้งนั้น ฝ่ายใดของกรุงเทพมหานครเป็นผู้ดำเนินการ มีระยะเวลาในการนัดเวลาทั้งอย่างไร ซึ่งการมองในรายละเอียดแบบนั้นจะทำให้เห็นว่าผู้ที่มีความแตกต่างในด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมนั้นจะมีความแตกต่างในระดับการรับรู้ในแต่ละโครงการต่างกัน เพราะผู้ที่มีการศึกษาหรือผู้ที่มีอายุมากย่อมมีความรู้ในเรื่องต่างๆมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยหรือมีอายุน้อยนั่นเอง ดังนั้นระดับการรับรู้ที่ออกมาในงานวิจัยที่ว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ที่ต่ำนั้นและไม่แตกต่างกันตามสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมสามารถมองได้ 3 ประเด็นคือ

1. ในส่วนการรับรู้ที่ออกมาที่ต่ำนั้น มองที่การประชาสัมพันธ์โครงการของกรุงเทพมหานครผ่านทางสื่อมวลชนซึ่งเป็นการสื่อสารที่ประชาชนมีการเปิดรับมากที่สุดนั้น จะเห็นได้ว่าการสื่อสารผ่านทางสื่อดังกล่าวมีความกำกวมในเรื่องการส่งเนื้อหาสาระที่มีความยาวและเนื้อหาที่มีความละเอียดมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อมวลชนที่มีราคาแพงเช่นสื่อโทรทัศน์และสื่อวิทยุ ในด้านสื่อสิ่งพิมพ์นั้นก็จะมีข้อจำกัดในเรื่องการส่งข่าวสารที่ ผู้รับสารมีความเป็น Mass หรือมวลชนมากทำให้การส่งข่าวสารหรือการนำเสนอข่าวสารออกไปต้องคำนึงถึงเรื่องที่คนส่วนมากในสังคมให้ความสนใจด้วย ดังนั้นการทำการประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานครผ่านทางสื่อมวลชนนั้นก็ทำให้ประชาชนรับรู้และรับทราบเฉพาะว่ามีโครงการนั้นๆเกิดขึ้นในสังคมแล้ว แต่การจะให้เข้าใจลึกในเรื่องรายละเอียดนั้นคงทำได้ยาก และการรับรู้ของประชาชนทุกคนก็เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเหมือนกัน คือประชาชนจะรับรู้ว่าเป็นโครงการที่โดดเด่นมากในยุคศตวรรษที่ 21 ก็คือในเรื่องสิ่งแวดล้อม เพราะสื่อมวลชนทำหน้าที่หล่อหลอมซึ่งความเหมือนกันของระดับการรับรู้ให้เกิดขึ้น ตามทฤษฎีที่สื่อมวลชนเป็นผู้ทำหน้าที่กำหนดวาระสาร นอกจากนี้สื่อมวลชนเป็นสื่อที่ควบคุมไม่ได้ ดังนั้นข่าวสารเกี่ยวกับการ

ประชาสัมพันธ์โครงการของกรุงเทพมหานครจึงอาจมีปริมาณน้อย ทำให้ประชาสัมพันธ์ไม่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโครงการอย่างพอเพียง

2. การสื่อสารที่จะทำให้เกิดการรับรู้ถึงระดับที่ว่ามีส่วนร่วมนั้นยังทำได้ยาก เพราะอาจจะติดขัดในประเด็นของปัญหาที่จะทำการแก้ไขในกรุงเทพมหานครนั้นเป็นปัญหาที่มองในระดับภาพรวมในสังคมมากกว่าจะทำการแก้ไขในแต่ละสังคมหรือชุมชน เช่นการแก้ไขปัญหาด้านการจราจรหรือการแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ซึ่งโครงการที่เกิดขึ้นจะเป็นการทำงานในระดับที่กว้างๆ เช่น การทำการลอกท่อระบายน้ำใหม่ หรือการทำป้ายบอกทางให้ชัดเจนขึ้นเพื่อความสะดวกในการขับขี่ นอกจากนี้จากการวิเคราะห์โครงการของทางกรุงเทพมหานครนั้นจะพบว่า ระดับการรับรู้ของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อโครงการค่อนข้างน้อยเพราะ โครงการที่เกิดขึ้นเป็นโครงการที่ไม่ได้เกิดจากปัญหาหรือความต้องการของคนในชุมชนเอง เช่น โครงการในเรื่องของสันตนาการหรือการจัดกิจกรรมพิเศษขึ้น เพราะการรับรู้ของประชาชนในสังคมจะมีความมากน้อยต่างกันขึ้นอยู่กับ (สุชา จันทน์เอม, 2539)

- 2.1 ประสบการณ์เดิม อันได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยกระทำมาแล้วในอดีต ประสบการณ์เดิมเหล่านี้ต้องมีปริมาณมาก และเป็นความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนแน่นอน ซึ่งจะช่วยในการตีความหายจากการรับสัมผัส
- 2.2 ความต้องการ ความสนใจในขณะนั้น มีความสำคัญไม่น้อยต่อการตีความหายจากการรับสัมผัสเช่นเดียวกัน ถ้าคนเรามีความต้องการและสนใจต่อสิ่งใด ก็จะมี ความตั้งใจแน่วแน่มิมีการสังเกต พิจารณาสีงนั้นอย่างละเอียดถี่ถ้วน
- 2.3 สภาพแวดล้อมและลักษณะของสิ่งเร้า ถ้าอยู่ในสภาพแวดล้อมดี ย่อมมีจิตใจแจ่มใส กระชุ่มกระชวย สติปัญญาดีขึ้น

3. การวิจัยในครั้งนี้จะเห็นได้ว่าประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่ต่างกันนั้นมีระดับการรับรู้ที่ไม่ต่างกัน เพราะมองเฉพาะภาพรวมกว้างๆไม่ได้เจาะจงรายละเอียด ดังนั้นการรับรู้ของประชาชนจึงออกมาคล้ายคลึงกัน เช่นการรับรู้ว่ามีชาวอาจารย์แพทย์ฆ่าภรรยาของตัวเอง หรือข่าวมีการระเบิดที่สถานีรถไฟหาดใหญ่ เพราะเป็นข่าวเด่น ในห้วงเวลานั้นๆ ขึ้นอยู่กับการกำหนดวาระของสื่อมวลชนเอง ที่จะทำให้ข่าวโดดเด่นดังในเวลานั้นๆ ซึ่งทำให้การรับรู้ดังกล่าวมักมีลักษณะเหมือนกัน เรียกได้ว่าเป็นการรับรู้ในภาพรวมที่เกิดขึ้นในสังคม เพราะการรับรู้ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากสื่อมวลชนจะเป็นการรับรู้ที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน เพราะสื่อมวลชนเป็นสื่อที่เข้าถึงทุกคนและทุกชนชั้นในสังคม แต่ถ้ามองในเรื่ององค์ความรู้ การมองปัญหา วิธีการ

แก้ปัญหา หรือการมองโครงการในแง่การเจาะลึกในแต่ละประเด็น จะพบว่ามุมมองของแต่ละบุคคลที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่ต่างกันมักจะมีความแตกต่างกัน

### 7. สมมุติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่าไม่เป็นไปตามสมมุติฐานเพราะประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจที่คล้ายคลึงกัน คือมีความพึงพอใจในโครงการของกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง เว้นตัวแปรในด้านสถานภาพทางการสมรสที่เป็นตัวแปรในเรื่องสถานภาพทางสังคม พบว่าผู้สมรสแล้วจะมีความพึงพอใจในโครงการของกรุงเทพมหานครมากกว่าผู้ที่ยังโสดเพราะ ผู้ที่สมรสแล้วมักจะเป็นผู้มีวัยวุฒิสูงและคุณวุฒิสูง นอกจากนี้ถ้ามองในด้านประสบการณ์และการเรียนรู้ของคนโสดและคนแต่งงานแล้วจะเห็นได้ว่า ประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีความแตกต่างกันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้คนมีความรู้ มีทักษะ เจตคติไม่เหมือนกัน คนโสดนั้นมักจะไม่สนใจในเรื่องสิ่งแวดล้อมหรือความเป็นอยู่ในสังคม เพราะคนโสดมักอยู่ในวัยที่กำลังสร้างเนื้อสร้างตัว จึงจะไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมต่อบริการทางสังคมมากนัก และจากทฤษฎีของ Maslow (อ้างในสิริอร วิชาวุธ, 2540 : 28) ที่ได้อธิบายถึงความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 ประการของมนุษย์ ได้แก่ Physiological needs, Safety Needs, Belongingness and Social Needs, Esteem needs และ Self-Actualization needs พบว่าคนที่สมรสแล้วจะมีระดับความต้องการในขั้นที่สูงกว่า ความต้องการด้านสรีระและความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย คนที่สมรสแล้วมักมีความต้องการในเรื่องของการยอมรับในสังคมมากกว่าคนที่ยังเป็นโสด ดังนั้นคนที่สมรสแล้วจะให้ความเอาใจใส่ในเรื่องของการเมืองและสังคมในระดับที่สูง ซึ่งส่งผลให้มีความพึงพอใจในโครงการของกรุงเทพมหานครที่สูงกว่าผู้เป็นโสดด้วย

นอกจากนี้โครงการของกรุงเทพมหานครบางด้านยังเป็นโครงการที่สนองตอบกลุ่มคนที่มีภาวะความรับผิดชอบหรือบุคคลที่สมรสแล้วในสังคม เช่นโครงการด้านการศึกษา อาทิเช่น โครงการเดินตัวเปล่าเข้าโรงเรียนเพื่อเรียนฟรี ริเริ่มโครงการห้องสมุดห้องแถวและห้องสมุดเคลื่อนที่ โครงการพิพิธภัณฑสถานเด็ก เป็นต้น ซึ่งโครงการที่เกิดขึ้นนี้มักสร้างความพึงพอใจให้กับคนที่สมรสแล้วมากกว่าคนโสด



ประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านอายุ เพศ อาชีพ การศึกษา รายได้และลักษณะที่อยู่อาศัยนั้น ไม่ได้มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจต่อโครงการของกรุงเทพมหานคร เพราะ จากผลการวิจัยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในระดับสูงเพราะโครงการที่เกิดขึ้นถือว่าเป็นโครงการที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคม และเป็นโครงการที่ทำให้คุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพมหานครดีขึ้น ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนมากจึงรู้สึกพึงพอใจเมื่อได้รับทราบว่ามีโครงการเกิดขึ้น ถึงแม้ว่าอาจจะไม่ได้มีส่วนร่วมในโครงการหรือได้รับประโยชน์โดยตรงจากโครงการก็ตาม

#### 8. สมมุติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน จะมีความคาดหวังต่อโครงการต่างๆแตกต่างกัน

พบว่าไม่เป็นไปตามสมมุติฐานยกเว้นตัวแปรในเรื่องรายได้โดยเฉลี่ยทั้งครอบครัวกับตัวแปรในเรื่องระดับการศึกษา คือประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยทั้งครอบครัวต่อเดือนและมีระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะมีความคาดหวังต่อโครงการของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

กลุ่มที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อโครงการของกรุงเทพมหานคร สูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีรายได้ และกลุ่มที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 มีความคาดหวังต่อโครงการสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีรายได้เช่นกัน กลุ่มที่ไม่มีรายได้นั้นมีความคาดหวังต่อโครงการของกรุงเทพมหานครต่ำ เนื่องจากกลุ่มที่ไม่มีรายได้นี้ต้องดิ้นรนในการอยู่รอดของครอบครัวตัวเองในเรื่องปากท้อง ดังนั้นพวกเขาจึงไม่สนใจในเรื่องของบ้านเมืองมากนัก นอกจากนี้ความคาดหวังในการดำเนินโครงการต่างๆก็ดูจะเป็นนามธรรมและไกลเกินความต้องการของประชาชนในกลุ่มนี้ของสังคม ดังนั้นผลการวิจัยที่ได้จึงพบว่ากลุ่มที่ไม่มีรายได้นี้ มีความคาดหวังต่อโครงการของกรุงเทพมหานครน้อย

รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญา เวสารัชช์ (2533) กล่าวว่า สภาวะทางเศรษฐกิจมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของประชาชนในสังคมโดยมองในส่วนของการทำงาน ซึ่งมีได้เป็นภาวะคงที่ต่อเนื่อง แต่แปรเปลี่ยนอยู่เสมอ สภาวะการทำงานนี้อาจพิจารณาได้หลายแง่มุมทั้งจากแง่มุมของผู้มีงานทำแล้วกับแง่มุมของผู้ที่ยังไม่มีงานทำ สำหรับผู้ไม่มีงานทำนั้นมีแง่มุมการพิจารณาได้หลายลักษณะ เช่น ภาวะการว่างงานของผู้มีการศึกษา ภาวะการว่างงานโดยทั่วไป เป็นต้น พฤติกรรมการสื่อสารที่แสดงออกมา อาจเป็นการเรียกร้องจากรัฐบาลในการแก้ปัญหาว่างงาน การสน

ใจติดตามข่าวคราวตำแหน่งงานย่อมมีสูง นอกจากนี้ทัศนคติที่ต่างกันอันเกิดจากฐานะที่ต่างกัน มักก่อให้เกิดความแตกต่างในเรื่องการคาดหวังที่ต่างกันด้วย

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อโครงการของกรุงเทพมหานครต่างกันเพราะการศึกษาถือเป็นตัวแปรหนึ่งที่สร้างความแตกต่างในเรื่องของโอกาสในการรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ การศึกษาเป็นตัวเปิดโลกทัศน์ของคนให้เห็น เข้าใจสิ่งใหม่ๆที่เกิดขึ้นในสังคม ได้สัมผัสและมีโอกาสในการเรียนรู้ที่จะคาดหวังสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคม โดยการมองผ่านสังคมอื่น ๆ ที่มีการพัฒนาแล้วหรือการเรียนรู้จากตำรับตำรา นอกจากนี้ผู้มีการศึกษายังเป็นผู้ที่ "คิดเป็น" คือมีความต้องการ อยากรู้อยากเห็นสังคมมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการศึกษาของ Everett M. Rogers ( 1995 : 269) ในเรื่องของผู้รับนวัตกรรม พบว่าผู้ที่เปิดรับความรู้ และสิ่งใหม่ๆเข้ามาในสังคมเป็นกลุ่มแรก จะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาและเป็นผู้รู้หนังสือหรืออ่านออกเขียนได้ มากกว่าคนที่รับนวัตกรรมช้า ซึ่งนั่นหมายความว่ากลุ่มผู้เปิดรับความรู้ ทัศนคติใหม่ๆได้เร็ว จะเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล และมีความคาดหวังในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาในสังคมมากกว่า กลุ่มผู้เปิดรับความรู้และทัศนคติช้ากว่านั่นเอง

ส่วนประชากรที่มีรายได้ต่อหัวของตนเองต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของความคาดหวังเพราะ ประชากรที่ไม่มีรายได้อาจเป็นนักเรียน นักศึกษา ที่ได้รับรายได้จากพ่อหรือแม่ ดังนั้นปัญหาเรื่องปากเรื่องท้องจึงไม่ได้เป็นปัญหาสำคัญมากนัก ความคาดหวังในการแก้ไขปัญหา และโครงการต่างๆจึงมีสูงกว่าประชากรที่ไม่มีรายได้ทั้งครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันในด้าน เพศ สถานภาพทางการสมรส ไม่ได้มีความแตกต่างกันในเรื่องของระดับความคาดหวังต่อโครงการของกรุงเทพมหานคร เพราะประชาชนในสังคมย่อมมีความต้องการให้งานของรัฐที่ออกมาเอื้อประโยชน์ต่อตนเองมากที่สุด อยากรู้อยากเห็นชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น นอกจากนี้ความคาดหวังต่อประเด็นด้านโครงการนี้ก็เป็นเรื่องใกล้ตัวของทุกคนที่อยากให้ตัวแทนที่ประชาชนเลือกตั้งเข้าไปมีการทำงานได้ดังที่ได้กำหนดนโยบายไว้ และถ้ามองในแง่ของการสื่อสารมวลชน ปัจจุบัน กรุงเทพมหานครถือว่าเป็นเมืองที่เป็นศูนย์รวมทางเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร ประชาชนรับสื่อมวลชนที่มากและชัดเจนทุกวัน สื่อมวลชนในฐานะนายทวารประตู มักจะสร้างกระแสของข่าวสารให้เกิดขึ้นในสังคมบ่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่สังคมประชาธิปไตยกำลังเบ่งบาน สื่อมวลชนก็ปลุกกระแสให้รัฐทำงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ ดังนั้นจึงไม่น่าแปลกใจว่าประเด็นดังกล่าวเป็นประเด็นที่ชาวกรุงเทพฯ มีความคาดหวังสูงสุด

นอกจากนั้นกระแสในสังคมก็มีส่วนทำให้เกิดความคิดเห็นและความคาดหวังไปในทิศทางเดียวกัน คือ กระแสของความต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิดและร่วมวางแผนในการดำเนินโครงการหรือ ความต้องการในการให้รัฐสำรวจความคิดเห็นก่อนดำเนินโครงการซึ่งเป็นประเด็นที่สังคมในปัจจุบันกำลังเรียกร้องกันมาก

#### 9. สมมุติฐานที่ 5 การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อโครงการของกรุงเทพมหานคร

ซึ่งจากการวิจัยพบว่า เป็นไปตามสมมุติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของกุสุมา ภูใหญ่ ที่ศึกษา " การรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและการยอมรับของชาวมุสลิมในเขตหนองจอกต่อบทบาทในการพัฒนาชุมชนของอิหม่าม " พบว่า การรับรู้มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบทบาทในการพัฒนาของอิหม่าม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชฎาภรณ์ ขวัญปัญญา (2540) ที่ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานบริการ จากการเปิดรับข่าวสารเชิงสัมพันธ์ภาพของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานบริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับการเปิดรับข่าวสารของผู้ใช้บริการ

การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ซึ่งถือว่ามีค่าสัมพัทธ์ที่มีค่าสูงกว่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับกับความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับกับการรับรู้มีค่าอยู่ในระดับน้อย เพราะการรับรู้เรื่องราวที่เกิดขึ้นในสังคมต้องเกิดจากกระบวนการเปิดรับข่าวสารเป็นหลัก ถ้าเปิดรับข่าวสารสูง ก็จะมีระดับในการรับรู้ที่สูงไปด้วย จากการวิจัยพบว่าประชาชนในกรุงเทพมหานครมีการเปิดรับข่าวสารอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ทำให้ระดับการรับรู้โครงการของกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับต่ำมากด้วย คือประชาชนในกรุงเทพมหานครนั้นแทบจะไม่รับทราบว่ามีโครงการอะไรเกิดขึ้นบ้างในกรุงเทพมหานคร ส่วนโครงการที่ประชาชนรับรู้ นั้น ส่วนใหญ่จะรับรู้จากการที่สื่อมวลชนให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าประชาชนเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากทางสื่อมวลชนมากที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับระดับการรับรู้ นั้น สอดคล้องกับแนวคิดการแสวงหาข่าวสารของชาร์ล แอทกิน (Charles Atkin, 1978) ที่ว่า ความต้องการข่าวสารนั้นเกิดจาก

ความไม่รู้หรือไม่แน่ใจของปัจเจกบุคคล ที่มาจากการมองเห็นความไม่สอดคล้องระหว่างระดับความรู้ของปัจเจกบุคคลขณะนั้นกับระดับความต้องการที่อยากรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอก ยิ่งเป็นเรื่องสำคัญก็ยิ่งอยากมีความรู้ ทั้งนี้ข่าวสารช่วยลดความไม่รู้ เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นประโยชน์ในฐานะเครื่องช่วยในการตัดสินใจ เพิ่มพูนความรู้ ความคิด การแก้ปัญหาต่างๆ

การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจ แม้ว่าจากผลการวิจัยที่ออกมาจะพบว่าประชาชนในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีการเปิดรับข่าวสารค่อนข้างต่ำ แต่ความพึงพอใจต่อโครงการของกรุงเทพมหานครนั้นค่อนข้างสูง เนื่องจากหลังจากที่ประชาชนรับรู้ว่ามีโครงการเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อยจากการอ่านแบบสอบถามหรือรับทราบข่าวสารแบบ "ผ่านหูผ่านตา" จากสื่อมวลชน ประชาชนก็มีความพึงพอใจต่อโครงการ เพราะประชาชนมองเฉพาะตัวโครงการที่เกิดขึ้น ไม่ได้มองรายละเอียดในส่วนของงานปฏิบัติงานหรือการดำเนินโครงการ ซึ่งถ้าเป็นการวิจัยที่มองลักษณะนั้น ประชาชนจะมีความพึงพอใจในโครงการได้ ก็ย่อมขึ้นกับว่าประชาชนนั้นเปิดรับสื่อและมีการรับรู้การทำงานของทางกรุงเทพมหานครมากน้อยแค่ไหนอย่างไร ในอีกแง่มุมหนึ่งจะเห็นได้ว่า การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจก็จริง แต่มีค่าสหสัมพันธ์ในระดับที่น้อยมาก และนอกจากนี้ถ้ามองโครงการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดจะเห็นได้ว่าเป็นโครงการด้านสวนสาธารณะและต้นไม้ ซึ่งเป็นโครงการที่มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อมวลชนมากที่สุดนั่นเอง

การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวัง เพราะความคาดหวังในสื่อต่างๆหรือการคะแนนผลประโยชน์ที่จะได้รับจากสื่อ เป็นตัวการอธิบายพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของผู้รับสาร ดังจะเห็นได้ว่าประชาชนนั้นมีความคาดหวังต่อประเด็นที่พวกเขาได้รับการสื่อสารจากทางสื่อมวลชนเป็นส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นความคาดหวังต่อประเด็นที่ต้องการให้กรุงเทพมหานครดำเนินงานอย่างไรโปร่งใสและตรวจสอบได้ ความคาดหวังต่อการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และการต้องการให้มีการสำรวจความต้องการหรือปัญหาก่อนจะจัดทำโครงการ ซึ่งประเด็นความคาดหวังจะไม่สามารถเกิดขึ้นในใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครได้ ถ้าพวกเขาไม่ได้เปิดรับข่าวสารหรือมีการรับรู้ในการดำเนินงานของกรุงเทพมหานครที่ผ่านมา

## ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. การทำวิจัยในครั้งนี้ทำให้เห็นภาพการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆของกรุงเทพมหานคร ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสื่อมวลชนว่ามักจะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในระดับที่น้อยมาก ดังนั้นก่อนที่จะมีการวางแผนการดำเนินโครงการ ควรจะมีการสำรวจความต้องการและความสนใจของคนในชุมชนก่อน เพราะการที่เราได้มีโอกาสฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคนที่มีมองเห็นปัญหาหรือสัมผัสกับปัญหาด้วยตัวของเขาเอง จะมีการดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างมาก นอกจากนี้ควรนำเทคนิคการประชาสัมพันธ์ในเชิง Marketing Communication มาใช้ในการสร้างสรรค์งานประชาสัมพันธ์ของราชการ เพราะเป็นการผสมผสานการสื่อสารจากช่องทางการสื่อสารหลายๆช่องทางมาไว้ด้วยกัน ซึ่งจะทำให้แผนการประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น
2. ควรจะจัดทำสื่อที่มีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะคนกรุงเทพมหานคร โดยอาจมีการนำเสนอในหนังสือพิมพ์เป็นคอลัมน์ที่เกี่ยวกับโครงการของกรุงเทพมหานคร หรือมีช่องทางโทรทัศน์ที่มีข่าวสารสำหรับประชาชนชาวกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะ
3. จากการวิจัยจะพบว่าโครงการของทางกรุงเทพมหานคร จะได้รับความสนใจ และประชาชนจะมีการรับรู้ ความพึงพอใจในโครงการนั้นได้มาก ต้องเป็นโครงการที่ให้ประชาชนนั้นได้มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ ตั้งแต่การวางแผนโครงการ การดำเนินโครงการ และการประเมินผลโครงการ เพราะจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในแต่ละชุมชนและสังคมได้อย่างตรงจุด นอกจากนั้น การที่โครงการเกิดขึ้นจากประชาชนเอง จะทำให้โครงการนั้นอยู่ในสังคมได้อย่างถาวรและยั่งยืน
4. ควรมีการสานต่อโครงการการทำงานของกรุงเทพมหานครในแต่ละยุคสมัย เพราะบางโครงการเป็นโครงการที่ต้องการการทำงานที่ต่อเนื่องจึงจะเกิดประสิทธิผล
5. ก่อนการดำเนินโครงการต่างๆ ควรสำรวจความต้องการของประชาชนก่อนและควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิดโครงการและการแก้ไขปัญหาของชุมชนตนเอง

## ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำไปศึกษาต่อในชุมชนอื่นๆ เช่น เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ว่าประชาชนนั้นได้รับทราบข่าวสารจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละระดับมากน้อยเพียงใด ทั้งยังเป็นการศึกษาเปรียบเทียบกับรูปแบบของกรุงเทพมหานคร ที่ได้ศึกษาแล้ว
2. การศึกษาในเรื่องการปกครองท้องถิ่น ในเรื่องอื่นๆที่สัมพันธ์กับการรับข้อมูลข่าวสาร อาจเป็นการศึกษาเฉพาะกรณีโครงการใดโครงการหนึ่ง ก็เป็นเรื่องน่าสนใจ เพราะการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย นับวันจะมีความเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น การรับทราบปัญหาจากการวิจัย จะเป็นผลสะท้อนไปสู่ปัญหาอื่นๆ ช่วยในการตัดสินใจ วางแผนงาน โครงการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น อันจะนำความเจริญมาสู่ท้องถิ่นอย่างดียิ่ง
3. ควรทำงานวิจัยในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะคู่ขนานไปกับงานวิจัยฉบับนี้ โดยเป็นการวิจัยที่เน้นวิเคราะห์ผู้ส่งสารและเนื้อหาสารที่ทางกรุงเทพมหานครส่งออกไปสู่ประชาชน ตลอดจนอาจมีการประเมินประสิทธิผลเจาะลึกแต่ละโครงการของกรุงเทพมหานครด้วย
4. การวิจัยในครั้งนี้มีกรอบการวิจัยที่ค่อนข้างกว้างและมีกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ดังนั้นผลการวิจัยที่ได้จะมีลักษณะเป็นภาพรวมของงานประชาสัมพันธ์ของโครงการที่เกิดขึ้นทั้งหมดในช่วงระยะเวลาการทำงานช่วงหนึ่ง ซึ่งงานวิจัยนี้ประเมินผลของงานประชาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในช่วงดร. พิจิตต รัตตกุล เข้ามาทำงานให้กรุงเทพมหานครในปี พศ.2539 – พศ.2542 ดังนั้นการศึกษาประสิทธิผลของประชาสัมพันธ์ในรูปแบบนี้ก็เป็นที่น่าสนใจ เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลรูปในภาพรวม ที่เมื่อนำไปประมวลกับผลการวิจัยในแต่ละโครงการก็จะทำให้การทำงานประชาสัมพันธ์นั้นมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น คือผู้วางแผนประชาสัมพันธ์จะมองเห็นภาพทั้งในระดับกว้างและระดับแคบ ดังนั้นการทำงานของหน่วยงานรัฐบาลเองหรือการทำงานของบริษัทเอกชนสามารถวิจัยผลการประชาสัมพันธ์ในภาพรวมนี้ได้ เพราะการทำกรวิจัยเช่นนี้จะทำให้เห็นถึงภาพลักษณ์ทั้งหมดของผู้ส่งสาร ในสายตาของผู้รับสารด้วย

5. ควรมีการทำการวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องของประสิทธิภาพของการใช้สื่อเฉพาะกิจโดยเฉพาะหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสาย ที่ใช้ประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานราชการไปยังประชาชนที่อยู่ในชุมชนของกรุงเทพมหานคร โดยอาจทำการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายที่ใช้ในชุมชนของกรุงเทพมหานคร กับการใช้หอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายในต่างจังหวัด นอกจากนี้ อาจทำการศึกษา เฝ้าสังเกตในการประเมินผลการใช้สื่อเฉพาะกิจนี้โดยการ วิเคราะห์ผู้รับสารในเรื่องของการเปิดรับสื่อ ความพึงพอใจและความคาดหวังที่มีต่อสื่อชนิดนี้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น การให้ความรู้ การให้ความบันเทิงและการให้แนวคิดใหม่ๆ ตลอดจนอาจทำการศึกษาประสิทธิภาพของหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสาย ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมหรือการพัฒนาชุมชนด้วย