

ทัศนคติต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะและการรับรู้บทบาท ในด้านการให้ความช่วยเหลือของกรมพัฒนาสังคมและ สวัสดิการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร

วาสุณีย์ อัครวิภาส¹
พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ทัศนคติของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ และการมีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือ รวมถึงการเปิดรับสื่อและข่าวสารของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในการรับรู้บทบาทการให้ความช่วยเหลือของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19) (2) ความแตกต่างระหว่างลักษณะประชากรของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร กับการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (3) ความแตกต่างระหว่างลักษณะประชากรของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร กับทัศนคติต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ (4) ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ

* วันที่รับบทความ 31 สิงหาคม 2564; วันที่แก้ไขบทความ 9 พฤศจิกายน 2564; วันที่ตอบรับบทความ 17 พฤศจิกายน 2564

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร (MCM) คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปัจจุบันเป็นนักสังคมสงเคราะห์ ที่ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดราชบุรี สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

² รองศาสตราจารย์ กลุ่มวิชาโฆษณา คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กับการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (5) ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กับการรับรู้บทบาทการให้ความช่วยเหลือของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (6) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บทบาทการให้ความช่วยเหลือของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กับพฤติกรรมกรรมการมีส่วนร่วมการให้ความช่วยเหลือในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และ (7) ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ กับพฤติกรรมกรรมการมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

วิจัยฉบับนี้ เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร อายุตั้งแต่ 18-60 ปี จำนวน 400 คน ผลวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ รายได้อยู่ที่ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน โดยประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 โดยที่ประชาชนส่วนใหญ่ เห็นด้วยว่า ผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะควรได้รับสิทธิสวัสดิการขั้นพื้นฐาน แต่ยังคงมีความเข้าใจว่าผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะส่วนใหญ่มักมีปัญหาสุขภาพจิต และผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ เป็นผู้ที่ถูกทอดทิ้งเนื่องจากมีปัญหากับครอบครัวตามลำดับ ในเรื่องของพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ มีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง โดยจะเป็นรูปแบบของการช่วยเหลือด้วยตนเอง อาทิ การบริจาคสิ่งของ เครื่องใช้ และการบริจาคเงิน และจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีช่องทางในการเปิดรับสื่อและมีการเปิดรับเนื้อหาสื่อที่หลากหลาย

จะมีทัศนคติต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ แต่ในเรื่องของการรับรู้บทบาทภารกิจการให้ความช่วยเหลือของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมการให้ความช่วยเหลือ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และช่องทางการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาทการให้ความช่วยเหลือของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งจากการวิจัยมีผลในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ทัศนคติต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ การรับรู้บทบาทการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรม การมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือ

Attitude of People in Bangkok towards the Homeless and Their Perceptions of the Department of Social Development and Welfare in Providing Assistance (for the Homeless) during the COVID-19 Pandemic

Wasunee Assavavipas³
Pornthip Sampattavaniga⁴

Abstract

This research aims to study: (1) attitudes of people in Bangkok towards the homeless and the participation in providing assistances for the homeless, including the media exposure to the roles of the Department of Social Development and Welfare in providing assistances for the homeless during the COVID-19 pandemic of people in Bangkok; (2) the differences of population characteristics of people in Bangkok towards media exposure to providing assistances for the homeless during the COVID-19 pandemic; (3) the differences of population characteristics of people's attitude in Bangkok towards the homeless; (4) the relation between attitude of people in Bangkok towards the homeless and the media exposure to providing assistances for the homeless during the COVID-19 pandemic of people in Bangkok; (5) the relation between the media exposure to providing assistance for the homeless during

³ MA student in the Department of Corporate Communication Management (MCM), Faculty of Journalism and Mass Communication, Thammasat University. At present she works as a social worker at the Ratchaburi Protection Center for the Destitute, the Department of Social Development and Welfare, Ministry of Social Development and Human Security.

⁴ Associate Professor in the Department of Advertising, Faculty of Journalism and Mass Communication, Thammasat University

the COVID-19 pandemic of people in Bangkok and the perceptions of the roles of the Department of Social Development and Welfare in providing assistances (for the homeless); (6) The relation between the perceptions of the roles of the Department of Social Development and Welfare in providing assistances (for the Homeless) and the participation in providing assistances for the homeless during the COVID-19 pandemic; (7) the relation between the attitude of people in Bangkok towards the homeless and the participation in providing assistances for the homeless during the COVID-19.

This study is quantitative research by conducting the survey research. Online questionnaire was used as a research tool to collect data. The samples consist of 400 people in the Bangkok Metropolitan area, between 18 and 60 years old. The result of this study reveals that the majority of the samples are female, aged between 26-35 years, having bachelor's degree, working as government officers and government employees, with a monthly income in the range of baht 15,001-30,000. Most of the samples shows a moderate attitude with 3.26 in average. In terms of the highest needs of the homeless to receive basic welfare. However, they think the homeless have mental illness and the homeless are abandoned because of family problems, the average is interpreted as a poor attitude respectively. Besides, there is a moderate level of the participation in providing assistances for the homeless which mostly they make donations such as stuff and money individually. People who are able to openly access to media and expose to various media contents will have more positive attitude than negative attitude towards the homeless. Nevertheless, the relation between the perceptions of the roles of the Department of Social Development and

Welfare in providing assistance (for the homeless) and the participation in providing assistance for the homeless during the COVID-19 pandemic is at low level , as well as, the relation between media exposure channel during the COVID-19 pandemic and the perceptions of the roles of the Department of Social Development and Welfare in providing assistance (for the homeless) is at moderate level.

Keywords: the homeless, attitude towards the homeless, the Department of Social Development and Welfare, perceptions of the roles in providing assistance, the participation in providing assistance

ที่มาและความสำคัญ

ผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ (คนไร้บ้าน คนเร่ร่อน) หรือ Homeless ในภาษาอังกฤษ จากเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ได้ชี้ให้เห็นว่า “คนไร้บ้าน” หรือ “การไร้บ้าน” ปรากฏขึ้นพร้อมกับความเป็นเมืองแบบสมัยใหม่ที่ขยายตัวมากขึ้นตั้งแต่ต้นศตวรรษที่ 19 อันเป็นช่วงเวลาที่เมืองต่างๆ กลายเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและความมั่งคั่ง ซึ่งอาจหมายถึง การเป็นศูนย์กลางของงานและโอกาสทางชีวิต “ที่ดีกว่า” ในชนบทหรือเมืองขนาดเล็ก โดยอาจเข้ามาเป็นพนักงานในภาคบริการ และแรงงานในภาคอุตสาหกรรม ซึ่งบ้างก็ประสบความสำเร็จ แต่หลายคนก็พบกับความล้มเหลวค่าใช้จ่ายในเมือง ทั้งการใช้ชีวิตและที่อยู่อาศัยที่ขยับตัวสูง ประกอบกับการขาดหลักประกันจากการทำงานและสวัสดิการทางสังคมที่เพียงพอ ได้ทำให้คนจำนวนมากประสบกับความยากจน เมืองจึงเป็นจุดรวมของความร่ำรวย มั่งคั่ง เช่นเดียวกับความยากจน คนยากจนในเมืองจำนวนมาก ใช้ชีวิตอยู่กับความไม่แน่นอนของการทำงานและรายได้ รวมถึงมีที่อยู่อาศัยที่อึดอัดและไม่ถูกสุขลักษณะ บรรดาคนยากจนเมืองหลายต่อหลายคนต้องกลายมาเป็น “คนไร้บ้าน” ซึ่งถือว่าเป็น “ภาวะความยากจนที่สุด” ของเมืองที่ไม่เพียงขาดหลักประกันความแน่นอนทั้งหลายในชีวิต แต่ยังรวมถึงที่อยู่อาศัยหรือบ้านอันเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญหนึ่งของชีวิตด้วย

สถานการณ์ผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ จากที่สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้พยากรณ์จำนวนคนไร้บ้านในกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2558 (พีระ ตั้งธรรมรักษ์ และคณะ, 2562) พบว่า มีคนไร้บ้านในกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น 1,484 คน มีแนวโน้มใกล้เคียงกับยอดสำรวจคนไร้บ้านในกรุงเทพมหานครจริงของ อนุธรรม พิทักษ์ธานี และคณะ (2559) ที่แจ้งนับได้จำนวน 1,307 คน ในปีเดียวกัน โดยจะอาศัยตามที่สาธารณะ เช่น สถานีขนส่งริมถนน และสวนสาธารณะ ฯลฯ โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะประกอบอาชีพเป็นแรงงานนอกระบบ เช่น รับจ้างทั่วไป เก็บของเก่าขาย มีรายได้ที่ไม่แน่นอนตามแต่จะมีผู้ว่าจ้าง ทำให้ผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น สะท้อนให้เห็นถึงความเหลื่อมล้ำในสังคม จากสภาพปัญหาที่หลากหลาย ไม่ว่าจะ

จะเป็นปัญหาครอบครัว ปัญหาสังคม และปัญหาเศรษฐกิจ ทั้งยังถูกสังคมตีตราที่เกิดจากความไม่เข้าใจ ในสภาพปัญหาของผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ที่ต้องออกมาดำรงชีวิตและใช้ชีวิตในที่สาธารณะ โดยเร่ร่อนไปในที่ต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วไม่ได้ออกมาใช้ชีวิตในที่สาธารณะตั้งแต่กำเนิด แต่ถูกบีบบังคับจากครอบครัวและสังคม ทำให้ต้องออกมาใช้ชีวิตในที่สาธารณะ

ในช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 ทั่วโลกเกิดภาวะวิกฤติและได้รับผลกระทบต่างๆ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) รวมถึงประเทศไทย ที่มียอดผู้ติดเชื้อประมาณ 3,040 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 24 พฤษภาคม 2563 ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) หรือ ศบค.) และในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร เป็นพื้นที่ที่มีการติดเชื้อและแพร่เชื้อมากที่สุดของประเทศ ทำให้การควบคุมเป็นไปได้ยาก จึงทำให้รัฐบาลต้องออกมาตรการปิดประเทศ เพื่อลดการแพร่กระจายเชื้อ ซึ่งจากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้ประเทศไทย ได้รับผลกระทบในด้านหลักๆ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านการศึกษา และด้านสาธารณสุข

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ คือ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม การพัฒนาสังคม การสังคมสงเคราะห์ และให้บริการสวัสดิการสังคมแก่กลุ่มเป้าหมาย โดยการเข้ามามีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถพึ่งพาตนเองและช่วยเหลือสังคมได้ โดยกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้ให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม รวมถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับภาคประชาชน เนื่องจากในปัจจุบันยังมีผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือจากภาครัฐเป็นจำนวนมาก โดยผู้พบเห็นและผู้ประสบปัญหาไม่ทราบช่องทางและขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ นอกจากนี้ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการยังมีช่องทางการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน เว็บไซต์ และแพลตฟอร์มใหม่ๆ โดยแบ่งเป็นสื่อประเภทต่างๆ ได้แก่ สื่อบุคคล (เช่น คนในครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก สมาคม

มูลนิธิ) สื่อมวลชน (เช่น โทรทัศน์ วิทยุ) สื่อเฉพาะกิจ (เช่น แผ่นพับ หนังสือ คู่มือ) สื่ออินเทอร์เน็ต (เช่น Website Facebook) สื่อกิจกรรม (เช่น การพบเห็น การลงพื้นที่การให้ความช่วยเหลือของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีความห่วงใยคนไร้บ้านและผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ซึ่งสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้ประมาณการโดยจำลองโอกาสในการเป็นคนไร้บ้าน (Homeless Probability Model) (พีระ ตั้งธรรมรักษ์ และคณะ, 2562)

ตารางที่ 1 การประมาณการประชากรคนไร้บ้านภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19)

สถานการณ์	จำนวนคนไร้บ้านในกรุงเทพมหานคร ก่อนเกิดสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)*	ประมาณการจำนวนคนไร้บ้านในกรุงเทพมหานคร หลังเกิดสถานการณ์การระบาดของ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	อัตราการเปลี่ยนแปลง
สถานการณ์ที่ 1: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563) พยากรณ์ว่า เศรษฐกิจหดตัว 5.3 %	1,307 คน	1,688 คน	เพิ่มขึ้น 29.15 %
สถานการณ์ที่ 2: World Bank (2020) พยากรณ์ว่า เศรษฐกิจหดตัว 3 - 5 %	1,307 คน	1,595 - 1,675 คน	เพิ่มขึ้น 22.03 - 28.15 %
สถานการณ์ที่ 3: ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ (EIC) (2563) พยากรณ์ว่า เศรษฐกิจหดตัว 5.6 %	1,307 คน	1,701 คน	เพิ่มขึ้น 30.14 %

ที่มา: พีระ ตั้งธรรมรักษ์ และคณะ (2562)

ทั้งนี้ กลุ่มคนดังกล่าวเป็นกลุ่มเปราะบาง ที่มีความเสี่ยงสูงต่อการติดเชื้อและการแพร่ระบาดของโรค ทำให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้ออก

มาตรการช่วยเหลือดูแลกลุ่มคนดังกล่าว และได้จัดสถานที่รองรับจำนวน 5 แห่ง ซึ่งทั้ง 5 แห่งนี้ ทางเจ้าหน้าที่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อาทิ มีอาหารให้บริการครบ 3 มื้อ มีเจ้าหน้าที่พูดคุยให้คำปรึกษาพร้อมแจ้งสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับสวัสดิการสังคมต่างๆ จากรัฐ การบริการทางการแพทย์ และในระยะยาวจะมีการฝึกอาชีพ เพื่อให้มีรายได้เพียงพอในการพึ่งพาตนเอง และไม่กลับมาเป็นผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะอีก นอกจากนี้ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้กำหนดมาตรการให้ความช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ภายใต้มาตรการขับเคลื่อน 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ระยะที่ 2 การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะตามความจำเป็นขั้นพื้นฐาน และระยะที่ 3 การให้ความช่วยเหลือเยียวยาหลังภาวะวิกฤติ โดยส่วนใหญ่แล้วพฤติกรรม การอยู่อาศัยของผู้ที่ใช้ชีวิตในพื้นที่สาธารณะมักจะอยู่ตามสถานที่สาธารณะต่างๆ เช่น ตามสวนสาธารณะ ตามป้ายรถเมล์ ซึ่งมักจะพบเจอบุคคลกลุ่มนี้ได้ตามจุดต่างๆ ทั่วทั้งเมือง ซึ่งจากการตอบสนองของประชาชนทั่วไปที่พบเห็นผู้ใช้ชีวิตในพื้นที่สาธารณะ มักจะปล่อยผ่านไป หรือการเลือกแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากการช่วยเหลือบุคคลผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะเหล่านี้ ประชาชนมักรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อช่องทางต่างๆ เช่น สื่อบุคคล สื่อโทรทัศน์ สื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งการเปิดรับสื่อเหล่านี้ทำให้ประชาชนนั้นเกิดการรับรู้บทบาทภารกิจและทัศนคติต่อการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง *ทัศนคติต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะและการรับรู้บทบาท ในด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร* โดยเพื่อนำผลวิจัยไปปรับใช้ในการสื่อสารขององค์กร เพื่อการสร้างการรับรู้ที่ดีของประชาชน เพื่อสร้างการรับรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ และเพื่อนำไปสู่การมีพฤติกรรมช่วยเหลือที่เหมาะสมต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ และการมีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือ รวมถึงการเปิดรับสื่อและข่าวสารของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในการรับรู้บทบาทการให้ความช่วยเหลือของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะประชากรของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครกับการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

3. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะประชากรของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร กับทัศนคติต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะกับการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กับการรับรู้บทบาทการให้ความช่วยเหลือของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บทบาทการให้ความช่วยเหลือของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะกับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเมื่อผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถามแล้ว จึงนำแบบสอบถามส่งต่อตามช่องทางออนไลน์ต่างๆ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครอายุตั้งแต่ 18-60 ปี จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างอายุตั้งแต่ 18-60 ปี เพราะข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ได้จะมีความหลากหลาย ทั้งหลากหลายของช่วงอายุ หลากหลายทางอาชีพทัศนคติในการรับรู้และประสบการณ์ ที่มีความแตกต่างกันไป ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้วิจัยตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

2. ขอบเขตระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลา 2 เดือน ตั้งแต่ กรกฎาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2563

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง *ทัศนคติต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะและการรับรู้บทบาทในด้านการให้ความช่วยเหลือ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร* ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. *แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์*

แนวความคิดด้านประชากรศาสตร์ เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหลักการเป็นเหตุเป็นผล ซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอก เช่น แรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542) โดยทั่วไปแล้ว บุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีประสบการณ์และรูปแบบในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน รวมถึงพฤติกรรมการเปิดรับสื่อที่แตกต่างกันด้วย

แนวคิดของประชากรศาสตร์ สามารถจำแนกและอธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะตนของคนคนนั้น ซึ่งมีผลต่อการสื่อสารกับผู้รับสารในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งในการสื่อสารแต่ละครั้ง ถ้าผู้รับสารมีจำนวนน้อย ก็ไม่ส่งผลที่ก่อให้เกิดปัญหา แต่ในทางกลับกัน ถ้าบางสถานการณ์ผู้รับสารมีจำนวนมาก เราจะไม่สามารถวิเคราะห์ผู้รับสารได้ ดังนั้น การจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่มๆ ก็อาจทำให้ง่ายต่อการสื่อสารมากขึ้น โดยสามารถจำแนกตามลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานะทางสังคม และศาสนา ซึ่งคนที่มีลักษณะประชากรต่างกันก็จะมีลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกันอีกด้วย

(1) *เพศ (Sex)* เบื้องต้นได้จำแนกปัจจัยทางเพศออกเป็นสองกลุ่มใหญ่ๆ คือ ผู้หญิง (female) และผู้ชาย (male) ซึ่งความแตกต่างกันด้านกายภาพ ทัศนคติ อารมณ์ สภาวะทางจิตใจ และการตัดสินใจ ซึ่งจะนำพาความคิด ทัศนคติ และรสนิยมที่แตกต่างกันออกไป

(2) *อายุ (Age)* ปัจจัยทางด้านอายุสามารถเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจและวุฒิภาวะ ในการใช้ชีวิตรวมถึงพฤติกรรมและความคิดอีกด้วย นอกจากนี้ยังเป็นตัวแปรที่สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา คนที่มีอายุน้อยอาจมีการตัดสินใจที่มีอารมณ์เข้ามาเป็นส่วนเกี่ยวข้อง มีความคิดที่ค่านิยมมากกว่าคนที่อายุมาก และยึดถือในอุดมการณ์ของตัวเอง เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มคนที่อายุมากกว่าในทางกลับกัน คนที่มีอายุมากกว่าจะชอบที่จะเสพข่าวสารที่หนักมากกว่าเน้นไปทางบันเทิง มองโลกในแง่ร้าย เมื่อเทียบกับกลุ่มคนอายุน้อย เพราะกลุ่มคนอายุมากได้ผ่านประสบการณ์ชีวิตมากกว่า ซึ่งส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจ

(3) *การศึกษา (Education)* ทำให้ความสามารถในการรับข่าวสารเพิ่มมากขึ้น และสามารถแยกแยะข่าวสารต่างๆ ได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

(4) *สถานะทางสังคม (Socio-Economic Status)* ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ในแง่ของสถานะทางสังคม อันได้แก่ ถิ่นกำเนิด ภูมิฐานะ เชื้อชาติ รายได้ และฐานะทางสังคม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อผู้รับสาร

(5) *ศาสนา (Religion)* เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญของผู้รับสารที่จะเลือกรับสารที่แตกต่างกันออกไป เช่น ศาสนาพุทธ ศาสนาคริสต์ ศาสนาอิสลาม และ

ศาสนาอื่นๆ เพราะกลุ่มคนที่นับถือศาสนาที่แตกต่างกัน ย่อมมีความเชื่อ ทศนคติ มุมมอง พฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

(6) รายได้ (Income) ยุกพล เบ็ญจรงค์กิจ (2542: 49) กล่าวว่า รายได้เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลสำคัญต่อปฏิภยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารและสาร เพราะคนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน จะมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่แตกต่างกัน

(7) อาชีพ (Occupation) ปรมะ สตะเวทิน (2546: 116) กล่าวว่า ลักษณะอาชีพหรือลักษณะแห่งการรวมกลุ่ม จะบ่งบอกลักษณะเฉพาะของบุคคล ช่วงเวลาที่เปิดรับข่าวสาร เรื่องที่กลุ่มผู้ฟังสนใจ เช่น กลุ่มชาวนาก็จะสนใจเกี่ยวกับ เรื่องราคาข้าว บัญ เป็นต้น ในบางกรณีคนที่มีอาชีพอย่างหนึ่ง แต่อาจจะไป รวมกลุ่มกับคนที่มีอาชีพหนึ่งก็ได้ ซึ่งก็จะทำให้ความสนใจขยายวงกว้างออกไป

จากแนวคิดด้านประชากรในข้างต้น สามารถสรุปเนื้อหาพอสังเขปได้ คือ ความแตกต่างของลักษณะประชากรด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ สถานะทางสังคม การศึกษา ศาสนา รายได้ และอาชีพ มีอิทธิพลต่อการกำหนดความคิด ทศนคติ และพฤติกรรมที่แตกต่างกันของมนุษย์ ผู้วิจัย จึงใช้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ในการศึกษาสมมติฐานข้อที่ 1 ได้ว่า ลักษณะประชากรของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันจะมีการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แตกต่างกัน

2. แนวคิดและทฤษฎีการเปิดรับสื่อ

ในการรับข่าวสารต่างๆ ผู้รับสารย่อมมีกระบวนการเลือกสาร (selective processes) ด้วยสาเหตุต่างๆ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ฯลฯ ที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น บุคคลจะมีพฤติกรรมในการเปิดรับสาร ด้วยสาเหตุต่างๆ (พีระ จีโรโสภณ, 2529) อันได้แก่

(1) ความเหงา เพราะมนุษย์ต้องการมีเพื่อน จึงไม่สามารถอยู่ได้เพียงลำพัง ต้องหาทางสื่อสาร กับบุคคลอื่น ความอยากรู้อยากเห็น เพราะเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์ ที่ต้องการจะรับรู้ข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

(2) ประโยชน์ใช้สอย (Self-Aggrandizement) มนุษย์ต้องการรับรู้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ของตนเอง เช่น ได้รับความรู้ ความสนุกสนาน ความสุขกายสบายใจ

(3) สาเหตุจากตัวสื่อซึ่งมีลักษณะกระตุ้น ชี้นำทำให้ผู้รับข่าวสารต้องการได้รับข่าวสารนั้นๆ แคลปเปอร์ (Klapper, 1969 อ้างถึงใน ศิวซ์ จันทนาสุภาภรณ์, 2554) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสาร เปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ชั้นตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- การเปิดรับ เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสารบุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลากหลาย

- การเลือกให้ความสนใจ บุคคลมีแนวโน้มที่จะเลือกให้ความสนใจสารจากแหล่งข่าวใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติ และความเชื่อดั้งเดิมของบุคคลนั้นๆ และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว

- การเลือกรับรู้และตีความหมาย เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้วผู้รับสารอาจมีการเลือกรับรู้และเลือกตีความสาร ที่ได้รับด้วยตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

- การเลือกจดจำ บุคคลจะเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารในส่วนที่ต้องการจำเข้าไว้เป็นประสบการณ์ และมักจะไม่จดจำในสิ่งที่ตนเองไม่สนใจ หรือขัดแย้งกับความคิด/ทัศนคติของตนเอง

บุคคลจะมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร วัตถุประสงค์ และความต้องการในการเปิดรับสารที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารอยู่ 3 ลักษณะ คือ

(1) การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน โดยผู้รับสารมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่า การบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะช่วยตอบสนองความต้องการของเขาได้

(2) การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล สามารถแบ่งออกได้ดังนี้ การติดต่อโดยตรง (direct contact) เป็นการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อสร้างความเข้าใจหรือชักจูงโน้มน้าวใจกับประโยชน์โดยตรง และการติดต่อโดยกลุ่ม (group contact of communication public) โดยกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อบุคคลส่วนรวม ช่วยให้การสื่อสารของบุคคลบรรลุเป้าหมายได้ เพราะเมื่อกลุ่มมีความสนใจในเรื่องหรือทิศทางเดียวกัน บุคคลส่วนใหญ่ในกลุ่มก็จะมีคามสนใจนั้นด้วย

(3) การเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ โดยสื่อเฉพาะกิจหมายถึง สื่อที่ถูกผลิตขึ้นมาโดยมีเนื้อหาสาระที่เฉพาะเจาะจง และมีจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม

จากแนวคิดและทฤษฎีการเปิดรับสื่อในข้างต้น ซึ่งกล่าวถึงสาเหตุการเปิดรับข่าวสารการกลั่นกรองในการรับข้อมูลข่าวสาร รวมถึงลักษณะการเปิดรับข่าวสาร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ ทั้งนี้บุคคลจะมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารตามความคิดเห็น และความสนใจในการเปิดรับสารที่แตกต่างกัน รวมทั้งการเปิดรับข่าวสารมีขั้นตอนของการเลือกตีความให้ความหมาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำมาเป็นกรอบแนวคิด เพื่อตั้งสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 คือ ทศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และ ข้อที่ 4 คือ การเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาทการให้ความช่วยเหลือของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

3. แนวคิดและทฤษฎีทัศนคติ

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกทางใจของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ความนึกคิดและความเชื่อของแต่ละบุคคล ความรู้สึกทางใจของแต่ละบุคคลในเรื่องราวใดๆ จะมีระดับที่แตกต่างกันออกไป ตั้งแต่ระดับที่เป็นความชอบหรือไม่ชอบ ระดับที่เป็นประสบการณ์ที่ได้รับการไตร่ตรอง จนถึงระดับที่เป็นการนำไปปฏิบัติ ทัศนคติของบุคคลจึงเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความคิดและพฤติกรรมไปในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง (พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย, 2550: 75)

ลักษณะของทัศนคติที่สำคัญ 4 ประการ (จิตทยา สุวรรณะชญ, 2520: 602) ดังนี้

(1) ทัศนคติเป็นสภาวะก่อนที่พฤติกรรมใดตอบจะเกิดขึ้นต่อเหตุการณ์หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือจะเรียกว่าเป็นสภาวะที่จะมีพฤติกรรมจริง

(2) ทัศนคติจะมีความคงอยู่ในช่วงระยะเวลา คือ มีความมั่นคงถาวรพอสมควร เปลี่ยนแปลงได้ยาก แต่มิได้หมายความว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

(3) ทัศนคติเป็นตัวแปรที่จะนำไปสู่ความสอดคล้องของพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิด ไม่ว่าจะนำไปในรูปของการแสดงโดยวาจาหรือความรู้สึกตลอดจนการที่ต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

(4) ทัศนคติมีคุณสมบัติเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลประเมินผลเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายถึง การกำหนดทิศทางของพฤติกรรมที่เป็นจริงด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2546) กล่าวว่า ทัศนคติก่อตัวเกิดขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน คือ

(1) การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใด บุคคลหนึ่ง กำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันทางร่างกาย ตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

(2) ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับ รวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารด้วยกลไกของ

การเลือกเฟ้น ในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่างๆ (selective perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่ปัจเจกบุคคล จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิด และสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

(3) การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่างๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ทั้งโดยตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่างๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่างๆ แต่ยังมีการถ่ายทอด ข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อน ร่วมงาน เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (primary group) ที่จะเป็แหล่งสร้างทัศนคติให้แก่สังคมได้

(4) ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของ ย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่างๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้

(5) ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่าง ก็มีสวนทางอ้อม ที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคล

จากแนวคิดทัศนคติสรุปได้ว่า องค์ประกอบด้านบุคคลมีผลต่อการเกิดทัศนคติ และทัศนคตินั้นมีความสำคัญในการบอกทิศทางของการทำนายพฤติกรรม ที่บุคคลจะแสดงออกมา โดยสามารถแยกทัศนคติได้ 2 รูปแบบด้วยกัน คือ ทัศนคติทางบวกหรือเห็นด้วยทำให้บุคคลต้องการเข้าใกล้สิ่งนั้น และทัศนคติทางลบหรือไม่เห็นด้วย ทำให้บุคคลพยายามที่จะหลีกเลี่ยงที่จะเข้าใกล้สิ่งนั้น ดังนั้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดมาตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 คือ ลักษณะประชากรของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะแตกต่างกัน และข้อที่ 3 ที่ว่า ทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์ แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

4. แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้

กระบวนการรับรู้ (perception process) เป็นกระบวนการทางความคิด (cognitive process) ที่ประกอบด้วยสิ่งเร้า (stimuli) ซึ่งอยู่ในสิ่งแวดล้อมของการดำเนินชีวิต กระบวนการรับรู้ (perception process) ซึ่งประกอบด้วย การสังเกต การเลือก การแปลความหมาย และก่อให้เกิดการตอบสนอง (response) ในลักษณะของทัศนคติ ความรู้สึก แรงจูงใจ และพฤติกรรม โดยมีนักจิตวิทยาหลายคนศึกษาเรื่องการรับรู้และได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2535: 14) ให้ความหมายว่า การรับรู้คือ ขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากกระทบกับประสาทสัมผัสต่างๆ ของเรา และการแปลความหมายเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตของเราและสภาพจิตใจปัจจุบันเป็นการสร้างความหมายเกี่ยวกับโลกภายนอกให้กับตัวเรา

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2524: 59-65) ได้อธิบายถึงกระบวนการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ประกอบด้วยขั้นตอนย่อยๆ คือ

(1) การเลือก (Selection) เป็นกระบวนการเลือกที่จะรับสิ่งเร้าบางอันจากสิ่งเร้าทั้งหลาย

(2) การจัดระบบ (Organization) คนเรามักจะจัดระบบสิ่งเร้าภายนอก 2 วิธี คือ

- ภาพและพื้น (Figure and Ground) การที่คนเราแยกสิ่งเร้าที่เลือกมาเป็นสิ่งที่พุ่งสมาธิไปยังส่วนนั้นเป็นพิเศษ เรียกว่า ภาพ (figure) และส่วนอื่นๆ ที่เราไม่สนใจเป็นพื้น (ground)

- การทำให้ง่าย (Simplification) การรับรู้สิ่งเร้าภายนอกเข้ามาจัดระบบ อีกวิธีหนึ่งซึ่งเป็นแนวโน้มของคนทั่วไป คือ การจัดสิ่งเร้านั้นให้อยู่ในรูปที่ง่ายมากขึ้น ตัดสิ่งที่เป็นรายละเอียดที่ซับซ้อนและสับสนทิ้งไป

- การแปลความ (Interpretation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการรับรู้ คนเรามักจะอาศัยคุณสมบัติที่มีอยู่ภายในตนเอง เช่น ทัศนคติ ประสบการณ์ ความต้องการ ค่านิยม ฯลฯ เพื่อช่วยให้การพิจารณาสิ่งเร้าภายนอก ผสมผสานสิ่งเร้าภายนอกให้เข้ากับคุณสมบัติภายใน

นพ ศิริบุญภาค (2545: 43) อธิบายถึงกระบวนการการรับรู้ว่า กระบวนการการรับรู้เริ่มต้นจากสิ่งเร้าที่อยู่ในสภาพแวดล้อม กระตุ้นให้บุคคลสนใจและตั้งใจในสิ่งนั้น โดยประสาทสัมผัสต่างๆ ทั้งทางหู ตา จมูก ปาก และทางกาย หลังจากนั้นบุคคลก็จะตีความหมายหรือแปลความข้อมูล หรือสิ่งที่ได้รับ และมีการตอบสนองต่างๆ ในขั้นสุดท้าย

จากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้มาทั้งหมดนั้น กล่าวโดยสรุปว่า การรับรู้ของบุคคลมีกระบวนการรับรู้โดยการรับสัมผัส การแปลความหมาย และอารมณ์ รวมทั้งมีปัจจัยที่อิทธิพลบางอย่างที่ทำให้การรับรู้ของบุคคลแตกต่างกันไป ซึ่งบุคคลได้รับจากสิ่งรอบตัว แล้วส่งผ่านไปยังสมองตีความหมายของการรู้สึกสัมผัสที่ได้รับจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งและแปลความหมายเป็นความเข้าใจในสาร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้พื้นฐานและประสบการณ์ของบุคคลตลอดจนสังคม ความเชื่อ ความคาดหวังของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป ผู้วิจัยจึงนำมาตั้งเป็นสมมติฐานข้อที่ 4 คือ เปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาทในด้านการให้ความช่วยเหลือของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

5. แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมกรรมกรมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมเป็นผลมาจากการเห็นพ้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลง ซึ่งความเห็นพ้องต้องกันจะต้องมีมากจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติ เหตุผลแรกของการที่มีคนมารวมกันได้ควรจะต้องมีการตระหนักว่าการปฏิบัติการหรือการกระทำทั้งหมดที่ทำได้โดยกลุ่มกระทำผ่านองค์การ (organization) ดังนั้น องค์การจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้ เออร์วิน (Ervin อ้างถึงใน จีรนนท์ ยังกาสี, 2551) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมว่า กระบวนการที่บุคคลมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน ตัดสินใจ และแก้ปัญหาด้วยตนเอง โคเฮน และอัฟฮอฟ (Cohen and Uphoff, 1980) ได้มีการแบ่งรูปแบบของการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

(1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมี 3 ขั้นตอน ได้แก่

- การตัดสินใจตั้งแต่เริ่ม
- การตัดสินใจในช่วงกิจกรรม
- การตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรม

(2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ อาจเป็นในส่วนของ การเข้าร่วมกิจกรรมให้มีการสนับสนุนทรัพยากร การเข้าร่วมบริหาร การร่วมมือ รวมไปถึง การร่วมแรงร่วมใจ

(3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ทั้งผลประโยชน์ทางด้านวัตถุ และผลประโยชน์ ด้านสังคม หรือผลประโยชน์ส่วนบุคคล

(4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล เป็นการควบคุมและตรวจการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด ถือเป็น การแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมครั้งต่อไป ระดับและชนิดของการมีส่วนร่วม หมายถึงรวมถึงการเปิดโอกาสให้ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม โดยได้แบ่งระดับของการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนออกเป็น 5 ระดับ (นรินทร์ชัย พัฒนพงศา, 2546) ได้แก่

(1) การให้ข้อมูลข่าวสาร เป็นการมีส่วนร่วมในระดับต่ำที่สุด แต่เป็นระดับที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ ผ่านวิธีการให้ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่างๆ

(2) การรับฟังความคิดเห็นเป็นการมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข้อเท็จจริง และความคิดเห็น เพื่อประกอบการตัดสินใจด้วยวิธีต่างๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ เป็นต้น

(3) การเกี่ยวข้อง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ร่วมเสนอแนะแนวทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่า ข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกในการบริหารงาน

(4) ความร่วมมือ เป็นการให้กลุ่มประชาชนผู้แทนมีส่วนร่วม โดยเป็นหุ้นส่วนในทุกขั้นตอนของการตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

(5) การเสริมอำนาจแก่ประชาชน เป็นขั้นที่มีบทบาทในระดับสูงที่สุด โดยให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจ เช่น การลงประชามติในประเด็นสาธารณะต่างๆ การทำโครงการ และกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดจากความต้องการของประชาชน เป็นต้น จากแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมกรรมกรมีส่วนร่วม สามารถสรุปเนื้อหาพอสังเขปได้ว่า การมีส่วนร่วม คือ การกระทำของบุคคลที่ผ่านกระบวนการตัดสินใจ ดำเนินงาน และประเมินผลในทุกขั้นตอน โดยการสมัครใจ มีอิสรภาพ และเต็มใจที่จะเข้าร่วมด้วยตัวเอง ผู้วิจัยศึกษาพฤติกรรมกรรมกรมีส่วนร่วม โดยพิจารณาจากความเป็นไปได้ตามเป้าหมายของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และนำมาตั้งเป็นสมมติฐานที่ 6 ที่ว่า ทศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมกรมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ผลการวิจัย

ผลวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ รายได้อยู่ที่ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะควรได้รับสิทธิสวัสดิการขั้นพื้นฐานมากที่สุด แต่ยังมีความเข้าใจว่าผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะส่วนใหญ่มักมีปัญหาสุขภาพจิต และผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะเป็นผู้ที่ถูกทอดทิ้งเนื่องจากมีปัญหากับครอบครัวตามลำดับ

ในเรื่องการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 พบว่า มีการเปิดรับสื่อในระดับปานกลาง โดยเปิดรับจากสื่อมวลชนมากที่สุดและรองลงมามีการเปิดรับจากบุคคลอื่นๆ ตามลำดับ และส่วนที่ 2 พบว่า มีการเปิดรับสื่อในระดับปานกลาง เนื้อหาที่เปิดรับมากที่สุดจะเป็นในเรื่องของวิธีป้องกันโรคจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้กับผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ จากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ในเรื่องของการรับรู้บทบาทภารกิจการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ โดยประเด็นที่มากที่สุดจะเป็นในเรื่องการทำหน้าที่ดูแลและคุ้มครองผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะให้ได้รับสิทธิ สวัสดิการ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในการดูแลตนเองแก่ผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะได้ทั่วถึงในเรื่องของพฤติกรรม การมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ มีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 0.87 โดยจะเป็นรูปแบบของการช่วยเหลือด้วยตนเอง อาทิ การบริจาคสิ่งของ เครื่องใช้ และการบริจาคเงิน

อภิปรายผลการวิจัย

สำหรับทัศนคติต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะของประชาชนในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาทัศนคติต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะของประชาชนในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติปานกลาง อันแสดงให้เห็นว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมองผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะว่า ควรได้รับสิทธิสวัสดิการขั้นพื้นฐาน เช่น การรักษาพยาบาลเหมือนกับประชาชนคนทั่วไป และในข้ออื่น ๆ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเห็นด้วยว่า พวกเขาไม่มีบ้าน ถูกทอดทิ้ง ไม่ประกอบอาชีพ และมีโอกาสก่ออาชญากรรม สอดคล้องกับที่ ธงชัย สันติวงษ์ (2546) กล่าวว่า ทัศนคติก่อตัวเกิดขึ้นมาโดยปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือ ประสบการณ์ (experience) เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้ หนึ่งในนั้นคือ ข่าวสารข้อมูล (information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับ รวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสาร ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่างๆ (selective perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคล จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

ส่วนการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า การเปิดรับสื่อและข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง โดยช่องทางที่มีการ

เปิดรับมากที่สุดคือ การเปิดรับสื่อจากสื่อมวลชน เนื่องจากสื่อมวลชนเป็นสื่อที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย มีความรวดเร็ว และมีความเชื่อถือได้ ในส่วนของการเปิดรับเนื้อหาข่าวสารการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ จากผลการศึกษาพบว่า มีการเปิดรับเนื้อหาในระดับปานกลาง โดยเปิดรับเนื้อหาในประเด็นวิธีป้องกันโรคจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ให้กับผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ จากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับแคลปเปอร์ (Klapper, 1960 อ้างถึงใน ศิวัช จันทนาสุภาภรณ์, 2554) ที่กล่าวว่า คนจะเลือกรับรู้และเลือกให้ความสนใจ ตามสิ่งที่ตนเองให้ความสนใจ ณ ขณะนั้น เพื่อนำมาสนับสนุนความคิดตามความเชื่อและประสบการณ์ของตน

ในประเด็นเรื่องการรับรู้บทบาทภารกิจการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการประชาชน มีการรับรู้บทบาทภารกิจในเรื่องของการทำหน้าที่ดูแลและคุ้มครองผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะให้ได้รับสิทธิสวัสดิการ และในเรื่องของการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ในการดูแลตนเองแก่ผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ซึ่งประเด็นการรับรู้ถือว่าอยู่ในระดับมาก โดยการรับรู้นั้นเกิดจากการตีความของผู้รับสารว่า กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการสามารถที่จะส่งสารให้กับประชาชนได้รับรู้ถึงบทบาทภารกิจของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้มาก ซึ่งสอดคล้องกับ สุปาณีย์ สนธิรัตน์ (2529: 9) ที่กล่าวว่า แต่ละคนจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์หรือตามความสนใจนั้นๆ ซึ่งในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีการประชาสัมพันธ์ และมีการลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตสาธารณะตามบทบาทภารกิจมากเท่าไร จะยิ่งทำให้ประชาชนทราบถึงการให้ความช่วยเหลือของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมากเท่านั้น

ส่วนพฤติกรรมกรมการมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า ประชาชนมีพฤติกรรมกรมการมีส่วนร่วมในประเด็นบริจาค

สิ่งของเครื่องใช้ให้แก่ผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะมากกว่าพฤติกรรมอื่นๆ เพราะเขามองว่า การบริจาคสิ่งของเป็นสิ่งที่พวกเขาสามารถเข้าถึงและมีส่วนร่วมได้ง่าย สามารถทำได้ด้วยตัวเอง ชวนคนรอบข้างให้ทำได้ และเป็นการช่วยเหลือเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการต่างๆ จากหน่วยงานของรัฐที่ดูแลเรื่องนี้โดยตรง โดยสอดคล้องกับ อลาสแตร์ (Alstair อ้างถึงใน สุวพิชญ์ เหลืองประเสริฐ, 2555) ที่กล่าวว่า บุคคลจะเลือกกระทำการใดๆ ซึ่งเกิดจากการคิดและไตร่ตรองมาแล้ว เขาจะกระทำสิ่งนั้นๆ โดยเกิดจากความสมัครใจและความเต็มใจที่จะไปช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ

อภิปรายการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะประชากรของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน จะมีช่องทางการเปิดรับสื่อและเปิดรับเนื้อหาเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะที่ต่างกัน โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีความถนัดในการเปิดรับผ่านช่องทางต่างๆ และเปิดรับเนื้อหาบ่อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษاپริญญาตรี และกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่มีการเปิดรับผ่านช่องทางต่างๆ มากกว่าอาชีพอื่นๆ เมื่อพิจารณาช่องทางที่เปิดรับด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ จากสื่อมวลชนได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร/วารสาร อาจเป็นไปได้ว่า ในกลุ่มนี้ยังเป็นนักเรียน/นักศึกษา พวกเขาเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะไม่มากนัก เมื่อมองจากภาพภายนอก ทำให้พวกเขามีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะมากกว่ากลุ่มอื่นๆ และจากเดิมที่ศึกษาแต่เพียงในห้องเรียน เปลี่ยนมาศึกษาผ่านระบบออนไลน์อยู่ที่บ้าน ทำให้นักเรียน/นักศึกษาต้องมีการปรับตัวในการค้นคว้าและการศึกษาด้วยตนเองประกอบกับมีโอกาสในการเปิดรับสื่อผ่านทางสื่อมวลชนเมื่ออยู่ที่บ้าน จึงมีการเปิดรับข้อมูลจากหลายๆ ช่องทางมากกว่าอาชีพอื่นๆ เพื่อให้ได้รับข่าวสารที่กว้างมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดลักษณะประชากรที่กล่าวว่า ระดับการศึกษาและอาชีพซึ่งเป็นที่ต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อแตกต่างกันออกไป

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 เพศ อายุ รายได้ มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะไม่แตกต่างกัน โดยมีทัศนคติในระดับปานกลาง ในส่วนของลักษณะประชากรที่แตกต่างกันในด้านการศึกษาและอาชีพ สอดคล้องกับแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ที่ว่า ความแตกต่างของลักษณะประชากรด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ สถานะทางสังคม การศึกษา ศาสนา รายได้ และอาชีพ มีอิทธิพลต่อการกำหนดความคิด ทัศนคติ และพฤติกรรมที่แตกต่างกันของมนุษย์ ทั้งนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ สุวิชัย รัตนมณีโชติ (2536: 13-14) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติประกอบด้วยหลายประการ หนึ่งในนั้นคือ องค์ประกอบด้านตัวบุคคล (individual) เช่น อายุ การศึกษา บุคลิกภาพต่างกัน ย่อมมีผลทำให้เจตคติของคนต่างกันออกไป

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ทัศนคติโดยรวมของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ทั้งช่องทางการเปิดรับสื่อและข่าวสารและมีการเปิดรับเนื้อหาสื่อเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ซึ่งจากผลการวิจัยได้สอดคล้องกับลักษณะของทัศนคติที่กล่าวว่า เป็นความรู้สึกทางใจของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ความนึกคิดและความเชื่อของแต่ละบุคคล ความรู้สึกทางใจของแต่ละบุคคลในเรื่องราวใดๆ จะมีระดับที่แตกต่างกันออกไป ตั้งแต่ระดับที่เป็นความชอบหรือไม่ชอบ ระดับที่เป็นประสบการณ์ที่ได้รับการไตร่ตรอง จนถึงระดับที่เป็นการนำไปปฏิบัติ ทัศนคติของบุคคลจึงเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความคิดและพฤติกรรมไปในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง (พงศัสนันท์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย, 2550: 75) สอดคล้องกับที่ พิระ จิระโสภณ (2529) กล่าวว่า บุคคลจะมีการเปิดรับสารและเลือกรับสารที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ และทัศนคติที่ไม่เหมือนกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ช่องทางการเปิดรับสื่อและการเปิดรับเนื้อหาสื่อเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีความสัมพันธ์กับการ

รับรู้บทบาทการให้ความช่วยเหลือของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการในเชิงบวก ซึ่งกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม รวมถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับภาคประชาชน เนื่องจากในปัจจุบันยังมีผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐเป็นจำนวนมาก โดยที่ผู้พบเห็นและผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ทราบช่องทางและขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ นอกจากนี้ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ยังมีช่องทางการสื่อสารผ่าน แอปพลิเคชัน เว็บไซต์ และแพลตฟอร์มใหม่ๆ สอดคล้องกับ นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2535: 24) กล่าวถึงการรับรู้ของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป จากการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อม และจากการสัมผัส ที่ทำให้บุคคลมีการตีความหมายของการรับรู้สิ่งต่างๆ ที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น การที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้ประชาสัมพันธ์การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มากเท่าใด ก็จะส่งผลต่อการรับรู้บทบาทขององค์กรมากเท่านั้น รวมถึงส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 การรับรู้บทบาทภารกิจการให้ความช่วยเหลือของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมการให้ความช่วยเหลือ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ อาจเป็นเพราะการรับรู้ของแต่ละบุคคลนั้นมีไม่เท่ากัน ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่เคยประสบพบเจอ หรือจากการที่เคยได้สัมผัส ได้เรียนรู้ หรือเกิดจากความสนใจของตนเองที่มีความแตกต่างกันออกไป จึงทำให้พฤติกรรมการมีส่วนร่วมการให้ความช่วยเหลือ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นพ ศิริบุญภาค (2545: 43) อธิบายถึงกระบวนการการรับรู้ ว่า เกิดจากสิ่งเร้าที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความสนใจ ประสาทสัมผัสต่างๆ ทางร่างกาย ที่ส่งผลการตีความหมายและหรือสิ่งที่ได้รับ และมีการตอบสนองต่างๆ

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ทศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งสอดคล้องกับ อลาสแตร์ (Alstair อ้างถึงใน สุวิชัย เหลืองประเสริฐ, 2555) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการมีส่วนร่วมของแต่ละบุคคล เกิดจากกระบวนการตัดสินใจ สมครใจ และความเต็มใจ ที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมตามวัตถุประสงค์และความต้องการที่ตั้งไว้ และยังคงสอดคล้องกับ พงศ์สิทธิ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2550: 75) ที่กล่าวว่า ทศนคติเกิดขึ้น จากความรู้สึกทางใจ และจากประสบการณ์การเรียนรู้ ซึ่งทศนคติของบุคคล จึงเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความคิดและพฤติกรรมไปในทางใดทางหนึ่ง อาจสรุป ได้ว่า ไม่ว่าประชาชนจะมีทศนคติต่อผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะในเชิงบวกหรือเชิงลบก็ตาม ประชาชนยังคงมีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผ่านกระบวนการตัดสินใจต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงค่านิยมเรื่องการช่วยเหลือกันในสังคมไทย

ข้อเสนอแนะจากผลวิจัย

1. จากผลการวิจัย ประชาชนส่วนใหญ่มีการรับรู้ ว่า กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีบทบาทหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ เพื่อให้เข้าถึงสิทธิและสวัสดิการต่างๆ ของรัฐ แต่ไม่ทราบถึงกระบวนการให้ความช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ และตระหนักถึงการดำเนินงานของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เกี่ยวกับการช่วยเหลือ ดูแล และพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ โดยที่พยายามสื่อถึงการคุ้มครองและพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อให้ผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะสามารถพึ่งพาตนเองและใช้ชีวิตร่วมกับคนในสังคมได้อย่างปกติสุข

2. จากผลการวิจัยเรื่องการรับรู้บทบาทภารกิจ พบว่า ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (พส.) มีบทบาทที่โดดเด่นในการจัดกิจกรรมพบปะพูดคุยกับผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ เพื่อเยียวยาสภาพจิตใจจากการได้รับผลกระทบ ซึ่งประชาชนมีการรับรู้ต่ำกว่าบทบาทอื่นและมีการรับรู้เฉพาะบางกลุ่ม เพราะทำตามที่ทราบกัน หน้าหลักของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการถือเป็นหน่วยงานหลักที่ต้องเข้าไปเยียวยาผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ แต่มีการรับรู้ต่ำ เพราะทางกรมพัฒนาสังคมไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ หรือมีการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะตามข่าวมากนัก ในการลงพื้นที่ให้การช่วยเหลือ ส่วนใหญ่ที่รับรู้ก็จะเป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจากครอบครัว คนใกล้ชิด หรือผู้นำชุมชนเท่านั้น ซึ่งหากทางกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีการประชาสัมพันธ์มากขึ้นในการเข้าไปช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ก็จะทำให้ประชาชนมีการรับรู้บทบาทภารกิจที่มากขึ้นว่า ภารกิจของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการทำอะไร และทำให้ภาพลักษณ์ที่ประชาชนมองต่อกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการนั้นดีขึ้น

3. จากผลทดสอบสมมติฐานการวิจัยเรื่องช่องทางการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาทการให้ความช่วยเหลือของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ทั้งนี้ จากผลการวิจัย ($r=0.323$) ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อีกทั้งในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ช่องทางในการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะนั้นมีหลากหลาย ทั้งสื่อบุคคล สื่อโทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ ที่ทุกคนในสังคมให้ความสนใจ เพราะเป็นกลุ่มเปราะบางที่ทางหน่วยงานภาครัฐควรเข้ามาให้การช่วยเหลือโดยเร่งด่วน โดยกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเป็นหน่วยงานโดยตรงที่ต้องเข้ามาดูแลผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ซึ่งปัจจุบันกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ทั้งสื่อ online และ offline แต่การประชาสัมพันธ์นี้ก็ยังเข้าถึงกลุ่มประชาชนไม่มากเท่าที่ควร จะมีการรับรู้แค่เฉพาะบางกลุ่มเท่านั้น

จึงทำให้ประชาชนอีกมากมายไม่ทราบถึงบทบาทการให้ความช่วยเหลือของ
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งถ้าหากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการสามารถ
เพิ่มการรับรู้ให้กับประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ ที่เพิ่มมากขึ้น ปรบการ
ประชาสัมพันธ์ให้มีความน่าสนใจและตรงจุดต่อกลุ่มเป้าหมาย ก็จะทำให้
ประชาชนรับรู้บทบาทการให้ความช่วยเหลือของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
ตามผลการวิจัยที่พบ

4. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research)
โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) และการใช้ชุดคำถามจาก
แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ดังนั้น การทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในเชิง
คุณภาพ โดยใช้การเก็บข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview)
หรือการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม (focus group interview) เพื่อให้งานวิจัย
มีข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้นและสามารถนำมาปรับใช้ในการวางแผนดำเนินการให้
ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายตามภารกิจของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการให้
มีประสิทธิภาพ ในการช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะมากยิ่งขึ้นไป

5. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์
ในการทำงานกับผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ จากหลากหลายภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ
ภาคเอกชน ภาค NGOs และภาคประชาสังคม เพื่อนำมาซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการ
วิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา จุดอ่อน จุดแข็ง และโอกาสต่างๆ ในการให้ความ
ช่วยเหลือผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรองแก้ว อยู่สุข (2543), *พฤติกรรมมองค์การ*, กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัณฑ์พร กรรณสูตร (2553), *การปรับปรุงโครงการประชาสัมพันธ์นโยบายเรียนฟรี 15 ปี ของรัฐบาล กรณีศึกษาผู้ปกครองนักเรียนในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ*, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กาญจนา แก้วเทพ (2541), *การวิเคราะห์สื่อ: แนวคิดและเทคนิค*, กรุงเทพฯ: อินฟินิตี้เพรส.
- กัญชเขต ไกรवास (2559), "การศึกษาสถานการณ์การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมในการช่วยเหลือเด็ก สตรี ผู้สูงอายุและคนพิการในชุมชน", *วารสารราชพฤกษ์*, 14(3).
- จิรนนท์ อังกาสี (2551), *การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการจัดการศึกษาและคุณลักษณะของนักเรียนโรงเรียนศิริราชวรวิหาร*, สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 1, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ดารณี พานทอง พาลุสุข และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ (2542), *ทฤษฎีการจูงใจ*, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทิตยา สุวรรณชฎ (2520), *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม*, กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์ (2546), *พฤติกรรมบุคคลในองค์กร*, กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นพ ศรีบุญนาค (2545), *พฤติกรรมมองค์การ*, กรุงเทพฯ: สุตรไพศาล.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546), *การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีตัวอย่าง*, กรุงเทพฯ: 598 Print.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2535), *การรับรู้จิตวิทยาทั่วไป*, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประมะ สตะเวทิน (2546), *หลักนิเทศศาสตร์*, กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรสันต์ ล้อสุวรรณ (2559), *ทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดนครนายกที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก*, สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารการเมือง วิทยาลัยสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก.
- พิชามณูชู่ ธีระพันธ์ (2559), *การเปิดรับสื่อ ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้งานของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อบริการโอนเงินและรับโอนเงินแบบใหม่พร้อมเพย์-Prompt-Pay*, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พีระ จิระโสภณ (2529), *ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน*, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภพธร วุฒิหาร (2559), *การเปิดรับสื่อ ความรู้ ทัศนคติ และแนวโน้มพฤติกรรมต่อโครงการบ้านประชารัฐของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขา

- วิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542), *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*, กรุงเทพฯ: ที. พี. พรินท์.
- รำไพพรรณ บุญพงษ์ (2557), *การสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กของมูลนิธิอิสรชนเพื่อต่อรองอัตลักษณ์ของ “ผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ”*, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โรเบิร์ต อี. ซิลเวอร์แมน (2547), *จิตวิทยาทั่วไป*, แปลโดย สุภาณี สนธิรัตน์, กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วศิน สันทรณ์ (2557), *ลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้ออะไหล่ระดับยนต์ในสินค้าประเภทหลอดไฟหน้ารถยนต์*, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิศรุต ศุภวรรณ (2557), *การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานป้องกันยาเสพติดของงานตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เขตพื้นที่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิวัช จันทนาสุภาภรณ์ (2554), *ทัศนคติที่มีต่อการเปิดรับสื่อออนไลน์บนเครือข่ายสังคมออนไลน์: กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สิทธิพันธุ์ พุทธหนู (2547), *ทฤษฎีคอร์รัปชั่น*, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2524), *จิตวิทยาการศึกษา*, กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- สุรพงศ์ แสงสำลี (2544), *การรับรู้ข่าวสารทัศนคติ และความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทรราชินีกับสถานีอนามัยทั่วไปในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนครปฐม*, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุวิทย์ เหลืองประเสริฐ (2555), *การรับรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคเหนือจังหวัดลพบุรี*, รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวิรัช รัตนเมธีโชติ (2536), *ความรู้และทัศนคติของพยาบาลต่อการบริจจาคอวัยวะ*, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อนรรฆ พิทักษ์ธานิน (2559), *การสำรวจข้อมูลทางประชากรเชิงลึกของคนไร้บ้านในเขตกรุงเทพมหานครและพื้นที่เกี่ยวเนื่อง*, กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.

ภาษาอังกฤษ

Cohen, J. and Uphoff, N. (1980), *Participations Place in Rural Development: Seeking Clarity through Specificity*, New York: World Developments.

สื่อออนไลน์

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2563ก), "Facebook Page ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ", สืบค้นเมื่อ 19 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.facebook.com/dsdwpr>.

_____. (2563ข), "Website ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ", สืบค้นเมื่อ 19 ตุลาคม 2563 จาก <http://www.dsdw2016.dsdw.go.th/>.

ไทยรัฐออนไลน์ (2563), "ส่องที่พักคนไร้บ้าน คนตกงานช่วงโควิด-19 ที่พักสะอาด อาหารอร่อย 3 มื้อ", สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.thairath.co.th/news/society/1813183>.

แนวหน้า (2563), "รับ 5 พัน 14.2 ล้านคน คลังเร่งเยียวยาครบสัปดาห์นี้ พม. ช่วยกลุ่มเปราะบาง 13 ล้าน", สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.naewna.com/business/494280>.

ผู้จัดการออนไลน์ (2563), "อริบตี พส. ตรวจสอบจุดคัดกรองเฉพาะกิจ คนไร้ที่พึ่งเข้าพัก 42 คนเสี่ยงโควิด-19", สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563 จาก <https://mgronline.com/qol/detail/9630000036460>.

มติชน (2563) "พม. แจงเงิน 2,000 เป็นเงินช่วยเหลือ ไม่ใช่เยียวยาโควิด เดือดร้อนโทร 1300 ขอความช่วยเหลือได้", สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563 จาก https://www.matichon.co.th/covid19/thai-covid19/news_2160882

มูลนิธิธิดาสรชน (2563ก), "ช่องทางกรบริการช่วงสถานการณ์ Covid-19. กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์", สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.facebook.com/206718382729289/posts/3149761791758252/>.

_____. (2563ข), "ถุงเยี่ยมเพื่อน คุณก็เป็นส่วนหนึ่งของการแบ่งปันได้", สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563 จาก <https://m.facebook.com/206718382729289/posts/2329789670422139/?d=n>.

_____. (2563ค), "International Homeless Day กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์", สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.facebook.com/206718382729289/posts/3576639645737129/>.

โสภณ พรโชคชัย (2563), "ขอเชิญร่วมงาน Homeless Day 2020 กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์", สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563 จาก <https://dede.facebook.com/dr.sophon4/posts/3223108784468352>.