

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง สื่อการประชาสัมพันธ์เพื่อการยอมรับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการยอมรับของประชาชนที่ได้รับผลกระทบต่อการดำเนินงาน โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาสื่อการประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ประชาชน ที่ได้รับผลกระทบเกิดการยอมรับในการดำเนินงานโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของสื่อการประชาสัมพันธ์ เพื่อการยอมรับของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโครงการระบบการขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ด้วยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยใช้ระเบียบวิธีการสำรวจข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการสำรวจ (Survey Research) ประกอบแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ทั้งกับ ผู้นำชุมชน หรือประชาชนของชุมชนในแนวเขตเส้นทางรถไฟของโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และประชาชนผู้โดยสารรถไฟในช่วงระยะทางเส้นทางรถไฟของโครงการฯ (ระหว่างสถานีมีกกะสัน – สถานีลาดกระบัง) หรือชุมชนใกล้เคียงแนวเขตเส้นทางรถไฟของโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การสำรวจข้อมูลจากเอกสารมีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ การประชาสัมพันธ์ และปัจจัยในการประชาสัมพันธ์เพื่อการยอมรับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟ

ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้ ขณะทำการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ เป็นระยะของการดำเนินงานก่อสร้างโครงการฯ จึงมุ่งเน้นเฉพาะผลกระทบกับประชาชนต่อคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมสิ่งแวดล้อม การรื้อย้ายในระยะการก่อสร้าง รวมทั้งปัญหาอุปสรรคและมาตรการรื้อย้าย การชดเชยทรัพย์สิน การประชาสัมพันธ์ที่ใช้สื่อการประชาสัมพันธ์ จะมีส่งผลให้ประชาชนมีพฤติกรรมการยอมรับ ร่วมมือในการดำเนินงานก่อสร้างโครงการฯ อย่างไร โดยการดำเนินงานประชาสัมพันธ์และมาตรการเกี่ยวกับโครงการฯ ดังกล่าวได้ถูกนำมารวบรวมไว้ในแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

(Structured Interview) ประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมการยอมรับของประชาชน ทั้งที่ได้รับผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อม

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้นำชุมชนหรือประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งกับผู้นำชุมชนหรือประชาชนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ชุมชนมีจำนวนรวม 16 คน ประกอบกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารนโยบายและผู้อำนวยการโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวน 2 คนรวมทั้งสิ้น 18 คน โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ประชาชนประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล การได้รับทราบ ข้อมูล ข่าวสาร แหล่งหรือช่องทางในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปัญหา อุปสรรค ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมทั้งลักษณะพฤติกรรมยอมรับต่อการดำเนินงานก่อสร้างโครงการฯ ของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบโครงการฯ ประกอบด้วย นโยบาย แผนการประชาสัมพันธ์

การเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยการสำรวจ (Survey Research) นอกจากการสัมภาษณ์ ผู้นำชุมชนหรือประชาชนของชุมชนในแนวเขตเส้นทางรถไฟของโครงการฯ แล้ว ยังประกอบด้วยการสัมภาษณ์ประชาชนในชุมชนใกล้เส้นทางรถไฟของโครงการฯ หรือผู้โดยสารรถไฟที่สถานีรถไฟในช่วงเส้นทางของโครงการฯ ซึ่งเป็นเส้นทางรถไฟสายตะวันออกในปัจจุบัน ในช่วงระยะทางของโครงการฯ ระหว่างสถานีมักกะสัน – สถานีลาดกระบัง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือในพื้นที่ที่ทำการสัมภาษณ์ในขณะนั้น ที่ยินยอมให้สัมภาษณ์ โดยกลุ่มตัวอย่างมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จนถึง 65 ปี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ เทปบันทึกเสียง กล้องถ่ายภาพ วีดีโอบันทึกภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยใช้ สถิติร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง การรับรู้ข้อมูล ข่าวสารและการติดตาม แสวงหาข้อมูล ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับโครงการฯ ของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง สื่อการประชาสัมพันธ์เพื่อการยอมรับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีจำนวนรวม 300 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 165 คนหรือร้อยละ 55 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปีมีจำนวน 93 คนหรือร้อยละ 31 ด้วยการประกอบอาชีพอิสระ เช่น รับจ้างทั่วไปเป็นจำนวนถึง 125 คนหรือร้อยละ 42 โดยมีรายได้เดือนละ 5,001- 8,000 บาทเป็นจำนวน 91 คนหรือร้อยละ 30 สำหรับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากในจำนวน 133 คนหรือร้อยละ 44.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา/เทียบเท่า(ป.1-ป.6)

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยอมรับ จากการที่ Rogers (1962 : 306) กล่าวถึงโครงสร้างของกระบวนการยอมรับ ในส่วนแรกคือ สิ่งที่มีอยู่เดิม (Antecedents) ในส่วนนี้คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรสิ่งที่มีอยู่เดิมก่อนการเผยแพร่นวัตกรรม แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ๆ แรก คือ ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล ได้แก่ ทักษะคิด ค่านิยม ความเชื่อมั่น ความสามารถทางสมอง ทักษะความคิดรวบยอด สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ตลอดจนการติดต่อกับโลกภายนอก และการเป็นผู้นำทางความคิด ซึ่ง Rogers เชื่อว่า มีผลทำให้เกิดความแตกต่างในการยอมรับ

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้คือ ประชาชนสามารถแสวงหาข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการฯ ได้จาก สื่อบุคคล มากที่สุดคือ ผู้นำชุมชน เพื่อนบ้าน/คนในชุมชน และเจ้าหน้าที่/ผู้รับผิดชอบโครงการฯ มีจำนวน 153 คนหรือร้อยละ 60 ประกอบกับการที่ประชาชนสามารถแสวงหาหรือติดตาม ข่าวสาร ข้อมูล โครงการพัฒนาอื่นๆหรือความเคลื่อนไหวของชุมชนได้จาก ผู้นำชุมชน มากที่สุดเช่นเดียวกันซึ่งมีจำนวน 159 คนหรือร้อยละ 53

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยข้างต้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ช่องทางหรือแหล่งที่ ติดตาม แสวงหา และแพร่กระจาย ข้อมูล ข่าวสาร โครงการฯ ได้มากที่สุดคือ ผู้นำชุมชน หากพิจารณาในภาพกว้างได้สอดคล้องกับหลักนิเทศศาสตร์(ประมะ สตะเวทิน, 2533) กล่าวว่า อายุ การศึกษา และเพศ มีความแตกต่างกัน ในเรื่อง ความคิด ค่านิยม ทักษะคิดและพฤติกรรม

ที่เป็นดังนี้ อาจเกิดจากการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์จาก สื่อการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อยมาก ชาวชุมชนจึงเป็นผู้ให้ข่าวสารเอง จึงได้เกิดข่าวลือต่างๆขึ้นมาในชุมชน โดยไม่ทราบแหล่งที่มาหรืออ้างอิงต้นตอของข่าวลือนั้นได้ ประกอบกับในช่วงการศึกษาวิจัยโดยการเก็บข้อมูล เป็นช่วงระยะการก่อสร้างโครงการฯ ที่ส่งผลกระทบโดยตรงกับกลุ่มตัวอย่างในชุมชนในแนวเขตเส้นทางรถไฟของโครงการฯ ชาวชุมชนมีความวิตกกังวล หวาดระแวงต่อความไม่มั่นคงในที่พักอาศัย ความไม่แน่นอนต่อกำหนดเวลาที่จะต้องรื้อย้ายและค่าชดเชยที่ยังไม่มีคำตอบที่ชัดเจน ฉะนั้น ประชาชนในชุมชนจึงต้องการข้อมูล ข่าวสาร หรือความเคลื่อนไหวใดๆ ที่เกี่ยวกับชุมชนและ

ครัวเรือนตน แม้กระทั่งจะเป็นข่าวร้ายก็ตาม ดังนั้น ชาวชุมชนจึงได้สอบถามเรื่องต่างๆจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ และมีอิทธิพลต่อชาวชุมชนมากที่สุดคือ ผู้นำชุมชน เป็นหลัก ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการสื่อสารสองจังหวะ (Two-step Flow Theory) โดยหากมีการประชาสัมพันธ์จากผู้รับผิดชอบโครงการฯ เป็นผู้ส่ง ไปยัง ผู้นำชุมชน ซึ่งเป็นตัวแทนของชุมชนที่เป็นสื่อบุคคล ซึ่งมีบทบาทในการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารต่อไปยังผู้รับ คือ ประชาชน ที่มีความสัมพันธ์ทางการสื่อสารระหว่างกลุ่มต่างๆในชุมชนด้วยกัน ดังนั้น ทฤษฎีการสื่อสารสองจังหวะ จึงมีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องนี้ และเพื่อเป็นกรอบอธิบายลักษณะการไหลของข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ถูกต้อง จากการที่ชุมชนในแนวเขตเส้นทางรถไฟ เป็นชุมชนที่มีลักษณะการรุกล้ำเข้ามาปลูกสร้างที่พักอาศัยกัน 1-2 ครัวเรือนก่อนจนขยายกลายเป็นชุมชนขึ้นในแนวเขตเส้นทางรถไฟ เรียงตามแนวนานไปกับสองข้างทางรถไฟ โดยมีวิถีชีวิตด้วยการใช้ทางรถไฟเป็นพื้นที่หลักในการดำเนินชีวิต ทั้งเป็นพื้นที่พักอาศัย ประกอบอาชีพหาเลี้ยงครอบครัว และใช้เป็นเส้นทางสัญจร เป็นสถานที่พักผ่อน ที่ชุมนุมพบปะสังสรรค์ เป็นสนามเด็กเล่น ใช้ที่นั่งสนทนากันบนสันรางรถไฟเป็นกิจวัตรประจำวัน จึงมีความผูกพันใกล้ชิดกัน โดยมีการรวมตัวกันเป็นกลุ่มสังคมเดียวกันเป็น ประชาสังคม(Civil Society) เพื่อสร้างพลัง มีการวิเคราะห์และร่วมกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยคนในชุมชนเอง สร้างความมั่นคง มีส่วนร่วมในการสื่อสาร แจ้งข่าวสาร ทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อพัฒนาความรู้ร่วมกันต่อสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับชุมชน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ร่วมมือกันหาหนทางแก้ไขปัญหา ซึ่งถือเป็นการเริ่มต้นการตระหนักถึงสิ่งที่ชุมชนประสบอยู่ และการแสดงออกซึ่งความเป็นตัวของตัวเองของชุมชน อันก่อให้เกิดกระบวนการแก้ไขปัญหาหรือวิธีการในการพัฒนาที่เหมาะสมกับชุมชนของตนเองได้ในระดับหนึ่ง บางชุมชนยังเข้าเป็นเครือข่ายองค์กรสลัมศึกษา โดยบุคคลที่ชาวชุมชนให้ความเชื่อถือมากที่สุดคือ ผู้นำชุมชน ทั้งแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ซึ่งได้เคยมีบทบาทเป็นผู้นำชุมชนนั้นมาก่อน ซึ่งได้หมดวาระคราวละ 2 ปีแล้ว แต่ยังได้รับการยอมรับนับถือจากประชาชนอยู่กับผู้นำในระดับสมาชิกสภาเทศบาลที่รับผิดชอบการบริหารและการปกครองท้องถิ่นนั้น จึงถือได้ว่าเป็น ผู้นำชุมชน แบบไม่เป็นทางการในชุมชนนั้นด้วย ตรงกับการแบ่งประเภทของผู้นำท้องถิ่น ที่มีทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังที่ ทนงศักดิ์ คุ่มไข่น้ำและคณะ(2534) ได้กล่าวไว้ในงานเขียนเรื่องการพัฒนาชุมชนเชิงปฏิบัติ ที่ว่า “ผู้นำท้องถิ่นที่ไม่เป็นทางการคือ บุคคลที่ชาวบ้านให้การยอมรับ เคารพนับถือ แต่ไม่ได้มีตำแหน่งหน้าที่ในชุมชน ที่เป็นทางราชการหรือทางการส่วนมากจะเป็นผู้มีความสามารถพิเศษเฉพาะตัว” แสดงให้เห็นว่า ผู้นำท้องถิ่น เป็นผู้ทางความคิดที่มีบทบาทต่อชุมชน มีหลายระดับ คือ ผู้นำที่เป็นทางการและผู้นำที่ไม่เป็นทางการ รวมทั้งผู้นำในระดับสมาชิกสภาเทศบาลรับผิดชอบการบริหารและการปกครองท้องถิ่น

สำหรับระยะเวลาการพักอาศัยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มากกว่า 5 ปีขึ้นไปมีจำนวน 227 คนหรือร้อยละ 76 โดยมีลักษณะที่อยู่อาศัย เป็นบ้านตนเองในกรุงเทพฯ จำนวน 132 คนหรือร้อยละ 44 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นคนกรุงเทพมหานครหรือเป็นคนท้องถิ่นมีจำนวนถึง 161 คนหรือร้อยละ 54 ด้วยเหตุผลที่มาพักอาศัยอยู่ในชุมชนในแนวเขตเส้นทางรถไฟโครงการฯ เพราะไม่มีที่อยู่อาศัยในกรุงเทพและเป็นพื้นที่ที่มีค่าครองชีพต่ำสามารถหารายได้เลี้ยงชีพได้สะดวกด้วยการประกอบอาชีพอิสระต่างๆ ได้ง่าย ยังใช้บริเวณริมเส้นทางรถไฟสายตะวันออกทั้งสองข้างเป็นช่องทางสัญจร

## ส่วนที่ 2 การได้รับ ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการศึกษาการได้รับ ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับทราบว่า การก่อสร้างทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการสร้างคร่อมบนเส้นทางรถไฟสายตะวันออกปัจจุบันถึงร้อยละ 80 โดยได้ทราบจากเจ้าหน้าที่ฯ/ผู้รับผิดชอบโครงการฯ มากที่สุดคือร้อยละ 27, มีการดำเนินงานโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีร้อยละ 66 จาก ผู้นำชุมชน มากที่สุดคือร้อยละ 34, ผู้รับผิดชอบโครงการฯ ได้มีแนวทางและมาตรการ ชดเชยทรัพย์สิน เช่น ค่า รื้อย้าย ค่าพาหนะ ค่าขนย้าย ให้กับประชาชน/ครัวเรือนริมทางรถไฟที่ได้รับผลกระทบโดยตรงมี ร้อยละ 52 จาก ผู้นำชุมชน มากที่สุดคือร้อยละ 46.2, ข่าวสาร ข้อมูล เกี่ยวกับ โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก่อนการดำเนินงานก่อสร้างทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีร้อยละ 71 จาก ผู้นำชุมชน มากที่สุดคือร้อยละ 31.3

เมื่อพิจารณาถึงการได้รับ ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการฯ จาก ผู้นำชุมชน มากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ฯ/ผู้รับผิดชอบโครงการฯ

ทั้งนี้ หากมองย้อนกลับไปในผลการวิจัยในส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ถึงช่องทางหรือแหล่งที่ได้รับข้อมูล ข่าวสาร โครงการพัฒนาฯหรือความเคลื่อนไหวของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (จำนวน 159 คนหรือร้อยละ 53) ได้จาก ผู้นำชุมชน มากที่สุด รวมทั้งการติดตามหรือแสวงหา ข่าวสาร ข้อมูล ที่ต้องการได้จาก สื่อบุคคล มากที่สุดคือ ผู้นำชุมชนฯ (จำนวน 153 คนหรือร้อยละ 60) จึงเห็นได้ว่า ประชาชนเปิดรับข่าวสารจากสื่อที่เชื่อถือได้ ที่ใกล้ชิดมากที่สุด ดังนั้น จากผลการศึกษาวิจัยนี้ เป็นการตอกย้ำถึงความสำคัญของ ผู้นำชุมชนหรือผู้นำท้องถิ่น ตามที่ สัญญา สัญญา วิวัฒน์ ได้กล่าวไว้ว่า ผู้นำท้องถิ่น เป็นตัวสื่อความคิดสองทางเป็นไปตามทฤษฎีการสื่อสารสอง จังหวะ (Two-way Communication) และยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสังคมประกิด

(Socialization) ที่แสดงถึง การเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) ระหว่างกันของคนในชุมชนในลักษณะของการถ่ายทอด ข้อมูล ข่าวสารและรับฟังปัญหา ความต้องการต่างๆ รวมถึงสถานการณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน

แต่สำหรับสื่อการประชาสัมพันธ์ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 8 และสื่อเฉพาะกิจ ร้อยละ 1.2 ที่ประชาชนได้รับข้อมูล ข่าวสาร น้อยที่สุด ทั้งที่ ควรเป็นสื่อหลักที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารการประชาสัมพันธ์โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังเช่นงานวิจัยของ ชลันทิพย์ ประดับพงษา(2543) “ที่โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อหลักในการประชาสัมพันธ์โครงการฯ” ที่เป็นเช่นนี้ อาจเกิดจากการใช้สื่อดังกล่าวในจำนวนน้อย จึงทำให้การเผยแพร่กระจายข้อมูล ข่าวสาร ไม่ทั่วถึงและไม่ต่อเนื่อง ไม่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริง จึงขาดความน่าสนใจลงไป ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีการศึกษาในระดับต่ำ เพียงระดับประถมศึกษา จึงต้องใช้เวลาในการทำงานให้มาก เพื่อหาเลี้ยงครอบครัว เป็นเหตุให้ไม่มีเวลาติดตามข้อมูล ข่าวสาร เท่าที่ควร ประกอบกับ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ได้ใช้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในพื้นที่โครงการฯ ยังเป็นเจ้าหน้าที่ที่มาช่วยงานเท่านั้น โดยมีงานประจำ

อยู่ และ ลี้ ว ที่สำคัญไม่มีความรู้ทางด้านประชาสัมพันธ์โดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนาศรีชนะชัยโชค (2532) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ มีภาระหน้าที่ประจำอยู่แล้วและไม่มีความรู้ด้านนี้โดยตรง ยังเป็นแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของ อรุณล ภูบัวเฟื่อน(2532) ที่พบว่า ธุรกิจทุกประเภท มีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ที่เป็นอิสระ แต่มีปัญหาการดำเนินงานที่พบคือ ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ผู้บริหารกิจการไม่ให้ความสำคัญและงบประมาณไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ ดร. เร็กซ์ เอฟ ฮาร์โลว์ (Dr. Rex F. Harlow) แห่งสถาบันการวิจัยและการศึกษาทางด้านการประชาสัมพันธ์ ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ว่า “การประชาสัมพันธ์” คือ ภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหารซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์ และธำรงรักษาสายงานการติดต่อสื่อสารร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจ การยอมรับ และความร่วมมือระหว่างสถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง ฉะนั้น การประชาสัมพันธ์ จึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาต่าง ๆ ในทางการบริหาร ช่วยให้ฝ่ายบริหารคำนึงถึงประชาคมติ และการบอกกล่าวข่าวสารให้แก่ประชาชนทราบ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้ง การช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถใช้การวิจัยและใช้เทคนิคการติดต่อสื่อสารที่มีจริยธรรมเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์การ ดังที่ Wilbur Schramm(1978) ได้อธิบายการถ่ายทอดข่าวสารในลักษณะนี้ว่า ข้อมูล ข่าวสารหรือความคิดเห็นใดๆ จะถูกส่งผ่านจากสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์/วิทยุและสื่อสิ่งพิมพ์ ไปยังผู้นำชุมชนหรือผู้นำทางความคิด ซึ่งจะเป็นผู้ถ่ายทอดต่อไปยังกลุ่มประชากรที่มีการโต้ตอบกับสื่อมวลชนต่ำ (The

less active section of population) นอกจากนี้ยังแสดงถึงอิทธิพลและบทบาทของ ผู้นำชุมชน ในฐานะสื่อบุคคลและประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เป็น การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร สามารถถ่ายทอด ข้อมูล ข่าวสาร เข้าในเวลาเดียวกัน สามารถสร้างความกระจำให้กับ ปัญหาที่คลุมเครือ จึงอาจกล่าว ได้ว่า ผู้นำชุมชน มีทั้งที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ โดยประชาชนให้ความเชื่อถือสูง เป็น ผู้คุ้มครองช่วยเหลือชุมชนและประชาชน ให้มีความมั่นคง สามารถเข้าพบได้ง่าย มีความใกล้ชิด ปรึกษาเรื่องต่างๆ ได้เสมอ โดยเฉพาะปัญหาในการดำเนินชีวิต ผลกระทบทางเศรษฐกิจสังคม ด้าน คุณค่า คุณภาพชีวิต ความไม่มั่นคงของที่พักอาศัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Johan Galtung เรื่อง ความจำเป็นพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Bio-physical Needs) ที่ประชาชนพึงได้รับ โดยที่รัฐหรือ องค์การของรัฐจะต้องสนับสนุนให้ประชาชนบรรลุถึงความจำเป็นดังกล่าว โดยอาศัยการให้ความ ร่วมมือ มีส่วนร่วมจากประชาชน( Johan Galtung, “Self Reliance,” อ้างใน กฤษ เพิ่มทันจิตต์, 2530 : น. 12)

จะเห็นได้ว่า สื่อบุคคล ทั้งผู้นำชุมชน เพื่อนบ้าน/คนในชุมชน และเจ้าหน้าที่/ ผู้รับผิดชอบโครงการฯ มีบทบาทในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการระบบขนส่งทาง รถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไปสู่คนในชุมชนได้นั้น ดังเช่น การสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ โครงการฯ ได้กล่าวว่า “ได้ให้คณะทำงานฯ เข้าไปประชุมพูดคุยกับผู้นำกรุกบ่อยมาก และได้เคย ประชาสัมพันธ์โดยรวมกับเขตพื้นที่ที่มีการบุกรุกพร้อมกับ สก. สข. ในพื้นที่ที่จะทราบกันทุก ชุมชน เพราะการประชาสัมพันธ์ที่ดี ก็คือ การพบปะร่วมกันทั้งสองฝ่าย การที่ผู้นำชุมชนหรือ ตัวแทนชุมชน ที่เข้าร่วมประชุมพูดคุยในคณะทำงานฯ ได้มีบทบาทในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่ ได้รับฟังจากการประชุมไปสู่คนในชุมชนนั้น” ผลการศึกษายังสอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารสอง จังหวะ (Two - way Communication) ที่สารถูกถ่ายทอดจากแหล่งสารหรือตัวผู้ส่งสารที่เป็น คณะทำงานฯไปยังบุคคลที่เราเรียกว่า ผู้นำทางความคิด (Opinion Leader) ในที่นี้คือ ผู้นำชุมชน จากนั้นสารจะถูกถ่ายทอดไปยังผู้ตามความคิด นั่นคือ ประชาชนในชุมชน โดยมี การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ในลักษณะต่างๆ

ผลการศึกษาวิจัยที่ได้ ยังแสดงถึงการปะทะสังสรรค์ระหว่างชุมชนกับองค์กรภายนอก หรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่โครงการ และการปะทะสังสรรค์ระหว่างคนภายในชุมชนกันเอง ที่มีการสื่อสาร โดยสื่อประชาสัมพันธ์ เป็นเครื่องมือถ่ายทอดความคิดเห็น ข้อมูล ข่าวสาร ความ เคลื่อนไหวและสภาพปัญหาต่างๆ การปะทะสังสรรค์เกิดขึ้นในรูปแบบการให้ความร่วมมือ หรือ เกิดความขัดแย้งที่ไม่เป็นไปตามความต้องการของประชาชนบางชุมชน ที่อาจเกิดขึ้นระหว่าง เจ้าหน้าที่ของผู้รับผิดชอบโครงการฯหรือผู้รับเหมาก่อสร้างโครงการฯกับประชาชนในชุมชนนั้น

ได้ ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลภายนอกชุมชนที่ ผู้นำชุมชน ได้เข้าไปปรับทราบ ข้อมูล ข่าวสารฯ จากนั้น ผู้นำชุมชน ยังแสดงบทบาทการเป็นสื่อบุคคล ที่นำข้อมูล ข่าวสาร จากภายนอกนั้นมาถ่ายทอดสู่ ชุมชน แสดงถึง การเคลื่อนไหว การติดต่อสัมพันธ์กันภายในสังคมชุมชน ในทางกลับกัน การติดต่อสัมพันธ์กัน ยังเกิดจากฝ่ายประชาชนเอง ที่เป็นผู้แสวงหาข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง โดยการ สอบถามข้อมูล ข่าวสาร จากผู้นำชุมชน ที่เป็นบุคคลที่ตนให้ความเชื่อถือ ที่ใกล้ชิดมากที่สุด ซึ่ง รูปแบบการเกิดปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวเกิดขึ้น โดยการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยง ที่ช่วยให้ปัจเจกชนใน ชุมชนแสดงถึงการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน ที่สำคัญยังเป็นการแสดงความคิดเห็นและเรียนรู้ ความ เป็นไปต่างๆ เกี่ยวกับปัญหา ความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดกับชุมชนหรือครัวเรือนของตน ซึ่ง สอดคล้องกับแนวความคิดเรื่องการสื่อสาร (Communication Theory) ที่มีผู้นิยามความหมายของ การสื่อสารไว้ บุญเลิศ ศุภจิต(2534) ได้ให้นิยามของการสื่อสารไว้ว่า “การสื่อสาร เป็นความ พยายามของมนุษย์ที่ต้องการแลกเปลี่ยน(SHARE) ข่าวสาร(INFORMATION) หรือความคิด (IDEAS)ระหว่างกันเอง” ซึ่งมีลักษณะเป็นกระบวนการนั้นหมายความว่า การสื่อสารนั้นมีลักษณะ เปลี่ยนแปลงและต่อเนื่องตลอดเวลา กล่าวคือ ไม่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดในตัวมันเอง (ชลัท มนต์ไทรเวศย์, 2540 : 8) ประกอบกับ ประมะ สตะเวทิน (2533) ให้ความหมายว่า การสื่อสารคือ กระบวนการถ่ายทอดสาร (MESSAGE) จากบุคคลฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า “ผู้ส่งสาร” (SOURCE) ไปยัง บุคคลฝ่ายหนึ่งเรียกว่า “ผู้รับสาร” (RECEIVER) โดยผ่านสื่อ (CHANNEL) ต่างๆ (ประมะ สตะเวทิน, 2529 : 14-17)

### ส่วนที่ 3 ลักษณะการยอมรับ ต่อการดำเนินงานโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การรวบรวมการดำเนินการประชาสัมพันธ์และปัจจัยทางการประชาสัมพันธ์ เพื่อ การยอมรับการดำเนินงานโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากการ ดำรวจเอกสารและการสัมภาษณ์ โดยมีลักษณะการยอมรับได้ 19 ลักษณะ ผลการศึกษาวิจัยสามารถ แบ่งได้เป็น 4 อันดับ เพื่อนำมาเป็นเครื่องชี้วัดลักษณะการยอมรับของประชาชน ผลการศึกษา ลักษณะการยอมรับ อันดับแรก คือ ควรมีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับโครงการฯ ให้มากขึ้น มี รายละเอียด มากขึ้น ถึงร้อยละ 79.5 อันดับสองคือ การยอมรับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อม ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิร้อยละ 77.3 อันดับสาม คือ การพัฒนาระบบการคมนาคมเชื่อมโยง ระหว่างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับนครหลวงเป็นสิ่งจำเป็นร้อยละ 76 ซึ่งอาจกล่าวสรุปได้ว่า ลักษณะการยอมรับ ต่อการดำเนินงานโครงการฯ ได้มากที่สุด คือ การจัดให้มีประชุมชี้แจง เกี่ยวกับ โครงการฯให้มากขึ้น มีรายละเอียด มากขึ้น นั่นคือ การให้บุคคลที่เป็นที่รู้จักหรือที่ยอมรับ เชื่อถือ

ในชุมชนคือ ผู้นำชุมชน ได้เข้าร่วมประชุมกับคณะทำงานของโครงการฯ เพื่อให้มีการยอมรับในโครงการฯ นั้นเสียก่อน เพื่อชักนำ จูงใจให้ชาวชุมชนได้มีการยอมรับโครงการฯต่อไป

สำหรับลักษณะการไม่ยอมรับเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากที่สุด คือ การก่อสร้างทางรถไฟ ผ่าน/ทับที่อยู่อาศัยของคนมีถึงร้อยละ 39 รองลงมาคือ ไม่ยอมรับการมีบ้านพักอยู่ใกล้สนามบิน/โครงการฯร้อยละ 25.3

ในส่วนกลุ่มตัวอย่างมีการไม่แน่ใจในปริมาณที่สูงพอควร คือ การก่อสร้างโครงการฯ จะเป็นการสร้างครอบบนเส้นทางรถไฟสายตะวันออกเดิมร้อยละ 36 ทั้งนี้ ในขณะที่ทำการศึกษาวิจัย เป็นระยะการก่อสร้างโครงการฯตามลักษณะหรือรูปแบบโครงสร้างแล้ว ซึ่งควรจะพิจารณาหรือสังเกตเห็นเองได้ อาจเกิดจากการไม่มีเวลาสนใจหรือไม่มี ข่าวสาร ข้อมูล ที่เพียงพอ ไม่ทั่วถึงกับกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริง จึงอาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารประชาสัมพันธ์ของโครงการฯ ไม่เป็นไปในรูปของการติดต่อสื่อสารกันทั้งสองทางหรือไม่เป็นไปตามทฤษฎีการสื่อสารสองจังหวะ (Two-way Communication) คือ องค์การของรัฐมีการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ไปสู่ประชาชนน้อยมาก หรือแพร่กระจายไม่ทั่วถึง ขณะเดียวกันก็ไม่ได้เปิดรับฟัง ความคิดเห็น ความต้องการของประชาชน ดังนั้น ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จึงไม่ให้ความสนใจต่อรูปแบบหรือลักษณะของโครงสร้าง ขาดความรู้ ความเข้าใจ จึงไม่ใส่ใจต่อการดำเนินงานก่อสร้างโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อม

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงวิถีทางการดำเนินชีวิตอย่างกะทันหัน จำต้องให้เวลาเตรียมตัวเตรียมใจบ้างพอควร โดยเฉพาะประชาชนที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ในขณะที่มีการประชาสัมพันธ์ยังมีน้อยมากหรือแพร่กระจายไม่ทั่วถึง ถึงแม้ว่าจะเป็นโครงการฯที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติ ที่ให้ความสะดวกสบายกับลูกหลานและประชาชนส่วนใหญ่ก็จริง แต่เนื่องจากการรื้อย้ายที่พักอาศัยออกไปจากแนวเขตเส้นทางรถไฟโครงการฯ ซึ่งเป็นถิ่นที่พำนักมาเป็นเวลานาน ทำให้เกิดการรักท้องถิ่น มีความผูกพันถือเป็นถิ่นกำเนิด ส่งผลกระทบต่อจิตใจทำให้ยากต่อการรื้อย้ายออกไปได้โดยง่าย ประกอบกับต้องย้ายสถานที่ประกอบอาชีพ และโรงเรียน สถานการศึกษาของบุตรหลาน ทำให้อาจขาดรายได้เลี้ยงชีพหรือมีรายได้น้อยลง และมีความวิตกกังวลต่อความไม่มั่นคงต่อการดำเนินชีวิตต่อไป ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตความเป็นอยู่ของชาวบ้าน ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานที่รัฐหรือองค์การของรัฐ จะต้องดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วยเช่นกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยขออภิปรายผลการศึกษาวิจัยโดยพิจารณาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ตามลำดับดังนี้

1. การยอมรับของประชาชนที่ได้รับผลกระทบต่อการดำเนินงานโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า มีการยอมรับได้เกี่ยวกับการดำเนินงานใน 5 กรณีที่สำคัญ คือ กรณีควรให้มีการประชุมชี้แจง เกี่ยวกับโครงการฯ ให้มากขึ้น มีรายละเอียดมากกว่านี้, กรณีการพัฒนากระบวนการคมนาคมเชื่อมโยงระหว่างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับนครหลวง เป็นสิ่งจำเป็น, กรณีการดำเนินงานโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, กรณีการก่อสร้างโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่ผ่านที่ที่ท่านอยู่อาศัย, กรณีโครงการฯ ได้มีการศึกษาและหลีกเลี่ยงการกระทบต่อสิ่งแวดล้อมแล้ว จะเห็นได้ว่า มีความสอดคล้องกับ แนวคิดกระบวนการยอมรับ(Process of Adoption) ด้วย สภาพทางเศรษฐกิจ คือ ท้องที่ที่เจริญมากกว่าจะมีแนวโน้มของการยอมรับมากกว่าและเร็วกว่า, ความแตกต่างในด้านพฤติกรรมการสื่อสาร, การมีส่วนร่วมในสังคม, ความเป็นสากล, ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม ซึ่งทั้งหมด ผู้ยอมรับเร็วจะมีมากกว่าผู้ไม่ยอมรับหรือยอมรับช้ากว่า ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ โรเจอร์ และชูเมกเกอร์(Rogers and Shoemaker, 1971) โดยสามารถแบ่งลักษณะของผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมออกเป็น 2 ประเภท คือ ผู้ยอมรับเร็วกว่า และผู้ยอมรับช้ากว่า ซึ่งสรุปลักษณะความแตกต่างของผู้ยอมรับไว้ คือ ความแตกต่างด้านสถานภาพพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจ, ความแตกต่างในด้านพฤติกรรมการสื่อสาร

2. ปัจจัยสื่อการประชาสัมพันธ์ ที่ทำให้ประชาชนที่ได้รับผลกระทบเกิดการยอมรับในการดำเนินงานโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มากที่สุดคือ สื่อการประชาสัมพันธ์ประเภท สื่อเฉพาะกิจ เป็นสื่อที่มุ่งให้ความรู้ ในเรื่องใด เรื่องหนึ่งโดยเฉพาะแก่ผู้รับสาร ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ประกอบกับการรับรู้ ข่าวสาร จากสื่อเฉพาะกิจของผู้รับสารกลุ่มเป้าหมาย จะเป็นไปด้วยความสนใจและความตั้งใจ เช่น หยิบเอกสารสิ่งพิมพ์นั้นมาอ่าน การยืนอ่านข้อความในโปสเตอร์หรือป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายประกาศข่าว ที่จะส่งผลกระทบต่อตนเองหรือชุมชน ดังนั้น การศึกษาวิจัยถึงการใช้สื่อเฉพาะกิจ ในการประชาสัมพันธ์ ให้ถูกต้องตรงจุดมากที่สุด จะส่งผลให้การประชาสัมพันธ์เพื่อการยอมรับในการดำเนินงานโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เกิดผลสำเร็จได้มากที่สุด จึงเป็นไปได้ว่า การไม่ได้รับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจดังกล่าวข้างต้นแล้ว ประชาชนจึงเลือกที่จะรับรู้ข่าวสารจากสื่อที่ตนเองสะดวกที่สุดหรือใกล้ชิด ให้ความเชื่อถือสูง และพบตัวได้ง่ายคือ สื่อบุคคล ประเภท ผู้นำชุมชน ในชุมชนของตน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขพร มาพะสกุลเจริญ (2544) ที่พบว่า การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ เลือกศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย ของกลุ่มตัวอย่าง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนิษฐ์ ศิริสุข(2539: 168) ที่พบว่า การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ในโครงการสะสมไมล์ รอยัล ออร์คิด พลัส ของบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของสมาชิกต่อ ประสิทธิภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ในโครงการสะสมไมล์ รอยัล ออร์คิด พลัส

เมื่อขยายภาพให้กว้างขึ้น ประชาชนเองได้มีการติดตามสถานการณ์ ความเคลื่อนไหวของโครงการฯ ด้วยการแสวงหา ข้อมูล ข่าวสาร ความเป็นไปของชุมชนจากบุคคลที่เชื่อถือได้ ที่ใกล้ชิด พบเห็นได้ง่ายจาก สื่อบุคคล รองลงมาก็คือ สื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริลักษณ์ ศรีบุญญ์ (2540: บทคัดย่อ) พบว่า การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทสื่อเฉพาะกิจ ประเภท สื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อโครงการอะเมซิ่งไทยแลนด์ และเป็นที่น่าสนใจได้ว่า สื่อเฉพาะกิจ ประเภท ข่าวแจก แผ่นพับ ข่าวรถไฟ ที่ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มาก แต่กลุ่มเป้าหมายกลับได้รับน้อยที่สุด ที่เป็นเช่นนี้ อาจเกิดจากการแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารไม่ถูกต้องตรงจุดหรือกลุ่มเป้าหมายแท้จริง ทั้งนี้ สื่อเฉพาะกิจ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อที่มุ่งให้ความรู้ ในเรื่องใด เรื่องหนึ่งโดยเฉพาะแก่ผู้รับสารที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ประกอบกับการรับรู้ข่าวสาร จากสื่อเฉพาะกิจของผู้รับสารกลุ่มเป้าหมาย จะเป็นไปด้วยความสนใจและความตั้งใจ เช่น หยิบเอกสารสิ่งพิมพ์นั้นมาอ่าน การยืนอ่านข้อความในโปสเตอร์หรือป้ายประกาศข่าว ที่จะส่งผลกระทบต่อตนเองหรือชุมชนนั้น ดังนั้น การศึกษาวิจัยถึงการใช้สื่อเฉพาะกิจ ในการประชาสัมพันธ์ ให้ถูกต้องตรงจุดมากที่สุด จะสามารถเลือกใช้ สื่อการประชาสัมพันธ์เพื่อการยอมรับในการดำเนินงานโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้เกิดผลสำเร็จได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สินี จงจรรย์ธรรม(2534) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพของสื่อประชาสัมพันธ์รถไฟฟ้ามหานคร บีทีเอส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เปิดรับข่าวสาร จากสื่อเฉพาะกิจ ประเภทสื่อแผ่นพับ เอกสารเผยแพร่และอินเทอร์เน็ต จึงเป็นไปได้ว่า จากการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ ดังข้างต้นแล้ว ประชาชนจึงเลือกที่จะรับรู้ข้อมูล ข่าวสารจากสื่อที่ตนเองเชื่อถือได้หรือใกล้ชิดตัวมากที่สุดคือ สื่อบุคคล หรือ ผู้นำชุมชน ในชุมชนของตนเอง

ผลการศึกษาในวัตถุประสงค์ตามข้อนี้ ได้แสดงถึงการปะทะสังสรรค์ระหว่าง ชุมชนกับหน่วยงานภายนอกและการปะทะสังสรรค์ระหว่างคนภายในชุมชนกันเอง ที่มีการสื่อสาร เป็นเครื่องมือถ่ายทอดความคิด ข้อมูล ข่าวสารและสภาพปัญหาต่างๆ การปะทะสังสรรค์เกิดขึ้นในรูปแบบการเข้าไปร่วมมือ ให้การยอมรับช่วยเหลือแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการรถไฟแห่งประเทศไทยหรือบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างโครงการฯ ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลภายนอกชุมชนที่ผู้นำชุมชนได้

เข้าไปปรับทราบ ข้อมูล ข่าวสารฯ จากนั้นผู้นำชุมชนยังแสดงบทบาทการเป็น สื่อบุคคล ที่นำข้อมูล ข่าวสารจากภายนอกนั้นมาถ่ายทอดสู่ชุมชน แสดงถึงการเคลื่อนไหว การติดต่อสัมพันธ์กันภายใน สังคมชุมชน ในทางกลับกัน การติดต่อสัมพันธ์ยังเกิดจากฝ่ายประชาชนเองที่เป็นผู้แสวงหาข้อมูล ข่าวสาร โดยการสอบถามข้อมูลจากผู้นำชุมชน ที่เป็นบุคคลที่ตนให้ความเชื่อถือ ทั้งนี้ รูปแบบการ เกิดปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว เกิดขึ้นโดยมีการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยง ช่วยให้ปัจเจกชนในชุมชนแสดง ถึงการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน ที่สำคัญยังเป็นการแสดงความคิดเห็นและเรียนรู้ความเป็นไปต่างๆ เกี่ยวกับปัญหาผลกระทบ ความเดือดร้อน การรื้อย้ายที่พักอาศัย ที่จะเกิดขึ้นกับชุมชนของตนด้วย

สรุปปัจจัยสื่อการประชาสัมพันธ์ ที่ใช้เป็นช่องทาง แหล่งในการเผยแพร่ต่อ หรือสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่ได้รับผลกระทบมีความรู้ ความเข้าใจ เกิดการยอมรับ ร่วมมือในการ ดำเนินงานโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ มี 5 ประการ ดังนี้

ปัจจัยประการที่หนึ่งจาก สื่อบุคคล ประเภท ผู้นำชุมชนหรือผู้นำทางความคิด (Opinion Leader) ซึ่งเป็นผู้รับสารที่มีอิทธิพลเหนือผู้รับสารอื่นๆหรือประชาชนในชุมชนในแนวเขตเส้นทาง รถไฟ จากนั้น ผู้นำชุมชน จะถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับรู้ รับฟังมาไปสู่บุคคลอื่นๆ ในชุมชน ที่ มีความเลื่อมใสในตัวผู้นำชุมชนนั้น ซึ่งเป็นไปตามกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่เรียกว่า การสื่อสารสองจังหวะ (Two-step flow of communication) โดยผู้นำทางความคิด ซึ่งเป็นสื่อบุคคล ที่มีบทบาทในการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารจากสื่อมวลชน ไปยังประชาชนในชุมชน เป็นไปใน แนวทางเดียวกับงานวิจัยของ ร้อยโท ดวงพร จิตรเพิ่มพูนผล(2546) เรื่อง บทบาทการนำเสนอ ข่าวสารของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ กรณีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการรับรู้ข่าวสารของ ประชาชนโดยรอบพื้นที่ พบว่า “ประชาชนได้มีการแสวงหาข่าวสาร เพื่อแก้ปัญหาในเรื่องดังกล่าว จากสื่อบุคคล คือผู้นำชุมชน มากที่สุด ประชาชนโดยรอบพื้นที่ ต้องการข่าวสารในเรื่องของ ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับชุมชน ทั้งทางบวกและลบ การแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการเวนคืนที่ดินเพิ่มเติมมากที่สุดโดยสื่อมวลชนไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ จึงต้องหันมาพึ่งพาสื่อบุคคล คือ ผู้นำชุมชน ซึ่งจะมีการสื่อสารกันได้ตลอดเวลา และการจัดประชุม กันในชุมชน” โดยลักษณะของผู้นำทางความคิดนั้น ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้มีการศึกษาสูงหรือมี ตำแหน่งทางการทำงานที่ดีกว่า ผู้นำทางความคิดอาจจะไม่ได้ เป็นผู้นำที่เป็นทางการของกลุ่มใดเลย แต่เป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดความคิดเห็นและเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยความสัมพันธ์ ระหว่างผู้นำทางความคิดและประชาชนในชุมชน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งแสดงถึง เครือข่ายทางการสื่อสารแล้ว ยังเป็นแรงผลักดันที่ก่อให้เกิดบรรทัดฐานของกลุ่มสังคม และเกิดการ สนับสนุนทางสังคม ต่อค่านิยม และความคิดเห็นต่างๆ ของแต่ละบุคคลอยู่ในสังคมนั้น ประกอบ กับประชาชนในชุมชนได้พักอาศัยอยู่ชุมชนติดต่อกันเป็นเวลานานกว่า 5 ปีขึ้นไป ได้มีความรู้สึก

ชาตินิยม มีความหวงแหน มีความพึงพอใจในชุมชนของตน มีความจงรัก ผูกพันท้องถิ่นของตนมาก มีการรวมตัวกันของกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนนั้น ไม่ยินยอม รื้อย้ายไปไหน เพราะมีค่าครองชีพค่อนข้างต่ำ ประกอบกับเป็นพื้นที่ที่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจกลางเมืองหลวง ที่สามารถประกอบอาชีพอิสระได้ง่าย เช่น รับจ้างทั่วไป ค่าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว พอมีรายได้เลี้ยงครอบครัว บางครอบครัวยังมีเงินเหลือเก็บออมไว้ส่วนหนึ่ง ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญของประชาชนในชุมชนในแนวเขตเส้นทางรถไฟของโครงการฯ

ปัจจัยประการที่สองจาก สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ ใบปลิว ข่าวแจก ได้ลงข่าวเกี่ยวกับโครงการฯ ให้ทราบ จากการประชาสัมพันธ์ทำให้ประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจได้ในระดับหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตาม สื่อมวลชนยังต้องพึ่งพาการนำข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ไปแพร่กระจายต่อประชาชนกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งการแสวงหาข้อมูล ข่าวสารของประชาชน โดยเฉพาะเริ่มมีปัญหา อุปสรรค ควรใช้การถ่ายทอดข่าวสารจากสื่อมวลชน ไปสู่ ผู้นำชุมชน เพื่อถ่ายทอดข่าวสารให้ชาวชุมชนยอมรับ ร่วมมือ ปฏิบัติตาม แต่การศึกษาวิจัย พบว่า มีการประชาสัมพันธ์น้อยมาก โดยเฉพาะไม่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ทำให้เกิดการต่อต้านขัดขืน ต่อการดำเนินงานก่อสร้างโครงการฯ อาจทำให้เกิดความล่าช้าขึ้น ไม่ทันตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังคำสัมภาษณ์ประชาชนในชุมชนในแนวเขตเส้นทางรถไฟ ที่กล่าวว่า “คิดว่าการประชาสัมพันธ์ของรถไฟ ไม่เพียงพอ มันน้อยมาก ถ้าประชาสัมพันธ์มากๆ ชาวบ้านก็พร้อมให้ความร่วมมือ” ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์การพัฒนาโครงการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ : ศึกษาเฉพาะกรณีสนามบินหนองงูเห่า ของวรรณธัญชัยวัฒนา (2537) ซึ่งพบว่า “กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา (ประชาชนจำนวน 200 คน) ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่โครงการฯ ได้รับรู้ ข่าวสาร เกี่ยวกับโครงการฯ จากสิ่งพิมพ์ ในปริมาณมากเป็นอันดับสองรองจากสื่อโทรทัศน์”

ปัจจัยประการที่สามจาก การสื่อสาร โนมินาไว ประชาชน ในการแพร่กระจายข่าวสาร นวัตกรรมหรือโครงการพัฒนา ที่สำคัญที่สุด โดยผู้นำความคิดเห็น (opinion leader) มีบทบาทสำคัญ เป็นต้นแบบ (mode) ของประชาชนในชุมชน ที่จะรับฟังความคิดเห็น ดังนั้น การโนมน้าวใจในการแพร่กระจายข้อมูล ข่าวสาร โครงการพัฒนา จะมีประสิทธิผล โดยเฉพาะถ้าการสื่อสารนั้น ผู้นำความคิดเห็นยอมรับ ร่วมมือด้วยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อชุมชน ที่ กาญจนา แก้วเทพ กล่าวถึง คุณลักษณะสำคัญของการสื่อสารในชุมชนว่า การสื่อสารในชุมชน ที่ กาญจนา แก้วเทพ (2543) กล่าวถึง คุณลักษณะสำคัญของการสื่อสารในชุมชนว่า การสื่อสารที่ อ ส ำ ร ในชุมชนเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ที่ผู้ส่งสารสามารถมีปฏิกริยา

โต้ตอบ (Interactivity) ทั้งในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการก็ได้ ทำให้สถานะของผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่ตายตัว แต่จะมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทอยู่ตลอดเวลา และมีทิศทางการไหลของข่าวสาร (Flow of Information) ที่หลากหลาย มาจากทุกทิศทาง ทำให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนและในกลุ่มประชาชนด้วยกัน ซึ่งถือเป็นการสร้างเครือข่ายทางการสื่อสารในชุมชนรูปแบบหนึ่ง

ปัจจัยประการที่สี่จาก ลักษณะของนวัตกรรมหรือรูปแบบของโครงการฯ ใหม่ ที่มีผลต่อการยอมรับ คือ ประโยชน์เชิงสัมพัทธ์ (Comparative Advantage) หมายถึง รูปแบบ ลักษณะของโครงการฯ ใหม่ ระดับของประโยชน์ ที่บุคคลรับรู้ เมื่อ บุคคล เปรียบเทียบ โครงการฯ ใหม่ นั้น กับโครงการฯ เก่า ที่มีอยู่เดิม หากบุคคล รับรู้ ทราบว่า โครงการฯ ใหม่ นั้นมีประโยชน์กว่าสิ่งที่มีอยู่เดิม หรือสามารถใช้แทนสิ่งที่มีอยู่เดิมได้ ก็มีแนวโน้มที่บุคคลยอมรับโครงการฯ ใหม่ นั้น ดังนั้น บุคคลยังรับรู้ถึงประโยชน์เชิงสัมพัทธ์ของโครงการฯ ใหม่ มากขึ้นเท่าใด อัตราการยอมรับโครงการฯ ใหม่ นั้น ก็จะยิ่งสูงขึ้นเท่านั้น ดังนั้น กลยุทธ์หนึ่งที่ยอมรับ ใช้ ในการแพร่กระจายโครงการฯ ใหม่ คือ การให้บุคคลที่เป็นที่รู้จักหรือเป็นที่ยอมรับในสังคม ยอมรับโครงการฯ ใหม่ นั้นเสียก่อน เพื่อจูงใจให้สมาชิกในสังคมรับโครงการฯ ใหม่ นั้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชา อรรถกานนท์ (2543: บทคัดย่อ) พบว่า “กลุ่มตัวอย่างชาวชุมชนให้การยอมรับต่อบริการต่างๆ ที่โครงการกำหนดและจัดไว้ให้ โดยเปรียบเทียบอัตราค่าใช้จ่ายว่าเท่ากับที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งปัจจัยการบริการ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ที่ตั้งของโครงการ องค์การในชุมชน และปัจจัยทางสังคมมีผลต่อการยอมรับต่อโครงการพัฒนาเคหะชุมชนคลองเตย” ยังเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของ อรพรรณ ลิ้มเจริญ (2537) พบว่า “ลักษณะ การรับผิดชอบและประเพณีธุรกิจมีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับ”

ปัจจัยประการที่ห้าจากปัจจัยอื่นๆ ในสื่อการประชาสัมพันธ์อื่นเพื่อให้ประชาชนที่ได้รับผลกระทบได้รับข้อมูล ข่าวสาร โครงการฯ มีการยอมรับการดำเนินงานโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คือ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ ใบปลิว ข่าวดัง ข่าวรถไฟ ที่ได้ลงข่าวเกี่ยวกับโครงการฯ ตามกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ประชาชน ได้มีความรู้ ความเข้าใจได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งผลการวิจัยในส่วนนี้ ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์การพัฒนาโครงการท่าอากาศยานสากล กรุงเทพฯ : ศึกษาเฉพาะกรณีสนามบินหนองงูเห่า ของ วรณา ธนัญชัยวัฒนา (2537) ซึ่งพบว่า “กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา (ประชาชนจำนวน 200 คน) ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่โครงการฯ ได้รับรู้ ข่าวสาร เกี่ยวกับโครงการฯ จากสื่อสิ่งพิมพ์ ในปริมาณมากเป็นอันดับสอง รองจากสื่อโทรทัศน์”

3. ปัญหา อุปสรรค ของสื่อกับการประชาสัมพันธ์เพื่อการยอมรับของประชาชน ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากผลการเปรียบเทียบระหว่าง ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ และการได้รับ ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่แตกต่างกัน จะมีการยอมรับที่แตกต่างกัน จึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า ปัญหา อุปสรรค คือ การไม่ยอมรับเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการฯ ใน 5 กรณีที่สำคัญในการวิจัยเรื่องนี้ คือ ในกรณีการก่อสร้างทางรถไฟผ่านพื้นที่อยู่อาศัยของตน, ในกรณีการมีบ้านพักอยู่ใกล้สนามบิน/โครงการฯ, ในกรณีโครงการฯ จะมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆน้อยมาก, ในกรณีการชดเชยเป็นเงิน ให้แทนการรื้อย้ายไปอยู่ที่ใหม่, ในกรณีที่มีการก่อสร้างฯ ผ่านพื้นที่พักอาศัย โดยให้ย้ายไปยังที่ทางการจัดสรรให้ใหม่

ซึ่งเมื่อขยายภาพโดยรวม ก็จะเห็นได้ว่า ในการนำเสนอ ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ มีน้อยมาก ทำให้เกิดการขาดความรู้ ความเข้าใจ ในข้อมูล ข่าวสารที่ ชัดเจนเกี่ยวกับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบการมีข่าวลือ ชาวชุมชนจึงให้ข่าวสารเอง ไปในทางที่ไม่ดี ทำให้เกิดความวิตกกังวล ถึงความไม่มั่นคง ของที่อยู่อาศัย และการประกอบอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง กระบวนการประชาสัมพันธ์โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของ ชลันทิพย์ ประดับพงษา(2543) พบว่า “ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ ที่ประชาชนได้รับ ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการข่าวสารของประชาชนทั่วไปโดยต้องการรับทราบ ข่าวสารเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคืบหน้าของโครงการฯ ที่แน่นอน และชัดเจน” ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ ผู้นำชุมชนเพชรพระราม ที่กล่าวไว้ว่า “ มีบ้านในที่ดินรถไฟ จะหาข้อมูลโครงการจากการรถไฟฯ ไม่ได้ แต่ได้รู้จาก สื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และสื่อต่างๆ สำหรับการหาข้อมูลข่าวสาร ก็ได้จาก หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เช่นเดียวกัน”

สำหรับการศึกษาวิจัย เรื่อง สื่อการประชาสัมพันธ์เพื่อการยอมรับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของประชาชนที่พักอาศัยในแนวเขตเส้นทางรถไฟและประชาชนที่พักอาศัยใกล้เส้นทางรถไฟของโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิหรือประชาชนผู้โดยสารรถไฟในเส้นทางรถไฟของโครงการฯ โดยแบบสอบถามได้มีลักษณะการยอมรับจำนวน 19 ลักษณะนั้น จะเห็นได้ว่า มีลักษณะการยอมรับของโครงการฯ ทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคต พร้อมกับเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการฯ ไปด้วยในขณะเดียวกัน เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากภาวะวิกฤตทางการประชาสัมพันธ์ คือ การรถไฟแห่งประเทศไทย อาจประสบปัญหา อุปสรรค หากส่งมอบพื้นที่ที่จะก่อสร้างโครงการฯ ได้ไม่ทันตามกำหนดเวลา เกิดความล่าช้า ซึ่งเป็นผลมาจาก

บางชุมชนในแนวเขตเส้นทางรถไฟของโครงการฯ ชัดขึ้น ไม่ยินยอม รื้อย้าย ที่พักอาศัยออกไปจากพื้นที่ที่จะก่อสร้างโครงการฯ โดยง่าย จึงจำเป็นต้องรีบดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

อย่างไรก็ตามปัญหาเกี่ยวกับการเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ พบว่ามีการให้ข้อมูล ข่าวสารน้อยมากและไม่ต่อเนื่อง ทัวถึง ประชาชนจึงมีลักษณะขาดแคลน ข้อมูล ข่าวสาร โดยเฉพาะประชาชนในชุมชนที่ได้รับผลกระทบโดยตรง มีบางชุมชนเกิดความเข้าใจผิด มีคลาดเคลื่อน เกิดข่าวลือไปในทางเสียหาย ทำให้เกิดการขัดแย้ง คือถึง ต่อต้าน ไม่ยินยอมหรือย้ายที่พักอาศัยออกไปจากแนวเขตการก่อสร้างเส้นทางรถไฟโครงการฯ โดยยังมีข้อต่อรองขอเพิ่มจำนวนเงินค่าร้อยละ มีเงื่อนไข มากยิ่งขึ้น ครอบงำที่ยังหาข้อยุติไม่ได้ ดังการสัมภาษณ์ประชาชนของชุมชน หลังโรงพยาบาลเดชา กล่าวไว้ว่า “ คิดว่าการประชาสัมพันธ์ของรถไฟ ไม่เพียงพอ มันน้อยมาก ถ้าประชาสัมพันธ์มากๆ ชาวบ้านก็พร้อมให้ความร่วมมือ ครึ่งก่อนโครงการโฮปเวลล์ ก็โดนไปครึ่งหนึ่งแล้ว ครึ่งนี้มีบางบ้าน ไม่ยินยอมยังขยายบ้านมาที่ถนนเพื่อค้าขาย” จะเห็นได้ว่า การได้รับข้อมูล ข่าวสารน้อย ไม่สามารถทำให้เกิดกระตุ้นเตือน ชักจูงให้เกิดความสนใจ ความเข้าใจ และการยอมรับเกิดขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีคุณสมบัติ เพื่อสร้างความเข้าใจ ความรู้ และความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์การของรัฐกับประชาชน เป็นการทำงานนี้ต้องการมีอิทธิพลทางความคิดและทัศนคติที่ดีของประชาชน ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ เป็นการทำงานเพื่อหวังผลในระยะยาว ที่บอกกล่าวในสิ่งที่เป็ประโยชน์ บนพื้นฐานของความจริง

[illegible]

๑. ปี น ๒ ป ต ๓ ม

ผลการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์การพัฒนาโครงการทำอากาศยานสากล  
กรุงเทพ : ศึกษาเฉพาะกรณีสนามบินหนองงูเห่าของ วรณา ธัญชัยวัฒนา(2537) ซึ่งพบว่า “กลุ่ม

ตัวอย่างที่ศึกษา(ประชาชนจำนวน200 คน) ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่โครงการฯ ได้รับรู้ข่าวสาร เกี่ยวกับโครงการฯ ผลกระทบและแนวทางการแก้ไข ปัญหาของรัฐ ยังไม่เพียงพอ”

ผลสรุปการศึกษาวิจัยนี้โดยรวมยังพบว่า ยังไม่เป็นไปตามหลักวิธีการดำเนินงานประชาสัมพันธ์และปัจจัยในการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับดังนี้ คือ

1. นักประชาสัมพันธ์ ต้องพยายามค้นหาสาเหตุที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดต่อองค์กรของรัฐ หรือการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางป้องกันไว้ก่อนที่จะมีความเข้าใจผิดเกิดขึ้น

2. ควรมีการสำรวจ วิจัยประชมติ เพื่อองค์กรของรัฐ หรือการรถไฟแห่งประเทศไทย จะได้ตอบสนองสิ่งต่างๆ ให้สอดคล้องกับความรู้สึคนึกคิดและความต้องการของประชาชน

3. ถ้ามีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มประชาชน มีความรู้ ความเข้าใจ ก็ย่อมได้รับความร่วมมือ ยอมรับและสนับสนุนการดำเนินงานโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

4. เป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารที่จะต้องจัดการเกี่ยวกับนโยบายการประชาสัมพันธ์ ให้เป็นที่เข้าใจ ยอมรับและนำไปใช้ได้จริง ตามกระบวนการประชาสัมพันธ์

5. ควรใช้การวิจัยและใช้เทคนิคการติดต่อสื่อสารที่มีจริยธรรมเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

6. จากการประชาสัมพันธ์คือ ภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์และธำรงรักษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของรัฐและประชาชน ที่อาจก่อให้เกิดความสำเร็จหรือความล้มเหลวแก่ องค์กรของรัฐ หรือการรถไฟแห่งประเทศไทย

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยในการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่มีผลต่อการยอมรับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีดังนี้

1. ปัจจัยที่เป็นเงื่อนไข หรือสภาวะการณ์โดยรวม คือ สภาพทางเศรษฐกิจ/สภาพทางสังคมและวัฒนธรรมของชุมชน การดำเนินชีวิตหรือการดำรงชีวิตของประชาชนในชุมชนนั้น

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง หรือมีประโยชน์ต่อตนเอง/ครอบครัวหรือชุมชนนั้น

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับโครงการฯ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ยอมรับ ปัจจัยด้านระบบสังคม ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของโครงการฯ ปัจจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในชุมชน

4. ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของโครงการฯ ในสายตาของผู้ที่จะใช้โครงการฯ

5. ปัจจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารบุคคล คือ ช่องว่าง/ช่องทางการสื่อสาร, ตัวกลางที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร, ลักษณะสื่อแต่ละประเภทที่มีลักษณะเฉพาะเช่น

ความเร็ว ความคงทนถาวร ความแพร่หลาย ความเร้าอารมณ์ ความเป็นเหตุเป็นผล หรือจะเป็นตัวกำหนดว่า สื่อประเภทนั้นๆ จะเหมาะแก่การให้ข่าวสารกับผู้รับสารใดมากที่สุด

6. ปัจจัยเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ขึ้นอยู่กับผู้บริหารครึ่งหนึ่งและผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ครึ่งหนึ่ง ผู้บริหารมีความเข้าใจ มีนโยบายเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์อย่างไร

วิธีการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ต้องเป็นไปในรูปของการติดต่อสื่อสารกันได้ทั้งสองทาง (Two-way Communication) สามารถนำเสนอสิ่งต่างๆ หรือที่ได้รับการพัฒนาจากองค์การหรือหน่วยงานไปสู่ประชาชน ขณะเดียวกันก็เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เมื่อประชาชนที่ได้รับผลกระทบ พบว่า ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ตนได้รับจากสื่อมวลชน ไม่ได้ตอบสนองต่อความต้องการ เช่น เรื่องผลกระทบกับชุมชน อย่างไร มีมาตรการป้องกัน และแก้ไขอย่างไร สอดคล้องกับความคิดเห็นหรือไม่ ประชาชนก็จะหันมา พึ่งพา ข้อมูล ข่าวสาร จาก สื่อบุคคล คือ ผู้นำชุมชน ซึ่งเป็นสื่อที่ประชาชน ในพื้นที่มีความใกล้ชิด ให้ความเชื่อถือ และสามารถพูดคุย สอบถาม ข้อมูล กันได้ทันที ทำให้เกิดการโต้ตอบกันได้ตลอดเวลาในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ยังมีการพูดคุยกับเพื่อนบ้าน/คนในชุมชน และเจ้าหน้าที่/ผู้รับผิดชอบโครงการฯ โดยประชาชนที่ได้รับผลกระทบ ได้มีส่วนในการสื่อสารในฐานะเป็นผู้ส่งสาร อีกบทบาทหนึ่งด้วย โดยมีทิศทางการไหลของข่าวสารใน 2 ลักษณะ คือ แบบมาจากบนลงล่าง (Top - up) และแบบแนวนอน(Horizontal) คือ จากสื่อมวลชน ไปยังประชาชนในชุมชน ในเวลาเดียวกันประชาชนในชุมชนก็อาจจะส่งข่าวไปยังเจ้าหน้าที่/ผู้รับผิดชอบโครงการฯ มายังผู้นำชุมชน และจากผู้นำชุมชน มายังประชาชน ประชาชนก็สามารถย้อนกลับไปยังผู้นำชุมชน และจากผู้นำชุมชนส่งไปยังเจ้าหน้าที่/ผู้รับผิดชอบโครงการฯ ได้โดยง่าย การสื่อสารที่เกิดขึ้นนี้เป็นการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนเอง ที่ต้องการร่วมกันแก้ไข ปัญหา และสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง สร้างจิตสำนึกต่อประโยชน์ส่วนรวมหรือประเทศชาติ

การศึกษาวิจัยนี้ยังพบว่า แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสาร ที่ได้รับเกี่ยวกับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิส่วนใหญ่ที่มากที่สุด มาจากสื่อบุคคล คือ ผู้นำชุมชนที่เป็นไปตามแนวคิดของทฤษฎีการสื่อสารสองจังหวะและทฤษฎีผู้นำทางความคิด กล่าวคือ ประชาชนในชุมชนได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากผู้นำชุมชนที่ตนให้ความเชื่อถือมากกว่า รับทราบจากสื่อมวลชน ดังที่ Wilbur Schramm(1973) ได้อธิบายการถ่ายทอดข่าวสารในลักษณะนี้ว่า ข้อมูลข่าวสารหรือความคิดใดๆ จะถูกส่งผ่านจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์/วิทยุและสิ่งพิมพ์ ไปยังผู้นำชุมชนหรือผู้นำทางความคิด ซึ่งจะเป็นผู้ถ่ายทอดต่อไปยังกลุ่มประชากรที่มีการโต้ตอบกับสื่อมวลชนต่ำ (The less active section of

population) นอกจากนี้ยังแสดงถึงอิทธิพลและบทบาทของผู้นำชุมชนในฐานะสื่อบุคคล และประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เป็นการสื่อสารแบบสองทาง สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสาร สามารถถ่ายทอดข่าวสารซ้ำในเวลาเดียวกัน สามารถสร้างความกระจ่างให้กับปัญหาที่คลุมเครือ

เนื่องด้วย ข้อมูล ข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างได้รับทราบมากที่สุดจาก ผู้นำชุมชน เพื่อนบ้าน/คนในชุมชน เจ้าหน้าที่บริษัทผู้รับเหมาฯ ซึ่งได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารร้อยละ 62.2 ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าผู้นำชุมชน เพื่อนบ้าน เจ้าหน้าที่บริษัทผู้รับเหมาฯ ต้องพบปะชาวบ้านในชุมชนต่างๆ เป็นประจำหรือบ่อยครั้ง จึงพบเห็นได้ง่าย ให้ความเชื่อถือ ให้การยอมรับ ร่วมมือ ช่วยเหลือ เนื่องจากปัญหาด้านที่พักอาศัย เป็นปัญหาด้านคุณค่า คุณภาพชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Johan Galtung เรื่องความจำเป็นพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Bio-physical Needs) ที่ประชาชนพึงได้รับ โดยที่รัฐจะต้องสนับสนุนให้ประชาชนบรรลุถึงความจำเป็นดังกล่าว โดยอาศัยการร่วมมือให้การยอมรับจากประชาชน

จะเห็นได้ว่าสื่อบุคคล ทั้งผู้นำชุมชน เพื่อนบ้าน/คนในชุมชน มีบทบาทในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไปสู่ประชาชนในชุมชนนั้น เป็นไปตามที่ผู้นำชุมชนหลังโรงพยาบาลเคหา ผู้นำชุมชนเพชรพระรามและผู้นำชุมชนโรงปูน ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ในทำนองเดียวกันโดยสรุปได้ว่า “ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนชุมชนที่เข้าร่วมประชุมในคณะทำงานฯของโครงการฯ มีบทบาทในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังจากการประชุมสู่ประชาชนในชุมชนนั้น” ผลการศึกษายังสอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารสองจังหวะ ที่สารถูกถ่ายทอดจากแหล่งสารหรือตัวผู้ส่งสารไปยังบุคคลที่เราเรียกว่า ผู้นำทางความคิด (Opinion Leader) ในที่นี้คือผู้นำชุมชน จากนั้นสารจะถูกถ่ายทอดไปยังผู้ตามความคิด นั่นคือประชาชนในชุมชน โดยผ่านกระบวนการที่เรียกว่า สังคมประกิต (Socialization) เป็นกระบวนการปะทะสังสรรค์ที่มีการถ่ายทอดแนวความคิด การมีส่วนร่วมและการยอมรับให้ความร่วมมือกันโดยมีการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในลักษณะต่างๆ

จากการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน ของชุมชนหลังโรงพยาบาลเคหา พบว่า ยังมีสื่อบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งคือ ผู้นำทางการเมืองท้องถิ่นเช่น สก. สข. และ สส. ซึ่งไม่ได้พักอาศัยอยู่ในชุมชน แต่ได้มีบทบาทในฐานะผู้นำเช่นกัน ดังคำให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ผู้ใหญ่ไม่เคยมา เขาหาว่า บุกรุก คนเรากล้ามีที่อยู่เราจะบุกรุกหรือ เราไม่ได้คือแพง เราก็ยอม เอาเงินมาให้ หมื่น 2 หมื่น ไร่ปีเดียวก็หมด แต่ที่อยู่อาศัยมันสำคัญ อาศัยตลอดชีวิต ประชาชนเดือดร้อนนอนผวาทั้งนั้น หากคำตอบไม่ได้ สก. ผุสดี ก็ช่วยเหลือมาตลอด ถ้าไม่มีแยเลย ” เนื่องจากบางชุมชนพบว่า ผู้นำที่เป็นทางการเมืองหรือผู้นำชุมชน ไม่ค่อยมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาเมื่อเปรียบเทียบกับผู้นำทางการเมืองท้องถิ่น แต่ได้รับการยอมรับ

ในชุมชน ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้นำที่เป็นทางการบางคน มีความเห็นว่า ตนเองไม่ต้องการเข้ามาเกี่ยวข้องกับ เพราะเกรงจะถูกลองว่า มีผลประโยชน์แอบแฝง เช่น การรื้อย้ายชุมชน และค่าชดเชยการรื้อย้าย ที่อาจไม่เท่าเทียมกันในแต่ละหลังหรือครัวเรือน ดังนั้น องค์การของรัฐ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ควรจะศึกษาแต่ละชุมชนให้ถ่องแท้ว่า ใครเป็นผู้นำที่แท้จริงและได้รับการยอมรับจากประชาชนในชุมชน โดยศึกษาถึงลักษณะและคุณสมบัติของบุคคลที่ได้รับการยอมรับนั้นว่าเป็นอย่างไร อาจดูได้จากความสัมพันธ์กับชุมชน การพึ่งพาอาศัยกันหรือแนวคิดผู้นำการเมืองท้องถิ่น ที่มีคุณสมบัติที่เอื้อต่อการพัฒนาชุมชน ทั้งนี้ เมื่อทราบถึงตัวบุคคลที่มีลักษณะเป็นผู้นำแท้จริง และได้รับการยอมรับจากชุมชนแล้ว จะได้ให้การติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์และประสานงานได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ในความร่วมมือ ยอมรับ ส่งเสริมสนับสนุนในการดำเนินงานก่อสร้างโครงการพัฒนาได้มากยิ่งขึ้น

Rogers และ Shoemaker (1971) ยังกล่าวอีกว่า ในกรณีที่ต้องการให้บุคคลใดๆ เกิดการยอมรับในสารที่เสนอออกไปหรือจะทำการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพที่สุด เพื่อให้มีการยอมรับสารนั้นควรที่จะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลนี้จะมีประโยชน์มากในกรณีที่ผู้ส่งสารหวังผลให้ผู้รับสารเกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับทัศนคติและพฤติกรรม Rogers (1995) กล่าวว่า การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นถ้าผู้ส่งสารและผู้รับสารมีลักษณะคล้ายคลึงกัน (Homophile) กล่าวคือ มีความเชื่อ การศึกษา ลักษณะทางสังคม และความชอบคล้ายคลึงกัน ดังนั้น การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนในครอบครัว เพื่อนบ้าน ผู้นำท้องถิ่น ซึ่งมีลักษณะเหมือนกันกับผู้รับสาร จะมีผลต่อการโน้มน้าวใจหรือการยอมรับนวัตกรรมนั้นๆ

นอกจากนี้ Rogers กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ดีในกรณีที่ผู้ส่งสาร มีความน่าเชื่อถือสูง ซึ่ง Hovland, Janis และ Kelly, (1968:21) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารหมายถึง ความสามารถหรือความเป็นผู้เชี่ยวชาญ (Competent or expertness)

และ  
ด  
ะ  
น่าไว้วางใจ (trustworthiness) กล่าวคือ ผู้ส่งสารที่มีความรู้ในเรื่องที่ตนเองทำการสื่อสารเป็นอย่างดี และมีลักษณะที่ผู้รับสารมีความเชื่อมั่นว่ามีความจริงใจ การสื่อสารนั้นย่อมมีโอกาสที่จะสัมฤทธิ์ผลในขณะเดียวกันยังพบว่า ประชาชนได้ร้องเรียนปัญหาผลกระทบ ความเดือดร้อน เสนอความคิดเห็นและติดตามข่าวสาร มาตรการการแก้ไขปัญหา ผ่านช่องทางที่เป็นสื่อบุคคลมากที่สุด เช่นเดียวกับการได้รับ ข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งได้แก่ ผู้นำชุมชน วิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนเปิดรับข่าวสารจาก สื่อที่อยู่ใกล้ตัวชาวบ้านมากที่สุด ต่อกำถึงความสำคัญของผู้นำชุมชนหรือผู้นำท้องถิ่น ตามที่ ตัญญา ตัญญาวิวัฒน์ ได้กล่าวไว้ว่า ผู้นำท้องถิ่น เป็นตัวสื่อความคิดสองทาง (Two-way

Communication) และยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสังคมประกิต (Socialization) ที่แสดงถึงการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) ระหว่างกันของคนในชุมชนในลักษณะของการถ่ายทอดและรับฟังปัญหาความเดือดร้อน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนที่พอกอาศัย

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ สิ่งที่สำคัญคือ โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่เป็นระบบการคมนาคมทางบกที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นโครงการด้านคมนาคมทางบกที่เชื่อมต่อกับโครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มียิ่งใหญ่ในระดับภูมิภาคเอเชีย ดังนั้น ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ สถานการณ์ ความเคลื่อนไหวต่างๆ ย่อมได้รับความสนใจจาก ประชาชนทั่วไป สื่อมวลชนและผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบโครงการฯ มากกว่า ข่าวที่มีผลกระทบต่อประชาชนส่วนน้อยที่ไม่ได้รับความสนใจ ในการเผยแพร่ข่าวสาร ผลกระทบและมาตรการการแก้ไขปัญหา ที่จะเกิดขึ้นโดยเฉพาะประชาชนในชุมชนแนวเขตเส้นทางรถไฟ ที่พอกอาศัยอยู่ในพื้นที่แนวเขตเส้นทางรถไฟของโครงการฯที่เป็นพื้นที่ริมทางรถไฟสายตะวันออกในปัจจุบัน ถึงแม้จะเป็นผู้รุกร้าในที่ดินของการรถไฟแห่งประเทศไทย แต่ก็ประชาชนคนไทยที่ยากจน ที่ได้อยู่อาศัยกันมานานจนเป็นชุมชน จึงทำให้ประชาชนดังกล่าวเกิดความรู้สึก ว่าตัวเองเป็นเพียงกลุ่มชนเล็กๆ ที่ด้อยค่าในสังคม ไม่น่าสนใจ จึงเกิดการต่อต้าน ขัดขืน กลายเป็นปัญหาอุปสรรค ดังคำให้สัมภาษณ์ของ ผู้นำชุมชนหลังโรงพยาบาลเดชา ที่ได้กล่าวไว้ว่า “ชาวบ้านต้องการ ค่าขนย้าย ค่ารื้อถอน เขาก็ไปให้ ไม่คือดิ้ง เขาเคยมาแจ้งข่าว แต่ไม่ใช้การรถไฟฯ ครั้งแรกแต่เป็นท่อก๊าซ สิ่งแวดล้อม ที่เข้ามาพูด หลังจากนั้นก็หายไปเลย การรถไฟฯก็เข้ามาแล้ว ก็หายไปเลย เราไม่ขัดขวางอยู่แล้ว แต่ขอให้เห็นกับคนจนบ้าง ทำอะไรให้สมดุลกันบ้าง”

ทั้งนี้ หากการรถไฟแห่งประเทศไทย ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ข่าวสาร มีมาตรการ แนวทางแก้ไขที่เพียงพอแล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดการยอมรับโครงการฯ ได้ในที่สุด

ดังนั้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มเป้าหมาย ในการยอมรับ ร่วมมือ มากที่สุดคือ สื่อบุคคล หรือ ผู้นำชุมชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ส่งสารที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับผู้รับสาร มีการดำรงชีวิต อยู่ในชุมชนเดียวกันและมีความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยที่เป็น สื่อเฉพาะกิจ คือ การประชุมร่วมกันกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ที่สามารถสื่อสารโต้ตอบกันได้โดยตรงซึ่งเป็นการพบสนทนาในลักษณะเผชิญหน้ากัน (Face-to-face communication) เพื่อสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือ สนับสนุนการดำเนินงานและติดต่อสื่อสารสร้างความใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้นำชุมชนฯและประชาชน (Collaboration) โดยเป็นการประชาสัมพันธ์ทางอ้อม (Indirect Public Relations) ซึ่งจะเสริมให้เกิดผลในการโน้มน้าวมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามหลักการปฏิบัติงานการประชาสัมพันธ์ของ บุญเลิศ ศุภคิด(2530) ได้ให้คำอธิบาย

ตลอดจนอธิบายถึงขอบเขตหน้าที่ของการประชาสัมพันธ์ว่า “การประชาสัมพันธ์” หมายถึง การดำเนินงานอย่างมีแผนโดยอาศัยการสื่อสาร 2 ทาง เพื่อโน้มน้าวความคิดเห็น ให้เข้าใจและยอมรับนโยบาย การปฏิบัติงานของสถาบันที่เกี่ยวข้อง โดยสอดคล้องกับอาจารย์ อรุณ งามดี(2527) ได้สรุปความหมายของคำว่า “การประชาสัมพันธ์ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันกับกลุ่มประชาชน และระหว่างกลุ่มประชาชนด้วยกัน วิธีการหรือการใช้เครื่องมือ สื่อเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน การอธิบาย ชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจ เกี่ยวกับโครงการฯ การปรับปรุง ส่งเสริม ความเข้าใจ อันดีระหว่างกัน การติดต่อ สื่อสารสองทาง เพื่อทราบ ความต้องการ ทัศนคติของกันและกัน”

อย่างไรก็ดี โดยที่การประชาสัมพันธ์ จำเป็นต้องใช้ วิธีการหลายรูปแบบ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการแก้ปัญหาและการรณรงค์ ส่งเสริมในแต่ละครั้งแต่ละเรื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อการโน้มน้าวใจ ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ให้ความร่วมมือ มีการยอมรับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงควรมีการใช้สื่อการประชาสัมพันธ์หลายประเภทประกอบกัน โดยเฉพาะที่สำคัญที่สุดคือ สื่อบุคคล ประเภท ผู้นำชุมชน ม ช น ห รื อ ผู้นำทางความคิด เป็นอันดับแรก

ด้วยการประชาสัมพันธ์ มีขั้นตอนที่ดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมีแบบแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องการสร้าง และธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี ระหว่างหน่วยงานฯ กับประชาชน ให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจ โดยตั้งอยู่บนรากฐานของความจริงใจและความซื่อสัตย์ ที่มีผลต่อการสนับสนุน ยอมรับ ร่วมมือในการดำเนินงานโครงการฯ การมีทัศนคติ และความเชื่อดี เกี่ยวกับโครงการฯ เป็นสิ่งสำคัญต่อกระบวนการยอมรับโครงการฯ ได้ กล่าวคือ ถ้าหากเห็นว่า โครงการฯ นั้นไม่เกี่ยวข้อง หรือมีประโยชน์ต่อตนเองแล้วจะไม่ยอมรับ ดังนั้น การที่บุคคลได้รับรู้เกี่ยวกับโครงการฯ และมีความเข้าใจถึงหน้าที่ต่อส่วนรวมหรือประเทศชาติ จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัว นับเป็นความรู้ที่ช่วยส่งเสริมส่งผลการยอมรับโครงการฯ ได้ ถ้าหากได้มีความรู้ถึงสิ่งจำเป็นในการใช้โครงการฯ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมโดยมี ข้อมูล รายละเอียดมากยิ่งขึ้น จะช่วยทำให้มีความเข้าใจดียิ่งขึ้น โดยการยอมรับเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการรับเอาสิ่งใหม่ มายึดถือปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยพฤติกรรมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการและมีระยะเวลา

ดังนั้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์จะเป็นส่วนช่วย ในการให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง มีทัศนคติที่ดี ตลอดจนความร่วมมือ ยอมรับ ระหว่างหน่วยงานหรือการรถไฟแห่งประเทศไทย กับ ประชาชน ยังสอดคล้องกับ ประจวบ อินอื้อด(2532) ได้กล่าวว่า บทบาทการ

ประชาสัมพันธ์จะมีความสำคัญมาก หากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้นมีราคาสูง หรือเกี่ยวกับสวัสดิภาพของผู้ใช้ เช่น สายการบินต่างๆ โรงแรม เป็นต้น ซึ่งจากการวิจัยนี้ โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นโครงการฯ ที่มีมูลค่าราคาสูงและมีคุณประโยชน์มากมายมหาศาล ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ย่อมมีบทบาทมาก และยังมีความสัมพันธ์กับการเกิดภาพลักษณ์โครงการฯ ซึ่งตรงกับทฤษฎีการประชาสัมพันธ์ ที่กล่าวไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ช่วยลดช่องว่างแห่งการสื่อสารในสังคม สร้างความเข้าใจในสังคม สร้างความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้เกิดการยอมรับหน่วยงานคือการรถไฟแห่งประเทศไทยหรือโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โครงการฯ เพื่อเพิ่มพูนความเชื่อถือแล้ว ผลที่ได้ก็คือ การดำเนินงานโครงการฯ ย่อมประสบผลสำเร็จตามแผนการที่กำหนด เกิดผลประโยชน์สูงสุด

**อภิปรายผล การสัมภาษณ์ประชาชนที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ที่พักอาศัยในชุมชนริมทางรถไฟในแนวเขตเส้นทางรถไฟของโครงการฯ**

โดยภาพรวมจากการสัมภาษณ์ถึง การได้รับ การติดตาม และแสวงหา ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของประชาชนที่ได้รับผลกระทบโดยตรง พบว่า สื่อการประชาสัมพันธ์ ประเภท ผู้นำชุมชน มีอิทธิพลบทบาทต่อชุมชนดังกล่าวมากที่สุด สามารถนำเสนอการอภิปรายผลสรุปของการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

### **ผลกระทบด้านการประกอบอาชีพ**

จากการสัมภาษณ์ข้างต้นจาก ผู้นำชุมชน จากการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำเป็นต้องรื้อย้ายที่พักอาศัยออกไปจากแนวเขตเส้นทางรถไฟโครงการฯ ซึ่งเดิมได้มีวิถีการดำเนินชีวิตในลักษณะการประกอบอาชีพอิสระเช่น รับจ้างหรือลูกจ้าง และค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัวส่วนมากได้ใช้พื้นที่บริเวณย่านที่พักอาศัยหรือบริเวณใกล้เคียง เป็นที่ประกอบอาชีพดังกล่าว พอมีรายได้จุนเจือในครอบครัวเพียงพอ การรื้อย้ายโยกย้ายออกไปจากพื้นที่เดิม จะทำให้ขาดรายได้ที่มีอยู่เดิม และในอนาคตยังไม่แน่ใจว่า จะสามารถประกอบอาชีพอะไรได้ ไม่มีอาชีพรองรับที่แน่นอน เพราะพื้นที่ที่ทางการจัดให้ก็อยู่ไกลจากชุมชนเมืองที่เจริญ อีกทั้ง จำนวนเงินค่ารื้อย้ายที่คาดว่าจะ

ก็ยังไม่เพียงพอต่อการซื้อบ้านใหม่ ต้องผ่อนส่งเป็นรายเดือน ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต โดยประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้เพียงชั้นประถมศึกษา/เทียบเท่า และส่วนใหญ่มีอายุมากแล้วเกินกว่าที่โรงงานฯต้องการ ก็ไม่สามารถเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมได้ ต้องอยู่บ้านเฉยๆ หอดหนทางทำมาหากินไปโดยปริยาย ที่สำคัญต้องย้ายสถานที่การศึกษาของบุตร/หลานตามไป ทำให้ต้องมีค่าใช้จ่ายที่ต้องเพิ่มมากยิ่งขึ้น



### ผลกระทบด้านความไม่มั่นคงของที่อยู่อาศัย

ประชาชนในชุมชนในแนวเขตเส้นทางรถไฟโครงการฯ เกิดการวิตกกังวลกับผลกระทบในด้านความไม่มั่นคงของที่อยู่อาศัยค่อนข้างมาก ซึ่งผลกระทบนี้ เป็นผลจากการปล่อยข่าวของนายทุนที่ให้เงินทุนมาสร้างที่อยู่อาศัยเดิม ที่ต้องการผลประโยชน์จากเงินชดเชยการรื้อย้ายที่อยู่อาศัยให้เพิ่มสูงขึ้น ว่า พื้นที่ที่จะก่อสร้างเป็นโรงแรมชั้นหนึ่งระดับห้าดาว ไม่ใช่ก่อสร้างทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบกับทางการรถไฟแห่งประเทศไทย ก็ไม่ได้ประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับประชาชนในเรื่องดังกล่าว จึงทำให้ประชาชนพูดคุย กันไปต่างๆ นานา จนเกิดเป็นความวิตกกังวลและหวาดระแวงในความไม่มั่นคงในวิถีชีวิตความเป็นอยู่

อภิปรายผลการสัมภาษณ์ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่คาดว่าได้รับผลกระทบโดยอ้อม ที่อยู่ในชุมชนใกล้เส้นทางรถไฟของโครงการฯ ในอนาคตหรือผู้โดยสารรถไฟที่สถานีรถไฟ ในเส้นทางรถไฟสายตะวันออกในปัจจุบัน

จากการสัมภาษณ์ข้างต้น จะเห็นได้ว่าเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีของการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่เป็นการถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และเกิดปฏิกิริยาตอบสนอง โดยเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two - Way Communication) นั่นคือ มีการป้อนกลับของสารจากผู้รับสาร สารที่ใช้สื่อสารนั้นมีทั้ง วังนสารและอวัจนสาร ส่วนช่องทางในการสื่อสารนั้น ซึ่ง ลาซาร์เฟลด์ (Lazarsfeld) และเมนเซล (Menzel) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพมากกว่าสื่อมวลชน เพราะการพูดคุยแบบกันเองและเป็นการส่วนตัวทำให้เกิดความคุ้นเคยระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ซึ่งจะช่วยให้ผู้ฟังยอมรับความคิดของผู้พูดได้ง่ายขึ้น การเห็นหน้ากันระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ทำให้ผู้พูดสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเรื่องที่จะพูดให้เป็นที่พอใจของผู้ฟังได้และในแง่จิตวิทยา ผู้ฟังซึ่งเป็นเป้าหมายในการชักจูงของผู้พูด ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ ผู้  
 พู ด ค ี อ  
 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการฯ ควรใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพมากกว่าสื่อมวลชน ในภาวะเร่งด่วนค่อนข้างวิกฤตินี้ กับ ประชาชน ที่ได้รับผลกระทบ โดยเร็ว เพื่อลดปัญหาอุปสรรคให้ลดน้อยลงหรือหมดไปในที่สุด

โดยภาพรวมจากการสัมภาษณ์สรุปผลได้ว่า การได้รับ การติดตามและ แสวงหา ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้รับผลกระทบโดยอ้อม พบว่า การนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ มีน้อย

มาก มีการแพร่กระจายไม่ทั่วถึง ไม่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย หรือความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ไม่น่าสนใจ เห็นควรนำเสนอด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ อย่างต่อเนื่อง ควรนำเสนอเรื่อง ประโยชน์ของโครงการฯ ที่มีต่อส่วนรวม ประเทศชาติ ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับโดยภาพรวม ผลกระทบที่คาดว่าจะมีและมาตรการ แนวทางหรือวิธีการแก้ไขผลกระทบให้มากกว่านี้ เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีต่อโครงการฯ เพื่อสร้างความร่วมมือ ขอมรับการดำเนินงานโครงการฯ ให้มีมากขึ้น ซึ่งเป็นไปในรูปของการติดต่อสื่อสารกันได้ทั้งสองทาง (Two-way Communication) ตามแนวคิดการสื่อสารสองจังหวะ ด้วยการถ่ายทอดข่าวสารในลักษณะนี้ว่า ข้อมูลข่าวสารหรือความคิดใดๆ จะถูกส่งผ่านจากสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์/วิทยุและสื่อสิ่งพิมพ์ ไปยังผู้นำชุมชนหรือผู้นำทางความคิด ซึ่งจะเป็นผู้ถ่ายทอดไปยังกลุ่มประชากรที่มีการโต้ตอบกับสื่อมวลชนต่ำ (The less active section of population)

เมื่อพิจารณาในแง่ของความต้องการรับรู้ข่าวสารของประชาชนทั่วไป พบว่าการสื่อสารประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ ไม่ต่อเนื่อง ไม่ดึงดูดความสนใจ ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน หรือประเด็นที่ประชาชนต้องการอยากรู้ ประชาชนจึงให้ข่าวเอง ซึ่งเป็นเพียงการคาดเดา ที่อาจไม่ถูกต้องตรงข้อเท็จจริง ทำให้มีความคลาดเคลื่อน บิดเบือนได้ เช่น ประเด็นความถี่หน้า การก่อสร้างโครงการฯ ผลกระทบ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานก่อสร้างโครงการฯ มาตรการแก้ไขฯ การรื้อย้าย ผลประโยชน์ที่จะได้รับ

หากมองในภาพรวมจากการสัมภาษณ์ดังข้างต้นทั้งหมด จะเห็นได้ว่าเป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ซึ่งแต่เดิมเป็นเรื่องของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับประชาชน โดยใช้การสื่อสารสองทาง ที่มีการวางแผน เป็นงานต่อเนื่องและผลระยะยาวนั้น แต่ในปัจจุบันการประชาสัมพันธ์ ได้ปรับเปลี่ยนบทบาท ที่เป็นหน้าที่หนึ่งของ ฝ่ายบริหาร (The Management Function) และถือเป็นกลยุทธ์ในการทำงานมากขึ้น โดยเข้าไปมีส่วนร่วม ในการริเริ่ม ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดัน กิจกรรมที่จะนำมาซึ่ง ภาพลักษณ์พึงปรารถนา ขององค์กร ให้เกิดมากขึ้น ซึ่งก็หมายความว่า การประชาสัมพันธ์ ได้มีโอกาสในการควบคุม เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรให้เกิดขึ้นในทิศทางที่ต้องการได้ นั่นคือ การขอมรับการดำเนินงานก่อสร้างโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

อย่างไรก็ตาม การประชาสัมพันธ์โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโครงการ มีน้อยและไม่ต่อเนื่อง จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง ตามนโยบายของการรถไฟแห่งประเทศไทย แต่เนื่องจากการดำเนินงานโครงการฯ ได้มีข้อตกลงกับบริษัท ผู้รับเหมาก่อสร้างให้ทำการสำรวจวิจัยด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจ โดยรวมก่อน การก่อสร้างแล้ว จึงไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ โดยเฉพาะในระยะการก่อสร้าง ด้วยถือว่า

เป็นการประชาสัมพันธ์ไปในขณะเดียวกันแล้ว ประกอบกับเป็นโครงการด้านคมนาคมขนส่งที่เชื่อมต่อกับโครงการที่ยิ่งใหญ่ระดับภูมิภาคในเอเชีย ที่มีภาพรวมของการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ยิ่งใหญ่เช่นกัน

**สรุปผลการสัมภาษณ์ในภาพรวมของผู้นำชุมชนหรือประชาชน ที่ได้รับผลกระทบทั้งโดยตรงและโดยอ้อม รวมทั้งผู้บริหารของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้มีการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ ผู้นำชุมชนทั้งของชุมชนที่ได้รับผลกระทบโดยตรงและได้รับผลกระทบโดยอ้อมหรือผู้โดยสารที่สถานีรถไฟในช่วงระยะทางระหว่างสถานีมักกะสัน- สถานีลาดกระบัง จำนวน 16 คน และผู้บริหารฯที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 18 คน สรุปได้ดังนี้

#### **บทบาทของสื่อบุคคล ประเภท ผู้นำชุมชน**

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชน เพื่อศึกษารวบรวมบทบาทของความร่วมมือ ยอมรับของประชาชนต่อการดำเนินงานก่อสร้างโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ประชาชนมีพฤติกรรมการยอมรับ โดยเริ่มแรกเป็นไปในลักษณะเคลื่อนไหว รวมตัวกัน ชุมชนต่อต้าน คัดค้านประทุ้ง ตามวิถีทางของชาวชุมชน ต้องการรับรู้ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของชุมชน เมื่อคณะทำงานโครงการฯ เข้าไปในชุมชนครั้งใด ก็จะมีชาวชุมชนเข้ามาห้อมล้อม ด้วยความต้องการข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของชุมชน เมื่อข่าวสาร ที่ได้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงเกิดข่าวลือต่างๆ ที่คาดการณ์ไปในทางที่ไม่ถูกต้อง จากกลุ่มย่อยในชุมชนไปยังองค์กรใหญ่ขึ้น ไปเครือข่ายสภามัธยมศึกษาและผู้นำการเมืองในท้องถิ่นนั้น เนื่องจากเป็นผลกระทบต่อคุณค่า คุณภาพชีวิตที่เป็นความเดือดร้อนในที่พักอาศัย มีความไม่มั่นคงต่อการดำรงชีวิต จึงมีความต้องการให้เจ้าของโครงการฯ เข้ามาให้ข่าวสาร ข้อมูล แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยเร็ว แต่ยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้อย่างชัดเจน ดังนั้น เพื่อสนองความต้องการ ชาวชุมชนจึงหาข้อมูล ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่างๆ จาก ผู้นำชุมชน ที่ชาวบ้านให้ความเชื่อถือ ที่อยู่ใกล้ตัวมากที่สุดเป็นหลัก จึงเห็นได้ถึง บทบาทของผู้นำชุมชน ในการเป็นผู้เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ชุมชน ได้ดีที่สุด โดยเฉพาะถ้าผู้นำชุมชน นั้น มีการยอมรับ ให้ความร่วมมือด้วยมากที่สุด

#### **ปัจจัยที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อการยอมรับ**

ปัจจัยที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ที่มีประสิทธิผลต่อการยอมรับในการวิจัยเรื่องนี้ คือ สื่อการประชาสัมพันธ์ ที่ส่งผลให้ประชาชนที่ได้รับผลกระทบได้รับข้อมูล ข่าวสาร โครงการฯ มีการยอมรับการดำเนินงานโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้สูงสุด ดังนี้

ประการแรก คือ สื่อบุคคล ประเภท ผู้นำชุมชน ด้วยการที่ชาวชุมชน ต้องการข่าวสารในเรื่องของผลกระทบที่เกิดขึ้นกับชุมชน ทั้งทางบวกและลบ โดยเฉพาะเริ่มมีปัญหา อุปสรรค ควรใช้การถ่ายทอดไปสู่ ผู้นำชุมชน เป็นอันดับแรกของชุมชนเป้าหมายหรือชุมชนที่ได้รับผลกระทบ โดยเร็ว แต่การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ พบว่า การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ยังมีน้อยมาก โดยเฉพาะไม่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย จึงก่อให้เกิดข่าวลือไปในทิศทางที่ไม่ดี เกี่ยวกับการดำเนินงานก่อสร้างโครงการฯ อาจทำให้เกิดความล่าช้าขึ้นได้ ไม่ทันตามแผนงานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ดังข้างต้น สรุปได้ว่า สื่อประชาสัมพันธ์ ที่ส่งผลมากที่สุดคือ สื่อบุคคล ประเภท ผู้นำชุมชนหรือผู้นำทางความคิด (Opinion Leader) ซึ่งเป็นผู้รับสาร ที่มีอิทธิพลเหนือผู้รับสารอื่นๆ โดยเฉพาะชาวชุมชนในแนวเขตเส้นทางรถไฟ จากนั้น ผู้นำชุมชน จะถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับรู้ รับฟังมาไปสู่ประชาชนในชุมชน ที่มีความใกล้ชิด ให้ความเชื่อถือ ในตัว ผู้นำชุมชน ซึ่งจะมี

ประสิทธิผลมาก โดยเฉพาะถ้าการสื่อสารนั้นผู้นำชุมชน ยอมรับ ร่วมมือด้วยมากที่สุดโดยมีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดความคิดเห็นและเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ตามวัตถุประสงค์ของผู้นำชุมชนได้ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำชุมชนและประชาชนในชุมชน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งแสดงถึงเครือข่ายทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์

ประการที่สอง คือ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ ใบปลิว ข่าวแจก ข่าวรถไฟ ที่ได้ลงข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการฯให้ทราบ ตามการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ประชาชน ได้มีความรู้ ความเข้าใจได้ในระดับหนึ่ง แต่ในเรื่องนี้ต้องพึ่งพาสื่อบุคคล ในการนำข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ไปแพร่กระจายต่อประชาชนกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งการติดตาม แสวงหาข้อมูล ข่าวสารของประชาชน ในเบื้องต้นด้วยสื่อการประชาสัมพันธ์ โดยมีสื่อบุคคล ช่วยในการเผยแพร่ต่ออีกช่วงหนึ่งให้ถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### **ปัญหา อุปสรรค ทางประชาสัมพันธ์ เพื่อการยอมรับ**

การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีน้อยมากและยังแพร่กระจายไม่ทั่วถึงกลุ่มเป้าหมายที่มีปัญหาแท้จริง ดังนั้น การไม่ได้รับหรือได้รับ ข้อมูล ข่าวสาร ในระดับต่ำ ประกอบกับปัจจัยที่สำคัญ โดยเฉพาะของประชาชนในชุมชนริมทางรถไฟหรือในแนวเขตเส้นทางรถไฟของโครงการฯ จาก

การที่ชาวชุมชนส่วนใหญ่ ได้พักอาศัยอยู่ในชุมชนติดต่อกันมาเป็นเวลานานกว่า 5 ปีขึ้นไป จึงมีความผูกพันชุมชนของตน หวงแหนพื้นที่ และยังเป็นพื้นที่ที่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจกลางเมืองหลวง ที่มีค่าครองชีพต่ำ ที่สามารถประกอบอาชีพอิสระหาเลี้ยงชีพได้ง่าย เช่น รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว จึงมีการรวมตัวกันจัดขึ้น ไม่ยินยอม รื้อย้ายไปไหนโดยง่าย

ผู้นำชุมชน ขาดความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติไม่ดีต่อโครงการฯ จากการที่ไม่ได้รับข้อมูล ข่าวสารที่เพียงพอ จึงส่งผลให้ชาวชุมชนไม่ให้ความร่วมมือ ยอมรับ ตามไปด้วย ที่เป็นดังนี้เนื่องจากประชาชนมีความต้องการข่าวสารในเรื่องของผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับชุมชน ทั้งทางบวกและลบ การแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการฯ เพิ่มเติมมากที่สุด แต่ไม่มีการตอบสนองความต้องการนี้ได้ จึงต้องหันมาพึ่งพาสื่อบุคคล คือ ผู้นำชุมชน ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ในระดับตำบลและไม่ทั่วถึง

ขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงลักษณะของโครงการฯ ใหม่ ที่มีผลต่อการยอมรับ คือ ประโยชน์เชิงสัมพัทธ์ (Comparative Advantage) หมายถึง รูปแบบ ลักษณะของโครงการพัฒนา ด้านคมนาคมใหม่ ระดับของคุณประโยชน์ให้ประชาชนได้รับรู้เมื่อประชาชนเปรียบเทียบโครงการพัฒนา ด้านคมนาคมใหม่นั้น กับโครงการด้านคมนาคมที่มีอยู่เดิม หากโครงการพัฒนาใหม่นั้นมีประโยชน์กว่าโครงการที่มีอยู่เดิม หรือสามารถใช้แทนสิ่งที่มีอยู่เดิมได้ ก็มีแนวโน้มที่บุคคลยอมรับโครงการพัฒนาใหม่นั้นได้ ดังนั้น ประชาชนยังรับรู้ถึงประโยชน์เชิงสัมพัทธ์ของโครงการพัฒนาใหม่มากขึ้นเท่าใด อัตราการยอมรับโครงการพัฒนาใหม่นั้น ก็จะยิ่งสูงขึ้นเท่านั้น ดังนั้น กลยุทธ์หนึ่งที่น่าสนใจ ในการแพร่กระจายโครงการพัฒนาใหม่ คือ การให้บุคคลที่เป็นที่รู้จัก ยอมรับ เชื่อถือในชุมชนคือ ผู้นำชุมชน มีการยอมรับโครงการพัฒนาใหม่ นั้นเสียก่อน เพื่อจูงใจให้ประชาชนในชุมชน มีการยอมรับโครงการพัฒนาใหม่ นั้นด้วย

### ข้อจำกัด และปัญหา อุปสรรคในการวิจัย

1. เนื่องจากการศึกษาวิจัย ต้องการศึกษาดูเฉพาะการประชาสัมพันธ์และปัจจัยสื่อการประชาสัมพันธ์ ที่นำเสนอ ข้อมูล ข่าวสาร ฯ ที่มีประสิทธิผลต่อการยอมรับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงระยะการก่อสร้างโครงการฯ เท่านั้น ซึ่งจะใช้เป็นกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในอนาคตต่อไป จึงไม่ได้เจาะลึกในรายละเอียดของปัจจัยอื่นๆ ที่อาจจะเป็นปัญหา อุปสรรค ต่อการดำเนินงานโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้

2. ช่วงเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล เป็นเวลากลางวัน ซึ่งเป็นเวลาการประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้างทั่วไป ของชาวชุมชน มีเพียงส่วนน้อยที่เป็นแม่บ้าน ที่พักอาศัยอยู่ในชุมชนช่วงเก็บข้อมูล

โดยเฉพาะผู้นำชุมชนและคณะกรรมการฯ ของชุมชนที่อยู่ในแนวเขตโครงการฯ ต้องรอเวลาใกล้ค่ำ จึงสัมภาษณ์ได้ ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ชาวชุมชนมีการชุมนุมสังสรรค์กัน ซึ่งต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ

3. จากการสังเกตพฤติกรรมโดยรวมของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากจะมีความกดดันจากการไม่ทราบข้อมูล ข่าวสาร ในสถานการณ์โครงการฯ ที่แท้จริง จึงเกิดความวิตกกังวล หวาดระแวงถึงความไม่มั่นคงของที่พักอาศัยอยู่แล้ว จึงยังไม่ไว้วางใจต่อคนแปลกหน้าภายนอกชุมชนที่เข้ามาถามเรื่องราวเกี่ยวกับที่พักอาศัยหรือชุมชนของตน ซึ่งต้องใช้เวลาการพูดคุยทำความเข้าใจอยู่นาน จึงยินยอมให้สัมภาษณ์ได้ในที่สุด

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลงานการศึกษาวิจัย

เพื่อให้ผลการศึกษานำมาซึ่งประโยชน์ เป็นแนวทางในการปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ โดยใช้ สื่อการประชาสัมพันธ์เพื่อการยอมรับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในอนาคตให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด รวมทั้งเป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายการประชาสัมพันธ์เพื่อการยอมรับของประชาชนที่ได้รับผลกระทบในโครงการพัฒนาอื่นๆ ในอนาคตที่จะมีต่อชุมชนริมทางรถไฟ ที่อยู่ในแนวเขตเส้นทางรถไฟสายอื่นๆ ที่สำคัญเพื่อส่งเสริมและพัฒนานโยบายการประชาสัมพันธ์ในด้านต่างๆ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. เสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่การประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาร่วมมือและการยอมรับ ในแนวทางที่สอดคล้องกับ การพัฒนาแบบยั่งยืนที่มี คน เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา รวมทั้งต่อยอดแนวคิดของการสื่อสารเพื่อการพัฒนาที่ สื่อบุคคล ประเภท ผู้นำชุมชน เป็นสื่อที่มีอิทธิพลและมีบทบาทต่อการโน้มน้าวใจ ชักจูงประชาชนในชุมชนได้มากกว่าสื่อมวลชน

2. จัดให้มีการฝึกอบรมหลักการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาฯ เพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจในหลักการและยุทธวิธีของการประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นแนวทาง วิธีการปฏิบัติตามหลักการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ได้รับความร่วมมือ มีการยอมรับจากผู้นำชุมชน หรือประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ได้อย่างถูกต้อง

3. ศึกษาและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากสื่อบุคคลอื่นๆ คือ เพื่อนบ้านหรือคนในชุมชน ซึ่งอยู่ในชุมชนหรือสถานการณ์เดียวกัน ที่ต้องการหาข้อมูล ข่าวสาร หากหาไม่ได้ ก็คาดเดาเอาเอง แล้วจะถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ต่างๆ ของชุมชน เช่น การดำเนินงานและความเคลื่อนไหวของการก่อสร้างโครงการฯ ให้กับคนอื่นในชุมชนเดียวกันนั้นอีกต่อหนึ่ง

4. ส่งเสริมและกระตุ้นความร่วมมือ ให้การยอมรับโครงการฯ โดยการจัดประชุมและนิทรรศการหรือกิจกรรม เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ ความเข้าใจในโครงการฯ วิธีการนี้คือ กระบวนการพัฒนาดคน ตามแนวทางการพัฒนาแบบยั่งยืน เนื่องจากการพบปะชาวบ้านโดยตรง เป็นการสื่อสารแบบ face-to-face ที่เหมาะสมและควรทำต่อเนื่อง ซึ่งย่อมต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย

5. การใช้สื่อหลากหลายรูปแบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์ นอกจากจะใช้สื่อบุคคลแล้ว การสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายกลุ่มอื่นโดยเฉพาะในส่วนกลาง เช่น กรุงเทพมหานคร ควรใช้สื่อมวลชนโดยเฉพาะโทรทัศน์ หรือหนังสือพิมพ์ เนื่องจากมีประสิทธิภาพในการกระจายข่าวสารได้ทั่วถึงมากกว่า นอกจากนี้ สื่อที่น่าสนใจและมีประโยชน์คือ แผ่นพับ ใบปลิว ขวัญแจก ขวัญร ป้ายประกาศข่าว เพราะช่วยเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร ที่เป็นรูปธรรม

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษา การยอมรับ มีส่วนร่วม ในความร่วมมือของประชาชนในเชิงคุณภาพ ตั้งแต่ ระยะเวลาการดำเนินงานก่อสร้าง ระยะการก่อสร้างและระยะการเปิดใช้โครงการฯ โดยการดำเนินการตามกระบวนการทางการประชาสัมพันธ์ และเข้าร่วมสังเกตการณ์ มีส่วนร่วมในชุมชนโดยมุ่งเน้นชุมชนที่มีปัญหา เพื่อศึกษากระบวนการ รูปแบบและลักษณะการยอมรับ ที่เกิดขึ้นจริง จะช่วยให้มองเห็นปัญหา อุปสรรค ของการประชาสัมพันธ์เพื่อยอมรับ ได้มากขึ้น

2. ผลการศึกษาเรื่องนี้ แสดงถึงความสำคัญของ ผู้นำชุมชน จึงควรมีการศึกษาถึงบทบาทและความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ และกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์เพื่อการยอมรับ ต่อ ผู้นำชุมชนหรือกลุ่มเป้าหมาย ได้อย่างไร รวมทั้งมีแนวทางวิธีการแก้ไข ปัญหา อุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อจะได้นำมาเป็น แนวทางการดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อการยอมรับโครงการพัฒนาอื่นๆ ต่อไป

3. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่อาจเกี่ยวข้องกับการยอมรับ อื่นๆ เพิ่มเติม เช่น เพศ การศึกษา อาชีพ ผลกระทบ การช่วยเหลือ ค่าชดเชย มาตรการป้องกันแก้ไขผลกระทบ ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในชุมชน ความตระหนักรู้และสำนึกถึงของชาวบ้านต่อโครงการพัฒนาฯลฯ เพื่อจะได้มองเห็นคุณลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการยอมรับของประชาชนได้หลากหลายขึ้น

4. ในเรื่องความพึงพอใจ การได้รับการยอมรับจากประชาชน ผู้สนใจ อาจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทและการทำงานของ เจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐหรือผู้รับผิดชอบโครงการ ตามกระบวนการประชาสัมพันธ์ กับบทบาทของผู้นำชุมชน ต่อการชักจูง

หรือโน้มน้าวใจ และการได้รับการยอมรับ เชื่อถือจากประชาชนในชุมชนนั้นๆ ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ สามารถนำมาใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อการพัฒนาการประชาสัมพันธ์หรือสื่อการประชาสัมพันธ์ เพื่อการยอมรับโครงการพัฒนาของรัฐอื่นๆในอนาคตต่อไป

DRPU