พฤติกรรมการรับฟังและความพึงพอใจต่อรายการและเทคนิคของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

Listening Behaviors and Satisfactions on Radio Programs and Techniques of Thailand National Radio Station

ดร. วิไลลักษณ์ สุวจิตตานนท์[1]
และดร. สุทิติ ขัตติยะ[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมการรับฟังและความพึงพอใจของผู้ฟังที่มีต่อรายการและเทคนิคของ “วิทยุกระจายเสียงแห่งชาติ ระบบ เอฟ เอ็ม ความถี่ 92.5 เม็กกะเฮิร์ตซ์ และระบบเอ เอ็ม ความถี่ 891 กิโลเฮิร์ตซ์” 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมกับพฤติกรรมการรับฟัง 3) เพื่อศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ฟังที่มีต่อรายการและเทคนิค การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่ฟังรายการของ “วิทยุกระจายเสียงแห่งชาติ ระบบเอฟเอ็ม ความถี่ 92.5 เม็กกะเฮิร์ตซ์ และระบบเอ เอ็ม ความถี่ 891 กิโลเฮิร์ตซ์” ในพื้นที่ 17 จังหวัด จำนวน 1,030 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง ได้แก่ ไค-สแควร์ การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษาสรุปว่า 1) โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามรับฟังรายการนาน ๆ ครั้ง มักฟังช่วงเวลา 19.00 - 23.00 น. และส่วนใหญ่ฟังรายการข่าวภาคบังคับ (07.00 น.และ19.00 น.) มักรับฟังรายการที่บ้านหรือขณะขับรถ พฤติกรรมการรับฟังส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ความพึงพอใจต่อรายการอยู่ในระดับมากและต่อเทคนิคอยู่ในระดับปานกลาง 2) พฤติกรรมการรับฟังไม่มีความสัมพันธ์

[1]รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร หลักสี่ บางเขน กรุงเทพมหานคร
[2] สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา กรมประชาสัมพันธ์ พญาไท กรุงเทพมหานคร

กับเพศแต่มีความสัมพันธ์กับอายุ อาชีพ การศึกษาและรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ความพึงพอใจของผู้ฟังต่อรายการและเทคนิคไม่มีความแตกต่างกันตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษาและรายได้

ABSTRACT

The purposes of this research were: 1) to explore audiences' listening behaviors and satisfaction levels on radio programs and techniques of Thailand National Radio stations (FM 92.5 MHz & AM 891 KHz); 2) to examine relationships between demography and listening behaviors and 3) to examine differences of audience's satisfaction on programs and techniques. This was a survey research that included 1,030 people who listened to the National Radio (FM 92.5 MHz & AM 891 KHz) in 17 provinces and were selected by purposive sampling. The research used descriptive statistics (percentage, average and standard deviation) and inferential statistics (chi-square, t-test and F-test or ANOVA) in order to analyze the data.

The findings were as summarized as follows. 1) In general, respondents rarely listened to the National Radio stations. Most of them listened to the News programs (7.00 am. and 7.00 pm.) at homes or driving. The level of listening behaviors was low, satisfaction of programs was high and satisfaction of technique was fair. 2) Audience's demography regarding age, occupation, education and income were related to the level of listening behaviors significantly at 0.05. 3) There were not significantly differences between the level of audience's satisfaction and demography regarding gender, age, occupation, education and income at 0.05.

Keywords: listening behavior, satisfaction and radio program

บทนำ

สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเป็นสื่อวิทยุกระจายเสียงสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีบทบาทหน้าที่เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่นโยบาย ข่าวสาร และการดำเนินงานของรัฐกับประชาชนเพื่อประโยชน์ด้านความมั่นคง เสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย เพื่อพัฒนาสังคมและประเทศให้เจริญก้าวหน้า

“วิทยุกระจายเสียงแห่งชาติ ระบบเอฟ เอ็ม ความถี่ 92.5 เม็กกะเฮิร์ตซ์และระบบ เอ เอ็ม ความถี่ 891 กิโลเฮิร์ตซ์” อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร ส่งกระจายเสียงครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานครและภาคกลาง จำนวน 9 จังหวัด และพื้นที่บางส่วนอีก 8 จังหวัด รวม 17 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม สมุทรสงคราม สมุทรสาคร สมุทรปราการ อยุธยา อ่างทอง และพื้นที่บางส่วนของสุพรรณบุรี นครนายก สระบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ราชบุรี เพชรบุรี กาญจนบุรี มีบทบาทหน้าที่กระจายเสียงด้านข่าวและเหตุการณ์ปัจจุบันระดับชาติ รวมทั้งผลิตรายการต่าง ๆ เช่น บันทึกสถานการณ์ เพื่อชีวิตเพื่อสังคม สถานการณ์ข่าวทั่วไทย หมุนตามวัน แวดวงกีฬา ลูกทุ่งประชาธิปไตย ถนนดนตรี ฯลฯ

บทบาทหน้าที่ของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจะประสบผลสำเร็จได้นั้น จะต้องผลิตรายการให้เข้าถึงผู้ฟังให้ได้มากที่สุดโดยเฉพาะผู้ฟังกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ 17 จังหวัด โดยภาพรวมรายการต่าง ๆ ของ “วิทยุกระจายเสียงแห่งชาติ ระบบเอฟ เอ็ม ความถี่ 92.5 เม็กกะเฮิร์ตซ์และระบบ เอ เอ็ม ความถี่ 891 กิโลเฮิร์ตซ์” จะต้องสอดคล้องกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ฟังเพื่อเพิ่มจำนวนและรักษากลุ่มผู้ฟังให้ได้มากที่สุด

ดังนั้น สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ จึงจัดทำโครงการสำรวจวิจัยผู้ฟัง “วิทยุกระจายเสียงแห่งชาติ ระบบเอฟ เอ็ม ความถี่ 92.5 เม็กกะเฮิร์ตซ์และระบบ เอ เอ็ม ความถี่ 891 กิโลเฮิร์ตซ์” เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการรับฟัง พฤติกรรม ความพึงพอใจของผู้ฟัง

ที่มีต่อรายการและ เทคนิคซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการผลิตรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่ง ประเทศไทย โดยการสำรวจวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมการรับฟังและความพึงพอใจของผู้ฟังที่มีต่อรายการและเทคนิคของ “วิทยุกระจายเสียงแห่งชาติ ระบบ เอฟ เอ็ม ความถี่ 92.5 เม็กกะเฮิร์ตซ์ และระบบเอ เอ็ม ความถี่ 891 กิโลเฮิร์ตซ์” 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมกับพฤติกรรมการรับฟังรายการ และ3) เพื่อศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ฟังที่มีต่อรายการและเทคนิค

สมมุติฐานของงานวิจัยนี้ คือ 1) ผู้ฟังที่มีลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับฟัง และ 2) ผู้ฟังที่มีลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อรายการและเทคนิคแตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการผลิตรายการวิทยุกระจายเสียง (radio program production) กระบวนการเลือกรับข่าวสาร (selective process) ความพึงพอใจ (satisfaction) และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (individual differences theory) ซึ่งมีรายละเอียดสังเขปดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการผลิตรายการวิทยุกระจายเสียง การผลิตรายการวิทยุกระจายเสียงต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญได้แก่ ผู้ฟัง (audience) เนื้อหา (content) วิธีเสนอ (technique of program presentation) เวลาออกอากาศ (air time) และการประเมินผล (evaluation) (บุญเกื้อ ควรหาเวช, 2533, หน้า 50-52) โดยผู้ผลิตรายการวิทยุต้องรู้จัก 1) ผู้ฟังซึ่งมักตั้งเป็นคำถามไว้ว่า ต้องการให้ใครฟัง ความรู้ของผู้ฟังอยู่ในระดับใด ภูมิหลังและความชอบของผู้ฟังเป็นอย่างไร 2) ต้องรู้จักตัวเอง ผู้ผลิตรายการต้องมีจุดมุ่งหมายว่าจะผลิตรายการเพื่ออะไร และเพื่อผู้ฟังกลุ่มใด ทั้งสองส่วนนี้จะนำไปสู่คำถามต่อไปว่าจะใช้วิธีนำเสนอรายการอย่างไร ควรออกอากาศเวลาใด ในรูปแบบใด และสิ่งที่จำเป็นในการผลิตรายการมีอะไรบ้าง เพื่อจะได้เตรียมการได้อย่างเหมาะสม และ3) ต้องรู้จักธรรมชาติของสื่อวิทยุกระจายเสียงว่ามีข้อดีและข้อด้อยอะไรบ้างเมื่อเปรียบเทียบกับสื่อมวลชนประเภทอื่น เช่น วิทยุเป็นสื่อทางเดียว การสื่อสารสองทางทำได้ยากและไม่สะดวกแม้จะมีเทคโนโลยี

มาช่วยทำให้ผู้ฟังสามารถสื่อสารกับผู้จัดรายการ ดังนั้นความง่ายสำหรับการฟังจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เมื่อผู้ฟังแล้วไม่เข้าใจจะสอบถามกลับมาได้ยาก จึงอาจปิดเครื่องรับหรือเปลี่ยนไปฟังสถานีอื่น หรือวิทยุเป็นสื่อที่มีแต่เสียง ควรพยายามทำรายการให้ผู้ฟัง ฟังแล้วเกิดภาพได้ เป็นต้น (เอื้อจิต วิโรจน์ไตรรัตน์, 2552, หน้า 127-132)

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการเลือกรับข่าวสาร การเปิดรับข่าวสาร เช่น การรับฟังรายการวิทยุ หรือ ชมโทรทัศน์ นั้น เป็นพฤติกรรมของผู้รับสารผ่านกระบวนการเลือกข่าวสาร เปรียบเสมือนมีเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งการกลั่นกรองมี 3 ชั้น (พีระ จิระโสภณ, 2532, หน้า 136-139) ได้แก่ 1) การเลือกเปิดรับหรือเลือกสนใจ (selective exposure or selective attention) เป็นแนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือมักแสวงหาข่าวสารที่สนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ขัดแย้งกับทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดเดิมของตนเอง 2) การเลือกรับรู้ (selective perception) เป็นกระบวนการกลั่นกรองชั้นต่อมา เมื่อผู้รับสารเลือกเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแล้วใช่ว่าข่าวสารนั้นจะทำให้การรับรู้ของเขาเป็นไปตามเจตนารมย์ของผู้ส่งสารทั้งหมด ผู้รับสารแต่ละคนอาจจะตีความหมายของสารแตกต่างกันตามความเข้าใจ ทัศนคติ ความเชื่อ ประสบการณ์ ภาวะอารมณ์ และ 3) การเลือกจดจำ (selective retention) เป็นแนวโน้มที่ผู้รับสารมักจะเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจหรือไม่เห็นด้วยได้ง่ายกว่า

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้แสดงออกในด้านบวกหรือลบ มีความสัมพันธ์ต่อการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง (อนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542) และความพึงพอใจเป็นผลมาจากองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ ความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล แรงผลักดันที่นำไปสู่พฤติกรรมและการกระทำและเป้าหมายที่ต้องการบรรลุในเรื่องนั้น ๆ (Mullins อ้างถึงใน สุริยา โอทยากุล, 2544 หน้า 14) ถ้าต้องการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

หน่วยงานของรัฐนั้นควรทำใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค(equitable service) 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) (Milet อ้างถึงใน เกศินี ศรีคงอยู่, 2543, หน้า 27)

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์แต่ละคนมีความแตกต่างกันอย่างมากในด้านจิตวิทยาส่วนบุคคล ความแตกต่างนี้บางส่วนมาจากลักษณะทางชีวภาพหรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่จะเป็นความแตกต่างที่มาจากการเรียนรู้ มนุษย์ที่ถูกเลี้ยงดูภายใต้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ จะเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันตามบุคลิกภาพส่วนบุคคลหรือลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ฯ ซึ่งกลายเป็นเงื่อนไขที่กำหนดพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของผู้รับสาร (De Fleur อ้างถึงใน วาทิณี สุภัทโรภาสพงศ์, 2549, หน้า 23)

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการแจกแบบสอบถามความคิดเห็นไปยังผู้ฟังกลุ่มเป้าหมายหลักของ “วิทยุกระจายเสียงแห่งชาติ ระบบเอฟ เอ็ม ความถี่ 92.5 เม็กกะเฮิร์ตซ์และระบบ เอ เอ็ม ความถี่ 891 กิโลเฮิร์ตซ์” และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 1,030 คน ในพื้นที่ 17 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม สมุทรสงคราม สมุทรสาคร สมุทรปราการ อยุธยา อ่างทอง สุพรรณบุรี นครนายก สระบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ราชบุรี เพชรบุรี และกาญจนบุรี และผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity)และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) เท่ากับ 0.8579

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำไปวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง ได้แก่ ไค-สแควร์ การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยและอภิปราย

ผลการวิจัยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาของพฤติกรรมการรับฟังและความพึงพอใจต่อรายการและเทคนิคของ “วิทยุกระจายเสียงแห่งชาติ ระบบ เอฟ เอ็ม ความถี่ 92.5 เม็กกะเฮิร์ตซ์และระบบ เอ เอ็ม ความถี่ 891 กิโลเฮิร์ตซ์” และผลการทดสอบสมมุติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาของพฤติกรรมการรับฟังและความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการรับฟังรายการ ของ “วิทยุกระจายเสียงแห่งชาติ ระบบ เอฟ เอ็ม ความถี่ 92.5 เม็กกะเฮิร์ตซ์และระบบ เอ เอ็ม ความถี่ 891 กิโลเฮิร์ตซ์” มีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามรับฟังรายการในช่วงเวลา 19.00 - 23.00 น. มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงเวลา 05.00 - 08.00 น. ส่วนช่วงเวลาที่มีการรับฟังน้อยที่สุดคือ 12.00 - 16.00 น. และเป็นช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ฟังมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการติดตามฟังรายการในลักษณะของการฟังนาน ๆ ครั้งมากที่สุด รองลงมาคือฟังเฉลี่ยสัปดาห์ละ 3-4 วัน และฟังโดยบังเอิญน้อยที่สุด ส่วนสถานที่ที่รับฟังมากที่สุด คือ ที่บ้าน รองลงมา คือ ในรถยนต์ ซึ่งสอดคล้องกับกิจกรรมที่ทำในขณะรับฟังรายการ พบว่า รับฟังขณะขับรถมากที่สุด รองลงมา คือ ขณะทำงานบ้าน ทำอาหาร

ในการจัดระดับพฤติกรรมการรับฟัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการฟังในระดับต่ำ รองลงมา อยู่ในระดับปานกลางและน้อยที่สุดคือในระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อรายการและเทคนิค ของ “วิทยุกระจายเสียงแห่งชาติ ระบบเอฟ เอ็ม ความถี่ 92.5 เม็กกะเฮิร์ตซ์และระบบ เอ เอ็ม ความถี่ 891 กิโลเฮิร์ตซ์” พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อรายการอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีความพึงพอใจต่อเทคนิคในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมุติฐาน

1. พบว่าลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับฟัง แต่มีความสัมพันธ์กับอายุ อาชีพ การศึกษาและรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. พบว่าลักษณะทางประชากรของผู้ฟัง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษาและรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ฟังต่อรายการและเทคนิคไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามหรือกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการรับฟังในระดับต่ำ เพศของผู้ฟังไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับฟังแต่ อายุ อาชีพ การศึกษาและรายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับฟังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้ฟังต่อรายการอยู่ในระดับมากขณะที่ต่อเทคนิคอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ฟังมีลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษาและรายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อรายการและเทคนิคไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากรายการวิทยุกระจายเสียงที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารควรเป็นรายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับชีวิตของผู้ฟังไม่มากก็น้อย เพื่อทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมเมื่อรายการของ “วิทยุกระจายเสียงแห่งชาติ ระบบเอฟ เอ็ม ความถี่ 92.5 เม็กกะเฮิร์ตซ์ และระบบ เอ เอ็ม ความถี่ 891 กิโลเฮิร์ตซ์” เป็นรายการที่เสนอข้อมูลและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้คนในสังคม จึงสามารถเข้าถึงผู้ฟังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเท่าเทียมกันโดยไม่ได้คำนึงถึงอายุ อาชีพ การศึกษาและรายได้ จึงปรากฏว่าผู้ฟังพึงพอใจต่อรายการในระดับมากและไม่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรดังกล่าว

ส่วนความพึงพอใจต่อเทคนิคอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการกระจายเสียงในระบบ เอ เอ็ม สามารถส่งไปได้ไกลแต่คุณภาพเสียงจะไม่ค่อยชัดเจน ในขณะที่ระบบ เอฟ เอ็ม คุณภาพเสียงชัดเจนแต่ส่งไปได้ไม่ไกลนัก จึงอาจจะทำให้ผู้ฟังที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลรับสัญญาณได้ไม่ชัดเจน และการผลิตรายการวิทยุกระจายเสียงต้องใช้เสียงพูด เสียงดนตรี และเสียงประกอบอย่างเหมาะสม

ถ้าการนำเสียงทั้งสามประเภทมาใช้ในการผลิตรายการไม่ได้คำนึงถึงหลัก รู้ผู้ฟัง รู้ข่าวสารข้อมูล รู้วัตถุประสงค์รายการรู้ความสามารถและขีดจำกัดของผู้ผลิตแล้ว ก็จะทำให้การผลิตรายการไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้รับฟัง โดยเฉพาะการวางแผนและจัดการ เช่น เวลาที่กำหนดออกอากาศ ความยาวของรายการ เครื่องมือและกำลังคน เพื่อนำมาร่วมพิจารณาในการใช้เสียงทั้งสามประเภทให้เหมาะสมโดยคำนึงถึงผลว่าให้รายการน่าฟังที่สุดตรงเป้าหมายที่ตั้งไว้และสามารถดำเนินการได้ในความเป็นจริง (เอื้อจิต วิโรจน์ไตรรัตน์, 2552, หน้า 133 - 137) ดังนั้น “วิทยุกระจายเสียงแห่งชาติ ระบบเอฟ เอ็ม ความถี่ 92.5 เม็กกะเฮิร์ตซ์และระบบ เอ เอ็ม ความถี่ 891 กิโลเฮิร์ตซ์” อาจไม่สามารถใช้อุปกรณ์ กำลังคนและการบริหารจัดการเสียงดังกล่าวให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ฟังได้มากพอ

นอกจากนี้การที่สถานีวิทยุกระจายเสียงมีจำนวนมาก เกิดสภาวะการแข่งขันกันเชิงธุรกิจเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ฟังให้มากที่สุดในขณะที่ “วิทยุกระจายเสียงแห่งชาติ ระบบ เอฟ เอ็ม ความถี่ 92.5 เม็กกะเฮิร์ตซ และระบบเอ เอ็ม ความถี่ 891 กิโลเฮิร์ตซ์” เป็นสถานีวิทยุกระจายเสียงของรัฐ ดำเนินการภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ จึงอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้การรับฟังอยู่ในระดับต่ำ ดังที่ ยุทธนา สาริยา (2527, หน้า 157) พบว่า 1) ผู้ฟังมีความอยากรู้ อยากเห็นสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ 2) มีความรู้สึกเบื่อง่ายและมักไม่มีความอดทน ดังนั้นภาพที่ใช้หรือการดำเนินเรื่องจึงไม่ควรยืดยาด ควรมีความกระชับและเข้าใจง่าย 3) ไม่มีเวลาคิดหาเหตุผลและวิเคราะห์เรื่องที่น่าสนใจจึงไม่ควรซับซ้อนมาก 4) มีความสนใจเรื่องผลประโยชน์หรือรายได้ หากเป็นเรื่องที่มีหนทางทำให้เกิดรายได้ก็จะรู้สึกสนใจ 5) ผู้ฟังจะมีความคิดว่าเรื่องราวที่ได้รับฟังมีมูลความจริง 6) ผู้ฟังจะมีความสนใจเรื่องใกล้ตัวและท้องถิ่น 7) รายการที่น่าสนใจไม่ควรมีหลายประเด็นในขณะเดียวกันและ 8) ผู้ฟังชอบรายการที่สนุก ดังนั้นควรสอดแทรกความบันเทิงไว้ด้วยแล้วค่อย ๆ แทรกเนื้อหา ดังนั้นการผลิตรายการจึงควรมีเทคนิคในการใช้เสียงเพื่อเรียกความสนใจและความพึงพอใจ เนื่องจากวิทยุกระจายเสียงไม่มีภาพ ดังนั้นการใช้เทคนิคเสียงประกอบจึงเป็นสิ่งสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน

1. ด้านบุคลากร กรมประชาสัมพันธ์ควรจัดหาบุคลากรที่มีคุณวุฒิด้านสื่อสารมวลชนและมีบุคลิกภาพเหมาะสมมาผลิตรายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กร

2. ด้านงบประมาณ กรมประชาสัมพันธ์ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาด้านรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยให้สนับสนุนและสนองภารกิจทางสื่อมวลชนด้านวิทยุกระจายเสียงอย่างเต็มที่

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ กรมประชาสัมพันธ์ควรให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ทางเทคนิคที่ทันสมัยและเหมาะสมการปฏิบัติงาน

4. ด้านการพัฒนาสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ควรเปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการผลิตและพัฒนารายการ และปรับเปลี่ยนรูปแบบรายการให้สอดคล้องกับบทบาทภารกิจหน้าที่ นอกจากนี้ควรจัดทำแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์เครื่องมือให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัยมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยจากหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนที่ใช้เวลาในการผลิตรายการและออกอากาศที่ “วิทยุกระจายเสียงแห่งชาติ ระบบเอฟ เอ็ม ความถี่ 92.5 เม็กกะเฮิร์ตซ์ และระบบเอเอ็ม ความถี่ 891 กิโลเฮิร์ตซ์” เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพของรายการและนำเสนอผลมาพัฒนาการจัดทำรายการให้สอดคล้องกับรูปแบบวิทยุกระจายเสียง

2. ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้ฟังที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของ “วิทยุกระจายเสียงแห่งชาติ ระบบ เอฟ เอ็ม ความถี่ 92.5 เม็กกะเฮิร์ตซ และระบบ เอ เอ็ม ความถี่ 891 กิโลเฮิร์ตซ์” เพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณภาพของรายการให้สอดคล้องกับรูปแบบรายการและความต้องการของผู้ฟัง

3. ควรมีการศึกษาและวางแผนสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานเพื่อเพิ่มความนิยมของผู้ฟัง

บรรณานุกรม

เกศินี ศรีคงอยู่. (2543). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญเกื้อ ควรหาเวช. (2533). *การผลิตรายการวิทยุกระจายเสียง: เอกสารคำสอนวิชาเทคโน 312 วิทยุโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ผลิตเอกสารและคำถามมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พีระ จิระโสภณ. (2537). *การศึกษารูปแบบรายการโทรทัศน์การศึกษาที่เหมาะสมสำหรับเยาวชนในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยุทธนา สาริยา. (2527). *การใช้วิทยุเพื่อการศึกษา: เอกสารการสอนวิชา ศล. 337*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะศึกษาศาสตร์.

วาทิณี สุภัทโรภาสพงศ์. (2549). *ทัศนคติและความพึงพอใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการฟังรายการวิทยุคลื่นเมืองไทยแข็งแรง F.M. 99.0 MHz.ของผู้ฟังในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา. (2546). *วิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ.

สุริยา โอทยากุล. (2544). *การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อนและหลังการรื้อระบบองค์การ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

เอื้อจิต วิโรจน์ไตรรัตน์. (2552). ผลิตรายการวิทยุอย่างไรให้น่าฟัง. ใน *79 ปี สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: เปเปอร์เฮ้าส์.

McQuail, D. (1994). *Mass communication theory: an introduction* (4th ed). Beverly Hills: Sage Publication.