

ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมกิจการของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก (ททบ.)

The Satisfaction of Visitors on the Activities of the Royal Thai Army Radio and Television

ธีราภรณ์ กลิ่นสุคนธ์* และ นันทิตา ผลผลา²

Thiraporn Glinsukon^{1*} and Nantita Polpala²

¹อาจารย์ประจำวิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ถนนพหลโยธิน ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

²นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต
ถนนพหลโยธิน ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

^{1*}Lecturer of College of Communication Arts, Rangsit University, Phahonyothin Rd., Lak-hok, Patumthani, Thailand 12000

²Undergraduate student in Bachelor of Arts (Communication Arts) of College of Communication Arts, Rangsit University,
Phahonyothin Rd., Lak-hok, Patumthanee, Thailand 12000

*Corresponding author, E mail: thiraporn_glinsukon@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมกิจการของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก (ททบ.)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมกิจการของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 135 คน และใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมาเยี่ยมชม คือ เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประกอบการศึกษา กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์และประสบการณ์จากการมาเยี่ยมชมในเรื่องกระบวนการทำงานสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ตามลำดับ 2) ด้านความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านขั้นตอนของกิจกรรม ด้านการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนของกิจกรรม และด้านการให้บริการ ตามลำดับ กล่าวคือ 2.1) ด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.14 โดยพึงพอใจในประเด็นสตูดิโอและห้องปฏิบัติการการออกอากาศ มีการออกแบบมีความทันสมัยและดึงดูดความสนใจ 2.2) ด้านขั้นตอนของกิจกรรม อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.13 โดยพึงพอใจประเด็นความน่าสนใจในแต่ละจุดที่เข้าเยี่ยมชม ได้แก่ สตูดิโอ 3 การออกอากาศสดรายการคุยข่าวสิบโมง ห้องตัดต่อ ห้องส่งสัญญาณห้องควบคุมการออกอากาศ และ 2.3) ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.09 โดยพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ดูแลขณะเยี่ยมชมมีบุคลิกภาพที่ดี เป็นที่น่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทที่ดีในการให้บริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การเยี่ยมชม สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก

Abstract

This research was conducted through a questionnaire, and used a method of data collection. The simple used of the survey consisted of 135 peoples at Royal Thai Army Radio and Television. Data analysis included these statistics – percentage, means, and standard deviation. The results of the research are as follows: 1) the samples were consisted of more females than males, aged 21-30 years with a bachelor's degree. For the reasons, they chose to visit here because they expect to bring knowledge acquired from their studies which the samples received the benefits and the experiences from visiting the work process of the Royal Thai Army Radio and Television Station respectively. 2) The satisfaction of visitors who have visited the activities of the Royal Thai Army Radio and Television was in aspects of the places, procedure of activities and services. The overall of satisfaction is high, has an average 4.12 points. Considering the details, it was found that the samples were most satisfied of the places, followed by the procedure of activities and services which can be concluded as follows:

2.1) The places with high level of samples satisfaction received an average of 4.14 points. They were satisfied with the broadcast studio and laboratory which have modern and attractive designs.

2.2) On the procedure of activities, The high level of samples satisfaction was at an average of 4.13 points. They were interested in each of the places visited including 3rd studio, the live broadcast of the news at ten o'clock, the editing room, a transmitter room and a control broadcast room.

2.3) The services with high level of samples satisfaction received an average of 4.09 points. They were satisfied with the staffs who have great personality, credibility, good interpersonal and good manners of service respectively.

Keywords: Satisfaction, Visiting, The Royal Thai Army Radio and Television

1. บทนำ

สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกได้เปลี่ยนแปลงเป็นสถานีโทรทัศน์บริการสาธารณะเพื่อความมั่นคง จากบริบทของกิจการโทรทัศน์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2551 ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) นับเป็นช่วงเวลาสำคัญที่ทำให้ต้องปรับตัวในการให้บริการสถานีโทรทัศน์เข้าสู่การเป็นสถานีโทรทัศน์บริการ

สาธารณะเพื่อความมั่นคง บทบาทของสถานีโทรทัศน์บริการสาธารณะเพื่อความมั่นคง ที่เปลี่ยนแปลงไป สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกได้ปรับรูปแบบ เพิ่มรายการประเภทสาระความรู้มากขึ้น เน้นการผลิตรายการด้วยตนเอง และใช้ศักยภาพของเครื่องมือที่มีช่วยการแจ้งเตือนภัยร่วมกับส่วนราชการผู้รับผิดชอบเมื่อเกิดภัยพิบัติที่มีผลต่อสังคมส่วนรวม สร้างความมั่นคงปลอดภัยให้ประชาชน และยึดถือประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ (หนังสือที่ระลึกครบรอบ 57 ปี สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก , 2558)

แผนกสื่อสารองค์กรมีหน้าที่ 1) สรุปรวบรวม ข่าวสารประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับห้องและมี กระทบต่อ สถาบันวิทยุ โทรทัศน์กองทัพบกและข่าวอื่นๆ ที่มี ประเด็นสำคัญ โดยมีการรวบรวมจากหนังสือพิมพ์ข่าว วงการจากสื่อมวลชน เป็นต้น 2) การส่งข่าวแจก จัดทำ ข่าวแจกสื่อมวลชน ทั้งในกรณีปกติและแก้ไขตามความ เข้าใจผิด 3) การต้อนรับบุคคลของคณะผู้บริหาร รวมทั้ง การเฝ้ารับเสด็จฯ และการดูแลสื่อมวลชน 4) จัดทำ กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น กิจกรรมรับบริจาคโลหิต ร่วมกับ โรงพยาบาลศิริราช และ กิจกรรมช่วยเหลือ ทหารที่บาดเจ็บและเจ็บป่วยจากการปฏิบัติหน้าที่ ณ โรงพยาบาลทหารผ่านศึก 5) จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น วารสาร, หนังสือครบรอบวันสถาปนา, ปฏิทิน ประจำปี, เสียงตามสาย และจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ภายใน 6) จัดเจ้าหน้าที่สนับสนุนภารกิจการบินที่ภาพ นิ่งทั้งกิจกรรมภายในและภายนอก 7) การเข้าร่วมพบปะ สื่อมวลชนเพื่ออวยพรเนื่องในโอกาสต่างๆ และ 8) จัด ทำกิจกรรมเยี่ยมชมกิจการ (ตารางสรุปแผนการปฏิบัติงาน ของแผนกสื่อสารองค์กร, 2558)

อีกทางหนึ่งสถาบันวิทยุ โทรทัศน์กองทัพบกได้ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านหลายช่องทาง เช่น ฝ่ายข่าว ฝ่ายรายการ ฝ่ายวิทยุ ฝ่ายเทคนิคที่เป็นฝ่ายการ ดำเนินการการผลิตเว็บไซต์ โดยแผนกสื่อสารองค์กรจะ เป็นฝ่ายผลิตข่าว และส่งเพื่อเผยแพร่ผ่านช่องทางที่มีอยู่ นอกจากนี้ สถาบันวิทยุ โทรทัศน์กองทัพบกยังมีในส่วน ของสื่อเครือข่าย เช่น วิทยุกองทัพบก และวารสาร กองทัพบก ซึ่งในส่วนนี้จะสามารถประชาสัมพันธ์ ให้กับหน่วยขึ้นตรงกองทัพบกทั่วประเทศได้รับทราบ ข่าวสาร และอีกช่องทางที่สำคัญ คือ การส่งข้อมูลหรือ ข่าวที่ต้องการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ประกาศข่าว พิธีกร ประชาสัมพันธ์ผ่านรายการต่างๆ หรือการทำ ตัวอักษรวิ่งเปิดในรายการต่างๆ ของสถาบันวิทยุ โทรทัศน์ กองทัพบก ซึ่งถือเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่มีผู้รับชมเปิด

ก็จะเห็นความเคลื่อนไหวของต่างๆ ของ สถาบันวิทยุ โทรทัศน์กองทัพบก สำหรับการประชาสัมพันธ์ ภายนอกที่ถือว่าเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่เป็นการส่งเสริม ภาพลักษณ์ที่ดีและถือเป็นความภาคภูมิใจของสถาบัน วิทยุ โทรทัศน์กองทัพบกนั้น คือ กิจกรรมเยี่ยมชม กิจการต่างๆ ของสถาบันวิทยุ โทรทัศน์กองทัพบก ซึ่ง สถาบันวิทยุ โทรทัศน์กองทัพบกเปิดโอกาสให้หน่วยงาน องค์กรภายนอกไม่ว่าจะเป็น สถานศึกษา หน่วยงาน ต่างๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน รัฐวิสาหกิจ รวมถึงบุคคลทั่วไป ที่มีความสนใจ ได้เข้ามาเยี่ยมชมและเรียนรู้การ ปฏิบัติงานโดยไม่มีการเสียค่าใช้จ่าย กิจกรรมเยี่ยมชม ถือได้ว่าเป็นการประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับชมมีต่อ การทำงานของสถาบันวิทยุ โทรทัศน์กองทัพบก อีกทาง หนึ่งด้วย (มุสตี เต็มยอด, รองหัวหน้าแผนกสื่อสาร องค์กร, สถาบันวิทยุ โทรทัศน์กองทัพบก, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2558)

กิจกรรมเยี่ยมชมกิจการ ของสถาบันวิทยุ โทรทัศน์กองทัพบกเริ่มจัดทำขึ้นครั้งแรกเมื่อปี เครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ภายนอกที่ทางองค์กร ต้องการเปิดให้ผู้ที่สนใจเข้ามาศึกษาดูงานภายในองค์กร โดยมีมีคณะเข้ามาเยี่ยมชม แผนกสื่อสารองค์กรจะจัด เจ้าหน้าที่ลงมาต้อนรับและนำคณะเยี่ยมชมไปยังห้อง รับรองชั้น 10 ซึ่งห้องรับรองสามารถรองรับผู้เยี่ยมชม ได้โดยประมาณ 50 คน ในการพาเยี่ยมชมเจ้าหน้าที่ สื่อสารองค์กรเป็นผู้นำเยี่ยมชมและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมงในการเยี่ยมชมการทำงานต่างๆ ของ สถาบันวิทยุ โทรทัศน์กองทัพบก สำหรับผู้ดูแลคณะเยี่ยมชม จะประกอบไปด้วย รองหัวหน้าแผนกสื่อสารองค์กร และเจ้าหน้าที่แผนกสื่อสารองค์กร โดยขั้นตอนในการ เยี่ยมชมมีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 รองหัวหน้าแผนกสื่อสารองค์กร กล่าวให้การต้อนรับคณะเยี่ยมชม และเจ้าหน้าที่กล่าวถึง

ประวัติความเป็นมาของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก และเจ้าหน้าที่จัดให้คณะเยี่ยมชมทำกิจกรรมโดยมีการเล่นเกมรวมถึงถามตอบความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก และแจกของที่ระลึกให้กับคณะเยี่ยมชมทุกท่าน โดยจะใช้เวลากับกิจกรรมในส่วนนี้ประมาณ 60 นาที

ขั้นตอนที่ 2 รองหัวหน้าแผนกสื่อสารองค์กร และเจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร 3 คน นำเยี่ยมชม สตูดิโอ 3 ซึ่งเป็นสถานที่ถ่ายทำรายการลุยข่าวสิบโมง และรายการเรื่องเล่าชาวบ้าน ซึ่งเป็นรายการสด เพื่อให้คณะผู้เยี่ยมชมได้เห็นถึงกระบวนการการผลิตและออกอากาศรายการโทรทัศน์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก โดยจะใช้เวลาในส่วนนี้ประมาณ 60 นาที

ขั้นตอนที่ 3 รองหัวหน้าแผนกสื่อสารองค์กร และเจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร 3 คนนำคณะเยี่ยมชม ไปยังห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องเป็นผู้ให้ความรู้และอธิบายขั้นตอนการทำงานโดยละเอียด โดยจะใช้เวลาในการเยี่ยมชมแต่ละห้องประมาณ 20 นาที ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน คือ การได้เห็นถึงการปฏิบัติงานจริงเห็นกระบวนการการผลิตและออกอากาศรายการ ทำให้ผู้เยี่ยมชมเห็นภาพของการทำงานได้ชัดเจนและสามารถนำไปประกอบการเรียนรู้ที่ได้รับไปใช้ประกอบกับการศึกษา หรือใช้ประกอบการทำงานได้อีกด้วย

จากที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมกิจการในด้านขั้นตอนของกิจกรรม ด้านสถานที่ และการให้บริการของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกอย่างไร เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของผู้เยี่ยมชม เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมเยี่ยมชม ตลอดจนเสนอแนะให้กับฝ่ายสื่อสารองค์กร สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก นำไปประยุกต์ใช้ให้กิจกรรมเกิด

ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลจากการศึกษาวิจัย ในครั้งนี้จะสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และสร้างรูปแบบกิจกรรมเยี่ยมชมกิจการได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมกิจการของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมกิจการของสถานีวิทยุโทรทัศน์

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัย คือ ผู้มาเยี่ยมชมกิจการ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก จำนวน 714 คน ได้แก่ นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต และนักศึกษาวิทยาลัยสยามธุรกิจ ในพระอุปถัมภ์ (รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี, 2557) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเหตุผลในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เพราะเป็นกลุ่มที่เข้ามาเยี่ยมชมกิจการสถานี ฯ ในช่วงเวลาระยะเวลาของการดำเนินการวิจัย คือ ระหว่างเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม พ.ศ. 2558

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมกิจการของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก

ทำการทดสอบเครื่องมือในการวิจัย โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญประจำหลักสูตรและผู้เชี่ยวชาญจากสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกเป็นผู้ตรวจสอบความ

เที่ยงตรงของเนื้อหาและลักษณะของภาษาที่ใช้ จากนั้นได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบมา ปรับปรุงภาษาที่ใช้ ตัดข้อคำถามให้เข้าใจง่ายขึ้น และ ทำการทดลองใช้แบบสอบถาม ด้วยการ (Try Out) เป็นจำนวน 14 ชุด กับแผนกสื่อสารองค์กร ซึ่งถือเป็น ฝ่ายที่ดูแลกิจกรรมการเยี่ยมชม ก่อนนำไปเก็บ รวบรวมข้อมูลกับบุคคลที่เข้าเยี่ยมชม ณ สถานีวิทยุ โทรทัศน์กองทัพบกในช่วงเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม พ.ศ. 2558 และประมวลผลข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้เยี่ยมชมเป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.15 โดยมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ร้อยละ 71.11 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 48.15 เหตุผลที่เลือกมาเยี่ยมชมสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประกอบการ ศึกษา ร้อยละ 31.98 และประโยชน์และประสบการณ์ ที่ได้รับจากการมาเยี่ยมชมสถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก คือ กระบวนการทำงานสถานีวิทยุ โทรทัศน์กองทัพบก ร้อยละ 33.06

ด้านความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อ กิจกรรมเยี่ยมชมของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านขั้นตอนของ กิจกรรม และด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนของ กิจกรรม ที่ค่าเฉลี่ย 4.13 และด้านการให้บริการ ที่ ค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

ด้านสถานที่โดยรวมพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.14 พบว่า มีความพึงพอใจในเรื่อง สถิติโอและห้องปฏิบัติการการออกอากาศ มีการ ออกแบบที่ทันสมัยดึงดูดความสนใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมา คือ การนำเยี่ยมชมแต่ละจุด ช่วยสร้างประสบการณ์จริงแก่ผู้เยี่ยมชม ที่ค่าเฉลี่ย 4.12 และในเรื่องสถานที่สามารถรองรับ ผู้เข้าชมได้ เพียงพอ ที่ค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนของกิจกรรมโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.13 พบว่า มีความพึงพอใจใน เรื่องความน่าสนใจในแต่ละจุดที่เข้าเยี่ยมชม ได้แก่ สถิติโอ 3 ออกอากาศสดรายการคุยข่าวสิบโมง ห้อง ตัดต่อห้องส่งสัญญาณ ห้องควบคุมการออกอากาศ มากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมา คือ การมอบของที่ ระลึกแสดงถึงความเป็นองค์กร และเพียงพอต่อ จำนวนผู้เยี่ยมชม ที่ค่าเฉลี่ย 4.14 และเนื้อหา/ความรู้ที่ ได้รับตรงตามวัตถุประสงค์ของการเยี่ยมชม ที่ค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการโดยรวมพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.09 พบว่า พึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ดูแลขณะเยี่ยมชมมีบุคลิกภาพที่ดี เป็นที่ น่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทที่ดีในการ ให้บริการมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เช่น ใช้ ภาษาที่เหมาะสมกับกลุ่มเยี่ยมชม ที่ค่าเฉลี่ย 4.12 และ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสาร ถ่ายทอด และ ให้ข้อมูลองค์กรได้อย่างชัดเจน เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ และ เจ้าหน้าที่ มีการใช้เสียง จังหวะ และลีลาในการพูด เช่น มีการ เน้นเสียงหนักเบา พูดจาชัดถ้อยชัดคำ ที่ค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ

5. การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมกิจการของสถานีวิทยุโทรทัศน้กกองทัพบก” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมกิจการของสถานีวิทยุโทรทัศน้กกองทัพบกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมา คือ ขั้นตอนของกิจกรรม และการให้บริการตามลำดับ โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบรายละเอียดดังนี้

ด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในประเด็นสตูดิโอ และห้องปฏิบัติการการออกอากาศมีการออกแบบที่ทันสมัยดึงดูดความสนใจ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสถานที่ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ดีต้องช่วยส่งเสริมให้ผู้ที่ต้องการมาเรียนรู้เข้าใจ และตอบสนองต่อข้อมูลความรู้ที่ต้องการจะได้รับได้ ซึ่งสถานีวิทยุโทรทัศน้กกองทัพบกเป็นสถานที่ที่เหมาะสมแก่การเรียนรู้เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมีห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย และเปิดโอกาสให้ผู้เยี่ยมชมได้เข้ามาศึกษาดูงานเกี่ยวกับกระบวนการผลิตรายการ โทรทัศน์ รายการข่าว กระบวนการควบคุม และส่งสัญญาณ ออกอากาศ ซึ่งจะช่วยสร้างประสบการณ์จริงแก่ผู้มาเยี่ยมชมได้ สอดคล้องกับแนวคิดของกรมวิชาการ (2545) และธีรศักดิ์ ลิขิตวัฒน์ เศรษฐ (2545) ได้กล่าวว่า แหล่งเรียนรู้ช่วยทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกเพิ่มพูนทักษะประสบการณ์ สร้างสถานการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจความคิดรวบยอดได้ง่ายขึ้น ทำให้ผู้เรียนสามารถมองเห็นสิ่งที่กำลังเรียนรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรม และทำให้เกิดกระบวนการการเรียนรู้ด้วยตัวเอง ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

ด้านขั้นตอนของกิจกรรมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ในประเด็นความน่าสนใจในแต่ละจุดที่เข้าเยี่ยมชม ได้แก่ สตูดิโอ 3

การออกอากาศสดรายการคุยข่าวสิบโมง ห้องเกียรติยศ ห้องส่งสัญญาณ ห้องควบคุมการออกอากาศ โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่าขั้นตอนของกิจกรรมดังกล่าวสามารถดึงดูดความสนใจให้กับผู้มาเยี่ยมชมได้ เนื่องจากผู้ที่มาเยี่ยมชมต้องการที่จะเรียนรู้ในด้านขั้นตอนและการปฏิบัติงานจริงของสถานีวิทยุโทรทัศน้กกองทัพบก ซึ่งในส่วนนี้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาเยี่ยมชมได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2529) ได้กล่าวไว้ว่า สื่อประชาสัมพันธ์ คือ การนำข่าวสารที่ต้องการประชาสัมพันธ์จากผู้ส่ง ไปสู่ผู้รับ ปัจจุบันสื่อในการประชาสัมพันธ์มีมากมายหลากหลาย หนึ่งในนั้นคือ สื่อกิจกรรมเป็นสื่อที่สามารถสื่อความรู้สึกนึกคิด ความรู้ อารมณ์ และเรื่องราวข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้ สื่อประเภทกิจกรรมมีได้หลายรูปแบบ เช่น การเปิดให้เยี่ยมชมหน่วยงาน คือ การที่องค์กรเปิดให้เยี่ยมชมหน่วยงานให้บุคคลภายนอกเข้าเยี่ยมชมกิจการ ซึ่งนับว่าเป็นเหตุการณ์พิเศษประเภทหนึ่งซึ่งสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทกับประชาชน ซึ่งองค์กรจะนำชมกิจการต่างๆ เช่น นำชมหน่วยงาน แผนกต่างๆ นำชม โรงงาน การแสดงสาธิตต่างๆ ระบบการทำงาน รวมทั้งการบรรยายสรุป ในห้องประชุมหรือฉายภาพยนตร์ให้ดูประกอบด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้กลุ่มบุคคลเข้าชมเกิดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานขององค์กรสถาบัน เป็นการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีแก่ประชาชนเป้าหมายและประชาชนทั่วไป

ด้านการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากในประเด็นเจ้าหน้าที่ดูแลคณะเยี่ยมชมมีบุคลิกภาพที่ดี เป็นที่น่านั่งถืออ้อม มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีมารยาทที่ดีในการให้บริการโดยผู้วิจัยเห็นว่า การที่เจ้าหน้าที่แผนกสื่อสารองค์กรทำหน้าที่ดูแลคณะเยี่ยมชมมีบุคลิกภาพที่ดีมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

และมีมารยาทที่ดีในการให้บริการนั้นย่อมส่งผลให้ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเกิดความรู้สึกชื่นชอบ ประทับใจ และมีทัศนคติที่ต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัจฉกร (2542) ที่กล่าวว่า ผู้ให้บริการที่ดีควรมีกริยามารยาทและควรต้อนรับผู้ให้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดีซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

จากผลการวิจัยดังกล่าว เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ผู้เยี่ยมชมมีความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านขั้นตอนของกิจกรรม และด้านการให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายของสถานี ฯ ที่จัดกิจกรรมเยี่ยมชมขึ้นเพื่อต้องการเปิดให้ผู้สนใจเข้ามาศึกษาดูงานภายในสถานี ฯ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งกิจกรรมที่จัดให้เข้ามาเยี่ยมชม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาเยี่ยมชมได้ ทั้งในเรื่องของสถานที่ การให้บริการ และขั้นตอนต่าง ๆ ของการเยี่ยมชม ซึ่งถือเป็นการสร้างให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสถานี ฯ ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

6. บทสรุป

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมกิจการของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ศึกษาแก่นักศึกษาเป็น 3 สถาบันการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเยี่ยมชมในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่ ด้านขั้นตอนของกิจกรรม และด้านการให้บริการ เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่ามีความพึงพอใจเรื่องสตูดิโอ และห้องปฏิบัติการการออกอากาศมีการออกแบบที่ทันสมัยดึงดูดความสนใจ ความน่าสนใจในแต่ละจุดที่เข้าเยี่ยมชม ได้แก่ สตูดิโอ 3 การออกอากาศสดรายการคุยข่าวสิบโมง ห้องตัดต่อ ห้องส่งสัญญาณ ห้องควบคุมการออกอากาศ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดูแลคณะเยี่ยมชมมีบุคลิกภาพที่ดีเป็นที่น่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีมารยาทที่ดี ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้

6.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเรื่องระยะเวลาในการเยี่ยมชม 3 ชั่วโมง ด้านขั้นตอนของกิจกรรมเยี่ยมชมอยู่ในลำดับสุดท้าย เพื่อให้ผู้เยี่ยมชมได้รับประสบการณ์จริง และเกิดการเรียนรู้อย่างเข้าใจ ควรจัดสรรเวลาให้ผู้เยี่ยมชมได้มีการทดลองใช้อุปกรณ์ผลิตสื่อต่างๆ เช่น ทดลองเป็นผู้ประกาศข่าว ทดลองใช้กล้องในการถ่ายรายการ เป็นต้น เพราะฉะนั้น ควร มีการปรับเปลี่ยนเวลาหรือเจ้าหน้าที่ดูแลคณะเยี่ยมชมควรปรับเวลาให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้เยี่ยมชม โดยเพิ่มช่วงเวลาในส่วนที่ผู้เยี่ยมชมสนใจ และลดเวลาส่วนอื่นลงให้เหมาะสม

2. จากการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเรื่องสตูดิโอและห้องปฏิบัติการ

การออกอากาศ ทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างเข้าใจ อยู่ในลำดับสุดท้าย จึงมีความเห็นว่าควรเพิ่มให้มีที่นั่งขณะเข้าเยี่ยมชมในสตูดิโอ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการรับชมในส่วนของสตูดิโอค่อนข้างนาน เมื่อไม่มีที่นั่งรับชมอาจทำให้ไม่สนใจในสิ่งที่ต้องการนำเสนอได้ ควรเพิ่มแสงสว่าง ปรับภูมิทัศน์ของห้องส่งสัญญาณ และห้องควบคุมการออกอากาศ ให้เป็นระเบียบกว่าเดิมเนื่องจากปัจจุบันบรรยากาศของทั้ง 2 ห้องค่อนข้างคับแคบ ไม่ค่อยเป็นระเบียบ และค่อนข้างมืด ถ้าปรับปรุงในส่วนนี้ได้จะเป็นการส่งเสริมให้ผู้เยี่ยมชมมีความสนใจ และก่อให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างเข้าใจได้

3. จากการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ดูแลคณะเยี่ยมชมแต่งกายสุภาพ และเหมาะสม (แต่งกายด้วยชุดสุทของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก) อยู่ในลำดับสุดท้าย ผู้วิจัยเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ดูแลคณะเยี่ยมชมควรมีการแต่งกายด้วยชุดสุทของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก เพื่อส่งเสริมให้มีบุคลิกภาพที่ดีและเป็นที่น่าเชื่อถือ การที่เจ้าหน้าที่แผนกสื่อสารองค์กรทำหน้าที่ดูแลคณะเยี่ยมชมมีแต่งกายสุภาพ เหมาะสม นั้นย่อมส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

4. รูปแบบการสร้างกิจกรรมเยี่ยมชมที่ดีควรมีการเพิ่มกิจกรรมให้คณะเยี่ยมชมแบ่งกลุ่ม ทดลองเป็นผู้ประกาศข่าวจริง ทดลองใช้กล้องสำหรับการถ่ายภาพทำรายการ ซึ่งในการทำกิจกรรมดังกล่าวจะต้องใช้เวลามากขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรปรับวิธีการพาเยี่ยมชมจากเดิมที่เป็นพาชมการทำงานเพียงอย่างเดียว ควรปรับเปลี่ยนให้ผู้เยี่ยมชมได้มีโอกาสได้ทดลองใช้อุปกรณ์การถ่ายภาพทำรายการได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้สามารถที่จะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงไปต่อยอดในวิชาชีพได้

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมกิจการของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก (ททบ.)” ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบกิจกรรมเยี่ยมชมของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก เพื่อศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของการใช้ประโยชน์ที่ผู้เยี่ยมชมได้รับจากการมาเยี่ยมชมสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก

7. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับความช่วยเหลือและการสนับสนุนอย่างดียิ่ง จากกรรมการประจำหลักสูตร คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรพงษ์ วงศ์ธีระธรณ์ และ ดร.พงศภัทร อนุมิตรราชกิจ ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข และให้ข้อคิดต่าง ๆ ตลอดจนให้กำลังใจในการทำปริญญาพันธด้วยดี พร้อมด้วย ที่กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ คำปรึกษา พร้อมกับให้แนวคิดเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของปริญญาพันธฉบับนี้ให้แล้วเสร็จ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ และขอขอบคุณ พ.ท.หญิง ผุสดี เต็มยอด รองหัวหน้าแผนกสื่อสาร คุณวารภรณ์ ธนิกกุล เจ้าหน้าที่การข่าวและผลิตสื่อ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ที่ให้ความกรุณาอนุเคราะห์ข้อมูลสำหรับการทำวิจัย และทำการตรวจเครื่องมือในครั้งนี้

8. เอกสารอ้างอิง

กรมวิชาการ. (2545). หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544. กรุงเทพมหานคร : กรมวิชาการ.
ธีรศักดิ์ ลิขิตวัฒนเศรษฐ.(2544) “รูปแบบโรงเรียนในฝัน”. วารสารวิชาการ สำนักงานคณะ

กรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ. ปีที่ 4(6): หน้า 9-11.
ผุสดี เต็มยอด. (2558). รองหัวหน้าแผนกสื่อสารองค์กร
สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก. สัมภาษณ์, 6
มิถุนายน.

พรทิพย์ พิมลสินธุ์. (2529). การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.

สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก. (2558). ตารางสรุป
แผนการปฏิบัติงานของแผนกสื่อสารองค์กร.
เอกสารอัดสำเนา. กรุงเทพมหานคร : สถานี
วิทยุโทรทัศน์กองทัพบก.

สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก. (2558). รายงานผลการ
ปฏิบัติงานประจำปี. กรุงเทพมหานคร : สถานี
วิทยุโทรทัศน์กองทัพบก.

สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก. (2558). หนังสือที่ระลึก
ครบรอบ 57 ปีสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก
(ททบ.). เอกสารอัดสำเนา. กรุงเทพมหานคร :
สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก.

สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็น
เลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). พฤติกรรม
องค์กร. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและ
ไซเคย์.