

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรม的开รับฟัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ฟัง รายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรม的开รับฟังของผู้ฟัง รายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ฟัง รายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) ในเขตกรุงเทพมหานคร

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-Shot Case Study) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) จำนวน 400 คน

แบบสอบถามประกอบด้วย คำถามปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) แบบมีตัวเลือกคำตอบ (Multiple Choice Question) และคำถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) รวมถึงคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire) โดยสามารถแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรม的开รับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz)

ในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงวันที่ 1 – 20 มีนาคม พ.ศ. 2550

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) นำเสนอเป็นตารางแสดงข้อมูล ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรม的开รับฟัง

การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” ของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่มีต่อรายการ

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ซึ่งได้แก่ สถิติการทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรสองกลุ่ม (T-Test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบชนิด LSD (Least Significant Difference) และการทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามในสมมุติฐาน ด้วยค่าสถิติระดับนัยสำคัญ 0.05

การวิเคราะห์ผลการศึกษานี้ได้ใช้การประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows Version ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างที่เปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) ทั้งหมด 400 คน พบว่า เป็นเพศชายมากกว่าครึ่งหนึ่ง โดยมีเพศชาย จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 ส่วนเพศหญิง มีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี และ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.8 และ 20.8 ตามลำดับ โดยมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมา เป็นระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.0 โดยมากประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 25.0 ถัดมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน และรับจ้าง/งานบริการ ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และ 20.3 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณที่ 5,000 - 10,000 บาท เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมา เป็นผู้ที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.8 และ 11.3 ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน (ตามตารางที่ 4.1)

พฤติกรรมกาเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz)

สำหรับพฤติกรรมกาเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความถี่ในการรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” 1 - 2 วัน/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมา มีความถี่ในการเปิดรับฟังรายการ 3 - 4 วัน/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 32.8 โดยเป็นการเปิดรับฟังรายการน้อยกว่า 3 ชั่วโมง/วัน มากกว่าครึ่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมา เป็นการเปิดรับฟังรายการ 3 - 4 ชั่วโมง/วัน คิดเป็นร้อยละ 21.3 เป็นผลให้มีการเปิดรับฟังรายการส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 61.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากได้ติดตามรับฟังรายการมาแล้วมากกว่า 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.0 ถัดมาเป็นการติดตามรับฟังมาแล้ว 2 - 3 ปี และ 1 - 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.5 และ 17.5 ซึ่งมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ลักษณะการเปิดรับฟังรายการของกลุ่มตัวอย่างจะเลือกรับฟังเฉพาะเรื่องที่สนใจเท่านั้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาเป็นการฟังไปเพลิน ๆ ไม่ได้จับใจความทั้งหมด (ฟังเป็นเพื่อน) คิดเป็นร้อยละ 31.8 โดยส่วนใหญ่เป็นการเปิดรับฟังรายการในรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาเป็นการเปิดรับฟังรายการที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 28.3 วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.00 - 10.00 น. ร่วมด้วยช่วยกัน เป็นช่วงเวลาที่ยอมรับฟังรายการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.8 รองลงมา เป็นช่วงเวลา 16.00 - 18.00 น. ร่วมด้วยช่วยกัน คิดเป็นร้อยละ 17.7 ในวันเสาร์ และอาทิตย์ กลุ่มตัวอย่างเปิดรับฟังรายการในเวลา 16.00 - 18.00 น. ร่วมด้วยช่วยกัน ช่วงหมอกกฎหมายนายชาบบ้าน มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 14.3 รองลงมา คือ 05.30 - 06.45 น. ร่วมด้วยช่วยกัน ช่วง สรุปข่าวหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 12.5 (ตามตารางที่ 4.2 - 4.8)

การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz)

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดโดยจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการ ในการเป็นสื่อกลางที่คอยให้ความช่วยเหลือ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมา คือ การได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการ ในระดับมาก ได้แก่ การได้รับข่าวสาร และสถานการณ์ปัจจุบัน และการเป็นแหล่งข้อมูลทีรวดเร็ว

โดยได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.02 เท่ากัน, การเป็นแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.95, การเป็นสื่อกลางประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 3.91, การเป็นสื่อกลางประสานความร่วมมือกับภาครัฐ และหน่วยงานต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.81, สร้างความรู้สึกการมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.75, การได้รับสาระความรู้ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.70, เป็นเวทีให้แสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ย 3.60, การได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่ออาชีพ และชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ย 3.58, ตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นความสนใจในประเด็นต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.57, การได้รับข่าวสารในรายการไปสนทนากับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.54 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการ ในการได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจ และการได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมกับทางรายการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 และ 3.06 ตามลำดับ ทั้งนี้ การได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมกับทางรายการ กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการน้อยที่สุด (ตามตารางที่ 4.9)

ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในการดำเนินรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” โดยรวม 5 ข้อ กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดมีความคิดเห็นว่าการดำเนินรายการมีความเหมาะสมดีแล้ว โดยการดำเนินรายการ ที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเหมาะสมมากที่สุด คือ การรายงานข่าวสาร และสถานการณ์ต่างๆ ของทางรายการ จำนวน 395 คน คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ การประสานงานให้ความช่วยเหลือผู้เดือดร้อน จำนวน 394 คน คิดเป็นร้อยละ 98.5 ซึ่งมีความใกล้เคียงกัน ขณะที่การดำเนินรายการที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ายังไม่เหมาะสมมากที่สุด คือ ความชัดเจนของคลื่นในการรับฟังรายการ และความสะดวกในการติดต่อกับทางรายการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 เท่ากัน

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นว่าการดำเนินรายการยังมีความไม่เหมาะสมเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การดำเนินรายการด้านความชัดเจนของคลื่นในการรับฟังรายการ กลุ่มตัวอย่างระบุว่า รับฟังได้ไม่ชัดเจน มากที่สุด โดยมีจำนวน 31 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 72 เช่นเดียวกันกับการดำเนินรายการด้านความสะดวกในการติดต่อกับทางรายการ ที่กลุ่มตัวอย่างระบุว่า โทรติดต่อยาก มากที่สุด โดยมีจำนวน 24 คน รองลงมาเป็นการโทรไปแล้วติดแต่ไม่มีคนรับสายต้องรอสายเป็นเวลานาน มีจำนวน 15 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 55.8

และ 34.9 ตามลำดับ สำหรับการดำเนินรายการด้านการประสานให้ความช่วยเหลือผู้เดือนร้อน กลุ่มตัวอย่างระบุว่า โทรติดต่อแล้วไม่ได้รับการใส่ใจเท่าที่ควร จำนวน 5 คน และควรจะประชาสัมพันธ์ออกอากาศให้รวดเร็วกว่านี้ จำนวน 3 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 62.5 และ 37.5 ตามลำดับ ขณะที่การดำเนินรายการของผู้จัดรายการ หรือ ดีเจ (DJ) กลุ่มตัวอย่างระบุว่า ผู้จัดรายการพูดอ้อมไปอ้อมมาไม่ตรงประเด็น หรือไม่กล้าพูด จำนวน 5 คน และบางครั้งมีการใช้วาจาที่รุนแรง ไม่เหมาะสม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 และ 26.6 ตามลำดับ

สำหรับข้อเสนอแนะที่มีกลุ่มตัวอย่างระบุมาทั้งหมด 30 คน โดยสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะว่าต้องการให้แก้ไขมากที่สุด คือ ความชัดเจนของคลื่น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 รองลงมาเป็นการประชาสัมพันธ์ในเรื่องที่ขอความช่วยเหลือไป บ่อย ๆ และการประชาสัมพันธ์ในเรื่องที่ขอความช่วยเหลือให้รวดเร็วกว่านี้ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 เท่ากัน รวมถึงการเพิ่มคู่สายเพื่อความสะดวกในการติดต่อกับทางรายการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20 (ตามตารางที่ 4.10 - 4.11)

การทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ฟัง อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.12 - 4.19 สรุปผลการทดสอบ ได้ดังนี้

- 1.1 ผู้ฟังที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” แตกต่างกัน
- 1.2 ผู้ฟังที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) แตกต่างกัน
- 1.3 ผู้ฟังที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) แตกต่างกัน
- 1.4 ผู้ฟังที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) แตกต่างกัน
- 1.5 ผู้ฟังที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ฟัง อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ที่แตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.20 - 4.26 สรุปผลการทดสอบ ได้ดังนี้

2.1 ผู้ฟังที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ฟังที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) แตกต่างกัน

2.3 ผู้ฟังที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) ไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้ฟังที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) ไม่แตกต่างกัน

2.5 ผู้ฟังที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 พฤติกรรมการเปิดรับฟังของผู้ฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz)

จากตารางที่ 4.27 สรุปผลการทดสอบ ได้ดังนี้

3.1 พฤติกรรมการเปิดรับฟังของผู้ฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) มีความสัมพันธ์กับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) ในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับฟัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาจึงได้อภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาทั้ง 2 ประการ คือ พฤติกรรมการเปิดรับฟังของผู้ฟัง รายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน”, การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ฟัง รายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านพฤติกรรมกาเปิดรับฟังของผู้ฟัง รายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเปิดรับฟังรายการใน วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00 - 10.00 น. รองลงมาเป็นเวลา 16.00 - 18.00 น. และเป็นการเปิดรับฟังรายการในรถยนต์มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ช่วงเวลาดังกล่าวนั้นอยู่ในระหว่างการเดินทางไป และกลับจากการทำงาน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มีการจราจรหนาแน่น ประกอบกับในเขตกรุงเทพมหานครย่อมมีอุบัติเหตุต่าง ๆ เกิดขึ้น รวมถึงการที่มีผู้คนประสบเหตุได้รับความเดือดร้อนเพิ่มขึ้นมากกว่าช่วงเวลาอื่น ๆ ของวัน กลุ่มตัวอย่างจึงมีความต้องการเปิดรับฟังรายการเพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ตนเองต้องการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีลักษณะการเปิดรับฟังรายการเฉพาะเรื่องที่สนใจ เท่านั้น ตรงกับที่ บิออกคา¹ ได้นำเสนอปัจจัยที่วัดพฤติกรรมการเปิดรับสารว่า ผู้ฟังที่เปิดรับฟัง วิทยุโดยมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนจะมีความกระตือรือร้นเลือกรับข่าวสารที่ตนเองสนใจ มากกว่า ผู้ฟังที่เปิดรับฟังด้วยความเคยชิน และสอดคล้องกับการสรุปลักษณะการเลือกเปิดรับสื่อของผู้รับ สารของ พรทิพย์ วรภิจโกคาทร² ว่าผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสื่อในลักษณะที่สามารถจัดหามาได้ (Availability) และเป็นสื่อที่ตนเองสะดวก (Convenience) เพราะการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” ในรถยนต์เป็นการเลือกเปิดรับในลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างไม่ได้มีความยุ่งยาก และมีความสะดวกในการเปิดรับฟังรายการ

ผลการทดสอบสมมุติฐานด้านคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการ เปิดรับฟังรายการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” โดยเพศชายมีพฤติกรรมการเปิดรับ ฟังรายการ มากกว่าเพศหญิง ซึ่งตรงกับแนวคิดการวิเคราะห์ให้ผู้รับสารของ ยุคัล เบญจรงค์กิจ³ ที่ ระบุว่า เพศชายมักจะเลือกเปิดรับรายการที่มีเนื้อหาข่าวสารที่หนัก ๆ เช่น ข่าวสารด้านการเมือง

¹D. McQuail, J. G. Blumler and J. Brown, “The Television Audience: A Revised Perspective,” in Sociology of Mass Communication (Harmondsworth: Penquin, 1972), p. 381.

²พรทิพย์ วรภิจโกคาทร, “ความสำคัญของผู้รับสาร,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลัก และทฤษฎีการสื่อสาร, หน่วยที่ 6 (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539), น. 292.

³ยุคัล เบญจรงค์กิจ, การวิเคราะห์ผู้รับสาร (กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534), น. 49.

เศรษฐกิจ หรือด้านกีฬา ซึ่งเนื้อหาของรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” เป็นรายการที่นำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ของสังคม อาทิ การขอความช่วยเหลือ, การร้องเรียนถึงความไม่ชอบธรรม, การได้รับความเดือดร้อน เป็นต้น

ปัจจัยด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ มากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีการเปิดรับฟังรายการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Kippax และ Murray⁴ พบว่า ปัจจัยของตัวบุคคล โดยเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวกับอายุนั้น กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากจะใช้สื่อ เพราะมีความสนใจที่จะรับรู้เรื่องเกี่ยวกับสังคม และความต้องการของตนเอง ส่วนคนที่มีอายุน้อยจะใช้สื่อเพื่อความบันเทิง ในส่วนปัจจัยด้านการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าในทุก ๆ กลุ่ม อาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา หรือต่ำกว่า มีอุปสรรคในการแสวงหาช่องทาง หรือแนวทางการสื่อสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนได้น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า เพราะผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าจะสามารถแสวงหาข่าวสารได้ในหลากหลายช่องทาง เช่น การแสวงหาข่าวสารผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ การวิเคราะห์ผู้รับสารตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้านระดับการศึกษาของ ระวีวรรณ ประกอบผล⁵ ที่ระบุว่า บุคคลที่ยังมีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์มากกว่าสื่อวิทยุกระจายเสียง ปัจจัยด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ข้าราชการมีพฤติกรรมการเปิดรับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีอาชีพนี้ต้องอยู่ในรถยนต์บนท้องถนนเป็นเวลานาน จึงมีความต้องการใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการข่าวสารในทุก ๆ ด้าน และสื่อวิทยุกระจายเสียงก็เป็นทางเลือกที่สะดวกต่อการเข้าถึงมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับความสัมพันธ์ของผู้รับสารต่อข่าวสารของ พรทิพย์ วรกิจโกคาทร⁶ ที่ระบุว่า ผู้รับ

⁴Kippax, Susan, and Murray, John P., “Using The Mass Need Gratification and Perceived Utility,” in Communication Research 7 (1980): pp. 335-359.

⁵ระวีวรรณ ประกอบผล, “องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร,” ใน หลักและทฤษฎีการสื่อสาร, หน่วยที่ 3, พิมพ์ครั้งที่ 2 (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2529), น. 314.

⁶พรทิพย์ วรกิจโกคาทร, “ความสำคัญของผู้รับสาร,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร, น. 292.

สารจะมีความต้องการข่าวสารที่สะดวกกับการได้มา (Availability) อีกทั้งยังต้องการที่จะตอบสนองความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ในสภาวะสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอีกด้วย

ในส่วนของรายได้ ซึ่งเป็นคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์เพียงปัจจัยเดียวที่ไม่มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนภา แก้วลาย⁷ ซึ่งพบว่า รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับฟังข่าวต้นชั่วโมงของสถานีวิทยุกระจายเสียงในเครือกองทัพบก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ศุภาวรรณ สัจจพงศ์⁸ ซึ่งพบว่า รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับฟังข่าวภาคค่ำของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย และงานวิจัยของ ปัญญา แป้นเพชร⁹ ที่พบว่า รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการวิทยุที่ผลิตโดยศูนย์ผลิตรายการและข่าว กรมตำรวจ

สำหรับด้านการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” นั้น ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการ ในระดับมาก แม้ว่าพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเปิดรับฟังรายการเพียง 1 - 2 วัน/สัปดาห์ และเป็นการเปิดรับฟังรายการน้อยกว่า 3 ชั่วโมง/วัน ก็ตาม แต่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ก็มีการติดตามรับฟังรายการมาแล้วมากกว่า 4 ปี เพราะเมื่อพิจารณาประเด็นของการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการ

⁷พรนภา แก้วลาย, “ศึกษาความต้องการข่าวสาร และความพึงพอใจในการรับฟังข่าวต้นชั่วโมงของสถานีวิทยุกระจายเสียงในเครือกองทัพบก ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการในกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539), น. บทคัดย่อ.

⁸ศุภาวรรณ สัจจพงศ์, “ความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร การคาดหวังผลตอบแทน ความพึงพอใจและพฤติกรรมการรับฟังข่าวสารของประชาชนกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีรายการข่าวภาคค่ำของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532), น. บทคัดย่อ.

⁹ปัญญา แป้นเพชร, “การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อรายการวิทยุที่ผลิตโดยศูนย์ผลิตรายการและข่าว กรมตำรวจ,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532), น. บทคัดย่อ.

เป็นรายประเด็นแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการ ในด้านการเป็นสื่อกลางที่คอยให้ความช่วยเหลือ ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการสรุปลักษณะการเลือกเปิดรับสื่อของผู้รับสารของ พรทิพย์ วรภิจโกศาทร¹⁰ ระบุว่า ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสื่อตามลักษณะเฉพาะของสื่อ กล่าวคือ ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสื่อที่มีคุณลักษณะเด่นเป็นของตนเอง ซึ่งตรงกับลักษณะการดำเนินรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวในการเป็นสื่อกลางเพื่อคอยให้ความช่วยเหลือผู้เดือดร้อน โดยประสานน้ำใจจากคนในเมืองใหญ่ในที่ต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น ร่วมกันแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ฟังที่ติดต่อเข้ามาเพื่อขอความช่วยเหลือ หรือร้องเรียนกับทางรายการ ประเด็นรองลงมา เป็นการได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจจากการรับฟังรายการ ด้านการได้รับข่าวสาร และสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงการเป็นแหล่งข้อมูลที่รวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องจากรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” มีการรายงานข่าวสารสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเข้ามาในรายการเป็นระยะ ๆ ในช่วง INN Hot News ซึ่งเป็นไปได้ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการ เนื่องจากได้รับข่าวสาร สถานการณ์ปัจจุบันที่รวดเร็วทันต่อเวลา ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนของ McCombs และ Becker¹¹ ที่กล่าวว่าบุคคลมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนเพื่อตอบสนองความต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) เพื่อให้รู้ทันเหตุการณ์ และรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งที่สำคัญที่ควรรู้

ผลการทดสอบสมมุติฐานด้านคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า อายุ และรายได้ เป็นคุณลักษณะทางประชากรเพียง 2 ปัจจัยเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป ได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจการเปิดรับฟังรายการมากที่สุด ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาด้านพฤติกรรมกาเปิดรับฟังรายการที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 51 ปี ขึ้นไป มีพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการมากที่สุด อาจเป็นไปได้ที่ว่ากลุ่มตัวอย่าง

¹⁰พรทิพย์ วรภิจโกศาทร, “ความสำคัญของผู้รับสาร,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร, หน่วยที่ 6 (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539), น. 292.

¹¹McCombs Maxwell E. and Lee B. Becker, Using Mass Communication Theory (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall Inc., 1979), p. 51.

ที่มีอายุมากจะมีเวลาในการติดตามเปิดรับฟังรายการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยลงมา เนื่องจากการที่ได้ถอนถอนจากภาระกิจการงานประจำมาอยู่กับบ้าน และมีกิจกรรมที่ไม่ต้องเร่งรีบเหมือนก่อน จึงทำให้มีเวลาเปิดรับฟังรายการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องใกล้เคียงกับผลสำรวจของ กองสำรวจประชนมติ กรมประชาสัมพันธ์¹² ที่พบว่า กลุ่มผู้ฟังที่มีอายุ 52 ปีขึ้นไป โดยส่วนใหญ่เปิดรับฟังวิทยุกระจายเสียงเป็นประจำทุกวัน และผลการวิจัยของ วรกิจ หิรัญวัฒนศิริ¹³ ที่พบว่า มีผู้อายุ 41-60 ปี จะมีการเปิดรับฟังรายการ “คุยกันที่เรือนชาน” มากกว่าผู้ที่มีอายุ 25 - 30 ปี ในส่วนปัจจัยด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำ คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท ได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ที่กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ทำให้มีความสามารถในการเลือกซื้อเพื่อแสวงหาข่าวสารในการตอบสนองความต้องการของตนเองได้ในขีดจำกัดด้วยปัจจัยด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจ การเลือกซื้อเปิดรับข่าวสารจึงอยู่ภายในขอบเขตความสามารถที่จะจัดหาได้ตามสถานภาพที่ตนเองมี รวมถึงหากพิจารณาระดับการศึกษาจากรายได้ที่พบ ประเมินได้ว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำ คือ ระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่า ทำให้แนวทางการเลือกซื้อสื่อมีให้เลือกได้น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า

ในส่วนของ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณี แดงพันธ์¹⁴ ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่าง

¹² กองสำรวจประชนมติ กรมประชาสัมพันธ์, (2537, อัดสำเนา) อ้างถึงใน มารตี ถิรณกุล, “ความต้องการ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจรายการวิทยุกระจายเสียงสำหรับผู้สูงอายุ,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. 24.

¹³ วรกิจ หิรัญวัฒนศิริ, “การศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมการรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงประเภทข่าวและสาระความรู้ “คุยกันที่เรือนชาน” ของสถานีวิทยุกระจายเสียง 919 สำนักงานพัฒนาพิเศษกองอำนวยการกลางรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ กองบัญชาการทหารสูงสุด,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536), น. บทคัดย่อ.

¹⁴ อรุณี แดงพันธ์, “การสำรวจความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ ของผู้ฟังกรุงเทพมหานคร และปริณทลจากรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

กันมีการใช้ประโยชน์จากรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย เครือข่าย 2 (เอ.เอ็ม. 819 กิโลเฮิร์ตซ์) ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ศลิสนา ภู่อี่ยม¹⁵ ซึ่งพบว่า ระดับการศึกษา และอาชีพ ของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากเนื้อหารายการ 104.5 Fat Radio และงานวิจัยของ ธิตติมา ปิยะศิริศิลป์¹⁶ ซึ่งพบว่า เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากรายการสายตรงไอทีวี รวมถึงงานวิจัยของ ศกุนต์ สายบุญลี¹⁷ ซึ่งพบว่า เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการชมรายการสารคดีพัฒนาชุมชน

และจากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการ กับการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” พบว่า พฤติกรรม การเปิดรับฟังรายการกับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับฟังรายการ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ยิ่งมีการเปิดรับฟังรายการมากเท่าไรก็จะได้ รับประโยชน์ และความพึงพอใจจากการรับฟัง รายการมากขึ้นตามไปด้วย โดยผู้ที่มีพฤติกรรม การเปิดรับฟังรายการมากย่อมมีการได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจจากการรับฟังรายการ มากกว่าผู้ที่มีพฤติกรรม การเปิดรับฟังรายการน้อย เป็นผลที่ตรงกับงานวิจัยของ วรวิจิ

เครือข่าย 2 (เอ.เอ็ม. 819 กิโลเฮิร์ตซ์),” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. บทคัดย่อ.

¹⁵ ศลิสนา ภู่อี่ยม, “การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ฟังรายการ 104.5 Fat Radio,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546), น. บทคัดย่อ.

¹⁶ ธิตติมา ปิยะศิริศิลป์, “ศึกษาพฤติกรรม การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ชม รายการ สายตรงไอทีวี,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546), น. 119-120.

¹⁷ ศกุนต์ สายบุญลี, “ความพึงพอใจ และใช้ประโยชน์ที่ได้รับจากการชมโทรทัศน์ รายการสารคดีพัฒนาชุมชน,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543), น. บทคัดย่อ.

หิรัญวัฒน์ศิริ¹⁸ พบว่า ผู้ฟังรายการที่ได้รับประโยชน์จากการรับฟังรายการ “คุยกันที่เรือนชาน” มาก ก็จะมีพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการมากตามไปด้วย และพฤติกรรมการเปิดรับที่แตกต่างกันย่อมทำให้การได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ (Uses and Gratification Theory) ที่เชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้เลือกใช้สื่อต่าง ๆ และเนื้อหาสาระประเภทต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งคนเราจะมีเหตุผลการใช้ หรือเปิดรับสื่อมวลชนแตกต่างกัน และตรงกับแนวการศึกษาของ Katz, Blumer และ Gurevitch¹⁹ ที่อธิบายว่า ผู้รับสารแต่ละคนมีสภาพทางสังคม และจิตใจแตกต่างกันจึงบังเกิดความต้องการต่าง ๆ แตกต่างกัน ทำให้มีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่าจะสามารถสนองตอบความต้องการเหล่านั้นได้อย่างพึงพอใจ ยังผลให้เกิดการเปิดรับสารจากสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ กัน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจตามต้องการ หรือผลอื่น ๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน และผลที่ได้สอดคล้องกับที่ ปาล์มกรีน และคณะ (Palm and Others)²⁰ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับ การเปิดรับสื่อ โดยยิ่งระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการรับสื่อหนึ่งมากเท่าใดก็จะมี การเปิดรับสื่อนั้นมากขึ้นตามไปด้วย

¹⁸วรกิจ หิรัญวัฒน์ศิริ, “การศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมการรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงประเภทข่าวและสาระความรู้ “คุยกันที่เรือนชาน” ของสถานีวิทยุกระจายเสียง 919 สำนักงานพัฒนาพิเศษกองอำนวยการกลางรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ กองบัญชาการทหารสูงสุด,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536), น. บทคัดย่อ.

¹⁹Katz E. and Others, อ้างถึงใน พีระ จิโรโสภณ, “ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร, หน่วยที่ 11 (เนนบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2529), น. 634-636.

²⁰Palm and others, อ้างถึงใน มาริยา ไชยเศรษฐ์, “ความคาดหวัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ชมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อรายการที่นี้ประเทศไทย ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546), น. 148.

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรม的开รับฟัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ฟัง รายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) ในเขตกรุงเทพมหานคร” กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น และมีข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้นำไปเป็นข้อมูล เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของทางรายการต่อไป ดังนี้

1. ด้านการประสานงานให้ความช่วยเหลือผู้เดือดร้อนของทางรายการ กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 98.5 มีความคิดเห็นว่ามีคามเหมาะสมดีแล้ว ทั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 1.5 ที่ระบุว่า เมื่อติดต่อเข้าไปกับทางรายการไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร และข้อความที่ออกอากาศไม่ครบถ้วนตามที่ได้แจ้ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความเครียด วิตกกังวล และความคาดหวังของผู้แจ้ง ซึ่งได้ประสบเหตุความเดือดร้อนต้องการความช่วยเหลือ จึงมีความอ่อนไหว และต้องการความใส่ใจ ทางรายการควรจัดเจ้าหน้าที่รับเรื่องที่มีความรู้สามารถทางจิตวิทยาเพื่อพูดคุยผ่อนคลายความตึงเครียดที่ผู้ฟังได้ประสบอยู่ รวมถึงการแจ้งแก่ผู้ติดต่อขอความช่วยเหลือให้ทราบในขั้นต้นว่า อาจมีการลดทอนข้อความที่แจ้งเพื่อรักษาเวลาในการออกอากาศให้กระชับ และรวดเร็ว นอกจากนี้มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คน ที่มีข้อเสนอแนะ ซึ่งได้ระบุว่า มีความต้องการให้ทางรายการพิจารณาออกอากาศการขอความช่วยเหลือให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และควรมีประชาสัมพันธ์ซ้ำหลาย ๆ ครั้ง จำนวน 7 คน เท่ากัน ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานของทางรายการนั้น มีการพิจารณาคัดเลือกเรื่องที่ได้รับแจ้งเข้ามาเพื่อนำออกอากาศให้เหมาะสมสอดคล้องกับเวลา และเนื้อหาที่กำลังนำเสนออยู่ อย่างไรก็ตามหากเป็นกรณีเร่งด่วน เช่น โรงพยาบาลขอทางขอรับบริจาคโลหิตกรุ๊ปพิเศษ ก็จะมีการตัดเข้ารายการในทันที อย่างไรก็ตามอาจจะไม่ทันกับความต้องการของผู้ฟังในบางกรณีบางช่วงของเวลา ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องอาจจะต้องทำความเข้าใจกับผู้แจ้งในขั้นต้นในข้อจำกัดดังกล่าว

2. ด้านความชัดเจนในการรับฟัง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีคามเหมาะสมดีแล้ว ร้อยละ 89.2 ทั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 10.8 ที่มีความคิดเห็นว่ายังไม่เหมาะสมโดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน มีข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงการส่งสัญญาณกระจายเสียงให้มีความชัดเจนมากกว่านี้ เนื่องจากในบางท้องที่โดยเฉพาะเขตปริมณฑลยังไม่มี ความชัดเจนเท่าที่ควร บวกกับการมีคลื่นแทรกจากสถานีวิทยุชุมชน ซึ่งทำให้มีอุปสรรคต่อการรับฟังรายการค่อนข้างมาก

3. ด้านความสะดวกในการติดต่อกับทางรายการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีคามเหมาะสมดีแล้ว ร้อยละ 89.2 ทั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10.8 ที่มีความคิดเห็นว่ายังไม่เหมาะสมโดยระบุว่า ติดต่อกับทางรายการแล้วไม่ได้รับความสะดวกเนื่องจากในเวลาเร่งด่วน ไม่สามารถโทรติดต่อกับทางรายการได้โดยเป็นทั้งในลักษณะโทรไม่ติด จำนวน 24 คน และโทรติดแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย จำนวน 15 คน ทำให้การขอความช่วยเหลือ หรือแจ้งข่าวสารความคืบหน้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้ทางรายการเพิ่มคู่สายที่ศูนย์รับเรื่องของทางรายการให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกในการติดต่อที่รวดเร็วมากขึ้น ทั้งนี้ที่ศูนย์รับเรื่องของทางรายการมีโทรศัพท์จำนวน 20 คู่สาย โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ประมาณ 8 - 10 คน คอยให้บริการ อย่างไรก็ตามจากสถิติที่รวบรวมไว้ในเวลาหนึ่งวัน หรือ 24 ชั่วโมง มีผู้แจ้งเรื่องขอความช่วยเหลือมาที่ศูนย์รับเรื่องมากกว่า 700 เรื่อง ไม่นับรวมการติดต่อเข้ามาเพื่อสอบถามข้อมูลทั่ว ๆ ไป ซึ่งการสอบถามข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ จากผู้แจ้งใช้เวลาประมาณ 5 - 10 นาที ทั้งนี้เพื่อความชัดเจน และครบถ้วนของข้อมูล ด้วยขั้นตอนการทำงานเช่นนี้ในช่วงเวลาของการเดินทางไป และกลับจากการทำงาน รวมถึงช่วงวันหยุดที่มีการจราจรที่คับคั่ง หรือในช่วงการเกิดเหตุการณ์คับขัน อาจจะทำให้การติดต่อกับทางรายการผ่านศูนย์รับเรื่องมีความยากลำบาก ทางรายการอาจจะต้องมีการเพิ่มเติมช่องทางการติดต่อกับทางรายการในหลาย ๆ ช่องทางจากเดิมที่มีอยู่ คือ โทรศัพท์หมายเลขด่วน เบอร์ 1677 หรือ 1678 และเพจเจอร์ปริ้นเตอร์ โดยกด 142 เรียก “ร่วมด้วยช่วยกัน”

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

ด้วยข้อจำกัดในด้านระยะเวลา และงบประมาณ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ที่เคยรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มเติมการศึกษาในด้านอื่น ๆ คือ

1. ควรมีการศึกษาประชาชนที่รับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) เพิ่มเติมในเขตพื้นที่อื่น ๆ เนื่องจากทางรายการมีรัศมีการออกอากาศครอบคลุมเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รวมถึงควรมีการสำรวจความชัดเจนของคลื่นในการเปิดรับฟังรายการตามพื้นที่ต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ว่ามีพื้นที่ใดบ้างที่พบปัญหาการเปิดรับฟังรายการได้ไม่ชัดเจน

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับรายการวิทยุอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น จส.100 และสวพ.91 ซึ่งการศึกษาเปรียบเทียบแต่ละรายการในด้านต่าง ๆ นั้น จะทำให้ทราบ

ข้อมูลในเชิงลึก เกี่ยวกับพฤติกรรม的开รับฟัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงประเภทเพื่อบริการสาธารณะต่าง ๆ มากขึ้น

3. จากผลการศึกษาด้านพฤติกรรม的开รับฟังรายการ ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) ในรถยนต์ จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจเรื่องหนึ่งในการสำรวจพฤติกรรม的开รับฟัง และความต้องการที่มีต่อรายการวิทยุกระจายเสียงประเภทต่าง ๆ ของผู้ขับขีรถยนต์บนท้องถนน

4. สืบเนื่องจากทางรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) ได้มีการปรับผังรายการโดยเพิ่มเติมสาระความรู้ในช่วงเวลาต่าง ๆ จากเดิม จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจในการทำการศึกษาระเมินผลการเปิดรับฟังรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” (FM 96.0 MHz) ความคิดเห็น และความต้องการของผู้ฟังหลังจากการปรับผังรายการใหม่ และควรมีการติดตามประเมินผลการเปิดรับฟังรายการของผู้ฟังอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงให้การดำเนินงานของทางรายการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ฟังรายการมากยิ่งขึ้น