



การศึกษาความพึงพอใจต่อการเปิดรับรายการพลิกปมข่าวสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส  
ของผู้ชมในกรุงเทพมหานคร  
THE STUDY OF SATISFACTION OF EXPOSURE OF PLIK-POM-KAO  
OF TPBS FOR BANGKOK PEOPLE

สกล เจริญเวช<sup>1</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, mistersakon@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อการเปิดรับรายการพลิกปมข่าวสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ของผู้ชมในกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ต่อความพึงพอใจในการเปิดรับรายการพลิกปมข่าว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ชมรายการพลิกปมข่าว สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ทั้งนี้ทำการศึกษาโดยวิธีวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-Test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับชมรายการพลิกปมข่าว มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการชมรายการพลิกปมข่าวไม่ต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการชมรายการพลิกปมข่าวแตกต่างกัน การทดสอบปัจจัยรูปแบบรายการพลิกปมข่าวด้านเนื้อหาสาระ พบว่า เนื้อหาสาระที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชมรายการพลิกปมข่าวแตกต่างกัน การทดสอบปัจจัยรูปแบบรายการพลิกปมข่าวด้านกระบวนการนำเสนอที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชมรายการพลิกปมข่าว และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ รูปแบบรายการพลิกปมข่าวด้านเนื้อหาสาระและด้านกระบวนการนำเสนอ สรุปโดยรวมแล้วมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ชมในกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอให้เพิ่มเติมเรื่องการเพิ่มเวลารายการพลิกปมข่าวให้มากกว่านี้จากเดิม 10 – 15 นาทีมากเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาคือแนะนำให้เสนอประเด็นข่าวที่ทันต่อเหตุการณ์ และสุดท้ายแนะนำให้เสนอข่าวที่อัดฉีดกระแสในรูปแบบที่มีความตื่นเต้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ , การเปิดรับ , รายการพลิกปมข่าว

ABSTRACT

The study of satisfaction of exposure of Plik-Pom-Kao of TPBS for bangkok people aims at studying the demographical factor that has an impact on the satisfaction of the television programme “Plik-Pom-Kao.” It is a quantitative research with 400 questionnaires in order to collect data from the audience of this programme which is broadcasted on ThaiPBS. The study is conducted by frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis is tested by T-Test and One-Way ANOVA.



The result shows that different genders, ages, education backgrounds of the audience have an affect on the satisfaction of the programme similarly. However, different marital status, occupations, monthly incomes have an affect on the satisfaction differently. The variety of contents affect the satisfaction differently. Meanwhile, the wide-ranging styles of presentation do not affect the satisfaction. In conclusion, the test indicats that the relations between demographics, contents and presentation styles are related to the satisfaction of the audience in the city of Bangkok.

Most of respodents suggests the programme extends airtime, which is initially set approximately 10-15 minutes. Secondly, they suggests the programme presents more current news. Lastly, they urges the programme to present top-trending and thrilling topics.

**Keywords:** Satisfaction , Exposure , Plik-Pom-Kao

## บทนำ

ท่ามกลางโลกแห่งยุคข้อมูลข่าวสาร “ข่าว” ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ประชาชนนำมาใช้เป็นองค์ประกอบในการดำเนินชีวิตและการตัดสินใจ ตั้งแต่เรื่องใกล้ตัว เรื่องปากท้อง วิธีชีวิตประจำวัน ขยายไปถึงนโยบายระดับชาติ รวมทั้งการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ขณะเดียวกันประเทศไทยมีสถานีวิทยุโทรทัศน์หรือทีวีซึ่งเป็นช่องทางการกระจายข่าวหลัก มีสาระสำคัญในการนำเสนอ เนื้อหาที่เป็นทั้งสาระ ความบันเทิง และสาระประโยชน์ให้กับประชาชน ด้วยคุณลักษณะของสื่อโทรทัศน์ซึ่งเป็นสื่อที่ทำให้ได้เป็นภาพและได้ยินเสียงในเวลาเดียวกัน ทำให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว โทรทัศน์จึงนับว่ายังเป็นสื่อที่มีบทบาทสำคัญในการเสนอข่าว โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลทีวี ที่สถานีโทรทัศน์หลายแห่งต่างแข่งขันกันอย่างดุเดือดด้านข่าวสารและดึงดูดกลุ่มผู้ชมให้ติดตามข่าว รวมทั้งรายการของสถานีของตนเองให้ได้มากที่สุด

สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในฐานะองค์กรสื่อสารสาธารณะที่ไม่แสวงผลกำไรแห่งแรกของประเทศไทย ดำเนินการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ที่สนับสนุนการพัฒนาสังคมที่มีคุณภาพและคุณธรรมบนพื้นฐานของความเป็นไทย โดยผ่านทางบริการข่าวสารที่เที่ยงตรงรอบด้าน สมดุล และเชื่อถือตรงต่อจรรยาบรรณ ซึ่งสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีรายได้จากภาษีสรรพสามิตที่เก็บจากสุราและยาสูบ มีรายได้สูงสุดต่อปีงบประมาณละไม่เกิน 2,000 ล้านบาท เพื่อใช้ในการบริหาร ผลิตสื่อตามเป้าหมายที่จะเป็นสถานีโทรทัศน์ที่สรรค์สร้างรายการข่าวรายการสารประโยชน์และรายการสาระบันเทิง ที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามข้อบังคับด้านจรรยาบรรณขององค์กร โดยยึดถือประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก (มาตรา 11 พ.ร.บ.องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ปี 2551)

รายการพลิกปมข่าว เป็นช่วงข่าวซึ่งอยู่ในรายการข่าวคำมิตินิใหม่ทั่วไทย เนื้อหาเชิงสืบสวนสอบสวน มีการเจาะลึก จากประเด็นที่มีความแตกต่าง จากการนำเสนอข่าวแบบทั่วไป ด้วยเนื้อหาที่มีความละเอียดหลากหลายและแตกต่าง เน้นการเข้าถึงประชาชนและสังคมอย่างชัดเจน การนำเสนอมีหลากหลายรูปแบบทั้งด้านเนื้อหาสาระและด้านกระบวนการนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่ายน่าสนใจ และสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดประเด็นข่าวได้อีกด้วย โดยมีคอนเซ็ปต์รายการคือ “ข่าวไม่ใช่แค่ที่คุณเห็นอีกต่อไป ปมที่ต้องสืบ ปมที่แตกต่าง ลึกรอบด้านกับพลิกปมข่าวที่จะมาขยายความเหตุการณ์สำคัญๆ ในสังคม”



### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลกระทบต่อ การเปิดรับและความพึงพอใจของผู้ชมใน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษารูปแบบรายการพลิกปมข่าวด้านเนื้อหาสาระ ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ชมใน กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษารูปแบบรายการพลิกปมข่าวด้านรูปแบบกระบวนการนำเสนอ ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ชมใน กรุงเทพมหานคร

### การดำเนินการวิจัย

#### ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรทั้งชาย และ หญิงใน กรุงเทพมหานคร 50 เขต มีจำนวนประชากรรวม 5,686,646 คน (ข้อมูลจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ปีพ.ศ.2559) จะแบ่งเป็น 6 กลุ่ม ตามการแบ่งกลุ่มของสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยทำการสุ่มตัวอย่างจะเน้นให้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ เศรษฐกิจ สังคม และวิถีการดำรงชีวิตของประชาชน ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง จำนวน 9 เขต
2. กลุ่มกรุงเทพใต้จำนวน 10 เขต
3. กลุ่มกรุงเทพเหนือจำนวน 7 เขต
4. กลุ่มกรุงเทพตะวันออกจำนวน 9 เขต
5. กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือจำนวน 8 เขต
6. กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้จำนวน 7 เขต

โดยจะคัดเลือกตัวแทนกลุ่มแบบเจาะจงกลุ่มละ 1 เขต จากเขตที่มีจำนวนประชากรสูงที่สุดในกลุ่ม เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาทำการศึกษาเท่านั้น

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสูตรของ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิปลัจารย์, 2557, น. 45)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- กำหนดให้
- $n$  คือ จำนวนตัวอย่างหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
  - $N$  คือ จำนวนหน่วยทั้งหมดหรือขนาดของประชากร
  - $e^2$  คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

แทนสูตร ได้ดังนี้

$$n = \frac{5,686,646}{1 + (5,686,646)(0.05)^2}$$

$$n = 399.97$$



จากการคำนวณจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399.97 คน และเพื่อให้ศึกษาคุณภาพของงานวิจัยในครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของผู้ชมรายการพลิกปมข่าว โดยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน(Multi-stage Sampling)

#### การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ จะใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ตามขั้นตอนดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** แบ่งเขตในกรุงเทพมหานครจำนวน 50 เขต เป็น 6 กลุ่ม ตามการแบ่งกลุ่มของสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยการแบ่งจะเน้นให้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ เศรษฐกิจ สังคม และวิถีการดำรงชีวิตของประชาชน ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มๆ ดังนี้

1. กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง จำนวน 9 เขต ประกอบด้วย เขตพระนคร เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตพญาไท เขตราชเทวี และเขตวังทองหลาง
2. กลุ่มกรุงเทพใต้ จำนวน 10 เขต ประกอบด้วย เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตวัฒนา เขตพระโขนง เขตสวนหลวง และเขตบางนา
3. กลุ่มกรุงเทพเหนือ จำนวน 7 เขต ประกอบด้วย เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตลาดพร้าว เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม และเขตบางเขน
4. กลุ่มกรุงเทพตะวันออก จำนวน 9 เขต ประกอบด้วย เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตคลองสามวา และเขตประเวศ
5. กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ จำนวน 8 เขต ประกอบด้วย เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา
6. กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ จำนวน 7 เขต ประกอบด้วย เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราษฎร์บูรณะ และเขตทุ่งครุ

**ขั้นตอนที่ 2** คัดเลือกตัวแทนกลุ่ม กลุ่มละ 1 เขต โดยดูจากเขตที่มีจำนวนประชากรสูงที่สุดในกลุ่ม เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ผลดังนี้

1. กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง จำนวน 9 เขต จำนวนประชากรที่สูงที่สุดคือ เขตดินแดง จำนวน 123,966 คน
2. กลุ่มกรุงเทพใต้ จำนวน 10 เขต จำนวนประชากรที่สูงที่สุดคือ เขตสวนหลวง จำนวน 121,740 คน
3. กลุ่มกรุงเทพเหนือ จำนวน 7 เขต จำนวนประชากรที่สูงที่สุดคือ เขตบางเขน จำนวน 190,828 คน
4. กลุ่มกรุงเทพตะวันออก จำนวน 9 เขต จำนวนประชากรที่สูงที่สุดคือเขตลาดกระบัง จำนวน 171,933 คน
5. กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ จำนวน 8 เขต จำนวนประชากรที่สูงที่สุดคือ เขตจอมทอง จำนวน 153,668 คน
6. กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ จำนวน 7 เขต จำนวนประชากรที่สูงที่สุดคือ เขตบางแค จำนวน 192,413คน

**ขั้นตอนที่ 3** คำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละเขตเป็นไปตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในเขตนั้น ๆ โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota Sampling) คำนวณได้ดังนี้



ตารางที่ 1 จำนวนสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง

เขต	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง
1. เขตดินแดง	123,966	52
2. เขตสวนหลวง	121,740	52
3. เขตบางเขน	190,828	80
4. เขตลาดกระบัง	171,933	73
5 เขตจอมทอง	153,668	65
6.เขตบางแค	192,413	81
รวม	954,548	403
กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาวิจัยทั้งหมดใช้จำนวน 400 คน		

**ขั้นตอนที่ 4** การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทำการสุ่มตัวอย่างให้ครบตามจำนวนที่กำหนด โดยผู้ศึกษาจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขต ตามบริเวณหรือสถานที่ตามที่ระบุในเขตทั้ง 6 เขตดังกล่าวข้างต้น

**การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิเคราะห์**

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูลใช้วิธีให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตัวเอง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการชี้แจงที่มาและวัตถุประสงค์ให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบ รวมทั้งวิธีการรวมข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

แหล่งที่มาของข้อมูล โดยแหล่งการเก็บข้อมูลมีอยู่ 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิคือจัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 ชุด โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากคัดเลือกตัวแทนกลุ่มแบบเจาะจงกลุ่มละ 1 เขต จากเขตที่มีจำนวนประชากรสูงที่สุดในกลุ่ม เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาทำการศึกษานั้น

2. ข้อมูลทุติยภูมิจะแบ่งแหล่งข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ออกเป็น 2 ประเภทได้แก่

2.1 แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร คือการรวบรวมงานวิจัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับรายการพลิกปมข่าวของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส โดยรวบรวมข้อมูลจากห้องสมุดไทยพีบีเอส

2.2 แหล่งข้อมูลประเภทบุคคลคือการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามในเขตต่าง ๆ

**ผลการวิจัย**

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าชายมีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 เพศชาย มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 ส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.50 สถานภาพโสดจำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รัฐวิสาหกิจจำนวน คิดเป็นร้อยละ 51.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับชมรายการพลิกปมข่าวอาทิตย์ละ 1 วัน คิดเป็นร้อยละ 40.50



## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาสาระรายการพลิกปมข่าว

ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาสาระรายการพลิกปมข่าว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายด้านพบว่า ด้านประเด็นปัญหาสังคมและชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 4.04 รองลงมา ด้านประเด็นใกล้ตัวในชีวิตประจำวัน ร้อยละ 3.97 และด้านประเด็นระดับนโยบาย ร้อยละ 3.94

## ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านรูปแบบกระบวนการนำเสนอรายการพลิกปมข่าว

ความคิดเห็นด้านรูปแบบกระบวนการนำเสนอรายการพลิกปมข่าว โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายด้านพบว่า ช่วงเวลาในการออกอากาศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 4.20 รองลงมาคือ เสียงประกอบในรายการ ร้อยละ 4.12 การนำเสนอของพิธีกรอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 4.14 ภาพประกอบในรายการอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 4.12 ความยาวของรายการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 4.10

## ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชมรายการพลิกปมข่าวในกรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชมรายการพลิกปมข่าวในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายด้านพบว่า ผู้ชมมีความพึงพอใจต่อด้านรูปแบบกระบวนการนำเสนอรายการพลิกปมข่าว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 4.19 รองลงมาคือ รับชมรายการเพราะรายการพลิกปมข่าวเป็นรายการที่มีคุณภาพ ร้อยละ 4.15 ผู้ชมมีความพึงพอใจต่อด้านเนื้อหาของรายการพลิกปมข่าว ร้อยละ 4.14 พึงพอใจที่จะเสนอความคิดเห็นและคำตอบเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงรายการต่อไป ร้อยละ 4.13 พึงพอใจและมีการแนะนำให้ผู้อื่นรู้จักรับชมรายการพลิกปมข่าว ร้อยละ 4.06 มีความพึงพอใจและนำประเด็นของรายการพลิกปมข่าวมาพูดคุยปรึกษา ร้อยละ 4.04

## ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่อง ควรเพิ่มเวลาให้มากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา ประเด็นที่นำมาเสนอให้ทันต่อเหตุการณ์ เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 35.00 และนำเสนอข่าวที่อึดติดกระแสให้มีความน่าตื่นเต้น คิดเป็นร้อยละ 25.00

จากผลการวิจัย พบว่าด้านรูปแบบกระบวนการนำเสนอรายการพลิกปมข่าว เป็นด้านที่มีผู้ชมสนใจมากที่สุด เนื่องจากมีรูปแบบการนำเสนอที่หลากหลาย สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความซับซ้อนให้เข้าใจได้ง่าย โดยยังคงเนื้อหาที่สมบูรณ์ไว้

## การอภิปรายผล

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชมรายการพลิกปมข่าวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ การศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชมรายการพลิกปมข่าวในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน แต่ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ความถี่ในการรับชม ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชมรายการพลิกปมข่าวในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นช่วงวัยเริ่มต้นทำงาน 26-35ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ในช่วงอายุนี้นี้เป็นช่วงที่นิยมเปิดรับชมอะไรใหม่ ๆ หลากหลาย แต่สถานภาพ อาชีพ รายได้ ความถี่ในการรับชม คนกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เริ่มมีหน้าที่การงานมั่นคงมีรายได้สูงขึ้น ซึ่งการรับชมรายการแต่ละครั้งอาจมีการคิดวิเคราะห์ จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1





ผู้วิจัยพบว่ารายการพลิกปมข่าวเป็นรายการข่าวที่มีประเด็นหลากหลาย ครอบคลุมด้าน และสามารถรับชมได้หลายช่องทาง จึงทำให้ผู้ชมที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 47.50 รับชมมากที่สุด ซึ่งกลุ่มเป้าหมายนี้จะอยู่ในช่วงวัยทำงานและมีความสนใจข้อมูลข่าวสารรอบตัว จึงนิยมเลือกรับชมข่าวสารในลักษณะนี้เพราะรู้สึกว่าการดูข่าวมีความใกล้ชิดและเข้าใจรับรู้เข้าใจได้ง่าย รองลงมาคือช่วงอายุ 36-45 ปี ร้อยละ 23.70 เนื่องจากรายการพลิกปมข่าวมีประเด็นที่เกี่ยวกับเรื่องสิทธิต่าง ๆ เช่น ประกันสุขภาพ, สิทธิการรักษา, สังคมสูงวัย จึงทำให้กลุ่มเป้าหมายในช่วงอายุนี้นี้มีความสนใจเป็นพิเศษ (พีระ จิรโสมภณ, 2547, น. 637-639) อธิบายไว้ว่า กระบวนการเลือกสรรเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์เราซึ่งมีอยู่ 3 ชั้น 1. การเลือกเปิดรับ 2. การเลือกรับรู้หรือการเลือกตีความ 3. การเลือกจดจำ

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านรูปแบบรายการพลิกปมข่าวด้านเนื้อหาสาระที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชมในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบรายการพลิกปมข่าวด้านเนื้อหาสาระที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชมในกรุงเทพมหานคร ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (กาญจนา แก้วเทพ, 2543) ได้กล่าวว่า ปัจจัยทางด้านความต้องการข่าวสารของบุคคล ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารขึ้น แต่เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความเป็นปัจเจกบุคคล ทำให้เกิดความต้องการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยด้านรูปแบบรายการพลิกปมข่าวด้านรูปแบบกระบวนการนำเสนอที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชมในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบรายการพลิกปมข่าวด้านรูปแบบกระบวนการนำเสนอที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชมในกรุงเทพมหานครไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Joseph R. Dominick, 1999 (อ้างถึงใน สิริชัย วงษ์ชาติศาสตร, 2545) ได้กล่าวว่า ผู้รับสารมีสิทธิ์ที่จะเลือกเปิดรับสื่อสารมวลชนที่ตนเองต้องการ ซึ่งเหตุผลในการเลือกเปิดรับของผู้รับสารแต่ละคนนั้นก็มีความแตกต่างกันไป สามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อความรู้ 2) เพื่อความหลากหลาย 3) เพื่อประโยชน์ทางสังคม 4) เพื่อความแตกต่างจากสังคม

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ รูปแบบรายการพลิกปมข่าวด้านเนื้อหาสาระและด้านกระบวนการนำเสนอมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ชมในกรุงเทพมหานคร

จากการวิจัยพบว่าของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชมในกรุงเทพมหานคร เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายด้านพบว่า ผู้ชมมีความพึงพอใจต่อด้านรูปแบบกระบวนการนำเสนอรายการพลิกปมข่าว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ รับชมรายการเพราะรายการพลิกปมข่าวเป็นรายการที่มีคุณภาพ ตามลำดับ ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ชมนับว่าภาพรวมมีความพึงพอใจมาก เนื่องจากรายการพลิกปมข่าวสามารถรับชมได้ทุกวัย มีเนื้อหาสาระที่หลากหลาย จึงทำให้เนื้อหาของประเด็นมีความเข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย สอดคล้องกับ (วิดา เกียวกุล, 2538) วิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการเปิดรับรายการโทรทัศน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชากรที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน ขณะที่ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีการเปิดรับรายการข่าวโทรทัศน์ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และการเปิดรับชมรายการข่าวโทรทัศน์ มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ



### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการเปิดรับรายการพลิกปมข่าวสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสค่อนข้างมาก เนื่องจากเป็นรายการที่มีรูปแบบการนำเสนอที่กระชับ มีคุณภาพ เข้าใจง่าย และเนื้อหาสาระในรายการที่นำมาเสนอก็เป็นประเด็นใกล้ตัวในชีวิตประจำวัน จึงทำให้ผู้ที่รับชมสามารถเกิดการรับรู้ได้ดี และในส่วนของผู้วิจัยเองซึ่งเป็นโปรดิวเซอร์รายการพลิกปมข่าว สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปปรับใช้ และนำไปพัฒนารายการเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากที่สุด

### กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่องนี้สำเร็จลุล่วงได้ตามวัตถุประสงค์ ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณผู้ที่เกี่ยวข้องหลายท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วิรุพหิรัตน์ ผลทวีโชติ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ดร.ชนชาติ จันทร์เวโรจน์ ผู้อำนวยการหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีปทุม และประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่สละเวลาอันมีค่างานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นงานวิจัยที่สมบูรณ์ ขอขอบพระคุณคณาจารย์มหาวิทยาลัย ศรีปทุมทุกท่านที่ให้ความรู้ แนวคิด และให้ประสบการณ์อันมีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณในความกรุณาไว้ ณ ที่นี้

### เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา แก้วเทพ. (2543). *สื่อสารมวลชน ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ.
- พีระ จิร โสภณ. (2547). *ทฤษฎีการสื่อสาร เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร*. หน่วยที่ 11. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิยดา เกี้ยวกุล. (2538). *การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการเปิดรับรายการโทรทัศน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สิริชัย วงษ์สาริตศาสตร์. *สื่อออนไลน์ช่องทางใหม่ในการรายงานข่าวของสื่อมวลชนไทย ปีที่ 3*. (ฉบับที่ 1 2545). ฉบับอิเล็กทรอนิกส์.