

รายการวิทยุ : ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ฟัง
สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี ปีงบประมาณ 2549

รองศาสตราจารย์มนตรี มีเนียม*
พิเชษฐ เพียรเจริญ**

การวิจัยเรื่องนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพการรับฟัง ความพึงพอใจ และความต้องการของ
ผู้ฟังรายการวิทยุของสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อเป็น
แนวทางในการปรับปรุงการจัดรายการวิทยุกระจายเสียง และการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน เครื่องมือ
ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นผู้ฟังรายการสถานีวิทยุกระจาย
เสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี F.M. 107.25 MHz จำนวน 402 คน คิดเป็น
ร้อยละ 98.04 ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สภาพการรับฟังรายการของผู้ฟังสถานีวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.9 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 54.70
มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 42.40 อาชีพนักเรียนและนักศึกษา ร้อยละ 58.50
รับฟังสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ร้อยละ 76.30 เวลา
ที่ผู้ฟังชอบเปิดรับฟัง เวลา 21.00-24.00 น. ร้อยละ 47.90 สถานที่ที่ผู้ฟังชอบเปิดรับฟังคือที่บ้าน
ร้อยละ 91.50 เหตุผลที่ผู้ฟังชอบเปิดรับฟัง คือเพื่อความบันเทิง ร้อยละ 83.60 นักจัดรายการที่ผู้ฟัง
ชอบฟังมากที่สุดคือ นางสาววิภากร สุวรรณกุล ร้อยละ 32.00

* รองศาสตราจารย์ ภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

หัวหน้าสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

**นักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการ ระดับ 8 ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ

หัวหน้างานบริหารทั่วไป สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตปัตตานี

2. ความพึงพอใจของผู้ฟังต่อรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า

2.1 รายการข่าว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รายการข่าวต้นชั่วโมง จากกรมประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 รายการวิชาการ 25 นาที โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รายการสุขภาพดีไม่มีขายและรายการรอบรู้กับ ม.อ. อยู่ในระดับ มากที่สุด

2.3 รายการวิชาการ 3 นาที โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รายการสุขภาพของเรา อยู่ในระดับมากที่สุด

2.4 รายการบันเทิง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รายการเลิฟเรดิโอ เวลา 16.10-17.00 น. ดำเนินรายการโดย นางสาววิภากร สุวรรณกุล อยู่ในระดับมากที่สุด

3. รายการที่ผู้ฟังต้องการให้เพิ่ม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รายการเพลงและเกมให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ข้อเสนอแนะ ควรมีรายการที่เพิ่มพูนความรู้ทางด้านภาษา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ผลงานการวิจัย การละเล่น ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน ข่าวการศึกษา สาธารณสุข การพูดคุยกับผู้บริหาร กิจกรรมนักศึกษา สรุปลสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

สื่อมวลชนเกิดขึ้นจากความสามารถของมนุษย์ มีหลายประเภทด้วยกัน (นภาพรณ์ อัจฉริยะกุล และ วิจิตร ภักดีรัตน์ 2528 : 16) คือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ภาพยนตร์ และวิทยุกระจายเสียง สิ่งเหล่านี้มนุษย์สร้างขึ้นมา เพื่อตอบสนองความต้องการที่จะอยู่ร่วมกันในสังคม นั่นคือ ความต้องการที่จะสื่อสารแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดข่าวสาร และประสบการณ์ระหว่างกัน เพื่อให้เกิดการอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขนั่นเอง

สื่อมวลชนที่มีบทบาทต่อชีวิตของคนในสังคมไทยมานานกว่า 70 ปี ก็คือ วิทยุกระจายเสียง ซึ่งเป็นสื่อมวลชนที่มีบทบาทหน้าที่ในการเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ ความบันเทิง ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มคนได้เป็นจำนวนมาก และเป็นที่ยอมรับกันว่า วิทยุกระจายเสียงเป็นสื่อมวลชนที่มีความสามารถในการบริการผู้ฟังในเขตรัศมีการส่งกระจายเสียงที่กว้างและไกลมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สามารถเข้าไปถึงชนบทที่อยู่ห่างไกลความเจริญและทุรกันดารเพียงใดก็ได้ ในขณะที่สื่อมวลชนอื่นเข้าไปไม่ถึง ทั้งนี้เพราะวิทยุกระจายเสียงด้วยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่มีอยู่ทั่วไปในอากาศ ประชาชนชนบท ซึ่งมีอยู่ประมาณร้อยละ 85 ของประเทศสามารถรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงได้ ประกอบกับประชาชนส่วนใหญ่ที่อยู่ในชนบทนั้น มีเครื่องรับฟังประเภททรานซิสเตอร์ได้ เพราะเครื่องรับทรานซิสเตอร์ มีราคาไม่แพงนัก และมีการเคลื่อนย้าย รวมทั้งสะดวกไม่ต้องมีไฟฟ้าเข้าไปถึงหมู่บ้าน ชาวชนบทก็สามารถรับฟังรายการต่าง ๆ จากสถานีวิทยุกระจายเสียงได้

โครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาได้เสนอจัดตั้งสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี (สถานีวิทยุกระจายเสียง ม.อ.ปัตตานี, 2545 : 2-3) และได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมคณบดี ครั้งที่ 1/2529 วันที่ 15 มกราคม 2529 ให้แต่งตั้งคณะกรรมการร่างโครงการจัดตั้งสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีขึ้น เพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ (กบว.) ขออนุมัติจัดตั้งเป็นสถานีวิทยุกระจายเสียงที่ถูกต้องตามระเบียบ เมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2529

เดิมสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดำเนินการภายใต้โครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา และเมื่อโครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาได้รวมกับหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี เป็นสำนักวิทยบริการ สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จึงดำเนินการภายใต้การดูแลของสำนักวิทยบริการ และในเดือนตุลาคม 2536 สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีได้เปลี่ยนมาเป็นหน่วยงานหนึ่งดำเนินการภายใต้การดูแลของสำนักงานอธิการบดี โดยยังคงใช้พื้นที่บางส่วนของอาคาร 16 เป็นที่ทำการ สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ (กบว.) เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2530 ให้ใช้ความถี่ 107.25 เมกะเฮิรตซ์ กำลังส่ง 1 กิโลวัตต์ และได้ดำเนินการก่อสร้างจนเสร็จสมบูรณ์เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2535 โดยใช้งบประมาณในการก่อสร้างทั้งสิ้น 4,970,000 บาท เริ่มทดลองส่งกระจายเสียง เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2535 และได้ทำพิธีเปิดทำการส่งกระจายเสียงอย่างเป็นทางการ ในวันที่ 13 มีนาคม 2535 โดยครอบคลุมพื้นที่จังหวัดปัตตานี และบางส่วนของจังหวัดสงขลา ยะลา และนราธิวาส ในระยะรัศมี 60 กิโลเมตรทางอากาศ ในปัจจุบันสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีทำการส่งกระจายเสียงระหว่างเวลา 05.00 ถึง 24.00 น. รวมเวลา 19 ชั่วโมง/วัน

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

1. เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการทางวิชาการและความรู้ภาษาไทยในลักษณะวิทยุกระจายเสียงแก่ชุมชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้
2. เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี และความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชนในท้องถิ่น
3. เพื่อเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่แพร่หลาย
4. เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้ผลิตผลงาน บทความสารคดี และความรู้ทางวิชาการเผยแพร่ทางสื่อวิทยุกระจายเสียง
5. เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้แก่ชุมชนในการใช้สื่อวิทยุกระจายเสียงเพื่อพัฒนาการศึกษาและคุณภาพชีวิต
6. เพื่อเป็นแหล่งวิชาการให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานด้านวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษา
7. เพื่อสร้างความบันเทิงแก่ผู้ฟัง

นโยบายการดำเนินงานสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

1. ให้มีการจัดสัดส่วนของรายการทางด้านความรู้ บริการทางวิชาการ และข่าวไม่น้อยกว่าร้อยละ 35

2. จัดช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อเผยแพร่รายการบริการทางวิชาการ ความรู้ทางวิชาการต่าง ๆ ศิลปวัฒนธรรม และสุขภาพ

3. กระตุ้น สนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยผลิตผลงาน บทความ สารคดี ความรู้ทางวิชาการเพื่อออกอากาศเผยแพร่แก่ชุมชน อันจะช่วยให้ชุมชนได้รับประโยชน์จากมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น

4. จัดช่วงเวลาสำหรับประชาสัมพันธ์ภารกิจ และกิจกรรมของมหาวิทยาลัยให้เพียงพอ

5. ผลิตและเผยแพร่รายการโดยคำนึงถึงคุณภาพ ความทันสมัย และแบบอย่างที่ดีของสังคม

6. เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ใช้เป็นสถานที่ฝึกภาคปฏิบัติตามหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

7. ให้มหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการบริหารงานของสถานีวิทยุ

8. ให้มีการใช้เวลาจัดรายการ และโฆษณาสินค้าที่ไม่ขัดต่อศีลธรรมและวัฒนธรรมเพื่อไม่เป็นการกระทบประมาณของมหาวิทยาลัย และเพื่อประโยชน์ในเชิงธุรกิจอีกส่วนหนึ่งด้วย

การประกันคุณภาพ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 4 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545 : 28) ในพระราชบัญญัติ ได้กำหนดมาตรฐานการศึกษาซึ่งหมายความว่า ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง และเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพทางการศึกษา

วงจร PDCA-P (สงขลานครินทร์, 2546 : 94-97) เป็นวงจรที่ผลักดันให้งานทุกอย่างมีคุณภาพ จึงนำไปใช้ได้ทุกระดับของการดำเนินงาน

P-Plan หมายถึง การระบุแนวทางการดำเนินงาน ระเบียบกฎเกณฑ์หรือแผนการดำเนินงานอาจเป็นแผนกลยุทธ์ แผนแม่บท แผนปฏิบัติการ แผนอื่น ๆ เป็นต้น

D-Do หมายถึง การลงมือปฏิบัติงานตาม ระเบียบ กฎเกณฑ์หรือแผนการดำเนินงาน

C-Check หมายถึง การติดตาม/ตรวจสอบ/ประเมินผลการทำงาน

A-Act หมายถึง การนำผลการประเมินฯ มาพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม

P-Participate หมายถึง การมีส่วนร่วมทั้งจากผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ ผู้รับบริการ สังคม ในขั้นตอน P, D, C หรือ A หรือทุกขั้นตอน

ตัวชี้วัด (Measures หรือ Key Performance Indicators) ได้แก่ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านซึ่งตัวชี้วัดเหล่านี้ จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดองค์กรว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่ มุมมองด้านลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นการวัดความพึงพอใจของ

ลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการขององค์กร หรือตัวองค์กรเอง ในปัจจุบันองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญกับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น ทั้งนี้การพบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจ 1 คน จะบอกต่อไปอีก 10 คน ถึงประสบการณ์ที่ดีของตนเอง โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า หรือ จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า เป็นต้น

ถึงแม้ว่าสื่อวิทยุกระจายเสียงจะมีความสามารถในการเข้าถึงผู้รับฟังได้อย่างกว้างขวางและมีปริมาณมาก แต่มิได้หมายความว่าความนิยมของผู้ฟังจะเพิ่มมากขึ้นไปด้วย ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะรูปแบบ เนื้อหา และการนำเสนอ ของรายการวิทยุไม่เป็นไปตามที่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ฟัง

จากภาระหน้าที่ วัตถุประสงค์ ของสถานีวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และการประกันคุณภาพ ซึ่งต้องมีวงจร C-Check หมายถึง การติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดนี้ชี้วัด และในตัวชี้วัดนี้ชี้วัดการให้บริการวิชาการของสถานีวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีตัวชี้วัดที่สำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการศึกษา ความพึงพอใจ ความต้องการของผู้ฟังที่มีต่อรูปแบบ เนื้อหา และการนำเสนอของสถานีวิทยุที่ตอบสนอง ความต้องการที่แท้จริงของผู้ฟัง เพื่อนำผลประเมินมา A-Act หมายถึงการนำผลการประเมินฯ และ ตัวชี้วัดมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนของสถานีวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จึงทำการศึกษาวิจัยเรื่อง รายการวิทยุ : ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ฟังสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพการรับฟัง ความพึงพอใจ และความต้องการของผู้ฟังรายการวิทยุของผู้ฟัง สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปีงบประมาณ 2549

วิธีการศึกษา

ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการศึกษาตามลำดับหัวข้อดังนี้

การวิจัยครั้งนี้มุ่งการศึกษาเฉพาะผู้ฟังรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ฟังรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในเขตอำเภอเมืองปัตตานี จำนวน 75,937 คน การเลือกตัวอย่างสุ่มแบบอย่างง่าย (simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 410 คน เก็บแบบสอบถามได้จำนวน 402 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 98.04

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามเลือกตอบ แบบประเมินค่า และแบบปลายเปิด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสภาพการรับฟังรายการวิทยุของสถานีวิทยุมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ฟังรายการวิทยุของสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 63 ข้อ แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด โดยใช้วิธีกำหนดตามน้ำหนักเป็น 5,4,3,2 และ 1

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของผู้ฟังรายการวิทยุของสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 10 ข้อ แบ่งระดับความต้องการของผู้ฟังรายการวิทยุเป็น 5 ระดับ คือ ต้องการมากที่สุด ต้องการมาก ต้องการปานกลาง ต้องการน้อย ต้องการน้อยที่สุดโดยใช้วิธีกำหนดตามน้ำหนักเป็น 5,4,3,2 และ 1

ส่วนที่ 5 เป็นข้อเสนอแนะแบบปลายเปิด

การดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบในการศึกษา และสร้างแบบสอบถาม ได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในประเด็นที่ศึกษา จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความสอดคล้องและความตรงตามเนื้อหา และปรับปรุงแนวคำถามให้เหมาะสม นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับผู้ฟังรายการจำนวน 20 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค การคำนวณใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุด เท่ากับ 0.9152

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอความร่วมมือจากผู้ฟังรายการวิทยุในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ฟังรายการวิทยุ ของสถานีวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 410 คน และได้รับคืน 402 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.04 ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม-15 กันยายน 2549

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บโดยใช้แบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และแจกแจงความถี่ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และสภาพการรับฟังรายการวิทยุด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจและความต้องการโดยให้คะแนนแบบสอบถามส่วนที่ 3 และ 4 แบบให้ค่าน้ำหนักเป็น 5,4,3, 2 และ 1

สำหรับคำตอบความพึงพอใจและความต้องการ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แสดงผลการวิเคราะห์โดยแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำค่าเฉลี่ยมาตัดสินตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50-5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50-4.49	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50-3.49	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50-2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพการรับฟัง ความพึงพอใจ และความต้องการของผู้ฟังรายการวิทยุของสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดการวิทยุกระจายเสียง และการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นผู้ฟังรายการสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี F.M. 107.25 MHz จำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 98.04 ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สภาพการรับฟังรายการของผู้ฟังสถานีวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า ผู้ฟังส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.9 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 54.70 มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 42.40 อาชีพนักเรียนและนักศึกษา ร้อยละ 58.50 รับฟังสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ร้อยละ 76.30 เวลาที่ผู้ฟังชอบเปิดรับฟัง เวลา 21.00-24.00 น. ร้อยละ 47.90 สถานที่ที่ผู้ฟังชอบเปิดรับฟังรายการคือที่บ้าน ร้อยละ 91.50 เหตุผลที่ผู้ฟังชอบเปิดรับฟัง คือเพื่อความบันเทิง ร้อยละ 83.60 นักจัดรายการที่ผู้ฟังชอบฟังมากที่สุดคือ นางสาววิภากร สุวรรณกุล ร้อยละ 32.00

2. ความพึงพอใจของผู้ฟังต่อรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า

2.1 รายการข่าว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รายการข่าวต้นชั่วโมง จากกรมประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 รายการวิชาการ 25 นาที โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สุขภาพดีไม่มีขายและรอบรู้กับ ม.อ. อยู่ในระดับ มากที่สุด

2.3 รายการวิชาการ 3 นาที โดยภาพรวมอยู่ระดับ มาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รายการสุขภาพของเรา อยู่ในระดับมากที่สุด

2.4 รายการบันเทิง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รายการเลิฟเรดิโอ เวลา 16.10-17.00 น. ดำเนินรายการโดย นางสาววิภากร สุวรรณกุล อยู่ในระดับมากที่สุด

3. รายการที่ผู้ฟังต้องการให้เพิ่ม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รายการเพลงและเกมที่ทำให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมมีความต้องการมากที่สุด

4. ข้อเสนอแนะ ควรมีรายการที่เพิ่มพูนความรู้ ด้านภาษา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใหม่ๆ ผลงานการวิจัย การละเล่นซึ่งเป็นศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน ข่าวการศึกษา สาธารณสุข การพูดคุยกับผู้บริหาร กิจกรรมนักศึกษา และสรุปสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อเสนอแนะของผู้ฟังรายการวิทยุ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้ฟังรายการวิทยุต้องการให้สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม

1. รายการสรุปสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเด็นปัญหา ความเคลื่อนไหวต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

2. รายการเกี่ยวกับสาธารณสุข

3. รายการเกี่ยวกับกิจกรรมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

4. รายการแนะนำการใช้ชีวิตนักศึกษาและวิธีการศึกษาในมหาวิทยาลัย

5. รายการบันเทิงประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะเพลงสากล

6. รายการที่ให้ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษามลายู

7. รายการความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใหม่ๆ

8. รายการบันเทิงที่เป็นศิลปะของภาคใต้ หรือศิลปินชาวใต้

9. นำเสนอผลงานการวิจัยของคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยสู่สาธารณชน

10. รายการพูดคุยกับผู้บริหารมหาวิทยาลัย

11. รายการเพลง ควรจะเป็นเพลงฮิตติดชาร์ต

12. ผู้ดำเนินรายการควรมีคุณภาพมากกว่านี้ ในการออกเสียง และลดการคุยกันเอง
13. นำเสนอข่าวเกี่ยวกับการศึกษา

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพการรับฟัง ระดับความพึงพอใจ และความต้องการของผู้ฟังรายการวิทยุของสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ความพึงพอใจของผู้ฟังต่อรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า

รายการข่าว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รายการข่าวต้นชั่วโมง จากกรมประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะว่ารายการข่าวดังกล่าวเป็นข่าวสั้น ๆ ที่ผู้ฟังมีความสนใจในระยะสั้น สอดคล้องกับสรีรี พันธ์เจริญ (2536 : 185) ได้กล่าวว่าวิทยุกระจายเสียงมีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้ฟัง ในการเสนอรายการข่าวทั้งในและต่างประเทศ

รายการวิชาการ 25 และ 3 นาที โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายการที่ผู้รับฟังมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือรายการที่เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น รายการสุขภาพดีไม่มีขาย ซึ่งจะเห็นว่ารายการวิชาการนั้นผู้ฟังพึงพอใจในรายการที่เกี่ยวกับสุขภาพ สอดคล้องกับ ศรีเรือน แก้วกัญจาล (2540 : 62) ทฤษฎี ของ Maslow ที่ชื่อว่า Hierchy of needs กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ว่ามีอยู่ด้วยกัน 5 ระดับ และสามารถนำมาอภิปรายกับงานวิจัยครั้งนี้ได้ว่า ผู้ฟังรายการต้องการ พึงพอใจรายการที่เกี่ยวกับสุขภาพ เพราะเป็นลำดับขั้นที่ 1 ของความต้องการ 5 ลำดับของมาสโลว์ คือความต้องการทางสรีระวิทยา เช่น อาหาร น้ำ การพักผ่อน ล้วนเป็นความต้องการด้านสุขภาพร่างกาย

รายการบันเทิงและสาระบันเทิง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รายการเลิฟเรดิโอ พึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับเอกสารของณรงค์ สมพงษ์ (2535 : 56) ที่ว่า มีผู้ฟังรายการประเภทบันเทิงมากที่สุดร้อยละ 41 และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุษา จันทรประภาศ (2534 : 56) ซึ่งพบว่าผู้ฟังให้ความสนใจฟังรายการบันเทิงถึงร้อยละ 88 สาเหตุที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้เพราะว่า สื่อประเภทวิทยุ นั้นจะนำเสนอรายการบันเทิงประเภทเพลงเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งลักษณะรายการบันเทิงทำให้ผู้ฟังมีความสบายใจ คลายเครียด และเป็นเพื่อนยามเหงาประกอบกับสามารถปฏิบัติภารกิจอื่น ๆ พร้อมกันได้ในขณะที่รับฟังวิทยุ

ความต้องการของผู้ฟังต่อการเพิ่มรายการวิทยุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ฟังต้องการให้เพิ่มรายการข่าวและการวิเคราะห์เหตุการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากปัจจุบันนี้โลกได้เข้าสู่ยุคสังคมข่าวสาร และในด้านข้อเสนอแนะต่อรายการวิทยุของสถานีวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ผู้ฟังส่วนใหญ่ต้องการให้เพิ่มรายการ สรุปลสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเด็นปัญหา ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง รายการเกี่ยวกับสาระสุขภาพ รายการเกี่ยวกับกิจกรรมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต

ปัตตานี รายการแนะนำการใช้ชีวิตนักศึกษาและวิธีการศึกษาในมหาวิทยาลัย รายการบันเทิงประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะเพลงสากล รายการที่ให้ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษามลายู รายการความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใหม่ๆ รายการบันเทิงที่เป็นศิลปะของภาคใต้ หรือศิลปินชาวใต้ นำเสนอผลงานการวิจัยของคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยสู่สาธารณชน รายการพูดคุยกับผู้บริหารมหาวิทยาลัย รายการเพลง ควรจะเป็นเพลงฮิตติดชาร์ต ผู้ดำเนินรายการควรมีคุณภาพมากกว่าปัจจุบันในการออกเสียง และลดการคุยกันเอง นำเสนอข่าวเกี่ยวกับการศึกษา ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ฟังได้ชี้แนะในประเด็นเรื่องใกล้ตัว เช่น สรุปสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเด็นปัญหาความเคลื่อนไหวต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และประเด็นอื่นๆ เนื่องจากปัจจุบันนี้โลกได้เข้าสู่ยุคสังคมข่าวสาร สอดคล้องกับ จาระไน แกลโกศล (2539 : 57) พบว่า ผู้ฟังรายการวิทยุได้เสนอความต้องการจากรายการวิทยุ ทั้งสิ้น 6 ประเด็น คือ ความต้องการด้านข่าว สารและความรู้ รายการเพลง รายการประเภทที่ผู้ฟังมีส่วนร่วม รายการเพื่อสังคม และรายการบันเทิงอื่น ๆ และได้สำรวจถึงคุณสมบัติของนักจัดรายการที่ผู้ฟังต้องการด้วย โดยสรุปคือ ผู้ดำเนินรายการควรมีคุณภาพมากกว่าปัจจุบันในการออกเสียง และลดการคุยกันเอง

เอกสารอ้างอิง

กานดา พูนลาภทวี. 2530. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2540. แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2540. กรุงเทพมหานคร : อรรถพลพิมพ์.

คณิตา นิจรัลกุล. 2532. การผลิตรายการวิทยุการศึกษา. ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

_____. 2537. รายงานการสำรวจสภาพการรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

วารสารวิทยบริการ

รายการวิทยุ : ความพึงพอใจ

ปีที่ ๑๘ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๐

รศ.มนตรี มีเนียมและคณะ

จระไน แกลโกศล. 2538. พฤติกรรมการฟังของชาวกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุมพล รอดคำดี และคณะ. ม.ป.ป. คู่มือการอบรมการผลิตรายการวิทยุทาง ว.ปณ. ชุดที่ 3 : รายการบทความ. กรุงเทพมหานคร : กรมการศึกษานอกโรงเรียน.

ปยุตญา ใจสะอาด. 2543. การรับฟังวิทยุกระจายเสียงของนักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีต่อการเผยแพร่ข่าวสารความรู้ผ่านรายการวิทยุกระจายเสียง. รายงานการศึกษาอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (สำเนา)

เปี่ยมสุข ทุงกาวิ. 2534. "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซีดี-รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา", วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)

พลุ เดชะรินทร์. 2545. เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2545. คู่มือประเมินคุณภาพภายใน. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. 2545. รายงานประจำปี 2545 สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

สว่างจิต ศรีระชา. 2532. "ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัยจริงหรือ", ข่าวสารห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น. 1 (เมษายน - ธันวาคม), 9-20.

ลิปพนนท์ เกตุทัต. 2532. "บทบาทของมหาวิทยาลัยในประเทศอุตสาหกรรมใหม่", วารสารการศึกษาแห่งชาติ. 23 (ตุลาคม 2531-มกราคม), 54-82.

สุรีย์ พันเจริญ. 2536. การบริหารงานวิทยุกระจายเสียงระบบเครือข่าย. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารวิทยุกระจายเสียง. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วารสารวิทยบริการ
ปีที่ ๑๘ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๐

รายการวิทยุ : ความพึงพอใจฯ
รศ.มนตรี มีเนียมและคณะ

อุไรวรรณ พะมณี. 2540. "ความพึงพอใจและความต้องการของคณาจารย์และนิสิตคณะ
ครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในการใช้บริการห้องสมุดคณะ", วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)

อุษา จันทร์ประภาศ. 2535. "การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ฟังรายการวิทยุกระจาย
เสียงชุมชนของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี", วิทยานิพนธ์
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)
