

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรายการสนามข่าวเสาร์-อาทิตย์ ทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำเสนอในประเด็นสำคัญดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับรายการข่าวโทรทัศน์
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

เมื่อผู้ส่งสารต้องการจะรู้จักและเข้าใจมวลชนผู้รับสารที่เป็นเป้าหมายของตน ผู้ส่งสารจะใช้ลักษณะทางด้านจิตวิทยา และลักษณะด้านประชากรของผู้รับสารประกอบกัน ลักษณะด้านประชากรจะบอกว่าผู้รับสารเป็นใคร อายุเท่าไร เพศอะไร นับถือศาสนาใด มีฐานะอย่างไร ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาจะบอกว่าผู้รับสารมีความรู้สึกนึกคิดอย่างไร มีรสนิยมและมีความต้องการอย่างไร วิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์ผู้รับสารเรียกรวม ๆ ว่า การวิเคราะห์ผู้รับสารตามลักษณะประชากร โดยมีสมมติฐานว่าผู้รับสารที่อยู่ในกลุ่มลักษณะประชากรเดียวกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาคล้ายคลึงกัน และคนที่มีลักษณะประชากรต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาแตกต่างกัน ดังนี้ (ปรมะ สตะเวทิน, 2546, หน้า 112-118)

1. อายุ (Age) ของผู้รับสาร สามารถใช้วิเคราะห์ผู้รับสารได้ อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความเหมือนกันหรือแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม โดยทั่วไปคนที่มีอายุน้อยจะมีความคิดเสรีนิยมมากกว่าคนที่อายุมาก ขณะที่คนที่มีอายุมากจะมีความคิดอนุรักษนิยมมากกว่าคนที่มีอายุน้อย ลักษณะการใช้สื่อมวลชนของคนที่มีอายุมากจะใช้เพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าเพื่อความบันเทิง คนที่มีอายุมากจะอ่านจดหมายถึงบรรณาธิการ ข่าวการบ้านการเมืองหรือบทบรรณาธิการมากกว่าอ่านเรื่องตลก หรือข่าวกีฬา ขณะที่คนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ไม่ค่อยอ่านบทบรรณาธิการ ในการฟังวิทยุก็เช่นเดียวกัน คนที่มีอายุมากมักจะฟังรายการที่หนัก ๆ เช่น

ข่าวการอภิปรายปัญหาสังคมรายการศาสนา และไม่คอยฟังดนตรีสมัยใหม่ คนที่มีอายุมากจะดูรายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวกับการศึกษาและข่าวสาร

2. เพศ (Sex). ผู้หญิงกับผู้ชายแตกต่างกันมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้แตกต่างกัน ผู้หญิงจะถูกโน้มน้าวใจได้ง่ายกว่าผู้ชายและมักเผยแพร่ความคิดที่ได้รับการจูงใจนั้นให้ผู้อื่นต่อไป แต่ผู้ชายจะใช้เหตุผลและจดจำข่าวได้มากกว่าผู้หญิง นอกจากนี้เพศหญิงมีแนวโน้มและความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าผู้ชาย ขณะที่ผู้ชายไม่ต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียว แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับข่าวสารด้วย

3. อาชีพ (Occupation). คนที่อาชีพต่างกันย่อมมองโลก หรือมีแนวคิด อุดมการณ์ ค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป คนที่รับราชการมักจะคำนึงถึงเรื่องยศถาบรรดาศักดิ์ สวัสดิการ ศักดิ์ศรี และเกียรติภูมิของความเป็นข้าราชการ ในขณะที่คนทำงานธุรกิจเอกชน อาจคำนึงถึงรายได้และการมีศักดิ์ศรีของตน ด้วยเงินทองที่สามารถจะหาซื้อหรือจับจ่ายใช้สอยสิ่งที่ตนต้องการเพื่อรักษาสถานภาพในสังคมของตน แม้แต่คนที่รับราชการด้วย ก็มีความคิดเห็นและค่านิยม ตลอดจนพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ทั้งทหาร ตำรวจ แพทย์ พยาบาล ผู้พิพากษา วิศวกร ครู เป็นต้น

4. รายได้ (Income) รายได้ของคนย่อมเป็นเครื่องกำหนดความต้องการ ตลอดจนความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ และพฤติกรรมของคน การแนะนำให้ชาวนาที่ยากจนบริโภคเนื้อสัตว์ในปริมาณที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการ หรือการแนะนำให้ชาวนาที่ยากจนใช้เครื่องจักรแทนวัวควาย ในการทำนานั้น คงจะยากกว่าการแนะนำให้คนที่มีรายได้มากๆ ซื้อเครื่องซักผ้า โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือรถยนต์คันใหม่ นอกจากนั้นคนที่ฐานะดีหรือรายได้สูงยังใช้สื่อมวลชนมากขึ้นด้วย การใช้สื่อมวลชนของคนมีฐานะดี มักจะใช้เพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ สำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไปได้ เช่น อ่านหรือดู หรือฟังข่าวการบ้านการเมือง ปัญหาสังคมและเศรษฐกิจ เป็นต้น

5. การศึกษา (Education). เป็นอีกลักษณะหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร คนที่ได้รับการศึกษาระดับของการศึกษาและสาขาวิชาที่แตกต่างกัน ย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และความต้องการที่แตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูง หรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะมีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่อง เข้าใจศัพท์มากและเข้าใจสารได้ดี และจะไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ สารที่ไม่หลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอจะถูกโต้แย้งจากคนที่มีการศึกษาสูง โดยทั่วไปแล้วคนที่มีการศึกษาสูงจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มี

การศึกษาต่ำ และคนที่มีการศึกษาสูงจะใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ ขณะที่คนที่มีการศึกษาต่ำจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์

ในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนนั้น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนตัดสินใจ เปิดรับข่าวสารก็จะมาจากลักษณะทางประชากร ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา และสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม โดยผู้รับข่าวสารที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันจะมีพฤติกรรม ความสนใจในการรับข่าวสารแตกต่างกันไปด้วย การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์เพื่อทำความเข้าใจความเกี่ยวพันระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการรับสาร อันประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานะทางสังคม อาชีพ

ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารแต่เพียงอย่างเดียว เท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการรับข่าวสารนั้น ด้วย (Wilo Goidhaborsadore and Yates, 2002 p.114 อ้างถึงใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546) เข้าถึงได้จาก <http://www.sara-dd.com>

ด้านการศึกษาในที่นี้หมายถึงระดับการศึกษาที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา และที่ได้รับจากประสบการณ์ของชีวิต การศึกษาบ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสาร และอัตราการรู้หนังสือ ระดับการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ กว้างขวางลึกซึ้งแตกต่างกันออกไป ทำให้ผู้พูดสามารถแยกความเหมาะสมของเนื้อหาและตัวอย่างที่จะยกมากล่าวได้ โดยการศึกษานอกจากจะทำให้บุคคลมีศักยภาพเพิ่มขึ้นแล้ว การศึกษายังทำให้เกิดความแตกต่างทางทัศนคติ ค่านิยม และคุณธรรมความคิดอีกเช่นกัน นอกจากนี้ ปรมะ สตะเวทิน (2546, หน้า 116) ยังได้กล่าวว่าการศึกษา เป็นลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาแตกต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่างกัน จึงมีความรู้สึกรู้จักคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไปอีกด้วย

ด้านสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม จะเป็นเครื่องชี้ถึงเรื่องทีกลุ่มจะสนใจรับรู้ข่าวสาร บุคคลที่มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกันทั้งการประกอบอาชีพ รายได้ ศาสนา รวมไปถึงสถานภาพสมรสย่อมส่งผลต่อการรับสารที่แตกต่างกันด้วย

อาชีพและลักษณะการรวมกลุ่มของผู้ฟัง ลักษณะอาชีพหรือลักษณะแห่งการรวมกลุ่ม จะบ่งบอกลักษณะเฉพาะของบุคคล ช่วงเวลาที่เปิดรับข่าวสาร เรื่องที่กลุ่มผู้ฟังสนใจเช่น กลุ่ม

ชานาก็จะสนใจเกี่ยวกับเรื่องข้าว ราคาข้าว ปุ๋ย เป็นต้น ในบางกรณีคนที่มีความรู้หรืออาชีพอย่างหนึ่งแต่อาจจะไปรวมกลุ่มกับคนที่มีความรู้หนึ่งก็ได้ซึ่งก็จะทำให้ความสนใจของเขาขยายวงกว้างออกไป

แนวคิดเกี่ยวกับรายการข่าวโทรทัศน์

ข่าว คือการรายงาน การเสนอ การแจ้งเรื่องราว การสื่อความหมายเกี่ยวกับเหตุการณ์ ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นหรือเรื่องราวต่างๆ ที่มีความแปลกใหม่ เด่น เป็นความรู้ และน่าสนใจ (วิชญ์ สุวรรณเพิ่ม, 2546 หน้า 31)

การเสนอข่าวทางโทรทัศน์ เรียกได้ว่าเป็นรายการที่ดำเนินการมาได้ไม่นานนัก โดยในประเทศไทย เพิ่งจะมีการพัฒนาข่าว จากการนำเสนอด้วยการอ่านแบบจริงจังให้เป็นรายการข่าว โดยการปรับปรุงรูปแบบ และวิธีการดำเนินงานโดยเห็นได้ชัดจากการที่ ดร.สมเกียรติ อ่อนวิมล เป็นผู้นำบริษัทแปซิฟิกคอมมิวนิเคชั่น ไปทำข่าวที่สถานีโทรทัศน์ช่อง 9 อ.ส.ม.ท. ในราวปี 2525 ซึ่งจุดนั้น ถือเป็นจุดเปลี่ยนของวงการข่าวโทรทัศน์เมืองไทย : องค์ประกอบของรายการข่าวโทรทัศน์ (กิตติ สิงหาปัด, 2548 หน้า 29-30)

1. ไตเต็ล
 2. หัวข้อข่าวเด่น ๆ
 3. ผู้ประกาศข่าว
 4. เมื่อรายการเริ่มดำเนินไป เราจะเห็นทั้งผู้ประกาศอ่านข่าวเอง หรือพูดส่งเข้า เทป การรายงานของผู้สื่อข่าวอีกคน หรือบางทีก็มีรายงานข่าวสด ๆ มาจากที่เกิดเหตุผ่านรถถ่ายทอดสด หรือทางโทรศัพท์
 5. ผู้ประกาศสัมภาษณ์แหล่งข่าวสด ๆ ทั้งที่สถานีและจากที่เกิดเหตุ
 6. ข่าวบางข่าวมักกราฟิกเคลื่อนไหว ประกอบให้ผู้ชมเข้าใจง่าย
 7. ข่าวบางช่วงของรายการมีลักษณะพิเศษเฉพาะเรื่อง มีชื่อช่วง นำเข้าเนื้อข่าว
 8. มีช่วงพักเพื่อการโฆษณาสินค้า
 9. ข่าวที่เราได้ชม จะมีทั้งข่าวหนักที่เน้นเนื้อหาสาระและข่าวเบาๆ ที่ดูแล้วเรียก เสียวหัวเราะได้ทั้งข่าวในประเทศ ต่างประเทศ รวมทั้งผลการแข่งขันกีฬาต่างๆ
 10. เป็นรายการข่าวประจำวัน ส่วนใหญ่จะออกอากาศเป็นรายการสด
- นอกจากองค์ประกอบทางด้านกายภาพแล้ว รายการข่าวมีองค์ประกอบในด้านการสร้างสรรค์เป็น 4 ส่วน ดังนี้
1. ส่วนเนื้อหารายการ หมายถึงข่าวประเภทต่างๆ

2. ผู้นำเสนอ ได้แก่ผู้ประกาศข่าว และผู้สื่อข่าว รวมทั้งวิธีการที่พวกเขาเหล่านี้นำเสนอข่าว เช่นบุคลิก น้ำเสียง เป็นต้น

3. การผลิตรายการ (Production design) เช่น ภาพลักษณ์รายการ ฉาก รวมทั้งเสื้อผ้า กราฟฟิกต่างๆ เป็นต้น

4. วิธีการนำเสนอ (Presentation) การเลือกผู้ประกาศ การจัดเรียงลำดับของเนื้อหา การตัดสินใจจะรายงานสดหรือเป็นเทป เป็นต้น

ชนิดของข่าวโทรทัศน์

ข่าวที่ปรากฏตามสื่อมวลชนแขนงต่างๆ ประกอบไปด้วยข่าวหลายชนิด ขึ้นอยู่กับว่าเป็นการรายงานเหตุการณ์ หรือข้อเท็จจริง หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวกับเรื่องใด จะเรียกว่าเป็นข่าวชนิดนั้น ๆ โดย วิษณุ สุวรรณเพิ่ม (อ้างในศุภรศมี ฐิติกุลเจริญ, 2551 หน้า 2) ไว้ดังนี้

1. ข่าวการเมือง เป็นข่าวเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวทางการเมือง พรรคการเมือง การบริหารงานของรัฐบาล และหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐบาล การเลือกตั้ง เป็นต้น

2. ข่าวเศรษฐกิจ เป็นข่าวเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจที่กระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนส่วนใหญ่ เช่นภาวะเงินเฟ้อ เป็นต้น

3. ข่าวสังคม เป็นการรายงานข่าวเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของบุคคลในสังคม และกิจกรรมสังคม

4. ข่าวอาชญากรรม เป็นข่าวเกี่ยวกับการฆาตกรรม จี้ ปล้น ลักพา เรียกว่าได้ ลักลอบ ค้ายาเสพติด การปลอมแปลง การกระทำที่ผิดกฎหมาย เป็นต้น

5. ข่าวศาล เป็นข่าวเกี่ยวกับการพิพากษาคดีของศาลทั่วประเทศทั้งทางอาญาและทางแพ่ง เพื่อขจัดความขัดแย้งในสังคม และให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนที่มีข้อพิพาท

6. ข่าวบันเทิง เป็นข่าวเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของวงการบันเทิง

7. ข่าวกีฬา เป็นการรายงานเกี่ยวกับการแข่งขันกีฬาประเภทต่างๆ

8. ข่าวสตรี เป็นข่าวเกี่ยวกับกิจกรรมของสตรีและความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับแฟชั่น เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ เป็นต้น

9. ข่าวพยากรณ์อากาศ เป็นการรายงานเกี่ยวกับสภาพดินฟ้าอากาศ

10. ข่าวการศึกษาและวิทยาศาสตร์ เป็นข่าวเกี่ยวกับแวดวงการศึกษา รวมถึงความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อการพัฒนาประเทศ

11. ข่าวการประชุม ปาฐกถา และการสัมมนาของบุคคล หน่วยงานต่างๆที่มีความสำคัญ และมีชื่อเสียง โดยอาจกล่าวถึงสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสนใจในขณะนั้น ๆ

12. ข่าวอุบัติเหตุ เพลิงไหม้ และภัยพิบัติ เป็นข่าวเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นและรายงานให้ทราบว่าจะเกิดจากอะไร ใคร ทำไม ที่ไหน อย่างไร มีผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิตมากน้อยเพียงใด

คุณภาพของข่าวโทรทัศน์

ข่าวโทรทัศน์มีเวลาจำกัดในการนำเสนอ จำเป็นต้องมีการคัดเลือกข่าวให้มีคุณภาพ โดยคำนึงถึงคุณค่าของข่าว (Quality of News) ที่นำเสนอ ได้แก่ ความถูกต้องครบถ้วน (Accuracy) ของข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวที่ปรากฏในข่าว ไม่ว่าจะเป็นชื่อ นามสกุล ยศ ตำแหน่ง อายุ อาชีพ ที่อยู่ สถานที่ คำแถลง ฯลฯ เพื่อป้องกันการเสนอข่าวที่ผิดพลาด ความสมดุลและเที่ยงธรรม (Balance and Fairness) โดยข่าวที่นำเสนอต้องให้ความเป็นธรรมแก่คู่กรณีที่มีความขัดแย้งกัน โดยเสนอประเด็นสำคัญที่ทั้งสองฝ่ายแสดงความคิดเห็นในลักษณะที่สมดุลกัน มีความเที่ยงตรงหรือภววิสัย (Objectivity) คือมีการรายงานเหตุการณ์หรือข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา โดยปราศจากอคติหรือไม่สอดแทรกความคิดเห็นของผู้สื่อข่าว โดยมีผลประโยชน์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ข่าวที่นำเสนอใช้ภาษาหรือถ้อยคำสำนวนที่เข้าใจง่าย กระชับรัดกุม ไม่เยิ่นเย้อและกระจ่างชัด เจน (Simplicity, Conciseness and Clearness) ข่าวที่นำเสนอต้องทันต่อเหตุการณ์ (Recentness) นำข้อเท็จจริงที่เหมาะสมถูกต้องกับปัจจุบันและเป็นที่น่าสนใจของประชาชนมาเสนอเป็นข่าว (ฉัตราน วุฑฒิกกรรมรักษา, 2536 หน้า 2)

องค์ประกอบในเชิงคุณภาพของรายการข่าว

ข่าวที่จะเป็นวัตถุดิบชั้นดีให้รายการข่าวโทรทัศน์รายการใดรายการหนึ่ง จำเป็นต้องมีองค์ประกอบในเชิงคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยสำคัญรวม 16 ประการ ได้แก่ (กิตติ สิงหาปัด, 2552, หน้า 36-37)

1. ความถูกต้อง (Accuracy). เหตุการณ์เรื่องราวที่รายงานจะต้องถูกต้องครบถ้วน เหตุผลที่สำคัญอย่างหนึ่งก็เพื่อไม่ให้กระทบต่อบุคคลอื่นและป้องกันการฟ้องร้องด้วย

2. ความสมดุลและเป็นธรรม (Balance & Fairness) ในกรณีที่ต้องเสนอข่าวที่เป็นความขัดแย้งหรือเป็นการกล่าวหา ควรเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายได้มีโอกาสชี้แจง สำหรับโทรทัศน์แล้วก็คือการให้เวลาเท่าๆกัน หรือในเวลาใกล้เคียงกันที่สุด วิธีวัดอย่างหนึ่งว่าเราเสนอข่าวได้สมดุลและเป็นธรรมก็คือทั้งสองฝ่ายกล่าวหาเราว่าเสนอข่าวเข้าข้างอีกฝ่าย

3. ความเที่ยงตรงปราศจากอคติ (Objectivity). การรายงานข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา ปราศจากอคติ หรือผลประโยชน์ส่วนตัว

4. ความแม่นยำ ชัดเจน (Conciseness, Clearness) ไม่เยิ่นเย้อ กำกวม

5. ทัศนเหตุการณ์ (Recentness).ข่าวจำนวนมากการเสนอเข้าไป แม้เพียงนิดเดียวก็อาจจะทำให้ลดคุณค่าลงไปอย่างมาก

6. ความรวดเร็ว (Immediacy).ข่าวโทรทัศน์นั้นถือความรวดเร็วเป็นหัวใจสำคัญ สถานีโทรทัศน์ต่างๆ มักจะวัดการแพ้ชนะกันที่ใครจะเสนอข่าวเดียวกันได้เร็วกว่า

7. ความโดดเด่น (Prominenc).ข่าวโทรทัศน์เวลาไม่มาก และมีราคาแพง ข่าวที่ถูกเลือกต้องโดดเด่นทั้งตัวเหตุการณ์ และแหล่งข่าว โดยเฉพาะแหล่งข่าว ทุกสถานีต้องพยายามแย่งกันให้ได้สัมภาษณ์แหล่งข่าวสำคัญผู้นั้นให้ได้ก่อนคนอื่น หรือได้สัมภาษณ์แต่เพียงผู้เดียว (Exclusive)

8. ความใกล้ชิด (Proximity) รายการต่าง ๆ ในสถานีโทรทัศน์จะแข่งขันกันเอง และผู้ชมมีทางเลือกที่จะชม เพราะฉะนั้นจึงต้องเลือกข่าวที่น่าสนใจและใกล้ชิดเกี่ยวข้องกับผู้ชม (Audience)

9. ผลกระทบ (Consequence) ถือเป็นเรื่องสำคัญมากเรื่องหนึ่งเพราะข่าวที่มีผลกระทบสะท้อนในวงกว้างและรุนแรงจะเป็นที่สนใจใคร่รู้ของผู้ชม และเป็นหน้าที่ของสื่อมวลชนโดยทั่วไปที่จะต้องรีบรายงานให้สาธารณะได้รับทราบ

10. ความมีเงื่อนงำหรือลึกลับ (Suspense or Mystery) ข่าวโทรทัศน์ถ้าดูให้ดีก็คือภาพยนตร์ขนาดสั้นนั่นเอง ข่าวที่มีเงื่อนงำจึงมีลักษณะคล้ายกับพลอตเรื่องภาพยนตร์ที่ผู้ชมจะติดตามดูเพื่อที่จะพบคำเฉลยในตอนท้ายข่าว

11. ความขัดแย้ง (Conflict) ไม่ใช่ทุกความขัดแย้งจะเป็นข่าวที่ดี แต่จะเป็นความขัดแย้งในเรื่องสาธารณะ หรือจะส่งผลกระทบต่อคนหมู่มาก และหลายครั้งความขัดแย้งจะนำไปสู่ความรุนแรงได้

12. ความสะเทือนอารมณ์ (Emotion) ในที่นี้หมายถึงทุกอารมณ์ทั้งเศร้าโศก ตลกขบขัน ปลาบปล้ำ ข่าวโทรทัศน์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอย่างมากกับข่าวที่สร้างอารมณ์ ทั้งนี้ด้วยธรรมชาติของสื่อโทรทัศน์จะสามารถทำให้เกิดอารมณ์ร่วมได้ดีกว่าสื่ออื่นๆ จะเห็นว่าข่าวประเภทอาชญากรรม อุบัติเหตุ ข่าวบันเทิง หรือข่าวกีฬา จะเป็นข่าวที่มีผู้ชมจำนวนมาก

13. ความผิดปกติ หรือแปลกประหลาด (Unusualness.or.Oddity).คนทั่วไปมักมีแนวโน้มที่จะสนใจเรื่องแปลกๆ อยู่แล้ว การเสนอข่าวลักษณะนี้บางครั้งจะเป็นการแข่งขันอยู่ในที่ถึงความสามารถในการหาข่าวแปลกๆ มาได้เพียงช่องเดียว

14. เรื่องทางเพศ (Sex) เรื่องทางเพศเป็นประเด็นที่ขายได้ตลอดกาลแต่มีข้อควรระวังที่จะเสนอข่าวในลักษณะที่จะยั่วยุ หรือเร้าอารมณ์

15. ความก้าวหน้า (Progress).เป็นข่าวเชิงบวกที่เป็นประโยชน์กับผู้ชม ไม่ว่าจะเป็ความก้าวหน้าในนโยบาย หรือความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ต่าง ๆ

16. ความเปลี่ยนแปลง (Change).โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงนั้นส่งผลกระทบต่อผู้ชม หรือต่อสภาพแวดล้อม

ซึ่งข้อสรุปที่ได้จากการพิจารณาคุณสมบัติของข่าวโทรทัศน์ และรายการข่าวที่ดีจะประกอบด้วย

1. มีความถูกต้องครบถ้วน
2. มีความสมดุลและเป็นธรรม
3. มีความเที่ยงตรง ปราศจากอคติ
4. เข้าใจง่าย ชัดเจน
5. ทันทต่อเหตุการณ์
6. เป็นที่สนใจของประชาชน

ลักษณะของผู้ประกาศข่าวที่ดี

ข่าวโทรทัศน์ที่ผลิตแล้ว จะนำมาเสนอให้ผู้ชม ผ่านทางผู้ประกาศข่าว ซึ่งในต่างประเทศมีชื่อเรียกต่างกัน โดยสหรัฐอเมริกา เรียกผู้ประกาศว่า "anchorman" ส่วนในอังกฤษนิยมเรียกว่า "newsreader".หรือ "newscaster".ส่วนในไทยนิยมเรียกว่า ผู้ประกาศ หรือ "announcer" คุณสมบัติสำคัญของผู้ประกาศ (วิทยากร ท่อแก้ว และคณะ, 2549, หน้า 9-33) กล่าวถึงคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ประกาศข่าว ดังนี้

1. ดูมีอำนาจมีความเด็ดขาด (Authority)
2. มีบุคลิกภาพที่ดี (Personality)
3. มีความน่าเชื่อถือ (Credibility)
4. มีความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)
5. มีความชัดเจน (Clarity)
6. มีน้ำเสียงดี (Good Voice)
7. มีบุคลิกดูอบอุ่น (Warmth)
8. มีภาพลักษณ์ที่ดี (Good Looks)

การผลิตรายการข่าวโทรทัศน์

ข่าว (News Program) ในทัศนะของ อุษณีย์ ศิริสุนทรไพบูลย์ (2552, หน้า 239) ข่าวคือรายการที่นำเสนอเหตุการณ์ เรื่องราว ข้อเท็จจริง หรือข้อคิดเห็นที่น่าสนใจเป็นเรื่องราวใหม่มีผลกระทบต่อประชาชน นำเสนอโดยวิธีการรายงานเหตุการณ์ การประกาศ การอ่านคำบรรยาย

ข่าวประกอบภาพ การสัมภาษณ์ เป็นต้น รายการข่าวที่ดีเนื้อหาข่าวต้องถูกต้อง รวดเร็ว เน้นความน่าเชื่อถือ เป็นกลาง ง่ายต่อการเข้าใจ

นอกจากนำเสนอข่าวโดยตรงแล้ว ยังสามารถนำเสนอในลักษณะการวิเคราะห์ วิเคราะห์ข่าว สารคดีเชิงข่าว เพื่อมุ่งให้รายละเอียดอย่างเจาะลึกเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

การประเมินรายการข่าว สามารถประเมินได้หลายลักษณะ เช่น ประเมินรายการ (Program Evaluation) เป็นการประเมินคุณค่าของรายการที่ผลิตขึ้นมาทางเทคนิค เนื้อหารายการ และทางด้านรูปแบบและการนำเสนอ การประเมินผู้ชมรายการ (Audience Evaluation) เป็นการติดตามผลการรับชมหลังการออกอากาศจากผู้ชมรายการ มักวัดความพึงพอใจ ความนิยมของผู้ชม และการประเมินผลกระทบทางสังคม (Social impact Evaluation)

จุดแข็งของข่าวโทรทัศน์

1. รวดเร็ว เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่แทบจะทำให้ข้อจำกัดเดิม ๆ ของการรายงานข่าวโทรทัศน์หมดไป เร็วที่สุดของการเสนอข่าวก็คือ การรายงานสดเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นได้ทันที เมื่อเกิดแผ่นดินไหว การจับตัวประกัน ข่าวโทรทัศน์ที่รายงานสดจึงสามารถดึงดูดผู้ชมได้

2. ดึงดูดความสนใจ ข่าวโทรทัศน์สามารถใช้ทั้งศาสตร์และศิลปะ การนำเสนอได้ครบทั้งภาพจริง แสง สี เสียง

3. เข้าถึงประชาชนได้มาก เนื่องจากปัจจุบันนี้จำนวนประชากรที่มีเครื่องรับโทรทัศน์ได้เพิ่มขึ้นอย่างมาก

4. เป็นสื่อที่นำเหตุการณ์จริงมาให้ผู้ชมได้ดูถึงบ้าน เสมือนผู้ชมอยู่ในเหตุการณ์นั้นด้วย

5. สามารถพลิกแพลงวิธีการนำเสนอได้หลากหลายกว่าสื่ออื่น ทั้งการรายงานสด การบันทึกเทป การทำเป็นรายการลักษณะต่าง ๆ ที่หลากหลาย

ผู้วิจัย ได้นำหลักการและทฤษฎี เกี่ยวกับเทคนิคการผลิตรายการโทรทัศน์ที่ดี มาวิเคราะห์และเห็นว่าสิ่งสำคัญในการผลิตรายการข่าวที่ดี ซึ่งประเมินตามองค์ประกอบของรายการข่าว ได้ดังนี้ คือ

1. ใต้เต็ล
2. หัวข้อข่าวเด่น ๆ / ชื่อขง
3. ผู้ประกาศข่าว
4. การใช้ภาพประกอบข่าว
5. การสัมภาษณ์แหล่งข่าวสดๆ
6. ภาพกราฟฟิคประกอบ เพื่อความเข้าใจ

แนวคิดและทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

การศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาผู้รับสารในแง่จิตวิทยา สังคมเกี่ยวกับความเชื่อและความคิดเห็นส่วนบุคคลในฐานะผู้กระทำการเลือกใช้สื่อ (Active Receiver) ว่ามีกระบวนการอย่างไร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง (กาญจนา แก้วเทพ, 2545, หน้า 236) ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจนี้ จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษากระบวนการที่เกิดขึ้นของผู้รับสาร โดยมีประเด็นคำถามหลักว่า ทำไมบุคคลจึงเลือกใช้สื่อหนึ่งและใช้สื่อหนึ่งเพื่อสิ่งใด โดยหลักการพื้นฐานของทฤษฎีเชื่อว่า ผู้รับสารหรือผู้ที่เลือกใช้สื่อหนึ่ง ทราบดีว่าสื่อหนึ่งมีคุณลักษณะอย่างไรและสื่อใดที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนเองได้ แนวทางดังกล่าวมาจากแนวคิดที่ว่า พฤติกรรมและปรากฏการณ์ในสังคมมนุษย์ต่างก็เกิดขึ้นจากความต้องการ โดยมีที่มาแตกต่างกันการเปิดรับสื่อของบุคคลจึงเกิดขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการอันเกิดจากพื้นฐานจิตใจของบุคคลและประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ทางสังคมที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533, หน้า 122) กล่าวว่า การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเป็นแนวคิดทางด้านการสื่อสารในแง่ที่ผู้รับสารคือตัวจักรที่จะตัดสินใจ โดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเป็นหลัก การศึกษาตามแนวคิดนี้ จึงเป็นการศึกษาที่เน้นผู้รับสารเป็นจุดเริ่มต้น โดยศึกษาว่าผู้รับสารมีกระบวนการอย่างไรในการเลือกเปิดสื่อหนึ่ง ๆ กระบวนการดังกล่าว หมายถึง พฤติกรรมการสื่อสารที่ครอบคลุมถึงภูมิหลังของผู้รับสาร ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้รับสาร ในฐานะเป็นผู้ที่มีบทบาทรุกและมีวัตถุประสงค์เสมอในการสื่อสารหรือเปิดรับสาร

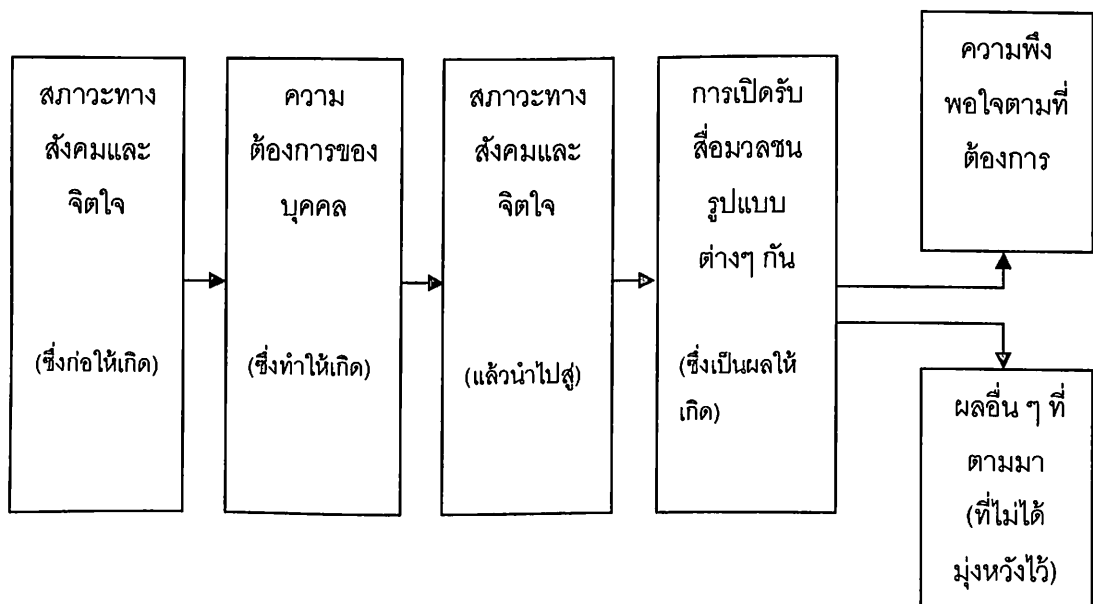
2. การใช้สื่อหรือการเปิดรับสื่อหนึ่ง ๆ ที่เลือกสรรมาแล้ว ก็เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง ไม่ใช่เป็นการเปิดรับสารที่เลื่อนลอย หรือเป็นผลชักจูงใจจากผู้ส่งสารแต่เพียงอย่างเดียว

3. ความพึงพอใจในสื่อเกิดขึ้นเมื่อการเปิดรับสื่อหรือการใช้สื่อที่เลือกแล้วนั้นเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นในทางกลับกันผู้ส่งสารต่างหากที่ต้องแข่งขันกัน เพื่อบริการให้ผู้รับสารพึงพอใจ มิใช่เกิดจากตัวผู้ส่งสารเองพอใจเหมือนอย่างการสื่อสารในอดีต

อาจกล่าวได้ว่า การศึกษาในเรื่องการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจของมนุษย์เป็นแนวคิดที่มีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่าตนต้องการอะไร จากสื่อใด และสารอะไรจึงจะสนองความพอใจของตนเองได้ เป็นการเน้นความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร ผู้รับสารไม่ได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้น หากแต่จะเลือกใช้สื่อและรับสารที่สามารถสนองความต้องการ และความพอใจของตน ดังจะเห็นว่าแนวคิดนี้ มักจะเรียกผู้รับสารว่า

“ผู้ใช้” (User) แทนที่จะเรียกว่าผู้รับสาร (Audience / Receiver) อย่างที่เคยเรียกกัน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวให้ความสำคัญกับผู้รับสารในฐานะ ตัวจักรสำคัญที่สามารถตัดสินใจโดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเองเป็นหลัก

นักวิชาการรุ่นแรกๆ ที่เริ่มพูดถึงแนวคิดที่ผู้คนมาใช้ประโยชน์จากสื่อ คือ แคทซ์ (Katz, 1959, cited by “User and Gratifications and Mass Communication Theory Overview”, online, 2000) กล่าวว่างานวิจัยทางการสื่อสาร ควรจะเปลี่ยนแปลงไปจากการมุ่งหาคำตอบว่า “สื่อส่งผลกระทบต่อผู้รับสาร” (What the media do to people?) ไปเป็นการหาคำตอบว่า “ผู้รับสารทำอะไรกับสื่อ” (What the people do with the media?) เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวนั้น เป็นช่วงที่ ทฤษฎีกระสุนปืน (Bullet Theory) หรือทฤษฎีเข็มฉีดยา (Hypodermic Needle Theory) มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อวงการศึกษาสื่อ โดยเชื่อมั่นว่าสื่อมวลชนมีพลังอำนาจเหมือนกับกระสุนปืน ซึ่งเป็นการมองผู้รับสารเป็นผู้ถูกกระทำ (Passive) ในขณะที่ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของแคทซ์กลับมองผู้รับสาร ว่ามีส่วนร่วม ในกระบวนการสื่อสาร ในฐานะผู้กระทำ หรือร่วมกระทำ (Active) มากขึ้น โดยมองว่าผู้รับสารมีบทบาทเป็นผู้เลือกรับหรือเลือกใช้สื่อเอง ซึ่งจะทำให้สื่อมีพลังอำนาจน้อยกว่าที่เคยเชื่อกันมานั่นเอง แสดงให้เห็นตามแบบจำลองการสื่อสารของแคทซ์และคณะ ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2.1 แบบจำลองการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชน
ที่มา : แคทซ์ และคณะ (ศศิวัฒน์ รัตนพันธ์, 2554 , หน้า 28 - 29)

แบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจนี้ได้อธิบายถึงกระบวนการเปิดรับสื่อของผู้รับสาร โดยแสดงให้เห็นว่าการเลือกเปิดรับนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง ซึ่งแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์และมีความต้องการใช้ประโยชน์จากสื่อ เพื่อสนองความพึงพอใจของตนเองด้วยเหตุผลต่างกัน นักทฤษฎีในกลุ่มนี้จึงพยายามค้นหาว่า มีความต้องการและแรงจูงใจอะไรที่ทำให้คนเรามีพฤติกรรมการเปิดรับสาร และนักวิชาการแต่ละกลุ่มมีข้อเสนอต่าง ๆ กัน ดังนี้

(กาญจนา แก้วเทพ และ นิคม ชัยขุนพล, 2556, หน้า 19) เสนอว่า กลุ่มของแรงจูงใจหลักที่คนเราเปิดรับสื่อนั้นมีอยู่ 4 กลุ่มด้วยกัน คือ

1. เพื่อหลีกเลี่ยง (Diversion) จากกิจวัตรประจำวัน จากปัญหา หรือผ่อนคลายอารมณ์
2. เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่น (Personal relationship) เป็นการใช้ประโยชน์ทางสังคม เช่น นำเอาข้อมูลข่าวสารไปพูดคุยสนทนา
3. เพื่อสร้างอัตลักษณ์ของตนเอง (Personal identity) เช่น การตอกย้ำค่านิยมที่ยึดถืออยู่ เพื่อทำความเข้าใจตัวเอง เพื่อสำรวจความเป็นจริงทางสังคม และอื่น ๆ
4. เพื่อสำรวจหาข้อมูล (Surveillance) เพื่อแสวงหาข่าวสารข้อมูลที่จะมีผลกระทบต่อตนเองหรือนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการใดการหนึ่ง

สอดคล้องกับแคทซ์ และคณะ (Katz and Others, 1974) (จรินทร์ ธนาศิลป์กุล, 2545, หน้า 4) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ซึ่งสามารถสรุปรูปแบบความต้องการใช้สื่อหรือเลือกรับสื่อ ในแง่ต่าง ๆ 5 รูปแบบ คือ

1. ความต้องการที่จะรู้ (Cognitive Needs) คือ ความต้องการด้านความข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความคิด และความเข้าใจ
2. ความต้องการด้านอารมณ์ (Affective Needs) คือ ความต้องการด้านความคิดเห็น ความบันเทิง และความสุนทรีย์
3. ความต้องการการไม่แปลกแยก (Personal Integrative Needs) คือ ความต้องการในการสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง ความน่าเชื่อถือ ความสนใจ ความมั่นคง และสถานภาพของตนเอง
4. ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Integrative Needs) คือ ความเชื่อมั่นในการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคมกับคนในครอบครัว เพื่อน และคนอื่น ๆ ในสังคม

5. ความต้องการที่ปลดปล่อยตัวจากความตึงเครียด (Tension Release Needs) คือ หลักหนึ่งความกดดันและปัญหาในชีวิตประจำวัน โดยหันไปหาสิ่งบันเทิงในสื่อมวลชนเพื่อลดความเครียด

เช่นเดียวกับ Lull (อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, 2550, หน้า 524) ได้อธิบายลักษณะการเลือกใช้ประโยชน์จากสื่อในทางสังคมของผู้รับสารเพิ่มเติม คือ

1. เพื่อให้เกิดการจัดวางโครงสร้างในชีวิตประจำวัน เช่น ตื่นนอนตอนเช้าด้วยเสียงปลุกของวิทยุรายการโปรด อ่านหนังสือพิมพ์ในระหว่างทานอาหารเช้า ดูข่าวโทรทัศน์ระหว่างทานอาหาร

2. เพื่อให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์กับคนรอบข้างด้วยการนำเอาเรื่องราว เช่น ข่าวสาระความรู้ มาเป็นหัวข้อในการสนทนากับผู้อื่น

3. เพื่อเพิ่มการติดต่อ หรือเพื่อหลีกเลี่ยงความสัมพันธ์ เช่น การนั่งล้อมวงดูโทรทัศน์อย่างพร้อมหน้าในครอบครัว หรือบางคนอาจเลี่ยงดูโทรทัศน์เพียงลำพังในห้องนอน

4. เพื่อการเรียนรู้ทางสังคม ผู้รับสารสามารถที่จะเรียนรู้รายละเอียดของประเด็นที่อ่อนไหวทางสังคมต่าง ๆ

5. เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการควบคุมสถานการณ์ เช่น การได้รับข่าวสารก่อนผู้อื่น เพื่อนำไปสู่การจัดเตรียมหรือป้องกันภัย

และเวนเนอร์ (Wenner, 1985, p.16) (สหทัย ดำรงเกียรติศักดิ์, 2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริโภคข่าวสาร (New Gratification) สามารถแบ่งความพึงพอใจในการบริโภคสื่อข่าวสารเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. การใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูลเพื่อการอ้างอิง เพื่อเป็นแรงเสริมย้ำในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสังคม (Orientation al Gratification) เป็นรูปแบบของความต้องการที่แสดงออกมา ได้แก่ การติดตามข่าวสาร (Surveillance) หรือการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decisional Utility)

2. การใช้ข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับสังคม (Social Gratification) ซึ่งรับรู้จากข่าวสารเข้ากับเครือข่ายส่วนบุคคลของปัจเจกชน เช่น การนำข้อมูลไปใช้ในการสนทนากับผู้อื่นหรือใช้เป็นข้อมูลเพื่อการชักจูงใจ

3. กระบวนการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อดำรงเอกลักษณ์ของบุคคล (Para-social Gratification) หรือเพื่อการอ้างอิงผ่านตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสื่อหรือปรากฏในเนื้อหาของสื่อ

4. กระบวนการใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ในการลดหรือผ่อนคลายความตึงเครียดทางอารมณ์หรือเพื่อปกป้องตนเอง (Para - orientation al Gratification) เช่น เป็นการใช้เวลาให้หมดไปเพื่อความเพลิดเพลิน สนุกสนาน เพื่อหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่พึงพอใจอย่างอื่น

ในปัจจุบันยังคงมีการพัฒนาแนวคิดในการวิเคราะห์ผู้รับสารอย่างต่อเนื่อง โดยยึดหลักว่าผู้รับสารนั้นมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาหรือใช้สื่อมากพอ ๆ กับผู้ส่งสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีสื่อสารมีความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มีสื่อที่หลากหลายมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งมีลักษณะเปิดกว้างให้กับคนทุกเพศทุกวัย สามารถเข้าถึงได้อย่างไร้ข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ ทำให้ผู้รับสารมีทางเลือกในการเปิดรับสื่อและใช้สื่อมากขึ้น จนอาจกล่าวได้ว่า ทฤษฎีที่เชื่อว่าสื่อมีพลังอำนาจต่อผู้รับสาร ไม่สามารถนำมาอธิบายพฤติกรรมของผู้รับสารในยุคนี้ได้อีกต่อไป ดังนั้นการใช้สื่อหรือเลือกรับสื่อของผู้รับสารในยุคนี้จึงเกิดขึ้นมาจากการรับรู้ประโยชน์ของสื่อ ความชื่นชอบ หรือการกำหนดคุณค่าสื่อ โดยไม่จำเป็นว่าสื่อ่นั้นจะมีคุณประโยชน์จริงหรือไม่เพราะหากผู้รับสารหรือผู้ใช้สื่อไม่รับรู้ถึงคุณค่าของสื่อหรือสารนั้นก็ไม่ได้เกิดประโยชน์

พจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอเมใจ เมื่อต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง (Walman, 1973, p.392)

พจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาได้ให้คำจำกัดความของ ความพึงพอใจ ว่าเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ (Chaplin, 1968, p.437)

พรณี ข.เจนจิต (2528, หน้า 288) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนตอบสนองต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไป ความพึงพอใจมากหรือน้อยของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดบุคคลรอบข้างมีอิทธิพลมาก ความพึงพอใจของบุคคลมีแนวโน้มขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนด้วย ความพึงพอใจที่มาจากการอบรมตั้งแต่วัยเด็กและค่อย ๆ ซึมซับจากการเลียนแบบ บิดามารดาคนใกล้ชิด โดยไม่ต้องมีผู้บอกสอน เป็นเรื่องของพฤติกรรม การเรียนรู้ประสบการณ์ การรับถ่ายทอดความพอใจที่มีอยู่เดิมและสื่อมวลชน

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526, หน้า 49) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่นความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

Shelly (1975,p.103) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบของมนุษย์ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบสิ่งทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าที่เราต้องการ จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

Morse (1953,p. 27) สรุปความพึงพอใจว่าหมายถึงทุกสิ่งที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ และความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจ

ความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงท่าทีความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการโดยบุคคลจะแสดงออกมาในรูปของระดับความรู้สึกชอบมาก ชอบน้อย หรือพอใจมาก พอใจน้อย ในทางตรงข้ามหากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการก็จะเกิดความตึงเครียดและเกิดความไม่พอใจในที่สุด

ลักษณะความพึงพอใจในการบริการ จิตตินันท์ (2538,หน้า 24-25) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน บริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไป

ตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจจะมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันการบริการจากโฆษณาการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectation) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเป็นไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจแล้วถ้าไปในทางลบ แสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

ลักษณะการใช้สื่อและความพึงพอใจ สุรพงษ์ (2533, หน้า 114) กล่าวถึง การศึกษาแนวคิด การใช้สื่อเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของมนุษย์ ว่าเป็นการศึกษาที่เน้นผู้รับสาร (Media Consumer) เป็นจุดเริ่มต้น โดยศึกษาว่าผู้รับสารนั้นมีกระบวนการอย่างไรในการเลือกเปิดสื่อ

หนึ่งๆ กระบวนการดังกล่าว หมายถึง พฤติกรรมการสื่อสาร (Communication Behavior) ที่ครอบคลุมถึงภูมิหลังของผู้รับสาร โดยเฉพาะประสบการณ์โดยตรงของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ ด้วยเหตุนี้จึงพบว่า การใช้และความพึงพอใจในการสื่อสารประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอนคือ

1. ผู้รับสาร ในฐานะเป็นผู้ที่มีบทบาทรุกและมีวัตถุประสงค์เสมอในการสื่อสาร
2. การใช้หรือการเปิดรับสื่อหนึ่งๆ ที่ได้เลือกสรรแล้ว ก็เพื่อสนองต่อความต้องการของตนตามข้อ 1 มิใช่เป็นการเปิดรับสารที่เลื่อนลอย หรือเป็นผลชักจูงจากผู้ส่งสารแต่อย่างเดียว
3. ความพอใจในสื่อ เกิดขึ้นเมื่อการเปิดรับสื่อหรือการใช้สื่อที่เลือกแล้วนั้นเป็นไปอย่างต่อเนื่องดังนั้นในทางกลับกัน ผู้ส่งสารต่างหากจำเป็นต้องแข่งขันกัน เพื่อการบริการให้ประชาชนผู้รับสารพึงพอใจ มิใช่เกิดจากตัวผู้ส่งสารเองนั้นพอใจอย่างการสื่อสารก่อนหน้านั้น

Wenner (1985, 171-193) ได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เคยมีผู้ทำมาในอดีตมาสร้างเป็นแผน ที่แสดงความพึงพอใจในการบริโภคข่าวโดยแบ่งกลุ่มออกเป็น 4 กลุ่มได้แก่

1. Oriental Gratification การใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูลเพื่อการอ้างอิง และเพื่อเป็นแรงเสริมย้ำในความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคม รูปแบบของความ ต้องการที่แสดงออกมาได้แก่ การติดตามข่าวสาร (Surveillance) การได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decisional Utility)

2. Social Gratification การใช้ข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับสังคม ซึ่งรับรู้จากข่าวสาร เข้ากับเครือข่ายส่วนบุคคลของปัจเจกชน เช่นการนำข้อมูลไปใช้ในการสนทนากับผู้อื่นใช้เป็นข้อมูลเพื่อการชักจูง

3. Para-social Gratification กระบวนการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อดำรงเอกลักษณ์ของบุคคล หรือเพื่ออ้างอิงผ่านตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสื่อ เช่นการชื่นชมผู้อ่านข่าวแล้วยืดเอาไปเป็นแบบอย่าง

4. Para-orientation Gratification กระบวนการใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ในการลดหรือผ่อนคลายความตึงเครียดทางอารมณ์ เพื่อป้องกันตนเอง เช่น เป็นการใช้เวลาให้หมดไปเพื่อความเพลิดเพลิน สนุกสนาน หรือเพื่อหลีกเลี่ยงหนีจากสิ่งที่ไม่พอใจอย่างอื่น

จากทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้กล่าวมานี้ จะเห็นได้ว่าผู้รับสารเป็นบุคคล ที่กระทำไม่ใช่ผู้ถูกกระทำ ในการเลือกเปิดรับและใช้ประโยชน์จากสื่อเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เนื่องจากปัจจุบันสื่อมีความหลากหลายมากขึ้นโดยไม่ได้จำกัดแค่สื่อหลักเท่านั้น หากแต่ผู้รับสารยังสามารถเปิดรับสื่อทางเลือกได้อีกมากมาย โดยผู้รับสารจะเลือกใช้

ประโยชน์จากสื่อได้นั้นขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของตนเอง เพื่อใช้ประโยชน์จากสื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ตนเองเป็นหลักซึ่งในแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไป

สรุปได้ว่า การใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจของบุคคล นอกจากนี้จะขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจ สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันของผู้ใช้สื่อแล้ว ยังขึ้นอยู่กับความต้องการและความคาดหวังที่แต่ละคนมีแตกต่างกัน ในการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจของผู้ใช้สื่อจึงแตกต่างกัน แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจข้างต้น ผู้วิจัยจะนำมาใช้เป็นกรอบในการวิจัยครั้งนี้ โดยเน้นศึกษาความพึงพอใจของผู้ชมของผู้ชมรายการสนามข่าวเสาร์-อาทิตย์ เพื่อสะท้อนพฤติกรรม ความพึงพอใจของผู้ชมได้เป็นจริงที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ชมรายการ สนามข่าวเสาร์-อาทิตย์ ทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ผู้วิจัยได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเพื่อนำมาเป็นแนวความคิดในการศึกษาดังต่อไปนี้

จิรยุทธ ปรีชัย (2555) ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมในการรับชมรายการข่าว เข้าใหม่ที่หมอชิต ทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สนใจเปิดรับชมรายการข่าว เข้าใหม่ที่หมอชิต เพราะเสนอข่าวได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ชอบลักษณะการนำเสนอรายการข่าวเข้าใหม่ที่หมอชิตแบบมีการนำเสนอเนื้อหาที่มีความหลากหลายมากที่สุด ซึ่งจะสนใจรับชมรายการข่าวเข้าใหม่ที่หมอชิตประเภทข่าวบันเทิงเป็นอันดับแรก และจะให้ความเชื่อถือผู้ดำเนินรายการข่าวเข้าใหม่ที่หมอชิตแบบพูดเป็นกันเองกับผู้ชมมากที่สุด

จิตวดี จิตประพันธ์ (2556) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับชมรายการข่าวเช้าทางโทรทัศน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า รูปแบบของรายการข่าวเช้าที่ความต้องการมากที่สุดคือ รูปแบบการคุยข่าว ควรเข้าใจง่าย และนำเสนอข่าวที่ถูกต้อง กระชับ รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ เพราะการดูข่าวเช้าเพื่อให้รู้ว่า วันนี้มีเหตุการณ์อะไรบ้างที่เกิดขึ้น และต้องเตรียมตัวอย่างไร รองลงมาคือ ควรนำเสนอข่าวที่หลากหลายทั้ง อาชญากรรม บันเทิง เศรษฐกิจ ฯลฯ ที่เป็นเรื่องใกล้ตัว ทำให้นำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ รูปแบบการคุยข่าวเช้าไม่ควรที่จะวิเคราะห์เชิงลึก เพราะเวลาเช้าถือเป็นเวลาที่คนส่วนใหญ่จะเตรียมตัวออกจากบ้านเพื่อไปทำงาน หรือเรียนหนังสือ อีกทั้งควรนำเสนอข่าวให้เป็นกลางมากกว่าปัจจุบัน แสดงบทบาทหน้าที่อย่างเป็นกลาง มีประสิทธิภาพมากกว่าปัจจุบัน และน้อยที่สุดคือ ข่าวการเมือง ควรมีส่วนร่วมที่น้อยกว่าข่าวอื่น เพราะการเมืองปัจจุบันนำไปสู่ความขัดแย้งง่าย รูปแบบมุ่งเน้นการวิเคราะห์ข่าวที่ผ่านมาให้

ความสนใจเพื่อต่อยอดข่าว การเพิ่มธรรมชาติในแต่ละครั้ง เพื่อให้ผู้ชมได้ใกล้ชิดศาสนามากขึ้น เพราะปัจจุบันคนส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้ไปวัดฟังธรรม เพราะภาระหน้าที่ในแต่ละวัน และผู้ดำเนินรายการมีความเป็นกันเอง มีความรู้ความสามารถวิเคราะห์ข่าวได้ ทำให้ได้รับข้อมูลที่น่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น

พิมพ์ลอย บัณฑิตโย (2551) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจรายการข่าวบันเทิง "ดาวกระจาย" ทางโมเดิร์นไนน์ทีวีของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-25 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ในส่วนของพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการข่าวบันเทิงดาวกระจาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการเปิดรับชมรายการข่าวบันเทิงดาวกระจาย คือ 1-2 วันต่อสัปดาห์ โดยจะรับชมรายการข่าวบันเทิงดาวกระจายประมาณ 10 นาที มีลักษณะการชมรายการแบบเปลี่ยนช่องสลับไปมากับช่องอื่นๆ ส่วนช่องต่างๆ ในรายการข่าวบันเทิงดาวกระจาย กลุ่มตัวอย่างชอบชมมากที่สุดอันดับหนึ่ง คือ ช่วงข่าวสด ประเด็นร้อยละประจำวัน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการรับชมรายการข่าวบันเทิงดาวกระจายในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมของคะแนนพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการข่าวบันเทิงดาวกระจายเท่ากับ 2.48 สำหรับผลการวิจัยเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการชมรายการข่าวบันเทิงดาวกระจาย พบว่า ในด้านเนื้อหารายการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของเนื้อหาข่าวที่น่าสนใจในรายการ ส่วนด้านรูปแบบรายการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินรายการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า หัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ทำสัญลักษณ์ดาวกระจายของพิธีกร ส่วนความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรก คือ ความเป็นกันเองของผู้ดำเนินรายการทั้ง 5 คน และความเหมาะสมของผู้ดำเนินรายการทั้ง 5 คน กับเนื้อหาและรูปแบบรายการ ในส่วนของความพึงพอใจหลังจากการรับชมรายการข่าวบันเทิงดาวกระจาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรก คือความบันเทิงและความเพลิดเพลินจากการรับชม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้าน เพศ ระดับการศึกษา รายได้ แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการข่าวบันเทิงดาวกระจายแตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการรับชมรายการข่าวบันเทิงแตกต่างกันด้วย ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับชมกับความพึงพอใจในการชมรายการข่าวบันเทิงดาวกระจาย พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับชมมี

ความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการชมรายการข่าวบันเทิงดาวกระจายทั้งด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบรายการ ด้านพิธีกรดำเนินรายการ และความพึงพอใจหลังจากชมรายการ

จิรายุส ภูพวก (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจรายการสารคดีทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสของผู้รับชม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.80 อายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.80 อาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 43.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการสารคดีโทรทัศน์ด้านระยะเวลาในการรับชม 15-30 นาที คิดเป็นร้อยละ 42.80 ช่วงเวลาที่เปิดรับชมวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 23.00-24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 41.50 วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 20.30-21.30 น. คิดเป็นร้อยละ 46.00 รายการสารคดีโทรทัศน์ที่ชอบรับชม คือ สารคดีสัตว์โลกธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 31.20 และสาเหตุที่รับชม คือ ได้รับความรู้รอบตัว คิดเป็นร้อยละ 41.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจรายการสารคดีทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสของผู้รับชมด้านเนื้อหาทันสมัยมากที่สุด ด้านวิธีการนำเสนอ ด้านใช้เสียงบรรยายและเสียงสัมภาษณ์สอดคล้องกับเนื้อหามากที่สุด และด้านผู้ดำเนินรายการ/ผู้บรรยาย มีน้ำเสียงน่าฟังและแต่งกายเหมาะสมที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทำให้ความพึงพอใจรายการสารคดีทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสของผู้รับชมด้านเนื้อหา ด้านวิธีการนำเสนอ และด้านผู้ดำเนินรายการ/ผู้บรรยายแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจรายการสารคดีทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสของผู้รับชมด้านเนื้อหา และด้านผู้ดำเนินรายการ/ผู้บรรยายแตกต่างกัน ส่วนด้านเพศต่างกันทำให้ความพึงพอใจรายการสารคดีทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสของผู้รับชมด้านวิธีการนำเสนอ และด้านผู้ดำเนินรายการ/ผู้บรรยายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พฤติกรรมการเปิดรับชมรายการสารคดีโทรทัศน์ ด้านช่วงเวลาที่เปิดรับชมวันจันทร์-ศุกร์ และด้านการรายการสารคดีโทรทัศน์ที่ชอบรับชมต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจรายการสารคดีทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสของผู้รับชมด้านเนื้อหา ด้านวิธีการนำเสนอด้านผู้ดำเนินรายการ/ผู้บรรยายแตกต่างกัน ส่วนด้านช่วงเวลาที่เปิดรับชมวันเสาร์-อาทิตย์แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจรายการสารคดีทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสของผู้รับชมด้านเนื้อหาแตกต่างกัน ส่วนด้านสาเหตุที่รับชมต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจรายการสารคดีทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสของผู้รับชมด้านวิธีการนำเสนอ และด้านผู้ดำเนินรายการ/ผู้บรรยาย

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้านระยะเวลาในการรับชมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ธีรศักดิ์ อริยะอรุณ (2556) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจต่อรายการข่าวทางโทรทัศน์ดาวเทียม MEDIA NEWS CHANNEL ของผู้ชมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีเหตุผลที่สนใจชมรายการข่าวทาง MEDIA NEWS CHANNEL เพราะมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด ลักษณะการนำเสนอรายการข่าวทาง MEDIA NEWS CHANNEL แบบที่ชอบมากที่สุด คือ มีการนำเสนอแบบเล่าข่าวอธิบายได้ชัดเจนมองเห็นภาพ ส่วนประกอบข่าวที่น่าสนใจ นอกจากนี้ยังพบกลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะรูปแบบรายการข่าวแต่ละรายการเหมาะสมกับผู้ชมทุกเพศทุกวัย รองลงมาคือมีการรายงานความคืบหน้าเกาะติดประเด็นที่กำลังเป็นที่สนใจ

นิสสรณ์ อ่วมสำอางค์ (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนารายการเช้านี้ที่หมอลิตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเนื้อหาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา มีความพึงพอใจด้านการนำเสนอรายการ และการผลิตรายการ เป็นอันดับสุดท้าย ส่วนด้านการพัฒนารายการเช้านี้ที่หมอลิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเห็นว่าควรเร่งรีบในการพัฒนาด้านเนื้อหาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาควรเร่งรีบในการพัฒนาด้านวิธีการนำเสนอรายการ และสุดท้ายควรเร่งรีบในการพัฒนาด้านการผลิตรายการ

นันทพร ทาวะระ (2555) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อรายการประเด็นเด็ด 7 สี ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการชมรายการประเด็นเด็ด 7 สี คือ ทราบข่าวสารเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทันทต่อเหตุการณ์ สามารถนำประโยชน์มาใช้ในชีวิตประจำวันได้ ส่วนความพึงพอใจโดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านองค์ประกอบของข่าว ด้านองค์ประกอบของภาพและเสียง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สุदारักษ์ เนื่องชมภู (2553) วิจัยเรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจต่อรายการโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์สาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้ชมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้ชมรายการโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์สาธารณะ ผลวิจัยพบว่าผู้ชมรายการโทรทัศน์เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้ชมส่วนใหญ่มีอายุ

ระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด และส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักศึกษามีรายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาท ส่วนพฤติกรรมการรับชมรายการทางสถานีโทรทัศน์สาธารณะส่วนใหญ่ผู้ชมชมรายการทุกวันโดยใช้เวลา 30 นาที - 1 ชั่วโมง อยู่ในช่วงเวลา 18.01-22.00 น. การชมส่วนใหญ่ชมรายการทางทีวีไทยสลับไปมากับรายการช่องอื่น โดยมีเหตุผลที่เลือกรับชมรายการทีวีไทยต่อรายการประเภทข่าว รายการสาระบันเทิง รายการสารประโยชน์ รายการสารคดี และรายการประเภทเด็กและเยาวชน ปรากฏว่ารายการประเภทข่าวที่มีผู้ชมมากที่สุด คือรายการเปิดปม รายการประเภทสาระบันเทิง ได้แก่ รายการดนตรีกีวีศิลป์รายการประเภทสารประโยชน์ คือรายการไทยมุง รายการประเภทสารคดี ได้แก่รายการท่องเที่ยวโลกกว้าง รายการประเภทเด็กและเยาวชน ได้แก่ รายการ English breakfast ส่วนความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อวันเวลาและระยะเวลาที่ออกอากาศของรายการ ปรากฏว่ารายการข่าวผู้ชมมีความพึงพอใจต่อวันเวลา และระยะเวลาที่ออกอากาศมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อรูปแบบการนำเสนอรายการสูงสุด คือรายการข่าว ทางด้านความต้องการคุณค่าที่ได้รับจากการรับชมรายการทางทีวีไทยผู้ชมมีความต้องการที่สูงที่สุด คือการเข้าถึงกลุ่มผู้ชมได้ทุกกลุ่ม ส่วนคุณค่าที่ผู้ชมต้องการให้รายการนำเสนอมากที่สุด คือรูปแบบสารคดีไทยและต่างประเทศ

ผู้วิจัยจึงนำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นขอบเขตในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อรายการสนามข่าวเสาร์-อาทิตย์ ทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ของผู้ชมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิดที่วางไว้เพื่อทำการศึกษา โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังจะกล่าวในบทต่อไป