

ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะ
แห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.)

The Satisfaction toward Open House Activities of the Thai Public Broadcasting Service
(Thai PBS)' Visitors

ธีราภรณ์ กลิ่นสุคนธ์* และณญาดา จันทโชติ

Thiraporn Glinsukon* and Nayada Chantachord

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต เมืองเอก ถนนพหลโยธิน ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

*Corresponding author, E-mail : t_glinsukon@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 366 ชุด ซึ่งผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ปริญญาโท และปวช./ปวส./ปวท. โดยปฏิบัติงานสังกัดสถานศึกษา มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ซึ่งเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างมาเยี่ยมชม คือ เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประกอบการศึกษา และสนใจเยี่ยมชมในสวนงานสตูดิโอ 3 (สถานีประชาชน)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พบว่า พึงพอใจในภาพรวมด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านวิทยากร ด้านสถานที่ และด้านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยสามารถแจกแจงรายละเอียด ได้ดังนี้ 1) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความพึงพอใจในเรื่องวิดีโอที่แสดงกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ขององค์กร 2) ด้านวิทยากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความพึงพอใจในเรื่องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียิ้มแย้มแจ่มใส 3) ด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความพึงพอใจในเรื่องมีการออกแบบที่ทันสมัย ไร้ความสนใจ และ 4) ด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ดูแลขณะเยี่ยมชมมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ กิจกรรมเยี่ยมชม

Abstract

The objective of this research is to study the visitor's satisfaction towards Open House Activities of the Thai Public Broadcasting Service (Thai PBS). The questionnaire was used to collect the data from a sample size of 366. The results showed that: most of the respondents were male more than female aged between 21-30 years old. They were study in Bachelor Degree, Master Degree, Vocational Certificate, High Vocational Certificate, and Technical Certificate, respectively. They visit Thai PBS's Open House Activities to get knowledge to apply in their study. They interest to visit Studio 3 (Public Station).

The visitor's overall satisfaction towards Thai PBS's Open House Activities was at a "high" level. When consider closely the study showed that most of respondents were satisfied with service, instructors, place, and public relations, respectively. These satisfactions can be classified as follow: 1) the visitor's satisfaction towards the public relations, regarding video that showed the beneficial activities of the organization, was at a "high" level, 2) the visitor's satisfaction towards instructors, regarding pleasant personality and good human relation of the instructors, was at a "high" level, 3) the visitor's satisfaction towards the place, regarding high-technology and interesting design of the place, was at a "high" level, and 4) the visitor's satisfaction towards the service, regarding the pleasant personality and good human relation of the officers, was at a "high" level.

Keywords : satisfaction, visit activities

1. บทนำ

สื่อโทรทัศน์สาธารณะ (Public Television Broadcasting) ถือกำเนิดมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2465 ด้วยการเริ่มออกอากาศเผยแพร่โดย BBC ของประเทศอังกฤษ ตามมาด้วย NHK ของประเทศญี่ปุ่นในปี พ.ศ. 2469 PBS ของประเทศสหรัฐอเมริกาในปี พ.ศ. 2512 และในปี พ.ศ. 2551 สื่อโทรทัศน์สาธารณะแห่งแรกของประเทศไทยในนาม "Thai PBS" ก็ได้ถือกำเนิดขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ.2551 ในฐานะองค์การ สื่อสาธารณะที่ไม่แสวงผลกำไรแห่งแรกของประเทศไทยและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รูปแบบการดำเนินงานของสื่อโทรทัศน์สาธารณะจะเหมือนกับสื่อโทรทัศน์เชิงพาณิชย์ ไม่ว่าจะเป็น Free TV หรือ Pay TV แต่แตกต่างกันด้านเป้าหมายการกระจายเสียง โดย

สื่อโทรทัศน์สาธารณะจะมีบทบาทในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นกลางและอิสระจากการควบคุมทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน เป็นเวทีนำเสนอมุมมองความคิดเห็นที่หลากหลายและกว้างขวางจากประชาชนกลุ่มต่าง ๆ โดยรายการที่นำเสนอต้องมีคุณภาพ มีคุณธรรม และสะท้อนความหลากหลายทางวัฒนธรรม (สถาบันวิชาการสื่อสาธารณะ, 2555) นอกจากนี้ความเป็นอิสระของไทยพีบีเอสเป็นความแตกต่างที่สำคัญที่สุดจากสื่อเชิงพาณิชย์หรือสื่อของรัฐ ความเป็นอิสระทำให้ไทยพีบีเอสสามารถรายงานข่าวในประเด็นต่าง ๆ ตรวจสอบกลไกอำนาจรัฐและทุกภาคส่วนของสังคมไทย และเปิดเผยข้อเท็จจริงในทุกสถานการณ์โดยไม่ถูกแทรกแซงหรือโอนเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยคณะกรรมการนโยบายของไทยพีบีเอสมีหน้าที่ในการปกป้องความเป็นอิสระของบุคลากรและ

องค์กร นอกจากนี้ไทยพีบีเอสยังได้ดำเนินรอยตามหลักการสากลของสื่อสาธารณะในการสื่อสารกับทุกคนในฐานะ “พลเมือง” ซึ่งต่างจากสื่อพาณิชย์ที่ปฏิบัติต่อผู้ชมในฐานะ “ผู้บริโภค” (รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี, 2555)

ฝ่ายสื่อสาร สำนักอำนวยการ องค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) มีภาระหน้าที่หลัก ๆ คือ สื่อสารและสร้างความเข้าใจในอัตลักษณ์ บทบาทหน้าที่ ความเป็นสถาบันสื่อสาธารณะให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชน วางแผนกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อขยายฐานผู้ชมโดยนำผลผลิตไปสื่อสารโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย พร้อมสร้างกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วม เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย "ทีวีที่คุณวางใจ" โดยฝ่ายสื่อสาร สำนักอำนวยการ จะแบ่งหน้าที่รับผิดชอบออกเป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานสื่อสารรายการ/ข่าว และกลุ่มงานสื่อสารองค์กรทั้งภายนอก/ภายใน การกิจของกลุ่มงานสื่อสารรายการ/ข่าว คือ คิดและสร้างสรรค์กิจกรรมส่งเสริมรายการ เพื่อให้ผู้ชมได้มีส่วนร่วมกับรายการ เป็นการรักษฐานผู้ชมกลุ่มเดิม และขยายฐานผู้ชมกลุ่มใหม่ และนำองค์ความรู้ที่ได้จากรายการมาขยายผล เพื่อก่อให้เกิดการส่งเสริมความรู้ต่อสาธารณชนต่อไป ส่วนภารกิจของกลุ่มงานสื่อสารองค์กรทั้งภายนอก/ภายใน คือ วางแผนและสื่อสารความเคลื่อนไหวขององค์กรให้สาธารณชนได้รับทราบ และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร วางแผนการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทั้งภายนอกและภายในให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คิดและสร้างสรรค์กิจกรรมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้ชมกับองค์กรฯ หรือกิจกรรมที่สามารถนำผลผลิตของ ส.ส.ท. ให้ประชาชนได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกิจกรรมเยี่ยมชมไทยพีบีเอส ถือได้ว่าเป็นหนึ่งในภารกิจของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร

ภายนอกที่องค์กรต้องการเปิดบ้านให้หน่วยงานองค์กร และสถานศึกษาต่าง ๆ ได้เข้ามาศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากจะเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ในห้องเรียนแล้ว กิจกรรมเยี่ยมชมยังก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรอีกด้วย

สำหรับกิจกรรมเยี่ยมชมขององค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (Thai PBS) ถือเป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ภายนอก ที่องค์กรต้องการเปิดบ้านให้ผู้สนใจได้เข้ามาศึกษาดูงาน โดยในการพาเยี่ยมชมแต่ละครั้งจะมีวิทยากรที่เป็นเจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรภายในเป็นผู้ให้ข้อมูลภาพรวมทั่วไปของไทยพีบีเอส และมีผู้ดูแลเยี่ยมชมอีก 2 คน คอยดูแลความเรียบร้อยขั้นตอนในการพาเยี่ยมชม มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แจกสื่อแผ่นพับและฉายวิดีโอทัศน์ขององค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) เพื่อให้ดูประวัติความเป็นมา วิสัยทัศน์ และลักษณะการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

ขั้นตอนที่ 2 วิทยากร และเจ้าหน้าที่อีก 2 คน จะพาเดินเยี่ยมชมห้องปฏิบัติการต่างๆ ภายในองค์กร ได้แก่ ห้องข่าว ห้องกราฟฟิก ห้องตัดต่อ และห้องส่งสัญญาณ เพื่อศึกษาระบบปฏิบัติการ และความสำคัญของห้องต่าง ๆ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องนั้น ๆ เป็นวิทยากรพิเศษคอยอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด

ขั้นตอนที่ 3 เยี่ยมชมสตูดิโอ 3 เป็นสถานที่ถ่ายทำรายการสถานีประชาชนซึ่งเป็นรายการสดและได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ถ้าคณะเยี่ยมชมมาในช่วง 14.00 น. ทางฝ่ายสื่อสารจะนำคณะเยี่ยมชมเข้าร่วมรายการสดสถานีประชาชน เพื่อศึกษา

กระบวนการผลิตรายการโทรทัศน์ และร่วมพูดคุยกับคุณอรอุมา เกษตรพืชผล ผู้ประกาศข่าวและพิธีกรรายการสถานีประชาชนถึงปัญหาที่ต้องการร้องเรียนผ่านรายการสถานีประชาชนอีกด้วย

ขั้นตอนที่ 4 เชื่อมชมพิพิธภัณฑ์สื่อสาธารณะ (Thai PBS Museum) ศูนย์การเรียนรู้ที่นำเสนอเรื่อง “สื่อ” ผ่านบทเรียน “พลังของสื่อ” และ “ประวัติศาสตร์สื่อ” เพื่อการรู้เท่าทันสื่อ รู้จักการเลือกรับและใช้สื่ออย่างมีเหตุผล เพื่อสร้างสังคมคุณภาพที่ประชาชนตระหนักในอำนาจและพลังของตนในการสร้างสรรค์สื่อ

ประกอบกับจำนวนผู้มาเยี่ยมชมองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) ในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่า ผู้เยี่ยมชมมีความพึงพอใจในด้านใดบ้าง เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้ไปสู่การเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของผู้เยี่ยมชม และให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นทั้งหมด ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) ซึ่งจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และสร้างรูปแบบกิจกรรมเยี่ยมชมที่เหมาะสมให้แก่องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) เพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมได้ในอนาคต

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.)

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คือ ผู้มาเยี่ยมชมองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณตามสูตรของ Yamane จำนวนทั้งสิ้น 366 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.)

โดยทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเครื่องมื่อดังกล่าวไปทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ กับประชากร 10% ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยการแจกพร้อมกับแผ่นพับขององค์กรบริเวณหน้าห้องบรรยาย แล้วรอรับแบบสอบถามกลับคืนหลังจากที่เสร็จสิ้นการพาเยี่ยมชม ตั้งแต่วันที่ 9 - 23 สิงหาคม พ.ศ. 2556 และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงบรรยาย ซึ่งข้อมูลที่ได้จาก

แบบสอบถาม นำเสนอโดยแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ปริญญาโท และปวช./ปวส./ปวท. โดยปฏิบัติงานสังกัดสถานศึกษา มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ซึ่งเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างมาเยี่ยมชม คือ เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประกอบการศึกษา และสนใจเยี่ยมชมในงานสตูดิโอ 3 (สถานีประชาชน)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พบว่า พึงพอใจในภาพรวมด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านวิทยากร ด้านสถานที่ และด้านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยสามารถแจกแจงรายละเอียด ได้ดังนี้

ด้านการให้บริการ โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.49 เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า พึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ดูแลคณะเยี่ยมชมมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ดูแลคณะเยี่ยมชมมีกริยาท่าทาง และมารยาทที่ดี ขณะให้บริการ และเจ้าหน้าที่ดูแลคณะเยี่ยมชมใช้น้ำเสียงที่สุภาพ ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.51 และเจ้าหน้าที่ดูแลคณะเยี่ยมชมแต่งกายสุภาพ และเหมาะสม ด้วยค่าเฉลี่ย 4.50 ตามลำดับ

ในด้านวิทยากร โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.47 เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า พึงพอใจในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้วยค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมา คือ มีการใช้เสียง จังหวะ และลีลาในการพูด เช่น มีการเน้นเสียงหนักเบา พูดจาชัดถ้อยชัดคำ และสามารถสร้างอารมณ์ให้คล้อยตามได้ เป็นต้น และสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับกลุ่มคณะเยี่ยมชม ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.48 และสามารถเร้าให้เกิดความสนใจ และตอบสนองความสนใจของท่านได้ และมีความสามารถในการสร้างบรรยากาศการเยี่ยมชมให้ไม่น่าเบื่อหน่าย ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.45 ตามลำดับ

ด้านสถานที่โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.46 เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า พึงพอใจในเรื่องการออกแบบที่ทันสมัย เร้าความสนใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมา คือ มีห้องปฏิบัติการ และพิพิธภัณฑ์ สื่อสารสาระที่เหมาะสมแก่การเรียนรู้ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.55 และช่วยสร้างประสบการณ์จริงแก่ผู้เยี่ยมชม ด้วยค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

ในด้านสื่อประชาสัมพันธ์ โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.30 เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า พึงพอใจเรื่องสื่อแผ่นพับใช้แบบตัวอักษรที่อ่านง่าย สบายตา อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมา คือ มีการบรรจุเนื้อหาสำคัญขององค์กร และมีภาพประกอบ ทำให้น่าสนใจ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.31 และสรุปเนื้อหาเรียงลำดับให้เข้าใจง่าย มีความกระชับและได้ใจความสำคัญ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

5. อภิปรายผล

ด้านการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ดูแลคณะเยี่ยมชมมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยผู้วิจัยเห็นว่าการที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายสื่อสารองค์กรที่ทำหน้าที่ดูแลคณะเยี่ยมชมมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มี

กรียาทำทาง และมารยาทที่ดีนั้นย่อมส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ในฐานะที่องค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานที่ทำเพื่อสาธารณะอยู่แล้ว การสร้างความประทับใจในครั้งแรกจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัจฉกร(2542) ที่กล่าวว่า ผู้ให้บริการที่ดีควรมีกรียามารยาทและควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกรียามารยาทที่ดีซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิด ความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนง ให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

ด้านวิทยาการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องเกี่ยวกับวิทยาการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ชุ่มชื้นแจ่มใส โดยผู้วิจัยเห็นว่า วิทยาการในฐานะเป็นสื่อบุคคล เรียกได้ว่าเป็นเครื่องมือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดสื่อหนึ่ง สื่อบุคคลจะต้องมีความสัมพันธ์ ผูกมัดอยู่กับตัวบุคคลเป็นหลัก ฉะนั้นการที่วิทยาการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีชุ่มชื้นแจ่มใสสามารถสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายยอมทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมชาติ กิจจรยง(2545) ได้กล่าวว่า บุคลิกลักษณะที่ดีของวิทยากรนั้น วิทยากรจะต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นคนมีจิตใจ อารมณ์ดี เชือกเย็น สุภาพไม่หยาบคายไม่เป็นคนเจ้าอารมณ์ หนักเชียว เกี้ยวกราด

หงุดหงิด โมโหง่ายเมื่อมีการสอบถาม หรือต้องการรายละเอียด นอกจากนี้ต้องมีความเชื่อมั่นต่อตนเองในการสอน การฝึกอบรม พัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ด้านสถานที่ กลุ่มตัวอย่างนั้นมีความพึงพอใจในเรื่องเกี่ยวกับองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยมีการออกแบบที่ทันสมัย เร้าความสนใจ มีห้องปฏิบัติการ และพิพิธภัณฑสถานที่เหมาะสมแก่การเรียนรู้ และช่วยสร้างประสบการณ์จริงแก่ผู้มาเยี่ยมชมได้ โดยผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยถือว่าเป็นสถานที่ที่เหมาะสมแก่การเรียนรู้เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมีห้องปฏิบัติที่เปิดโอกาสให้ผู้เยี่ยมชมได้เข้ามาศึกษาดูงานเกี่ยวกับกระบวนการผลิตรายการโทรทัศน์-ข่าว ซึ่งจะช่วยสร้างประสบการณ์จริงแก่ผู้มาเยี่ยมชมได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสามารถ รอดสำราญ (2546) ได้กล่าวว่า แหล่งเรียนรู้จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้และเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยประสบการณ์ตรงเพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าการพาผู้เยี่ยมชมมาดูกระบวนการผลิตรายการโทรทัศน์จริงนั้นจะทำให้ผู้มาเยี่ยมชมได้เห็นสิ่งที่กำลังเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม มากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้เยี่ยมชมได้มีโอกาสทดลองใช้อุปกรณ์จริง ๆ นอกจากช่วยเสริมสร้างประสบการณ์แล้วยังช่วยเพิ่มพูนความรู้เพื่อไปใช้ต่อยอดทางวิชาชีพได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกรมวิชาการ (2545) และธีรศักดิ์ ลิขิตวัฒน์เศรษฐ (2545) ได้กล่าวว่า แหล่งเรียนรู้ช่วยทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกเพิ่มพูน ทักษะประสบการณ์ สร้างสถานการณ์ การเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของการคิด ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจความ คิดรวบยอดได้ง่ายขึ้น ทำให้ผู้เรียนสามารถมองเห็นสิ่งที่กำลังเรียนรู้ได้อย่างเป็น

รูปธรรมและเป็นกระบวนการ เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

ด้านสื่อวีดิทัศน์ กลุ่มตัวอย่างนั้นมีความพึงพอใจในเรื่องเกี่ยวกับวีดิทัศน์แสดงกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ขององค์กร โดยผู้วิจัยเห็นว่า วีดิทัศน์ถือเป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่สามารถโน้มน้าวชักจูงใจในลักษณะของการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่น่าประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิชาทฤษฎีจิตวิทยา (2533) ได้กล่าวไว้ วีดิทัศน์เพื่อการประชาสัมพันธ์จะช่วยให้เห็นว่าหน่วยงานนั้นมีความหวังดีต่อประชาชน และตั้งใจจะสร้างสังคมที่ดีงาม เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ประชาชนจะได้เกิดความศรัทธา ชื่อเสียงของหน่วยงานก็จะเป็นที่รู้จักแพร่หลาย นอกจากนี้วีดิทัศน์ที่แสดงกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ของหน่วยงาน เช่น สร้างความสามัคคีในชุมชน ในการสาธารณะกุศลที่หน่วยงานนั้น ๆ มีส่วนร่วม หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่หน่วยงานมีส่วนในสังคมหรือชุมชนนั้น ๆ เพื่อเป็นการสร้างความศรัทธา และภาพพจน์ที่ดีแก่ประชาชนทั่วไปอีกด้วย

ด้านสื่อแผ่นพับ กลุ่มตัวอย่างนั้นมีความพึงพอใจในเรื่องเกี่ยวกับแผ่นพับใช้แบบตัวอักษรที่อ่านง่าย สบายตา บรรจุเนื้อหาสำคัญขององค์กร และมีภาพประกอบทำให้น่าสนใจ โดยผู้วิจัยเห็นว่า การออกแบบแผ่นพับเพื่อการประชาสัมพันธ์จะต้องมีการใช้แบบตัวอักษรที่อ่านง่าย สบายตา มีภาพประกอบทำให้น่าสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพรณี บัญชรหัตถกิจ (2544) ได้กล่าวว่า หลักเกณฑ์การออกแบบแผ่นพับที่ดีจะต้องมีการสรุปเนื้อหาให้เข้าใจได้ง่าย มีความกระชับและได้ใจความสำคัญ มีการเน้นจุดสนใจ จุดเด่นที่หัวเรื่อง ใช้ได้ทั้งภาพประกอบตัวอักษร และขนาดตัวอักษรที่ต้องการเน้นให้มีขนาดใหญ่กว่าปกติ โดยเลือกแบบตัวอักษรให้อ่านง่าย สบายตา เป็นต้น

6. บทสรุป

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อกิจกรรมเยี่ยมชมขององค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) ครั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยเป็นประโยชน์และสามารถนำมาสร้างรูปแบบกิจกรรมเยี่ยมชมขององค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมอีกด้วย ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอประเด็นเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสื่อประชาสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ในเรื่องแผ่นพับสรุปเนื้อหาเรียงลำดับให้เข้าใจง่าย มีความกระชับและได้ใจความสำคัญอยู่ในลำดับสุดท้าย โดยภาพรวมของสื่อแผ่นพับมีการออกแบบที่ช่วยดึงดูดความสนใจได้เป็นอย่างดี มีการใช้ตัวอักษรที่เหมาะสมแล้ว แต่ควรปรับปรุงในส่วนของการสรุปเนื้อหาแผ่นพับให้มีความกระชับยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านวิทยากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ในเรื่องวิทยากรมีศักยภาพในการสื่อสารและให้ข้อมูลขององค์กรอย่างชัดเจนอยู่ในลำดับสุดท้าย วิทยากรในฐานะสื่อบุคคลขององค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยจึงควรศึกษาค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์กร และคอยติดตามข่าวสารบ้านเมืองอยู่ตลอดเวลาเพื่อที่จะได้ทันต่อสถานการณ์ และสามารถสร้างบรรยากาศในการเยี่ยมชมให้ไม่น่าเบื่อหน่าย

3. จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ในเรื่องมีการให้ทดลองใช้อุปกรณ์การผลิตสื่อต่าง ๆ ทำให้ผู้เยี่ยมชมสนใจ และไม่เกิดความเบื่อ

หน้าอยู่ในลำดับสุดท้าย จึงควรใช้เวลาในการบรรยายภาพรวมขององค์กรให้น้อยลง และเพิ่มเวลาในส่วนของการพาเยี่ยมชมให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้มาเยี่ยมชมได้มีโอกาสทดลองใช้อุปกรณ์การผลิตสื่อ ต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ เช่น ได้มีโอกาสลงจัดรายการวิทยุได้ทดลองใช้กล้อง HD ในการถ่ายรายการและได้ทดลองเป็นผู้ประกาศข่าว เป็นต้น

4. จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ในเรื่องการควบคุมเวลาของเจ้าหน้าที่ให้อยู่ในเวลาที่กำหนดอยู่ในลำดับสุดท้าย เพราะฉะนั้นเจ้าหน้าที่ดูแลคณะเยี่ยมชมควรปรับเวลาให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้เยี่ยมชม โดยเพิ่มช่วงเวลาในกิจกรรมที่ผู้เยี่ยมชมสนใจ และลดเวลาส่วนอื่นลง เนื่องจากผู้เยี่ยมชมแต่ละคณะจะมีความสนใจในกิจกรรมที่แตกต่างกัน

5. รูปแบบการสร้างกิจกรรมเยี่ยมชมที่ดีควรจะมีการเพิ่มกิจกรรมในส่วนของการสร้างประสบการณ์จริงให้แก่ผู้มาเยี่ยมชมให้มากขึ้น โดยการจัดกิจกรรมให้คณะเยี่ยมชมแบ่งกลุ่มลงถ่ายทำรายการ ลองติดต่อ หรือทดลองเป็นผู้ประกาศข่าวจริง ๆ ซึ่งในการทำกิจกรรมดังกล่าวจะต้องใช้เวลามากขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่าการจัดสรรเวลาในการพาเยี่ยมชมใหม่ โดยลดเวลาในส่วนของการบรรยายภาพรวมขององค์กรให้น้อยลงเนื่องจากมีการเปิดวิดิทัศน์และแจกสื่อแผ่นพับอยู่แล้ว แต่ควรเพิ่มเวลาในส่วนของการพาเยี่ยมชมให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้เยี่ยมชมได้มีโอกาสได้ทดลองใช้อุปกรณ์การถ่ายทำรายการได้อย่างประสบการณ์จริง ไปต่อยอดในวิชาชีพได้เต็มที่ และสามารถที่จะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงไปต่อยอดในวิชาชีพได้

7. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเพราะได้รับความช่วยเหลือและการสนับสนุนอย่างยิ่ง จาก ดร. พงศ์ภัทร อนุมิตรราชกิจ อาจารย์คมศร สนองคุณ ที่กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ คำปรึกษาพร้อมทั้งแนวคิดให้เป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง และขอขอบคุณคุณจิรวรรณ วงศ์สุภาลักษณ์ ผู้จัดการฝ่ายสื่อสาร สำนักอำนวยการองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) ที่ให้ความกรุณาในการตรวจเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้

8. เอกสารอ้างอิง

- กรมวิชาการ. (2545). หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544. กรุงเทพมหานคร : กรมวิชาการ.
- ธีรศักดิ์ ลิขิตวัฒน์เศรษฐ.(2544) “รูปแบบโรงเรียนในฝัน”. วารสารวิชาการ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน) กระทรวงศึกษาธิการ. ปีที่ 4(6): หน้า 9-11.
- พรณี บัญชรหัตถกิจ. (2544). สื่อสาธาณสุข. ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541).พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์ม และ ไชเกษย์,
- วัฒนา จันทรจรัสวัฒนา. (2533). ประสิทธิภาพของสื่อ วิดิทัศน์ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่โครงการอีสานเขียว. กรุงเทพมหานคร : สำนัก พิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันวิชาการสื่อสารสาธารณะไทยพีบีเอส. (2555). สื่อสาธาณะ. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <https://www.facebook.com/pages/ส ๓ ๑ ๒ ๓> บั น

วิชาการสื่อสารมวลชน. (วันที่ค้นข้อมูล: 2
กรกฎาคม 2556).

สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็น
เลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญู
ชน,

สมชาติ กิจจรวยง. (2545). เทคนิคการเป็นวิทยากร
ฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์
เน็ท.

สามารถ รอดสำราญ. (2546). การใช้แหล่งเรียนรู้และ
ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการเรียนการสอนของ
โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา
จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษา
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่ง
ประเทศไทย. (2555.) รายงานผลการ
ปฏิบัติงานประจำปี. (ออนไลน์). เข้าถึงได้
จาก [http://org.thaipbs.or.th/report/
annualreport/article248924.ece](http://org.thaipbs.or.th/report/annualreport/article248924.ece). (วันที่ค้น
ข้อมูล: 2 กรกฎาคม 2556).

Taro Yamane. (1973). Statistics: An Introductory
Analysis. Harper & Row.