



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับชม รายการข่าวภาคภาษามลายูทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ แห่งประเทศไทย จังหวัดยะลา

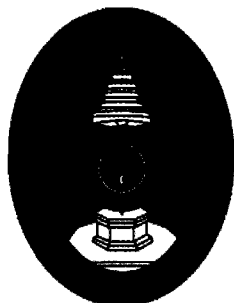
นิชาวดี ดานีเหิง*

บทคัดย่อ

รายการข่าวภาคภาษามลายู ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดยะลา ได้มีการออกอากาศครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2541 จนถึงปัจจุบัน การศึกษาครั้งนี้ นับเป็นครั้งแรกที่มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อรายการข่าวภาคภาษามลายู โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงรายการข่าวภาคภาษามลายู ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นประชาชนในจังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส ที่เคยรับชมรายการและสมัครใจในการให้ข้อมูล จำนวน 400 คน ซึ่งอยู่ในจังหวัดยะลา 104 คน จังหวัดปัตตานี 130 คน และนราธิวาส 160 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อีกทั้งเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ t test และ F test ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อรายการข่าวภาคภาษามลายูในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 ± 0.46 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อความพึงพอใจต่อรายการข่าวภาคภาษามลายู ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดยะลา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การเปิดรับชมรายการ และการใช้ประโยชน์จากรายการ สรุปได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่มีทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงและพัฒนารายการข่าวภาคภาษามลายูให้ตรงตามความต้องการของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน รายการข่าวภาคภาษามลายู
สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดยะลา

*คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา



Satisfaction of the People Toward Watching News Program in Bahasa Melayu of the Television of Thailand, Yala

Nichawadee Taneeheng*

ABSTRACT

The news program in Bahasa Melayu of Television Thailand, Yala, Thailand was first broadcast on July 1, 1997. This study was conducted to survey the feedback of the people in southernmost provinces of Thailand including Yala, Pattani and Narathiwat who watched the news program of the Television of Thailand, Yala. in Bahasa Melayu. Four hundred participants were selected for this study. There were one hundred and four in Yala, one hundred and thirty in Pattani and one hundred and sixty in Narathiwat. For data collection purpose of this study, SPSS 14.00, *t* test and *F* test were used. The result showed that the overall degree of the satisfaction towards watching news program in Bahasa Melayu of the Television of Thailand, Yala. Was average (mean 3.53 ± 0.46). The factors related to the participants' satisfaction towards the news in Bahasa Melayu on the Television of Thailand, Yala. Based on to their gender, age, level of education, frequency and benefit of broadcasting. It can be concluded that the people in this three provinces either satisfy or not satisfy to the news program. In order to improve the satisfaction to the viewers the Television of Thailand, Yala. The responsible personal should develop such program according to the needs of the people in these three provinces.

Keywords : Satisfactory of people News program in Bahasa Melayu
The Television of Thailand, Yala

*Faculty of Management Science Yala Rajabhat University



บทนำ

ในยุคสังคมข่าวสาร (Information Society) ประชาชนได้มีการตื่นตัวและสนใจรับชมรายการจากสื่อโทรทัศน์มากขึ้น ซึ่งสถานีโทรทัศน์ในโลกปัจจุบันแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก (1) คือ สถานีโทรทัศน์ประเภทรับชมฟรี (Free TV) เป็นสถานีโทรทัศน์ที่ผู้ชมรับชมรายการโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับประเทศไทย ได้แก่ สถานีโทรทัศน์ช่อง 3 ช่อง 5 ช่อง 7 ช่อง 9 ช่อง 11 และ ITV และ สถานีโทรทัศน์ประเภทผู้ชมรายการ เสียค่าใช้จ่าย โดยการสมัครเป็นสมาชิก (Pay TV) ได้แก่ เคเบิลทีวี และยูบีซี ฯลฯ สื่อโทรทัศน์เป็นช่องทางที่ประชาชนเปิดรับชมข่าวสารมากกว่าสื่ออื่นๆ มีพลังอำนาจที่จะเปลี่ยนความรู้ ทัศนคติ การกระทำของบุคคล และสังคม รวมถึงการรับรู้ข่าวสารเพื่อการปรับตัวให้เท่าทันสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคม ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยเฉพาะรูปแบบรายการข่าวที่นำเสนอแต่ละวันทางสถานีโทรทัศน์ช่องต่างๆ มีการแข่งขันสูง (2) อีกทั้งแต่ละสถานีโทรทัศน์จะมีศูนย์ข่าวภูมิภาค โดยมีทีมข่าวทำงานอยู่ในทุกจังหวัดประชาชนทุกภาคนิยมติดตามชมรายการข่าวของแต่ละสถานีทุกช่วงเวลา เช่น ข่าวภาคเช้า ข่าวภาคเที่ยง ข่าวภาคบ่าย ข่าวภาคค่ำ และข่าวภาคดึก สังเกตจากการสำรวจสถานีโทรทัศน์ทุกช่อง ได้สำรวจอัตราความนิยม (Rating) และความพึงพอใจของผู้ชมในรายการข่าว (3) ทำให้สถานีวิทยุโทรทัศน์ในท้องถิ่นต้องมีการพัฒนากระบวนการผลิตรายการข่าวให้ได้มาตรฐานหรือเทียบเท่ากับสถานีวิทยุโทรทัศน์ แม่ข่าย และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ชมเป้าหมาย (4) อีกทั้งบทบาท

ของรายการข่าวโทรทัศน์ต้องผลิตรายการเพื่อสนองความต้องการของชุมชนรวมถึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนอย่างแท้จริง (5)

จากรายงานการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ ลักษณะการรับชม และการใช้ประโยชน์จากรายการ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อรายการ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณค่ารายการ เนื้อหาสาระ และองค์ประกอบรายการ (6,7)

เจตนารมณ์รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 40 มุ่งเน้นให้มีระบบสื่อมวลชนในประเทศที่สามารถเกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อประชาชนและโดยประชาชน (3) โดยเฉพาะการจัดตั้งสถานีวิทยุโทรทัศน์ในระดับจังหวัดหรือท้องถิ่น ดังเช่นสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดยะลา สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ สำนักนายกรัฐมนตรี มีแม่ข่าย คือ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2541 เพื่อตอบสนองตามนโยบายความมั่นคงแห่งชาติของพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ ยะลา ปัตตานี และนราธิวาสมุ่งเน้นสนองนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ของรัฐให้เข้าถึงประชาชนให้มากที่สุดเนื่องจากประชาชน ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ยะลามีประชากร นับถือศาสนาอิสลามร้อยละ 70.60 ปัตตานีร้อยละ 81.30 และนราธิวาสร้อยละ 83.14 โดยเฉพาะประชาชน

นอกเขตเทศบาลเมืองของทั้งสามจังหวัดใช้ภาษามลายูในการสื่อสารประจำวันมากกว่าภาษาไทย (8)

รายการข่าวภาคภาษามลายูทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดยะลา เป็นรายการข่าวที่ใช้ภาษามลายูถิ่นในการนำเสนอข่าวทั้งรายการ ออกอากาศทุกวันตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ในช่วงเวลา 17.30-17.45 น. วันละ 15 นาที การผลิตรายการข่าวประเภทการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ การศึกษา สังคม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวัฒนธรรม มีวิธีการนำเสนอทั้งการอ่านข่าวโดยผู้ประกาศ การสัมภาษณ์ และข่าวเจาะ ข่าวที่ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดยะลา ได้ผลิตขึ้นส่วนใหญ่เป็นการนำเสนอข่าวสารที่เป็นเหตุการณ์ใกล้ตัว และเกี่ยวข้องกับความสนใจของประชาชนในสามจังหวัดภาคใต้ คือ ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส และจากการสังเกตรายการข่าวภาคภาษามลายูยังพบปัญหา เช่น บุคลิกภาพด้านการแต่งกายของผู้ประกาศข่าวยังไม่ดูสุภาพสากล ขาดการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในกระบวนการผลิตรายการ หรือข่าวที่นำเสนอล่าช้า ออกอากาศเพียงวันละหนึ่งช่วง ฯลฯ ปัญหาข้างต้นอาจจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ชมเนื่องจากปัจจุบันประชาชนสามารถเลือกชมรายการข่าวในช่วงเวลาดังกล่าวได้จากสถานีโทรทัศน์หลายช่อง

จากการสำรวจเบื้องต้นพบว่า ตั้งแต่มีการออกอากาศรายการข่าวภาคภาษามลายูยังไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนในการศึกษาอย่างเป็นทางการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับสารเป้าหมาย คาดว่าผู้ชมส่วนใหญ่น่าจะมีความพึงพอใจต่อรายการข่าวภาคภาษามลายูทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดยะลา และมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ชม ได้แก่ เพศ

อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนสถานภาพทางสังคมลักษณะการเปิดรับชมและการใช้ประโยชน์จากรายการ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของผู้ชม ได้แก่ รูปแบบรายการ เนื้อหาและคุณค่าข่าว เทคนิคการนำเสนอ ผู้ประกาศข่าว และการมีส่วนร่วมในรายการจึงได้วิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของ ประชาชนในพื้นที่เป้าหมาย คือ จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส ตลอดจนต้องการทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่ชมรายการข่าวภาคภาษามลายูเพื่อนำข้อมูล และข้อค้นพบ จากการศึกษาไปวางแผนพัฒนากระบวนการผลิตรายการข่าว ภาคภาษามลายู และกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการองค์กร สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดยะลา ให้มีประสิทธิภาพ สนองตอบนโยบายและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่นและประเทศชาติ ผลปรากฏว่าประชาชนส่วนมากมีความพึงพอใจต่อรายการข่าวภาคภาษามลายูในระดับปานกลาง

วิธีการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อรายการข่าวภาคภาษามลายู โดยทำการสอบถามกลุ่มประชาชนในจังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นอย่างมีสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลจำนวน 400 ชุด สอบถามประชาชนใน 3 จังหวัด จำแนกแต่ละจังหวัด สุ่มคัดเลือกอำเภอ 1-3 อำเภอ ตามสัดส่วนประชากรในแต่ละจังหวัด (9) แต่ละอำเภอเลือกรายชื่อตำบลที่สามารถรับสัญญาณและเคยรับชมรายการข่าวภาคภาษามลายูทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย



สอบถามประชาชน แบบเฉพาะเจาะจงที่ชมรายการข่าวภาคภาษามลายู ครึ่งเรือนละ 1 คน คือ จังหวัดยะลา 104 คน จังหวัดปัตตานี 136 คน และจังหวัดนราธิวาส 160 คน

เครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ศาสนา และสถานภาพทางสังคม ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการเปิดรับชมรายการ 3 ลักษณะ คือ ความถี่ในการรับชม ระยะเวลาติดตามรับชม การใช้เวลาในการรับชม และเหตุผลในการรับชม จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 3 ข้อมูลการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อรายการข่าวภาคภาษามลายูครอบคลุม 5 ด้าน คือ ด้านรูปแบบรายการ ด้านเนื้อหาและคุณค่าข่าว ด้านเทคนิคการนำเสนอ ด้านผู้ประกาศข่าว และด้านการมีส่วนร่วมในรายการ เป็นข้อคำถามที่ให้เลือกตอบแบ่งความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ถ้าเป็นคำถามเชิงบวกตอบมากที่สุดได้ 5 คะแนน มาก 4 คะแนน ปานกลาง 3 คะแนน น้อย 2 คะแนน และน้อยที่สุด 1 คะแนน ถ้าเป็นคำถามเชิงลบ ตอบพึงพอใจมากที่สุดได้ 1 คะแนน มาก 2 คะแนน ปานกลาง 3 คะแนน น้อย 4 คะแนน และน้อยที่สุด 5 คะแนน ส่วนที่ 4 ข้อมูลการใช้ประโยชน์จากรับชมรายการมีจำนวน 7 ข้อ เป็นข้อคำถามให้เลือกตอบ และส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการผลิตรายการข่าวภาคภาษามลายู 5 ด้าน เป็นข้อคำถามให้ตอบได้ตามอิสระ

แบบสอบถามดังกล่าวได้นำไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายในเขตเทศบาลนครยะลาจำนวน 40 คน หลังจากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ครบถ้วน

ถูกต้อง แล้วจึงนำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบกรอกข้อมูล และนำคำตอบที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ ลงรหัส บันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ ประมวลผลและคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และสถานภาพทางสังคม ค่าร้อยละของการเปิดรับชมเพื่อทราบความถี่ ลักษณะการรับชมรายการ ระยะเวลา และเหตุผลที่ติดตามรับชมรายการ หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านรูปแบบรายการ ด้านเนื้อหาและคุณค่าข่าว ด้านเทคนิคการนำเสนอ ด้านผู้ประกาศข่าว และด้านการมีส่วนร่วมในรายการ และการใช้ประโยชน์จากรายการ อีกทั้งวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยทดสอบ t test และ F test ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

ผล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ชมเป็นผู้ชายคิดเป็นร้อยละ 51.00 เมื่อจำแนกกลุ่มอายุของผู้ตอบมีอายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปี ร้อยละ 44.00 ผู้ให้ข้อมูลจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาร้อยละ 36.50 ระดับประถมศึกษาร้อยละ 20.80 ระดับปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 19.80 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าร้อยละ 15.80 และระดับต่ำกว่าประถมศึกษาร้อยละ 7.30 มีอาชีพรับจ้างและทำงานในบริษัทเอกชนร้อยละ 31.80 อาชีพเกษตรกรร้อยละ 23.80 ค่าขายและทำธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 17.30 เป็นนักเรียนร้อยละ 16.50 เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 8.00 และเป็นแม่บ้าน

ร้อยละ 2.80 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่อเดือน ปรากฏว่าไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 61.50 และรายได้ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 33.0 ผู้ให้ข้อมูลนับถือศาสนาอิสลามร้อยละ 94.30 และศาสนาพุทธร้อยละ 5.80 และไม่มีสถานภาพทางสังคมเป็นประธาน หัวหน้า กรรมการ กลุ่ม ชมรม หรือองค์กรท้องถิ่นร้อยละ 78.60

เมื่อวิเคราะห์เกี่ยวกับความบ่อยครั้งในการเปิดรับชมรายการ ผลปรากฏว่า ผู้ตอบรับชมรายการแบบชมสลับไปมากับช่องอื่นๆ ร้อยละ 35.70 มีเหตุผลในการติดตามชมรายการข่าวภาคภาษามลายูเนื่องจากเปิดรับชมมาเจอโดยบังเอิญร้อยละ 36.30 ผู้ชมมีระยะเวลาในการติดตามชมรายการประมาณ 1-2 เดือนร้อยละ 31.20 มีความถี่ในการเปิดรับชมนานๆ ครั้งร้อยละ 29.50 และที่ตั้งใจเปิดรับชมมีเพียงร้อยละ 24.80 นอกจากนี้เมื่อประเมินการใช้ประโยชน์จากการรับชมรายการของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลปรากฏว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามประโยชน์ที่ผู้ชมได้รับจากการชมรายการเพื่อเป็นช่องทางที่สร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.68 ± 0.84 รองลงมาชมรายการแล้วทำให้ได้รับทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ ในชุมชน ท้องถิ่น ค่าเฉลี่ย 3.60 ± 0.75 ชมรายการแล้วสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรายการกับประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.59 ± 0.84 ชมรายการเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับข่าวสารหรือปัญหาต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.52 ± 0.86 ชมรายการเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการหาความรู้เพิ่มเติมหรือเพิ่มพูนความรู้ ค่าเฉลี่ย 3.47 ± 0.80

เมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ให้

ข้อมูลพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 ± 0.46 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน คือ ด้านผู้ประกาศข่าว ค่าเฉลี่ย 3.59 ± 0.64 ด้านเนื้อหาและคุณค่าข่าว ค่าเฉลี่ย 3.50 ± 0.51 ด้านรูปแบบรายการ ค่าเฉลี่ย 3.39 ± 0.48 ด้านการมีส่วนร่วมในรายการ ค่าเฉลี่ย 3.34 ± 0.74 และด้านเทคนิคการนำเสนอ ค่าเฉลี่ย 3.24 ± 0.58

การวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่างความพึงพอใจต่อรายการข่าวภาคภาษามลายูกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการเปิดรับชมรายการ และการได้รับประโยชน์จากการรับชมรายการ ปรากฏได้ค่า *p* value ระหว่าง 0.000 ถึง 0.040 เมื่อวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่างความพึงพอใจของผู้ชมต่อรายการข่าวภาคภาษามลายูกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ รายได้ต่อเดือนและสถานภาพทางสังคมปรากฏได้ค่า *p* value ระหว่าง 0.063 ถึง 0.185

วิจารณ์

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับชมรายการข่าวภาคภาษามลายูทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดยะลา โดยสอบถามประชาชนในจังหวัดยะลา บัตตานี และนราธิวาส ปรากฏว่าประชาชนเป็นผู้หญิงมีจำนวนใกล้เคียงกับผู้ชายส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานร้อยละ 44.00 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีอาชีพรับจ้างหรือทำงานบริษัทเอกชนมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามกว่าครึ่งหนึ่งมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท เกือบทั้งหมดนับถือศาสนาอิสลาม และส่วนใหญ่ไม่มีสถานภาพทางสังคมใดๆ เช่นไม่เป็นประธาน

หัวหน้ากลุ่ม สมาชิกกลุ่มอาชีพ หรือ สมาชิกอบต. ฯลฯ ซึ่งคล้ายกับผลการศึกษาลักษณะทางประชากร และจิตวิทยาของมวลชนผู้รับสาร (10)

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการเปิดรับชมรายการข่าวภาคภาษามลายู ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามรายข้อปรากฏว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความถี่ในการชมรายการข่าวภาคภาษามลายูต่อสัปดาห์น้อยมาก อาจจะเป็นไปได้ว่าประชาชนยังไม่พึงพอใจต่อรายการมากนักที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างบริษัท ดังนั้นจึงไม่มีเวลาดูรายการข่าว อีกทั้งรายการไม่เป็นที่สนใจของกลุ่มดังกล่าว

จากผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า รายการข่าวภาคภาษามลายูมีปรากฏการณ์ที่เป็นปัญหาดังกล่าว รอกการปรับปรุงและยังขาดรูปแบบการนำเสนอที่สร้างสรรค์ อีกทั้งไม่มีมาตรฐานในกระบวนการผลิตข่าวเมื่อเปรียบเทียบกับสถานีวิทยุโทรทัศน์ช่อง 3 5 7 9 และ 11 ในทุกด้านไม่ว่าด้านรูปแบบรายการข่าว ด้านเนื้อหาคุณค่า ด้านผู้ประกาศข่าวด้านเทคนิคการนำเสนอ และด้านการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในรายการตรงกับผล การศึกษาที่ได้รายงานไว้แล้ว (4) สำหรับการใช้ประโยชน์จากรายการข่าวหลังจากที่ประชาชนเปิดรับชมแล้ว ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ประชาชนจะนำประโยชน์จากรายการข่าวไปเป็นช่องทางในการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนในท้องถิ่นต้องการทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวในชุมชนและท้องถิ่น ตลอดจนนำข่าวสารไปเป็นข้อมูลในการตัดสินใจและเป็นหัวข้อสนทนากับผู้อื่น (11-13) เนื่องจากนโยบายรายการข่าวภาคภาษามลายู นำเสนอเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสามจังหวัดชายแดน

ภาคใต้ประชาชนในชุมชนที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นเรื่องใกล้ตัวประชาชนในชุมชน

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อรายการข่าวภาคภาษามลายูทั้งในภาพรวมและพิจารณาเป็นรายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ทั้งด้านรูปแบบรายการ ด้านเนื้อหาและคุณค่าข่าว ด้านเทคนิคการนำเสนอ ด้านผู้ประกาศข่าว และด้านการมีส่วนร่วมในรายการ แต่รายข้อย่อยที่ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีเพียงข้อเดียวคือผู้ประกาศข่าวมีการแต่งกายเหมาะสม ทั้งนี้เพราะผู้ประกาศข่าวรายการข่าวภาคภาษามลายูเป็นบุคคลในพื้นที่และจำเป็นต้องแต่งกายให้เหมาะสมกับบริบทของรายการและวัฒนธรรมชายแดนใต้ ซึ่งน่าจะเสนอแนะให้ผู้ประกาศได้พัฒนาการแต่งกายให้มีความเป็นศาสนาสากลและทันสมัยเหมือนกับผู้ประกาศข่าวของสถานีโทรทัศน์ของประเทศมาเลเซียหรืออินโดนีเซียจะทำให้เกิดอัตลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของผู้ประกาศข่าวทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดยะลา ที่ต่างจากสถานีโทรทัศน์อื่นๆ ในประเทศไทย ส่วนด้านเทคนิคการนำเสนอ ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุด ซึ่งตรงกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพรายการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษาของกรมการศึกษานอกโรงเรียนที่ได้นำเสนอแล้ว (7) ที่เป็นเช่นนี้เพราะเมื่อเปรียบเทียบมาตรฐานการใช้เทคโนโลยีการผลิตรายการข่าวที่ทันสมัยที่ได้รับชมจากสถานีโทรทัศน์อื่นๆ จะเห็นความแตกต่างที่ชัดเจน โดยประชาชนเสนอแนะให้รายการข่าวภาคภาษามลายูควรมีการปรับปรุงการนำเสนอภาพช่วงเปิด-ปิดรายการให้มีความแปลกใหม่ดูทันสมัย

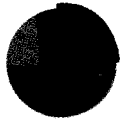
นอกจากนี้ด้านรูปแบบของรายการข่าวและเนื้อหาที่นำเสนอมักจะเป็นการรายงานข่าวหรือข่าวประชาสัมพันธ์องค์การที่เกิดขึ้นมาก่อนมากกว่าเป็นการรายงานสด เนื่องจากรายการข่าวภาคภาษามลายูมีการนำเสนอข่าววันละ 1 ครั้งๆ ละ 15 นาที ทำให้ไม่สามารถเสนอเรื่องราวได้อย่างเกาะติดสถานการณ์ เมื่อเปรียบเทียบกับช่องอื่นๆ ที่มีการนำเสนอข่าวหลายช่วงเวลา ดังนั้นประชาชนจึงคาดหวังให้ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดยะลา ได้ปรับปรุงรายการข่าวภาคภาษามลายู ในทุกด้านเพื่อเพิ่มระดับมาตรฐานสากล และผลิตรายการอย่างมืออาชีพ

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับชมรายการข่าวภาคภาษามลายู ปรากฏว่า ประชาชนที่เป็นผู้หญิงมีความพึงพอใจต่อรายการข่าวภาคภาษามลายูมากกว่าผู้ชายที่เป็น เช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่าปัจจุบันประชาชนสามารถเข้าถึงและเปิดรับข่าวสารได้หลายช่องทาง โดยเฉพาะผู้หญิงที่อาศัยในเขตชนบทมีอาชีพแม่บ้าน มีการตื่นตัว และต้องการรับรู้ข่าวสารเพื่อการปรับตัวหรือตัดสินใจในการดำเนินชีวิตประจำวัน ประกอบกับระหว่างทำงานบ้านก็สามารถเปิดเครื่องรับโทรทัศน์ฟังข่าวในขณะเดียวกัน อีกทั้งผู้หญิงเป็นเพศที่จูงใจให้คล้อยตามข่าวสารได้ง่ายกว่าผู้ชาย และเป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มประชาชนที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี ซึ่งเป็นวัยรุ่น นอกจากนี้พบว่าผู้ที่มีอายุน้อยไม่ค่อยมีนิสัยในการเปิดรับข่าวสาร (1) ซึ่งอาจใช้อธิบายได้ว่า ประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความสนใจข่าวสารเพื่อนำไปเสริมการประกอบอาชีพ หรือใช้ในการตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากกว่ากลุ่มวัยรุ่น

ที่จะเลือกรับชมรายการประเภทบันเทิงมากกว่า นอกจากนี้อายุของประชาชนเกี่ยวข้องกับความพร้อมและสมัครใจในการเปิดรับข่าวสารแต่ละประเภทตามความสนใจในแต่ละวัย และการนำไปใช้ประโยชน์จากรายการต่างกันซึ่งตรงกับผลการศึกษาที่ได้รายงานไว้แล้ว (10)

เมื่อเปรียบเทียบระดับการศึกษาของประชาชนที่ชมรายการข่าวภาคภาษามลายู ปรากฏว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อรายการข่าวภาคภาษามลายูมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาสูง ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของรายการข่าวภาคภาษามลายูที่ต้องการให้ประชาชนกลุ่มการศึกษา น้อยที่ไม่สามารถใช้ภาษาไทยสื่อสารในชีวิตประจำวัน ได้รับข่าวสารของท้องถิ่นจากรายการข่าวภาคภาษามลายู ส่วนกลุ่มที่มีการศึกษาสูงจะเปิดรับข่าวสารหลายช่องทาง ซึ่งคล้ายกับผลการศึกษาของประเม สตะเวทิน ที่ได้รายงานแล้ว (10)

ผลการวิจัยนี้สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อรายการข่าวภาคภาษามลายูทั้งในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละด้านประกอบด้วย ด้านรูปแบบรายการ ด้านเนื้อหาคุณค่าข่าว ด้านเทคนิคการนำเสนอ ด้านผู้ประกาศข่าว และด้านการมีส่วนร่วมในรายการ ควรจะต้องมีการปรับปรุงในการพัฒนากระบวนการผลิตข่าวให้ได้มาตรฐานสากล จากผลการศึกษา ประชาชนส่วนใหญ่เปิดรับชมรายการข่าวภาคภาษามลายูนานๆ ครั้ง ไม่ชมอย่างต่อเนื่อง ชมแบบสลับไปมากับช่องอื่นไม่ได้ตั้งใจชมรายการข่าวภาคภาษามลายูตั้งแต่ต้นจนจบรายการ สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา



การเปิดรับชมรายการ และการใช้ประโยชน์จากรายการ ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ควรจะนำมาประกอบการพิจารณาในการปรับปรุงกระบวนการผลิตรายการ ข่าวภาคภาษามลายูทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ แห่งประเทศไทย จังหวัดยะลา เพื่อให้ประชาชน มีความพึงพอใจมากขึ้นในภาพรวม อีกทั้งน่าจะมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นรูปแบบการพัฒนา รายการข่าวภาคภาษามลายูที่เหมาะสมสำหรับพื้นที่ ชายแดนใต้

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณศาสตราจารย์ ดร. เวคิน นพนิตย์ โปรเพสชันแนล แอสโซซิเอทส์แห่ง ประเทศไทยที่ให้ความรู้ และอาจารย์สมพงษ์ เพชรบริสุทธิ์ จากวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรที่ ได้ให้คำปรึกษาและแนะนำในการบันทึกและวิเคราะห์ ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และขอบคุณนายซูลฟีกอร์ มาโซ ผู้ช่วยนักวิจัยโครงการพัฒนาคุณภาพ โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในสามจังหวัด ชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่ได้ ช่วยเหลือในการพิมพ์รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

1. วรุต ศรีสมัย และสรารุข อนันตชาติ: ภาพลักษณ์ ดราม่าสินค้าของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย. ว. นิเทศศาสตร์ 22(3):56-79, 2547.
2. สุรัตน์ เมธิกุล: การปฏิรูปสื่อในยุคสังคมไทย ไร้พรมแดน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร. หน้า 67-72, 2545.
3. พิเศษฐ์ ขวาลาวัช: ปฏิรูปสื่อท้องถิ่น ยุทธศาสตร์มีส่วนร่วมและผลักดันองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระตามรัฐธรรมนูญ.

ดับเบิลยูเอ็น, กรุงเทพมหานคร.
หน้า 191-219, 2542.

4. ชัยพร ตั้งพนสินธ์: การพัฒนามาตรฐานของ สถานีโทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ในประเทศไทย. ว.นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546. สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร. หน้า 82-100, 2546.
5. กาญจนา แก้วเทพ และคณะ: สื่อเพื่อชุมชน การประมวลองค์ความรู้. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร. หน้า 1-67, 2543.
6. อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท: การสื่อสารการมีส่วนร่วม และความพึงพอใจของประชาชนในวิทยุชุมชน จังหวัดอุบลราชธานีและจังหวัดระยอง. สภาวิจัย แห่งชาติ. หน้า 80-86, 2545.
- 7.....ปัจจัยส่งผลกระทบต่อคุณภาพของรายการวิทยุ กระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษา. ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา กรมการศึกษา นอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพมหานคร. หน้า 82-88, 2543.
- 8.....รายงานโครงการสำรวจโครงสร้างทาง ประชากรไทยมุสลิม ประชากรไทยพุทธและ ปัญหาความเดือดร้อน ของประชากรสามจังหวัด ชายแดนภาคใต้. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2546. หน้า 3, 2547.
- 9.....ข้อมูลบรรยายสรุปจังหวัดยะลา. สำนักงานจังหวัดยะลา. หน้า 4-10, 2546.
10. ปรมะ สตะเวทิน: การสื่อสารมวลชน, กระบวนการและทฤษฎี. ภาพพิมพ์, กรุงเทพมหานคร. 2538.



11. Maxwell, E. McComb and Lee B. Becker:
Using Mass Communication Theory.
(Englewood Cliffs, N.J. Prentice Hall). pp.
50-52, 1979.
12. Rosengren, K. E. : Used and
Gratifications: A paradigm outlined in Blumler,
J. G. and Katz, E. E. (eds), The used
of Mass Communication: Beverly : Hills :
Sage. pp. 269-285, 1974
13. Wenner, Lawrence A. : The Nature of news
gratification. In Rosengren Karl Erik,
Lawrence A. Wenner and Philip Palmgreen
(eds.), Media Gratification Research: Current
Perspective, Beverly Hill: Sage
Publications. pp. 171-193, 1985.