

ความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมรายการทางสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
Satisfaction of the People in Watching Programs on the Police TV,
the Royal Thai Police

รุ่งรตนา เจริญจิตต์¹ ดำเกิง อัสวสุนทรางกูร² และ ปรีชา สาเส็ง³
Roongrattana Jaroenjitt¹, Damkerng Asawasuntarangsri², and Preecha Saseng³
มหาวิทยาลัยเกริก¹,
Krirk University, Thailand¹
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา²
Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand²
นักวิชาการอิสระ³
Independent Academic, Thailand³
Corresponding Author Email: roongrattana.09@gmail.com¹

Received: November 15, 2024

Revised: December 27, 2024

Accepted: December 30, 2024

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมรายการทางสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อผลิตรายการของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและประชาชนในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนบน 400 ราย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ใช้วิธีการเลือกแบบมีสัดส่วนเครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากรจากองค์กรภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ บุคลากรผู้ทรงคุณวุฒิจากองค์กรเอกชนและสถาบันการศึกษา และตัวแทนผู้รับชมรายการทีวีของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมจำนวน 5 ราย โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง และใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจในการรับชมรายการของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจรายการข่าวของสถานีโทรทัศน์ และรายการทั่วไปของสถานีโทรทัศน์ ตามลำดับ และ 2) มีแนวทาง 2 ด้าน ประกอบด้วย (1) แนวทางเพิ่มความพึงพอใจในการรับชมรายการ ได้แก่ ด้านช่วงเวลา ด้านประเภทและรูปแบบรายการข่าว และด้านเทคโนโลยี และ (2) แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารรายการโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, สถานีโทรทัศน์ดาวเทียม, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Abstract

The research objectives are 1) to study the satisfaction of the people in watching programs on the police TV, the Royal Thai Police. And 2) to suggest guidelines for improving

the production process of the police TV, the Royal Thai Police. This research used a mixed method, quantitative research. The sample consisted of 400 people in Bangkok and the upper central provinces. Proportion sampling was used. The data collection tool was a questionnaire. Data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation. Qualitative research, key informants include executives and personnel from government organizations involved at the policy and implementation levels, experts from private organizations and educational institutions, and representatives of viewers of police TV, the Royal Thai Police, totalling 5 people. Used a purposive sampling method and used content analysis.

The research results found that: 1) the overall satisfaction in watching programs on the police TV was at a high level, with satisfaction in the news programs of the TV station and general programs of the TV station, respectively. And 2) there are 2 guidelines: (1) guideline to increase satisfaction in viewing programs, including time period, type and format of news programs, and technology, and (2) guidelines to increase efficiency in managing television programs the police TV, the Royal Thai Police.

Keyword: Satisfaction, Television Satellite Station, The Royal Thai Police

บทนำ

โทรทัศน์เป็นสื่อชนิดหนึ่งที่เข้าถึงผู้ชมได้ง่ายและสะดวก ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบันซึ่งแต่เดิม โทรทัศน์ใช้ระบบอนาล็อก (Analog) หรือสัญญาณเชิงเส้น ทั้งในภาคการรับสัญญาณและภาคส่งสัญญาณ สัญญาณโทรทัศน์ระบบอนาล็อกจะออกอากาศโดยใช้คลื่นความถี่วิทยุ ซึ่งเป็นการส่งสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดิน (Terrestrial Broadcasting) มักถูกจำกัดด้วยจำนวนช่องสัญญาณที่สามารถส่งได้ คุณภาพสัญญาณมักไม่ดี อาจมีสัญญาณรบกวนและสัญญาณรบกวน (Admission Premium.com, 2560) ในระยะต่อมา เมื่อระบบคอมพิวเตอร์มีการพัฒนาอย่างกว้างขวางมากขึ้น จึงได้เกิดการนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการกระจายเสียงผ่านสัญญาณในระบบดิจิทัล (Digital) จึงได้เกิดการพัฒนาสื่อโทรทัศน์ให้ใช้ระบบดิจิทัลด้วย โดยลักษณะของการกระจายเสียงในระบบดิจิทัลจะสามารถสื่อสารไปยังปลายทางด้วยคุณภาพที่สูง และสามารถส่งสัญญาณไปตามช่องทางต่าง ๆ โดยใช้เวลาเพียงแค่ครั้งเดียว ซึ่งทำให้ผู้รับสามารถเลือกรับสื่อต่าง ๆ ได้หลากหลายขึ้น พร้อมกับคุณภาพของภาพและเสียงจะคมชัดมากขึ้น ปัญหาสัญญาณรบกวนต่าง ๆ จะน้อยลง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดังกล่าวทำให้เกิดพัฒนาการด้านการส่งสัญญาณโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมจากระบบอนาล็อกเป็นดิจิทัล ด้วยการเปิดตัวการแพร่ภาพผ่านดาวเทียมระบบดิจิทัลในช่วงกลางทศวรรษที่ 1990 การแพร่ภาพผ่านสัญญาณดาวเทียมระบบดิจิทัล ทำให้มีช่องสัญญาณมากขึ้น คุณภาพสัญญาณดีขึ้น ทั้งยังอนุญาตให้มีการส่งคุณภาพความละเอียดสูง (HD) และด้วยข้อได้เปรียบของโทรทัศน์ดาวเทียม สามารถส่งสัญญาณในระยะทางไกล โดยไม่ต้องใช้โครงสร้างพื้นฐานเคเบิลราคาแพง จึงทำให้การรับชมโทรทัศน์ผ่านสัญญาณดาวเทียมเป็นทางเลือกที่นิยมในพื้นที่ชนบทและพื้นที่ทั่วประเทศ (สถานีวิจัยโทรทัศน์กองทัพบก, 2553)

องค์กรตำรวจถือเป็นกลไกสำคัญที่สุดประการหนึ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในสังคม มีบทบาทสำคัญในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การแก้ไขปัญหาอาชญากรรม การอำนวยความสะดวกในคดีความ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งบทบาทของตำรวจมักจะ

เกี่ยวข้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน ในขณะเดียวกัน ลักษณะงานของตำรวจก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องสิทธิเสรีภาพในการดำเนินชีวิตของประชาชน เนื่องจากตำรวจคือผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ที่จะต้องดูแลบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคม โดยที่ผ่านมาในบริบทของสังคม การทำงานของตำรวจถูกวิจารณ์ทั้งในแง่บวกและแง่ลบมาตลอด ประกอบกับข้อค้นพบจากงานวิจัย สะท้อนให้เห็นภาพลักษณ์ตำรวจโดยระดับองค์กรรวมส่วนใหญ่ในสายตาประชาชนยังออกมาในเชิงลบ ท่ามกลางความพยายามในการพัฒนาองค์กรเพื่อแก้ไขภาพลักษณ์เหตุผลประการสำคัญ คือ การประชาสัมพันธ์และงานมวลชนสัมพันธ์ ยังไม่สามารถเข้าถึงทุกกลุ่มประชาชนในสังคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีนโยบายและเป้าหมายชัดเจนในการสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมุ่งเน้นการเสนอความจริงต่อสังคมด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นกลาง ให้ทันต่อความต้องการของประชาชน สร้างความโดดเด่นและแตกต่างให้กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีทันสมัยมากขึ้น (เจียรไชย ยักษ์วงษ์ และพงศ์กุลธร โรจน์วิรุฬห์, 2563)

จากความก้าวหน้าแห่งการสื่อสารในยุคโลกาภิวัตน์ ส่งผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทุกด้าน สื่อต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี ทำให้เกิดความง่ายในการรับรู้ รวมทั้งเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มากขึ้น ทำให้สื่อถูกใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติทางจิตวิทยา ทั้งการโฆษณาชวนเชื่อ การสร้างความหวาดกลัว การหลอกลวงให้หลงเชื่อหรือมกมาย เป็นนัยแอบแฝงซึ่งมีวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่แท้จริงในการบ่อนทำลายพลังอำนาจของชาติ ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางสังคม รวมถึงบทสรุปของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ เป็นผลให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ดำเนินการพัฒนาและจัดรูปแบบกิจการโทรทัศน์ให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและรองรับกับภาวะปัจจุบัน เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อสารมวลชนประเภทหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในสังคมปัจจุบัน ทั้งในด้านการเผยแพร่ข่าวสาร การให้ความรู้ และ ความบันเทิง นับได้ว่า สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่ผู้ชมเข้าถึงได้ง่ายและมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้ชมเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดดำเนินการ “โครงการสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” ซึ่งเป็นสถานีทีวีเพื่อประชาชนออกอากาศทางดาวเทียมไทยคม 5 โดยใช้คลื่นความถี่อยู่ที่ 3718 Symbol rate : 1600 Polarization : Vertical ออกอากาศเป็นประจำทุกวัน ดำเนินการผลิตรายการโดย บริษัท ยูซีไอ มีเดีย จำกัด เป็นผู้ผลิตรายการและดำเนินงานออกอากาศทางโทรทัศน์ ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารสถานีวิทยุโทรทัศน์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้ชื่อว่า “Police TV” (POLICETV สถานีโทรทัศน์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, (ม.ป.ป.).) เนื้อหารายการโดยรวมจะมีทั้งข่าวข้อเท็จจริง ข่าวการเมือง ข่าวอาชญากรรม การรายงานการจราจร พระราชกรณียกิจ ตลอดจนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การทำงานของตำรวจ ให้ประชาชนได้รับทราบในแง่มุมที่เป็นประโยชน์ รวมถึงรายการบันเทิงที่จะให้ทั้งสาระความรู้และความสนุกสนานแก่ผู้รับชม ทั้งนี้ ขอบเขตของงานรายการจ้างผลิตรายการโทรทัศน์เพื่อใช้ในการออกอากาศโครงการสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 กำหนดให้ผู้เสนอราคาต้องเสนอแผนและวิธีการประเมินผลด้านความนิยมในการรับชม ผลรวมของค่านิยมในรายการทั้งหมด ด้านคุณภาพของรายการและคุณภาพการรับชมสัญญาณภาพและเสียงสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมรายการทางสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อผลิตรายการของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารรายการโทรทัศน์และการจัดผังรายการ

แนวคิดที่เกี่ยวกับการบริหารรายการที่ทำงานด้านโทรทัศน์ มีอยู่ 2 ขั้นตอน คือ การค้นหาและพัฒนารายการที่สามารถดึงดูดคนดูที่ต้องการให้มากที่สุด และการนำรายการดังกล่าวมาออกอากาศเพื่อคู่แข่งกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ สามารถพิจารณาได้จากส่วนประกอบต่าง ๆ รายละเอียด ดังต่อไปนี้ (ศิริพรรณ วนิกพันธุ์, 2550 : 10-14)

1. การแบ่งช่วงเวลาออกอากาศ ถือเป็นส่วนสำคัญต่อการจัดผังรายการโทรทัศน์ เพื่อให้รายการออกมาเหมาะสมกับผู้ชมแต่ละช่วงเวลา ซึ่งในประเทศไทยมีการแบ่งช่วงเวลาออกอากาศเป็น 4 ช่วงเวลา ดังนี้

- 1.1 รายการภาคเช้า (Morning) ช่วงเวลา 05.00 – 12.00 น.
- 1.2 รายการภาคบ่าย (Afternoon) ช่วงเวลา 12.00 – 18.00 น.
- 1.3 รายการภาคค่ำ (Evening) ช่วงเวลา 18.00 – 00.00 น.
- 1.4 รายการภาคดึก หรือภาคหลังเที่ยงคืน (After Midnight) ช่วงเวลา 00.00 – 05.00 น.

2. นโยบายหลักหรือวัตถุประสงค์หลักของสถานี มีลักษณะหน้าที่คล้ายกับสถานีโทรทัศน์ทั่วไป ในฐานะเป็นสื่อมวลชน คือ การให้ข่าวสาร ความรู้ ถ่ายทอดศิลปะ วัฒนธรรมประเพณีที่ดีงาม และให้ความบันเทิง ส่วนที่แตกต่างกัน คือ สัดส่วนรายการที่นำมาแพร่ภาพออกอากาศตามนโยบายหลักของแต่ละสถานี นโยบายหลักนี้ เป็นส่วนสำคัญในการวางแผนจัดผังรายการของสถานี ซึ่งจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อให้สถานีได้รับความนิยม ซึ่งหมายถึง จำนวนผู้ชมรายการสูงที่สุดและนำมาซึ่งรายได้ของสถานี

3. ลักษณะของสถานีและสภาพแวดล้อม หมายถึง ความกว้างไกลในการกระจายคลื่น ซึ่งมีส่วนสำคัญในการจัดช่วงเวลาในการเผยแพร่ภาพออกอากาศรายการต่าง ๆ เพื่อความเหมาะสมระหว่างรายการกับผู้ชมรายการ เพราะการพิจารณาจัดรูปแบบผังรายการของสถานีโทรทัศน์ มีปัจจัยสำคัญเป็นสภาพแวดล้อมของสถานีที่จะต้องพิจารณาควบคู่กันหลายประการ ดังนี้

- 3.1 ผู้ชม ถือเป็นส่วนสำคัญที่ต้องพิจารณา เพราะรายการที่ออกอากาศทางสถานีต่าง ๆ จะเป็นที่ยอมรับหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่ารายการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ชมในขณะนั้นได้หรือไม่ ผู้บริหารแต่ละสถานีจะต้องพิจารณาถึงส่วนแบ่งผู้ชมที่มีอยู่ในแต่ละสถานีในช่วงเวลาเดียวกันด้วย เพราะแต่ละช่วงมีรายการที่ออกอากาศพร้อมกันหลายรายการ ผู้ชมจึงมีโอกาสเลือกชมรายการที่ตนเองชื่นชอบ

- 3.2 คุณภาพรายการ รายการต่าง ๆ ที่ออกอากาศไปยังผู้ชม นอกจากจะต้องตรงกับความต้องการของผู้ชมแล้ว ยังต้องเป็นรายการที่ให้เนื้อหาสาระ เป็นประโยชน์ ดึงดูดความสนใจผู้ชมด้วย ซึ่งอาจจะพิจารณาจากรายการประเภทเดียวกัน หรือรายการที่ออกอากาศในช่วงเดียวกัน เพื่อหาสัดส่วนและความแตกต่างของผู้ชมได้ เพราะรายการประเภทเดียวกัน แต่ออกอากาศในช่วงเวลาต่างกัน สัดส่วนผู้ชมอาจไม่เท่ากัน เนื่องจากปัจจัยด้านคุณภาพรายการข้างเคียง

- 3.3 ปริมาณความถี่และความยาวในการออกอากาศ การจัดผังรายการควรต้องพิจารณาด้วยว่า รายการที่ออกอากาศนั้น ควรมีความถี่และความยาวของรายการเป็นอย่างไร เพื่อพิจารณาถึงความ

สนใจของผู้ชมที่จะติดตามรายการนั้น มีอย่างน้อยเพียงใด ซึ่งเป็นการสร้างนิสัยในการติดตามรับชมรายการนั้น ๆ ต่อวัน หรือต่อสัปดาห์ เพราะถ้ารายการมีมากเกินไป หรือออกอากาศถี่เกินไป ก็อาจทำให้ผู้ชมเบื่อได้ นอกจากนี้ อาจต้องพิจารณาความสามารถของผู้ผลิตว่ามีความเป็นไปได้ในการผลิตรายการหรือไม่ เนื้อหาสาระที่เป็นวัตถุดิบในรายการมีเพียงพอสามารถป้อนรายการได้อย่างต่อเนื่องหรือไม่

3.4 ความสัมพันธ์ของรายการข้างเคียง เป็นการศึกษาลักษณะของรายการที่ออกอากาศในช่วงเวลาเดียวกัน โดยศึกษาในลักษณะของการเปรียบเทียบความนิยมของผู้ชมที่มีต่อรายการข้างเคียงในช่วงเวลาที่ออกอากาศ ซึ่งระดับความนิยมของรายการหนึ่ง จะมีอิทธิพลต่อรายการหนึ่ง เพื่อที่จะวิเคราะห์ว่าต้องใช้กลยุทธ์อย่างไร เพื่อที่จะรักษากลุ่มผู้ชมให้อยู่กับสถานีของตนอย่างเหนียวแน่น

3.5 ความสามารถ ภาพพจน์ และค่านิยมของสถานี หมายถึง ความได้เปรียบและเสียเปรียบของแต่ละ สถานี ทั้งด้านการปฏิบัติงาน ความชำนาญ ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ กำลังคน ภาพพจน์ รวมถึงความนิยมและการยอมรับของผู้ชม ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้สามารถรักษาผู้ชมได้เป็นอย่างดี สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะทำให้สถานีมีประสิทธิภาพมากขึ้น

โดยรวมแล้ว การดำเนินงานผลิตรายการทางโทรทัศน์นั้นจะต้องมีการวางแผนรายการ ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารรายการโทรทัศน์และการจัดผังรายการ จึงเป็นอีกแนวคิดหนึ่ง ที่ควรนำมาปรับใช้ในการศึกษาเพื่อเพิ่มความเข้าใจในการทำรายการเผยแพร่ออกอากาศไปสู่สายตาประชาชนทั่วโลก

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นาริรัตน์ ซูซัณมา (2558 : 32) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่ง ที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548: 14) กำหนดจุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

1. เพื่อจะได้เข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2. เพื่อจะได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนงานปฏิบัติงานได้ดี

3. เพื่อให้เข้าใจถึงหน่วยงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจและไม่พอใจรวมทั้งเกี่ยวกับการจัดการและการบริการหน่วยงานนั้น

5. เพื่อให้เข้าใจถึงผลจากการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน ลางานและการออกจางาน รวมทั้งได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาต่อ การจัดสวัสดิการบริการต่างๆ ว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานได้อย่างไร

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงาน

Rossi and Freeman (1992) ได้ให้ความหมายว่า การประเมินผล เป็นการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีการวิจัย เพื่อตัดสินและพัฒนาโครงการในด้านการวางแผน และติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน โดยมีการออกแบบการวิจัยสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบงาน โครงการหรือสิ่งที่จะประเมินนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่

ศิริชัย กาญจนวาสี (2554) ได้สรุปความหมายของการประเมินไว้ว่าเป็นกระบวนการศึกษาสิ่งต่าง ๆ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Research Oriented) เป็นการตรวจสอบการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ช่วยเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจและเป็นการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน

วิธีการประเมินแบ่งได้ 2 วิธีการ เช่นเดียวกับเป้าหมายของการประเมิน ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554)

1. การประเมินด้วยวิธีเชิงระบบ (Systematic Approach) จะใช้แนวทางปรนัยนิยม (Objectivism) โดยนักประเมินจะมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างแน่ชัดและใช้เครื่องมือมาตรฐาน ในการรวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูล และสรุปผลตามเกณฑ์มาตรฐานสากลที่กำหนดไว้

2. การประเมินด้วยวิธีเชิงธรรมชาติ (Naturalistic Approach) จะใช้แนวทางอัตนัยนิยม (Subjectivism) การประเมินอยู่บนหลักการของวิธีการดำเนินงานที่ยืดหยุ่น นักประเมินจะกำหนดมาตรฐาน หรือ เกณฑ์ในการตัดสินคุณค่าขึ้นเองตามเหตุผลของตนและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างครอบคลุมตาม สภาพ ธรรมชาติ และใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ประเมินเป็นเกณฑ์ในการสรุปผล

แนวทางการประเมินทั้ง 2 วิธี ต่างมีข้อดีและข้อเสีย โดยวิธีเชิงระบบ มีข้อดีที่สำคัญ เรื่องความชัดเจน เป็นปรนัย น่าเชื่อถือ และนักประเมินไม่ต้องเชี่ยวชาญ ส่วนข้อเสียที่สำคัญคือสารสนเทศที่ได้จะจำกัดตามกรอบที่กำหนดไว้ ขาดความลึกซึ้ง สำหรับวิธีเชิงธรรมชาติมีข้อดีที่สำคัญ ด้านความยืดหยุ่น เข้าถึงสภาพที่แท้จริงของสิ่งที่ประเมิน และได้สารสนเทศรอบด้านลึกซึ้ง แต่มีข้อเสีย คือ ขาดความเป็นปรนัยไม่น่าเชื่อถือ นักประเมิน ต้องมีความเชี่ยวชาญ การเข้าร่วมตามสภาพธรรมชาติ อาจทำให้มีอคติได้ และการประเมินวิธีนี้มีความสิ้นเปลืองสูง อย่างไรก็ตามเนื่องจากทั้ง 2 วิธีต่างก็มีข้อดีข้อเสีย นักประเมินจึงเริ่มนำวิธีการทั้ง 2 มาใช้ร่วมกันในการประเมิน เพื่อเสริมซึ่งกันและกันมากขึ้น ซึ่งในการวิจัยนักวิจัยเริ่มนิยมใช้วิธีการวิจัยทั้ง 2 วิธีร่วมกันมากขึ้นเช่นกันที่เรียกว่าวิธีวิทยาการวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology)

สถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ความเป็นมาสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้วยในคราวประชุมคณะกรรมการกำหนดนโยบายและควบคุมการบริหารสถานีวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (กนว.) ครั้งที่ 2/2552 เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน พ.ศ. 2552 ได้มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดตั้งสถานีโทรทัศน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และมอบให้สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยกองตำรวจสื่อสารใน ฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการกำหนดนโยบายและควบคุมการบริหารสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถาน วิทยุโทรทัศน์ ในที่สุด คณะทำงานพิจารณาแนวทางการจัดตั้งสถานีโทรทัศน์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้ จัดทำโครงการจัดตั้งสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือใช้ชื่อว่า "สถานีโทรทัศน์ตำรวจ เพื่อประชาชน Police Band Channel" เสนอสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พิจารณาโดย พลตำรวจเอกวิเชียร พจน์โพธิ์ศรี ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ได้มีบันทึกลงวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2553 ท้ายหนังสือสำนักงาน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ 0033.2(11)/2086 ลงวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2553 อนุมัติโครงการ จัดตั้งสถานีโทรทัศน์ระบบดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสนับสนุนงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2554 ในการดำเนินงานตามโครงการฯ ในวงเงิน 43,436,160.00 บาท

สถานีโทรทัศน์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือสถานีโทรทัศน์ตำรวจเพื่อประชาชน "Police Band Channel" จึงได้เริ่มทดลองแพร่ภาพออกอากาศผ่านดาวเทียมย่านความถี่ KU 12272/V/30000 และ C Band 3718/V/01447 ตั้งแต่วันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2553 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2554

หลักการและเหตุผลที่ต้องมีสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีอำนาจหน้าที่หลายประการดังที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.

2547 และในการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2542 - 2555 ในยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคงของชาติและกิจการพิเศษ ได้กำหนดยุทธศาสตร์การปกป้อง เทิดทูน ถวายพระเกียรติ พิทักษ์รักษาสถาบันพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ โดยถือเป็นภารกิจที่มีความสำคัญสูงสุดยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันอาชญากรรม ได้กำหนดกลยุทธ์การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เพื่อสนับสนุนการป้องกันอาชญากรรม และในยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเพื่อให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ได้กำหนดกลยุทธ์การพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติรวมทั้งในแผนแม่บทวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติพ.ศ. 2554 -2558 ในยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานก็ได้กำหนดให้มีการริเริ่มโครงการจัดตั้งสถานีโทรทัศน์สำนักงานตำรวจแห่งชาติขึ้น

การพัฒนาประเทศภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพการณ์โลกทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ตามกระแสโลกาภิวัตน์ ที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาททำให้เกิดสภาพโลกไร้พรมแดน ทำให้การปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศที่ก่อให้เกิดปัญหา และอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภาพปัญหาอันเกิดจากปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้การติดต่อสื่อสารของบุคคลและชุมชนระหว่างประเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งเรียกว่า “ยุคข้อมูลข่าวสาร” เทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้ามาก ประชาชนมีความรู้สูงขึ้น ส่งผลให้การประกอบอาชญากรรมมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น รวมถึงการนำวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ประกอบอาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ และปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวก ปัญหาการลักลอบหลบหนีเข้าเมือง ปัญหาการบริหาร ปัญหาต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะต้องมีการปรับปรุงระบบการจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วม และป้องกันปราบปรามในเชิงรุก เน้นสังคมและชุมชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาป้องกันและแก้ไขปัญหา

ช่องทางการรับชมโทรทัศน์ดาวเทียมสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ผู้ชมสามารถรับชมสถานีโทรทัศน์ดาวเทียมสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ทาง ดาวเทียมไทยคม 5 ระบบ C-Band คลื่นความถี่ Freq.3718 MHz, Symbol Rate 1600, Polarization : Vertical

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประเมินผล (Evaluation Research) ใช้การออกแบบการวิจัยเป็นแบบการผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ โดยอาศัยการวิจัยเชิงปริมาณในการตอบแบบสอบถามเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อตอบประเด็นคำถามการวิจัย และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพมาใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตอบคำถามการวิจัยเชิงในประเด็นข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อผลิตรายการ เพื่อให้ได้ผลผลิตและ/หรือผลลัพธ์ตามที่คาดหวังและตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครและกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนบน ประกอบด้วย นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา สระบุรี ลพบุรี ชัยนาท สิงห์บุรี และ อ่างทอง ที่เคยรับชมรายการทีวีของสถานีตำรวจแห่งชาติ

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้ เท่ากับ 400 ราย จากกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (ณรงค์ กุลนิเทศ และสุดาวรรณ สมใจ, 2558 : 128) การคำนวณสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างทั่วไป ผู้ประเมินใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีสัดส่วน (Proportion Sampling) และวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยในแต่ละพื้นที่ที่ศึกษาทุก ๆ หน่วยของประชากรมีโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของ การวิจัย ซึ่งจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมจำนวน 200 ราย
2. ประชากรกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนบน ได้แก่ 1) นนทบุรี จำนวน 40 ราย 2) ปทุมธานี จำนวน 44 ราย 3) พระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 ราย 4) สระบุรี จำนวน 23 ราย 5) ลพบุรี จำนวน 27 ราย 6) ชัยนาท จำนวน 12 ราย 7) สิงห์บุรี จำนวน 7 ราย และ 8) อ่างทอง จำนวน 10 ราย รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 200 ราย

ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้ประเมินได้พิจารณาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างและได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key-Informant) โดยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ ผู้บริหารและบุคลากรจากองค์กรภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ บุคลากรผู้ทรงคุณวุฒิจากองค์กรเอกชนและสถาบันการศึกษา และตัวแทนผู้รับชมรายการทีวีของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมจำนวน 5 ราย

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Interview) รายละเอียดเครื่องมือแต่ละประเภท ดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และการรับชมรายการที่ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม ลักษณะคำถามเป็นรายการให้เลือกตอบ (Checklist) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับชมรายการทางสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) และส่วนที่ 3 เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อผลิตรายการของสถานี ลักษณะคำถามเป็นปลายเปิด ให้ผู้เลือกตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงการผลิตรายการทีวีของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2. แบบสัมภาษณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยกำหนดข้อคำถามที่จะถามไว้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนด้วยคำถาม ชุดเดียวกัน อย่างไรก็ตามวิธีการสัมภาษณ์จะมีความยืดหยุ่น (Flexible) เพื่อเป็นแนวในการสัมภาษณ์หรือการสนทนาที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความนิยมในรายการที่ออกอากาศ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับชมรายการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารรายการ

การรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ จำนวน 400 ราย เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจนครบ พร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วบันทึกข้อมูลลงในช่องบันทึกที่เตรียมไว้ ก่อนนำข้อมูลที่ได้ดังกล่าวไปดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผล

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการจัดส่งหนังสือไปยังหน่วยงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อขออนุญาตในการให้ข้อมูล นิตวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ เมื่อเก็บสอบถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามแบบสอบถามที่ได้

เตรียมไว้ จากนั้น เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจนครบ พร้อมทั้งตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ นำข้อมูลที่ได้มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วบันทึกข้อมูลลงในช่องบันทึกที่เตรียมไว้ ก่อนนำข้อมูลที่ได้นำไปดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และการรับชมรายการที่ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2552 :35-36)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ได้ลักษณะความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ก่อนนำมาจำแนกข้อมูล เปรียบเทียบข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

สรุปข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.75) และเพศชาย (ร้อยละ 43.25) มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 28.50) รองลงมา คือ อายุ 31 - 40 ปี (ร้อยละ 25.75) อายุต่ำกว่า 20 ปี น้อยที่สุด (ร้อยละ 4.25) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 58.50) รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 16.75) ระดับประถมศึกษา น้อยที่สุด (ร้อยละ 2.00) ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมากที่สุด (ร้อยละ 37.75) รองลงมา คือ พนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 32.50) เป็นนักเรียน/นักศึกษาน้อยที่สุด (ร้อยละ 2.75) มีสัดส่วนรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาทมากที่สุด (ร้อยละ 40.25) รองลงมา คือ รายได้ 20,001 - 30,000 บาท (ร้อยละ 23.00) รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทน้อยที่สุด (ร้อยละ 9.00)

1. ความพึงพอใจในการรับชมรายการทางสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจในการรับชมรายการของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

รายการของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประเภทรายการทั่วไป	3.77	0.97	มาก
ประเภทรายการข่าว	3.92	0.89	มาก
รวม	3.85	0.93	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับชมรายการของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาตามประเภทของรายการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อประเภทรายการข่าวระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาความพึงพอใจต่อประเภทรายการทั่วไประดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อรายการทั่วไปของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ประเภทรายการทั่วไป	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความหลากหลายของรูปแบบรายการ	3.74	0.87	มาก
รูปแบบรายการเหมาะสมกับรายการที่นำเสนอ	3.96	1.07	มาก
พิธีกรรายการ	3.73	1.13	มาก
ความเหมาะสมกับวัยของผู้รับชมรายการ	3.64	1.02	มาก
เนื้อหาที่มีความหลากหลาย	3.70	1.00	มาก
เนื้อหาที่น่าสนใจมีความถูกต้องและเชื่อถือได้	3.82	1.04	มาก
ระยะเวลาที่ออกอากาศ	3.59	0.81	มาก
ช่วงเวลาที่ออกอากาศ	3.99	0.84	มาก
รวม	3.77	0.97	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อรายการทั่วไปของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ช่วงเวลาที่ออกอากาศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รูปแบบรายการเหมาะสมกับรายการที่นำเสนอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เนื้อหาที่น่าสนใจมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ความหลากหลายของรูปแบบรายการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 พิธีกรรายการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เนื้อหาที่มีความหลากหลาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ความเหมาะสมกับวัยของผู้รับชมรายการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และระยะเวลาที่ออกอากาศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

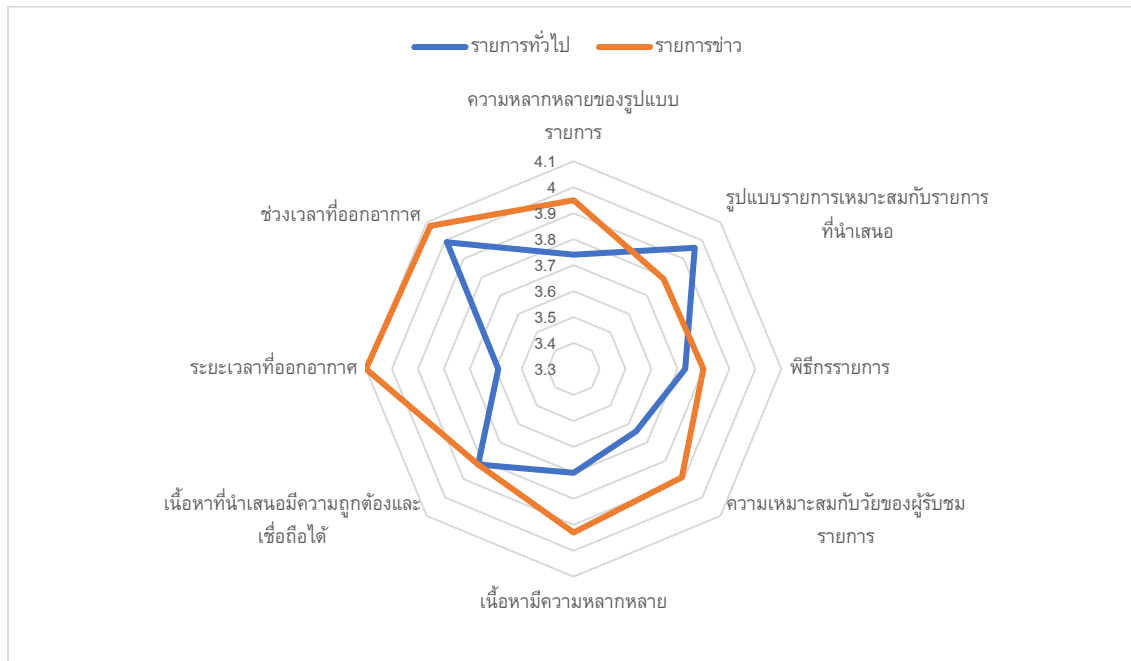
ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อรายการข่าวของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ประเภทรายการข่าว	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความหลากหลายของรูปแบบรายการ	3.95	0.86	มาก
รูปแบบรายการเหมาะสมกับรายการที่นำเสนอ	3.79	0.97	มาก
พิธีกรรายการ	3.80	0.83	มาก
ความเหมาะสมกับวัยของผู้รับชมรายการ	3.89	0.88	มาก
เนื้อหาที่มีความหลากหลาย	3.93	0.94	มาก
เนื้อหาที่น่าสนใจมีความถูกต้องและเชื่อถือได้	3.82	0.92	มาก
ระยะเวลาที่ออกอากาศ	4.10	0.80	มาก
ช่วงเวลาที่ออกอากาศ	4.08	0.94	มาก
รวม	3.92	0.89	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อรายการข่าวของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ระยะเวลาที่ออกอากาศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ช่วงเวลาที่

ออกอากาศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ความหลากหลายของรูปแบบรายการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เนื้อหาที่มีความหลากหลาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ความเหมาะสมกับวัยของผู้รับชมรายการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) เนื้อหาที่นำเสนอมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 พิธีกรรายการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และรูปแบบรายการเหมาะสมกับรายการที่นำเสนอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ

ทั้งนี้ สามารถสรุปภาพรวมระดับความพึงพอใจในการรับชมรายการทางสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งรายการทั่วไปและรายการข่าว ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ภาพรวมระดับความพึงพอใจในการรับชมรายการทางสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2. แนวทางการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อผลิตรายการของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า มีรายละเอียด 2 แนวทาง ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการรับชมรายการที่ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จากผลสำรวจและความคิดเห็นของกลุ่มผู้ชมรายการทางสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า กลุ่มผู้ชมที่มีอายุ 31 ปี จนถึงกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป ซึ่งมีสัดส่วนรวมกันร้อยละ 82 โดยพิจารณาจากกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจระดับมาก ทั้งนี้ แนวทางสร้างความพึงพอใจในการรับชมรายการ สามารถพิจารณาให้สอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการรับชมทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย

1) ปัจจัยด้านช่วงเวลา จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับชมสูง โดยเฉพาะช่วงเวลาไพรม์ไทม์ (Prime Time) ได้แก่ ช่วงเวลา 19.31 - 23.30 น. และ 07.31 - 11.30 น. รวมกันร้อยละ 54.50 ดังนั้น จึงควรออกอากาศรายการที่ผู้ชมให้ความสนใจมากเป็นอันดับต้น ๆ ถูกกับรสนิยมของผู้ชมมากที่สุด จากประเภทรายการทั่วไปที่ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ผู้ชมชื่นชอบมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ รายการไขปมผ่านเลนส์ การกิจตำรวจ รายการ Police Talk นอกเหนือจากรายการเหล่านี้ การออกอากาศรายการประเภทละครโทรทัศน์ รายการประเพณีไหว้ผี และรายการกีฬา ก็จะมีส่งผลต่อความพึง

พอใจของผู้ชมเช่นกัน เนื่องจากรายการเหล่านี้ มักเป็นรายการบันเทิงที่ผู้ชมให้ความต้องการมากเป็นอันดับต้น ๆ ถูกกับรสนิยมของผู้ชมคนไทยมากที่สุด

2) ปัจจัยด้านประเภทและรูปแบบรายการข่าว สามารถสร้างความน่าสนใจและความดึงดูดจากผู้รับชมให้ชมบ่อยขึ้น จึงควรให้ความสำคัญและปรับรูปแบบรายการข่าวให้น่าสนใจและโดนใจผู้ชมมากที่สุด ซึ่งรูปแบบรายการข่าวควรมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสังคมโดยเฉพาะข่าวที่กำลังเป็นกระแสและประเด็นที่ร้อนแรง ในขณะนั้น ควรแตกเนื้อหาข่าวให้ครอบคลุมทุกประเด็นรอบด้าน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้รับชม และในแต่ละช่วงเวลา (เบรก) ควรมีประเด็นที่น่าสนใจและดึงดูดสายตาไปกับข่าวอื่น ๆ ทัวไป หรือ หากเนื้อหาข่าวไม่น่าสนใจควรทำออกมาในรูปแบบสลับข่าวสั้น ความยาวประมาณ 2-3 นาที เนื่องจากสลับข่าวสามารถเพิ่มเติมสีสัน เช่น การตัดต่อและเสียงประกอบเนื้อหา เพื่อให้เนื้อข่าวนั้นน่าสนใจยิ่งขึ้น และจะสอดคล้องกับพฤติกรรมกรรมการรับชมสื่อของผู้บริโภคในปัจจุบันที่มีพฤติกรรมเสพสื่อวิดีโอสั้น หรือ Short Video บนแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียและแอปพลิเคชันอย่าง TikTok หรือ Reels เป็นต้น

3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีจะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในรายการเพิ่มขึ้น สถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรใช้เทคโนโลยีเพื่อสื่อสารไปยังกลุ่มผู้รับชม ให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง ได้แก่ (1) ใช้ช่องทาง Social media เพื่อสื่อสารระหว่างองค์กรกับผู้ชม นอกจากจะเป็นการสื่อสารที่ทำให้ผู้ชมใกล้ชิดกับสถานีมากยิ่งขึ้นแล้วยังเป็นการเปิดรับความคิดเห็นและกระแสสังคม จนก่อให้เกิดความพึงพอใจ ความถี่การมีส่วนร่วม และการพูดปากต่อปาก หลังจากรับชมรายการในที่สุด (2) ใช้ LINE Official แทนการส่ง SMS เนื่องจากไม่มีค่าใช้จ่าย และสามารถส่งได้บ่อยตามที่ต้องการ สามารถมอนิเตอร์ได้ว่าผู้ชมให้ความสนใจในเหตุการณ์หรือข่าวประเภทใด โดยดูจากการแสดงความคิดเห็นผ่านทางไลน์ เพื่อทำให้ผู้รับชมสามารถรับข้อความแจ้งเตือน และติชมรายการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และ (3) นำเทคโนโลยีด้านอิมเมอร์ซีฟกราฟิกมาประกอบการนำเสนอข่าวให้ดูน่าสนใจ หรือจำลองเหตุการณ์สถานที่ต่าง ๆ ที่ไม่สามารถบันทึกภาพเอาไว้ได้ เพื่อสร้างความน่าสนใจโดยให้ผู้ชมเข้าใจในเนื้อหาและสิ่งที่ต้องการนำเสนอมากยิ่งขึ้น

2.2 แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารรายการโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ควรดำเนินการ คือ 1) ควรบริหารจัดการรายการโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปตามการพัฒนาก้าวหน้าของเทคโนโลยี การสื่อสารที่เอื้อต่อการรับชมรายการผ่านจอโทรทัศน์และจอที่ส่องอย่างสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ต 2) ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการรายการโทรทัศน์ โดยส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีส่วนร่วมในการวางแผน การแสดงความคิดเห็น รวมถึงการจัดรายการ ถูกรับฟังและนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนา และสนับสนุนผู้ชมได้มีส่วนร่วมกับการรายการ

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจในการรับชมรายการทางสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สามารถอภิปรายผลได้ว่า ความพึงพอใจในการรับชมรายการของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน เรียงลำดับจากมากมาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อรายการข่าวของสถานีโทรทัศน์ และความพึงพอใจต่อรายการทั่วไปของสถานีโทรทัศน์ ตามลำดับ โดยความพึงพอใจต่อรายการข่าวของสถานีโทรทัศน์ ด้านที่มากที่สุดคือ ระยะเวลาที่ออกอากาศ ตามด้วย ช่วงเวลาที่ออกอากาศ ความหลากหลายของรูปแบบรายการ เนื้อหาที่มีความหลากหลาย ความเหมาะสมกับวัยของผู้รับชมรายการ เนื้อหาที่นำเสนอมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ พิธีกรรายการ และรูปแบบรายการเหมาะสมกับรายการที่นำเสนอตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ระยะเวลาที่นำเสนอรายการและช่วงเวลาที่เหมาะสมสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ชม

ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปรัชญา วิชัยโย (2559) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรม的开รับและความพึงพอใจของผู้ชมต่อรายการข่าวภาคค่ำทางสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อรายการข่าวภาคค่ำทางสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านคุณสมบัติของผู้ประกาศข่าว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านเนื้อหาข่าว/คุณภาพข่าว และด้านการนำเสนอข่าว ตามลำดับ ซึ่งระยะเวลาที่ออกอากาศอยู่ในด้านด้านการนำเสนอข่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรายการของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นของราชการและเป็นหน่วยงานที่เป็นทางการสูง ดังนั้นคุณสมบัติที่มีความโดดเด่นของผู้ประกาศข่าวหรือพิธีกรรายการ จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยกว่าด้านระยะเวลาที่ออกอากาศ ตามด้วย ระยะเวลาที่ออกอากาศ ความหลากหลายของรูปแบบรายการ เนื้อหาที่มีความหลากหลาย ความเหมาะสมกับวัยของผู้รับชมรายการ และเนื้อหาที่น่าสนใจมีความถูกต้องและเชื่อถือได้

2. แนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อผลิตรายการของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อภิปรายผลดังนี้ สำหรับสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Police TV) การบริหารจัดการรายการมีความสำคัญ เนื่องจากสถานีต้องคำนึงถึงการสร้างความนิยมผ่านเนื้อหาที่มีคุณภาพ ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดเพื่อให้ผู้ชมรู้จักและติดตามรายการของสถานี โดยสรุปมี 2 แนวทาง คือ 1) ควรบริหารจัดการรายการโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปตามการพัฒนาก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารที่เอื้อต่อการรับชมรายการผ่านจอโทรทัศน์ และจอที่ส่องอย่างสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ต 2) ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการรายการโทรทัศน์ โดยส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีส่วนร่วมในการวางแผน การแสดงความคิดเห็น รวมถึงการจัดรายการ ภูรับฟังและนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนา และสนับสนุนผู้ชมได้มีส่วนร่วมกับรายการ สอดคล้องกับการศึกษาของพรณรงค์ พงษ์กลาง (2560) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการสื่อโทรทัศน์ในศตวรรษที่ 21 พบว่า การเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารจัดการองค์กรสื่อโทรทัศน์ถือเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารจัดการสื่อโทรทัศน์ในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่ขับเคลื่อนภายใต้เทคโนโลยีดิจิทัลในศตวรรษที่ 21 การปิดช่องว่างทางเทคโนโลยีระหว่างคนรุ่นเก่าและคนรุ่นใหม่ รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการจัดการองค์กรสื่อโทรทัศน์ด้วยการจัดอบรมความรู้และทักษะเชิงเทคโนโลยีให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ต้องมีการวางแผนและใช้กลยุทธ์การเปลี่ยนผ่านไปสู่ความเป็นดิจิทัล เช่นการทำแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากร โดยใช้การวิจัยเป็นเครื่องมือในการวางแผน พัฒนา และประเมินผลอย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับการศึกษาของ สาธิต ดิษโยธินและคณะ (2558) เรื่องรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีการออกอากาศโทรทัศน์ระบบดิจิทัลของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีการออกอากาศโทรทัศน์ระบบดิจิทัลของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านบริหาร บทบาทในด้านบริหารจัดการ หรือ Back office ได้แก่ สำนักคลัง สำนักบริหาร สำนักกฎหมาย สำนักทรัพยากรมนุษย์และสำนักงานอำนวยการ เช่น สำนักอำนวยการควรมีบทบาทในสำนักกฎหมายดูแลงานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำนักคลังสนับสนุนการดำเนินงานในการงบประมาณที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น (2) ด้านปฏิบัติการ บทบาทในด้านเทคนิคและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักวิศวกรรม สำนักโทรทัศน์และสำนักมัลติมีเดีย ควรมีบทบาทด้านการเทคโนโลยีการออกอากาศและการผลิตรายการ รวมทั้งงานด้าน Hardware และ Software และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือและระบบให้มีเสถียรภาพ (3) ด้านข่าวและรายการ บทบาทในด้านการผลิตเนื้อหาข่าวรายการ หรือ Contents หน้าจอ ได้แก่ สำนักข่าวและสำนักรายการ ซึ่งต้องใช้ อุปกรณ์ เครื่องมือที่สนับสนุนการออกอากาศในระบบดิจิทัล ซึ่งต้องใส่ใจในรายละเอียดการผลิตรายการ ที่มีทั้งเนื้อหาและลีลา ที่น่าสนใจ มีผู้ชมให้ความสนใจรับชมและมีปริมาณการรับชมอยู่ในระดับที่คุ้มทุน (4) ด้าน

พัฒนาสื่อสาธารณะ บทบาทในการช่วยสนับสนุนด้านวิชาการ ด้านความเห็นของผู้ชม ความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายและการระดมทุนจากภาคีเครือข่าย ได้แก่ สถาบันวิชาการสื่อสาธารณะ สำนักเครือข่ายสื่อพลเมือง สำนักรับฟังและการมีส่วนร่วมและสำนักพัฒนาทุนทางสังคม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. สถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรนำหลักการแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) “7P's” มาประยุกต์ใช้ในการจัดการรายการ โดยเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product) หรือรายการโทรทัศน์ให้มีคุณภาพสูง พร้อมกับการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ผ่านช่องทางออนไลน์และโซเชียลมีเดีย เพื่อดึงดูดผู้ชม
2. สถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรการผลิตรายการที่มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมการรับชมของผู้ชม โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ชมมากที่สุด รายการที่ออกอากาศ ควรเป็นรายการที่เป็นกระแสสังคม มีเนื้อหาสร้างสรรค์ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ นอกจากนี้ รูปแบบรายการข่าวควรมีการปรับให้มีความน่าสนใจยิ่งขึ้น ด้วยการใช้กราฟิกและเทคโนโลยีเพื่อให้ข่าวสารมีความเข้าใจง่ายและน่าติดตาม
3. สถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรจัดทำเนื้อหาที่เป็นสากลและขยายฐานผู้ชมต่างชาติ โดยเพิ่มซับไตเติลในภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ในเนื้อหาบางรายการ เช่น สารคดีเกี่ยวกับตำรวจหรือรายการข่าว เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้ชมชาวต่างชาติได้มากขึ้น
4. สถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรขยายช่องทางการเผยแพร่ด้วยการใช้เทคโนโลยีการสตรีมมิงออนไลน์ (Streaming) ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น Facebook Live และ YouTube Live เพื่อให้ผู้ชมสามารถเข้าถึงรายการได้อย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่
5. สถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรประชาสัมพันธ์ควมมุ่งเน้นเนื้อหาที่ตรงกับ ความสนใจของผู้ชม โดยนำเสนอเนื้อหาผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น การทำคลิปวิดีโอสั้น (Short Video) ที่ตัดเนื้อหาจากรายการเต็มให้กระชับและน่าติดตาม เน้นสาระสำคัญและสื่อสารอย่างชัดเจน เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ชมบนแพลตฟอร์มออนไลน์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยในด้านคุณภาพสัญญาณภาพและคุณภาพเสียงของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. ควรวิจัยในด้านคุณภาพเนื้อหาและคุณภาพการผลิตรายการของรายการที่ออกของสถานีโทรทัศน์ดาวเทียม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

เอกสารอ้างอิง

- ณรงค์ กุลนิเทศ และสุดาวรรณ สมใจ. (2558). *ระเบียบวิธีวิจัยขั้นสูงและการออกแบบวิจัย*. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์พริ้นท์.
- เกียรติชัย ยักทะวงษ์ และพงศ์กุลธร ไรจน์วิรุฬห์. (2563). ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการกับอัตลักษณ์ของนักเรียนนายร้อยตำรวจ. *วารสารอาชีวกรรมและความปลอดภัย*, 2(1), 83-96.

- นารีรัตน์ ชูธัชฌา.(2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). พื้นฐานการวิจัยการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3). กทม: ประสานการพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- ปรัชญา วิชัยโย. (2559). พฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจของผู้ชมต่อรายการข่าวภาคค่ำทางสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์. (วารสารศาสตรมหาบัณฑิต) คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พรณรงค์ พงษ์กลาง. (2560). การบริหารจัดการสื่อโทรทัศน์ในศตวรรษที่ 21. สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน แห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 23(1),