

พฤติกรรมหลักเลี่ยงการเปิดรับรายการโทรทัศน์

การเปิดรับสื่อของผู้ชมนั้นย่อมเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับความพึงพอใจในรายการที่สนใจ โดยมีอิสระในการที่จะเลือกเปิดรับหรือหลีกเลี่ยงการเปิดรับประเภทของรายการที่ไม่พึงประสงค์ หรือเนื้อหาสารที่ผู้ชมเห็นว่ามิได้สนับสนุนความคิด ความต้องการ หรือความเชื่อเดิมที่มีอยู่แล้ว และไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ให้กับผู้ชมได้ เช่น มิได้ให้ความรู้ที่จะช่วยเป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ปัญหาหรือปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นได้ หรือมีอาจตอบสนองความสนใจในอันที่จะได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินไปในขณะเดียวกันได้ ผู้ชมก็จะแสดงพฤติกรรมหลักเลี่ยงในการเปิดรับรายการนั้น แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ชมอาจยอมเปิดรับรายการนั้นต่อไปเมื่อประเมินเปรียบเทียบระหว่างการเสียเวลาดูรายการกับความคาดหวังในผลตอบแทนที่จะได้รับจากการเปิดรับรายการเหล่านั้น

องค์ประกอบของเนื้อหารายการที่ไม่พึงประสงค์นับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การแสดงพฤติกรรมหลักเลี่ยงการเปิดรับสารนั้นทั้งเป็นการชั่วคราว หรือเป็นไปอย่างถาวร ทั้งนี้ก็สุดแท้แต่ระดับความมากน้อยของความไม่น่าพึงปรารถนาในเนื้อหารายการ อาทิเช่น ความไร้สาระ หรือการมีแต่สาระที่เคร่งเครียดแต่ไร้ซึ่งความบันเทิง รายการที่นำผู้ชมไปสู่ความรู้สึกเศร้าหมอง หดหู่ใจ หรือเกิดความรู้สึกอึดอัด กังวลไม่สบายใจ เป็นต้น

พฤติกรรมที่ผู้ชมหลักเลี่ยงการเปิดรับสื่ออาจแยกพิจารณาออกได้เป็นแนวคิดหลักได้เป็น 3 มิติ คือการใช้วิธีถอยห่าง (Withdraw) การถอนตัว (Exit Option) ด้วยการปิดรับรายการ หรือคงดูรายการนั้นต่อไปแต่ไว้อย่าง (Voice Option) แสดงความคิดเห็นต่อว่าไปยังผู้จัดรายการ

จากการศึกษาผู้ชมที่เป็นพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเมื่อเปิดรับรายการโทรทัศน์แล้วพบรายการที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ทำให้ไม่สบายอารมณ์และไม่พึงประสงค์ที่จะเปิดรับชม ผู้ชมทั้ง 2 กลุ่มจะมีพฤติกรรม 5 รูปแบบ ดังนี้

ตารางที่ 6

ลักษณะทางพฤติกรรมในการหลีกเลี่ยงการเปิดรับรายการโทรทัศน์

พฤติกรรม	1. นักบริหาร นักวิชาการ (คน)				รวม กลุ่ม 1	ร้อยละ	2. ผู้ปฏิบัติงาน (คน)			รวม กลุ่ม 2	ร้อยละ	รวมกลุ่ม 1 และกลุ่ม 2 (คน)	ร้อยละ
	สูง	กลาง	ต้น	วิชาการ			ช่าง	ไม่ใช่ช่าง	ทั่วไป				
หลีกเลี่ยง	8	9	25	21	63	100	140	168	71	379	100	442	100
1.เปลี่ยน ช่องสถานี	7	6	25	21	59	94	103	112	61	276	73	335	76
2.ปิด เครื่องรับ	5	5	20	19	49	78	99	111	51	261	68	310	70
3.เปิดไว้ แต่ทำกิจ- กรรม อย่างอื่น	2	5	12	13	32	51	64	87	43	194	51	226	51
4.ทนดู ทั้งที่ไม่ ชอบ	2	5	12	13	32	51	64	79	38	181	48	213	48
5.ต้อง การร้อง เรียน	-	1	5	5	11	17	40	58	12	110	29	121	27

รูปแบบพฤติกรรมแรก คือการเปลี่ยนช่องสถานีทันทีที่พบรายการที่ไม่พึงประสงค์ และไม่สบายอารมณ์ การเปลี่ยนช่องสถานีนั้น สำหรับกลุ่มผู้ชมที่เป็นผู้บริหารส่วนใหญ่มักใช้รีโมทเปลี่ยนช่อง ส่วนในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานจะใช้วิธีการเปลี่ยนช่องเช่นเดียวกัน หากแต่น้อยกว่าด้วยเหตุผลที่ว่าไม่มีรีโมทใช้เมื่อต้องการเปลี่ยนช่องสถานี จำเป็นต้องลุกขึ้นไปเปลี่ยน จึงมักยอมทนนั่งดูต่อไป โดยไม่เตือนรื้อนนักเพราะผู้ชมกลุ่มนี้มีความต้องการที่จะพักผ่อนเพลิดเพลินในการเปิดชมรายการโทรทัศน์มากกว่าสาระประโยชน์มากเหมือน กลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ

“ถ้าเปิดแล้วพบรายการไม่ถูกใจ ผมก็ใช้รีโมทเปลี่ยนทันที.....เปลี่ยนไปเรื่อยๆจนกว่าจะพบที่ถูกต้อง ถ้าไม่พบก็ปิดเสีย.....เรื่องที่จะคิดเขียนจดหมายไปต่อว่าคนผลิตไม่เคยคิด.....อะไรที่ไม่ชอบใจก็ไม่ข้องแวะด้วยพอแล้ว”

(สัมภาษณ์, นักบริหาร 11 ผู้อำนวยการฝ่ายบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า)

“จะใช้รีโมทเปลี่ยนช่องทันทีที่พบรายการไม่ถูกใจ หรือพบเนื้อหา หรือโฆษกที่ไม่คุ้นเคย.....บางครั้งก็เปลี่ยนสลับไปสลับมา.....เมื่อหาถูกใจไม่ได้ก็จะปิด.....แล้วทำอย่างอื่น.....เช่น ดูหนังสือ.....เรื่องที่จะเขียนไปต่อว่าผู้ผลิต หรือสถานียังไม่เคยคิดเลย.....รู้สึกว่เสียเวลาเปล่า”

(สัมภาษณ์, นักบริหาร 10 รองผู้อำนวยการฝ่ายการเจ้าหน้าที่)

“เมื่อพบรายการไม่ถูกใจ.....ก็ใช้รีโมทเปลี่ยนหาจนพบรายการที่พอดูได้.....แต่ถ้ายังไม่พบก็จะเปิดทิ้งไว้ แล้วทำกิจกรรมอื่น.....ไม่เคยคิดที่จะไปเขียนต่อว่าผู้จัด.....เพราะรู้สึกเสียเวลา.....เอาเวลาไปทำอย่างอื่นดีกว่า.....เพราะการดูทีวี เป็นการพักผ่อน จะไปเอาจริงจังกับทีวีมากนัก”

(สัมภาษณ์, นักสถิติ 10 ฝ่ายเศรษฐกิจพลังไฟฟ้า)

“ถ้าดูคนเดียว เวลาพบรายการที่ไม่ถูกใจ จะใช้รีโมทเปลี่ยนสถานี.....จนพบรายการที่ถูกต้อง แต่ถ้ามีคนอื่นดูด้วย ถึงไม่ชอบก็ปล่อยให้เขาดู.....หรือบางทีก็ดูด้วย แต่ดูแบบไม่เข้าสมอง.....ทำอย่างอื่นไปด้วย เช่น อ่านหนังสือพิมพ์ หรือทำงานบ้านการต่อว่าผู้ผลิตยังไม่คิดที่จะทำ”

(สัมภาษณ์, นักประมวลผลข้อมูล 9 กองสื่อสารและโทรมาตร)

รูปแบบพฤติกรรมที่สอง คือ การปิดเครื่องรับทันทีพบรายการไม่พึงประสงค์โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ชมที่เป็นนักบริหารและนักวิชาการ รวมทั้งกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน โดยเหตุที่การปิดโทรทัศน์ของผู้ชมที่มีจำนวนค่อนข้างสูงนั้นอาจเป็นเพราะพนักงานไฟฟ้านครหลวงส่วนใหญ่ต้องเป็นผู้ที่รับภาระค่าไฟฟ้าภายในบ้านและจากผลของการรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้าขององค์การ

“เมื่อพบรายการที่ไม่ชอบ.....ผมก็จะหาช่องอื่นดู.....หรือปิดเพื่อพักผ่อนเลย.....อยากต่อว่าก็คิดเอาไว้ในใจ.....ไม่เคยเขียนจดหมายเพราะเสียเวลาทำมาหากิน”

(สัมภาษณ์, พนักงานการเงิน 5 กลุ่มเก็บเงิน)

รูปแบบพฤติกรรมที่สาม คือ การเปิดทิ้งไว้แต่ทำกิจกรรมอื่นแทน ซึ่งปรากฏว่ากลุ่มผู้ชม ทั้ง 2 กลุ่ม ทั้งนักบริหาร นักวิชาการ และผู้ปฏิบัติงานประมาณครึ่งหนึ่งเปิดเครื่องรับโทรทัศน์ทิ้งไว้ไม่เปลี่ยนช่องสถานี โดยเมื่อเห็นว่ารายการที่น่าเสนอนอนั้นเป็นรายการที่ไม่ชอบหรือไม่สบายอารมณ์ก็จะหันไปทำกิจกรรมอื่นแทน เช่น การอ่านหนังสือ หรือทำงานบ้าน

รูปแบบพฤติกรรมที่สี่ คือ การสงวนที่ทำ โดยการนั่งชมต่อไปทั้งๆ ที่ไม่ชอบ เหตุผลที่ผู้ชมจำเป็นต้องยอมดูก็เพราะบุคคลอื่นที่ร่วมนั่งดูชมรายการอยู่ด้วยนั้นต้องการดูเป็นการยอมเพื่อให้สัมพันธ์ภาพภายในครอบครัวไม่ต้องการให้เกิดความขัดแย้ง หรือเพื่อต้องการดูไปให้ถึงที่สุดให้ได้ รายละเอียดที่สามารถสนับสนุนความไม่พึงพอใจดังกล่าวแล้วนำไปวิพากษ์วิจารณ์กับผู้อื่น หรือนำไปเป็นข้อมูลในการร้องเรียนต่อไป

“เวลาเจอรายการที่ไม่ชอบ ถ้าคุณเดี๋ยวก็เปลี่ยนช่อง.....หารายการที่ดูใจ.....แต่บางครั้งก็จำเป็นต้องนั่งดู ทนดูเพื่อเป็นเพื่อนภรรยาและบุตร ซึ่งชอบดูละคร.....จริงๆ แล้วไม่ได้ดู.....ความจริงอ่านหนังสือพิมพ์แทนจนกว่ารายการหมด.....ไม่เคยคิดที่จะเขียนจดหมายไปต่อว่าผู้จัด.....เพราะเรามั่นคนละเส้นทาง” (สัมภาษณ์, นักบริหาร 12 ผู้ช่วยผู้ว่าการฝ่ายอำนวยการ)

“ถึงจะมีละครนำเข้ามาไม่ดูใจ แต่ถ้าภรรยาผมชอบดู ผมก็จะนั่งดูด้วย.....ไม่หนีไปไหน.....ทนดูต่อไปอย่างนั้นเป็นเพื่อนภรรยา.....แต่ถ้าอยู่คนเดียวจะเปลี่ยนทันที.....เปลี่ยนแล้วหาที่ดูใจไม่ได้ก็จะไปดูภาพยนตร์ในเคเบิลทีวี” (สัมภาษณ์, นักบริหาร 8 หัวหน้าแผนกออกแบบ)

รูปแบบพฤติกรรมที่ห้า คือ ความต้องการที่จะร้องเรียน โวยวาย ให้ผู้จัดทราบ ซึ่งเป็นความต้องการของผู้ชมจำนวนหนึ่ง โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานผู้ปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามส่วนใหญ่แล้วก็ยังเป็นแต่เพียงความต้องการภายในเท่านั้นยังไม่เคยมีโอกาสดูแสดงออก เพราะผู้ชมยังไม่เห็นช่องทางที่สามารถจะแจ้งให้ผู้จัดได้รับรู้ในความไม่พอใจดังกล่าวเพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างจริงจังในเรื่องนี้

“เมื่อพบรายการที่ไม่ชอบจะเปลี่ยนไปช่องอื่นทันที.....หรือบางครั้งก็เปิดทิ้งไว้.....เพื่อรอรายการต่อไป.....แต่ก็ทำงานอย่างอื่นแทน.....คิดที่จะเขียนจดหมายไปต่อว่าผู้ผลิตรายการ.....แต่รู้สึกว่าจะเขียนไปคงไม่ได้ประโยชน์ เพราะผู้จัดเขาวางแนวของเขาไว้แล้ว.....คงไม่แก้ไขตามใจผู้ชม” (สัมภาษณ์, บุคลากร 5 แผนกพนักงานแรงงานสัมพันธ์)

พฤติกรรมทั้ง 5 ประการที่กล่าวมาแล้วนี้ มิใช่ว่าผู้ชมจะเลือกแสดงพฤติกรรมในการหลีกเลี่ยงรายการไม่พึงประสงค์เพียงแบบใดแบบหนึ่งเท่านั้น หากแต่ผู้ชมคนเดียวก็อาจแสดงพฤติกรรมหลายๆ แบบประกอบกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตวิทยา เช่น บุคลิกภาพของผู้ดูผู้ชมแต่ละกลุ่ม กับประเภทขององค์ประกอบเนื้อหารายการที่ไม่สบอารมณ์ในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์ที่ต้องประสบพบเห็นรายการอยู่ในขณะนั้น ดังเช่น

“เมื่อพบรายการที่ไม่ถูกใจ.....ก็ใช้วิธีการเปลี่ยนช่องจนกว่าจะถูกใจ.....แต่อย่างไรก็ตาม.....ก็ไม่เคยปิดทีวีจนกว่าจะเข้านอน.....ไม่เคยคิดที่จะเขียนไปต่อว่าผู้ผลิต.....เพราะเห็นว่าคอนั้รายการโทรทัศน์ที่มีอยู่.....ก็พอจะหาได้ถูกใจ.....เรายังมีทางเลือกที่จะหาดูรายการที่ถูกใจที่สุด.....ไม่จำเป็นที่จะต้องไปต่อว่าต่อขานผู้ผลิต” (สัมภาษณ์, นักฝึกอบรม 7 กองอำนวยการฝึกอบรม)

หรือ “ถ้าผมไม่ชอบ.....ผมก็เปลี่ยนช่อง.....โดยใช้รีโมทเปลี่ยน.....หารายการที่ถูกใจ.....แต่บางครั้ง.....บางรายการคนที่ดูก็ไม่เปลี่ยนช่อง.....ปล่อยไว้.....ผมก็ไปทำอย่างอื่น.....เช่น..อ่านหนังสือพิมพ์แทน บางรายการไม่ชอบมากเลย.....เคยคิดอยากจะเขียนไปบอกเหลือเกิน.....แต่ก็แค่คิด.....ยังไม่เคยทำเพราะเรามีทางเลือกอย่างอื่น” (สัมภาษณ์, บุคลากร 6 แผนกจัดองค์กร)

“เมื่อพบรายการไม่ถูกใจก็หมุนไปช่องใหม่.....ถ้าหาที่ถูกใจไม่ได้จะปิด.....เพราะเป็นการเสียเวลาและค่าไฟฟ้าที่เปิดไว้.....แต่บางครั้งก็ปิดไม่ได้เพราะ แม่ พี่สาว และหลานๆ อยากรู.....ต้องประชาธิปไตย.....แต่ทนดูไปก็ได้...เพื่อเอาไปวิพากษ์วิจารณ์กับเพื่อนที่ทำงานเท่านั้น.....ไม่คิดที่จะเขียนไปต่อว่าใคร.....ยอมรับสภาพ.....ไม่อยากจะร้องเรียน.....เพราะคิดว่าร้องไปแล้วเขาก็คงไม่เปลี่ยน.....อย่างเช่น การเอาคาราโอเกะมาแสดงเป็นคนแก่ เห็นหนังสือพิมพ์ลงว่าคนไม่ชอบก็ยังไม่เห็นเปลี่ยนเลย” (สัมภาษณ์, นักบัญชี 6 แผนกตรวจสอบ 1)

หรือ “ส่วนใหญ่แล้ว ถ้าไม่ชอบก็เปลี่ยนช่อง....ถ้าไม่พบที่ถูกใจ ก็ไปดูเคเบิลทีวี.....มีรายการน่าสนใจกว่า.....ยังไม่เคยคิดที่จะเขียนไปต่อว่าผู้จัด เพราะมีทางเลือกดูรายการอย่างอื่นที่ชอบได้” (สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 6 แผนกหลักประกันการใช้ไฟฟ้า)

“ถ้าพบรายการที่ไม่อยากดูจะเปลี่ยนช่อง.....หาจนพบอย่างน้อยรายการที่พอดูได้ ก็จะไม่ดู.....แต่จะไม่ปิดโทรทัศน์จะกว่าจะถึงเวลาเข้านอน เมื่อดูพบ หรือดูรายการที่ไม่ถูกใจจะพูดคุยวิจารณ์กันเองภายในบ้านได้.....แต่พูดกันว่าแบบนี้ไม่น่าเขียนหรือโทรศัพท์ไปต่อว่าผู้ผลิต.....แต่ก็ไม่รู้จะไปคิด

ต่อที่ไหน.....พอเวลาผ่านไปก็เลิกคิด.....เพราะอย่างไรเสียผู้จัดเขาคงไม่เปลี่ยนคงทำตามความเห็น
เขา” (สัมภาษณ์, พนักงาน 5 กลุ่มงานจดหน่วยเครื่องวัดฯ)

“ใช้รีโมทเปลี่ยนช่อง.....เมื่อพบรายการไม่ถูกใจ.....หาจนกว่าจะถูกใจ.....ถ้าไม่พบก็จะปิด
เพราะรู้สึกเปลืองค่าไฟโดยใช้เหตุ อ่านหนังสือแทนดีกว่า.....เวลาพบรายการไม่ถูกใจ
.....บางทีคิดจะโทรศัพท์ไปบอกทันทีด้วยซ้ำ.....แต่เรื่องเขียนไปต่อว่าคิดแต่ว่าไม่ทำ.....เพราะผู้จัด
เขาคงไม่ตามใจเรา.....เก็บเรื่องไม่ถูกใจ.....ไปวิพากษ์วิจารณ์กับเพื่อนสนุกกว่า”

(สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 5 กองสื่อสารและโทรมาตร)

“เวลาพบรายการที่ไม่ถูกใจ.....ก็เปลี่ยนช่องไปมา.....จนกว่าจะพบรายการที่ถูกใจที่สุด.....
ถ้าไม่พบจะดูวีดีโอแทน.....จนกว่าจะถึงเวลาเข้านอน.....คิดที่จะเคยเขียนจดหมายไปต่อว่า.....แต่ว่า
เขาคงไม่สนใจเรา ผู้จัดคงมีแนวอยู่แล้ว.....และคงจะถูกใจสปอนเซอร์.....ไม่ใช่ถูกใจผู้ดู.....เสียเวลา
เขียนไป แต่ถ้ามีแบบสำรวจก็จะเขียนตอบให้”

(สัมภาษณ์, ช่างเทคนิคสายอากาศ 4 แผนกออกแบบและประมาณราคา)

“ถ้าพบรายการที่ไม่ถูกใจก็จะเปลี่ยน.....แต่บางครั้งเปลี่ยนไม่ได้.....เพราะดูกันทั้งครอบครัว
ก็ปล่อยให้ดูกันไป.....ผมจะไปเล่นคอมพิวเตอร์แทน” (สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 3)

“ใช้รีโมทเปลี่ยนช่องรายการที่ถูกใจ.....ถ้าไม่พบก็เลือกดูรายการที่พอดูได้.....แต่อย่างไร
ก็ยังไม่ปิดโทรทัศน์.....จนกว่าจะถึงเวลานอน.....ไม่เคยคิดจะเขียนจดหมายไปต่อว่าผู้ผลิต.....เพราะ
เขาคงไม่เชื่อเรา” (สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 3 แผนกเทคนิคและศิลปกรรม)

“ปกติเปิดดูแต่หนังเป่าปุ่นจีนทุกวัน.....หนังจบก็ปิดเลิกดู.....ไม่ดูรายการอื่น.....ไม่คิดต่อ
ว่าใครทั้งนั้น” (สัมภาษณ์, พนักงานสถานพยาบาล 2 กลุ่มงานหน่วยจ่ายกลาง)

“เมื่อพบรายการไม่ถูกใจ.....จะเปลี่ยนช่อง.....หรือปิดเสีย.....ไปฟังเพลงแทน.....ไม่คิดที่จะ
เขียนจดหมาย หรือร้องเรียนใคร” (สัมภาษณ์, พนักงานสนาม 1)

จากข้อมูลเหล่านี้ แสดงให้เห็นว่า การที่ผู้ชมจะแสดงพฤติกรรมใดนั้น ผู้ชมจะประเมิน
เปรียบเทียบถึงความพยายามที่ใช้ กับการต้องลงทุนลงแรงหรือการมีพันธะผูกพันกับผลรางวัลตอบ

แทนในการเปิดรับรายการ เช่น การที่ผู้ชมขอมดูรายการที่ไม่ถูกใจ เพราะเห็นว่าบุคคลในครอบครัวต้องการชม ถ้าเปลี่ยนช่องสถานีทันทีขณะนั้น ผลที่ตามมาอาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งกับบุคคลที่อยู่ด้วยในครอบครัวซึ่งจะส่งผลให้ความสัมพันธ์และความสงบสุขในครอบครัวหายไป ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับแล้ว ผู้ชมจึงเห็นว่าบททศต่อไปจะมีผลเสียหายน้อยกว่าการเปลี่ยนสถานี ดังเช่น ผู้ช่วยผู้ว่าการ “...ถ้าคุณเดี๋ยวกก็เปลี่ยนช่อง...แต่บางครั้งจำเป็นต้งนั่งดู...ทศเพื่อเป็น เพื่อนภรรยาและบุตร” หรือนักบริหาร 8 “ถึงจะมีละครน้ำเน่าไม่ถูกใจ แต่ถ้าภรรยาผมชอบดู ผมก็จะนั่งดูด้วย”

ในขณะที่เดียวกันบางครั้งผู้ชมอาจใช้วิธีหลีกเลี่ยงโดยหันไปทำกิจกรรมอื่นแทน ถ้าพบว่ามรายการที่เนื้อหาไม่ถูกใจ แต่บุคคลในครอบครัวต้องการชม เช่น พนักงานธุรการ 3 “...บางครั้งเปลี่ยนไม่ได้เพราะคุณทั้งครอบครัว ก็ปล่อยให้ดูกันไป ผมจะไปเล่นคอมพิวเตอร์แทน”

ส่วนในเรื่องของการร้องเรียนนั้น เนื่องจากผู้ชมทั้ง 2 กลุ่มเป็นผู้ที่อยู่ในสังคมไทย โดยธรรมชาติแล้วต้องการความสงบ สิ่งใดที่ทนได้จะยอมรับสภาพเพราะไม่ต้องการให้มีปัญหา ดังนั้น ผลการสำรวจจึงไม่ปรากฏว่ามีพนักงานเขียนจดหมายไปร้องเรียนให้ผู้จัดทราบ มีแต่คิดที่จะร้องเรียนแสดงความไม่พอใจ ซึ่งความต้องการนี้มีมากในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ส่วนในกลุ่มนักบริหาร นักวิชาการส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการในเรื่องนี้ เพราะได้เปรียบเทียบถึงผลตอบแทนกับการลงทุนที่จะต้องเสียเวลาเขียนจดหมายหรือติดต่อแล้วมีความเห็นว่าตนมีทางเลือกอื่นที่จะทดแทนได้ เช่น การเปิดรับรายการ เกมเบิ้ล ทีวี. ดูแทน หรือการอ่านหนังสือ ซึ่งตนอยู่ในฐานะที่จะซื้อหามาได้โดยไม่เดือดร้อน

ส่วนในกลุ่มพนักงานผู้ปฏิบัติงานที่มีความคิดที่ต้องการจะร้องเรียนก็มีความเห็นตรงกันว่าต้องการหรืออยากจะร้องเรียนแต่คิดว่าความต้องการนี้คงจะไม่สามารถกระทำให้ประสบความสำเร็จได้เนื่องจากผู้จัดคงต้องทำไปตามความประสงค์ของสถานีและผู้อุปถัมภ์รายการ หรือผู้จัดคงไม่รับฟังความเห็นของผู้ชม