

บทที่ 4

องค์ประกอบเนื้อหาของรายการโทรทัศน์ที่ผู้ชมไม่พึงประสงค์

ผู้ชมในฐานะเป็นผู้รับสาร โดยส่วนใหญ่มักจะเลือกเปิดรับรายการที่สามารถสนองตอบ ความพึงพอใจและความต้องการของตนและมักจะหลีกเลี่ยงการเปิดรับชมรายการที่ไม่คุ้นเคยหรือ คาดว่าไม่อาจสนองตอบความต้องการหรือให้ความพึงพอใจตามที่ได้คาดหวังไว้ ด้วยเหตุนี้ จึงอาจ กล่าวได้ว่า โดยปกติแล้ว ผู้ชมจะมีจุดมุ่งหมายในการเปิดรับสื่อและสามารถเป็นผู้กำหนดความ ต้องการบนพื้นฐานของความสนใจ แรงจูงใจ ประสบการณ์ในชีวิตและปริบทสภาพแวดล้อมทาง สังคม ทั้งนี้เพื่อที่จะได้มีโอกาสเลือกประเภทเนื้อหา ข้อมูลข่าวสารที่ให้ประสบการณ์ทางอ้อมเกี่ยวกับโลกภายนอกรอบตัว ได้รับความรู้ ความพอใจ การตอกย้ำความเชื่อค่านิยม เพื่อให้เกิดความมั่นใจในบทบาทและสถานภาพหรือแม้กระทั่งความรู้สึกมีส่วนร่วมในทางอารมณ์ เพื่อเป็นส่วนที่ช่วย เชื่อมโยงตนเองกับครอบครัว เพื่อนฝูง สังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม

สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ อันได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การ งาน ได้ส่งผลให้ผู้ชมเกิดความต้องการทางด้านจิตวิทยาในการเปิดรับรายการโทรทัศน์ ซึ่งสามารถ แยกพิจารณาออกได้เป็น 2 ประเภทหลักคือ (1) ความต้องการสาระประโยชน์และความรู้ (Instrumental) เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันของตน กับ (2) ความต้องการความ บันเทิงสนุกสนานส่วนตัวหรือความรู้สึกผ่อนคลายจากปัญหาในชีวิตประจำวัน (Consumatory)

ความต้องการที่ผู้ชมส่วนใหญ่คาดหวังจากรายการโทรทัศน์ทั้ง 2 ประเภทดังกล่าวข้าง ดัน นับว่ามีบทบาทอย่างสำคัญที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการเปิดรับสารจากสื่อมวลชน แต่เนื่องจาก ผู้ชมรายการโทรทัศน์มีหลากหลายกลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันทางสถานภาพ ทางสังคมแวด ล้อม และประสบการณ์ในชีวิต ดังนั้นความต้องการซึ่งเป็นความคาดหวังในความรู้เพื่อนำไปใช้ ในการดำเนินชีวิต หรือความต้องการความคาดหวังที่จะได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินของผู้ชม แต่ละคนจึงอาจมีส่วนที่แตกต่างกันออกไป

ด้วยเหตุนี้ ในการวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมการบริโภคสาร ประเภทของเนื้อหารายการที่ พนักงานการไฟฟ้านครหลวงเลือก หรือเกิดปฏิกิริยาหลีกเลี่ยงไม่สนใจที่จะเปิดรับจึงจำเป็นต้องนำ เอาปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม ตลอดจนวิถีชีวิตภายในองค์กรซึ่งมีอิทธิพลอย่าง

สำคัญต่อลักษณะของการบริโภคสื่อของบุคคลในองค์กรนั้นๆ เข้ามาช่วยประกอบการพิจารณา โดยเฉพาะประวัติความเป็นมาขององค์กรที่เป็นสังคมแวดล้อมภายในของผู้ชมกลุ่มดังกล่าว

การไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจที่ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2501 โดย พ.ร.บ.การไฟฟ้านครหลวง 2501 ในสมัยรัฐบาลพลเอกถนอม กิตติขจร มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดหา และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า พร้อมทั้งดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐ ประชาชนและความปลอดภัยเป็นหลัก มีเขตดำเนินการในกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และ นนทบุรี โดยเป็นการรวมกิจการไฟฟ้า 2 แห่งเข้าด้วยกันคือ การไฟฟ้ากรุงเทพ และกองไฟฟ้านครหลวงสามเสน

จากต้นกำเนิดของกิจการที่ดำเนินงานในรูปแบบบริษัท ซึ่งเดิมมีชาวต่างประเทศเป็นผู้บริหาร ผสมผสานกับกิจการที่ดำเนินงานในรูปแบบธุรกิจรัฐวิสาหกิจสาธารณูปโภค ทำให้พนักงานที่อยู่ใน องค์กรนี้ถึงแม้จะมีชื่อองค์กรใหม่ แต่ผู้ที่ปฏิบัติงานก็ยังคงเป็นกลุ่มเดิมที่ได้รับอิทธิพล ทักษะคติ วิธีการทำงานของผู้นำที่เป็นชาวต่างประเทศ หรือที่เรียกว่า “ฝรั่ง” ปฏิบัติสืบทอดต่อกันมาโดย “ผู้นำ” ชาวไทย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวิศวกรที่ได้มีโอกาสทำงานใกล้ชิดกับผู้จัดการชาวต่างประเทศ เดิม บุคคลเหล่านั้นเป็น “ต้นแบบ” ของหัวหน้าที่มีความรู้ ขยัน ซื่อสัตย์ เป็นตัวอย่างให้มีการ สืบทอดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่ยอมรับกัน ตลอดจนวิธีการทำงานที่สืบทอดต่อกันมาจน ถึงปัจจุบันคือ การให้ความสำคัญกับผู้ใช้ไฟฟ้า

จากการยึดถือแนวปฏิบัติงานเน้นเรื่องบริการลูกค้า หรือความเชื่อที่ว่า “บริการปวง ประชาสร้างศรัทธาให้ กฟน.” นั่นก็คือต้องบริการลูกค้าให้เร็ว ทันความต้องการ เป็นการสร้างความเชื่อถือให้กับองค์กร จึงได้กำหนดเวลาทำงานของพนักงานให้เร็วกว่าหน่วยงานอื่น ซึ่งเป็น เวลาที่สืบทอดมาตั้งแต่ครั้งยังเป็นบริษัทไฟฟ้ากรุงเทพคือ เข้างานเวลา 07.30 น. และเลิกงานเวลา 15.30 น. ซึ่งเหตุผลการกำหนดเวลาเช่นนั้น เพราะลักษณะงานของการไฟฟ้านครหลวงโดยส่วนใหญ่จะเป็นงานสนามหรืองานที่ต้องออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ทำงาน เช่น งานปักเสาพาดสาย งานติดตั้งเครื่องวัด งานจดหน่วยไฟฟ้า เป็นต้น การเข้างานเช้าเพื่อให้พนักงานได้มีเวลาทำความเข้าใจร่วมกันก่อนจ่ายงานให้ออกไปทำงานสนาม 1 ชั่วโมง ทำให้สามารถออกปฏิบัติงานได้ทันที เมื่อเวลาราชการหรือร้านค้าเปิด ส่วนงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องนั้นจะมีเวรให้ทำงานนอกเวลาจนถึง เป็นการทำงานล่วงเวลา เพื่อเปิดบริการให้ลูกค้าได้รับการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

การกำหนดหน้าที่ประจำ และระเบียบกำกับการทำงานก็เป็นเรื่องสำคัญอีกเรื่องหนึ่ง ที่องค์การให้ความสำคัญ พนักงานถูกกำหนดให้ทำงานตามระเบียบและขั้นตอน เมื่อพบปัญหา การสั่งการและการแก้ไขปัญหาขึ้นอยู่กับบังคับบัญชาตามลำดับชั้น อันเป็นลักษณะของการบริหารงานแบบศูนย์รวมอำนาจ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญา นับเป็นวัฒนธรรมที่สืบทอดมาตั้งแต่ครั้งเป็นบริษัทที่มีชาวต่างประเทศกำกับดูแล ด้วยเหตุผลที่ว่าในขณะนั้นผู้ที่จบการศึกษาสูงมีจำนวนน้อย พนักงานในบริษัทส่วนใหญ่จะมีการศึกษาดำเนินจำเป็นต้องสร้างกฎระเบียบมาควบคุมการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความผิดพลาด และเพื่อให้ได้ผลงานตามกำหนด เพราะโดยลักษณะของงานนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นงานช่าง ซึ่งต้องทำตามขั้นตอน ถ้าผิดพลาดทำให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินได้ การทำงานในลักษณะนี้นั้น ปัจจุบันพนักงานมีความรู้เพิ่มขึ้น สามารถกระจายความรับผิดชอบให้พนักงานระดับล่าง ได้มีการปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของ “ลูกค้า” ที่นับวันจะมีเพิ่มมากขึ้น และมีความคาดหวังในบริการของรัฐให้ได้เท่าเทียมกับภาคเอกชน ที่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการเพื่อการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ

นอกจากนี้สังคมแวดล้อมภายนอกก็มีส่วนที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของพนักงานเช่นกัน การที่พื้นที่ทำงานของรถไฟฟ้านครหลวงอยู่ในเขตของ 3 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีประชากรหนาแน่น และเป็นศูนย์กลางของหน่วยงานราชการและธุรกิจอุตสาหกรรม กรุงเทพมหานครยังได้ชื่อว่าเป็นเมืองที่มีการจราจรหนาแน่นติดขัดขั้นระดับโลกและยังเป็นเมืองที่มีมลภาวะเสีย อากาศเป็นพิษมากระดับโลกอีกด้วย

สภาพของสังคมในกรุงเทพฯ เป็นสังคมเมือง การปฏิสัมพันธ์กันทางสังคมจึงมีน้อย การดำเนินชีวิตเป็นลักษณะต่างคนต่างอยู่ คนถึงแม้จะอยู่หมู่บ้านจัดสรรเดียวกัน แต่ก็ยังไม่รู้จักกัน เหมือนคนในหมู่บ้านสังคมชนบทที่รู้จักกันทั่วทั้งหมู่บ้าน ทุกคนต่างต้องรีบเร่ง แข่งขันกันทำงาน แย่งกันขึ้นรถโดยสาร หรือขับรถส่วนตัวออกไปทำงานก่อนคนอื่นท่ามกลางถนนที่เต็มไปด้วยหมอกควัน มลภาวะเป็นพิษ และการจราจรที่หนาแน่น

การดำเนินชีวิตประจำวันของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงก็เป็นเช่นเดียวกับผู้คนที่พำนักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และจากการที่องค์การได้กำหนดการเข้าทำงานเวลา 07.30 น. ทำ

ให้พนักงานจำเป็นต้องตื่นนอนตั้งแต่เช้ามีดเพื่อออกเดินทางจากที่พัก ถึงที่ทำงานก่อนกำหนดเวลาเช้างาน โดยเฉพาะพนักงานในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มียานพาหนะส่วนตัวต้องตื่นนอนตั้งแต่เวลา 04.30 น. เพื่อออกไปรอรถประจำทาง หรือรถรับส่งพนักงานที่จะผ่านมารับตั้งแต่ช่วงเวลา 05.00 น. ถึง 05.30 น. ส่วนกลุ่มนักบริหารและนักวิชาการนั้น อาจตื่นนอนได้ล่าช้ากว่าประมาณครึ่งชั่วโมง แต่อย่างไรก็ตามจำเป็นต้องรีบออกจากบ้านเพื่อเดินทางไปทำงานก่อนเวลา 06.00 น. จึงจะถึงที่ทำงานทันเวลาเช้างาน

ลักษณะการทำงานของพนักงานที่เป็นนักบริหาร นักวิชาการ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานจะแตกต่างกันตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายกล่าวคือ นักบริหารจะทำงานด้านการบริหาร ควบคุมดูแล ผลักดันคน งาน และเงินให้เป็นไปตามแผนและงบประมาณที่ได้รับ รวมทั้งงานติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในขณะที่นักวิชาการจะทำงานด้านการศึกษาหาความรู้ คิดค้นความรู้ใหม่ ๆ เสนอผู้บริหารพิจารณา ดังนั้นการทำงานประจำวันของคนกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะอยู่ภายในสถานที่ทำงาน ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงานนั้น งานส่วนใหญ่เป็นการปฏิบัติงานตามที่ผู้บริหารมอบหมาย โดยใช้แรงกาย และความชำนาญ มากกว่าต้องใช้สมองคิดค้นคว้า โดยแบ่งงานออกเป็น 2 ลักษณะ คืองานที่ต้องทำภายในสำนักงาน เช่น งานเสมียน งานรับส่งเอกสาร หรืองานทำความสะอาด ส่วนงานที่ต้องทำภายนอกสำนักงานก็มี อาทิเช่น งานเก็บเงินค่าไฟฟ้า งานติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า งานปักเสาพาดสาย งานตรวจบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ เป็นต้น

เมื่อเสร็จภาระกิจในงานประจำวันของตน พนักงานในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานจะกลับบ้านทันทีตามเวลาเลิกงานโดยรถรับส่งพนักงาน รถเมล์ประจำทาง จักรยานยนต์ส่วนตัว ส่วนนักบริหารและนักวิชาการ ส่วนใหญ่ยังคงอยู่ปฏิบัติงานต่อโดยเฉพาะนักบริหารระดับสูง เนื่องจากยังมีงานที่ค้างค้างยังไม่ได้ลงนามหรือสั่งการเพราะได้ใช้เวลาทั้งหมดไปกับการประชุม การพบปะบุคคลต่าง ๆ และการติดต่อประสานงาน ดังนั้นพนักงานในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานจะถึงบ้านเมื่อเวลาประมาณ 17.00 น. ในขณะที่นักบริหารจะถึงบ้านเมื่อเวลาประมาณ 18.30-19.30 น. พนักงานการไฟฟ้านครหลวงส่วนใหญ่เมื่อเลิกงานแล้วมักจะกลับบ้านทันทีมิได้แวะเที่ยวเตร่หาความสำราญนอกบ้าน

เมื่อพิจารณาจากสภาวะแวดล้อม สถานภาพทางสังคม การดำเนินชีวิตประจำวัน ที่ส่งผลให้เกิดความต้องการทางจิตวิทยาที่มีความต้องการและความคาดหวังในข่าวสาร ประโยชน์และ

ความบันเทิงจากการเปิดรับรายการโทรทัศน์ของกลุ่มผู้ชมแล้ว พบว่าผู้ชมทั้งสองกลุ่มมีความคาดหวังในข่าวสารสาระประโยชน์ และคาดหวังในความบันเทิงแตกต่างกัน

สำหรับผู้ชมในกลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ เนื่องจากสถานภาพทางสังคมเศรษฐกิจอยู่ในภาวะของ “ผู้นำ” มีเงินเดือนรายได้สูงและเป็นผู้มีความรู้ จึงสนใจต้องการความรู้ใหม่ ๆ จากสื่อโทรทัศน์ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน หรือการตัดสินใจวางแผนงานของตน ให้ทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทั้งนี้ก็เพื่อยกฐานะให้ตนเองเป็นคน “ทันสมัย” ทันต่อเหตุการณ์ บริหารงานให้พนักงานในองค์กรและการดำเนินงานขององค์กรเจริญก้าวหน้า รวมทั้งเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอีกด้วย

นอกจากนี้การที่พนักงานกลุ่มนี้จำเป็นต้องทำงานและพำนักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร นันทบุรี และสมุทรปราการ ซึ่งมีสภาพเป็นสังคมเมือง การเดินทางไปยังสถานที่ทำงานต้องเผชิญกับปัญหาการจราจรติดขัด ประกอบกับการกำหนดเวลาทำงานตั้งแต่ 07.30 น. พนักงานกลุ่มนี้จึงต้องการรายการข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตทั้งด้านการทำงานและสังคม แล้วยังต้องสามารถสนองให้เกิดความรู้สึกบันเทิงควบคู่ไปด้วย แต่การเลือกเปิดรับชมรายการจากสถานีโทรทัศน์ช่องใดนั้น ผู้ชมมักใช้ความรู้สึกพึงพอใจส่วนตัว และมักจะมีความจริงรักภักดีต่อรายการของสถานีนั้น ซึ่งจากการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ชมรายการโทรทัศน์ที่เป็นพนักงานการไฟฟ้านครหลวง โดยแบ่งตามลักษณะของงานที่รับผิดชอบออกเป็น (ก) กลุ่มนักบริหารและนักวิชาการ ซึ่งเป็นผู้ที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีเงินเดือนขั้นต่ำ 8,580 บาท ขั้นสูง 96,720 บาท อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 24 จนถึง 59 ปี ระดับขั้นของตำแหน่งเริ่มที่ระดับ 4 - ระดับ 14 กับ (ข) พนักงานในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งระดับการศึกษาเมื่อแรกเข้าทำงานมักต่ำกว่าปริญญาตรี มีเงินเดือนขั้นต่ำ 4,880 บาท ขั้นสูง 35,960 บาท มีอายุตั้งแต่ 20 ปี จนถึง 59 ปี ระดับขั้นของตำแหน่งเริ่มที่ระดับ 1 - ระดับ 7 พบว่าผู้ชมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและเป็นตัวแทนของพนักงานทั้ง 2 กลุ่มได้แสดงออกถึงความคาดหวังสำคัญในการเปิดรับรายการโทรทัศน์สรุปได้ 2 ประการดังกล่าว คือ

1. ความคาดหวังที่จะได้รับข่าวสารสาระประโยชน์

การที่ผู้ชมทั้ง 2 กลุ่มต่างยอมรับและตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของกระแสสังคมโลกทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันที่มีลักษณะ “ทั้ง

โลก” (global) ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกคนทุกประเทศทั่วโลก โดยผ่านการสื่อสารที่ทันสมัยในหลายรูปแบบ ดังนั้นการได้รับทราบข่าวความเคลื่อนไหวในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในประเทศและนอกประเทศย่อมเป็นการได้เปรียบที่จะใช้เป็นข้อมูลช่วยชี้แนะและช่วยในการตัดสินใจในเรื่องปัญหาสิ่งแวดล้อมรอบตัว และเป็นการเตรียมตัวให้พร้อมที่จะเผชิญเหตุการณ์ข้างหน้าได้ อันจะทำให้การดำเนินชีวิตประจำวันเป็นไปได้อย่างราบรื่นเป็นสุข นอกจากนี้ผู้ชมยังต้องการเรียนรู้และเข้าใจในสถานะแวดล้อมของตนเอง สิ่งที่โทรทัศน์นำเสนอไม่ว่ารายการประเภทใดผู้ชมย่อมคาดหวังที่จะให้มีสาระในด้านเพิ่มพูนความรู้เดิมของผู้ชมหรือให้ความรู้ใหม่เพิ่มขึ้นแก่ผู้ชมอีกด้วย

“ผมเปิดทีวีเพื่อต้องการพักผ่อน แต่ผมไม่ค่อยได้ดูรายการอื่นนอกจากข่าว ดูข่าวทุกวันตั้งแต่ทุ่มจนถึงเกือบ 3 ทุ่ม ดูข่าวเพื่อติดตามความเคลื่อนไหว เหตุการณ์ต่างๆ ช่องที่ดูข่าวประจำคือช่อง 5 กับช่อง 7 เดียวนี้ข่าวเนื้อหาดี และเจาะลึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ได้รวดเร็วดีมาก ใช้เป็นข้อมูลได้” (สัมภาษณ์, ผู้ช่วยผู้ว่าการ)

2. ความคาดหวังที่จะได้รับความบันเทิง

นอกจากมุ่งหวังเนื้อหาสาระที่มีสาระประโยชน์แล้ว ผู้ชมทั้ง 2 กลุ่มนี้ยังเปิดรับรายการโทรทัศน์เพื่อความบันเทิง เมื่อต้องการพักผ่อนหลังจากเสร็จสิ้นจากงานประจำวันและกลับบ้านแล้ว จากเวลาตั้งแต่ 5 โมงเย็นไปจนถึงประมาณ 4 ทุ่ม ส่วนในวันหยุดสุดสัปดาห์ก็อาจดูรายการโทรทัศน์เป็นกิจกรรมประจำวันตั้งแต่เข้าไปจนถึงตลอดถึงค่ำ เพื่อช่วยให้เกิดความรื่นเริงสนุกสนานเพลิดเพลินสนุกสนานกับสมาชิกในครอบครัว หลีกหนีจากความเหน็ดเหนื่อยจากงานและความตึงเครียดจากการที่ต้องอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

“ใช้ทีวีเป็นเพื่อนแก้เหงา.....เพราะอยู่คนเดียว.....มีคนรับใช้อยู่ด้วยแต่ก็ต่างคนต่างดูโทรทัศน์กันคนละเครื่อง.....ดูทีวีตั้งแต่ 6 โมงครึ่งจนล่วงถึงเวลานอน ส่วนใหญ่ดูช่อง 7 เพราะชอบดูรายการที่ทำให้รู้สึกสนุกสนาน เพลิดเพลิน รวมทั้งข่าวสารรายการสารคดีที่ให้ความรู้ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ช่วยแก้ปัญหาในการดำเนินชีวิตได้” (สัมภาษณ์, นักศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 7)

จากการศึกษาพบว่ารายการโทรทัศน์ที่ให้ทั้งประโยชน์สาระและความบันเทิง ซึ่งนำเสนอทางโทรทัศน์ขณะนี้มีความสามารถแยกกลุ่มรูปแบบของรายการออกได้เป็น 10 ประเภท คือ

- รายการข่าว
- รายการละคร
- รายการเกมส์โชว์
- รายการภาพยนตร์ไทย/จีน/ฝรั่ง
- รายการการ์ตูน
- รายการกีฬา
- รายการสารคดี/บันเทิงคดี
- รายการสนทนา/วิเคราะห์สถานการณ์/การเมือง
- รายการวาไรตี้โชว์/ทอล์คโชว์
- รายการดนตรี/เพลง

ผู้ชมทั้ง 2 กลุ่ม อาจมีการเปิดรับชมรายการเหล่านี้ได้ทุกรายการ หากแต่มีความแตกต่างกันไปในเรื่องของความบ่อยครั้งในการเปิดรับ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ได้ผลปรากฏ ดังนี้

รายการโทรทัศน์ที่กลุ่มนักบริหาร นักวิชาการเปิดรับชม 5 อันดับแรก คือ รายการที่ให้ข่าว สารความรู้ ส่วนรายการบันเทิงชมภาพยนตร์และละคร ส่วนการบันเทิงอื่นๆ เช่น รายการทอล์คโชว์ เกมส์โชว์ การ์ตูน โดยเฉพาะดนตรี เพลง จะเปิดรับน้อยมาก

ความถี่ในการเปิดรับรายการโทรทัศน์ของกลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ
(เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย)

1. รายการข่าว
2. รายการสารคดี/บันเทิงคดี
3. รายการภาพยนตร์ไทย/จีน/ฝรั่ง
4. รายการสนทนา/วิเคราะห์สถานการณ์/การเมือง
5. รายการละคร
6. รายการกีฬา
7. รายการวาไรตี้โชว์/ทอล์คโชว์
8. รายการเกมส์โชว์
9. รายการการ์ตูน

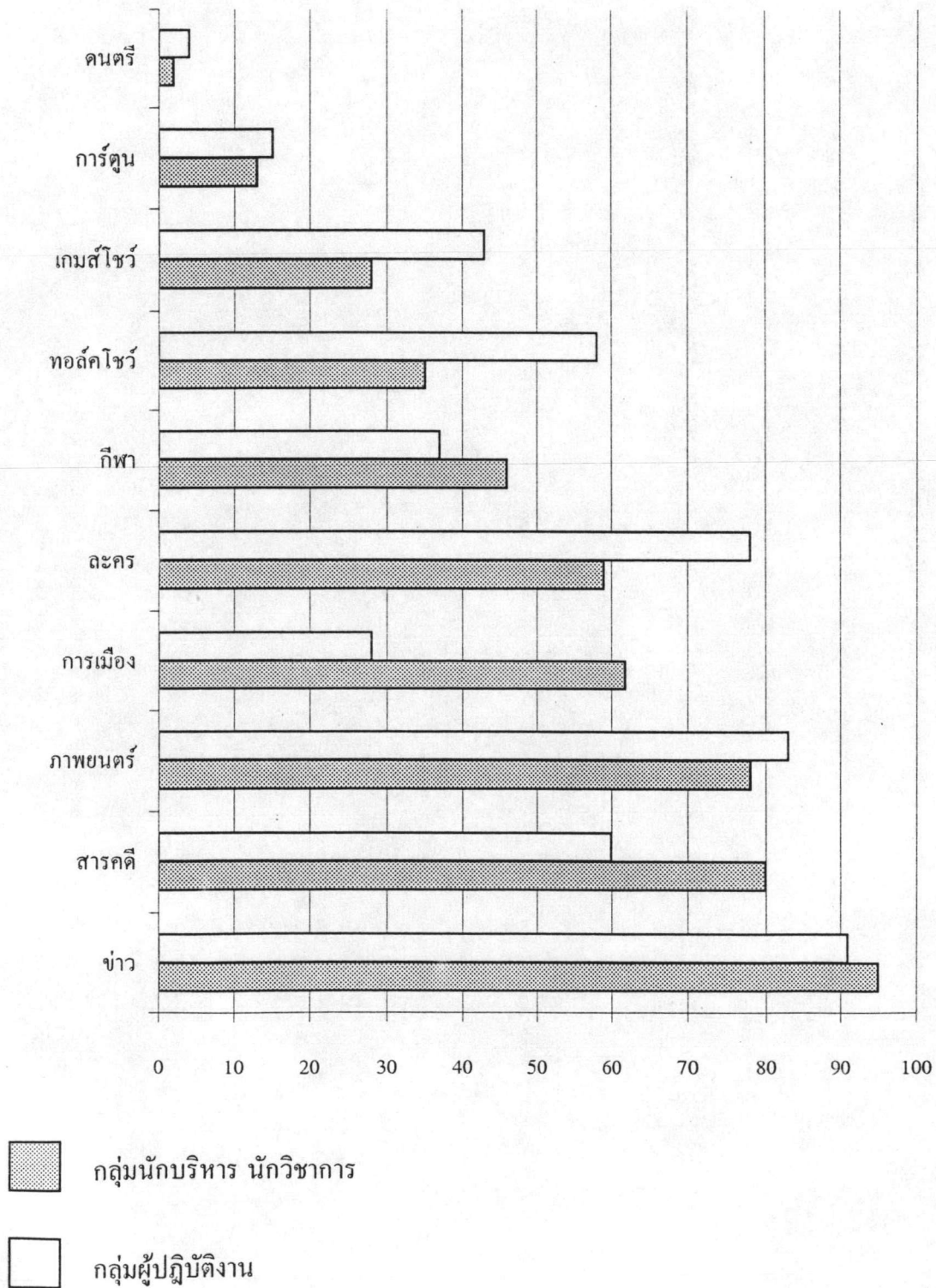
10. รายการดนตรี/เพลง

ส่วนรายการโทรทัศน์ที่กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเปิดรับชมนั้น นอกจากรายการข่าว สารคดี/บันเทิงคดี รายการภาพยนตร์ รายการละครแล้วยังชอบชมรายการวาไรตี้โชว์/ทอล์คโชว์อีกด้วย ส่วนรายการสนทนา/วิเคราะห์สถานการณ์/การเมืองจะเปิดรับชมน้อย และรายการดนตรี/เพลงจะชมน้อยที่สุดเช่นกัน

ความถี่ในการเปิดรับรายการ โทรทัศน์ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน
(เรียงลำดับจากมากไปมาน้อย)

1. รายการข่าว
2. รายการภาพยนตร์ไทย/จีน/ฝรั่ง
3. รายการละคร
4. รายการสารคดี/บันเทิงคดี
5. รายการวาไรตี้โชว์/ทอล์คโชว์
6. รายการเกมส์โชว์
7. รายการกีฬา
8. รายการสนทนา/วิเคราะห์สถานการณ์/การเมือง
9. รายการการ์ตูน
10. รายการดนตรี/เพลง

ภาพที่ 3
 แสดงความถี่ในการเปิดรับรายการโทรทัศน์ของ
 กลุ่มนักบริหาร นักวิชาการและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน



ความแตกต่างกันทางสถานภาพของสังคมเศรษฐกิจ ได้ส่งผลให้ความต้องการจิตวิทยาที่ผู้ชมคาดหวังไม่เพียงแต่ในเรื่องรูปแบบของรายการเท่านั้น หากแต่ในเรื่องของลักษณะทางเนื้อหาของรายการแตกต่างกันไปด้วย อย่างเช่นความต้องการได้สาระความรู้ที่นำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ด้วย ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวแทนนักบริหาร นักวิชาการ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

กลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ

ส่วนใหญ่แล้วจะเน้นการเปิดรับข่าวสาร หรือรองลงมาก็เป็นรายการประเภทสาระบันเทิง อาทิเช่น

“ผมดูทีวีเพราะผมต้องการทราบข่าวสารเหตุการณ์บ้านเมือง...ดูข่าวแล้วทำให้เป็นคนทันสมัย...เดี๋ยวนี้ข่าวเสนอคล้ายกันทุกช่อง...ข่าวสดกว่าสมัยก่อนมากและยังมีเนื้อหาสนุก ๆ มาให้ครั้นแครง เช่น รายการสะกิดข่าว...ผมชอบมากต้องดูทุกวัน...ส่วนข่าวทั่วไปผมดูได้ทุกช่อง...แต่ส่วนใหญ่ดูช่อง 3 เพราะจะได้ดูหนังเป่าปุ้นจิ้นต่อ”

(สัมภาษณ์, ผู้อำนวยการฝ่ายบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า)

“ดูโทรทัศน์ทุกวันตั้งแต่ทุ่มจนถึง 2 ทุ่มครึ่ง...ดูแต่ข่าวช่อง 3 เพราะต้องการรู้ว่าขณะนี้จะมีอะไรเกิดขึ้น ทั้งในประเทศและต่างประเทศ...ส่วนรายการบันเทิงดูบ้างแต่ไม่บ่อย เช่น รายการละครของช่อง 3 ละครประเภทดูแล้วเพลิน ๆ สบายใจ อย่างเช่นเรื่องพริกขี้หนูกับหมูแฮม...บางครั้งดูรายการบันเทิงในวันหยุดตอนเช้าเพื่อรอเวลาร้านสรรพสินค้าเปิดไม่ได้ดูจริงจิง...แต่รายการข่าวดูทุกวันเพื่อเป็นข้อมูลไว้ใช้ทำงานและคุยกับเพื่อนกับลูก”

(สัมภาษณ์, รองผู้อำนวยการฝ่ายการเจ้าหน้าที่)

สำหรับนักวิชาการของหน่วยงานก็ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการเปิดรับข่าว ซึ่งสามารถประมวลได้ดังนี้ คือ

“ผมดูทีวีตั้งแต่ทุ่มจนถึง 3 ทุ่ม ส่วนใหญ่ดูช่อง 7 กับช่อง 3 เพราะรู้สึกเนื้อหาเป็นกลาง แต่ผมว่ารายการใดใดที่ปรากฏทางโทรทัศน์...ควรจะสอดแทรกความรู้ให้กับผู้ชมด้วย เพื่อที่ผู้ชมจะได้นำมาใช้ในการทำงานในการดำเนินชีวิต หรือไว้พูดคุยกับเพื่อนฝูงได้...แต่อย่างไรก็ตาม...ผม

ใช้ทีวีเป็นที่พักผ่อน.....ดังนั้นข่าวสารความรู้ก็ควรทำให้ความรู้สึกเพลิดเพลินด้วยอย่างรายการ สะเก็ดข่าว ชอบดูมากหามขมาได้แปลก ๆ ทุกวัน ผสมกับข่าวที่ได้รับ หรือรายการรวมการเฉพาะ กิจที่ผู้ใหญ่ไปต่างประเทศ ปัจจุบันมีเนื้อหาที่ให้ความรู้เกี่ยวกับประเทศนั้นไปด้วยเหมือนกับเป็น สารคดีท่องเที่ยว...ทำให้ไม่เบื่อ” (สัมภาษณ์, นักสถิติ 10 ฝ่ายเศรษฐกิจพลังไฟฟ้า)

หรือ “ดูทีวีทุกวันตั้งแต่ทุ่มจนถึง 4 ทุ่ม ส่วนใหญ่ดูข่าว...ต้องการรู้ข่าวความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศจากทีวี สนใจเป็นพิเศษคือข่าวการเมือง...ชอบติดตาม เป็นประจำเพื่อดูความเคลื่อนไหวของนักการเมือง เพราะคนพวกนี้คิดหรือดำเนินการอะไรจะมีผล ต่อสังคมของเราด้วย จึงต้องสนใจเป็นพิเศษ...ส่วนรายการบันเทิงก็ดูบ้างแต่ไม่คิดใจอะไร ดูตามลูก ดูเป็นเพื่อนลูก ซึ่งบางเรื่องก็สะท้อนสังคมดีเก็บมาใช้ประโยชน์ได้บ้าง”

(สัมภาษณ์, นักประมวลผลข้อมูล 9)

“ดูโทรทัศน์ทุกวันเพราะต้องการรู้ข่าวเหตุการณ์...สถานการณ์บ้านเมือง...เพราะผมเป็นคนไม่อ่านหนังสือพิมพ์...ดูทีวีรู้เรื่องเร็วกว่า เอาไว้ใช้เป็นข้อมูลในการทำงานและตัดสินใจเรื่องหุ้น และเพื่อเป็นการพักผ่อนไปด้วย...ข่าวเดี๋ยวนี้ดูได้ทุกช่อง ผมเปลี่ยนไปเปลี่ยนมาเวลามีโฆษณาาก็ไป ดูอีกช่อง ดูซ้ำก็ไม่เบื่อเพราะเป็นข่าวสั้น ๆ”

(สัมภาษณ์, หัวหน้าแผนกออกแบบการจ่ายไฟฟ้า)

“ผมดูทีวีตั้งแต่ 5 โมงเย็น จนถึง 3 ทุ่ม ดูกันทั้งครอบครัว...ผมว่าทีวีนอกจากเพื่อให้คน พักผ่อนแล้ว ควรเป็นแหล่งความรู้หลาย ๆ ด้านด้วย...เพื่อให้คนดูเอาแง่คิดสาระมาใช้ประโยชน์ใน ชีวิตประจำวันได้” (สัมภาษณ์, บุคลากร 6 แผนกจัดองค์กรและระบบงาน)

“ดูโทรทัศน์ทุกวันตั้งแต่ทุ่มจนถึง 4 ทุ่ม...ดูพร้อมกันกับแม่ พี่สาว และหลาน...ดูข่าว ช่อง 3 ประจำ เพราะข่าวมาเร็วกว่าช่องอื่น...พิธีกรผู้ประกาศดูแล้วสบายใจ เสียงก็ดีทำให้ข่าวน่า สนใจ...ดูเพื่อทราบเหตุการณ์บ้านเมืองทั้งภายในประเทศ...ต่างประเทศ...ส่วนใหญ่ต้องการเกร็ด ความรู้ต่าง ๆ ในรายการโทรทัศน์ไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน ดูเพื่อการพักผ่อน...ผ่อนคลาย อารมณ์เครียดด้วย...อยากดูเรื่องที่สนุกสนาน ดูแล้วสบายใจและให้แง่คิดเอามาใช้ในชีวิตประจำวัน ได้ด้วย เช่น ดูหนังเปาบุ้นจิ้นได้แง่คิดหลายเรื่อง” (สัมภาษณ์, นักบัญชี 6 ฝ่ายตรวจสอบภายใน)

“คูโทรทัศน์ตั้งแต่ 6 โมงเย็น จนถึง 4 ทุ่ม จุดประสงค์เพื่อต้องการข่าวสาร สารระต่าง ๆ...ดูข่าวไว้เพื่อติดตามเหตุการณ์ประจำวัน...เพื่อให้เอาไว้สำหรับเป็นข้อมูลในการดำเนินชีวิตให้ปลอดภัยและยังเอาไว้คุยกับเพื่อนร่วมงานได้ด้วย...ส่วนรายการบันเทิงก็ชอบดู...แต่ต้องเลือกที่ดูแล้วสบายใจ” (สัมภาษณ์, บุคลากร 5 แผนกพนักงานแรงงานสัมพันธ์)

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

ผลจากการสัมภาษณ์ได้พบความแตกต่างที่น่าสนใจเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังในรายการที่เปิดรับทางโทรทัศน์ของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการ โดยที่ส่วนใหญ่ให้ความสนใจกับการดูรายการที่สนุกสนาน หรือให้ความบันเทิงเป็นหลัก แม้แต่ข่าวก็ต้องปนความสนุกไว้ด้วย อย่างเช่นรายการสะกิดข่าวเป็นต้น ทั้งนี้ก็เพราะต้องการโทรทัศน์ไว้เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจจากกิจวัตรประจำวัน และมักจะดูทีวีทุกวันวันละหลายชั่วโมง ดังเช่นคำสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพนักงานปฏิบัติการดังต่อไปนี้

“ดูทีวีทุกวันตั้งแต่ 6 โมงเย็น จนถึง 4 ทุ่ม...ดูเพื่อความสบายใจ...สนุกสนาน...รายการที่ให้ข่าวสารสารระก็ต้องสนุกด้วย...ดูข่าวช่อง 5 เพราะรอดูละคร...รายการเจาะใจ...จันทร์กระพริบชอบพิธีกร และเนื้อหาให้สาระความรู้เพิ่มเติม”

(สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 6 แผนกหลักประกันการใช้ไฟฟ้า)

“ผมดูทีวีวันละไม่ต่ำกว่า 4 ชั่วโมง ดูตั้งแต่ 5 โมงเย็น...ดูสองคนกับภรรยา แต่งานนานแล้วไม่มีลูก...ส่วนใหญ่จะอยู่บ้าน...ผมใช้โทรทัศน์เป็นที่พักผ่อน...ผ่อนคลายความเหนื่อยล้าจากงานประจำ ก็งานจดหน่วยเครื่องวัด ผมต้องออกไปจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าตามบ้าน...ต้องให้ได้ 435 เครื่องวัดใน 1 เดือน...ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ไฟฟ้ากำหนด...ไปพร้อมกับกล่องส่งเพื่อดูตัวเลข ถ้าเครื่องวัดอยู่สูงและเครื่องบันทึกหน่วยที่เขาตั้งสถิติการใช้ไฟฟ้าของแต่ละบ้านไว้... ถ้ามากกว่าหรือน้อยกว่าที่กำหนด เครื่องจะบอกให้ดูใหม่...ก็ดีช่วยให้การจดผิดพลาดได้น้อย เมื่อบันทึกเข้าเครื่องแล้วก็กลับไปเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำงานให้เขาออกบิลต่อไป...ตอนนี้ก็ไม่ยุ่งยากอะไร...จะเหนื่อยก็ตอนออกไปตระเวนส่งกล่องดู...มันร้อนหน่อย...แต่ก็ชินแล้ว...เมื่อกลับถึงบ้านก็ดูทีวี...ผมดูช่อง 3 เพราะมีข่าวหลากหลาย...โฆษณาบ่อย...ข่าวก็พาเนื้อหาดีกว่าช่องอื่น...ละครเขาก็ลงทุนสูง...ดูประจำคือเรื่องเปาบุ้นจิ้น มีคติสอนดีในเรื่องความยุติธรรม บาปบุญคุณโทษ”

(สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 5 แผนกงานจดหน่วยเครื่องวัด)

หรือ “ผมคูโทรทัศน์เพื่อพักผ่อนจากการตรากตรำทำงาน ชอบดูรายการสบาย ๆ เพราะผมทำหน้าที่เก็บเงิน ต้องขี่จักรยานยนต์ไปเก็บ...แดดร้อน...ถนนแน่น...ร้อน...มีแต่ควันท่อไอเสีย...ฝุ่น...เมื่อกลับบ้านมีเวลาดูทีวีเป็นช่วง ๆ เพราะต้องออกไปขับแท็กซี่ตอนกลางคืนอีก...จึงต้องการรายการที่ทำให้ชีวิตสนุกสนานบ้าง...แต่ก็ควรให้สาระด้วย ข่าวสารและสารคดีผมก็ดูเพราะความอยากรู้อยากเห็น...ผมมีเวลาอ่านหนังสือน้อย...ผมคิดว่าชีวิตต้องมีการพัฒนาและแก้ความจนได้ด้วย ความขยัน” (สัมภาษณ์, พนักงานการเงิน 5 กลุ่มงานเก็บเงิน)

นอกจากนั้น พนักงานบางคนยังใช้โทรทัศน์เป็นเพื่อนแก้เหงา ช่วยคลายความเครียด หรือเพื่อได้รับข้อมูลสำหรับไว้ใช้พูดคุยเป็นหัวข้อสนทนากับผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการใช้สื่อเพื่อประโยชน์ในชีวิตประจำวัน อาทิเช่น

“คูโทรทัศน์เป็นประจำทุกวัน...ตั้งแต่กลับถึงบ้านจนถึง 4-5 ทุ่ม...ใช้ทีวีเป็นเพื่อนแก้เหงาเป็นที่พักผ่อน เป็นแหล่งให้ความรู้ ความบันเทิง...แล้วยังเอาไว้เข้าสังคมคุยกับเพื่อนฝูงได้ด้วย...ชอบดูข่าวช่อง 7 เพราะรวดเร็วทันใจ สนุกสนานดี ไม่ชอบรายการอะไรก็ตามที่ดูแล้วทำให้หงุดหงิด กลัว เครียด หดหู่ใจ” (สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 5 ฝ่ายบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า)

“คูทีวีเพื่อความบันเทิง เพราะงานที่ต้องออกไปข้างนอกทุกวัน...ไปดูสถานที่ที่จะติดตั้งเครื่องวัด ย้ายเสา หม้อแปลง ซ่อมมอเตอร์ไซด์ไปดู เหนื่อยและร้อน...จึงต้องการพักผ่อนเมื่ออยู่บ้าน...ดูเพื่อติดตามข่าวสารการณด้วย...ข่าวเดี๋ยวนี้น่าสนใจแปลก ๆ ทำให้สนุกขึ้น...ไม่มีเวลาอ่านหนังสือพิมพ์...ทีวีข่าวเร็วกว่า...รายการส่วนใหญ่ไม่ว่ารายการบันเทิงหรือกีฬาขณะที่ยอมรับได้...วันหยุดเสาร์อาทิตย์...นอกจากช่วยทางบ้านดูแลและตัดกล้วยไม้ขายแล้วก็ทีวี...ก็สนุกสนานเพลิดเพลินดี” (สัมภาษณ์, ช่างเทคนิคสายอากาศ 4)

หรือ “ผมดูรายการโทรทัศน์เพื่อพักผ่อนจากงานประจำ คือ งานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าที่ถูกตัดไฟ เพราะค้างค่าไฟฟ้าซึ่งมาเสียเงินเพื่อให้คอมพิวเตอร์กลับคืนให้มีไฟฟ้าใช้...ลูกค้ามาพบส่วนใหญ่มานั่งไม่พอใจที่ไปตัดเครื่องวัด ต้องอธิบาย...บางคนก็ยอมรับฟัง บางคนก็ไม่ยอมรับ ตอนรับหน้าที่ใหม่ ๆ รู้สึกเครียดทุกวัน แต่อยู่ ๆ ไปก็ชินชา...นอกจากดูเพื่อพักผ่อน ผ่อนคลายอารมณ์แล้ว ยังดูความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของบ้านเมือง บางรายการก็ให้ข้อคิดในการดำเนินชีวิตประจำวันได้...นอกจากคูโทรทัศน์เพื่อชีวิตสนุกสนานแล้ว...ผมก็ยังหาความสนุกสนานด้วยไปเฮฮาไปกับเพื่อนร่วมสถานบันในวันเงินเดือนออกด้วย” (สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 3 กลุ่มงานตัดต่อ)

“เปิดทีวีไว้เป็นเพื่อนแก้เหงาและเพื่อให้ตัวเองเพลิดเพลิน เพราะอยู่เฟลตกับสามี 2 คน แต่กว่าสามีจะเลิกงาน กลับมา 2 ทุ่มไปแล้ว...ไม่รู้จักใครในเฟลต...ต่างคนต่างอยู่ ไม่เหมือนบ้านที่สุพรรณรู้จักกันทั้งหมู่บ้าน ที่นี้มันเงียบไม่รู้จะทำอะไรดีกว่าทีวี...ทำงานบ้านไปด้วยดูทีวีไปด้วย...รายการที่ดูประจำคือข่าวช่อง 3 ชอบคนอ่านข่าวคุ้นเคยกับเสียงและหน้าตาคนอ่าน แล้วก็รายการละคร เลือกดูเรื่องที่ดูแล้วหายเหงา สบายใจ บางทีเปิดทีวีทิ้งไว้จนหลับไปเลย...แฟนกลับมาที่ปิดให้เอง” (สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 3 แผนกเทคนิคและศิลปกรรม)

“มีทีวีไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา...และดูเหตุการณ์บ้านเมือง...ดูข่าวช่อง 7 เพราะชอบคนอ่านข่าว และรู้สึกข่าวเชื่อถือได้...กลับถึงบ้านก็ต้องเปิดทีวีให้มันเสียงไว้...เพราะน้องชาย...น้องสะใภ้และหลานยังไม่กลับ...กว่าเขาจะกลับกันก็ถึงเวลาที่จะนอนแล้ว...ต้องนอนหัวค่ำเพราะต้องตื่นตี 4 ครึ่ง วันหยุดก็เหมือนกันเปิดไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา ทำงานบ้านไปก็ดูไปด้วย... ถ้ามีรายการตลกมีเสียงหัวเราะในทีวี น่าสนใจ ก็แะไปดูหน่อยแต่ไม่ค่อยได้นั่งดูจริงจังนัก”

(สัมภาษณ์, พนักงานบริการ 2 ฝ่ายนโยบายและแผน)

“ดูโทรทัศน์เพื่อความบันเทิง โดยเฉพาะภาพยนตร์เป่าปุ่นจีน เพราะสามีก็ชอบด้วย...ดูเป็นเพื่อนกัน...เนื้อเรื่องนำมาใช้เป็นแบบแผนในชีวิตได้...ทั้งที่ทำงานและที่บ้าน...ข่าวจะไม่ดูประจำ...ใช้เวลาไปทำงานบ้าน...ข่าวต่าง ๆ อยู่ที่โรงพยาบาลก็มีคนพูดเล่าให้ฟังทุกวันแล้ว”

(สัมภาษณ์, พนักงานสนาม 1 กลุ่มงานติดตั้งและบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ)

“ผมดูทีวีเพื่อผ่อนคลายความเครียด ความเหนื่อยล้าจากการทำงานหนัก เพราะงานที่ทำผมต้องออกไปตากแดด...ซ่อมไฟฟ้าสาธารณะตามถนน...บนรถกระเช้า...กลัวคนมาชนเวลาผมอยู่บนกระเช้า...รายการที่ผมดู...ชอบเรื่องที่ทำให้เพลิดเพลิน เช่น การท่องเที่ยว หรือรายการที่มีสาระ โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม...และเรื่องความปลอดภัยในชีวิต...ชอบเรื่องที่เป็นเรื่องที่ทำให้ประโยชน์กับชีวิตการทำงานของผม”

(สัมภาษณ์, พนักงานสนาม 1 กลุ่มงานติดตั้งและบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ)

จากข้อมูลเหล่านี้ แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างกันตามปัจจัยทางด้านสถานภาพภายในองค์กร ภาระของงานประจำวัน ความรับผิดชอบของงานที่แตกต่างกันได้มีส่วนในการกำหนดลักษณะของความต้องการและความคาดหวังในองค์ประกอบของเนื้อหารายการที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจแตกต่างกันไปดังนี้

ผู้ช่วยผู้ว่าการ “ช่องที่คู่ประจำคือช่อง 7 เดียวนี้เนื้อหาดี เจาะลึกถึงเหตุการณ์...รวดเร็ว ดีมาก ใช้เป็นข้อมูลได้.....”

ผู้อำนวยการฝ่าย “ดูข่าวแล้วทำให้เป็นคนทันสมัย...เสนอกล้ายกันทุกช่อง...สด...และมี เนื้อหามาให้ครั้นเครงเช่นรายการสะกิดข่าว...ข่าวทั่วไปดูได้ทุกช่อง แต่ดูช่อง 3 เพราะจะได้ดูหนัง เปาปุ้นจิ้นต่อ...”

รองผู้อำนวยการฝ่าย “ต้องการรู้ว่าเกิดอะไรขึ้นในประเทศ นอกประเทศ เป็นข้อมูลไว้ ใช้ในการทำงานและคุยกับเพื่อน...ลูก...รายการบันเทิง....ดูช่อง 3... ละครก็จะชอบประเภทดูแล้ว เพลิด...สบายใจ.....”

หัวหน้าแผนก “ต้องการรู้ข่าวเหตุการณ์ สถานการณ์บ้านเมือง...ใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน...และเล่นหุ้น”

นักฝึกอบรม 7 “ชอบดูรายการที่ทำให้สนุกสนาน...เพลิดเพลิด.....รวมทั้งข่าวและ สารคดี...ให้ความรู้ไปใช้ประโยชน์ แก้ปัญหาในการดำเนินชีวิตได้”

นักบัญชี 6 “ดูข่าวช่อง 3 ประจำเพราะข่าวมาเร็วกว่าช่องอื่น...พิธีกรผู้ประกาศก็ดีทั้ง ทำทาง...การอ่าน ดูแล้วสบายใจ...ทำให้ขำน่าสนใจ...ดูเพื่อทราบเหตุการณ์บ้านเมือง...ให้แง่คิดเอา มาใช้ในชีวิตประจำวันได้ด้วย”

สำหรับผู้ชมในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเนื่องจากสถานภาพสังคมเศรษฐกิจอยู่ในฐานะ“ผู้ตาม” การศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ไม่สูง โดยเฉพาะผู้ที่เพิ่งเข้างานและมีตำแหน่งงาน อยู่ระดับต้นทำให้ต้องทำงานพิเศษเพิ่มหลังเลิกเวลางานปกติเพื่อให้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย และจาก สภาพของงานที่รับผิดชอบส่วนใหญ่เป็นงานบริการผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง ซึ่งองค์การถือเป็นงานหลัก ที่ทุกคนต้องยึดถือคือการปฏิบัติงานต้องให้ “ลูกค้า” ได้รับบริการที่รวดเร็วและพึงพอใจ

ดังนั้นการทำงานของพนักงานกลุ่มนี้จึงต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อให้บริการ ที่รวดเร็วและทำให้ลูกค้าพอใจ เช่น พนักงานจดหน่วยเครื่องวัดฯ ต้องจดหน่วยให้ได้ 435 เครื่อง วัด ใน 22 วันทำงาน เพื่อให้การออกใบเก็บเงินสามารถออกได้โดยต่อเนื่อง เดือนต่อเดือนไม่

สะสมหลายเดือน หรือแนวปฏิบัติในเรื่องการให้บริการที่ต้องอดทนไม่ได้เสียใจอารมณ์กับลูกค้า เป็นต้น

สภาพงานที่ต้องปฏิบัติของพนักงานกลุ่มนี้ทั้งผู้ที่ทำงานภายในสำนักงาน และผู้ปฏิบัติงานนอกสำนักงานมีผลทำให้ร่างกายเมื่อย เหนื่อยล้า และตึงเครียด เช่น พนักงานจดหน่วยเครื่องวัด พนักงานเก็บเงิน พนักงานสนาม 1 ผู้ชมกลุ่มนี้จึงมีความต้องการ ความคาดหวังในข่าวสารเพื่อนำความรู้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิต เพื่อให้การทำงานของตนปลอดภัยจากอันตราย และผู้ชมที่มีงานประจำต้องอดทนรับฟังคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เช่น พนักงานกลุ่มงานตัดต่อเครื่องวัด จึงมีความคาดหวังในความบันเทิงในรูปแบบที่ทำให้ตนรู้สึกผ่อนคลายจากความตึงเครียดในงานอีกด้วย

การเลือกเปิดรับรายการจากสถานีโทรทัศน์ช่องใดของผู้ชม จึงมักขึ้นอยู่กับความรู้สึกพึงพอใจส่วนตัวที่มีต่อรายการของสถานีนั้น ๆ ในองค์ประกอบเนื้อหาของรายการที่พึงพอใจ คือ

1. มีสาระประโยชน์ให้ความรู้เพิ่มเติมในเรื่องของสถานที่ท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยในการดำรงชีวิตทางสังคม มีสาระให้แง่คิดในเรื่องของความยุติธรรม

2. สนุกสนาน ไม่เคร่งเครียดน่ากลัว ผู้ดำเนินรายการ ได้แก่ ผู้ประกาศ พิธีกร ผู้แสดง มีความรู้ และมีบุคลิกเป็นมิตร

ดังตัวอย่าง เช่น

พนักงานธุรการ 6 “ดูข่าวช่อง 5 รอคูละคร...รายการเจาะใจ จันทร์กระพริบ เพราะชอบพิธีกร มีความรู้เป็นกันเอง.....”

พนักงานธุรการ 5 “ดูข่าวช่อง 3 เพราะมีข่าวหลากหลาย...โฆษณาน้อย.... ข่าวกีฬา เนื้อหาดีกว่าช่องอื่น...ดูประจำคือเรื่องเปาบุ้นจิ้น มีคติสอนดีในเรื่องความยุติธรรม บาปบุญคุณโทษ”

พนักงานงานการเงิน 5 “ต้องการรายการที่ทำให้ชีวิตสนุกสนาน.... ข่าวสารดูเพราะความอยากรู้อยากเห็น”

พนักงานธุรการ 5 “ชอบดูข่าวช่อง 7 เพราะรวดเร็วตื่นเต้น...สนุกสนาน...ไม่ชอบรายการอะไรก็ตามที่ดูแล้วทำให้หงุดหงิด...กลัว...เครียด...หดหูใจ”

พนักงานสนาม 1 “ผมดูทีวีเพื่อผ่อนคลายความเครียด...ชอบเรื่องที่ทำให้เพลิดเพลิน เช่น การท่องเที่ยว หรือเรื่องที่มีสาระโดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม...และเรื่องความปลอดภัยในชีวิต”

จากข้อมูลเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าการเลือกเปิดรับสื่อมวลชนของผู้ชมทั้ง 2 กลุ่มจะเลือกรับเนื้อหาที่เขาคิดว่าน่าสนใจที่สุด และจะพึงพอใจเมื่อสอดคล้องกับประสบการณ์และความคิดเดิมที่มีอยู่ โดยลักษณะของการเปิดรับรายการของพนักงานส่วนใหญ่จะผสมผสานในเรื่องของความต้องการความรู้ไปใช้ประโยชน์ควบคู่ไปกับความบันเทิง พักผ่อนหย่อนใจในรายการเดียวกันนั้นด้วย โดยที่พนักงานทั้งสองกลุ่มจะมีการเน้นหนักระหว่างรายการที่มีสาระความรู้ กับรายการที่ทำให้ความสนุกสนานในทิศทางที่กลับกัน

ด้วยเหตุนี้ ผู้ชมรายการสามารถเลือกสรรรายการที่ต้องการเปิดรับชมอันสืบเนื่องมาจากมีความคาดหวังที่จะได้ประโยชน์จากเนื้อหาสาระของรายการหรือได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน หลบเลี่ยงออกจากภารกิจประจำวัน ซึ่งในกระบวนการเลือกสรรดังกล่าวนี้เองที่ทำให้มีรายการประเภทซึ่งไม่พึงปรารถนา หรือได้รับการหลีกเลี่ยงจากการเปิดรับชมของผู้ชมเนื่องจากไม่ตรงกับความคาดหวังในเนื้อหาของรายการ

การที่ผู้ชมได้มีการเปิดรับรายการประเภทต่างๆ ทางโทรทัศน์ด้วยความคาดหวังที่จะได้รับประโยชน์ในด้านใดด้านหนึ่งไว้ก่อนล่วงหน้า แต่เมื่อได้เปิดรับรายการจากโทรทัศน์แล้วกลับพบว่ารายการเหล่านั้นไม่สอดคล้องหรือขัดแย้งกับความคาดหวังของตน ทำให้ความคาดหวังของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้ชมก็อาจจะเกิดพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงต่างๆ เพื่อไม่เปิดรับรายการเหล่านี้เนื่องจากจากเนื้อหาของสื่อทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด เครียด ไม่สบายใจ หรือคิดว่าไม่สามารถนำสาระไปใช้ประโยชน์ได้ตามที่คาดหวังไว้นั่นเอง ซึ่งการวิเคราะห์ถึงลักษณะขององค์

แนวคิดของมาสโลว์ ซึ่งเป็นจิตวิทยาพื้นฐานที่นำไปสู่ความคาดหวังในอันที่จะเรียนรู้ แสวงหา ระเบียบ และความเข้าใจในสถานะแวดล้อมของตนเองด้วย ดังนั้นในกระบวนการเลือกเปิดรับสื่อ ของมนุษย์ จึงมีปัจจัยทางจิตวิทยาต่างๆ เข้ามามีบทบาทเกี่ยวข้องอยู่ ด้วยเหตุนี้ เนื้อหาของสื่อใดที่ ไม่สามารถสนองความต้องการที่พึงประสงค์ที่ได้คาดหวังไว้ ผู้รับก็อาจเกิดความไม่พึงพอใจและ ไม่ประสงค์จะเปิดรับ ดังข้อคิดเห็นจากกลุ่มผู้ชมทั้ง 2 กลุ่ม

กลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ

“ปกติผมชอบฟังเพลง.....แต่รายการเพลงประเภทพวกคอนเสิร์ตที่มีแต่พวกวัยรุ่น แต่งตัวแปลกๆพุดจาไร้สาระ.....คุณแล้วรู้สึกว่าได้ประโยชน์อะไร.....แต่ก็.....อาจเป็นเพราะ ผมแก่แล้วก็ได้” (สัมภาษณ์, นักบริหาร 12 ผู้ช่วยผู้ว่าการ)

“รายการเพลงประเภทคอนเสิร์ต มีวลีควิติโออะไรพวกนี้.....ผมเห็นว่าไม่มีสาระเสียเวลาเปล่าๆ คุณแล้วไม่ได้ประโยชน์.....ไม่รู้สึกเพลิดเพลินอะไรเลย.....และพวกรายการละคร บางเรื่องก็ดูได้.....แต่ส่วนใหญ่ไม่ชอบเลย.....เนื้อหาไม่น่าสนใจ.....เริ่มเรื่องมาก็รู้จบ.....คุณแล้ว ไม่ค่อยอยากติดตาม.....เสียเวลา.....ไม่เห็นก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อส่วนรวม มีแต่แสดง ความเคียดแค้น.....แก่งแย่ง อิจฉาริษยา และแสดงความเกินความเป็นจริง”

(สัมภาษณ์, นักสถิติ 10 ฝ่ายเศรษฐกิจพลังงานไฟฟ้า)

หรือ “เบื่อมาก รายการไร้สาระประเภทเกมโชว์ ทอล์คโชว์ ที่เชิญดารามาเล่าเรื่องส่วนตัว รื่องหม่รื่องไห้กัน.....แจกเงินรางวัลกันเอง.....ไม่น่าให้มี.....ไม่เห็นไห้แง่คิดอะไรกับคนดู.....เป็น เรื่องของคนอยู่ในแวดวงเดียวกัน.....ไม่มีประโยชน์อะไรกับสังคม.....จะไห้ความบันเทิงก็บันเทิง ไห้กันเอง คนดูคุณแล้วไม่บันเทิงด้วย.....นอกจากนี้รายการตลก ปัญญาอ่อน ดีหัวกันไปดีหัวกันมา บางครั้งก็ตีกันรุนแรง.....พุดจาลามก.....รวมทั้งการแสดงกริยาเล้าโลมผู้ร่วมรายการ.....ไม่น่าดูเลย”

(สัมภาษณ์, นักประมวลผล 9 ฝ่ายบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า)

“ไม่ชอบดูรายการประเภทที่ไม่มีสาระประโยชน์ เช่น พวกละครน้ำเน่าประเภท อิจฉาริษยา แก่แค้น ด่าทอ ตบตีกัน.....หรือเกมโชว์ที่มีแต่ดารามาเล่นกันเอง แจกรางวัลกันเอง..... หรือรายการทอล์คโชว์ที่ขอบนำเรื่องส่วนตัวของคนมาเปิดเผย.....บางเรื่องก็น่าละอาย.....คนดูอาจ

เห็นดีเห็นงามไปกับคาราเหล่านั้นได้.....รวมทั้งเรื่องที่แสดงเกี่ยวกับเด็กมีปัญหา.....หรือเรื่องผีที่ไร้สาระ ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในชีวิตได้เลย”

(สัมภาษณ์, นักฝึกอบรม 7 ฝ่ายพัฒนาบุคลากร)

หรือ “ผมไม่รังเกียจพวกรายการบันเทิง.....แต่อยากให้บันเทิงมีสาระด้วย.....อย่างรายการ เกมส์โชว์ ว่าไรดีทั้งหลาย ดูแล้วส่วนใหญ่ไร้สาระ.....พูดกันแต่เรื่องส่วนตัว.....การแต่งกาย.....การมีแฟน.....เอามาแซวกันเองในวงการคารา.....บางครั้งก็ทะเลาะมาก.....ลามก.....ไม่มีประโยชน์ ไร้สาระ.....ไม่มาชี้แนะว่าทำอะไรจึงจะประสบความสำเร็จในชีวิต.....รายการประเภทละครก็เช่นเดียวกัน บางเรื่องมีเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมกับเด็กเลย.....เป็นเรื่องผิดทำนองคลองธรรม.....มั่วกันทั้งเรื่อง.....นางเอกยุ่งกับผู้ชายไม่รู้ก็คนยังอยู่ในสังคมอย่างสบาย.....ไม่นำให้เผยแพร่.....มันล่อแหลมต่อศีลธรรม.....อาจทำให้เด็กที่ดูเห็นเป็นเรื่องถูกต้อง.....เห็นเป็นความประพฤติที่ปกติธรรมดา.....มันเป็นแบบอย่างที่ไม่ดีเลย” (สัมภาษณ์, บุคลากร 6 ฝ่ายการเจ้าหน้าที่)

“รายการต่างๆ ทางโทรทัศน์ ควรแฝงสาระประโยชน์บ้าง.....แต่ละครบางเรื่องไม่ได้ให้แง่คิดอะไร.....เนื้อเรื่องก็ไม่มีอะไรที่เป็นสาระประโยชน์ต่อคนดูหรือสังคม.....คุณภาพนตจันอย่างเรื่องเปาปุ้นจิ้นยังมีสาระมากกว่าแฮะ” (สัมภาษณ์, นักบัญชี 6 ฝ่ายตรวจสอบภายใน)

“รายการบางรายการไร้สาระ เช่น ประเภทวาไรตี้ เอาคนมาเล่าชีวิตที่ผ่านอุปสรรค.....เจาะลึกชีวิตส่วนตัวประเภทบุคคลมากเกินไป ผู้ชมไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นแบบอย่างได้ ชีวิตใครก็ชีวิตคนนั้น อาชีพก็แตกต่างกันมาก.....และรายการเพลง ประเภทเพลงคอนเสิร์ต.....ที่มีแต่เด็กวัยรุ่น.....ส่งเสียงกรี๊ดกันหนวกหู.....กริยาก็อไม่สุภาพ.....แต่งตัวก็อไม่สุภาพ.....การแสดงก็ดูโอเวอร์.....พิธีกรพูดจาไร้สาระ.....ดูเสียเวลา เสียอารมณ์ และอาจเป็นแบบอย่างให้เด็กเห็นตัวอย่างที่ไม่ดีได้” (สัมภาษณ์, บุคลากร 5 แผนกแรงงานสัมพันธ์ ฝ่ายการเจ้าหน้าที่)

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

“รายการที่ไม่ชอบให้ปรากฏในทีวีคือรายการประเภทไร้สาระ.....ไม่ให้ประโยชน์อะไรแก่คนดูเลย เช่น รายการเพลงคอนเสิร์ต.....รายการประเภทตลกที่พูดจาสองแง่สองง่าม หยาบ โลงดูแล้วไร้สาระ” (สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 6 แผนกหลักประกันการใช้ไฟฟ้า)

หรือ “ไม่ชอบละครน้ำเน่า.....คุณแล้วไร้สาระ.....บางเรื่องนางเอกถูกเขาหลอก.....ถูกแก๊งเงิน
เกินไป.....ชีวิตจริงไม่น่าจะมีแบบนี้.....ผิดความเป็นจริงมากไป.....ไม่เหมือนหนังเป่าปี่เงินยังมี
สาระแสดงเห็นตัวอย่างบาปบุญคุณโทษ.....ให้แง่คิดตัวอย่างคนคูดีกว่า”

(สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 5 กลุ่มงานจดหน่วยเครื่องวัดฯ)

“ผมไม่ชอบรายการเกมส์โชว์.....ที่มีแต่เรื่องไร้สาระกับเงินรางวัล.....ไม่ได้ให้อะไรกับ
คนดู.....บางครั้งก็มาเล่าความอุตริวิถิตการของตัวเอง.....และเรื่องประสบการณ์ของพวกเขา คารา ไม่น่า
สนใจ.....รู้ไปก็ไม่มีประโยชน์กับตัวเอง”

(สัมภาษณ์, พนักงานการเงิน 5 กลุ่มงานเก็บเงิน)

“รายการวาไรตี้โชว์.....ทอล์กโชว์ ที่มีเนื้อหาแบบไร้สาระ เช่น มีคุณหญิง คุณนายเอา
เครื่องเพชรมานั่งโชว์กัน.....คนดูไม่เห็นได้อะไร.....มีแต่มานั่งอวดรวยกัน.....รายการที่ไม่ชอบอีก
อย่างคือ พวกละครที่อิงจาริษากันมากๆ เกินไป.....มันเกินไปทุกด้าน.....ไม่ว่าจะร้ายก็ร้ายเกินคน
ปกติ.....ดีก็ดีไปจนไม่น่าจะมีอย่างนี้ในความจริง”

(สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 5 กองสื่อสารและโทรมาตร)

หรือ “ละครประเภทไร้สาระบางเรื่อง.....ไม่คิดว่าน่าจะมีในประเทศไทย หรือรายการตลกที่
ผู้ชายมาแต่งเป็นผู้หญิง โดยเฉพาะบางเรื่อง เอาตลกศิลป์แห่งชาติมาแต่งเป็นตัวตลก แล้วผู้ร่วม
แสดงดี หรือเขกศรีษะ.....ยอมรับไม่ได้.....ควรเอาเขามาแสดงให้สมบทบาท หรือฐานะของเขาจะดี
กว่า”

(สัมภาษณ์, ช่างเทคนิคสายอากาศ 4 กองบริการผู้ใช้ไฟฟ้า)

“รายการประเภทละครน้ำเน่า.....เนื้อเรื่องไม่มีอะไรแปลกใหม่.....แหวกแนว.....เป็น
เรื่องประเภทชาวบ้าน.....ชิงรักหักสวาท หรือเรื่องเสียศีลสังคม”

(สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 3 กลุ่มงานตัดต่อ)

“ไม่ชอบเรื่องที่ไม่มีสาระ.....เพลงที่ซ้ำซาก.....นำเนื้อ.....หรือละครที่ไปเอาเรื่องเก่าๆ
มาเล่นใหม่อีก.....คนดูรู้เรื่องหมดแล้ว.....เลยไม่อยากจะ.....เพราะไม่เหมือนเก่า.....คัดเพลงใหม่อีก
มากมาย.....เพื่อให้เรื่องยืดเยื้อ.....เรื่องเดิมในหนังสือสนุกกว่า”

(สัมภาษณ์, พนักงานบริการ 2 ฝ่ายนโยบายและแผน)

การที่ผู้ชมที่เป็นพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเป็นบุคคลที่อยู่ในวัยทำงาน สามารถแยกแยะได้ว่าสิ่งใดสามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานและการดำเนินชีวิตได้ ดังนั้นเรื่องที่คนวัยทำงานเห็นว่าไร้สาระ คือรายการเพลงคอนเสิร์ต เพราะเมื่อมีแต่เพลงแนววัยรุ่น แต่งตัวแปลกแตกต่างจากที่พบเห็นในกลุ่มสังคมของตน หรือแสดงกิริยาที่เห็นว่าไม่สุภาพ เช่น ส่งเสียงร้องกรี๊ดกร๊าด จึงมีความเห็นว่าเป็นการเสียเวลาที่จะนั่งดูรายการประเภทนี้ ประกอบกับวัยที่ส่วนใหญ่อายุเฉลี่ย 40 ปี ขึ้นไป โดยเฉพาะในกลุ่มนักบริหาร นักวิชาการระดับสูง เช่น ผู้ช่วยผู้ว่าการ “รายการเพลงประเภทคอนเสิร์ตที่มีแต่พวกวัยรุ่นแต่งตัวแปลกๆ พุดจาไร้สาระ...ดูแล้วรู้สึกว่าได้ประโยชน์อะไร...แต่ก็...อาจเป็นเพราะผมแก่แล้วก็ได้” หรือ นักสถิติ 10 กล่าวว่า “รายการเพลงประเภทคอนเสิร์ต...มีวิถีวิตีโออะไรพวกนี้...ผมเห็นว่าไร้สาระ...เสียเวลาเปล่าๆ ดูแล้วไม่ได้ประโยชน์”

นอกจากนั้น รายการประเภทเกมส์โชว์ วาไรตี้โชว์ และทอล์คโชว์ ก็เป็นรายการอีกประเภทหนึ่งที่ผู้ชมเห็นว่าไม่มีสาระและเห็นตรงกันว่า ส่วนใหญ่เป็นการเล่นกันเองของหมูดารา และมีการจัดเตรียมการแจกรางวัลกันเองล่วงหน้าแล้ว หรือเป็นเรื่องของคนกลุ่มเดียว เนื้อหาที่เป็น การนำเรื่องส่วนตัวมาเปิดเผยมากเกินไป แต่มิได้ช่วยเสนอแนะว่าทำอะไรจึงจะทำให้ชีวิตประสบความสำเร็จ ซึ่งเรื่องประเภทนี้ผู้ชมไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับชีวิตของตัวเองได้ หรือการ แสดงบางตอนเล่าถึงพฤติกรรมที่ผู้ชมเรียกว่าอุตริวิถิตาร เพราะผู้ชมกลุ่มนี้ มีวิถีชีวิตที่ยึดถือและให้ความสำคัญกับเรื่องของศีลธรรมและวัฒนธรรม ดังเช่น นักประมวลผลข้อมูล 9 “เบื่อกับรายการไร้สาระประเภทเกมส์โชว์ ทอล์คโชว์...ที่เชิญดารามาเล่าเรื่องส่วนตัว ร้องทอล์กให้กัน... แจกเงินรางวัลกันเอง...ไม่น่าให้มี...ไม่เห็นให้แง่คิดอะไรกับคนดู...เป็นเรื่องของคนอยู่ในแวดวงเดียวกัน...ไม่มีสาระประโยชน์อะไรกับสังคม”

หรือบุคคลกร 6 “ผมไม่รังเกียจรายการบันเทิง...แต่อยากให้บันเทิงมีสาระด้วย...รายการเกมส์โชว์...วาไรตี้ทั้งหลายดูแล้วส่วนใหญ่ไร้สาระ...พูดกันแต่เรื่องส่วนตัว...การแต่งกาย...การมีแฟน...เอามาแซวกันเองในวงการดารา...บางครั้งก็ทะเลาะมาก...ลามก ไม่มีประโยชน์ ไร้สาระ...ไม่มาชี้แนะว่าทำอะไรจึงจะประสบความสำเร็จ”

ส่วนพนักงานธุรการ 5 ก็มีความเห็นไปในแนวเดียวกันว่า “รายการวาไรตี้โชว์ ทอล์คโชว์ ที่มีเนื้อหาแบบไร้สาระ เช่น มีคุณหญิง คุณนายเอาเครื่องเพชรมานั่งโชว์กัน...คนดูไม่เห็นได้อะไร...มีแต่มานั่งอวดรวยกัน...”

นอกจากนี้ รายการละครบางเรื่องที่มีเนื้อหาในรูปแบบเดิมที่ผู้ชมเรียกว่า “น้ำเน่า” เนื้อหาที่ไม่ให้อะไรแปลกใหม่แก่ผู้ชม แสดงความอิจฉาริษยา คำทอ ตบตีกัน เป็นการแสดงที่เกินความเป็นจริงในสังคม ไม่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ หรือให้ความรู้เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ชมที่เป็นนักวิชาการ ซึ่งส่วนใหญ่ชอบภาพยนตร์หรือละครที่มีเนื้อหาแบบภาพยนตร์จีนเรื่อง “เป่าปุ้นจิ้น” ที่ให้แง่คิดในเรื่องของกฎแห่งกรรมและความยุติธรรม เช่น ความเห็นของผู้อำนวยการฝ่ายที่ยอมรับว่าติดตามคุณภาพหนังเป่าปุ้นจิ้นเป็นประจำ และนักบริหาร 8 ที่กล่าวว่า “ไม่ชอบดูละครประเภทที่ไม่ให้อะไรดีๆ แก่ผู้ชมเลย...มีแต่ เนื้อหาที่เรียกว่า น้ำเน่า...เป็นเรื่องแบบชาวบ้านเดิมๆ แก่งแย่ง...ทะเลาะเบาะแว้ง...ตบตี...แย่งผู้หญิง...แย่งผู้ชาย...เนื้อเรื่องก็ยืดเยื้อ...ไม่ตื่นเต้นหรือสนุกสนาน ชวนให้ติดตาม...” หรือพนักงาน ธุรการ 5 ที่กล่าวว่า “ไม่ชอบละครน้ำเน่า...ดูแล้วไร้สาระ...บางเรื่องนางเอกถูกเขาหลอก...ถูกแก้งงจนเกินไป...ชีวิตจริงไม่น่าจะมีแบบนี้...ผิดความเป็นจริงมากไป ไม่เหมือนหนังเป่าปุ้นจิ้น ยังมีสาระแสดงตัวอย่างบาป บุญ คุณโทษ...ให้แง่คิดตัวอย่างแก่คนดูได้ดีกว่า...”

รายการไร้สาระอีกประเภทหนึ่งที่ผู้ชมเห็นว่าไม่น่านำเสนอทางโทรทัศน์ คือ รายการตลกบางรายการที่ผู้ชมเรียกว่า “ตลกปัญญาอ่อน” เนื้อหาส่วนใหญ่ผู้ชมเห็นว่าลามก โดยเฉพาะผู้ชมที่เป็นเพศหญิง ดังเช่น นักประมวลผล 9 “รายการตลกปัญญาอ่อน...ดีหัวกันไปได้หัวกันมา บางครั้งก็ตลกกันรุนแรง...พูดจาลามก...รวมทั้งการแสดงกิริยาเล้าโลมผู้ร่วมรายการ...ไม่น่าดูเลย...” หรือพนักงาน ธุรการ 6 “รายการประเภทตลกที่พูดจาสองแง่สองง่าม หยาบโตน ดูแล้วไร้สาระ...”

ในกลุ่มผู้ชมที่เป็นเพศชาย การที่รายการตลกที่เอาบุคคลที่ได้รับการยกย่องทางสังคมว่าเป็นศิลปินแห่งชาติมาเล่นในลักษณะล้อหลู่ ผู้ชมเพศชายเห็นว่าเป็นการเสียดสีดัดจริต ดังเช่น ช่างเทคนิคสายอากาศ 4 “รายการตลกที่เอาผู้ชายมาแต่งเป็นผู้หญิง...โดยเฉพาะบางเรื่อง เอาตลกศิลปินแห่งชาติมาแต่งเป็นตัวตลก...แล้วผู้ร่วมแสดงตีหรือเชกศรีษะ...ยอมรับไม่ได้ ควรเอาเขามาแสดงให้สมบทบาท หรือฐานะของเขาจะดีกว่า”

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ถึงแม้สถานภาพทางสังคมในการทำงานจะแตกต่างกัน แต่อยู่ในสังคมแวดล้อมเดียวกันที่มีลักษณะอนุรักษ์นิยมที่ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับประเพณี วัฒนธรรม ศิลปกรรมของไทย สิ่งที่ผู้ชมเห็นว่าไร้สาระจึงไม่แตกต่างกันนัก

2. รายการที่เครื่องเครียดไม่สนุกสนาน

จากเหตุผลที่ว่า การเปิดรับสื่อมวลชนของผู้ชุมนุมนั้น ต้องการเนื้อหาที่ให้ความสนุกสนาน โดยที่ไม่ต้องการชมเนื้อหาที่เป็นการเป็นงานหรือเกิดความรู้สึกว่าไม่สนุก จากการสัมภาษณ์ผู้ชมซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการพบว่า ส่วนใหญ่จะไม่ต้องการเปิดรับเนื้อหาที่เห็นว่าไม่ก่อให้เกิดความสนุกสนานบันเทิงใจ หรือช่วยผ่อนคลายความเหนื่อยล้า (ดูรายละเอียดในตารางที่ 4 ประกอบ) โดยเฉพาะในกลุ่มนี้จะเน้นความสนุกเป็นหลัก เนื้อหาสาระประโยชน์เป็นเรื่องรองลงมา สำหรับองค์ประกอบของเนื้อหารายการที่ไม่พึงประสงค์ก็ได้แก่ การแสดงถึงความขัดแย้ง รายการที่ดูแล้วรู้สึกมีอารมณ์เศร้าหมอง หดหู่ใจ หรือรายการที่เนื้อหาแสดงถึงความโหดร้าย น่ากลัว รวมทั้งรูปแบบการนำเสนอที่เป็นพิธีรีตอง (Formality) ของผู้ดำเนินรายการ หรือการที่ผู้ประกาศ พิธีกร ผู้แสดง ทำให้ผู้ชมรู้สึกว่าผู้ชมตกอยู่ในสถานะของความที่ด้อยกว่า (Subordinate Status) หรือทำให้เกิดความรู้สึกละอายแทน (Shyness) และรู้สึกขัดเขินไม่คุ้นเคย (Novelty)

2.1 การแสดงความขัดแย้ง

“นอกจากนี้ รายการที่ออกมาพูดปัญหาบ้านเมืองกันอย่างเคร่งเครียด.....เรื่องที่พูดเป็นเรื่องที่พูดกันมานานแล้ว.... โจมตีกันไปกันมา.....ดูเหมือนมานั่งทะเลาะกัน.....ขัดแย้งทางทีวี..... บางครั้งผู้จัดก็แสดงตัวไม่เป็นกลาง ปัญหาไม่กลั่นกรอง....พูดมาก..ดูแล้วไม่เหมาะสม ไม่เป็นผลดีต่อประเทศและสังคมเลย” (สัมภาษณ์, นักฝึกอบรม 7 ฝ่ายพัฒนานุเคราะห์)

หรือความคิดเห็นจากฝ่ายนักปฏิบัติการ เช่น “พวกรายการการเมืองที่มีแต่ถกเถียง.....ถามกันไป.....ถามกันมา.....แบ่งพรรค.....แบ่งฝ่ายมานั่งทะเลาะกันทางโทรทัศน์ ไม่อยากดู ดูแล้วไม่บันเทิงใจเลย” (สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 5 ฝ่ายบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า)

“รายการที่ไม่ชอบคือ รายการที่มีนักวิชาการมานั่งกันหน้าเคร่งเครียด.....พูดเรื่องการเมืองที่มีแต่ถกเถียงปัญหาต่างๆ ดูแล้วไม่สนุกเลย” (สัมภาษณ์, พนักงานบริการ 2 ฝ่ายนโยบายและแผน)

“ผมไม่ชอบดูรายการอะไรก็ตามที่ทำให้เกิดความรู้สึกเครียด เช่น รายการที่นำปัญหาหนักๆ มานั่งถกเถียงกัน.....หรือเรื่องทะเลาะเบาะแว้งกัน.....ใช้คำพูดโจมตีกัน หรือพูดอยู่ข้างเดียว ไม่ฟังความเห็นคนอื่น....”

(สัมภาษณ์, พนักงานสนาม 1 การไฟฟ้านครหลวงเขตสามเสน)

จากความคิดเห็นของพนักงานทั้ง 2 กลุ่ม โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า รายการที่มีเนื้อหาเป็นเรื่องของการถกเถียงปัญหาบ้านเมืองกันอย่างเคร่งเครียด ดูแล้วเหมือนมีคนมานั่งทะเลาะโจมตีซึ่งกันและกันต่อหน้า ทำให้ไม่มีความสุข ซึ่งความรู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่องนี้ของผู้ชมเป็นเพราะผู้ชมอยู่ในสังคมคนไทยซึ่งรักสงบโดยส่วนใหญ่ไม่ชอบที่จะเห็นความขัดแย้งต่างๆ ซึ่งผิดกับสังคมต่างประเทศ รายการประเภทถกเถียงปัญหาบ้านเมืองนี้ถือว่าเป็นเรื่องปกติที่ผู้ชมรับฟังเป็นเรื่องสนุกได้ ในขณะที่คนไทยเห็นว่าเป็นเรื่องไม่สนุก เช่น นักฝึกอบรม 7 “...รายการที่ออกมาพูดปัญหาบ้านเมืองกันอย่างเคร่งเครียด....เรื่องที่พูดเป็นเรื่องที่พูดกันมานานแล้ว....โจมตีกันไปมา...ดูเหมือนมานั่งทะเลาะกัน.....ขัดแย้งทางทีวี.....ไม่เป็นผลดีต่อประเทศและสังคมเลย”

2.2 รายการที่ให้ความรู้สึกเศร้าหมอง หดหู่ใจ

กลุ่มผู้บริหาร นักวิชาการ

“รายการอะไรก็ตามที่มีเนื้อหาให้ทั้งคนดูออกจ้อ.....คนแสดงในจอเศร้าโศก.....ร้องไห้.....น้ำตาไหล เศร้าหมอง ไม่อยากดู อย่างเช่น รายการฝันที่เป็นจริง.....เอาคนมาร้องไห้ให้ดู.....ดูดูไปเหมือนเอามาแสดงบทละคร.....ไม่ได้ช่วยเหลืออะไรเขาจริงจัง.....ให้ของขวัญก็ราคาเล็กน้อยกับรถเงินคันเดียว.....ไม่รู้จะให้สาระตัวอย่างแ่งคิดอะไร.....คนดูแล้วไม่ได้ประโยชน์.....รวมทั้งละคร หรือรายการพวกผีๆ เป็นเรื่องเล่ากัน ไร้สาระ พิสูจน์ไม่ได้”

(สัมภาษณ์, นักสถิติ 10 ฝ่ายเศรษฐกิจพลังไฟฟ้า)

หรือ “รายการอะไรก็ตาม ไม่ว่าละคร วาไรตี้โชว์ แล้วเสนอเรื่องให้ขบคิด.....ปัญหาเรื่องครอบครัว.....ดูแล้วคิดมาก.....เช่น รายการประเภทเอาคนมานั่งเล่าเรื่องส่วนตัว.....น้ำตาตก...ดูแล้วเหมือนเสแสร้ง.....ชีวิตเราไม่ควรที่จะรับเอาความทุกข์มาเพิ่ม....หรือรายการบางเรื่องที่เอาเด็กมีปัญหาตอนวัยรุ่นมาแสดง ประเภทพี่น้องทะเลาะ ไม่เข้าใจกัน หรือเรื่องพ่อแม่ทะเลาะกัน ซึ่งมีส่วนคล้ายกับชีวิตจริงในอดีต.....ไม่ต้องการที่จะจดจำ หรือบางเรื่องก็ดูแล้วแตกต่างกับชีวิตคนทั่ว

“ไปมาก คนรวยก็รวยเกินไป จนก็จนเกินไป ชีวิตมีแต่ความยากลำบากยากแค้น คุณแล้วเครียดไม่สบายใจ”
(สัมภาษณ์, บุคลากร 5 ฝ่ายการเจ้าหน้าที่)

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

“ไม่ชอบรายการประเภทแสดงชีวิตรันทศ...คุณแล้วหดหู่ใจ.....เนื้อเรื่องบางครั้งดูมากเกินไปจนเหมือนโกหก คุณไปเรื่อย ๆ ไม่สบายใจเกิดทุกข์”

(สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 5 ฝ่ายบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า)

หรือ “ผมไม่ชอบดูรายการอะไรก็ตามที่นำเสนอเรื่องราวที่เศร้า.....ชีวิตลำเค็ญ.....หรือการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม.....ชีวิตลำเค็ญ เศร้าหมอง.....คุณแล้วทำให้รู้สึกหดหู่ใจ”

(สัมภาษณ์, ช่างเทคนิคสายอากาศ 4)

จากการที่ผู้ชมเห็นว่า สื่อควรมีเนื้อหาที่ทำให้ผู้รับผลิตเพลิน เพราะคนเรามักจะโน้มเอียงไปในทางการละเล่นเพื่อความสนุกสนานมากกว่าที่จะชอบความรู้สึกรู้สึกที่เป็นการเป็นงาน หรือทำให้เกิดความเครียด ผู้ชมที่เป็นพนักงานการไฟฟ้านครหลวงก็เช่นเดียวกัน เรื่องที่มีเนื้อหาทำให้ผู้ชมเกิด อารมณ์เศร้าหมอง เช่น รายการที่มีผู้มานั่งเล่าเรื่องส่วนตัว ความทุกข์ ลำบาก ยากแค้น บางครั้งเหมือนชีวิตในอดีตของตนที่ไม่ต้องการจะจำ เพราะการเปิดรับรายการโทรทัศน์ของผู้ชมนั้น จะเปิดรับเมื่อเสร็จสิ้นจากภาระงานประจำวันเป็นเวลาของการพักผ่อนหย่อนใจ เนื้อหาของรายการควรทำให้ผู้ชมผ่อนคลายจากความเครียดเหนื่อยล้า ดังตัวอย่างเช่น นักสถิติ 10 “เนื้อหาให้ทั้งคนดูนอกจอ....คนแสดงในจอโศกเศร้าร้องไห้ น้ำตาไหล เศร้าหมอง ไม่อยากดู” หรือ บุคลากร 5 “รายการประเภทเอาคนมานั่งเล่า เรื่องส่วนตัว น้ำตาตก....ชีวิตเราไม่ควรรับเอาความทุกข์มาเพิ่มให้กับตัวเองอีก....” หรือ พนักงานธุรการ 5 “ไม่ชอบรายการประเภทแสดงชีวิตรันทศ...คุณแล้วหดหู่” และ ช่างเทคนิคสายอากาศ 4 “ไม่ชอบรายการอะไรที่เศร้า ชีวิตลำเค็ญ....เศร้าหมอง คุณแล้วรู้สึกหดหู่ใจ”

2.3 ความทราฐณโหดร้ายน่ากลัว

กลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ

“ไม่ชอบดูรายการอะไรก็ตามที่แสดงถึงความโหดร้าย.....ทารุณ.....ตามล่า.....ตามฆ่ากันอย่างน่ากลัว.....หรือภาพศพคนตาย” (สัมภาษณ์, นักฝึกอบรม 7 ฝ่ายพัฒนาบุคลากร)

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

“รายการประเภทผีน่ากลัว.....เข่าขวัญ.....พยายามให้เห็นว่ามีจริงๆ.....เพื่อให้เห็นกลัวจนขนหัวลุก.....แล้วยังจะมาออกใกล้เวลานอนอีกไม่ยอก.....พวกข่าวอาชญากรรม.....ให้เห็นถึงความโหดร้าย.....ภาพศพของขวัญ.....ละครที่มีแนวของการต่อสู้ยั้งกัน.....แค่โฆษณาว่าแนวละครจะเป็นอย่างไรก็ตั้งใจจะไม่ดูแล้ว” (สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 5 ฝ่ายบำรุงรักษา)

“ไม่ชอบดูรายการพวกข่าวอาชญากรรม.....เพราะไม่ชอบเลือด.....หรือคนยิงกันตายมาก.....เรื่องที่ต้องสู้กันด้วยปืน.....ใช้ระเบิด.....ปืนกล.....มีแต่ความรุนแรง.....ดูแล้วเครียด.....หรือหนังประเภทที่โหดเหี้ยม.....ดูแล้วใจคอไม่สบาย.....ชอบดูเรื่องตลก.....ที่ไม่ต้องคิดมาก.....ละครเรื่องเศร้ามากๆ ก็ ไม่ยอกดู” (สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 3 สำนักประชาสัมพันธ์)

เนื้อหาของรายการโทรทัศน์ที่แสดงความโหดร้ายหรือน่ากลัวที่ผู้ชมไม่ต้องการชมก็คือเนื้อหาที่แสดงถึงความทารุณ การตามล่า หรือฆ่ากันอย่างน่ากลัว ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ชมที่ไม่ต้องการเปิดรับรายการเหล่านี้จะเป็นเพศหญิง โดยเฉพาะผู้หญิงที่เป็นโสด หรือผู้ที่ต้องการใช้โทรทัศน์เป็นเครื่องแก้เหงา ทั้งนี้ก็เนื่องจากการที่ผู้ชมที่พำนักอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นสังคมเมือง คนส่วนใหญ่แยกตัวเป็นครอบครัวเดี่ยว ต่างคนต่างอยู่ มิได้เป็นครอบครัวขยายเหมือนในอดีต การที่ต้องอยู่อย่างโดดเดี่ยวท่ามกลางผู้คนที่ไม่คุ้นเคย ในจิตใจส่วนลึกจะมีความกลัวภัยรอบด้านอยู่แล้ว ดังนั้นถ้าพบรายการที่ตอกย้ำทำให้เกิดความกลัวเพิ่มขึ้นก็จะหลีกเลี่ยงไม่ต้องการชม เช่น รายการประเภทผี เข่าขวัญ ข่าวอาชญากรรม หรือละครที่แสดงถึงความรุนแรง โหดร้ายทารุณ

ด้วยเหตุผลที่ว่าการที่ผู้ชมเลือกเปิดรับรายการใดนั้น ส่วนใหญ่ก็เป็นเพราะต้องการความสนุกสนาน ซึ่งนอกจากเนื้อหาจะต้องให้ผู้ชมรู้สึกสนุกแล้ว ตัวผู้ดำเนินรายการ (Presenter) ก็มีความสำคัญเช่นกัน ทั้งนี้เพราะผู้ชมคาดหวังให้โทรทัศน์เป็นเพื่อนแก้เหงาประจำบ้านด้วย ดังนั้นถ้าผู้ชมเห็นว่าผู้นำเสนอ มีลักษณะไม่เป็นมิตร ก็ย่อมจะเกิดการหลีกเลี่ยงการเปิดรับรายการ

2.4. ความเป็นพิธีรีตอง

“ไม่ชอบรายการของสถานีช่องของทหาร.....เพราะเป็นคนไม่ชอบทหารมานานแล้ว.....รู้สึกว่ารายการของทหาร.....โดยเฉพาะข่าว.....เขาจะนำเสนอให้อยู่ในกรอบ หรือในแนวที่ ต้องการให้เป็นอย่างนั้น.....ซึ่งหลายครั้งจับได้ว่าข้อเท็จจริงไม่ได้เป็นอย่างนั้น.....คล้ายกับว่า.....เขาทำโฆษณาชวนเชื่อ.....เลยรู้สึกว่าถูกหลอก.....ถูกขัณฑ์เย็บให้เชื่อ.....เชื่อตามที่เขาสร้างภาพอย่างนั้น.....มันเลยฝังใจ.....อะไรที่เกี่ยวข้องกับทหารจะไม่ดู.....เห็นแล้วขุ่นมัวไม่ถูกใจ”

(สัมภาษณ์, รองผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายการเจ้าหน้าที่)

“ไม่ชอบรายการของช่องทหาร.....ไม่ใช่ว่ามีอคติส่วนตัวเพียงแต่รู้สึกว่าผู้อ่านข่าวของเขาดูแข็ง เกร็ง มีแบบแผน.....เนื้อหาที่ไม่ค่อยมีลูกเล่น เสนอตรงๆ ดูแล้วอึดอัด”

(สัมภาษณ์, นักสถิติ 10 ฝ่ายเศรษฐกิจพลังงานไฟฟ้า)

หรือการที่ “ใครก็ตาม.....ไม่ว่าคนอ่านข่าว.....พิธีกรที่ออกมาพูดด้วยท่าทางเครียด.....จิ้งจาง.....แบบทหาร.....ไม่ชอบดู.....เพราะดูแล้วรำคาญ.....อึดอัด.....ไม่สนุกรื่นรมย์.....

(สัมภาษณ์, นักฝึกอบรม 7 ฝ่ายพัฒนาบุคลากร)

การที่ผู้ชมคาดหวังได้รับว่าผู้ดำเนินรายการควรมีลักษณะเป็นมิตร ดังนั้นถ้าการนำเสนอที่ผู้ชมเห็นว่าลักษณะเป็นพิธีการ ทำให้ผู้ชมเกิดความรู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ จนเกิดพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงไม่รับชมรายการประเภทดังกล่าว

2.5 รายการที่ให้ความรู้สึกว่าเป็นผู้ที่ด้อยกว่า

กลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ

“มีรายการที่มาพูดถึงปัญหาบ้านเมืองบางรายการ ที่ผมดูแล้วหงุดหงิดเพราะ ผมไม่พอใจพิธีกรที่ทำตัวว่าแน่.....รู้ไปหมดทุกอย่าง.....หรือพิธีกรที่ชอบถามนำ แล้วสรุปเอาความคิดเห็นของตัวเองมาสรุป.....พอมิคำถามที่ขัดแย้งกับของตัวเองก็รีบตัดบท.....ไม่ทำตัวเป็นกลาง.....แถมยังมีบุคลิกอวดดี.....ใช้สายตาแปลก.....และชอบชี้หน้าคนที่ถาม.....ดูแล้วขัดตา เห็นหน้านี่ที่ช่องไหนเมื่อไร ผมเปลี่ยนช่องทันทีเลย.....เบื่อหน้า” (สัมภาษณ์, นักบริหาร 11 ผู้อำนวยการฝ่าย)

หรือ “เมื่อรายการที่เอาพวกนักการเมืองบางคนที่ไม่น่าปล่อยให้ออกทีวี.....เพราะพูดมาก.....พูดมากจนไม่น่าเชื่อถือ.....ถ้าพูดรู้สึกเหมือนเขาจะล้างสมองคนได้.....ถ้าดูแล้วไม่คิดให้รอบคอบ.....คนมักจะคล้อยตาม.....ลักษณะที่พูดก็เหมือนทำทนาย ชวนทะเลาะ ถ้าเจอหน้า 2 คนนี้ที่ช่องไหนจะเปลี่ยนทันที เมื่อไม่อยากจะตกเป็นเหยื่อ” (สัมภาษณ์, นักประมวลผลข้อมูล 9)

การที่ผู้นำเสนอหรือพิธีกรที่ทำตัวเหนือกว่าผู้ชม ย่อมทำให้ผู้ชมโดยเฉพาะในกลุ่มที่เป็นนักบริหารระดับสูง ซึ่งโดยปกติแล้วมักถือว่าเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ ซึ่งการเปิดชมโทรทัศน์ก็เพื่อต้องการความรู้ในเรื่องใหม่ๆ แต่เมื่อได้พบว่าผู้ที่นำเสนอ นั้นแสดงกิริยาท่าทางให้เห็นว่าโอ้อวดตัวเองว่าเหนือกว่าผู้ชม หรือแสดงตัวว่ารู้ไปหมด ย่อมทำให้ผู้ชมเกิดความรู้สึกที่ด้อยกว่า จนอาจเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ และไม่ประสงค์จะดูรายการดังกล่าว ดังเช่น ความเห็นของนักบริหาร 11 “...ผมไม่พอใจพิธีกรที่ทำตัวว่าแน่...รู้ไปหมดทุกอย่าง...แถมยังมีบุคลิกอวดดี...ใช้สายตาแปลก และชอบชี้หน้าคนที่ถาม....ดูแล้วขัดตา”

2.6 การแสดงการกระทำน่าละอาย

“รายการแสดงอะไรก็ตาม ผมดูได้.....ยกเว้นรายการที่มีพวกมีพฤติกรรมเบี่ยงเบน ผิดปกติทางเพศแสดง...ผมจะไม่ดูเลย...พฤติกรรมแสดงอย่างนี้ไม่ควรปล่อยให้ออกมาอยู่ที่หน้าจอทีวี คนดูทุกวันนานๆ ไป เดียวก็ชินชมนเห็นดีเห็นงาม เลียนแบบกัน.....สังคมก็คงมีแต่พวกเบี่ยงเบนทางเพศแบบนี้ยุ่งไปหมดเท่านั้น” (สัมภาษณ์, นักบริหาร 11 ผู้อำนวยการฝ่าย)

“ไม่ชอบดูแล้วรำคาญมาก คือ รายการที่เอาพวกผู้ชายที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางเพศมาแสดง....ทำกริยาบ้าๆบอๆ...แต่งตัวพิลึก....ประหลาด....ทำตลกผี....เห็นเมื่อไหร่ถ้าคุณเดียวเปลี่ยนทันที แต่ถ้าอยู่กับภรรยาก็ต้องยอมทนดู” (สัมภาษณ์, นักบริหาร 8 หัวหน้าแผนก)

การที่ผู้แสดงเพศชายที่แสดงพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางเพศโดยเพศชาย ผู้ชมที่เป็นเพศชายโดยเฉพาะผู้ที่เป็นวิศวกรจะเกิดความรู้สึกอายนั่น จึงไม่ต้องการชม ในขณะที่เพศหญิงยอมรับได้ ดังเช่น นักบริหาร 11 “รายการอะไรก็ตาม ผมดูได้.....ยกเว้นรายการที่มีพวกเบี่ยงเบนทางเพศ ผิดปกติทางเพศแสดง ผมจะไม่ดูเลย” หรือ นักบริหาร 8 หัวหน้าแผนก “ไม่ชอบดูมาก คือรายการที่เอาพวกผู้ชายที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางเพศมาแสดง.....ถ้าคุณเดียวเปลี่ยนทันที....แต่ถ้าอยู่กับภรรยาก็ยอมทนดู”

2.7. ความรู้สึกขัดเงินไม่คุ้นเคย

“ผู้แสดงบางคน โดยเฉพาะดาราน้ำใหม่ๆ.....แสดงแข็ง ดูไม่เป็นธรรมชาติ.....ไม่สมบทยาทเลย.....โดยเฉพาะเอาหน้าเด็กๆ มาเล่นเป็นบทแม่.....ดูแล้วขัดตาอึดอัดใจ.....แล้วบางคนก็แสดงโอเวอร์เกินไป.....ส่งเสียงร้องกรี๊ดเกินเหตุ.....การเอาดาราน้ำตาใหม่ๆ แปลกๆ ไม่รู้จักมาแสดงดูไม่คุ้นหน้า.....ถ้าเห็นพวกหน้าแปลกๆ ใหม่ๆพวกนี้จะผ่านไปเลย.....ไม่ดู”

(สัมภาษณ์, นักประมวลผลข้อมูล 9)

“คนที่เป็นพิธีกร หรืออ่านข่าวคนไหนที่ผมไม่คุ้นหน้า.....ไม่คุ้นเสียง.....ะรู้สึกอึดอัด.....พูดแล้วไม่ชวนฟัง.....ดูแล้วรู้สึกแข็งๆไม่เป็นธรรมชาติ.....ไม่ชอบ”

(สัมภาษณ์, บุคลากร 6 กองจัดองค์กรและงานบุคคล)

“ผู้แสดงมีส่วนมากในการทำให้ไม่ดูรายการคือ พวกผู้แสดงหน้าใหม่ๆเดี๋ยวนี้นี้มีมาก.....และบางเรื่องผู้แสดงกิริยาไม่เหมาะสม.....จำได้มีผู้แสดงคนหนึ่งใช้เท้าไปกดทีวีเพื่อเปลี่ยนช่อง.....ถ้าเจอผู้แสดงนี้รายการอื่นไม่ว่าช่องไหนจะไม่ดูทันที.....ไม่ชอบฟังใจเลย”

(สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 6 แผนกหลักประกันการใช้ไฟฟ้า)

หรือ “ผู้แสดงมีส่วนทำให้ไม่ดูรายการหลายรายการ อย่างเช่น บางเรื่องเอาดาราน้ำใหม่มาแสดงไม่สมบทยาท..หรือเอาเด็กมาเล่นเป็นผู้ใหญ่.....ขัดตา...ไม่น่าดู...พวกพิธีกรก็เหมือนกัน.....บางคนทำท่าเก๊ก.....โอเวอร์.....แต่พูดดีๆ ถูกๆเห็นหน้าก็ไม่อยากดูแล้ว”

(สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 5 ฝ่ายบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า)

“คนอ่านข่าว.....หรือพิธีกรหน้าใหม่ๆ ไม่เจนเวที ที่เวลาออกรายการแล้ว.....ท่าทางจะไม่เป็นธรรมชาติ.....ดูแล้วจะเหมือนไม่ได้มาพูดคุยให้เราฟัง.....บางทีก็พูดไม่ชัด.....หรือบางทีท่าทางก็แข็งๆ จะไม่ชวนให้ติดตามดู” (สัมภาษณ์, ช่างเทคนิคสายอากาศ 4)

“รายการที่ไม่ดูคือรายการที่มีพิธีกร.....หน้าตาไม่คุ้นเคย.....ท่าทางไม่เป็นธรรมชาติ.....อย่างคนอ่านข่าว.....ผมจะดูเฉพาะคนที่เคยดูเป็นประจำทุกวัน เพราะคุ้นหน้า คุ้นเสียง.....ดูแล้วสบายใจ” (สัมภาษณ์, พนักงานธุรการ 3 กลุ่มงานตัดต่อ)

การที่ผู้ชมคาดหวังให้โทรทัศน์เป็นเสมือนเพื่อน หรือทำหน้าที่ให้การตอบสนอง เหมือนหนึ่งว่าได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการมีปฏิสัมพันธ์กันทางสังคม ดังนั้นผู้ชมจึงมีความรู้สึก เหมือนมีความสัมพันธ์ คู่เคียง ใกล้ชิดกับผู้แสดง หรือพิธีกรที่ปรากฏในสื่อโทรทัศน์ การได้เห็น หน้าทุกวันเกิดความรู้สึกสนิทสนมคุ้นเคยเหมือนได้พบเพื่อนสนิทที่รู้จักกันเป็นเวลานาน ดังนั้น หากเมื่อใดเพื่อนสนิทหายไป มีผู้แสดงหน้าใหม่ พิธีกรหน้าใหม่มาปรากฏแทน ผู้ชมจะรู้สึกไม่พึงพอใจในรายการนั้นทันที

จากข้อมูลเหล่านี้เป็นสิ่งยืนยันได้ว่า ในการเปิดรับรายการโทรทัศน์ของผู้ชมนั้น ได้สร้างให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองในการรับรู้ถึงคุณประโยชน์ของสื่อโทรทัศน์และในขณะเดียวกันผู้ดูหรือผู้ชมสามารถเป็นผู้กำหนดความต้องการ และเลือกสรรประเภทของรายการตามความสนใจ โดยใช้แรงจูงใจ ประสบการณ์ในชีวิต ทั้งในด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว รวมทั้งสังคมแวดล้อมเพื่อให้ได้สาระความรู้จากสื่อโทรทัศน์นำไปใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน ควบคู่กันไปกับ การได้รับความบันเทิง สนุกสนาน อันจะช่วยให้สามารถหลีกเลี่ยงไปจากสภาพปัญหาที่รุมล้อมรอบตัวอยู่ดังเช่นในปัจจุบัน เพียงแต่สัดส่วนของความต้องการในสิ่งที่เป็น “สาระ” และ “บันเทิง” อาจแตกต่างกันไปตามปัจจัยของสถานะภาพทางเศรษฐกิจสังคมของผู้ชมแต่ละกลุ่ม ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

นั่นคือ ผู้ชมโทรทัศน์ทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ต่างคาดหวังว่าเมื่อเปิดรับรายการโทรทัศน์แล้วจะพบรายการที่สนองความต้องการทั้ง 2 ประเภท โดยที่นักบริหาร นักวิชาการ ในฐานะที่เป็น “ผู้นำ” ในองค์กรจึงต้องการความรู้ใหม่ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจสำหรับงานในตำแหน่ง ซึ่งนอกเหนือไปจากข้อมูลที่น่าไปใช้ส่วนบุคคล ครอบครัว และเพื่อนฝูง เนื่องจากลักษณะของงานนั้นจำเป็นต้องติดต่อกับบุคคล หน่วยงาน ภายนอกอยู่เป็นประจำ ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆ ที่ต้องเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ปัจจุบันรัฐบาล นักการเมือง ได้มีบทบาทเข้ามามีส่วนในการกำหนดนโยบายการบริหารงานภายในมากขึ้นกว่าแต่ก่อน ดังนั้นการรู้ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการเมืองจึงมีความสำคัญต่องานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบอยู่

ปัจจุบันการที่โลกอยู่ในยุคสังคมข่าวสาร (Information Society) ส่งผลครอบคลุมถึงกันทั่วทั้งโลก (Global) การรู้ทันความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ย่อมช่วยให้ได้ภาพลักษณ์ของความเป็นคนที่ “ทันสมัย รอบรู้”

สำหรับพนักงานผู้ปฏิบัติงาน การที่ต้องมีสถานะของความเป็น “ผู้ตาม” หรือความรับผิดชอบของงานไม่จำเป็นต้องติดต่อกับหน่วยงานภายนอกหรือบุคคลในรัฐบาลโดยตรง ความรู้ที่ต้องการได้รับก็อาจจำกัดขอบเขตการใช้ประโยชน์อยู่ในเรื่องของความตระหนักรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมรอบตัว หรือนำไปช่วยเสริมการดำรงชีวิตประจำวันให้รู้สึกผ่อนคลาย หลีกหนีจากภาวะความเครียดในปัญหาชีวิตประจำวันที่ต้องประสบ

ในเรื่องของความบันเทิง สนุกสนาน การที่ผู้ชมทั้ง 2 กลุ่ม เป็นบุคคลที่อยู่ในวัยทำงาน ทำให้สามารถแยกแยะได้ว่า เนื้อหาของรายการอย่างไรจึงจะให้ความรู้ สาระ นำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตของตนได้ และการที่อายุโดยเฉลี่ยของผู้ชมทั้ง 2 กลุ่ม ประมาณ 35-40 ปีขึ้นไป ดังนั้นทั้ง 2 กลุ่มจึงมีการเปิดรับรายการเพลงและรายการการ์ตูนค่อนข้างน้อย

ส่วนองค์ประกอบของเนื้อหารายการบันเทิงที่ผู้ชมเห็นว่าไม่สนุกสนาน คือ รายการที่แสดงถึงความขัดแย้ง เสรีหมอง หดหู่ใจ หรือทารุณโหดร้าย น่ากลัว โดยเฉพาะจากการสัมภาษณ์ ยังพบว่า ผู้ชมที่เป็นหญิงจะต้องการหลีกเลี่ยงละครประเภทที่น่ากลัวต่างๆ ที่ยังไม่ได้มีโอกาสได้เปิดรับเลย ในขณะที่เดียวกัน ผู้ผู้ชายส่วนมากก็จะไม่ยอมดูรายการประเภทแม่บ้านทั้งหลาย เช่น รายการที่สอนทำอาหาร เป็นต้น เนื่องจากเป็นเรื่องของค่านิยมที่ติดยึดกันมาสำหรับผู้ชายไทยส่วนใหญ่

กล่าวโดยสรุปแล้ว พนักงานทั้งสองกลุ่มจะมีความรู้สึกตอบสนองที่ตรงกันสำหรับเนื้อหาของรายการที่ไม่พึงประสงค์ดังกล่าว โดยแสดงความคิดเห็น ดังนี้

การนำเสนอที่มีลักษณะเป็นพิธีรีตอง ทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัดเพราะต้องการชมโทรทัศน์เพื่อช่วยผ่อนคลายจากความเคร่งเครียด หรือลดความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ซึ่งเต็มไปด้วยกฎระเบียบข้อบังคับเป็นกรอบในการปฏิบัติ ดังนั้นการชมรายการที่มีลักษณะเป็นพิธีรีตองจึงทำให้รู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ

นอกจากนั้นพิธีกร หรือผู้ดำเนินรายการที่แสดงตัวว่าเหนือกว่าผู้ชม หรือมีความรู้เหนือกว่า โดยเฉพาะในกลุ่มนักบริหารและนักวิชาการย่อมทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจและไม่พึงประสงค์ที่จะเปิดรับ

สำหรับผู้ชมที่เป็นเพศชายจะแสดงความไม่พึงพอใจอย่างยิ่งที่พิธีกรหรือนักแสดงเพศชายเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางเพศเพราะรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่น่าละอาย

หรือผู้ชมบางส่วนที่ไม่ชอบเปิดรับรายการที่รู้สึกไม่คุ้นเคย โดยเฉพาะพิธีกรหรือนักแสดงหน้าใหม่ เพราะมีความรู้สึกว่าเป็นเพื่อนสนิทที่คุ้นเคยในโทรทัศน์หายไป ทำให้รู้สึกไม่อยากเปิดรับรายการที่มีนักแสดงหรือพิธีกรหน้าใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้รายการหรือละครโทรทัศน์ส่วนใหญ่ มักใช้กลุ่มนักแสดงช่ำหน้าเดิม เนื่องจากไม่อยากเสี่ยงที่จะต้องใช้ระยะเวลาในการสร้างนักแสดงหน้าใหม่ ๆ

อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากองค์ประกอบต่างๆ ในเนื้อหาของรายการที่ผู้ดูผู้ชมแสดงความคิดเห็นว่าไม่พึงประสงค์จะเปิดรับแล้ว ยังมีข้อที่น่าสังเกตที่สรุปได้จากภาพรวมในการสัมภาษณ์พนักงานส่วนใหญ่ นั่นคือ ในบางครั้งรูปแบบของรายการเป็นที่ชื่นชอบของผู้ชม โดยเฉพาะรายการประเภททอล์กโชว์ซึ่งอาจมีตัวพิธีกรคนโปรด หากแต่เนื้อหาบางตอนอาจไม่เป็นที่สบอารมณ์ เช่น เอกุณหญิงคุณนายมาออกรายการโอ้อวดความร่ำรวย หรือเชิญผู้มาร่วมรายการที่เห็นแล้วไม่ชอบหน้า ก็อาจเกิดการหลีกเลี่ยงไม่ดูรายการเฉพาะบางตอนดังกล่าวเท่านั้น ด้วยเหตุนี้จึงควรพิจารณาแยกวิเคราะห์รายการที่ไม่พึงประสงค์ว่าเป็นเพราะรูปแบบ หรือเนื่องมาจากลักษณะรายละเอียดในองค์ประกอบต่างๆ ของเนื้อหาของรายการที่นำไปสู่พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงไม่เปิดรับรายการเฉพาะบางตอน หรือเป็นประจำทุกครั้ง