

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงการเปิดรับรายการโทรทัศน์ของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงนี้ ได้ใช้การวิจัยแบบสำรวจ (Survey) โดยมุ่งวิเคราะห์ผู้รับสาร (Audience Analysis) ในส่วนที่เกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการของผู้ชมที่มีต่อรายการโทรทัศน์ รวมไปถึงรายการโทรทัศน์ที่ผู้ชมไม่พึงประสงค์ ตลอดจนพฤติกรรมที่ผู้ชมแสดงออกเมื่อต้องการหลีกเลี่ยงรายการเหล่านี้ด้วย

การที่พิจารณาใช้กลุ่มผู้ชมที่เป็นพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเป็นกรณีศึกษาก็เนื่องจากขอบข่ายการทำงานของการไฟฟ้านครหลวงนั้นอยู่ในพื้นที่ 3 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ผู้ชมสามารถเปิดรับรายการโทรทัศน์ได้ทุกช่อง และประชากรเกือบทุกครัวเรือนมีเครื่องรับโทรทัศน์ ประกอบกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้านครหลวงมีทั้งเพศหญิง เพศชาย อายุตั้งแต่ 20-59 ปี หลากหลายตำแหน่งงาน และการศึกษาจึงนับได้ว่าสามารถเป็นตัวแทนของผู้ชมโทรทัศน์ในเมืองหลวงได้ และเนื่องจากผู้วิจัยเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกสื่อโทรทัศน์ของการไฟฟ้านครหลวง จึงอยู่ในฐานะผู้ผลิตรายการที่ได้รับทราบถึงลักษณะของรายการที่ผู้ชมโทรทัศน์ที่เป็นพนักงานการไฟฟ้านครหลวงหลีกเลี่ยงไม่พึงประสงค์ที่จะชมนั้นจะเป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงการผลิตสื่อโทรทัศน์ของการไฟฟ้านครหลวงให้มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงพนักงานได้มากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้การที่ได้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในการไฟฟ้านครหลวงมาเป็นเวลานานถึง 25 ปี และงานที่ปฏิบัติอยู่ขณะนี้ในฐานะนักประชาสัมพันธ์ขององค์การย่อมเป็นที่รู้จักคุ้นเคยเป็นอย่างดีกับกลุ่มพนักงานต่าง ๆ ในองค์การ ดังนั้นถึงแม้ว่าอาจจะไม่มีโอกาสได้เข้าไปสังเกตอย่างมีส่วนร่วมในการเปิดรับชมโทรทัศน์ภายในบ้านของกลุ่มพนักงานที่ศึกษา แต่การที่อยู่ใ้องค์การเดียวกันที่มีขนาดไม่ใหญ่โตนักและมีรูปแบบโครงสร้างที่ไม่ซับซ้อนจึงเปรียบเสมือนผู้ที่อยู่ร่วมชุมชนเดียวกัน หรืออยู่ในสังคมเดียวกันจึงสามารถดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม สังคม วิถีชีวิตของกลุ่มผู้ที่จะศึกษาประกอบกับการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ ในฐานะเพื่อนร่วมงานได้อย่างละเอียดใกล้ชิด

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1. ข้อมูลประเภทบุคคล

เพื่อให้มั่นใจว่าผลการศึกษาศึกษาสามารถสะท้อนความคิดเห็นและพฤติกรรมของตัวแทนพนักงานการไฟฟ้านครหลวงอย่างแท้จริง การคัดเลือกตัวแทนของผู้ชมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเรื่องนี้จึงจำเป็นต้องให้กระจายตามระดับตำแหน่งงานอย่างทั่วถึง โดยกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่หนึ่งประกอบด้วยตัวแทนของตำแหน่งของนักบริหาร และนักวิชาการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่สองประกอบด้วยตัวแทนกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งช่างเทคนิค ชูรกร และพนักงานทั่วไป ดังนั้นจึงใช้วิธีคัดเลือกตัวแทนของทั้งสองกลุ่มนี้โดยวิธีสุ่มตัวอย่างพื้นฐาน (Simple random Sampling) โดยเลือกสุ่มจากรายชื่อพนักงานการไฟฟ้านครหลวงทั้งหมด 13,257 ราย เลือกมาจำนวน 673 ราย (ประมาณ 5%) กระจายอยู่ทุกหน่วยงาน และตำแหน่งงาน

ตารางที่ 1

จำนวนตัวอย่างที่สุ่มเมื่อส่งแบบสอบถามผู้ที่ดูรายการโทรทัศน์เป็นประจำ และมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการเปิดรับรายการ

กลุ่มประชากร	สายงาน/ระดับ	ประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1. กลุ่มนักบริหาร และ นักวิชาการ (ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป)	นักบริหาร (สูง)	13	8
	นักบริหาร (กลาง)	289	14
	นักบริหาร (ต้น)	800	40
	นักวิชาการ	802	40
2. กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี)	วิชาชีพ (ช่าง)	4307	216
	วิชาชีพ (ไม่ใช่ช่าง)	3946	199
	ต่ำกว่าช่าง	3100	156
กลุ่ม 1 + กลุ่ม 2	รวม	13257	673

* หมายเหตุ วุฒิศึกษาที่ใช้เมื่อแรกเข้าทำงาน

หลังจากการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อทราบถึงพฤติกรรมการดูโทรทัศน์ ความคิดเห็นต่อรายการโทรทัศน์ที่นำเสนอรวมทั้งพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการเปิดรับรายการในภาพรวม จากกลุ่มตัวอย่างที่ส่งแบบสอบถามกลับมาจำนวนทั้งสิ้น 442 ราย (66%) โดยมีจำนวนผู้ที่ดูโทรทัศน์เป็นประจำทุกวัน และยอมรับว่าเคยมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงรายการโทรทัศน์ที่ไม่พึงประสงค์ จำนวน 355 ราย (80%)

ตารางที่ 2
จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ส่งแบบสอบถามกลับ

กลุ่มประชากร	สายงาน/ระดับ	ตัวอย่างที่ส่ง	จำนวนตัวอย่างที่ส่งกลับคืน	จำนวนผู้ที่ชมโทรทัศน์ทุกวัน
1.กลุ่มนักบริหารและนักวิชาการ (ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป)	นักบริหาร (สูง)	8	8	8 (100%)
	นักบริหาร(กลาง)	14	9	7 (77%)
	นักบริหาร (ต้น)	40	25	21 (84%)
	นักวิชาการ	40	21	19 (90%)
2.กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี)	วิชาชีพ (ช่าง)	216	140	112 (80%)
	วิชาชีพ(ไม่ใช่ช่าง)	199	168	140 (83%)
	ต่ำกว่าช่าง	156	71	48 (6%)
กลุ่ม 1 + กลุ่ม 2	รวม	673 (100%)	442 (66%)	355 (80%)

หลังจากนั้นได้คัดเลือกเฉพาะรายชื่อผู้ที่ยอมรับว่าดูโทรทัศน์เป็นประจำทุกวัน วันละไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง และเคยมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการเปิดรับมาเพื่อสุ่มหาตัวแทนกลุ่ม โดยวิธี

การสุ่มตัวอย่างเบื้องต้นอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งได้จำนวน 20 คน เพื่อเป็นตัวแทนของพนักงาน กลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ จำนวน 10 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอีก จำนวน 10 คน ทั้งสองกลุ่มนี้ แต่ละกลุ่มจะประกอบด้วยเพศหญิง จำนวน 5 คน เพศชาย จำนวน 5 คน จากนั้นได้ศึกษาข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์เจาะลึกเกี่ยวกับความต้องการความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ต่อรายการโทรทัศน์และพฤติกรรมหลีกเลี่ยงรายการที่ไม่พึงพอใจ

รายชื่อตัวแทนกลุ่มพนักงาน

ก. กลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ

1. นายมาโนชย์ จิรภาโส
นักบริหาร 12 ผู้ช่วยผู้ว่าการ
ฝ่ายอำนวยการ
อายุ 58 ปี สมรสแล้ว
2. นายมนตรี สัตยมาศ
นักบริหาร 11 ผู้อำนวยการฝ่าย
ฝ่ายบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
อายุ 54 ปี สมรสแล้ว
3. นางระพีพรรณ รุจิรัตน์
นักบริหาร 10 รองผู้อำนวยการฝ่าย
ฝ่ายการเจ้าหน้าที่
อายุ 54 ปี สมรสแล้ว
4. นายเชาว์เลิศ เดชะโกศยะ
นักสถิติ 10 ฝ่ายเศรษฐกิจพลังไฟฟ้า
อายุ 49 ปี สมรสแล้ว

5. นางสาวรณี ควิวัฒน์กุล
นักประมวลผลข้อมูล 9
กองสื่อสารและโทรมาตร
ฝ่ายบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
อายุ 50 ปี สมรสแล้ว

6. นายสารนิต อังสุสิงห์
นักบริหาร 8 หัวหน้าแผนก
แผนกออกแบบการจ่ายไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดใหญ่
กองออกแบบและเดินสาย ฝ่ายบริการอุปกรณ์ไฟฟ้า
อายุ 39 ปี สมรสแล้ว

7. น.ส.เปรมฤดี วงศ์ดาว
นักฝึกอบรม 7
กองอำนวยการฝึกอบรม
ฝ่ายพัฒนาบุคลากร
อายุ 49 ปี โสด

8. นายสุทธิพงษ์ กิตติลิมตระกูล
บุคลากร 6 แผนกจัดองค์กรและระบบงาน
กองจัดองค์กรและงานบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่
อายุ 42 ปี สมรสแล้ว

9. น.ส.วราภรณ์ กิตติเมธาวิวัฒน์
นักบัญชี 6 แผนกตรวจสอบ 1
กองตรวจสอบด้านปฏิบัติการ
ฝ่ายตรวจสอบภายใน
อายุ 38 ปี โสด

10. น.ส.ทิพย์รัตน์ วงศ์รัตน์

บุคลากร 5 แผนกพนักงานแรงงานสัมพันธ์
 กองสวัสดิการ ฝ่ายการเจ้าหน้าที่
 อายุ 32 ปี โสด

ข. กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

1. นางสาวรณี ศรีสวัสดิ์

พนักงานธุรการ 6
 แผนกหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กองรายได้
 การไฟฟ้านครหลวงเขตสามเสน
 อายุ 46 ปี สมรสแล้ว

2. นายไพศาล ชาวไทย

พนักงานธุรการ 5 กลุ่มงานจดหน่วยเครื่องวัดฯ
 กองรายได้ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเสียบ
 อายุ 41 ปี สมรสแล้ว

3. ร.อ.ชูชื่น ทูลสงวนศรี

พนักงานการเงิน 5 กลุ่มงานเก็บเงิน
 แผนกเก็บเงินส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ
 กองควบคุมการเงิน ฝ่ายการเงิน
 อายุ 42 ปี สมรสแล้ว

4. น.ส.สรรค์ศุติ วินิจชัยกุล

พนักงานธุรการ 5
 กองสื่อสารและโทรมาตร
 ฝ่ายบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
 อายุ 33 ปี โสด

5. นายพงษ์รัตน์ น้อยแสง
ช่างเทคนิคสายอากาศ 4
แผนกออกแบบและประมาณราคา กองบริการผู้ใช้ไฟฟ้า
การไฟฟ้านครหลวงเขตสามเสน
อายุ 29 ปี สมรสแล้ว

6. นายประพนธ์ อรุณแสง
พนักงานธุรการ 3 กลุ่มงานตัด-ต่อ
แผนกบริการเครื่องวัด กองบริการผู้ใช้ไฟฟ้า
การไฟฟ้านครหลวงเขตสามเสน
อายุ 27 ปี โสด

7. นางวรรณงาม แจ่มใจรัตน์
พนักงานธุรการ 3
แผนกเทคนิคและศิลปกรรม สำนักประชาสัมพันธ์
อายุ 27 ปี สมรสแล้ว

8. น.ส.อำไพ หนูสมจิต
พนักงานบริการ 2 ฝ่ายนโยบายและแผน
อายุ 42 ปี โสด

9. นางทุเรียน วิสุทธาธรรม
พนักงานสถานพยาบาล 2 กลุ่มงานหน่วยจ่ายกลาง
แผนกโภชนาการและบริการ กองบริการการแพทย์ ฝ่ายการแพทย์
อายุ 41 ปี สมรสแล้ว

10. นายคำนึ่ง เชื้อมีแรง
พนักงานสนาม 1 แผนกบำรุงรักษาระบบจำหน่าย กองบริการการจำหน่าย
การไฟฟ้านครหลวงเขตสามเสน
อายุ 26 ปี สมรสแล้ว

2. ข้อมูลประเภทเอกสาร

- 2.1 เอกสารข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มพนักงานที่ศึกษา
- 2.2 เอกสารเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้านครหลวง
- 2.3 งานวิจัยวัฒนธรรมองค์กรการไฟฟ้านครหลวง
- 2.4 ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามประเภทของข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลประเภทบุคคล

ข้อมูลบุคคล โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) พนักงานที่เป็นตัวแทนของกลุ่มที่ได้มาจากการส่งแบบสอบถามหาผู้ชมที่เปิดชมรายการโทรทัศน์เป็นประจำทุกวัน วันละไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง และยอมรับว่าเคยมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการเปิดรับรายการโทรทัศน์ที่ไม่พึงประสงค์ จำนวน 2 กลุ่ม ๆ ละ 10 คน โดยแบ่งเป็นเพศหญิง 10 คน เพศชาย 10 ได้แก่ กลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ ที่เข้าทำงานมาด้วยวุฒิการศึกษาอย่างต่ำปริญญาตรี กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เข้าทำงานมาด้วยวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีแนวคำถามที่เกี่ยวข้องกับประเด็นในการศึกษา ซึ่งใช้ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) ประกอบด้วย

- การดำเนินชีวิตประจำวัน
- สมาชิกในครอบครัว
- การใช้เวลาในการเปิดรับสื่อโทรทัศน์
- ความคาดหวังต่อรายการโทรทัศน์
- รายการที่พึงพอใจ (เนื้อหา การนำเสนอ) เหตุผลที่พึงพอใจ
- รายการที่ไม่พึงพอใจ (เนื้อหา การนำเสนอ) เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ
- วิธีการหลีกเลี่ยงรายการที่ไม่พึงประสงค์และไม่ต้องการเปิดรับ

2. ข้อมูลประเภทเอกสาร

2.1 เอกสารข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่เป็นตัวแทนของกลุ่ม เนื่องจากแนวความคิดที่ว่าความคล้ายคลึงกันทางการศึกษา ระดับสถานภาพในองค์การ หน่วยงานที่สังกัด เพศ อายุ อาจมีอิทธิพลในการหล่อหลอมให้เกิดความรู้สึกคาดหวังต่อรายการโทรทัศน์ต่างกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ประกอบด้วย คือ

- 2.1.1 ระดับการศึกษาซึ่งกระจายตั้งแต่ระดับประถมศึกษาถึงระดับปริญญาตรี
- 2.1.2 อายุ กระจายตามอายุจริง
- 2.1.3 เพศ ชาย และหญิง กระจายตามทุกระดับชั้น
- 2.1.4 สถานภาพสมรสแล้ว ซึ่งมีทั้งโสด สมรสแล้ว เป็นหม้าย หรือหย่า
- 2.1.5 หน่วยงานที่สังกัดซึ่งมีทั้งหมด 39 หน่วยงาน ดังนี้

- | | |
|---|---|
| 1. ฝ่ายอำนวยการ | 21. ฝ่ายก่อสร้างงานไฟฟ้า |
| 2. ฝ่ายตรวจสอบภายใน | 22. ฝ่ายก่อสร้างงานโยธา |
| 3. ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ | 23. ฝ่ายโรงงาน |
| 4. ฝ่ายจัดซื้อและพัสดุ | 24. ฝ่ายแผนผังและอุปกรณ์งานจำหน่ายไฟฟ้า |
| 5. ฝ่ายการแพทย์ | 25. ฝ่ายบริการอุปกรณ์ไฟฟ้า |
| 6. ฝ่ายจัดการทรัพย์สินและบริการภายใน | 26. สำนักงานส่วนเขต |
| 7. สำนักกฎหมาย | 27. กฟน. เขตสามเสน |
| 8. สำนักประชาสัมพันธ์ | 28. กฟน. เขตนนทบุรี |
| 9. ฝ่ายพัฒนาบุคลากร | 29. กฟน. เขตธนบุรี |
| 10. ฝ่ายเศรษฐกิจพลังไฟฟ้า | 30. กฟน. เขตบางใหญ่ |
| 11. ฝ่ายบัญชี | 31. กฟน. เขตวัดเลียบ |
| 12. ฝ่ายการเงิน | 32. กฟน. เขตคลองเตย |
| 13. สำนักงานประมาณ กฟน. | 33. กฟน. เขตราษฎร์บูรณะ |
| 14. ฝ่ายนโยบายและแผน | 34. กฟน. เขตบางขุนเทียน |
| 15. ฝ่ายวิศวกรรมไฟฟ้าและโครงการ | 35. กฟน. เขตยานนาวา |
| 16. ฝ่ายออกแบบเดินไฟฟ้าและงานวิศวกรรมโยธา | 36. กฟน. เขตบางกะปิ |
| 17. ฝ่ายประมวลผลข้อมูล | 37. กฟน. เขตสมุทรปราการ |

- | | |
|-----------------------------|---------------------|
| 18. สำนักป้องกันอุบัติภัย | 38. กฟน. เขตบางพลี |
| 19. ฝ่ายควบคุมระบบไฟฟ้า | 39. กฟน. เขตมีนบุรี |
| 20. ฝ่ายบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า | |

2.1.6 สายงานและระดับ แบ่งเป็นระดับต่าง ๆ ดังนี้

กลุ่มนักบริหาร และนักวิชาการ	กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน
นักบริหารระดับสูง (11-14)	ระดับเทคนิค (3-7)
นักบริหาร (6-10)	ระดับพนักงานวิชาชีพ (2-7)
นักวิชาการ (4-10)	ระดับช่าง (2-5)
	ระดับต่ำกว่าช่าง (1-5)
	ระดับคนงาน และพนักงาน รักษาการณ์ (1-3)

2.1.7 อัตราเงินเดือน

ตารางที่ 3

อัตราเงินเดือนแยกตามกลุ่มของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

กลุ่มประชากร	สายงาน/ระดับ	ขั้นต่ำ	ขั้นสูง
1. กลุ่มนักบริหาร และ นักวิชาการ (ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป)	นักบริหาร (สูง)	35,960	96,720
	นักบริหาร (กลาง)	29,750	68,400
	นักบริหาร (ต้น)	11,990	52,900
	นักวิชาการ	8,580	58,980
2. กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี)	วิชาชีพ (ช่าง)	5,450	35,960
	วิชาชีพ (ไม่ใช่ช่าง)	5,450	35,960
	ต่ำกว่าช่าง	4,880	19,110

2.2 เอกสารประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้านครหลวงตั้งแต่แรกเริ่มจนถึงปัจจุบัน เพื่อทราบถึงการพัฒนาขององค์กรในการนำมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 รายงานผลการวิจัยวัฒนธรรมองค์การการไฟฟ้านครหลวง (ดร.สุนทรী โคมิน และ ดร.ศุภมาศ เศรษฐพงษ์กุล) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538) และระเบียบปฏิบัติของพนักงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ถึงการดำเนินชีวิตประจำวันของพนักงานซึ่งอาจมีผลไปถึงพฤติกรรมกรเปิดรับ และการหลีกเลี่ยงรายการโทรทัศน์

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลทางเอกสารและจากการสัมภาษณ์ตัวแทนของผู้ชมโทรทัศน์ทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักบริหารนักวิชาการ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานแล้ว ได้แบ่งเนื้อหาการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน โดยอาศัยกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวทางในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ถึงความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ชมในการเปิดรับรายการโทรทัศน์ ภายใต้กรอบของปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมของผู้ชม
2. การวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ที่ไม่พึงพอใจของผู้ชมในรูปแบบต่างๆ

การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้วิธีการพรรณนาความ (Descriptive Method) อธิบายถึงวิถีชีวิตประจำวันของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ตลอดจนสภาพทางสังคมและสถานการณ์แวดล้อม ความต้องการ ความคาดหวัง ของพนักงานที่มีต่อการเปิดรับรายการโทรทัศน์ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อที่เปิดรับรายการ ลักษณะของพฤติกรรมเมื่อต้องการจะหลีกเลี่ยงรายการที่ไม่พึงพอใจเหล่านั้น พร้อมทั้งข้อสังเกตและข้อเสนอแนะบางประการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป