



บทที่ 2

แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อวิทยุ-โทรทัศน์จากประเทศมาเลเซียของผู้รับสารตามแนวชายแดนไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย และการวิเคราะห์ผลการวิจัยต่อไป ดังนี้

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 แนวคิดเรื่องคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic aspect)
- 2.2 ทฤษฎีการแสวงหาข่าวสารของผู้รับสาร (Information Acquisition/seeking)
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อของผู้รับสาร (Media Exposure)

2.1 การศึกษาผู้รับสารโดยแบ่งตามลักษณะเกณฑ์ทางประชากร (Demographic aspect)

การวิเคราะห์ผู้รับสารเป็นการศึกษาวิจัยที่นักวิชาการสื่อสารให้ความสนใจ เนื่องจากผู้รับสารเป็นตัวแปรที่สามารถให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารได้ดีที่สุด ในการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับสารนั้น คำนิยามที่มีต่อ "ผู้รับสาร" เป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนดวิธีการวิจัย ซึ่งเราก็ได้พบว่าแนวคิดและการนิยามผู้รับสารนั้นแปรเปลี่ยนไปตามบริบททางประวัติศาสตร์ สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงอาจเกิดมาจาก 2 ปัจจัย ประการแรก คือ ในโลกแห่งความเป็นจริง สภาพของผู้รับสารได้เปลี่ยนแปลงไป และอีกประการคือ ทักษะของนักวิจัยที่มีต่อผู้รับสารก็ได้เปลี่ยนแปลงไปด้วย (กาญจนา แก้วเทพ, 2542) การเปลี่ยนแปลงของผู้รับสารนั้นมีอยู่อย่างต่อเนื่องทั้งในแง่ของลักษณะทางประชากร วิธีการดำเนินชีวิต และขอบเขตของความต้องการข้อมูลข่าวสาร ซึ่งตัวแปรต่างๆที่ทำหน้าที่ในแต่ละกลุ่มต่างก็มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความสามารถในกระบวนการสื่อสาร และพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารของผู้รับสารทั้งสิ้น

ในการศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อวิทยุ-โทรทัศน์จากประเทศมาเลเซียของผู้รับสารตามแนวชายแดนไทยนั้น เป็นงานวิจัยที่มองผู้รับสารในลักษณะ Active คือรู้จักเลือกใช้สื่อตามความต้องการของตนเอง โดยใช้หน่วยการวิเคราะห์ผู้รับสารเป็นกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อหาระบบแบบแผนการใช้สื่อของผู้รับสาร (pattern of media use) แนวคิดนี้สอดคล้องกับทฤษฎีเรื่อง Social

Differentiation ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีมารวมกลุ่มกันด้วยเกณฑ์ต่างๆกัน เช่น อายุ เพศ การศึกษา ศาสนา ระดับรายได้ แม้แต่วิถีการใช้ชีวิต (lifestyle) จะมีคุณลักษณะบางอย่างร่วมกันซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ดังนั้นจึงได้เกิดแนวทางการศึกษาผู้รับสารตามคุณลักษณะของประชากร (Demographic categories) หรือตามลักษณะของวิถีการใช้ชีวิต (lifestyle)

คุณลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์เป็นการศึกษาถึงข้อมูลทางประชากรที่ได้อธิบายถึงการกระจายตัวของประชากรโดยใช้ตัวแปรต่างๆ ตัวแปรที่นิยมใช้คือ อายุ ภูมิภาค การศึกษา เพศ สถานะทางเศรษฐกิจ(รายได้) ศาสนา ฯลฯ โดยชี้ให้เห็นว่าการเปิดรับและการใช้สื่อของกลุ่มคนที่มีคุณลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน หรือคล้ายกัน จะมีลักษณะเป็นอย่างไร

แนวคิดด้านคุณลักษณะทางประชากรนี้ใช้หลักความเป็นเหตุเป็นผลที่ว่า พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงผลักดันภายนอก (Exogenous Factors) และพฤติกรรมโดยส่วนใหญ่ของเราจะเป็นไปตามแบบฉบับที่สังคมวางเอาไว้ โดยสังคมต่างๆไปมักจะทำหนดให้บุคคลที่มีคุณลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีแบบแผนพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เช่น พฤติกรรมของคนที่มีอายุในช่วงวัยเดียวกัน จะเป็นไปในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน โดยสรุปก็คือ แนวคิดนี้มีความเชื่อว่า คนที่มีคุณลักษณะตัวแปรทางประชากรคล้ายกัน จะมีพฤติกรรมสอดคล้องไปในทางเดียวกัน ในขณะที่คนที่มีคุณลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมในด้านต่างๆแตกต่างกันไปด้วย

การสื่อสารจัดเป็นพฤติกรรมที่สำคัญมากอย่างหนึ่งของมนุษย์ และเมื่อบุคคลมีคุณลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน ส่งผลให้พฤติกรรมทั่วไปในด้านต่างๆแตกต่างกัน ดังนั้น นักวิชาการสื่อสารจึงเชื่อว่าพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลนั้นๆจึงน่าจะแตกต่างกันด้วย ซึ่งพฤติกรรมในการสื่อสารนั้นรวมหมายถึง การเปิดรับสื่อและข่าวสารตามความต้องการของผู้รับสาร แนวคิดเรื่องคุณลักษณะทางประชากรจึงเป็นการอธิบายพฤติกรรมการเปิดรับสื่อโดยใช้คุณลักษณะด้านประชากรเป็นตัวแปรต้น (Antecedent variable) และนำไปหาความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านการสื่อสาร

การศึกษาวิจัยเรื่อง การเปิดรับสื่อวิทยุ-โทรทัศน์จากประเทศมาเลเซียของผู้รับสารตามแนวชายแดนไทย ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรหลักทางด้านประชากรศาสตร์ในการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรศาสนา (Religion) ทั้งนี้เนื่องจากพื้นที่บริเวณชายแดนภาคใต้ของไทยประกอบด้วยกลุ่มคนไทยที่นับถือศาสนาหลักๆแตกต่างกัน คือกลุ่มคนไทยที่นับถือศาสนาอิสลาม ได้แก่ คนไทยมุสลิม และกลุ่มคนไทยที่นับถือศาสนาพุทธ ซึ่งแบ่งได้เป็น คนไทยพุทธเชื้อสายจีน และคนไทยพุทธเชื้อสาย

ไทย โดยผู้วิจัยมีสมมุติฐานการวิจัยว่า คนไทยบริเวณชายแดนภาคใต้แต่ละกลุ่มที่มีศาสนาต่างกัน จะมีแบบแผนพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อวิทยุและโทรทัศน์จากประเทศมาเลเซียต่างกันด้วย

2.2 การแสวงหาข่าวสารของผู้รับสาร (Information Acquisition)

จากการวิเคราะห์ผู้รับสารตามแนวทฤษฎีเรื่องผลกระทบของสื่อที่เน้นว่า “สื่อจะทำอะไรต่อผู้รับสาร” ในระยะเวลาต่อมา นักทฤษฎีนิเทศศาสตร์ได้เปลี่ยนแปลงแนวทฤษฎีใหม่เป็นตั้งคำถามว่า “ผู้รับสารได้ทำอะไรกับสื่อ” อันเป็นหัวใจสำคัญของแนวคิดเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร” (Uses and Gratification) สมมุติฐานเบื้องต้นของแนวคิดนี้คือ ผู้รับสารนั้นมิได้ใช้สื่อตามที่ผู้ส่งสารได้กำหนดมาให้ หากแต่จะมีการเลือกใช้สื่อตามความต้องการของตนเอง แนวทางของกลุ่ม Uses and Gratification ได้พัฒนาแนวคิดแยกย่อยออกไปอีกหลายกลุ่ม และกลุ่มที่อาจจะถือได้ว่าเป็นกลุ่มที่มองผู้รับสารแบบ active มากที่สุด ก็คือ กลุ่มที่เสนอแนวคิดเรื่อง Information Acquisition/Seeking

กลุ่มที่เสนอแนวคิดนี้ได้แก่ กลุ่ม Situational Theory หรือที่เรียกว่ากลุ่ม Grunig Theory ทฤษฎีนี้ได้ชี้แจงว่า พฤติกรรมการสื่อสารของกลุ่มคนสามารถที่จะทำความเข้าใจได้ดีที่สุดโดยการวัดว่า สมาชิกของกลุ่มคนเข้าใจและรับรู้ถึงสถานการณ์หรือเหตุการณ์ (situations) อย่างไร ทฤษฎีนี้ถูกตั้งอยู่บนตัวแปรต้น 3 ตัวแปร (Independent variables) ได้แก่ problem recognition, constraint recognition, and level of involvement โดยตัวแปรต้นแต่ละตัวจะอธิบายว่าเมื่อใดที่ประชาชนจะทำการสื่อสารไปในแนวทาง 2 แนวทางซึ่ง Grunig ได้เรียกแนวทางทั้งสองว่า “Information seeking” และ Information processing” ทั้งสองกลุ่มมีแนวทางพฤติกรรมของผู้รับสารที่แตกต่างกัน คือกลุ่มหนึ่งผู้รับสารมีพฤติกรรมแบบ active ในขณะที่อีกกลุ่มผู้รับสารมีพฤติกรรมแบบ passive (Grunig and Hunt , 1983 :148) ดังจะอธิบายต่อไปนี้คือ

Information seeking หรือที่ Grunig ให้คำจำกัดความว่า “active communication behavior” สมาชิกของกลุ่มนี้จะค้นหาข่าวสารและพยายามที่จะทำความเข้าใจเมื่อพวกเขาสามารถหาข้อมูลที่ต้องการได้ สมาชิกในกลุ่มนี้จะมีพฤติกรรมในการสื่อสารแบบ active โดยการพยายามแสวงหาข้อมูลที่ต้องการเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นไปวางแผนและออกแบบพฤติกรรมของพวกเขาต่อประเด็นต่างๆที่พวกเขาให้ความสนใจ ดังนั้นข้อมูลข่าวสารที่พวกเขาหาได้จะมีผล

กระทบในทางใดทางหนึ่งมากกว่าข้อมูลข่าวสารที่ได้จากผู้ซึ่ง process ข้อมูลเท่านั้น (Grunig and Hunt , 1983)

Clarke and Kline (1974) ได้ให้คำจำกัดความของ information seeking ว่า “ *planned scanning of the environment for message about specific topic*” การตรวจสอบสภาพแวดล้อมซึ่งได้ถูกวางแผนไว้สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นใดประเด็นหนึ่งโดยเฉพาะ นั่นคือกลุ่มคนที่ระบุถึงประเด็นใดประเด็นหนึ่งว่าเป็นปัญหา และเป็นประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับพวกเขา จะทำให้พวกเขาทำการสื่อสารถึงประเด็นนั้นๆอย่างสนใจ เพื่อนำข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนั้นมาแก้ไขปัญหาก็พวกเขาตระหนักถึงได้ (Windahl, H.Signtizer and T.Olson, 1992)

แนวทางการแสวงหาข่าวสารของผู้รับสารได้เสนอว่า ในการวิเคราะห์กระบวนการสื่อสารนั้น จะต้องไม่เริ่มต้นจาก “ผู้ส่งสาร” หากว่าจะต้องเริ่มต้นพิจารณาจาก “ผู้รับสาร” โดยมีแนวคิดสำคัญว่า ในสังคมปัจจุบัน มีข่าวสารถูกผลิตขึ้นมาอย่างมากมายจนกลายเป็นความยุ่งยากสำหรับผู้รับสารที่จะค้นหาข่าวสารให้ตรงกับความต้องการของตนเอง จึงทำให้นักวิชาการให้ความสนใจว่า คนเรามีวิธีการแสวงหาข่าวสารที่ตนต้องการอย่างไร

Atkin(1973) ความต้องการข้อมูลข่าวสาร (The need for information) นั้นมาจากความไม่แน่นอนหรือไม่แน่ใจในการรับรู้ “ *cognitive uncertainty*” อันแสดงถึงบางสิ่งซึ่งผู้รับสารไม่รู้มาก่อนหรือไม่แน่ใจ ซึ่งก็คือ ประเด็น,เหตุการณ์,สิ่งของหรือบุคคลซึ่งปรากฏอยู่ในจิตใจ และคุณลักษณะต่างๆซึ่งเรื่องราวเหล่านั้นสามารถครอบงำผู้รับสารอยู่ในบางระดับ

Extrinsic uncertainty ความไม่แน่ใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นความไม่แน่ใจซึ่งรวมถึงความไม่ใจอย่างง่ายๆไม่ซับซ้อน และความไม่แน่ใจอย่างซับซ้อนซึ่งถูกทำให้เกิดขึ้นจากการขาดความรู้เกี่ยวกับการคาดหมายในการตอบสนอง หรือการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับจิตใจต่อกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม,อารมณ์ และการรับรู้ของบุคคลที่มีมาก่อน

บุคคลจะเลือกข้อมูลข่าวสารจากสื่อเมื่อการประเมินค่าของบุคคลเกี่ยวกับรางวัลตอบแทน (Reward Value) ที่จะได้รับมีมากกว่าการลงทุนลงแรง (Expenditures) ในการแสวงหาสื่อใหม่หรือการหลีกเลี่ยงสื่อ (Avoidance) รางวัลตอบแทนจากข่าวสารเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับความต้องการของบุคคลต่อแรงกระตุ้นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารและความบันเทิง กับเนื้อหาของข่าวสาร และคุณลักษณะของกระบวนการ

รางวัลตอบแทน (Reward value) ในทางบวกเกิดขึ้นเมื่อการเปิดรับข่าวสารได้รับสิ่งที่เป็นประโยชน์มากกว่าได้ภาระผูกพัน (Liabilities) ผลประโยชน์จะถูกได้มาเมื่อความต้องการของบุคคลถูกทำให้พอใจโดยกระบวนการของการเปิดรับและการป้อนข้อมูลของข่าวสารที่พอใจ ทั้งผลประโยชน์และจุดมุ่งหมายแห่งความพอใจนั้นจะรวมกันนำไปสู่การผลิตปัจจัยที่เป็นผลประโยชน์โดยรวมทั้งหมด

พันธะผูกพัน (Liabilities) สามารถเกิดขึ้นได้ในบางโอกาส เมื่อการเปิดรับข่าวสารไปเพิ่มความไม่แน่ใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (Extrinsic uncertainty) หรือไปสร้างการกระตุ้นทางอารมณ์ที่ไม่น่าพอใจ ตัวอย่างเช่น บทบรรณาธิการหนังสือพิมพ์อาจไปขัดแย้งกับทัศนคติส่วนบุคคลที่มีมาก่อน หรือภาพยนตร์ที่เกี่ยวกับสงครามอาจทำให้ผู้ชมเกิดอาการคลื่นเหียนอาเจียน กระบวนการของพันธะผูกพันจะเด่นชัดมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อบรรทัดฐานทางสังคมได้ห้ามการเปิดใช้รูปแบบที่แน่นอนของผลลัพธ์จากสื่อ

Atkin (1973) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ส่วนของความต้องการเกี่ยวกับสื่อสารมวลชนของบุคคล โดยความต้องการทางด้านข้อมูลข่าวสารนั้นเกิดจากความไม่แน่ใจ (uncertainty) ของแต่ละบุคคลที่มาจาก

- a) Extrinsic uncertainty เกิดขึ้นโดยการแลเห็นความไม่สอดคล้องระหว่างระดับความแน่ใจของบุคคลในขณะนั้นและหลักเกณฑ์บรรทัดฐานซึ่งถูกกำหนดขึ้นโดยเรื่องราวสภาวะแวดล้อมที่สำคัญต่อความต้องการที่จะปรับเปลี่ยนความแน่ใจให้สูงขึ้น
- b) Intrinsic uncertainty เกิดขึ้นโดยการแลเห็นความไม่สอดคล้องระหว่างสภาพที่เป็นอยู่ในขณะนั้นและความรู้ตามเป้าหมายซึ่งถูกกำหนดขึ้นโดยระดับความสนใจส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ส่วนความต้องการเกี่ยวกับความบันเทิงของบุคคลนั้นเกิดขึ้นจาก

- c) Intrinsic Desire เกิดขึ้นจากการกระตุ้นอารมณ์แห่งความพอใจซึ่งเกิดขึ้นโดยการแลเห็นความไม่สอดคล้องระหว่างสภาพที่เป็นอยู่ในขณะนั้นกับระดับความบันเทิงซึ่งเป็นเกณฑ์บรรทัดฐานที่ได้คาดหวังไว้

ข่าวสารที่ลดความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจที่เกี่ยวข้องกับความสนใจส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Intrinsic uncertainty) และที่เกี่ยวข้องกับความบันเทิงสนุกสนานส่วนตัว (Intrinsic Desire) นั้นถือได้ว่าเป็นข่าวสารที่ให้ความพึงพอใจทันทีในเชิงบริโภค (Immediate Consummatory Gratification)

ข่าวสารที่ลดความไม่รู้หรือไม่แน่ใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (Extrinsic Uncertainty) เป็นข่าวสารที่ใช้ประโยชน์เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ ช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความคิด และแก้ไขปัญหาต่างๆ (Instrumental Utilities) ในชีวิตประจำวัน ข่าวสารบางอย่างอาจจะให้ประโยชน์ทั้งการนำไปใช้และให้ความบันเทิงในขณะเดียวกันก็เป็นได้

ผลประโยชน์ (Benefits) ที่ได้จากการเปิดรับข่าวสารต้องมีน้ำหนักที่มากกว่าการลงทุนลงแรง (Expenditures) และภาระผูกพัน (Liabilities) แนวคิดเรื่องการลงทุนลงแรงนั้นสัมพันธ์กับแหล่งที่มาและความคุ้มค่าของข้อความ มันเป็นความผันแปรในทางบวกกับการเสียดสีหรือการใช้จ่ายของการได้มา (Obtaining) และการถอดรหัส (Decoding) และความผันแปรในทางลบกับการหลีกเลี่ยง (Avoidance)

พฤติกรรมกรเลือกข่าวสารของบุคคลอาจเพราะมาจาก Information seeking หรือบางครั้งบางคราวเป็น Information yielding ก็ได้ Information seeking ได้จัดแบ่งการเปิดรับเป็น 2 หมวดหมู่ซึ่งทั้งสองส่วนนั้นมีรางวัลตอบแทนจากข่าวสารที่มากกว่าการลงทุนลงแรงที่เป็นประโยชน์ของการเปิดรับและการจัดการกับข่าวสาร (process message) นั่นคือ ผลตอบแทนหรือประโยชน์ที่ได้สูงกว่าการลงทุนลงแรงหรือการใช้ความพยายามที่จะเปิดรับหรือทำความเข้าใจกับข่าวสาร

Information seeking ซึ่งได้ถูกจัดแบ่งเป็น 2 หมวดหมู่นั้น ได้แก่ 1) Information search หมายถึงพฤติกรรมกรแสวงหาข่าวสารซึ่งถูกริเริ่มขึ้นอย่างมุ่งมั่นในการตอบสนองต่อคำถามที่เกิดขึ้นหรือที่มีอยู่อย่างชัดเจนเกี่ยวกับหัวข้อนั้นๆ บุคคลจะเข้าหาแหล่งของสื่อด้วยความตั้งใจที่จะเปิดรับแต่ละเนื้อหาทั้งเนื้อหาข่าวสารแบบทั่วไปและข่าวสารที่เฉพาะเจาะจง 2) Information receptivity อธิบายถึงการเปิดใจสู่ผลลัพธ์ที่เป็นระบบของคำถามจากการพบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อนั้นๆ ในขณะที่บุคคลกำลังตรวจสอบข่าวสารต่างๆตามกิจวัตร ซึ่งการเลือกเกิดขึ้นจากการตอบคำถามที่ไปกระตุ้นความไม่แน่ใจที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ (Cognitive uncertainty)

Information yielding เกิดขึ้นเมื่อบุคคลถูกทำให้เปิดรับข่าวสารเนื่องจากต้องการหลีกเลี่ยงการลงทุนลงแรงในการเปิดรับสื่ออื่น (นั่นคือการลงทุนลงแรงในการหลีกเลี่ยงมีมากกว่าการลงทุนลงแรงในการแสวงหา) ในกรณีนี้รางวัลตอบแทนของข่าวสารที่ได้เปิดรับนั้นอาจเป็นศูนย์หรือเป็นไปในทางลบ เช่น โฆษณาทางโทรทัศน์ที่มีมากเกินไปหรือยืดยาวเกินไป

การไม่เลือกเปิดรับข่าวสารโดยมากเป็นผลมาจากการเพิกเฉยต่อข่าวสาร Information ignoring ซึ่งเป็นกรณีที่เกิดขึ้นน้อยครั้งของการหลีกเลี่ยงข่าวสาร Information avoidance ในกรณี Information ignoring นั้นผลประโยชน์จากการลงทุนลงแรงจะมีมากกว่าผลประโยชน์ที่ได้จากข่าวสาร แม้ว่าข้อมูลข่าวสารจากข้อความอาจมีผลตอบแทนเล็กน้อย แต่ก็ไม่คุ้มค่ากับการต้องลงทุนในการเปิดรับและการจัดการกับเนื้อหา (process content)

Information avoidance คือการไม่เปิดรับข่าวสารอันเนื่องมาจากการถูกกระตุ้นให้หลีกเลี่ยงการติดต่อหรือสัมผัสกับข่าวสารด้วยการประเมินค่าข่าวสารไปในทางลบ บุคคลจะคาดหวังไว้ว่าข่าวสารนั้นๆจะก่อให้เกิดภาวะผูกพันซึ่งจะไปเพิ่มความไม่แน่ใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (Extrinsic uncertainty)

ดังนั้นบุคคลจะตอบสนองต่อสภาพที่หลากหลายของความไม่แน่ใจโดยการแสวงหาบางข่าวสารให้พบ และหลีกเลี่ยงอีกหลายข่าวสาร หรือเพิกเฉยกับอีกหลายข่าวสาร บางครั้งการปรากฏขึ้นอย่างเด่นชัดของข่าวสารจะนำไปสู่ภาวะการจำยอม (Yielding) ในการเปิดรับข่าวสารเมื่อปรากฏผลประโยชน์ในการหลีกเลี่ยง

ดังนั้นจึงสามารถสรุปความคิดของ Atkin (1973) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลเลือกรับสื่อใดนั้นขึ้นอยู่กับ การคาดคะเนเปรียบเทียบระหว่างรางวัลตอบแทน (Reward Value) กับการลงทุนลงแรง (Expenditures) และพันธะผูกพัน (Liabilities) ที่จะตามมา นั่นคือ ถ้าผลตอบแทนหรือประโยชน์ที่ได้รับสูงกว่าการลงทุนลงแรง หรือการใช้ความพยายามที่จะรับหรือทำความเข้าใจแล้ว บุคคลย่อมที่จะแสวงหาสื่อ นั้น (Information Seeking) แต่ถ้าผลประโยชน์ที่ได้รับน้อยกว่า บุคคลก็จะเพิกเฉยต่อข้อมูลข่าวสารจากสื่อ นั้น (Information Ignoring) หรือในกรณีที่บุคคลเห็นว่าสื่อ นั้นจะก่อให้เกิดภาวะผูกพัน บุคคลก็จะหลีกเลี่ยงการรับสื่อ นั้น (Information Avoidance) และในบางครั้งบุคคลอาจต้องยอมรับสื่อ นั้นทั้งๆที่ไม่เต็มใจ (Information Yielding) ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงการลงทุนลงแรงในการรับสื่ออื่น ๆ

กล่าวโดยสรุป วัตถุประสงค์ของการแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking) ของผู้รับสาร นั้น นอกจากเพื่อต้องการสนับสนุนทัศนคติ ความคิด ความเข้าใจเดิมที่มีอยู่แล้ว ยังเป็นการแสวงหาข่าวสารเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่นอีก เช่น เพื่อให้มีความรู้ และเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาได้ ตลอดจนเพื่อสนองความสนใจส่วนบุคคล และเพื่อความบันเทิง ทั้งนี้ การตัดสินใจแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking) การเฉยเมยต่อข่าวสาร (Information Ignoring) หรือการหลีกเลี่ยงที่จะเปิดรับข่าวสาร (Information Avoidance) นั้นขึ้นอยู่กับ การประเมินเปรียบเทียบผลตอบแทน (Reward Value) ที่จะได้รับจากการรับรู้ข่าวสารนั้นของผู้รับสาร ด้วยเช่นกัน

Information Processing หรือที่ Grunig ให้คำจำกัดความว่า “*passive communication behavior*” สมาชิกของกลุ่มนี้จะไม่ค้นหาข้อมูลข่าวสารใดๆ พวกเขาเพียงแต่ process ข้อมูลซึ่งเข้ามาหาพวกเขาเองโดยบังเอิญ นั่นคือพวกเขาไม่พยายามอย่างยิ่งที่จะแสวงหาข้อมูลเหล่านั้น เหมือนกับที่กลุ่ม information seeking ทำ (Grunig and Hunt , 1983)

Clarke and Kline ก็ได้ให้คำจำกัดความถึงกลุ่มนี้ว่าเป็น “*the unplanned discovery of a message*” คือการค้นพบข้อมูลข่าวสารซึ่งไม่ได้มาจากการวางแผนไว้ล่วงหน้า กลุ่มคนผู้ซึ่ง process information นั้นไม่ได้มีพฤติกรรมในการแสวงหาหรือค้นหาข้อมูล แต่พวกเขาเข้าไปเกี่ยวข้องกับข้อมูลเหล่านั้น เมื่อพวกเขาพบหรือเปิดรับข้อมูลนั้นโดยบังเอิญ (Windahl, H. Signitzer and T. Olson, 1992) ตัวอย่างเช่น บางคนไม่ได้ต้องการแสวงหาข้อมูลจากโฆษณาทางโทรทัศน์ แต่พวกเขาก็ได้รับเอาข้อมูลจากโฆษณาซึ่งถูกแทรกไว้ในเนื้อหาของรายการที่พวกเขากำลังรับชม หรือบางคนได้รับข้อมูลโดยบังเอิญขณะที่พวกเขากำลังอ่านหนังสือพิมพ์ หรือขณะที่พวกเขาฟังข่าวทางโทรทัศน์อย่างผ่านๆ เท่านั้น เป็นต้น (Grunig and Hunt , 1983)

ดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นว่าตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้รับสารว่าจะไปในแนวทางใด คือเป็น Information Seeking หรือ Information Processing นั้น Grunig ได้กำหนดไว้ 3 ตัวแปรดังนี้

Problem recognition ในการที่ประชาชนจะคิดหรือทำการสื่อสารเกี่ยวกับประเด็นใดๆ นั้น เริ่มจากการที่พวกเขาต้องเล็งเห็นว่าประเด็นดังกล่าวมีปัญหาเกี่ยวกับบางอย่างที่ต้องจัดการ ยิ่งพวกเขายอมรับถึงปัญหาสูงมากเท่าไร โอกาสที่พวกเขาจะสื่อสารเกี่ยวกับประเด็นนั้นก็มากขึ้น เช่นกัน (Windahl, H. Signitzer and T. Olson , 1992)

ประชาชนผู้ซึ่งยอมรับถึงปัญหาจะพยายามแสวงหาข้อมูลข่าวสาร เพราะพวกเขาต้องการข้อมูลในการวางแผนพฤติกรรมเพื่อจัดการกับปัญหา ตัวอย่างเช่น นักศึกษาที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา ผู้ซึ่งคิดว่าการทำงานนั้นเป็นปัญหา พวกเขาจะเขียนจดหมายสมัครงานพร้อมทั้งค้นคว้ามือที่เกี่ยวกับการสมัครงานเพื่อช่วยในการหางาน เป็นต้น

นอกจากกลุ่มคนผู้ซึ่งตระหนักในปัญหาจะพยายามที่จะแสวงหาข้อมูลแล้ว พวกเขายังสามารถจัดการกับข้อมูลต่างๆที่ผ่านเข้ามาโดยบังเอิญได้มากกว่ากลุ่มคนที่ไม่ตระหนักถึงปัญหาอีกด้วย ดังนั้น *problem recognition* ไม่เพียงแต่จะเพิ่มความเป็นไปได้ในการแสวงหาข้อมูล (*Information seeking*) แต่ยังเพิ่มการจัดการ (*Information processing*) กับข้อมูลอีกด้วย ทั้งยังเพิ่มความเป็นไปได้ที่ผลจากทั้ง 2 กระบวนการจะมีประสิทธิภาพ

Constraint recognition ตัวแปรนี้แสดงถึงขอบข่ายที่ประชาชนจะรับรู้ว่ามีอุปสรรคในสถานการณ์ซึ่งไปจำกัดอิสระของพวกเขาโดยการขัดขวางพฤติกรรมของพวกเขา ยิ่งประชาชนคิดว่าพวกเขามีทางเลือกในสถานการณ์นั้นๆน้อย ข้อมูลข่าวสารที่พวกเขาจะนำมาสร้าง อธิบาย เลือกและยืนยันพฤติกรรมก็จะมีผลสำคัญต่อพวกเขาน้อยลงไปด้วย ดังนั้นระดับของการมี *Constraint recognition* ที่สูงจะไปลดความเป็นไปได้ที่กลุ่มคนจะแสวงหา (*Seeking*) ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือต่อสิ่งซึ่งพวกเขาให้ความสนใจ แม้กระทั่งไปลดการจัดการ (*Processing*) ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ซึ่งเข้ามาหาพวกเขาอย่างบังเอิญ ตัวอย่างเช่น สมาชิกของกลุ่มสังคมบางคนเชื่อว่า แทบจะไม่มีทางใดที่พวกเขาจะสามารถทำได้เพื่อแก้ไขปัญหามลภาวะ ด้วยเหตุนี้ พวกเขาจึงไม่สนใจที่จะสื่อสารเกี่ยวกับประเด็นนี้ หรือตัวอย่างของคนจนซึ่งต้องเผชิญหน้ากับอุปสรรคต่างๆมากมายในชีวิต เช่น การศึกษา ดังนั้นคนจนซึ่งไม่มีการศึกษาจึงมีความยากลำบากในการหางานทำ ด้วยอุปสรรคทางการศึกษา พวกเขาจึงแทบจะไม่หาข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ต้องการคุณสมบัติทางการศึกษาสูงกว่าที่พวกเขามี

Level of Involvement ตัวแปรนี้กล่าวถึงความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ของตัวกลุ่มคนเองกับประเด็นต่างๆ ยิ่งพวกเขามีความเกี่ยวข้องผูกพันกับประเด็นนั้นๆมากเท่าไร พวกเขาก็จะเป็นผู้รับสารที่มีพฤติกรรมแบบ *active* มากเท่านั้น ระดับของความเกี่ยวข้องจะเป็นตัวแปรที่ช่วยแยกว่าพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลนั้นถูกจัดให้เป็น *active* หรือ *passive*

ระดับความเกี่ยวข้องของบุคคลจะแสดงถึงขอบข่ายของความเกี่ยวข้องของพวกเขากับเหตุการณ์ และเมื่อพวกเขายอมรับว่าประเด็นนั้นๆมีความเกี่ยวข้องกับพวกเขา พวกเขาก็จะแสวง

หาข้อมูล เพื่อช่วยในการจัดการและควบคุมพฤติกรรม สมาชิกของกลุ่มผู้ซึ่งรับรู้ถึงความเกี่ยวข้อง ในประเด็นว่ามีมาก ก็จะมี Problem recognition ที่สูง และมี Constraint recognition ที่ต่ำใน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพวกเขา ดังนั้นกลุ่มซึ่งมีขอบข่ายของความเกี่ยวข้องมากจะเป็นกลุ่มที่มีพฤติ กรรมการสื่อสาร active มาก และจะมีพฤติกรรมแสวงหา seeking และการจัดการ processing กับข้อมูลเพื่อนำมาพัฒนาความคิด,ทัศนคติ และพฤติกรรม

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ (Media Exposure)

ในการแสวงหาข่าวสารหรือการเปิดรับสื่อของมนุษย์ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆหลายประการ เนื่องจากสื่อเป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในการเลือกทำกิจกรรมต่างๆของมนุษย์ ความ ต้องการสื่อของมนุษย์จะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลช่วยในการตัดสินใจเมื่อมีความไม่ แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และในการเลือกรับข่าวสารจากสื่อที่นั้นบุคคลจะไม่รับข้อมูลข่าวสารทั้ง หมดที่ผ่านเข้ามา แต่จะเลือกใช้สื่อประเภทต่างๆและเลือกรับเพียงบางส่วนของที่คิดว่ามีประโยชน์และ ตรงกับความต้องการของตน โดยในการเลือกนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการตอบสนองต่อวัตถุ ประสงค์ที่ตนตั้งใจไว้ โดยบุคคลจะมีกระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ของตนเองเป็น ตัวกำหนด กระบวนการเลือกสรรนี้จะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ทัศนคติ ความคิดเห็นและ ความต้องการที่ไม่เหมือนกัน

การเปิดรับสื่อจากสื่อมวลชน

การเปิดรับสื่อจากสื่อมวลชน ผู้รับสารมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่าการบริโภคข่าว สารจากสื่อมวลชนจะช่วยตอบสนองความต้องการของตัวผู้รับสารได้ ซึ่งจะทำให้ผู้รับสารเกิดการ เปลี่ยนแปลงทัศนคติ หรือลักษณะนิสัย และพฤติกรรมบางอย่างได้ การเลือกบริโภคสื่อที่นั้นจะขึ้น อยู่กับความต้องการหรือแรงจูงใจของตัวผู้รับสารเอง เพราะบุคคลแต่ละคนย่อมมีเหตุผลหรือวัตถุ ประสงค์ในการใช้ประโยชน์จากสื่อที่แตกต่างกัน

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมกรเปิดรับสื่อ เหตุผลในการที่มนุษย์เลือกสนใจหรือตั้งใจรับ ข้อมูลข่าวสารจากสื่อมาจากปัจจัยหลายอย่างดังนี้

- Individual Differences บุคคลแต่ละคนมีพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อเพื่อสนองความต้องการของตนเองที่แตกต่างกัน Atkin (1973) กล่าวว่า การที่บุคคลเลือกรับสื่อใดนั้นขึ้นอยู่กับ การคาดคะเนเปรียบเทียบระหว่างรางวัลตอบแทน (Reward Value)กับการลงทุนลงแรง (Expenditures) และพันธะผูกพัน (Liabilities) ที่จะตามมา นั่นคือ ถ้าผลตอบแทนหรือประโยชน์ที่ได้รับสูงกว่าการลงทุนลงแรง หรือการต้องใช้ความพยายามที่จะรับรู้หรือทำความเข้าใจแล้ว บุคคลย่อมที่จะแสวงหาสื่อ นั้น (Information Seeking) แต่ถ้าผลประโยชน์ที่จะได้รับน้อยกว่า บุคคลก็จะเพิกเฉยต่อข้อมูลข่าวสารจากสื่อ นั้น (Information Ignoring) หรือในกรณีที่บุคคลเห็นว่าสื่อ นั้นจะก่อให้เกิดภาวะผูกพัน บุคคลก็จะหลีกเลี่ยงการรับสื่อ นั้น (Information Avoidance) และในบางครั้งบุคคลอาจต้องยอมรับสื่อ นั้น ทั้งๆ ที่ไม่เต็มใจ (Information Yielding) ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงในการลงทุนลงแรงในการรับสื่อ อื่นๆ ซึ่งแนวคิดนี้ได้กล่าวถึงไว้อย่างละเอียดแล้วในหัวข้อเรื่อง Information seeking
- Social Categories บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อใดๆหรือเลือกรับข้อมูลจากสื่อใดๆนั้น ย่อมเป็นไปตามสถานภาพและบทบาททางสังคม ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องหรือตรงตามสถานภาพและบทบาททางสังคมที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่
- Social Network ความสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคลแต่ละคนจะมีความเกี่ยวเนื่องกับพฤติกรรมในการเลือกรับสื่อ ข่าวสารต่างๆที่ได้รับจากสื่อมวลชนมักจะถูกรับรู้หรือตีความโดยมีอิทธิพลของกลุ่มที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่เกี่ยวข้องด้วยเสมอ กลุ่มที่บุคคลเป็นสมาชิก และมีความสัมพันธ์นั้นแบ่งเป็นกลุ่มปฐมภูมิและกลุ่มทุติยภูมิ โดยกลุ่มปฐมภูมิซึ่งเป็นกลุ่มที่บุคคลมีความใกล้ชิดด้วยมากเพราะเป็นกลุ่มของครอบครัว เพื่อนสนิท จะเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลในการเป็นตัวแทรกหรือตัวกำหนดมากกว่ากลุ่มทุติยภูมิซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความใกล้ชิดน้อยกว่า เช่น การที่บุคคลจะเชื่อในข้อมูลข่าวสารใดๆหรือไม่นั้นมักจะได้รับอิทธิพลจากการคนใกล้ชิดที่สนิทสนมโดยการปรึกษาหารือ และการได้ถามความคิดเห็น ซึ่งอิทธิพลที่มีผลต่อการรับรู้ข่าวสารในลักษณะนี้เรียกว่า "อิทธิพลของบุคคล" (personal influence)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้สำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกระจายเสียงข้ามพรมแดน (Spillover Broadcasting) และการเปิดรับสื่อวิทยุและโทรทัศน์ของประชาชนไทยตามแนวบริเวณชายแดนภาคใต้ ดังนี้

วิภา อุดมฉันท (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ผลกระทบของสัญญาณวิทยุและโทรทัศน์ข้ามพรมแดนระหว่างไทย-ลาว” โดยการวิจัยมุ่งศึกษาทัศนคติและผลกระทบของสื่อกระจายเสียงข้ามวัฒนธรรมที่มีต่อประเทศผู้รับที่อยู่ตรงข้าม ผลการวิจัยพบว่า ฐานะทางเศรษฐกิจที่เหนือกว่าทำให้สื่อกระจายเสียงของไทยได้เปรียบลาว อีกทั้งความแตกต่างในระบบการเมืองยังทำให้หน้าที่ของสื่อทั้งสองระบบแตกต่างกัน ส่งผลให้รายการของไทยมีลักษณะตามใจตลาด สามารถสร้างแรงดึงดูดผู้ชมได้มากกว่าสื่อของลาวซึ่งถูกกำหนดให้ทำหน้าที่ทางการเมือง

การวิจัยด้วยแบบสอบถามเพื่อให้ทราบถึงการเปิดรับสื่อลาวของประชาชนไทยตามแนวชายแดนพบว่า ประชาชนไทยในจังหวัดชายแดนซึ่งอยู่ในรัศมีที่รับคลื่นวิทยุจากลาวได้ ร้อยละ 80.3 เคยรับสื่อจากลาว แต่เป็นการรับโดยบังเอิญ ในจำนวนนี้มี ร้อยละ 4.25 เท่านั้นที่ระบุว่าตั้งใจเปิดรับ เช่นฝ่ายความมั่นคงเฝ้าฟังข่าวในภาวะที่มีเหตุการณ์ไม่ปกติ สื่อมวลชนเปิดรับเพื่อดูความเปลี่ยนแปลงของสื่อในลาว ส่วนประชาชนดูหรือฟังเป็นบางครั้งเมื่อเห็นรายการบางอย่างแปลกไปจากรายการของไทย หรือดูถ่ายทอดสดการแข่งขันกีฬาเพราะไม่มีโฆษณาครบถ้วน อย่างไรก็ตามพฤติกรรมการเปิดรับสื่อจากลาวของคนไทยยังไม่อาจจัดได้ว่าเป็นผู้รับสารที่แท้จริงตามความหมายที่ยอมรับกันทั่วไป ทางด้านสื่อจากไทย ปัจจุบันรายการวิทยุและโทรทัศน์ของไทยสามารถเข้าถึงประชาชนลาวประมาณ ร้อยละ 70-75 แต่ที่สำคัญคือ ร้อยละร้อย (100%) ของคนลาวที่มีเครื่องรับวิทยุและโทรทัศน์คือผู้รับสื่อไทยที่แท้จริง

ดังนั้นสื่อกระจายเสียงของไทยจึงครอบงำลาว ในขณะที่ลาวพยายามหามาตรการป้องกันแต่ก็ไม่เกิดผลในทางปฏิบัติ งานวิจัยยังได้ชี้ให้เห็นผลกระทบของสื่อกระจายเสียงไทยต่อเศรษฐกิจ การเมือง จิตวิทยา ภาษา วัฒนธรรม รวมถึงผลกระทบต่อระบบกระจายเสียงของลาวด้วย

ศุภางค์ นันตา (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การเปิดรับสื่อวิทยุ-โทรทัศน์จากสปป.ลาวของผู้รับสารตามแนวชายแดนไทย” โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพของ

สัญญาณวิทย์-โทรทัศน์จากสปป.ลาวที่ข้ามเข้ามายังชายแดนไทย และเพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อจากสปป.ลาวของผู้รับสารตามแนวชายแดนไทย ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจรายการวิทยุ-โทรทัศน์ลาว โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การบันทึกเทปรายการวิทยุ-โทรทัศน์ลาว ประกอบกับการวิจัยเชิงสำรวจโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จ.หนองคาย, จ.มุกดาหาร, จ.อุบลราชธานี รวมทั้งหมด 1,200 คน และใช้วิธีสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงที่เปิดรับสื่อลาว ผลการวิจัยพบว่า

1. สัญญาณวิทย์-โทรทัศน์ของสปป.ลาวที่ข้ามพรมแดนไทย ได้แก่ สัญญาณจากสถานีส่งนครเวียงจันทน์ ที่ข้ามเข้ามายัง จ.หนองคาย สัญญาณจากสถานีส่งแขวงสะหวันนะเขต ข้ามเข้ามายัง จ. มุกดาหาร สัญญาณจากสถานีส่งแขวงจำปาสัก ข้ามเข้ามายัง จ. อุบลราชธานี
2. ลักษณะเด่นของรายการวิทยุ-โทรทัศน์ลาว คือ ไม่มีโฆษณา และเนื้อหามุ่งให้ความรู้แก่ผู้ชมผู้ฟัง แต่มีจุดด้อยคือ เทคนิคการนำเสนอภาพและเสียง รูปแบบรายการที่ยังไม่พัฒนา
3. ผู้รับสารตามแนวชายแดนไทยส่วนใหญ่เปิดรับรายการลาวโดยไม่ได้ตั้งใจเปิดรับ มีจำนวน 76.92% ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริงในการเปิดรับสื่อลาว มีจำนวนน้อยมากเพียง 3.41% และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เปิดรับสื่อลาวมี 19.67%
4. ปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างตั้งใจเปิดรับสื่อลาว ได้แก่ ปัจจัยด้านภาษา เนื้อหารายการบางรายการที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมไทย ปัจจัยด้านเทคนิคของสถานีวิทยุ-โทรทัศน์ไทย และความต้องการของผู้รับสารเอง

สมศักดิ์ อภิบาลศรี (2521) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบความสนใจรายการโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ช่อง10ขนาดใหญ่ กับสถานีโทรทัศน์ประเทศมาเลเซียของประชาชนในจังหวัดภาคใต้” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสนใจและความต้องการลักษณะรายการโทรทัศน์ของประชาชนในเขตจังหวัดภาคใต้ และเพื่อเปรียบเทียบความสนใจของประชาชนต่อรายการโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง10 ใหญ่ และสถานีโทรทัศน์มาเลเซีย

ในการวิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลจังหวัดสงขลา ยะลา ปัตตานี สตูล และนราธิวาส เชื้อชาติไทยพุทธ จังหวัดละ 20 คนและไทยมุสลิม จังหวัดละ 20 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน ไม่กำหนดเพศและอาชีพ จากนั้นใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยในเรื่องความสนใจและความต้องการลักษณะรายการโทรทัศน์พบว่า ผู้ชมต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องคุณภาพของภาพและเสียง รวมทั้งปริมาณและลักษณะของโฆษณา ทางด้านเรื่องลักษณะรายการที่เป็นรายการประเภทความรู้ ผู้ชมต้องการให้จัดทำรายการเพื่อให้ ความรู้โดยตรง รายการที่ต้องการมากที่สุด คือ รายการความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและอนามัย ส่วน ทางด้านบันเทิง ผู้ชมนิยมชมรายการดนตรี ภาพยนตร์ทั้งไทยและฝรั่ง และรายการกีฬาที่ผู้ชมให้ ความสนใจมากที่สุดคือ รายการฟุตบอล

ส่วนผลการวิจัยในเรื่องการเปรียบเทียบการชมรายการโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ ช่อง10 หาดใหญ่ และสถานีโทรทัศน์มาเลเซีย พบว่า ในระหว่างวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ทุกช่วงเวลาออก อากาศ ผู้ชมนิยมชมรายการโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ ช่อง10 หาดใหญ่มากกว่า ส่วนวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดราชการในช่วงเวลา 18.00-22.00น. ผู้ชมนิยมชมรายการโทรทัศน์ของมาเล เซียมากกว่า นอกจากนี้ผู้ชมมีความเห็นว่ารายการบันเทิงและโฆษณาของโทรทัศน์มาเลเซียน่าสน ใจกว่าของรายการของ ช่อง10 หาดใหญ่