



กรอบการประเมินคุณภาพรายการสื่อสารสาธารณะและ การประยุกต์ใช้ของไทยพีบีเอส

Program Quality Assessment Framework of Public Service Broadcasting and the Application for ThaiPBS

ผศ.ดร.นันทิยา ดวงภุมเมศ*

ผศ.ดร.พนม คลี่ฉายา**

บทคัดย่อ

การนำตัวชี้วัดคุณภาพรายการภายใต้กรอบการประเมินคุณภาพรายการที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับรายการข่าวและเกี่ยวเนื่องกับข่าว รายการสาระประโยชน์ และรายการสาระบันเทิงของไทยพีบีเอส ซึ่งให้เห็นว่า ตัวชี้วัดคุณภาพรายการสามารถสะท้อนถึงคุณภาพรายการของไทยพีบีเอสแต่ละประเภทตามมาตรฐานสื่อสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถใช้ประเมินระดับคุณภาพรายการได้จริง กล่าวคือ คุณภาพรายการข่าวและเกี่ยวเนื่องกับข่าว สามารถบ่งชี้ได้ด้วยตัวชี้วัดในองค์ประกอบตัวชี้วัดด้านความต่อเนื่อง รอบด้าน ด้านคุณลักษณะที่น่าไว้วางใจ และด้านผลต่อผู้ชม คุณภาพรายการสาระประโยชน์บ่งชี้ได้ด้วยตัวชี้วัดในองค์ประกอบตัวชี้วัดด้านความเป็นต้นแบบ แปลกใหม่ ด้านคุณลักษณะที่น่าไว้วางใจ และด้านการเรียนรู้สังคมของผู้ชม และคุณภาพรายการสาระบันเทิงบ่งชี้ได้ด้วยตัวชี้วัดในองค์ประกอบตัวชี้วัดด้านความต่อเนื่อง รอบด้าน ด้านความเป็นต้นแบบ แปลกใหม่ ด้านผลต่อผู้ชม และด้านการเรียนรู้สังคมของผู้ชม โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินตามตัวชี้วัดที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์เนื้อหารายการและการสำรวจความคิดเห็นของผู้ชม

ทั้งนี้ วิธีการวิเคราะห์เนื้อหารายการ ต้องใช้ผู้ประเมินที่มีพื้นฐานความรู้ด้านการผลิตรายการโทรทัศน์ หรือมีประสบการณ์ตรงหรือเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการโทรทัศน์ มีความเข้าใจมาตรฐานสื่อสาธารณะ และคุณภาพรายการตามมาตรฐานสื่อสาธารณะ และมีความเข้าใจนิยามความหมายของตัวชี้วัดทุกตัวที่ใช้ในการวัด ในขณะที่การใช้วิธีสำรวจความคิดเห็นผู้ชมไทยพีบีเอส ควรกำหนดคุณสมบัติของผู้ชมรายการของไทยพีบีเอสที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ส่วนการกำหนดเกณฑ์ตัดสินระดับคุณภาพรายการ จะต้องมาจากการตกลงร่วมกันของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายของไทยพีบีเอส

* ผศ.ดร.นันทิยา ดวงภุมเมศ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำมหาวิทยาลัยมหิดล

** ผศ.ดร.พนม คลี่ฉายา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Abstract

The test of program quality indicators constructed under the program quality assessment framework on ThaiPBS news and news-related, documentary, and edutainment programs indicated that these indicators were able to effectively reflect the quality of each ThaiPBS program according to public broadcasting standards. There were also practical in terms of program evaluation in that the quality of news and news related programs could be assessed by means of three groups of indicators, namely persistence, trustworthiness and audience impact. The quality of documentary programs satisfactorily used three groups of indicators comprising of originality and innovation, trustworthiness, and audience social learning. As for the quality of edutainment programs, they could be evaluated by a group of persistence, originality and innovation, audience impact, and audience social learning indicators. The key data collection methods for the program quality assessment were program content analysis and audience survey.

In applying the content analysis method, the assessor needs to possess sufficient knowledge of television production or a direct experience in television production, understand public broadcasting standards in general and program quality under the standard in particular, and most importantly be able to assimilate the scope and meaning of each indicator being used. Significantly, the employment of audience survey entails setting criteria for those qualified to take part in the survey. The standard criteria for program quality levels must be co-designed and determined by ThaiPBS and its key stakeholders.

บทนำ

การปรับเปลี่ยนระบบการส่งสัญญาณโทรทัศน์จากแบบแอนะล็อก (Analog) เป็นแบบดิจิทัล (Digital) ที่ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 ส่งผลให้คนไทยสามารถเลือกรับชมรายการจากสถานีโทรทัศน์ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นกว่า 30 สถานีในปัจจุบัน ประกอบด้วยสถานีโทรทัศน์ที่ให้บริการแบบฟรีทีวีเดิม 6 สถานี (3, 5, 7, 9, 11 และไทยพีบีเอส) ที่ถือเป็นการให้บริการภาคสาธารณะ และสถานีโทรทัศน์ที่เอกชนผู้ได้รับสัมปทานเป็นผู้ดำเนินการซึ่งถูกจัดกลุ่มให้เป็นสถานีโทรทัศน์ภาคบริการทางธุรกิจที่ขณะนี้มียุทธศาสตร์มีจำนวนกว่า 20 สถานี (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม, ม.ป.ป.) อย่างไรก็ตาม ในบรรดาสถานีโทรทัศน์ที่ถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มของการให้บริการสาธารณะนั้น มีสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (Thai Public Broadcasting Service - ThaiPBS) เพียงสถานีเดียวที่ถูกจัดตั้งและดำเนินการภายใต้หลักการและแนวคิดสื่อสาธารณะสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีความแตกต่างจากสื่อเชิงพาณิชย์ (distinctiveness) ในด้านคุณภาพของรายการที่นำเสนอที่ต้องมีเนื้อหาและรูปแบบที่หลากหลาย (diversity) ตลอดจนคำนึงถึงความเสมอภาคในการเข้าถึงสื่อ (universality) และการเป็นพื้นที่ในการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ (independence) ของประชาชนทุกคน (UNESCO and World Radio and Television Council, 2001, pp. 11-13) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้สะท้อนจากพันธกิจและการทำหน้าที่ของ ThaiPBS ที่มุ่งให้ข้อมูลข่าวสาร

วารสารวิชาการระดับชาติที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 1

ความรู้ ความบันเทิงแก่ประชาชนผ่านการนำเสนอรายการที่มีรูปแบบและเนื้อหาที่สามารถตอบสนองต่อกลุ่มผู้ชมเป้าหมายที่แตกต่างหลากหลาย ครอบคลุมกลุ่มชาติพันธุ์ คนชายขอบ ผู้พิการ และคนกลุ่มน้อยต่างๆ รวมถึงการให้ความสำคัญกับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ เป็นธรรม มีจริยธรรม เพื่อสร้างเสริมและสนับสนุนการพัฒนาสังคมให้มีคุณภาพและคุณธรรม (สมชัย สุวรรณบรรณ, ม.ป.ป.) โดยที่การดำเนินงานของไทยพีบีเอสไม่ได้อยู่ในรูปแบบสื่อเชิงพาณิชย์และไม่ได้มีรัฐเป็นเจ้าของ ถึงแม้ว่าจะมีแหล่งเงินสนับสนุนจากภาษีสุราและยาสูบที่รัฐเป็นผู้จัดเก็บก็ตาม (พระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551)

การทำหน้าที่ตามบทบาทของความเป็นสื่อสาธารณะสากลได้ถูกนำมาใช้เป็นฐานคิดสำคัญในการดำเนินงานทุกด้านของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการผลิตและสร้างสรรค์รายการทางด้านข่าวสาร สารประโยชน์ทางการศึกษา และบันเทิงที่ต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับคุณภาพและความหลากหลายของรายการทั้งด้านเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ เพื่อส่งเสริมเสรีภาพในการรับรู้ข่าวสารและความเท่าเทียมในการเข้าถึงข่าวสารของประชาชน และช่วยให้ประชาชนก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยคำนึงถึงบริบทและความต้องการของสังคมและประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ซึ่งหมายถึงการนำเสนอเนื้อหาอย่างฉับไวต่อสถานการณ์และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม (องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย, 2558) ซึ่งสิ่งที่บ่งชี้การทำหน้าที่สื่อสาธารณะดังกล่าวของไทยพีบีเอสส่วนหนึ่งจะเห็นได้จากผลการวิจัยที่ชี้ให้เห็นถึงการแสดงบทบาทและความรับผิดชอบของไทยพีบีเอสที่มีต่อสังคม อาทิ ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณค่าและความคาดหวังของผู้ชมที่มีต่อไทยพีบีเอส ที่พบว่า ผู้ชมรับรู้คุณค่าความเป็นสื่อสาธารณะของไทยพีบีเอสในด้านความเป็นอิสระและกล้าหาญ และการสร้างสำนึกสังคมพลเมืองและประชาธิปไตยมากที่สุดจากการรับชมกลุ่มรายการข่าว และรับรู้คุณค่าด้านเนื้อหาที่แสดงถึงความหลากหลายและเข้าถึงคนทุกกลุ่มในสังคม การสร้างความแตกต่างและการพัฒนาคุณภาพชีวิตจากการรับชมกลุ่มรายการสารประโยชน์และสารบันเทิง (ภัทรา นุรารักษ์ และอักษราภักดิ์ หลักทอง, 2557, น. 162-163) นอกจากนี้ ผลการสำรวจความเชื่อถือและไว้วางใจ (Trust rating) ของผู้ชมที่มีต่อรายการของไทยพีบีเอส ในปี พ.ศ. 2555 ได้ชี้ให้เห็นว่าผู้ชมมีความเชื่อถือและไว้วางใจในเนื้อหารายการประเภทข่าว สารประโยชน์และสารบันเทิงในระดับสูง โดยรายการกลุ่มข่าวมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (สิรินทร พิบูลานาถวัฒน์ และนันทิยา ดวงมูเมศ, 2556, น. 121)

อย่างไรก็ตาม พันธกิจของการเป็นสื่อสาธารณะยังผลักดันให้ไทยพีบีเอสต้องพัฒนาการดำเนินงานด้านรายการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเป็นกลไกสร้างสังคมคุณภาพและคุณธรรม ส่งผลให้ต้องมีการออกแบบกลไกในการประเมินรายการที่สามารถบ่งชี้ถึงศักยภาพและประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้านรายการว่าเป็นไปตามมาตรฐานสื่อสาธารณะมากน้อยเพียงใด แต่ทว่าเนื่องจากไทยพีบีเอสถือว่าเป็นปรากฏการณ์ใหม่ของวงการสื่อสารมวลชนไทยและเป็นสถาบันสื่อสาธารณะที่มีระยะเวลาดำเนินงานมายังไม่ถึงทศวรรษ จึงทำให้ยังไม่มีมีการสร้างเครื่องมือวัดประเมินคุณภาพรายการที่สอดคล้องกับคุณลักษณะความเป็นสื่อสาธารณะของไทย แต่ได้ใช้วิธีการประเมินความนิยม (Popular rating) เช่นเดียวกับสถานีโทรทัศน์พาณิชย์ ซึ่งการประเมินในลักษณะดังกล่าวยังไม่สามารถสะท้อนมิติด้านคุณภาพของรายการได้อย่างครอบคลุม ด้วยเหตุนี้ ไทยพีบีเอสได้ศึกษาแนวทางในการประเมินคุณภาพรายการและสร้างตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับบริบทความเป็นสื่อสาธารณะของไทย โดยได้เริ่มให้มีการศึกษาวิธีการประเมินสื่อสาธารณะของประเทศต่างๆ เช่น BBC, PBS, NHK เป็นต้น ซึ่งทำให้เห็นถึงลักษณะการประเมินความเชื่อถือและไว้วางใจของผู้ชม (Trust Rating) ในรูปแบบต่างๆ จากข้อมูลนี้เองได้นำไปสู่การวิจัยเพื่อสำรวจความเชื่อถือ

วารสารวิชาการระดับชาติที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 1

และไว้วางใจของผู้ชม (Trust Rating) ความพึงพอใจ การใช้ประโยชน์ และคาดหวังของผู้ชมที่มีต่อสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส รวมทั้งวิเคราะห์เพื่อแสวงหาตัวชี้วัดที่เหมาะสมสำหรับการประเมินคุณภาพรายการภายใต้แนวคิดสื่อสาธารณะ ในช่วงปี พ.ศ. 2555-2557 โดยผลจากการวิจัยได้นำเสนอถึงองค์ประกอบตัวชี้วัดคุณภาพรายการสื่อสาธารณะ (Program Quality Indicator) ที่มีความสอดคล้องกับบริบทสังคมและวัฒนธรรมไทย และที่สำคัญสามารถนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพรายการของไทยพีบีเอสได้ จำนวน 6 องค์ประกอบ 39 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) ความเป็นต้นแบบ แปลกใหม่ (Originality and Innovation) มี 8 ตัวชี้วัด 2) การมีส่วนร่วมจากผู้ชม (Audience engagement) มี 6 ตัวชี้วัด 3) ผลต่อผู้ชม (Audience impact) มี 11 ตัวชี้วัด 4) คุณลักษณะที่น่าไว้วางใจ (Trustworthiness) มี 5 ตัวชี้วัด 5) การเรียนรู้สังคมของผู้ชม (Audience social learning) มี 4 ตัวชี้วัด และ 6) ความต่อเนื่อง รอบด้าน (Persistence) มี 5 ตัวชี้วัด (นันทิยา ดวงกุ่มเมศ, สิรินทร พิบูลภานุวัธน์ และพนม คลีฉายา, 2557, น. 69-74)

บทความนี้มุ่งนำเสนอความเป็นไปได้และการประยุกต์ใช้องค์ประกอบตัวชี้วัดคุณภาพรายการทั้ง 6 องค์ประกอบ 39 ตัวชี้วัดดังกล่าว ซึ่งเป็นผลจากการนำตัวชี้วัดเหล่านี้ไปทดสอบประสิทธิภาพในการสะท้อนคุณภาพรายการของไทยพีบีเอสด้วยการนำไปทดลองใช้ประเมินคุณภาพรายการของไทยพีบีเอส ทั้งกลุ่มรายการข่าวและเกี่ยวเนื่องกับข่าว กลุ่มรายการสาระประโยชน์ และกลุ่มรายการสารบันเทิง

กรอบการประเมินคุณภาพรายการในฐานะสื่อสาธารณะ

กรอบการประเมินคุณภาพรายการไทยพีบีเอสที่ถูกพัฒนาขึ้นให้สอดคล้องกับแนวคิดและแนวทางการดำเนินงานในฐานะสื่อสาธารณะของไทยที่มุ่งพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และสร้างเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน (องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย, 2558) ประกอบด้วย องค์ประกอบตัวชี้วัดคุณภาพรายการตามมาตรฐานสื่อสาธารณะของไทยพีบีเอส 6 องค์ประกอบ รวม 39 ตัวชี้วัด (นันทิยา ดวงกุ่มเมศ, สิรินทร พิบูลภานุวัธน์ และพนม คลีฉายา, 2557, น. 69-74) ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ความเป็นต้นแบบ แปลกใหม่ (Originality and Innovation) หมายถึง การที่สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสผลิตรายการที่แปลกใหม่ไม่ซ้ำใคร นำเสนอรายการด้วยเนื้อหาที่สามารถกระตุ้นให้ผู้ชมค้นหาความรู้ต่อไปและสามารถเตรียมตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ มี 8 ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัด 1.1 วิธีการนำเสนอรายการสร้างสรรค์ขึ้นเอง (Original)
- ตัวชี้วัด 1.2 วิธีการนำเสนอรายการแปลกใหม่ (Innovative)
- ตัวชี้วัด 1.3 วิธีการนำเสนอรายการแตกต่างจากสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น
- ตัวชี้วัด 1.4 เนื้อหารายการแตกต่างจากสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น
- ตัวชี้วัด 1.5 รายการที่นำเสนอตั้งดูดีใจจากการเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับคนที่หลากหลาย
- ตัวชี้วัด 1.6 รายการที่นำเสนอตั้งดูดีใจจากการเป็นเวทีให้ตัวแทนกลุ่มต่างๆ ของสังคมเข้าร่วมรายการ
- ตัวชี้วัด 1.7 สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ชมที่ต้องเตรียมรับความเปลี่ยนแปลง
- ตัวชี้วัด 1.8 รายการที่นำเสนอกระตุ้นให้ผู้ชมค้นหาความรู้ต่อไป

องค์ประกอบที่ 2 การมีส่วนร่วมจากผู้ชม (Audience engagement) หมายถึง การที่สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเปิดช่องทางให้ผู้ชมแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสถานีได้อย่างสะดวกและทั่วถึง และนำเสนอข่าวสารข้อมูลโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก มี 6 ตัวชี้วัด ได้แก่

วารสารวิชาการระดับชาติที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 1

- ตัวชี้วัด 2.1 สร้างให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของสถานี
 ตัวชี้วัด 2.2 เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถานีได้อย่างสะดวก
 ตัวชี้วัด 2.3 เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถานีได้ทั่วถึง
 ตัวชี้วัด 2.4 รายการนำเสนอข่าวสารข้อมูลได้เที่ยงโดยถือเอาประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ
 ตัวชี้วัด 2.5 รายการที่นำเสนอประเด็นทางสังคมเป็นสื่อกลางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในรายการ
 ตัวชี้วัด 2.6 รายการที่นำเสนอตั้งดูใจจากการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม

องค์ประกอบที่ 3 ผลต่อผู้ชม (Audience impact) หมายถึง การที่สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนำเสนอรายการที่สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ชม รายการที่ชมแล้วเกิดค่านิยมและทัศนคติที่ดีต่อสังคม เกิดความเข้าใจบุคคลอื่นและสถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งผู้ชมยังสามารถนำความรู้และแนวคิดที่ได้จากการชมรายการไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ มี 11 ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัด 3.1 ผู้ชมนำเนื้อหารายการมาใช้ในชีวิตประจำวัน
 ตัวชี้วัด 3.2 ผู้ชมได้แรงบันดาลใจในการใช้ชีวิต
 ตัวชี้วัด 3.3 ผู้ชมนำเนื้อหารายการมาเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิต
 ตัวชี้วัด 3.4 ผู้ชมใช้ประโยชน์จากรายการในการวางแผนอนาคต
 ตัวชี้วัด 3.5 ผู้ชมได้รับการปลูกฝังทัศนคติที่ดี
 ตัวชี้วัด 3.6 ผู้ชมได้รับการปลูกฝังค่านิยมที่ดี
 ตัวชี้วัด 3.7 ผู้ชมได้รับการเสริมสร้างสุขภาพจิตที่ดี
 ตัวชี้วัด 3.8 ผู้ชมเกิดความเข้าใจบุคคลอื่นมากขึ้น
 ตัวชี้วัด 3.9 ผู้ชมได้รับรู้ค่านิยมของสังคม
 ตัวชี้วัด 3.10 ผู้ชมเข้าใจสถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
 ตัวชี้วัด 3.11 ผู้ชมมีความพึงพอใจต่อรายการ

องค์ประกอบที่ 4 คุณลักษณะที่น่าไว้วางใจ (Trustworthiness) หมายถึง การที่สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจัดการนำเสนอรายการที่มีเป้าหมายเพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคมให้ดีขึ้น จัดการให้บุคลากรปฏิบัติงานตามกรอบจริยธรรมวิชาชีพและมุ่งประโยชน์ผู้ชมเป็นหลัก รวมถึงจัดการให้มีกลไกในการตรวจสอบด้านจริยธรรมทั้งภายในและภายนอก มี 5 ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัด 4.1 กรอบการปฏิบัติงานสำหรับผู้ผลิตและผู้ดำเนินรายการของรายการตั้งอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรมวิชาชีพ
 ตัวชี้วัด 4.2 กรอบการปฏิบัติงานสำหรับผู้ผลิตและผู้ดำเนินรายการของรายการยึดถือประโยชน์ของผู้ชมเป็นหลัก
 ตัวชี้วัด 4.3 เนื้อหารายการมีส่วนผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคมให้ดีขึ้น
 ตัวชี้วัด 4.4 เป้าหมายและขอบเขตเนื้อหาของรายการ
 ตัวชี้วัด 4.5 กลไกในการตรวจสอบด้านจริยธรรมทั้งภายในและภายนอก

องค์ประกอบที่ 5 การเรียนรู้สังคมของผู้ชม (Audience social learning) หมายถึง การที่สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนำเสนอความรู้ที่แตกต่างหลากหลายให้กับผู้ชมอย่างทั่วถึง มี 4 ตัวชี้วัด ได้แก่

วารสารวิชาการระดับชาติที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 1

ตัวชี้วัด 5.1 ผู้ชมได้ความรู้เรื่องความหลากหลายในสังคม

ตัวชี้วัด 5.2 ผู้ชมรับรู้ถึงชุมชนที่แตกต่างกันในสังคม

ตัวชี้วัด 5.3 ผู้ชมได้ความรู้จากการชมรายการ

ตัวชี้วัด 5.4 ผู้ชมเข้าใจเนื้อหารายการ

องค์ประกอบที่ 6 ความต่อเนื่อง รอบด้าน (Persistence) หมายถึง การที่สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนำเสนอเนื้อหาด้วยข้อมูลข้อเท็จจริงอย่างรอบด้านและติดตามความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง รวมถึงนำเสนอประเด็นที่ถูกกลบเกลายจากสื่อกระแสหลักและสร้างความเข้าใจในสถานการณ์ปัจจุบัน มี 5 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัด 6.1 นำเสนอและติดตามความคืบหน้าของประเด็นอย่างต่อเนื่อง

ตัวชี้วัด 6.2 รายการที่นำเสนอประเด็นของสังคมนำเสนอข้อมูลข้อเท็จจริงอย่างรอบด้าน

ตัวชี้วัด 6.3 นำเสนอประเด็นสาธารณะที่ถูกกลบเกลายจากสื่อกระแสหลัก

ตัวชี้วัด 6.4 การสอดแทรกแง่คิดที่ดีในรายการ

ตัวชี้วัด 6.5 ผู้ชมเกิดความเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน

นอกจากนี้ การวิเคราะห์ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวชี้วัดที่ส่งผลต่อคุณภาพรายการแต่ละประเภทของไทยพีบีเอสซึ่งมีลักษณะเนื้อหาและเป้าหมายที่แตกต่างกัน ยังได้ระบุถึงองค์ประกอบตัวชี้วัดคุณภาพรายการสำคัญที่ควรนำมาใช้ในการประเมินแต่ละกลุ่มรายการ กล่าวคือ กลุ่มรายการข่าวและเกี่ยวเนื่องกับข่าว ควรให้ความสำคัญกับ ความต่อเนื่อง รอบด้าน คุณลักษณะที่น่าไว้วางใจ และผลต่อผู้ชม กลุ่มรายการสาระประโยชน์ ควรให้ความสำคัญกับความเป็นต้นแบบ แปลกใหม่ คุณลักษณะที่น่าไว้วางใจ และการเรียนรู้สังคมของผู้ชม และกลุ่มรายการสาระบันเทิง ควรให้ความสำคัญกับความเป็นต้นแบบ แปลกใหม่ ผลต่อผู้ชม การเรียนรู้สังคมของผู้ชม และความต่อเนื่อง รอบด้าน

สำหรับวิธีการประเมินตามตัวชี้วัดคุณภาพรายการดังกล่าว ได้ประยุกต์ใช้วิธีการเชิงระบบ (Systematic Value-oriented Evaluation - SV Model) กล่าวคือ ใช้การตีความจากการทดสอบตามข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับตัวชี้วัดของรายการนั้นๆ (Empirical data) เนื่องด้วยการกำหนดคุณค่าของสิ่งใด ๆ จะต้องเป็นการสรุปอ้างอิง (Inference) จากสิ่งที่สังเกตได้โดยตรงหรือค่าที่สังเกตได้จากข้อมูลที่ปรากฏเชิงประจักษ์ที่เป็นตัวแทนคุณค่าของสิ่งนั้นๆ ซึ่งบ่งบอกถึงสภาวะหรือผลการดำเนินงานของสิ่งนั้น ส่วนการกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินคุณค่าซึ่งหมายถึง ระดับหรือมาตรฐานที่ถือว่าเป็นความสำเร็จของการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงาน อันเป็นการตัดสินคุณภาพของการปฏิบัติหรือผลที่ได้รับ ได้ประยุกต์ใช้เกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative criteria) คือใช้การเปรียบเทียบกับบรรทัดฐานหรือผลที่เคยทำมาแล้ว (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2537, น. 63, 76) ทั้งนี้ การทดสอบตัวชี้วัดคุณภาพรายการสื่อสาธารณะครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการประเมินเฉพาะองค์ประกอบตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในการประเมินแต่ละกลุ่มรายการ ดังตารางที่ 1 ด้านล่าง

วารสารวิชาการระดับชาติที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบตัวชี้วัดที่นำมาทดสอบประเมินคุณภาพแต่ละกลุ่มรายการ และวิธีการประเมิน

องค์ประกอบตัวชี้วัด คุณภาพรายการ	ประเภทรายการ/ วิธีการประเมิน		
	รายการข่าวและ เกี่ยวเนื่องกับข่าว	รายการสาระ ประโยชน์	รายการสาระบันเทิง
ความเป็นต้นแบบ แปลกใหม่ (8 ตัวชี้วัด)	-	วิเคราะห์เนื้อหา 4 ตัวชี้วัด (ตัวชี้วัด 1.1-1.4) สำรวจผู้ชม 5 ตัวชี้วัด (ตัวชี้วัด 1.4-1.8) (ตัวชี้วัดที่ 1.4 ใช้วิธีประเมินทั้ง 2 วิธี)	
ผลต่อผู้ชม (11 ตัวชี้วัด)	สำรวจผู้ชม 11 ตัวชี้วัด (ตัวชี้วัด 3.1-3.11)	-	สำรวจผู้ชม 11 ตัวชี้วัด (ตัวชี้วัด 3.1-3.11)
คุณลักษณะที่น่าไว้ วางใจ (5 ตัวชี้ วัด)	วิเคราะห์เนื้อหา 2 ตัวชี้วัด (ตัวชี้วัด 4.1-4.2). สำรวจผู้ชม 2 ตัวชี้วัด (ตัวชี้วัด 4.3) การวิเคราะห์เอกสาร 2 ตัวชี้วัด (ตัวชี้วัด 4.4-4.5)	-	-
การเรียนรู้สังคมของ ผู้ชม (4 ตัวชี้วัด)	-	สำรวจผู้ชม 4 ตัวชี้วัด (ตัวชี้วัด 5.1-5.4)	-
ความต่อเนื่อง รอบด้าน (5 ตัวชี้วัด)	วิเคราะห์เนื้อหา 4 ตัว ชี้วัด (ตัวชี้วัด 6.1-6.4) สำรวจผู้ชม 3 ตัวชี้วัด (ตัวชี้วัด 6.3-6.5) (ตัวชี้วัดที่ 6.3 และ 6.4 ใช้วิธีประเมินทั้ง 2 วิธี)	-	วิเคราะห์เนื้อหา 4 ตัว ชี้วัด (ตัวชี้วัด 6.1-6.4) สำรวจผู้ชม 3 ตัวชี้วัด (ตัวชี้วัด 6.3-6.5) (ตัวชี้วัดที่ 6.3 และ 6.4 ใช้วิธีประเมินทั้ง 2 วิธี)

วิธีการวิจัยเพื่อทดสอบการประยุกต์ใช้กรอบการประเมินคุณภาพรายการ

วิธีการทดสอบการประยุกต์ใช้กรอบการประเมินคุณภาพรายการของไทยพีบีเอสตามตัวชี้วัดที่สร้างขึ้น (ดังที่เสนอในตารางที่ 1) ประกอบด้วย วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) การสำรวจความคิดเห็นของผู้ชม (Audience survey) และการวิเคราะห์เอกสาร ซึ่งใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative

วารสารวิชาการระดับชาติที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 1

research approach) โดยในการทดสอบครั้งนี้ครอบคลุมเฉพาะตัวชี้วัดที่ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหารายการและการสำรวจความคิดเห็นผู้ชมเท่านั้น ส่วนตัวชี้วัดในองค์ประกอบด้านคุณลักษณะที่น่าไว้วางใจ 2 ตัวชี้วัดคือ 1) เป้าหมายและขอบเขตเนื้อหาของรายการ และ 2) กลไกการตรวจสอบด้านจริยธรรมทั้งภายในและภายนอก ไม่ได้นำมาทดสอบเนื่องจากต้องใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารขององค์กรเป็นหลัก

1. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) รายการที่ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส 3 ประเภท ได้แก่ 1) กลุ่มข่าวและที่เกี่ยวข้องกับข่าว 2) กลุ่มสาระประโยชน์ และ 3) กลุ่มสาระบันเทิง โดยใช้แบบลงรหัสเพื่อแจกแจงนับความถี่ของเนื้อหาที่ปรากฏ ประชากรในการศึกษา คือ รายการที่ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในเดือนกันยายน 2558 ทั้งหมด 81 รายการ แบ่งเป็น กลุ่มรายการข่าวและเกี่ยวข้องกับข่าว 27 รายการ กลุ่มรายการสาระประโยชน์ 29 รายการ และกลุ่มรายการสาระบันเทิง 25 รายการ (สถานีโทรทัศน์ ไทยพีบีเอส, ม.ป.ป.) โดยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างให้มีจำนวนรายการไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของรายการในแต่ละกลุ่ม และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 2 ขั้นตอน คือ การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้ข้อมูลผลการสำรวจความนิยมรายการโทรทัศน์ (Popular rating) ของบริษัท เอจีบี นีลเส็น มีเดีย รีเสิร์ช (ประเทศไทย) เฉพาะรายการของไทยพีบีเอสที่มีสถิติความนิยมสูงสุด 10 อันดับแรกในเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 แล้วนำมาแยกตามกลุ่มรายการ 3 กลุ่ม และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยวิธีจับสลาก (Simple random sampling) เพื่อสุ่มตัวอย่างรายการเพิ่มเติมสำหรับกลุ่มรายการที่มีจำนวนรายการที่ได้รับความนิยมสูงสุดน้อยกว่าร้อยละ 20 ทำให้ได้รายการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรวม 16 รายการ 109 ตอน ประกอบด้วย กลุ่มรายการข่าวและเกี่ยวข้องกับข่าว 5 รายการ ได้แก่ เปิดปม (4 ตอน) ข่าวค่ำ (30 ตอน) ที่นี้ไทยพีบีเอส (22 ตอน) เสียงประชาชนเปลี่ยนประเทศไทย (5 ตอน) และจิ๊กซอว์ประเทศไทย (5 ตอน) กลุ่มรายการสาระประโยชน์ 6 รายการ ได้แก่ ภัยพิบัติบ้านทุ่ง (4 ตอน) โลกเปลี่ยนต้องเปลี่ยนโลก (4 ตอน) พลเมืองข่าว (4 ตอน) ช้างหลังเพลง (3 ตอน) สามัญชนคนไทย (4 ตอน) และวัฒนธรรมชุบแป้งทอด (3 ตอน) และกลุ่มรายการสาระบันเทิง 5 รายการ ได้แก่ ชีวิตจริงยิ่งกว่าละคร (5 ตอน) Foodwork (4 ตอน) ทำให้อ่าน (4 ตอน) Bike Stories (4 ตอน) และ Nature Spy สายลับธรรมชาติ (4 ตอน)

เครื่องมือในการวิเคราะห์เนื้อหารายการ คือ แบบวัดคุณภาพรายการที่อยู่ในรูปแบบของแบบลงรหัส (Coding sheet) ที่ออกแบบตามประเด็นตัวชี้วัดคุณภาพรายการ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ความเป็นต้นแบบแปลกใหม่ 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัด 1.1 สร้างสรรวิธีการนำเสนอรายการสาระประโยชน์อย่างเป็นต้นแบบ (Original) ตัวชี้วัด 1.2 นำเสนอรายการด้วยวิธีการแปลกใหม่ (Innovative) ตัวชี้วัด 1.3 การนำเสนอรายการมีความแตกต่างจากสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น และตัวชี้วัด 1.4 เนื้อหารายการแตกต่างจากสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น องค์ประกอบที่ 4 คุณลักษณะที่น่าไว้วางใจ 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัด 4.1 กรอบการปฏิบัติงานสำหรับผู้ผลิตและดำเนินรายการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานจริยธรรมวิชาชีพ และตัวชี้วัด 4.2 กรอบการปฏิบัติงานสำหรับผู้ผลิตและดำเนินรายการที่ยึดถือประโยชน์ผู้ชมเป็นหลัก และองค์ประกอบที่ 6 ความต่อเนื่อง รอบด้าน ใช้กับ 4 ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัด 6.1 รายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเด็นทางสังคมต้องนำเสนอและติดตามความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง ตัวชี้วัด 6.2 รายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเด็นทางสังคมต้องนำเสนอข้อมูลและข้อเท็จจริงอย่างรอบด้าน ตัวชี้วัด 6.3 รายการนำเสนอประเด็นสาธารณะที่ถูกละเลยจากสื่อกระแสหลัก และตัวชี้วัด 6.4 การสอดแทรกแง่คิดที่ดีในรายการ

จากนั้นได้นำแบบลงรหัสที่สร้างขึ้น มาทดลองใช้วิเคราะห์เนื้อหารายการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยให้บันทึกข้อมูลที่ได้ในเชิงอธิบายและพรรณนาให้เห็นรายละเอียดของประเด็นตัวชี้วัดที่ทดสอบ สำหรับกรรมวิธีในการลงรหัส ได้ใช้การบันทึกเทปรายการทั้งหมดที่เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง แล้วให้ผู้ช่วยวิจัย 2 คน

วารสารวิชาการระดับชาติที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 1

เป็นผู้ลงรหัสข้อมูล โดยในการลงรหัสแต่ละรายการ ให้ผู้ลงรหัสดูรายการเสมือนเป็นผู้ชมรายการโทรทัศน์ทั่วไป คือ ชมรายการนั้นตั้งแต่ต้นจนจบก่อนจึงจะลงข้อมูลในแบบลงรหัส หลังจากนั้น ได้นำข้อมูลจากแบบลงรหัสมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์

2. การสำรวจความคิดเห็นผู้ชม (Audience survey) ใช้ในการประเมินคุณภาพรายการตามตัวชี้วัดคุณภาพรายการที่ต้องใช้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ชมในการประเมิน

ประชากรในการศึกษา คือ ผู้ชมรายการโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและหญิง ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้ จึงใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Sangren, 1999) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 385 คน แต่เพื่อความสอดคล้องกับการทดสอบตัวชี้วัดคุณภาพรายการเพื่อประเมินคุณภาพรายการไทยพีบีเอส 3 ประเภท ได้แก่ กลุ่มรายการข่าวและเกี่ยวเนื่องกับข่าว กลุ่มรายการสาระประโยชน์ และกลุ่มรายการสารบันเทิง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 600 คน แบ่งออกเป็นประเภทรายการละ 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสองขั้นตอน (2-stages sampling) คือ ขั้นตอนที่ 1 การแบ่งแบบกลุ่ม (Cluster sampling) โดยแบ่งพื้นที่ทั่วประเทศออกเป็น 5 พื้นที่ ได้แก่ ภาคเหนือ 16 จังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 21 จังหวัด ภาคกลาง 19 จังหวัด ภาคใต้ 15 จังหวัด และกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และขั้นตอนที่ 2 การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยกำหนดตัวอย่างพื้นที่ละ 120 คน และเลือกตัวอย่างที่เคยชมรายการไทยพีบีเอสในช่วงเดือนกันยายนถึงพฤศจิกายน 2558 ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างแบบตรงตามชนิด (Typical Sampling)

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพรายการของไทยพีบีเอสในแต่ละประเภทรายการ 1 ชุด ประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่หนึ่ง คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิภูมิลำเนา และ ส่วนที่สองคำถามความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพรายการของไทยพีบีเอสในแต่ละกลุ่ม ซึ่งใช้แบบวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert scale) โดยประเด็นคำถามความคิดเห็นต่อคุณภาพรายการนี้สร้างขึ้นจากตัวชี้วัดคุณภาพรายการ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ความเป็นต้นแบบ แปลกใหม่ 5 ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัด 1.4 เนื้อหารายการแตกต่างจากสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น ตัวชี้วัด 1.5 ดึงดูดใจผู้ชมด้วยการเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับคนที่หลากหลาย ตัวชี้วัด 1.6 ดึงดูดใจผู้ชมด้วยเปิดโอกาสให้ตัวแทนกลุ่มต่างๆ ของสังคมเข้าร่วมรายการ ตัวชี้วัด 1.7 ตอบสนองความต้องการของผู้ชมที่ต้องเตรียมรับความเปลี่ยนแปลง และตัวชี้วัด 1.8 กระตุ้นให้ผู้ชมค้นหาความรู้ องค์ประกอบที่ 3 ผลต่อผู้ชม 11 ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัด 3.1 ผู้ชมได้รับการปลูกฝังค่านิยมที่ดี ตัวชี้วัด 3.2 ผู้ชมได้รับการปลูกฝังทัศนคติที่ดี ตัวชี้วัด 3.3 ผู้ชมได้แรงบันดาลใจในการใช้ชีวิต ตัวชี้วัด 3.4 ผู้ชมได้รับการเสริมสร้างสุขภาพจิต ตัวชี้วัด 3.5 ผู้ชมเกิดความเข้าใจบุคคลอื่นมากขึ้น ตัวชี้วัด 3.6 ผู้ชมได้รับรู้ค่านิยมของสังคม ตัวชี้วัด 3.7 ผู้ชมเข้าใจสถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ตัวชี้วัด 3.8 ผู้ชมนำเนื้อหารายการมาใช้ในชีวิตประจำวัน ตัวชี้วัด 3.9 ผู้ชมนำเนื้อหารายการมาเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิต ตัวชี้วัด 3.10 ผู้ชมใช้ประโยชน์จากเนื้อหารายการในการวางแผนอนาคต และ ตัวชี้วัด 3.11 ผู้ชมมีความพึงพอใจต่อรายการ องค์ประกอบที่ 4 คุณลักษณะที่น่าไว้วางใจ 1 ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัด 4.3 เนื้อหารายการมีส่วนผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคมให้ดีขึ้น องค์ประกอบที่ 5 การเรียนรู้สังคมของผู้ชม 4 ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัด 5.1 ผู้ชมได้รับความรู้จากการชมรายการ ตัวชี้วัด 5.2 ผู้ชมรับรู้ถึงชุมชนที่แตกต่างในสังคม ตัวชี้วัด 5.3 ผู้ชมได้ความรู้เรื่องความหลากหลายในสังคม และ ตัวชี้วัด 5.4 ผู้ชมเข้าใจเนื้อหารายการ และองค์ประกอบที่ 6 ความต่อเนื่องรอบด้าน 3 ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัด 6.3 นำเสนอประเด็นสาธารณะที่ถูกละเลยจากสื่อกระแสหลัก ตัวชี้วัด 6.4

วารสารวิชาการระดับชาติที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 1

สอดคล้องกับสิ่งที่คิด และ ตัวชี้วัด 6.5 ทำให้เข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน

ทั้งนี้ มีเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยความคิดเห็น คือ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีคุณภาพรายการอยู่ในระดับต่ำมาก ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง มีคุณภาพรายการอยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง มีคุณภาพรายการอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง มีคุณภาพรายการอยู่ในระดับสูง

แบบสำรวจความคิดเห็นนี้ผ่านการทดสอบความสอดคล้องของเนื้อหาและภาษา (Content validity) โดยการตรวจสอบด้วยค่าดัชนีความสอดคล้องของ IOC (Index of Item-Objective Congruence) ของแต่ละข้อความ ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.66 - 1.00 และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน แล้วนำมาคำนวณค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.98, 0.98 และ 0.99 (สมนึก ภัททิยธนี, 2549: น. 220) สำหรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 วิธี คือ การแจกแบบสอบถามให้ผู้ตอบกรอกแบบสำรวจด้วยตนเอง (Self-administration) และส่งแบบสอบถามออนไลน์ส่งไปยังเครือข่ายต่างๆ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการทดสอบตัวชี้วัดคุณภาพรายการภายใต้กรอบการประเมินคุณภาพรายการไทยพีบีเอส

ผลการทดสอบประสิทธิภาพตัวชี้วัดคุณภาพรายการในการสะท้อนระดับคุณภาพของรายการไทยพีบีเอส ในฐานะสื่อสาธารณะด้วยการนำไปทดลองใช้ในการประเมินคุณภาพรายการที่ออกอากาศไปแล้ว ได้แสดงให้เห็นถึงความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้ตัวชี้วัดเหล่านี้เพื่อบ่งชี้ถึงคุณภาพรายการของไทยพีบีเอสที่น่าเสนอแก่ประชาชนภายใต้พันธกิจและบทบาทหน้าที่ของสื่อสาธารณะ ซึ่งสามารถเห็นได้ศักยภาพของตัวชี้วัดในการประเมินระดับคุณภาพรายการในแต่ละกลุ่มรายการ ดังนี้

1. ผลการทดสอบตัวชี้วัดกับกลุ่มรายการข่าวและเกี่ยวเนื่องกับข่าว

1.1 ผลการทดสอบตัวชี้วัดที่นำมาใช้ประเมินโดยการวิเคราะห์เนื้อหาในกลุ่มตัวอย่างรายการข่าวและเกี่ยวเนื่องกับข่าว 5 รายการ 66 ตอน ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพของตัวชี้วัดในการวัดคุณภาพกลุ่มรายการนี้ โดยเนื้อหารายการมีคุณลักษณะที่บ่งชี้คุณภาพตามองค์ประกอบตัวชี้วัดด้านคุณลักษณะที่น่าไว้วางใจ 2 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100 โดยตัวชี้วัด “กรอบการปฏิบัติงานสำหรับผู้ผลิตและผู้ดำเนินรายการของรายการตั้งอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรมวิชาชีพ” เห็นได้จากการนำเสนอเนื้อหาที่มุ่งเน้นความถูกต้อง เที่ยงตรง ความสมดุล และเป็นธรรม ความเป็นอิสระของวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และการไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน การเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความเป็นส่วนตัว และการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล ศาสนา ไซยศาสตร์ และความเชื่อเรื่องเหนือธรรมชาติ การคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากรายการที่แสดงออกถึงความรุนแรง การกระทำผิดกฎหมายศีลธรรม อบายมุข และภาษาอันหยาบคาย การปฏิบัติต่อเหยื่อผู้เคราะห์ร้ายและผู้ที่อยู่ในภาวะโศกเศร้าอย่างระมัดระวัง สมเหตุสมผล และเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การปกป้องและการปฏิบัติต่อแหล่งข่าวอย่างเป็นธรรม การนำเสนอเนื้อหาอาชญากรรม หรือพฤติกรรมที่เป็นภัยต่อสาธารณะและเหตุร้ายแรงที่มีผลกระทบต่อบุคคลและสังคม โดยไม่ทำให้ประชาชนตื่นตระหนกเกินกว่าเหตุ ไม่สร้างผลกระทบต่อกระบวนการยุติธรรม ไม่ยั่วยุการประกอบอาชญากรรม ไม่ชักนำไปสู่พฤติกรรมการเลียนแบบหรือการก่อความไม่สงบ รวมทั้งคำนึงถึงสิทธิของผู้ต้องสงสัย การนำเสนอเหตุการณ์และเนื้อหาการเมืองและนโยบายสาธารณะอย่างเป็นกลาง เที่ยงตรงไม่เข้าข้างใด การนำเสนอเหตุการณ์ความขัดแย้ง การชุมนุม การประท้วง การจลาจล ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ถูกต้องเที่ยงตรง รับผิดชอบต่อสังคม โดยเลือกใช้คำพูด

วารสารวิชาการระดับชาติที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 1

น้ำเสียงที่ไม่ปรุงแต่ง และไม่ใสอารมณ์ และการให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับความถูกต้องของข้อมูล ตัวเลข สถิติในการรายงานเหตุหายณะ ภัยธรรมชาติ หรือภาวะฉุกเฉิน สำหรับตัวชี้วัด “กรอบการปฏิบัติงานสำหรับผู้ผลิตและผู้ดำเนินรายการของรายการยึดถือประโยชน์ของผู้ชมเป็นหลัก” เห็นจากเนื้อหาที่มุ่งเสริมสร้างการเรียนรู้ สถิติปัญญา สุขภาวะ และแรงบันดาลใจ รวมถึงการสร้าง ความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชน ชุมชน และประชาคมโลก

ด้านความต่อเนื่อง รอบด้าน ทดสอบ 4 ตัวชี้วัด พบว่า ร้อยละ 100 ของจำนวนรายการกลุ่มตัวอย่างมีคุณลักษณะที่สะท้อนคุณภาพตามตัวชี้วัดในองค์ประกอบนี้ โดยร้อยละ 86.36 (57 ตอน) มีลักษณะสอดคล้องตามตัวชี้วัด “รายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเด็นทางสังคม ต้องนำเสนอและติดตามความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง” เห็นได้จากการรายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์ที่น่าเสนอ การรายงานรายละเอียดเหตุการณ์เพิ่มเติมมากขึ้น การนำเสนอประเด็นต่างๆ ภายใต้แก่นเรื่องเดียวกัน และการนำเสนอประเด็นร่วมกับรายการอื่นๆ ของสถานี ร้อยละ 92.42 (61 ตอน) มีลักษณะสอดคล้องตามตัวชี้วัด “รายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเด็นทางสังคม ต้องนำเสนอข้อมูลและข้อเท็จจริงอย่างรอบด้าน” ซึ่งสะท้อนจากการนำเสนอเนื้อหาที่มาจากทุกกลุ่ม ทั้งคู่ขัดแย้งและคนกลาง (Third party) หรือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การนำข้อมูลทางวิชาการมาสนับสนุน การเน้นให้เห็นกระบวนการป้องกันและแก้ปัญหา การจัดเวทีสาธารณะเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หรือการนำเสนอความคิดเห็นของประชาชนทั่วไป หรือการนำเสนอผลกระทบของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในหลายด้าน ร้อยละ 87.88 (58 ตอน) มีลักษณะสอดคล้องตามตัวชี้วัด “นำเสนอประเด็นสาธารณะที่ถูกละเลยจากสื่อกระแสหลัก” เห็นได้จากการนำเสนอประเด็นเดียวกับสื่อกระแสหลักแต่เป็นแง่มุมที่สื่อกระแสหลักไม่ได้นำเสนอ ประเด็นที่เป็นผลกระทบต่อเนื่องยาวนานที่สื่อกระแสหลักไม่ได้ติดตาม ประเด็นการตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมที่สื่อกระแสหลักไม่ได้นำเสนอ และประเด็นพลังของชุมชนและการต่อสู้เพื่อคนกลุ่มเล็กในสังคม และร้อยละ 65.15 (43 ตอน) มีลักษณะสอดคล้องตามตัวชี้วัด “การสอดแทรกแง่คิดที่ดี” โดยมีการนำเสนอที่ชี้ถึงการมีความรักความอบอุ่นภายในครอบครัว ความกตัญญู ความเข้าใจกันของคนในครอบครัว การมีความพยายามนำไปสู่ความสำเร็จ การเห็นคุณค่าทางประวัติศาสตร์ สำนึกรักบ้านเกิด ความสำคัญของชุมชน ระบบนิเวศในท้องถิ่น แง่คิดที่ดีในการดำรงชีวิต และการนำเสนอเรื่องราวหรือชีวิตบุคคลที่สร้างแรงบันดาลใจ

1.2 ผลการทดสอบตัวชี้วัดที่สะท้อนจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ชมไทยพีบีเอสที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่าง 924 คนจากทั่วประเทศ) โดยคุณภาพรายการข่าวและเกี่ยวเนื่องกับข่าววัดจากองค์ประกอบตัวชี้วัดด้านคุณลักษณะที่น่าไว้วางใจ ในตัวชี้วัด “เนื้อหารายการมีส่วนผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคมให้ดีขึ้น” ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อรายการในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านความต่อเนื่อง รอบด้าน ใน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัด “นำเสนอประเด็นสาธารณะที่ถูกละเลยจากสื่อกระแสหลัก” ตัวชี้วัด “การสอดแทรกแง่คิดที่ดี” และสะท้อนคุณลักษณะตามตัวชี้วัด “ทำให้เข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อรายการในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.01, 3.97 และ 4.06 ตามลำดับ) และด้านผลต่อผู้ชม ใน 11 ตัวชี้วัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อรายการในระดับสูงในทุกตัวชี้วัดเช่นกัน ได้แก่ ตัวชี้วัด “ผู้ชมได้รับการปลูกฝังค่านิยมที่ดี” (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตัวชี้วัด “ผู้ชมได้รับการปลูกฝังทัศนคติที่ดี” (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตัวชี้วัด “ผู้ชมได้แรงบันดาลใจในการใช้ชีวิต” (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตัวชี้วัด “ผู้ชมได้รับการเสริมสร้างสุขภาพจิต” (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตัวชี้วัด “ผู้ชมเกิดความเข้าใจบุคคลอื่นมากขึ้น” (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตัวชี้วัด “ผู้ชมได้รับรู้ค่านิยมของสังคม” (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตัวชี้วัด “ผู้ชมเข้าใจสถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงในอนาคต” (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตัวชี้วัด “ผู้ชมนำเนื้อหารายการมาใช้

วารสารวิชาการระดับชาติที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 1

ในชีวิตประจำวัน” (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตัวชี้วัด “ผู้ชมนำเนื้อหารายการมาเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิต” (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตัวชี้วัด “ผู้ชมใช้ประโยชน์จากเนื้อหารายการในการวางแผนอนาคต” (ค่าเฉลี่ย 3.72) และตัวชี้วัด “ผู้ชมมีความพึงพอใจต่อรายการ” (ค่าเฉลี่ย 4.03)

2. ผลการทดสอบตัวชี้วัดกับกลุ่มรายการสาระประโยชน์

2.1 ผลการทดสอบตัวชี้วัดที่นำมาใช้ประเมินโดยการวิเคราะห์เนื้อหาในกลุ่มตัวอย่างรายการ 6 รายการ 22 ตอน ซึ่งเห็นว่า ร้อยละ 100 ของรายการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีคุณลักษณะที่สะท้อนคุณภาพตามองค์ประกอบตัวชี้วัดด้านความเป็นต้นแบบ แปลกใหม่ ใน 4 ตัวชี้วัด โดยทุกตอนร้อยละ 100 มีลักษณะสอดคล้องตามตัวชี้วัด “สร้างสรรควิธีการนำเสนอรายการสาระประโยชน์อย่างเป็นต้นแบบ” คือ มีการสร้างสรรควิธีการนำเสนอขึ้นมาโดยเฉพาะ ไม่เคยเห็นที่อื่นมาก่อน นำเสนอประเด็นหลักอย่างเชื่อมโยงกับมิติสำคัญอื่นๆ และใช้พิธีกรหลายคนหมุนเวียนกันมานำเสนอ โดยพิธีกรแต่ละคนมีวิธีการแสวงหาข้อมูลและนำเสนอเรื่องราวที่แตกต่างกัน และตัวชี้วัด “การนำเสนอรายการมีความแตกต่างจากสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น” สะท้อนจากการใช้ภาษาถิ่นและภาษาที่หลากหลายในรายการ การใช้ภาพวาด ภาพถ่าย ภาพเคลื่อนไหวอย่างบูรณาการ การผสมผสานวิธีการนำเสนอที่แตกต่างกันหลายๆ วิธีในรายการเดียวกัน และการใช้ดนตรีที่แต่งเนื้อร้องและทำนองเพื่อถ่ายทอดเนื้อหาโดยเฉพาะ ในขณะที่ร้อยละ 95.45 (21ตอน) มีลักษณะสอดคล้องกับตัวชี้วัด “นำเสนอรายการด้วยวิธีการแปลกใหม่” เห็นได้จากการนำเสนอรายการประเภทเดียวกันกับช่องอื่นด้วยวิธีการที่แตกต่าง และการนำเสนอเนื้อหาเรื่องราวเดียวกันกับช่องอื่นด้วยแง่มุมและรูปแบบที่แตกต่างออกไป และร้อยละ 95.45 (21ตอน) สะท้อนตัวชี้วัด “เนื้อหารายการแตกต่างจากสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น” จากการเสนอเนื้อหาในแง่มุมที่ไม่มีการนำเสนอทางช่องอื่น นำเสนอความรู้ มุมมองใหม่ๆ หรือสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในเมืองต่างๆ ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน และนำเสนอเรื่องราวปัญหาเล็กๆ ที่เกิดขึ้นกับคนในท้องถิ่นหรือสังคม แต่สามารถสะท้อนภาพรวมปัญหาใหญ่ของสังคมได้

ทั้งนี้ เช่นเดียวกับด้านคุณลักษณะที่น่าไว้วางใจ ที่พบว่าทุกรายการและทุกตอนที่นำมาวิเคราะห์เนื้อหา มีคุณลักษณะที่สะท้อนคุณภาพตาม 2 ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัด “กรอบการปฏิบัติงานสำหรับผู้ผลิตและผู้ดำเนินรายการของรายการตั้งอยู่บนพื้นฐานของจรรยาบรรณวิชาชีพ” เห็นได้จากการนำเสนอเนื้อหาที่แสดงถึงความถูกต้อง เที่ยงตรง ความสมดุลและเป็นธรรม ความเป็นอิสระของวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และการไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนโดยการเป็นตัวแทนให้ธุรกิจ และการนำเสนอเหตุการณ์และเนื้อหาการเมืองและนโยบายสาธารณะ และตัวชี้วัด “กรอบการปฏิบัติงานสำหรับผู้ผลิตและผู้ดำเนินรายการของรายการยึดถือประโยชน์ของผู้ชมเป็นหลัก” สะท้อนจากการเสริมสร้างการเรียนรู้ สติปัญญา สุขภาวะ และแรงบันดาลใจตลอดจนการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชน ชุมชน และประชาคมโลก

2.2 ผลการทดสอบตัวชี้วัดที่สะท้อนจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ชมไทยพีบีเอสสะท้อนถึงประสิทธิภาพการบ่งชี้คุณภาพรายการสาระประโยชน์ตามองค์ประกอบตัวชี้วัดด้านความเป็นต้นแบบ แปลกใหม่ 5 ตัวชี้วัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรายการในระดับสูงในทุกตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัด “เนื้อหารายการแตกต่างจากสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น” (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตัวชี้วัด “ดึงดูดใจเนื่องจากเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับคนที่หลากหลาย” (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตัวชี้วัด “ดึงดูดใจเนื่องจากเปิดโอกาสให้ตัวแทนกลุ่มต่างๆ ของสังคมเข้าร่วมรายการ” (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตัวชี้วัด “สามารถตอบสนองความต้องการในการเตรียมรับความเปลี่ยนแปลง” (ค่าเฉลี่ย 3.84) และตัวชี้วัด “กระตุ้นให้เกิดการค้นหาความรู้” (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านคุณลักษณะที่น่าไว้วางใจ ตัวชี้วัด “เนื้อหารายการมีส่วนผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคมให้ดีขึ้น” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรายการในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.87) และด้านการเรียนรู้

วารสารวิชาการระดับชาติที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 1

สังคมของผู้ชม 4 ตัวชี้วัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรายการในระดับสูงในทุกตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัด “ผู้ชมได้รับความรู้จากการชมรายการ” (ค่าเฉลี่ย 4.09) ตัวชี้วัด “ผู้ชมรับรู้ถึงชุมชนที่แตกต่างกันในสังคม” (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตัวชี้วัด “ผู้ชมได้รับความรู้เรื่องความหลากหลายในสังคม” (ค่าเฉลี่ย 4.06) และตัวชี้วัด “ผู้ชมเข้าใจในเนื้อหาของรายการ” (ค่าเฉลี่ย 4.07)

3. ผลการทดสอบตัวชี้วัดกับกลุ่มรายการสาระบันเทิง

3.1 ผลการทดสอบตัวชี้วัดที่นำมาใช้ประเมินโดยการวิเคราะห์เนื้อหาในกลุ่มตัวอย่างรายการ 5 รายการ 21 ตอน บ่งชี้คุณภาพของรายการตามองค์ประกอบตัวชี้วัดด้านความต่อเนื่อง รอบด้าน 4 ตัวชี้วัดแตกต่างกัน โดยที่มีเพียงร้อยละ 20 (1 รายการเดียว) และร้อยละ 4.76 (1 ตอน) ที่มีคุณลักษณะที่สะท้อนตัวชี้วัด “รายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเด็นทางสังคมต้องนำเสนอและติดตามความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง” ในขณะที่ร้อยละ 60 (3 รายการ) 4 ตอน (ร้อยละ 19.05) สะท้อนตัวชี้วัด “รายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเด็นทางสังคมต้องนำเสนอข้อมูลและข้อเท็จจริงอย่างรอบด้าน” เห็นได้จากการนำเสนอข้อมูลของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และการจัดเวทีสาธารณะเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และร้อยละ 40 (2 รายการ) 9 ตอน (ร้อยละ 42.86) ที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับตัวชี้วัด “นำเสนอประเด็นสาธารณะที่ถูกละเลยจากสื่อกระแสหลัก” เห็นได้จากการนำเสนอประเด็นเดียวกับสื่อกระแสหลักแต่เป็นแง่มุมที่ต่างออกไป และการนำเสนอเรื่องราวของชีวิตคนธรรมดาที่มีความสำคัญต่อท้องถิ่น และร้อยละ 40 (2 รายการ) 15 ตอน (ร้อยละ 71.43) สอดคล้องกับตัวชี้วัด “สอดแทรกแง่คิดที่ดี” เห็นได้จากเนื้อหาที่สะท้อนความรัก ความกตัญญู และความเข้าใจกันของคนในครอบครัว ความพยายามที่นำไปสู่ความสำเร็จ แง่คิดที่ดีในการดำรงชีวิต ซึ่งให้เห็นว่าความเห็นที่แตกต่างกันของคนในสังคมเป็นเรื่องธรรมดา นำเสนอเรื่องราวหรือชีวิตบุคคลที่สร้างแรงบันดาลใจ และคุณค่าทางประวัติศาสตร์ สำนึกรักบ้านเกิด ความสำคัญของชุมชนและระบบนิเวศ

ด้านความเป็นต้นแบบ แปลกใหม่ 3 ตัวชี้วัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (ร้อยละ 100) 19 ตอน (ร้อยละ 90.48) มีคุณลักษณะที่สะท้อนตัวชี้วัด “สร้างสรรควิธีการนำเสนอรายการสาระประโยชน์อย่างเป็นต้นแบบ” จากการสร้างสรรควิธีการนำเสนอขึ้นมาโดยเฉพาะ ไม่เคยเห็นที่อื่นมาก่อน การนำเสนอประเด็นหลักอย่างเชื่อมโยงกับมิติสำคัญอื่นๆ และการใช้พิธีกรหลายคนหมุนเวียนกันมานำเสนอโดยพิธีกรแต่ละคนมีวิธีการนำเสนอเรื่องราวที่แตกต่างกัน และตัวชี้วัด “นำเสนอรายการด้วยวิธีการแปลกใหม่” สะท้อนจากการใช้ภาษาที่หลากหลาย การใช้ภาพประกอบอย่างบูรณาการ และการผสมผสานวิธีการนำเสนอที่แตกต่างกันหลายวิธีในรายการเดียวกัน ส่วนตัวชี้วัด “การนำเสนอรายการมีความแตกต่างจากสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น” พบในทุกรายการและทุกตอนที่นำมาวิเคราะห์ (ร้อยละ 100) สังเกตจากการนำเสนอรายการประเภทเดียวกันกับช่องอื่นด้วยวิธีการที่แตกต่าง และนำเสนอเนื้อหาเรื่องราวเดียวกันกับช่องอื่นด้วยแง่มุมและรูปแบบที่แตกต่างออกไป

3.2 ผลการทดสอบตัวชี้วัดที่สะท้อนจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ชม ไทย พีบีเอสสะท้อนถึงประสิทธิภาพการบ่งชี้คุณภาพรายการสาระบันเทิงตามองค์ประกอบตัวชี้วัดด้านความเป็นต้นแบบ แปลกใหม่ 5 ตัวชี้วัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรายการในระดับสูงในทุกตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัด “เนื้อหารายการแตกต่างจากสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น” (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตัวชี้วัด “ดึงดูดใจเนื่องจากเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับคนที่หลากหลาย” (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตัวชี้วัด “ดึงดูดใจเนื่องจากเปิดโอกาสให้ตัวแทนกลุ่มต่างๆ ของสังคมเข้าร่วมรายการ” (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตัวชี้วัด “สามารถตอบสนองความต้องการในการเตรียมรับความเปลี่ยนแปลง” (ค่าเฉลี่ย 3.74) และตัวชี้วัด “กระตุ้นให้เกิดการค้นหาความรู้” (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านผลต่อผู้ชม 11 ตัวชี้วัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรายการในระดับสูงในทุกตัวชี้วัด ได้แก่ ตัว

วารสารวิชาการระดับชาติที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 1

ชีวิต “ผู้ชมได้รับการปลูกฝังค่านิยมที่ดี” (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตัวชี้วัด “ผู้ชมได้รับการปลูกฝังทัศนคติที่ดี” (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตัวชี้วัด “ผู้ชมได้แรงบันดาลใจในการใช้ชีวิต” (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตัวชี้วัด “ผู้ชมได้รับการเสริมสร้างสุขภาพจิต” (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตัวชี้วัด “ผู้ชมเกิดความเข้าใจบุคคลอื่นมากขึ้น” (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตัวชี้วัด “ผู้ชมได้รับรู้ค่านิยมของสังคม” (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตัวชี้วัด “ผู้ชมเข้าใจสถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงในอนาคต” (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตัวชี้วัด “ผู้ชมนำเนื้อหารายการมาใช้ในชีวิตประจำวัน” (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตัวชี้วัด “ผู้ชมนำเนื้อหารายการมาเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิต” (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตัวชี้วัด “ผู้ชมใช้ประโยชน์จากเนื้อหารายการในการวางแผนอนาคต” (ค่าเฉลี่ย 3.76) และตัวชี้วัด “ผู้ชมมีความพึงพอใจต่อรายการ” (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านการเรียนรู้สังคมของผู้ชม 4 ตัวชี้วัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรายการในระดับสูงในทุกตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัด “ผู้ชมได้ความรู้จากการชมรายการ” (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตัวชี้วัด “ผู้ชมรับรู้ถึงชุมชนที่แตกต่างกันในสังคม” (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตัวชี้วัด “ผู้ชมได้ความรู้เรื่องความหลากหลายในสังคม” (ค่าเฉลี่ย 3.90) และตัวชี้วัด “ผู้ชมเข้าใจในเนื้อหาของรายการ” (ค่าเฉลี่ย 3.98) และด้านความต่อเนื่อง รอบด้าน ใน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัด “นำเสนอประเด็นสาธารณะที่ถูกกลบเกลายจากสื่อกระแสหลัก” ตัวชี้วัด “การสอดแทรกแง่คิดที่ดี” และสะท้อนคุณลักษณะตามตัวชี้วัด “ทำให้เข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรายการในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.86, 3.95 และ 3.91 ตามลำดับ)

อภิปรายเชิงเสนอแนะการประยุกต์ใช้ตัวชี้วัดคุณภาพรายการ

ผลทดสอบตัวชี้วัดคุณภาพรายการภายใต้กรอบการประเมินคุณภาพที่สร้างขึ้นโดยการนำไปทดลองใช้ในการประเมินคุณภาพรายการข่าวและเกี่ยวเนื่องกับข่าว รายการสาระประโยชน์ และรายการสาระบันเทิงของไทยพีบีเอส ได้แสดงให้เห็นว่า ตัวชี้วัดเหล่านี้สามารถสะท้อนถึงคุณภาพรายการของไทยพีบีเอสแต่ละประเภทตามมาตรฐานสื่อสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้ได้จริงในทางปฏิบัติ กล่าวคือ ระดับคุณภาพรายการข่าวและเกี่ยวเนื่องกับข่าว สามารถประเมินได้ด้วยตัวชี้วัดใน 3 องค์ประกอบตัวชี้วัด ได้แก่ ความต่อเนื่อง รอบด้าน คุณลักษณะที่น่าไว้วางใจ และผลต่อผู้ชม ระดับคุณภาพรายการรายการสาระประโยชน์ สามารถประเมินได้ด้วยตัวชี้วัดใน 3 องค์ประกอบตัวชี้วัด คือ ความเป็นต้นแบบ แปลกใหม่ คุณลักษณะที่น่าไว้วางใจ และการเรียนรู้สังคมของผู้ชม และระดับคุณภาพรายการรายการสาระบันเทิง สามารถประเมินได้ด้วยตัวชี้วัดใน 4 องค์ประกอบตัวชี้วัด ความต่อเนื่อง รอบด้าน ความเป็นต้นแบบ แปลกใหม่ ผลต่อผู้ชม และการเรียนรู้สังคมของผู้ชม นอกจากนี้ ผลการศึกษาข้างต้นให้เห็นถึงวิธีการและเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะทำได้มาซึ่งข้อมูลตามคุณลักษณะของตัวชี้วัดคุณภาพรายการที่มีความแตกต่างกัน นั่นคือ การวิเคราะห์เนื้อหารายการและการสำรวจความคิดเห็นของผู้ชม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทำให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำมาสรุปอ้างอิงระดับคุณภาพของรายการที่ประเมินได้ อันเป็นหลักการสำคัญของวิธีการประเมินคุณค่าเชิงระบบ (Systematic Value-oriented Evaluation) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2537, น. 63)

อย่างไรก็ตาม มีประเด็นที่เป็นข้อสังเกตในการประยุกต์ใช้วิธีการและเครื่องมือวัดทั้งสองรูปแบบนั้น คือ การใช้แบบวิเคราะห์ประเด็นและเนื้อหารายการ ซึ่งต้องใช้ดุลยพินิจของผู้ประเมินในการตัดสินคุณภาพรายการจากเนื้อหาและรูปแบบรายการที่นำเสนอว่ามีสอดคล้องกับตัวชี้วัดที่กำหนดในแบบวัดหรือไม่ ผู้ประเมินที่จะสามารถประเมินได้อย่างถูกต้อง (Valid) ควรมีคุณสมบัติสำคัญ 3 ประการ คือ 1) มีพื้นฐานความรู้ด้านการผลิตรายการโทรทัศน์ หรือมีประสบการณ์ตรงหรือเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการโทรทัศน์ 2) มีความเข้าใจมาตรฐานสื่อสาธารณะ และมีความเข้าใจคุณภาพรายการตามมาตรฐานสื่อสาธารณะ

วารสารวิชาการระดับชาติที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 1

ของไทยพีบีเอส และ 3) มีความเข้าใจนิยามความหมายของตัวชี้วัดทุกตัวที่ใช้ในแบบวัด สำหรับจำนวนผู้ประเมิน สามารถดำเนินการโดยใช้ผู้ประเมินเพียงคนเดียวที่มีคุณสมบัติครบถ้วนทั้ง 3 ประการ หรือใช้ผู้ประเมิน 2-3 คน โดยบุคคลนั้นจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนทั้ง 3 ประการตามที่กำหนดเช่นกัน และก่อนที่จะประเมินต้องทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของตัวผู้ประเมิน โดยให้ผู้ประเมินแต่ละคนวิเคราะห์เนื้อหารายการ อย่างน้อย 10 ตอนที่เลือกมา และนำผลการประเมินมาคำนวณค่าความเชื่อมั่นของตัวผู้ประเมินด้วยสูตรคำนวณ Holsti (Holsti, 1969)

ความน่าเชื่อถือของผู้ประเมิน = $n(C_1, C_2, C_3, \dots, C_n) / (C_1 + C_2 + C_3, \dots, + C_n)$

n = จำนวนผู้วิเคราะห์รายการ

$C_1, C_2, C_3, \dots, C_n$ = จำนวนครั้งที่ทุกคนลงรหัสเหมือนกัน

$C_1 + C_2 + C_3, \dots, + C_n$ = ผลรวมของจำนวนตอนของรายการที่แต่ละคนวิเคราะห์

ค่าความน่าเชื่อถือของตัวผู้ประเมินไม่ควรน้อยกว่า 0.80 จึงจะสามารถให้ผู้ประเมินดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหารายการได้ และหากค่าความน่าเชื่อถือของตัวผู้ประเมินน้อยกว่า 0.80 สามารถปรับแก้ไขได้โดย 1) ประชุมชี้แจงให้ผู้ประเมินทราบถึงนิยาม ความหมายของตัวชี้วัดอย่างละเอียด และนำรายการที่ลงรหัสไม่ตรงกันมาวิเคราะห์ อธิบายเพื่อให้เข้าใจตรงตามนิยามตัวชี้วัด 2) ทดสอบความน่าเชื่อถือของตัวผู้ประเมินด้วยการวิเคราะห์ตัวอย่างรายการ 10 ตอนซ้ำ และคำนวณค่าความน่าเชื่อถือของตัวผู้ประเมินอีกครั้งจนกระทั่งได้ค่าเกิน 0.80 สำหรับค่าคะแนนการประเมินเนื้อหารายการ แบ่งเป็น 3 ค่า ได้แก่

มีคุณลักษณะตามตัวชี้วัดปรากฏในรายการตอนที่น่ามาวิเคราะห์ มีค่า 1 คะแนน

ไม่มีคุณลักษณะตามตัวชี้วัดปรากฏในรายการตอนนำมาวิเคราะห์ มีค่า -1 คะแนน

ประเมินไม่ได้ (คุณลักษณะตามตัวชี้วัดไม่ปรากฏชัดเจน) มีค่า 0 คะแนน

ทั้งนี้เกณฑ์การพิจารณาผลการประเมินค่าตัวชี้วัดให้พิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของคุณลักษณะย่อยของแต่ละตัวชี้วัด หากคะแนนเฉลี่ยคุณลักษณะย่อยของตัวชี้วัด มากกว่า 0.50 ให้ถือว่ารายการตอนนั้น “มีคุณภาพตามตัวชี้วัด” นั้น ให้สรุปผลการประเมินว่ารายการตอนนั้น “มีคุณภาพตามตัวชี้วัด” และนำไปคำนวณเทียบเกณฑ์ร้อยละของรายการที่มีคุณภาพตามตัวชี้วัดนั้นๆ ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพรายการที่กำหนด

นอกจากนี้ ในการวิเคราะห์เนื้อหารายการบางประเภทจำเป็นต้องพิจารณาลักษณะเฉพาะของรายการด้วย ดังปรากฏให้เห็นจากการผลทดสอบตัวชี้วัดว่า รายการสาระบันเทิงมักจะมีการนำเสนอที่จบในตอน อาจจะทำให้ไม่สามารถประเมินตามตัวชี้วัดที่วัดในเรื่องความต่อเนื่องได้ ในขณะที่การประเมินประเภทรายการสาระประโยชน์ตามตัวชี้วัด “กรอบการปฏิบัติงานสำหรับผู้ผลิตและผู้ดำเนินรายการของรายการตั้งอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรมวิชาชีพ” นั้น อาจจะใช้ประเด็นบังคับตัวชี้วัด คือ 1) ความถูกต้อง เทียงตรง 2) ความสมดุล และเป็นธรรม 3) ความเป็นอิสระของวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และการไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน และ 4) การนำเสนอเหตุการณ์และเนื้อหาการเมืองและนโยบายสาธารณะ เท่านั้น เพื่อให้สอดคล้องกับธรรมชาติของรายการที่ส่วนใหญ่เป็นรายการประเภทสารคดีหรือกึ่งสารคดี

สำหรับการประเมินด้วยวิธีการสำรวจความคิดเห็นผู้ชมไทยพีบีเอส ควรมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ชมรายการของไทยพีบีเอสที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ที่จะต้องเป็นผู้ที่เคยรับชมรายการอย่าง

วารสารวิชาการระดับชาติที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 1

น้อยในรอบ 3 เดือนก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้คำถามคัดกรอง ส่วนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ชมรายการสามารถใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามโดยตรง (Face to face survey) ร่วมกับการสำรวจแบบออนไลน์ (Online survey) ทั้งนี้ จะต้องควบคุมลักษณะการตอบและโครงสร้างแบบสอบถามให้เหมือนกันทั้งสองวิธี

แนวทางในการกำหนดเกณฑ์ตัดสินผลการประเมินคุณภาพรายการของไทยพีบีเอสโดยใช้ตัวชี้วัดที่สร้างขึ้น อาจกำหนดขึ้นโดยพิจารณาจากข้อมูลผลการทดลองวัดในครั้งนี้ ซึ่งก็แสดงให้เห็นถึงระดับคุณภาพของรายการในแต่ละประเภทตามสถานการณ์ที่เป็นอยู่ โดยสามารถนำมาใช้เป็นค่าระดับความสำเร็จสำหรับการประเมินคุณภาพรายการของไทยพีบีเอสตามหลักการการกำหนดค่าความสำเร็จแบบเกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative criteria) ที่เป็นการเปรียบเทียบผลความสำเร็จในอนาคตกับระดับความสำเร็จในปัจจุบัน โดยผลการประเมินในอนาคตจะต้องไม่ต่ำกว่าค่าความสำเร็จในเกณฑ์ปัจจุบัน (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2537, น. 76)

ทั้งนี้ สิ่งสำคัญที่สุดในการใช้ตัวชี้วัดคุณภาพรายการเพื่อประเมินคุณภาพรายการแต่ละประเภทของไทยพีบีเอส และการกำหนดค่าเกณฑ์ความสำเร็จของแต่ละตัวชี้วัด จะต้องกำหนดโดยไทยพีบีเอสโดยควรจะมาจากการพิจารณาและตกลงร่วมกันของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารองค์กร ผู้ผลิตรายการ และประชาชนไทยในฐานะผู้ชมเป้าหมายของรายการที่น่าเสนอ เป็นต้น

สรุป

ผลการทดสอบตัวชี้วัดคุณภาพรายการที่ได้สร้างขึ้นสำหรับใช้ในการประเมินคุณภาพรายการแต่ละประเภทของไทยพีบีเอสในฐานะสื่อสาธารณะ ได้แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของตัวชี้วัดเหล่านี้ในการสะท้อนคุณภาพรายการของไทยพีบีเอสแต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ ผู้ประเมินคุณภาพรายการตามกรอบตัวชี้วัดนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในด้านการผลิตรายการ มีความเข้าใจในบทบาทและพันธกิจของการเป็นสื่อสาธารณะของไทยพีบีเอส และที่สำคัญต้องเข้าใจในขอบเขตและความหมายของตัวชี้วัด รวมถึงความสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของรายการที่จะประเมิน ในขณะที่การสำรวจความคิดเห็นผู้ชมไทยพีบีเอส ควรกำหนดคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะต้องเป็นผู้ที่เคยรับชมรายการอย่างน้อยในรอบ 3 เดือนก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล และสามารถใช่วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามโดยตรง (Face to face survey) ร่วมกับการสำรวจแบบออนไลน์ (Online survey) ส่วนการกำหนดเกณฑ์ความสำเร็จตามตัวชี้วัดนั้น ต้องกำหนดโดยไทยพีบีเอสผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากตัวชี้วัด “เป้าหมายและขอบเขตเนื้อหาของรายการ” และ “กลไกในการตรวจสอบด้านจริยธรรมทั้งภายในและภายนอก” ยังไม่ได้นำมาทดสอบในครั้งนี้ ในการนำไปใช้จึงต้องพิจารณาและทำความเข้าใจให้ชัดเจน อีกทั้งตัวชี้วัดที่เกี่ยวกับกรอบจริยธรรมวิชาชีพที่สามารถที่จะนำประยุกต์ให้ผู้ผลิตรายการใช้ในการประเมินตนเองได้อีกด้วย ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่รอบด้านมากยิ่งขึ้น

วารสารวิชาการระดับชาติที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 1

บรรณานุกรม

- พระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 (2551, 14 มกราคม). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 125 ตอนที่ 8 ก. หน้า 1-25. [Public broadcasting act 2008 (2008, 14 January). **Royal Thai Government Gazette**. Issue 125 section 8kor.
- ภัทรา บุรารักษ์ และอักษรวิภาค หลีกทอง. (2557). “รายการโทรทัศน์สื่อสาธารณะ: คุณค่าและความคาดหวังของผู้ชม”. **วารสารศาสตร์** 7(3) (กันยายน-ธันวาคม) [Phattra Burarak & Aksarapak Lucktong. (2014). “Public service television program: value and expectation of the audience” . **Warasansad**, 7(3) (September-December)]
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2537). **ทฤษฎีการประเมิน**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
[Sirichai Kanjanawasee. (1994). **Theories of evaluation**. Bangkok: Chulalongkorn University.]
- สมนึก ภัททิยธนี. (2549). **การวัดผลการศึกษา**, กภาพิสิณธุ์: ประสานการพิมพ์.
[Somnuek Phatthiyathani. (2006). **Education assessment**, Kalasin: Prasan Printing.]
- สิรินทร พิบูลภานุวัธน์ และนันทิยา ดวงภุมเมศ. (2556). “ความเชื่อถือและความไว้วางใจของผู้ชมต่อไทยพีบีเอส” ในฐานะสื่อสาธารณะ”. **วารสารศาสตร์** 6(3) (กันยายน-ธันวาคม)
[Sirintorn Bhibulphanuvat & Nuntiya Doungphummes. (2013). “Audiences’ trust in ThaiPBS as public service broadcasting”. **Warasansad**, 6(3) (September-December)]
- นันทิยา ดวงภุมเมศ, สิรินทร พิบูลภานุวัธน์ และพนม คลี่ฉายา. (2557). **การสร้างตัวชี้วัดคุณภาพรายการ (Program Quality Indicator) ตามมาตรฐานสื่อสาธารณะของไทยพีบีเอส (รายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์)**. ม.ป.ท.: องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท).
[Nuntiya Doungphummes, Sirintorn Bhibulphanuvat & Phnom Kleechaya. (2014). **Constructing program quality indicators under public broadcasting service standards (Research Report)**. n.d.: Thai Public Broadcasting Service.]
- นันทิยา ดวงภุมเมศ และพนม คลี่ฉายา, (2559). **การทดสอบคุณภาพตัวชี้วัดรายการตามมาตรฐานสื่อสาธารณะของไทยพีบีเอส (รายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์)**. ม.ป.ท.: องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท). [Nuntiya Doungphummes & Phnom Kleechaya. (2016). **Assessing Thai PBS Program Quality Indicators under Public Broadcasting Service Standard (Research Report)**. n.d.: Thai Public Broadcasting Service.]
- Holsti, O. R. (1969) **Content analysis for the social sciences and humanities**. Reading, MA: Addison-Wesley.

เว็บไซต์

- ศิริรัตน์ นิยมไทย. (2558). **ส่องสื่อสาธารณะในเมืองไทย [ออนไลน์]**. วันที่สืบค้น 15 มีนาคม 2558, เข้าถึงได้จาก <http://mediamonitor.in.th/archives/22272> [Tirat Niyomthai. (2015) **Scrutinizing public broadcasting services in Thailand**. [Online]. Retrieved March 15, 2016 from <http://mediamonitor.in.th/archives/22272>]

- สมชัย สุวรรณบรรณ. (ม.ป.ป.). **สื่อสาธารณะสร้างสังคมคุณภาพ [ออนไลน์]**. วันที่สืบค้น 15 มีนาคม 2559, เข้าถึงได้จาก <http://www.thaihealth.or.th/Content/22173-สื่อสาธารณะสร้างสังคมคุณภาพ.html> [Somchai Suwanban. (n.d.). **Public broadcasting service builds quality society [Online]**. Retrieved March 15, 2016, from <http://www.thaihealth.or.th/Content/22173-สื่อสาธารณะสร้างสังคมคุณภาพ.html>]
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). **ข่องรายการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล [ออนไลน์]**. วันที่สืบค้น 7 มีนาคม 2560, เข้าถึงได้จาก <https://broadcast.nbtc.go.th/TVDigital/TVDigitalChannels> [National Broadcasting and Telecommunications Commission. (n.d.). **Digital Television Program [Online]**. Retrieved March 7, 2017, from <https://broadcast.nbtc.go.th/TVDigital/TVDigitalChannels>]
- สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (ม.ป.ป.). **ผังรายการประจำเดือน [ออนไลน์]**. วันที่สืบค้น 25 กุมภาพันธ์ 2559, เข้าถึงได้จาก <http://program.thaipbs.or.th/schedules/monthly> [Thai Public Broadcasting Service. (n.d.). **Program Schedule [Online]**. Retrieved February 25, 2016, from <http://program.thaipbs.or.th/schedules/monthly>]
- องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย. (2556). **รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี พ.ศ. 2556 [ออนไลน์]**. วันที่สืบค้น 25 กุมภาพันธ์ 2559, เข้าถึงได้จาก <http://org.thaipbs.or.th/announce/annualreport/20>. [Thai Public Broadcasting Service. (2013). **Annual Report 2556 [Online]**. Retrieved February 25, 2016, from <http://org.thaipbs.or.th/announce/annualreport/20>]
- องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย. (2558). **รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี พ.ศ. 2558 [ออนไลน์]**. วันที่สืบค้น 25 กุมภาพันธ์ 2559, เข้าถึงได้จาก <http://org.thaipbs.or.th/announce/annualreport/977> [Thai Public Broadcasting Service. (2015). **Annual Report 2558 [Online]**. Retrieved February 25, 2016, from <http://org.thaipbs.or.th/announce/annualreport/977>]
- Sangren, S. (1999), **A simple solution to nagging questions about survey, sample size and validity**, retrieved December 2, 2016, from <http://www.quirks.com/articles/a1999/19990101.aspx?searchID=622320925&sort=5&pg=1>
- UNESCO and World Radio and Television Council. (2001). **Public Broadcasting Why? How?**. retrieved September 22, 2016, from <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001240/124058eo.pdf>