

## ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา

ปวีณ กิตติอุดมธรรม และเทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Received: 5 October 2020 / Revised: 9 July 2021 / Accepted: 21 February 2022

### บทคัดย่อ

**วัตถุประสงค์** การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา

**วิธีดำเนินการวิจัย** ประชากรในการวิจัย คือ ประชาชนที่เป็นผู้ติดตามชมรายการกีฬาและเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามออนไลน์ที่ทำจากโปรแกรม Google Form วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

**ผลการวิจัย** พบว่า ผลความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬาโดยภาพรวม มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และในด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (mean=3.91, 3.98 และ 4.10 ตามลำดับ) ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานรายด้านในแต่ละข้อ พบว่า ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ ผู้บรรยายกีฬา มีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย, มีการใช้คำที่มีความหมายเข้าใจได้อย่างเหมาะสม, สามารถบรรยายบรรยากาศรอบๆ สนามได้อย่างเหมาะสม และมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสม

เพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้บรรยายกีฬาควรหลีกเลี่ยงการบรรยายที่สนุกสนานหรือตื่นเต้นเกินกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้น, สามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม และไม่คาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากไม่แน่ใจมีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้บรรยายกีฬา มีการบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆ ในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ และในกรณีที่มีผู้บรรยายกีฬา 2 คน สามารถแบ่งบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนได้อย่างลงตัว มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สรุปผลการวิจัย** ผู้ชมรายการกีฬามีความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีผลในเชิงบวกต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา

**คำสำคัญ :** ผู้บรรยายกีฬา / รายการกีฬา / ความพึงพอใจ / ผู้ชม

## SATISFACTION WITH THE SPORT COMMENTATOR OF THE AUDIENCE THAT AFFECT AND THE DECISION OF THE AUDIENCES ON SPORTS PROGRAM

Paween Kittitudomtham and Teprasit Gulthawatvichai

Faculty of Sports Science, Chulalongkorn University

Received: 5 October 2020 / Revised: 9 July 2021 / Accepted: 21 February 2022

---

### Abstract

**Purpose** The purpose of this study was to study the satisfaction of the viewers on sports commentator that affect the decision to watch sports programs.

**Methods** The sample for this research was 400 people who followed the sport program and were internet users aged 18 years and over. A questionnaire was used in this study through the Google Form application. Data were analyzed by using descriptive statistic (percentage, average, standard deviation) and multiple regression analysis

**Results** Overall, the results showed that the satisfaction of the sports commentator of the audience that affects the decision to watch sports programs were at a high level. In terms of the competency included sports commentator expertise in the sport lecture, use of repeated appropriate words, abled to describe the atmosphere around the field and the appropriate taking sequence to avoid the audience from being confused positively affected the decision to

watch sports programs with statistical significance at 0.05 level. In terms of reliability such as sports commentator avoid saying the once- excited words, provide useful information to the audience and not guessing the events that occur if unsure positively affected the decision to watch sports programs. This statistical significance was at the level of  $<0.05$ . Lastly, in terms of communication such as sports commentator had lectured various important events in the game to acknowledge audience, and in the event that there were 2 sports commentators who can share the roles of each other perfectly affected the decision to watch sports programs.

**Conclusion** The satisfaction of the sports commentator of the audience in the present study was at a high level and positively affect the decision to watch sports programs.

**Keywords:** Sports Commentator / Sports Program / Satisfaction / Audience

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน กีฬาไม่เพียงแต่เป็นกิจกรรมทางกาย ที่เสริมสร้างให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีเท่านั้น แต่ยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของแต่ละประเทศอีกด้วย นอกจากนี้ยังสามารถสร้างความบันเทิงในรูปแบบสื่อต่างๆ โดยเฉพาะรายการถ่ายทอดสดกีฬา ที่ได้รับความนิยมจากกลุ่มผู้ชมเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้ประกอบการจากสถานีโทรทัศน์ต่างๆ ทั้งในรูปแบบของฟรีทีวี (Free TV) หรือ โทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก (Cable TV) ยินดีที่จะจ่ายเงินค่าลิขสิทธิ์ในการถ่ายทอดสดจนกระทั่งการซื้อรายการเกี่ยวกับกีฬาประเภทต่างๆทั้งในและต่างประเทศมายังสถานีของตน (Sukkasa, 2003)

นับตั้งแต่วงการโทรทัศน์ภายในประเทศเข้าสู่ยุคดิจิทัล สถานีโทรทัศน์ใหม่เกิดขึ้นหลายช่องเช่นเดียวกับมีช่องทางออนไลน์ให้ติดตามได้สะดวกยิ่งขึ้น และพฤติกรรมของผู้ชมที่เปลี่ยนไป ทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นกว่าในอดีต รายการกีฬาเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่หลายสถานีเลือกใช้เพื่อเรียกคะแนนนิยมและหล่อเลี้ยงองค์กรของตนต่อไป ผู้ประกอบการต่างเร่งปรับกลยุทธ์ด้านผังและเนื้อหารายการให้น่าสนใจและมีความโดดเด่นมากขึ้น ซึ่งมีจำนวนไม่น้อยที่ลงทุนซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดสดกีฬาต่างๆ เพราะเชื่อว่า การถ่ายทอดสดเนื้อหารายการกีฬาจะสร้างความนิยมให้แก่ช่องรายการได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากสามารถเจาะผู้ชมซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายได้ตรงและชัดเจน ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการช่องรายการดิจิทัลหลายรายจึงตัดสินใจปรับผังรายการและวางทิศทางของช่องรายการใหม่โดยเน้นเนื้อหารายการประเภทกีฬามากขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2559 การแข่งขันซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดรายการกีฬามีความเข้มข้นขึ้นมาก

ทั้งกีฬาประเภทฟุตบอล มวย และวอลเลย์บอล โดยกีฬาเหล่านี้ล้วนเป็นที่ชื่นชอบของผู้ชมชาวไทยทั่วประเทศ (Thaweewitchaakriya, 2016 : Online)

เมื่อก้าวถึงรายการกีฬาแล้ว บทบาทสำคัญที่จะทำให้รายการดังกล่าวนี้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้นคือผู้บรรยายกีฬา ซึ่งเป็นผู้ให้สาระความรู้ในด้านการกีฬาและกระตุ้นเร้าให้เกิดอารมณ์สแก่ผู้ชม สร้างความเข้าใจให้แก่เนื้อหาที่น่าสนใจ และในขณะเดียวกันก็ปรุงแต่งให้เกิดความสนุกสนานในการรับชมที่เหนือกว่าการไปชมด้วยตนเองที่สนามด้วยการใช้เทคนิคด้านภาพ ซึ่งผู้ชมในสนามไม่มีโอกาสได้เห็นและใช้เทคนิคการบรรยายในเชิงวิพากษ์วิจารณ์ กับน้ำเสียงที่กระตุ้นเร้าอารมณ์ ก่อให้เกิดประสบการณ์พิเศษในการรับชมกีฬาทางโทรทัศน์ที่ผู้ชมในสนามไม่มีโอกาสได้สัมผัส (Kaewthep, 2011)

ผู้บรรยายกีฬาต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย สามารถอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขันและวิเคราะห์การแข่งขันได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล หลีกเลี่ยงการบรรยายที่สนุกสนานหรือตื่นเต้นเกินกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขัน หรือคำพูดซ้ำที่มากจนเกินไป หากข้อมูลที่บรรยายมีความผิดพลาด ควรแก้ไขให้ถูกต้อง บรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ ไม่ควรคาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อธิบายเหตุการณ์ที่เกิดความขัดแย้งในการแข่งขันอย่างเป็นทางการ และไม่มีลักษณะปลุกปั่นให้เกิดความขัดแย้ง เพื่อหลีกเลี่ยงความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นจากผู้ชมการแข่งขัน และมีการตรวจสอบข้อมูล สถิติ และชื่อนักกีฬาได้อย่างถูกต้องก่อนออกอากาศ เพื่ออธิบายเกร็ดความรู้ที่น่าสนใจนอกเหนือจากการเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ (Hyde, 2001)

เมื่อทราบถึงคุณลักษณะของผู้บรรยายกีฬาแล้ว ความต้องการของผู้ชมก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้รายการกีฬาสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืน ซึ่งผู้ชมมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป เช่น การแข่งขันวอลเลย์บอลที่มีผู้หญิงรับชมมากกว่าผู้ชาย ซึ่งปกติรายการกีฬาจะเป็นรายการที่ผู้ชายดูมากกว่าผู้หญิง (TV Digital Watch, 2018 : Online) หรือกลุ่มผู้ชมของกีฬาฟุตบอลไทยในปัจจุบันที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (Chankhwang, 2019 : Online) และช่วงอายุที่แตกต่างกัน เช่น ข้อมูลของนิลเส้นเผยให้เห็นว่าผู้รับชมโทรทัศน์ ไตรมาสที่ 1 ปี 2017 พบว่า ผู้ชมที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป ยังคงมีจำนวนมากที่สุด (Positioning Magazine, 2017 : Online)

สำหรับคนที่ต้องการจะมาเป็นผู้บรรยาย นอกจากเรื่องข้อมูล จังหวะการพากย์แล้ว ในยุคปัจจุบันต้องดูทิศทางของผู้ชมด้วยว่าอยากได้อรรถรสในการชมการบรรยายฟุตบอลแบบไหน เพราะว่าผู้ชมในอดีตกับปัจจุบันค่อนข้างแตกต่างกันมาก เนื่องจากการรับส่งสารจากผู้บรรยายไม่เหมือนกัน ดังนั้นผู้บรรยายจะต้องฟังเสียงสะท้อนจากผู้ชมด้วยว่าเขาชอบการพากย์แบบไหน และก็เชื่อว่าผู้บรรยายสมัยใหม่จะต้องทันสมัยด้วยเช่นกัน (Piungya, 2018 : Online)

สิ่งที่จะติดตามในลำดับต่อไปคือความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬาจนส่งผลทำให้เกิดการตัดสินใจชมรายการกีฬานั้นต่อไปหรือไม่ สอดคล้องกับข้อเสนอแนะในวิทยานิพนธ์ของศรีจิตรา สุขเกษม (Sukkasa, 2003) ที่ระบุไว้ว่าควรมีการศึกษาถึงความต้องการของผู้ชมว่าผู้บรรยายกีฬาทางโทรทัศน์ควรมีลักษณะอย่างไร เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ชมว่าตรงกับสิ่งที่ผู้บรรยายคิดและพยายามสื่อสารออกไปหรือไม่ เช่นเดียวกับข้อเสนอแนะในงานวิจัยของบุญยอด สุขถิ่นไทย

(Sookintinthalai, 2002) ที่ระบุเอาไว้ว่าควรทำการศึกษาผลกระทบต่อผู้ชม จากรายการถ่ายทอดกีฬาทางโทรทัศน์ โดยที่การตัดสินใจนั้นส่งผลให้ผู้ชมเกิดความสุข หรือรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังของลูกค้า (Kotler, 2000) ได้รับทราบผลของการบริการที่ดีเลิศจากการทำหน้าที่ของผู้บรรยายกีฬา (Thomas and Earl, 1995) และการตัดสินใจนั้นผ่านการพิจารณาจากทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง จากหลายทางเลือกและเกิดการประเมินผลเป็นอย่างดีแล้วว่าทางเลือกนี้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรได้ (Rassameemekhin, 2008)

ดังนั้น จากความสำคัญดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา เพื่อรับทราบถึงความพึงพอใจของผู้ชมและเป็นแนวทางให้กับผู้บรรยายกีฬาได้ปรับปรุงและพัฒนาในวิชาชีพของตนเองต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา

### สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมมีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก ประกอบด้วย สมรรถนะของผู้ให้บริการ, ความน่าเชื่อถือ และการติดต่อสื่อสาร

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และได้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รับรองเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2562

**กลุ่มตัวอย่าง** ประชาชนที่เป็นผู้ติดตามชมรายการกีฬาและเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Cochran (Cochran, 1977) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 5% จากกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ

#### เกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัย

1. มีสัญชาติไทย ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป
2. มีความสมัครใจและพร้อมให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม
3. สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้
4. เคยติดตามชมรายการกีฬาจากสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์, เคเบิลทีวี โดยรายการกีฬาดังกล่าวไม่เกี่ยวกับการเข้าชมในสนามแข่งขันจริง

#### 5. เป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

#### ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา รวมถึงแบบสอบถามต่างๆ ที่มีลักษณะเกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของเนื้อหาสาระและความคิดรวบยอดที่สำคัญไปใช้ในการสร้างเครื่องมือ

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

2.1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2) แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ชมรายการกีฬา

2.3) แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา

2.4) แบบสอบถามประเมินการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม

3. ทำการร่างแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมตามขั้นตอนที่ 2 แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจแก้ไขและปรับปรุงให้ถูกต้องและเหมาะสมที่จะใช้ในการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจำนวน 5 ท่านตรวจพิจารณา ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (index of item-objective congruence: IOC) (Tirakanon, 2003) โดยค่าความสอดคล้องในแต่ละข้อจะต้องไม่น้อยกว่า 0.5 ซึ่งหลังจากได้รับการตรวจสอบแล้วในแต่ละข้อของแบบสอบถามนั้นได้ค่าความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.8-1.0

4. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ชมรายการกีฬาจำนวน 30 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียง และไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการส่งแบบสอบถามผ่านลิงก์ <https://bit.ly/2GrG2Mp> เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) ตามวิธีของ Cronbach โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าไม่น้อยกว่า 0.7 (George, 2003) ซึ่งจากการคำนวณได้ค่าเท่ากับ 0.90

5. นำแบบสอบถามเข้าสู่กระบวนการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย

6. ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการส่งลิงก์การทำแบบสอบถามออนไลน์ที่ทำจากโปรแกรม Google Form (<https://bit.ly/2EbC1Jt>) ผ่านช่องทางออนไลน์

เช่น Facebook, LINE โดยระบุคุณสมบัติของผู้ที่ตอบแบบสอบถามลงไปด้วย และแนบโครงร่างการวิจัย เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ (<http://bit.ly/2HF4Np>)

7. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติและรายงานผลการวิจัย

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแจกแจงความถี่ เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม การชมรายการกีฬา และหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายรายการกีฬา

2. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistic Analysis) ในการทดสอบสมมุติฐาน ใช้

วิธีการทดสอบวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อวิเคราะห์ถึงอิทธิพลของความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชม (X) ได้แก่ สมรรถนะของผู้ให้บริการ, ความน่าเชื่อถือ และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา (Y) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 งานวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตั้งแต่เดือนเมษายน ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2562

#### ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ในช่วง 18-30 ปี มากที่สุด (จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48) และมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชนมากที่สุด (จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	จำนวน (%)
1. เพศ		
ชาย	304	76.00
หญิง	96	24.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
18-30 ปี	192	48.00
31-40 ปี	169	42.30
41-50 ปี	30	7.50
51 ปีขึ้นไป	9	2.30
รวม	400	100.00

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	จำนวน (%)
3. อาชีพ		
นิสิต / นักศึกษา	73	18.3
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	56	14.0
พนักงานเอกชน	172	43.0
ธุรกิจส่วนตัว	60	15.0
ฟรีแลนซ์	33	8.30
อื่นๆ	6	1.50
รวม	400	100.00

พฤติกรรมกรรมการรับรู้ของผู้ชมส่วนใหญ่ติดตามชมรายการกีฬา มากกว่า 10 ปี (จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3) มีความเห็นว่าติดตามเพราะเป็นรายการที่น่าสนใจมากที่สุด (จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8) ติดตามชมมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ (จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8) ฟุตบอลเป็นกีฬาที่ผู้ชมติดตามมากที่สุด (จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 90) และช่องที่มีผู้ติดตามมากที่สุดคือ ทิวทัศน์ (Truevisions) (จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3)

ผลความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.91$  S.D.=0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ระบุว่าผู้บรรยายกีฬาควรมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรก ( $\bar{X}=4.04$  S.D.=0.85) รองลงมาคือผู้บรรยายกีฬา มีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย ( $\bar{X}=3.96$  S.D.=0.76) ผู้บรรยายกีฬาสามารถบรรยายบรรยายกาครอบๆสนามได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X}=3.90$  S.D.=0.77) ผู้บรรยายกีฬาสามารถรับมือกับภาวะกดดันได้ ( $\bar{X}=3.84$  S.D.=0.81)

และ ผู้บรรยายกีฬา มีการใช้คำที่มีความหมายเข้าใจได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X}=3.79$  S.D.=0.74)

ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.98$  S.D.=0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ระบุว่าผู้บรรยายกีฬาสามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X}=4.14$  S.D.=0.77) รองลงมาคือ ผู้บรรยายกีฬาสามารถเรียกชื่อนักกีฬาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X}=4.12$  S.D.=0.86) ผู้บรรยายกีฬาสามารถเพิ่มอรรถรส ทำให้การแข่งขันมีความสนุกตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขัน ( $\bar{X}=4.03$  S.D.=0.82) และ ผู้บรรยายกีฬาไม่คาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากไม่แน่ใจ ( $\bar{X}=3.64$  S.D.=0.98)

ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.10$  S.D.=0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ระบุว่าผู้บรรยายกีฬา มีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X}=4.20$  S.D.=0.69) รองลงมาคือ ผู้บรรยายกีฬา มีการบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ ( $\bar{X}=4.07$  S.D.=0.71) และ ในกรณีที่ผู้บรรยายกีฬา 2 คน ผู้บรรยายหลักและผู้บรรยายรองสามารถ

แบ่งบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนได้อย่างลงตัว ( $\bar{X}=4.03$  S.D.=0.73)

ส่วนผลการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.88$  S.D.=0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ระบุว่า คุณภาพของผู้บรรยายกีฬา มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรก ( $\bar{X}=3.94$  S.D.=1.00) รองลงมาคือ วิธีการนำเสนอของผู้บรรยายกีฬา มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา ( $\bar{X}=3.93$

S.D.=0.89) ประโยชน์ที่ได้รับจากการติดตามชมมีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา ( $\bar{X}=3.89$  S.D.=0.88) ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของท่านจะแนะนำให้คนอื่น ( $\bar{X}=3.83$  S.D.=0.88) และความพึงพอใจต่อผู้บรรยายกีฬาในรายการกีฬาที่ท่านติดตามชม ( $\bar{X}=3.82$  S.D.=0.85) ดังแสดงในตารางที่ 2

**การทดสอบสมมุติฐาน** พบว่า ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก ดังแสดงในตารางที่ 4-6

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม

แบบสอบถามการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. คุณภาพของผู้บรรยายกีฬา มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา	3.94	1.00	มาก
2. วิธีการนำเสนอของผู้บรรยายกีฬา มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา	3.93	0.89	มาก
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการติดตามชมมีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา	3.89	0.88	มาก
4. ความพึงพอใจต่อผู้บรรยายกีฬาในรายการกีฬาที่ท่านติดตามชม	3.82	0.85	มาก
5. ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของท่าน จะแนะนำให้คนอื่นติดตามรายการกีฬาที่คุณติดตามอยู่หรือไม่	3.83	0.88	มาก
รวม	3.91	0.79	มาก

**ตารางที่ 3** แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Enter Method

ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชม	B	Beta	t
1. ผู้บรรยายกีฬาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย	0.130	0.011*	2.565
2. ผู้บรรยายกีฬาที่มีการใช้คำที่มีความหมายซ้ำได้อย่างเหมาะสม	0.154	0.003*	3.005
3. ผู้บรรยายกีฬาสามารถรับมือกับภาวะกดดันได้	0.089	0.073	1.800
4. ผู้บรรยายกีฬาสามารถบรรยายบรรยากาศรอบๆ สนามได้อย่างเหมาะสม	0.172	0.000*	3.584
5. ผู้บรรยายกีฬาควรมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน	0.070	0.128	1.525
	F=127.315	Constant=1.759	
	R=0.490	R <sup>2</sup> =0.240	Adjusted R <sup>2</sup> =0.232
			Std. Error of the estimate=0.59431

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p<.05)

จากตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจำนวน 5 ข้อ พบว่า ผู้บรรยายกีฬาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย มีการใช้คำที่มีความหมายซ้ำได้อย่างเหมาะสม

สามารถบรรยายบรรยากาศรอบๆสนามได้อย่างเหมาะสม และผู้บรรยายกีฬาควรมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถทำนายการตัดสินใจชมรายการกีฬาได้อย่างถูกต้องร้อยละ 24 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายที่ร้อยละ 5.9

**ตารางที่ 4** แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Enter Method

ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชม	B	Beta	t
1. ผู้บรรยายกีฬาสามารถเพิ่มอรรถรส ทำให้การแข่งขันมีความสนุกตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขันใน	0.243	0.000*	5.427
2. ผู้บรรยายกีฬาสามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม	0.107	0.030*	2.183
3. ผู้บรรยายกีฬาไม่คาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหากไม่แน่ใจ	0.121	0.000*	3.566
4. ผู้บรรยายกีฬาสามารถเรียกชื่อนักกีฬาได้อย่างถูกต้อง	0.027	0.521	0.643
	F=105.166	Constant=2.003	
	R=0.477	R <sup>2</sup> =0.227	Adjusted R <sup>2</sup> =0.222
			Std. Error of the estimate=0.59842

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p<.05)

จากตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจำนวน 4 ข้อ พบว่า ผู้บรรยายกีฬาควรหลีกเลี่ยงการบรรยายที่สนุกสนานหรือตื่นเต้นเกินกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้น สามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็น

ประโยชน์ต่อผู้ชม และไม่คาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหากไม่แน่ใจ มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถทำนายการตัดสินใจชมรายการกีฬาได้อย่างถูกต้องร้อยละ 22.7 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายที่ร้อยละ 5.9

**ตารางที่ 5** แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Enter Method

ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชม	B	Beta	t
1. ผู้บรรยายกีฬาที่มีการบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ	0.147	0.004*	2.878
2. ผู้บรรยายกีฬามีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	0.080	0.475	0.716
3. ในกรณีที่มีผู้บรรยายกีฬา 2 คน ผู้บรรยายหลักและผู้บรรยายรอง สามารถแบ่งบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนได้อย่างลงตัว	0.256	0.000*	5.598
	F=71.652	Constant=2.109	
	R=0.402	R <sup>2</sup> =0.162	Adjusted R <sup>2</sup> =0.158
	Std. Error of the estimate=0.62250		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p<.05)

จากตารางที่ 5 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจำนวน 3 ข้อ พบว่า ผู้บรรยายกีฬาที่มีการบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ และ ในกรณีที่มีผู้บรรยายกีฬา 2 คน ผู้บรรยายหลักและผู้บรรยายรองสามารถแบ่งบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนได้อย่างลงตัว มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถทำนายการตัดสินใจชมรายการกีฬาได้อย่างถูกต้องร้อยละ 16.2 และมีความคลาดเคลื่อนของการทำนายที่ร้อยละ 6.2

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

**ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา** ผลความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.91$ ) ผู้ชมให้ความสำคัญกับข้อที่ระบุว่า “ผู้บรรยายกีฬาควรมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน” เป็นลำดับแรก ( $\bar{X}=4.04$ ) ซึ่ง Whannel (1992) ได้อธิบายถึงลักษณะหนึ่งของผู้บรรยายกีฬาเอาไว้ว่า เป็นผู้ถ่ายทอดศิลปะ

และอาศัยการแสดงละคร (Drama) คือ มีรูปแบบการเล่าเรื่อง (Narrative) ใช้ความสามารถทางด้านศิลปะในการถ่ายทอดเกมการแข่งขันได้อย่างน่าติดตาม มีการแสดงออกทางอารมณ์ มีความรู้สึกต่อเกมการแข่งขัน ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.98$ ) ผู้ชมให้ความสำคัญกับข้อที่ระบุว่า “ผู้บรรยายกีฬาสามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม” เป็นลำดับแรก ( $\bar{X}=4.14$ ) ซึ่ง Kaewthep (2554) ได้อธิบายถึงลักษณะของผู้บรรยายกีฬาไว้ว่า เป็นผู้ให้สาระความรู้ในด้านการกีฬาและกระตุ้นเร้าให้เกิดอารมณ์สแก่ผู้ชม และในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.10$ ) ผู้ชมให้ความสำคัญกับข้อที่ระบุว่า “ผู้บรรยายกีฬามีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย” เป็นลำดับแรก ( $\bar{X}=4.20$ ) สอดคล้องกับแนวคิดของ Hitchcock (1991) ที่ระบุถึงผู้บรรยายกีฬาไว้ว่าเป็นผู้ให้นิยามชื่อและสถานการณ์ต่างๆแก่ผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่เห็น นอกจากนี้ ผู้บรรยายต้องเรียนรู้คำที่เกี่ยวข้องและศัพท์เทคนิคจำนวนมาก จงอธิบายต่อผู้ฟังในเหตุการณ์และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยการให้ข้อมูลที่ชัดเจนมากเท่าที่จะทำได้ด้วยลีลาที่สนุกสนาน

**ผลการศึกษาความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก ด้วยการทดสอบการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05** ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมจากตัวแปรอิสระ 3 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะของผู้ให้บริการ ( $X_1$ ), ความน่าเชื่อถือ ( $X_2$ ) และ การติดต่อสื่อสาร ( $X_3$ ) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก ( $Y$ ) พบว่า เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ สามารถทำนายการตัดสินใจชมรายการกีฬาได้

ร้อยละ 26.6 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายที่ร้อยละ 5.8 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมมีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $p=0.000$ ) ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) พบว่า ผู้บรรยายกีฬาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย มีการใช้คำที่มีความหมายเข้าใจได้อย่างเหมาะสม สามารถบรรยายบรรยายกาครอบงำสนามได้อย่างเหมาะสม และ ผู้บรรยายกีฬาควรมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ Hyde (2001) ที่ระบุว่า ผู้บรรยายกีฬาต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย หลีกเลี่ยงคำพูดซ้ำที่มากจนเกินไป และสามารถใส่เสียงบรรยาย (background sound) ให้เป็นประโยชน์ในการบรรยายกีฬาได้ และในกรณีที่มีผลการแข่งขันจากสนามอื่น ผู้บรรยายกีฬาควรหาจังหวะการรายงานผลการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบอย่างเหมาะสม ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้บรรยายกีฬาควรหลีกเลี่ยงการบรรยายที่สนุกสนานหรือตื่นเต้นเกินกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้น สามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม และไม่คาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากไม่แน่ใจ มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ Hyde (2001) ที่ระบุว่า ผู้บรรยายกีฬาควรหลีกเลี่ยงการบรรยายที่สนุกสนานหรือตื่นเต้นเกินกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขัน ควรบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ และไม่ควรรคาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากไม่แน่ใจ ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้บรรยายกีฬาที่มีการบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับ

ทราบ และ ในกรณีที่มีผู้บรรยายกีฬา 2 คน ผู้บรรยายหลักและผู้บรรยายรองสามารถแบ่งบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนได้อย่างลงตัว มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้บรรยายกีฬามีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่มีผลต่อการตัดสินใจชมของรายการกีฬาในเชิงบวก สอดคล้องกับแนวคิดของ Hitchcock (1991) ที่ระบุว่าทีมบรรยายต้องเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกัน แต่ละคนทำหน้าที่ของตัวเอง ผู้บรรยายระหว่างแข่งขันต้องอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นด้วยความสนุกสนาน นักวิจารณ์ที่มีสีสันอธิบายว่ามันเกิดขึ้นได้อย่างไร หรือจะเกิดอะไรขึ้น การทำงานที่ประสานกันของผู้บรรยายเป็นสิ่งสำคัญในการนำเสนอรายการให้ลื่นไหล และทำให้ผู้ชมได้รับความสนุกสนาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Hyde (2001) ที่ระบุว่าผู้บรรยายกีฬาควรจดข้อมูล สถิติ เพื่ออธิบายเกร็ดความรู้ที่น่าสนใจนอกเหนือจากการเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ

**สรุปผลการวิจัย** ผลการวิจัยแสดงว่า ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมมีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก โดยพบว่า ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมในด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และการติดต่อสื่อสารมีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก และเมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า สามารถทำนายการตัดสินใจชมรายการกีฬาได้ร้อยละ 24 ร้อยละ 22.7 และร้อยละ 16.2 ตามลำดับ

**ข้อเสนอแนะจากการวิจัย** เมื่อพิจารณาจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญออกมาได้ดังต่อไปนี้

#### **ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence)**

1. ผู้บรรยายกีฬาควรมีการเตรียมข้อมูลเกร็ดความรู้ที่น่าสนใจ ไม่เพียงเฉพาะเรื่องกีฬาที่บรรยาย แต่รวมถึงสถานการณ์ข่าวสารอื่นๆ ที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับการแข่งขันนั้นๆ การเชิญนักกีฬาในประเภทนั้นมาร่วมบรรยาย จะทำให้รายการกีฬามีความสนุกมากขึ้น ยิ่งผู้บรรยายกีฬามีข้อมูลเชิงลึก จะทำให้ผู้บรรยายกีฬาคนนั้นมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการฝึกอบรมผู้บรรยายกีฬา หรือ แนวน้อมในการรับชมรายการกีฬาผ่านสื่อต่างๆ

#### **ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)**

1. ผู้บรรยายควรทันต่อเหตุการณ์ ไม่บรรยายออกนอกเรื่องจนเสียรรถรสการชมกีฬา
2. ผู้บรรยายกีฬาควรใช้ภาษาที่เป็นทางการให้ถูกต้องเหมาะสม เนื่องจากผู้ชมกีฬามีความหลากหลายทั้งทางด้านเพศ และ อายุ การใช้ภาษาหรือวิธีบรรยายเฉพาะกลุ่มมากเกินไปอาจทำให้ผู้ชมบางกลุ่มเกิดความไม่พอใจ

#### **ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)**

1. ต้องการให้มีการสลับสับเปลี่ยนทีมผู้บรรยายในแต่ละรายการ ปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารให้มีความน่าสนใจ ทำให้ผู้ชมไม่รู้สึกเบื่อหน่ายในการชมรายการกีฬา
2. ผู้บรรยายกีฬาไม่ควรตำหนินักกีฬาที่กำลังแข่งขันออกอากาศ

#### **เอกสารอ้างอิง**

Chankhwang, N. (2019). *Study of football fan behavior: research from the association to promote the popularity of Thai football* (Online). Retrieved April 25, 2019 from FA Thailand

- Website <http://fathailand.org/news/3976>
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- George, D., and Mallery, P. (2003). *SPSS for windows step by step: A sample guide & reference*. Boston: Allyn & Bacon.
- Hitchcock, J. (1991). *Sportcasting*. USA: Butterworth-Hinermann.
- Hyde, S. (2001). *Television and Radio Announcing*. Boston: Houghton Mifflin.
- Kaewthep, K. (2011). *Sport Religion Communication*. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management. The Millennium Edition*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: Mcgraw-Hill Book Company Inc.
- Piungya, A. (2018). *Insights of a sports commentator with "Jackie Adisorn Piungya"* Retrieved September 3, 2018 from <https://www.sanook.com/campus/1389553/>
- Positioning Magazine. (2017). *Does the teen really watch TV? Who are the Thai TV viewers?* Retrieved July 24, 2018 from <http://positioningmag.com/1125704>.
- Positioning Magazine. (2012). *Sport Contents fighting on TV*. (Online). Retrieved July 24, 2018 from <http://positioningmag.com/60100>.
- Rassameemekhin, K. (2008). *MD Business Destiny = Making Decision Effectively*. Bangkok: Srisaneh
- Samerjai, C. (2004). *Management and Marketing Services*. Bangkok: Se-ed Education
- Serirat, S. (1994). *Modern Marketing Management*. Bangkok: Thai Wattana Panich
- Solomon. (2013). *Consumer Behaviour: buying, having and being*. London: Pearson.
- Sookinthai, B. (2002). *Sport commentation process in the game of the XXVII Olympiad, Sydney Australia*. Master's Thesis, Faculty of Communication Arts, Chulalongkorn University, Bangkok.
- Srisaard, B. (2013). *Statistical methods for research*. Bangkok, Suwiriyan
- Sukkasa, S. (2003). *Valuable Assets and techniques of television sport program commentators*. Master's Thesis, Faculty of Communication Arts, Chulalongkorn University, Bangkok.
- Tantiprapa, P. (2003). *Consumer Behaviour*. Chiangmai: Chiangmai University

- Thaweewitchaakriya, N. (2016). *Digital TV and the value of sports license*. (Online). Retrieved July 24, 2018 from Website [https://broadcast.nbtc.go.th/bcj/2559/doc/2559\\_12\\_2.pdf](https://broadcast.nbtc.go.th/bcj/2559/doc/2559_12_2.pdf)
- Thipayachan, W. (2010). *Exposure, perceived utility, and attitude towards family institution among audiences of the TV drama "Bann Nee Mee Ruk"*. Master's Thesis, Faculty of Communication Arts, Chulalongkorn University. Bangkok.
- Thomas, J. O., and Earl, S. W. (1995). "Why Satisfied Customer Defect". *Harvard Business Review*. 73(6), 88-89.
- Tirakanon, S. (2003). *Using statistics in social science research Guidelines for practice*. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House.
- TV Digital Watch (2018). *Reveals the number of women volleyball viewers*. (Online). Retrieved September 3, 2018 from TV Digital Watch Website <https://www.tvdigitalwatch.com/analysis-volleyball-nation-31april61/>
- Vanichbuncha, K. (2018). *How to use SPSS for Windows for data analysis?* Bangkok: Samlada Printing.
- Whannel, G. (1992). *Field in Vision*. London: Routledge.