

บทที่ 7 บทสรุปและข้อเสนอแนะ



ในการศึกษาวิจัยเรื่องการให้คำปรึกษาในรายการวิทยุเกี่ยวกับเรื่องรถยนต์ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทราบรูปแบบการสื่อสารของการให้คำปรึกษาเรื่องรถยนต์ในรายการวิทยุและลักษณะของรายการให้คำปรึกษาเรื่องรถยนต์ในรายการวิทยุที่ดีว่าเป็นอย่างไร ทำให้ทราบว่า รูปแบบของการให้คำปรึกษาเรื่องรถยนต์ในรายการวิทยุจะมีรูปแบบการให้คำปรึกษา (Consultation) เป็นหลักอยู่ในทุกรายการ และจะมีรูปแบบการสนทนา (Conversation) ร่วมอยู่ในทุกรายการด้วยเช่นกัน ซึ่งจากการวิจัย พบว่า การศึกษารายการให้คำปรึกษาเรื่องรถยนต์ในรายการวิทยุทั้ง 9 รายการนี้ แต่ละรายการจะปรากฏความมากน้อยของรูปแบบการสื่อสารทั้งสองในระดับที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น การจัดวางรายการ บุคลากรในรายการ บุคลิกของผู้ดำเนินรายการ บุคลิกของวิทยากร ระยะเวลาในการออกอากาศ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ระดับความมากน้อยของรูปแบบดังกล่าวไม่มีกฎเกณฑ์จำกัดว่าควรมีความมากน้อยเพียงใด หากแต่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ และภาพโดยรวมของรายการเป็นสำคัญ

อัตราทางการสื่อสารที่อยู่ในรายการนั้น จะบ่งบอกถึงระดับความสัมพันธ์ของบุคคลที่อยู่ในรายการที่มีระดับความสัมพันธ์ที่ต่างกันไป ส่งผลให้เกิดลักษณะของการสื่อสารที่ต่างกันไปด้วย ซึ่งจากรูปแบบของการสื่อสารในรายการที่มีทั้งการให้คำปรึกษาและการสนทนา นั้น จึงแสดงให้เห็นถึงความอสมมาตรและความเท่าเทียมกันในรายการ โดยจากที่แนวคิดของ Jan L. Borderwijk และ Beu van Kaan ที่ได้กล่าวไว้ว่า “หากปลายทางทั้งสอง ที่แทนได้กับผู้บริโภคการให้บริการข้อมูล (Human information services consumer) มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน เราจะสันนิษฐานว่า เจ้าของข้อมูลและความสามารถในการจัดการข้อมูล มีความเท่าเทียมกันในปลายทางทั้งสองข้าง...รูปแบบการสนทนาตามอุดมคติจะแสดงความเสมอภาคเท่าเทียมของอำนาจ อย่างไรก็ตาม ในหลาย ๆ สถานการณ์ “ระดับของข้อมูล” มักจะมีไม่เท่ากัน ซึ่งเราจะเรียกว่า เป็นความไม่เท่าเทียมกันอย่างชัดเจน (Completely asymmetric)” ประกอบแนวคิดของการวิเคราะห์การสนทนา (Conversational Analysis) ที่ Jakob Steening ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์บทสนทนาว่า “วิธีการวิเคราะห์บทสนทนาสามารถช่วยให้เข้าใจว่าคู่สนทนาได้มีความสัมพันธ์ร่วมกันและใช้อำนาจกัน (power wielding) ในการมีปฏิสัมพันธ์กัน ประกอบกับการวิเคราะห์ที่การแสดงเจตนา (Illocutionary acts) และวาทีผล (Perlocutionary acts) ของทฤษฎีวาทะพฤติกรรม (Speech acts) ที่สามารถอธิบายถึงเจตนาแฝงของผู้ที่ทำการสื่อสารในรายการได้ โดยเป็นการชี้ให้เห็นถึงอัตราทางการสื่อสารที่แฝงอยู่มากมาย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีแหล่งข้อมูลหลักคือแผ่นซีดีและเทปคลาสเส็ทที่บันทึกรายการแต่ละรายการไว้ โดยนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการถอดเทปมาประกอบกับแนวคิดเรื่องรูปแบบการส่งถ่ายข้อมูล (Information Traffic Pattern) ความเท่าเทียมกันของข้อมูล วิธีการวิเคราะห์บทสนทนา (Conversation Analysis) การสนทนาแบบ Turn-taking และแบบจำลองการสื่อสารของ Jakobson มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ศึกษา เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การเก็บรวบรวมข้อมูล บางรายการผู้วิจัยสามารถบันทึกได้เองผ่านทางเว็บไซต์ บางรายการก็จะติดต่อขอจากทางรายการโดยตรง ซึ่งผู้วิจัยปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสำนักงานประชาสัมพันธ์ บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด จึงสามารถติดต่อขอเทปบันทึกรายการได้สะดวก แต่พบอุปสรรคในการขอเทปบันทึกรายการที่ส่งให้ล่าช้า ทำให้ระยะเวลาของการเลือกเทปรายการเพื่อทำการวิจัยจึงต้องยืดมาเป็นการสุ่มในช่วงเวลาหลายเดือน คือ สิงหาคม – ธันวาคม 2549

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการให้คำปรึกษาเรื่องรถยนต์ในรายการวิทยุได้ผลสรุปการวิเคราะห์ตามรายการที่มีการให้คำปรึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. รายการที่ให้คำปรึกษาเป็นหลัก ได้แก่
 - รายการขอโต้ เซอร์วิส
 - รายการกลับให้ได้ไปให้ถึง
 - รายการคุยเรื่องรถ
2. รายการที่ให้คำปรึกษาและพูดคุย ได้แก่
 - รายการรายงานยานยนต์
 - รายการมอเตอร์เซอร์วิส
 - รายการคลินิกรถยนต์
3. รายการที่เน้นการพูดคุยมากกว่าการให้คำปรึกษา
 - รายการขอโต้ ออนแอร์
 - รายการออนเดอะโรด
 - รายการคู่แข่งมอเตอร์ริง

โดยรายการในลักษณะที่กล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยเห็นว่ารายการให้คำปรึกษาเรื่องรถยนต์ที่เหมาะสมแก่การดำเนินรายการผ่านทางสื่อวิทยุ นั้น เหมาะสมกับรายการที่มีลักษณะของการให้คำปรึกษาและการสนทนาปะปนอยู่ในประเภทที่ 2 และ 3 เนื่องจาก การเน้นเรื่องการให้คำปรึกษามากเกินไปนั้น ทำให้รายการเครียดและน่าเบื่อ แต่หากมีการพูดคุยแทรกความสนุกสนานและเป็น

กันเองกับผู้ฟังรายการได้ จะทำให้เป็นรายการที่สามารถเปิดรับได้อย่างต่อเนื่อง ไม่จำเป็นว่า จะต้องเป็นผู้ที่มีปัญหาด้านรถยนต์แล้วจึงเปิดฟัง แต่ผู้ฟังทั่วไปที่ต้องการความรู้เรื่องรถยนต์ ก็ สามารถเปิดรับฟังรายการได้อย่างเพลิดเพลินได้เช่นกัน

ข้อจำกัดในการวิจัย

เทปบันทึกรายการบางรายการมีเสียงคลื่นแทรก ไม่ชัดเจน ทำให้ข้อมูลที่ถอดเทปไม่ ต่อเนื่อง จากหายไปเป็นคำ ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรแยกช่วงของการแสดงความคิดเห็นออกจากการให้คำปรึกษาให้ชัดเจน เพื่อให้ รายการเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังมากที่สุด
2. วิทยากรควรเป็นผู้ที่มีความรู้จริงในเรื่องที่ให้คำปรึกษา เนื่องจากมีรายการลักษณะนี้ เป็นจำนวนมาก และการให้ข้อมูลกับผู้ฟังในหลากหลายต้นตออาจเกิดความสับสนได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. เนื่องจากรายการให้คำปรึกษาเรื่องรถยนต์ในรายการวิทยุ นั้น จะมีรูปแบบการสนทนา ประกอบอยู่ทุกรายการ ดังนั้น ควรมีการศึกษาการสนทนาในรายการให้คำปรึกษาโดยเฉพาะว่ามี ลักษณะอย่างไร