

# บทที่ 5

## สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องทักษะการสื่อสาร ความคาดหวังและการใช้ประโยชน์ของผู้ฟัง จากการฟังรายการ เนชั่น จูเนียร์ อินเทอร์แอคทีฟ (NJ Interactive) ผู้วิจัยได้แบ่งวิธีวิจัยออกเป็น 2 ส่วน คือ

**1. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงบทบาทตามหน้าที่ของสื่อมวลชนต่อการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษของรายการ NJ Interactive

**2. การสำรวจซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Survey Research Method)** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะการสื่อสาร ความคาดหวัง และการใช้ประโยชน์ของผู้ฟังรายการ NJ Interactive ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานวิจัยนี้ ซึ่งได้แก่ คุณลักษณะทางประชากร กับ ทักษะการสื่อสารของผู้ฟัง รายการ NJ Interactive , ทักษะการสื่อสาร กับ ความคาดหวังประโยชน์ของผู้ฟัง จากการฟังรายการ NJ Interactive และทักษะการสื่อสาร กับ การใช้ประโยชน์ จากการฟังรายการ NJ Interactive ของผู้ฟัง ว่าตัวแปรเหล่านี้มีผลซึ่งกันและกันอย่างไร

### สรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหา

ในการวิเคราะห์เนื้อหารายการ NJ Interactive ผู้วิจัยได้แบ่งประเภทของเนื้อหาออกเป็น 7 ประเภท โดยใช้กิจกรรมที่ผู้ดำเนินรายการนำเสนอ เป็นแนวทางในการแบ่ง เนื้อหาของรายการแบ่งได้ 7 ประเภท ดังนี้ (รายละเอียดของเนื้อหาทั้ง 7 ประเภท ดูได้ที่หน้า 82 – 85 ในบทที่ 4)

1. การสนทนาถึงเหตุการณ์ปัจจุบันที่อยู่ในความสนใจ
2. เกมส์จาก Nation Junior Magazine
3. เกมส์แปลความหมายของชื่อเพลง
4. เกมส์ศาสตร์แห่งศัพท์ (เกมส์สะกดคำศัพท์)
5. การอธิบายความหมายของเนื้อเพลง
6. การตอบปัญหาภาษาอังกฤษ
7. อื่น ๆ

ส่วนหน้าที่ของสื่อมวลชนนั้นแบ่งเป็น 5 ประการ โดยสรุปจากงานของ Schramm , Lasswell และ McQuail ดังต่อไปนี้ (รายละเอียดของบทบาททั้ง 5 ประการ ดูได้ที่หน้า 89 ในบทที่ 4)

1. หน้าที่ด้านข่าวสาร
2. หน้าที่ด้านการได้แจ้งและแสดงความคิดเห็น
3. หน้าที่ด้านการจูงใจ
4. หน้าที่ด้านการศึกษา
5. หน้าที่ด้านบันเทิง

จากการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อศึกษาบทบาทหน้าที่ของรายการ NJ Interactive ต่อการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษ มีผลการวิจัย ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปริมาณการเสนอเนื้อหาของรายการ จำนวนทั้งสิ้น 30 วัน พบว่า รายการ NJ Interactive มีการเสนอปริมาณเนื้อหาตามลำดับจากมาก ไปน้อย ดังนี้

1. เกมส์แปลความหมายของชื่อเพลง	จำนวน 28 ครั้ง
2. การสนทนาถึงเหตุการณ์ปัจจุบันที่อยู่ในความสนใจ	จำนวน 22 ครั้ง
3. เกมส์ศาสตร์แห่งศัพท์ (เกมส์สะกดคำศัพท์)	จำนวน 17 ครั้ง
4. เกมส์จาก Nation Junior Magazine	จำนวน 15 ครั้ง
5. อื่น ๆ	จำนวน 10 ครั้ง
6. การตอบปัญหาภาษาอังกฤษ	จำนวน 7 ครั้ง
7. การอธิบายความหมายของเนื้อเพลง	จำนวน 4 ครั้ง

2. จากการวิเคราะห์เนื้อหาของรายการเพื่อศึกษาระยะเวลาที่รายการ NJ Interactive ใช้ในการเสนอเนื้อหาแต่ละประเภท จำนวน 30 วัน พบว่า เวลาทั้งหมดที่รายการใช้ในการออกอากาศรวม 1,196 นาที โดยเฉลี่ยแล้วในแต่ละวันรายการ NJ Interactive ใช้ระยะเวลาในการออกอากาศรวม 39.87 นาที และในเวลา 39.87 นาทีที่ออกอากาศนั้น ผู้วิจัยพบว่ารายการมีเวลาโดยเฉลี่ยในการเสนอเนื้อหาแต่ละประเภทใน 1 วัน ตามลำดับจากมาก ไปน้อยดังนี้

1. การอธิบายความหมายของเนื้อเพลง	ใช้เวลา 22.75 นาที
2. การสนทนาถึงเหตุการณ์ปัจจุบันที่อยู่ในความสนใจ	ใช้เวลา 21.73 นาที
3. การตอบปัญหาภาษาอังกฤษ	ใช้เวลา 14.14 นาที

4. เกมส์แปลความหมายของชื่อเพลง	ใช้เวลา 11.68 นาที
5. เกมส์ศาสตร์แห่งศัพท์ (เกมส์สะกดคำศัพท์)	ใช้เวลา 5.94 นาที
6. อื่น ๆ	ใช้เวลา 5.50 นาที
7. เกมส์จาก Nation Junior Magazine	ใช้เวลา 3.00 นาที

3. ในการวิเคราะห์บทบาทของรายการ NJ Interactive ตามหน้าที่ของสื่อมวลชน พบว่ารายการ NJ Interactive แสดงบทบาทตามหน้าที่ของสื่อมวลชน เรียงความลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

1. แสดงบทบาทหน้าที่ด้านการศึกษา	จำนวน 83 ครั้ง
2. แสดงบทบาทหน้าที่ด้านการ ให้นมหัวใจ	จำนวน 71 ครั้ง
3. แสดงบทบาทหน้าที่ด้านบันเทิง	จำนวน 32 ครั้ง
4. แสดงบทบาทหน้าที่ด้านการ ได้แย้งและแสดงความคิดเห็น	จำนวน 24 ครั้ง
5. แสดงบทบาทหน้าที่ด้านข่าวสาร	จำนวน 23 ครั้ง

4. นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้วิเคราะห์บทบาทของรายการ NJ Interactive โดยแยกประเภทของเนื้อหารายการ พบว่า

1. การสนทนาถึงเหตุการณ์ปัจจุบันที่อยู่ในความสนใจ แสดงบทบาทหน้าที่ด้านการได้แย้งและแสดงความคิดเห็นมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งเท่ากับกับบทบาทหน้าที่ด้านการศึกษา แต่การสนทนาถึงเหตุการณ์ปัจจุบันที่อยู่ในความสนใจ ไม่ได้แสดงบทบาทหน้าที่ ด้านบันเทิงเลย

2. เกมส์จาก Nation Junior Magazine แสดงบทบาทหน้าที่ด้านการ ให้นมหัวใจมากที่สุด แต่ไม่ได้แสดงบทบาทหน้าที่ด้านการ ได้แย้ง และแสดงความคิดเห็นเลย

3. เกมส์แปลความหมายของชื่อเพลง แสดงบทบาทหน้าที่ด้านบันเทิงและหน้าที่ด้านการศึกษามากที่สุด แต่ไม่ได้แสดงบทบาทหน้าที่ด้านข่าวสารและด้านการ ได้แย้งและแสดงความคิดเห็นเลย

4. เกมส์ศาสตร์แห่งศัพท์ (เกมส์สะกดคำศัพท์) แสดงบทบาทหน้าที่ด้านการศึกษา และด้านการ ให้นมหัวใจมากที่สุด แต่ไม่ได้แสดงบทบาทหน้าที่ด้านข่าวสาร และด้านการ ได้แย้งและแสดงความคิดเห็นเลย

5. การอธิบายความหมายของเนื้อหาเพลง แสดงบทบาทหน้าที่ด้านการศึกษาและด้านบันเทิงมากที่สุด แต่ไม่ได้แสดงบทบาทหน้าที่ด้านข่าวสาร หน้าที่ด้านการได้แย้งและแสดงความคิดเห็น และหน้าที่ด้านการโน้มน้าวใจเลย

6. การตอบปัญหาภาษาอังกฤษ แสดงบทบาทหน้าที่ด้านการศึกษามากที่สุด แต่ไม่ได้แสดงบทบาทหน้าที่ด้านข่าวสาร หน้าที่ด้านการได้แย้งและแสดงความคิดเห็น และหน้าที่ด้านบันเทิงเลย

7. เนื้อหาประเภทอื่นๆ แสดงบทบาทหน้าที่ด้านข่าวสารมากที่สุด แต่ไม่ได้แสดงบทบาทด้านบันเทิงเลย

### **สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ**

#### **1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา**

##### **ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง**

จากจำนวนผู้ทิ้งรายการ NJ Interactive ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 269 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายด้วยจำนวน 158 ต่อ 111 คน โดยมีอายุอยู่ระหว่าง 26 – 30 ปี มากที่สุด รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 35 ปี , 21 – 25 ปี , 15 – 20 ปี , 36 – 40 ปี , 41 – 45 ปี , สูงกว่า 45 ปี ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่อายุต่ำกว่า 15 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด สรุปคือกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 15 – 35 ปี และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมามีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี , มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า , อนุปริญญาหรือเทียบเท่า , มัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ และระดับการศึกษาที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ ประถมศึกษา อาชีพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ พนักงานบริษัทเอกชน , นิสิต / นักศึกษา , ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ , ประกอบธุรกิจส่วนตัว , รับจ้าง ตามลำดับ และอาชีพที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือแม่บ้าน และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท รองลงมาคือมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท , มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท , 10,001 – 15,000 บาท , 5,001 – 10,000 บาท ตามลำดับ และช่วงรายได้ที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท

### ทักษะการสื่อสารของผู้ฟังรายการ NJ Interactive

ในด้านการเปิดรับข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดตามรับฟังรายการ NJ Interactive มานานกว่า 6 เดือน โดยจะฟังเป็นบางครั้ง (2 - 3 ครั้ง / สัปดาห์) และตั้งใจฟังตลอดรายการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทักษะการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมผ่านรายการในระดับต่ำ คือมีการโทรศัพท์เข้าไปในรายการน้อยมาก (นาน ๆ โทรครั้ง) และส่งจดหมายหรือโทรสารเข้าไปในรายการน้อยมาก (นาน ๆ ส่งครั้ง หรือ ไม่เคยส่งเลย)

### ทัศนคติของผู้ฟังที่มีต่อรายการ NJ Interactive

กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเป็นบวกมากกับรายการ NJ Interactive ในข้อความที่ว่า “เป็นรายการที่เปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น” และกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเป็นบวกกับรายการในข้อความที่ว่า “เป็นรายการที่เปิดกว้างสำหรับทุกคำถาม” , “เป็นรายการที่เหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย” , “เป็นรายการที่ส่งเสริมให้ชอบภาษาอังกฤษมากขึ้น” , “เป็นรายการที่ช่วยให้มีความกระตือรือร้นมากขึ้นในการเรียนภาษาอังกฤษ” , “เป็นรายการที่ให้ความกระจ่างในสิ่งที่ไม่เข้าใจเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ” , “เป็นรายการที่มีรูปแบบการสอนที่แปลกใหม่” , “คำตอบที่ได้รับจากผู้ดำเนินรายการชัดเจนไม่คลุมเครือ” , “หัวข้อสนทนาเป็นประเด็นที่น่าสนใจ” และ “เป็นรายการที่ทำให้รู้สึกว่าภาษาอังกฤษง่ายนิดเดียว” สรุปโดยรวมแล้วจากค่าเฉลี่ย 4.18 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเป็นบวกกับรายการ NJ Interactive ในข้อความข้างต้น

### ความคาดหวังประโยชน์จากการฟังรายการ NJ Interactive

กลุ่มตัวอย่างที่ฟังรายการ NJ Interactive มีความคาดหวังประโยชน์ค่อนข้างมากจากการฟังรายการ และความคาดหวังประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างมีสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความคาดหวังในเรื่องการได้ฝึกออกเสียงภาษาอังกฤษที่ถูกต้องวิธี , มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาภาษาอังกฤษของตนเองให้ดียิ่งขึ้น และทำให้สำเนียงการพูดภาษาอังกฤษดีขึ้น ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังประโยชน์น้อยในเรื่องช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากกว่าการเรียนภาษาอังกฤษด้วยวิธีอื่น สรุปโดยรวม จากการค่าเฉลี่ย 3.55 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างคาดหวังประโยชน์จากการฟังรายการ NJ Interactive ในด้านต่าง ๆ ค่อนข้างมาก

## การใช้ประโยชน์จากการฟังรายการ NJ Interactive

กลุ่มตัวอย่างที่ฟังรายการ NJ Interactive ใช้ประโยชน์จากการฟังรายการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และประโยชน์จากการฟังรายการที่กลุ่มตัวอย่างนำไปใช้สูงสุด 3 อันดับแรกคือมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาภาษาอังกฤษของตนเองให้ดียิ่งขึ้น , สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง และ สามารถฟังภาษาอังกฤษได้เข้าใจมากขึ้น ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์จากการฟังรายการในการเขียนภาษาอังกฤษน้อย สรุปโดยรวมจากค่าเฉลี่ย 3.39 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนำความรู้ที่ได้จากการฟังรายการ NJ Interactive ไปใช้ประโยชน์จริงในระดับปานกลาง

### 2. การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ทักษะการสื่อสารของผู้ฟังรายการ NJ Interactive มีความแตกต่างกันตามคุณลักษณะทางประชากรของผู้ฟังรายการ NJ Interactive

**เพศ** ผู้ฟังรายการ NJ Interactive ที่มีเพศต่างกัน มีทักษะการสื่อสารผ่านรายการ NJ Interactive ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

**อายุ** ผู้ฟังรายการ NJ Interactive ที่มีอายุต่างกัน มีทักษะการสื่อสารผ่านรายการ NJ Interactive ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

**ระดับการศึกษา** ผู้ฟังรายการ NJ Interactive ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทักษะการสื่อสารผ่านรายการ NJ Interactive ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

**อาชีพ** ผู้ฟังรายการ NJ Interactive ที่มีอาชีพต่างกัน มีทักษะการสื่อสารผ่านรายการ NJ Interactive ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

**รายได้** ผู้ฟังรายการ NJ Interactive ที่มีรายได้ต่างกัน มีทักษะการสื่อสารผ่านรายการ NJ Interactive ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

**สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังประโยชน์จากการฟังรายการ NJ Interactive ของผู้ฟัง มีความสัมพันธ์กับทักษะการสื่อสารของผู้ฟังรายการ NJ Interactive**

ผลการวิจัยพบว่าทักษะการสื่อสารของผู้ฟังรายการ NJ Interactive มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความคาดหวังประโยชน์จากการฟังรายการ NJ Interactive อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่  $-0.274$  จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

**สมมติฐานที่ 3 การใช้ประโยชน์จากการฟังรายการ NJ Interactive ของผู้ฟัง มีความสัมพันธ์กับทักษะการสื่อสารของผู้ฟังรายการ NJ Interactive**

ผลการวิจัยพบว่าทักษะการสื่อสารของผู้ฟังรายการมี NJ Interactive ความสัมพันธ์เชิงลบกับการใช้ประโยชน์จากการฟังรายการ NJ Interactive อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่  $-0.271$  จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

### **อภิปรายผลการวิเคราะห์เนื้อหา**

จากการศึกษาโดยการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อทราบถึงบทบาทของรายการ NJ Interactive ตามหน้าที่ของสื่อมวลชน ต่อการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษ ทำให้พบว่า

#### **ปริมาณการเสนอเนื้อหาแต่ละประเภทของรายการ NJ Interactive**

สรุปโดยภาพรวมแล้วพบว่า เนื้อหาประเภทเกมต์แปลความหมายของชื่อเพลงมีปริมาณ (จำนวนครั้ง) การออกอากาศมากที่สุด มากกว่าเนื้อหาประเภทการสนทนาถึงเหตุการณ์ปัจจุบันที่อยู่ในความสนใจ และมากกว่าเนื้อหาประเภทเกมต์ศาสตร์แห่งศัพท์ ตามลำดับ (ดูตารางที่ 1 ในบทที่ 4) เนื้อหาทั้ง 3 ประเภทนี้เป็นกิจกรรมที่ผู้ฟังสามารถมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสารผ่านรายการได้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ารายการ NJ Interactive พยายามนำเสนอเนื้อหาที่ทำให้ผู้ฟังได้มีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสารผ่านรายการ โดยใช้โทรศัพท์ โทรสาร หรือ จดหมาย เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ภาษาอังกฤษและพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น

ในขณะที่เดียวกันจากผลการวิจัยพบว่าเนื้อหาประเภทการอธิบายความหมายของเนื้อเพลง ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ผู้ดำเนินรายการ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในการสื่อสารผ่านรายการ มีปริมาณการนำเสนอในระดับต่ำที่สุด จึงสรุปได้ว่า รายการ NJ Interactive พยายามนำเสนอเนื้อหาที่ประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสามารถให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในการสื่อสารผ่านรายการ ได้

### ระยะเวลาที่รายการ NJ Interactive ใช้ในการเสนอเนื้อหาแต่ละประเภท

การออกอากาศในแต่ละวันนั้น รายการ NJ Interactive จะใช้เวลาประมาณ 39.87 นาที และภายในเวลา 39.87 นาทีนี้จะประกอบไปด้วยเนื้อหาประเภทต่าง ๆ ของรายการ โดยเฉลี่ยแล้ว วันละ 4 - 5 ประเภท นั่นคือในแต่ละวันเนื้อหาบางประเภทจะไม่ปรากฏในรายการ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากเวลาออกอากาศของรายการในแต่ละวันมีจำกัด ผู้ดำเนินรายการจึงใช้วิธี สลับเปลี่ยน หมุนเวียนเนื้อหาแต่ละประเภทในแต่ละวัน

จากผลการวิจัยเพื่อศึกษาระยะเวลาที่รายการ NJ Interactive ใช้ในการเสนอเนื้อหาแต่ละประเภท (ดูตารางที่ 2 ในบทที่ 4) พบว่า เนื้อหาประเภทการอธิบายความหมายของเนื้อเพลง ใช้เวลาในการออกอากาศในแต่ละวัน มากที่สุด คือ 22.75 นาที ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าในแต่ละครั้งที่รายการเสนอเนื้อหาประเภทนี้ ผู้ดำเนินรายการจะเปิดเพลง เพื่อที่จะอธิบายความหมายของเนื้อเพลง วันละ 4 เพลง และโดยเฉลี่ยแล้วเพลงส่วนใหญ่จะมีความยาวประมาณ 3 - 4 นาที จึงทำให้เนื้อหาประเภทนี้ใช้เวลาในการออกอากาศมากที่สุด

และเกมต์จาก Nation Junior Magazine ใช้ระยะเวลาในการออกอากาศน้อยที่สุด คือ 3.00 นาที เนื่องจากผู้ฟังที่ต้องการร่วมสนุกกับเกมต์นี้ จะต้องโทรศัพท์เข้ามาตอบคำถามโดยไม่ออกอากาศในช่วงเวลาโฆษณาและเวลาเสนอข่าวต้นชั่วโมงของทางสถานี จึงทำให้ใช้เวลาในการออกอากาศน้อยที่สุด

### บทบาทของรายการ NJ Interactive ตามหน้าที่ของสื่อมวลชน

จากผลการวิจัยพบว่า รายการ NJ Interactive แสดงบทบาทในการทำหน้าที่ด้านการศึกษามากที่สุด (ดูตารางที่ 3 ในบทที่ 4) และเนื้อหาทั้ง 7 ประเภทของรายการ อันได้แก่ การสนทนาถึงเหตุการณ์ปัจจุบันที่อยู่ในความสนใจ , เกมต์จาก Nation Junior Magazine ,



เกมส์แปลความหมายของชื่อเพลง , เกมส์ศาสตร์แห่งศัพท์ (เกมส์สะกดคำศัพท์) , การอธิบายความหมายของเนื้อเพลง , การตอบปัญหาภาษาอังกฤษ และ อื่น ๆ ก็ทำหน้าที่ด้านการศึกษาด้วยหน้าที่อันดับที่สองคือหน้าที่ด้านการโน้มน้าวใจ มีเนื้อหาเพียงประเภทเดียว คือการอธิบายความหมายของเนื้อเพลงที่ไม่ได้ทำหน้าที่นี้ หน้าที่อันดับที่สามคือหน้าที่ด้านบันเทิง มีเนื้อหา 2 ประเภท ที่ทำหน้าที่ด้านบันเทิงคือ เกมส์แปลความหมายของชื่อเพลง และการอธิบายความหมายของเนื้อเพลง หน้าที่อันดับที่สี่คือหน้าที่ด้านการได้逞และแสดงความคิดเห็น มีเนื้อหา 2 ประเภท คือ การสนทนาถึงเหตุการณ์ปัจจุบันที่อยู่ในความสนใจ และ อื่น ๆ ที่ทำหน้าที่นี้ และหน้าที่อันดับสุดท้ายคือหน้าที่ด้านข่าวสาร มีเนื้อหา 3 ประเภท คือ การสนทนาถึงเหตุการณ์ปัจจุบันที่อยู่ในความสนใจ , เกมส์จาก Nation Junior Magazine และอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่ด้านข่าวสาร

จากผลการวิจัยข้างต้น สรุปได้ว่า เนื้อหาทั้ง 7 ประเภทของรายการ NJ Interactive ได้แสดงบทบาทหน้าที่ด้านการศึกษา และหน้าที่ด้านการศึกษานี้ก็เป็นที่รายการมีมากเป็นอันดับแรกด้วย นั่นแสดงว่ารายการ NJ Interactive มีบทบาทสำคัญในการให้ความรู้ภาษาอังกฤษกับผู้ฟัง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ ในข้อที่ว่าผู้ฟังรายการ NJ Interactive มีความคาดหวัง และการใช้ประโยชน์จากการฟังรายการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ภาษาอังกฤษ และเสริมสร้างทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากที่สุด

บทบาทหน้าที่ด้านการโน้มน้าวใจเป็นบทบาทที่รายการแสดงมากเป็นอันดับที่สอง แต่ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณในด้านความบ่อยครั้งในการสื่อสารผ่านรายการ โดยใช้โทรศัพท์ , โทรสาร หรือจดหมาย กลับอยู่ในระดับต่ำมาก อาจเป็นเพราะว่าผู้ฟังส่วนใหญ่ชอบที่จะฟังเพียงอย่างเดียวจึงไม่ได้โทรศัพท์ , โทรสาร หรือจดหมาย เข้าไปในรายการ ซึ่งเป็นพฤติกรรมการสื่อสารแบบไม่มีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Norma Ella Verway (1990) เรื่องการโทรศัพท์เข้ามาในรายการวิทยุซึ่งบทบาทของผู้ดำเนินรายการจะเสมือนคนเฝ้าประตู (Gatekeeper) ในระบบการผลิตรายการวิทยุแบบการมีโทรศัพท์เข้ามาในรายการจะก่อให้เกิดผลที่ปรากฏชัดเจน และผลที่แอบแฝง ซึ่งมีทั้งทางด้านบวกและด้านลบต่อระบบสังคม และผู้ร่วมรายการอื่น ๆ ด้วย ส่วนทางด้าน การตอบสนอง (The Response Side) ก็จะประกอบไปด้วยผู้โทรศัพท์เข้ามา (Caller) ซึ่งจะมีพฤติกรรมการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Active) และผู้ที่ไม่ได้โทรศัพท์เข้ามาในรายการ (Silent Listeners) ที่จะมีพฤติกรรมการสื่อสารแบบไม่มีส่วนร่วม (Passive)

บทบาทหน้าที่ด้านบันเทิง เป็นบทบาทอันค้ำที่ตามที่รายการแสดง การสอดแทรกความบันเทิงเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถทำให้ผู้ฟังได้รับความรู้ภาษาอังกฤษโดยไม่รู้ตัวคือเครื่องเครียด ในปัจจุบันนี้มีรายการที่ให้ความรู้ภาษาอังกฤษหลายรายการที่สอดแทรกความบันเทิงเข้าไปในรายการด้วย เช่นรายการ อี ฟอร์ ทิน ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ได้ผลและมีแนวโน้มที่ผู้ผลิตรายการจะใช้มากขึ้นในการผลิตรายการที่ให้ความรู้ภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณในเรื่องความคาดหวังและการใช้ประโยชน์จากการฟังรายการ NJ Interactive พบว่าผู้ฟังมีความคาดหวังว่าจะได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินจากการฟังรายการในระดับค่อนข้างมาก และผู้ฟังได้รับประโยชน์และความพึงพอใจจากความสนุกสนานเพลิดเพลินในระดับค่อนข้างมากเช่นกัน

บทบาทหน้าที่ด้านการได้แจ้งและแสดงความคิดเห็นเป็นบทบาทที่รายการ NJ Interactive แสดงมากเป็นอันดับที่สี่ รายการ NJ Interactive เป็นเวทีในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคนให้เกิดความรู้สึกลอยๆมีส่วนร่วมในสังคม อันก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

บทบาทหน้าที่ด้านข่าวสาร เป็นบทบาทที่รายการ NJ Interactive แสดงน้อยที่สุด แต่รายการ NJ Interactive ก็ได้ทำหน้าที่เก็บรวบรวมและกระจายข่าวสารต่าง ๆ ที่ควรแก่การสนใจไปสู่ผู้ฟัง จนก่อให้เกิดความพึงพอใจ และผู้ฟังสามารถนำข่าวสารที่ได้รับจากรายการ ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

หน้าที่ทั้ง 5 ประการของรายการ NJ Interactive เป็นหน้าที่ที่สื่อมวลชนต่าง ๆ ได้ยึดถือปฏิบัติอยู่ทั่วไปในสังคม แต่ความมากน้อยในการปฏิบัติตามหน้าที่ดังกล่าวนี้แตกต่างกันไป เพราะยังมีปัจจัยอีกหลายประการที่เป็นข้อจำกัด เช่น ประเภทของสื่อ , นโยบายของผู้บริหาร , ความต้องการของผู้ใช้สื่อมวลชน , ข้อจำกัดทางการเมือง สังคม และเศรษฐกิจ

## อภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณ

จากผลการวิจัยที่กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายแยกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นการอภิปรายผลจากการวิเคราะห์เชิงพรรณนาในเรื่องทักษะการสื่อสาร , ทักษะคิด , ความคาดหวัง และการใช้ประโยชน์จากการฟังรายการ NJ Interactive ของผู้ฟัง และส่วนที่สองเป็นการอภิปรายผลการวิเคราะห์เชิงอนุมานจากการทดสอบสมมติฐาน

### ส่วนที่ 1 : ผลจากการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

#### ทักษะการสื่อสารของผู้ฟังรายการ NJ Interactive

จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับฟังรายการ NJ Interactive มานานกว่า 6 เดือน รองลงมาคือรับฟังมานาน 4 - 5 เดือน แสดงว่าผู้ฟังส่วนใหญ่ มีการเปิดรับฟังรายการอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มว่าจะยังคงฟังต่อไป ด้วยเหตุผลที่ว่า ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่มีความสำคัญและใช้กันแพร่หลายที่สุด ผู้ที่รู้ภาษาอังกฤษจึงสามารถใช้ภาษาในการแสวงหาความรู้และเป็นพื้นฐานในการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น หรือในการประกอบอาชีพได้ และอีกเหตุผลหนึ่งคือ ประโยชน์ที่ได้จากรายการสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันในด้านต่าง ๆ ได้ เช่น สามารถออกเสียงและมีสำเนียงในการพูดภาษาอังกฤษดีขึ้น , ได้ทบทวนความรู้ภาษาอังกฤษที่มีอยู่เดิมให้แม่นยำขึ้น , มีความกล้าและมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ เป็นต้น ซึ่งตรงตามที่ เดวี วงษ์มณฑา (2532) ได้ระบุไว้ว่าการใช้สื่อมวลชนของมนุษย์มีจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย ดังนั้นสื่อมวลชนจึงจำเป็นต้องปรับปรุง พัฒนา และทำหน้าที่ของสื่อมวลชนให้ครบถ้วนหรือมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความแข็งแกร่งให้กับตัวสื่อมวลชนเอง และหน้าที่ในการให้ความรู้หรือการศึกษาอันเป็นหน้าที่ประการหนึ่งของสื่อมวลชนในการพัฒนาสังคม สื่อมวลชนก็ทำหน้าที่ด้านนี้กันมากขึ้น จากเดิมที่อาจไม่เน้นความสำคัญในด้านนี้เท่าไรนัก ซึ่งรายการ NJ Interactive ก็มีการปรับปรุง พัฒนา และคิดแปดงรูปแบบรายการโดยสอดคล้องความบันเทิงควบคู่ไปกับการให้ความรู้ด้วย เช่น มีการเล่นเกม , เปิดเพลง หรือการเปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในรายการ เพื่อดึงดูดกลุ่มผู้ฟังมากขึ้น ด้วยเหตุผลเหล่านี้เอง อาจจะเป็นผลให้ผู้ฟังยังคงรับฟังรายการมานานกว่า 6 เดือน

ความบ่อยครั้งหรือความถี่ในการรับฟังรายการ NJ Interactive ของผู้ฟังนั้นอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือผู้ฟังส่วนใหญ่เปิดรับฟังรายการเป็นบางครั้ง (2 - 3 วัน / สัปดาห์) อาจเป็นเพราะว่าผู้ฟังสามารถค้นคว้า หรือแสวงหาความรู้ภาษาอังกฤษได้จากหลายแหล่ง ไม่จำเป็นต้อง

อาศัยแหล่งความรู้เพิ่มเติมจากการฟังรายการ NJ Interactive เท่านั้น แต่ก็แสดงให้เห็นว่ารายการ NJ Interactive เป็นแหล่งที่ให้ความรู้ภาษาอังกฤษแก่ผู้ฟังได้ดีพอสมควร จึงทำให้ความบ่อยครั้งในการรับฟังรายการอยู่ในระดับปานกลาง

ลักษณะการรับฟังรายการ NJ Interactive ของผู้ฟังส่วนใหญ่คือ ตั้งใจฟังตลอดรายการ รองลงมาคือ ฟังไปด้วยทำงานอย่างอื่นไปด้วย , ฟังเฉพาะประเด็นที่สนใจ , ฟังเพียงเพื่อให้รู้ว่าเกี่ยวกับเรื่องอะไร และเปิดวิทยุไว้เป็นเพื่อนคลายเหงา ตามลำดับ การที่ผู้ฟังมีลักษณะการรับฟังรายการที่แตกต่างกันไปนั้น เนื่องจากผู้ฟังมีกระบวนการเลือกสรร (Selective Process) แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทักษะคิด และความรู้ตื้นลึกคิด พัทณี เชษฐรथा , เมตตา วิวัฒนาบุญ และณิรันท์ อนุวัชศิริวงศ์ (2538) ได้กล่าวถึงกระบวนการเลือกสรรข่าวสารของบุคคลว่ามีจุดเริ่มต้นจากการที่บุคคลเกิดความสนใจในข่าวสารที่สนับสนุนทัศนคติเดิมที่ตนเองมีอยู่ และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความคิดเห็น ความเข้าใจของตน จากแนวคิดนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ฟังรายการส่วนใหญ่มีความสนใจในภาษาอังกฤษ และเห็นว่าการรับฟังรายการ NJ Interactive จะสนองความสนใจของตนได้ จึงมีความตั้งใจฟังรายการโดยตลอด เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว บุคคลแต่ละคนจะตีความหมายของสารให้เป็นไปตามความคิดเห็นและความสนใจของตน ดังนั้นผู้ฟังบางคนจึงฟังไปด้วยทำงานอย่างอื่นไปด้วย , ฟังเฉพาะประเด็นที่สนใจ , ฟังเพียงเพื่อให้รู้ว่าเกี่ยวกับเรื่องอะไร หรืออาจเปิดวิทยุไว้เป็นเพื่อนคลายเหงาก็ได้เพราะว่าเขาได้ตีความหมายของสารตามความเข้าใจ ทักษะคิด ความเชื่อ ประสบการณ์ หรือความคาดหวัง ซึ่งมีระดับความสอดคล้องต่างกับกับความสนใจหรือทัศนคติเดิมที่ตนมีอยู่ ทำให้ผู้ฟังแต่ละคนมีลักษณะการรับฟังต่างกันไป

ในด้านความบ่อยครั้งในการโทรศัพท์ โทรสาร หรือส่งจดหมายเข้าไปในรายการ NJ Interactive ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ฟังส่วนใหญ่มีทักษะการสื่อสารผ่านรายการ โดยใช้โทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมาย ในระดับต่ำมาก การที่ผู้ฟังมีทักษะการสื่อสารผ่านรายการแสดงว่าผู้ฟังมีความต้องการในการติดต่อกับรายการ ซึ่ง Katz และคณะ (1973) กล่าวไว้ว่า

Connection คือจุดประสงค์ของการติดต่อของบุคคลต่อสิ่งภายนอก คือ

1. การติดต่อเพื่อรับข่าวสาร ความรู้
2. การติดต่อเพื่อความพอใจ เพื่อประสบการณ์ทางอารมณ์
3. การติดต่อเพื่อความเชื่อถือ ความมั่นใจ ความมั่นคง และสถานภาพ
4. การติดต่อเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์

เมื่อบุคคลมีจุดประสงค์ในการติดต่อสื่อสารย่อมก่อให้เกิดพฤติกรรมด้านการสื่อสารขึ้น ดังนั้น บุคคลจึงเลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ (โทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมาย) ในการติดต่อสื่อสาร เพื่อสนองความต้องการของตน

การโทรศัพท์ โทรสาร หรือส่งจดหมายเข้าไปในรายการ NJ Interactive จัดว่าเป็น กระบวนการสื่อสารแบบสองทางคือมีการโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร Wilbur Schramm (1960) ได้แบ่งประเภทของการสื่อสารกลับ ซึ่งแบ่งตามความเร็วหรือช้าของการมีการสื่อสารกลับ ออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. การสื่อสารกลับทันทีทันใด (Immediate Feedback) เป็นการสื่อสารกลับที่ผู้ส่งสารสามารถทราบปฏิกิริยาของผู้รับสารได้รวดเร็ว ทั้งจากการพูดได้ตอบ หรือน้ำเสียง เช่นการโทรศัพท์เข้าไปในรายการ NJ Interactive

2. การสื่อสารกลับที่ล่าช้า (Delayed Feedback) เป็นการสื่อสารกลับที่ผู้ส่งสารสามารถทราบปฏิกิริยาของผู้รับสารได้ช้า เช่น การส่งจดหมาย หรือ โทรสารเข้าไปในรายการ

ในการโทรศัพท์ โทรสาร หรือส่งจดหมายเข้าไปในรายการ NJ Interactive จะเป็น ปฏิกิริยาของการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งเผยแพร่ไปยังสาธารณชนโดยการกระจายเสียง (โทรสารและจดหมายจะเผยแพร่ทางสาธารณชนในกรณีที่มีผู้ดำเนินรายการอ่านโทรสาร หรือจดหมายนั้น ๆ ออกอากาศ) กระบวนการสื่อสารของการโทรศัพท์ โทรสาร หรือส่งจดหมาย เข้าไปในรายการ NJ Interactive นั้นประกอบด้วยช่องทางสื่อสารส่วนบุคคลคือ โทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมาย กับช่องทางสื่อสารมวลชน คือวิทยุ

บุคคลแต่ละคนมีความต้องการ และมีจุดประสงค์ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอก ในระดับต่างกัน ไป ดังนั้นความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสารผ่านรายการโดยใช้โทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมาย จึงมีระดับแตกต่างกันด้วย

ทักษะการสื่อสารของผู้ฟังรายการ NJ Interactive ในด้านความบ่อยครั้งในการส่งจดหมายหรือโทรสารเข้าไปในรายการ ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ส่งจดหมายหรือโทรสารเข้าไปในรายการน้อยมาก อาจเป็นเพราะการส่งจดหมายหรือโทรสารเข้าไปในรายการ ไม่สามารถที่จะร่วมกิจกรรมในขณะที่รายการออกอากาศได้ จึงไม่มีความสดเหมือนกับการโทรศัพท์ และการโทรศัพท์เข้าไปในรายการนั้นครอบคลุมกิจกรรมเกือบทุกประเภทของรายการ คือการสนทนาถึงเหตุการณ์ปัจจุบันที่อยู่ในความสนใจ , เกมต์จาก Nation Junior Magazine , เกมต์แปลความหมายของชื่อเพลง , เกมต์ศาสตร์แห่งศัพท์ , การตอบมิชญาภาษา

อังกฤษ และเนื้อหาประเภทอื่น ๆ เนื้อหาประเภทการอธิบายความหมายของเนื้อหาเพลงเป็นกิจกรรมเดียวที่ไม่มีการเปิดโอกาสให้ผู้ฟังโทรศัพท์เข้าไปในรายการ

ส่วนประเภทของกิจกรรมที่ผู้ฟังสามารถส่งจดหมายหรือโทรสารเข้าไปในรายการคือการตอบปัญหาภาษาอังกฤษ โดยการส่งจดหมายหรือโทรสารเข้าไปในรายการเพื่อถามคำถามที่ไม่เข้าใจเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ และเนื้อหาประเภทอื่น ๆ เช่น การเขียนจดหมายถึงผู้ดำเนินรายการ

จะเห็นว่ามีกิจกรรมที่ผู้ดำเนินรายการเปิดโอกาสให้ผู้ฟังโทรศัพท์เข้าไปในรายการถึง 6 ประเภท แต่มีกิจกรรมเพียง 2 ประเภทเท่านั้นที่ผู้ฟังสามารถติดต่อกับรายการโดยใช้โทรสารและจดหมาย ดังนั้นหากรายการ NJ Interactive ต้องการให้ผู้ฟังส่งจดหมายหรือโทรสารเข้าไปในรายการเพิ่มขึ้น ควรโน้มน้ำหนักโดยการสนับสนุน ส่งเสริม ชักชวน หรือใช้ของรางวัลเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ฟังมีทักษะการสื่อสารผ่านรายการโดยใช้จดหมายและโทรสาร

#### ทัศนคติของผู้ฟังที่มีต่อรายการ NJ Interactive

ทัศนคติของผู้ฟังรายการ NJ Interactive โดยรวมแล้วมีทัศนคติเป็นบวกกับรายการ ซึ่งในการพิจารณาทัศนคติของผู้ฟังที่มีต่อรายการ NJ Interactive เป็นรายชื่อ พบว่าข้อความที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ “เป็นรายการที่เปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น”, “เป็นรายการที่เปิดกว้างสำหรับทุกคำถามที่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษ” และ “เป็นรายการที่ส่งเสริมให้ชอบภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น” ทัศนคติที่ผู้ฟังมีต่อข้อความเหล่านี้ เป็นความรู้สึที่ผู้ฟังมีต่อรายการในลักษณะที่เป็นอัตวิสัย (Subjective) อันก่อให้เกิดการแสดงออกที่เรียกว่าพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของสุรพงษ์ โสภนะเสถียร (2533) ที่ว่า ทัศนคติเป็นความคิดและความรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุ หรือสิ่งแวดล้อม โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจต่อพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าและเป็นมิติของการประเมินว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือว่าการสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจากการสื่อสาร อันเป็นผลต่อพฤติกรรมต่อไป และทัศนคติยังเป็นพรมแดนเชื่อมโยงความรู้กับพฤติกรรมอีกด้วย

จากผลการวิจัยพบว่า บุคคลมีทัศนคติต่อข้อความที่กำหนดขึ้นในระดับที่ต่างกันออกไป ซึ่งเนื่องมาจากบุคคลมีความเข้าใจมีความรู้สึกและมีแนวความคิดแตกต่างกันนั่นเอง

ดังนั้นส่วนประกอบทางด้านความคิด ความรู้ หรือความเข้าใจ จึงเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติ และส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้ดีของคุณคน ซึ่งอาจออกมาในรูปแบบที่แตกต่างกัน ทั้งในทางบวกและทางลบ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้

### ความคาดหวังประโยชน์ของผู้ฟังจากการฟังรายการ NJ Interactive

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังประโยชน์ปานกลางถึงค่อนข้างมากจากการฟังรายการ NJ Interactive แต่ถ้าพิจารณาความคาดหวังประโยชน์รายข้อพบว่าความคาดหวังประโยชน์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความคาดหวังในเรื่องการออกเสียงภาษาอังกฤษที่ถูกต้องวิธี , ความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาภาษาอังกฤษของตนเองให้ดีขึ้น และ ความคาดหวังว่าสำเนียงในการพูดภาษาอังกฤษของคนจะดีขึ้น ซึ่งความคาดหวังเหล่านี้ล้วนแต่เป็นเรื่องของการเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเอง การที่ความคาดหวังในเรื่องเหล่านี้อยู่ในระดับสูง น่าจะเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสำคัญและความแพร่หลายของภาษาอังกฤษ ซึ่งบุคคลที่รู้ภาษาอังกฤษจะสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการแสวงหาความรู้และเป็นพื้นฐานในการศึกษาในระดับสูงขึ้นไปหรือใช้ในการประกอบอาชีพได้

เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังประโยชน์จากการฟังรายการ NJ Interactive โดยรวมจะพบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งเป็นระดับความคาดหวังที่ค่อนข้างมาก แสดงว่าผู้ฟังรายการมีความเชื่อว่ารายการ NJ Interactive มีศักยภาพพอที่จะให้ประโยชน์และความพึงพอใจแก่ตน และยังเป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลเปิดรับฟังรายการอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Rayburn และ Plamgreen (1984) ที่อธิบายว่าความเชื่อหรือความคาดหวังเกี่ยวกับสื่อใด ๆ ว่าสื่อชนิดนั้น ๆ มีคุณลักษณะเฉพาะบางอย่างผสมผสานกับการประเมินค่าทางอารมณ์เกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะที่อยู่ในสื่อ นั้นเป็นตัวแปรที่สำคัญของแรงจูงใจที่จะแสวงหาความพึงพอใจที่สอดคล้องกันทำให้เกิดการตัดสินใจที่จะใช้สื่อ นั้น ๆ และหากการบริโภคสื่อดังกล่าวทำให้ได้รับความพอใจ ผลนี้ก็จะย้อนกลับไปมีอิทธิพลต่อความเชื่อ หรือความคาดหวังเกี่ยวกับสื่อ และเกิดการทำงานตามรูปแบบนี้ต่อไป (ดูแผนภาพที่ 4 ในบทที่ 2)

อย่างไรก็ตามในเรื่องนี้ ผู้วิจัยพบว่าผู้ฟังมีความคาดหวังน้อยในเรื่องที่ว่ารายการฟัง รายการ จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากกว่าการเรียนภาษาอังกฤษด้วยวิธีอื่น นั้นแสดงว่าผู้ฟัง ไม่ได้คาดหวังหรือคาดหวังในระดับต่ำว่าการฟังรายการ NJ Interactive จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการ

เรียนภาษาอังกฤษ อาจเนื่องมาจากผู้ฟังได้เรียนภาษาอังกฤษมาจากโรงเรียน หรือสถาบันสอนภาษา ซึ่งมีค่าใช้จ่ายอยู่แล้ว และฟังรายการ NJ Interactive ด้วย เพื่อเสริมสร้างความรู้อีกทางหนึ่ง

### การใช้ประโยชน์จากการฟังรายการ NJ Interactive ของผู้ฟัง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์จากการฟังรายการ NJ Interactive โดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาการใช้ประโยชน์รายข้อพบว่า การใช้ประโยชน์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาภาษาอังกฤษของตนเองให้ดีขึ้น , สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง และสามารถฟังภาษาอังกฤษได้เข้าใจมากขึ้น ตามลำดับ ซึ่งเป็นการใช้ประโยชน์ในเรื่องเดียวกันกับความคาดหวัง คือในเรื่องการเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเอง

และผู้วิจัยยังพบอีกว่าผู้ฟังใช้ประโยชน์จากการฟังรายการน้อยในสิ่งที่จะทำให้ตนเองเป็นคนเก่งและทันสมัย นั้นย่อมแสดงว่ามีความรู้ภาษาอังกฤษเพียงอย่างเดียวไม่ได้ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าเป็นคนเก่งหรือทันสมัย น่าจะต้องมีส่วนประกอบอื่น ๆ ด้วย เช่นความสามารถในด้านต่าง ๆ ความซื่อสัตย์ ความมีน้ำใจ เป็นต้น

การใช้ประโยชน์ในส่วนนี้มีความแตกต่างกับลำดับความคาดหวังในเรื่องทำให้สำเนียงในการพูดภาษาอังกฤษดีขึ้น ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงเป็นอันดับ 3 แต่การนำไปใช้ประโยชน์จริงกลับมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับที่ 6 แต่การใช้ประโยชน์ในเรื่องการฟังภาษาอังกฤษได้เข้าใจมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับที่ 3 ซึ่งอาจเป็นเพราะก่อนที่จะรับฟังรายการ ผู้ฟังมีความคาดหวังว่าจะได้ฝึกสำเนียงในการพูดภาษาอังกฤษมากกว่าฝึกการฟังภาษาอังกฤษ เมื่อพิจารณาระดับการใช้ประโยชน์จากการฟังรายการ NJ Interactive โดยรวมแล้วจะพบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.39 ซึ่งเป็นการใช้ประโยชน์ในระดับปานกลาง แสดงว่าความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละคน ทำให้มีการใช้ประโยชน์ในระดับที่ต่างกัน ซึ่ง Katz และคณะ (1974) ได้อธิบายว่าสภาวะของสังคม และจิตใจที่แตกต่างกัน ก่อให้มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการที่แตกต่างกันนี้ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสามารถสนองความพึงพอใจได้ต่างกันออกไปด้วย ดังนั้นลักษณะของการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อจะต่างกันออกไปด้วย



## ส่วนที่ 2 : ผลจากการทดสอบตามมติฐาน

**มติฐานที่ 1** ทักษะการสื่อสารของผู้ฟังรายการ NJ Interactive มีความแตกต่างกันตามคุณลักษณะทางประชากรของผู้ฟังรายการ NJ Interactive

ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรทางด้านประชากร อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่ได้เป็นตัวกำหนดทักษะการสื่อสารของผู้ฟังรายการ NJ Interactive สามารถอธิบายได้ว่า การที่บุคคลมีทักษะในการสื่อสารนั้น เนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ คือ ความเหงา ความอยากรู้ อยากเห็น และเพื่อประโยชน์ใช้สอย นอกจากนั้นสาเหตุที่บุคคลมีทักษะในการสื่อสารก็ยิ่งเนื่องมาจากความต้องการมีความรู้ความเข้าใจ ดังที่ Maslow (1984) กล่าวไว้ว่า นอกจากความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 อย่าง ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการการนับถือ และความต้องการความสำนึกในชีวิตร่วมกัน มนุษย์ยังมีความต้องการอีกอย่างหนึ่งคือความต้องการมีความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นความต้องการที่จะแสวงหาระเบียบ และความเข้าใจสถานะแวดล้อมของตนเอง ความต้องการที่จะรับรู้นี้เป็นแรงผลักดันที่มนุษย์เราเรียนรู้มาจากการอยู่ในสังคม การศึกษาแบบนี้เป็นการยอมรับว่ามนุษย์เราสนใจแสวงหาข่าวสารต่าง จากสื่อมวลชน ไม่ใช่ถูกยัดเยียดข่าวสารให้ดังที่เคยคิดกัน

การที่บุคคลเปิดรับฟังรายการ NJ Interactive ก็เนื่องมาจากรายการนี้เป็นรายการที่ให้ความรู้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก จากการวิเคราะห์เนื้อหารายการพบว่ารายการ NJ Interactive เป็นรายการที่ทำหน้าที่ด้านการศึกษามากกว่าหน้าที่ด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการแสวงหาความรู้ภาษาอังกฤษของผู้ฟังอันเนื่องมาจากความสำคัญและความแพร่หลายของภาษาอังกฤษ จึงทำให้ผู้ฟังเกิดความรูสึกต้องการ ได้รับความรู้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น และนำไปสู่การกระทำตามความต้องการนั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสติวต์ เมธมโนศักดิ์ (2541) ที่พบว่า อายุ แผนการเรียน ผลการเรียนวิชาภาษาอังกฤษในเทอมที่ผ่านมา อาชีพของบิดา มารดา และรายได้ของครอบครัว ไม่มีผลให้เกิดความแตกต่างในเรื่องพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการที่ให้ความรู้ภาษาอังกฤษทางโทรทัศน์

ข้อสังเกตที่ไม่ควรมองข้ามก็คือความจริงที่ว่า การเปิดรับฟังรายการ NJ Interactive เป็นเพียงวิธีหนึ่งในบรรดาหลาย ๆ วิธีในการแสวงหาความรู้ภาษาอังกฤษเท่านั้น ผู้ฟังที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน อาจจะมีการแตกต่างกันในการใช้วิธีการอื่นเพื่อแสวงหา

ความรู้ภาษาอังกฤษก็ได้ เช่นการตามจากครู , การอ่านหนังสือที่ให้ความรู้ภาษาอังกฤษ หรือการเขียนจากสถาบันสอนภาษา เป็นต้น

**สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังประโยชน์จากการฟังรายการ NJ Interactive ของผู้ฟัง มีความสัมพันธ์กับทักษะการสื่อสารของผู้ฟังรายการ NJ Interactive**

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้คือทักษะการสื่อสารของผู้ฟังรายการ NJInteractiveมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความคาดหวังประโยชน์จากการฟังรายการ ซึ่งหมายความว่า ผู้ฟังที่มีทักษะการสื่อสารผ่านรายการมาก จะมีระดับความคาดหวังประโยชน์จากการรับฟังรายการน้อยกว่าผู้ฟังที่มีทักษะการสื่อสารผ่านรายการน้อย ซึ่งจากผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่าผู้ฟังรายการ NJ Interactive ส่วนใหญ่มีทักษะการสื่อสารผ่านรายการน้อย แต่มีความคาดหวังประโยชน์จากการฟังรายการค่อนข้างมาก อาจเป็นเพราะว่าผู้ฟังส่วนใหญ่ชอบที่จะฟังเพียงอย่างเดียวจึงไม่ได้โทรศัพท์ , โทรสาร หรือจดหมาย เข้าไปในรายการ ซึ่งเป็นพฤติกรรมการสื่อสารแบบไม่มีส่วนร่วม (Passive) และการที่ผู้ฟังรายการส่วนใหญ่กลับมีทักษะการสื่อสารผ่านรายการในระดับที่ต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการติดต่อทางโทรศัพท์นั้นโทรติดยาก และการส่งจดหมายหรือโทรสารเข้าไปในรายการ ก็ไม่ได้มีการออกอากาศสด ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่ผู้ฟังคาดหวังไว้ได้ทันที ผู้ฟังที่เคยโทรศัพท์เข้ามาในรายการและได้รับของรางวัลแล้วก็ไม่คิดจะ โทรอีกและผู้ฟังอาจเห็นว่าการฟังรายการโดยไม่ได้แสดงพฤติกรรมการสื่อสารผ่านรายการก็สามารถได้รับประโยชน์และความบันเทิงจากการฟังรายการได้

แต่อย่างไรก็ตาม ค่าสหสัมพันธ์ที่พบมีค่า  $-0.274$  ซึ่งถือว่าต่ำ ดังนั้นความสัมพันธ์ดังกล่าวจึงเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น

Alfred Schutz (1972) นักวิชาการในทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ ได้เสนอว่า พฤติกรรมของมนุษย์ส่วนแล้วแต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยความตั้งใจ เนื่องจากก่อนที่มนุษย์จะลงมือทำสิ่งใด จะต้องวาดภาพไว้ในใจก่อนแล้วว่ามีคือสิ่งที่ตนเองต้องการจะทำ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Charles Atkin (1973) กล่าวไว้ว่า บุคคลจะเลือกรับข่าวสารใจจากสื่อมวลชนนั้น ขึ้นอยู่กับการคาดคะเนเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทน กับการลงทุนลงแรง และพันธะผูกพันที่จะตามมา เช่นเดียวกับที่ Katz และคณะ (1974) ได้เสนอไว้ว่า เมื่อบุคคลมีความต้องการในด้านต่าง ๆ ทำให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชน หรือสื่ออื่น ๆ ว่าจะสนองความต้องการหรือสร้าง

ความพึงพอใจตามที่หวังไว้ได้ จึงมีการใช้สื่อมวลชนรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลตามที่คาดหวังไว้

ดังนั้นผลการวิจัยที่พบจึงเป็นไปตามทฤษฎีข้างต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการที่ผู้ฟังรายการ NJ Interactive มีความคาดหวังว่ารายการจะให้ความรู้และประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ตามที่ตนเองต้องการ จึงทำให้ผู้ฟังมีทักษะการสื่อสารกับรายการ เพื่อให้รายการตอบสนองความต้องการซึ่งตนเองคาดหวังเอาไว้

ทักษะการสื่อสารที่ผู้ฟังมีต่อรายการ NJ Interactive เป็นทักษะการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากความคาดหวังที่ว่ารายการจะให้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น ได้รู้วิธีใช้คำศัพท์ สำนวนในภาษาอังกฤษได้ถูกต้องมากขึ้น ทำให้มีความกล้าและมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ รวมทั้งเพื่อสนองความสนใจส่วนบุคคลและความบันเทิงเรีงใจด้วย

จากผลการวิจัยและแนวคิดที่มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังจากสื่อถึงกับทักษะการสื่อสาร จะพบว่าผลการวิจัยในเรื่องนี้มีความสอดคล้องกันในแง่ที่ว่า ระดับความคาดหวังที่จะได้รับประโยชน์ต่าง ๆ จากสื่อ เป็นปัจจัยทำให้เกิดทักษะการสื่อสาร ซึ่งผลการวิจัยเหล่านี้ต่างก็สอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อด้วยเช่นกัน

**สมมติฐานที่ 3** การใช้ประโยชน์จากการฟังรายการ NJ Interactive ของผู้ฟัง มีความสัมพันธ์กับทักษะการสื่อสารของผู้ฟังรายการ NJ Interactive

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้คือทักษะการสื่อสารของผู้ฟังรายการ NJ Interactive มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการใช้ประโยชน์จากการฟังรายการ ซึ่งหมายความว่าผู้ฟังที่มีทักษะการสื่อสารผ่านรายการมาก จะมีระดับการใช้ประโยชน์จากการรับฟังรายการน้อยกว่าผู้ฟังที่มีทักษะการสื่อสารผ่านรายการน้อย ซึ่งจากผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่าผู้ฟังรายการ NJ Interactive ส่วนใหญ่มีทักษะการสื่อสารผ่านรายการน้อย แต่มีการใช้ประโยชน์จากการฟังรายการในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าผู้ฟังส่วนใหญ่ชอบที่จะฟังเพียงอย่างเดียวจึงไม่ได้โทรศัพท์, โทรสาร หรือจดหมาย เข้าไปในรายการ ซึ่งเป็นพฤติกรรมสื่อสารแบบไม่มีส่วนร่วม (Passive) และการที่ผู้ฟังรายการส่วนใหญ่มีทักษะการสื่อสารผ่านรายการในระดับที่ต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการติดต่อทางโทรศัพท์นั้น โทรติดยาก และการส่งจดหมายหรือ โทรสาร เข้าไปในรายการก็ไม่ได้มีการออกอากาศสด ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่ผู้ฟัง

คาดหวังไว้ได้ทันที และผู้ฟังอาจเห็นว่าการฟังรายการโดยไม่ได้แสดงพฤติกรรมการสื่อสารผ่านรายการก็สามารถได้รับประโยชน์ด้านต่าง ๆ และได้รับความบันเทิงจากการฟังรายการ

แต่อย่างไรก็ตาม ค่าสหสัมพันธ์ที่พบมีค่า  $-0.271$  ซึ่งถือว่าต่ำ ดังนั้นความสัมพันธ์ดังกล่าวจึงเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น

ผลการวิจัยในสมมติฐานข้อนี้เป็นไปในแนวเดียวกับผลของสมมติฐานที่ 2 และ มีความเชื่อมโยงกับสมมติฐานที่ 1 อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจอีกด้วย ดังนั้นเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ในการอธิบายผลการวิจัยของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ จึงได้นำข้อสรุปที่เป็นหัวใจสำคัญของทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ ของ Katz และคณะ (1974) มาเสนอไว้ดังนี้ สภาวะของสังคม และจิตใจที่แตกต่างกัน ก่อให้มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการที่แตกต่างกันนี้ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสามารถสนองความถึงพอใจได้ต่างกันออกไปด้วย ดังนั้นลักษณะของการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันจะแตกต่างกันไป ขึ้นสุดท้ายคือความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อจะต่างกันไปอีกด้วย

เมื่อนำทฤษฎีมาขยายความ จากผลการวิจัย 3 ข้อรวมกัน จึงสรุปได้ดังนี้คือ เมื่อผู้ฟังมีความต้องการแสวงหาความรู้ภาษาอังกฤษ จึงเกิดมีทักษะการสื่อสารขึ้น ทักษะการสื่อสารในที่นี้หมายถึงประสิทธิภาพและความดีในการรับฟังรายการ NJ Interactive ผ่านทางวิทยุ และลักษณะการติดต่อสื่อสารกับรายการในแต่ละครั้ง โดยการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมในรายการด้วยการใช้โทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมาย และเมื่อบุคคลตัดสินใจแล้วว่าจะมีทักษะการสื่อสารกับรายการ NJ Interactive นั้นย่อมแสดงว่าบุคคลเกิดความคาดหวังว่ารายการ NJ Interactive จะสามารถให้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ตามที่ตนเองต้องการ เช่น ความคาดหวังในเรื่องการฟังภาษาอังกฤษได้เข้าใจมากขึ้น , การได้รับความหมายของศัพท์และสำนวนในภาษาอังกฤษมากขึ้น หรือได้ฝึกการออกเสียงภาษาอังกฤษที่ถูกวิธี เป็นต้น ต่อมาเมื่อบุคคลมีทักษะการสื่อสารกับรายการแล้วเขาก็จะพบว่ารายการสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของตนเองได้จนเกิดความพึงพอใจและสามารถนำประโยชน์ที่ได้รับไปใช้จริงในชีวิตประจำวันได้หรือไม่ในด้านใดบ้าง และมากน้อยเพียงใด เช่นประโยชน์ในเรื่องได้รู้วิธีการใช้คำศัพท์และสำนวนในภาษาอังกฤษได้ถูกต้องมากขึ้น , ทำให้สำเนียงการพูดภาษาอังกฤษดีขึ้น หรือได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน เป็นต้น

ความสัมพัทธ์ในเชิงลบที่พบจากสมมติฐานที่ 2 และ 3 นั้นแสดงว่า ผู้ฟังที่มีทักษะการสื่อสารผ่านรายการน้อย จะมีระดับความคาดหวังประโยชน์จากการรับฟังรายการมาก ซึ่งนำไปสู่การนำประโยชน์ที่ได้รับจากรายการไปใช้ก็มากตามไปด้วย และในทางตรงกันข้ามผู้ฟังที่มีทักษะการสื่อสารผ่านรายการมาก จะมีระดับความคาดหวังประโยชน์จากการรับฟังรายการน้อย ซึ่งนำไปสู่การนำประโยชน์ที่ได้รับจากรายการไปใช้ก็น้อยตามไปด้วย **แต่อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ดังกล่าวมีค่าสัมพัทธ์ในระดับต่ำมาก ดังนั้นความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น** เหตุที่เป็นเช่นนี้ผู้วิจัยพบว่ากรณีที่ผู้ฟังมีการเปิดรับฟังรายการ NJ Interactive นั้นเพราะผู้ฟังต้องการได้ความรู้ภาษาอังกฤษและความบันเทิงจากการฟังรายการ และการที่ผู้ฟังโทรศัพท์เข้าไปในรายการนั้นเพราะผู้ฟังต้องการพูดภาษาอังกฤษ , อยากรับรางวัล และเพื่อตอบคำถาม ความดำคิด จากสาเหตุที่ผู้ฟังต้องการพูดภาษาอังกฤษ ตอบคำถาม และอาจจะได้รับรางวัลจากรายการ ผู้ฟังจึงโทรศัพท์เข้าไปในรายการ นั้นแสดงว่าผู้ฟังมีความมั่นใจว่าตนเองสามารถที่จะพูดภาษาอังกฤษได้ มั่นใจว่าตนเองสามารถตอบคำถามได้ และอาจจะได้รับรางวัลจากรายการ ดังนั้นผู้ฟังที่มีความสามารถในเรื่องภาษาอังกฤษอยู่แล้วจึงไม่ได้คาดหวังประโยชน์ และใช้ประโยชน์จากการรับฟังรายการมากนัก

ในทางกลับกันผู้ฟังที่ไม่ได้โทรศัพท์เข้าไปในรายการอาจเป็นเพราะไม่มีความมั่นใจว่าตนเองจะสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ ไม่มั่นใจว่าตนเองจะสามารถตอบคำถามได้ และอาจไม่ได้รับรางวัลจากรายการ จึงไม่ได้โทรศัพท์เข้าไปในรายการแต่อาจจะเปิดรับฟังรายการเพียงอย่างเดียวและหวังว่าถ้ามีความมั่นใจและมีความสามารถมากขึ้นจะโทรศัพท์เข้าไปในรายการ ดังนั้นผู้ฟังกลุ่มนี้จึงมีทักษะการสื่อสารผ่านรายการน้อยแต่มีความคาดหวังและมีการใช้ประโยชน์จากการฟังรายการมาก

แต่อย่างไรก็ตามผู้ฟังที่มีพฤติกรรมดังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นส่วนน้อยเท่านั้นเพราะค่าสหสัมพันธ์ที่พบมีค่าต่ำ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัย สามารถรวบรวมข้อมูลและสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยในเรื่องความคาดหวังประโยชน์จากการฟังรายการพบว่าผู้ฟังรายการ Nation Junior Interactive มีความคาดหวังประโยชน์ในด้านความรู้ค่อนข้างมาก ดังนั้นรายการ Nation Junior Interactive หรือผู้ที่สนใจจะผลิตรายการให้ความรู้ภาษาอังกฤษผ่านสื่อวิทยุจึงควรนำเสนอเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ฟังโดย

1.1 เสนอเนื้อหาในเรื่องการฝึกออกเสียงและสำเนียงในการพูดภาษาอังกฤษอย่างถูกต้องและเป็นที่น่าสนใจให้กับผู้ฟังรายการ เพื่อให้ผู้ฟังรายการสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 อธิบายความหมายของคำศัพท์ จำนวนหรือวลีในภาษาอังกฤษพร้อมทั้งยกตัวอย่างประโยคและวิธีการใช้คำศัพท์ จำนวนหรือวลีนั้น ๆ อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ฟังสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้กับสถานการณ์จริงได้อย่างถูกต้อง

2. จากผลการวิจัยเรื่องการใช้ประโยชน์จากการฟังรายการ พบว่าผู้ฟังรายการ Nation Junior Interactive ได้ใช้ประโยชน์ในเรื่องการเขียนน้อยที่สุด และปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งของคนไทยโดยทั่วไปคือยังใช้ทักษะด้านการเขียนภาษาอังกฤษน้อยมาก ดังนั้นรายการ Nation Junior Interactive หรือผู้ที่สนใจจะผลิตรายการให้ความรู้ภาษาอังกฤษผ่านสื่อวิทยุควร

- เพิ่มเนื้อหาที่สามารถสร้างเสริมทักษะด้านการเขียนภาษาอังกฤษให้กับผู้ฟัง โดยใช้แรงงูใจที่สร้างสรรค์และเป็นรูปธรรม โดยประยุกต์กับวิถีการดำเนินชีวิตในสภาวะการณปัจจุบัน เช่นยกตัวอย่างประโยคของการเขียนภาษาอังกฤษที่สามารถทำให้ผู้ฟังเขียนใบสมัครงานเป็นภาษาอังกฤษได้ดียิ่งขึ้น เป็นต้น

3. ควรมีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายหรือผู้ฟังรายการให้ความรู้ภาษาอังกฤษผ่านสื่อวิทยุ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 15 - 35 ปี ทั้งนี้เพื่อหากลยุทธ์ในการผลิตและนำเสนอรายการให้มีประสิทธิภาพและเข้าถึงกลุ่มผู้ฟังมากยิ่งขึ้น การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดการ "รู้เขา" (Understand Your Target Group) จะให้ผู้ผลิต / ผู้ดำเนินรายการสามารถ

- นำเสนอรายการในลักษณะผ่อนคลาย ขวนคิดตาม
- สอดแทรกความบันเทิง เช่นการเล่นเกมส์ หรือการใช้เพลงเป็นสื่อ แต่ยังคงเนื้อหาสาระด้านความรู้ไว้
- นำเสนอรายการอย่างสร้างสรรค์ สร้างลักษณะเฉพาะของรายการเพื่อให้ผู้ฟังติดตามอย่างต่อเนื่อง เช่นสร้างโลกใก้ที่ผู้ฟังชื่นชอบ หรือนำคำ Slang ในภาษาอังกฤษมาเปรียบเทียบกับคำในภาษาไทย ดังเช่นคำอุทานว่า “ตายแล้ว” ในภาษาอังกฤษใช้คำว่า “Oh ! My Gosh !”

การทำให้ผู้รับสารไม่รู้สึกเครียดเกินไปในการเปิดรับฟังรายการให้ความรู้ภาษาอังกฤษจะก่อให้เกิดการยอมรับสาระความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น ไม่เกิดความเบื่อหน่าย และผู้ฟังจะติดตามรายการโดยตลอด ทำให้เกิดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. จากผลการวิจัยในเรื่องทักษะการสื่อสารของผู้ฟัง พบว่าผู้ฟังรายการ Nation Junior Interactive มีทักษะการสื่อสารผ่านรายการในระดับต่ำซึ่งหมายความว่าผู้ฟังคิดต่อเข้ามาในรายการน้อยครั้งมาก ทั้งนี้อาจเป็นได้ว่าการติดต่อโดยใช้โทรศัพท์นั้นไม่สามารถกระทำได้ หรือทำได้ยาก และการส่งจดหมายหรือโทรสารเข้าไปในรายการก็ไม่ได้มีการออกอากาศสด ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ฟังได้ทันที ดังนั้นรายการ Nation Junior Interactive หรือผู้ที่สนใจจะผลิตรายการให้ความรู้ภาษาอังกฤษผ่านสื่อวิทยุควร

4.1 จัดเตรียมคู่สายโทรศัพท์ให้เพียงพอ เพื่อให้ผู้ฟังสามารถโทรศัพท์ติดต่อเข้ามาในรายการได้

4.2 ใช้ของรางวัลเป็นเครื่องกระตุ้นเพื่อให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสารผ่านรายการมากยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยเปรียบเทียบ ระหว่างรายการวิทยุที่ให้ความรู้ภาษาอังกฤษโดยตรง กับรายการวิทยุที่เป็นรายการเพลงสากลและผู้ดำเนินรายการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้ฟังโดย

1.1 เปรียบเทียบให้เห็นถึงจุดเด่นจุดด้อยของรายการแต่ละประเภทที่มีต่อทักษะการสื่อสาร ความคาดหวังประโยชน์ และการใช้ประโยชน์จากการฟังรายการ

1.2 ศึกษาถึงประสิทธิผลของรายการทั้ง 2 ประเภทข้างต้นว่าช่วยทำให้ผู้ฟังมีความรู้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นจากเดิมจริงหรือไม่ มากน้อยเพียงใด และให้ประโยชน์กับผู้ฟังในด้านอื่นใดอีกหรือไม่ อย่างไร

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ ที่ให้ความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อเปรียบเทียบถึงบทบาทการให้ความรู้ภาษาอังกฤษของคอลัมน์ที่ให้ความรู้ภาษาอังกฤษผ่านสื่อหนังสือพิมพ์หรือรายการที่ให้ความรู้ภาษาอังกฤษผ่านสื่อโทรทัศน์กับสื่อวิทยุกระจายเสียงเป็นต้น

3. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการออกอากาศของเนื้อหาแต่ละประเภทของรายการที่ให้ความรู้ภาษาอังกฤษผ่านสื่อวิทยุว่าผู้ฟังมีความชอบหรือพึงพอใจในเนื้อหาแต่ละประเภทเพียงใด ข้อมูลในลักษณะนี้จะทำให้ผู้ผลิตรายการและผู้ดำเนินรายการสามารถจัดเนื้อหาของรายการแต่ละประเภทได้โดยคำนึงถึงระยะเวลาออกอากาศที่เหมาะสม (The Amount of Time Spent for Each Activity) และความต้องการของผู้ฟัง