

## บทที่ 6

### สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “วิธีการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการ Club Friday การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ฟัง” ประกอบด้วยการศึกษาวิจัยสองส่วนคือ ส่วนที่หนึ่ง การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In - depth Interview) กับผู้ดำเนินรายการ Club Friday และวิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non - participation Observation) จากการฟังเทปบันทึกของรายการ Club Friday ย้อนหลังตั้งแต่เดือนกันยายน 2553 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2553 เพื่อนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และส่วนที่สอง การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลแบบครั้งเดียว เป็นจำนวนทั้งหมด 420 ชุด เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ฟังรายการ Club Friday ลักษณะการนำเสนอของรายการ Club Friday การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจที่ได้รับจากการฟังรายการ Club Friday โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

#### ส่วนที่หนึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสารและบริบทของผู้ดำเนินรายการวิทยุ Club Friday

#### ส่วนที่สองการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรับฟังรายการ Club Friday การใช้ประโยชน์ของผู้ฟัง และความพึงพอใจที่ผู้ฟังได้รับ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์ของผู้ฟังรายการ Club Friday กับความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ฟัง

ทั้งนี้ได้มีการตั้งปัญหาคำวิจัยไว้ 3 ประการคือ

1. วิธีการสื่อสารและบริบทของผู้ดำเนินรายการวิทยุ Club Friday มีลักษณะอย่างไร
2. ผู้ฟังมีพฤติกรรมการรับฟังรายการ Club Friday การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้รับอย่างไร

3. การใช้ประโยชน์จากการฟังรายการ Club Friday มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ฟัง หรือไม่อย่างไร

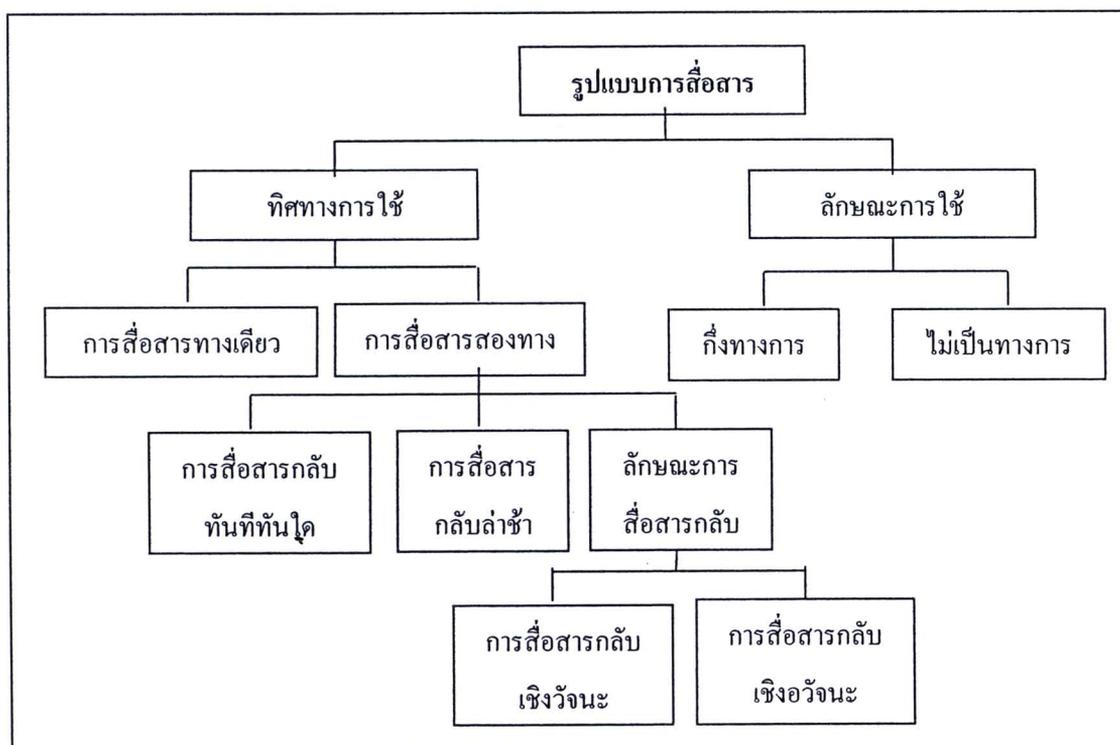
## สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์วิธีการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการ Club Friday เกี่ยวกับ รูปแบบการสื่อสาร ลักษณะที่ใช้ในการสื่อสาร และความน่าสนใจในการนำเสนอ

### 1. รูปแบบการสื่อสาร

จากการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการกับผู้ฟังรายการ Club Friday พบว่า รูปแบบการสื่อสารสามารถแบ่งออกเป็น จำแนกตามทิศทางการใช้ และจำแนกตามลักษณะการใช้ ซึ่งสรุปเป็นแผนภาพได้ ดังนี้

แผนภาพที่ 3 แสดงแผนผังโดยสรุปของรูปแบบการสื่อสาร



จากแผนผังข้างต้นสามารถสรุปเป็นคำอธิบายได้ดังนี้

### จำแนกตามทิศทางการใช้

พบว่า วิธีการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการกับผู้ฟัง มีทิศทางของการสื่อสาร 2 แบบ คือ การสื่อสารสองทาง และการสื่อสารทางเดียว

การสื่อสารสองทาง แบ่งออกเป็นการสื่อสารกลับทันทีทันใด คือ การสื่อสารที่สามารถรับรู้ปฏิกิริยาตอบกลับของผู้สื่อสารได้ทันที เช่น การสนทนาโต้ตอบกันผ่านทางโทรศัพท์ และการสื่อสารกลับที่ล่าช้า คือ การสื่อสารที่ผู้ดำเนินรายการสามารถรับรู้ปฏิกิริยาตอบกลับของผู้ฟังได้อย่างช้า เช่น การสื่อสารทาง Email, SMS, Webboard และ Facebook และการสื่อสารกลับของผู้ฟังยังแบ่งออกเป็น การสื่อสารกลับเชิงวัจนะ คือ การสื่อสารที่ใช้ภาษาพูดและภาษาเขียน เช่น การสื่อสารทางโทรศัพท์, Email, SMS, Webboard และ Facebook และการสื่อสารกลับเชิงอวัจนะ คือ การสื่อสารแบบไม่ใช้ภาษาพูดและภาษาเขียน พบว่ามีการใช้ประสิทธิภาพ เช่น ความค้อยดังของเสียง การใช้น้ำเสียงที่เข้มและดังแสดงถึงอารมณ์โกรธ การยืดเสียงยาวใช้พูดเวลาที่ห้องคนรัก การแสดงกริยาร้องไห้ไปขณะเล่าเรื่องแสดงถึงความเศร้า เสียใจ การหัวเราะแสดงถึงความสุข ความดีใจ เป็นต้น

การสื่อสารทางเดียว เป็นการสื่อสารที่ไม่มีการโต้ตอบกลับจากผู้สื่อสาร ผู้วิจัยพบว่า มักเป็นการแจ้งให้ทราบ เช่น การประชาสัมพันธ์หนังสือของ Club Friday เป็นต้น ซึ่งช่องทางที่ผู้ดำเนินรายการสื่อสารให้ผู้ฟังฟังได้แก่ วิทยุ วิทยุออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ต และเคเบิลทีวี นอกจากนี้ผู้ฟังยังสามารถฟังย้อนหลังของรายการได้จากทางเว็บไซต์ เพื่อเพิ่มโอกาสให้คนที่ไม่สะดวกฟังรายการที่ออกอากาศสดได้

### จำแนกตามลักษณะการใช้

พบว่า วิธีการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการกับผู้ฟังมีลักษณะการใช้ 2 ลักษณะ คือ การสื่อสารลักษณะที่เป็นกึ่งทางการ และการสื่อสารลักษณะที่ไม่เป็นทางการ

การสื่อสารลักษณะที่เป็นกึ่งทางการ ได้แก่ ผู้ดำเนินรายการมีการกำหนดเนื้อหาคร่าวๆว่าจะพูดคุยกับผู้ฟังที่บ้านในประเด็นใด และผู้ดำเนินรายการจะกล่าวแจ้งชื่อตอนหรือหัวข้อใน

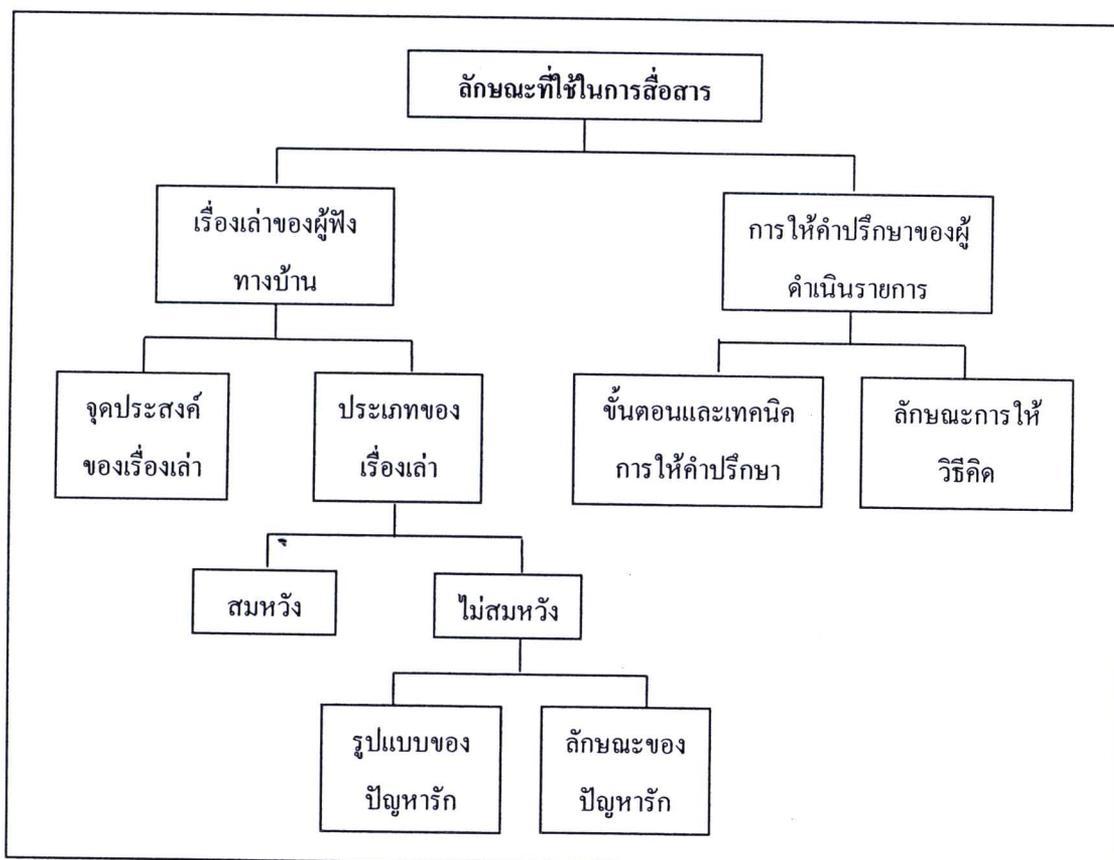
ประเด็นที่จะพูดคุยกันของสัปดาห์ถัดไปให้ผู้ฟังทางบ้านทราบ ซึ่งเป็นการพูดที่ไม่เป็นพิธีต้องมากนัก

การสื่อสารลักษณะที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ ผู้ดำเนินรายการไม่มีการเตรียมการล่วงหน้าว่าจะพูดอะไรหรือจะให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำใดบ้าง ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้ฟังจากทางบ้านที่โทรเข้ามาแล้วเรื่องออกอากาศ อีกทั้งภาษาที่ใช้ ก็เป็นภาษาพูดที่มีลักษณะเหมือนคุยกับเพื่อน แต่จะใช้คำสุภาพไม่หยาบคาย ส่วนผู้เล่าเรื่องที่ออกอากาศก็มีใช้คำไม่สุภาพบ้าง

## 2. ลักษณะที่ใช้ในการสื่อสาร

จากการวิเคราะห์ลักษณะที่ใช้ในการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการกับผู้ฟังรายการ Club Friday ซึ่งแบ่งเป็นลักษณะเรื่องเล่าของผู้ฟังทางบ้าน และลักษณะที่ให้คำปรึกษาของผู้ดำเนินรายการ ซึ่งสรุปเป็นแผนภาพดังนี้

แผนภาพที่ 4 แสดงแผนผังโดยสรุปของลักษณะที่ใช้ในการสื่อสาร





จากแผนผังข้างต้นสามารถสรุปเป็นคำอธิบายได้ดังนี้

### ก. ลักษณะเรื่องเล่าของผู้ฟังทางบ้าน

จากการฟังบันทึกเทปย้อนหลังตั้งแต่เดือนกันยายน 2553 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2553 มีทั้งหมด 11 ตอน ได้แก่ ตอนฉันมีค่าแค่ไหน ไม่มีอะไรที่ใช่แต่ทำไมถึงรัก เรื่องเศร้าที่ทำให้เราหมดแรงภาค 1 เรื่องเศร้าที่ทำให้เราหมดแรงภาค 2 รักที่ได้ออกอากาศ คบหาแต่ไม่ได้เป็นแฟน ข้อความไหนที่ทำให้ใจลบไม่ลง ใจมีเธอแต่เธอไม่มีใจ เรื่องมันหนักเลยรับไม่ไหว รักแค่นั้นก็เป็นได้ แค่เพื่อน และรักใกล้หมดอายุ ซึ่งสามารถวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ ดังนี้

#### จุดประสงค์ของรายการ

จุดประสงค์ของเรื่องเล่าจากผู้ฟังทางบ้าน พบว่ามีรูปแบบต่างๆ ดังนี้ เพื่อแบ่งปันประสบการณ์ เพื่อปรึกษาขอความคิดเห็นและคำแนะนำ เพื่อต้องการระบายความรู้สึก และเพื่อต้องการกำลังใจ

#### ประเภทของเรื่องเล่า

ผู้ที่เล่าเรื่องมาทางรายการทั้งที่ออกอากาศสดและเขียนเรื่องราวทางอีเมล พบว่าส่วนใหญ่มีสถานะที่มีแฟนแล้ว ซึ่งเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และส่วนใหญ่จำนวนเกินครึ่งของเรื่องเล่าทั้งหมดจะมีเรื่องเล่าที่ไม่สมหวัง

#### รูปแบบและลักษณะของปัญหารัก

จากเรื่องเล่าที่ไม่สมหวัง พบว่ามีรูปแบบของปัญหารักทั้งหมด 4 รูปแบบ ได้แก่

1. ปัญหารักต่างเพศ ลักษณะของปัญหาที่พบได้แก่ คนรักนอกใจไปมีคนอื่น รักเขาข้างเดียว เข้ากันไม่ได้หรือมีพฤติกรรมต่างกัน ทะเลาะกัน รักสามเศร้า คนรักเปลี่ยนไปโดยไม่มีสาเหตุ รักคนมีเจ้าของ ไม่แน่ใจว่าเขารักเราหรือเปล่า และคนรักโดนทำร้าย
2. ปัญหารักเพศเดียวกัน ลักษณะของปัญหาที่พบได้แก่ รักเขาข้างเดียว ทะเลาะกัน และคนรักนอกใจไปมีคนอื่น
3. ปัญหารักตัวเอง ลักษณะของปัญหาที่พบได้แก่ สับสนตัวเอง และเครียดกับชีวิต เช่น เรื่องงาน สุขภาพ เป็นต้น

4. ปัญหารักคนในครอบครัว เช่น พ่อแม่หรือพี่น้อง เป็นต้น ลักษณะของปัญหาที่พบ ได้แก่ รักที่ไม่เคยบอก

#### ข. ลักษณะการให้คำปรึกษาของผู้ดำเนินรายการ

ผู้ดำเนินรายการมีวิธีในการให้คำปรึกษาปัญหาชีวิตแก่ผู้ฟังมีดังนี้

##### ขั้นตอนและเทคนิคการให้คำปรึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ดำเนินรายการมีขั้นตอนและเทคนิคในการให้คำปรึกษาทั้งหมด 5 ขั้นตอน ได้แก่ การเตรียมความพร้อม รับฟังปัญหา ทำความเข้าใจ วิเคราะห์ปัญหา และหาวิธีแก้ไขปัญหา

##### ลักษณะการให้วิธีคิด

ผู้ดำเนินรายการมีลักษณะการให้วิธีคิดกับผู้ฟังที่บ้าน ซึ่งมีลักษณะต่างๆ ได้แก่ ยอมรับความจริง แก้ปัญหาให้ถูกจุด ชัดเจนกับตัวเอง มองหลายมุม ลองปฏิบัติ การยกตัวอย่างชี้ให้เห็นข้อบกพร่อง เห็นคุณค่าของตัวเอง ยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม และใช้หลักสัญชาตญาณของความรัก

### 3. ความน่าสนใจในการนำเสนอ

การนำเสนอของรายการ Club Friday พบว่า มีสิ่งที่น่าสนใจได้แก่ ส่วนที่เป็นบุคคลก็คือผู้ดำเนินรายการ และส่วนที่ไม่ใช่บุคคลคือ องค์กรประกอบต่างๆ ของรายการ

ในส่วนของผู้ดำเนินรายการพบว่า มีความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจโดยการมีความเป็นมืออาชีพ และความเป็นแม่แบบหรือบุคคลตัวอย่าง มีเทคนิคการใช้ภาษาพูดที่เข้าใจง่าย มีการเปรียบเทียบ และความตลกขบขันปนอยู่บ้าง และบุคลิกของผู้ดำเนินรายการของทั้ง 2 คน มีทั้งความเหมือนและความแตกต่างทำให้รายการดูมีสีสัน และมีการให้สารประโยชน์แก่ผู้ฟัง ให้ข้อคิดดีๆ ในการใช้ชีวิตซึ่งสามารถนำไปใช้ได้จริง

ส่วนองค์ประกอบต่างๆ ของรายการ ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในรายการ การตั้งหัวข้อในแต่ละสัปดาห์ เนื้อหาของรายการที่มีความหลากหลาย เพลงประกอบในรายการ ช่วงเวลาที่ออกอากาศ รูปแบบของรายการที่แตกต่าง และการมีแขกรับเชิญ เพื่อสร้างสีสันให้รายการน่าสนใจยิ่งขึ้น

**ส่วนที่ 2 การสำรวจความคิดเห็นของผู้ฟังรายการ Club Friday เกี่ยวกับพฤติกรรมในการฟัง ลักษณะการนำเสนอของรายการ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้รับจากการฟังรายการ Club Friday**

**การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา**

### 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา มีจำนวนทั้งสิ้น 420 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายประมาณ 3 เท่า สถานภาพส่วนใหญ่เป็นโสด ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และจำนวนเกินครึ่งมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

### 2. พฤติกรรมการฟังรายการ Club Friday

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับการปรึกษาปัญหาชีวิตรักจากสื่อวิทยุมากที่สุด ส่วนใหญ่เปิดรับฟังรายการ Club Friday มาเป็นเวลา 1-2 ปี และมักจะฟังบ้างไม่ฟังบ้างหรือประมาณ 2-3 สัปดาห์ต่อเดือน ในการฟังรายการแต่ละครั้งส่วนใหญ่จะใช้เวลา หนึ่งชั่วโมงครึ่งถึงสองชั่วโมง ช่องทางในการฟังจะค่อนข้างคละๆกันไป โดยฟังทางวิทยุออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ตมากที่สุด จำนวนเกินครึ่งมักจะฟังรายการเพียงอย่างเดียว แต่ถ้ามีส่วนร่วมในรายการจะมีส่วนร่วมโดยการส่ง SMS แสดงความคิดเห็นมากที่สุด และส่วนใหญ่วที่ฟังรายการ Club Friday ก็ฟังเพื่อที่จะนำข้อคิดที่ได้รับมาช่วยในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องมากที่สุด

นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นชอบในลักษณะการนำเสนอของรายการจากลีลาการพูดและน้ำเสียงของดีเจมากที่สุด รองลงมาคือการที่ดีเจแสดงความคิดเห็น

และตอบปัญหาไขข้อข้องใจ ส่วนลักษณะการนำเสนอของรายการที่กลุ่มตัวอย่างชอบน้อยที่สุดก็คือ ช่วงเวลาที่รายการออกอากาศ (ทุกวันศุกร์ เวลา 21.00 - 23.00 น.)

### 3. การใช้ประโยชน์จากการฟังรายการ Club Friday

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ฟังรายการ Club Friday มีการใช้ประโยชน์ในการฟังโดยรวมแล้วอยู่ในระดับสูง โดยมีการใช้ประโยชน์ในด้านช่วยให้ได้ข้อคิดหรือมุมมองจากเรื่องราวของคนอื่น นำไปเป็นแบบอย่างในการปรับใช้กับชีวิตของตน และช่วยให้มีแนวทางในการแก้ปัญหาชีวิตของตนที่เป็นอุปสรรคอยู่ได้มากที่สุด และการใช้ประโยชน์ที่น้อยที่สุดคือ ในด้านช่วยให้ได้มีอะไรทำเพื่อใช้เวลาให้หมดไป

### 4. ความพึงพอใจที่ได้รับจากการฟังรายการ Club Friday

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ฟังรายการ Club Friday มีความพึงพอใจในการฟังโดยรวมแล้วอยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจที่ฟังรายการแล้วสามารถได้ข้อคิดหรือมุมมองจากเรื่องราวของคนอื่นแล้วสามารถนำไปเป็นแบบอย่างและปรับใช้กับชีวิตของตนได้มากที่สุด และความพึงพอใจที่น้อยที่สุดคือ การฟังรายการแล้วสามารถใช้เวลาได้

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐาน** การใช้ประโยชน์ของผู้ฟังรายการ Club Friday มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการฟังรายการ Club Friday

ผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว พบว่า การใช้ประโยชน์ของผู้ฟัง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการฟังรายการ Club Friday อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง

#### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

### 1. วิธีการสื่อสารและบริบทของผู้ดำเนินรายการวิทยุ Club Friday

วิธีการสื่อสารและบริบทของผู้ดำเนินรายการวิทยุ Club Friday สามารถอภิปรายผลตามผลการวิจัยซึ่งได้แก่ รูปแบบการสื่อสาร ลักษณะที่ใช้ในการสื่อสาร และความน่าสนใจในการนำเสนอ ดังนี้

#### ก. รูปแบบการสื่อสาร

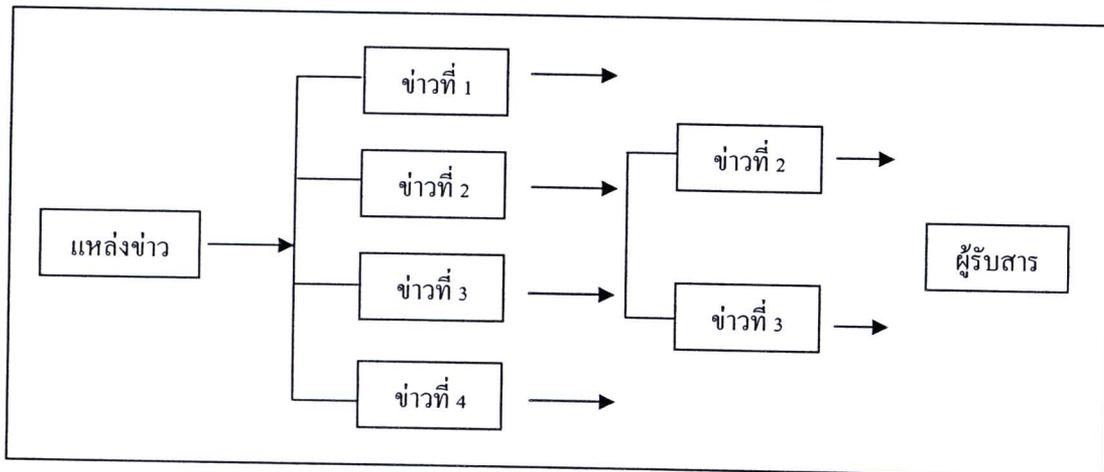
จากผลการวิจัยพบว่า วิธีการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการ Club Friday มีรูปแบบการสื่อสาร โดยจำแนกตามทิศทางการใช้ ได้แก่ การสื่อสารสองทางกับการสื่อสารทางเดียว และจำแนกตามลักษณะการใช้ ได้แก่ การสื่อสารที่เป็นกึ่งทางการกับการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ระหว่างผู้ดำเนินรายการกับผู้ฟังที่บ้าน

การสื่อสารสองทางระหว่างผู้ดำเนินรายการ และผู้ฟังที่บ้านมักจะเป็นการสนทนากันผ่านโทรศัพท์ ที่ผู้ฟังที่บ้านโทรเข้ามาเล่าเรื่องราวออกอากาศในรายการ การสื่อสารลักษณะเช่นนี้จะทำให้คู่สนทนาสามารถรับรู้ปฏิกริยาของคู่สื่อสารได้เร็ว เป็นการสื่อสารในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ และผู้ดำเนินรายการก็จะสามารถให้คำปรึกษาหรือให้ความเห็นกับผู้เล่าเรื่องได้เป็นอย่างดี ดังที่ ธีรพันธ์ อนุวัชศิริวงศ์ (2533: 29) ได้อธิบายว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการสองทางที่เห็นได้ชัดเจนมาก คือมีทั้งการรับและการส่ง ดังนั้นการตอบสนองโดยวิธีการต่างๆ จะทำให้การสื่อสารระหว่างกันเป็นที่เข้าใจกันได้ดียิ่งขึ้น

การสื่อสารสองทางนอกจากจะเป็นลักษณะของการสนทนาผ่านโทรศัพท์แล้ว ยังมีการสื่อสารสองทางที่เป็นลักษณะของการสื่อสารกลับที่ล่าช้า คือจะไม่มี การโต้ตอบสนทนากันในทันที ตัวอย่างที่ผู้ฟังที่บ้านเล่าเรื่องราวส่งผ่านทางอีเมล เว็บบอร์ด หรือแสดงความคิดเห็นทาง SMS เป็นต้น และผู้ดำเนินรายการก็จะนำเรื่องราวหรือข้อความนั้นมาอ่านออกอากาศให้ผู้ฟังคนอื่นๆ ได้รับฟังกัน เป็นการแบ่งปันประสบการณ์ของคนหนึ่งไปสู่ผู้ฟังอีกหลายๆ คน โดยผ่านผู้ดำเนินรายการเป็นตัวกลางในการเล่าเรื่องและแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้นๆ ซึ่งก็มีผู้เล่าเรื่องเข้ามาเป็นจำนวนมาก ประกอบกับเวลาที่จำกัดในการออกอากาศ ทำให้ผู้ดำเนินรายการจึงต้องคัดเลือกสิ่งที่

น่าสนใจที่ผู้ฟังจะได้รับ ซึ่งผู้ดำเนินรายการในที่นี้ เปรียบเสมือนทำหน้าที่เป็นผู้เฝ้าประตู ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไวท์ (White, D. M, 1950) ที่ศึกษากิจกรรมของบรรณาธิการข่าวโทรทัศน์ของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นฉบับหนึ่งในอเมริกา ซึ่งกิจกรรมในการตัดสินใจคัดเลือกข่าวเพื่อตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์นี้มีส่วนคล้ายกับหน้าที่ผู้เฝ้าประตู (Gatekeeper) ซึ่งสามารถแสดงได้โดยแบบจำลองดังต่อไปนี้

แผนภาพที่ 5 แสดงแบบจำลองผู้เฝ้าประตูของไวท์



แบบจำลองนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ดำเนินรายการมีข้อมูลจากเรื่องเล่าของผู้ฟังที่บ้านมากมายหลายชิ้นส่งมายังทางรายการ Club Friday หรือสถานีวิทยุกระจายเสียง และผู้ดำเนินรายการจะทำหน้าที่คัดเลือกเรื่องเล่าเพียงบางเรื่องเพื่อนำมาอ่านเล่าออกอากาศ ส่วนเรื่องเล่าอีกหลายชิ้นก็อาจถูกโยนทิ้งไป หรือเก็บไว้เล่าในภายหลัง ซึ่งเรื่องเล่าที่ถูกคัดเลือกมานี้จะเล่าตามเรื่องราวที่ผู้ฟังที่บ้านส่งเข้ามา แต่จะแทรกความคิดเห็นและการใช้น้ำเสียงที่เป็นของผู้ดำเนินรายการเอง สื่อสารออกไปยังผู้ฟังที่บ้านคนอื่น ๆ

นอกจากนี้การสื่อสารแบบสองทางของรายการ Club Friday ยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ฟังที่บ้านเข้ามามีส่วนร่วมในรายการอีกด้วย ซึ่งรายการนี้ต้องอาศัยผู้ฟังเป็นหลักในการนำเสนอรายการ เพราะว่าการจะมาแบ่งปันประสบการณ์กันได้นั้น จะต้องมีเรื่องเล่าต่างๆ จากชีวิตจริงของคนอื่นที่ประสบพบเจอมา ฉะนั้นรายการ Club Friday นอกจากผู้ดำเนินรายการที่ให้คำปรึกษาแล้ว จะต้องมีผู้ฟังเป็นส่วนร่วมในการเล่าเรื่องราวและแสดงความคิดเห็นต่างๆ ซึ่ง ปารีชาติ สถาปิตานนท์ (2542) ได้กล่าวว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการฝึกสมาธิในสังคมเกี่ยวกับ

กระบวนการร่วมกันคิด ร่วมกันฟัง และเคารพในความคิดของผู้อื่น ตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของตน ร่วมวิเคราะห์ประเด็นปัญหาทางสังคม แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกัน ตลอดจนร่วมกันค้นหาแนวทางและการตัดสินใจร่วมกันบนพื้นฐานของข้อมูลที่สมบูรณ์ อีกทั้งการที่ผู้ฟังเข้ามามีส่วนร่วมในการเล่าเรื่องในรายการ Club Friday ยังเป็นเหมือนการช่วยออกแบบผลิตเนื้อหาของรายการให้มีสีสันขึ้น ตามหลักการสำคัญของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่อธิบายถึงการเข้าถึงสื่อในฐานะผู้ผลิตไว้ว่า การที่บุคคลมีโอกาสเข้าร่วมในเชิงกระบวนการผลิต เช่น การเข้าร่วมเป็นแขกในรายการ การเข้าร่วมเป็นแหล่งข่าว การมีส่วนร่วมในการเลือกประเด็นในการนำเสนอ เป็นต้น

ส่วนการสื่อสารทางเดียว มักจะเป็นการสื่อสารที่ผู้ดำเนินรายการแจ้งข้อมูลให้ผู้ฟังทราบ เช่น เนื้อหาหรือประเด็นที่จะมาเล่าสู่กันฟังในสัปดาห์ถัดไป ผู้ฟังก็จะเข้าถึงสื่อในฐานะผู้บริโภคสื่อ และมักจะเป็นลักษณะการสื่อสารที่เป็นกึ่งทางการ คือมีแบบแผนคร่าวๆ ว่าในแต่ละสัปดาห์จะพูดคุยกันในเรื่องอะไร รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่างๆ เช่น ประชาสัมพันธ์หนังสือของรายการ Club Friday ได้วางแผนออกจำหน่ายแล้ว เป็นต้น ซึ่งลักษณะแบบนี้จะเป็นลักษณะของการสื่อสารมวลชนที่สื่อสารกับมวลชนจำนวนมากในขณะเดียวกันพร้อมๆ กัน โดยที่ผู้ฟังแต่ละคนอยู่ในที่ต่างๆ กัน เพื่อให้ข่าวสารไปถึงมวลชนได้พร้อมกันโดยใช้สื่อวิทยุที่เข้าถึงประชาชนจำนวนมากได้ในเวลาอันรวดเร็ว (ปรมะ สตะเวทิน, 2546)

## ข. ลักษณะที่ใช้ในการสื่อสาร

ลักษณะที่ใช้ในการสื่อสารของรายการ Club Friday สามารถอธิบายตามผลการวิจัยซึ่งแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะเรื่องเล่าของผู้ฟังที่บ้าน และลักษณะการให้คำปรึกษาของผู้ดำเนินรายการ ดังนี้

### ลักษณะเรื่องเล่าของผู้ฟังที่บ้าน

การที่มีผู้ฟังเข้ามาเล่าเรื่องราวต่างๆ เกี่ยวกับชีวิตความรักตนเอง อาจเป็นเพราะธรรมชาติของคนเราที่ย่อมต้องประสบปัญหากันบ่อยครั้ง และมีหลายๆ ครั้งที่เรารู้สึกทนต่อการคิดแก้ปัญหาที่เราประสบอยู่ บางคนอาจจะอยู่กับปัญหานั้นจนกลายเป็นความเคยชินเลยไม่คิดว่าอุปสรรคที่เกิดขึ้นเป็นปัญหา ต่างคนต่างก็หาทางแก้ไขปัญหานั้นด้วยวิธีต่างๆ กัน บางคนนำเอาปัญหาของตนไปพูดคุยกับบุคคลอื่น เช่น พ่อ แม่ ญาติพี่น้อง และเพื่อนๆ แต่ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ที่เข้ามาเล่าเรื่องให้รายการ

วิทยุ Club Friday ก็เพราะว่า ไม่สามารถที่จะปรึกษาคนรอบข้างได้ อาจเพราะว่าเป็นเรื่องที่ถ้าเกิดเล่าให้คนอื่นฟังแล้วจะกลัวถูกมองว่าตนไม่ดี จึงเลือกที่จะปรึกษากับคนที่ไม่รู้จัก และด้วยธรรมชาติของสื่อวิทยุที่ไม่สามารถเห็นหน้าค่าตากันได้ จึงทำให้ผู้ที่มีปัญหาเลือกที่จะปรึกษากับคนไกลตัว และไม่เคยเห็นหน้าตากัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลจากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกใช้สื่อวิทยุเป็นสื่อที่ใช้สำหรับการปรึกษาปัญหาชีวิตความรักอีกด้วย

ผู้ที่เล่าเรื่องราวเข้ามาทางรายการวิทยุ Club Friday พบว่ามีจุดประสงค์ในการเล่าเรื่องที่แตกต่างกันออกไป เช่น เพื่อต้องการแบ่งปันประสบการณ์ เพื่อต้องการคำปรึกษา เพื่อต้องการระบาย และเพื่อต้องการกำลังใจ ซึ่งไม่ว่าจะด้วยจุดประสงค์อันใดก็ตาม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สิ่งสำคัญของการที่ผู้เล่ามาเล่าเรื่องราวต่างๆ ให้แก่กันและกัน จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของสังคมมากขึ้น เพราะการสนทนากันเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดที่จะเข้าใจและเรียนรู้พฤติกรรมของคนเพราะเป็นการศึกษาปฏิบัติการของคนในขณะที่เขาติดต่อสัมพันธ์กัน และก่อให้เกิดประโยชน์จากการสื่อสารระหว่างบุคคลได้แก่ ทำให้คนรู้จักตัวเองและคนอื่น สร้างความสัมพันธ์ระหว่างความคิดและความรู้สึกของคน ช่วยในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ และสามารถสร้างความรู้สึกในด้านดีในแง่ที่ การสื่อสารติดต่อกันระหว่างบุคคลสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาพฤติกรรมอย่างหนึ่งเช่นเดียวกับการฝึกอบรม (เสนาะ ตีเขาวี, 2541: 7-10)

ถึงแม้ว่ารายการ Club Friday จะเป็นรายการที่ให้ผู้ฟังทางบ้านคนอื่น ๆ ได้เล่าเรื่องราวต่างๆ เข้ามาแบ่งปันประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งปัญหาของหลายๆ นั้นจะแก้ปัญหาก็ต้องขึ้นอยู่กับคนนั่นเองที่จะจัดการกับชีวิตของเขาอย่างไร ผู้ดำเนินรายการบางครั้งก็ไม่สามารถช่วยได้ หรือบางคนรับฟังคำแนะนำคำปรึกษา แต่ก็ไม่สามารถทำตามคำแนะนำได้ เพราะอารมณ์ความรักบางคนรุนแรงเกินกว่าจะห้ามใจ ไม่ว่าผู้ดำเนินรายการจะสื่อสารอย่างไรเขาก็ทำไม่ได้ บางคนทั้งๆ ที่รู้ว่าสิ่งที่เป็นอยู่มันไม่ดี ไม่มีความสุข เจ็บตัว เจ็บใจ แต่ก็ยังทน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ปัญหาของคนๆ นั้นจะต้องจัดการเอง คิดเองเท่านั้น ถึงจะปลดทุกข์ได้ แต่การมีรายการ Club Friday เพราะว่ามีคนบางคนอยู่ตัวคนเดียวได้ แก้ปัญหาได้เอง แต่บางคนไม่ใช่อย่างนั้น บางคนก็ต้องการที่ปรึกษา บางครั้งขอให้มีคนรับฟังเรื่องราวของเขา เขาก็มีความสุขขึ้นบ้างแล้ว ถึงแม้จะรู้ว่าสิ่งที่เสนอแนะไปเขาอาจจะทำไม่ได้ แต่คนที่มีความทุกข์ต้องการคนฟังเรื่องราวของเขา คำแนะนำของผู้ดำเนินรายการบางที่เขาอาจจะไม่ได้ใช้หรือทำไม่ได้ แต่สิ่งหนึ่งที่เขาต้องการคือ กำลังใจ เวลาที่คนเรามีปัญหา

เรื่องความรัก สภาพจิตใจมักจะอ่อนแอมากๆ ถ้าหากเราได้กำลังใจจากเพื่อน หรือคนรอบข้าง หรือคนที่เขาสามารถไว้วางใจ รวมถึงการรับฟัง เขาก็จะมีความสุขมากขึ้น

นอกจากนี้จุดประสงค์ของการเล่าเรื่องให้ผู้เล่าเรื่องมีความต้องการระบายกับเรื่องราวของตนเอง ยังพบว่ามีความสอดคล้องเช่นเดียวกับผลการวิจัยของโจเซฟ แคลปเปอร์ (Joseph Klapper, 1960) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้สื่อของแม่บ้านชาวอเมริกัน ถึงการเลือกรับฟังรายการละครวิทยุ พบว่า การฟังรายการละครวิทยุตอบสนองความต้องการโดยการระบายอารมณ์ และทำให้ได้เรียนรู้ชีวิต และวิธีการที่จะจัดการกับปัญหาชีวิตของตน แสดงว่ามนุษย์มีความต้องการใช้สื่อเพื่อเป็นที่ระบายอารมณ์ของตน และการระบายอารมณ์ออกไปจะเป็นการย้ำหรือทบทวนสิ่งที่ตนเองเล่า ทำให้ได้เรียนรู้และเข้าใจชีวิตมากขึ้น และสามารถที่จะมองหาทางออกกับปัญหาชีวิตของตนได้

อีกทั้งยังพบว่าผู้ที่เล่าเรื่องมักจะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการเก็บข้อมูลตัวอย่างในส่วนของวิจัยเชิงปริมาณ แต่เป็นการตั้งเกณฑ์ทางเพศที่ถูกต้องตามกฎหมาย จากการสัมภาษณ์ยังพบว่า ผู้เล่าเรื่องนอกจากจะเป็นเพศหญิงแล้ว จะพบว่า เกย์ ก็มีส่วนร่วมในการเล่าเรื่องเป็นจำนวนมากเช่นกัน อาจเป็นเพราะว่าคนที่เป็นเกย์ก็มักจะมี ความเชื่ออย่างหนึ่งคือ เขาไม่มีทางมีวันที่มีจะมีความรักที่สมหวัง รักของเขาเป็นรักที่อาบฉวย และคนที่เป็นเกย์จะมีความอ่อนไหวทางอารมณ์ที่ใกล้เคียงกันกับผู้หญิง และก็จะมีความรู้ในละเอียดต่างๆ เท่ากับผู้หญิง เพราะฉะนั้น เขาจึงมีพฤติกรรมคล้ายๆกันกับผู้หญิงก็คือจะเล่าเรื่องได้ (นภาพร ไตรวิทย์วารีกุล, สัมภาษณ์ 24 มีนาคม 2554) และเกย์บางคนยอมรับตนเองไม่ได้ แต่บางคนก็ไม่มีปัญหาในเรื่องนี้ แต่สิ่งหนึ่งที่พวกเขาต้องการมากที่สุดก็คือ การช่วยเหลือที่จะให้พวกเขาได้อยู่ในสังคมที่ยังไม่ยอมรับในตัวเขาและวิถีชีวิตที่พวกเขาเลือก เขามักจะถูกประเมินและเจ็บปวดจากการอยู่ในสิ่งแวดล้อมและบุคคลที่ปฏิเสธในวิถีชีวิตที่เขาใช้ ตั้งแต่พ่อแม่ พี่น้อง เพื่อนฝูง ไปจนกระทั่งเพื่อนร่วมงานบางคน จึงทำให้เขาเข้ามาปรึกษา (โจนส์, 2552: 53)

เรื่องเล่าที่ผู้ฟังทางบ้านเล่าเรื่องเข้ามาในรายการ พบว่า มักจะเป็นเรื่องเล่าประเภทที่ไม่สมหวังมากกว่าสมหวัง อาจเป็นเพราะว่าเวลาคนเราที่มีปัญหาก็มักจะต้องการเพื่อนหรือคนเดียวข้างที่จะคอยรับฟังปัญหาของเราได้ จากการสัมภาษณ์คุณนภาพร ไตรวิทย์วารีกุล ผู้ดำเนินรายการ Club Friday อาจเป็นเพราะว่าถ้าเป็นเรื่องที่ค่อนข้างปวดหัวใจ จะมีคนหลายๆคนที่

อยากจะเข้ามาเล่า อยากจะมีใครสักคนมาฟังปัญหาของเขา เพราะถ้าเป็นคนมีความสุขอยู่แล้ว เขาจะไม่มาคิดถึงรายการวิทยุ เพราะเขาก็มีความสุขในทางของเขา นอกจากว่าเป็นการแชร์ประสบการณ์กัน ตัวอย่าง บางทีที่ช็อคตอนเช่น กว่าจะรักกันได้ แต่ละคู่ที่มารักกันในวันนี้ ผ่านอุปสรรคอะไรกันมาเยอะ แล้วยังได้รักกัน ก็จะมีหลายๆ คนที่ฟังอยู่แล้วก็อยากจะโทรเข้ามา มากกว่า เพราะฉะนั้น เรื่องมันจะไม่ใช่ว่าต้องสุขมากหรือทุกข์มาก บางทีมันอาจจะเป็นเรื่องที่ทุกข์มากแต่เขารอดมาได้แล้ว และอยากจะเล่าให้คนอื่นฟังก็มี (นภาพร ไตรวิทย์วารีกุล, สัมภาษณ์ 24 มีนาคม 2554)

จากผลการวิจัยพบว่าปัญหาความรักมีความแตกต่างกันไปทั้งรูปแบบของปัญหารักและลักษณะรายละเอียดของปัญหารัก ซึ่งปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นที่มีความแตกต่างกันไป อาจเป็นเพราะพื้นฐานทางครอบครัว การปลูกฝัง การสั่งสอน การดำเนินชีวิตและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่แตกต่างกันไปแต่ละคน จึงก่อให้เกิดปัญหาความรักที่มีหลากหลายรูปแบบและลักษณะได้ เช่นเดียวกับ พรทิพย์ เย็นจะบก (2542: 3) ที่กล่าวว่า ครอบครัวเป็นจุดเริ่มต้นของประสบการณ์และทักษะของการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นก่อนที่เราต้องออกไปต่อสู้กับสังคมภายนอก สาเหตุปัญหาสังคมส่วนใหญ่มาจากบุคคลที่มีปัญหาครอบครัวทั้งสิ้นเพียงแต่อาจเป็นสาเหตุที่ไม่มีใครคาดคิดว่าจะขยายผลไปไกลขนาดนั้น การสั่งสอนอบรมจากครอบครัว จะเป็นการหล่อหลอมแนวทางในการคิดและดำเนินทอแบบแผนของชีวิต ทักษะคิด ค่านิยมไว้ให้ก่อนออกสู่สังคมภายนอก

### ลักษณะการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการ

การสื่อสารกับผู้ฟังหรือผู้เล่าเรื่องที่เกี่ยวกับเรื่องราวของความรัก ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่มีทฤษฎีตายตัวในการปฏิบัติ หรือไม่มีสิ่งใดในโลกที่บ่งแนชัดได้ว่า การกระทำแบบใดที่จะทำให้มีความรักได้อย่างไม่มีอุปสรรคและสมหวังได้ตลอด เพราะถ้าหากมีกฎเกณฑ์ที่ตายตัวว่าการกระทำแบบนี้จะทำให้มีความรักได้อย่างมีความสุข ทุกคนในโลกก็จะไม่มีปัญหาที่จะต้องมาพึ่งอีกคนให้เป็นที่ปรึกษาปัญหาชีวิตอย่างเช่นทุกวันนี้ ฉะนั้นการสนทนากันเกี่ยวกับเรื่องราวของความรัก จึงเป็นสิ่งที่สามารถพูดคุยกันได้ตลอด เพราะมักจะมีเหตุการณ์เข้ามาใหม่ๆ อยู่เสมอ

การสนทนาเกี่ยวกับเรื่องราวความรัก ระหว่างผู้ดำเนินรายการและผู้เล่าเรื่องจากผู้ฟังที่บ้าน ผู้เล่าเรื่องก็จะเล่าเรื่องเกี่ยวกับความรักของตนเองทั้งที่เคยประสบมาหรือที่ประสบอยู่ ซึ่งอาจจะมาในรูปแบบของการแบ่งปันประสบการณ์ให้แกกันและกัน มาขอคำปรึกษาจากผู้ดำเนิน

รายการ เล่าเรื่องเพื่อระบายความทุกข์ หรือต้องการกำลังใจ อย่างใดอย่างหนึ่งนั้น ผู้ดำเนินรายการ ก็จะมีทั้งให้คำแนะนำ แสดงความคิดเห็น และให้คำปรึกษาเหล่านั้นให้กับผู้ที่เล่าเรื่องเข้ามา เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลนั้นสามารถรับมือกับปัญหาของเขาที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Ivey (1987) ที่ให้คำนิยามของการให้บริการปรึกษาไว้ว่า เป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือบุคคลปกติให้สามารถตัดสินใจหรือแก้ปัญหาหรือสามารถพัฒนาตนเองได้ จากผลการวิจัยพบขั้นตอนการให้คำปรึกษาของผู้ดำเนินรายการดังนี้

### การเตรียมความพร้อม

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ดำเนินรายการพยายามหาข้อมูลจากที่ต่างๆ เพื่อให้ตนมีความคิด หรือมุมมองอื่นๆ ที่กว้างมากขึ้น เพื่อที่จะสื่อสารให้คำปรึกษากับผู้ที่มีปัญหาได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสามารถใช้แนวคิดองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการสื่อสารของ ปรมา สตะเวทิน (2546) ที่ว่าปัจจัยของผู้ส่งสารประการหนึ่งคือ ความรู้ คนที่มีความรู้จะสามารถพูดหรือเขียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิผลของการสื่อสารขึ้นอยู่กับความรู้ 2 ประเภท ได้แก่ ความรู้เรื่องที่จะสื่อสาร นั้นหมายถึงเนื้อหาสาระของเรื่องที่จะทำการสื่อสาร ที่ผู้ดำเนินรายการพยายามหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องราวของความรัก เพื่อให้ได้ข้อคิดหรือแง่มุมเพิ่มเติมมากขึ้น และความรู้เรื่องกระบวนการการสื่อสาร ผู้ดำเนินรายการยังศึกษาหาความรู้ในการหาวิธีที่จะสื่อสารไปยังผู้ที่มีปัญหาอีกด้วย ซึ่งความรู้เรื่องใน 2 ประเภทนี้ ที่ผู้ดำเนินรายการมีการค้นคว้าหาความรู้อยู่เสมอ จะช่วยทำให้การสื่อสารในการให้คำปรึกษามีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### รับฟังปัญหา

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ดำเนินรายการจะทำตัวเป็นเสมือนแก้วน้ำเปล่าๆ ปล่อยให้ผู้เล่าเรื่องได้เล่าเรื่องราวต่างๆ ของตนเองออกมาก่อน และผู้ดำเนินรายการจะฟังเขาเล่าอย่างไม่ถือคิด ไม่มีทัศนคติทั้งในแง่บวกและแง่ลบ อาจเป็นเพราะว่า การที่ผู้ดำเนินรายการฟังโดยไม่ตัดสินและตีความผู้เล่าเรื่องในตอนแรก จะช่วยให้ผู้มาขอคำปรึกษาได้ให้ข้อมูลต่อไปเรื่อยๆ ได้ (ศรีวรรณ จันทรวงศ์, 2543: 159)

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ดำเนินรายการมีเทคนิคในการรับฟังปัญหาในขั้นตอนนี้ คือ ฟังปัญหาที่เขาเล่าแบบอยู่ข้างเคียงด้วยกันกับเขา ซึ่งไม่ได้หมายความว่าผู้ดำเนินรายการจะเห็นด้วย

อย่างเช่นปัญหาเรื่องรักคนมีเจ้าของ แต่หมายถึงการแสดงความรักและเห็นใจในความรู้สึกที่เขาประสบปัญหาแบบนั้นมา ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีวรรณ (2543) ที่ได้อธิบายการฟังซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา คือ ฟังด้วยท่าทีที่สนับสนุน ในระหว่างการฟัง ไม่ควรแสดงอาการที่เป็นปรีภักษ์ ควรแสดงให้ผู้มาขอคำปรึกษาเห็นว่าสิ่งที่เขาพูดนั้น ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจและสนใจ เป็นเสมือนการช่วยให้กำลังใจผู้มาขอคำปรึกษาให้เขาสามารถพูดถึงความคิดหรือความรู้สึกของเขาได้อย่างอิสระ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ โรเจอร์ส (1974) ถึงการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขของผู้ให้คำปรึกษา (Unconditional positive regard) กล่าวคือ ผู้ช่วยเหลือจะไม่พยายามยึดเยียดความคิด ค่านิยมของตนเอง ให้ผู้มาปรึกษา แต่จะเคารพในความคิดและความเชื่อของผู้มาปรึกษาว่าเขามีสิทธิ์ที่จะคิดนึกได้ตามที่เขาต้องการ ซึ่งการยอมรับอย่างไม่มีข้อแม้ นี้ จะช่วยให้ผู้มาปรึกษารู้สึกมีอิสระที่จะเป็นตัวของเขาเอง ทั้งในด้านของความรู้สึกและความนึกคิดอย่างเต็มที่

### ทำความเข้าใจ

ผู้ที่มีปัญหาอาจจะเล่าเรื่องได้ไม่ชัดเจนนักในบางครั้ง ในขั้นตอนนี้ผู้ดำเนินรายการจึงเริ่มมีการสื่อสารโดยการถามผู้เล่าเรื่อง การถามเมื่อมีข้อมูลที่ยังสงสัยอยู่กับผู้เล่าที่มีปัญหาอาจเป็นเพราะว่า ในการให้คำปรึกษาช่วงแรก ผู้รับคำปรึกษาบางคนอาจจะอยากทดสอบและท้าทายความสามารถของผู้ให้คำปรึกษา หรือบางคนก็ตั้งใจให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ หรืออาจไม่ยอมเปิดเผยข้อมูลลึกๆ ของตนซึ่งข้อมูลนั้นๆ เองอาจเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของปัญหาของเขา (บัวทอง สว่าง โสภากุล, 2541: 92)

การที่ผู้ที่มีปัญหาเล่าเรื่อง ก็เพราะต้องการใครสักคนที่เข้าใจ เช่นเดียวกับผู้มาปรึกษา เขาก็ต้องการมาคุยกับคนที่เขาคิดว่าต้องเข้าใจในตัวเขา การทำความเข้าใจผู้ที่มีปัญหาจึงช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพของผู้ให้คำปรึกษาหรือผู้ดำเนินรายการได้ เช่นเดียวกับทฤษฎีของ โรเจอร์ส (1902-1987) ผู้คิดทฤษฎีการให้คำปรึกษา โดยให้ศูนย์กลางการปรึกษาอยู่ที่ผู้มารับบริการ และมีหลักว่ามนุษย์มีความสามารถที่จะพัฒนาตนเองได้ ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องพยายามเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ของผู้รับบริการ การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) เป็นกระบวนการที่ผู้ช่วยเหลือ พยายามที่จะเข้าไปรับรู้สิ่งที่ผู้มารับบริการพยายามสื่อความหมายออกมา ส่วนวิธีการแสดงออกนั้น อาจทำได้หลายทางเช่น การรับฟังอย่างตั้งใจ การหัดสังเกต การทวนประโยค การ

รู้จักแยกประเด็น การตรวจสอบความเข้าใจ เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดนี้ เมื่อแสดงออกไปแล้ว จุดมุ่งหมายสำคัญที่สุดคือ ให้ผู้มารับบริการปรึกษาได้รับรู้ว่าผู้ช่วยเหลือได้เข้าใจเขาแล้วนั่นเอง

นอกจากนี้การที่ผู้ดำเนินรายการจะรับฟังเรื่องราวปัญหาจากผู้เล่าโดยฟังแบบอยู่ข้างเดียวกันกับเขาและทำความเข้าใจเรื่องราวต่างๆ อาจสามารถอธิบายได้ว่าเป็นการเข้าถึงจิตใจของผู้เล่าซึ่งเป็นการคาดคะเนโดยการเอาใจเราเข้าไปใส่ในใจของคนอื่น (empathy) หมายถึงความสามารถในการเอาตัวเองเข้าไปอยู่ในบุคลิกของคนอื่น เป็นการมองคนอื่นเหมือนกับว่าเราเป็นตัวคนๆ นั้นเอง จนสามารถเข้าใจถึงสภาพจิตใจภายในของคนๆ นั้น จนกระทั่งสามารถรู้ว่าเขาคิดอย่างไร รู้สึกอย่างไร จะมีปฏิกิริยาอย่างไร จะมีพฤติกรรมอย่างไร อย่างที่สำนวนไทยเรียกว่า “การเอาใจเขามาใส่ใจเรา” (ปรมะ สตะเวทิน, 2546)

### วิเคราะห์ปัญหา

จากผลการวิจัยหลักในการวิเคราะห์ปัญหาของผู้ดำเนินรายการได้แก่ การใช้ประสบการณ์ของตนเอง ใช้ประสบการณ์ของคนอื่นที่ได้ฟังมาหลายกรณี และวิเคราะห์ผู้เล่าโดยการสมมติตัวเองเป็นผู้เล่า

การใช้ประสบการณ์ของผู้ดำเนินรายการในการวิเคราะห์ผู้เล่า อาจเป็นเพราะว่าเหตุการณ์ที่ตัวเองเคยประสบพบเจอมา สิ่งที่ตนเคยรู้สึกและถูกกระทำ ทำให้รู้ว่ามีผลต่อสภาพจิตใจมากน้อยเพียงใด เมื่อเราใช้ประสบการณ์ของเราที่เจอมาวิเคราะห์ถึงปัญหาของคนอื่น ก็จะสามารถเข้าใจความรู้สึกของผู้เล่าและปัญหานั้นได้เหมือนกัน เช่นเดียวกับทฤษฎีการวินิจฉัยคนอื่นจากตัวเราเองที่ปรมะ สตะเวทิน (2546) ได้สรุปไว้ว่า เป็นการสื่อสารกับคนอื่น โดยจะสังเกตพฤติกรรมภายนอกของคนอื่น แล้วตีความหมายพฤติกรรมนั้น โดยยึดตัวเองเป็นหลักว่าเมื่อเราแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น เรามีความรู้สึกในจิตใจอย่างไร หมายความว่าอย่างไร จากนั้นก็วินิจฉัยความรู้สึกของคนอื่นที่แสดงพฤติกรรมเช่นนั้นว่าเรามีความรู้สึกอย่างไร มีความหมายอย่างไร เมื่อคนนั้นแสดงพฤติกรรมอย่างเดียวกับเรา เขาก็ควรจะมีความรู้สึก และมีความหมายเช่นเดียวกับเรา เป็นการทำนายจิตใจของคนอื่นโดยอาศัยความเหมือนกันระหว่างพฤติกรรมของคนอื่นกับพฤติกรรมของเรา หรือเป็นการเข้าใจคนอื่นจากประสบการณ์เรา จะเห็นได้ว่า การใช้ประสบการณ์ของตนเองให้การวิเคราะห์ผู้เล่าจะสอดคล้องกับทฤษฎีนี้ เพราะถ้าหากเราไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมนั้นๆ มาก่อน เราก็จะไม่สามารถเข้าใจหรือไม่มีความรู้สึกในใจได้ รวมทั้งไม่สามารถทำนายจิตใจของคนอื่นที่แสดง

พฤติกรรมที่เราไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนได้ ซึ่งจุดอ่อนคือ ในความเป็นจริงแล้ว แม้เราจะไม่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมบางอย่างมาก่อน เราก็สามารถทราบความรู้สึกถึงจิตใจของคนอื่นได้ เช่น เราไม่เคยมีลูก หรือมีลูกแต่ลูกของเราไม่ตาย เมื่อเราเห็นคนอื่นที่ลูกตาย เราก็สามารถคาดได้ว่าเขาจะมีพฤติกรรมอย่างไร จะมีความรู้สึกอย่างไร หรือแม้ว่าเรายังไม่เคยแต่งงาน แต่เราก็สามารถเข้าใจถึงความสุขของคนที่กำลังจะแต่งงานได้ ดังนั้นความสามารถในการคะเนหรือเข้าใจจิตใจของคนอื่นจึงไม่จำเป็นที่เราจะต้องมีประสบการณ์ต่อพฤติกรรมนั้นๆ ด้วยตนเองเสมอไป

นอกจากนี้ยังเห็นว่าการใช้ประสบการณ์ของตัวเองในการวิเคราะห์ผู้เล่านั้นยังมีจุดอ่อนอยู่ คือ ในความเป็นจริงแล้วพฤติกรรมของคนแต่ละคนไม่ได้มีความหมายเหมือนกัน ไม่ได้แสดงความรู้สึกหรือสภาพจิตใจภายในเหมือนกันทุกคน เช่น การพูดว่า “มีความสุขกับชีวิต” ไม่ได้แสดงความสุขที่เหมือนกันเสมอไปสำหรับคนแต่ละคน บางคนมีความสุขกับชีวิตที่พิการแต่สามารถเลี้ยงชีพตนได้ แต่อีกคนไม่สามารถรับได้กับความพิการ แต่ความสุขกับชีวิตของเขาคือการมีร่างกายที่ครบพร้อม ความรวยที่ทำให้มีความสุข เป็นต้น

การใช้ประสบการณ์ของคนอื่นจากการที่ผู้ดำเนินรายการฟังเรื่องเล่าของผู้ที่มีปัญหาหลากหลาย กรณี โดยที่ตัวเองไม่มีประสบการณ์ในเรื่องนั้นมาก่อน จึงทำให้เข้าใจคนอื่นทั่วไปได้มากขึ้น เป็นการเรียนรู้การกระทำและความรู้สึกของผู้อื่นที่หลากหลาย จากความรู้ในสิ่งนี้ช่วยให้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ปัญหาของผู้เล่าเรื่องได้ และยังเป็นการแก้จุดอ่อนของการวิเคราะห์ปัญหาจากการใช้ประสบการณ์ในตัวเองอีกด้วย อีกทั้งการได้รับรู้วิธีการแก้ปัญหาของคนอื่นๆ ก็จะช่วยให้ผู้ดำเนินรายการสามารถมีวิธีในการให้คำปรึกษากับคนอื่นมากขึ้นตามไปด้วย

การวิเคราะห์ผู้เล่าโดยสมมติผู้ดำเนินรายการเองเป็นผู้เล่า แล้วลองใส่ความรู้สึกและการกระทำของผู้เล่ามาที่ตัวเอง ใช้หลักนี้เป็นส่วนหนึ่งในการวิเคราะห์ผู้เล่า เป็นเพราะว่า การลองสมมติเป็นผู้เล่าจะทำให้ผู้ดำเนินรายการเกิดการเรียนรู้ผู้เล่าและเข้าใจปัญหาของเขามากขึ้น เมื่อเราถอดจากการสมมติเป็นผู้เล่าแล้ว เราก็จะรู้ว่าควรจะต้องทำอย่างไรกับปัญหานั้น ผู้ดำเนินรายการก็จะสามารถช่วยให้คำปรึกษากับผู้ที่มีปัญหาได้ สามารถอธิบายได้จากทฤษฎีการสวมบทบาทของคนอื่นที่ ปรมะ สตะเวทิน (2546) ได้อธิบายกับทฤษฎีนี้ไว้ว่า การรู้จักตนเองเกิดจากการสื่อสารกับคนอื่น โดยการสวมบทบาทของคนอื่น จึงทำให้เราสามารถเอาตัวเราเข้าไปใส่ในตัว

คนอื่น เอาใจเราเข้าไปใส่ในใจคนอื่นได้ การสวมบทบาทของคนอื่น จะค่อยๆพัฒนาความคิดเรื่อง คนโดยทั่วไปจะปฏิบัติอย่างไร ความคิดเรื่องตัวเองหรือการรู้จักตัวเองว่าตัวเองควรจะปฏิบัติ อย่่างไรเกิดจากคนโดยทั่วไปปฏิบัติอย่างไร หรือคนอื่นคาดว่าเราควรจะต้องปฏิบัติอย่างไร การที่ผู้ ดำเนินรายการสวมบทบาทของผู้เล่า จะทำให้ผู้ดำเนินรายการค่อยๆคิดได้ว่าผู้เล่าปฏิบัติอย่างไร และทำให้ผู้ดำเนินรายการคิดเรื่องตัวเองว่าควรจะปฏิบัติอย่างไร พฤติกรรมที่ผู้เล่าแสดงออกยอม สะท้อนความรู้สึกภายในจิตใจเช่นเดียวกับผู้ดำเนินรายการ การที่คิดว่าตัวเองควรจะทำอย่างไร จึง เป็นการคิดหาทางออกของปัญหาซึ่งนำไปสู่การให้คำปรึกษากับผู้ที่มีปัญหาได้

นอกจากนี้ การสวมบทบาทโดยเอาใจเราไปใส่ในใจคนอื่นมีจุดอ่อนคือ เป็นการใช้พลังหรือ ความพยายามที่มาก เพราะจะต้องตีความหมายสิ่งต่างๆ จากความคิดของคนอื่นซึ่งอาจจะต่าง สังคม ต่างวัฒนธรรมกับเรา อีกทั้งการสื่อสารกับคนๆนั้นเป็นครั้งแรกหรือกับคนที่เราไม่คุ้นเคยเป็น การส่วนตัวมาก่อน ไม่เคยทำการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตากัน แต่ทำการสื่อสารโดยอาศัยการ เขียนจดหมายหรือโทรศัพท์ หรือต้องทำการสื่อสารกับคนต่างๆ กัน การไม่มีประสบการณ์เป็นการ ส่วนตัวเกี่ยวกับคนเหล่านั้นมาก่อน ทำให้ความสามารถในการเอาใจเราไปใส่ในใจคนอื่นลดลงและ ความถูกต้องในการทำนายคนอื่นก็จะลดลงตามไปด้วย

ผู้ดำเนินรายการจะใช้หลักต่างๆ ช่างต้นมาประกอบกันในการให้คำปรึกษา จะไม่ใช่หลัก เดียวในการวิเคราะห์ให้คำปรึกษา อาจเป็นเพราะว่า แต่ละหลักในการวิเคราะห์นั้นก็มีจุดเด่น จุดอ่อนแตกต่างกันไป จึงต้องใช้ทุกๆหลักมาประกอบในการพิจารณาผู้เล่า เพื่อประสิทธิภาพใน การให้คำปรึกษาได้ดีที่สุด

นอกจากนี้จากผลการวิจัยพบว่าขั้นตอนในการให้คำปรึกษาขั้นตอนนี้ ผู้ดำเนินรายการยัง วิเคราะห์ปัญหาโดยการที่คิดแบบอยู่ฝั่งตรงกันข้ามกับผู้เล่า คือถอยออกมาอยู่ฝั่งตรงข้ามเพื่อมอง เข้าไปในปัญหา อาจเป็นเพราะว่า การอยู่ฝั่งเดียวกันกับผู้เล่าในขั้นตอนการฟัง จะทำให้ได้ ความคิดที่แคบ การอยู่อีกฝั่งหนึ่งแล้วมองเข้ามา จะทำให้ได้ความคิดอีกมุมหนึ่ง อีกทั้งความคิด เป็นสิ่งที่สัมพันธ์กับชีวิตอย่างใกล้ชิดอยู่เสมอ ไม่มีอะไรจะสะท้อนคุณภาพของคนได้เท่ากับ ความคิดของเขา แต่หลายครั้งเราก็ไม่รู้ตัวว่า บางครั้งเรากำลังติดอยู่กับวิธีการคิดแบบเดิมๆ รูป แบบเดิมๆ มุมมองเดิมๆ สุดท้ายเราก็ได้แก้ปัญหาต่างๆ ด้วยหนทางเดิมๆ และคำตอบที่ไม่มีอะไร ใหม่ (เกศินี สุทธาวารวงกุล, 2546)

และจากแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องมนุษย์กับการคิด ที่ เดส์คาร์ต (Descartes) ผู้บุกเบิกนักปรัชญาสมัยใหม่ ได้กล่าวว่า มนุษย์ใช้ การคิด เป็นเครื่องมือในการพิจารณาสิ่งต่างๆ ที่เป็นปัญหาสำหรับการดำรงชีวิตของตน และใช้ความคิดที่เป็นผลได้จากการคิดมาเป็นข้อมูลในการพิจารณาเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวมนุษย์ให้เกิดเป็นระบบที่มนุษย์สามารถเข้าใจ และมั่นใจได้ว่าสภาวะการณ์ต่างๆ ที่เป็นอยู่ไม่อาจเป็นอันตรายต่อการดำรงชีวิตของตนเอง วิธีการคิดจะเป็นตัวพื้นฐานที่รองรับรูปแบบการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล

### หาวิธีแก้ไขปัญหา

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ดำเนินรายการหาวิธีแก้ไขปัญหาโดยการให้วิธีคิดกับผู้เล่าเรื่องที่มีปัญหา จะไม่บอกในเชิงปฏิบัติให้กับผู้เล่าว่าจะต้องทำอะไร แต่จะ让他ได้คิดซึ่งเป็นการเรียกสติของผู้ที่มีปัญหาขึ้นมา อาจเป็นเพราะว่ามนุษย์คนเราไม่ชอบการถูกบังคับหรือคำสั่งหรือมีใครมาตัดสินการดำเนินชีวิตของตนเอง หากมีใครบอกให้กระทำแบบนั้นแบบนี้หรือไปกำหนดชะตาชีวิตของเขา เขาอาจจะเกิดการต่อต้านขึ้นมาได้ เช่นเดียวกับ โจนส์ (2552) ที่กล่าวถึงกระบวนการช่วยเหลือในขั้นการเปลี่ยนแปลงไว้ว่า ผู้ช่วยเหลือจะต้องช่วยวางแผนในการตั้งเป้าหมาย ทั้งเป้าหมายในด้านการสื่อสารและเป้าหมายเพื่อปรับเปลี่ยนความคิด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตกลงกัน ข้อควรระวังคือ ผู้ช่วยเหลือควรพยายามหลีกเลี่ยงการแสดงอำนาจ หรือใช้วิธีการบังคับให้ผู้มาปรึกษาทำตามที่ผู้ช่วยเหลือต้องการ หรือการเข้าไปรบกวนขัดขวางจิตใจในทางเลือกที่ผู้มาปรึกษาคงจะตัดสินใจด้วยตนเองให้มากที่สุด พยายามให้เขาเป็นผู้เลือกทางเลือกเอง ให้เขาได้รับผิดชอบในชีวิตที่เขาเองเป็นเจ้าของ เพราะมนุษย์ทุกคนมีความสามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ผู้ช่วยเหลือจะต้องทำทุกอย่างให้ผู้มาปรึกษาได้รู้สึกว่าเขาสามารถคิดตัดสินใจในชีวิตของเขาเองได้ และด้วยความประคับประคองของเรา เขาจะกล้าที่จะเชื่อมั่นในความสามารถของตัวเองได้ในที่สุด

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา แบบผู้ขอคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Client-Centered Theory) ของรอเจอร์ส (Rogers, 1930-1961) โดยมีหลักว่า มนุษย์มีความสามารถที่จะพัฒนาตนเองได้ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ของผู้มาขอคำปรึกษา โดยบทบาทของผู้ให้คำปรึกษาคือ ผู้เอื้ออำนวยหรือจัดสภาพการณ์ต่างๆ ที่จะส่งเสริมพัฒนาการของผู้มาขอคำปรึกษา

## ลักษณะการให้วิคิด

การให้คำปรึกษาของผู้ดำเนินรายการ Club Friday ผู้วิจัยค้นพบว่า ผู้ดำเนินรายการจะให้ เป็นลักษณะของความคิดต่างๆ กับผู้ฟังทางบ้าน ซึ่งมีลักษณะต่างๆ ได้แก่ การยอมรับความจริง แก้ปัญหาให้ถูกจุด ชัดเจนกับตัวเอง มองหลายมุม ลองปฏิบัติ การยกตัวอย่าง ซึ่งให้เห็นข้อบกพร่อง เห็นคุณค่าของตัวเอง ยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม และใช้หลักสัจธรรมของความรัก ซึ่งผู้ดำเนิน รายการจะสื่อสารโดยให้ลักษณะต่างๆ ของความคิดเหล่านี้ประกอบๆ กันไป ซึ่งขึ้นอยู่กับเรื่องเล่า ของผู้ฟังทางบ้าน จะไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวว่าเรื่องเล่าแบบนี้จะต้องให้ความคิดแบบนี้เพียงอย่าง เดียว เพราะความรักเป็นเรื่องที่ไม่มีเหตุผลเป็นเรื่องของอารมณ์ที่บังคับกันไม่ได้ เรื่องของความรัก เป็นเรื่องที่ไม่มีสูตรสำเร็จตายตัว แต่เราสามารถออกแบบความรักของเราได้ ซึ่งจะเกิดจาก ความคิดที่อยู่ภายในตัวเอง

ประการแรกที่ผู้ดำเนินรายการมักจะให้วิคิดคือ การยอมรับ เพราะคนส่วนใหญ่ที่มีปัญหา จากความรัก มักจะหาข้ออ้างให้กับตัวเอง ไม่ยอมรับความจริง และกล่าวโทษคนอื่นต่างๆ นานา ทั้งที่ความเป็นจริงแล้วเราอาจจะมีส่วนผิดในเรื่องนั้นด้วย การที่ให้ผู้ที่มิปัญหายอมรับความเป็น จริงกับสิ่งที่เกิดขึ้น จะช่วยให้เขาได้ชัดเจนกับตัวเอง มองเห็นปัญหาที่แท้จริง เพื่อให้เขาสามารถ แก้ปัญหาของเขาได้ถูกจุด อีกทั้งการยอมรับความจริงจะช่วยให้เขาปล่อยวางและสามารถดำเนิน ชีวิตต่อไปได้อย่างทุกข์ทรมานน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะว่า การมองให้เข้าใจธรรมชาติของชีวิต ตามที่เป็นจริง ซึ่งไม่ว่าจะเป็นชีวิตของเราหรือของผู้อื่นก็ตาม การมองชีวิตตามที่เป็นจริงทั้งด้านสุข ด้านทุกข์ จะทำให้สามารถดำเนินชีวิตอย่างรู้เท่าทัน มีอุดมคติ มีความสุข สามารถตรวจสอบชีวิต ของตน และหลีกเลี่ยงความทุกข์ได้ (พรทิพย์ เย็นจะบก, 2542: 2) และยังสอดคล้องกับทฤษฎีการ ให้บริการปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรมข้อหนึ่งที่ แอลเบิร์ต เอลลิส (Albert Ellis, 1961) กล่าวไว้ว่า การยอมรับข้อดีและข้อบกพร่องทั้งของตนเองและของผู้อื่น จะช่วยให้ บุคคลปรับตัวได้ดีขึ้น

จากแนวความคิด หมวกความคิดหกใบ ของ เดอ โบโน (1985) ซึ่งอธิบายเกี่ยวกับ ความคิดของมนุษย์ โดยแนวคิดของ เดอ โบโน จะเป็นวิธีการคิดแบบตั้งใจใจคิด เป็นการศึกษา แบบสร้างสรรค์ ไม่ใช้การตอบโต้ เพราะในวิธีการคิดแบบนี้มีการสร้างแผนที่ ซึ่งเป็นการสำรวจ ตรวจสอบประเด็นเรื่องนั้นๆ แล้วก็ลงมือตัดสินใจด้วยใจที่เป็นกลางและด้วยใจที่เปิดกว้าง ตัวอย่างเช่น แทนที่เราจะรับมือหรือตอบโต้กับปัญหาที่เกิดขึ้น เราจะทำแผนที่ง่ายขึ้นมา โดยการ

สำรวจข้อมูลต่างๆ ของปัญหาเรื่องนั้นๆ ตอนแรกจะดูที่ด้านดีหรือด้านบวกของเรื่องนั้นๆ ก่อน แล้ว จดสิ่งต่างๆ ที่สังเกตไว้ จากนั้นก็ดูด้านไม่ดีหรือด้านลบ แล้วจดสิ่งต่างๆ ไว้ และท้ายสุดก็พิจารณาดู ด้านที่เป็นกลางๆ โดยใส่ไว้ในด้านที่น่าสนใจ เมื่อทำแผนที่หรือสำรวจข้อมูลในด้านต่างๆ เสร็จสิ้น เรียบร้อยลงแล้ว ก็จะสามารถตัดสินใจเลือกหนทางที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาเรื่องนั้นๆ ได้

ผู้วิจัยพบว่าผู้ดำเนินรายการมีลักษณะการให้วิธีคิดที่สอดคล้องกับแนวคิดหวมกความคิด หกใบ ของ เดอ โบโน ซึ่งผู้ดำเนินรายการจะตรวจสอบถามหาสาเหตุของปัญหาจากผู้เล่าเรื่อง และ หลังจากนั้นก็จะพยายามมองหลายๆ มุมมอง ทั้งด้านที่ดีที่สุดไปยังด้านที่ลบที่สุด เพื่อให้ผู้เล่าได้ ลองคิด และหาทางออกที่เป็นทางที่ดีสำหรับตัวเขาได้ดีที่สุด ซึ่งวิธีการคิดแบบหวมกความคิดหกใบ นี้ ได้อธิบายไว้ว่า เป็นการออกแบบให้เปลี่ยนจากการถกเถียงอ้างเหตุผลมาเป็นการสำรวจ ตรวจสอบข้อมูล วิธีการแบบนี้จะมีกระบวนการสองขั้นตอนคือ ขั้นแรกคือการทำแผนที่หรือการ สำรวจตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ของเรื่องนั้นๆ ในหลายแง่มุมอย่างกว้างขวาง แล้วจดข้อสังเกตลงไว้ ขั้นที่สองจะเป็นการตัดสินใจเลือกหนทางแก้ไขที่ดีที่สุดที่ปรากฏอยู่ในการสำรวจตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ที่ทำขึ้นนั้น ถ้าการตรวจสอบข้อมูลทำได้ละเอียดทุกแง่มุมเป็นอย่างดี ทางออกนี้ที่ดีก็จะปรากฏ ขึ้นมาให้เห็นอย่างเด่นชัด

นอกจากนี้แนวความคิดหวมกความคิด 6 ใบ ยังอธิบายถึงการให้หวมก 6 สี ซึ่งได้แก่ หวมกขาว เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างเป็นกลาง โดยไม่ใช้อารมณ์ หวมกแดง เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาอย่างเต็มที่ รวมทั้งล้างล้างหรรณ สัญชาตญาณ การหยั่งรู้ หวมก ดำ เป็นการประเมินสิ่งต่างๆ อย่างสุขุมรอบคอบระมัดระวัง ไม่เพ้อฝัน หวมกเหลือง เป็นการมอง โลกในแง่ดี แสดงถึงความเป็นไปได้ ความหวัง หวมกเขียว เป็นความคิดที่สร้างสรรค์ ความคิด ใหม่ๆ ทางเลือกใหม่ๆ ความคิดที่เป็นไปได้ และหวมกฟ้า เป็นการมองภาพรวมของสิ่งต่างๆ เกี่ยวกับการควบคุม และการจัดระเบียบของกระบวนการคิด ซึ่งผู้วิจัยพบว่าการให้คำปรึกษาของผู้ ดำเนินรายการ Club Friday จะมีการสวมหวมกตามสีต่างๆ เหล่านี้ ในขณะที่หนึ่งๆ อาจจะสวม หวมกสีใดสีหนึ่งในการวินิจฉัย หรือบางครั้งก็สวมหวมกพวกนี้เรียงกันตามลำดับแบบใดแบบหนึ่ง

จากความคิดหรือมุมมองที่หลากหลายต่างๆ ยังพบว่าผู้ดำเนินรายการ ยังให้คำแนะนำวิธี คิดที่ให้ผู้ที่มีปัญหาได้ลองปฏิบัติ เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีให้ คำปรึกษาปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมของ จอห์น ครัมโบลท์ (John Krumboltz, 1964) ที่มีหลักใน

การพิจารณามนุษย์ไว้ข้อหนึ่งว่า กระบวนการให้บริการปรึกษาประกอบด้วย การช่วยให้ผู้รับบริการมองเห็นปัญหาและเห็นพ้องในพฤติกรรมที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข ผู้ให้บริการปรึกษาจะจัดกลวิธีที่เหมาะสมในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้รับบริการ และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีเมื่อพบว่ากลวิธีที่เลือกใช้นั้นไร้ผล อีกทั้งผู้วิจัยยังพบว่า ผู้ดำเนินรายการจะให้ผู้ที่ปัญหาได้ลองปฏิบัติที่เห็นว่ามีบุคคลอื่นเคยปฏิบัติแล้วเป็นทางออกที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับกลวิธีการให้บริการปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมโดยกลวิธีเรียนรู้จากตัวแบบ ซึ่งมีหลักคือ การให้ผู้รับบริการได้เรียนรู้พฤติกรรมใหม่จากการสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบจะช่วยให้ผู้รับบริการได้เรียนรู้ทักษะในการก่อให้เกิดพฤติกรรมใหม่ บางที่ผู้รับบริการอาจจะรู้มาก่อนแล้วถึงวิธีการที่จะไปสู่พฤติกรรมที่พึงปรารถนา แต่ยังไม่ได้ทำหรือคาดว่าจะเป็นไม่ได้ จากการสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบจะช่วยกระตุ้นให้ผู้รับบริการได้แสดงพฤติกรรมที่เรียนรู้แล้วนั้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า การสื่อสารของผู้ดำเนินรายการในการที่จะให้ผู้เล่าเรื่องที่มีปัญหาได้ตระหนักคิด ได้เตือนสติเขา ได้ชี้ให้เห็นข้อบกพร่องที่ทำให้เกิดทุกข์ มักจะเป็นการพูดซ้ำหรือให้อธิบายความหมายกับสิ่งที่เขาเล่าออกมา ซึ่งสอดคล้องกับเทคนิคการให้คำปรึกษาที่ศรีวรรณ จันทรวงศ์ (2543) ได้ให้เทคนิคการให้คำปรึกษาถึง การตีความหมายว่าเป็นขบวนการที่ผู้ให้คำปรึกษาอธิบายความหมายของเหตุการณ์ให้ผู้มาขอคำปรึกษาได้เข้าใจปัญหาของตนเองในด้านอื่นที่อาจยังไม่ได้มองมาก่อน ให้เกิดความแจ่มแจ้งเร็วขึ้น การตีความหมายคำพูดของผู้มาขอคำปรึกษา เพื่อให้ผู้มาขอคำปรึกษาตระหนักถึงความคิดความรู้สึกในแง่มุมต่างๆ ของพฤติกรรมและสาเหตุของพฤติกรรมของเขา ซึ่งถ้าผู้มาขอคำปรึกษาได้ตระหนักตนเอง เขาก็จะให้เห็นภาพพจน์ใหม่เกี่ยวกับตนเอง อีกทั้งผู้ดำเนินรายการยังมีการพูดซ้ำกับสิ่งที่ผู้เล่าได้พูด ซึ่งสอดคล้องกับเทคนิค การสะท้อนความรู้สึก ซึ่งกล่าวไว้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาอาจจะถอดข้อความและคำพูดนั้นใหม่ โดยเน้นในด้านที่แสดงความรู้สึกของผู้มาขอคำปรึกษามากกว่าที่จะเพ่งเล็งที่สาระคำพูด เป็นการช่วยให้ผู้มาขอคำปรึกษาได้เข้าใจถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองโดยไม่ต้องวิตกกังวล หรือช่วยนำความรู้สึกที่คลุมเครือออกมาให้กระจ่างขึ้น

จากวิธีคิดของผู้ดำเนินรายการ และเทคนิคการสื่อสารที่สะท้อนความหมายและความรู้สึกของผู้ที่มีปัญหา ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงเป็นการสื่อสารในลักษณะที่ทำให้ความคิดต่างๆ ที่จะทำ ผู้ที่มีปัญหาเห็นคุณค่าตัวเอง มองโลกได้กว้างขึ้น เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ ธรรมชาติของความรัก รวมทั้งการสื่อสารที่ให้ความคิดนี้ผู้ดำเนินรายการยังยึดหลักความถูกต้องในด้านคุณงามความดี

คุณธรรมจริยธรรม ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ที่มีปัญหาให้ดำเนินชีวิตได้อย่างสงบสุข ซึ่งบางครั้งผู้ที่มีปัญหาอาจจะทุกข์มาก แต่การสื่อสารให้ลักษณะวิธีการคิดเช่นนี้จะช่วยให้ผู้ที่มีปัญหาสามารถรับมือกับความทุกข์ และใช้ชีวิตที่ทำให้เป็นทุกข์ทรมานได้อย่างน้อยที่สุด

### ค. ความน่าสนใจในการนำเสนอ

จากผลการวิจัยสิ่งที่น่าสนใจจากการนำเสนอของรายการ Club Friday ได้แก่ ในด้านบุคคลคือ ผู้ดำเนินรายการ และองค์ประกอบอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับบุคคล เช่น การเปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในรายการ การตั้งหัวข้อในแต่ละสัปดาห์ เนื้อหาของรายการที่มีความหลากหลาย เพลงประกอบ ช่วงเวลาที่ออกอากาศ รูปแบบรายการ และการเพิ่มแซ่กับเชิญ ซึ่งเมื่อพิจารณาตามความดึงดูดใจที่ทำให้ผู้ฟังสนใจฟังรายการ Club Friday แล้ว ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ และการสื่อสารจะมีประสิทธิผลได้น่าจะเกิดจากองค์ประกอบของการสื่อสารเป็นหลัก

จากแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2546) องค์ประกอบของการสื่อสารหนึ่งที่สำคัญคือ ผู้ส่งสาร และปัจจัยของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารก็คือ ทักษะการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ และสถานภาพสังคม และวัฒนธรรม

จากผลการวิจัย พบว่าผู้ดำเนินรายการมีทักษะในการสื่อสารคือ ผู้ดำเนินรายการมีความสามารถในการสื่อสารให้ผู้ที่มีปัญหาสามารถเข้าใจในสิ่งที่ตนต้องการจะสื่อออกมาได้ โดยใช้คำภาษาพูดที่เข้าใจได้ง่าย และมักจะถ่ายทอดเป็นภาพเรื่องราวเหตุการณ์ให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2546) ที่กล่าวถึงทักษะในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อผู้ส่งสารข้อหนึ่งไว้ว่า ทักษะในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อความสามารถในการเข้ารหัสสาร ซึ่งแสดงเจตนาหรือความคิดของผู้ส่งสาร ในการเข้ารหัสสารซึ่งแสดงเจตนาของตนนั้น ผู้ส่งสารจะต้องมีทักษะที่จำเป็นในการเข้ารหัส เช่น ในการใช้คำแทนที่จะใช้คำยากๆ ก็จะเลือกใช้คำที่ง่ายๆ สามารถแสดงถึงความหมายได้อย่างชัดเจนที่สุด และเรียบเรียงถ้อยความเพื่อให้มีความหมายชัดเจนที่สุด ทำให้ผู้รับสารสามารถถอดรหัสได้ง่ายและเข้าใจได้ถูกต้อง

นอกจากนี้ ปรมะ สตะเวทิน (2546) ยังกล่าวถึงทัศนคติของผู้ส่งสารก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถเพิ่มหรือลดประสิทธิผลของการสื่อสารได้ ซึ่งผู้วิจัยพบว่า ผู้ดำเนินรายการ มีการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแสดงความคิดเห็นอย่างมียุติธรรม มีศีลธรรม มีเหตุผล มีความเชื่อมั่นใน



ตนเอง ในการที่จะสื่อสารไปยังผู้ที่มีปัญหา สอดคล้องกับปรมะ สตะเวทิน (2546) ที่กล่าวว่า ผู้ส่งสารจะประสบผลสำเร็จในการสื่อสารมากน้อยเพียงใดนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ผู้ส่งสารมีต่อตนเอง เป็นการประเมินตนเอง ก่อนทำการสื่อสารหากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง มีความมั่นใจในตัวเอง เชื่อว่าตนเองมีความสามารถ โอกาสที่ผู้ส่งสารจะประสบผลสำเร็จในการสื่อสารก็มีมาก

ในการจะสื่อสารการให้คำปรึกษากับผู้ที่มีปัญหา ทักษะหนึ่งที่พบของผู้ดำเนินรายการคือ ทักษะการฟัง เพราะจะต้องฟังปัญหาเรื่องเล่าของผู้ที่มีปัญหาแต่ละคน ซึ่งเรื่องราวรายละเอียดแต่ละคนก็จะแตกต่างกันไป ฉะนั้นผู้ดำเนินรายการจึงต้องใช้สติปัญญา และมีไหวพริบปัญญา ไหวพริบที่ดี มีความสามารถทางด้านความคิด และการให้คำปรึกษาพบว่า ผู้ดำเนินรายการมีความหวังดีกับผู้ฟัง ซึ่งความหวังดีจะส่งผลออกมาจากสิ่งที่ผู้ดำเนินรายการได้สื่อสารออกไป และสื่อสารในลักษณะที่ทำให้ความเป็นกันเองกับผู้เล่าและผู้ฟัง ซึ่งลักษณะต่างๆ ของผู้ดำเนินรายการเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้ที่มีปัญหาและผู้ฟังคนอื่นๆ เกิดความนับถือเชื่อถือผู้ดำเนินรายการทำให้เกิดติดตามรายการ ซึ่งสอดคล้องกับ อริสโตเติล ที่กล่าวไว้ว่า บุคลิกของผู้พูดเป็นสาเหตุของการโน้มน้าวที่ สำคัญของการพูด การโน้มน้าวใจด้วยบุคลิกมาจาก 3 ประการ คือ Good Knowledge เป็นผู้มีความรู้สติปัญญาดี มีไหวพริบและไหวพริบปัญญา Good will แสดงให้เห็นความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง มีความตั้งใจจริง และ Good Character แสดงให้เห็นว่าเป็นผู้มีนิสัยดี มั่นอยู่ในศีลธรรม

ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ Berlo, Lemert และ Mertz (1966) ที่วิจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ซึ่งกล่าวว่าปัจจัย 3 ประการที่ผู้รับสารมักจะใช้ในการตัดสินความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ได้แก่ ปัจจัยที่สร้างความอบอุ่นใจและไวใจได้ของผู้ส่งสาร ได้แก่ ใจดี เข้ากับคนอื่นได้ง่าย มีความเป็นเพื่อน ไม่ขัดคอใคร ยุติธรรม มีศีลธรรม เป็นต้น ปัจจัยที่เป็นคุณสมบัติของผู้ส่งสาร ได้แก่ มีความรู้ความชำนาญ มีประสบการณ์ ได้รับการฝึกฝน มีความสามารถ มีไหวพริบปัญญา และปัจจัยด้านพลวัตของผู้ส่งสาร ได้แก่ ความคล่องแคล่ว กระตือรือร้น มีพลัง เข้มแข็ง รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ตรงไปตรงมา เป็นต้น ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้ สามารถทำให้ผู้ส่งสารสามารถโน้มน้าวใจผู้ฟังได้ ซึ่งบุคลิกภาพของผู้ส่งสารเป็นพลังสำคัญในการเปลี่ยนทัศนคติผู้รับสารได้มาก หากผู้ดำเนินรายการเป็นผู้ที่ไม่น่าเชื่อถือแล้ว ไม่ว่าจะเรื่องที่จะพูดเป็นเรื่องอะไรก็ย่อมจะไม่น่าเชื่อถือไปด้วย อีกทั้งผู้วิจัยยังพบว่านอกเหนือจากบุคลิกภาพที่กล่าวมาแล้วเทคนิคของผู้ดำเนินรายการที่ให้คำปรึกษากับผู้ที่มีปัญหา ด้วยการให้วิธีคิด มากกว่าที่จะบังคับหรือสั่งให้ผู้ที่มีปัญหาทำเพื่อแก้ปัญหา

ทางออก ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ฟังคนอื่น ๆ รวมทั้งผู้ที่มิมีปัญหาเชื่อฟังและเชื่อถือผู้ดำเนินรายการ  
ได้

นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลิกของผู้ดำเนินรายการของทั้ง 2 คน คือ ดีเจที่ฉอด และดีเจที่อ้อย มีทั้งความเหมือนกันและความแตกต่างกัน ความเหมือนกันคือ มีความสนใจในเรื่องของความรัก ความสัมพันธ์ของมนุษย์เหมือนกัน ส่วนความต่างคือ การให้คำปรึกษาจะมีวิธีการต่างกัน ดีเจที่ฉอดจะมีน้ำเสียงที่อ่อนหวานแต่การให้คำปรึกษาจะพูดตรงๆ และเด็ดขาดกว่า ส่วนดีเจที่อ้อยจะมีน้ำเสียงที่ห้าวกว่าแต่การให้คำปรึกษาจะมีวิธีการเลียงหรือเบากว่า ซึ่งความเหมือนและความแตกต่างกันนี้ สอดคล้องกับแนวคิดวิธีการนำเสนอรายการวิทยุ ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของวิธีการนำเสนอรายการวิทยุข้อหนึ่งไว้ว่าวิธีการเสนอรายการที่ดี ควรจะมีทั้งความหลากหลายและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันหรือเอกภาพอยู่ในรายการเดียวกัน ซึ่งความหลากหลายในรายการวิทยุกระจายเสียง ซึ่งเป็นรายการที่ผู้ฟังใช้หูฟัง เป็นธรรมชาติของคนที่ว่าถ้าหากได้ฟังอะไรอย่างเดียวกันนานๆ เช่น ฟังเสียงอยู่เสียงเดียว ระดับเสียงทำนองเดียวกันตลอด หรืออะไรก็ตามที่เป็นอย่างเดียวกัน ผู้ฟังจะรู้สึกเบื่อหน่าย จำเจ ไม่น่าฟัง ดังนั้นการเข้าใจถึงจุดของความสนใจจึงต้องมีวิธีที่มีความหลากหลายๆ กันมาไว้ในรายการเดียว เพื่อเปลี่ยนอารมณ์ผู้ฟัง ส่วนความเป็นเอกภาพ ก็เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ ความเป็นเอกภาพคือ จุดยืน มีหลักว่าจะสื่อสารในเรื่องเกี่ยวกับอะไร เพราะไม่เช่นนั้นผู้ฟังจะรู้สึกสับสนยุ่งเหยิง มีแต่ความรู้สึกกระจัดกระจาย และจะกลายเป็นความกระเจิดกระเจิง ดังนั้นความหลากหลายและเอกภาพนี้จึงเป็นศิลปะในการจัดเสนอรายการอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความสนใจ

จากคุณลักษณะและบุคลิกของผู้ดำเนินรายการแล้ว สถานภาพสังคม และวัฒนธรรมของผู้ดำเนินรายการก็มีส่วนสำคัญต่อผู้รับสารเช่นกัน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ที่ฟังรายการมักจะเป็นบุคคลวัยทำงานและวัยนักเรียนนักศึกษา และผู้ดำเนินรายการจะมีความเป็นผู้ใหญ่กว่า ผ่านประสบการณ์ต่างๆ มากมาย ฉะนั้นการที่อยู่กันคนละวัยระหว่างผู้ดำเนินรายการกับผู้ฟัง แต่ผู้ดำเนินรายการให้การสื่อสารในลักษณะที่เป็นเหมือนพี่กับน้อง ให้ความเป็นกันเองเสมือนเพื่อนที่ให้ความไว้วางใจได้ จึงเป็นการขจัดความแตกต่างทางสถานภาพและวัฒนธรรมออกไป เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด ตามที่ ปรมะ สตะเวทิน (2546) ได้กล่าวว่า สถานภาพต่างๆ ของผู้ส่งสารมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้ส่งสาร คนที่อยู่ในสังคมเดียวกันแต่มีสถานภาพในสังคมต่างกันย่อมทำการสื่อสารต่างกัน คนที่มีวัฒนธรรมต่างกันก็ทำการสื่อสารต่างกันด้วย เพราะสถานภาพสังคมมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร

นอกจากในส่วนของคุณคือผู้ดำเนินรายการที่ทำให้การนำเสนอของรายการมีความน่าสนใจแล้ว องค์ประกอบอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับบุคคล เช่น การเปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในรายการ การตั้งหัวข้อในแต่ละสัปดาห์ เนื้อหาของรายการที่มีความหลากหลาย เพลงประกอบ ช่วงเวลาที่ออกอากาศ รูปแบบรายการ และการเพิ่มแซกรับเชิญ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้รายการมีความน่าสนใจเช่นกัน ตามที่แนวคิดวิธีการนำเสนอรายการวิทยุ ที่ได้อธิบายไว้ว่าวิธีการเสนอรายการที่ไม่มีประสิทธิภาพดึงดูดผู้ฟังไม่ได้ อาจจะเป็นเพราะใช้วิธีเสนอรายการที่ไม่เหมาะสมกับเนื้อหา หรือองค์ประกอบในการเสนอรายการไม่ดีพอก็ได้ ทั้งๆ ที่เนื้อหาของรายการนั้นอาจจะดี มีประเด็นน่าสนใจ แต่วิธีเสนอไม่ดีไม่สอดคล้องไม่น่าสนใจก็ทำให้รายการนั้นไม่เป็นที่ประทับใจน่าเบื่อหน่าย

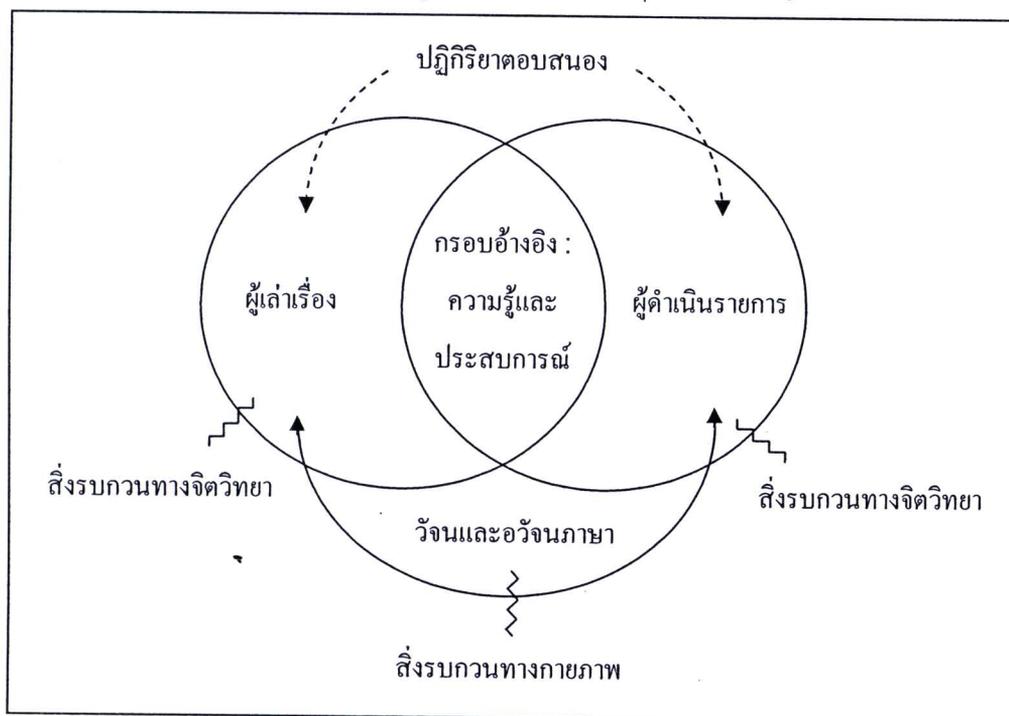
การตั้งประเด็นหัวข้อในแต่ละสัปดาห์ของรายการช่วยเรียกความสนใจให้กับผู้ฟังได้ส่วนหนึ่ง เมื่อผู้ฟังเห็นคำวลีจากชื่อตอนและรู้สึกว่าจะตรงกับชีวิตของตนเองจึงทำให้ผู้ฟังอยากจะมีส่วนร่วมในรายการต่างๆ เช่น การฟังรายการ การโทรเข้ามาเล่าเรื่องราว การแสดงความคิดเห็นทางช่องทางต่างๆ เป็นต้น ซึ่งการมีส่วนร่วมในรายการจึงเป็นการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างผู้ฟังด้วยกัน และผู้ฟังกับผู้ดำเนินรายการ การแบ่งปันข้อมูลเนื้อหาเหล่านี้ จึงมีประโยชน์ทำให้ผู้ที่ฟังสามารถได้รับประโยชน์จากข้อคิดและมุมมองของคนอื่นๆ มากขึ้น ได้รู้จักสังคมที่กว้างขึ้น และสามารถนำข้อคิดหรือมุมมองเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันของตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แอตคิน (Atkin, 1973) ที่แบ่งประเภทของสารที่สามารถสนองความต้องการของบุคคลไว้ข้อหนึ่งว่า สารสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการเป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจ ช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความคิด และแก้ปัญหาต่างๆ ในชีวิตประจำวัน และรูปแบบของการนำเสนอรายการที่เป็นลักษณะของการสนทนากันระหว่างผู้ดำเนินรายการและผู้เล่าเรื่องจากที่บ้าน จึงเป็นความเหมาะสมกับเนื้อหาสารของรายการ ที่เกี่ยวกับการใช้ชีวิต ความรัก เพราะการที่จะให้ข้อคิดหรือมุมมองของคนอื่นได้นั้น จะต้องมาจากการเล่าเรื่องซึ่งถ่ายทอดผ่านความคิดของผู้เล่าคนนั้นๆ ถึงจะน่าติดตามและน่าสนใจมากกว่าที่จะให้ผู้ดำเนินรายการเล่าเรื่องราวของคนอื่นเพียงฝ่ายเดียว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดวิธีการนำเสนอรายการวิทยุ ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของวิธีการเสนอรายการข้อหนึ่งไว้ว่า ควรเสนอรูปแบบของรายการให้สอดคล้องกับเนื้อหา เพื่อให้ได้รรถรสดีที่สุด

จากวิธีการสื่อสารและบริบทของผู้ดำเนินรายการ Club Friday ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในการให้คำปรึกษาของผู้ดำเนินรายการก็คือ ความเข้าใจหรือการรับรู้

ทั้งเนื้อหาเรื่องราวของผู้ที่มีปัญหา และความรู้สึกนึกคิดที่แท้จริงหรือพฤติกรรมที่แท้จริงของผู้ที่มีปัญหา เพราะการที่ไม่รู้จักกันมาก่อนระหว่างผู้ดำเนินรายการกับผู้เล่า อาจจะทำให้ตีความหมายความเป็นตัวตนของผู้เล่าผิดไป ทำให้การสื่อสารในการให้คำปรึกษาอาจจะไม่ได้ประสิทธิผลก็เป็นได้ อีกทั้งการสื่อสารผ่านทางสื่อวิทยุ ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ไม่สามารถเห็นหน้าค่าตากันได้ ฉะนั้นการให้คำปรึกษาและการรับคำปรึกษา จึงผ่านการสื่อสารด้วยเพียงวจนภาษาเป็นหลัก ส่วนอวจนภาษาจะรับรู้ได้แค่เพียงพฤติกรรมทางเสียง เช่น ระดับของเสียง ความสูงต่ำของเสียง อัตราเร็วช้าในการพูด เป็นต้น จะไม่สามารถเห็นอิริยาบถ ท่าทาง การกระทำต่างๆ ในระหว่างที่สื่อสารกันได้ ซึ่งการสื่อสารทางเสียงนี้ก็ทำได้แค่เพียงข้อสังเกตได้เล็กน้อยเท่านั้น จะถือเป็นข้อสรุปในการตัดสินใจคนจะไม่ถูกต้องนัก ความเชื่อถือในการตัดสินใจบุคคลิกภาพเช่นนี้จะมีระดับความน่าเชื่อถือได้ไม่เกิน 50% เท่านั้น (ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์, 2533: 118)

สรุปวิธีการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการผู้วิจัยสามารถแสดงแผนภาพตามแนวคิดของการสื่อสารระหว่างบุคคลของ ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์ (2533) ได้ดังนี้

แผนภาพที่ 6 สรุปวิธีการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการวิทยุ Club Friday



สามารถอธิบายได้ว่า ผู้เล่าเรื่องต่างก็จะมีเรื่องเล่าของตนเองเป็นเนื้อหาสารเกี่ยวกับรูปแบบปัญหาที่ต่างกัน ส่วนผู้ดำเนินรายการก็จะมีความคิดที่เกิดขึ้น เป็นการสื่อสารภายในตัวเอง

และทั้งสองฝ่ายมีการปฏิสัมพันธ์สื่อสารระหว่างกันของผู้เล่าเรื่องกับผู้ดำเนินรายการ โดยผ่านสื่อวิทยุ เมื่อผู้เล่าเรื่องได้เล่าเรื่องมาให้ผู้ดำเนินรายการ ผู้ดำเนินรายการก็จะเกิดความคิดต่างๆ และสื่อสารกลับไปยังผู้เล่าเรื่อง โดยใช้เทคนิคต่างๆ ในการพูด ซึ่งใช้ภาษาพูดที่เข้าใจง่าย รวมทั้งใช้บุคลิกน้ำเสียงที่สื่อออกไป ส่งไปยังผู้เล่าเรื่อง ผู้เล่าเรื่องกับผู้ดำเนินรายการจะมีการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันจากกรอบอ้างอิงความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ของตน การสื่อสารระหว่างผู้ดำเนินรายการกับผู้เล่าเรื่องนี้ ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ผู้ฟังก็ได้ประโยชน์ในแง่ที่ได้ระบาย ได้กำลังใจ ได้ข้อคิด และได้แบ่งปันประสบการณ์ของตนให้เป็นอุทาหรณ์กับผู้อื่น ส่วนผู้ดำเนินรายการก็จะได้ประโยชน์ในแง่ที่มีการพัฒนาความคิด และได้ช่วยเหลือผู้อื่นให้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุข

## 2. พฤติกรรมการรับฟังรายการ Club Friday ของผู้ฟัง

กลุ่มตัวอย่างผู้ฟังรายการ Club Friday เหตุผลที่เลือกเปิดรับฟังคือ เพื่อนำข้อคิดที่ได้รับมาช่วยในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมกรเปิดรับสารของผู้ฟัง ที่ Merrill และ Lowenstein (1971) ได้กล่าวถึงแรงผลักดันให้บุคคลเลือกรับสื่อไว้ว่า เกิดจากปัจจัยพื้นฐานข้อหนึ่งคือ ประโยชน์ใช้สอยของตนเอง (Self-aggrandizement) ที่มนุษย์ทุกคนจะเสาะแสวงหาข่าวสารและใช้ข่าวสารให้เป็นประโยชน์แก่ตัวเอง เป็นการช่วยให้ความคิดของตนบรรลู่ เพื่อใช้ข่าวสารที่ได้มาเสริมสร้างบารมี การช่วยให้ตนเองสะดวกสบาย หรือสนุกสนานบันเทิง ซึ่งสื่อมวลชนสามารถให้ในสิ่งเหล่านี้ได้

โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เปิดรับสื่อนี้ส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่เก็บข้อมูลตัวอย่างจากการฟังย้อนหลังสามเดือนพบว่า เพศที่เข้ามาเล่าเรื่องราวของตนเองให้ฟังส่วนมากจะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งเกณฑ์การแบ่งเพศนี้แบ่งตามเกณฑ์ธรรมชาติของมนุษย์ที่มีสองเพศคือเพศหญิงกับเพศชาย แต่จากการสัมภาษณ์พบว่า ส่วนใหญ่เพศที่เข้ามาเล่าเรื่องราวของตนเองจะเป็นเพศหญิงและเกย์ ส่วนเพศชายจะเป็นผู้ฟังมากกว่า อาจเป็นเพราะธรรมชาติของพฤติกรรมทางเพศของมนุษย์ ที่มีความต้องการแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ปรมะ สตะเวทิน (2533) กล่าวว่า สังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนทั้ง 2 เพศไว้แตกต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหว หรือเจ้าอารมณ์ ถูกชักจูงได้ง่าย และหยั่งถึงจิตใจของคนได้ดีกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายใช้เหตุผลและจดจำข่าวสารได้มากกว่าผู้หญิง

จากผลแบบสอบถามยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีสถานะเป็นโสดมากที่สุด ซึ่งสถานะในที่นี่ ผู้วิจัยแบ่งตามเกณฑ์ของกฎหมาย ส่วนผลจากเชิงวิจัยคุณภาพ พบว่าผู้ที่มาเล่าเรื่องส่วนใหญ่จะมีสถานะที่มีแฟนแล้ว ซึ่งถือว่าอยู่ในกลุ่มเดียวกันกับกลุ่มโสดของเกณฑ์ในแบบสอบถาม เพราะว่า คนที่มีแฟนแล้วในที่นี่คือบุคคลที่ยังไม่ได้สมรส เช่นเดียวกันกับคนโสด จะเห็นได้ว่ากลุ่มนี้มีจำนวนมากที่สุดที่เข้ามาเล่าเรื่องราวและฟังรายการ Club Friday อาจเป็นเพราะว่า ชีวิตในเรื่องของความรักของกลุ่มนี้ยังมีความไม่ลงตัวหรือลงเอยอย่างเช่นกลุ่มสมรส ซึ่งรูปแบบปัญหาก็จะแตกต่างกัน

การปรึกษาปัญหาชีวิตรัก พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้สื่อวิทยุในการรับการปรึกษาปัญหาชีวิตมากที่สุด อาจเป็นเพราะเรื่องราวหรือปัญหาชีวิตความรักเป็นเรื่องส่วนตัวและบางครั้งเป็นเรื่องที่ผิดศีลธรรมอย่างเช่นเรื่องรักคนมีเจ้าของ ซึ่งเป็นกรกระทำที่ไม่ได้รับการยอมรับจากสังคมไทยเท่าใดนัก ซึ่งถ้าปรึกษาคนใกล้ชิด อย่างเช่น พ่อ แม่ เพื่อน เป็นต้น ก็อาจจะกลัวการถูกมองว่าเป็นคนไม่ดี และจะมีทัศนคติไม่ดีต่อบุคคลนั้น จึงเลือกที่จะปรึกษาจากสื่อวิทยุ เพราะด้วยธรรมชาติของสื่อวิทยุ ที่ทำให้คู่สื่อสารระหว่างผู้ดำเนินรายการและผู้เล่าเรื่อง ไม่สามารถเห็นหน้าค่าตากันได้อีกทั้งเป็นการสื่อสารที่เป็นลักษณะสองทางคือสามารถโต้ตอบกันไปมาได้ทันที จึงอาจทำให้เป็นที่พึ่งทางหนึ่งให้กับผู้ที่มีปัญหาได้มาปรึกษาได้ และสื่อที่ได้รับการปรึกษาปัญหาชีวิตรักน้อยที่สุดก็คือ สื่อบุคคล เช่น ครอบครัว เพื่อน จิตแพทย์ เป็นต้น ถึงแม้ว่าสื่อวิทยุจะเป็นสื่อบุคคลเช่นเดียวกัน แต่ว่าสื่อวิทยุระหว่างคู่สื่อสารนั้นจะไม่สามารถเห็นหน้าค่าตากันได้ สื่อบุคคลในที่นี่จะสามารถเห็นหน้าค่าตากันได้ จึงอาจทำให้ผู้ที่มีปัญหาไม่กล้าที่จะเข้าไปปรึกษาด้วย

นอกจากนี้จากการนำเสนอของรายการ Club Friday พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นชอบลีลาการพูดและน้ำเสียงของดีเจมากที่สุด รองลงมาคือการแสดงความคิดเห็นและตอบปัญหาหรือไขข้อข้องใจของผู้ดำเนินรายการ แสดงให้เห็นว่าการนำเสนอของรายการ Club Friday ตัวแปรที่สำคัญที่สุดของรายการที่จะทำให้ผู้ฟังสนใจคือ การสื่อสารของผู้ดำเนินรายการ ทั้งที่เป็นอวัจนภาษา คือน้ำเสียง ลีลาจังหวะการพูด และที่เป็นวัจนภาษาคือ การพูดที่ให้ข้อคิดต่างๆ กับผู้ฟัง และการนำเสนอของรายการที่ผู้ฟังมีความเห็นชอบน้อยที่สุดก็คือ ช่วงเวลาที่รายการออกอากาศ คือทุกวันศุกร์ เวลา 21.00-23.00 น. และเมื่อพิจารณาความบ่อยครั้งที่กลุ่มตัวอย่างฟังรายการ คือฟังบ้างไม่ฟังบ้าง (ประมาณ 2-3 สัปดาห์ต่อเดือน) แต่ในการฟังแต่ละครั้งส่วนใหญ่จะฟังรายการตั้งแต่ต้นจนจบ คือใช้เวลา 1 ชั่วโมงครึ่งถึง 2 ชั่วโมง แสดงว่า ผู้ที่ฟังรายการ Club Friday จะมาฟังเพราะการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการที่สื่อออกมาในด้านของเนื้อหาหรือสิ่งที่ผู้ฟังจะได้รับจากการ

ฟัง ผู้ฟังมีความตั้งใจในการเปิดรับฟังรายการ Club Friday เพื่อที่จะได้รับประโยชน์จากข้อมูลสื่อสารเป็นหลัก

จากช่วงเวลาของการนำเสนอที่ผู้ฟังรายการมีความเห็นชอบน้อยที่สุด จึงทำให้รายการ Club Friday มีการเพิ่มโอกาสในการฟัง โดยมีการบันทึกให้สามารถฟังรายการย้อนหลังได้ในทางเว็บไซต์ อาจเป็นเพราะว่าวันเวลาช่วงที่ออกอากาศนั้น เป็นช่วงเวลาที่วันถัดไปเป็นวันหยุดสุดสัปดาห์ที่คนทำงานบางคนอาจจะไปสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน หรือไปทานข้าวกับครอบครัว จึงไม่ได้ฟังรายการในช่วงเวลานั้นไป การมีเว็บไซต์ให้ฟังย้อนหลังของรายการได้ จึงเป็นการเพิ่มโอกาสให้คนที่ไม่มีเวลาได้ฟังออกอากาศสด ได้สามารถฟังเมื่อไหร่ก็ได้

อีกทั้งรายการ Club Friday ยังเพิ่มช่องทางการออกอากาศ จากปกติคนที่ฟังรายการได้แต่วิทยุคลื่น 106.5 Mhz เพียงอย่างเดียว ก็ได้เพิ่มช่องทางอื่นๆ ด้วย ได้แก่ ทางวิทยุออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ต และทางทางเคเบิลทีวีหรือช่อง Green Channel ก็จะช่วยเปิดโอกาสให้กับผู้ฟังในทางเลือกที่จะใช้สื่อ ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เปิดรับฟังรายการ Club Friday เปิดรับฟังรายการจากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด แต่ก็มีจำนวนใกล้เคียงกันกับการเลือกใช้สื่อทางวิทยุ และเคเบิลทีวี แสดงว่า ผู้ฟังเลือกเปิดรับสื่อที่ตนเองสามารถเข้าถึงได้ง่ายที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิลเบอร์ แชรรมม์ (Wilbur Schramm, 1954) ได้ให้หลักทั่วไปอันเป็นเหตุผลของการเลือกเปิดรับสื่อว่า คนย่อมจะเลือกสื่อที่ใช้ความพยายามน้อยที่สุด และได้ประโยชน์ตอบแทนดีที่สุด และการเพิ่มช่องทางในการฟังที่ไม่ใช่เพียงแต่ทางวิทยุอย่างเดียวเท่านั้น จะช่วยขยายกลุ่มเป้าหมายให้มีคนฟังรายการได้มากขึ้น ซึ่งนำไปสู่จากกลุ่มเป้าหมายหลักของรายการที่เน้นกลุ่มคนทำงาน ทำให้มีการขยายกลุ่มเป้าหมายรองมากขึ้น ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด รองลงมาคือ นักเรียนหรือนักศึกษา ซึ่งมีความใกล้เคียงกันมาก และอายุของคนฟังส่วนมาก ก็ราวๆ อายุ 21 – 30 ปี ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของรายการที่ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายหลักไว้ว่าเป็นคนวัยทำงาน และกลุ่มเป้าหมายรองคือวัยนักเรียนนักศึกษา

นอกจากนี้พบว่า ผู้ฟังรายการ Club Friday ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ฟังอย่างเดียว แต่ถ้าพิจารณาถึงการมีส่วนร่วม จะพบว่าผู้มีฟังมีส่วนร่วมในรายการตามรูปแบบการสื่อสารของรายการ ได้แก่ การแสดงความคิดเห็นโดยสื่อสารผ่านทาง SMS มากที่สุด ซึ่งการมีส่วนร่วมของผู้ฟังก็อาจมีส่วนสัมพันธ์กับความน่าสนใจในการนำเสนอของรายการเช่นกัน ความรู้สึกร่วมมือจากผู้มารับ

บริการปรึกษาจะเกิดก็ต่อเมื่อ เขาพึงพอใจในรูปแบบวิธีการและเทคนิคที่ผู้ช่วยเหลือได้แสดงต่อเขานั้นเอง (โจนส์, 2552)

### 3. การใช้ประโยชน์ของผู้ฟังรายการ Club Friday

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีการใช้ประโยชน์จากการฟังรายการ Club Friday โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์เพื่อให้ได้ข้อคิดหรือมุมมองจากเรื่องราวของคนอื่น นำไปเป็นแบบอย่างปรับใช้กับชีวิตของตน และช่วยให้มีแนวทางในการแก้ปัญหาชีวิตของตนที่เป็นอุปสรรคอยู่ได้มากที่สุด อาจเป็นเพราะผู้ฟังรายการ Club Friday มีความต้องการสร้างปฏิสัมพันธ์กับสังคม และต้องการพัฒนาตัวเอง ดังที่ ศิริชัย ศิริกายะ และกาญจนา แก้วเทพ (2531) ที่กล่าวถึงตัวแปรความต้องการที่ผู้รับสารต้องการจากสื่อมวลชน ได้แก่ ความต้องการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เช่น มองทะลุเข้าไปในสภาพแวดล้อมของผู้อื่น และความต้องการสร้างความมีเอกลักษณ์ให้แก่บุคคล เช่น ให้ตัวแบบทางพฤติกรรม ให้แรงเสริมแก่ค่านิยมส่วนบุคคล แสดงว่า ผู้ฟังรายการ Club Friday มีการใช้ประโยชน์จากการที่คนอื่นมาแบ่งปันประสบการณ์เรื่องราวความรักของตน จนผู้ฟังมีความต้องการที่เข้าใจผู้อื่น เพื่อให้ได้ข้อคิดหรือมุมมองของคนอื่นๆ และสร้างเอกลักษณ์ให้กับตัวเองโดยนำข้อคิดที่ได้จากคนอื่น มาเป็นตัวอย่างพฤติกรรมเพื่อนำมาปรับใช้กับชีวิตของตนเอง

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ฟังรายการ Club Friday ยังใช้ประโยชน์ในด้านช่วยให้ได้มีอะไรทำเพื่อใช้เวลาให้หมดไปน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่ฟังรายการ Club Friday มีความตั้งใจเปิดรับฟังเพื่อที่จะได้รับข้อคิดหรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง เพราะฉะนั้นการฟังรายการ Club Friday ผู้ฟังจะได้ประโยชน์มากกว่าที่จะเปิดฟังโดยไม่ได้รับความรู้หรือแง่คิดให้กับตนเอง

### 4. ความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ฟังรายการ Club Friday

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีความพึงพอใจจากการฟังรายการ Club Friday โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจที่สามารถได้ข้อคิดหรือมุมมองจากเรื่องราวของคนอื่นและสามารถนำไปเป็นแบบอย่างปรับใช้กับชีวิตของตนได้มากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า ผู้ฟังรายการ Club Friday ได้แง่คิดและมุมมองมากขึ้นจากการฟังซึ่งส่งผลต่อประโยชน์ของตนเอง จึงทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองได้รับมา และมีความพึงพอใจที่ฟัง

รายการแล้วสามารถใช้เวลาได้น้อยที่สุด อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่ฟังรายการ Club Friday ต้องการที่จะฟังเพื่อให้ตนเองได้ข้อมูล หรือได้รับประโยชน์เข้าสู่ตนเอง ฉะนั้นการที่เปิดเพื่อใช้เวลาโดยไม่ได้รับสาระนั้น จึงทำให้ผู้ฟังเกิดความพึงพอใจน้อยที่สุด

## 5. การทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐาน การใช้ประโยชน์ของผู้ฟังรายการ Club Friday มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการฟังรายการ Club Friday

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การใช้ประโยชน์จากการฟังรายการ Club Friday และ ความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ฟังรายการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน และเป็นความสัมพันธ์กันในทางบวก กล่าวคือ กลุ่มผู้ฟังที่มีการใช้ประโยชน์จากการฟังรายการมาก ก็จะได้รับความพึงพอใจจากการฟังรายการมากตามไปด้วย และในทางตรงกันข้าม หากกลุ่มผู้ฟังมีการใช้ประโยชน์จากการฟังรายการน้อย ก็จะได้รับความพึงพอใจจากการฟังรายการน้อยเช่นกัน และพบว่า ความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ในระดับสูงมาก

ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Rosengren (1985) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในแง่ที่ประโยชน์สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ และความพึงพอใจเองก็อาจได้รับประโยชน์เช่นกัน เมื่อพิจารณาถึงผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์เพื่อให้ได้ข้อคิดหรือมุมมองจากเรื่องราวของคนอื่น นำไปเป็นแบบอย่างปรับใช้กับชีวิตของตน และช่วยให้มีแนวทางในการแก้ปัญหาชีวิตของตนที่เป็นอุปสรรคอยู่ได้มากที่สุด จึงส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านนี้มากที่สุดเช่นกัน ฉะนั้น เมื่อผู้ฟังได้ใช้ประโยชน์จากการฟังในส่วนตัว ส่วนนั้นก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจที่ได้รับตามไปด้วย

จะเห็นได้ว่า จากการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการที่ให้คำปรึกษาโดยเน้นการให้วิธีคิด สอดคล้องกับผลการวิจัยของกลุ่มตัวอย่างถึงเหตุผลที่เปิดรับฟังรายการ Club Friday ก็เพื่อนำข้อคิดที่ได้รับมาช่วยในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องมากที่สุด และพบว่ากลุ่มตัวอย่างก็มีการนำข้อคิดหรือมุมมองจากเรื่องราวของคนอื่น นำไปเป็นแบบอย่างปรับใช้กับชีวิตของตน และช่วยให้มีแนวทางในการแก้ปัญหาชีวิตของตนที่เป็นอุปสรรคอยู่ได้ มาใช้เป็นประโยชน์และความพึงพอใจใน

ด้านนี้มากที่สุดอีกด้วย ทั้งยังสอดคล้องกับจุดประสงค์ของรายการที่ต้องการให้ผู้ฟังมาแบ่งปันประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ฉะนั้นการแบ่งปันประสบการณ์จากการเล่าเรื่องราวต่างๆ ทั้งที่สมหวัง ไม่สมหวัง เรื่องราวทุกรูปแบบ จากผู้ฟังที่บ้าน จะช่วยให้ผู้ฟังคนอื่นๆ รวมทั้งผู้ดำเนินรายการด้วย ได้ข้อคิดจากรีวิวต่างๆนี้ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในชีวิตรประจำวันได้มากขึ้น

## ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความชอบในการนำเสนอของรายการ Club Friday ที่เป็นช่วงเวลาของการออกอากาศสดน้อยที่สุด และพบว่ามีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในด้านการฆ่าเวลาหรือใช้เวลาให้หมดไปน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะว่าผู้ฟังต้องการฟังเพื่อที่จะได้รับข้อคิดหรือสิ่งที่เป็นประโยชน์กับตนเอง และถึงแม้ว่าจะเพิ่มให้มีการฟังรายการย้อนหลัง และเพิ่มช่องทางการเปิดรับสื่อโดยสามารถรับฟังได้ทางอินเทอร์เน็ตและเคเบิลทีวีแล้ว แต่จากความคิดเห็นของแบบสอบถามก็ยังพบว่าผู้ฟังยังคงต้องการให้ปรับเปลี่ยนเวลาของรายการอยู่ ดังนั้นการนำเสนอรายการ Club Friday ควรเพิ่มการออกอากาศของรายการให้มากขึ้นเช่น จากเดิมปกติใช้เวลาเพียง 2 ชั่วโมง ก็ควรขยายเพิ่มเป็น 3 ชั่วโมง เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ฟังได้มากที่สุด

2. ผู้วิจัยพบว่าความน่าสนใจในการนำเสนอของรายการนั้น มีการจัดรูปแบบรายการที่พยายามให้รายการมีสีสันไปเรื่อยๆ ในแต่ละสัปดาห์ และสีสันที่เพิ่มขึ้นก็สอดคล้องกับจุดประสงค์ของรายการ โดยมีการเชิญแขกรับเชิญบุคคลมีชื่อเสียงและเด่นดังในด้านต่างๆ มาร่วมสนทนาปัญหาเรื่องความรักร่วมกันกับผู้ดำเนินรายการและผู้ฟัง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บางครั้งแขกรับเชิญที่เชิญมาร่วมสนทนากันนั้น น่าจะเป็นบุคคลที่ประสบกับปัญหาความรักในเรื่องที่สอดคล้องกับประเด็นข้อตอนที่กำหนดไว้ในสัปดาห์นั้นบ้าง ไม่ใช่เพียงแค่บุคคลมีชื่อเสียงที่เคยผ่านประสบการณ์นั้นหรือมีความรู้ในด้านต่างๆ เพียงเท่านั้น เพราะบุคคลเหล่านี้จะให้เพียงคำแนะนำความคิดเห็น แต่หากเชิญบุคคลทั่วไปซึ่งอาจจะเป็นผู้ฟังที่บ้านที่ประสบกับปัญหานั้นอยู่จริงๆ ได้มาร่วมสนทนากับผู้ดำเนินรายการและผู้ฟังคนอื่นๆ ตัวจริงๆ ซึ่งจะช่วยเปิดโอกาสให้ผู้ฟังเข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น และอาจจะช่วยให้เข้าใจการสื่อสารที่เป็นอวัจนภาษาในด้านการแสดงสีหน้า ท่าทาง อากาของผู้เล่า ซึ่งจะทำให้เข้าใจพฤติกรรมหรือการแสดงความหมายของคนนั้นได้มากขึ้นแต่ทั้งนี้ทั้งนั้น บุคคลนั้นที่มาร่วมสนทนากันจะต้องมีความยินดีที่จะมาร่วมเป็นแขกอย่างใจจริงด้วย

3. จากกระแสสังคมในปัจจุบันนี้ ที่มีปัญหาในเรื่องต่างๆ เช่น อาชญากรรม ฆ่าตัวตาย ประชดชีวิต การตั้งครมก่อนวัยอันควร การติดยาเสพติด ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เกิดมาจาก ปัญหาความรักแทบทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นการไม่รักตัวเอง การรักต่างเพศที่ผิดวิธี หรือรูปแบบอื่นๆ บุคคลเหล่านี้ มักจะไม่เข้าใจความรักที่แท้จริง และมักจะเป็นวัยที่ยังไม่มีประสบการณ์มากพอ ยังเป็นวัยของการเรียนรู้สิ่งต่างๆ จึงมักจะไม่เข้าใจและอยากจะทำ ผู้วิจัยเห็นว่า หากผู้ดำเนิน รายการ Club Friday นอกจากจะให้คำปรึกษากับผู้ที่มีปัญหาตัวต่อตัวแล้ว น่าจะจัดกิจกรรม เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในประเด็นเกี่ยวกับความรักที่มีผลต่อกระแสสังคมตอนนี้ จะต้อง สร้างค่านิยมใหม่ๆ ให้คนเหล่านั้นให้รู้จักรัก และรักให้เป็น โดยอาจจะจัดเวทีเสวนา นอกสถานที่ เช่น ที่มหาวิทยาลัย ซึ่งมีวิทยากรนักเรียนนักศึกษา เป็นช่วงวัยที่กำลังเก็บเกี่ยวประสบการณ์ โดยอาจ เชิญบุคคลที่มีประสบการณ์ผ่านเรื่องราวที่ย้ำแ่มาให้ความรู้ ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นหากรักไม่ เป็น ให้วิธีคิดที่เตือนสติ รวมทั้งทางแก้ของปัญหาชีวิตที่ผ่านมาเขาแก้ปัญหาได้อย่างไร พร้อมเปิด โอกาสให้ผู้เข้าร่วมงานสามารถ ชักถามได้ เพื่อปลูกกระแสสังคมไทยให้มีจิตสำนึก สร้างค่านิยม ใหม่ ให้มีความรักอย่างถูกต้องและเหมาะสม ส่งเสริมความคิดและเชิงปฏิบัติที่ซึ่งเป็นผลต่อการ ดำเนินชีวิตได้อย่างสงบสุข

4. สำหรับผู้ดำเนินรายการวิทยุทั่วไป ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในการจัดรายการสื่อสารกับ คนฟัง ควรจะสอดแทรกให้ผู้ฟังได้ความรู้ หรือข้อคิดที่เป็นประโยชน์ต่อตัวผู้ฟังเอง ควบคู่ไปกับการ ให้ความบันเทิงไปด้วย และพยายามเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้มีส่วนร่วมกับทางรายการในรูปแบบต่างๆ ให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของการจัดรายการ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษา วิธีการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการวิทยุ Club Friday การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ฟัง โดยขอบเขตการศึกษาได้วัดเฉพาะกลุ่มตัวอย่างของผู้ ที่ฟังรายการ Club Friday ทั่วไป ผู้วิจัยเห็นว่าหากมีการศึกษากลุ่มเป้าหมายที่เป็นเฉพาะกลุ่มแฟน คลับของรายการ Club Friday โดยตรง ก็อาจจะเกิดประโยชน์ในด้านความเข้าใจผู้ฟังอย่างถ่องแท้ มากขึ้น มีส่วนในการปรับปรุงวางแผนและพัฒนาในการนำเสนอรายการให้ดียิ่งขึ้นได้

2. การศึกษาครั้งนี้ เน้นการศึกษาวิธีการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการโดยมีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ดำเนินรายการ ในส่วนของผู้ฟังรายการนั้นผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งบางครั้งความคิดความรู้สึกของผู้ฟังอาจจะเกินขอบเขตมากกว่าที่กำหนดไว้ในแบบสอบถาม เพราะฉะนั้นหากมีการสัมภาษณ์ผู้ฟังรายการ Club Friday จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้ฟังได้มากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เน้นการศึกษาถึงวิธีการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการ แต่ก็ยังพบว่าองค์ประกอบอื่นๆ ก็มีส่วนที่ทำให้การนำเสนอของรายการมีความน่าสนใจเช่นกัน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปน่าจะศึกษาถึงกลยุทธ์การสื่อสารของรายการ Club Friday เพราะมีความน่าสนใจว่าเพราะเหตุใดรายการ Club Friday ถึงประสบความสำเร็จมีผู้ฟังติดตามมากจนถึงทุกวันนี้

การศึกษาวิธีการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการวิทยุ Club Friday ในครั้งนี้ จะเป็นลักษณะเกี่ยวกับการสื่อสารของการให้คำปรึกษากับผู้ที่มีปัญหาชีวิตความรัก ควรจะมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมถึงการให้คำปรึกษาในรูปแบบอื่นๆ หรือศึกษาการให้คำปรึกษาในสื่ออื่นๆ หรือรายการอื่นๆ เพื่อจะได้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาได้ดียิ่งขึ้น