

## บทที่ 6

### บทสรุป และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบพฤติกรรมของผู้ชมเมื่อต้องการหลีกเลี่ยงการเปิดรับรายการโทรทัศน์ ตลอดจนวิเคราะห์ถึงประเภทลักษณะรูปแบบของรายการโทรทัศน์ที่ผู้ชมไม่พึงประสงค์และไม่สบอารมณ์อันมีผลทำให้ผู้ชมหลีกเลี่ยงการเปิดรับชม โดยได้เลือกศึกษาผู้ชมที่เป็นตัวแทนของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง 2 กลุ่ม คือกลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำนวนกลุ่มละ 10 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 10 คน เพศชาย 10 คน โดยใช้การวิจัยแบบสำรวจ ประกอบกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และเพื่อให้ได้ผลตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้นำทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ การหลีกเลี่ยงการเปิดรับสื่อการถอนตัว และการไว้วางใจ (Exit-Voice) มาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษา ผลของการศึกษาวิจัยได้สนับสนุนข้อสันนิษฐานของการวิจัย โดยสรุปดังต่อไปนี้

#### ความคาดหวังของผู้ชมต่อการเปิดรับรายการโทรทัศน์

การเปิดรับรายการโทรทัศน์ของผู้ชมทั้ง 2 กลุ่ม นั้น ผู้ชมรับรู้ในคุณประโยชน์ของการใช้สื่อโทรทัศน์ และมีความต้องการหลักในการเปิดรับรายการโทรทัศน์ 2 ประการ คือ

**ประการแรก** ความต้องการแสวงหาความรู้ (Instrumental) เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวันให้กับตัวเอง

#### **ประการที่ 2** ความต้องการความบันเทิงสนุกสนานส่วนตัว (Consummatory)

สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ รวมทั้งปัจจัยทางจิตวิทยา พบว่ามีผลทำให้ความต้องการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ของผู้ชมจะมีความแตกต่างกันไป โดยกลุ่มนักบริหาร นักวิชาการต้องการความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารงานให้สำเร็จคล่องและช่วยเป็นแนวทางในการคิดค้นหาวิธีปรับปรุงงานที่รับผิดชอบอยู่ ทั้งนี้เนื่องจากตำแหน่งหน้าที่และสถานภาพทางสังคมภายในองค์กร อยู่ในภาวะของการเป็นผู้นำหรือเป็นผู้ที่มีความรู้ทางวิชาการ ดังนั้น

การเปิดรับรายการโทรทัศน์ ส่วนหนึ่งจึงคาดหวังรายการที่ให้ข่าวสาร สารเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ และเป็นข้อมูลในการตัดสินใจด้านการทำงานที่ดำเนินอยู่

ส่วนในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน สถานภาพทางสังคมอยู่ในภาวะของผู้ตาม ภาระงานไม่จำเป็น ต้องมีข้อมูลสำหรับการบริหารงานหรือค้นคิดงานใหม่ เพราะงานที่ปฏิบัติเป็นงานประจำที่ อาศัยความชำนาญเฉพาะด้าน ดังนั้นจึงต้องการข่าวสาร สารประโยชน์ในการดำรงชีวิต ความเป็นอยู่ และความปลอดภัยของตนเป็นอันดับรองลงมาจากความต้องการที่จะใช้เวลาว่างจาก ภารกิจประจำวันเพื่อพักผ่อนเพลิดเพลินกับการดูโทรทัศน์

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังแสดงถึงว่า ผู้ชมทั้ง 2 กลุ่ม มีความต้องการได้รับข้อมูลข่าว สารที่ให้สาระประโยชน์แฝงด้วยความบันเทิง สนุกสนาน หรือในขณะเดียวกัน รายการบันเทิงก็ ควรสอดแทรกสาระความรู้ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ชมอีกด้วย

องค์ประกอบของรายการโทรทัศน์ที่ผู้ชมทั้งสองกลุ่มพึงพอใจจะเปิดรับ ได้แก่ เนื้อหาที่มี สาระประโยชน์ และให้ความบันเทิง สนุกสนาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### กลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ

1. เนื้อหาที่มีสาระประโยชน์ ข่าวสารข้อมูลน่าเชื่อถือ สามารถเจาะลึกให้ความรู้ และแง่ คิด นำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานและสังคมได้
2. เนื้อหาที่ให้ความบันเทิง สนุกสนานเพลิดเพลิน นำเสนอเรื่องราวรวดเร็ว ฉับไว ผู้ดำเนิน รายการ ผู้ประกาศ พิธีกร ผู้แสดงมีบุคลิกภาพเป็นมิตร มีน้ำเสียงชวนฟัง ดูแล้วสบายใจ

#### กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

1. เนื้อหาที่มีสาระประโยชน์ ให้ความรู้ในเรื่องการท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย ในการดำรงชีวิตให้แง่คิดในเรื่องของความยุติธรรม

2. เนื้อหาที่ให้ความบันเทิง ให้ความสนุกสนานเพลิน ผู้ดำเนินรายการ ผู้ประกาศ พิธีกร ผู้แสดง มีความรู้ และมีบุคลิกภาพเป็นมิตร

### องค์ประกอบเนื้อหารายการโทรทัศน์ที่ไม่พึงประสงค์

เนื่องจากพนักงานผู้ชมรายการโทรทัศน์ต่างก็มีความคาดหวังของตนเองไว้ในใจก่อนที่จะเปิดรับรายการโทรทัศน์แล้ว ดังนั้นรายการใดที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ผู้ชมย่อมจะเกิดความไม่พึงพอใจและไม่สบายอารมณ์ ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงไม่เปิดรับรายการดังกล่าว ซึ่งองค์ประกอบเนื้อหาของรายการที่ผู้ชมไม่พึงประสงค์มี 2 ประการ คือ

ประการแรก รายการที่ไม่มีสาระประโยชน์ รายการที่พนักงาน 2 กลุ่ม ทั้งนักบริหาร นักวิชาการ และผู้ปฏิบัติงาน เห็นว่าไม่มีสาระที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน อาทิเช่น รายการบันเทิง ประเภทเพลงคอนเสิร์ตของวัยรุ่น เนื่องจากผู้ชมทั้งสองกลุ่มเป็นผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน รายการวาไรตี้ ทอล์กโชว์ เกมโชว์ ที่ผู้ชมมีความเห็นว่านำเสนอแต่เรื่องราวที่เป็นเรื่องส่วนตัวของดารา และมีความเห็นว่าเป็นการเล่นกันเองของกลุ่มดารานักแสดงเท่านั้น มิได้ชี้แนะหรือแสดงตัวอย่างที่ดีต่อสังคม นอกจากนั้นรายการละครที่เรียกว่า “น้ำเน่า” นำเสนอในรูปแบบเดิม ไม่สร้างสรรค์ หรือให้แง่คิดที่ดีต่อผู้ชม รวมทั้งรายการตลกที่ผู้แสดงใช้คำพูดหยาบโสน แสดงกิริยาที่ไม่สุภาพ ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่าผู้ชมทั้ง 2 กลุ่ม อยู่ในสังคมที่ยึดถือในเรื่องของวัฒนธรรมประเพณี และศีลธรรมของสังคม โดยเฉพาะการนำผู้แสดงเพศชายที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางเพศมาแสดง ผู้ชมที่เป็นเพศชายจะมีความไม่พึงพอใจในนักแสดงเหล่านั้นมากกว่าผู้ชมที่เป็นเพศหญิง

ประการที่สอง รายการที่มีเนื้อหาเคร่งเครียดไม่สนุกสนาน รายการโทรทัศน์ประเภทนี้มีลักษณะเนื้อหา ดังนี้

- รายการที่มีเนื้อหาทำให้ผู้ชมเกิดความรู้สึกเครียดจากความขัดแย้งของผู้ดำเนินรายการ เช่น รายการสนทนา/วิเคราะห์สถานการณ์/การเมือง โดยเฉพาะในผู้ชมกลุ่มนักปฏิบัติงานจะไม่พึงประสงค์ที่จะเปิดรับ
- รายการที่ทำให้ผู้ชมเกิดความรู้สึกเศร้าหมอง หดหู่ใจ เช่น แสดงถึงความทุกข์ลำบากยากแค้นในการดำเนินชีวิต ผู้ชมทั้งสองกลุ่มไม่ต้องการจะเปิดรับ



- รายการที่แสดงความโหดร้าย น่ากลัว ได้แก่ รายการที่เกี่ยวกับเรื่องผี การฆ่ากันอย่างทารุณโหดร้าย ผู้ชมที่เป็นพนักงานเพศหญิงและเป็นโสด ส่วนใหญ่ไม่ต้องการให้ปรากฏในโทรทัศน์
- ความเป็นพิธีรีตอง เนื่องจากผู้ชมต้องการใช้โทรทัศน์เพื่อการพักผ่อน ดังนั้นผู้ที่ปรากฏในจอควรจะมีลักษณะที่เป็นมิตร และทำให้ผู้ชมเกิดความสนุกเพลิดเพลิน
- รายการที่ทำให้ความรู้สึกว่าผู้ชมด้อยกว่า โดยเฉพาะผู้ดำเนินรายการที่ทำตัวเหนือกว่าผู้ชม โดยเฉพาะในกลุ่มนักบริหารระดับสูง เพราะถือว่าเป็นผู้มีความรู้มากกว่า ถ้าพบว่าผู้นำเสนอนั้นแสดงกิริยาให้เห็นว่าเหนือกว่าผู้ชม อาจทำให้ผู้ชมเกิดสภาวะความเป็นผู้น้อย ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจและไม่ประสงค์จะรับชมรายการดังกล่าว
- รายการที่สร้างความรู้สึกละอายแทน เช่น การแสดงของผู้ชายที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางเพศ ผู้ชมที่เป็นเพศชายจะไม่พึงพอใจและรู้สึกอายแทน
- รายการที่ไม่คุ้นเคย การที่ผู้ชมคาดหวังให้โทรทัศน์เป็นเพื่อนแก้เหงา ดังนั้น ถ้ารายการที่มีผู้แสดงหรือพิธีกรหน้าใหม่มาปรากฏ ผู้ชมจะรู้สึกไม่คุ้นเคยเสมือนขาดเพื่อนสนิทคนเดิมไป ผู้ชมส่วนใหญ่จึงหลีกเลี่ยงการเปิดรับชมรายการนั้นๆ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ชมที่เป็นพนักงานปฏิบัติงาน ส่วนกลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้น้อยกว่ามาก

### พฤติกรรมหลีกเลี่ยงการเปิดรับรายการโทรทัศน์

พฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อพนักงานเปิดรายการโทรทัศน์แล้วพบรายการที่ไม่พึงประสงค์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่าประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ

1. การเปลี่ยนช่องสถานีโทรทัศน์ทันทีที่พบรายการไม่พึงประสงค์ พนักงานในกลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ จะแสดงพฤติกรรมนี้มากกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ด้วยเหตุผลที่ว่าคนกลุ่มนี้ต้องการข่าวสารที่มีสาระประโยชน์มากกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งต้องการเปิดชมรายการโทรทัศน์เพื่อพักผ่อนและความเพลิดเพลินมากกว่าคาดหวังที่จะได้สาระประโยชน์อย่างแท้จริงหรือแต่เพียงอย่างเดียว

2. การปิดรับเครื่องรับทันทีที่พบรายการที่ไม่พึงประสงค์ พฤติกรรมนี้พนักงานทั้ง 2 กลุ่มปฏิบัติในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ด้วยเหตุผลว่าอาจเปลืองค่าไฟฟ้าที่ต้องรับผิดชอบ และเป็นผลของการรณรงค์ขององค์การที่ต้องการประหยัดพลังงานไฟฟ้า แต่อย่างไรก็ตามยังมีพนักงานกลุ่มหนึ่งที่ใช้โทรศัพท์เป็นเพื่อนแก้เหงา จะยังคงเปิดโทรศัพท์ทิ้งไว้จนกว่าจะได้เวลาเข้านอน แม้จะมีรายการที่ไม่พึงประสงค์ก็ตาม

3. การเปิดโทรศัพท์ทิ้งไว้ แล้วทำกิจกรรมอื่นแทน เช่น การทำงานบ้าน หรือการอ่านหนังสือ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พนักงานทั้ง 2 กลุ่ม ประมาณครึ่งหนึ่งแสดงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

4. การนิ่งเฉย หรือสงวนท่าที (Reticence) ด้วยการยังคงรับชมรายการโทรทัศน์นั้นๆ อยู่ทุกๆ ที่ไม่ชอบหรือสออารมณ์ หากแต่ไม่ต้องการขัดแย้งกับผู้ที่นั่งชมร่วมอยู่ด้วย หรือเพื่อต้องการเก็บรายละเอียดที่ไม่พอใจไว้วิพากษ์วิจารณ์กับผู้อื่น พฤติกรรมดังกล่าวนี้พนักงานทั้งกลุ่มผู้บริหาร นักวิชาการ และผู้ปฏิบัติงานจะแสดงออกในสัดส่วนที่เท่ากัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลในครอบครัวของตน

5. ความต้องการที่จะร้องเรียน (voice) แสดงความไม่พึงพอใจในรายการโทรทัศน์ให้ผู้จัดหรือสถานีทราบ ซึ่งความต้องการนี้มีมากในกลุ่มพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ส่วนในกลุ่มนักบริหารและนักวิชาการ ส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการในเรื่องนี้ เพราะมีความเห็นว่ามีความเลือกอื่นที่จะทดแทนได้ เช่น การเปิดรายการเคเบิลทีวีดูแทน หรือการอ่านหนังสือ ซึ่งตนอยู่ในฐานะที่จะหามาได้โดยไม่เดือดร้อน แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้พนักงานกลุ่มผู้ปฏิบัติงานต้องการจะร้องเรียน แต่ความต้องการนี้ไม่สามารถกระทำได้ เพราะมีความเห็นว่าผู้จัดคงไม่รับฟัง เนื่องจากผู้จัดคงต้องจัดไปตามความประสงค์ของสถานีโทรทัศน์ และผู้อุปถัมภ์รายการ

### ข้อสังเกต

การที่สภาพของสังคมปัจจุบันเป็นสังคมข่าวสาร บุคคลสามารถรับข่าวสารได้หลายทางจากสื่อต่างๆ แต่สำหรับสื่อมวลชนนั้น สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่นิยมสูงสุด เพราะนอกจากการใช้สื่อโทรทัศน์ เพื่อให้สามารถเป็นคนที่ทันสมัย ติดตามข้อมูลได้ทันต่อเหตุการณ์แล้ว ยังเป็นการประหยัดเวลาที่นับวันแต่ละจะเหลือน้อยลงไป เพราะการที่ได้ใช้เวลาทั้งวันหมดไปกับการที่ต้องรีบเร่งแข่งขันกันทำมาหากิน การใช้เวลาดูโทรทัศน์ในช่วงเวลาพักผ่อนตอนกลางคืน สามารถได้รับ

ข่าวสารที่สำคัญเพียงพอ ไม่จำเป็นต้องเสียเวลาในการอ่านหนังสือพิมพ์ในช่วงเช้าวันรุ่งขึ้น นอกจากนั้น โทรทัศน์ยังเป็นแหล่งข้อมูลความรู้เพื่อให้ผู้ชมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตให้ก้าวหน้าปลอดภัย รวมทั้งเป็นเพื่อนแก้เหงาอย่างดีเยี่ยมของคนในสังคมเมืองอย่างกรุงเทพฯ อีกด้วย

นอกจากนี้ การชมรายการโทรทัศน์ของผู้ชมยังคงมีวัตถุประสงค์สำคัญอีกประการคือ เพื่อการพักผ่อน หย่อนใจ คลายเครียดด้วย ดังนั้น ทั้งรายการข่าวสารและสาระประโยชน์ความรู้ ทุกรายการ ผู้ชมยังต้องการให้มีความสนุกสนานเพลิดเพลินแทรกแฝงอยู่ด้วยเสมอ

แต่อย่างไรก็ตาม ความต้องการของผู้ชมต่อรายการโทรทัศน์ปัจจุบันยังคงมีรายการที่มีรูปแบบที่ผู้ชมไม่ต้องการอีกหลายรายการ แต่การแสดงความคิดเห็นหรือเปิดเผยพฤติกรรมที่ไม่ต้องการเปิดรับรายการโทรทัศน์ของผู้ชมสื่อโทรทัศน์มักไม่ประสบผลสำเร็จเหมือนสื่อมวลชนแขนงอื่นๆ ดังเช่น ผู้ฟังรายการวิทยุ ถ้าไม่พอใจรายการสามารถโทรศัพท์เข้าไปต่อว่าผู้จัดหรือสถานีวิทยุได้และรู้ผลได้ทันที หรือกรณีผู้อ่านหนังสือพิมพ์สามารถเขียนจดหมายไปต่อว่าบรรณาธิการ หรือเจ้าของคอลัมน์ของหนังสือพิมพ์ได้ แต่สำหรับสื่อโทรทัศน์นั้นผู้ชมไม่มีช่องทางที่สามารถตอบโต้แสดงความไม่พอใจต่อรายการได้ทันที เพราะผู้ผลิตรายการหรือผู้อุปถัมภ์รายการมิได้อยู่ที่สถานีในขณะนั้น ผู้ชมสามารถกระทำได้ประการเดียวคือการเขียนจดหมายแจ้งไปยังคอลัมน์หนังสือพิมพ์ที่จัดไว้สำหรับการวิพากษ์วิจารณ์รายการโทรทัศน์ ซึ่งเป็นการแจ้งไปทางอ้อมโดยผ่านเจ้าของคอลัมน์หนังสือพิมพ์ ผู้ชมย่อมไม่สามารถมั่นใจได้ว่าจดหมายนั้นจะได้รับการพิจารณาจากเจ้าของคอลัมน์ และถึงแม้จะได้รับการลงตีพิมพ์แต่ก็ไม่แน่ใจอีกเช่นกันว่าผู้ผลิตจะเชื่อและรับฟังข้อร้องเรียนของตนหรือไม่ เพราะธุรกิจโทรทัศน์เป็นธุรกิจที่มีผลประโยชน์มหาศาล ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับ ระหว่างผลตอบแทนที่จะได้รับนั้นน้อยกว่าการที่ต้องลงทุนเสียเวลา เสียแรงงาน เสียเงิน แล้วผู้ชมจึงใช้ วิธีการหลีกเลี่ยงการเปิดรายการโทรทัศน์ที่ไม่พึงพอใจแทน

### ข้อจำกัดในการศึกษาวิจัย

(1) การวิจัยครั้งนี้เนื่องจากการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ชมที่เป็นพนักงานการไฟฟ้านครหลวง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งบุคคลทั้ง 2 กลุ่มนี้ มีโครงสร้างอายุอยู่ระหว่าง 21-59 ปี ซึ่งเป็นวัยของคนทำงาน ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงขาดกลุ่มผู้ชมที่เป็นเด็ก วัยรุ่น และผู้สูงอายุ



(2) การสุ่มตัวอย่างพนักงานตัวแทนที่ดูโทรทัศน์ทุกวันจากกลุ่มพนักงานในระดับบริหาร นักวิชาการ เพียง 10 คน และจากระดับผู้ปฏิบัติงานอีกเพียง 10 คนเท่านั้นเพื่อนำมาศึกษาในแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบของพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงการเปิดรับชมรายการที่ไม่พึงประสงค์ ทำให้ผลการวิจัยขาดความพอเพียงในการใช้เป็นข้อสรุปสำหรับพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการรับสารที่ไม่พึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าโดยรวม นอกจากนั้นแล้วยังไม่ได้สุ่มเลือกเจาะเฉพาะพนักงานที่พบว่า มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงมากที่สุดในการสำรวจเบื้องต้น ด้วยเหตุนี้จึงอาจทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับพฤติกรรมในรูปแบบที่ 5 คือการไว้วางใจเรียนตามสิทธิของผู้เปิดรับสาร ผลการวิจัยพบแต่เพียงว่า ผู้ชมคิดหรืออยากที่จะไว้วางใจ แต่ยังไม่เคยลงมือกระทำจริงดังกล่าว

#### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. เนื่องจากการวิจัยเรื่อง การหลีกเลี่ยงการชมรายการโทรทัศน์ของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวง เป็นการศึกษาที่ตัวผู้รับสารเท่านั้น ดังนั้น จึงควรที่จะมีการศึกษาเชิงวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อทราบถึงองค์ประกอบที่ปรากฏอยู่ใน “สาร” ที่มีผลทำให้ผู้ชมต้องแสดงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการเปิดรับสารนั้นด้วย เพื่อจะได้นำผลของการศึกษาดังกล่าวสะท้อนกลับไปให้ผู้ส่งสารได้ปรับปรุงการผลิตเนื้อหาสารให้ตอบสนองความต้องการของผู้ชมได้อย่างแท้จริง
2. เนื่องจากการวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาผู้ชมเฉพาะกลุ่มที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจและมีช่วงอายุอยู่ในวัยทำงาน จึงควรที่จะมีการศึกษาต่อในผู้ชมกลุ่มอื่นๆ ด้วย เช่น กลุ่มเด็ก นักศึกษา วัยรุ่น และผู้สูงอายุ โดยใช้แนวคิดตามแบบจำลองการศึกษาพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงการเปิดรับรายการโทรทัศน์เป็นกรอบในการศึกษา เพื่อจะได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกกลุ่มวัยของผู้ชม