



บทที่ 4

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาอิทธิพลของการกำกับกับการแสดงออกของตัวแปรแหล่ง และคุณภาพของข้อโต้แย้งที่มีต่อการประเมินสินค้า โดยทำการศึกษาตามแนวทฤษฎีการกำกับกับการแสดงออกของตัวแปรของ Mark Snyder และรูปแบบความเป็นไปได้ของการขยายความในการโน้มน้าวใจ ของ Richard E. Petty และ John T. Cacioppo โดยทำการวิจัยเชิงทดลอง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับสามารถนำมาวิเคราะห์ และอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่นำเสนอไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ที่มีการกำกับกับการแสดงออกของตัวแปรสูงจะมีเจตคติทางบวกต่อสินค้าเมื่อโฆษณาที่มีแหล่งที่ตั้งดูและมีข้อโต้แย้งที่มีน้ำหนัก มากกว่าเมื่อโฆษณาที่มีแหล่งที่ตั้งดูและมีข้อโต้แย้งที่ไม่มีน้ำหนัก

สมมติฐานที่ 2 ผู้ที่มีการกำกับกับการแสดงออกของตัวแปรสูงจะมีเจตคติต่อสินค้าไม่แตกต่างกัน เมื่อโฆษณาที่มีแหล่งที่ตั้งดูและข้อโต้แย้งที่มีน้ำหนัก กับโฆษณาที่มีแหล่งที่ตั้งดูและข้อโต้แย้งที่ไม่มีน้ำหนัก

สมมติฐานที่ 3 ผู้ที่มีการกำกับกับการแสดงออกของตัวแปรต่ำจะมีเจตคติทางบวกต่อสินค้าเมื่อโฆษณาที่มีแหล่งที่ตั้งดูและข้อโต้แย้งที่มีน้ำหนัก มากกว่าเมื่อโฆษณาที่มีแหล่งที่ตั้งดูและข้อโต้แย้งที่ไม่มีน้ำหนัก

สมมติฐานที่ 4 ผู้ที่มีการกำกับกับการแสดงออกของตัวแปรต่ำจะมีเจตคติต่อสินค้าไม่แตกต่างกัน เมื่อโฆษณาที่มีแหล่งที่ตั้งดูและข้อโต้แย้งที่มีน้ำหนัก กับโฆษณาที่มีแหล่งที่ตั้งดูและข้อโต้แย้งที่ไม่มีน้ำหนัก

สมมติฐานทั้ง 4 ข้อนี้สามารถสรุปได้ด้วยแผนภาพ ดังภาพที่ 2

| | AM | | EM | |
|-----|--------------------|------------------|--------------------|------------------|
| | SA | WA | SA | WA |
| HSM | เงื่อนไขที่ 1 > | เงื่อนไขที่ 2 | เงื่อนไขที่ 3 < | เงื่อนไขที่ 4 |
| LSM | เงื่อนไขที่ 7 < | เงื่อนไขที่ 8 | เงื่อนไขที่ 9 > | เงื่อนไขที่ 6 |

- หมายเหตุ HSM หมายถึง ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง
 LSM หมายถึง ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ
 AM หมายถึง ตัวแปรแหล่งที่มีความดึงดูด
 EM หมายถึง ตัวแปรแหล่งที่มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญ
 SA หมายถึง ข้อโต้แย้งที่มีน้ำหนัก
 WA หมายถึง ข้อโต้แย้งที่ไม่มีน้ำหนัก

ภาพที่ 2 สมมติฐานทั้ง 4 ข้อ ในการวิจัยเรื่อง "อิทธิพลของการกำกับการแสดงออกของตน
 ตัวแปรแหล่ง และคุณภาพของข้อโต้แย้งที่มีต่อการประเมินสินค้า"

ผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ข้อ ซึ่งสามารถอธิบายตามหลัก
 ทฤษฎีได้ ดังนี้

จากผลการวิจัยที่พบว่า คะแนนเจตคติในการประเมินสินค้าของกลุ่มตัวอย่างที่มี
 การกำกับการแสดงออกของตนสูงที่ได้คุณภาพโฆษณาที่มีนางแบบที่มีลักษณะดึงดูด และมีข้อโต้แย้ง
 ที่มีน้ำหนัก (เงื่อนไขที่ 1) กับคะแนนเจตคติในการประเมินสินค้าของกลุ่มตัวอย่างที่มีการกำกับ
 การแสดงออกของตนสูงที่ได้คุณภาพโฆษณาที่มีนางแบบที่มีลักษณะดึงดูด และมีข้อโต้แย้งที่ไม่มี
 น้ำหนัก (เงื่อนไขที่ 2) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ
 สมมติฐานข้อที่ 1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้ เนื่องจากทฤษฎีของ Kelman (1961 อ้างถึงใน
 Snyder, 1987) ที่เกี่ยวกับปฏิกิริยาที่มีต่อแหล่งสารในการโน้มน้าวใจนั้นได้กล่าวว่า บุคคล
 เห็นด้วยกับแหล่งที่ดึงดูด โดยการทำตามอย่าง ซึ่งแหล่งที่มีความดึงดูดสูงจะมีอิทธิพล
 มากที่สุดต่อบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง และจากคำอธิบายของ DeBono และ
 Harnish (1988) ที่กล่าวว่า เมื่อแหล่งของสารสามารถทำให้บุคคลพอใจได้ ตัวแปรแหล่งก็จะ
 ภูมิใจให้ผู้รับสารมีการประมวลสารโน้มน้าวใจอย่างเป็นระบบ หรือการประมวลสารตามเส้นทาง
 สายแกน ซึ่งบุคคลจะประเมินสารอย่างระมัดระวัง ดังนั้นสารที่มีน้ำหนักก็จะโน้มน้าวใจบุคคล

ได้มากกว่าสารที่ไม่มีน้ำหนัก นอกจากนี้เขายังได้กล่าวว่า ทฤษฎีการกำกับการแสดงออกของตนได้แบ่งบุคคลออกเป็น 2 ประเภท คือ บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง และต่ำ ซึ่งบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงจะมีความเชื่อว่า ความเหมาะสมที่ตนจะยึดถือนั้นขึ้นกับเหตุการณ์ทางสังคม และเจตคติของบุคคลประเภทนี้จะตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ที่สำคัญในสภาพแวดล้อมทางสังคมของตน ดังนั้น บุคคลประเภทนี้จะมีสถานการณ์การโน้มน้าวใจที่เกี่ยวข้องกับแหล่งที่ดึงดูด และมีแรงจูงใจที่จะประมวลสารจากแหล่งที่ดึงดูดอย่างเป็นระบบ จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า แหล่งที่ดึงดูดนั้นจะมีอิทธิพลมากที่สุดต่อบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง ดังนั้นจึงทำให้บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงเกิดแรงจูงใจที่จะประมวลสารอย่างเป็นระบบ ซึ่งทำให้ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงมีเจตคติต่อสินค้าไปในทางบวกเมื่อได้ชมข้อโต้แย้งที่มีน้ำหนักมากกว่าเมื่อได้อ่านข้อโต้แย้งที่ไม่มีน้ำหนัก

จากผลการทดลองที่พบว่า คะแนนเจตคติในการประเมินสินค้าของกลุ่มตัวอย่างที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงที่ได้ดูภาพโฆษณาที่มีนางแบบที่มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญ และมีข้อโต้แย้งที่มีน้ำหนัก (เงื่อนไขที่ 3) กับคะแนนเจตคติในการประเมินสินค้าของกลุ่มตัวอย่างที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงที่ได้ดูภาพโฆษณาที่มีนางแบบที่มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญ และมีข้อโต้แย้งที่ไม่มีน้ำหนัก (เงื่อนไขที่ 4) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ จากรูปแบบความเป็นไปได้ของการขยายความในการโน้มน้าวใจ Petty และ Cacioppo (1986a, 1986b) ได้อธิบายถึงเส้นทางสายเปลือกในการโน้มน้าวใจไว้ว่า เส้นทางสายเปลือกในการโน้มน้าวใจจะเกิดขึ้นตามผลของสิ่งชี้แนะบางประการในการโน้มน้าวใจ เช่น แหล่งที่ดึงดูด แหล่งที่เชี่ยวชาญ เป็นต้น ซึ่งจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยปราศจากการพินิจพิเคราะห์ข้อดีที่แท้จริงของสารที่เสนอ ส่วน Petty และคณะ (1994) ได้กล่าวไว้ว่า เส้นทางสายเปลือกจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีแรงจูงใจต่ำ และไม่สามารถที่จะขยายความข้อโต้แย้งที่เสนอ นอกจากนี้ Petty Cacioppo และ Schumann (1983) ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนเจตคติที่เกิดขึ้นตามเส้นทางสายเปลือกจะเกิดขึ้นเพราะ บุคคลหรือที่หมายของเจตคติเกี่ยวข้องกับสิ่งชี้แนะทางบวกหรือทางลบ หรือเกิดขึ้นเพราะ บุคคลวินิจฉัยสารบนพื้นฐานของสิ่งชี้แนะง่ายๆ ในสถานการณ์โน้มน้าวใจ จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรแหล่งที่เชี่ยวชาญไม่ได้มีอิทธิพลมากที่สุดต่อบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง จึงไม่ได้ทำให้บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงเกิดแรงจูงใจมากพอที่จะประมวลสารอย่างเป็นระบบ ดังนั้นตัวแปรแหล่งที่เชี่ยวชาญจึงเป็นสิ่งชี้แนะทางบวกที่ทำให้บุคคลพิจารณาสารที่ได้รับบนพื้นฐานของสิ่งชี้แนะง่ายๆ จึงเกิดการโน้มน้าวใจตามเส้นทางสายเปลือก ซึ่งลักษณะแหล่งจะมีอิทธิพลในการโน้มน้าวใจมากกว่าลักษณะสาร กลวิธีในการประมวลสารโดยใช้เครื่องช่วยอย่างง่าย (เส้นทางสายเปลือกในการโน้มน้าวใจ) นั้น บุคคลจะเห็นด้วยกับแหล่งที่น่าพึงพอใจมากกว่าแหล่งที่ไม่น่าพอใจ เห็นด้วยกับแหล่งที่ดึงดูดมากกว่าแหล่งที่ไม่ดึงดูด และเห็นด้วยกับแหล่งที่เชี่ยวชาญมากกว่าแหล่งที่ไม่เชี่ยวชาญ เป็นต้น ดังนั้นเมื่อกลุ่มตัวอย่างที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงได้ดูภาพ

โฆษณาที่มีนางแบบที่มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญ เขาก็จะประมวลสารจากนางแบบที่มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญ โดยการใช้เครื่องช่วยอย่างง่าย ซึ่งทำให้ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง มีเจตคติต่อสินค้าไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าสารที่ได้รับจะเป็นข้อโต้แย้งที่มีน้ำหนัก หรือไม่มีน้ำหนักก็ตาม

จากผลการวิจัยที่พบว่า คะแนนเจตคติในการประเมินสินค้าของกลุ่มตัวอย่างที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำที่ได้ดูภาพโฆษณาที่มีนางแบบที่มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญ และมีข้อโต้แย้งที่มีน้ำหนัก (เงื่อนไขที่ 5) กับคะแนนเจตคติในการประเมินสินค้าของกลุ่มตัวอย่างที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำที่ได้ดูภาพโฆษณาที่มีนางแบบที่มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญ และมีข้อโต้แย้งที่ไม่มีน้ำหนัก (เงื่อนไขที่ 6) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้ เนื่องจากทฤษฎีของ Kelman (1961 อ้างถึงใน Snyder, 1987) ที่เกี่ยวกับปฏิกิริยาที่มีต่อแหล่งสารในการโน้มน้าวใจนั้นได้กล่าวว่า บุคคลเห็นด้วยกับแหล่งที่เชี่ยวชาญ โดยการซึมซาบ ซึ่งแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือสูงจะมีอิทธิพลมากที่สุดต่อบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ และจากคำอธิบายของ DeBono และ Harnish (1988) ที่กล่าวว่า เมื่อแหล่งของสารสามารถทำให้บุคคลพอใจได้ ตัวแปรแหล่งก็จะช่วยให้ผู้รับสารมีการประมวลสารโน้มน้าวใจอย่างเป็นระบบ หรือการประมวลสารตามเส้นทางสายแกน ซึ่งบุคคลจะประเมินสารอย่างระมัดระวัง ดังนั้นสารที่มีน้ำหนักก็จะโน้มน้าวใจบุคคลได้มากกว่าสารที่ไม่มีน้ำหนัก นอกจากนี้เขายังได้กล่าวว่า ทฤษฎีการกำกับการแสดงออกของตนได้แบ่งบุคคลออกเป็น 2 ประเภท คือ บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง และต่ำ ซึ่งบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ จะเลือกกระทำพฤติกรรมใดๆ บนพื้นฐานของค่านิยม ความรู้สึก และความประสงค์ บุคคลประเภทนี้จะมีเจตคติที่แสดงถึงค่านิยมที่สำคัญ ดังนั้น บุคคลประเภทนี้จะมีสถานการณ์การโน้มน้าวใจที่เกี่ยวข้องกับแหล่งที่เชี่ยวชาญ และมีแรงจูงใจที่จะประมวลสารจากแหล่งที่เชี่ยวชาญอย่างเป็นระบบ จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า แหล่งที่เชี่ยวชาญนั้นจะมีอิทธิพลมากที่สุดต่อบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ ดังนั้นจึงทำให้บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำเกิดแรงจูงใจที่จะประมวลสารอย่างเป็นระบบ ซึ่งทำให้ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำมีเจตคติต่อสินค้าไปในทางบวกเมื่อได้อ่านข้อโต้แย้งที่มีน้ำหนักมากกว่าเมื่อได้อ่านข้อโต้แย้งที่ไม่มีน้ำหนัก

จากผลการทดลองที่พบว่า คะแนนเจตคติในการประเมินสินค้าของกลุ่มตัวอย่างที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำที่ได้ดูภาพโฆษณาที่มีนางแบบที่มีลักษณะดึงดูด และมีข้อโต้แย้งที่มีน้ำหนัก (เงื่อนไขที่ 7) กับคะแนนเจตคติในการประเมินสินค้าของกลุ่มตัวอย่างที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำที่ได้ดูภาพโฆษณาที่มีนางแบบที่มีลักษณะดึงดูด และมีข้อโต้แย้งที่ไม่มีน้ำหนัก (เงื่อนไขที่ 8) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ จากรูปแบบความเป็นไปได้ของการขยายความในการโน้มน้าวใจ Petty และ Cacioppo (1986a, 1986b) ได้

อธิบายถึงเส้นทางสายเปลือกในการโน้มน้าวใจไว้ว่า เส้นทางสายเปลือกในการโน้มน้าวใจจะเกิดขึ้นตามผลของสิ่งชี้แนะบางประการในการโน้มน้าวใจ เช่น แหล่งที่ดึงดูด แหล่งที่เชี่ยวชาญ เป็นต้น ซึ่งจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยปราศจากการพิณพิเคราะห์ข้อดีที่แท้จริงของสารที่เสนอ ส่วน Petty และคณะ (1994) ได้กล่าวไว้ว่า เส้นทางสายเปลือกจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีแรงจูงใจต่ำ และไม่มีความสามารถที่จะขยายความข้อโต้แย้งที่เสนอ นอกจากนี้ Petty Cacioppo และ Schumann (1983) ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนเจตคติที่เกิดขึ้นตามเส้นทางสายเปลือกจะเกิดขึ้นเพราะ บุคคลหรือที่หมายของเจตคติเกี่ยวข้องกับสิ่งชี้แนะทางบวกหรือทางลบ หรือเกิดขึ้นเพราะ บุคคลวิจิจฉัยสารบนพื้นฐานของสิ่งชี้แนะง่ายๆ ในสถานการณ์โน้มน้าวใจ จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรแหล่งที่ดึงดูดไม่ได้มีอิทธิพลมากที่สุดต่อบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ จึงไม่ได้ทำให้บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำเกิดแรงจูงใจมากพอที่จะประมวลสารอย่างเป็นระบบ ดังนั้นตัวแปรแหล่งที่ดึงดูดจึงเป็นสิ่งชี้แนะทางบวกที่ทำให้บุคคลพิจารณาสารที่ได้รับบนพื้นฐานของสิ่งชี้แนะง่ายๆ จึงเกิดการโน้มน้าวใจตามเส้นทางสายเปลือก ซึ่งลักษณะแหล่งจะมีอิทธิพลในการโน้มน้าวใจมากกว่าลักษณะสาร กลวิธีในการประมวลสารโดยใช้เครื่องช่วยอย่างง่าย (เส้นทางสายเปลือกในการโน้มน้าวใจ) นั้น บุคคลจะเห็นด้วยกับแหล่งที่นำฟังพอใจมากกว่าแหล่งที่ไม่นำพอใจ เห็นด้วยกับแหล่งที่ดึงดูดมากกว่าแหล่งที่ไม่ดึงดูด และเห็นด้วยกับแหล่งที่เชี่ยวชาญมากกว่าแหล่งที่ไม่เชี่ยวชาญ เป็นต้น ดังนั้นเมื่อกลุ่มตัวอย่างที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำได้ดูภาพโฆษณาที่มีนางแบบที่มีลักษณะดึงดูด เขาก็จะประมวลสารจากนางแบบที่มีลักษณะดึงดูด โดยการใช้เครื่องช่วยอย่างง่าย ซึ่งทำให้ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำมีเจตคติต่อสินค้าไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าสารที่ได้รับจะเป็นข้อโต้แย้งที่มีน้ำหนัก หรือไม่มีน้ำหนักก็ตาม

จากผลการวิจัยทั้งหมดที่กล่าวมานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ DeBono และ Harnish (1988) ที่ได้ทำการศึกษากการเปลี่ยนเจตคติของนักศึกษาที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงและต่ำ โดยได้ฟังแหล่งที่มีความเชี่ยวชาญ หรือแหล่งที่มีความดึงดูดบอกสารที่สวนทางกับเจตคติเดิม ซึ่งสารที่บอกเป็นสารที่มีข้อโต้แย้งที่มีน้ำหนัก หรือข้อโต้แย้งที่ไม่มีน้ำหนัก พบว่านักศึกษาที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงเห็นด้วยกับสารจากแหล่งที่ดึงดูดเพียงเมื่อเสนอข้อโต้แย้งที่มีน้ำหนัก และเห็นด้วยกับสารจากแหล่งที่เชี่ยวชาญ โดยไม่คำนึงถึงเหตุผลที่เสนอในข้อโต้แย้ง ส่วนนักศึกษาที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำเห็นด้วยกับสารจากแหล่งที่เชี่ยวชาญเพียงเมื่อเสนอข้อโต้แย้งที่มีน้ำหนัก และเห็นด้วยกับสารจากแหล่งที่ดึงดูด โดยไม่คำนึงถึงเหตุผลที่เสนอในข้อโต้แย้งด้วยเช่นกัน