



ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อทราบว่าผู้ที่เข้าชมนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ มีความคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์อะไรและได้รับความพึงพอใจเพียงใดจากการใช้สื่อคังกล่าว การศึกษาในแนวนี้เป็นการศึกษาที่เน้นในคานการศึกษาผู้รับสาร (Audience Analysis) เนื่องจากผู้รับสารเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ มีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ในการสื่อสาร เพราะการสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับการศึกษาที่ผู้รับสารสามารถรับสารและเข้าใจในสารนั้นได้มากเพียงใด ซึ่งการดำเนินการของพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ก็เช่นเดียวกันคือ การให้บริการข่าวสารความรู้ทางคานวิทยาศาสตร์มุ่งหวังให้ผู้รับสารสามารถรับสารและเข้าใจในสาร การสื่อสารโดยวิธีการของพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์จึงจะบรรลุสัมฤทธิ์ผล ส่วนแนวคิดทางคานการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจของมนุษย์ (Uses and Gratifications) คือการที่ผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่าตนต้องการอะไร สื่ออะไร และสารอะไรจึงจะสนองความพอใจของตนได้ ผู้รับสารจะเลือกใช้สื่อและรับสารที่สามารถสนองความต้องการและความพอใจของตนเป็นแนวคิดหนึ่งทางคานการใช้สื่อในแง่ที่ผู้รับสารคือตัวจักรที่จะตัดสินใจโดยอาศัยพื้นฐานของความต้องการของตนเป็นหลัก การวิจัยในแนวนี้ได้มีผู้ริเริ่มทำมาตั้งแต่ช่วงทศวรรษ 1940 คือ HERZOG (1944) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพอใจที่ผู้รับสารได้รับจากการฟังรายการละครวิทยุภาคกลางวัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับสารเลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับเนื้อหาของสารเพื่อสนองความต้องการของตน

ต่อมา KATZ (1973) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจโดยศึกษาจากข้อมูลที่เก็บจากผู้ใช้อสื่อในประเทศอิสราเอล ซึ่งลักษณะของงานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจขั้นพื้นฐาน และความพยายามที่จะประคิษฐ์เครื่องมือในการวัดมากกว่าจะเป็นการศึกษาเพื่อพิสูจน์สมมติฐานใด ๆ เป็นงานที่มีลักษณะ

เป็นการวิจัยการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจ (Uses and Gratifications) รวมทั้งยังเป็นต้นแบบของการวิจัยแนวนี้ ซึ่งมาจากการวัดความต้องการทางจิตใจและสังคมมนุษย์ ที่ KATZ และคณะได้สร้างขึ้น คือการนำเอาองค์ประกอบ 3 มิติ มารวมกันให้เป็นความต้องการในแง่ต่าง ๆ ซึ่งมีทั้ง 3 นี้ คือ

1. Mode เป็นลักษณะของความต้องการ เช่น
 1. ต้องการให้เพิ่มมากขึ้น
 2. ต้องการให้ลดลง
 3. ต้องการให้คงมา
2. Connection คือลักษณะจุดประสงค์ของการติดต่อของบุคคลต่อสิ่งภายนอกเพื่อ
 1. รับข่าวสารความรู้
 2. ความพอใจ, ประสบการณ์ทางอารมณ์
 3. ความเชื่อถือ ความมั่นใจ ความมั่นคงและสถานภาพ
 4. เชื่อมโยงความสัมพันธ์
3. Referent คือบุคคลหรือสิ่งภายนอกที่มนุษย์โยงการติดต่อไปสู่
 1. ตนเอง
 2. ครอบครัว
 3. เพื่อนฝูง
 4. สังคม รัฐบาล
 5. ชนบทประเพณี วัฒนธรรม
 6. โลก
 7. สิ่งภายนอกอื่น ๆ ที่มีความหมายนิยล (KATZ ,1973)

จากองค์ประกอบทั้งสามนี้ KATZ และคณะได้สร้างข้อความแสดงความต้องการ (Needs) ของบุคคลขึ้นเป็นจำนวน 35 ข้อความ ซึ่งให้เห็นถึงความต้องการต่าง ๆ ของบุคคลที่สื่อต่าง ๆ สนองความพึงพอใจ (Gratifications) ได้ การสร้างข้อความแสดงความต้องการทำไถ่ครั้งนี้คือ 1.1, 2.4, 3.2 หมายถึง ความต้องการที่จะเพิ่มพูนการติดต่อเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับครอบครัว ซึ่งจะเขียนเป็นภาษาธรรมดาที่เข้าใจ

ง่ายขึ้น คือ ความต้องการที่จะใช้เวลาอยู่กับครอบครัวของตน 1.2, 2.4, 3.1 คือ ความต้องการที่จะลดการติดต่อกับตนเอง นั่นคือความต้องการที่จะหนีพ้น (Escape) จากสภาวะที่เป็นจริงในโลกซึ่งสื่อเพื่อความบันเทิง จะสามารถตอบสนองความต้องการนี้ได้

KATZ (1973) นำข้อความชี้ความต้องการของบุคคล จำนวน 35 ข้อความมาสร้างมาตราวัด Rating Scales ระดับของการตระหนักในความสัมพันธ์ของความต้องการแต่ละอย่างของบุคคล (Individual's Need Salience) โดยใช้มาตราวัด 4 ระดับคือ ความต้องการแง่ที่ 1) สำคัญมาก 2) สำคัญพอใช้ 3) ไม่ค่อยสำคัญนัก 4) ไม่สำคัญเลย

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจผู้ให้สัมภาษณ์ชาวอิสราเอล ได้ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้ Guttman's SSA (Smallest Space Analysis) ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับ Cluster Analysis และ Factor Analysis คือเป็นความพยายามในการจัดกลุ่มให้ความต้องการที่ไ้รับการให้คะแนน (1-4) ความสำคัญจากผู้ให้สัมภาษณ์คนเดียวกันมีความใกล้เคียงกับความต้องการอื่น ๆ มากน้อยแค่ไหนเพื่อที่จะได้ขอเท็จจริงว่า บุคคลแต่ละคนให้ความสำคัญต่อความต้องการประเภทใดคล้ายคลึงกันบ้าง แคมและคณะคนพบว่า ความต้องการเกี่ยวกับตนเอง และความต้องการเกี่ยวกับบุคคลอื่นและสิ่งอื่น ๆ ถูกจัดความสำคัญต่างกันโดยผู้ให้สัมภาษณ์ต่างกลุ่มกันอย่างเห็นได้ชัด ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า องค์ประกอบตัวที่สาม (Referent) ซึ่งได้แก่ ตนเองและบุคคลอื่น และสิ่งอื่น ๆ ที่บุคคลเชื่อมโยงควย เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ชี้ให้เห็นถึงมิติของความต้องการที่ต่างกันอย่างชัดเจนระหว่างบุคคล 2 ประเภท

นอกจากนี้ KATZ และคณะยังได้วัดระดับของความพอใจ (Gratifications) ที่ผู้รับสารได้รับจากสื่อประเภทต่าง ๆ โดยใช้วิธีการคล้ายคลึงกัน คือสร้างมาตราวัดความพอใจที่สื่อมวลชนแต่ละประเภทอันได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ หนังสือ และภาพยนตร์ ให้แก่ผู้รับสาร ตัวอย่างมาตราวัดความพอใจ เช่น "โทรทัศน์" สามารถช่วยในการสนองความต้องการที่จะรับรู้ข่าวสารความเป็นไปในโลกอย่างไร (1) ช่วยไ้มาก (2) ช่วยได้พอควร (3) ไม่ค่อยช่วยนัก (4) ไม่ไ้ช่วยเลย นอกจากนี้ยังถามประกอบควยว่า ถ้าสื่อเหล่านี้ไม่ไ้ความพอใจที่ต้องการแล้ว มีอะไรบางที่สนองความต้องการ

เหล่านัก

ผลการวิจัยพบว่า ชาวอิสราเอลเห็นว่าถึงแม้แหล่งสนองความพึงพอใจอาจจะไม่ใช่สื่อ แต่คนเหล่านี้ก็จะจัดอันดับว่า สื่อมีส่วนช่วยพอสมควรในการสนองความต้องการต่าง ๆ โดยเฉพาะบุคคลที่ค่อนข้างสันโดษไม่มีการติดต่อย่างใกล้ชิดกับบุคคลอื่น ๆ จะเห็นว่าสื่อมีประโยชน์สูงในการสนองความต้องการ ดังนั้นถึงแม้งานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นเพียงขั้นพื้นฐานแต่ก็เป็นแม่แบบของงานวิจัยในการใช้สื่อเพื่อสนองความพอใจของผู้รับสารในระยะต่อมาซึ่งแบบแผน (Pattern) ของการศึกษาตามทฤษฎีดังกล่าวสรุปโดย KATZ et al. (1974) ดังนี้

การศึกษาเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจมีแบบแผน

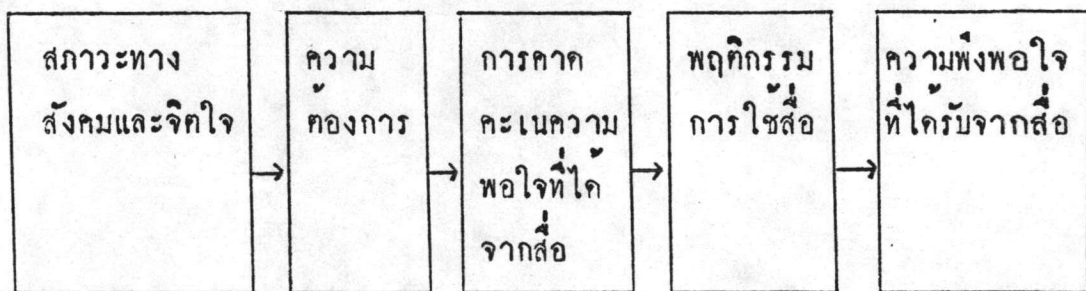
ดังนี้

1. สภาวะของสังคมและจิตใจที่มีผลต่อ
2. ความต้องการของบุคคล ซึ่งนำไปสู่
3. การคาดคะเนเกี่ยวกับ
4. สื่อและแหล่งที่มาของสาร
5. ความแตกต่างกันในการใช้สื่อ และพฤติกรรมอื่น ๆ ของแต่ละบุคคล
6. ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ
7. ผลอื่น ๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน

ซึ่งสรุปเป็นแบบจำลองได้ดังนี้

แผนภาพที่ 1

แบบจำลองการใช้สื่อเพื่อสนองความพอใจ



ทฤษฎีหรือแบบจำลองนี้เป็นการอธิบายถึงพฤติกรรมของการใช้สื่อว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการของมนุษย์ และการสนองความพอใจของมนุษย์

แนวคิดในการวิเคราะห์ผู้รับสารได้พัฒนาจากทฤษฎี Uses and Gratifications ที่เน้นในเรื่องของความต้องการ (Needs) ของผู้ใช้สื่อแต่เพียงอย่างเดียว ว่าเป็นตัวการอธิบายพฤติกรรมการใช้สื่อของมนุษย์ ไปสู่ทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้สื่อทฤษฎีอื่น ๆ ซึ่งรวมทั้งทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจ (Action motivation Perspective หรือ Expectancy Theory) ซึ่งอธิบายว่า การคาดหวังเกี่ยวกับสื่อ (media expectations) เป็นปัจจัยชี้พฤติกรรมการใช้สื่อ (media exposure) ของมนุษย์โลกที่สุด โดยทฤษฎีนี้อธิบายว่ามนุษย์เป็นผู้มีสติปัญญาสามารถวางแผนการในการจัดการพฤติกรรมของคน พฤติกรรมของมนุษย์ทุกอย่างเกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย (goal-oriented) พฤติกรรมการใช้สื่อสารก็เช่นเดียวกัน เมื่อมนุษย์คาดคะเนว่าจะได้รับอะไรบางอย่าง หรือสื่อจะสนองความพอใจอย่างไรบ้าง การใช้สื่อของมนุษย์ก็จะดำเนินไปตามการคาดหวังนั้น ๆ

นักวิชาการบางกลุ่มได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้สื่อโดยวัดการคาดหวัง (expectations หรือ gratification sought) และความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ (gratification obtained) โดยศึกษาความสัมพันธ์ของ การคาดหวังเกี่ยวกับสื่อกับการชมรายการโทรทัศน์ประเภทต่าง ๆ ซึ่งผลของการวิจัยมีดังต่อไปนี้

PALMGREEN และ RAYBURN (1979) ใช้ค่าความต่างระหว่างความคาดหวังจากการชมโทรทัศน์ (ว่าโทรทัศน์ให้ความรู้ ความบันเทิง การเชื่อมความสัมพันธ์กับคนในครอบครัว และคลายความตึงเครียด) กับความพึงพอใจที่ผู้ชมได้รับจากการชมโทรทัศน์ และพบว่า ความแตกต่างสูง (คาดหวังสูง - พื่อใจต่ำ หรือ คาดหวังต่ำ - พื่อใจสูง) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการชมโทรทัศน์

GALLOWAY และ MEEK (1981) ให้ความสนใจต่อคำถามว่า ทำไมประชาชนจึงให้ความสนใจต่อสื่อมวลชน และศึกษาจากข้อมูลที่ได้อ่านจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี การสื่อสาร มหาวิทยาลัยแมคไควร์ จำนวน 30 คน จากการสอบถามพบว่ามีนักศึกษามากกว่าครึ่งชมโทรทัศน์เพราะมีความคาดหวังว่าจะได้รับความพึงพอใจ ซึ่งผลของการวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังเกี่ยวกับสื่อ (Expectancy Theory)

ผลงานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งซึ่งสนับสนุนทฤษฎีนี้ คือผลงานวิจัยของ RUBIN (1981) อ้างถึงใน บุบล เบญจรงค์กิจ 2528. 35.) ที่ศึกษาจากกลุ่มผู้ชมโทรทัศน์สูงวัย และ

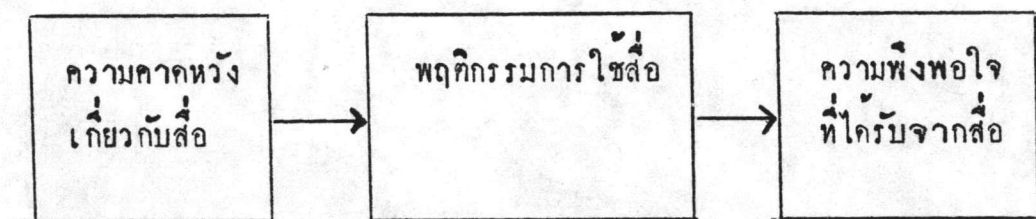
พบว่า ผู้ชมใช้สื่อโทรทัศน์สอดคล้องกับความตั้งใจต่าง ๆ กันไป ผู้ชมสูงอายุนั้นมีความคาดหวังเกี่ยวกับประโยชน์จากการดูโทรทัศน์สูง มักจะเลือกชมรายการที่เสนอสาระต่าง ๆ มากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้หวังประโยชน์จากการชมโทรทัศน์ นอกจากนี้ ยังพบความสัมพันธ์ในเชิงลบระหว่างความคาดหวังจะให้สื่อเป็นเครื่องฆ่าเวลา กับการดูรายการข่าวโทรทัศน์ในผู้ชมกลุ่มนี้

งานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งของ PALMGREEN และคณะ (1981) ซึ่งศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจในการชมรายการข่าวของผู้ชมโทรทัศน์ในเมืองเล็กซึ่งตั้งรัฐเคนตักกี จำนวน 327 คน ในเดือนพฤศจิกายน 1981 โดยการสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์พบว่า การเลือกชมรายการข่าว มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังเกี่ยวกับประโยชน์และความพึงพอใจในประโยชน์ที่ได้รับจากการชมโทรทัศน์

งานวิจัยของ WENNER (1982) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจที่แสวงหา (Gratification sought) คือความคาดหวัง กับความพึงพอใจที่ได้รับ (Gratification obtained) โดยการสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์จากผู้ชมโทรทัศน์ในมลรัฐไอโอวา ในเดือนกุมภาพันธ์ 1980 พบว่า ความพึงพอใจที่ได้รับจากการชมโทรทัศน์ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังจากการชมโทรทัศน์ โดยความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ (เช่น ได้ความรู้ ความบันเทิง ความสัมพันธ์กับครอบครัว) จะมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องเดียวกัน และไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องต่างกัน

ผลงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สื่อโทรทัศน์เหล่านี้ แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับโทรทัศน์ การเลือกชมรายการโทรทัศน์ และความพึงพอใจที่ได้รับจากการชมโทรทัศน์ สอดคล้องกับแบบจำลองที่ KATZ และคณะได้กล่าวไว้ตามแผนภาพที่ 1 เพียงแต่ว่า ในทฤษฎีความคาดหวังนี้ สื่อซึ่งนักวิจัยสวมวลชนผู้ยกทฤษฎีนี้ให้ความสนใจคือ

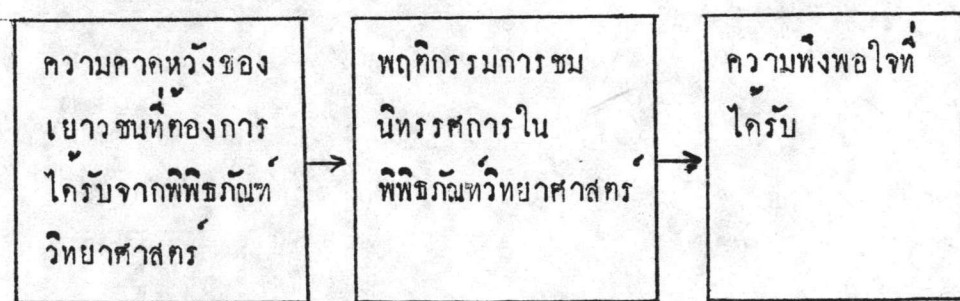
แผนภาพที่ 2
แบบจำลองทฤษฎีความคาดหวัง



จากทฤษฎีและผลงานวิจัยที่กล่าวมาแล้วนั้น ทำให้เกิดความสนใจว่า ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ใกล้เคียงกันมากในประเทศสหรัฐอเมริกา แต่ยังไม่เคยมีการนำมาศึกษาในสังคมตะวันออก เช่น ประเทศไทย อีกประการหนึ่งคือ การวิจัยที่สำคัญออกมาแล้วล้วนแต่เป็นการประยุกต์กับการใช้สื่อประเภทเดียวกันนั้นคือสื่อโทรทัศน์ ผู้วิจัยมีความต้องการที่จะนำทฤษฎีนี้มาประยุกต์ใช้ในประเทศไทย ซึ่งมีสภาพทางสังคมที่แตกต่างไปจากประเทศสหรัฐอเมริกา และสนใจที่จะศึกษาว่า จะสามารถนำทฤษฎีนี้มาอธิบายการใช้สื่ออื่น ๆ เช่นสื่อวิทยุ โทรทัศน์ หรือไม โดยจะทำการศึกษาว่าความคาดหวังของเยาวชนที่เข้าชมวิทยุ โทรทัศน์ในพิพิธภัณฑวิทยุศาสตร์มีความต้องการที่จะได้รับอะไร และได้รับความพึงพอใจความคาดหวังไว้หรือไม่ เพียงใด หลังจากเกิดพฤติกรรมชมวิทยุ โทรทัศน์แล้ว ซึ่งเป้าหมายในการวิจัยสามารถสรุปเป็นแบบจำลองได้ดังแผนภาพที่ 3

แผนภาพที่ 3

แบบจำลองการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของเยาวชนที่มีต่อพิพิธภัณฑวิทยุศาสตร์



สมมติฐานในการวิจัย

1. ความคาดหวังของเยาวชนเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชมนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์
2. พฤติกรรมการชมนิทรรศการของเยาวชนในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับ
3. ความคาดหวังของเยาวชนเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับโดยผ่านทางพฤติกรรมการชมนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์