

พฤติกรรมการณ์ตนเองและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านผู้ชมละครโทรทัศน์ไทย



นางสาวอิทธิรัตน์ อรัณยวงศกร

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน      ภาควิชาการสื่อสารมวลชน

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย


ปีการศึกษา 2544

ISBN 974-03-1423-6

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

EXIT AND VOICE BEHAVIORS OF HOUSEWIFE AUDIENCES  
OF THAI TELEVISION DRAMA SERIALS

Miss Thitirat Arunyawongsakorn



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts in Mass Communication

Department of Mass Communication

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2001

ISBN 974-03-1423-6

หัวข้อวิทยานิพนธ์	พฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้าน ผู้ชมละครโทรทัศน์ไทย
โดย	นางสาวธิติรัตน์ อรัณยวงศกร
ภาควิชา	การสื่อสารมวลชน
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ

---

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์จุมพล รอดคำดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปนัดดา ธนสถิตย์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ขวัญเรือน กิติวัฒน์)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธิดิรัตน์ อรัณยวงศกร : พฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านผู้ชมละครโทรทัศน์ไทย. (EXIT AND VOICE BEHAVIORS OF HOUSEWIFE AUDIENCES OF THAI TELEVISION DRAMA SERIALS) อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ศิริชัย ศิริกายะ, 120 หน้า. ISBN 974-03-1423-6

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเด็นความไม่พึงพอใจของกลุ่มแม่บ้าน อันนำไปสู่การวิเคราะห์ถึงลักษณะพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านภายใต้กรอบแนวคิดซึ่งเร้ากับการตอบสนอง ทฤษฎีความคาดหวังคุณค่า และ ทฤษฎีการถอนตัว การไว้วางใจ และการเหนียวแน่น ของเฮอรัซแมน 1970 ระเบียบวิธีวิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกลุ่มแม่บ้าน ที่มีการจัดตั้งกลุ่มขึ้นอย่างเป็นทางการ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มแม่บ้านมีประเด็นความไม่พึงพอใจต่อละครโทรทัศน์ด้วยสาเหตุ 2 ประการคือ ประเด็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากองค์ประกอบในการผลิตละครโทรทัศน์ และประเด็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากผลกระทบที่มีต่อบุตรหลาน ซึ่งประเด็นความไม่พึงพอใจดังกล่าวมิได้นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการถอนตัวตามทฤษฎีการถอนตัวเล็กซื้อสินค้าของเฮอรัซแมน 1970 เนื่องจากกลุ่มแม่บ้านมิได้ถอนตัวเล็กชมละครโทรทัศน์โดยสิ้นเชิง ซึ่งพฤติกรรมการถอนตัวพบใน 3 รูปแบบ คือ การเปลี่ยนช่องสถานีโดยไม่กลับมาเปิดรับชมละครเรื่องเดิม แต่ยังคงเลือกชมละครเรื่องอื่น, การเปลี่ยนช่องสถานีชั่วคราว ไม่ชมเป็นบางฉาก บางตอน, การทำกิจกรรมอื่น หรือชมรายการอื่นทดแทนการชมละคร ส่วนรูปแบบพฤติกรรมการไว้วางใจพบใน 1 รูปแบบคือ การแสดงออกทางคำพูดขณะชมรวมถึงการวิพากษ์วิจารณ์ละครหลังชม แต่ไม่ปรากฏพบพฤติกรรมการร้องเรียนไปยังผู้จัด นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มแม่บ้านมีสินค้าทดแทนมากน้อยต่างกัน แต่การเลือกซื้อสินค้าทดแทนไม่ต่างกัน และกลุ่มแม่บ้านมีความเหนียวแน่น (Loyalty) ต่อละครโทรทัศน์สูง เนื่องจากยังคงมีความต้องการติดตามชมละครโทรทัศน์ แม้จะได้รับความไม่พึงพอใจ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา	การสื่อสารมวลชน	ลายมือชื่อนิติ	.....
สาขาวิชา	การสื่อสารมวลชน	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา	.....
ปีการศึกษา	2544	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	.....

## 4385082928 : MAJOR MASS COMMUNICATION

KEY WORD: AUDIENCES / EXIT / VOICE / DRAMA

THITIRAT ARUNYAWONGSAKORN : EXIT AND VOICE BEHAVIORS OF HOUSEWIFE  
AUDIENCES OF THAI TELEVISION DRAMA SERIALS. THESIS ADVISOR : ASSOC.  
PROF. SIRICHAIR SIRIKAYA, Ph.D., 120 pp. ISBN 974-03-1423-6.

This research was aimed at studying issues of housewife audiences' dissatisfaction which led to an analysis of exit and voice behavior of housewife audiences under the stimulus - response, expectancy – value theory and exit, voice and loyalty theory by Hirschman framework. This research used qualitative method by depth interview housewife audiences whom being the member of housewives formal group in Bangkok.

Results indicated that the housewife audiences were dissatisfied with Thai television drama series for 2 reasons i.e. dissatisfied with the Thai television drama series production and dissatisfied with the effects to their succeeding generation. These dissatisfaction was not the cause of exiting behavior according to exit behavior theory by Hirschman in 1970. Results for the exit behavior format of housewife audiences demonstrated that the housewife audiences did not completely exit from viewing Thai television drama series. There are three formats of exiting behavior; gapping to other channels to view other channels temporarily and not viewing only some scenes or episodes, and doing other activities or viewing other programs, voice behavior i.e. word expressions while viewing including criticizing after that Thai television drama series ended but did not find that anyone compared to the producers. Results in searching for substitute products of housewife audiences indicated that housewife audiences had different numbers of choices but the selection of substitute product was not different. Besides, housewife audiences were high loyalty to Thai television drama series since they wanted to view Thai television drama series even though they were not satisfied.

Department Mass Communication

Student's signature.....

Field of study Communication Arts

Advisor's signature.....

Academic year 2001

Co-advisor's signature.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณา ความช่วยเหลือให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์ยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกาเย อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปนัดดา ธนสถิตย์ ประธานกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วย ศาสตราจารย์ขวัญเรือน กิติวัฒน์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน อาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอพระคุณเป็นอย่างสูง ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณกลุ่มแม่บ้านผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ ข้อมูลพร้อมทั้งให้รายละเอียดต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งเพื่อนร่วมกลุ่มปริญญาโท ทั้งมนตรีรา นิธิวดี นนทยา กมลวรรณที่มีส่วนช่วยเหลือ ห่วงใย รับฟังและให้กำลังใจเพื่อนเสมอมา

และเหนือสิ่งอื่นใดคือความรัก ความเข้าใจ และกำลังใจจากครอบครัวของผู้วิจัย หากขาดบุคคลเหล่านี้แล้ว ผู้วิจัยคงไม่มีวันเดินทางมาถึงจุดนี้โดยลำพัง โดยเฉพาะบิดา มารดา ผู้เป็นกำลังใจ สูงสุด และขอกราบระลึกถึงคุณย่าผู้ปรารถนาเห็นความสำเร็จในครั้งนี้ หากแต่ท่านได้สิ้นใจก่อนที่ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะสำเร็จ ทำยที่สุดผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านผู้เป็นกำลังใจและช่วยเหลือให้ ข้าพเจ้าทำวิทยานิพนธ์สำเร็จได้ในที่สุด

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ฌ
สารบัญแผนภาพ .....	ญ
บทที่	
1 บทนำ .....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 ปัญหำนำวิจัย .....	9
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	9
1.4 ขอบเขตของการวิจัย .....	9
1.5 ข้อสันนิษฐาน .....	10
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	10
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	11
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	12
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งเร้ากับการตอบสนอง .....	12
2.2 ทฤษฎีความคาดหวังคุณค่า .....	14
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับกฎแห่งการทดแทน .....	16
2.4 ทฤษฎีการถอนตัว, การไว้วาง และการจงรักภักดี .....	17
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	24
3 ระเบียบวิธีวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	27
3.1 แหล่งข้อมูล .....	27
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	28
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	43

## สารบัญ (ต่อ )

	หน้า
3.4 การนำเสนอข้อมูล .....	44
4. ประเด็นความไม่พึงพอใจของละครโทรทัศน์ที่กลุ่มแม่บ้านไม่พึงประสงค์ .....	46
5. พฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจเปิดรับชมละครโทรทัศน์ .....	83
6. บทสรุป และข้อเสนอแนะ .....	109
รายการอ้างอิง .....	115
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ .....	120



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 ผลสำรวจพฤติกรรมและความนิยมของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อรายการโทรทัศน์ ( คิดเป็น % ) .....	3
ตารางที่ 5.1 แสดงรูปแบบพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจในลักษณะต่างๆ .....	82
ตารางที่ 5.2 แสดงความสัมพันธ์ประเด็นไม่พึงพอใจกับการเกิดพฤติกรรม การถอนตัวและการไว้วางใจ .....	102



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 2.1 แสดงรูปแบบลักษณะการเกิดพฤติกรรม .....	13
แผนภาพที่ 2.2 แสดงแบบจำลองของทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ .....	14
แผนภาพที่ 2.3 แสดงแบบจำลองความคาดหวังของการแสวงหาความพึงพอใจ และความพึงพอใจที่ได้รับ .....	15
แผนภาพที่ 2.4 แสดงแบบจำลองการศึกษากิจกรรมการถอนตัวและการไว้วาง ของกลุ่มแม่บ้านผู้ชมละครโทรทัศน์ไทย .....	23



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# บทที่ 1

## บทนำ

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเป็นที่ทราบกันดีว่า การดำเนินงานในหน่วยธุรกิจ หรือองค์กรประเภทต่าง ๆ การผลิตสินค้าที่เกิดขึ้น ล้วนแล้วแต่เป็นสินค้าทางธุรกิจ ( Economic Commodity ) แทบทั้งสิ้น กล่าวคือ มีการดำเนินงานภายใต้การแสวงหากำไรสูงสุด ภาวะการแข่งขันที่เกิดขึ้นของหน่วยธุรกิจหรือองค์กรประเภทต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวอยู่เสมอเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ และสามารถสร้างสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้สูงสุด ดังนั้นเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจจึงอาจนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกว่าสินค้าที่ตนกำลังบริโภคอยู่มีคุณภาพที่ลดน้อยลง อันอาจนำมาซึ่งสาเหตุแห่งความไม่พึงพอใจต่อการที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการนั้นต่อไป

ด้วยสภาวะการณ์ที่เป็นอยู่ดังกล่าวนี้เอง ผู้วิจัยจึงได้มีการศึกษาแนวคิดทฤษฎีของเซอร์ชแมน ( Hirschman 1970 ) ซึ่งได้เสนอเป็นครั้งแรกไว้ในหนังสือชื่อ *Exit Voice and Loyalty* เป็นทฤษฎีที่นำมาใช้อธิบายพฤติกรรมการปรับตัวของหน่วยธุรกิจ และองค์กรประเภทต่าง ๆ ทั้งแวดวงกรปกครองประเทศและแวดวงสังคม อันเป็นผลเนื่องมาจากการแสดงออกของผู้เป็นลูกค้า หรือสมาชิกองค์กรต่าง ๆ ที่มีความรู้สึกต่อการเปลี่ยนแปลงคุณภาพของสินค้าชนิดหนึ่ง ๆ ในกลุ่มผู้บริโภค และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยธุรกิจ ซึ่งการแสดงออกของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการจะมีการแสดงปฏิกิริยาต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงด้านคุณภาพของสินค้าและบริการเกิดขึ้นใน 2 ลักษณะคือ

1. การถอนตัวจากการรับบริการหรือซื้อสินค้าดังกล่าว ( Exit Option )
2. ยังคงรับบริการหรือซื้อสินค้าดังกล่าวต่อไป พร้อม ๆ กับแสดงความไม่พอใจออกมา เพื่อให้หน่วยธุรกิจรับทราบถึงความไม่พอใจนั้น ๆ ( Voice Option )

การแสดงปฏิกิริยาของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการทั้ง 2 ลักษณะจึงเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญในการใช้ควบคุมหน่วยธุรกิจให้มีพฤติกรรมที่สนองตอบต่อความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งกลไกนี้จะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดย่อมสัมพันธ์กับคุณภาพของสินค้าที่ผู้บริโภคพึงได้รับจากผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการนั่นเอง

นักวิชาการของไทย ไกรยุทธ ธีรตยานันท์ อาจารย์ประจำคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ( วารสารเศรษฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์ : 2533 ) ยังได้ให้ความสนใจในทฤษฎีการถอนตัวและการโวยวาย ของ Hirschman 1970 เพื่อนำมาประยุกต์กับโนทัศน์ ( concepts ) ในบริบทของเศรษฐกิจเป็นหลักภายใต้กรอบของทฤษฎีดังกล่าว โดยเน้นการวิเคราะห์สถานการณ์ในรูปของการเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพของสินค้าเป็นหลัก โดยมองว่าปฏิกิริยาของผู้บริโภคจะเป็นไปในลักษณะใดขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้าทดแทนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้มากน้อยเพียงใด

ในต่างประเทศ Juliet Kemp นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ Nuffield College , Oxford University ได้มีการนำกรอบทฤษฎีของ Hirschman 1970 มาใช้ในงานวิจัยภายใต้หัวข้อเรื่อง " Exit, Voice, & Loyalty : Labour Party members' reactions to their disagreements with the New Labour Leadership " ซึ่งเป็นการนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในบริบททางการเมือง โดยพิจารณาปฏิกิริยาการแสดงความไม่พอใจ / ไม่เห็นด้วย ของสมาชิกพรรคที่มีต่อหัวหน้าพรรคการเมือง โดยมองว่าการที่สมาชิกพรรคจะแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะใด ( exit , voice or loyalty ) ขึ้นอยู่กับทางเลือกที่มีอยู่สำหรับสมาชิก, ปัจจัยที่มีผลกระทบ, ผลประโยชน์ที่จะได้รับ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สมาชิกพรรคจะนำมาพิจารณาก่อนตัดสินใจเลือกแสดงพฤติกรรม

ดังนั้นจากแนวคิดทฤษฎีของ Hirschman 1970 และการนำทฤษฎีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ทั้งในบริบทเศรษฐศาสตร์ และบริบททางการเมือง จึงเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะนำแนวคิดทฤษฎีการถอนตัว ( exit ) และการเอะอะโวยวาย ( voice ) ของเซอร์ชแมน มาประยุกต์ใช้ในบริบทของธุรกิจความบันเทิง ทั้งนี้เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการถอนตัวและการโวยวายของผู้ชมละครที่อาจเกิดขึ้นภายใต้กรอบทฤษฎีดังกล่าว ซึ่งผู้วิจัยตระหนักว่าพฤติกรรมดังกล่าวของผู้ชมละครโทรทัศน์ยังคงมีปรากฏให้เห็นอยู่ในปัจจุบัน โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้มองว่า " ละครโทรทัศน์ " เปรียบเสมือนเป็นสินค้าประเภทหนึ่งในธุรกิจการผลิตละครที่อยู่ภายใต้การดำเนินธุรกิจการค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ชมละครเป็นหลักเช่นเดียวกับองค์กรธุรกิจอื่น ๆ

ละครโทรทัศน์เป็นหนึ่งในรูปแบบความบันเทิงที่ผู้ชมได้รับจากสื่อโทรทัศน์ ซึ่งมีอยู่แทบทุกสถานี ซึ่งอันที่จริงสาระบันเทิงที่คนเราได้รับจากละครโทรทัศน์นั้น เป็นวิถีทางหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ชมหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ชั่วขณะหนึ่ง อันเนื่องมาจากละครโทรทัศน์สามารถให้ความเพลิดเพลินสนุกสนาน ผ่อนคลายความตึงเครียดจากปัญหาในชีวิตประจำวันและหน้าที่การงาน บางครั้งก็ให้คติและแนวคิดที่สร้างสรรค์ และสามารถสร้างฝันจินตนาการของผู้ชมได้ชั่วขณะหนึ่ง อีกทั้งละครโทรทัศน์ยังเป็นสื่อเพื่อความบันเทิงที่หาง่ายและราคาถูก ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ละครโทรทัศน์กลายเป็นรายการที่ได้รับความนิยมสูงสุดจากผู้ชมโทรทัศน์ ( ดังตารางที่ 1.1 ) ครอบคลุมทุกวันนี้

**ตารางที่ 1.1** ผลสำรวจพฤติกรรมและความนิยมของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อรายการโทรทัศน์ ระหว่างวันที่ 25 เม.ย. - 7 พ.ค. 2544

ลำดับที่	รายการบันเทิงที่ติดตามชมจากโทรทัศน์	ค่าร้อยละ
1	ละคร	76.2
2	เกมโชว์	60.4
3	รายการเพลง	52.6
4	วาไรตี้ ทอล์คโชว์	52.6
5	ภาพยนตร์ฝรั่ง	37.9
6	ภาพยนตร์จีน	29.4
7	ภาพยนตร์ญี่ปุ่น	10.1

ที่มา : สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ พ.ศ. 2544

ในเมื่อละครโทรทัศน์กลายเป็นรายการที่ได้รับความนิยมสูงสุด จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้ผลิตละครค่ายต่าง ๆ มุ่งเน้นผลิตละครเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ชมส่วนใหญ่ ภายใต้ภาวะการแข่งขันสูง และเงื่อนไขของเวลา การผลิตละครโทรทัศน์แต่ละเรื่องจึงเป็นธุรกิจการค้าอย่างเต็มตัวและสมบูรณ์แบบ แทบจะทุกขั้นตอนจะต้องมีผลประโยชน์และผลกำไรเข้ามาเกี่ยวข้อง แม้การผลิตละครโทรทัศน์จะเป็นการทำงานทางด้านศิลปะ แต่เมื่อการผลิตละครโทรทัศน์กลายเป็นเรื่องธุรกิจการค้า และมีเรื่องผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง งานศิลปะจึงไม่เป็นศิลปะที่บริสุทธิ์ รูปแบบของละครโทรทัศน์ที่เกิดขึ้นจึงเป็นไปเพื่อผลกำไรที่จะได้รับ ด้วยเหตุดังกล่าวการดำเนินธุรกิจภายใต้ระบบการแข่งขันของการผลิตละครโทรทัศน์ จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการสร้างสรรค์เนื้อหาเพื่อแข่งขันตลาดผู้ชมในยุคปัจจุบัน

ทุกวันนี้หากพิจารณาละครโทรทัศน์แทบทุกเรื่องที่ได้แพร่ภาพออกอากาศ ละครโทรทัศน์ส่วนใหญ่จะมีลักษณะเป็นละครประโลมโลก ( Melodrama ) หรืออย่างที่เรารู้จักกันว่า “ ละครน้ำเน่า ” แทบทั้งสิ้น กล่าวคือเป็นละครที่ให้ภาพชีวิตเพื่อฝัน ห่างไกลจากความเป็นจริง มีความดีเด่นในเชิงศิลป์และวรรณคดีน้อยมากหรือไม่มีเลย ( ดวงทิพย์ วรพันธุ์, 2527 : 24 ) แต่ละครน้ำเน่าก็ยังคงมีเสน่ห์ที่สามารถมัดใจผู้ชมอยู่ได้ในปัจจุบัน โดยเฉพาะผู้ชมกลุ่มแม่บ้านที่ยังคงชอบติดตามละครแนวนี้ คงเป็นสิ่งที่สะท้อนประเด็นอะไรบางอย่างในสังคมได้เป็นอย่างดี ดังที่อริสรา กำธรเจริญ ( ดารา นักแสดง ) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับละครน้ำเน่าไว้ว่า “ ละครน้ำเน่าสะท้อนชีวิตของคน เพราะละครคือการเลียนแบบชีวิตจริง สะท้อนสังคม วิถีชีวิตของคน การที่คนไทยชอบดูละครแนวนี้มากอาจเป็นเพราะชีวิตคนเราเครียดมากอยู่แล้ว วัน ๆ ก็เจอกับปัญหา เลยอยากหลบไปอยู่ในโลกของละคร โลกของ

ละครสร้างรอยยิ้ม สร้างเสียงหัวเราะ สร้างน้ำตาให้คนดูได้ และบางทีในละครอาจเจอปัญหาอะไรที่ใหญ่กว่าเรา มากกว่าเรา ตรงนี้เองอาจทำให้คนดูมีกำลังใจในการต่อสู้เมื่อเห็นคนลำบากกว่าเรา ยิ่งใครที่หลีกเลี่ยงละครน้ำเน่าไม่พ้น ” ( ทวีพูล, 566 : 57 )

ด้วยเหตุดังกล่าว จึงอาจเป็นเหตุผลให้ผู้ผลิตละครต่างมุ่งสร้างแต่ละครประเภทน้ำเน่าออกมาแข่งขันกันอย่างต่อเนื่อง ยิ่งถ้าสามารถสร้างละครให้กระตุ้นอารมณ์ของผู้ชมได้มากเท่าใด จนทำให้ผู้ชมมีการแสดงพฤติกรรมวิพากษ์วิจารณ์ค่าทอล์คโชว์ตัวละครออกมาได้ ละครน้ำเน่าเรื่องนั้นก็ยิ่งถือว่าประสบความสำเร็จ ดังนั้นละครโทรทัศน์ไทยจึงมีสัดส่วนของละครน้ำเน่าเป็นส่วนใหญ่ตามกระแสความนิยมของคนดูที่เกิดขึ้นนั่นเอง แต่ทั้งนี้ก็มีได้หมายความว่า การที่มีเรื่องฟั่ว ๆ เมีย ๆ ปรากฏในละครโทรทัศน์นั้นหมายถึง ละครจะต้องน้ำเน่าเสมอไป แต่ทั้งนี้ต้องดูว่าผู้ผลิตมีวิธีการนำเสนอที่เน่าหรือเปล่านั้น คำกล่าวของคุณกมลเกียรติ วีรวรรณ ที่ว่า ละครบางเรื่องเนื้อเรื่องอาจจะเน่าสนิท แต่กระบวนการในการผลิตทำอย่างประณีต

อย่างไรก็ตาม ละครโทรทัศน์ไทยก็ยังคงมีกระแสการวิพากษ์วิจารณ์ในประเด็นต่าง ๆ อยู่อีกมาก ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นเรื่องของความไม่เหมาะสมของการแสดงพฤติกรรมของตัวละคร เช่น ละครเรื่องนี้มีคำหยาบมากไป, การคบตีค่าทอล์คโชว์ตัวละคร, การเน้นบพเลิฟซีน หรือการแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่รุนแรงต่าง ๆ ของตัวละคร อันเป็นพฤติกรรมที่บ่มเพาะ ชื่นนำ และกระตุ้นให้ผู้ชมยึดถือแบบอย่างตามละครโดยไม่รู้ตัว ซึ่งความไม่เหมาะสมของพฤติกรรมดังกล่าวก็ยังคงมีสอดแทรกในละครโทรทัศน์ เพื่อเน้นถึงความสมจริงสมจัง ( realistic ) ของการสร้างละคร ที่อาจทำให้ผู้ชมละครเกิดความรู้สึกไม่เห็นด้วยกับความสมจริงที่เกินขอบเขตปรากฏผ่านสื่อโทรทัศน์ จึงเป็นสาเหตุประการหนึ่งต่อการเกิดพฤติกรรมความไม่พึงพอใจที่มีต่อละครโทรทัศน์นั่นเอง

นอกจากนี้ กระแสของผู้ชมเขียนติติงสะท้อนผ่านคอลัมน์ หน้าข่าวบันเทิงหลายสำนัก อาทิเช่น “ คาราหน้าซ่า ๆ คาราซ่า ๆ หน้า อากาแบบนี่กำลังเกิดขึ้นกับคนดูทีวีบางส่วน ที่รู้สึกหงุดหงิดจนทนไม่ไหวกับความซ้ำซากมากมายของดาราบางคน ตอนนี้เริ่มมีข้อเขียนติติงกันบ้างแล้ว ดูทีวีช่องไหน ๆ ก็เจอแต่หน้าเดิม ๆ หน้าซ่า ๆ ดูละครช่องนี้ก็เจอ ดูละครช่องโน้นก็เจอ พอหันไปดูเกมโชว์ / วาไรตี้แก้แค้น...ก็คันเจออีกแล้ว ” ( ทวีพูล, 576 : 40 ) ปรากฏการณ์ความซ้ำซากที่เกิดขึ้น นับเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ชมเริ่มมีกระแสวิพากษ์วิจารณ์เกิดขึ้น

ตามความเป็นจริงแล้ว รูปแบบของละครโทรทัศน์ ยังคงมีพื้นฐานอยู่บนความซ้ำซากจำเจ ไม่ว่าจะเป็นละครเรื่องใหม่ที่เอามาจากเรื่องเก่าที่ประสบความสำเร็จมาสร้างใหม่ เป็นวังวนอยู่เสมอจนผู้ชมแทบจะจำได้ทุกตอน แต่ในความเป็นจริงความซ้ำซากที่เกิดขึ้นกลับทำให้ผู้ชมมีการติดตามสนใจดูเสมือนเป็นเรื่องแปลกใหม่ ทั้งนี้เพราะแต่ละยุคสมัยของการสร้างละครก็จะมีวิธีการนำเสนอ



แบบใหม่ ๆ เข้ามาตามสไตล์ของผู้จัดละครแต่ละคน ซึ่งจะมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนโครงเรื่อง / บท ตามยุคสมัยมากยิ่งขึ้น , การเปลี่ยนตัวดารานักแสดง , การสร้างฉากที่สมจริงสมจังมากขึ้น หรือเทคนิควิธีการถ่ายทำที่ทันสมัย เป็นต้น เหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจให้ผู้ชมสนใจอยากติดตามชมละคร แม้ละครโทรทัศน์จะมีความซ้ำซากเกิดขึ้นก็ตาม

สถานการณ์ดังกล่าวที่เป็นอยู่ของละครโทรทัศน์ แม้จะยังคงปรากฏเป็นข้อวิพากษ์วิจารณ์กันอย่างต่อเนื่องทั้งจากผู้ชมและสื่อมวลชนด้วยสาเหตุหลายประการ โดยเฉพาะประการสำคัญในแง่คุณภาพเนื้อหาของละครโทรทัศน์ ซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของผู้ชมละคร ส่วนหนึ่งของการร้องเรียนหรือข้อเรียกร้องจากผู้ชมกลุ่มนี้มักจะไม่ได้รับการสนองตอบจากผู้ผลิตละครมากนัก คำเรียกร้องของผู้ชมจึงยังคงมีปรากฏอยู่ตลอดเวลา เห็นได้จากในคอลัมน์หนังสือพิมพ์รายวัน เช่น คอลัมน์ “ทีวีบันเทิง” (แจ๊วริมจอ, ไทยรัฐ) คอลัมน์ “ทีวีฟรีสไตล์” (แก้วแววไว, เดลินิวส์) ได้กล่าวถึงประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ชมละครในลักษณะต่าง ๆ อาทิเช่น การไม่ยอมพัฒนาละครของตัวเองให้ทันกระแสของคนดูสมัยนี้ การไม่พัฒนาแนวคิดและพฤติกรรมตัวละครที่ตัวละครย่ำอยู่กับที่แทบจะไม่มีเปลี่ยนแปลงใด ๆ ไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ หรือการนำเสนอละครต้องมีความหลากหลาย คนดูต้องการความบันเทิงหลาย ๆ รูปแบบ จากข้อเรียกร้องเหล่านี้เป็นตัวอย่างที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้ชม เพื่อให้ผู้ผลิตละครได้ทราบถึงประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นกระแสความไม่พึงพอใจของผู้ชมละครที่ยังคงปรากฏผ่านสื่อมวลชนจนทุกวันนี้

นอกจากนี้ ยังมีการติติงประเด็นบางประการเกี่ยวกับละครโทรทัศน์ไปยังผู้ผลิตละครหรือสถานีโทรทัศน์โดยตรง รวมถึงรูปแบบใหม่ของการติชมรายการ โดยการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตไปยัง Webeditor เช่น [http://www.thaitv3.com/webeditor/tichom\\_main.html](http://www.thaitv3.com/webeditor/tichom_main.html) [http://www.ch7.com/f\\_kratoo.html](http://www.ch7.com/f_kratoo.html) นับเป็นมิติใหม่ของการแสดงการวิพากษ์วิจารณ์ของผู้ชมที่พยายามเรียกร้องให้ผู้ผลิตมีการปรับปรุงรูปแบบของละครอีกแนวทางหนึ่ง ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ

แม้แต่การทำสำรวจพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ของทางสถานีโทรทัศน์เองก็ตาม ก็จะมีปรากฏข้อคิดเห็นของประชาชนต่อรายการละครโทรทัศน์ของทางสถานี อาทิเช่น

" ทางช่องควรจะมีรูปแบบละครที่หลากหลายกว่านี้ ตอนนี้ส่วนใหญ่จะมีแต่ละครแนวตัวเมียตบตีแย่งชิงกันตลอดเวลา น่าเบื่อ... "

" ดาราหน้าตาซ้ำซากน่าเบื่อ เห็นบ่อย ๆ จนทำให้เกิดความรู้สึกไม่อยากจะดู "

" ผู้จัดบางคนเอาแต่ลูกหลานตัวเองมาเล่น แล้วแสดงก็ไม่ได้เรื่อง คงไม่ต้องบอกนะว่าใคร "

" เนื้อเรื่องละครที่นำมาออกอากาศเครียดเกินไป ไม่อยากดู เพราะชีวิตทุกวันนี้ก็เครียดพออยู่แล้ว และทุกวันนี้ที่ดูโทรทัศน์ก็เพราะต้องการผ่อนคลาย ไม่ใช่ยิ่งดูยิ่งเครียดไปกว่าเดิม "

( ผลสำรวจพฤติกรรมการรับชมรายการโทรทัศน์ช่อง 3 , 20-31 สิงหาคม 2544 )

คำร้องเรียนข้อวิจารณ์เสนอแนะของผู้ชมเหล่านี้ เป็นหลักฐานยืนยันว่าละครโทรทัศน์ที่ปรากฏในปัจจุบันนั้นยังมีประเด็นที่ไม่เป็นที่พึงประสงค์ของผู้ชม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความหย่อนประสิทธิภาพทางการผลิตและการจัดการ ตลอดจนขาดการควบคุมคุณภาพเนื้อหาละครในเชิงสร้างสรรค์ อันจะนำมาซึ่งการแสดงความไม่พึงพอใจในลักษณะต่าง ๆ ของผู้ชมที่มีต่อละคร ไม่ว่าจะเป็นการเขียนจดหมายผ่านคอลัมน์หนังสือพิมพ์ การวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับละคร หรือแม้แต่การถอนตัวจากการเปิดรับชมละคร ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นเฉพาะกลุ่มผู้ชมที่มีการตื่นตัว ( Active Audience ) เท่านั้น แม้จะเป็นเพียงผู้ชมส่วนน้อย แต่ก็นับว่าเป็นกลุ่มผู้ชมที่มีความสำคัญในการควบคุมหรือกระตุ้นให้หน่วยธุรกิจมีพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อเจตนา รมณ์และความต้องการของผู้บริโภค มิให้เป็นเพียงการนำเสนอในสิ่งที่ผู้ชมละคร ไม่อาจมีทางเลือกที่หลากหลายเมื่อคนรู้สึกไม่พึงพอใจละครโทรทัศน์ และจำต้องทนกับการยัดเยียดรับสภาพตามที่ผู้ผลิตละครนำเสนอเรื่อยมา ดังนั้นด้วยลักษณะพฤติกรรมที่หลากหลายของผู้ชมละครที่อาจเกิดขึ้น จึงเป็นสิ่งที่จะต้องมีการผลิตละครจำเป็นต้องมีการปรับตัวอยู่เสมอเพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อความอยู่รอดของผู้เป็นเจ้าของธุรกิจการผลิตละครนั่นเอง

ทุกวันนี้แม้ละครโทรทัศน์จะเป็นรูปแบบความบันเทิงที่เปิดกว้างขึ้นสำหรับคนทุกเพศทุกวัย มิได้เป็นเพียงละครสำหรับกลุ่มแม่บ้านเช่นในอดีต แต่เนื้อหาละครโทรทัศน์ก็ยังให้ความสำคัญกับผู้ชมที่เป็นผู้หญิง เนื่องจากผู้หญิงคือกลุ่มเป้าหมายหลักที่ติดตามละครอย่างเหนียวแน่น ( loyalty ) จากการที่ผู้หญิงเป็นกลุ่มคนดูหลักของโทรทัศน์นี้เอง ได้มีการศึกษาเนื้อหาของละครในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผู้หญิง เช่น แคนเตอร์ และพินกรี ( Cantor and Pingree 1983 : 23,95 ) พบว่า เนื้อหาของละครเบาสมองนั้น มักวนเวียนอยู่แต่เรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับบทบาททางเพศ โดยมีโครงสร้างและรูปแบบในการนำเสนอที่มีลักษณะสมจริง ( realistic ) และใช้วิธีดำเนินเรื่องซ้ำ ๆ เพื่อให้ผู้ชมนั้นยังคงสามารถติดตามเรื่องราวไปได้ตลอด แม้จะทำกิจกรรมอื่นอยู่ก็ตาม เช่น ทำงานบ้าน เลี้ยงลูก หรือทำงานอดิเรกต่าง ๆ เป็นต้น ด้วยคุณลักษณะเนื้อหาของละครดังกล่าว เห็นได้ว่าจะสอดคล้องต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของบรรดากลุ่มแม่บ้านที่มักจะเปิดรับสื่อเพื่อความบันเทิงขณะประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ภายในบ้าน ประกอบกับการมีเวลาในการเปิดรับสื่อมากกว่าผู้ชมกลุ่มอื่นๆ ฉะนั้นในชีวิตประจำวันบรรดากลุ่มแม่บ้านย่อมจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงการรับชมละครได้อย่างแน่นอน



จากการสัมภาษณ์คอลัมน์นิสต์บนเวที ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมคนดูละครไว้ว่า " คนดูทุกวันนี้มีการตื่นตัวมากพอสมควรในสิ่งที่เขาอยากได้รับและตรงกับความต้องการของเขามากขึ้น มีการสะท้อนอะไรไปให้ผู้ผลิตได้เห็นเยอะขึ้น ไม่เหมือนกับสมัยก่อนที่เขาผลิตอะไรออกมาแล้วเขาก็ต้องเสพต้องดูอย่างเดียว เดี่ยวนี้เขามีการสะท้อนออกมาว่าเขาต้องการอย่างนี้นะ ละครแนวนี้นะ จุดนี้เป็นการพัฒนาไปอีกขั้นหนึ่งของคนดูละครในบ้านเรา " ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวที่เกิดขึ้น ส่วนใหญ่พบว่ามักเป็นบรรดากลุ่มแม่บ้าน และกลุ่มคนทำงานที่มีการเรียกร้องในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับละครโทรทัศน์ผ่านสื่อ เนื่องจากคนกลุ่มนี้เป็นเป้าหมายหลักของผู้สร้างละคร ฉะนั้นจึงเป็นธรรมดาที่จะมีจดหมายของคนกลุ่มนี้จะเข้ามาเยอะ ( แจ้วริมจ่อ, ไทยรัฐ) จะเห็นได้ว่าแม่บ้านในยุคปัจจุบัน มีความตื่นตัวและกล้าแสดงพฤติกรรมในลักษณะต่าง ๆ ต่อสิ่งที่เขาต้องการมากขึ้น ดังนั้นจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่า เมื่อละครโทรทัศน์มีประเด็นต่างๆ ที่ไม่สามารถสนองความต้องการ กลุ่มแม่บ้านจะมีพฤติกรรมต่อการเปิดรับชมละครในลักษณะใด ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวมีปรากฏในงานวิจัยของ ม.ร.ว.จิยากร เสตะเวช ( 2539 ) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมหลักเกี่ยวกับการชมรายการโทรทัศน์ของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง พบว่าพฤติกรรมหลักเกี่ยวกับรายการโทรทัศน์ที่ไม่พึงประสงค์แสดงออกได้ 5 รูปแบบ คือ การเปลี่ยนช่องสถานี การปิดเครื่องรับ การเปิดโทรทัศน์ไว้แต่ทำกิจกรรมอย่างอื่นแทน การทนดูเพื่อสมาชิกในครอบครัว และความต้องการที่จะร้องเรียน

นอกจากนี้ จากการศึกษาพฤติกรรมเบื้องต้นของผู้ชมละครของ นุชรี ตันติวิจิตร ( 2537 ) ได้ศึกษาการรับรู้ประโยชน์จากละครโทรทัศน์ของผู้หญิงในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ชมหญิงจะเลือกเปิดรับชมละครโดยคำนึงถึงเนื้อหาเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ( 69.7% ) รองลงมาคือการชื่นชอบนักแสดง ( 42.7% ) และมีเหตุผลในการเปิดรับชมเพื่อความบันเทิงมากเป็นอันดับหนึ่ง ( 44.6 % ) ส่วนเนื้อหาที่ชื่นชอบมักเป็นเนื้อหาแนวตลกเบาสมอง ( 41.8 % ) และเนื้อหาด้านชีวิตรักมากเป็นอันดับ 2 ( 18.0% ) จากค่าสถิติแสดงให้เห็นว่า ผู้ชมละครจะมีการเลือกเปิดรับชมละครแตกต่างกันตามความต้องการของแต่ละปัจเจกบุคคล นอกจากจะเปิดรับชมละครเพื่อความบันเทิงแล้ว บางคนจะมีการเปิดรับชมละครด้วยเหตุผลที่ต่างกันไม่ว่าจะเป็น แนวละคร , ดารานักแสดง หรือคุณค่าของละครที่จะได้รับ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ชมแต่ละคนพึงมีรูปแบบพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เมื่อละครเรื่องหนึ่ง ๆ ไม่สามารถสนองความต้องการ

อย่างไรก็ตาม ลักษณะพฤติกรรมการเลือกรับชมละครโทรทัศน์ของผู้ชมนั้น ยังคงเป็นประเด็นที่น่าสนใจ ทั้ง ๆ ที่ในการรับชมละครจะมีทั้งผู้ชมที่ชอบละครบ้างไม่ชอบบ้าง บ่นบ้าง ชมบ้าง แต่ทำไมผู้ชมจึงยังคงเปิดรับชมละครโทรทัศน์นั้นอยู่ ทั้ง ๆ ที่ผู้ชมมีวิธีการแสวงหาความบันเทิงได้หลายรูปแบบ จากการศึกษาของไสลทิพย์ จารุภูมิ ( 2535 ) ได้ศึกษาความพึงพอใจที่ได้รับจากละครโทรทัศน์และค้นหาคำตอบไว้ให้ส่วนหนึ่งโดยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้หญิงในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 30 คนพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจมากที่จะดูละครโทรทัศน์ มีการ

วิพากษ์วิจารณ์บทบาทการแสดงของตัวละครหรือเนื้อเรื่องในขณะที่คุณ และได้นำละครไปใช้ วรรณประโยชน์ทางสังคมโดยนำไปเป็นประเด็นสนทนา และเป็นสื่อกลางในการเข้าร่วมกลุ่ม ความพึงพอใจที่ได้รับจากละครโทรทัศน์คือ ความสนุกสนานเพลิดเพลินจากเนื้อเรื่อง ดารา ฉาก และเครื่องแต่งกาย การผ่อนคลาย หรือหลีกเลี่ยงจากความเครียดในปัญหาชีวิตประจำวัน การสำรวจความเป็นจริง และการได้รับคำแนะนำ ซึ่งจากการศึกษาเป็นเครื่องบ่งชี้ประการหนึ่งว่าละครโทรทัศน์สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละปัจเจกบุคคลได้หลากหลายแง่มุม ผู้ชมจึงยังคงมีพฤติกรรมเปิดรับชมละครโทรทัศน์อยู่ แต่ในขณะเดียวกันผู้ชมก็จะมีกระบวนการในการเลือก รับ หรือปฏิเสธต่อละครโทรทัศน์เพื่อสนองความต้องการของตนเองในลักษณะที่แตกต่างกันไปด้วยเช่นเดียวกัน

ดังนั้นหากจะกล่าวว่าคุณค่าของการผลิตละครโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ชมคงไม่ผิดแต่ประการใด ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างละครโทรทัศน์กับผู้ชม นั้นเป็นเรื่องของอุปทาน ( supply ) และอุปสงค์ ( demand ) ที่จะต้องมีความสัมพันธ์กัน เมื่อใดที่ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการผลิตและความต้องการขาดดุลยภาพลง ย่อมนำไปสู่การเรียกร้องเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้มีกลุ่มผู้ชมมีการแสดงพฤติกรรม การถอนตัวและการไว้วางใจต่อละครโทรทัศน์เกิดขึ้น อันเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์สำหรับผู้ผลิตละครทั้งสิ้น

แม้ว่าจะได้มีผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับละครโทรทัศน์มากมาย แต่ส่วนใหญ่แล้วการศึกษาที่ผ่านมา นั้น มักจะเน้นศึกษาในประเด็นของบทบาทและอิทธิพลที่มีต่อผู้ชม หรือศึกษากระบวนการในการผลิตรายการเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นการศึกษาที่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับผู้ชมในฐานะองค์ประกอบหลักของการสื่อสารที่มีบทบาทเป็นผู้กำหนดหรือกระทำการสื่อสาร ดังนั้นมิติการศึกษาที่น่าสนใจคือการศึกษาในมุมมองกลับกันว่าผู้ชมแสดงพฤติกรรมอะไรกับสื่อมวลชนบ้าง เพราะอันที่จริงผู้ชมมีศักยภาพในอันที่จะกำหนดสิ่งที่น่าสนใจอยู่น้อยเช่นเดียวกัน

ด้วยเหตุนี้ ละครโทรทัศน์แม้จะยังคงเป็นรายการที่มีการวิพากษ์วิจารณ์อยู่มาก ไม่ว่าจะเป็นการวิจารณ์ในรูปแบบของการสนทนาพูดคุยในชีวิตประจำวัน หรือในรูปแบบของคอลัมน์วิจารณ์ละครตามหน้าหนังสือต่าง ๆ และเป็นที่น่าพอใจที่ทัศนะในการวิจารณ์นั้นไม่จำเป็นต้องถูกต้อง หรือได้รับความเห็นชอบจากทุกคน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นประเด็นที่ทำให้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาพฤติกรรมของผู้รับสารหลักของละครโทรทัศน์โดยตรง คือกลุ่มแม่บ้านว่ามีประเด็นความไม่พึงพอใจ ( voice ) ต่อละครในเรื่องใดบ้าง และประเด็นความไม่พึงพอใจดังกล่าวนำไปสู่พฤติกรรมถอนตัว ( exit ) จากการเปิดรับชมละครหรือไม่ ซึ่งผลการศึกษานี้อาจนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการผลิตละครโทรทัศน์ในเชิงสร้างสรรค์ขึ้นสำหรับผู้ผลิต โดยที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ชมละครโทรทัศน์ได้อย่างแท้จริง

## ปัญหานำวิจัย

1. กลุ่มแม่บ้านมีประเด็นการไม่พึงพอใจต่อละครโทรทัศน์ในเรื่องใดบ้าง ที่มีผลทำให้เกิดพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจในการเปิดรับชมละครโทรทัศน์
2. กลุ่มแม่บ้านมีพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจเกิดขึ้นในลักษณะใด เมื่อละครโทรทัศน์ที่น่าเสนอไม่สามารถสนองความต้องการ

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ชมกลุ่มแม่บ้าน ที่มีพฤติกรรม การถอนตัวและการไว้วางใจในการเปิดรับชมละครโทรทัศน์
2. เพื่อวิเคราะห์ถึงลักษณะพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของผู้ชมกลุ่มแม่บ้าน

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ชมละครโทรทัศน์กลุ่มแม่บ้านที่มีการจัดตั้งกลุ่มขึ้นอย่างเป็นทางการ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการศึกษาผู้ชมกลุ่มแม่บ้านที่ติดตามชมละครโทรทัศน์ที่แพร่ภาพออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 , สถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 และสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 เป็นหลัก โดยไม่จำกัดช่วงเวลาในการออกอากาศ และปีที่ออกอากาศ ทั้งนี้เพื่อให้ทันถึงภาพของละครโทรทัศน์ไทยโดยรวม และการศึกษาครั้งนี้จะไม่รวมถึงการศึกษากลุ่มผู้ชมแม่บ้านที่มีปัจจัยแวดล้อมอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง อันทำให้เกิดพฤติกรรม การถอนตัว กล่าวคือ การไม่มีเวลาในการเปิดรับชมละคร , การรับสัญญาณโทรทัศน์ไม่ชัดเจน

## ข้อตกลงเบื้องต้น

พฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของผู้ชมกลุ่มแม่บ้านมีอิทธิพลต่อการปรับปรุงคุณภาพละครโทรทัศน์ของผู้ผลิตค่ายต่าง ๆ

## ข้อสันนิษฐาน

1. ผู้ชมละครโทรทัศน์กลุ่มแม่บ้านที่มีพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางยต่อละครโทรทัศน์จะมีประเด็นการไม่พึงพอใจแตกต่างกันไปตามความต้องการที่ไม่พึงประสงค์ของแต่ละบุคคล
2. ผู้ชมละครโทรทัศน์กลุ่มแม่บ้านจะมีพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางยเกิดขึ้นในลักษณะใด ขึ้นอยู่กับสินค้าทดแทนและความเหนียวแน่น ( Loyalty ) ต่อละครโทรทัศน์ของผู้ชม อันจะเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงลักษณะพฤติกรรมของผู้ชมที่แตกต่างกัน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ชมกลุ่มแม่บ้าน	หมายถึง	กลุ่มผู้ชมละครหญิง ที่มีการรวมกลุ่มจัดตั้งเป็นกลุ่มแม่บ้านอย่างเป็นทางการ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีการเปิดรับเนื้อหาในรูปแบบต่าง ๆ ของละครโทรทัศน์อย่างต่อเนื่อง อย่างเป็นทางการ
ละครโทรทัศน์	หมายถึง	องค์ประกอบเนื้อหาของละครเรื่องยาวหลายตอนจบ ที่มีการดำเนินเรื่องราวติดต่อกัน โดยใช้ผู้แสดงชุดเดียวกันตลอด ซึ่งสถานีโทรทัศน์หรือผู้ผลิตละคร นำเสนอผ่านทางสถานีโทรทัศน์ 3 สถานี ได้แก่ สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3, สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 5, สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 โดยไม่จำกัดช่วงเวลาในการออกอากาศ
พฤติกรรมการถอนตัว	หมายถึง	การกระทำหรือการแสดงออกของผู้ชม เมื่อไม่ต้องการชมละครโทรทัศน์เรื่องหนึ่ง ๆ โดยจะแสดงพฤติกรรมในลักษณะการเลิกเปิดรับชมละครโทรทัศน์ เมื่อมีกิจกรรมอย่างอื่นทดแทน หรือเปลี่ยนไปเปิดรับละครช่องอื่นหรือรายการโทรทัศน์อื่น ๆ แทน
พฤติกรรมการไว้วางย	หมายถึง	การกระทำหรือการแสดงออกของผู้ชม เมื่อไม่พึงพอใจต่อการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ในลักษณะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเขียนจดหมายให้ผู้ผลิตทราบโดยตรง หรือผ่านทางคอลัมน์หนังสือพิมพ์ ตลอดจนการวิพากษ์วิจารณ์ละครในประเด็นต่าง ๆ ขณะชมหรือหลังชมละคร

สินค้าทดแทน หมายถึง รูปแบบรายการ หรือช่องทางสื่ออื่น ๆ ที่เข้ามาทดแทนการเปิดรับชมละครโทรทัศน์เรื่องที่ไม่พึงประสงค์ อาจจะเป็นละครโทรทัศน์เรื่องอื่น , รายการ โทรทัศน์อื่น ๆ หรือสื่อเพื่อความบันเทิงอื่น ๆ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ผลิตได้ทราบสาเหตุแห่งความไม่พอใจของผู้ชมกลุ่มแม่บ้านที่มีต่อการเปิดรับชมละคร อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงเนื้อหาละครให้เป็นประโยชน์แก่ผู้ชมยิ่งขึ้น
2. เพื่อเข้าใจกลไกการแสดงพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของผู้ชมละครโทรทัศน์ กลุ่มแม่บ้าน อันจะเป็นสิ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการผลิตละครต่อไป

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง " พฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านผู้ชมละครโทรทัศน์ไทย " ผู้วิจัยต้องการศึกษาประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ชมกลุ่มแม่บ้านที่เกิดขึ้น อันนำมาซึ่งการเกิดพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจ ในเมื่อละครโทรทัศน์เป็นเสมือนหนึ่งได้ถูกกำหนดให้เป็น " สินค้าในตลาด " ผู้ผลิตละครจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจในความต้องการและพฤติกรรมของผู้ชมที่มีต่อละครโทรทัศน์ ความต้องการของผู้ชมส่วนใหญ่มักจะเลือกเปิดรับชมละครที่สามารถสนองความพึงพอใจของตนเองเป็นหลัก แต่ถ้าละครขาดคุณสมบัติบางประการที่ไม่สามารถสนองความพึงพอใจของผู้ชมได้ ย่อมเป็นที่ประจักษ์ว่าต้องมีกลุ่มบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมการเรียกร้องหรือถอนตัวจากการเปิดรับชมละคร อันจะเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ผลิตละคร ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวจะแสดงออกมาในลักษณะใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ ความคาดหวัง และสิ่งที่เข้ามาทดแทนการเปิดรับชมละครของผู้ชม ดังนั้นในการศึกษาพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านผู้ชมละครโทรทัศน์ไทย จึงจำเป็นต้องนำแนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ชมมาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ เพื่อทำความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งเร้ากับการตอบสนอง ( Stimulus - Response )
2. ทฤษฎีความคาดหวังคุณค่า ( Expectancy - Value Theory )
3. แนวคิดเกี่ยวกับกฎแห่งการทดแทน ( Law of Substitution )
4. ทฤษฎีการถอนตัว ( Exit ) การไว้วางใจ ( Voice ) และความเหนียวแน่น ( Loyalty )
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งเร้ากับการตอบสนอง

S - R Model ( Stimulus - Response )

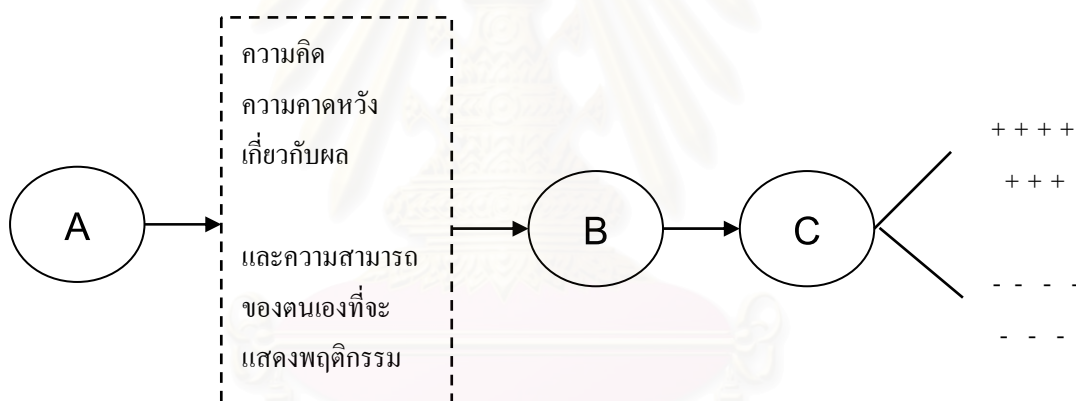
แนวคิดเรื่อง S - R Model เป็นแนวคิดทางจิตวิทยา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการเรียนรู้ การเข้าใจกระบวนการนี้จะเป็นกุญแจสำคัญที่จะเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากพฤติกรรมทุกอย่างมีสาเหตุ สาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมคือ " สิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น " ( Stimulus ) ส่วนการกระทำที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าเรียกว่า " ปฏิกริยาตอบสนอง " ( Response ) การศึกษาพฤติกรรมในเชิงจิตวิทยาจึงเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับปฏิกริยาตอบสนอง



สิ่งเร้ามีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรม เมื่อถูกเร้าหรือกระตุ้นบุคคลย่อมแสดงปฏิกิริยาตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งตัวการสำคัญที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอยู่เสมอ ก็คือ แรงจูงใจและความต้องการ ( Motivation and Need ) ที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลนั่นเอง ในทางจิตวิทยามักให้ความสนใจต่อพฤติกรรมที่ซับซ้อน อันเกิดจากสิ่งเร้ามากสิ่ง ขบวนการตอบสนองที่เกิดขึ้นก็จะซับซ้อนด้วย กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้า แล้วอาศัยความคิด ความเข้าใจ อาศัยประสบการณ์ และบางครั้งก็กระทำไปโดยมีอารมณ์ประกอบ เป็นพฤติกรรมที่มีความมุ่งหมาย ซึ่งจะกระทำออกมาในรูปแบบใดมากขึ้นอยู่กับการรับรู้ของคน ๆ นั้นว่ารับรู้สิ่งเร้านั้นอย่างไร ดังนั้นคนเราจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองหรือแสดงพฤติกรรมอย่างไรขึ้นอยู่กับการรับรู้ของคน ๆ นั้นที่มีต่อสิ่งเร้า

จากแนวคิดดังกล่าว สามารถนำมาศึกษาถึงลักษณะการพฤติกรรมของผู้ชมละครโทรทัศน์ตามแนวทฤษฎีสิ่งเร้า - การตอบสนอง ดังแผนภาพของการเกิดพฤติกรรม ดังนี้

**แผนภาพที่ 2.1** แสดงรูปแบบลักษณะการเกิดพฤติกรรม



- A = Activators                   ได้แก่ ตัวกระตุ้นหรือสัญญาณที่มาก่อนพฤติกรรม
- B = Behavior                   ได้แก่ พฤติกรรม
- C = Consequences           ได้แก่ ผลตอบสนองต่อพฤติกรรมที่ทำไป

จากแผนภาพนี้สามารถอ้างอิงเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้ชมละครโทรทัศน์ได้ เช่น ในการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ ตัวกระตุ้น ( A ) ที่จะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมอาจเป็น ดารา นักแสดง , แนวละคร , เนื้อหาละคร , ฉาก ฯลฯ ซึ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ชมมีการแสดงพฤติกรรมต่างกัน ขึ้นอยู่กับความคาดหวังหรือเป้าหมายในการเปิดรับชมละคร ถ้าผู้ชมคาดหวังในการเปิดรับชมละครเพื่อต้องการดูดาราที่ตนชื่นชอบ ถ้าละครเรื่องนั้นมีการคัดเลือกนักแสดงไม่ตรงกับความต้องการ ผู้ชมอาจมีผลของพฤติกรรมที่ไม่น่าพอใจได้ ( C<sup>-</sup> ) การแสดงพฤติกรรมของผู้ชมที่เกิดขึ้น จึงอาจเป็นการปฏิเสธที่จะเลือกรับชมละครเรื่องนั้นต่อไป

ดังที่กล่าวมาแล้วเกี่ยวกับทฤษฎี S-R ผู้วิจัยสามารถนำมาเป็นกรอบแนวคิดโดยรวม เพื่ออ้างอิงถึงลักษณะปฏิกิริยาตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ ซึ่งจะเป็นไปตาม แรงจูงใจและความต้องการ ( Motivation and Need ) ที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล โดยการแสดงพฤติกรรม จะออกมาในลักษณะใด บุคคลจะมีกระบวนการเลือกรับในสิ่งที่เขาคาดหวังและตรงกับความต้องการของ แต่ละบุคคล นั่นเอง

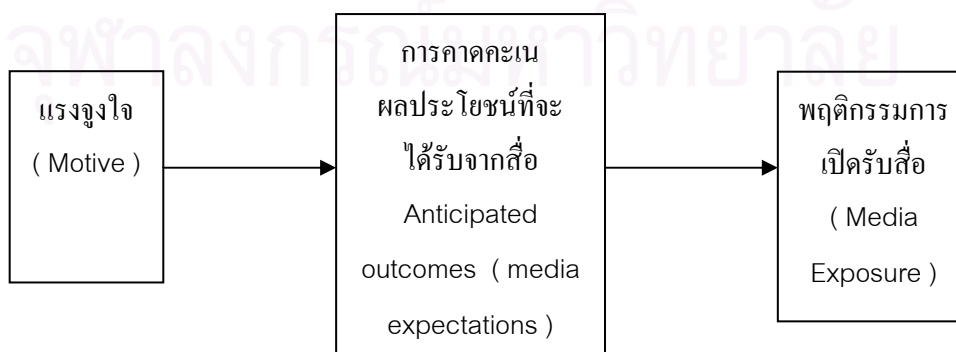
### **ทฤษฎีความคาดหวังคุณค่า**

( Expectancy - Value Theory )

ทฤษฎีความคาดหวังคุณค่า ( Expectancy - Value Theory ) เป็นทฤษฎีที่พัฒนามา จากทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจ ( action / motivation perspective ) คือ เน้นการใช้สื่อว่าเป็น พฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมายและเหตุผล ดังที่ Alfred Schutz ( 1972 ) ได้เสนอทฤษฎีเชิง โครงสร้าง ( อ้างในยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534 : 91 ) ว่า พฤติกรรมมนุษย์ล้วนแล้วแต่เป็นพฤติกรรมที่ เกิดขึ้นโดยตั้งใจ เนื่องจากก่อนมนุษย์จะลงมือทำสิ่งใดจะต้องวาดภาพไว้ในใจก่อนแล้วว่่านี่คือสิ่งที่ตน ต้องการจะทำ

ทฤษฎีความคาดหวังต่อการใช้อีสื่อจึงเป็นแนวคิดที่น่าสนใจ โดยอาศัยแนวความคิด พื้นฐานมาจากทฤษฎีการใช้อีสื่อและความพึงพอใจ ( Uses & Gratifications ) ซึ่งได้มุ่งความสนใจที่จะ ศึกษาแรงจูงใจ ( Motivation ) ของบุคคลในการใช้อีสื่อ ซึ่งแรงจูงใจในการเลือกใช้อีื่อนั้นเกิดมาจากการที่ บุคคลจะต้องมีแรงจูงใจ หรือมีความคาดหวังต่อสื่อ นั้นก่อน นั้นย่อมหมายถึง ผู้รับสารมีจุดมุ่งหมายอยู่ใน ใจต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นก่อนที่จะนำไปสู่พฤติกรรมการเปิดรับสื่อการบริโภคสื่อ ดังแบบจำลองทฤษฎี ความคาดหวังจากสื่อ ( อ้างในยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534 ) ดังนี้

**แผนภาพที่ 2.2** แสดงแบบจำลองของทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ



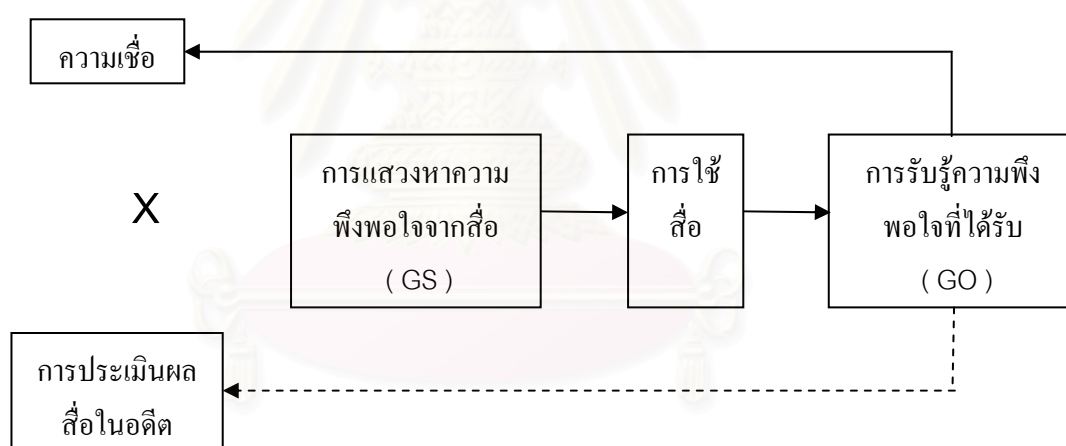


นอกจากนี้ แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้สื่อ นำไปสู่การค้นหาคำว่าเนื้อหาสาร ( content ) แบบใดที่ได้รับการแสวงหาโดยผู้รับสารเพื่อความพึงพอใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ

1. การคาดหวัง ( expectancy ) เป็นความเชื่อหรือการรับรู้ตามความจริงที่สิ่ง ๆ หนึ่งจะมีคุณสมบัติเฉพาะ หรือรับรู้ว่าคุณสมบัติหรือพฤติกรรมแบบอย่างจะให้ผลเฉพาะอย่างตามมา
2. การประเมินผล ( evaluation ) เป็นการประเมินทางอารมณ์ ตามความชอบในทางบวกหรือลบจากสิ่งที่เราคาดหวังไว้ หรือผลลัพธ์ของพฤติกรรม

Palmgreen & Rayburn ( 1985 ) ได้ร่วมศึกษาเกี่ยวกับการใช้สื่อและความพึงพอใจ และได้สร้างแบบจำลองขึ้นมาแบบหนึ่ง เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งก็คือ ทฤษฎีความคาดหวัง ( Expectancy - Value Theory ) ดังแผนภาพที่ 2.3

**แผนภาพที่ 2.3** แสดงแบบจำลองความคาดหวังของการแสวงหาความพึงพอใจ และความพึงพอใจที่ได้รับ ( Palmgreen and Rayburn , 1985 อ้างใน McQuail , 2000 )



จากแผนภาพที่ 2.3 Palmgreen และคณะอธิบายว่า การที่บุคคลจะค้นหาความพึงพอใจจากสื่อหนึ่ง ๆ ( รายการ, ชนิดของรายการ, เนื้อหาบางอย่าง, หรือสื่อทั้งสื่อ ฯลฯ ) นั้นมาจากความเชื่อหรือความคาดหวัง ( Expectancy ) ว่าสื่อชนิดนั้นมีคุณสมบัติเฉพาะ ผสมผสานกับการประเมินค่า ( Evaluation ) ทางอารมณ์เกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะที่มีอยู่ในสื่อ นั้นเป็นแรงจูงใจที่จะแสวงหาความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการตัดสินใจที่จะบริโภคสื่อ นั้น ๆ ทำให้ได้รับความพึงพอใจ และจะเป็นผลย้อนกลับไปที่มีความเชื่ออีกครั้งหนึ่ง ดังสามารถเขียนในรูปสมการความคาดหวัง ได้ดังนี้

$$Gs_i = b_i e_i$$

โดยที่  $Gs_i$  = การแสวงหาความพึงพอใจจากสื่อ ( Gratification Sought ) จาก X ( สื่อบางสื่อ รายการ ชนิดของเนื้อหา ฯลฯ )

$b_i$  = ความเชื่อ ( belief ) ส่วนตัวว่า X มีคุณสมบัติเฉพาะ หรือเชื่อว่า พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ X จะให้ผลบางอย่าง

$e_i$  = การประเมินทางอารมณ์ ( evaluation ) เกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะ หรือผลลัพธ์บางประการที่จะได้มา

สมการนี้สามารถอธิบายได้ว่า ถ้า X ไม่ถูกรับรู้ว่ามีคุณสมบัติเฉพาะแล้ว หรือ X ถูกมองว่ามีคุณสมบัติในทางลบ ก็จะไม่มีการแสวงหาความพึงพอใจ ( ความคาดหวัง ) ใน X นี้ ถ้าเชื่อว่า X มีคุณสมบัติเฉพาะ และมีการประเมิน X ในทางบวกแล้ว ก็จะมีการแสวงหาความพึงพอใจ ( ความคาดหวัง ) จาก X นี้ ซึ่งความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้มีการเปิดรับสื่อเหล่านั้นแตกต่างกันด้วย กล่าวคือ ยิ่งระดับความพึงพอใจที่ได้รับ ( Gratification Obtained ) มีมากกว่าความพึงพอใจที่แสวงหา ( Gratification Sought ) ก็จะยิ่งทำให้ผู้รับสารมีความพึงพอใจใน X ระดับสูงมาก ในทางกลับกันหากความพึงพอใจที่ได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้รับสารก็จะไม่พอใจในการเลือกใช้สื่อ ( X ) นั้น ผลที่ปรากฏออกมาอาจเป็นการที่ rating ตกลง หรือการเปลี่ยนช่องไปดูช่องอื่น ๆ แทนในกรณีของโทรทัศน์

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีความคาดหวังคุณค่าจากสื่อมาเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้าน สืบเนื่องจากความเชื่อและการประเมินผลในอดีตของกลุ่มแม่บ้านแต่ละบุคคล อันเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจที่จะบริโภคสื่อ นั้น ๆ

#### แนวคิดเกี่ยวกับกฎแห่งการทดแทน ( Law of Substitution )

“อรรถประโยชน์” ( Utility ) ในทางเศรษฐศาสตร์ หมายถึง ปริมาณความพอใจที่คนเราได้รับจากสินค้าและบริการชนิดหนึ่งในเวลาหนึ่ง

เช่นเดียวกับการที่ผู้ชมเปิดรับชมละครเรื่องหนึ่งก็เพื่อความพอใจที่จะได้รับความบันเทิงจากการบริโภคละครเรื่องนั้น ซึ่งเราไม่อาจวัดความพอใจของคนเราได้ว่ามีมากน้อยเพียงใด แต่เมื่อผู้ชมสูญเสียความพอใจ ( Lost of Satisfaction ) ที่มีต่อสินค้า จึงเป็นเหตุผลที่นำมาสู่การบริโภคสินค้าทดแทนตาม *กฎแห่งการทดแทน ( Law of Substitution )* กล่าวคือ การที่ผู้บริโภคสรรหาทางเลือกเพื่อ

## บริโภคตามที่ตนพึงพอใจมากที่สุด ด้วยการลดปริมาณการบริโภคสินค้าชนิดหนึ่ง และไปเพิ่มการบริโภคสินค้าอีกจำนวนหนึ่งบนเส้นแห่งความพอใจเท่ากัน

ดังนั้นเพื่อแสดงถึงระดับความพอใจของสิ่งต่าง ๆ ที่เราต้องการ เส้นความพอใจเท่ากันจึงมีหลายเส้น โดยลักษณะของเส้นความพอใจเท่ากันจะแสดงให้เห็นถึงอัตราทดแทนกัน เช่นเดียวกับการที่ผู้ชมละครมีการถอนตัวจากการรับชมละครเรื่องหนึ่งก็ต่อเมื่อผู้ชมสามารถหาความบันเทิงรูปแบบอื่นเข้ามาแทนที่ได้ด้วยระดับความพึงพอใจเท่ากัน ด้วยลักษณะดังกล่าวเส้นความพอใจเท่ากันของผู้ชมละครแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ชมมีระดับความพอใจในสินค้าทดแทนแต่ละชนิดแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการเปิดรับชมละครเรื่องอื่นแทน หรือความบันเทิงในรูปแบบอื่น ๆ ก็ตาม

### ทฤษฎีการถอนตัว ( Exit ) การไว้วางใจ ( Voice ) และความเหนียวแน่น ( Loyalty )

เฮอริชแมน ( Hirschman 1970 ) เป็นผู้นำเสนอทฤษฎี *Exit , Voice and Loyalty* โดยนำมาอธิบายลักษณะของผู้บริโภคที่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อคุณภาพของสินค้า อันจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการควบคุมการดำเนินงานของหน่วยธุรกิจให้เกิดการปรับตัวอยู่เสมอ เพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของธุรกิจการค้า ทั้งนี้เพื่อความอยู่รอดของผู้เป็นเจ้าของกิจการ การปรับตัวจะเกิดขึ้นก่อนที่สถานการณ์จะเข้าสู่สภาพที่สุดจะแก้ไขนั่นเอง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจบันเทิงด้านการผลิตละคร ในที่นี้หมายถึง หน่วยธุรกิจการผลิตละครโทรทัศน์ต้องพยายามแก้ไขสถานการณ์บางประการ อันเนื่องมาจากการแสดงความไม่พึงพอใจของผู้ชมต่อการเปิดรับชมละครในประเด็นต่าง ๆ จนเกิดพฤติกรรมการวิพากษ์วิจารณ์ในลักษณะต่าง ๆ หรือการถอนตัวจากการรับชมละคร ด้วยพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจที่เกิดขึ้นจะเป็นแนวทางหนึ่งในอันที่จะสร้างผลกระทบไปยังผู้ผลิตละครนั่นเอง

ภาวะความเสื่อมศรัทธาที่มีต่อการเปิดรับชมละครนี้ อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากผู้ผลิตขาดการตระหนักถึงคุณภาพเนื้อหาของละครเป็นสำคัญ ซึ่งมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์มากกว่าคุณค่าที่ผู้ชมละครควรจะได้รับ แต่ทั้งนี้ความเสื่อมศรัทธาเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้เสมอและแก้ไขให้ดีขึ้นได้ ถ้ามีแรงกระตุ้นจากผู้บริโภค ( ผู้ชมละคร ) ซึ่งผู้ชมละครจะสามารถแสดงปฏิกิริยากระตุ้นต่อสถานการณ์เช่นนี้ได้ 2 ลักษณะคือ

1. ถอนตัวจากการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ ( Exit Option )
2. ยังคงเปิดรับชมละครต่อไปพร้อม ๆ กับ แสดงความไม่พอใจออกมา เพื่อให้ฝ่ายจัดการของหน่วยธุรกิจรับทราบถึงสถานการณ์อันไม่สบายอารมณ์นั้น ๆ ( Voice Option )

### ภาวะการถอนตัวของผู้บริโภคร ( Exit Option )

การที่ผู้บริโภครจะเลิกเปิดรับชมละครที่มีคุณภาพด้านเนื้อหาที่ไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้าที่ใช้ทดแทน ถ้ายังมีสินค้าที่สามารถทดแทนได้ ( substitutes ) มากประเภทเท่าไร โอกาสที่ผู้บริโภครจะหันไปเปิดรับชมละครเรื่องอื่น หรือรายการอื่น ๆ ที่มีคุณภาพใกล้เคียงกัน ก็ย่อมมีมากเป็นสัดส่วนตามตัวด้วย นั่นคือผู้บริโภครก็จะมีโอกาสถอนตัวได้ง่าย เพราะมีสินค้าประเภทอื่นเข้ามาทดแทนสินค้าที่ตนไม่พอใจในคุณภาพได้ เมื่อผู้บริโภครมีการถอนตัวจากสินค้ามากขึ้น ก็ย่อมทำให้มีผลกระทบต่อรายรับของหน่วยธุรกิจ ผู้ผลิตจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อรักษากลุ่มผู้บริโภครให้คงอยู่ต่อไป

แต่ทั้งนี้กลไกการถอนตัวของผู้บริโภครที่จะมีผลกระทบต่อผู้ผลิตอาจจะใช้ไม่ได้ผลในกรณีดังนี้

1. การเป็นธุรกิจแบบผูกขาด ซึ่งอาจจะมีผลทำให้ผู้บริโภครไม่เกิดการถอนตัวในการเลิกชมละครโดยสิ้นเชิง ทั้งนี้เพราะผู้บริโภครไม่สามารถหาสินค้าอื่นทดแทนได้ ภายใต้การสรรหาความบันเทิงอย่างง่าย ด้วยการไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเปิดรับชม

2. จำนวนการเลิกซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคร ในที่นี้หมายถึงการถอนตัวจากการเปิดรับชมละครโทรทัศน์มีจำนวนไม่มากพอที่จะทำให้รายรับของธุรกิจเปลี่ยนแปลงจนเดือดร้อนด้านการเงิน เมื่อการถอนตัวของผู้บริโภครไม่เป็นผล จากเหตุดังกล่าวผู้บริโภครยอมตกอยู่ในสภาพที่ต้องซื้อสินค้าหรือบริการนั้นต่อไป ทำให้หน่วยธุรกิจไม่ได้รับผลกระทบต่อรายได้ และไม่ทราบว่าคุณภาพของสินค้าที่ตนผลิตออกมานั้นตกต่ำลง ดังนั้นผู้ผลิตก็จะไม่มีความปรารถนาที่จะแก้ไขปรับปรุงการผลิตเพื่อเพิ่มคุณภาพของสินค้าแต่อย่างใด

### ภาวะการไว้วางใจของผู้บริโภคร ( Voice Option )

ภาวะการไว้วางใจของผู้บริโภครเป็นการแสดงพฤติกรรมของผู้บริโภคร โดยเน้นการแสดงออกซึ่งความไม่พอใจ ซึ่งพฤติกรรมอาจเป็นไปในรูปแบบใดก็ตามที่ไม่ใช่การถอนตัวออกจากองค์กร ทั้งนี้เพื่อเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนาให้ดีขึ้น เช่น การเขียนจดหมายร้องเรียนในหน้าหนังสือพิมพ์ การวิพากษ์วิจารณ์ซึ่งแสดงออกด้วยวิธีการต่าง ๆ ฯลฯ

ลักษณะการเกิดพฤติกรรมไว้วางใจ ( voice ) ของผู้บริโภครนั้น จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้บริโภครไม่มีสินค้าที่จะเข้ามาทดแทนสิ่งที่ผู้บริโภครรู้สึกไม่ต้องการ เช่นเดียวกับการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ การที่ผู้ชมละครจะแสดงพฤติกรรมไว้วางใจออกมา นั้นแสดงถึงผู้ชมไม่มีละครเรื่องอื่นหรือทางเลือกอื่นให้เลือกดูแทนละครที่ตนรู้สึกไม่พึงพอใจนั่นเอง โดยที่ระดับการแสดงความไม่พอใจของ

ผู้ชมจะขึ้นอยู่กับการขาดโอกาสที่จะถอนตัวเลิกชมละคร กล่าวคือยิ่งถ้าผู้ชมละครมีสินค้าอื่น ๆ เข้ามาทดแทนน้อยหรือไม่มีเลย ก็จะทำให้ผู้ชมละครจำต้องบริโภคละครเรื่องนั้นต่อไป อันก่อให้เกิดพฤติกรรมในการแสดงความไม่พึงพอใจต่อละครเรื่องนั้น ๆ จะมากน้อยแตกต่างกันไปตามความต้องการของผู้ชมแต่ละคน

เมื่อผู้บริโภคต้องจำยอมต่อการเปิดรับชมละครที่เสื่อมคุณภาพด้านเนื้อหานั้นต่อไปเรื่อย ๆ ความพยายามที่จะแสดงปฏิกิริยาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ละครมีคุณค่าในเชิงสร้างสรรค์ย่อมมีโอกาสเกิดขึ้น แต่ทั้งนี้ภาวะการไว้วางใจของผู้บริโภคในลักษณะผ่านสื่อมวลชนหรือต่อสาธารณชนจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ

1. การประเมินโอกาสที่จะทำให้หน่วยธุรกิจผู้ผลิตละครเกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์
2. พฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งความไม่พอใจนั้นคุ้มค่าพอกับการที่ผู้บริโภคละครจะต้องเสียเวลาในการแสดงความไม่พอใจให้เป็นที่ปรากฏแก่สังคมหรือไม่ เช่น เสียเวลาเขียนจดหมายร้องเรียน

ซึ่งการแสดงความไม่พอใจที่เกิดขึ้นนั้นมิได้มีอะไรเป็นหลักประกันว่า การที่ผู้บริโภคละครแสดงความไม่พอใจออกไปนั้นจะประสบความสำเร็จ ทำให้หน่วยธุรกิจการผลิตละครเกิดการปรับตัวแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้น

ส่วนประสิทธิภาพของการแสดงความไม่พอใจของผู้ชมละครนั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อการแสดงความไม่พอใจนั้นนำไปสู่ผลอะไรบ้าง และผลดังกล่าวมีส่วนกระทบต่อฐานะทางการเงินของหน่วยธุรกิจการผลิตละครหรือไม่ ถ้าการเรียกร้องนำไปสู่การสูญเสียรายรับหรือกำไรของหน่วยธุรกิจยิ่งมากเท่าใด การปรับตัวของหน่วยธุรกิจก็ย่อมจะเกิดขึ้นได้รวดเร็วเท่านั้น

### ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการถอนตัวและการไว้วางใจ

กลไกการถอนตัวและการไว้วางใจของผู้บริโภคนั้น เป็นกลไกที่สามารถใช้ทดแทนกันได้สำหรับการแสดงปฏิกิริยาของผู้บริโภคที่มีความรู้สึกต่อการภาวะการเสื่อมคุณภาพของสินค้า ในที่นี้หมายถึงผู้ชมละครอาจอยู่ในภาวะของการถอนตัวหรือการไว้วางใจจากการเปิดรับชมละครเมื่อใดก็ได้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับต่อละครเรื่องหนึ่ง ๆ ที่นำเสนอ ดังนั้นหากพิจารณาพฤติกรรมโดยส่วนใหญ่ของผู้ชมละครแล้ว ผู้ชมละครมักจะมีการตัดสินใจเลือกที่จะแสดงความไม่พอใจต่อละครเรื่องหนึ่ง ๆ มากกว่าการถอนตัวเลิกชมละคร ด้วยเหตุที่ว่า การถอนตัวเลิกเปิดรับชมละคร ผู้ชมละครย่อมกระทำได้ทันที หากแต่การตัดสินใจเช่นนี้เท่ากับเป็นการปิดโอกาสของการแสดงความไม่พอใจที่มีต่อละครเรื่องหนึ่ง ๆ ในทางตรงกันข้ามหากผู้ชมละครตัดสินใจจะเลือกแสดงความไม่พอใจต่อละครเรื่องหนึ่ง ก็แสดง



ว่าผู้ชมละครยังไม่ปิดทางที่จะถอนตัวเลิกชมละครอย่างสิ้นเชิง จนกว่าจะถึงที่สุด ผู้บริโภคยังมีโอกาสที่จะถอนตัวเลิกชมละครเรื่องนั้น ๆ อีก

จะเห็นได้ว่าการตัดสินใจถอนตัวเลิกชมละครเป็นการตัดสินใจที่รุนแรงกว่า หากไม่จำเป็นแล้วผู้บริโภคจะมีแนวโน้มที่จะเลือกวิธีการแสดงความไม่พอใจมากกว่าการถอนตัวจากการเปิดรับชมละคร อันเนื่องมาจากว่าผู้บริโภคยังมีแนวความเชื่อที่ว่าวิธีการแสดงความไม่พอใจนี้ จะมีประสิทธิผลในการชักจูงให้หน่วยธุรกิจเกิดการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าให้ดีขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม การเลือกวิธีการแสดงความไม่พึงพอใจนั้น แม้จะง่ายในแง่ที่ว่ายังมีโอกาสที่จะถอนตัวเลิกซื้อเมื่อใดก็ได้ แต่ก็ยังมีโอกาสเสี่ยงต่อความล้มเหลว เพราะวิธีการนี้อาจไม่นำไปสู่การปรับตัวให้ดีขึ้นของหน่วยธุรกิจก็ได้

ในการวิเคราะห์วิธีการถอนตัวเลิกชมละคร และการแสดงความไม่พึงพอใจของผู้บริโภคในแง่ของกลไกที่มีประสิทธิภาพ จะมีผลเกื้อกูลต่อกัน ส่วนหนึ่งของผู้บริโภคที่อ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านคุณภาพนั้น มักจะเป็นผู้บริโภคที่จะมีปฏิกิริยาแสดงออกมาในรูปของการแสดงความไม่พึงพอใจมากกว่าการถอนตัวเลิกชมละคร เหตุผลที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า โดยปกติแล้วผู้บริโภคกลุ่มนี้จะเลือกเปิดรับชมละครเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยจะพิจารณาคุณภาพเป็นหลัก เมื่อละครที่เปิดรับชมมีคุณภาพลดน้อยลง ผู้บริโภคเหล่านี้จะสามารถสังเกตเห็นได้และเริ่มไม่พอใจกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และมีปฏิกิริยาในรูปของการแสดงความไม่พอใจออกมา เช่น จะเอะอะขึ้นมาด้วยการเขียนจดหมายไปยังหน่วยธุรกิจผู้ผลิตสินค้านั้นโดยตรง หรือโดยอ้อมในรูปของจดหมายตีพิมพ์ในหน้าหนังสือพิมพ์ แต่ถ้าเมื่อใดก็ตามถ้ามีสินค้าที่มีคุณภาพใกล้เคียงกันหรือดีกว่ามาทดแทนได้ ผู้บริโภคเหล่านี้จะผลไปซื้อสินค้าอื่นอย่างรวดเร็ว นั่นคือ ผู้บริโภคเหล่านี้จะเลือกใช้วิธีการถอนตัวเลิกซื้อสินค้าที่ด้อยคุณภาพนั้นทันที แต่จะมุ่งไปซื้อสินค้าที่คุณภาพสูงกว่าแม้จะต้องจ่ายเงินมากขึ้นก็ตาม เช่นเดียวกับกลุ่มธุรกิจละครโทรทัศน์ เมื่อใดก็ตามที่ผู้ชมละครรู้สึกว่ละครที่เราับชมอยู่มีคุณภาพเนื้อหาไม่เหมาะสม ประกอบกับมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการหาสินค้าอื่นทดแทน ผู้ชมก็จะยอมเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเพื่อเลือกหาความบันเทิงที่มีคุณภาพดีกว่า เช่น จากเคเบิลทีวี (cable TV)

กล่าวโดยสรุป การถอนตัวและการแสดงความไม่พอใจ เป็นกลไกที่ใช้ควบคุมหน่วยธุรกิจให้มีพฤติกรรมที่สนองต่อเจตนารมณ์ และความต้องการของผู้บริโภค แต่กลไกนี้จะมีประสิทธิภาพเพียงใดย่อมสัมพันธ์กับคุณภาพของสินค้าที่ผู้บริโภคพึงได้รับ เมื่อคุณภาพของสินค้าเสื่อมลง การตัดสินใจแสดงพฤติกรรมของผู้บริโภคจะขึ้นอยู่กับ “ สินค้าที่ใช้ทดแทน ” เมื่อใดที่มีสินค้าทดแทนกันได้ การถอนตัวเลิกซื้อของผู้บริโภคก็จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่ถ้าสินค้าที่ใช้ทดแทนกันได้น้อยหรือไม่มีเลย การใช้วิธีการแสดงความไม่พอใจจะเกิดขึ้นในระดับสูง ซึ่งประสิทธิผลของการใช้วิธีการถอนตัวเลิกซื้อกับวิธีการแสดงความไม่พอใจ ยังขึ้นอยู่กับเป้าหมายของหน่วยธุรกิจว่าเป็นหน่วยธุรกิจที่อ่อนไหวต่อระดับกำไรหรือไม่ เพราะกำไรเป็นทรัพยากรที่จะช่วยเกื้อหนุนให้หน่วยธุรกิจอยู่รอด

ได้และขยายตัวต่อไป ดังนั้นการถอนตัวหรือการแสดงความไม่พอใจโดยการเอะอะโวยวายของผู้บริโภค จะเกิดขึ้นได้ง่ายหรือยากนั้น ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม และเงื่อนไขของบริษัทนั้น ๆ ด้วย

### ภาวะความเหนียวแน่นต่อสินค้า ( Loyalty )

แนวคิดของการความเหนียวแน่นต่อสินค้า ( Loyalty ) เป็นการสร้างความเข้าใจ ระหว่างการถอนตัว ( exit ) และการโวยวาย ( voice ) ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยความเหนียวแน่นของผู้บริโภค ( Loyalty ) จะทำให้การถอนตัวลดน้อยลง แต่จะเป็นการเพิ่มขอบเขตของการแสดงความไม่พอใจมากขึ้น ซึ่งความเป็นไปได้ของการเพิ่มการแสดงความคิดเห็นจะมีความสัมพันธ์กับระดับ Loyalty ของผู้บริโภค เมื่อใดที่ผู้บริโภคมี Loyalty มากขึ้น นั่นคือผู้บริโภคมีแนวโน้มที่แสดงความไม่พอใจมากกว่าการถอนตัว ด้วยวิธีการทำให้ตนเองมีอิทธิพลโดยสร้างผลกระทบให้เกิดกับองค์กรผู้ผลิต ทั้งนี้ด้วยความเชื่อของผู้บริโภคที่ว่าสิ่งที่จะรอให้ทุกอย่างดีขึ้นมันเป็นสิ่งที่ยาก หากแต่ต้องมีการกระตุ้นด้วยการเข้าไปมีอิทธิพลของกลุ่มผู้บริโภค ดังนั้นผู้บริโภคที่มี Loyalty จะยังไม่ถอนตัวจากการบริโภคสินค้า แต่จะเลือกใช้การแสดงความคิดเห็นแทน

แนวความคิดดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ ชนิตา วิบูลย์กิจวรกุล ( 2539 ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ การศึกษาเอกลักษณ์ของตราสินค้าของผู้ผลิตละครโทรทัศน์หลังข่าว พ.ศ. 2539 ” พบว่าตราสินค้าของผู้ผลิตละครโทรทัศน์หลังข่าวแต่ละตราจะมีเอกลักษณ์ของสินค้าเป็นของตนเอง และตราสินค้ายังมีบทบาทต่อผู้ชมละครโทรทัศน์ในเรื่องเกี่ยวกับการรับประกันคุณภาพ การเปิดรับชมซ้ำ และการสร้างภาพลักษณ์ แสดงว่าแนวโน้มของกลุ่มผู้ชมที่มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าของผู้ผลิต จะเป็นสิ่งที่ทำให้พฤติกรรมของผู้ชมละครจะยังคงไม่ถอนตัว ( exit ) จากการบริโภคละครในทันที แต่จะแสดงความไม่พอใจโดยการแสดงออกด้วยการโวยวาย ( voice ) แทน

จากแนวความคิดตามทฤษฎีเฮิร์ชแมน ( Hirschman ) ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จึงนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาพฤติกรรมของผู้ชมละครกลุ่มแม่บ้าน ในฐานะที่เป็นผู้บริโภคสินค้าละครโทรทัศน์ โดยจะเป็นการศึกษาว่า เมื่อเนื้อหาของละครโทรทัศน์ไม่เป็นไปตามที่ตนความคาดหวัง ผู้ชมกลุ่มแม่บ้านจะมีทางออกโดยการถอนตัว ( Exit Option ) ไม่ดูละครเรื่องนั้น หรือยังคงดูละครเรื่องนั้นต่อไปแต่มีการแสดงการโวยวาย ( Voice Option ) โดยที่พฤติกรรมของผู้ชมกลุ่มแม่บ้านจะแสดงออกในลักษณะใดนั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสินค้าทดแทน และความเหนียวแน่น ( Loyalty ) ของผู้ชมแต่ละบุคคลด้วย ซึ่งจะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกชมละครของผู้ชม ในอันที่จะเลือกแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะใดก็ตาม

โดยสรุปก็คือ บุคคลจะเปิดรับสื่ออะไรก็ตาม บุคคลนั้นจะต้องมีความต้องการแรงจูงใจ มีการแสวงหาความพึงพอใจ หรือคาดหวังต่อสื่อมวลชนก่อนว่าตนจะได้รับประโยชน์หรือความพึงพอใจอะไรจากการเปิดรับสื่อบ้าง แล้วจึงนำไปสู่การบริโภคสื่อ ( Media Consumption ) อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ นอกจากนี้บุคคลจะมีกระบวนการเลือกสรรในการเปิดรับสื่อ ( Selective Process ) ที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลมีความต้องการของตนเองที่จะเลือก และการตัดสินใจเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมยังขึ้นอยู่กับ " สติक्षाทดแทน " ของแต่ละบุคคล อันจะนำไปสู่การเพิ่มระดับการตัดสินใจต่อการเลือกแสดงพฤติกรรมการถอนตัว ( Exit ) หรือการไว้วางใจ ( Voice ) เมื่อการเปิดรับสื่อไม่เป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการนั่นเอง

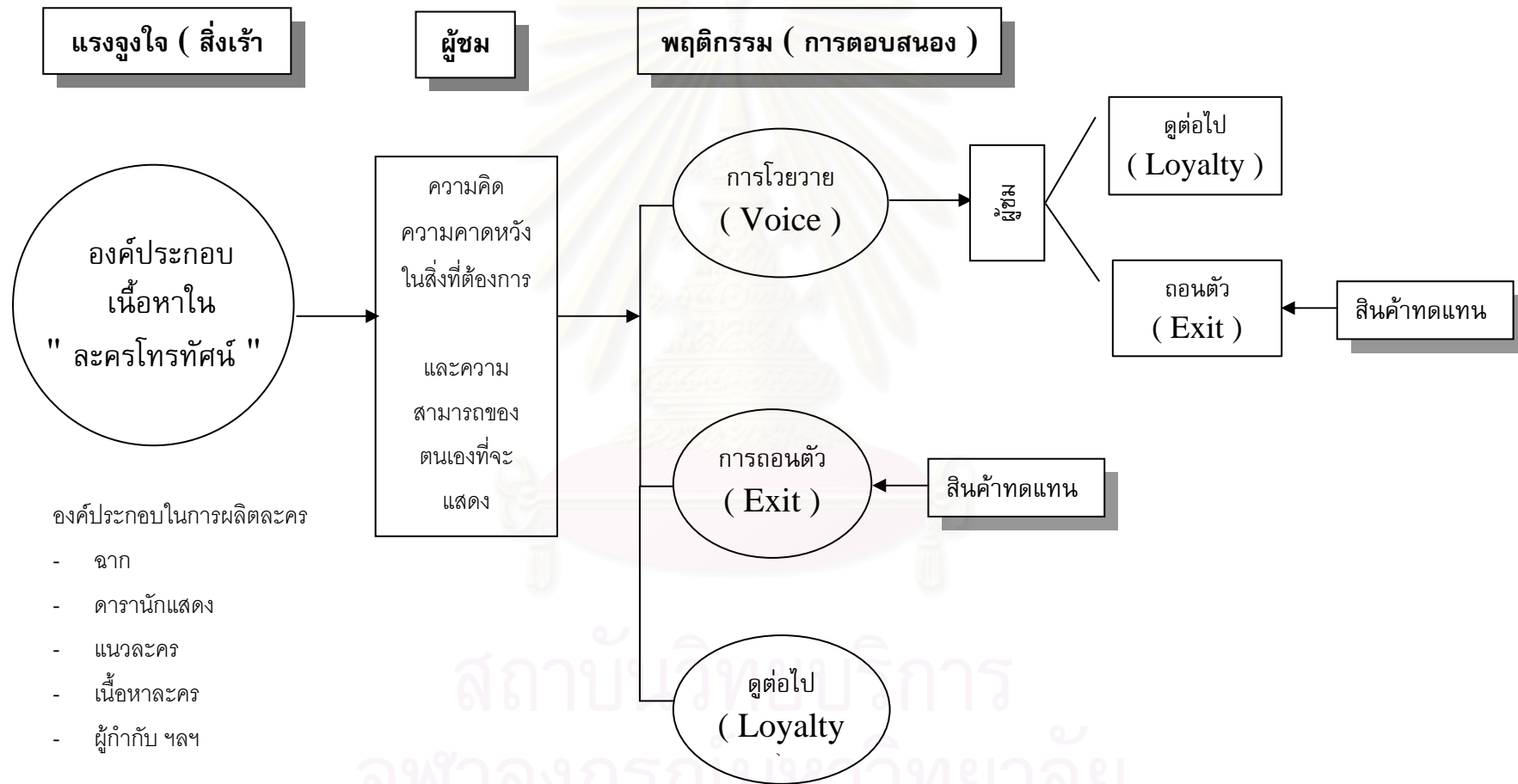
เมื่อนำแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นมาผสมผสานเข้ากันแล้ว สามารถกำหนดเป็นกรอบเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านผู้ชมละครโทรทัศน์ไทยได้ดังนี้ ( แผนภาพที่ 2.4 )



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภาพที่ 2.4 แสดงแบบจำลองการศึกษากิจกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านผู้ชมละครโทรทัศน์ไทย



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิญา ศรีรัตนสมบุญ ( 2534 ) ศึกษาเรื่อง " การวิเคราะห์ละครโทรทัศน์ชุด คู่กรรม ในการถ่ายทอดความเชื่อและค่านิยมในสังคมไทย " ผลการวิจัยพบว่า ละครโทรทัศน์ไม่ใช่เป็นเพียงสื่อที่ทำหน้าที่เพื่อความบันเทิงเท่านั้น แต่ยังทำหน้าที่สำคัญในการถ่ายทอดความเชื่อและค่านิยมให้แก่สมาชิกในสังคมอีกด้วย และเนื้อหาของการวิจัยส่วนหนึ่งเกี่ยวกับการวิเคราะห์องค์ประกอบแห่งความสำเร็จของละครโทรทัศน์ชุดคู่กรรม ตามความคิดเห็นของผู้รับสาร ซึ่งสามารถนำมาใช้กับละครเรื่องอื่น ๆ ได้ พบว่ามืองค์ประกอบสำคัญดังต่อไปนี้ คือ ความดังของบทประพันธ์ , สำนวนภาษาที่กินใจให้อารมณ์สะเทือนใจ , เนื้อเรื่องที่แตกต่างจากละครโทรทัศน์ทั่วไป , ตัวละครที่ผู้ชมชื่นชอบ รวมทั้งการสร้างและถ่ายทำละครอย่างประณีต และคำนึงถึงรายละเอียดเพื่อความสมจริง

นุชรี ดันติวิจิตร ( 2536 ) ได้ศึกษา "การรับรู้ประโยชน์จากละครโทรทัศน์ของผู้หญิงในกรุงเทพมหานคร " พบว่า ในการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ ผู้ชมหญิงจะมีความต้องการในเรื่องของความบันเทิง เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด ละครโทรทัศน์ได้พยายามสอดแทรกเนื้อหาสาระต่าง ๆ มากขึ้น ในด้านเนื้อหา คำพูดของตัวละคร สามารถถ่ายทอดการรับรู้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านชีวิตและครอบครัว และด้านการมีส่วนร่วมในสังคม จึงก่อให้เกิดพฤติกรรมการเปิดรับและนำไปสนทนาในหมู่เพื่อนและครอบครัว ทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการชมละครโทรทัศน์ได้

Palmgreen and Rayburn ( 1979 ) ได้วิจัยเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ของรัฐ ( Public Television ) โดยศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการชมโทรทัศน์ด้านการศึกษาในรัฐเคนตักกี ด้วยการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ จากกลุ่มตัวอย่างชายหญิงรวม 526 คน โดยวัดค่าความคาดหวังจากการชมโทรทัศน์ว่า รายการโทรทัศน์ จะให้การผ่อนคลายความเครียด การเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ การใช้ประโยชน์ในการใช้สื่อสัมพันธ์ การช่วยให้ลืมปัญหาต่าง ๆ เพื่อเป็นการฆ่าเวลา เพื่อความเป็นเพื่อนแก้เหงา และเพื่อความบันเทิง พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ชมมีความแตกต่างกันสูง กล่าวคือ ระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังจากโทรทัศน์ ( Gratification Obtained ) ทั้งในผู้ที่ชม และผู้ที่ไม่ชม และพบว่าความคาดหวังกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กันเชิงลบ คือ ความคาดหวังสูง - ความพึงพอใจต่ำ

Ranald J. Compesi ( 1980 ) ศึกษาถึง ผู้ชมรายการโทรทัศน์ภาคกลางวัน โดยใช้วิธีการจัดกลุ่มของความพึงพอใจที่ได้รับจากผู้ชมทั้งหมด 52 รายการ เพื่อจัดรวมเป็น 7 กลุ่มใหญ่ ๆ และตีความหมายความสำคัญของแต่ละกลุ่ม รวมทั้งความสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ หากค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มปัจจัยบนฐานของค่าเฉลี่ยปัจจัยทั้งหมด ได้ผลคือ กลุ่มปัจจัยที่จัดแบ่งได้เป็น 7 กลุ่มใหญ่ คือ ผู้ชมที่

ชมเพื่อ 1. ได้รับความบันเทิง 2. ชมเพราะเป็นนิสัย เป็นกิจวัตรอย่างหนึ่งในชีวิตประจำวัน 3. ดูเพราะอยู่ในช่วงเวลาที่สะดวกจะดู 4. ดูเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ทางสังคม ในการติดต่อกับคนอื่น 5. ดูเพื่อเป็นการพักผ่อน หรือหลีกเลี่ยงปัญหา เพื่อลดความตึงเครียด 6. เพื่อหลีกเลี่ยงความเบื่อหน่าย ดูเพราะเมื่อไม่มีอะไรทำ หรือไม่มีรายการที่มีค่าพอจะดูในเวลาเดียวกันนั้น 7. ดูเพื่อสำรวจความเป็นจริง หรือเพื่อหาคำแนะนำเพื่อช่วยแก้ปัญหาในชีวิตของผู้ดู หรือใช้เป็นแหล่งอ้างอิงที่เป็นบุคคล ช่วยให้ผู้ใช้ดูเข้าใจชีวิตของตนเองและชีวิตคนอื่น ๆ หรือใช้สะท้อนความเป็นจริงทางสังคม กลุ่มของความพึงพอใจต่าง ๆ เหล่านี้ จะช่วยเป็นตัวอย่างที่ชี้ให้เห็นว่า ผู้ชมรายการโทรทัศน์ที่เป็นรายการชุดนั้นชมรายการเหล่านั้น เพื่อตอบสนองความพึงพอใจด้านใดบ้าง

Babrow ( 1989 ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ความคาดหวังต่อละครโทรทัศน์ของนักศึกษา ซึ่งละครโทรทัศน์ประกอบด้วยรายการที่เป็นที่นิยมในช่วงกลางวัน โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 371 คน การศึกษาพบว่า ความต้องการเรียนรู้ ( Desires for Learning ) และความรู้สึกโรแมนติก ( Romantic Fantasy ) มีบทบาทเล็กน้อยในการทำนายระดับการเปิดรับสื่อ ในขณะที่ตัวแปรความคาดหวังในเรื่องความบันเทิง ( Anticipated Entertainment ) และความคาดหวังในเรื่องการนำไปปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ( Social Interaction ) เป็นตัวแปรที่มีอำนาจมากในการทำนายการเปิดรับสื่อ ( Media Exposure ) นอกจากนั้น ปัจจัยทางด้านความชอบ ( Affective ) และการรับรู้ ( Cognitive ) ก็มีส่วนร่วมกระทำกับตัวแปรความคาดหวังที่ได้ส่งผลต่อการเปิดรับสื่อด้วย

Babrow ( 1987 ) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการดูละครโทรทัศน์ของนักศึกษา โดยได้ทำการสุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำนวน 301 คน ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ 286 ชุด ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการดูละครโทรทัศน์ของนักศึกษาอันดับแรกก็คือ ปัจจัยเรื่องเวลา ( Time Consideration ) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลในการดูละครว่า ไม่มีอะไรที่น่าทำไปกว่าการดูละครในวันนั้น และเหตุผลต่อมาก็คือการดูเพื่อการผ่อนคลาย ( Relaxation ) และผลการวิจัยพบว่า การแสวงหาความพึงพอใจ ( Gratification Sought ) และความคาดหวังต่อเหตุการณ์ที่ตามมา ( Expected Consequences ) ไม่แตกต่างกัน และพบว่าความคาดหวังในตัวแปรเรื่องคุณภาพ ( Quality ) ได้รับการประเมินในส่วนของความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดตามมา ( Expected Outcomes ) เนื่องจากในการประเมินการแสวงหาความพึงพอใจ ( Gratification Sought ) นั้น กลุ่มตัวอย่างได้มีการพิจารณาถึงความน่าจะเป็นของคุณภาพที่ออกมา ( Probabilistic Consideration ) แต่ในขณะที่ความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่เกิดตามมานั้น ( Expected Outcomes ) กลุ่มตัวอย่างจะพิจารณาได้แค่ความน่าจะเป็นของผลลัพธ์ที่จะออกมา ( Probabilistic Outcomes ) เพียงอย่างเดียวเท่านั้น Babrow ยังกล่าวว่าบางครั้งการพิจารณาความชอบ ( Affective Consideration ) มีความสำคัญมากในการประเมินตัวแปรเรื่องคุณภาพ

สรุปกรอบแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านผู้ชมละครโทรทัศน์ไทยได้ว่า แนวคิดและทฤษฎีทดลองงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ เป็นแนวคิดและทฤษฎีสำคัญในการวิจัย เริ่มจากแนวคิดสิ่งเร้า-การตอบสนอง เป็นกรอบแนวคิดหลักโดยรวมเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมพื้นฐานของมนุษย์ โดยมองว่าการที่คนเราจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในลักษณะอย่างไรมัน สิ่งเร้าจะเป็นตัวกระตุ้นที่สำคัญในอันที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรม

จากนั้นอาศัยทฤษฎีความคาดหวังคุณค่า ซึ่งสามารถอธิบายให้เห็นถึงความต้องการเลือกเปิดรับสื่อของผู้ชม อันเกิดมาจากความเชื่อและการประเมินผลในอดีตของผู้ชมที่ต่อเนื้อหารายการของสื่อ กล่าวคือ เมื่อกลุ่มแม่บ้านมีความเชื่อและการประเมินผลต่อละครโทรทัศน์ตามที่เคยรับรู้เนื้อหาการนั้นมาอย่างไร กลุ่มแม่บ้านก็จะแสดงความคาดหวังโดยอาศัยความเชื่อและการประเมินผลในอดีตของกลุ่มแม่บ้านแต่ละบุคคล อันเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจที่จะบริโภคสื่ออื่น ๆ ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่า ทฤษฎีความคาดหวังคุณค่า จะสนับสนุนการศึกษาตามข้อสันนิษฐานที่ว่า " ผู้ชมละครโทรทัศน์กลุ่มแม่บ้านที่มีพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจต่อละครโทรทัศน์ จะมีประเด็นความไม่พึงพอใจแตกต่างกันไปตามความต้องการที่ไม่พึงประสงค์ของแต่ละบุคคล "

จากนั้นอาศัยทฤษฎีการถอนตัว การไว้วางใจ และความเหนียวแน่น ของเซอร์ชแมน 1970 และแนวคิดเกี่ยวกับกฎแห่งการทดแทน ซึ่งจะสามารถนำมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ถึงลักษณะการเกิดพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านในอันที่จะเกิดขึ้น ว่าเป็นไปตามทฤษฎีการถอนตัวเลิกซื้อสินค้าของ เซอร์ชแมน 1970 เนื่องจากภาวะของสินค้าทดแทนและความเหนียวแน่นของผู้บริโภคหรือไม่ ซึ่งจะเห็นได้ว่ากรอบทฤษฎีการถอนตัว การไว้วางใจ และความเหนียวแน่นของเซอร์ชแมน 1970 จะสนับสนุนการศึกษาตามข้อสันนิษฐานที่ว่า " กลุ่มแม่บ้านจะมีพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจเกิดขึ้นในลักษณะใด ขึ้นอยู่กับสินค้าทดแทนและความเหนียวแน่น ( Loyalty ) ต่อละครโทรทัศน์ของกลุ่มแม่บ้าน อันจะเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงลักษณะพฤติกรรมของกลุ่มแม่บ้านที่แตกต่างกัน " ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมาข้างต้น เป็นกรอบแนวคิดทฤษฎีที่สำคัญสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ พฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านผู้ชมละครโทรทัศน์ไทย ” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ( Qualitative Research ) ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งวิเคราะห์ผู้รับสาร ( Audience Analysis ) ที่มีปฏิริยาความไม่พึงพอใจต่อการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ( In-depth Interview ) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็นวิธีการหลักในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของผู้ชมกลุ่มแม่บ้าน อันจะเป็นแนวทางให้ผู้ผลิตได้นำไปปรับปรุงเนื้อหาละครให้เป็นประโยชน์แก่ผู้ชมละครโทรทัศน์ยิ่งขึ้น

#### แหล่งข้อมูล

##### ข้อมูลประเภทบุคคล ( Key Informants )

ในการวิจัยครั้งนี้ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของผู้ชมกลุ่มแม่บ้านนั้น ผู้วิจัยใช้แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล ( Key Informants ) เป็นหลัก โดยจะทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ( In-depth Interview ) ด้วยตนเองในผู้ชมกลุ่มแม่บ้านที่มีการจัดตั้งกลุ่มขึ้นอย่างเป็นทางการ ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 30 คน

ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่า ผลการวิจัยสามารถสะท้อนพฤติกรรมของผู้ชมละครโทรทัศน์กลุ่มแม่บ้านที่มีพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจได้อย่างแท้จริง การคัดเลือกแหล่งข้อมูลในการศึกษาเรื่องนี้จึงจำเป็นต้องเข้าถึงกลุ่มผู้ชมเป้าหมาย โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ต้องยอมรับว่าเป็นผู้ที่ดูโทรทัศน์เป็นประจำทุกวัน วันละไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง
2. ต้องเป็นผู้ที่เคยติดตามดูละครโทรทัศน์ไม่ต่ำกว่า 5 ปี เพื่อต้องการได้ผู้ชมที่ดูละครโทรทัศน์มาอย่างต่อเนื่อง และสามารถบ่งบอกถึงประเด็นความไม่พึงพอใจที่มีต่อละครโทรทัศน์ได้
3. ต้องยอมรับว่าเคยมีพฤติกรรมการถอนตัว ( เลิกดูละครบางเรื่อง / เปลี่ยนช่อง ) หรือการไว้วางใจ ( เขียนจดหมาย / วิพากษ์วิจารณ์ ) เมื่อละครโทรทัศน์ไม่เป็นที่พึงประสงค์



## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ( In-depth Interview ) ด้วยตัวเองในแหล่งข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ซึ่งผู้วิจัยมีวิธีการในการคัดเลือกแหล่งข้อมูลเบื้องต้น โดยการสอบถามไปยังสำนักงานเขตต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบข้อมูลของกลุ่มแม่บ้านที่มีในแต่ละเขตพื้นที่ แล้วผู้วิจัยพยายามเข้าถึงแหล่งข้อมูลบุคคลผ่านประธานกลุ่มแม่บ้านของแต่ละเขต เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรอดตัวและการไว้วางของกลุ่มแม่บ้านตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ โดยผู้วิจัยเลือกสุ่มเขตพื้นที่กระจายรอบเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริงจำนวน 30 คน ดังรายละเอียดการเข้าถึงแหล่งข้อมูลบุคคลดังนี้

### 1. กลุ่มแม่บ้านเขตตลิ่งชัน

ผู้วิจัยเริ่มต้นการเข้าถึงแหล่งข้อมูลโดยการสอบถามไปยังฝ่ายพัฒนาชุมชน ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน เพื่อขอทราบหมายเลขโทรศัพท์ของประธานกลุ่ม และผู้วิจัยได้ดำเนินการติดต่อไปยังคุณจุฑาทิพย์ ( ประธานกลุ่ม ) และได้เดินทางไปที่บ้านเพื่อแนะนำตนเอง และขอความร่วมมือในการเข้าถึงสมาชิกกลุ่มแม่บ้าน โดยให้ช่วยแจกแบบสำรวจพฤติกรรมกรอดตัวและครุภัณฑ์เบื้องต้นให้สมาชิกกรอกข้อมูล จำนวนประมาณ 10 ชุด เนื่องจากได้สอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรวมกลุ่มแม่บ้าน ทราบว่าปัจจุบันมิได้มีการรวมกลุ่มสมาชิกเพื่อทำกิจกรรม นอกจากมีการประชุมที่สำนักงานเขตเพียงเดือนละครั้งเท่านั้น จากข้อมูลในแบบสำรวจดังกล่าวผู้วิจัยดำเนินการคัดเลือก และโทรศัพท์เพื่อยืนยันข้อมูลถึงลักษณะพฤติกรรม ผู้วิจัยสามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูลบุคคลได้จำนวน 3 คน ดังรายละเอียดดังนี้

#### 1. คุณสุชาดา เหมือนโพธิ์

สัมภาษณ์เมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2545

คุณสุชาดา เหมือนโพธิ์ อายุ 48 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตตลิ่งชัน คุณสุชาดาติดตามชมละครโทรทัศน์ต่อเนื่องมานานับ 10 ปี การขอนัดสัมภาษณ์เป็นไปอย่างราบรื่น เมื่อผู้วิจัยติดต่อตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ระบุในแบบสำรวจ ในวันเดียวกันนั้นคุณสุชาดาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี โดยเลื่อนเวลาทำธุระเพื่อให้ผู้วิจัยได้เดินทางไปสัมภาษณ์คุณสุชาดาที่บ้าน เนื่องจากเห็นว่าตนเองอยู่บ้านไม่ค่อยเป็นเวลา โดยปกติคุณสุชาดาจะเป็นคนคัดเลือกละครในการดูเพื่อลูกเป็นส่วนใหญ่ โดยให้เหตุผลว่าละครบางเรื่องอาจสอดแทรกสิ่งที่เป็นโทษต่อเด็กอยู่ด้วย การดูละครโทรทัศน์ส่วนใหญ่จึงมักจะดูกับลูก และสอนลูกไปด้วยในขณะเดียวกัน ซึ่งตามปกติคุณสุชาดาจะติดตามละครหลังข่าวในทุกวัน ส่วนละครช่วงกลางวันและช่วงเย็นมีโอกาสได้ติดตามเป็นบางครั้งบางคราว อย่างไม่ต่อเนื่อง นอกจากนี้คุณสุชาดายังสามารถติดตามชมละครโทรทัศน์ได้ทุกสถานี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าตนเองชอบและสนใจเรื่องใด

อยู่ในขณะนั้น โดยมักชื่นชอบละครแนวสะท้อนชีวิตครอบครัว ที่สามารถให้ข้อคิดนำมาสอนลูกได้ หากแต่ว่าการชมละครโทรทัศน์จะนึกถึงหลักความเป็นไปได้ควบคู่ไปด้วยเสมอ

## 2. คุณบุญสม โชติเสน

สัมภาษณ์เมื่อ 6 มีนาคม 2545

คุณบุญสม โชติเสน อายุ 47 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตตลิ่งชัน คุณบุญสม ติดตามชมละครโทรทัศน์มานานมากกว่า 20 ปี การติดต่อนัดสัมภาษณ์มีอุปสรรคเล็กน้อย เนื่องจากคุณบุญสมอาศัยอยู่คนเดียว และจะทำสวนอยู่บริเวณหลังบ้าน เมื่อผู้วิจัยโทรศัพท์ไปจะไม่มีใครรับโทรศัพท์ แต่เมื่อผู้วิจัยสามารถติดต่อได้ คุณบุญสมให้ผู้วิจัยกำหนดวันเวลาตามที่คุณวิจัยสะดวก เนื่องจากคุณบุญสมจะอยู่บ้านเสมอ คุณบุญสมให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และความเป็นกันเองตลอดเวลาการสัมภาษณ์ คุณบุญสมไม่ได้ติดอยู่กับละครของสถานีใดสถานีหนึ่ง จะชมได้ทุกช่องสถานี โดยจะเลือกชมละครตามความต้องการของตนเอง และพิจารณาเนื้อหาในการเลือกชม อะไรที่เห็นว่าเกินความจริงก็จะไม่ดู ชอบละครที่สร้างสรรค์ในสิ่งที่เป็นไปได้ มีสาระแก่การดู โดยเฉพาะละครแนวเบาสมอง ดูแล้วคลายเครียด คุณบุญสมยังเป็นผู้ที่จิตใจอ่อนไหวง่าย ฉะนั้นละครที่สร้างความหวาดเสียว น่ากลัว จึงไม่พึงประสงค์จะเปิดดู

## 3. คุณอุษา ดิษฐรักษ์

สัมภาษณ์เมื่อ 8 มีนาคม 2545

คุณอุษา ดิษฐรักษ์ อายุ 48 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตตลิ่งชัน คุณอุษาชื่นชอบละครโทรทัศน์และติดตามมานานตั้งแต่สมัยเด็ก ตอนนี้อยู่ตามอยู่สม่ำเสมอ ในการขอนัดสัมภาษณ์คุณอุษา ไม่มีอุปสรรคใด ๆ เมื่อผู้วิจัยโทรไปนัดก็ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี คุณอุษากล่าวว่า สมัยก่อนชอบชมละครช่อง 7 แต่ปัจจุบันชื่นชอบละครโทรทัศน์ของทางสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 โดยให้เหตุผลว่าช่อง 3 ละครมีความหลากหลาย ประกอบกับมีการสร้างสรรค์ละครที่ดีขึ้น น่าติดตาม แต่คุณอุษาก็ไม่ได้ติดอยู่กับสถานีใดสถานีหนึ่ง ยังสลับกันดูไปมาได้ทั้งช่อง 3 และช่อง 7 ซึ่งตามปกติคุณอุษาจะเลือกชมละครตามลูก แต่ก็จะมีการสอนลูกไปด้วยเสมอ ส่วนตัวคุณอุษาชอบละครแนวสนุก กู๊กก๊กน่ารัก มีความตลกไปกฮาฮอดแทรก แต่จะไม่ชอบแนวชีวิต เศร้า ๆ สะเทือนอารมณ์

## 2. กลุ่มแม่บ้านเขตบางคอแหลม

ผู้วิจัยสอบถามไปยังฝ่ายพัฒนาชุมชน ของสำนักงานเขตบางคอแหลม ทราบว่ากลุ่มแม่บ้านเขตบางคอแหลมยังมีได้มีการรวมกลุ่มเพื่อจัดทำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ มีเพียงการประชุมสมาชิกกลุ่มแม่บ้านทุกพุธต้นเดือน ผู้วิจัยจึงนัดหมายกับคุณเอก ( เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชน ) เพื่อขอความร่วมมือในการพบสมาชิกกลุ่มแม่บ้าน เนื่องจากช่วงที่ผู้วิจัยติดต่อไปฟังจะผ่านการประชุมกลุ่มไปไม่นาน จึงต้องรอรอบการประชุมถัดไปในเดือนกุมภาพันธ์ 2545 ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ได้มีโอกาสเข้า

ร่วมการประชุมสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเพื่อแนะนำตนเอง และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล ซึ่งในการประชุมมีสมาชิกเข้าร่วมประชุมประมาณ 35 คน จากจำนวนสมาชิกดังกล่าวผู้วิจัยสามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูลบุคคลได้จำนวน 7 คน ดังนี้

### 1. คุณมาลี โตสกุล

สัมภาษณ์เมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2545

คุณมาลี โตสกุล อายุ 58 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตบางคอแหลม คุณมาลีติดตามชมละครโทรทัศน์ต่อเนื่องมาเป็นเวลาประมาณ 12 ปีแล้ว ตั้งแต่ลาออกจากการเนื่องจากสุขภาพไม่แข็งแรง ทำให้คุณมาลีมีเวลาดูตามชมโทรทัศน์มากขึ้น การติดต่อขอนัดสัมภาษณ์คุณมาลีเป็นความบังเอิญ เนื่องจากช่วงเช้าวันนั้นผู้วิจัยได้โทรศัพท์ทักขออนัดสัมภาษณ์คุณมาลีไป แต่ไม่อยู่ จึงติดต่อขอนัดสัมภาษณ์คุณสุมลแทน เนื่องจากบ้านอยู่ในละแวกเดียวกัน การเข้าไปสัมภาษณ์คุณสุมลครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยมีโอกาสได้สัมภาษณ์ทั้งคุณมาลี และคุณบุญนงด้วย คุณมาลีกล่าวว่าทุกวันนี้ติดตามชมละครโทรทัศน์ช่อง 3 เป็นประจำ ทั้ง ๆ ที่เมื่อก่อนเคยดูละครช่อง 7 โดยให้เหตุผลว่า ละครช่อง 7 มักน่าเบื่อ และมีความเกินจริงมาก ซึ่งคุณมาลีไม่ชื่นชอบละครที่มีความเกินจริง และซ้ำซาก จำเจ ส่วนช่อง 5 มักจะติดตามเป็นข่าวมากกว่าละคร ตามปกติคุณมาลีติดตามละครโทรทัศน์ได้ทุกแนวเรื่อง แต่ชอบละครที่มีเนื้อหาเบา ๆ สอดแทรกตลกอยู่ด้วย การดูละครของคุณมาลีจึงไม่ติดกับดาราว่าใครจะแสดง มักให้ความสำคัญกับเนื้อหาของเรื่องมากกว่า

### 2. คุณสุมล บุญมี

สัมภาษณ์เมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2545

คุณสุมล บุญมี อายุ 50 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตบางคอแหลม คุณสุมลติดตามชมละครโทรทัศน์มานานแล้วประมาณ 30 กว่าปี การติดต่อขอสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์คุณสุมลที่บ้านคุณบุญนง เนื่องจากบ้านคุณบุญนงจะอยู่ริมทาง สะดวกในการให้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์ไม่มีอุปสรรคแต่อย่างใด ซึ่งคุณสุมลให้ความร่วมมือในการตอบคำถามเป็นอย่างดี คุณสุมลติดตามชมละครโทรทัศน์ทางช่อง 7 และช่อง 3 เป็นประจำ ซึ่งคุณสุมลจะดูสลับกันไปมา ระหว่างสองสถานีนี้โดยเฉพาะช่วงที่มีโฆษณา ตามปกติคุณสุมลมักจะชื่นชอบละครแนวตลก แต่จะไม่ชื่นชอบละครที่สื่อถึงความรุนแรงของจิตใจ

### 3. คุณบุญนง สมิ้อ

สัมภาษณ์เมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2545

คุณบุญนง สมิ้อ อายุ 56 ปี ปัจจุบันเป็นประธานกลุ่มแม่บ้านเขตบางคอแหลม เคยติดตามชมละครโทรทัศน์มานานแล้ว แต่ปัจจุบันมีความชื่นชอบในละครน้อยลง โดยให้เหตุผลว่าละครค่อนข้างไร้สาระ คุณบุญนงจึงสนใจติดตามชมละครอย่างไม่ต่อเนื่อง หากติดตามชมโดยมากมักเป็น



ละครหลังข่าวภาคค่ำ การนัดสัมภาษณ์คุณบุญทองเป็นไปด้วยความบังเอิญ เนื่องจากผู้วิจัยนัดหมายเข้าไป สัมภาษณ์คุณสมุด แต่บังเอิญผู้วิจัยมีโอกาสได้พบเจอกับคุณบุญทองด้วย อย่างไรก็ตาม การสัมภาษณ์ก็เป็นไปด้วยดี คุณบุญทองกล่าวว่า 'ไม่ได้ติดอยู่กับละครของสถานีใดสถานีหนึ่ง จะเปลี่ยนช่องการดูไปเรื่อย ๆ หากละครเรื่องนั้นเป็นที่สนใจ โดยมักชื่นชอบละครแนวสร้างสรรค์สำหรับเด็ก

#### 4. คุณอุ้งน อามนเจริญ

สัมภาษณ์เมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2545

คุณอุ้งน อามนเจริญ อายุ 57 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตบางคอแหลม ติดตามชมละครโทรทัศน์มานานแล้วประมาณเกือบ 40 ปี การติดต่อขอสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้มีโอกาสรู้จัก และพูดคุยกับคุณอุ้งนที่การประชุมกลุ่มแม่บ้านสำนักงานเขตบางคอแหลม ทราบว่าคุณอุ้งนมีประเด็นความไม่พึงพอใจต่อละคร คุณอุ้งนนัดให้ผู้วิจัยไปสัมภาษณ์ที่แผงขายอาหารที่ชุมชนมาตานุสรณ์ การสัมภาษณ์ดำเนินไปพร้อม ๆ กับการที่ลูกค้ามาสั่งอาหารเป็นระยะ ๆ แต่การสัมภาษณ์ไม่ได้มีการหยุดชะงัก เนื่องจากคุณอุ้งนให้คนอื่นช่วยประกอบอาหารแทน การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งเมื่อสัมภาษณ์เสร็จ ผู้วิจัยก็รับประทานอาหารเที่ยงที่แผงขายอาหาร คุณอุ้งนติดตามชมละครโทรทัศน์ของทุกสถานี 'ไม่ได้เจาะจงสถานีใดเป็นพิเศษ หากเรื่องใดไม่ชื่นชอบ สร้างความรำคาญก็จะไม่ติดตามชม จะเลือกชมละครเรื่องที่เห็นว่าน่าสนใจ คุณอุ้งนชื่นชอบละครย้อนยุค เป็นละครประวัติศาสตร์มีเจ้าเมือง และไม่ชอบละครที่เกินความจริง และคุณอุ้งนยังอาศัยตัวเองแสดงนำเป็นปัจจัยในการเลือกชมละครโทรทัศน์

#### 5. คุณเรียม สมานวิบูลย์

สัมภาษณ์เมื่อ 1 มีนาคม 2545

คุณเรียม สมานวิบูลย์ อายุ 52 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตบางคอแหลม ติดตามชมละครโทรทัศน์มาอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลาประมาณ 20 ปีแล้ว การติดต่อขอนัดสัมภาษณ์คุณเรียมนั้นเป็นไปได้อย่างดี คุณเรียมนัดให้ผู้วิจัยไปสัมภาษณ์ที่บ้าน ซึ่งหน้าร้านเปิดขายเครื่องดื่มตลอดเวลากการสัมภาษณ์มีลูกค้ามาเป็นระยะ ทำให้การสัมภาษณ์มีการหยุดชะงักบ้าง แต่ก็ไม่ได้ทำให้การสัมภาษณ์ติดขัดแต่อย่างใด คุณเรียมให้ความร่วมมือและความเป็นกันเองกับผู้วิจัยมาก ละครโทรทัศน์ที่คุณเรียมชื่นชอบและติดตามอย่างสม่ำเสมอ ส่วนใหญ่เป็นละครทางช่อง 7 และช่อง 3 ซึ่งคุณเรียมจะดูสลับกันไปมาระหว่างสองช่องนี้ โดยปกติ คุณเรียมดูละครโทรทัศน์ได้ทุกแนวเรื่อง แต่จะเลือกติดตามชมละครเรื่องใดนั้นพิจารณาถึงเนื้อหาเป็นสำคัญ และคุณเรียมยังให้ความสำคัญกับชื่อเรื่อง และนักแสดงอีกด้วย โดยจะชื่นชอบนักแสดงที่เคยติดตามดูบทบาทการแสดงมาแล้ว คุณเรียมได้ยกตัวอย่างเช่น คุณแอนดริว และคุณพีท ทองเจือ

#### 6. คุณทิพรรัตน์ พรรณสังข์

สัมภาษณ์เมื่อ 24 มีนาคม 2545

คุณทิพรรัตน์ พรรณสังข์ อายุ 56 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตบางคอแหลม ติดตามชมละครโทรทัศน์มานานกว่า 30 ปีแล้ว การติดต่อขอสัมภาษณ์คุณทิพรรัตน์ ผู้วิจัยได้มีโอกาสรู้จักและพูดคุยกับคุณทิพรรัตน์ที่การประชุมกลุ่มแม่บ้านสำนักงานเขตบางคอแหลม และได้ติดต่อขอหมายเลขโทรศัพท์ไว้เพื่อนัดสัมภาษณ์ต่อไป ผู้วิจัยไปทำการสัมภาษณ์ที่บ้านของคุณทิพรรัตน์ คุณทิพรรัตน์มักจะอาศัยตัวแสดงนำเป็นปัจจัยหลักในการเลือกชม แม้ละครเรื่องนั้นจะไม่ชื่นชอบก็ตาม ละครที่คุณทิพรรัตน์ชื่นชอบจะเป็นละครแนวตลก ดูแล้วไม่เครียด คุณทิพรรัตน์กล่าวว่าชื่นชอบติดตามชมละครโทรทัศน์ที่นำเสนอทางช่อง 3 โดยให้เหตุผลว่ามีความรวดเร็วดี แต่คุณทิพรรัตน์ก็ไม่ได้ยึดอยู่กับละครช่อง 3 เท่านั้น หากละครเรื่องใดน่าสนใจ คุณทิพรรัตน์ก็จะเลือกติดตามชมเช่นกันไม่ว่าจะเป็นสถานีช่องใดก็ตาม

## 7. คุณทวน ศรีวิชา

สัมภาษณ์เมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2545

คุณทวน ศรีวิชา อายุ 60 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตบางคอแหลม ติดตามชมละครมาแล้วไม่ต่ำกว่า 30 ปี การติดต่อขอสัมภาษณ์ ผู้วิจัยรู้จักคุณทวนที่การประชุมกลุ่มแม่บ้านสำนักงานเขตบางคอแหลม ในวันเดียวกันนั้นหลังจากที่ผู้วิจัยสอบถามข้อมูลเบื้องต้นแล้ว เห็นว่าคุณทวนมีความไม่พึงต่อละครโทรทัศน์ จึงขอทำการสัมภาษณ์คุณทวนที่สำนักงานเขตภายหลังเลิกประชุม คุณทวนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างราบรื่น คุณทวนชื่นชอบละครแนวชีวิตและแนวบู๊ หากละครเรื่องนั้น ๆ คุณทวนไม่พอใจจะยังคงติดตามชม แต่มักจะนำไปวิจารณ์กับเพื่อนบ้านเสมอ คุณทวนชื่นชอบและติดตามชมละครโทรทัศน์ของทุกสถานี โดยจะสลับกันดู โดยเฉพาะเมื่อมีโฆษณา หากแต่เรื่องใดในตอนนั้นกำลังสนุกเข้มข้นชวนติดตาม คุณทวนก็จะชมเรื่องนั้นโดยไม่เปลี่ยนช่องไปดูเรื่องอื่น ถึงแม้จะมีธุระก็จะรีบกลับมาติดตามชมเสมอ

## 3. กลุ่มแม่บ้านเขตจอมทอง

ผู้วิจัยสอบถามไปยังฝ่ายพัฒนาชุมชน ของสำนักงานเขตจอมทอง ได้รับการแนะนำให้เข้าไปเก็บข้อมูลกลุ่มแม่บ้านชุมชนอุดมสิน 2 ซึ่งเป็นกลุ่มแม่บ้านที่ยังมีการรวมตัวกันจัดทำผลิตภัณฑ์อยู่ แต่เนื่องจากปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า ทำให้การรวมกลุ่มเกิดขึ้นไม่บ่อยครั้งนัก เฉพาะเมื่อมีการจัดงานเท่านั้น ผู้วิจัยได้ทราบหมายเลขโทรศัพท์ของคุณป้าปราณี ( ประธานกลุ่ม ) แล้วได้ติดต่อนัดหมายเข้าไปที่ชุมชนอุดมสิน 2 ซึ่งคุณป้าช่วยนัดหมายกับสมาชิกในกลุ่มได้จำนวน 8 คน ผู้วิจัยได้แนะนำตนเอง และพูดคุยสอบถามสมาชิกทุกคนถึงพฤติกรรมกาเปิดรับชมละครโทรทัศน์ด้วยความเป็นกันเอง จากจำนวนสมาชิกดังกล่าวผู้วิจัยสามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูลบุคคลได้จำนวน 2 คน ดังรายละเอียดดังนี้

### 1. คุณกิมเหรียญ เฝ้าพันธ์สร

สัมภาษณ์เมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2545

คุณกิมเหรียญ เผ่าพันธ์สร อายุ 62 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตจอมทอง ชุมชนอุดมสิน 2 ติดตามชมละครโทรทัศน์มาแล้วกว่า 30 ปี การติดต่อขอนัดสัมภาษณ์คุณกิมเหรียญ ได้รับความช่วยเหลือจากคุณปราณี ซึ่งเป็นประธานกลุ่มแม่บ้าน การสัมภาษณ์ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี คุณกิมเหรียญกล่าวว่า ชอบดูละครที่นำเสนอทางช่อง 7 ซึ่งส่วนใหญ่จะติดตามชมละครทางสถานีนี้ จะมีบางครั้งที่เปลี่ยนไปชมละครทางช่อง 3 หรือช่อง 5 หากละครเรื่องนั้นน่าสนใจ โดยละครที่ชื่นชอบเป็น ละครแนวบู๊ โดยคุณกิมเหรียญให้เหตุผลว่า มันสอนให้ผู้หญิงอย่างเราได้รู้จักการต่อสู้ ในทางกลับกันคุณ กิมเหรียญจึงไม่ชื่นชอบละครชีวิต หรือละครแนวรัก ๆ ใคร่ ๆ

## 2. คุณกอบกุล ศรีสืบสิน

สัมภาษณ์เมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2545

คุณกอบกุล ศรีสืบสิน อายุ 49 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตจอมทอง ชุมชน อุดมสิน 2 ติดตามชมละครโทรทัศน์มาอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลาประมาณ 30 กว่าปีแล้ว การติดต่อขอ นัด สัมภาษณ์คุณกอบกุล ได้รับความช่วยเหลือจากคุณปราณี ซึ่งเป็นประธานกลุ่มแม่บ้าน ละครโทรทัศน์ที่ คุณกอบกุลชื่นชอบและติดตามอย่างสม่ำเสมอ ส่วนใหญ่จะเป็นละครทางช่อง 3 และช่อง 7 ซึ่งคุณกอบกุล มักจะสลับกันดูไปมา การเลือกชมละครคุณกอบกุลเลือกตามความสนใจของตนเองและพิจารณาถึง เหตุผลเป็นสำคัญ โดยมักชื่นชอบละครที่สอดแทรกแง่คิด คติสอนใจ โดยปกติคุณกอบกุลจะติดตามชม ละครหลังข่าวเป็นประจำทุกวัน ส่วนละครภาคกลางวันจะมีโอกาสได้ติดตามบ้าง อย่างไม่ต่อเนื่อง

## 4. กลุ่มแม่บ้านเขตราษฎร์บูรณะ

ผู้วิจัยสอบถามไปยังฝ่ายพัฒนาชุมชน ของสำนักงานเขตราษฎร์บูรณะ ได้ทราบ หมายเลขโทรศัพท์ของคุณจุไรรัตน์ ( เลขากลุ่มแม่บ้านเขตราษฎร์บูรณะ ) ผู้วิจัยได้ติดต่อและนัดหมายการ เข้าไปเก็บข้อมูล ซึ่งการเข้าไปเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยทราบว่ากลุ่มแม่บ้านเขตราษฎร์บูรณะยังมีการ รวมกลุ่มกันอยู่มักจะเป็นช่วงกลางวันหยุด เนื่องจากสมาชิกบางคนต้องทำงานประจำ แต่ทั้งนี้การรวมกลุ่ม ก็เกิดขึ้นไม่บ่อยครั้งนัก เฉพาะช่วงมีการจัดงานซึ่งจะได้รับแจ้งจากเขตล่วงหน้าการรวมกลุ่มจึงจะมีขึ้น จากการสอบถามพูดคุยกับสมาชิกที่มีโอกาสได้เจอในครั้งนี้จำนวน 5 คน ผู้วิจัยสามารถคัดเลือก แหล่งข้อมูลบุคคลได้จำนวน 1 คน ดังรายละเอียดดังนี้

## 1. คุณเอกษา เก่งวิบูลย์

สัมภาษณ์เมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2545

คุณเอกษยา เก่งวิบูลย์ อายุ 53 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตราชบุรีบูรณะติดตามชมละครโทรทัศน์มานานกว่า 20 ปีแล้ว การติดต่อขอนัดสัมภาษณ์คุณเอกษยา ได้รับความช่วยเหลือจากคุณจูไรรัตน์ ซึ่งเป็นเลขานุการกลุ่มแม่บ้าน โดยผู้วิจัยได้รับการนัดหมายให้ไปสัมภาษณ์ที่ชุมชนวัดสน ในช่วงเย็นหลังเวลา 18.00 น. แม้การสัมภาษณ์จะค่อนข้างดึกเกินไป และตลอดเวลาการสัมภาษณ์คุณเอกษยาจะเริ่มดื่มสิ่งมีนเมา แต่ก็ไม่ทำให้การสัมภาษณ์ติดขัดแต่อย่างใด ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี คุณเอกษยาเป็นผู้ที่ไม่ค่อยชื่นชอบในการติดตามชมละคร โดยให้เหตุผลว่า เบื่อละครซ้ำซาก และไม่ชื่นชอบตัวแสดง คุณเอกษยาจะติดตามชมละครเฉพาะละครหลังข่าวเท่านั้น หากแต่ละครไม่ชอบก็จะไม่ค่อยดู มักจะไปเปิดฟังวิทยุแทนเสมอ

## 5. กลุ่มแม่บ้านเขตดอนเมือง

ผู้วิจัยสอบถามไปยังฝ่ายพัฒนาชุมชนของสำนักงานเขตดอนเมือง ได้รับการแนะนำและได้หมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มแม่บ้าน 2 กลุ่มคือ กลุ่มแม่บ้านอยู่เจริญ และกลุ่มแม่บ้านปิ่นเจริญ 3 ซึ่งผู้วิจัยได้เข้าไปเก็บข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม โดยมีวิธีการเข้าถึงแหล่งข้อมูลทั้ง 2 กลุ่มดังนี้

### - กลุ่มแม่บ้านอยู่เจริญ

ผู้วิจัยได้รับทราบหมายเลขโทรศัพท์ของคุณณมต ( ผู้ประสานงานกลุ่มแม่บ้าน ) และได้ติดต่อขอนัดหมายเข้าไปเก็บข้อมูล ซึ่งการเข้าไปเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ทราบว่าสมาชิกอยู่ในหมู่บ้านเดียวกัน การรวมกลุ่มเกิดขึ้นได้ง่าย ถึงแม้จะมีการรวมกลุ่มเกิดขึ้นก็ไม่เป็นที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับยอดสั่งทำสินค้า ดังนั้นผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลเป็นรายบุคคล การเข้าไปเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับความร่วมมืออย่างดีจากคุณณมตช่วยนัดหมายสมาชิกได้จำนวน 8 คน เพื่อให้ข้อมูลกับผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยสามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูลบุคคลได้จำนวน 3 คน ดังรายละเอียดดังนี้

#### 1. คุณชนิษฐา เวชสวัสดิ์

สัมภาษณ์เมื่อ 21 มกราคม 2545

คุณชนิษฐา เวชสวัสดิ์ อายุ 37 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตดอนเมือง ( หมู่บ้านอยู่เจริญ ) ติดตามชมละครโทรทัศน์ตั้งแต่สมัยวัยรุ่นเป็นเวลาประมาณ 20 ปีแล้ว ส่วนใหญ่มักติดตามชมละครหลังข่าวเป็นประจำ โดยคุณชนิษฐาจะให้ความสำคัญในการคัดเลือกละครเพื่อลูก การติดต่อขอนัดสัมภาษณ์คุณชนิษฐาได้รับความช่วยเหลือจากคุณณมต ซึ่งเป็นผู้ประสานงานกลุ่มแม่บ้าน คุณชนิษฐาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี การสัมภาษณ์จึงเป็นไปอย่างราบรื่น คุณชนิษฐากล่าวว่าจะติดตามละครโทรทัศน์ของทุกสถานี แล้วแต่ว่าชอบเรื่องใด หากแต่จะให้ความสำคัญกับเนื้อหาละคร ตัวแสดง รวมถึงบทบาทการแสดงควบคู่ไปด้วยเสมอ โดยจะติดตามชมละครโทรทัศน์ทุกเรื่องที่ พิท ทองเจือ

แสดง คุณชนิษฐายังชื่นชอบละครแนวชีวิตครอบครัว โดยให้เหตุผลว่า ดูแล้วจะได้เป็นแนวทางในการสอนตนเอง เช่น เรื่อง " น้ำพุ "

## 2. คุณนฤมล กรพันธ์

สัมภาษณ์เมื่อ 21 มกราคม 2545

คุณนฤมล กรพันธ์ อายุ 34 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตดอนเมือง ( หมู่บ้านอยู่เจริญ ) ติดตามชมละครโทรทัศน์ไม่น่าจะต่ำกว่า 20 ปีแล้ว การติดต่อขอนัดสัมภาษณ์คุณนฤมล ผู้วิจัยได้หมายเลขโทรศัพท์จากฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักงานเขตดอนเมือง เมื่อผู้วิจัยติดต่อไป คุณนฤมลได้นัดให้ผู้วิจัยไปทำการสัมภาษณ์ในสนามเด็กเล่นกลาง ของหมู่บ้านอยู่เจริญ เนื่องจากจะได้นัดหมายสมาชิกคนอื่น ๆ ได้ด้วย ผู้วิจัยก็ได้รับความร่วมมือจากคุณนฤมลเป็นอย่างดี การสัมภาษณ์จึงเป็นไปอย่างราบรื่น คุณนฤมลกล่าวว่า ถ้าเป็นละครจะเลือกติดตามช่อง 3 และช่อง 7 ส่วนใหญ่มักติดตามชมละครหลังข่าวภาคค่ำ คุณนฤมลชื่นชอบละครที่มีข้อคิดคติสอนใจ

## 3. คุณโสภา วงศ์ศิริวิบูลย์

สัมภาษณ์เมื่อ 21 มกราคม 2545

คุณโสภา วงศ์ศิริวิบูลย์ อายุ 58 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตดอนเมือง ( หมู่บ้านอยู่เจริญ ) ติดตามชมละครโทรทัศน์มาแล้วกว่า 30 ปี การติดต่อขอนัดสัมภาษณ์คุณโสภาได้รับความช่วยเหลือจากคุณนฤมล ( ผู้ประสานกลุ่มแม่บ้าน ) ในการแนะนำให้รู้จักกับคุณโสภา ผู้วิจัยได้พูดคุยเพื่อสร้างความรู้จักและคุ้นเคย การสัมภาษณ์ผู้วิจัยก็ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี คุณโสภาชอบและติดตามชมละครโทรทัศน์ทางช่อง 7 เป็นส่วนใหญ่ โดยให้เหตุผลว่าติดตามมานานหลายปีแล้วจนเป็นความเคยชิน ส่วนช่องอื่นจะเลือกชมตามที่คุณโสภาเห็นว่าน่าสนใจ

### - กลุ่มแม่บ้านปิ่นเจริญ 3

ผู้วิจัยได้รับทราบหมายเลขโทรศัพท์ของคุณสุภาพร ( ประธานกลุ่มแม่บ้าน ) และได้ติดต่อนัดหมายเข้าไปเก็บข้อมูลหลายครั้ง เนื่องจากการรวมกลุ่มจะมีเฉพาะทุกพฤหัสบดี 2 และ 4 ของเดือน เพื่อสอนการทำน้ายาปรับผ้านุ่ม เมื่อผู้วิจัยติดต่อไปเพื่อนัดหมายเป็นช่วงที่คุณสุภาพรป่วย ทำให้ไม่มีการรวมกลุ่มเกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงไปเก็บข้อมูลแม่บ้านกลุ่มอื่นก่อน แต่เมื่อผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูลจริงก็มีโอกาสได้พบผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 4 คน และได้พูดคุยสอบถามข้อมูลจากทุกคน ซึ่งผู้วิจัยสามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูลบุคคลได้จำนวน 2 คน

## 1. คุณสุภาพร เจตน์สมบุรณ์

สัมภาษณ์เมื่อ 9 มีนาคม 2545



คุณสุภาพร เจตน์สมบูรณ์ อายุ 54 ปี ปัจจุบันเป็นประธานกลุ่มแม่บ้านเขตดอนเมือง ( หมู่บ้านปิ่นเจริญ 3 ) ติดตามชมละครโทรทัศน์มาแล้วประมาณ 20 กว่าปี การติดต่อขอนัดสัมภาษณ์คุณสุภาพร ผู้วิจัยได้หมายเลขโทรศัพท์จากฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักงานเขตดอนเมือง เมื่อผู้วิจัยดำเนินการติดต่อ ทราบว่าคุณสุภาพรมีประเด็นความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับละครโทรทัศน์ ผู้วิจัยจึงขอนัดสัมภาษณ์ คุณสุภาพรให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการแนะนำให้ผู้รู้จักกับสมาชิกคนอื่น ๆ ด้วย การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างราบรื่น คุณสุภาพรจะชื่นชอบละครที่มีคติสอนใจ และการชมละครโทรทัศน์จะนึกถึงหลักความเป็นไปได้ อีกทั้งความเป็นจริงควบคู่ไปด้วยเสมอ โดยปกติ คุณสุภาพรจะติดตามละครโทรทัศน์ทางช่อง 3 และช่อง 7 โดยจะสลับเปลี่ยนกันดู

## 2. คุณอรชพร มหิวันต์

สัมภาษณ์เมื่อ 9 มีนาคม 2545

คุณอรชพร มหิวันต์ อายุ 42 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตดอนเมือง ( หมู่บ้านปิ่นเจริญ 3 ) ติดตามชมละครโทรทัศน์อย่างสม่ำเสมอมากกว่า 20 ปี การติดต่อขอนัดสัมภาษณ์คุณอรชพรผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือจากคุณสุภาพร ( ประธานกลุ่มแม่บ้าน ) ในการแนะนำให้ผู้รู้จักกับคุณอรชพร การสัมภาษณ์มีอุปสรรคเล็กน้อย เนื่องจากคุณอรชพรกำลังประกอบอาหารอยู่ในขณะนั้น ผู้วิจัยต้องรอกคุณอรชพรประกอบอาหารเสร็จ ซึ่งใช้เวลาไม่นานมากนัก คุณอรชพรให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี โดยปกติ คุณอรชพรจะติดตามชมละครโทรทัศน์ของทุกสถานี โดยจะสลับกันดู หากละครเรื่องใดไม่พอใจคุณอรชพรมักจะพูดคุย วิพากษ์วิจารณ์ถึงละครเรื่องนั้นไปด้วยเสมอ แต่ยังคงติดตามชม ซึ่งบางครั้งหากพลาดการติดตามชมคุณอรชพรจะมีการสอบถามเนื้อเรื่องจากผู้อื่น เพื่อจะได้ติดตามละครเรื่องนั้นต่อไป

## 6. กลุ่มแม่บ้านเขตบึงกุ่ม

ผู้วิจัยสอบถามไปยังฝ่ายพัฒนาชุมชน ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ได้ทราบหมายเลขโทรศัพท์ของศูนย์เด็กเล็กขอนแก่น เพื่อสอบถามข้อมูลของกลุ่มแม่บ้าน ผู้วิจัยได้ติดต่อตามหมายเลขดังกล่าว และได้นัดหมายเพื่อเข้าไปดำเนินการเก็บข้อมูล ครั้งแรกผู้วิจัยได้เข้าไปแนะนำตัวเองและพูดคุยกับคุณวิไลพร ( ผู้ประสานงานกลุ่มแม่บ้าน ) โดยขอความร่วมมือให้ช่วยแจกแบบสำรวจพฤติกรรมการรับชมละครโทรทัศน์ให้สมาชิกกรอกข้อมูล จำนวน 10 ชุด หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นัดหมายกับคุณวิไลพรอีกครั้งเพื่อเข้าไปเก็บข้อมูล โดยคัดเลือกข้อมูลในแบบสำรวจ เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์ แต่เมื่อได้เก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูล 2 คนปรากฏว่ายังมีชื่อกุ่มเป้าหมายที่แท้จริง ครั้งต่อมาได้เข้ามาเก็บข้อมูลเพิ่มเติม สัมภาษณ์สมาชิกเพิ่มอีก 4 คน ก็ปรากฏว่าผู้วิจัยสามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูลบุคคลได้จำนวน 1 คน ดังรายละเอียดดังนี้



## 1. คุณวิไลพร โรจน์พงศ์เกษม

สัมภาษณ์เมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2545

คุณวิไลพร โรจน์พงศ์เกษม อายุ 46 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านชุมชนสุวรรณประสิทธิ์ 2 ติดตามชมละครโทรทัศน์ตั้งแต่สมัยเด็กประมาณ 20 กว่าปีแล้ว คุณวิไลพรชื่นชอบภาพยนตร์เป็นชีวิตจิตใจมากกว่าการติดตามชมละคร การติดต่อขอนัดสัมภาษณ์คุณวิไลพร ผู้วิจัยได้ติดต่อตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ได้รับจากฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักงานเขตบึงกุ่ม ผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูลหลายครั้ง ทำให้ยิ่งรู้จักและคุ้นเคยกับคุณวิไลพร ประกอบกับคุณวิไลพรจะเป็นผู้ช่วยเหลือและแนะนำให้ผู้วิจัยรู้จักกับสมาชิกคนอื่น ๆ โดยปกติคุณวิไลพรจะไม่ชื่นชอบความรุนแรง น่ากลัว การเลือกชมละครของคุณวิไลพรจึงไม่ชื่นชอบละครแนวรุนแรง ทารุณทรมาณ แต่กลับชื่นชอบจะเป็นละครแนวกึ่งกึ่ง หวานแหวว โดยให้เหตุผลว่าเพื่อต้องการพักผ่อน เบื่อรับสิ่งที่เบา ๆ สมอง ไม่เครียด คุณวิไลพรมักจะติดตามชมละครโทรทัศน์ที่นำเสนอทางช่อง 3 เป็นประจำ แต่ก็ติดตามชมละครช่องอื่นด้วยที่คิดว่าน่าสนใจ หากละครเป็นเรื่องซ้ำจะอาศัยตัวแสดงนำเป็นปัจจัยในการเลือกชม

## 7. กลุ่มแม่บ้านเขตห้วยขวาง

ผู้วิจัยได้ทราบข้อมูลจากคุณนฤมล ( แม่บ้านเขตดอนเมือง ) ว่าที่อาร์.ซี.เอ มีการออกร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแม่บ้านเขตต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นโครงการตลอดปี ผู้วิจัยได้เข้าไปเก็บข้อมูล แต่มีร้านค้าเปิดน้อยมาก เพราะมีหลายเขตถอนตัวไปแล้ว แต่ผู้วิจัยก็สอบถามข้อมูลจากผู้จำหน่ายเขตห้วยขวาง ได้รับการแนะนำให้ไปเก็บข้อมูลคุณสมใจ เขตห้วยขวาง ผู้วิจัยจึงลงโทรศัพท์ไปที่ฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักงานเขตห้วยขวาง ได้ทราบหมายเลขโทรศัพท์ของคุณสมใจ จึงดำเนินการติดต่อและเข้าไปเก็บข้อมูล แต่ก็พบว่าไม่มีการรวมกลุ่มอย่างจริงจัง ผู้วิจัยมีโอกาสเจอสมาชิก 5 คน และสามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูลบุคคลได้จำนวน 2 คน

## 1. คุณวรรณ คำโสภา

สัมภาษณ์เมื่อ 28 มกราคม 2545

คุณวรรณ คำโสภา อายุ 47 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตห้วยขวาง ชุมชนหลังโรงเรียนไทย-ญี่ปุ่น คุณวรรณชื่นชอบและติดตามชมละครโทรทัศน์ต่อเนื่องมานานกว่า 30 ปี การสัมภาษณ์คุณวรรณผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือจากคุณสมใจ ( ประธานกลุ่มแม่บ้าน ) ช่วยแนะนำให้รู้จักผู้วิจัยได้สัมภาษณ์คุณวรรณที่บ้านของคุณสมใจ เนื่องจากคุณวรรณมาซื้อขนมที่บ้านคุณสมใจพอดี ซึ่งคุณวรรณให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี ละครที่คุณวรรณชื่นชอบจะเป็นละครแนวสนุกสนาน ดูแล้วคลายเครียด โดยปกติจะติดตามชมละครโทรทัศน์ที่นำเสนอทางช่อง 7 และมักไม่เปลี่ยนช่องไปชมสถานีอื่น โดยให้เหตุผลว่า ละครช่อง 7 มีความหลากหลาย และเป็นความเคยชินที่คุณ

ต่อเนื่องมาเรื่อย ๆ แต่อาจจะมีการเปลี่ยนไปชมละครโทรทัศน์ของสถานีอื่นบ้างช่วงขณะเท่านั้น และจะติดตามชมละครโทรทัศน์ทุกเรื่องที อภิรติ แสง

## 2. คุณสุดใจ ลาน้ำเที่ยง

สัมภาษณ์เมื่อ 28 มกราคม 2545

คุณสุดใจ ลาน้ำเที่ยง อายุ 40 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตห้วยขวาง ชุมชน หลังโรงเรียนไทย-ญี่ปุ่น คุณสุดใจไม่ค่อยชื่นชอบการชมละครโทรทัศน์ เนื่องจากคุณสุดใจกล่าวว่า เมื่อประมาณ 20 ปีก่อนจะติดตามชมละครโทรทัศน์ แต่หลังจากแต่งงานได้ระยะหนึ่งคุณสุดใจก็ลาออกจากงานเพื่อเลี้ยงดูบุตร จึงเกิดความคิดขึ้นมาใหม่ไม่ดูละครโทรทัศน์ โดยคุณสุดใจให้เหตุผลว่า เด็กยังแยกแยะสิ่งต่าง ๆ ไม่ได้ จึงมีการคัดเลือกละครสำหรับลูกทุกเรื่อง การติดต่อขอสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือจากคุณสมใจ ( ประธานกลุ่มแม่บ้าน ) ช่วยแนะนำให้ผู้วิจัย ผู้วิจัยได้ไปสัมภาษณ์คุณสุดใจที่บ้าน ซึ่งอยู่ในละแวกใกล้บ้านคุณสมใจ คุณสุดใจจะชื่นชอบสิ่งที่มีความรู้สำหรับลูก เช่น สารคดี มากกว่าการติดตามชมละคร ซึ่งถ้าเป็นละครก็จะเน้นเฉพาะละครแนวตลก และต้องคัดเลือกแล้วว่าเหมาะสม ควรแก่การดูได้เท่านั้น

## 8. กลุ่มแม่บ้านเขตสวนหลวง

ผู้วิจัยได้รู้จักกับคุณสุนีย์ที่งานออกร้านจำหน่ายสินค้าของกลุ่มแม่บ้านที่อาร์.ซี.เอ. และได้ทราบว่าที่มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีงานออกร้านของกลุ่มแม่บ้านเช่นกัน จึงตั้งใจจะไปเก็บข้อมูล แต่ก็มีเพียง 3-4 กลุ่มเท่านั้น ผู้วิจัยได้มีโอกาสพูดคุยทำให้ได้รับการแนะนำและ ทราบหมายเลขโทรศัพท์ของคุณสาวตรี ( ประธานกลุ่มแม่บ้านชุมชนวัดใต้ เขตสวนหลวง ) จึงได้ดำเนินการติดต่อและนัดหมายเพื่อเข้าไปเก็บข้อมูล เมื่อผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูลในขณะที่มีการรวมกลุ่มทำดอกไม้ประดิษฐ์กันอยู่ และได้พูดคุยกับสมาชิกจำนวน 4 คน ผู้วิจัยสามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูลบุคคลได้จำนวน 3 คน

### 1. คุณสาวตรี เกิดโพธา

สัมภาษณ์เมื่อ 28 มกราคม 2545

คุณสาวตรี เกิดโพธา อายุ 50 ปี ปัจจุบันเป็นประธานกลุ่มแม่บ้านเขตสวนหลวง ชุมชนวัดใต้คุณสาวตรีไม่ค่อยสนใจการติดตามชมละครมากนัก เนื่องจากคุณสาวตรีชื่นชอบรายการที่จะเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมกลุ่มอาชีพเพื่อนำมาพัฒนากลุ่ม คุณสาวตรีติดตามชมละครโทรทัศน์มาแล้วประมาณไม่ต่ำกว่า 10 ปี โดยจะเลือกชมตามความต้องการของตนเอง เนื่องจากบ่อยครั้งที่ทัศนะไม่ตรงกันในการเลือกชม จึงแยกตัวมาดูคนเดียว ซึ่งคุณสาวตรีจะติดตามชมละครเฉพาะช่วงเวลาหลังข่าวเท่านั้น การติดต่อขอสัมภาษณ์คุณสาวตรี ผู้วิจัยได้หมายเลขโทรศัพท์จากแม่บ้านท่านหนึ่ง เมื่อผู้วิจัยติดต่อไป คุณสาวตรีนัดหมายให้ผู้วิจัยเข้าไปสัมภาษณ์ที่บ้านประมาณช่วงบ่ายโมง ซึ่งการสัมภาษณ์มีอุปสรรคเล็กน้อย

เนื่องจากคุณสาวิตรีออกไปติดต่อธุระกับทางเขต ผู้วิจัยจึงต้องรอคุณสาวิตรี ได้สัมภาษณ์ประมาณช่วงบ่ายสองโมง คุณสาวิตรีให้ความเป็นกันเองในการพูดคุย และได้แนะนำผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้ผู้วิจัยทราบ การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างราบรื่น ส่วนใหญ่คุณสาวิตรีจะติดตามชมละครโทรทัศน์ทางช่อง 7 มากที่สุด นอกจากนี้ยังติดตามละครช่อง 3 เช่นกัน แต่เลือกชมเป็นบางเรื่อง ซึ่งตัวแสดงน่าจะเป็นปัจจัยในการเลือกชม

## 2. คุณเกศริน กุลเกษ

สัมภาษณ์เมื่อ 28 มกราคม 2545

คุณเกศริน กุลเกษ อายุ 22 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตสวนหลวง ชุมชนวัดใต้ คุณเกศรินชื่นชอบและติดตามชมละครโทรทัศน์มาแล้วไม่ต่ำกว่า 10 ปี การเลือกดูละครคุณเกศรินจะคำนึงถึงเนื้อหาละครเป็นสำคัญ ในการสัมภาษณ์คุณเกศรินได้รับความช่วยเหลือจากคุณสาวิตรี ในการช่วยแนะนำให้รู้จักกับคุณเกศริน การขอสัมภาษณ์เนื่องจากเป็นเวลางาน คุณเกศรินต้องทำดอกไม้ประดิษฐ์ไปด้วย การสัมภาษณ์จึงดำเนินไปพร้อม ๆ กับการทำดอกไม้ประดิษฐ์ แต่ก็ดำเนินไปได้ด้วยดี คุณเกศรินให้ความร่วมมือในการตอบคำถามเป็นอย่างดี ละครโทรทัศน์ที่คุณเกศรินชื่นชอบจะเป็นละครแนวบู๊นิด ๆ กู้ก๊กกันหน่อย ๆ โดยตัวแสดงน่าต้องมีลักษณะเฉลียวฉลาดด้วย ตามปกติคุณเกศรินจะติดตามชมละครได้ทุกช่องสถานี โดยจะเลือกชมละครตามที่ตนเองสนใจ หากคุณเกศรินไม่พึงพอใจจะไม่ทนดูเนื่องจากมีทางเลือกอื่นทดแทน

## 3. คุณชุลย์ วรรณอ่อน

สัมภาษณ์เมื่อ 28 มกราคม 2545

คุณชุลย์ วรรณอ่อน อายุ 49 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตสวนหลวง ชุมชนวัดใต้ คุณชุลย์ติดตามชมละครโทรทัศน์มาแล้วประมาณ 25 ปี โดยปกติการเลือกชมละครโทรทัศน์ คุณชุลย์จะพิจารณาเนื้อเรื่อง และผู้ผลิตละครเป็นสำคัญ โดยชื่นชอบละครแนวอิงชีวิตจริง ซึ่งดูแล้วเป็นคติสอนใจให้กับชีวิต การติดต่อสัมภาษณ์คุณชุลย์ ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือจากคุณสาวิตรี ในการช่วยแนะนำให้รู้จักกับคุณชุลย์ การสัมภาษณ์คุณชุลย์ดำเนินไปพร้อม ๆ กับการทำงานเช่นเดียวกับคุณเกศริน ซึ่งคุณชุลย์ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี คุณชุลย์ไม่ติดอยู่กับละครของสถานีช่องใดช่องหนึ่ง เพราะคุณชุลย์จะชมละครของทุกช่อง หากคุณชุลย์สนใจก็จะเลือกดูก่อน หากแต่ละครเรื่องนั้นไม่น่าสนใจ ก็จะดูจนจบแต่จะมีการวิพากษ์วิจารณ์ละครไปด้วย

## 9. กลุ่มแม่บ้านเขตลาดพร้าว

ผู้วิจัยนัดหมายกับคุณณฤมล ( แม่บ้านเขตคอนเมือง ) ที่ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ เพื่อจะเข้าไปเก็บข้อมูลเพิ่มเติม ปรากฏว่ามีอาการเจ็บป่วย ผู้วิจัยจึงเดินดูในงานวันนักประดิษฐ์ ปรากฏว่ามีกลุ่มแม่บ้านประมาณ 3 กลุ่ม ผู้วิจัยได้สอบถามข้อมูลเบื้องต้น และได้พูดคุยกับประธานกลุ่มแม่บ้านโรงเรียนลอยสายอนุสรณ์ ทราบว่ามีประเด็นความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับละครมาก จึงขอหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อนัดหมาย และผู้วิจัยได้เข้าไปเก็บข้อมูลพูดคุยกับสมาชิกกลุ่มจำนวน 6 คน ผู้วิจัยสามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูลบุคคลได้จำนวน 3 คน ดังรายละเอียดดังนี้

### 1. คุณชลธร อัสวเพชรกุล

สัมภาษณ์เมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2545

คุณชลธร อัสวเพชรกุล อายุ 43 ปี ปัจจุบันเป็นประธานกลุ่มแม่บ้านโรงเรียนลอยสายอนุสรณ์ เขตลาดพร้าว ติดตามชมละครโทรทัศน์อย่างสม่ำเสมอมาเป็นเวลาประมาณ 20 ปีแล้ว การติดต่อขอสัมภาษณ์คุณชลธร ไม่มีอุปสรรคใด ๆ เนื่องจากผู้วิจัยขอติดต่อสัมภาษณ์ภายหลังการจัดงานโรงเรียนเสร็จสิ้นแล้ว เมื่อผู้วิจัยโทรศัพท์ไปนัดหมายสัมภาษณ์ คุณชลธรให้ผู้วิจัยไปสัมภาษณ์ที่โรงเรียนลอยสายอนุสรณ์ในช่วงเวลาหลังเลิกเรียน ซึ่งผู้วิจัยได้รับความเป็นกันเอง และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี คุณชลธรไม่ค่อยชื่นชอบการติดตามชมละครโทรทัศน์มากนัก โดยให้เหตุผลว่า ละครโทรทัศน์หลายเรื่องจะมีการนำเสนอสิ่งที่ไม่เหมาะสมแก่เด็ก จึงเป็นการสร้างภาระให้คุณชลธรมากขึ้น เพื่อคัดเลือกละครสำหรับลูกและการให้คำอธิบายต่าง ๆ เกี่ยวกับเนื้อหาละคร ละครที่คุณชลธรรติดตามจึงไม่เจาะจงสถานีใดเป็นพิเศษ โดยจะติดตามชมละครที่คิดว่าน่าสนใจและเหมาะสมสำหรับบุตรเท่านั้น ซึ่งปกติคุณชลธรรจะติดตามชมละครโทรทัศน์เฉพาะช่วงเวลาหลังข่าว โดยจะติดตามไปพร้อม ๆ กับบุตรเสมอ

### 2. คุณจุมพล สมอคอร

สัมภาษณ์เมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2545

คุณจุมพล สมอคอร อายุ 52 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านโรงเรียนลอยสายอนุสรณ์ ติดตามชมละครโทรทัศน์มานานกว่า 20 ปี การติดต่อขอสัมภาษณ์คุณจุมพล ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือจากคุณชลธรในการแนะนำให้รู้จัก คุณจุมพลไม่คุ้นเคยในการให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยจึงใช้เวลาในการพูดคุยเพื่อให้เกิดความสนิทสนมคุ้นเคย และในที่สุดก็ได้สัมภาษณ์ ซึ่งคุณจุมพลก็ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามเป็นอย่างดี คุณจุมพลกล่าวว่าตนเองชื่นชอบชมรายการมวยเป็นพิเศษ ส่วนละครก็จะติดตามชมเช่นเดียวกันมักเป็นช่วงละครหลังข่าว ละครที่คุณจุมพลชื่นชอบจึงเป็นละครแนวบู๊ โดยคุณจุมพลให้เหตุผลว่า นางเอกเก่ง รู้จักการต่อสู้ป้องกันตัวเอง คุณจุมพลละครติดตามจะชมละครของทางช่อง 3 และช่อง 7 สลับกันดูไปมา

### 3. คุณวารีย์ หลิมสวาท

สัมภาษณ์เมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2545

คุณวารี หลิมสวาท อายุ 43 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านโรงเรียนลอยสายอนุสรณ์ และเป็นครูโรงเรียนลอยสายอนุสรณ์ด้วย คุณวารีติดตามชมละครโทรทัศน์มาแล้วประมาณ 20 ปี คุณวารีกล่าวว่า ตนเองไม่ชื่นชอบติดตามชมละครมากนัก โดยให้เหตุผลว่า ส่วนใหญ่ละครโทรทัศน์มักจะเป็นเรื่องที่ผ่านมาแล้ว และยังมีผลกระทบต่อเด็กมาก ประกอบกับไม่ค่อยมีเวลาด้วย ตามปกติคุณวารีจะติดตามชมเฉพาะละครโทรทัศน์หลังข่าวเท่านั้น การติดต่อขอสัมภาษณ์คุณวารี ผู้วิจัยได้รับการช่วยเหลือจากคุณชลธรในการช่วยแนะนำให้ผู้รู้จัก ซึ่งการสัมภาษณ์มีอุปสรรคเล็กน้อย เนื่องจากคุณวารีไม่ค่อยจะมีเวลา เพราะต้องสอนพิเศษในช่วงเย็นของวันนั้น แต่คุณวารีก็ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี เสียสละเวลาให้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ก่อนจะสอนพิเศษ คุณวารีไม่ติดอยู่กับละครของสถานีใดสถานีหนึ่ง จะชมละครของทุกช่อง บ่อยครั้งที่จะไม่เลือกเปิดรับชมละครโทรทัศน์ หากจะเลือกดูภาพยนตร์ต่างประเทศมากกว่า

#### 4. คุณวรรณ ประจักษ์วรวิทย์

สัมภาษณ์เมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2545

คุณวรรณ ประจักษ์วรวิทย์ อายุ 37 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านโรงเรียนลอยสายอนุสรณ์ ติดตามชมละครโทรทัศน์มาแล้วไม่ต่ำกว่า 10 ปี การติดต่อขอสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือจากคุณชลธรในการช่วยแนะนำให้ผู้รู้จัก ผู้วิจัยสัมภาษณ์คุณวรรณขณะรอรับบุตรหลังเลิกเรียน คุณวรรณเป็นผู้ที่ไม่ค่อยสนใจกับการติดตามชมละครโทรทัศน์มากนัก โดยคุณวรรณให้เหตุผลว่า ตนเองรู้สึกเบื่อหน่ายกับละครหลายเรื่อง ซึ่งมักไม่ค่อยมีแนวสร้างสรรค์ การเลือกติดตามชมละคร คุณวรรณมักจะพิจารณาถึงเนื้อเรื่องที่เหมาะสมกับบุตรเป็นสำคัญ โดยส่วนใหญ่คุณวรรณจะติดตามชมละครของทางช่อง 3 มากกว่าช่อง 7 โดยให้เหตุผลว่า ช่อง 3 รู้สึกเข้มข้นกว่า และนำเสนอการที่ตนเองชอบ

#### 10. กลุ่มแม่บ้านเขตบางพลัด

จากการที่ผู้วิจัยไปงานออกร้านจำหน่ายสินค้าของกลุ่มแม่บ้านที่อาร์.ซี.เอ. ผู้วิจัยยังได้รับการแนะนำและทราบหมายเลขโทรศัพท์ของคุณเลิศฉัตร ( ประธานกลุ่มแม่บ้านชุมชนวัดภาณุรังษี เขตบางพลัด ) ผู้วิจัยได้ติดต่อและนัดหมายหลายครั้ง เนื่องจากมีงานออกร้านอยู่เสมอทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถเข้าไปเก็บข้อมูลได้ ประกอบกับการรวมกลุ่มเป็นลักษณะการกระจายงานไปทำที่บ้านของตนเอง คุณเลิศฉัตรจึงให้หมายเลขโทรศัพท์ของคุณฉัตร เพื่อช่วยประสานงานติดต่อกับกลุ่มสมาชิกคนอื่น แต่เมื่อเข้าไปเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เฉพาะคุณฉัตรเพียงคนเดียวเท่านั้น แต่ทั้งนี้คุณฉัตรก็แนะนำให้ผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูลในชุมชนวัดเทพากร ซึ่งอยู่ในละแวกใกล้เคียง ในวันเดียวกันนั้นผู้วิจัยก็เข้าไปเก็บข้อมูลกลุ่มแม่บ้านชุมชนวัดเทพากร สามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูลบุคคลได้เพิ่มอีก 1 คน

#### 1. คุณฉัตร อินโท

สัมภาษณ์เมื่อ 7 มีนาคม 2545



คุณจิตติพร อินโท อายุ 46 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตบางพลัด ชุมชนวัด ภาณุรังษี ติดตามชมละครโทรทัศน์มานานตั้งแต่ชั้นมัธยมไม่น่าจะต่ำกว่า 30 ปีแล้ว การติดต่อขอ สัมภาษณ์ผู้วิจัยได้หมายเลขโทรศัพท์ของคุณจิตติพรจากคุณเลิศมณีฉัตร ซึ่งเป็นประธานกลุ่มแม่บ้าน เมื่อ ติดต่อกับคุณจิตติพรทราบว่า คุณจิตติพรมีความไม่ชื่นชอบละคร จึงขออนุญาตสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็น อย่างดี ทั้งยังได้รับการแนะนำให้ไปเก็บข้อมูลชุมชนวัดเทพากรอีกด้วย คุณจิตติพรจะชื่นชอบละครแนว สอนชีวิต โดยเฉพาะในเรื่องคิรินต่อสู้อชีวิต และการทำมาหากิน ซึ่งโดยปกติละครที่คุณจิตติพรชื่นชอบและ ติดตามเสมอนั้นส่วนใหญ่เป็นละครทางช่อง 3 และช่อง 7 โดยจะการเลือกละครทางช่องใดนั้น ขึ้นอยู่กับ ว่าตนเองชื่นชอบละครเรื่องใดก่อน ก็จะติดตามทางสถานีนั้นอย่างต่อเนื่องมากกว่า

## 2. คุณชญา เต่าสุวรรณ

สัมภาษณ์เมื่อ 7 มีนาคม 2545

คุณชญา เต่าสุวรรณ อายุ 67 ปี ปัจจุบันเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตบางพลัด ชุมชน วัดเทพากร ติดตามชมละครโทรทัศน์มานานแล้ว 30 กว่าปี การติดต่อขอสัมภาษณ์คุณชญา ผู้วิจัยเข้าไป สอบถามข้อมูลที่บ้านคุณชญาด้วยตนเอง โดยมีได้รู้จักใครในชุมชน คุณชญาให้ความเป็นกันเองและความ ร่วมมือเป็นอย่างดี โดยคุณชญาชื่นชอบละครที่ดูแล้วไม่เครียด ไม่ชอบการฆ่าฟัน เรื่องที่สื่อถึงความ รุนแรง การสัมภาษณ์ราบรื่น ไม่มีอุปสรรคแต่อย่างใด คุณชญาชื่นชอบติดตามทางสถานีช่อง 7 เป็นพิเศษ และละครที่ผลิตโดยบริษัทกันตนา และดาราวิดีโอ โดยคุณชญาให้เหตุผลว่า ละครดี น่าติดตาม และมี คุณภาพ อีกทั้งที่บ้านของคุณชญา ไม่สามารถรับสัญญาณของช่อง 3 ได้ดี และคุณชญาจะติดตามชมละคร ทุกเรื่องที่คุณบุษกรแสดง

การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกแหล่งข้อมูลบุคคล ด้วยการเข้าไปพูดคุย สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม การเปิดรับชมละครโทรทัศน์ของแหล่งข้อมูลทุกคนด้วยตนเอง จากนั้น ได้ศึกษาข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์เจาะลึกเกี่ยวกับความต้องการคาดหวัง และความไม่พึงพอใจต่อการชม ละครโทรทัศน์ ตลอดจนการศึกษาพฤติกรรม การถอนตัว และการไว้วางใจที่เกิดขึ้น เมื่อพบเนื้อหาที่ไม่พึง ประสงค์

ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ( Key Informant ) ครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งมี ลักษณะคำถามปลายเปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อเปิดกว้างให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงคำตอบให้ได้มาก ที่สุด โดยมีแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

### แนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ( In-depth Interview )

- การแบบแผนการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ในแง่ช่วงเวลา
- ช่องทางอื่น ๆ ในการเปิดรับชมโทรทัศน์ เช่น Cable TV



- ความคาดหวังต่าง ๆ ในการเลือกชมละครโทรทัศน์
- ละครโทรทัศน์ลักษณะใดที่ไม่เป็นที่พึงประสงค์
- ลักษณะพฤติกรรมการถอนตัว ( exit ) เช่น การปิดเครื่องรับ , การเปลี่ยนช่อง
- ลักษณะพฤติกรรมการไว้วางใจ ( voice ) เช่น การเขียนจดหมาย , การวิพากษ์วิจารณ์
- ความเหนียวแน่น ( Loyalty ) ต่อละครโทรทัศน์
- การตัดสินใจการเลือกชมละครโทรทัศน์ แม้ละครจะมีลักษณะไม่พึงประสงค์

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือประกอบการสัมภาษณ์ดังนี้

1. การจดบันทึก เนื่องจากในการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยต้องการรวบรวมความคิด และจดบันทึกสรุปความสำคัญจากคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการที่จะซักคำถามที่ต่อเนื่องกันให้ลึก และเอียดมากยิ่งขึ้น และทำให้สามารถซักคำถามที่ตรงประเด็นมากกว่า
2. เทปบันทึกเสียง เป็นวิธีการที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้มากที่สุด และสามารถนำมาถอดความได้ เพราะฉะนั้นเทปบันทึกเสียงจะมีศักยภาพในการรวบรวมคำพูดที่ถูกต้องไม่เสียความหมายได้ทั้งหมด และเมื่อนำไปใช้ควบคู่กับการจดบันทึกก็จะได้ข้อมูลที่ถูกต้องมากที่สุด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งศึกษาพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านผู้ชมละครโทรทัศน์ไทย หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักแล้ว ผู้วิจัยอาศัยกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ประเด็นความไม่พึงพอใจที่มีต่อการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ โดยอาศัยข้อมูลจากประวัติการดูละครของกลุ่มแม่บ้านในการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ เพื่อทราบถึงความต้องการและความคาดหวัง ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการเกิดประเด็นความไม่พอใจต่าง ๆ เกี่ยวกับละครโทรทัศน์ ตลอดจนการนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจ
2. การวิเคราะห์พฤติกรรมการถอนตัว ( exit ) และการไว้วางใจ ( voice ) ของกลุ่มแม่บ้านในการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ ซึ่งจะวิเคราะห์ภายใต้กรอบของทฤษฎีการถอนตัวและการไว้วางใจของเฮิร์ชแมน ( Hirschman , 1970 ) โดยจะศึกษาว่า เมื่อกลุ่มแม่บ้านพบประเด็นที่ไม่พึงประสงค์จากละคร จะนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการถอนตัว ( Exit ) หรือการไว้วางใจ ( Voice ) หรือไม่ และพฤติกรรมดังกล่าวแสดงออกในรูปแบบใดบ้าง

3. วิเคราะห์ภาวะสินค้าทดแทน และความเหนียวแน่น ( Loyalty ) ต่อละครโทรทัศน์ของกลุ่มแม่บ้าน ภายใต้กรอบของทฤษฎีการถอนตัวและการไว้วางใจของเซอร์ชแมน 1970 โดยจะศึกษาว่ากลุ่มแม่บ้านมีการเลือกใช้สินค้าทดแทนในลักษณะใด เมื่อกลุ่มแม่บ้านรู้สึกไม่พึงพอใจในต่อละครโทรทัศน์เรื่องนั้น ๆ และกลุ่มแม่บ้านมีความเหนียวแน่น ( Loyalty ) มากน้อยเพียงใด นำไปสู่พฤติกรรม การถอนตัว หรือการไว้วางใจหรือไม่

### การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลในการวิจัยเรื่อง " พฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านผู้ชมละครโทรทัศน์ไทย " นั้น ได้นำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนาวิเคราะห์ ( Analytical Description ) เกี่ยวกับประเด็นความไม่พึงพอใจของกลุ่มแม่บ้าน อันนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจ

ขั้นตอนแรก นำเสนอประเด็นความไม่พึงพอใจของกลุ่มแม่บ้าน อันเกิดจากความเชื่อและการประเมินผลในอดีต ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจที่จะเปิดรับชมเนื้อหาละครโทรทัศน์ที่แตกต่างกัน โดยจะนำเสนอในบทที่ 4

ขั้นตอนที่สอง นำเสนอรูปแบบพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านว่าเกิดขึ้นในลักษณะใดบ้าง ซึ่งพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจที่เกิดขึ้นนั้น สืบเนื่องจากภาวะของสินค้าทดแทน และความเหนียวแน่นต่อละครโทรทัศน์ของกลุ่มแม่บ้าน ซึ่งจะเป็นไปตามทฤษฎีของเซอร์ชแมน 1970 หรือไม่ โดยจะนำเสนอในบทที่ 5

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ( In-depth Interview ) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นกลุ่มแม่บ้านที่มีการจัดตั้งกลุ่มขึ้นอย่างเป็นทางการ โดยผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มแม่บ้านตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ แต่เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านงบประมาณของกลุ่มแม่บ้าน ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถเก็บข้อมูลขณะที่มีการรวมกลุ่มจริงได้ การเก็บข้อมูลจึงแยกเก็บข้อมูลเป็นเฉพาะรายบุคคล ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลในบทต่อ ๆ ไป เป็นการวิเคราะห์โดยอาศัยข้อมูลประวัติการชมละครของกลุ่มแม่บ้านแต่ละบุคคล เพื่อทราบถึงข้อมูลเบื้องต้น ตลอดจนความคาดหวังของกลุ่มแม่บ้านที่มีต่อละครโทรทัศน์ อันนำไปสู่การวิเคราะห์ถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ และพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้าน

## ประเด็นความไม่พึงพอใจของละครโทรทัศน์ที่กลุ่มแม่บ้านไม่พึงประสงค์

ผู้ชมในฐานะเป็นผู้รับสาร โดยส่วนใหญ่มักจะเลือกเปิดรับชมรายการที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของตนเอง และจะถอนตัวหรือวิพากษ์วิจารณ์การเปิดรับชมรายการที่ไม่คุ้นเคย หรือคาดว่าไม่อาจสนองความต้องการหรือความพึงพอใจตามที่ได้คาดหวังไว้ ด้วยเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่า โดยปกติแล้ว ผู้ชมจะมีจุดมุ่งหมายในการเปิดรับสื่อ และสามารถเป็นผู้กำหนดความต้องการบนพื้นฐานของความสนใจ แรงจูงใจ ประสบการณ์ในชีวิต และปรับทสภาพแวดล้อมทางสังคม ทั้งนี้เพื่อที่จะได้มีโอกาสเลือกประเภทเนื้อหา ข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ประสบการณ์ทางอ้อมเกี่ยวกับโลกภายนอกรอบตัว ได้รับความรู้ ความพอใจ การตอกย้ำความเชื่อค่านิยม เพื่อให้เกิดความมั่นใจในบทบาทและสถานภาพ หรือแม้กระทั่งความรู้สึกมีส่วนร่วมทางอารมณ์ เพื่อเป็นส่วนที่ช่วยเชื่อมโยงตนเองกับครอบครัว เพื่อนฝูง สังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ตลอดจนการนำสิ่งต่างๆ เหล่านี้มาปรับใช้ให้เข้ากับการดำเนินชีวิตประจำวันในอีกรูปแบบหนึ่ง

สภาพชีวิตของผู้คนในสังคมปัจจุบัน จากสภาพความเครียดของชีวิตในระหว่างวันซึ่งผูกพันอยู่กับภาระทางเศรษฐกิจนั้น ก็นับว่าหนักหนาสาหัสพอสมควรแล้ว ผู้คนส่วนใหญ่จึงมักเลือกที่จะเปิดรับสื่อเพื่อความบันเทิงมากกว่าสิ่งอื่นใด ด้วยการสรรหาความบันเทิงภายในบ้าน และความบันเทิงหลักส่วนใหญ่ก็มักเป็นการติดตามละครโทรทัศน์ ซึ่งถูกกำหนดให้อยู่กับความบันเทิงจากจอโทรทัศน์หลายช่วงเวลาในแต่ละวัน ฉะนั้นความต้องการที่ผู้ชมส่วนใหญ่คาดหวังจากการติดตามชมละครโทรทัศน์ในทางจิตวิทยาสามารถแยกพิจารณาได้เป็น 2 ประเภทหลักคือ (1) ความต้องการสาระประโยชน์และความรู้ ( Instrumental ) เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันของตน กับ (2) ความต้องการความบันเทิงสนุกสนานส่วนตัวหรือความรู้สึกผ่อนคลายจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ( Consumatory )

ความต้องการที่ผู้ชมส่วนใหญ่คาดหวังจากละครโทรทัศน์ทั้ง 2 ประการดังกล่าวข้างต้น นับว่ามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการก่อให้เกิดแรงจูงใจในการการเปิดรับสารจากสื่อมวลชน และทั้งนี้กลุ่มแม่บ้านที่มีการจัดตั้งกลุ่มอย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ ต่างก็มีความต้องการซึ่งเป็นความคาดหวังจากการเปิดรับชมละครเพื่อที่จะได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน และในขณะเดียวกันก็ต้องการได้สาระความรู้อันเป็นคติ ข้อคิด เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้อีกด้วย ความคาดหวังดังกล่าวจึงเป็นพื้นฐานต่อความสนใจในการเลือกติดตามชมละครโทรทัศน์ของกลุ่มแม่บ้าน

ด้วยเหตุนี้ ในการวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมการบริโภคสาร ประเภทเนื้อหาละครที่ไม่พึงประสงค์ของกลุ่มแม่บ้าน หรือพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจต่อการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ จึงจำเป็นต้องนำมาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ตลอดจนวิถีชีวิตประจำวันของกลุ่มแม่บ้านโดยสังเขป ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดลักษณะพฤติกรรมในอันที่จะเกิดขึ้นเข้ามาช่วยประกอบการพิจารณา กล่าวคือ

ในกรุงเทพมหานครมีการแบ่งเขตการปกครองเป็น 50 เขตพื้นที่ ส่วนใหญ่พบว่าในแต่ละเขตจะมีกลุ่มแม่บ้านหลายกลุ่ม ลักษณะการรวมตัวของกลุ่มแม่บ้านมักจะเป็นการรวมตัวของคนที่อยู่ในชุมชนเดียวกัน หมู่บ้านเดียวกัน หรือเขตพื้นที่เดียวกัน ส่วนใหญ่จะมีสมาชิกจำนวน 10 คนขึ้นไป ทั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาชุมชนให้เกิดความสามัคคีระหว่างคนในชุมชน โดยมีกิจกรรมร่วมกัน เป็นชุมชนเข้มแข็ง ปลอดภัยเสถียร อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมรายได้ให้กับกลุ่มแม่บ้านอีกด้วย จะเห็นได้ว่า แม่บ้านก็มิได้รับการกระทำที่เฉพาะงานบ้านเพียงอย่างเดียวเช่นในสมัยก่อนเท่านั้น หากแต่ยังมีการตื่นตัวในการรวมกลุ่มก่อตั้งกลุ่ม เพื่อร่วมกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์แก่สังคมและชุมชนมากขึ้น

กลุ่มแม่บ้านผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ เป็นกลุ่มแม่บ้านที่มีการจัดตั้งกลุ่มขึ้นมาอย่างเป็นทางการ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการจัดตั้งตำแหน่งในการดำเนินงาน ประสานงาน และทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งการจัดตั้งกลุ่มขึ้นมาอย่างเป็นทางการนี้จะได้สิทธิประโยชน์ในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของทางสำนักงานเขต , สำนักงานพัฒนาชุมชน หรือกรุงเทพมหานคร ในการออกร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแม่บ้าน ตามแต่วาระหรือช่วงเทศกาลงานต่าง ๆ ที่หน่วยงานรัฐบาลได้จัดขึ้น

การจัดหาช่องทางการจัดจำหน่ายของกลุ่มแม่บ้าน เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่ง ที่ทำให้เกิดปัญหาในการรวมกลุ่มไม่แน่นอน แม้อันปี 2545 รัฐบาลจะได้มีการส่งเสริมจัดตั้งโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ เป็นการเพิ่มขยายช่องทางการจัดจำหน่ายให้กลุ่มแม่บ้านในชุมชนได้มีตลาดในการระบายสินค้า โดยการออกร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในงานต่าง ๆ แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่า แม่บ้านทุกกลุ่มจะได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมตามที่ทางหน่วยงานรัฐบาลจัดขึ้น กลุ่มแม่บ้านหลายกลุ่มจึงกลายเป็นกลุ่มที่มีการรวมกลุ่มอย่างเป็นทางการ แต่ไม่มีการรวมกลุ่มเพื่อจัดทำผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ การรวมกลุ่มจะเกิดขึ้นเฉพาะเป็นบางช่วง บางโอกาสเท่านั้น อาทิ กลุ่มแม่บ้านเขตตลิ่งชัน, กลุ่มแม่บ้านเขตจอมทอง, กลุ่มแม่บ้านเขตราษฎร์บูรณะ, กลุ่มแม่บ้านเขตดอนเมือง ( หมู่บ้านอยู่เจริญ ) อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะเป็นกลุ่มแม่บ้านที่มีการรวมกลุ่มทำผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ แต่ก็พบว่ามิได้ลักษณะการรวมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ เนื่องจากลักษณะของงานสามารถจะกระจายความรับผิดชอบเฉพาะบุคคลได้ แต่จะเป็นเพียงการนำผลิตภัณฑ์มารวมกันเพื่อจำหน่ายเท่านั้น อย่างการทำดอกไม้ประดิษฐ์ชนิดต่าง ๆ อาทิ การรวมกลุ่มของแม่บ้านเขตบางพลัด ( ชุมชนวัดภาณุรังษี ) นอกจากนี้ บางกลุ่มก็จะเป็นการรวมกลุ่มเพียงเพื่อการทำ

กิจกรรมกลุ่มร่วมกันเท่านั้น เช่น การออมทรัพย์ การจัดสัมมนา ฐานที่เกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาชุมชน เป็นต้น แต่ไม่มีการจัดทำผลิตภัณฑ์ อาทิ กลุ่มแม่บ้านเขตบางคอแหลม

สภาพของสังคมในกรุงเทพฯ เป็นสังคมเมือง การดำเนินชีวิตเป็นลักษณะต่างคนต่างอยู่ อาศัย ถึงแม้จะอยู่หมู่บ้านจัดสรรเดียวกัน ชุมชนเดียวกัน แต่ความสัมพันธ์ก็เป็นแบบหลวม ๆ การที่จะทุ่มเทแรงกาย แรงใจ เพื่อการทำกิจกรรมกลุ่มจริง ๆ จึงเกิดขึ้นได้น้อยมาก มักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับมากกว่าการเสียสละเพื่อส่วนรวม ประกอบกับแต่ละชุมชนต่างอยู่ใกล้แหล่งความเจริญ ผลิตภัณฑ์ที่จัดทำขึ้นมาไม่มีตลาดรองรับ ขาดมาตรฐานในเรื่องคุณภาพสินค้า ทำให้การจัดจำหน่ายสินค้าของกลุ่มแม่บ้านเป็นไปได้ยากกว่าสินค้าจากโรงงานอุตสาหกรรม เนื่องจากปัจจัยทางด้านเงินทุนเป็นสำคัญ

แม้สถานภาพและบทบาทของแม่บ้านจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างเห็นได้ชัด มีการรวมกลุ่มก่อตั้งเป็นกลุ่มแม่บ้านเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม การดำเนินชีวิตประจำวันของกลุ่มแม่บ้าน ก็คือความสำคัญในเรื่องการดูแลความเรียบร้อยต่าง ๆ ภายในบ้านมิให้ขาดตกบกพร่อง การดูแลสมาชิกภายในครอบครัวต่างคนต่างมีภาระกิจของตนเองที่ต้องกระทำ ซึ่งจะใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ที่บ้านนอกเหนือจากภาระกิจอื่น ๆ เมื่อเสร็จภาระกิจในงานประจำวันของตน ก็เป็นช่วงเวลาที่ตนเองและครอบครัวจะได้อยู่ร่วมกัน เพื่อพักผ่อน โดยใช้โทรทัศน์เป็นสื่อกลางในการสร้างปฏิสัมพันธ์ร่วมกันของคนในครอบครัว แม่บ้านมักจะชื่นชอบติดตามชมละครโทรทัศน์ เนื่องจากละครโทรทัศน์เป็นเครื่องมือเพื่อช่วยให้เกิดความรู้สึกลึกซึ้ง คลายความตึงเครียด สนุกสนานเพลิดเพลินใจ หรือหลีกเลี่ยงความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานและความตึงเครียดที่ต้องพบเจออยู่ในชีวิตประจำวัน และเนื้อหาในละครยังสะท้อนเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตคนในสังคมที่หลากหลายแง่มุมอีกด้วย

บทบาทหน้าที่อีกประการหนึ่งที่สำคัญที่สุดของแม่บ้าน คือ บทบาทในการอบรมเลี้ยงดูบุตรหลานให้เป็นคนดี ฉะนั้นเรื่องราวต่าง ๆ ที่ปรากฏในละครโทรทัศน์ แม่บ้านมักจะคาดหวังสิ่งที่เป็นสาระประโยชน์ เพื่อจะได้นำมาปรับใช้ในการดำเนินชีวิตและชี้แนะบุตรหลานได้ ซึ่งบางครั้งการเลือกชมละครโทรทัศน์ของกลุ่มแม่บ้านจึงอาจเป็นไปได้เพื่อบุตรหลานมากกว่าการเลือกชมเพื่อตนเอง เนื่องจากเห็นว่า ละครโทรทัศน์เป็นสิ่งที่สร้างความบันเทิงแต่ขณะเดียวกันก็สอดแทรกสิ่งที่เป็นโทษต่อเด็กอยู่ด้วยขณะเดียวกัน ฉะนั้นหากกลุ่มแม่บ้านมีบุตรหลานขณะชมละครโทรทัศน์อยู่ด้วยก็มักจะมีการคัดเลือกละครเพื่อบุตรหลานเสมอ หากละครโทรทัศน์เรื่องใดที่ปรากฏว่ามีแก่นสอนเนื้อหาในสิ่งที่แม่บ้านเห็นว่าไม่มีความเหมาะสมควรค่าแก่การที่บุตรหลานจะรับรู้ กลุ่มแม่บ้านย่อมแสดงความไม่พึงพอใจต่อประเด็นดังกล่าวทันที เนื่องจากความเกรงกลัวว่าละครโทรทัศน์จะสร้างผลกระทบไปสู่บุตรหลาน โดยไม่รู้ตัว นอกจากนี้แม่บ้านอีกส่วนหนึ่งอาจไม่ต้องมีความรับผิดชอบในการเลี้ยงดูบุตรหลาน การตัดสินใจเลือกชมละครโทรทัศน์จึงเป็นไปตามความต้องการของตนเองเป็นหลัก แต่ทั้งนี้ก็มีเชื่อว่าละครโทรทัศน์จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบรรดากลุ่มแม่บ้านได้เสมอไป หากกลุ่ม



แม่บ้านเห็นว่าละครโทรทัศน์เรื่องนั้น ๆ ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนเองได้ แม่บ้านก็ย่อมเกิดความไม่พึงพอใจได้เช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาจากสภาพการรวมกลุ่มของแม่บ้านในเขตกรุงเทพมหานคร สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นอันเป็นอุปสรรคต่อการรวมกลุ่ม ตลอดจนการดำเนินชีวิตประจำวัน จึงส่งผลให้การเก็บข้อมูลของผู้วิจัยจึงต้องดำเนินการแยกเก็บข้อมูลเป็นรายบุคคล อีกทั้งยังทำให้ผู้วิจัยทราบข้อมูลเบื้องต้นว่า การที่กลุ่มแม่บ้านมีพฤติกรรมไม่พึงพอใจต่อการเปิดรับชมละครนั้น นอกจากความไม่พึงพอใจส่วนบุคคลแล้ว ส่วนหนึ่งมาจากความต้องการคัดเลือกละครเพื่อบุตรหลาน เพื่อแสดงบทบาทหน้าที่ของมารดาในการเลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนบุตรให้เป็นคนดีอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ประเด็นความไม่พอใจของกลุ่มแม่บ้านมิได้เกิดขึ้นมาลอย ๆ กล่าวคือมิใช่ว่าอยู่ ๆ กลุ่มแม่บ้านจะเกิดความไม่พึงพอใจต่อละครโทรทัศน์โดยไม่มีสาเหตุ หากแต่ปัจจัยสำคัญอันเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อละครนั้นมีผลสืบเนื่องมาจากคุณภาพเนื้อหาของละครโทรทัศน์ อันมีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจ จากการวิจัยพบว่า ประเด็นความไม่พึงพอใจของกลุ่มแม่บ้านที่มีต่อละครโทรทัศน์นั้น เกิดขึ้นจากความไม่พึงพอใจด้วยสาเหตุ 2 ประการ กล่าวคือ ประเด็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากองค์ประกอบในการผลิตละครโทรทัศน์ และประเด็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากผลกระทบที่มีต่อบุตรหลาน ซึ่งประเด็นความไม่พึงพอใจดังกล่าว ล้วนแล้วแต่เกิดจากกลุ่มแม่บ้านมีความเชื่อ ความคาดหวังให้ละครโทรทัศน์เป็นไปตามความคิดของตนเองเป็นสำคัญ เมื่อละครโทรทัศน์ไม่สอดคล้องกับความคิดความคาดหวังของตน นั้นแสดงว่าความพึงพอใจที่ได้รับจริงย่อมน้อยกว่าที่กลุ่มแม่บ้านคาดหวังเอาไว้ ดังนั้นจึงนำมาสู่การเกิดประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการเลือกติดตามชมละครโทรทัศน์ ซึ่งจากการศึกษาเรื่องประเด็นความไม่พึงพอใจที่กลุ่มแม่บ้านมีต่อละครโทรทัศน์ สามารถแยกศึกษาได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ประเด็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากองค์ประกอบในการผลิตละครโทรทัศน์ และส่วนที่ 2 คือ ประเด็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากผลกระทบที่มีต่อบุตรหลาน จากการสอบถามและสัมภาษณ์กลุ่มแม่บ้าน ทำให้ทราบประเด็นความไม่พึงพอใจของกลุ่มแม่บ้านที่มีต่อการติดตามชมละครโทรทัศน์ ดังนี้

#### 1. ประเด็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากองค์ประกอบในการผลิตละครโทรทัศน์

ในการผลิตละครโทรทัศน์แต่ละเรื่อง มิใช่ว่าจะเกิดขึ้นได้เพียงแต่การเขียนบทละครโทรทัศน์ แล้วให้ผู้แสดงแสดงไปตามบทบาทเท่านั้น หากแต่ต้องมีการดำเนินงานอย่างละเอียดทุกขั้นตอน เพื่อให้ได้ผลงานออกมาให้เป็นที่ประทับใจคนดู และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ชม ละครโทรทัศน์จึงเป็นการแข่งขันกันเองในกลุ่มผู้ผลิตรายการละครโทรทัศน์ด้วยกัน ตั้งแต่ในขั้นตอนของการเลือกเรื่องที่จะมาทำเป็นละครโทรทัศน์ ก็จำเป็นต้องเป็นเรื่องที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ สอดคล้องกับรสนิยมของคนไทย ซึ่งเนื้อหาของละครโทรทัศน์ส่วนใหญ่ มักจะหลีกเลี่ยงเรื่องชีวิตหรือที่เรียกกันว่า เรื่องน้ำเน่าไม่พ้นอย่างละครเรื่อง สุสานคนเป็น ผู้ชมบางกลุ่มอาจจะวิจารณ์ไปในทางลบ แต่ละครเรื่องนี้ก็เป็นละครที่มี



จำนวนผู้ชมสูงสุด จะเห็นได้ว่าผู้ชมส่วนใหญ่ของไทย ก็ยังคงมีความต้องการที่จะชมละครโทรทัศน์ที่มีเนื้อหาเช่นนี้อยู่ ผู้ผลิตจึงมักตอบสนองต่อความต้องการของเป็นผู้ชมหม่มากเป็นหลัก หรือองค์ประกอบอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้เขียนบทละครโทรทัศน์ ผู้กำกับละครโทรทัศน์ แม้แต่การกำหนดตัวผู้แสดงที่กำลังเป็นที่นิยมในขณะนั้น แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า จะไม่ค่อยมีการแข่งขันกันทางด้านคุณภาพของการผลิต ที่จะผลิตละครให้ได้มาตรฐานหรือละเอียดลึกซึ้งอย่างที่ควรจะเป็น

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มแม่บ้านส่วนใหญ่ระบุประเด็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากองค์ประกอบในการผลิตละครโทรทัศน์ อันประกอบด้วยประเด็นการไม่พัฒนาตัวละคร ประเด็นบทละครโทรทัศน์มีความเกินจริง ประเด็นความซ้ำซาก ประเด็นความยืดเยื้อ และประเด็นการขาดความต่อเนื่องของฉากและเครื่องแต่งกาย

### ประเด็นการไม่พัฒนาตัวละคร

เนื่องจากความต้องการของกลุ่มแม่บ้านคาดหวังที่อยากจะให้การดูละครสามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ ได้ประโยชน์ในการส่งเสริมอาชีพ ชีวิตความเป็นอยู่ คุณแล้วได้นำมาพัฒนาตนเอง กลุ่มแม่บ้านส่วนใหญ่จึงเห็นว่า สิ่งหนึ่งที่ละครโทรทัศน์นำเสนอมักเป็นภาพเดิม ๆ ของบทบาทนางเอกที่ไม่มีการพัฒนา เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยกลับมาเสนออีก ซึ่งประเด็นดังกล่าวอาจจะเป็นที่ยอมรับในสมัยก่อนเพื่อต้องสร้างภาพของนางเอก ให้เป็นบุคคลที่ต้องมีบุคลิกภาพอ่อนช้อย เป็นกุลสตรีห้ามโต้เถียง ยอมรับต่อความข่มขืนทรมาณจิตใจภายใต้การข่มเหงของผู้ที่รับบทเป็นนางร้าย แต่เมื่อยุคสมัยเปลี่ยนไปผู้หญิงมีบทบาทและสถานภาพทางสังคมมากขึ้น ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงของสังคม ตลอดจนภาระกิจต่าง ๆ ที่ต้องเผชิญในแต่ละวัน เหล่านี้ต่างมีส่วนผลักดันให้ผู้หญิงเป็นบุคคลที่เข้มแข็งขึ้น ไม่ยอมต่อการถูกกดขี่ข่มเหง ดังนั้นการแสดงความอ่อนแอของตัวละคร จึงเป็นสิ่งที่กลุ่มแม่บ้านเห็นว่าไม่มีประโยชน์ประการใดต่อการเลือกติดตามชม เนื่องจากไม่ได้สอนให้คนดูเข้มแข็ง รู้จักแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับตนเอง ซึ่งประเด็นการไม่พัฒนาตัวละครในที่นี้หมายถึง ความอ่อนแอ การถูกข่มเหง หรือบทโง่ง ๆ ของนางเอก

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มแม่บ้านมีความเชื่อ ความคาดหวังให้ตัวละครเป็นไปตามความคิดของตนเอง โดยกลุ่มแม่บ้านจะมีการสร้างภาพของผู้ซึ่งรับบทเป็นพระเอกนางเอกตามความคิดของตนเอง เมื่อละครโทรทัศน์นำเสนอภาพความอ่อนแอจนเกินไปของตัวละคร กลุ่มแม่บ้านจึงแสดงความไม่พึงพอใจในประเด็นการไม่พัฒนาตัวละคร โดยระบุถึงความไม่พึงพอใจว่ามีความขัดแย้งกับความเป็นจริงในชีวิตของคนเรา ซึ่งประเด็นความไม่พึงพอใจดังกล่าวพบทั้งตัวละครเพศหญิงและเพศชาย

อย่างในกรณีของคุณบุญสม โชติเสน อายุ 47 ปี ติดตามชมละครโทรทัศน์มานานกว่า 20 ปี การเลือกชมละครโทรทัศน์มักเป็นไปตามความต้องการของตนเอง และให้ความสำคัญต่อเนื้อหา และจะเลือกชมละครที่มีสาระแก่การดู ซึ่งคุณบุญสมกล่าวว่า

" บางทีนางเอกก็แหกเกินกว่าเหตุนะ คือไม่ได้ตอบอะไร ใครจะทำอะไรฉันก็เฉย อย่างเรื่อง บ้านทรายทอง <sup>1</sup> นางเอกก็หงอ ไม่ได้ตอบอะไร...คนเรากลับความจริงมันจะมานั่งเฉยอยู่ตลอดเวลา น่าจะเป็นไปไม่ได้ ถ้าอย่างเราใครมาชมเหงเรามาก ๆ เราก็ไม่ยอม...ถึงจะเป็นละครก็น่าจะอิงกับความจริง มีได้ตอบอะไรบ้าง ถ้าเจอแนวอย่างนี้ก็จะรู้สึกว่ามันน่าเบื่อ ก็ไม่อยากจะดู มันดูแล้วรู้สึกไม่ได้ประโยชน์ สาระ ต้องมานั่งหงอเขาคงตลอดเวลา ถึงจะเป็นนางเอกมันก็ต้องสู้บ้าง ไม่ใช่ยอมเขาอยู่ตลอดเวลา มันก็แย่ ที่ว่ามันยังมีเรื่องลักษณะนี้เยอะที่ว่าประเภทนางเอกต้องยอมตลอดเวลา ตั้งแต่ไหนแต่ไรมา นางเอกก็ต้องยอมตลอด ซึ่งจะมาสบายเขาก็ตอนสุดท้าย พอเรารู้เรารู้แล้ว นี่ก็ใจออกเลยว่ามันปลายชีวิตนางเอกก็ คงจะสบายก็ตอนสุดท้ายนั่นแหละ " ( บุญสม โชติเสน, สัมภาษณ์ 6 มีนาคม 2545 )

คุณเอกษยา เก่งวิบูลย์ ยังให้เหตุผลสนับสนุนคุณบุญสมเกี่ยวกับประเด็นความอ่อนแอของนางเอก อีกว่า " บางทีนางเอกก็โง่ ๆ ขนาดแก๊งโง่จนดักดาน ความเป็นจริงมันไม่ใช่ แสดงแต่ความโง่ ๆ ออกมา คนมีปัญหา มีสมองทำไมต้องมาดักดาน อย่างพระเอกไม่ชอบคนนี้นะ พอนางอิจฉาชวนแต่ก็ไป ชีวิตเรามันไม่ใช่หนัง ฉันทไม่ชอบเธอ เขาจะดูเราดูเรา เราก็ไม่ไป พระเอกเหมือนคนโง่ก็ตามไป กว่าเรื่องจะจบนางเอกเกือบจะตาย เรื่องจริงมันไม่มีหรอกมันยุคไหนแล้ว..แล้วเรื่องจริง ๆ มันเป็นไปได้ " ( เอกษยา เก่งวิบูลย์, สัมภาษณ์ 9 กุมภาพันธ์ 2545 )

เช่นเดียวกับคุณชฎา เต่าสุวรรณ ยังกล่าวสนับสนุนในทำนองเดียวกันว่า " บางทีมันเกินความเป็นจริงแบบนางเอกมันก็ปัญญาอ่อนเกินไป ไม่ต่อสู้ น่าจะพูดสักนิดนึง ดีกว่าเงิบ ไม่แสดงถึงความฉลาดเลย เป็นนางเอกต้องมีฉลาดบ้างไม่ใช่โง่ ยอมเขาทุกอย่าง " ( ชฎา เต่าสุวรรณ, สัมภาษณ์ 7 มีนาคม 2545 )

จะเห็นได้ว่ากลุ่มแม่บ้านไม่พึงพอใจต่อความอ่อนแอจนเกินไปของนางเอกที่ปรากฏในละคร หากเปรียบเทียบกับชีวิตจริงคงไม่เป็นเช่นนั้น ไม่มีใครกระทำใด ๆ ได้ตอบ ยอมให้คนอื่นรังแกเพียงฝ่ายเดียว ซึ่งกลุ่มแม่บ้านเห็นว่าการกระทำดังกล่าวดูแล้วไม่เกิดคุณค่า สาระประโยชน์แต่อย่างใด

<sup>1</sup> บ้านทรายทอง ละครโทรทัศน์ทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 3 ปี 2542 - 2543 นำแสดงโดย รินลณี ศรีเพ็ญ, ศรธรรม เทพพิทักษ์

ภาพลักษณ์ของตัวละครที่ปรากฏบ่อยครั้งของคุณกบ สุวนันท์ ผู้ซึ่งรับบทเป็นนางเอกที่มีความอ่อนแอเป็นประจำ เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงความไม่พัฒนาตัวละครที่กลุ่มแม่บ้านได้นำมายกเป็นตัวอย่าง คุณชนิษฐา เวชสวัสดิ์ กล่าวว่า

" อย่างก๊ก สุวัจน์ เขาไม่พอใจเขาก็ตบสุวนันท์เลยนะ สุวนันท์ก็นั่งหลบ ๆ มั่นนางเอกเกินไป มั่นยอมเกินไป เขามาตบมาตีไม่หนีไม่อะไรเลย ได้แต่หลบ ๆ เอามือป้องอย่างเดียว มันเหมือนกับว่าคุณดีเกินไป รู้สึกหมั่นไส้ " ( ชนิษฐา เวชสวัสดิ์, สัมภาษณ์ 21 มกราคม 2545 )

คุณสาวตรี เกิดโพธา ยังให้เหตุผลซึ่งสอดคล้องกับคุณชนิษฐาอีกว่า " ถ้าเรื่องเกินความเป็นจริงก็ไม่อยากดู ประเภทนางเอกโดนเข่าข่มเหงอยู่นั่นแหละ อย่างเรื่อง ดอกแก้ว<sup>2</sup> ที่กบ สุวนันท์เล่นเป็นนางเอกจริง ๆ ก็ไม่ตอบโต้เลย เป็นคนดีมาก เป็นไปได้เหวอย่างนั้น วัน ๆ ก็เอาแต่นั่งร้องไห้ น้ำตาไหลทั้งวัน อย่างนี้ไม่อยากดูเลย ขนาดโดนตี โดนตบ จะคู่อีกที่ช่วงจบไปเลย หมั่นไส้นางเอก ดังนั้นถ้าเรื่องอะไรที่เกินขอบเขต เกินความเป็นจริง ก็จะไม่อยากดู " ( สาวตรี เกิดโพธา, สัมภาษณ์ 31 มกราคม 2545 )

คุณวรรณ คำโสภา กล่าวแสดงความเห็นในกรณีนี้ว่า ผู้เขียนบทน่าจะมีการเขียนบทให้มีการพัฒนาตัวละครมากกว่าที่เป็นอยู่

" นางเอกบางครั้งมันเซื่องเกินไป โง่เกินไป มันอ่อนแอเกินไป ทั้ง ๆ ที่มันไม่น่าจะอ่อนแอ อย่างเรื่อง ใครกำหนด<sup>3</sup> แหม! นางเอกมันไร้เดียงสาเกินไป ในบทตัวละครมันผ่านร้อนผ่านหนาวมาเยอะ หลายปีแล้ว แต่มันก็ยังโง่อยู่อย่างนั้น... น่าจะเขียนบทให้นางเอกพัฒนาขึ้นมาอีกนิด ไม่ใช่โง่ซ่าซากอยู่อย่างนั้น " ( วรรณ คำโสภา, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

จากประเด็นความไม่พึงพอใจดังกล่าว ยังเป็นการสร้างอารมณ์ความขัดแย้งในใจของกลุ่มแม่บ้าน อันทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อตัวละครด้วยการแสดงอารมณ์ความรู้สึกต่าง ๆ ซึ่งเป็นการแสดงออกทางความคิดโดยส่วนมาก เช่น หมั่นไส้ รู้สึกเซ็ง รำคาญ ไม่ได้ตั้งใจ ขัดใจกับการกระทำของตัวละคร เมื่อประเด็นดังกล่าวไม่เป็นไปตามความคาดหวังของกลุ่มแม่บ้าน โดยเฉพาะภาพของ

<sup>2</sup> ดอกแก้ว ละครโทรทัศน์ทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ปี 2539 นำแสดงโดย สุวนันท์ คงยิ่ง, สวิช เพ็ชรวิเศษศิริ

<sup>3</sup> ใครกำหนด ละครโทรทัศน์ทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ปี 2545 นำแสดงโดย วรรณ ขวัญ สวรรค์, เขตต์ ฐานทัพ

นางเอกในความคิดของกลุ่มแม่บ้านต้องเป็นผู้มีความสามารถรอบด้าน เก่ง ฉลาดหลักแหลม รู้จักเอาตัวรอด เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับผู้ชม

คุณเกศริน กุลเกษตร กล่าวว่า " เป็นอะไรที่คุณแล้วมันขัดใจเรา...นางเอกอ่อนแอตลอด เขาทำอะไรก็สู้ไม่ได้ ดูโง่ ๆ อย่าง แผลด่องหน<sup>4</sup>...มันไม่ใช่ความเป็นจริง ไม่ใช่จะอ่อนแอปล่อยให้เขาทำร้ายฝ่ายเดียว " ( เกศริน กุลเกษตร , สัมภาษณ์ 31 มกราคม 2545 )

คุณจิตติพร อินโท กล่าวแสดงความรู้สึกที่ " ไม่ชอบตอนที่นางเอกชอบที่จะยอมเหมือนเขาอ่อนแอเกินไป แล้วก็โดนข่มเหง คือดูแล้วรำคาญ ไม่ได้ตั้งใจ ดูแล้วรู้สึกเขาโดนรังแกมากเกินไป จริง ๆ เขาน่าลุกขึ้นมาสู้บ้าง ดูแล้วรู้สึกหงุดหงิดใจ ดูแล้วรู้สึกมันจะเกินความเป็นจริง อะไรมันจะยอมไปหมดเสียทุกเรื่อง ทำให้เซ็ง บางทีรำคาญมากก็อาจจะเปลี่ยนช่องเลย " ( จิตติพร อินโท, สัมภาษณ์ 7 มีนาคม 2545 )

คุณป้าทวน ศรีวิษา ยังแสดงความรู้สึกไม่พึงพอใจอย่างมาก เห็นได้จากคำกล่าวที่ว่า "...เวลาเขาคำทำไมนางเอกไม่ตอบไปบ้าง ทำไมนางเอกไม่ตอบไปบ้าง ให้เขาทำคนเดียว ดูแล้วหมั่นไส้นางเอก " ( ทวน ศรีวิษา, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2545 )

ในกรณีของคุณสุดใจ ลาน้ำเที่ยง เป็นอีกตัวอย่างหนึ่ง ที่แสดงให้เห็นลักษณะการไม่พัฒนาตัวละครได้อย่างชัดเจน ซึ่งคุณสุดใจเห็นว่าการเขียนบทที่ไม่พัฒนาตัวละครมิได้จำกัดอยู่เฉพาะบทบาทของตัวแสดงที่เป็นเพศหญิงเท่านั้น หากแต่ลักษณะความโง่ ความอ่อนแอยังปรากฏในการกระทำของบทบาทเพศชายอีกด้วย คุณสุดใจได้ยกตัวอย่างประกอบจากละครพื้นบ้านเรื่อง " นางอุทัยเทวี " โดยกล่าวว่า

" ถ้าหากจะเขียนบทละครก็เอาให้มันเหมือนชีวิตจริงบ้าง ไม่ใช่ว่านางเอกจะลำบากตลอด แล้วทำตามเอาไม่ทันตลอด เป็นเหมือนผู้หญิงโง่ มันเป็นเรื่องที่มันไม่ใช่แบบนั้น แล้วก็ผู้ชายก็โง่เหมือนกัน...อย่างเรื่อง นางอุทัยเทวี<sup>5</sup> น่าจะเปลี่ยนรายการไปเลย ไม่ใช่สอนให้กษัตริย์โง่ นะคะ กษัตริย์เป็นอะไรที่โง่มาก ๆ เลย ทำให้เด็กดูแล้วคิดว่าขนาดผู้นำประเทศยังไม่มีความฉลาดอยู่ในตัวเองเลย บางครั้งดูแล้วถ้าโง่หนักก็อย่ามาเป็นกษัตริย์มันเลย คือมันไม่ใช่โง่แบบทั้ง ๆ ที่เราสมควรที่จะใคร่ครองได้

<sup>4</sup> แผลด่องหน ละครโทรทัศน์ทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ปี 2545 นำแสดงโดย อิศริยา สายสนั่น , เอกรัตน์ สารสุข

<sup>5</sup> นางอุทัยเทวี ละครพื้นบ้านทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ปี 2545 นำแสดงโดย รติพงษ์ ภูมามี, มาติกา อรรถกรศิริโพธิ์

อย่างนางเอกถูกกลั่นแกล้งก็ต้องพิจารณาแล้วว่าทำไมเขาถึงได้ถูกกลั่นแกล้ง ต้องรู้สาเหตุ เพราะอะไร บางทีไม่ยอมไปตามอะไรก็หาว่านางเอกผิดแล้ว เชื้อคนข้าง ๆ มากไป " ( สุดใจ ลาน้ำเที่ยง, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

จากข้อมูลที่กล่าวมาในประเด็นการไม่พัฒนาตัวละครจะเห็นได้ว่า กลุ่มแม่บ้านได้รับความไม่พึงพอใจจากละครโทรทัศน์ เมื่อละครโทรทัศน์มีการนำเสนอบทบาทของตัวละครเอกทั้งเพศหญิงและชายในภาพลักษณ์ที่อ่อนแอมากจนเกินไป จนบางครั้งทำให้แม่บ้านเกิดอารมณ์ความรู้สึกหงุดหงิด อึดอัด รำคาญใจกับการกระทำของตัวละคร ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับในชีวิตจริงกลุ่มแม่บ้านเห็นว่าคงไม่เป็นเช่นการกระทำของตัวละคร และอยากจะทำให้ตัวละครกระทำตามความรู้สึกที่ตนเองต้องการ โดยผู้เขียนบทน่าจะมีการพัฒนาบทบาทของตัวละครให้มากกว่าที่เป็นอยู่

### ประเด็นบทละครโทรทัศน์เกินความเป็นจริง

ผู้เขียนบทมีหน้าที่ต่อการสร้างเสริมเหตุการณ์ ( incident ) ขึ้นมาให้สอดคล้องกลมกลืน โดยยึดเอาบุคลิกของตัวละครเป็นพื้นฐานสำคัญ หรืออาศัยบางเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยมาเติมแต่งให้เป็นเหตุการณ์ชวนติดตามต่อไป หากแต่การสร้างเสริมเหตุการณ์ที่เกินความเป็นจริงไปก็เป็นสิ่งที่กลุ่มแม่บ้านแสดงความไม่พึงประสงค์เช่นเดียวกัน เนื่องจากกลุ่มแม่บ้านคาดหวังให้เรื่องราว หรือเหตุการณ์ในละครอิงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น มีความเป็นไปได้ในเหตุการณ์จริง อย่างสมเหตุสมผล

คุณเอกษยา เก่งวิบูลย์ ได้กล่าวถึง ประเด็นความไม่พึงพอใจของตนเองต่อเหตุการณ์ที่ปรากฏในละครว่า " ละครไทยทุกเรื่องที่จะเกลียดที่สุดคือตอนที่ต่อสู้อัน ผู้ร้ายกับตำรวจกันสนั่นลั่นเมือง เมื่อไหร่มันจะตายสักที...มันยึดเยื้อ กระสุนหมดไปเป็นลังแล้วผู้ร้ายยังไม่ตายเลย...ความเป็นจริงมันเป็นไปได้ไหมบ้างที่ยิงใกล้ ๆ มันยังไม่ตายเลย....พอมันดูมานานแล้วมันเบื่อ มันซ้ำซากอยู่อย่างนั้น " ( เอกษยา เก่งวิบูลย์, สัมภาษณ์ 9 กุมภาพันธ์ 2545 )

หรืออีกเหตุการณ์หนึ่งซึ่งคุณชญา เต่าสุวรรณ ให้เหตุผลสอดคล้องกับคุณเอกษยาอีกว่า " บางเรื่องมันเกินความเป็นจริงไป สิ่งที่เราควรจะเร็วกลับช้า สิ่งที่เราจะช้ากลับเร็ว คือมันไม่สมเหตุสมผล อย่างคนเจ็บโดนยิง กว่าคนตั้ง 4 -5 คนจะช่วยก็มัวแต่พูดกันอยู่นั่นแหละ ถ้าเป็นเหตุการณ์อย่างในละครจริง ๆ คงตายไปแล้ว บางทีทั้งโดนซ้อม คนทั้งตะต๋องต่อเยอะเยอะ ไม่เป็นอะไร ยังลุกขึ้นมาได้ อย่างนี้แหละลักษณะที่น่าเบื่อ บทบาทเวอร์เกินความเป็นจริงไป วิจารณ์กับความเป็นจริง ให้มันสมเหตุสมผลหน่อย " ( ชญา เต่าสุวรรณ, สัมภาษณ์ 7 มีนาคม 2545 )



จะเห็นได้ว่า ละครบางเรื่องกลุ่มแม่บ้าน ไม่พึงพอใจต่อการสร้างเสริมเหตุการณ์ที่เกินความจริงมากเกินไปของผู้เขียนบท ความบ่อยครั้งที่กลุ่มแม่บ้านรับรู้ถึงความเกินจริง ( over ) ที่เกิดขึ้นในละครโทรทัศน์ มีส่วนทำให้แม่บ้านเกิดความเบื่อหน่าย และไม่ต้องการติดตามชม

นอกจากนี้ บทละครโทรทัศน์ส่วนมากแสดงถึง สภาพครอบครัวที่มีความเป็นอยู่ดี หรือนำเสนอภาพในลักษณะที่แสดงความฟุ้งเฟ้อโอ้อ่างของบุคคลในสังคมชั้นสูง ซึ่งคุณเรียม สมานวิบูลย์ คาดหวังให้ดูละครแล้วได้ข้อคิด มีส่วนของความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ได้ระบุถึงประเด็นความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับบทละครโทรทัศน์ที่มักมีการนำเสนอเรื่องราวเกินความเป็นจริงที่มากจนเกินไปว่า

" บางครั้งเนื้อหาละครมันก็แต่งเรื่องเวอร์มากไป อย่างที่ละครออกมาไม่เคยเจอ ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องการที่คนรวยใช้เงินแบบ 50 80 ล้าน อวดอ้างการมีเงินของตัวเองจนเวอร์ซะ แล้วเรื่องความมั่งคั่งของวงศ์ตระกูล หรือว่าเป็นคุณหญิงคุณนาย ใส่เครื่องเพชร เครื่องทอง ทำตัวเวอร์เป็นลิเก " ( เรียม สมานวิบูลย์, สัมภาษณ์ 1 มีนาคม 2545 )

กรณีความเหลื่อมล้ำของตัวละครที่ปรากฏในละครโทรทัศน์อยู่เสมอ เป็นความเกินจริงอีกประการหนึ่งที่สร้างความไม่พึงพอใจให้กับกลุ่มแม่บ้าน ดังที่คุณจิตพร อินโท ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวไว้ว่า

" บางทีในละครมันสร้างความแตกต่างเหลื่อมล้ำมากเกินไป แบบไม่น่าเป็นไปได้ เขาแต่งเนื้อเรื่องออกมาแบบว่านางเอกมันรวยเกินไป พระเอกก็จนซะไม่มี...คือเรื่องจริงคงเป็นไปได้เลยที่พ่อแม่ นางเอกจะมายอมรับ สมัยใหม่คงไม่ยอมรับอยู่แล้ว มันเหมือนน้ำเน่า มันไม่น่าแต่งเป็นเรื่องขึ้นมาให้ดู ซึ่งถ้าเจอแนวนี้พี่ก็ไม่อยากดูเหมือนกัน มักเป็นหนังเก่ามากกว่าที่ชอบให้มีความเหลื่อมล้ำ ยุคสมัยนี้การสร้างละครไม่น่าเอาแบบนี้มาแล้ว " ( จิตพร อินโท, สัมภาษณ์ 7 มีนาคม 2545 )

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า กลุ่มแม่บ้านจะแสดงความไม่พึงพอใจหากละครโทรทัศน์มีการแต่งเรื่องที่เกินความจริง ( over ) หรือการนำเสนอภาพความแตกต่างเหลื่อมล้ำระหว่างชนชั้นของตัวละคร ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าวขัดแย้งกับประสบการณ์เดิม หรือการรับรู้ถึงความเป็นจริงของกลุ่มแม่บ้าน

จิตรลดา ดิษยพันธ์ ( 2538 ) กล่าวถึงว่า ความบันเทิงเป็นสิ่งทีละครโทรทัศน์ทุกเรื่องจะต้องคำนึงถึงเป็นหลัก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าละครโทรทัศน์ส่วนใหญ่จะไม่ต้องมีเนื้อหาเท่าไร แต่จะเน้นไปที่ความสนุกสนานไปในแต่ละวัน เช่น ผู้การเรือเร่ พ่อปลาไหลแม่พังพอน หรือเป็นลักษณะที่มีเนื้อหาเพื่อฝัน เป็นไปไม่ได้ เช่น สุสานคนเป็น ละครประเภทจักร ๆ วงศ์ ๆ เป็นต้น ล้วนแล้วแต่เน้นความบันเทิงเป็นหลักทั้งสิ้น

จากการศึกษายังพบว่า ละครโทรทัศน์ที่มีลักษณะเนื้อหาเพื่อฝัน เป็นไปไม่ได้ อย่างกรณี เรื่องสุสานคนเป็นนั้น กลุ่มแม่บ้านส่วนหนึ่งมักไม่ต้องการติดตามชม เนื่องจากคาดหวังให้ละครอิงกับความเป็นจริงมากกว่าเน้นการนำเสนอความบันเทิงเพียงอย่างเดียว ดังนั้นกลุ่มแม่บ้านจึงมีความไม่พึงพอใจต่อการนำเสนอเนื้อเรื่องที่มีลักษณะเกินความเป็นจริง เพื่อฝัน เป็นไปไม่ได้ โดยให้เหตุผลว่าไม่มีประโยชน์ต่อการติดตามชม

อย่างไรกรณีของคุณสุชาดา เหมือนโพธิ์ แม่บ้านเขตคลองชันให้เหตุผลในการเลือกชมละครแต่ละเรื่องว่ามักจะคำนึงถึงหลักความเป็นไปได้ควบคู่ไปด้วยเสมอ คุณสุชาดากล่าวว่า

" อย่างเรื่อง สุสานคนเป็น <sup>6</sup> พี่ว่าในยุคนี้สมัยนี้มันไม่น่าเอาเรื่องแบบนี้มาฉาย มันเป็นไปได้ไม่ได้แล้ว วิทยาศาสตร์สมัยนี้ ไม่น่าจะเอาเรื่องแบบนี้ขึ้นมาอีก....มันเป็นไปได้ที่ว่ามันจะตายแล้วมันมาฟื้นใหม่ หรืออย่าง แผลด่องหน <sup>7</sup> มันเป็นไปได้ที่มีเงาแวบ ๆ ที่หน้าต่าง มาพูดด้วย ล่องหนมา ในสมัยก่อนก็ไม่น่าจะมี ถ้าอย่างเรื่อง กระสือ <sup>8</sup> พี่เชื่อว่ามันมีจริงสมัยก่อน บางคนอาจจะจินตนาการว่านี่คือละครก็อาจจะดูไปได้ ดูเพื่อเบาสมอง แต่มันไม่มีสาระอะไรเลย จริง ๆ มันเป็นไปได้ สำหรับพี่ถ้าเป็นแนวเรื่องประเภทอย่างนี้...คือไม่ดูแล้วก็จะไม่สนใจว่าเรื่องอะไร หลักจริง ๆ ถ้าดูแล้วรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้ก็อย่าไปดูมันเลย ไปดูช่องอื่นดีกว่า " ( สุชาดา เหมือนโพธิ์, สัมภาษณ์ 20 กุมภาพันธ์ 2545 )

นอกจากนี้คุณอุษา ดิษฐรักษ์ ยังให้เหตุผลซึ่งสอดคล้องกับคุณสุชาดาเกี่ยวกับความเกินจริงของเนื้อเรื่อง ที่เป็นไปไม่ได้ดีกว่า " อย่าง สุสานคนเป็น <sup>9</sup> ก็ไม่ชอบ ราคากเพราะเคยดูมาแล้ว แล้วมันก็เกินความจริงด้วย คนอะไรมันจะฟื้นขึ้นมาได้ ถ้าเนื้อเรื่องมันเป็นไปไม่ได้แล้ว ก็ไม่อยากจะ...คนตายจะมาทำแบบนี้ได้ยังไง มันเกินความจริงที่จะเกิดขึ้นแล้ว เราอายุปานนี้ เราก็รู้ว่าอันนี้มันควรจะเป็นหรือ ไม่ควรเป็นไหม " ( อุษา ดิษฐรักษ์, สัมภาษณ์ 8 มีนาคม 2545 )

<sup>6</sup> สุสานคนเป็น ละครโทรทัศน์ทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ปี 2545 นำแสดงโดยสิริริม-บิลลี่ โอแกน

<sup>7</sup> แผลด่องหน เรื่องเดียวกัน

<sup>8</sup> กระสือ ละครโทรทัศน์ทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ปี 2537 นำแสดงโดยศตวรรษ ดุลยวิจิตร , รัชนิกร พันธุ์มณี

<sup>9</sup> สุสานคนเป็น เรื่องเดียวกัน

เช่นเดียวกับคุณอรุณ อาเมนเจริญ แม่บ้านเขตบางคอแหลมที่ไม่ชื่นชอบเรื่องที่มีความเกินจริง โดยให้เหตุผลสนับสนุนว่า "อย่างละครเรื่อง แผลด่องหน<sup>10</sup> มันก็เกินความเป็นจริง มันอะไรโลกสมัยนี้ยังมีแผลด่องหนอีกหรือ...มันเกินไปเป็นเรื่องเป็นราว...คือเพื่อเจออะไรไปอย่างนั้นแหละ นึกไปเราก็คงไม่ดู มันเกินปัจจุบันที่จะเป็นไปได้ มันแต่งเกินเหตุไป " ( อรุณ อาเมนเจริญ, สัมภาษณ์ 8 กุมภาพันธ์ 2545 )

จะเห็นได้ว่าแม้ในความเป็นจริงละครโทรทัศน์ก็คือโลกแห่งจินตนาการของผู้เขียน ที่มีการนำเค้าโครงเรื่องมาจากข่าว หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เคยเกิดขึ้น แล้วก็เอามาผูกเป็นเรื่องราวบนพื้นฐานของความเป็นจริง หากแต่กลุ่มแม่บ้านมักจะคาดหวังให้ละครอิงกับความเป็นจริง มีความเป็นไปได้ อย่างไรก็ตามในชีวิตจริงมากกว่าเพียงเพื่อความบันเทิง ดังนั้นหากละครโทรทัศน์เรื่องใดที่มีเนื้อหาที่เพื่อฝัน เป็นไปไม่ได้ เกินความเป็นจริงที่จะเกิดขึ้น กลุ่มแม่บ้านย่อมแสดงความไม่พึงพอใจในประเด็นดังกล่าว และไม่ต้องการติดตามชม เนื่องจากอาจเป็นความไม่ถูกต้องถูกใจกับเรื่องราวที่เกินความจริงตามความรู้สึกส่วนตัว และการไม่รู้ถึงคุณค่าที่จะได้รับจากละครเรื่องนั้น

### ประเด็นความซ้ำซาก

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มแม่บ้านได้รับความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับความซ้ำซากของละครโทรทัศน์ ซึ่งพบในประเด็นความซ้ำซากของเนื้อเรื่อง / บทละคร ความซ้ำซากของดารานักแสดง และความซ้ำซากของสถานที่ / ฉาก ซึ่งแม่บ้านส่วนใหญ่ระบุถึงความไม่พึงพอใจว่า เนื่องจากเคยมีการติดตามชมละครโทรทัศน์ที่เป็นบทประพันธ์ที่มีชื่อเสียง หรือได้รับความนิยมาแล้วหลายครั้ง จนสามารถจดจำเนื้อเรื่องในละครเหล่านั้นได้ จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้กลุ่มแม่บ้านเกิดความเบื่อหน่ายต่อการติดตามซ้ำอยู่เรื่อย ๆ อีกทั้งยังให้เหตุผลว่าไม่มีการพัฒนาเนื้อเรื่องนำไปสู่สิ่งใหม่ ๆ กล่าวคือ การสร้างละครยังย่ำอยู่กับที่ วนเวียนอยู่ที่เดิม จะมีบ้างก็เป็นเพียงการดัดแปลงเอาของเก่ามาทำใหม่ ใส่เทคนิค เปลี่ยนตัวละคร ตลอดจนการปรับเปลี่ยนรายละเอียดต่าง ๆ ให้เข้ากับยุคสมัยนั้น ๆ เท่านั้นเอง

### ความซ้ำซากของเนื้อเรื่อง / บทละคร

<sup>10</sup> แผลด่องหน เรื่องเดียวกัน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มแม่บ้านส่วนใหญ่ได้รับความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับประเด็นความซ้ำซากของเนื้อเรื่องและบทละครโทรทัศน์ โดยระบุถึงความไม่พึงพอใจว่า ความซ้ำซากในเนื้อเรื่อง / บทละครมักเป็นเรื่องเก่านำมาทำใหม่ สร้างมาหลายครั้ง ทำให้กลุ่มแม่บ้านสามารถคาดเดาเรื่องได้ จึงมิได้เป็นการสร้างสิ่งแปลกใหม่จากประสบการณ์ที่มีอยู่เดิมของกลุ่มแม่บ้าน ซึ่งได้เรียนรู้สิ่งเหล่านั้นมาแล้ว

คุณอุษา ดิษฐรักษ์ กล่าวว่า " พี่ไม่ชอบละครที่สร้างมาหลายครั้งแล้ว ฉายแล้วฉายอีกอย่างเรื่อง แผลเก่า <sup>11</sup> ไม่ชอบดู เรารู้เรื่องแล้ว เรารู้ว่ามันต้องลงเอยด้วยแบบนี้ แม่นาคพระโขนง <sup>12</sup> ก็บ่อยเหลือเกิน ตั้งแต่เราเด็ก ๆ มานะ แม่นาคไม่รู้จักกันแล้ว แล้วก็ กระสือ <sup>13</sup> บ้านทรายทอง <sup>14</sup> มันผ่านมาหลายครั้งแล้ว พอเรารู้เนื้อเรื่องแล้ว ทำให้เราไม่อยากจะดู มันเป็นแบบนี้เดี๋ยวมันก็ต้องลงเอยด้วยแบบนี้ พี่ชอบดูเรื่องใหม่ ๆ จะได้ติดตาม เพราะเรายังไม่รู้เนื้อเรื่อง " ( อุษา ดิษฐรักษ์, สัมภาษณ์ 8 มีนาคม 2545 )

ละครโทรทัศน์ที่นำมาสร้างแล้วหลายครั้งจะทำให้แม่บ้านสามารถคาดเดาเรื่องได้มันเหมือน ละครน้ำเน่า ซึ่งคุณเรียม สมานวิบูลย์ กล่าวว่า " ละครหลายเรื่องที่น่าเบื่อเกินไป คือเราก็ดูเรื่องได้เลยอย่างนี้ก็ไม่อยากดูเลย น่าเบื่อมากเลย เดี่ยวฟ้าครีมี ผนตค น่าเบื่อนะ " ( เรียม สมานวิบูลย์, สัมภาษณ์ 1 มีนาคม 2545 )

คุณวาริ หลิมสวาท ยังกล่าวแสดงเหตุผลที่ตนไม่ชื่นชอบละคร เนื่องด้วยละครส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่เคยดูผ่านมาแล้ว ซึ่งคุณวาริกล่าวว่า " ส่วนมากหลัง ๆ มันจะเป็นละครที่พี่ผ่านมาแล้ว เคยดูมาแล้ว ฉะนั้นพี่จะไม่ค่อยอยากดูอีก ละครมันซ้ำ ๆ ซาก ๆ จากที่ผ่านมามบางเรื่องมันไม่รู้จะกี่ครั้งเลย 4-5 ครั้งยังมีเลย พี่จะดูแค่ว่ามันเป็นเรื่องนี้นะ เดี๋ยวมันก็ต้องเป็นแบบนี้ คาดเดาเรื่องได้เลย ถ้าเป็นเรื่องที่พี่รู้เรื่องแล้วพี่จะไม่ค่อยได้ดู " ( วาริ หลิมสวาท, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2545 )

## สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<sup>11</sup> แผลเก่า ละครโทรทัศน์ทางสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ปี 2545 นำแสดงโดย เข็มอัปสร สิริสุขะ , ธีรเดช วงศ์พัวพันธ์

<sup>12</sup> แม่นาคพระโขนง ละครโทรทัศน์ทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ปี 2543 นำแสดงโดย พัชราภา ไชยเชื้อ, พิท ทองเจือ

<sup>13</sup> กระสือ ละครโทรทัศน์ทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ปี 2537 นำแสดงโดยศตวรรษ ดุลยวิจิตร , รัชนิกร พันธุ์มณี

<sup>14</sup> บ้านทรายทอง เรื่องเดียวกัน

คุณกอบกุล ศรีสืบสิน ยังกล่าวอีกว่า " ละครซ้ำซากมันทำให้เราเบื่อ ไม่อยากดู มันเหมือน ๆ กัน ถ้าเรื่องไหนเอามาฉายซ้ำ มันจะไม่ดู เพราะเรารู้มาแล้ว อย่างเรื่อง แผลเก่า<sup>15</sup> จะดูไม่ต่อเนื่อง บางทีก็จะดูแค่ตอน สองตอน เพราะเรารู้เรื่องแล้ว " ( กอบกุล ศรีสืบสิน, สัมภาษณ์ 8 กุมภาพันธ์ 2545 )

คุณจิตติพร อินโท แม่บ้านเขตบางพลัด ยังแสดงความเชื่อส่วนตัวว่า การที่ละครสามารถคาดเดาเรื่องได้นั้น ส่วนหนึ่งเป็นเพราะคนประพันธ์ยังไม่สร้างสรรค์การเขียนบท ให้เกิดความแปลกใหม่

" ถ้าเป็นเรื่องที่คาดเดาเรื่องได้ ดูแล้วก็รำคาญนะ เบื่อแล้วเหมือนเรารู้บทหมด เดี่ยวดำเนินเรื่องไปยังไง มันง่ายเกินไปนะ แสดงว่าคนประพันธ์ไม่เก่งในการเขียนบท แล้วทำให้คนดูได้คิด เด่าไม่ถูก " ( จิตติพร อินโท, สัมภาษณ์ 7 มีนาคม 2545 )

นอกจากนี้กลุ่มแม่บ้านยังแสดงความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อประเด็นความซ้ำซากอีกว่า เกิดจากการที่ละครไม่ยอมพัฒนาเนื้อหาไปสู่สิ่งใหม่ ๆ ซึ่งโดยปกติแม่บ้านมักจะชื่นชอบละครเรื่องที่ยังไม่เคยติดตามชมมาก่อนมากกว่าละครเรื่องซ้ำซาก เนื่องจากเห็นว่าละครที่สร้างสรรค์ขึ้นมาใหม่จะเป็นการสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ นอกเหนือจากสບการณ์เดิมที่ตนเคยรับรู้มาแล้ว

คุณสุคใจ ลาน้ำเที่ยง กล่าวว่า " ทำไมต้องเอาบทละครเรื่องนี้ สมัยเมื่อ 10 กว่าปีที่แล้ว อย่างเรื่อง บ้านทรายทอง<sup>16</sup> แผลเก่า<sup>17</sup> นั่นก็ดูแล้วนะ พอมาปัจจุบันก็ยังเอามาเล่นอีกไม่ยอมเปลี่ยนเนื้อหา ไม่ยอมเปลี่ยนเรื่อง ไม่นำสื่อใหม่ ๆ ออกมา มีแต่เรื่องซ้ำซาก บทละครควรจะมีการเปลี่ยนแปลงบ้าง ทำอะไรที่มันไม่ใช่เป็นการซ้ำซาก ต้องอิงนิยายอย่างเดียว " ( สุคใจ ลาน้ำเที่ยง, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

คุณชลธร อัสวเพชรกุล ยังให้เหตุผลสอดคล้องกับคุณสุคใจเช่นเดียวกันว่า " อย่างบางเรื่องเขาทำแล้วก็ทำอีก เรามีความรู้สึกว่า เนื้อเรื่องเอามาฉีกก็เก่า ทำไมไม่รู้จักพัฒนา... ไม่ใช่อันนี้มันดีแล้วก็เอามาทำซ้ำอย่างนั้น อย่างเรื่อง พงมานสว่างวงศ์ ก็ Copy อยู่อย่างนั้น แค่เปลี่ยนตัวแสดง แต่บทละครก็ยังคงเดิม ๆ ไม่มีอะไรเลย แล้วเรารู้อยู่แล้วว่าเนื้อเรื่องมันจะเป็นยังไง ก็มีความรู้สึกว่เสียเวลา " ( ชลธร อัสวเพชรกุล, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2545 )

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า กลุ่มแม่บ้านไม่ชื่นชอบการติดตามชมละครโทรทัศน์ที่มีความซ้ำซาก เนื่องจากเคยติดตามชมมาแล้วหลายครั้ง จนสามารถจดจำเนื้อเรื่องและคาดเดาเรื่องได้ว่า

<sup>15</sup> แผลเก่า เรื่องเดียวกัน

<sup>16</sup> บ้านทรายทอง เรื่องเดียวกัน

<sup>17</sup> แผลเก่า เรื่องเดียวกัน



ดำเนินเรื่องต่อไปอย่างไร จนบางครั้งทำให้แม่บ้านรู้สึกเบื่อหน่ายและรำคาญ หากมีการนำเสนอละครโทรทัศน์เรื่องใหม่ ๆ ที่แม่บ้านยังไม่เคยติดตามชมมาก่อน กลุ่มแม่บ้านมักจะเลือกสนใจติดตามชม เนื่องจากเป็นการสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ นอกเหนือจากสภารณ์เดิมที่ตนเคยรับรู้มาแล้ว

นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ความซ้ำซากในเนื้อหาหรือบทละครโทรทัศน์ เมื่อมีการดัดแปลงเอาของเก่ามาทำใหม่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ยังเป็นประเด็นที่ทำให้เกิดข้อเปรียบเทียบระหว่างละครเรื่องใหม่กับละครเรื่องเก่า หากแม่บ้านรู้สึกว่าการใหม่ทำได้ไม่ดีเท่าเก่า ย่อมนำไปสู่การวิพากษ์วิจารณ์หรือการแสดงความคิดเห็นไม่พึงพอใจ แต่ปัจจัยที่ทำให้กลุ่มแม่บ้านตัดสินใจเลือกชมละครเรื่องที่ซ้ำซากหรือไม่นั้น ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านตัวแสดง และบทบาทการแสดงเป็นสำคัญ

คุณวรรณ คำโสภา แม่บ้านเขตห้วยขวาง ให้เหตุผลในการเลือกชมละครที่ซ้ำซากกว่าจะดูละครตัวแสดงถูกใจ และอยากดูบทบาทการแสดงของดารานำใหม่ ๆ ด้วย คุณวรรณกล่าวไว้ว่า " ละครเก่าเอามาทำใหม่ ป่ามักไม่เปิดดู ขึ้นอยู่กับดารา แล้วก็บทบาทด้วย หากตัวแสดงมันไม่ได้ดีอย่างใจ มันก็ทำให้เราไม่อยากจะดู เพราะเรารู้เรื่องแล้ว เราอยากดูบทบาทของดารานำใหม่ ๆ ที่เขาแสดง อย่าง บ้านทรายทอง <sup>18</sup> ถ้าสุดท้ายจะไม่ค่อยดู เพราะนางเอกเขาแสดงบทบาทไม่ค่อยดี แล้วรูปร่างนางเอกมันไม่เหมาะสมกับนางเอกเรื่องนี้ มันต้องตัวเล็ก ๆ บาง ๆ หน่อย อย่างนี้แล้วมาถักเปีย มันก็ไม่น่าดูแล้ว...ภาพพจน์ละครตอนแรกเขามาดี พอมาเจอตรงนี้เข้าออยไป 70 % เลย " ( วรรณ คำโสภา, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

คุณเอกษยา เก่งวิบูลย์ ยังให้เหตุผลสนับสนุนคุณวรรณในการทำงานเดียวกัน หากจะเลือกดูละครซ้ำ ต้องเป็นนักแสดงที่ถูกใจ มีรูปร่างหน้าตาดี กล่าวคือพระเอกต้องหล่อ นางเอกต้องสวยเท่านั้น โดยจะนำไปเปรียบเทียบกับละครเรื่องเดิมแล้วจะนำมาพิจารณาในการเลือกดู

" บางครั้งมันเอาเรื่องเก่ามาสร้างใหม่ คือเราดูแล้วเรารู้แล้ว เราจึงไม่อยากจะดู เรื่องซ้ำซากทำให้เราไม่ชอบ แล้วทำให้เรามีข้อเปรียบเทียบ อย่างเรื่อง น้ำเซาะทราย <sup>19</sup> พี่ว่าสมัยก่อนพระเอกหล่อ นางเอกสวย แต่พอมารุ่นหลัง พระเอก นางเอกสวยหล่อไม่สะใจเรา ก็ทำให้เราไม่อยากจะดู " ( เอกษยา เก่งวิบูลย์, สัมภาษณ์ 9 กุมภาพันธ์ 2545 )

<sup>18</sup> บ้านทรายทอง เรื่องเดียวกัน

<sup>19</sup> น้ำเซาะทราย ละครโทรทัศน์ที่ผู้ชมกล่าวเปรียบเทียบระหว่างสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 เมื่อปี 2536 นำแสดงโดย ปริยานุช ปานประดับ, ศรีณยู วงศ์กระจ่าง, สิ้นจัย หงษ์ทัย กับสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 เมื่อปี 2544 นำแสดงโดย จันจิรา จูแจ้ง, ฉัตรชัย เปล่งพานิช, จริญญา แอนโฟเน่

เช่นเดียวกับคุณ โสภา วงศ์ศิริวิบูลย์ หากไม่ชื่นชอบนักแสดงแล้ว ละครเรื่องที่ซ้ำซากนั้น ก็ไม่มีความต้องการติดตามชม " บางทีเมื่อละครที่ซ้ำซาก ฉายแล้วฉายอีก ก็เบื่อไม่อยากดูเหมือนกัน คือดูหลายครั้งแล้ว พอรู้เนื้อเรื่องแล้ว คุณจำได้แล้ว ก็ไม่อยากดูอีก แต่ถ้านักแสดงที่ถูกต้อง แม้นำมาฉายใหม่ก็จะดู แต่ถ้าไม่ชอบนักแสดงก็จะไม่ดู อย่างเรื่อง แผลล่องหน<sup>20</sup> ของกันตนา ไม่ชอบดาราก็จะไม่ดูเลย ส่วนมากป่าจะชอบดาราเก่า ๆ มากกว่า อย่าง ชไมพร พิสมัย เป็นความชอบส่วนตัวนะ " ( โสภา วงศ์ศิริวิบูลย์, สัมภาษณ์ 21 มกราคม 2545 )

นอกจากกลุ่มแม่บ้านจะเปรียบเทียบถึงตัวแสดงแล้ว หากบทบาทการแสดงไม่เป็นที่ถูกใจ กลุ่มแม่บ้านก็ไม่เพียงประสงค์ต่อการติดตามชมละครซ้ำซากเช่นเดียวกัน

คุณมาลี โตสกุลให้เหตุผลเกี่ยวกับบทบาทการแสดงว่า " ละครบางเรื่องเล่นแล้วเอากลับมาเล่นอีก แต่ว่าเปลี่ยนคนเล่น ก็จะดูว่าเปลี่ยนแล้ว ใครแสดง เอามาเปรียบเทียบกันระหว่างคนเก่า คนใหม่ บางครั้งเราก็รับไม่ได้ บทบาทเขามักแสดงไม่สมจริงสมจัง ก็จะไม่อยากดู " ( มาลี โตสกุล, สัมภาษณ์ 19 กุมภาพันธ์ 2545 )

คุณจุมพล สมอคอน ยังคำนึงถึงบทบาทการแสดงเช่นเดียวกับคุณมาลีอีกว่า " ถ้าเรื่องใหม่ ๆ ที่เอามาฉายซ้ำ คือตัวละครมันแสดงได้ไม่ดีเท่าเรื่องเก่า ๆ ก็ทำให้เราไม่อยากดู มันซ้ำซาก ดิบทไม่แตก จริง ๆ นักแสดงรุ่นใหม่ๆก็แสดงดี แต่ว่าเขาไม่ถึงบทเหมือนที่เราเคยดูผ่านมา เราเปรียบเทียบกับนักแสดงเก่า ๆ ป่ายังติดกับนักแสดงรุ่นเก่า " ( จุมพล สมอคอน, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2545 )

เช่นเดียวกับคุณชฎา เต่าสุวรรณ ให้เหตุผลในการเลือกชมละครเรื่องที่ซ้ำซากว่าจะเปรียบเทียบถึงบทบาทการแสดงเป็นสำคัญ และต้องไม่แต่งเติมเรื่องมากจนเกินความเป็นจริงไป คุณชฎากล่าวว่า " ถ้ามันซ้ำซาก เอาแต่ของเก่ามาทำใหม่...อย่างเรื่อง สุสานคนเป็น<sup>21</sup> มันหลายรอบแล้ว บางทีก็จะดูบทบาทของนักแสดงใหม่เหมือนกันว่าเขาแสดงดีเหมือนกับคนเดิมไหม เปรียบเทียบไง แล้วก็วิจารณ์ว่าเขาแสดงดีไหม...มันสร้างแล้วไม่ดีเหมือนเก่า ของเก่ามันดีกว่าตรงที่เขาไม่ตกแต่งอะไรมากจนเกินความเป็นจริง อย่างการแต่งหน้าวิญญานลั่นทม มันพอกหน้าขาวมากไป มันเจาะจงจนดูเกินความเป็นจริงไปแล้วตอนเป็นวิญญานมันล่องไปโน้นไปนี่ตามหลักของวิญญานมันไม่ใช่แบบนี้ " ( ชฎา เต่าสุวรรณ, สัมภาษณ์ 7 มีนาคม 2545 )

<sup>20</sup> แผลล่องหน เรื่องเดียวกัน

<sup>21</sup> สุสานคนเป็น เรื่องเดียวกัน

จะเห็นได้ว่าเหตุผลประการสำคัญที่ทำให้กลุ่มแม่บ้านตัดสินใจพิจารณาเลือกชมละคร เรื่องที่ซ้ำซากหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านตัวแสดง และบทบาทการแสดงเป็นสำคัญ กล่าวคือเมื่อเป็นตัวแสดงที่ชื่นชอบ หรือเคยชื่นชอบผลงานการแสดงมาแล้วก็จะสนใจติดตามชม หากเป็นนักแสดงใหม่ก็จะดูบทบาทเปรียบเทียบกับนักแสดงคนเก่าที่เคยดูผ่านมา

ภาวะความซ้ำซากของการนำเนื้อหา / บทละครกลับมาฉายใหม่นั้น จะเห็นได้ว่า เหมือนกับเป็นการถูกบังคับให้ดู เพราะผู้ชมจะมีโอกาสเลือกได้น้อยมาก การเลือกเปิดรับชมละครเรื่อง ซ้ำซากนั้น กลุ่มแม่บ้านมักจะเลือกติดตามก่อนว่าเรื่องเก่าที่นำมาสร้างใหม่นั้นดีกว่าเดิมหรือไม่ ซึ่งจุดหนึ่งที่เป็นข้อได้เปรียบของการนำละครเรื่องเก่ามาสร้างใหม่คือ ความนิยมชมชอบที่มาแต่ครั้งอดีต ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเปิดรับชมซ้ำหากผู้ชมเคยชื่นชอบเรื่องนั้นมาแล้ว แต่ทั้งนี้การผลิตละครซ้ำก็มีข้อควรระวังอย่างมาก ซึ่งอาจเกิดข้อเปรียบเทียบได้ง่าย กล่าวคือ หากผู้ชมรู้สึกไม่ประทับใจหรือชื่นชอบเท่าละครเรื่องเก่า ย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อละครเรื่องนั้น ซึ่งปัจจัยด้านนักแสดง และบทบาทการแสดง จะมีอิทธิพล ทำให้กลุ่มแม่บ้านมีความต้องการติดตามชมละครโทรทัศน์เรื่องนั้นต่อไปแม้จะมีความซ้ำซากเกิดขึ้นก็ตาม

### ความซ้ำซากของดารานักแสดง

ความชื่นชอบดารานักแสดงเป็นค่านิยมทางวัฒนธรรมหนึ่ง ซึ่งกลุ่มแม่บ้านบางคนแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นดังกล่าวในเชิงลบ โดยไม่พึงพอใจที่นำนักแสดงหน้าเดิม ๆ มาวนอยู่ในจอทีวีแทบทุกช่อง ความซ้ำซากมากมายของดาราบางคน คือ ประเด็นที่แม่บ้านส่วนหนึ่งรู้สึกไม่พึงพอใจ จากการศึกษาพบว่า ประเด็นดังกล่าวเป็นเพียงกระแสช่วงหนึ่งที่เกิดขึ้น ที่เกิดจากตัวแสดงรับบทซ้ำในละครหลาย ๆ เรื่องที่ออกอากาศในช่วงเดียวกัน ซึ่งประเด็นดังกล่าวอาจสร้างความไม่พึงพอใจให้กับกลุ่มแม่บ้านได้เช่นเดียวกัน โดยเฉพาะเป็นการสร้างอารมณ์ความรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจที่เห็นแต่ดาราค้นเดิม ๆ

อุษา ดิษฐรักษ์ กล่าวว่า " บางทีก็เบื่อดาราเหมือนกัน ซ้ำ ๆ ซาก บางทีเล่นเรื่องนี้แล้วก็ไปเล่นเรื่องนี้อีกแล้ว ทำให้เราเบื่อ อย่าง " กบ สุวนันท์ " อะไรก็กบย่นเลย แล้วอย่างตัวโกงที่เห็นบ่อย ๆ เลยกี่ " กิ๊ก สุวัจนี " มันโกงช่อง 7 ไม่พอยังตามมาโกงช่อง 3 อีกด้วย คิดว่ามันน่าจะเปลี่ยนบ้างนะ ดาราซ้ำ ๆ หน้ากันบ่อย ๆ ก็เซ็งเหมือนกันนะ มันเพิ่งเล่นไปหยก ๆ ก็เห็นอีกแล้ว ถ้าเนื้อเรื่องไม่ดีก็ไม่อยากดู " ( อุษา ดิษฐรักษ์, สัมภาษณ์ 8 มีนาคม 2545 )

คุณบุญอนง สมื้อ ยังระบุถึงประเด็นความไม่พึงพอใจเช่นเดียวกับคุณอุษาว่า " ละครหลายเรื่องตัวแสดงมักซ้ำซาก อย่างที่เห็นบ่อย ๆ กิ๊ก สุวัจนี ดาราเล่นก็เป็นเรื่อง ๆ ไป ไม่ใช่ว่าเล่นช่องนี้แล้วก็ไปเล่นอีกช่องหนึ่งอย่างนั้นซ้ำซากไป แล้วมันจะแสดงเหมือน ๆ กันด้วย แสดงเป็นตัวไม่ดีเหมือน

ๆ กัน มันก็ทำให้เหมือนกับนักแสดงคนนั้นไปเลย ทั้ง ๆ ที่บทบาทเขาอาจจะแสดงดีก็ทำให้เราเบื่อได้เหมือนกัน " ( บุญอง สม้อ, สัมภาษณ์ 19 กุมภาพันธ์ 2545 )

อย่างไรก็ตาม ในการวางตัวแสดงก็เป็นสิ่งที่ผู้ผลิตจำเป็นต้องคำนึงถึงรายการละครโทรทัศน์ของกลุ่ม โดยเฉพาะที่ออกอากาศอยู่ในวันเวลาเดียวกัน ว่าในละครเรื่องอื่น ๆ เขามีผู้แสดงเป็นใครอย่างไรบ้าง เพื่อที่จะใช้ในการพิจารณาในการวางตัวแสดงมิให้เกิดการซ้ำซากจำเจ ที่จะให้ผู้ชมเห็นดารานำซ้ำ ๆ กันปรากฏในละครทุกเรื่องทุกช่อง จะเห็นได้ว่าประเด็นดังกล่าวกลุ่มแม่บ้านแสดงความไม่พึงพอใจเป็นการส่วนตัว ด้วยอารมณ์ความรู้สึกความรำคาญใจ และเบื่อก่อนหน้าต่อนักแสดง ซึ่งกลุ่มแม่บ้านอาจไม่มีความประสงค์ต่อการเลือกติดตามชมละครเรื่องนั้นต่อไปได้เช่นเดียวกัน

### ความซ้ำซากของสถานที่ / ฉาก

ความสำคัญของการคัดเลือกสถานที่ หรือฉากในการถ่ายทำละครโทรทัศน์ มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการเลือกติดตามชมละคร กล่าวคือ เมื่อเป็นฉากที่มีวิวทิวทัศน์สวย ไม่ซ้ำซากก็จะสนใจติดตามชม แต่ถ้าเป็นฉากเดิม ๆ ซ้ำซากก็จะไม่น่าสนใจ ซึ่งบางครั้งการดูละครของกลุ่มแม่บ้านจะพิจารณาถึงฉากที่ปรากฏในละครด้วย

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มแม่บ้านจะแสดงความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับประเด็นความซ้ำซากของสถานที่ / ฉาก โดยระบุถึงความไม่พึงพอใจว่า ละครมักนำเสนอความซ้ำซากของฉากบันไดวน และฉากหน้าบ้าน ซึ่งเป็นจุดเด่นของสถานที่นั้น ๆ เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีปรากฏในละครหลาย ๆ เรื่อง

ตัวอย่างของคุณวรรณา คำโสภา ซึ่งได้อธิบายลักษณะความซ้ำซากของสถานที่ / ฉากที่ปรากฏในละครบ่อยครั้ง โดยกล่าวว่า " ถ้าเป็นฉากบ้านมักจะซ้ำซาก ฉากที่บันไดวนนี่ก็ถ่ายเรื่องนี้ เรื่องนี้ก็ถ่ายอีกแล้ว โดยเฉพาะฉากที่มันเป็นบันไดวน มันจะไปเน้นอิตรงบันไดด้วย แล้วก็ฉากหน้าบ้านที่มันจะมีบันไดเหมือนเราเดินขึ้นไปบนปราสาท แล้วมันก็ไปเจาะจงอิตรงทางเข้าบ้าน กับอิตรงบันไดวน ตรงนี้มันเป็นจุดเด่นไง แล้วละครหลายเรื่องก็จะถ่ายแต่สถานที่เดียวกัน พอเห็นบ้านเราเริ่มรู้สึกว้าหลังนี่อีกแล้ว คุณจนจำได้ จุดนี้เป็นจุดหนึ่งที่เบื่อเหมือนกัน...เบื่อกับสถานที่ ที่มันจำเจไป " ( วรณา คำโสภา, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

จะเห็นได้ว่าความซ้ำซากของฉาก / สถานที่ ที่ใช้ถ่ายทำซ้ำ ๆ กันในละครหลายเรื่อง เป็นจุดหนึ่งสร้างอารมณ์ความรู้สึกให้กลุ่มแม่บ้านเกิดความเบื่อหน่าย และไม่ต้องการติดตามชมได้เช่นเดียวกัน

## ประเด็นความยึดถือ

บ่อยครั้งหากละครโทรทัศน์เรื่องนั้น ๆ ได้รับความนิยมขึ้นมา ผู้สร้างละครก็จะเพิ่มจำนวนตอนของเรื่องขึ้นไป ซึ่งผู้ชมเห็นว่าเป็นการยึดเรื่อง ดึงเรื่องโดยไม่มีคามจำเป็น จากการศึกษาพบว่า กลุ่มแม่บ้านที่ระบุว่าได้รับความไม่พึงพอใจประเด็นความยึดถือ เนื่องจากการดึงเรื่องให้ยึดออกไปก็ตอนใกล้จบเรื่อง บทจะเข้าไปซ้ำมา สร้างความรำคาญในการติดตามชม

คุณวรรณ คำโสภา กล่าวว่า " ละครบางเรื่องยึดถือ แต่ก็มิไม่มากเท่าไร ไอ้ที่ยึดถือคิดว่าบางทีเพื่อเอาโฆษณามาเยอะ ๆ ก็อาจจะต่อหน้าออกไป บางทีเราคิดว่ามันน่าจะจบแล้ว มันก็ยังไม่จบ แต่เราก็จำเป็นต้องดูไป เพราะต้องการรู้ว่ามันจะจบยังไป บางทีเราดูว่ามันไม่มีสาระแล้ว อย่างเรื่อง สุสานคนเป็น<sup>22</sup> ตอนนี่เริ่มยึดแล้ว มันจะซ้ำอยู่ที่เดียวไป ผีหลอกก็จะหลอกอยู่นั้นแหละ แทนที่จะร้ายไปที่เดียวเลย ดูหลายครั้งแล้วก็ยังหลอกอยู่นั้นแหละ มันทำให้เรารำคาญ แทนที่ว่ามันจะไปถึงไหน ๆ แล้ว " ( วรรณ คำโสภา, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

คุณเรียม สมานวิบูลย์ ให้เหตุผลซึ่งสอดคล้องกับคุณวรรณอีกว่า " ถ้าเป็นเรื่องที่อัดอาดยึดอาด มันเย็นเยือกกว่าจะพูดออกมา ก็จะไม่ดูดีกว่า มันอึดจนมันรำคาญ เหมือนกับละครที่มันใกล้จะจบแล้วมันก็ต้องยึดออกไป รำคาญมาก ซ้ำซากบทนั้นอยู่นั้นแหละ แล้วบางทีพระเอกนางเอก กิ่งออนกันไปงอนกันมา ทำให้เราเบื่อที่จะดูเหมือนกัน " ( เรียม สมานวิบูลย์, สัมภาษณ์ 1 มีนาคม 2545 )

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า กลุ่มแม่บ้านจะแสดงความไม่พึงพอใจ หากละครบางเรื่องใกล้จบเรื่องแล้วมีการยึดเรื่อง ดึงเรื่องออกไปโดยไม่มีคามจำเป็น ซึ่งจะเป็นการสร้างอารมณ์ความรู้สึกรำคาญใจให้กับผู้ชม

## ประเด็นการขาดความต่อเนื่องของฉาก และเครื่องแต่งกาย

เนื่องจากการจัดเตรียมเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกายในการถ่ายทำละครโทรทัศน์ จะแบ่งเหตุการณ์ออกเป็น "วัน" และ "เวลา" ทั้งนี้เพราะการถ่ายทำไม่ได้ถ่ายเรียงตามลำดับฉากและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ความผิดพลาดในเรื่อง "ความต่อเนื่อง" อาจเกิดขึ้นได้เนื่องจากวัน เวลา สถานที่ในการถ่ายทำละครขาดความต่อเนื่องในวันเดียวกัน ดังนั้นจึงต้องมีการจดความต่อเนื่องของเสื้อผ้า การแต่งกายของตัวละครทุกตัว หรือแม้แต่อุปกรณ์ประกอบฉาก

<sup>22</sup> สุสานคนเป็น เรื่องเดียวกัน



จากการศึกษาพบว่า มีกลุ่มแม่บ้านระบุว่าได้รับความไม่พึงพอใจประเด็นการขาดความต่อเนื่องจาก และเครื่องแต่งกาย เนื่องจากเห็นว่าประเด็นดังกล่าวเป็นการขาดความประณีตในการผลิตละคร เกิดจากความมั่งง่ายของผู้ผลิตที่ขาดความสนใจต่อความผิดพลาดเกิดขึ้น

ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด ในกรณีของคุณสุภาพร เจตนัสสมบูรณ์ ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ และประสบการณ์เดิมทางด้านการผลิตละคร ทำให้การชมละครจะพิจารณาถึงองค์ประกอบฉากและเครื่องแต่งกาย คุณสุภาพรกล่าวว่า " อย่างเรื่อง แผลเก่า <sup>23</sup> มันย้อนยุคมาก พระเอกจะไปใส่เสื้อเหมือนละครแนวปัจจุบัน เพราะคน ๆ เดียวกันแสดง แล้วเสื้อตัวเดียวกันอะไรอย่างนั้น ก็ยังดูได้แต่ไม่ค่อยพึงพอใจ อาจเพราะเราเรียนมาทางนี้ เลยรู้สึกว่ามันทำไม่ถูกนะ เหมือนคนดูเป็นอะไร อย่างวันนั้นพ่อบ้านบอกว่า ทำไมขับรถ Benz กลายเป็น Volvo ไปได้หละมาระหว่างทาง ถึงคนไม่ได้เรียนมายังรู้เลย มันห rokok ประชาชน... เขามั่งง่าย เพราะตอนที่เรียนอาจารย์สอนเสมอว่า Script เกินต้องจดให้ได้ว่า วันนั้นเสื้อสั้น-ยาว ทาสีอะไร ลิปสติกสีอะไร อาเซโดว์สีอะไร เสื้อผ้าแบบไหน สีอะไร มาถ่ายวันต่อมาซึ่งเป็นเรื่องต่อเนื่องในฉากเดียวกัน แต่มันถ่ายคนละวันต้องให้เสื้อผ้าทุกอย่างเหมือนเดิม คือไม่หลอกลวงประชาชน คิดว่าประชาชนคงไม่รู้แบบขอผ่านไปทีแป็บเดียว " ( สุภาพร เจตนัสสมบูรณ์ , สัมภาษณ์ 9 มีนาคม 2545 )

จะเห็นได้ว่า ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในประเด็นการขาดความต่อเนื่องของฉากและเครื่องแต่งกายที่ปรากฏในละคร โทรทัศน์ เป็นสิ่งที่กลุ่มแม่บ้านเห็นว่า เป็นความมั่งง่ายของผู้ผลิต และการขาดความประณีตในการผลิตละครโทรทัศน์ แม้จะเป็นข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อยก็ไม่ควรจะละเลยเสมือนเป็นการหลอกลวงประชาชน

## 2. ประเด็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากผลกระทบที่มีต่อบุตรหลาน

โทรทัศน์เป็นสื่อมวลชนที่ใกล้ชิดกับคนในสังคมเมืองเป็นอย่างมาก จนอาจกล่าวได้ว่าโทรทัศน์เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของคนและครอบครัวในเมือง ดังนั้นโทรทัศน์จึงมักจะถูกกล่าวถึงหรือวิพากษ์วิจารณ์อยู่เสมอเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีต่อผู้ชม โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อเด็ก กลุ่มแม่บ้านในฐานะผู้มีความบทบาทในการเลือกสรรเนื้อหาจากสื่อเพื่อบุตรหลาน มักจะคิดหรือมีความรู้สึกกันเองว่าโทรทัศน์นั้นมีอิทธิพลในการสร้างความรู้สึกรู้อิสัย ทัศนคติ และการกระทำที่ไม่ดีงามให้เกิดขึ้นแก่จิตใจและพฤติกรรมของเด็กอย่างร้ายกาจ เป็นตัวการที่ทำให้เด็กมีนิสัยก้าวร้าว มีความประพฤติกเร และมีจิตใจหายาบกระด้างหากแต่สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการพูดลอย ๆ โดยอาศัยแต่เพียงความคิดหรือความรู้สึกเป็นเครื่องตัดสินโดยอ้างอิงจากปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน หรือพฤติกรรมรุนแรงของเด็กที่เกิดขึ้น เกิดเป็นความเกรง

<sup>23</sup> แผลเก่า

เรื่องเดียวกัน

กลัวว่าภัยจากสื่อโทรทัศน์จะมีอิทธิพลต่อการบ่มเพาะและสร้างพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่าง ๆ ต่อเด็ก นานาประการ

จากการค้นคว้าวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์ที่นักวิจัยได้ทำเอาไว้ ( ปรมะ สตะเวทิน อ่างใน 15 ปี นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ) กล่าวถึงอิทธิพลของโทรทัศน์ที่มีต่อเด็กไว้ว่า โทรทัศน์สามารถ กระตุ้นหรือส่งเสริมให้เด็กกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งได้ เมื่อเด็กมีความ โน้มเอียงที่จะทำเช่นนั้นอยู่แล้ว การ ที่เด็กเลียนแบบ หรือจดจำการกระทำต่างๆ ที่เกิดขึ้นในจอโทรทัศน์ แล้วนำไปปฏิบัติในเวลาต่อมานั้นก็ เนื่องจากว่าเด็กเหล่านี้มีนิสัย มีความชอบหรือมีปัญหาส่วนตัวที่เก็บกดเอาไว้ และพร้อมที่จะแสดงออกซึ่ง ความก้าวร้าวรุนแรง หากโอกาสหรือเหตุการณ์เอื้ออำนวย ซึ่งปัญหาต่างๆ อาจเกิดจากการขาดความ อบอุ่นจากพ่อแม่ การทะเลาะเบาะแว้งในครอบครัว การอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ได้พบเห็น ตลอดจนการ คบเพื่อนที่เกเร เหล่านี้ล้วนแต่มีอิทธิพลในการทำให้เด็กกลายเป็นเด็กเกรมมากกว่ารายการโทรทัศน์ที่เด็กดู ทั้งนี้ โทรทัศน์เป็นเพียงตัวกระตุ้นจิตใต้สำนึกหรือความ โน้มเอียงที่จะกระทำ ความชั่วเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม เหล่าบรรดากลุ่มแม่บ้านที่มีบุตรหลานก็ยังคงมีความเชื่อตามความคิดของ ตนเองว่า หากละครโทรทัศน์นำเสนอภาพที่ไม่เหมาะสมต่าง ๆ ก็ย่อมทำให้เด็กเกิดการจดจำ และนำไป ประพฤติปฏิบัติตามเลียนแบบอย่างตัวแสดง ซึ่งจากความเชื่อดังกล่าวทำให้การตัดสินใจเลือกชมละคร โทรทัศน์ของกลุ่มแม่บ้าน จะให้ความสำคัญกับการพิจารณาคัดเลือกเนื้อหาละครโทรทัศน์เพื่อบุตรหลาน เป็นสำคัญ อันอาจกล่าวได้ว่าเป็นภาระหน้าที่อีกประการหนึ่งของแม่บ้านเมื่อต้องการเปิดรับชมละคร โทรทัศน์ และมักจะได้รับความไม่พึงพอใจเสมอ หากละคร โทรทัศน์มีการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม ควรค่าแก่การที่เด็กจะรับรู้

ความคาดหวังประการสำคัญของแม่บ้านกลุ่มนี้ จึงมักจะตระหนักถึงอิทธิพลของละคร โทรทัศน์ที่มีผลกระทบต่อเด็กเมื่อมีการนำเสนอสิ่งที่ไม่เหมาะสม อันอาจทำให้เด็กไม่สามารถแยกแยะสิ่ง ถูกผิดได้ ฉะนั้นการติดตามชมละครโทรทัศน์ของกลุ่มแม่บ้าน ส่วนหนึ่งจึงคาดหวังให้ละครโทรทัศน์ น่าจะพิจารณาถึงสิ่งที่มีคุณค่าสำหรับเด็กสอดแทรกในละครด้วย เสมือนเป็นแม่พิมพ์ในการให้ศึกษาแก่ เด็ก ตลอดจนการแนะนำสอนสั่งบุตรหลานในแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสม อันจะเป็นสาระประโยชน์ สำหรับเด็กมากขึ้น

คุณบุญนง สม้อ เป็นประธานกลุ่มแม่บ้านเขตบางคอแหลม โดยปกติคุณบุญนงจะ เป็นผู้คอยแนะนำสั่งสอนบุตรหลานให้กับคนในชุมชน คุณบุญนงกล่าวแสดงความคาดหวังเกี่ยวกับ ละครโทรทัศน์ว่า

" อยากให้เขาเล่นละครให้สร้างสรรค์เด็ก บางทีเห็นแล้วก็ไม่อยากดูนะ มันน่าเศร้า แม่ กินเหล้า ลูกไปติดยา อะไรต่ออะไร มันหมดศรัทธา ไม่ค่อยอยากดู โดยมากจะคำนึงถึงเรื่องเด็กมากกว่า

อยากจะให้เขามีละครที่สร้างสรรค์เด็กมากกว่า เพราะตอนนี้เด็กเขาได้รับความกระทบกระเทือนมาก แล้วก็การศึกษาอีกอย่างหนึ่งควรมีสอดแทรกให้แก่เด็ก" ( บุญอง สม้อ, สัมภาษณ์ 19 กุมภาพันธ์ 2545 )

คุณมาลี โตสกุล มักให้ความสำคัญกับเนื้อหาของละคร และการชมละครมักจะนั่งดูร่วมกับเด็ก ๆ ในบ้านและคอยชี้แนะ คุณมาลีได้ให้เหตุผลซึ่งสอดคล้องกับคุณบุญองว่า

" เด็กสมัยนี้อยู่ในวัยเรียนมาก น่าจะมีสื่อการสอนสอดแทรกลงไปละคร ถ้าเปิดดูละครเรื่องนี้แล้วมีจุดแหล่อมล้ำทางสังคมก็จะบอกว่า เรื่องนี้น่ากลัวจะต้องจำไว้เป็นตัวอย่างนะ เรื่องนี้ไม่ดีในละครจริงอยู่ที่อาจจะมีคนนั้น คนนี้มาช่วย แต่ชีวิตจริง ๆ ละครจะไม่โชคดีอย่างนี้ มันอาจทำให้เราต้องเสียเปรียบฝ่ายตรงข้าม ละครนี้ก็เหมือนกับตามใจคนแต่งว่าเดี๋ยวต้องมีคนนั้น คนนี้มาช่วย เราก็สอนเด็กไปด้วย" ( มาลี โตสกุล, สัมภาษณ์ 19 กุมภาพันธ์ 2545 )

กลุ่มแม่บ้านยังมองถึงภัยอันตรายที่สอดแทรกในละครโทรทัศน์ จึงมีความคาดหวังให้ละครโทรทัศน์นำเสนอสิ่งที่มีสาระประโยชน์แก่เด็กมากกว่าที่เป็นอยู่ แต่เมื่อความคาดหวังเหล่านั้นไม่ได้รับการตอบสนอง อย่างในกรณีของคุณชลธร อัสวเพชรกุล ที่มักจะติดตามชมละครโทรทัศน์พร้อมกับบุตรเสมอ และคัดเลือกละครที่ตนเองคิดว่าน่าสนใจและเหมาะสมสำหรับลูกเท่านั้น หากแต่คุณชลธรได้กล่าวกับผู้วิจัยไว้ว่า ตนเองไม่ต้องการแสดงความคาดหวังใด ๆ เนื่องจากเคยสูญเสียความคาดหวังที่มีต่อละครมาแล้วในอดีต ซึ่งคุณชลธรได้กล่าวไว้ว่า

" ความคาดหวังของพี่เกี่ยวกับละครค่อนข้างสูญหาย เคยคิดว่ามันน่าจะมีละครที่เป็นการสร้างสรรค์เด็กจริง ๆ ละครตอนนี้ 20.30 น. ก็มีแล้ว เด็กยังไม่นอน การที่เราจะมามอบว่าปิดทีวีแล้วไม่ให้เด็กดูเป็นไปไม่ได้ ละครบางครั้งที่มีความรู้สึกว่าได้ แต่มันไม่เหมาะกับเด็ก ๆ บางครั้งที่รู้สึกเพลินดีเหมือนกับดูไปเรื่อย ๆ ถึงจะไม่มีสาระแต่ก็แก้เหงาได้ แต่มันไม่เหมาะกับเด็ก ๆ เพราะในความรู้สึกว่าเราต้องมานั่งอธิบายทุกฉากของละคร ยิ่งถ้าเป็นละครหลังข่าวมันเป็นละครที่ไม่เหมาะกับเด็กที่จะนั่งดูโดยลำพัง พี่จึงรู้สึกว่ามันเป็นภาระมาก เคยคิดว่าเขาน่าจะมีการทำละคร ซึ่งเราดูแล้วได้ประโยชน์ อย่างน้อยก็ได้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพ พัฒนาตัวเรา ปรับปรุงอาชีพ ปรับปรุงการพูดจา หรือบุคลิกของเราที่แทรกอยู่ในละคร...มันกลับมีแต่คำพูดจาที่ออกจะรุนแรง แล้วก็ล่อแหลม สอดเสียด กระแนะกระแหน เป็นคำพูดจาที่เราไม่อยากจะได้ยิน คือเราอาจจะต้องได้ยินในการดำเนินชีวิตของเรา แต่เรามีความรู้สึกว่ามันพอแล้ว มันพอที่เราจะจบอยู่แค่ตรงนั้น พอมาดูละครเราไม่อยากจะดูอีกแล้ว เราอยากจะได้ยินอะไรที่มันฟังดูดีทำให้เราเพลินเพลิน ไม่ใช่ว่าบางคนจะมามาว่าละครมันก็เหมือนกับชีวิตจริง พี่มีความรู้สึกว่าเราต้องดำเนินชีวิตจริงจากปัจจุบันช่วงเช้าถึงเย็นมันมากพอแล้วที่เราจะโดนแรงกระแทกตรงนั้น เวลาพักผ่อนของเราไม่ใช่แล้วยังเจออย่างนี้อีก มันอาจจะเป็นเรื่องจริงแต่ว่ามันไม่ควร มันเลยไม่มีสาระ ไม่มีประโยชน์กับเราแล้วกับลูกด้วย" ( ชลธร อัสวเพชรกุล, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2545 )

จะเห็นได้ว่า กลุ่มแม่บ้านที่มีบุตรหลานมักให้ความสำคัญกับเนื้อหาของละครโทรทัศน์ และคาดหวังให้ละครเป็นต้นแบบในนำเสนอสิ่งที่สร้างสรรค์ประโยชน์สำหรับเด็ก ซึ่งละครบางเรื่องเป็นสิ่งที่ผู้ใหญ่ดูได้ แต่ไม่เหมาะสมสำหรับเด็ก หากละครนำเสนอสิ่งที่สร้างสรรค์อยู่แล้วได้ไม่เป็นภาระของแม่บ้านมากขึ้น สำหรับการให้คำอธิบายเกี่ยวกับเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมกับเด็ก ในขณะที่กลุ่มแม่บ้านต้องการได้รับความบันเทิงและพักผ่อนหลังจากภาระกิจประจำวัน

การเลือกเปิดรับชมละครโทรทัศน์ของกลุ่มแม่บ้าน จึงขึ้นอยู่กับคุณค่าสาระที่จะได้รับจากละครโทรทัศน์เพื่อบุตรหลานเป็นสำคัญ ดังนั้นการตัดสินใจเลือกชมละครโทรทัศน์ของกลุ่มแม่บ้านที่มีประเด็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากผลกระทบต่อบุตรหลาน จึงกระทำไปตามบทบาทหน้าที่ของมารดาผสมผสานในเรื่องของความต้องการความรู้ไปใช้ประโยชน์ควบคู่ไปกับความบันเทิง พักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า กลุ่มแม่บ้านมีประเด็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากผลกระทบต่อบุตรหลาน ซึ่งพบในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

### **ประเด็นพฤติกรรมไม่เหมาะสม**

ละครโทรทัศน์ที่มีการนำเสนอรูปแบบพฤติกรรมไม่เหมาะสม เป็นประเด็นสำคัญที่กลุ่มแม่บ้านแสดงความไม่พึงประสงค์ต่อเนื้อหาในละครโทรทัศน์ เนื่องจากภาระหน้าที่ประการหนึ่งของกลุ่มแม่บ้าน คือการอบรมเลี้ยงดูบุตรหลาน ด้วยสาเหตุดังกล่าว กลุ่มแม่บ้านจึงให้ความสำคัญต่อการพิจารณาคัดเลือกเนื้อหาละครโทรทัศน์เพื่อบุตรหลานมากกว่าเรื่องอื่นใด โดยกลุ่มแม่บ้านเชื่อว่า สื่อละครโทรทัศน์เป็นสิ่งที่บ่มเพาะพฤติกรรมให้เด็กเกิดการจดจำได้ง่าย และรวดเร็ว อันจะก่อให้เกิดค่านิยมเลียนแบบอย่างไม่รู้ตัว โดยเฉพาะสังคมการเรียนรู้ในปัจจุบันที่เด็กมักจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ ฉะนั้นอิทธิพลของสื่อจึงมีผลกระทบต่อเด็กอย่างมาก กลุ่มแม่บ้านจึงมีประเด็นความไม่พึงพอใจในเรื่องการนำเสนอพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมผ่านละครโทรทัศน์

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มแม่บ้านระบุว่าได้รับความไม่พึงพอใจในประเด็นพฤติกรรมไม่เหมาะสมในเรื่องการแต่งกาย บทเลิฟซีน การพุดจา และสิ่งอบายมุข ซึ่งมีผลให้กลุ่มแม่บ้านมีการคัดเลือกละครโทรทัศน์สำหรับบุตรหลานตามความเหมาะสม เนื่องจากความไม่ต้องการให้บุตรหลานเกิดความสับสนในการเลียนแบบพฤติกรรมตัวแสดง

### **การแต่งกาย**

การนำเสนอภาพการแต่งกายไม่เหมาะสมผ่านละครโทรทัศน์ ยังเป็นสิ่งที่กลุ่มแม่บ้านเชื่อว่า วัยรุ่นมีการแต่งกายในลักษณะไม่เหมาะสมเลียนแบบอย่างตามดารา ซึ่งบางครั้งการแต่งกายมีความ

ล่อแหลมเกินไป ไม่เหมาะสม แต่เด็กจะคิดว่ากางเกงตามแบบอย่างดาร่า เป็นสิ่งที่ควรค่าแก่ความนิยม

คุณมาลี โตสกุล มักจะติดตามชมละครร่วมกับเด็ก ๆ ในบ้านและคอยชี้แนะ คุณมาลีกล่าวว่า " บางครั้งกางเกงตัวก็ล่อแหลม ทั้งสั้น แล้วยังก็เปิดหมุดเลยแผ่นหลัง บางทีก็คว้าน ดึงหน้าอกขึ้นมา..ดึงชะจนกระทั่งมันสั้นออกมาเป็นก้อน อย่าให้มันถึงกับขนาดทะเล็กออกมา ดูน่าเกลียดไม่ได้สวยงามเสียเลย ทำให้เด็กที่มันเห็นแล้วมันก็อยาก แล้วเรามาเปรียบเทียบกับเด็กสมัยนี้ การใส่เสื้อนักเรียนไปโรงเรียน ทั้งเน้น ทั้งดึง รัศชะน่าเกลียด เห็นดาร่าทำก็จะทำบ้าง จริง ๆ มันไม่เหมาะสมเอาเลย ต้องบอกลูกว่ามันอันตรายสำหรับเราที่ต้องเดินเข้าออกซอย...ก็จะสอนเด็ก ๆ ไปด้วย " ( มาลี โตสกุล, สัมภาษณ์ 19 กุมภาพันธ์ 2545 )

คุณชุลย์ วรรณอ่อน ยังให้เหตุผลซึ่งสอดคล้องกับคุณมาลีอีกว่า " บางทีกางเกงที่ไม่เหมาะสม ประเภทโชว์สะดือ สายเดี่ยว มันเกินไป บางทีมันเกินไปตรงที่ว่า วัยรุ่นเขาจะทำตามดาร่า เด็กวัยรุ่นบ้านเรามักจะเลียนแบบการแต่งกายตามดาร่าเอามาเป็นตัวอย่าง แล้วยังคิดว่าสิ่งนี้ดี สวย ใคร ๆ ก็นิยมใส่กัน " ( ชุลย์ วรรณอ่อน, สัมภาษณ์ 31 มกราคม 2545 )

อย่างกรณีของคุณสุจิต ธาน้ำเที่ยง ยังเชื่อว่าลูกยังแยกแยะสิ่งต่าง ๆ ไม่ได้ จึงมีการคัดเลือกละครสำหรับลูกทุกเรื่อง โดยคุณสุจิตจะไม่ติดตามชมละครที่ตัวแสดงมีการแต่งกายไม่เหมาะสม โดยให้เหตุผลว่าการแต่งกายที่ปรากฏในละครมักเป็นการเอาอย่างตะวันตก ซึ่งเป็นการทำลายวัฒนธรรมประเพณีของคนไทย แทนที่ดาร่าจะนำเอาวัฒนธรรมของไทยในเรื่องการแต่งกายมานำเสนอเป็นแบบอย่างแทนการแต่งกายสมัยนิยม โดยคุณสุจิตกล่าวไว้ว่า

" เดี่ยวนี้การแต่งกายมันเป็นการช่วยผู้ชายมากจนเกินไป แล้วมันไม่สื่อวัฒนธรรมประเพณีของคนไทยออกมา มันจะออกไปทางตะวันตกมากเกินไป อย่างสายเดี่ยว เกาอก มันไม่สุภาพแล้วเด็กวัยรุ่นมักจะเอาตามอย่างดาร่าที่สุดเลย แทนที่จะเอาวัฒนธรรมของเราออกมาใส่ แล้วให้เด็กดู...ไม่ใช่นุ่งสั้นจนเกินไปจนแทบเห็นกางเกงใน " ( สุจิต ธาน้ำเที่ยง, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

คุณอรุณ อาเมนเจริญ กล่าวว่าตนจะชื่นชอบละครย้อนยุค ซึ่งการแต่งกายในยุคนั้นจะมีความเรียบร้อย ช่วยเสริมบุคลิกให้กับตัวละคร ทำให้ตนรู้สึกชื่นชอบตัวละครนั้นไปด้วย โดยคุณอรุณกล่าวว่า " สมัยก่อนการแต่งตัวดูดี ยังเป็นการเสริมบุคลิก ดูอย่างตัวแสดงสมัยก่อนสิ เขาใส่เสื้อผ้าที่ดูแล้วเรียบร้อย สุภาพ พอละครเดี๋ยวนี้การแต่งเนื้อแต่งตัวไม่เหมาะสม ตัวแสดงมักแต่งตัวเป็นแบบอย่างอาจจะเป็รสนิยมสมัยใหม่ แต่มันก็เกินไป ป้าดูแล้วป้าไม่ชอบ...ป้าจะห้ามไม่ให้เด็กดูละครที่มันเขี้ยว



ๆ ใส่นายเดี๋ยวนมออกนมเข้า ดูแล้วน่าเกลียดที่สุด" ( อุ่น อาเมนเจริญ, สัมภาษณ์ 8 กุมภาพันธ์ 2545 )

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า กลุ่มแม่บ้านให้ความสำคัญในเรื่องการแต่งกายที่ปรากฏในละครโทรทัศน์ เนื่องจากเด็กมักมีการแต่งกายไม่เหมาะสมเลียนแบบอย่างตามดารา โดยเชื่อว่าการแต่งกายของดาราเป็นสิ่งที่ควรค่าแก่ความนิยม จนขาดเอกลักษณ์ของความเป็นไทยในเรื่องการแต่งกาย

### บทเลิฟซีน

การแสดงฉากรัก หรือ บทเลิฟซีน กลุ่มแม่บ้านแสดงความไม่พึงพอใจเช่นเดียวกับการแต่งกาย กล่าวคือความไม่ต้องการให้บุตรหลานเกิดความสัมพันธ์ในการเลียนแบบพฤติกรรมตัวแสดง โดยระบุถึงความไม่พึงประสงค์ในประเด็นดังกล่าวว่า ละครมักจะมีการนำเสนอบทเลิฟซีนมากเกินไปที่เด็กควรจะได้รับรู้ ซึ่งเป็นสิ่งที่กลุ่มแม่บ้านเห็นว่าไม่มีความเหมาะสม และไม่มีความจำเป็นที่ต้องแสดงฉากเหล่านั้นออกมาอย่างโจ่งแจ้ง และเกินขอบเขต เพียงแต่เป็นการนำเสนอในลักษณะการเริ่มต้นความสัมพันธ์ แล้วปล่อยให้ผู้ชมสร้างจินตนาการถึงเหตุการณ์ต่อไปเอง น่าจะเป็นการเพียงพอแล้ว

คุณชนิษฐา เวชสวัสดิ์ เป็นผู้ให้ความสำคัญในการคัดเลือกละครเพื่อลูก ฉะนั้นหากคุณชนิษฐาเห็นว่าในละครมีการแสดงออกทางอารมณ์เกินขอบเขต ก็จะไม่ต้องการให้ลูกติดตามชม คุณชนิษฐากล่าวว่า

" ในการดูละคร อาจเป็นเพราะเราเป็นแม่บ้าน เรามีลูก เราคิดถึงว่าถ้าตัวแสดงนั้นมันมาเกี่ยวข้องกับชีวิตของลูกเรา...มันรุนแรงมากไปเราก็ไม่อยากให้ลูกดู...การแสดงถ้าแสดงออกในทางอารมณ์วาบหวิมมาก เลิฟซีนมากเกินไป พี่ไม่พอใจเลย พี่คิดว่าถ้าเขาจะมีบทบนเตียงกัน อะไรอย่างนี้ แค่ว่าเขาโอบกอดกัน ก็ตัดภาพไปได้เลย เราได้อยู่แล้วขั้นตอนต่อไปมันจะเป็นยังไง แต่ไม่จำเป็นต้องฉายให้ดูว่าต้องมีการประกบปากกัน มันไม่จำเป็น ยิ่งถ้าถึงขนาดว่าถอดเสื้อผ้า นอนคลอเคลียกัน เห็นเลยว่าทั้งหญิงทั้งชายไม่ได้ใส่เสื้อผ้า ใส่นั่นกันอยู่บนเตียง พี่ก็ไม่ทนดูแล้ว..โห้ย อะไรจะขนาดนั้น ถึงจะบังกล้องยังงี้ก็แล้วแต่ พี่ว่ามันก็ไม่ควร ถ้าเป็นแค่การกอดกัน หอมแก้มกัน จูจิกันอะไรประมาณนี้ มันเป็นเรื่องปกติ ดูแล้วมันไม่ช่วยใจ...เราดูอยู่ ลูกเราก็อยู่ด้วย เราไม่อยากให้ลูกเขาเห็นมากเกินไป " ( ชนิษฐา เวชสวัสดิ์, สัมภาษณ์ 21 มกราคม 2545 )

คุณกอบกุล ศรีสืบสิน ยังให้เหตุผลซึ่งสอดคล้องกับคุณชนิษฐาอีกว่า " ละครโดยมากมักเป็นแบบ sex ไม่อยากให้เด็กดู อย่างมันสอนให้เด็กทำท่าปฏิบัติ บางทีมันกอดรัดพิศเหวี่ยงกันเลย เล้าโลมจูบจากซอกคอถึงหน้าถึงตา ซึ่งจริง ๆ มันเป็นเรื่องที่ต้องรักษานวลสงวนตัว มันสะท้อนถึงบทนี้ ฉากนี้มาก

เกินไป มันไม่ดี ทำให้เด็กคิดอยากลองบ้าง โดยอ้างว่าในหนังเขายังมีเลย จุดนี้เราอธิบายลำบากด้วย แล้วมันเป็นไปได้ง่ายด้วย" ( กอบกุล ศรีสืบสิน, สัมภาษณ์ 8 กุมภาพันธ์ 2545 )

จากละครเรื่อง คนเรึงเมือง<sup>24</sup> คุณวรรณ คำโสภา เห็นว่าไม่เหมาะสมที่เด็กจะดูโดยกล่าวว่า " บางทีฉากรักมันไม่เหมาะสม ถ้านิด ๆ หน่อย ๆ มันก็ดูน่ารัก บางทีมันถอดเสื้อ มีปลุกปล้ำขึ้นมาให้เห็นบ้าง ๆ แวม ๆ มันหือหาวาเกินไปสำหรับเด็กใจ แล้วเด็กกำลังจำ อย่างเรื่อง คนเรึงเมือง มันจะเป็นละครแนวโป๊ ๆ ทั้งเรื่องเลย มีแต่โชว์สัดส่วน หลานดูอยู่ด้วยก็จะเปลี่ยนดีกว่า " ( วรรณ คำโสภา, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

เช่นเดียวกับคุณวิไลพร โรจน์พงศ์เกษม ที่ให้เหตุผลสนับสนุนคุณวรรณว่า " ถ้ามันมีฉากมาก ๆ พี่ก็ไม่ดู คนเราเป็นปุถุชน พอเห็นภาพอย่างนั้นมันก็ยั่วเหมือนกันนะ ถ้ามีนิดหน่อยไม่เป็นไร บางทีในละครวันหนึ่งมีตั้ง 2-3 ฉาก มันรู้สึกเกินแล้ว เหมือนตั้งใจจะสื่อให้คนดูเห็นภาพการมรมย์อย่างเรื่อง คนเรึงเมือง<sup>25</sup> มันกลายเป็นว่าเราขาย sex ให้คนดูในเรื่องนี้ก็ได้ " ( วิไลพร โรจน์พงศ์เกษม, สัมภาษณ์ 1 มีนาคม 2545 )

จะเห็นได้ว่า จากตัวอย่างละครเรื่อง "คนเรึงเมือง" เป็นตัวอย่างละครที่กลุ่มแม่บ้านเห็นว่ามีการนำเสนอบทเลิฟซีนอย่างเกินขอบเขต โจ่งแจ้ง และยั่วอารมณ์เกินกว่าที่เด็กควรจะได้รับรู้ แม้ว่าบทเลิฟซีนจะเป็นฉากสำคัญในละครที่แทบจะขาดเสียมิได้ เพื่อสร้างอารมณ์ความรู้สึกของผู้ชมให้ชวนติดตามชมละครก็ตาม แต่กลุ่มแม่บ้านกลับเห็นว่า จากเหล่านั้นน่าจะเป็นเพียงการนำเสนอในลักษณะการเริ่มต้นความสัมพันธ์ แล้วปล่อยให้ผู้ชมสร้างจินตนาการถึงเหตุการณ์ตอนต่อไปเอง น่าจะเป็นการเพียงพอแล้ว

นอกจากนี้ กลุ่มแม่บ้านยังแสดงความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับ ช่วงระยะเวลาในการนำเสนอ กล่าวคือบางครั้งการที่ละครโทรทัศน์มีการแสดงฉากรักออกอากาศนานเกินไป เป็นสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น และไม่สมควรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากในช่วงเวลาขณะนั้นเด็กยังติดตามชมละครอยู่ด้วย

คุณจิตติพร อินโท กล่าวว่า " บทเลิฟซีนไม่น่ามีมาก.. ขึ้นที่แบบมันเปลือย เล้าโลมกันมากเกินไปบนเตียง พี่ไม่ชอบท่าทางที่แสดงออกมา บางทีมันเกินกว่าความจำเป็นที่ต้องแสดงออกมานั้นแหลม! ต้องเล้าโลมซะ มันรู้แล้วว่าต้องมีอะไรเกิดขึ้น ไม่ใช่ปล่อยให้จบหมดสิน จนมีโฆษณา แค่แสดงออก

<sup>24</sup> คนเรึงเมือง ละครโทรทัศน์ทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 5 ปี 2545 นำแสดงโดย ใหม่ เจริญปุระ, โอลิเวอร์ พูพาร์ท

<sup>25</sup> คนเรึงเมือง เรื่องเดียวกัน

นิดหน่อย แล้วผ่านไปก็พอ ให้มีแค่นิดเดียวก็รู้แล้ว เพราะเด็กช่วงนั้นเขายังคงอยู่ " ( ฐิติพร อินโท, สัมภาษณ์ 7 มีนาคม 2545 )

จะเห็นได้ว่า ช่วงระยะเวลาในการนำเสนอบทเลิฟซีนก็มีความสำคัญต่อการรับรู้ และจดจำท่าทางเลียนแบบตัวละครในเรื่องของเด็ก ซึ่งกลุ่มแม่บ้านจะแสดงความไม่พึงพอใจหากละครนำเสนอฉากเลิฟซีนที่เกินขอบเขต และใช้ช่วงระยะเวลานำเสนอนานเกินไป เนื่องจากยิ่งช่วงระยะเวลานำเสนอฉากเลิฟซีนนาน ก็จะทำให้ภาพที่ปรากฏออกมารุนแรงมากขึ้นตามลำดับ

### การพูดจา

กลุ่มแม่บ้านแสดงไม่พึงพอใจในประเด็นการพูดจาไม่เหมาะสม โดยระบุถึงความไม่พึงพอใจว่า คำพูดที่รุนแรงที่กลุ่มแม่บ้านแสดงความไม่พอใจ มักเป็นคำพูดที่หยาบโลน จากการยกตัวอย่างคำพูดจะมีจะปรากฏคำว่า " อี " เป็นคำต้น ประกอบด้วยคำลงท้ายในหลายลักษณะ เช่น อีกะหรี อีนางตอแหล อีเวร เป็นต้น ส่วนการคำพูด " อ้าย อี มึง กู " หากเป็นละครย้อนยุคกลุ่มแม่บ้านแสดงความเห็นว่ามีไม่มีความรุนแรง แต่ถ้าเป็นฉากที่มีการแสดงอารมณ์จะเป็นคำพูดที่ไม่เหมาะสมให้ปรากฏในละครเนื่องจากเด็กมักจะมีการเลียนแบบลักษณะคำพูดที่ไม่เหมาะสมเหล่านั้นจากตัวแสดงในละครโทรทัศน์มาใช้ในชีวิตประจำวัน

คุณอุษา ดิษฐรักษ์ มักจะเลือกชมละครตามลูก แต่ก็จะมีการสอนลูกไปด้วยเสมอหากละครเรื่องนั้นมีการใช้คำพูดรุนแรง คุณอุษาจะเกิดความเกรงกลัวว่าลูกจดจำเลียนแบบคำพูดเหล่านั้นมาใช้ โดยกล่าวว่า " บางเรื่องถ้าเป็นแนวอิจามักจะมีการใช้คำพูดรุนแรง ตลาคเกิน ไป พูดคำหยาบ คำกันแรง ๆ อย่างเช่น อีเวร มึง ไอ้ลูกกระจอก อีจี่ซ่า อีลูกกาฝาก นังลูกไพร่ นังลูกชู้ ทำให้เรารู้สึกว่ามันคำเกินไปในเดี๋ยวลูกเด็กมันก็พูดตาม เลียนแบบ ทะเลาะกันก็เอาคำพูดเหล่านั้นมาพูดใส่กัน " ( อุษา ดิษฐรักษ์, สัมภาษณ์ 8 มีนาคม 2545 )

เช่นเดียวกับคุณวรรณ ประจักษ์วรวิทย์ ที่ให้เหตุผลทำนองเดียวกับคุณอุษาเกี่ยวกับการชอบเลียนแบบคำพูดของเด็กว่า " ละครเดี๋ยวนีชอบคำกัน ชอบพูดหยาบ จะไม่ค่อยดู การใช้คำพูดไม่สุภาพ อย่าง อีเวร.. ไม่น่าจะเอามาลงในจอได้...เพราะเด็ก ๆ เดี๋ยวนีชอบเลียนแบบ เหมือนกับเขาคำกัน เด็กเขาก็จะตาม แทนที่จะได้ไปทำอย่างอื่น บางทีเขาดูบางเรื่องที่มีการคำกัน ก็ต้องคอยเตือนลูกว่ามันพูดไม่ได้นะ ไม่เพราะนะ เราต้องมีการะมาก ยิ่งทำให้เราไม่ชอบละครเข้าไปใหญ่ " ( วรรณ ประจักษ์วรวิทย์ , สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2545 )

คุณชญา เต่าสุวรรณ ยังกล่าวแสดงความเห็นกรณีการใช้คำพูดจาไม่เหมาะสมอีกว่า " บางทีการแสดงในละครมันทำลายคุณลักษณะของหญิงไทย คือ มันตลาดเกินไป อย่างคุณก๊ก สุวัณนี เธอใช้คำพูดที่แรงเหมือนกัน...อีผู้หญิงหากิน อีลูกเมียน้อย อีเวร บางครั้งมันมากกว่านี้ แต่ไม่รู้จะบรรยายยังไง ...แล้วมันเป็นการสร้างลักษณะนิสัยคนดูให้คล้อยตาม อย่างบางทีเด็กจะถามถึงคำพูดที่ไม่สุภาพเหล่านั้น " ( ชญา เต่าสุวรรณ, สัมภาษณ์ 7 มีนาคม 2545 )

หรือจากกรณีตัวอย่างละครเรื่อง "คนเริงเมือง" นอกจากจะมีการแสดงบทเลิฟซีนที่กลุ่มแม่บ้านเห็นว่าเกินขอบเขตที่เด็กจะรับรู้แล้ว แม้แต่การใช้คำพูดจาในละครเรื่องนี้ กลุ่มแม่บ้านยังเห็นพ้องกันว่าไม่มีความเหมาะสมที่เด็กจะรับรู้เช่นเดียวกัน ดังที่คุณมาลี โตสกุล ได้ให้เหตุผลไว้ว่า

" คำพูดจาในเรื่อง คนเริงเมือง <sup>26</sup> โอโห! ทำไม่ถึงกล้าให้ออกทีวีอย่างนี้ ใช้คำพูดจาที่หยาบมาก ..อีกะหรี อันนี้ไม่ต้องฟังจนจบเลย " ( มาลี โตสกุล, สัมภาษณ์ 8 มีนาคม 2545 )

จากละครเรื่องเดียวกันนี้ คุณนฤมล กรพันธ์ ยังเสริมคำพูดเพิ่มเติมว่า " ละครเรื่อง คนเริงเมือง <sup>27</sup> พี่จะได้ยินเขาพูด..ไอ้ชอคโกลี มึงแย่งผ้าถุง พี่ก็ว่ามันแรงแล้วนะ ถ้าเป็นละครย้อนยุคการใช้คำพูดมึงกู คงดูไม่แรง แต่นี่เป็นการแสดงอารมณ์ที่ฟังแล้วค่อนข้างแรง พี่ก็ไม่ค่อยชอบเลย " ( นฤมล กรพันธ์, สัมภาษณ์ 21 มกราคม 2545 )

คุณชนิษฐา สวัสดิ์เวช ยังกล่าวสนับสนุนในประเด็นเดียวกันอีกว่า "อย่างคนเริงเมือง <sup>28</sup> พี่รีดค่าแม่พี่ใช้คำรุนแรงเกินไป ซึ่งพี่ว่าถ้าถึงความเป็นจริง เราเป็นคนไทย ยังไง ๆ คงไม่หยาบคายถึงขนาดนั้น เช่น เขาว่า อีดอก อีนิบหาย อีแก่ เราดูปากเราก็รู้ใจ ถึงจะมีการเซ็นเซอร์ ...เด็ก ๆ มันดู เขายังแยกแยะไม่ถูกไง...ถึงพี่รีดจะเป็นลูกสะใภ้ก็จริง แต่ไปด่าแม่พี่ เขาแสดงทั้งกริยาและคำพูดไม่เหมาะสมอย่างใช้คำพูดว่า เดี่ยวกูจะตบมึงให้ รวมถึงกริยาทำทางกรอกมือขึ้นจะตบคนแก่ หรือการต่อปากต่อคำก็เหมือนกัน ก็มักจะได้ยินกูอย่างนั้น..กูอย่างนี้ " ( ชนิษฐา สวัสดิ์เวช, สัมภาษณ์ 21 มกราคม 2545 )

จะเห็นได้ว่า กลุ่มแม่บ้านไม่ต้องการให้บุตรหลานติดตามชมละครที่มีการใช้คำพูดรุนแรง เนื่องจากเกรงกลัวว่าเด็กจะจดจำ เลียนแบบคำพูดเหล่านั้นไปใช้ทางที่ไม่ถูกต้อง แม้คำพูดรุนแรงของตัวละครจะเป็นการแสดงอารมณ์เพื่อให้เข้าถึงบทบาทและความเป็นจริงในเหตุการณ์นั้น ๆ แต่กลุ่ม

<sup>26</sup> คนเริงเมือง เรื่องเดียวกัน

<sup>27</sup> คนเริงเมือง เรื่องเดียวกัน

<sup>28</sup> คนเริงเมือง เรื่องเดียวกัน

แม่บ้านกลับเห็นว่าไม่ควรปรากฏคำพูดเหล่านั้นเป็นแบบอย่างให้เด็ก เนื่องจากเด็กยังไม่สามารถแยกแยะถึงความเหมาะสมของการใช้คำพูดได้

นอกจากนี้ การใช้คำพูดภาษาไทยไม่ถูกต้อง ยังเป็นสิ่งที่ทำให้กลุ่มแม่บ้านแสดงความไม่พอใจอีกด้วย ซึ่งการพูดจาไม่เหมาะสมในที่นี้มีได้จำกัดอยู่เพียงแต่การแสดงคำพูดจาที่รุนแรงเท่านั้น หากแต่การใช้คำพูดภาษาไทยของเด็กที่ผิดเพี้ยนไป ล้วนแล้วแต่เป็นคำพูดที่เกิดจากการเลียนแบบลักษณะคำพูดของดาราที่ปรากฏในละครโทรทัศน์เช่นเดียวกัน

คุณสุชาดา เหมือนโพธิ์ กล่าวว่า " เด็กเดี๋ยวนี้เขาเอาแบบดารา ตั้งแต่การแต่งตัว ทรงผม การพูดจา ยิ่งการพูดจา วัยรุ่นคิดแบบอย่างในละครมากเลย คำไหนฮิตออกมา วัยรุ่นเอามาใช้แล้ว เช่น ภาษาในโทรศัพท์ เมื่อก่อนมี สะ...สะ ออกมา แล้วเดี๋ยวนี้มี อ้อฮี...อ้อฮี ส่วนมากก็เอามาจากการเลียนแบบดาราทั้งนั้น " ( สุชาดา เหมือนโพธิ์, สัมภาษณ์ 20 กุมภาพันธ์ 2545 )

คุณสุุดใจ ลาน้ำเที่ยง ยังให้เหตุผลซึ่งสอดคล้องกับคุณสุชาดาเกี่ยวกับการใช้คำพูดภาษาไทยของเด็กอีกว่า " การใช้คำพูดภาษาไทยไม่เหมาะสม แล้วเด็กวัยรุ่นจะเอาคำพูดจากในละครมาใช้ ภาษาไทยก็เลยผิดเพี้ยน เช่น ดิฉัน ก็กลายเป็นดิ้น ซึ่งจริง ๆ คำพูดนี้ไม่เหมาะสมเด็กก็เอาไปใช้ ส่วนมากละครที่มักจะทำให้ตัวละครใช้คำพูดที่ก้าวร้าวผู้ใหญ่ แล้วใช้คำพูดภาษาไทยที่ผิด ๆ จะไม่ซัดถ้อยซัดคำเป็นภาษาไทยที่แผลง ๆ เช่น ฉันทน์แก่นะ เท่ห์นะ แต่จริง ๆ แล้วสื่อตรงนี้พอเด็กเอาไปใช้ มันเป็นการสื่อให้ผู้ใหญ่เห็นว่า เด็กคนนี้ไม่ได้รับการอบรมที่ดีเลย " ( สุุดใจ ลาน้ำเที่ยง, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

จะเห็นได้ว่า ทั้งการใช้คำพูดที่รุนแรง และการใช้ภาษาไทยผิดเพี้ยน ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่กลุ่มแม่บ้านเชื่อว่า ส่วนหนึ่งเด็กได้เรียนรู้คำพูดที่ไม่เหมาะสม และการใช้ภาษาที่ไม่ถูกต้องมาจากคำพูดของตัวละครในละครโทรทัศน์ อันเป็นผลกระทบส่วนหนึ่งที่เด็กได้รับจากละครโทรทัศน์ที่สร้างความไม่พึงพอใจให้กับกลุ่มแม่บ้าน

### สิ่งอบายมุข

กลุ่มแม่บ้านแสดงไม่พึงพอใจในประเด็นการนำเสนอสิ่งอบายมุขในละครโทรทัศน์ โดยระบุถึงความไม่พึงพอใจว่าการนำเสนอประเด็นดังกล่าวเป็นการชักนำเด็กให้เข้าถึงสิ่งอบายมุขต่างๆ มากขึ้น โดยเด็กจะมีพฤติกรรมเลียนแบบการกระทำของตัวแสดง เกี่ยวกับท่าทางการปฏิบัติมากกว่าที่จะเป็นเพียงการสะท้อนสังคมในอีกแง่มุมหนึ่ง ซึ่งในที่นี้หมายถึง การกินเหล้า การสูบบุหรี่ ยาเสพติด และการพนัน อันเป็นสิ่งที่กลุ่มแม่บ้านเห็นว่าไม่มีความเหมาะสม



คุณชลธร อัสวเพชรกุล มักจะคัดเลือกละครที่เหมาะสมสำหรับบุตร โดยจะติดตามไปพร้อม ๆ กับบุตรเสมอ คุณชลธรกล่าวว่า " ฉากที่มีการใช้ยาเสพติดอะไรพวกนี้...ถ้าละครมีเรื่องยาเสพติดหรืออะไรพวกนี้ที่เขาบอกว่าสะท้อนสังคมออกมา เพื่อที่จะสอน ถ้าที่ดูคนเดียวก็จะรู้สึก เราอายุขนาดนี้เราเห็นมาเยอะมาก คำสอนตรงนั้นมันไม่ได้เหมาะกับผู้ใหญ่ขนาดวัยอย่างเรา เราได้แล้ว มันเหมาะสำหรับเด็ก แต่การที่เด็กดูเขาตีออกมาตรงนั้นก็ต้องมีผู้ใหญ่คอยนั่งอยู่ด้วย เพราะเด็กจะไม่เข้าใจเหมือนดาบสองคม...แม้ละครพวกนี้จะมียุทธศิลป์ บทจบของมันแต่มันยาวและนาน เด็กอาจไม่ดูถึงตรงนั้น แต่เขาจะรู้ว่าเขาต้องทำอะไร ที่ว่ามันเป็นสิ่งที่น่ากลัวกับเด็ก " ( ชลธร อัสวเพชรกุล, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2545 )

คุณทวน ศรีวิชา ยังให้เหตุผลสนับสนุนคุณชลธรอีกว่า " บางเรื่องไม่สมควรนำมาแสดงให้เด็กดู พวกเรื่องยาเสพติด การเสพยา เพราะเด็กรุ่นนี้มันมีอยู่แล้วตามตรอกซอกซอย มันยิ่งทำให้เด็กเอาอย่าง จำเป็นภาพติดตาเลยว่าเขาทำกันยังไง อย่างการเป่าป๊อปปิ้งยา ฆาตกรรมเข้าเส้น อะไรพวกนี้ แค่อินเทอร์เน็ตรู้แล้วว่าคุณมาเป็นยังไง ทำไม่ต้องเอาขมขื่น ยาเสพติดอะไรพวกนี้ประกอบด้วย เด็กมันดูมันก็คิด เออ! มีพวกนี้มันก็สนุกดี ดึกว่ากินเหล้าเฉย ๆ มันยิ่งส่งเสริมใหญ่เลย มันแค่เห็นมันก็อยากจะทำ ลอง อยากจะเอาไปเป็นตัวอย่างแล้ว ละครไม่ควรทำให้เห็นเป็นตัวอย่างเลย มันเป็นแบบนี้ก็เลยไม่ค่อยชอบที่จะดู " ( ทวน ศรีวิชา, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2545 )

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า กลุ่มแม่บ้านไม่ต้องการติดตามชมละครสะท้อนสังคมเกี่ยวกับยาเสพติด เนื่องจากกลุ่มแม่บ้านเห็นว่าละครแนวนี้เป็นเสมือนดาบสองคม กล่าวคือในทางหนึ่งจะเกิดประโยชน์หากเด็กได้รับการชี้แนะจากผู้ใหญ่ที่ถูกต้อง หรือติดตามจนถึงบทสรุปของเรื่องซึ่งจะได้รับข้อคิด คติเตือนใจ ส่วนในอีกแนวทางหนึ่งหากไม่มีผู้ใหญ่คอยชี้แนะ มันจะเป็นสิ่งที่ชักนำเด็กให้เข้าถึงสิ่งอบายมุขมากกว่า เนื่องจากเด็กยังไม่สามารถแยกแยะถึงความถูกต้องได้ แต่กลับมีการจดจำภาพเหล่านั้นไปใช้หากมีโอกาสเอื้ออำนวย

การแสดงความไม่พึงพอใจต่อประเด็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมดังที่กล่าวมาแล้วนั้น กลุ่มแม่บ้านยังแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ " ช่วงเวลาที่ออกอากาศ " กล่าวคือ ละครโทรทัศน์หลังข่าวภาคค่ำจะนำเสนอในช่วงเวลา 20.30 น. ซึ่งแม่บ้านเห็นว่ายังไม่มีความเหมาะสม เนื่องจากเวลานั้นเด็กยังไม่นอน น่าจะมีการนำเสนอในช่วงเวลาที่ดึกกว่านั้น ในกรณีของคุณชลธร อัสวเพชรกุล ได้แสดงความไม่พึงพอใจในประเด็นดังกล่าวไว้ว่า

" ละครบางครั้งที่มีความรู้สึกว่ามันดี แต่มันไม่เหมาะสมกับเด็ก ที่รู้สึกว่ามันเป็นการระมัดระวังมาก ในความรู้สึกว่าเราต้องมานั่งอธิบายทุกฉากของละคร ถ้าเป็นละครหลังข่าวมันเป็นละครที่ไม่เหมาะสมกับเด็กที่จะนั่งดูโดยลำพัง คือบางครั้งเรารู้ว่ามันไม่รุนแรงเป็นแค่บทกอดจูบธรรมดา แต่เด็กเล็ก

ๆ เขาจะไม่เข้าใจ เขาจะดูแล้วนำไปเป็นพฤติกรรมเลียนแบบ...เราเป็นผู้ใหญ่เราไม่คิดอะไร แต่เด็กเขาก็จะมองอีกอย่างหนึ่ง ฉะนั้นละครพวกนี้มันไม่เหมาะกับเด็ก ที่จึงคิดละครพวกนี้เรื่อง เวลา ฉากคุณจะเป็นยังไงก็ได้สำหรับผู้ใหญ่ ไม่ใช่เวลา 20.30 น. อย่างน้อยคือ 21.30 น. เพราะเด็กเล็กจะนอนแล้ว" (ชลธร อัสวเพชรกุล, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2545)

กล่าวโดยสรุป กลุ่มแม่บ้านแสดงทัศนคติในเชิงลบต่อประเด็นการนำเสนอรูปแบบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจากการติดตามชมละครโทรทัศน์ กล่าวคือ ประเด็นความไม่พึงพอใจของกลุ่มแม่บ้านมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเลียนแบบพฤติกรรมของเด็กที่ได้รับจากละครโทรทัศน์ ไม่ว่าจะเป็นการแต่งกาย การพูดจา การแสดงฉากรัก การมีวามสุขสบายมุข ตลอดจนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมบางประการ จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้กลุ่มแม่บ้านตัดสินใจไม่เลือกชมสิ่งที่ไม่เหมาะสมในละครโทรทัศน์เรื่องนั้นๆ ในอันที่จะเป็นโทษสำหรับเด็ก โดยเชื่อว่าเด็กยังไม่สามารถแยกแยะได้ว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ถูกหรือสิ่งใดเป็นสิ่งที่ผิด อันจะทำให้เด็กเกิดพฤติกรรมเลียนแบบ

#### ประเด็นบทบาทตัวละครเกินจริง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มแม่บ้านส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในประเด็นบทบาทตัวละครเกินจริง โดยระบุถึงความไม่พึงพอใจว่า บทบาทตัวละครเกินจริงมักจะปรากฏควบคู่กับบุคลิกของตัวละครซึ่งรับบทเป็นตัวร้ายเสมอ เช่น ร้ายเกินไป อิจฉาเกินไป เกินกว่าความเป็นจริงที่จะเกิดขึ้น ซึ่งทำให้กลุ่มแม่บ้านเกิดความรู้สึกถึงความเกินจริง ( over ) และอาจไม่ชื่นชอบตัวแสดงนั้นไปด้วย อีกทั้งพฤติกรรมดังกล่าวยังอาจเป็นการบ่มสร้างนิสัยทำทางอย่างไม่เหมาะสมให้กับเด็กอีกด้วย

กรณีของคุณกิ๊ก สุวัจนี ผู้ซึ่งมักรับบทร้ายเป็นประจำ และมักจะเอาจริงเอาจังสมทบบทกับการแสดงทุกครั้ง เป็นตัวอย่างนางร้ายคนหนึ่งที่คุณกิ๊ก สุวัจนี อดีตนางงามสาวสวย แสดงความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับบทบาทที่ร้ายมากจนเกินความจำเป็นของคุณกิ๊ก สุวัจนี ไว้ว่า

"...บางที่เราก็ไม่อยากดูดาราคณนี้ไปอีกเลย ถึงขนาดนั้นเลยนะ อย่างใหม่ เจริญปุระ แล้วกิ๊ก สุวัจนี มันร้ายเกินไป เขาโมโหใครก็จะเข้าไปตบไปตี อย่างนางเอกแม่แต่น้องตัวเอง ไม่พอใจก็เข้าไปตบ ไปลุยเลย ไม่มีเหตุผล คนเราทุกคนการที่เราจะทำร้ายใครมันต้องถึงขีดสุดของเราแล้วใช่ไหม ! ไม่ใช่ไม่พอใจเราก็จะตบจะตีเขาอย่างเดียวเลย แม้พระเอกก็ไม่ไว้ เรียกจิกหัว ในตัวที่ชีวิตจริงยังไม่เคยเจอ มันเกินไปคนที่ร้ายได้ขนาดนั้น " (กัญญา สุวัจนี, สัมภาษณ์ 21 มกราคม 2545)

คุณสุชาดา เหมือนโพธิ์ เป็นแม่บ้านที่คาดหวังให้ละครนำเสนอในสิ่งที่อิงกับความเป็นจริง ให้เหตุผลสนับสนุนคุณกัญญาเช่นเดียวกันว่า " ละครบางครั้งก็เอามาจากชีวิตจริงเหมือนกัน แต่บางครั้งบทบาทมันก็เกินไป อย่างบทนางร้ายที่มักแสดงออกถึงการกระทำต่าง ๆ อย่างมีการลงไม้ลงมือ

โดยไม่ฟังเหตุผลเลย นักแสดงบางคน จะแสดงท่าทาง กิริยามารยาท มันเกินกว่าความเป็นจริงเอามาก ๆ อย่างก็ สุวัจน์ จะเห็นบ่อย รู้สึกว่าเขาใช้อารมณ์ ลีลาท่าทางการแสดงออกดูแล้วมันไม่เหมาะสม ในความรู้สึกเรากับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมันอินใส่กับบทบาทมากเกินไป มันไม่ถึงขนาดนี้ก็จะสอนลูก วัลย์รุ่นดูแล้วอาจคิดว่ามันเป็นสิ่งที่ดี แต่จริง ๆ แล้วไม่สมควรที่วัลย์รุ่นควรจะทำอย่างนั้น " ( สุชาดา เหมือนโพธิ์ , สัมภาษณ์ 20 กุมภาพันธ์ 2545 )

คุณอุษา ดิษฐรักษ์ ยังกล่าวแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทตัวละครที่เกินจริงอีกว่า " ละครบางเรื่องยิ่งถ้าเป็นเรื่องแนวอิงฉา รัชยา แบบนั้นไม่ชอบ แบบอิงฉากรีด ๆ มันกรีดเกินไป แล้วท่าทางที่มันเล่นหูเล่นตา กระแนะกระแหน กิริยาท่าทางที่มันดัดจริต กระแฉะจนเกินไป ทำให้หมันใส่เด็กบางคนมันจะเลียนแบบอย่างเวลาไม่ชอบใครก็จะทำกิริยาท่าทางตาม ที่นี้เราก็เลยไม่ชอบ " ( อุษา ดิษฐรักษ์, สัมภาษณ์ 8 มีนาคม 2545 )

เช่นเดียวกับคุณทิพรัตน์ พรรณสังข์ กล่าวว่า " เรื่องที่อิงฉาตาร้อนมากจนเกินเหตุ มันเกินกว่าความเป็นจริงไป อย่าง สุสานคนเป็น <sup>29</sup> ก็อิงฉาเกินไป ไร่โรสอิงฉาล้นทม เขาพยายามแสดงให้ถึงบทถึงบาท ทั้งท่าทาง หน้าตามันกระแฉะเกินไป แล้วก็ แผลด่องหน <sup>30</sup> อย่างที่น้องมันไม่น่าอิงฉากันมากขนาดนั้นเกินไป...ไม่อยากจะเด็ก ๆ ต้องมานั่งอิงฉากันเอง...พี่ไม่ชอบก็จะไม่ดูเลยทั้งเรื่อง มันอิงฉากันระหว่างพี่น้อง มันเกินไปไม่ได้เลย ไม่น่าจะถึงขนาดนั้น ยิ่งฝาแฝดมันยิ่งต้องรักกัน มันอิงฉาเสียเกินเหตุ มันก็น่าหน้านั้นแหละ " ( ทิพรัตน์ พรรณสังข์, สัมภาษณ์ 24 มีนาคม 2545 )

การแสดงความไม่พึงพอใจต่อบทบาทเกินความจริงของตัวร้ายนั้น กลุ่มแม่บ้านยังมีความเห็นว่า การแสดงกิริยาท่าทางของตัวร้ายมันเกินกว่านิสัยของคนเราธรรมดาที่จะเป็น ดังคำกล่าวของคุณโสภา วงศ์ศิริวิบูลย์ ที่ให้เหตุผลว่า " บางที่มันเกินไป อิงฉาเกินกว่านิสัยของคนเราธรรมดา มันมากเกินไปจนมันออกหน้าออกตา เหมือนกับให้คนเขารู้ว่า แหม! ฉันทันนี้ร้ายจริง ๆ มักแสดงออกทางสีหน้า ทำหน้าทำตาแบบน่าเกลียด " ( โสภา วงศ์ศิริวิบูลย์, สัมภาษณ์ 21 มกราคม 2545 )

และคุณขนิษฐา สวัสดิ์เวช ยังให้เหตุผลสนับสนุนคุณโสภาในทำนองเดียวกันว่า " บางทีเราไม่อยากจะดูเพราะบางที่ตัวแสดงมันก้าวร้าวกินไป เขาใส่บทบาทมากเกินไป เกินความจำเป็นซึ่งคนจริง ๆ ไม่น่าจะเป็นมากขนาดนั้น " ( ขนิษฐา สวัสดิ์เวช, สัมภาษณ์ 21 มกราคม 2545 )

<sup>29</sup> สุสานคนเป็น เรื่องเดียวกัน

<sup>30</sup> แผลด่องหน เรื่องเดียวกัน

จะเห็นได้ว่า เมื่อตัวแสดงแสดงตามบทบาทที่ได้รับอย่างสมจริง เพื่อให้เข้าถึงบทบาท ร้ายนั้น กลุ่มแม่บ้านจะมีความไม่พึงพอใจต่อบทบาทของตัวละครตัวร้าย โดยแสดงความรู้สึกไม่ชอบหรือเกลียดการกระทำที่ตัวร้ายแสดงกิริยาท่าทางมากเกินไปจนเกินกว่าความจำเป็นที่จะเกิดขึ้นในเหตุการณ์นั้น ๆ โดยไม่มีเหตุผล ซึ่งกลุ่มแม่บ้านเกรงว่าเด็กอาจจะเลียนแบบกิริยาท่าทางของตัวร้ายในละครเป็นแบบอย่าง เมื่อต้องการแสดงความไม่พอใจต่อบุคคลรอบข้าง

### ประเด็นความรุนแรง โหดร้าย น่ากลัว

ลักษณะเนื้อหาของละครโทรทัศน์ที่แสดงความรุนแรง โหดร้าย น่ากลัว มีอิทธิพลต่อความรู้สึกทางด้านจิตใจของกลุ่มแม่บ้าน กล่าวคือเนื้อหาที่แสดงถึงความทารุณ การตามล่า หรือการฆ่ากันอย่างน่ากลัว เป็นประเด็นที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งโดยปกติกลุ่มแม่บ้านมักจะคาดหวังและชื่นชอบละครที่ให้สาระ ความบันเทิงแบบเบา ๆ สมอง ไม่เครียด เพื่อหลีกเลี่ยงกับการรับรู้ปัญหาต่าง ๆ ที่สร้างความตึงเครียดในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว หากแต่กลุ่มแม่บ้านพบเจอเนื้อหาละครที่ตอกย้ำให้เกิดความกลัว ความเครียด เพิ่มขึ้นก็จะหลีกเลี่ยงไม่ต้องการชม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มแม่บ้านได้รับความไม่พึงพอใจในประเด็นความรุนแรง โหดร้าย น่ากลัวจากการชมละครโทรทัศน์ เนื่องจากปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล กล่าวคือแม่บ้านแต่ละคนมีความแตกต่างเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากลักษณะการอบรมเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน และการดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ต่างกัน

อย่างในกรณีของคุณบุญสม โชติเสน เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนถึงความไม่ต้องการติดตามชมละครที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสิ่งที่น่ากลัว หวาดเสียว เนื่องจากปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล ซึ่งคุณบุญสมเป็นคนหวาดกลัวง่าย และอยู่อาศัยโดยลำพัง ทำให้คุณบุญสมไม่ชื่นชอบละครที่มีความน่ากลัว แนวผี ๆ คุณบุญสมกล่าวว่า

" อะไรที่หวาดเสียวเกินไปที่ก็ไม่ชอบ ถ้าเรื่องที่สื่อออกมาในลักษณะที่หวาดเสียว ก็ไม่น่าดู อยู่ดี ๆ มันก็มีอะไรโผล่พรวดพราดออกมา มันสร้างความตื่นเต้น ตกใจเกินไป อย่าง สุสานคนเป็น<sup>31</sup> ที่จะไม่ดูเพราะมันเป็นแนวผี ๆ แล้วบางฉากอยู่ ๆ นางลั่นทมก็โผล่ออกมาแบบน่ากลัว ดูแบบไม่ทันตั้งตัว อยู่คนเดียวก็เลยไม่อยากดู มันทำให้เราคิดใจ " ( บุญสม โชติเสน, สัมภาษณ์ 6 มีนาคม 2545 )

คุณสุมล บุญมี ผู้ซึ่งติดตามชมละครโทรทัศน์มานานกว่า 30 ปีแล้ว มักชื่นชอบละครแนวตลกเบาสมอง หากละครเรื่องใดที่สื่อถึงความรุนแรงคุณสุมลมักเลือกที่จะไม่ติดตามชมมาตลอด

<sup>31</sup> สุสานคนเป็น เรื่องเดียวกัน

เนื่องจากจิตใจไม่ชอบความรุนแรง คุณสมุล กล่าวว่า " ถ้าเรื่องมันร้ายเกินไป อิจฉาวิชาเกินเหตุ ทั้งการ แสดงออกทางสีหน้าและการกระทำ โดยเฉพาะการตบตี ทำร้ายร่างกาย ทารุณ กลั่นแกล้งนางเอก พี่ไม่เอา เลย อย่างเรื่อง อาญารัก <sup>32</sup> ที่แม่นางเอกกับนางเอกโดนทำร้ายร่างกาย พี่ไม่ชอบนะ ถึงคนเขาจะติดกัน เต็มบ้านเต็มเมือง ถ้าร้ายแบบค่าทอพอรับไหว แต่ถ้าร้ายแบบต้องฆ่าแกง ทำร้ายอีกฝ่ายให้เจ็บตัว ไม่ชอบคุณ แล้วมันรู้สึกไม่สบายใจ เครียด..จิตใจไม่ชอบแบบนี้ ก็เลยไม่อยากดู " ( สมุล บุญมี, สัมภาษณ์ 19 กุมภาพันธ์ 2545 )

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคลของแม่บ้าน มีส่วนกำหนด พฤติกรรมการเลือกเปิดรับชมละครโทรทัศน์ กล่าวคือหากจิตใจไม่ชื่นชอบความรุนแรง กลุ่มแม่บ้านก็จะ ไม่เลือกชมละครที่มีเนื้อหารุนแรง อันเป็นความต้องการที่แตกต่างเฉพาะบุคคล

นอกจากความไม่ชื่นชอบละครที่มีเนื้อหารุนแรง น่ากลัวเป็นการส่วนตัวแล้ว คุณ วิไลพร โรจน์พงค์เกษม ยังให้เหตุผลเพิ่มเติมถึงประเด็นความรุนแรง อีกว่าอาจเป็นสิ่งที่ซึมซับให้กับผู้ชม ทั้งเด็กและผู้ใหญ่อย่างไม่รู้ตัว จนกระทั่งสิ่งเหล่านั้นกลายเป็นเรื่องปกติ

" พี่เป็นคนไม่ชอบอะไรรุนแรง ถ้าอะไรที่มันรุนแรงพี่จะไม่ดูเลย ละครอะไรก็บ่งบอก ถึงความรุนแรง คือหมายถึงการฆ่าฟัน มีการทรมาน พี่จะไม่ชอบดูเลย แคชกันหรือบู๊แอ๊คชั่น ยิง ๆ ไปง เดียว แล้วก็ตายไปเลยไม่เป็นไร แต่ถ้าทรมานแบบเอาמידไปกัดไปเฉือนแล้วเอาน้ำมันกรอกปาก ตีกันเลือด สาด พี่ก็ไม่เอาเลย อะไรที่มันสื่อไปในทางความรุนแรงของจิตใจ...จริง ๆ รู้ว่าในความจริง ๆ นะมันเป็น แต่ถามว่าจะมีใครสักคนที่อยากรู้เรื่องความเป็นจริงตรงนั้นออกมาผ่านจอละคร มันน้อยใจ...ความ รุนแรงของละครที่ส่งผลออกมา พี่กลัวว่าเด็กจะซึมซับ หรือแม่แต่ตัวเราเองก็อาจจะไม่รู้ตัว คือมัน เหมือนกับเราเห็นแต่สิ่งรุนแรงจนกลายเป็นเรื่องปกติ แทนที่ว่ามันไม่ใช่เรื่องธรรมดา มันกลายเป็นความ เคยชินที่เราได้เห็นทุกวัน ถ้าพี่เห็นว่ามันไม่เหมาะสมมาก ๆ พี่จะเปลี่ยนทันทีไม่อยากดูแล้ว " ( วิไลพร โรจน์พงค์เกษม, สัมภาษณ์ 1 มีนาคม 2545 )

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า กลุ่มแม่บ้านจะแสดงความไม่พึงพอใจในประเด็นความ รุนแรง โหดร้าย น่ากลัว ที่นำเสนอในละครโทรทัศน์ ส่วนหนึ่งเกิดจากปัจจัยทางบุคลิกภาพและจิตวิทยา ส่วนบุคคล และนอกจากนี้ความไม่พึงพอใจยังเกิดจากความไม่ต้องการให้เด็กได้รับการซึมซับถึงความ รุนแรงเหล่านั้นอยู่ทุกเมื่อเชื่อวันอย่างไม่รู้ตัว จนกลายเป็นความเคยชินที่เป็นเรื่องปกติและไม่อาจ หลีกเลี่ยงได้

<sup>32</sup> อาญารัก ละครโทรทัศน์ทางสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ปี 2544 นำแสดงโดย สิริยากร พุกกะเวส, ชาตโยดม หิรัณยชัยวุฒิ, กมลชนก เขมะโยธิน



## ประเด็นการสอดแทรกค่านิยมไม่ถูกต้อง

ค่านิยมของบุคคลได้มาจากประสบการณ์หรือความจริงที่ได้รับจากการรับรู้และเรียนรู้ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการแปลความและพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากการศึกษาที่ผ่านมาเชื่อว่า ละครโทรทัศน์มีอิทธิพลต่อคนดู เป็นแหล่งผลิตและถ่ายทอดอุดมการณ์ผู้ชม โดยเฉพาะเด็กจะเปิดรับและเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ จากละครโทรทัศน์ได้ง่าย และนำมาประพฤติเป็นแบบอย่าง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มแม่บ้านแสดงความไม่พึงพอใจต่อการนำเสนอภาพในละครที่อาจทำให้เด็กได้รับค่านิยมที่ผิด ๆ และเกิดการเลียนแบบในเรื่องความฟุ้งเฟ้อ ฟุ้งเฟ้อ การอยากเป็นตัวร้ายมากกว่าการเป็นคนดีของนางเอก เพราะตัวร้ายสบาย ส่วนการเป็นนางเอกต้องได้รับความลำบากตลอดจนค่านิยมเรื่องการสำนึกผิด

คุณชลธร อัสวเพชรกุล ได้กล่าวแสดงความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับค่านิยมเรื่องความฟุ้งเฟ้อ โดยเห็นว่าละครมักนำเสนอให้เห็นแต่สิ่งอำนวยความสะดวกอันมีผลกระทบต่อเด็กในวัยที่อาจถูกชักจูงได้ง่าย เนื่องจากเด็กยังไม่มีประสบการณ์พอที่จะแยกความต้องการและความจำเป็นได้ คุณชลธรกล่าวว่า " เด็กวัยรุ่นสมัยนี้แต่งตัวออกที่จะน่ากลัว ใช้มือถือ ใช้โทรศัพท์ ใช้อะไรที่อำนวยความสะดวกให้กับตัวเองมาก เป็นสิ่งที่สร้างความฟุ้งเฟ้อ ฟุ้งเฟ้อให้แก่เด็ก ก็กลายเป็นว่าละครหลายเรื่องของเราก็ยังไม่ควรให้เด็กดู " ( ชลธร อัสวเพชรกุล, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2545 )

คุณสุจิต ลาน้ำเที่ยง ได้กล่าวแสดงความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับละครอาจสอดแทรกค่านิยมทางความคิดเรื่องการเป็นตัวอิจฉามากกว่าการเป็นคนดีของนางเอก คุณสุจิตกล่าวว่า " ผลสุดท้ายของละคร เมื่อเปรียบเทียบบทนางร้ายกับบทนางเอก นางเอกสบายฉากเดียว ตัวร้ายสบายตลอดเรื่อง พอเด็กวัยรุ่นดู ก็จะคิดว่าฉันเป็นนางตัวร้ายดีกว่า มันเหมือนเป็นแม่พิมพ์ให้เด็กวัยรุ่นดู ตัวร้ายสบาย อย่างเรื่อง แผลล่องหน<sup>33</sup> อะไรจะมาสบายเท่านางร้ายเป็นไปไม่ได้ตรงนี้แหละจึงตัดสินใจว่าอย่าดูเลยลูก " ( สุจิต ลาน้ำเที่ยง, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

หรือในกรณีตัวอย่างของคุณสุภาพร เจตน์สมบูรณ์ ที่แสดงความเห็นว่า ละครยังสอดแทรกค่านิยมทางความคิดอย่างไม่ถูกต้อง อันจะเป็นสิ่งที่ชักนำเด็ก คุณสุภาพรกล่าวว่า " ละครหลายเรื่องแทนที่จะเป็นการแนะนำเด็ก กลับเป็นการชี้แนะเด็กให้ทำชั่วต่อไป เพราะเด็กคงจะคิดว่าเดี๋ยวตอนสุดท้ายพ่อแม่คงให้อภัยเหมือนในละคร แทนที่จะรีบกลับตัวกลับใจ โอ๊ย ! ในละครชั่วมาทั้งเรื่อง พอตอน

<sup>33</sup> แผลล่องหน เรื่องเดียวกัน

จะตายถึงจะกลับตัวกลับใจได้ มันไม่น่าจะมีแนวโน้มออกมา ควรจะเอาส่วนที่ตีมากกว่าส่วนไม่ตีมาเผยแพร่ ถ้าจะนำเสนอส่วนที่ไม่ตีก็ให้มันสั้นหน่อย ไม่ใช่เอาจนจบเลย แล้วมาตีตอนท้าย ไอ้อย่างนี้มันชักนำเด็กมากกว่า" ( สุภาพร เจตน์สมบุญ , สัมภาษณ์ 9 มีนาคม 2545 )

จะเห็นได้ว่าละครโทรทัศน์หลายเรื่องที่กลุ่มแม่บ้านยังเห็นว่า มีอิทธิพลต่อการสร้างค่านิยมทางความคิดให้กับเด็กในทางที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจเป็นความไม่ตั้งใจของผู้ผลิต ซึ่งค่านิยมดังกล่าวอาจเป็นการสร้างผลกระทบให้กับเด็กในระยะยาว ซึ่งมีได้เกิดขึ้นในช่วงเวลาขณะนั้น และมีได้เป็นความคาดหวังที่กลุ่มแม่บ้านพึงได้รับการติดตามชมละคร

จากข้อมูลเหล่านี้ ไม่ว่าจะจะเป็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากองค์ประกอบในการผลิตละคร หรือ ความไม่พึงพอใจอันเกิดจากผลกระทบที่มีต่อบุตรหลาน เป็นสิ่งที่ยืนยันว่าในการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ของผู้ชมนั้น ได้สร้างให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองในการรับรู้ถึงคุณภาพเนื้อหาจากละครโทรทัศน์อันเป็นสิ่งเร้า ซึ่งผู้ชมสามารถเป็นผู้กำหนดความต้องการ และเลือกเปิดรับชมตามความสนใจ โดยใช้แรงจูงใจ ประสบการณ์ชีวิต ทั้งในด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว รวมทั้งสังคมแวดล้อม เพื่อให้ได้สาระความรู้ไปใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน ควบคู่ไปกับการได้รับความบันเทิง สนุกสนาน อันจะช่วยให้หลีกเลี่ยงไปจากสภาพที่รุ่มลือรอบตัว เพียงแต่สัดส่วนของในสิ่งที่เป็น " สาระ " และ " ความบันเทิง " ของละครโทรทัศน์แต่ละเรื่องอาจมีมากน้อยแตกต่างกันไป อันเป็นสิ่งที่สร้างความไม่พึงพอใจให้กับกลุ่มแม่บ้านในประเด็นที่แตกต่างกันไป ตามความต้องการของแต่ละบุคคล ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว ประเด็นความไม่พึงพอใจที่กลุ่มแม่บ้านได้รับการชมละครโทรทัศน์ พบว่า กลุ่มแม่บ้านมีประเด็นความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นสำหรับละครบางเรื่องเท่านั้น โดยการพิจารณาจะให้ความสำคัญในส่วนเนื้อหาเป็นหลัก ถึงแม้จะมีประเด็นความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น แต่ทั้งนี้กลุ่มแม่บ้านก็ได้หมายความว่า ละครโทรทัศน์เรื่องนั้นจะไม่มีคุณภาพ หากแต่ละละครโทรทัศน์แต่ละเรื่องอาจให้สาระประโยชน์มากน้อยต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้และตีความของแม่บ้านแต่ละบุคคล ซึ่งโดยธรรมชาติบุคคลจะมีความต้องการที่แตกต่างกันไปตามความรู้ ความเชื่อ ทัศนคติ และประสบการณ์เดิมก่อให้เกิดการรับรู้ตีความที่แตกต่างกัน

การตัดสินใจเลือกเปิดรับชมละครโทรทัศน์ของกลุ่มแม่บ้าน จึงขึ้นอยู่กับความเชื่อ และความคาดหวังส่วนตัวที่มีต่อองค์ประกอบเนื้อหาละครที่คาดหวังไว้ก่อนล่วงหน้า หากละครโทรทัศน์เรื่องนั้นไม่สอดคล้องกับประสบการณ์และความคิดเดิมที่มีอยู่ หรือขัดแย้งกับความคาดหวังของตน ทำให้ความคาดหวังของตนไม่ได้รับการตอบสนอง กลุ่มแม่บ้านก็อาจเกิดพฤติกรรมการถอนตัวหรือการไว้วางใจในลักษณะที่แตกต่างกันไป โดยการเลือกรับชมละครเรื่องใดหรือไม่นั้น ส่วนใหญ่จะผสมผสานในเรื่องของความต้องการความรู้ไปใช้ประโยชน์ควบคู่ไปกับความบันเทิง พักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งกระบวนการเลือกสรร

ดังกล่าวนี้เองที่ทำให้กลุ่มแม่บ้านมีประเด็นไม่พึงประสงค์ อันจะนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการถอนตัวหรือการโยกย้าย สืบเนื่องมาจากเนื้อหาของละครโทรทัศน์เรื่องนั้น ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด เครียด ไม่สบายใจ หรือคิดว่าไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามที่คาดหวังไว้นั่นเอง



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## พฤติกรรมการณ์ถอนตัวและการโยกย้ายการเปิดรับชมละครโทรทัศน์

การเปิดรับสื่อของผู้ชมนั้น ย่อมเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับความพึงพอใจในเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการ โดยมีอิสระในการเลือกที่จะเปิดรับหรือหลีกเลี่ยงการเปิดรับละครโทรทัศน์ที่มีลักษณะเนื้อหาไม่พึงประสงค์ หรือเนื้อหาที่ผู้ชมเห็นว่าไม่สอดคล้องกับความต้องการ หรือความเชื่อเดิมที่มีอยู่แล้ว และไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ให้กับผู้ชมได้ เช่น มิได้ให้ความรู้ที่จะช่วยเป็นแนวทางช่วยตัดสินใจแก้ไขปัญหา พัฒนาตนเอง หรือปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นได้ หรือมีอาจตอบสนองต่อความสนใจในอันที่จะได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินไปในขณะเดียวกัน ผู้ชมก็จะเลือกแสดงพฤติกรรมการณ์ถอนตัวหรือการโยกย้ายในการเปิดรับชมละครโทรทัศน์เรื่องนั้น ๆ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ชมอาจยอมเปิดรับละครเรื่องนั้นต่อไปเพื่อต้องการความบันเทิง ในขณะที่ไม่สามารถหารายการอื่น ๆ มาทดแทนได้ หรือประเมินเปรียบเทียบระหว่างการเสียเวลาดูละครเรื่องนี้ แต่ต้องมานั่งให้คำอธิบายลูกแทบทุกตอน เพื่อสาระคุณค่าที่จะได้เพียงนิดเดียว ผู้ชมก็อาจยอมที่จะเลิกเปิดรับชมละครเรื่องนั้นไปเลย

องค์ประกอบของเนื้อหาละครที่ไม่พึงประสงค์ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการณ์ถอนตัว หรือการโยกย้ายต่อละครเรื่องนั้น ทั้งนี้ก็สุดแท้แต่ระดับความมากน้อยของสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาในเนื้อหาละครโทรทัศน์แต่ละเรื่อง อาทิเช่น ความไร้สาระ ความน่าเบื่อ หรือการมีแต่สาระที่เคร่งเครียดแต่ไร้ซึ่งความบันเทิง เนื้อหาละครที่นำผู้ชมไปสู่ความรู้สึกเศร้าหมอง หดหู่ โหดร้าย รุนแรง หรือเกิดความรู้สึกเบื่อก่อนหน้า ดึงเครียด เป็นต้น

จากการศึกษากลุ่มแม่บ้านที่มีการจัดตั้งกลุ่มอย่างเป็นทางการ จำนวน 30 คน เมื่อละครโทรทัศน์ไม่เป็นไปตามที่ตนคาดหวัง ทำให้ไม่สบอารมณ์ และไม่พึงประสงค์ที่จะเปิดรับชมแม่บ้านแต่ละคนก็จะแสดงพฤติกรรมได้หลาย ๆ รูปแบบประกอบกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตวิทยา เช่น ความคาดหวัง กับองค์ประกอบเนื้อหาของละครโทรทัศน์ในแต่ละเรื่องที่มีส่วนสัมพันธ์ต่อความต้องการแสดงพฤติกรรมของกลุ่มแม่บ้าน ซึ่งพฤติกรรมที่กลุ่มแม่บ้านแสดงออกเมื่อมีประเด็นความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นจากการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ อาจแยกพิจารณาออกได้ใน 2 ลักษณะคือ

1. การถอนตัว ( Exit Option ) ด้วยการเลิกเปิดรับชมละครโทรทัศน์เรื่องนั้น เมื่อมีละครโทรทัศน์ช่องอื่น รายการอื่น ๆ หรือกิจกรรมอย่างอื่นทดแทน

2. การไว้วาง ( Voice Option ) โดยยังคงดูละครโทรทัศน์เรื่องนั้นต่อไปแต่มีพฤติกรรมการวิพากษ์วิจารณ์ละครในประเด็นต่าง ๆ ขณะชมหรือหลังชม ตลอดจนการเขียนจดหมายร้องเรียน

ภาวะการแสดงปฏิกิริยาทั้ง 2 ลักษณะดังกล่าว เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากการแสดงความไม่พึงพอใจที่มีต่อการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ ซึ่งจากการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มแม่บ้านสามารถจำแนกลักษณะพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางของกลุ่มแม่บ้านได้ดังตารางที่ 5.1

**ตารางที่ 5.1** แสดงรูปแบบพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางในลักษณะต่าง ๆ

ลักษณะพฤติกรรม	การถอนตัว ( Exit )		การไว้วาง ( Voice )
	แบบถาวร	แบบชั่วคราว	
พฤติกรรม การเปิดรับ			
ชมละคร	<p><b>A<sub>1</sub></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เปลี่ยนช่อง ไปชมละครเรื่องอื่น รายการอื่น</li> <li>- ย้อนกลับมาดูหลายครั้ง</li> </ul>	<p><b>A<sub>2</sub></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เปลี่ยนช่องรอให้ฉากนั้นผ่านไปก่อน</li> <li>- ละความสนใจชั่วขณะ</li> <li>- ดูต้นเรื่อง แล้วมาดูท้ายเรื่อง</li> </ul>	<p><b>B</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทนดูไปจนจบเรื่องทั้ง ๆ ที่ไม่ชอบ</li> <li>- วิจารณ์กับเพื่อนบ้าน / คนในครอบครัว</li> </ul>
เลิกชมละคร	-	<p><b>C</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ทนดู เปลี่ยนช่องทันที</li> <li>- ปิดเครื่องรับโทรทัศน์</li> <li>- ทำกิจกรรมอย่างอื่น</li> <li>- เปิดเครื่องรับทิ้งไว้</li> </ul>	-

- = ไม่ปรากฏว่าเป็นพฤติกรรมที่พบในกลุ่มแม่บ้าน

จากตารางจะแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการถอนตัวของกลุ่มแม่บ้าน ไม่ปรากฏพบการถอนตัวโดยสิ้นเชิง แต่การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการถอนตัวของกลุ่มแม่บ้านนั้น พบว่ามีการแสดงพฤติกรรมการถอนตัวใน 3 ลักษณะคือ

1. รูปแบบพฤติกรรม A<sub>1</sub> หมายถึง พฤติกรรมไม่ชอบก็จะไม่ดูเลย เปลี่ยนไปดูละครช่องอื่น



## ( ไม่ดูเรื่องเดิม แต่ดูเรื่องอื่น )

2. รูปแบบพฤติกรรม A<sub>2</sub> หมายถึง 1) พฤติกรรมไม่ดูแค่เป็นบางฉาก บางตอน แล้วเปลี่ยนไปดูละครช่องอื่น หรือรายการอื่น แต่ก็กลับมาดูเรื่องเดิม ( กลับมาดูเรื่องเดิม )  
2) พฤติกรรมดูต้นเรื่อง แล้วก็มาดูตอนท้ายเรื่อง
3. รูปแบบพฤติกรรม C หมายถึง พฤติกรรมไม่ชอบก็จะไม่ดูเลย หากกิจกรรมอย่างอื่น หรือดูรายการอื่น ( ทำอย่างอื่น ดูอย่างอื่น ไม่ดูละคร )

ส่วนรูปแบบพฤติกรรมการไว้วางใจจากตารางแสดงให้เห็นว่า กลุ่มแม่บ้านไม่มีพฤติกรรมการไว้วางใจหากไม่มีการติดตามชมละครโทรทัศน์ แสดงว่าพฤติกรรมการไว้วางใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อกลุ่มแม่บ้านมีการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ ซึ่งปรากฏพบ 1 ลักษณะ กล่าวคือ

1. รูปแบบพฤติกรรม B หมายถึง พฤติกรรมการวิพากษ์วิจารณ์ละครขณะชม หรือหลังชม ประเภทดูไป วิจารณ์ไป แต่ก็ดูจนจบเรื่อง (ดูไป วิจารณ์ไป)

พฤติกรรมการณ์ถอนตัวของกลุ่มแม่บ้าน

Hirschman ( 1970 ) กล่าวว่า การที่ผู้ชมจะถอนตัวจากสินค้าที่มีคุณภาพไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้าที่ใช้ทดแทน ยังมีสินค้าที่สามารถทดแทนได้มากเท่าไร โอกาสที่ผู้ชมจะหันไปเปิดรับสินค้าอื่นที่มีคุณภาพใกล้เคียงกัน ก็ย่อมมีมากเป็นสัดส่วนตามตัว กล่าวคือ ผู้ชมมีโอกาสที่จะถอนตัวได้ง่าย หากมีสินค้าประเภทอื่นเข้ามาทดแทนสินค้าที่ตนไม่พึงพอใจในคุณภาพ

ในธุรกิจความบันเทิงการผลิตละครโทรทัศน์นั้น ทฤษฎีที่ว่าด้วยพฤติกรรมของผู้บริโภคเน้นการแสดงออกซึ่งความไม่พอใจในรูปแบบการถอนตัวเลิกซื้อสินค้าของเซอร์ชแมนนั้น มีอาจนำมาประยุกต์ใช้ในบริบทความบันเทิงได้โดยสมบูรณ์ เนื่องจากละครโทรทัศน์เป็นสินค้าที่มีความแตกต่างจากสินค้าในธุรกิจประเภทอื่น ๆ กล่าวคือ ละครโทรทัศน์เป็นรายการบันเทิงรูปแบบหนึ่งที่ได้รับจากสื่อโทรทัศน์ และสามารถสนองต่อความต้องการของผู้ชมทางด้านจิตใจมากกว่าวัตถุนิยม ละครโทรทัศน์จึงเป็นรายการที่ได้รับความนิยมสูงสุดที่ผู้ชมมีอาจปฏิเสธได้ เนื่องจากผู้ชมต้องการหลบหนีจากภาวะความตึงเครียด ปัญหาที่รุมเร้ามาประจักษ์ในชีวิตประจำวัน อันเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เหล่าบรรดาผู้ชมกลุ่มแม่บ้านหลีกเลี่ยงหนีมาอยู่ในโลกของละครโทรทัศน์ เพื่อต้องการพักผ่อนคลายอารมณ์ด้วยการเฝ้าดูชีวิตสมมติของตัวละคร แม้จะเป็นเพียงช่วงเวลาหนึ่งแต่ละครโทรทัศน์ก็ช่วยให้คนดูลืมชีวิตประจำวันอันน่าเบื่อหน่ายได้ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าในธุรกิจประเภทอื่น ๆ อันเป็นการตอบสนองด้านวัตถุนิยม

ส่วนมาก หากผู้บริโภคไม่พอใจในคุณภาพของสินค้าเกิดขึ้น ก็ยังมีสินค้าอื่นที่ใช่ทดแทนกันได้ อยู่ ทำให้ การถอนตัวเล็กซื้อของผู้บริโภคยังคงเกิดขึ้นได้ มากน้อยเท่าใดนั้นสุดแล้วแต่ประเภทของสิ่งที่ใช่ทดแทน กันได้

ในเมื่อละครโทรทัศน์เป็นรายการบันเทิงที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการด้าน จิตใจของผู้ชมได้เป็นอย่างดี และเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นอยู่ทุกเมื่อเชื่อวันจนเป็นปกตินิสัย ย่อมเป็นสิ่ง ที่ทำให้ผู้ชมไม่สามารถหลีกเลี่ยงจากการติดตามชมละครโทรทัศน์ได้อย่างแน่นอน แม้ละครโทรทัศน์บาง เรื่องจะมีองค์ประกอบของเนื้อหาที่ไม่พึงประสงค์ และไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่ม แม่บ้านก็ตาม การเกิดภาวะการถอนตัวของกลุ่มแม่บ้าน จึงเป็นเพียงการถอนตัวในลักษณะชั่วคราวเท่านั้น สืบเนื่องมาจากเนื้อหาของละครโทรทัศน์เรื่องนั้น ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด เครียด ไม่สบายใจ หรือคิด ว่าไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามที่คาดหวังไว้ แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มแม่บ้านก็ไม่สามารถถอนตัว เลิกชมละครโทรทัศน์ได้อย่างสิ้นเชิง เนื่องด้วยคุณลักษณะของละครโทรทัศน์หลายประการที่ผู้ชมยังคงมี ความต้องการอยู่นั่นเอง

จากการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มแม่บ้าน อันเกิดจากประเด็นความไม่พึงพอใจที่มีต่อ การเปิดรับชมละครโทรทัศน์ พบว่า กลุ่มแม่บ้านส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการถอนตัวจากการเปิดรับชม ละครโทรทัศน์ ซึ่งพบพฤติกรรมการถอนตัวใน 3 รูปแบบ กล่าวคือ รูปแบบพฤติกรรมแรก การเปลี่ยน ช่องสถานีเมื่อพบเนื้อหาไม่พึงประสงค์ โดยไม่กลับมาเปิดรับชมละครเรื่องเดิมอีก แต่จะเลือกชมละคร เรื่องอื่น รูปแบบพฤติกรรมที่สอง การเปลี่ยนช่องสถานีชั่วคราว ไม่ชมเป็นบางจาก บางตอนเท่านั้น ส่วน รูปแบบพฤติกรรมที่สาม ไม่ต้องการติดตามชมละครเรื่องนั้นอีก โดยหันไปทำกิจกรรมอื่นแทน หรือชม รายการอื่น ซึ่งพฤติกรรมการถอนตัวจะแสดงออกมาในลักษณะใด ขึ้นอยู่กับคุณภาพเนื้อหาละคร โทรทัศน์ และความต้องการที่ไม่พึงประสงค์ของแม่บ้านแต่ละบุคคล

1. รูปแบบพฤติกรรมแรก (A<sub>1</sub>) คือ การเปลี่ยนช่องสถานีทันทีที่พบเนื้อหาไม่พึง ประสงค์ และไม่สบายอารมณ์ โดยไม่กลับมาชมเรื่องเดิมอีก จะเลือกชมเรื่องอื่นต่อไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่ามี เรื่องอะไรน่าสนใจติดตามชมหรือไม่

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มแม่บ้านมีพฤติกรรมไม่กลับมาชมละครเรื่องเดิมอีก แต่จะ เปลี่ยนช่องสถานีไปเปิดรับชมละครเรื่องอื่น หากไม่มีละครเรื่องใดน่าสนใจกลุ่มแม่บ้านก็จะเลือกไปเปิด รับชมรายการอื่น หรือการทำกิจกรรมอย่างอื่นทดแทนการดูละครเรื่องที่ไม่พึงประสงค์นั้น ซึ่งพฤติกรรม ดังกล่าวปรากฏพบในละครบางเรื่องเท่านั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการที่ไม่พึงประสงค์ของแม่บ้านแต่ละ บุคคล พฤติกรรมดังกล่าวพบในประเด็นการไม่พัฒนาตัวละคร ประเด็นบทละครโทรทัศน์เกินจริง และ ประเด็นความซ้ำซากของเนื้อเรื่อง ( ขึ้นอยู่กับปัจจัยตัวแสดง )

การแสดงพฤติกรรมการณ์การถอนตัวของกลุ่มแม่บ้าน ส่วนหนึ่งเกิดจากความไม่ชื่นชอบเนื่อหาอันเป็นการส่วนตัว ตามความชอบของแม่บ้านแต่ละบุคคล ประเด็นความอ่อนแอของตัวละคร เป็นประเด็นหนึ่งที่กลุ่มแม่บ้านเห็นว่า มีความขัดแย้งกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น และไม่มีสาระประโยชน์แก่การดู

อย่างในกรณีของคุณบุญสม โชติเสน แม่บ้านเขตตลิ่งชัน ให้เหตุผลในการเลือกชมละครแต่ละเรื่องโดยพิจารณาถึงเนื้อหาเป็นสำคัญ ชอบละครที่สร้างสรรค์ในสิ่งที่เป็นไปได้ มีสาระแก่การดูอะไรที่เห็นว่าเกินความจริงน่าเบื่อเกินไปก็จะไม่ดู

" ถ้าเป็นเรื่องเกินความจริงมาก ๆ น่าเบื่อเกินไป ประเภทนางเอกแหงนเกินเหตุอ่อนแอ ไม่สู้เลย ยุคสมัยนั้นมันไม่น่าจะมีแล้ว เราเลือกได้ เราก็ไม่เลือกไม่ดูก็จะลองเปลี่ยนไปดูละครช่องอื่นก่อนที่มันเบาสมอง ถ้าไม่มีก็จะเปลี่ยนไปดูรายการอื่น ๆ เช่นพวกสัตว์โลก ช่อง 9 ก็ยังมีทางเลือกอื่นเยอะถ้าจังหวะช่อง 3 ทุ่มครึ่งแล้ว รายการ " ที่นี้ประเทศไทย " ( ช่อง 5 ) ก็จะเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง เป็นรายการที่ดี เร็วมาก และก็มีสาระเยอะ ก็จะดูตรงนั้นแทนละครที่รู้สึกไม่ชอบ " ( บุญสม โชติเสน, สัมภาษณ์ 6 มีนาคม 2545 )

เช่นเดียวกับคุณจิตพร อินโท จะชื่นชอบละครที่สอดแทรกข้อคิด ไม้ไร้สาระเกินไป โดยเฉพาะบทบาทนางเอกต้องมีความฉลาด ดูแล้วจะได้เกิดประโยชน์กับตัวเอง คุณจิตพรกล่าวว่า " ที่จะไม่ชอบเอามาก ๆ เลย โดยเฉพาะตอนที่นางเอกอ่อนแอเกินไป ดูแล้วรู้สึกหงุดหงิดใจ เคยโมโห ไม่ชอบเรื่องนี้ตอนนี้ สงสัยไม่คิดทั้งเรื่องเลยมั้ง บางทีรำคาญมากก็เปลี่ยนช่องเลย ไปดูละครช่องอื่น เปลี่ยนไปเรื่อย ๆ บางทีช่อง 9 ช่อง 11 "ไอทีวี" ( จิตพร อินโท, สัมภาษณ์ 7 มีนาคม 2545 )

จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการณ์การชมละครของกลุ่มแม่บ้านจะมีการเปลี่ยนช่องไปเรื่อย ๆ หากได้รับความไม่พึงพอใจ หรือไม่สบอารมณ์ ดังนั้นเมื่อละครไม่สนองต่อความคาดหวังของกลุ่มแม่บ้าน ย่อมนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการณ์การถอนตัว ซึ่งบางครั้งหากดูแล้วไม่สบอารมณ์มาก ๆ กลุ่มแม่บ้านอาจจะไม่ต้องการติดตามชมละครเรื่องนั้นอีกต่อไป แต่จะเลือกไปเปิดรับชมละครเรื่องที่ถูกต้องใจ หรือรายการอื่นทดแทนในขณะนั้น

แม้แต่บทละครโทรทัศน์ที่มีความเกินจริง เป็นไปไม่ได้ อาจเป็นที่ไม่ต้องการติดตามชมของกลุ่มแม่บ้านได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากเห็นว่าความเกินจริงในละคร ไม้มีสาระประโยชน์ต่อการเลือกติดตามชม อย่างกรณีตัวอย่างเรื่อง "แฝดล่องหน"

คุณอุ๋งน อามเนจริญ ติดตามชมละครโทรทัศน์มานานกว่า 40 ปี หากละครเรื่องใดไม่ชื่นชอบสร้างความรำคาญก็จะไม่ดูเลย โดยเฉพาะเรื่องที่มีมันเกินจริง จะเลือกชมเรื่องที่เห็นว่าน่าสนใจ คุณอุ๋งนกล่าวว่า " อย่างเรื่องแฝดล่องหน มันเกินความจริงเอามาก ๆ เลย ก็จะไม่ดูเลย รำคาญ ก็จะเปลี่ยนไปดูละครช่องอื่น ถ้ามันถูกใจก็ดูไป ถ้ามันไม่ถูกใจก็ไม่ดู.....ถ้าชอบจะอยู่ช่องไหนก็ได้ก็จะติดตามดูตลอด " ( อุ๋งน อามเนจริญ, สัมภาษณ์ 8 กุมภาพันธ์ 2545 )

คุณกิมเหรียญ เผ่าพันธ์ศรี ให้เหตุผลสนับสนุนเช่นเดียวกับคุณอุ๋งนว่า " ถ้าเรื่องไหนเราดูแล้วมันมีสาระหน่อยเราก็ดู ถ้ามันไม่มีสาระ อย่างเรื่องแฝดล่องหน คนหนึ่งมันก็ลองได้ทำได้ อีกคนหนึ่งมันทำอะไรไม่ได้เลย เราก็จะไม่ดูเลย คือมันเล่นเกินความเป็นจริง จะเปลี่ยนไปดูละครช่องอื่น คู่สิ่งที่เราชอบ หรืออาจจะไปเลือกดูรายการอื่นที่น่าสนใจ " ( กิมเหรียญ เผ่าพันธ์ศรี, สัมภาษณ์ 8 กุมภาพันธ์ 2545 )

ความซ้ำซากของละคร ก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่น่าไปสู่การเกิดพฤติกรรมการถอนตัวเมื่อกลุ่มแม่บ้านพิจารณาแล้วเห็นว่า ละครโทรทัศน์เรื่องนั้นเคยดูมาแล้ว ประกอบกับนักแสดงไม่เป็นที่ชื่นชอบ ก็จะไม่ต้องการติดตามชม แต่ก็เลือกไปดูละครช่องอื่นที่มีความแปลกใหม่แทน หากไม่มีละครโทรทัศน์เรื่องที่น่าสนใจ จึงจะเลือกไปหาทางเลือกอื่นทดแทน

อย่างในกรณีของคุณเกศริน กุลเทศ เป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเขตสวนหลวง ชุมชนวัดใต้ หากคุณเกศรินไม่พึงพอใจละครเรื่องใดก็จะไม่ทนดู จะหันไปเปิดรับความบันเทิงจากทางเลือกอื่นทดแทน

" ถ้าเป็นละครที่เราเคยดูมาแล้ว จะไม่ชอบติดตาม ( นอกจากชอบดารา ) แล้วก็จะไม่นั่งทนดู มักจะเปลี่ยนช่องไปเลือกดูละครช่องอื่นก่อน แต่ถ้าดูแล้วไม่มีเรื่องอะไรจะดู ก็จะไปดู UBC หรือ วิดีโอหาทางเลือกอื่น ๆ ที่มีเนื้อหาน่าสนใจแทน " ( เกศริน กุลเทศ , สัมภาษณ์ 31 มกราคม 2545 )

พฤติกรรมการถอนตัวของกลุ่มแม่บ้านจะเกิดขึ้นทันที หากกลุ่มแม่บ้านพบว่าละครของสถานีช่องอื่นมีการนำเสนอละครที่ไม่ซ้ำซากจากเรื่องเดิม ๆ ที่เคยมีมาแล้ว

คุณอุษา ดิษฐรักษ์ กล่าวว่า " ละครถ้ามันซ้ำ ๆ กัน มันไม่รู้จะเอาอะไรมาแต่งแล้ว มันเลยทำให้เราเบื่อ แต่เดี๋ยวนี้เขาก็พยายามเอาเขียนใหม่ ทำใหม่เหมือนกัน เสริมขึ้นมาบ้าง ก็ดูได้ แต่ไม่ค่อยชอบเท่าไร ถ้ามีละครเรื่องอื่นที่มันใหม่ ๆ กว่า พี่ก็จะเลือกไปดูละครเรื่องอื่นแทน " ( อุษา ดิษฐรักษ์, สัมภาษณ์ 8 มีนาคม 2545 )

คุณสุภาพร เจตน์สมบุญณ์ ยังให้เหตุผลสนับสนุนคุณอุษาเช่นเดียวกันว่า " ถ้าเรื่องมัน ซ้ำซากในเรื่องที่เราเคยดูมาแล้ว บางทีก็ไม่ดู ถ้าช่องอื่นมีเรื่องใหม่กว่าที่มันยังไม่เคยแพร่ภาพออกอากาศ เราก็เลือกช่องนั้น " ( สุภาพร เจตน์สมบุญณ์ , สัมภาษณ์ 9 มีนาคม 2545 )

นอกจากนี้ ยังพบว่ากลุ่มแม่บ้านจะยังไม่ต้องการถอนตัวจากการเปิดรับชมละครเรื่อง หนึ่ง ๆ หากแต่แม่บ้านจะยังคงมีการย้อนกลับมาเปิดรับชมละครเรื่องที่ตนไม่พึงพอใจนั้น จนกว่าจะแน่ใจ ว่าละครเรื่องนั้นไม่สามารถสนองต่อความพึงพอใจของตนได้ เมื่อนั้นแม่บ้านจึงเกิดพฤติกรรมการถอนตัว โดยไม่กลับมาเปิดรับชมละครเรื่องเดิมอีกนั้น อย่างไรก็ตามในกรณีของคุณขนิษฐา สวัสดิ์เวช กล่าวว่า

" ละครบางเรื่องจะไม่กลับมาดูอีกเลย อย่างเรื่อง แผลล่องหน เคยเปิดกลับมาดูหลายครั้ง แล้วไม่ชอบไม่ประทับใจ ก็จะไม่ดูอีกเลย ส่วนใหญ่ก็จะไปดูสารคดี ข่าว หรือละครเรื่องอื่น อาจจะไม่ น่าสนใจเท่าไร แต่มีเนื้อหาไม่ส่อมาทางนี้ เราก็จะหันไปดูทางนั้นมากกว่า " ( ขนิษฐา สวัสดิ์เวช, สัมภาษณ์ 21 มกราคม 2545 )

จะเห็นได้ว่า ในความเป็นจริงกลุ่มแม่บ้านยังมีความต้องการติดตามชมละคร โทรทัศน์อยู่ จึงมีพฤติกรรมย้อนกลับมาเปิดรับชมอีกแม้จะรู้สึกไม่พึงพอใจต่อละครเรื่องนั้นก็ตาม แต่เมื่อ มีการเปิดรับชมซ้ำหลายครั้ง กลับพบว่าละครเรื่องนั้นไม่เป็นที่ชื่นชอบ เมื่อนั้นแม่บ้านจึงเกิดพฤติกรรมการถอนตัวจากละครเรื่องนั้น โดยไม่ต้องการกลับมาเปิดรับชมอีก

แต่ทั้งนี้ภาวะของสินค้าทดแทนที่เกิดขึ้น แมื่กลุ่มแม่บ้านจะสูญเสียความพอใจที่มีต่อ ละครเรื่องเดิม แต่การเลือกสินค้าทดแทนของกลุ่มแม่บ้านอาจจะไม่อยู่ในระดับที่สร้างความพึงพอใจเท่า ละครเรื่องเดิม กล่าวคือ ละครเรื่องใหม่อาจจะไม่น่าสนใจเท่าละครเรื่องเดิม แต่แม่บ้านก็เลือกที่จะเปิด รับชม ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ในกรณีการเลือกสินค้าทดแทนของกลุ่มแม่บ้านไม่เป็นที่ไปตามแนวคิดเกี่ยวกับ กฎแห่งการทดแทน เนื่องจากการเลือกเปิดรับชมละครโทรทัศน์ของกลุ่มแม่บ้านมักจะเลือกเปิดรับชม ละครเรื่องที่ตนชื่นชอบมากที่สุดก่อน โดยคัดเลือกจากละครหลายช่องที่นำเสนอในช่วงเวลาเดียวกัน แต่ เมื่อละครเรื่องนั้นเริ่มมีเนื้อหาที่กลุ่มแม่บ้านไม่ชื่นชอบ การเลือกที่จะไปเปิดรับชมละครเรื่องอื่นทดแทน บางครั้งจึงเกิดขึ้นเพราะความจำยอม

**รูปแบบพฤติกรรม ( A<sub>2</sub> )** คือ การเปลี่ยนช่องสถานีทันทีที่พบเนื้อหาที่ไม่พึงประสงค์ และไม่สบบอารมณ์ในลักษณะชั่วคราว กล่าวคือ จะเลิกดูแค่เป็นบางฉาก บางตอนที่ลักษณะเนื้อหาไม่พึง ประสงค์เท่านั้น หรือลดความสนใจชั่วคราว ตลอดจนลักษณะพฤติกรรมการชมละครต้นเรื่อง แล้วก็มา ติดตามชมตอนท้ายเรื่อง



จากการศึกษาพบว่า กลุ่มแม่บ้านส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเปลี่ยนช่องไปเลือกดูละครเรื่องอื่น หรือรายการอื่น ๆ แทนการเปิดรับชมละครเรื่องที่ไม่พึงประสงค์เพียงชั่วขณะ โดยจะไม่ชมแค่เป็นบางฉาก บางตอนที่ไม่น่าพอใจ หรือละความสนใจชั่วขณะ แล้วจะย้อนกลับมาชมละครเรื่องนั้นต่อไป และยังพบพฤติกรรมดูย้อนเรื่อง แล้วก็มาดูตอนท้ายเรื่อง ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวปรากฏพบในประเด็นบทบาทตัวละครเกินความจริง ประเด็นไม่พัฒนาตัวละคร ประเด็นความโหดร้าย รุนแรง ประเด็นพฤติกรรมไม่เหมาะสม ประเด็นความซ้ำซากของเนื้อเรื่อง และประเด็นความยืดเยื้อ

การแสดงบทบาทของตัวละครที่เกินความจริง เป็นประเด็นหนึ่งที่กลุ่มแม่บ้านแสดงความไม่พึงพอใจต่อกิริยาท่าทาง การกระทำที่มากเกินไปของตัวละคร

คุณอุษา ดิษฐรักษ์ กล่าวว่า " บางเรื่องบางทีมันอึดใจเกินไป แบบอึดใจรีด ๆ มันก็รีดเกินไป ก็ทำให้ไม่อยากดู ดูแล้วเครียด ถ้าเจอก็ไม่ค่อยติดตามเท่าไร ส่วนมากจะเปลี่ยนช่องไป แล้วค่อยกลับมาดูให้พ้นจากนั้นไปก่อน " ( อุษา ดิษฐรักษ์, สัมภาษณ์ 8 มีนาคม 2545 )

คุณจุมพล สมอคอน กล่าวว่า " พอถึงตอนต่อแหลมมาก ๆ ดูแล้วมันเกินไป ก็กดไปทีอื่นไม่ดูแค่ฉากนั้นตอนนั้น เดี่ยวค่อยกลับมาใหม่ ก็ดูจนจบนั้นแหละ บางตอนเราไม่ชอบเราก็กดเปลี่ยน " ( จุมพล สมอคอน, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2545 )

คุณชนิษฐา สวัสดิ์เวช กล่าวว่า " อย่างถ้าถึงตอนที่ไม่น่าชอบ บางตอนที่เราเห็นว่ามันรุนแรงเกินไป อย่างโมโหใครก็จะเข้าไปตบไปตี ลุยเลย จิกหัว มันไม่เหมาะสมที่เด็กจะดู เราก็ไม่อยากดูแต่พอนาน ๆ เราอาจจะย้อนกลับมาดูเขาอีกทีหนึ่ง อาจเป็นตอนอื่นว่าเขาดำเนินเรื่องไปถึงไหนแล้ว " ( ชนิษฐา สวัสดิ์เวช , สัมภาษณ์ 21 มกราคม 2545 )

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า กลุ่มแม่บ้านมีพฤติกรรมการถอนตัว เมื่อพบประเด็นการแสดงบทบาทของตัวละครที่เกินความจริง โดยพฤติกรรมการถอนตัวที่เกิดขึ้นจะไม่ดูเฉพาะบางฉากที่ไม่ชื่นชอบ สืบเนื่องมาจากความไม่ชื่นชอบการกระทำของตัวละครที่เกินความจริง เช่น อึดใจเกินไป ต่อแหลมเกินไป หากแต่ยังคงมีความต้องการติดตามชมละครเรื่องนั้นอยู่ และอยากรู้ว่าเรื่องจะดำเนินต่อไปอย่างไร

นอกจากนี้ กรณีที่นางเอกอ่อนแอ หรือไม่แสดงการโต้ตอบใด ๆ ก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ทำให้กลุ่มแม่บ้านรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ และอึดอัดกับการกระทำของตัวละครที่เป็นคนดี ความไม่ชื่นชอบที่เกิดขึ้นก็เป็นสาเหตุอีกประการหนึ่งที่ทำให้กลุ่มแม่บ้านเกิดพฤติกรรมการถอนตัว

คุณสาวตรี เกิดโพธา มีบทบาททางสังคมเป็นประธานกลุ่มแม่บ้านเขตสวนหลวง จึงขึ้นชอบรายการเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพ คุณสาวตรีจะเลือกชมละครโทรทัศน์เป็นบางเรื่อง โดยอาศัยตัวแสดงนำเป็นปัจจัยในการเลือกชม คุณสาวตรีกล่าวว่าตนเองจะชื่นชอบ กับ สุวนันท์เป็นการส่วนตัวบ่อยครั้งที่กับ สุวนันท์มักรับบทเป็นนางเอกที่อ่อนแอ ทำให้คนรู้สึกห่มั่นไส้ ไม่อยากดู

" ใ้เรื่องนางเอกโดนข่มเหงมาก อย่างเรื่อง ดอกแก้ว ที่กับ สุวนันท์แสดง ไม่ยอมโต้ตอบ ขนาดโดนตี โดนตบ ดูแล้วห่มั่นไส้นางเอก ก็ไม่อยากดูแล้ว ก็จะเปลี่ยนช่องไปดูละครเรื่องอื่นก่อน ถ้าไม่ถูกใจก็จะเปลี่ยนไปดูรายการอื่น ๆ ที่คล้ายเครียด หรือดูข่าว พบปะเขาขณะแล้วเราก็เปลี่ยนมาดูใหม่ " ( สาวตรี เกิดโพธา, สัมภาษณ์ 31 มกราคม 2545 )

คุณเกศริน กุลเทศ ให้เหตุผลสนับสนุนคุณสาวตรีเกี่ยวกับความไม่ชื่นชอบละครที่สร้างความขัดใจให้กับตนเองว่า " ถ้าเรื่องอะไรที่มันดูแล้วขัดใจเรา อย่างนางเอกอ่อนแอ ไม่ชอบเอาเลย จะไม่ดูเฉพาะช่วงที่เราไม่ชอบเท่านั้น แล้วเดี๋ยวจะกลับมาดูเรื่องนั้นต่อ ส่วนมากประเด็นที่ไม่ชอบก็จะเป็นแค่บางฉาก บางตอนไม่ได้เหมาะเอาว่าทั้งเรื่อง " ( เกศริน กุลเทศ , สัมภาษณ์ 31 มกราคม 2545 )

นอกจากพฤติกรรมเปลี่ยนช่องชั่วคราวแล้ว ยังพบอีกว่า แม่บ้านส่วนหนึ่งจะไม่มีพฤติกรรมเปลี่ยนช่อง หากแต่จะละความสนใจจากเรื่องที่ไม่พึงพอใจชั่วคราวเท่านั้น คุณ วรรณ คำโสภา กล่าวว่า " นางเอกบางครั้งมันเซ็งเกินไป โง่เกินไป ..ไม่พัฒนาตัวนางเอกเลย แต่ก็อยากดูต่อ เพราะต้องการอยากรู้ว่าตอนจบจะเป็นยังไง ส่วนใหญ่จะเดินไปทำอย่างอื่นก่อน กลัวพลาดอีกตอนต่อไป จะละความสนใจสักพัก เดี่ยวกลับมาดูใหม่ ไม่เปลี่ยนช่อง " ( วรรณ คำโสภา, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

คุณชญา เต่าสุวรรณ ยังแสดงความเห็นสอดคล้องกับคุณวรรณอีกว่า " ถ้าทั้งเรื่องไม่ได้สื่อไปในลักษณะรุนแรงก็ดูได้ พอถึงฉากที่นางเอกมันปัญญาอ่อนเกินไป ขอมเขาทุกอย่างในเรื่องที่เราดูอยู่ คนอื่นเขาดูอยู่ด้วย ปากก็จะหาอย่างอื่นทำชั่วคราว อย่างนั่งอ่านหนังสือพิมพ์ จะเป็นอย่างนั้น " ( ชญา เต่าสุวรรณ, สัมภาษณ์ 7 มีนาคม 2545 )

จะเห็นได้ว่า หากกลุ่มแม่บ้านไม่ชื่นชอบการกระทำของตัวละคร ส่วนใหญ่มักจะมีพฤติกรรมเปลี่ยนช่องชั่วคราว หรือละความสนใจชั่วคราว แต่กลุ่มแม่บ้านก็ยังมีความต้องการกลับมาเปิดรับชมละครเรื่องเดิมต่อไป แสดงว่า ภาวะการถอนตัวที่เกิดขึ้นของกลุ่มแม่บ้าน จึงมิได้เป็นการถอนตัวโดยแท้จริง เพียงแต่เป็นความไม่สบายอารมณ์เกี่ยวกับการกระทำของตัวละครเพียงบางช่วงที่ปรากฏในละครเท่านั้น

นอกจากพฤติกรรมเปลี่ยนช่องสถานี หรือการละความสนใจชั่วคราวแล้ว ยังปรากฏพบพฤติกรรมดูคืนเรื่อง แล้วก็มาดูตอนท้ายเรื่อง อย่างในกรณีของคุณณฤมณ กรพันธ์ กล่าวไว้ ตนเองชื่นชอบละครที่มีสาระประโยชน์ คดีสอนใจ คุณณฤมณกล่าวว่า

" หากเรื่องเกินความจริง over เกินคนธรรมดา อยากบอกคนใช้มันเกินไปที่ต้องพูดเล่นหูเล่นตา แฉเกินกว่านายจ้าง ยุเรื่องนายจ้างมากไป สมัยก่อนสร้างบทไม่อย่างนี้ พี่ไม่ดูเลย พอดูตอนต้นแล้วรู้ว่าไม่ค่อยดี ไม่ชอบ ก็จะเปลี่ยนไปช่องอื่นเลย แล้วก็ไม่ได้ดูอีกเลย อาจจะไปดูอีกทีก็ตอนอวสานเท่านั้น ส่วนละครช่องอื่นก็จะไม่ค่อยดู พอเปิดไปแล้วก็ไม่ค่อยดี..ก็จะไปดูรายการอื่น " ( ณฤมณ กรพันธ์, สัมภาษณ์ 21 มกราคม 2545 )

คุณอรชพร มหิวันต์ ยังให้เหตุผลสอดคล้องกับคุณณฤมณอีกว่า " ถ้าเรื่องอิจฉามากเกินไป ต่อแหลไป พี่ก็จะไม่ดู อย่างเรื่อง แผลล่องหน พี่ดูชะที่ไหน ดูก็ตอนสุดท้ายเอง ที่ดูเพราะชอบนางเอกมัน แล้วจะดูว่านางอิจฉามันจะตายยังไง เพราะมันต้องเลิกอิจฉา " ( อรชพร มหิวันต์, สัมภาษณ์ 9 มีนาคม 2545 )

จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการดูคืนเรื่อง แล้วมาดูท้ายเรื่องของกลุ่มแม่บ้าน แสดงให้เห็นว่าการที่กลุ่มแม่บ้านยังคงมีความต้องการกลับมาเปิดรับชมละครเรื่องเดิม นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากความชื่นชอบตัวแสดงนำ และอีกส่วนหนึ่งเป็นความต้องการอยากรู้ว่าตอนจบของเรื่องจะเป็นอย่างไร หากแต่ภาวะการถอนตัวชั่วคราวของกลุ่มแม่บ้านที่เกิดขึ้น ส่วนหนึ่งเป็นความไม่ชื่นชอบบทบาทตัวละครที่เกินจริง ซึ่งขัดแย้งกับความต้องการของแม่บ้านเป็นการส่วนตัว

โดยปกติกลุ่มแม่บ้านที่มีการเปิดรับชมละครร่วมกับบุตรหลาน การเลือกชมละครส่วนหนึ่งจะพิจารณาถึงความเหมาะสมของเนื้อหาสำหรับเด็กเป็นประการสำคัญ หากกลุ่มแม่บ้านพบว่าละครมีเนื้อหาไม่เหมาะสมสำหรับเด็ก จึงเป็นสาเหตุอีกประการหนึ่งที่ทำให้กลุ่มแม่บ้านเกิดพฤติกรรม การถอนตัวแบบชั่วคราวได้เช่นเดียวกัน

คุณมาลี โตสกุล มักจะดูละครร่วมกับเด็ก ๆ ในบ้าน และคอยให้คำชี้แนะ คุณมาลีกล่าวว่า " บางครั้งเจอคำพูดรุนแรง อันนี้ไม่ต้องฟังจนจบเลย เพราะมีเด็กอยู่ด้วย ก็จะเปลี่ยนช่องทันที " ( มาลี โตสกุล, สัมภาษณ์ 19 กุมภาพันธ์ 2545 )

คุณโสภา วงศ์ศิริวิบูลย์ โดยปกติจะดูละครกับหลาน และสามารถเลือกชมได้ตามความต้องการของตนเอง คุณโสภากล่าวว่า " ถ้าการแต่งกายไม่เหมาะสม ล่อแหลมเกินไป ก็ไม่ค่อยอยากดู ถ้าไม่ชอบในบางฉากก็จะเปลี่ยนช่องไปเลือกดูละครช่องอื่นก่อน แต่สักพักก็จะย้อนกลับมาชมละครเรื่องเดิมอีก " ( โสภา วงศ์ศิริวิบูลย์, สัมภาษณ์ 21 มกราคม 2545 )

เช่นเดียวกับคุณวรรณ คำโสภา กล่าวว่าตนเองมักจะดูละครด้วยกันกับหลาน หากเห็นว่าฉากใดไม่เหมาะสมก็จะเปลี่ยนช่อง " บางทีละครมันไม่เหมาะสม หลานดูอยู่ด้วยก็จะเปลี่ยนดีกว่า ดูช่องอื่นก่อน ตักครู่เราก็จะกลับมาดูช่องเดิม " ( วรรณ คำโสภา, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

คุณวรรณ ประจักษ์วรวิทย์ ยังให้เหตุผลซึ่งสอดคล้องกับคุณวรรณอีกว่า " ส่วนมากจะดูละครกับลูก ถ้ามีฉากไปมากก็ไม่ดู ชอบด่ากัน พุดหยาบ ก็จะเปลี่ยนไปเลย ไม่ให้ดูบางตอนที่เราเห็นว่าไม่เหมาะสม เปลี่ยนไปดูช่องอื่นก่อน แล้วก็กลับมาเปิดเรื่องเดิมอีก " ( วรรณ ประจักษ์วรวิทย์, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2545 )

จะเห็นได้ว่า หากกลุ่มแม่บ้านดูละครร่วมกับบุตรหลาน การตัดสินใจเลือกชมละครส่วนหนึ่งจะพิจารณาถึงความเหมาะสมที่เด็กพึงได้รับ มากกว่าการเลือกชมละครตามความต้องการของตนเอง นั่นแสดงว่าบุตรหลานมีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับชมละครของกลุ่มแม่บ้าน ซึ่งความไม่ชื่นชอบละครด้วยเหตุผลนานาประการของกลุ่มแม่บ้าน ล้วนแต่เป็นผลสืบเนื่องมาจากบุตรหลานเป็นสำคัญ

นอกจากนี้พฤติกรรมการถอนตัวของกลุ่มแม่บ้าน ยังเกิดจากประเด็นความซ้ำซากของเนื้อเรื่อง เมื่อแม่บ้านสามารถคาดเดาการดำเนินเรื่องในละครได้ ความสนใจที่อยากจะติดตามละครเรื่องนั้นก็น้อยลง

กรณีของคุณเรียม สมานวิบูลย์ ติดตามชมละครโทรทัศน์มาสม่ำเสมอเป็นเวลาประมาณ 30 กว่าปีแล้ว ดูละครได้ทุกแนวหากชื่นชอบเนื้อเรื่อง และตัวแสดง คุณเรียมกล่าวว่า บางครั้งตนรู้สึกเบื่อกับความซ้ำซากของละคร ดูแล้วก็สามารถคาดเดาเรื่องได้

" ละครหลายเรื่องที่น่าเบื่อ คาดเดาเรื่องได้เลยอย่างนี้ก็ไม่อยากดูเลย..น่าเบื่อนะแต่ก็ดูความสนใจในช่วงนั้น ฉากนั้นก็เบื่อนั้นก็จะน้อยลง จะไปหาอะไรทำก่อน แต่จะเปิดทิ้งไว้ จะไม่เปลี่ยนไปเปิดช่องอื่น เพราะเวลาดูละครที่จะดูเป็นเรื่อง ๆ ไป ถ้าเผื่อว่ามีเรื่องที่เรา spare ไว้ที่พอดูได้ พี่ก็จะเปลี่ยนไปดู แต่ถ้าไม่มีเรื่อง spare อะไรดู พี่ก็จะไปทำอย่างอื่นก่อน จะไปทำโน่นทำนี่ เช่น เข้าห้องน้ำ ,หาของกิน ปล่อยให้ผ่านช่วงน่าเบื่อ ๆ นั้นไปก่อน แต่ก็ย้อนกลับมาดูเรื่องที่ชอบนั้นอีก " ( เรียม สมานวิบูลย์, สัมภาษณ์ 1 มีนาคม 2545 )

ความยึดเยื้อของละครโทรทัศน์ ยังเป็นสาเหตุอีกประการหนึ่งที่ทำให้กลุ่มแม่บ้านเกิดความรู้สึกรำคาญใจ และแสดงพฤติกรรมถอนตัวชั่วคราว กล่าวคือ การละความสนใจจากเรื่องในช่วงหนึ่ง หรือ อาจเปลี่ยนช่องชั่วคราว

คุณวรรณ คำโสภา กล่าวว่า " ละครบางเรื่องยึดยึดเกินไปแทนที่จะสรุป คล้าย ๆ กับมัน น่าเน่า คือตรงนี้จะเจอไม่เจอ มันทำให้เรารำคาญ ก็จะดูผ่าน ๆ หรือบางทีก็เดินไปโน่นไปนี่ แล้วก็มาดูตอนจบ " ( วรรณ คำโสภา, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

คุณเรียม สมานวิบูลย์ ยังกล่าวแสดงความไม่ต้องการติดตามชมละครที่มีความยึดยึดอีก ว่า " หากเป็นเรื่องที่ยืดเยื้อ เยิ่นเย้อ ก็จะไม่นอยากดู มันอีกจนมันรำคาญ รำคาญมากก็เปลี่ยนไปดูอย่างอื่นซะ โละให้ช่วงนั้นผ่านไปก่อนแล้วค่อยมาดูใหม่ " ( เรียม สมานวิบูลย์, สัมภาษณ์ 1 มีนาคม 2545 )

**รูปแบบพฤติกรรม ( C )** คือ เมื่อพบเนื้อหาไม่พึงประสงค์ และไม่สบอารมณ์ ก็ไม่ต้องการติดตามชมละครเรื่องนั้นอีก การแสดงพฤติกรรมจะแสดงออกในลักษณะการเปลี่ยนช่องไปดูรายการอื่นทันที ปิดเครื่องรับโทรทัศน์ หรือเปิดเครื่องรับโทรทัศน์ทิ้งไว้ โดยหันไปทำกิจกรรมอื่นแทน เช่น การอ่านหนังสือ หรือฟังเพลง ไม่มีความประสงค์จะดูละครช่วงนั้นต่อไป

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มแม่บ้านมีพฤติกรรมในรูปแบบดังกล่าว โดยพฤติกรรมของแม่บ้านกลุ่มนี้มักไม่ยอมทนนั่งดูละครที่เนื้อหาไม่พึงประสงค์ เพราะแม่บ้านกลุ่มนี้คาดหวังในประโยชน์สาระมากกว่าความบันเทิง ประกอบกับมีทางเลือกอื่นทดแทน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวปรากฏพบในประเด็นบทบาทตัวละครเกินความจริง และประเด็นความซ้ำซากของเนื้อเรื่อง

โดยปกติพฤติกรรมการเลือกชมละครโทรทัศน์ของกลุ่มแม่บ้าน จะมีการพิจารณาเรื่อง โดยการเลือกเปิดรับดูก่อน หากชื่นชอบละครเรื่องใดก็จะสนใจติดตามชมเรื่องนั้นตลอด หากพิจารณาแล้วไม่ชื่นชอบ กลุ่มแม่บ้านมักจะมีพฤติกรรมการเปลี่ยนช่องไปเรื่อย ๆ และจะสนใจเลือกชมรายการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับตนเอง ประเด็นบทบาทตัวละครเกินความจริง เป็นประเด็นหนึ่งที่กลุ่มแม่บ้านแสดงความไม่พึงพอใจต่อละครโทรทัศน์ ซึ่งความไม่พึงพอใจในประเด็นดังกล่าว ทำให้แม่บ้านเกิดพฤติกรรมการถอนตัว โดยมักเปลี่ยนช่องไปเลือกดูรายการที่ชื่นชอบทดแทน

คุณทิพรัตน์ พรรณสังข์ ชื่นชอบละครแนวตลก ดูแล้วไม่เครียด และจะไม่ชื่นชอบละครที่อิงกันมาก คุณทิพรัตน์กล่าวว่า " ปกติพี่จะดูละครเป็นเรื่อง ๆ ไป ถ้าเรื่องนั้นมันอิงกันมากเกินไป เหน็ด มันเกินกว่าความเป็นจริงไป เราดู 1-2 ตอนแล้วไม่ชอบก็จะไม่ดูเลย ก็จะเปลี่ยนไปเรื่อย ๆ ตามใจเรา ชอบเพลงก็ดูเพลง หรือรายการอื่น , UBC ดูอะไรที่เราชอบแทน " ( ทิพรัตน์ พรรณสังข์, สัมภาษณ์ 24 มีนาคม 2545 )

คุณสุมล บุญมี ยังให้เหตุผลสนับสนุนคุณทิพรัตน์ในประเด็นเดียวกันอีกว่า " ถ้าเรื่องมันร้ายเกินไป ร้ายสุด ๆ ก็ไม่ชอบ มันเกินความจริงไป ทั้งการแสดงออกทางท่าทาง และการกระทำ ดูแล้วมัน



รู้สึกเครียด ไม่ค่อยชอบ บางทีก็ไปนอนเลย คนอื่นเขาจะคุยก็ไป เราก็ไปทำอย่างอื่น ถ้ายังไม่อยากนอนก็  
จะไปดูโทรทัศน์อีกเครื่องแทน เปลี่ยนไปดูรายการอื่น หรือ UBC อะไรที่สบายใจ " ( สมถ บุญมี,  
สัมภาษณ์ 19 กุมภาพันธ์ 2545 )

จะเห็นได้ว่า กลุ่มแม่บ้านจะปฏิเสธจากความต้องการติดตามชมละครเรื่องนั้นทันที โดย  
การเปลี่ยนช่องไปเลือกรับชมรายการอื่นทดแทน เมื่อกลุ่มแม่บ้านเห็นว่าละครเรื่องนั้นมีการกระทำของตัว  
ละครที่เกินความจริงไป อันเป็นการสร้างอารมณ์ความรู้สึกตึงเครียดให้กับกลุ่มแม่บ้านในขณะที่ต้องการ  
ความบันเทิง

ความซ้ำซากในละครโทรทัศน์ ยังเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่กลุ่มแม่บ้านไม่พึงประสงค์  
เช่นเดียวกัน อันนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการถอนตัว สืบเนื่องมาจากกลุ่มแม่บ้านมีสินค้าทดแทนอื่น ๆ  
อาทิ รายการสารคดี หนังสือพิมพ์ เป็นทางเลือกในการตัดสินใจไม่เปิดรับชมละครเรื่องนั้น

คุณมาลี โดสกุล จะชมละครโทรทัศน์ร่วมกับบุคคลในครอบครัว และจะไม่ชื่นชอบ  
ความซ้ำซากจำเจที่ปรากฏในละคร คุณมาลีกล่าวว่า " ถ้าเริ่มเกิดความรู้สึกว่าละครซ้ำซากในฉากเดียวกัน  
ประเภทเดียวกันต้องมาเจอกัน แล้วตบตีกัน พุดจากกันในลักษณะที่ไม่ดีอะไรแบบนี้ ถ้ารับไม่ได้ก็ดูไปเลย  
บางทีก็จะเปิดโทรทัศน์ทิ้งไว้อย่างนั้นแหละ พอจบแล้วก็ดูรายการอื่น " ( มาลี โดสกุล, สัมภาษณ์ 19  
กุมภาพันธ์ 2545 )

เช่นเดียวกับคุณวาริ หลิมสวาท เป็นแม่บ้านที่ไม่ค่อยชื่นชอบการติดตามชมละครมาก  
นัก เนื่องด้วยสาเหตุจากความซ้ำซากในละคร คุณวาริกล่าวว่า " ส่วนใหญ่ที่ไม่ค่อยดูละครเท่าไรหรอก  
บอกตรง ๆ ว่าไม่ค่อยชอบดูละคร มันเป็นละครที่ผ่านมาแล้ว เคยดูมาแล้ว ฉะนั้นที่จะไม่ค่อยได้ดูอีก จะ  
ดูเท่านั้นเป็นเรื่องนี้นะ เดี่ยวมันต้องเป็นแบบนี้ ถ้าเป็นเรื่องที่รู้เรื่องแล้วที่จะไม่ค่อยได้ดู ก็จะหันไปดู  
สารคดีมากกว่า " ( วาริ หลิมสวาท, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2545 )

คุณวรรณ ประจักษ์วรวิทย์ ยังให้เหตุผลถึงความไม่ค่อยอยากติดตามชมละครของตนว่า  
ละครไทยไม่ค่อยมีแนวสร้างสรรค์มากนัก ทำให้รู้สึกเบื่อละคร " เดี่ยวนี้ดูละครก็ดูไปอย่างนั้นแหละ ไม่  
ค่อยสนใจเท่าไร เพราะมันเบื่อ มันเดิม ๆ เหมือนกับเราดูแล้วเดาออกเลยว่าต้องเป็นแบบนี้ละ ก็ไม่ค่อย  
อยากดูแล้ว ปกติที่รับหนังสือพิมพ์ทุกวันบางทีเราอ่านในหนังสือพิมพ์ก็ไม่อยากเปิดดูละครแล้ว ส่วนมาก  
จะไม่ดูเลย ก็จะไปทำงานอย่างอื่น " ( วรรณ ประจักษ์วรวิทย์, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2545 )

จะเห็นได้ว่า หากกลุ่มแม่บ้านเกิดการรับรู้ว่าจะละครเรื่องนั้นซ้ำซาก เนื้อหาเดิม ๆ ไม่มี  
อะไรแปลกใหม่ ซึ่งขัดแย้งกับความต้องการของกลุ่มแม่บ้านที่ต้องการรับรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ

นอกเหนือจากสิ่งที่เคยรับรู้มาแล้ว ก็จะหันไปหาทางเลือกอื่นทดแทนการเปิดรับละครเรื่องที่ซ้ำซากนั้น อย่างกรณีของคุณวรรณ ไม่ต้องการเปิดรับชมละครซ้ำซาก โดยให้เหตุผลว่ารู้สึกเบื่อ แต่คุณวรรณเลือกที่จะอ่านหนังสือพิมพ์เรื่องนั้นทดแทน แสดงว่าคุณวรรณยังคงมีความต้องการติดตามเนื้อเรื่องของละครโทรทัศน์เรื่องนั้นอยู่ เพียงแต่เป็นการปฏิเสธเพื่อเป็นการกล่าวอ้างเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม การที่กลุ่มแม่บ้านไม่พึงพอใจต่อการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ในเรื่องใด ๆ บ่อยครั้ง เป็นสาเหตุประการสำคัญที่ทำให้แม่บ้านเกิดการรับรู้และตีความเนื้อหาของละครโทรทัศน์ที่ไม่พึงพอใจเหล่านั้นในภาพเชิงลบ อันก่อให้เกิดพฤติกรรมการถอนตัว แต่การถอนตัวที่เกิดขึ้นก็มีไม่ใช่เป็นการถอนตัวจากละครโดยสิ้นเชิง แต่จะเลือกเปิดรับโดยคัดเลือกละครเป็นบางเรื่อง แม้จะมีน้อยเรื่องที่เห็นว่าเหมาะสม แต่ก็ยังมีความต้องการติดตามชมละคร ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวมักจะเกิดขึ้นกับกลุ่มแม่บ้านที่มีประเด็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากผลกระทบที่มีต่อบุตรหลาน

อย่างไรกรณีของคุณสุดใจ ลาน้ำเที่ยง ไม่ชื่นชอบการชมละครโทรทัศน์ การเลือกเปิดรับชมละครจะคัดเลือกละครสำหรับลูกทุกเรื่อง บ่อยครั้งที่คุณสุดใจเห็นว่าละครมักนำเสนอสิ่งที่ไม่สร้างสรรค์สำหรับเด็ก

" ไม่ค่อยชอบดูละคร เพราะเห็นว่าละครยังไม่สร้างสรรค์ เด็กดูแล้วจะมีพฤติกรรมเลียนแบบในทางที่ไม่ถูกต้อง แล้วก็มันเกินความจริงไม่ค่อยอิงกับชีวิตจริงเพื่อเป็นข้อคิดในการดำรงชีวิต มีแต่เรื่องซ้ำ ๆ ซาก ๆ แนวเดิม ๆ ทำให้พี่รู้สึกเบื่อหน่ายละคร ไม่ค่อยอย่างดู ถ้าเป็นประเภทแนวเมียหลวง-เมียน้อย ดบตี แย่งชิงผู้ชาย ก็จะไม่ดูเลยปิดเครื่องไปเลย จะเลือกดูเฉพาะบางเรื่องที่เหมาะสมแล้วก็จะให้ลูกดูด้วย " ( สุดใจ ลาน้ำเที่ยง, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

เช่นเดียวกับคุณชลธร อัสวเพชรกุล ติดตามชมละครพร้อมกับบุตรเสมอ และจะเลือกละครที่คิดว่าน่าสนใจและเหมาะสมสำหรับบุตรเท่านั้น โดยให้เหตุผลซึ่งสอดคล้องกับคุณสุดใจอีกว่า

" พี่จะคัดละครให้ลูกดูในเรื่องที่พี่ว่าเด็กดูได้ พี่จะเลือกละครที่สอนลูก ละครที่พอจะมีสาระอยู่บ้างเราก็คัดเลือกแล้ว อย่างเรื่อง บอดีการ์ตูนสาว แต่ถ้าอย่างคนเร่ร่อน พี่ไม่ดูเลย จะไม่เปิดดูอีกเลย ถ้าบังเอิญเปิดมาเจอก็จะเปลี่ยนช่องทันที หรือแนวเรื่องประเภทยิงกันทั้งเรื่อง พุดจาหยาบคาย กินกันแต่เหล้า อะไรอย่างนี้พี่จะไม่เอาเลย ถ้าไม่มีละครดูจริง ๆ ซึ่งบางครั้งก็มีความรู้สึกว่ามันไม่ดีเลยสักเรื่อง บางทีก็เปิดทีวีทิ้งไว้ บางครั้งเราก็เซ็งกับทีวีมากจริง ๆ พี่ก็จะใช้การเปิดหาข่าวไอทีวี จะเป็นทางเลือกนอกจากละครในทีวี " ( ชลธร อัสวเพชรกุล, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2545 )

จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการถอนตัวไม่ต้องการชมละครโทรทัศน์ของกลุ่มแม่บ้านมิได้ เกิดจากความต้องการของตนเองเป็นหลัก แต่ส่วนหนึ่งเกิดจากความไม่ต้องการให้บุตรหลานซึมซับ พฤติกรรมบางอย่างที่กลุ่มแม่บ้านเห็นว่าไม่เหมาะสมในเนื้อหาละครโทรทัศน์มากกว่า ซึ่งความไม่ชื่นชอบละครด้วยเหตุผลนานาประการของกลุ่มแม่บ้าน ล้วนแต่เป็นผลสืบเนื่องมาจากบุตรหลานเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ การเกิดพฤติกรรมการถอนตัวจะเกิดขึ้นเมื่อแม่บ้านมีการประเมิน เปรียบเทียบระหว่างความคุ้มค่าในการเสียเวลา กับการรับรู้ถึงคุณค่าที่จะได้จากละคร กล่าวคือ ถ้าดูละคร แล้วต้องเสียเวลานานั่งให้คำอธิบายแทบทุกตอน เพียงเพื่อแลกกับการสอนลูกเพียงนิดเดียว แม่บ้านก็อาจ ขอมจะเลิกเปิดรับชมละครเรื่องนั้นไปเลย อย่างในกรณีของคุณชลธร กล่าวว่า

" อย่างสุสานคนเป็น พี่มีความรู้สึกว่ามันไม่ได้ประโยชน์อะไรกับพี่ ไม่ได้ประโยชน์อะไรกับเด็ก ขอมรับว่าบางจากบางตอนอาจจะดึงขึ้นมาได้ว่า การที่คนนี้เขาอิจฉา จะทำให้เขาเป็นทุกข์ แต่บทบาทที่เขาแสดงออกมามันไม่คุ้มกับการที่ลูกจะดู แล้วสอนลูกแค่ตรงนั้นนิดเดียว พี่ก็ตัดละครเรื่องนั้นออกไปว่าไม่ดูเลย " (ชลธร อัสวเพชรกุล, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2545 )

หากกลุ่มแม่บ้านประเมินเปรียบเทียบระหว่างความคุ้มค่าในการเสียเวลา กับการรับรู้ถึงคุณค่าที่จะได้จากละครแล้วเห็นว่า เป็นภาระของตนเองมากกว่าการได้ข้อคิดจากละครเรื่องนั้น กลุ่มแม่บ้านขอมจะมีพฤติกรรมการถอนตัวจากละครเรื่องดังกล่าว

### ปัจจัยที่มีองค์ประกอบต่อการเกิดพฤติกรรมการถอนตัว

ก่อนที่กลุ่มแม่บ้านจะตัดสินใจถอนตัวจากละครเรื่องหนึ่ง ๆ นั้น นั่นคือกลุ่มแม่บ้านต้องพิจารณาแล้วเห็นว่าละครโทรทัศน์เรื่องนั้นไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังได้ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านตัวแสดง มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับชมละครโทรทัศน์เรื่องนั้น ๆ ซ้ำอีก หากกลุ่มแม่บ้านเห็นว่าเป็นตัวแสดงที่ตนเองชื่นชอบ

วิไลพร โรจน์พงศ์เกษม โดยส่วนตัวคุณวิไลพรชื่นชอบการฟังเพลง และชื่นชอบภาพยนตร์มากกว่าละคร โดยให้เหตุผลว่า ละครมักจะวนเวียนตามความต้องการของตลาด ชอบยังงี้ก็ยิ่งทำอยู่อย่างนั้น ส่วนภาพยนตร์มันยังลึกแนวไปบ้าง บางครั้งคุณวิไลพรจึงตัดสินใจเลือกไม่ชมละคร เนื่องจากด้วยมีสินค้านำทดแทน เช่น UBC วิทย์ หากเป็นละครเรื่องซ้ำคุณวิไลพรจะอาศัยตัวแสดงเป็นปัจจัยนำในการเลือกชมละคร

" ถ้าถามจริง ๆ เนื้อเรื่องละครมันก๊วนเวียน เรื่องครอบครัว เรื่องรักๆ ใคร่ ๆ ซึ่งรักหักสวาท แย่งชิงสมบัติ อะไรพวกนี้แหละ บางครั้งพีจิงไม่ดูละคร กลับมาดูข่าว แล้วก็เปิดเพลง FM 105.5 ฟัง บางที UBC มีหนังสือ ๆ ที่พีจิงไม่เคยดู ไม่ค่อยติดตามละครเท่าไรหรอก นอกจากชอบดาราจริง ๆ อย่างเรื่อง ฟ้าเพียงดิน " ( วิไลพร โรจน์พงค์เกษม, สัมภาษณ์ 1 มีนาคม 2545 )

คุณเอกษยา เก่งวิบูลย์ โดยส่วนตัวชื่นชอบการฟังเพลงลูกทุ่ง ในการเลือกชมละครจะอาศัยตัวแสดงเป็นปัจจัยนำเช่นเดียวกับคุณวิไลพร " ถ้าเรื่องนั้นไม่ชอบแล้วก็จะไม่ดูเลย จะเปลี่ยนไปดูข่าว รายการอื่นๆ หรือฟังเพลง ถ้าเรื่องใหม่มาจะเปิดดูก่อนว่าเราชอบไหม ถ้าไม่ชอบ เราเคยดูแล้ว มันสร้างมาแล้ว ถ้าตัดใจไม่ชอบ คือไม่ชอบดาราแล้วก็จะไม่ดูตลอด บางทีเรื่องนี้จะจบเขาบอกต้องดูให้ได้นะ ก็ไม่จำเป็น ก็ไม่สนใจเลย " ( เอกษยา เก่งวิบูลย์, สัมภาษณ์ 9 กุมภาพันธ์ 2545 )

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านตัวแสดง มีอิทธิพลอย่างมากต่อการเลือกเปิดรับชมละครซ้ำ แม้จะมี UBC วิทยุ หรือรายการข่าวทดแทน แต่กลุ่มแม่บ้านก็เลือกที่จะติดตามชมละครหากตัวแสดงเป็นที่ชื่นชอบ หากขาดปัจจัยดังกล่าวแล้วการเกิดพฤติกรรมการถอนตัวจะเกิดขึ้นได้ง่าย

อย่างไรก็ตามของคุณบุญอง เมื่อเห็นว่าละครมีความซ้ำซาก แล้วตัวแสดงยังไม่เป็นที่ชื่นชอบอีก บางครั้งคุณบุญองตัดสินใจปิดเครื่องรับโทรทัศน์เมื่อไม่พึงพอใจ สืบเนื่องมาจากคุณบุญองมีวิทยุเป็นทางเลือกทดแทน

" บางทีเนื้อหาของเรื่อง เราดูปุ๊บเรารู้แล้วว่าเรื่องนี้ต้องเป็นแบบนี้ละ มันน่าเบื่อ ทำให้เราพอคาดเดาเรื่องได้ ก็ไม่อยากดูแล้ว พีจิงจะเปลี่ยนไปเปิดช่องอื่นก่อนว่ามีอะไรน่าสนใจใหม่ บางทีก็ไปดูช่อง 9 สัตว์โลก ถ้าเป็นช่วงที่มีละครเหมือน ๆ กัน แล้วยิ่งเจอตัวแสดงตัวเดียวซ้ำ ๆ กันอีก พีจิงไม่ดู เบื่อ บางทีก็ปิดเลย มาฟังวิทยุแทน " ( บุญอง สมื้อ, สัมภาษณ์ 19 กุมภาพันธ์ 2545 )

นอกจากนี้การที่แม่บ้านตัดสินใจแสดงพฤติกรรมถอนตัวเลิกชมละครเรื่องนั้น ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล อย่างไรก็ตามของคุณบุญสม โชติเสน เป็นคนหวาดกลัวง่าย ไม่ชอบอะไรที่หวาดเสียวเกินไป ประกอบกับคุณบุญสมอาศัยอยู่คนเดียว ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกชมละครโทรทัศน์ คุณบุญสม กล่าวว่า

" อย่างเรื่อง สุสานคนเป็น พีจิงไม่ดู เพราะมันเป็นมันเป็นแนวผี ๆ อยู่คนเดียวก็เลยไม่อยากจะดู ดูแล้วมันทำให้เราคิดไป " ( บุญสม โชติเสน, สัมภาษณ์ 6 มีนาคม 2545 )

คุณสมถ บุญมี โดยส่วนตัวไม่ชื่นชอบละครที่นำเสนอเกี่ยวกับความรุนแรง คุณสมถกล่าวว่า " พี่เป็นคนไม่ชอบเรื่องที่รุนแรง แต่บางทีเราดูแล้วมันเกินไป มันโหดเกินไป ก็ทำให้ใจเราไม่อยากดู จิตใจมันไม่ชอบแบบนี้ด้วย " ( สมถ บุญมี, สัมภาษณ์ 19 กุมภาพันธ์ 2545 )

คุณวิไลพร โรจน์พงศ์เกษม โดยส่วนตัวไม่ชื่นชอบเนื้อหาประเภทความรุนแรง ดังนั้นปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล จึงมีส่วนกำหนดพฤติกรรมการถอนตัว กล่าวคือ จิตใจไม่ชื่นชอบเนื้อหาแบบใด ก็จะไม่ต้องการเปิดรับละครที่มีเนื้อหานั้น คุณวิไลพรกล่าวว่า

" พี่เป็นคนไม่ชอบอะไรรุนแรง ถ้าอะไรที่มันรุนแรงพี่จะไม่ดูเลย อย่างเช่นมีการฆ่าฟันมีการทรมาน ถ้าถึงตอนอะไรที่มันรุนแรงพี่จะไม่ดูเลย จะไม่ดูแค่ช่วงนั้นที่เราไม่ชอบ จะเปลี่ยนช่องไปเลือกดูละครช่องอื่นก่อน แต่ก็ก็จะกลับมาดูอีกถ้าจากนั้นผ่านไปแล้วนะ " ( วิไลพร โรจน์พงศ์เกษม, สัมภาษณ์ 1 มีนาคม 2545 )

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกัน อันมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดความต้องการรับรู้เนื้อหา และการตัดสินใจเลือกชมละคร โดยแม่บ้านจะเลือกเปิดรับชมละครที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเองเป็นสำคัญ

กล่าวโดยสรุป ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ภาวะการถอนตัวของผู้บริโภคตามทฤษฎีเชอร์ชแมน ( 1970 ) มีอาจนำมาประยุกต์ใช้ในบริบทของละครโทรทัศน์ได้โดยสมบูรณ์ เนื่องจากการถอนตัวของกลุ่มแม่บ้านที่พบ มิใช่เป็นการถอนตัวเลิกชมละครโทรทัศน์ได้โดยสิ้นเชิง แม้จะมีสินค้าอื่นทดแทนสำหรับกลุ่มแม่บ้านก็ตาม แสดงว่ากลุ่มแม่บ้านมีความเหนียวแน่น ( Loyalty ) ต่อละครโทรทัศน์สูง ความไม่ชื่นชอบละครโทรทัศน์ของกลุ่มแม่บ้านเป็นเพียงละครโทรทัศน์บางเรื่อง หรือบางฉาก บางตอนเท่านั้น เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่มีคุณค่า เช่น ไม่มีสาระ น่าเบื่อ หรือไม่ให้ประสบการณ์ใหม่ ๆ นอกเหนือสิ่งที่เคยเรียนรู้มาแล้ว เป็นต้น ถึงแม้จะมีประเด็นไม่พึงพอใจต่อละครโทรทัศน์ก็ตาม แต่กลุ่มแม่บ้านก็ยังคงมีความต้องการติดตามชมละครโทรทัศน์อยู่ทุกเมื่อเชื่อวัน เนื่องด้วยคุณลักษณะของละครโทรทัศน์ที่เป็นรายการบันเทิงหลัก ที่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจได้เป็นอย่างดียิ่งในยามที่ต้องการพักผ่อน หลีกหนีจากภาวะความตึงเครียดนานาประการ ละครโทรทัศน์จึงเป็นสิ่งที่กลุ่มแม่บ้านไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้อย่างแน่นอน

ดังนั้นพฤติกรรมการถอนตัว ( Exit ) ของกลุ่มแม่บ้านจากการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ที่เกิดขึ้น จะเห็นได้ว่าเป็นภาวะการถอนตัวในลักษณะชั่วคราวเท่านั้น หากแต่กลุ่มแม่บ้านยังคงมีความต้องการติดตามชมละครโทรทัศน์ โดยที่ไม่สามารถถอนตัวจากการเปิดรับชมละครได้อย่างแท้จริง ทางเลือกอื่นทดแทน เช่น UBC วิทยุ การอ่านหนังสือพิมพ์ หรือการทำกิจกรรมอย่างอื่น เป็นเพียงสิ่ง



ทดแทนบางขณะ เพื่อทดแทนความไม่ต้องการรับรู้เรื่องราวที่ไม่สบอารมณ์ หรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังของกลุ่มแม่บ้านนั่นเอง

นอกจากนี้จากการศึกษาข้างพบอีกว่า การเกิดพฤติกรรมการถอนตัวชั่วคราวของกลุ่มแม่บ้านมีสาเหตุสำคัญ 3 ประการ กล่าวคือ ประการแรก ภาวะการมีสินค้าทดแทน ประการที่สองมีการประเมินเปรียบเทียบความคุ้มค่าในการเสียเวลากับการรับรู้ถึงคุณค่าที่จะได้รับจากละครโทรทัศน์ ประการที่สาม พฤติกรรมการถอนตัวและยังไม่เกิดขึ้นโดยทันที หากแต่จะมีการย้อนกลับมาเปิดรับชมซ้ำจนกว่าจะแน่ใจว่าละครเรื่องนั้นไม่สามารถสนองต่อความพึงพอใจได้ เมื่อนั้นจึงเกิดพฤติกรรมการถอนตัวโดยไม่กลับมาเปิดรับชมละครเรื่องเดิมอีก แต่ทั้งนี้การถอนตัวที่เกิดขึ้นก็มีใช่เป็นการถอนตัวจากละครโทรทัศน์อย่างสิ้นเชิง และปัจจัยอันเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการเกิดพฤติกรรมการถอนตัว 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านตัวแสดง และปัจจัยด้านปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล

### พฤติกรรมการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้าน

Hirschman ( 1970 ) กล่าวว่า การที่ผู้ชมจะแสดงพฤติกรรมการไว้วางใจเมื่อสินค้ามีคุณภาพไม่พึงพอใจนั้น จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้ชมไม่มีสินค้าอื่นเข้ามาทดแทนสิ่งที่ผู้บริโภครู้สึกไม่ต้องการได้ กล่าวคือยังผู้ชมมีสินค้าอื่นเข้ามาทดแทนน้อยหรือไม่มีเลย ก็จะทำให้ผู้ชมจำต้องชมละครเรื่องนั้นต่อไป เนื่องจากไม่สามารถหาสินค้ามาทดแทนละครเรื่องที่ตนเองรู้สึกไม่พึงพอใจได้ในระดับเดียวกันนั่นเอง

จากการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มแม่บ้าน อันเกิดจากประเด็นความไม่พึงพอใจที่มีต่อการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ พบว่า กลุ่มแม่บ้านมีพฤติกรรมการไว้วางใจจากการเปิดรับชมละคร เมื่อพบประเด็นไม่พึงประสงค์ ซึ่งพบพฤติกรรมการไว้วางใจ 1 รูปแบบ กล่าวคือ ผู้ชมจะมีพฤติกรรมการวิพากษ์วิจารณ์ละครขณะชมหรือหลังชม แต่ยังคงมีการติดตามละครเรื่องนั้นต่อไปจนจบเรื่องทั้ง ๆ ที่ไม่ชอบ

**รูปแบบพฤติกรรม ( B )** คือ การวิพากษ์วิจารณ์ละครขณะชมหรือหลังชม เมื่อพบเนื้อหาไม่พึงประสงค์ และไม่สบอารมณ์ แต่ยังคงมีการติดตามละครเรื่องนั้นต่อไปจนจบเรื่องทั้ง ๆ ที่ไม่ชอบ

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มแม่บ้านจะแสดงพฤติกรรมการไว้วางใจโดยการวิพากษ์วิจารณ์กับเพื่อนบ้าน หรือบุคคลในครอบครัว เนื่องจากความไม่พึงพอใจต่อเนื้อหาที่ปรากฏในละคร หากแต่มีความประสงค์จะติดตามเนื้อหาต่อไป พฤติกรรมการแสดงออกจึงเป็นการวิพากษ์วิจารณ์พร้อมกับการเปิดรับชมละครไปด้วย ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวปรากฏพบในประเด็นบทบาทตัวละครเกินความจริง การไม่

พัฒนาตัวละคร ประเด็นความซ้ำซากของฉาก / สถานที่ และประเด็นการขาดความต่อเนื่องของฉาก / เครื่องแต่งกาย แต่ไม่ปรากฏพบว่า กลุ่มแม่บ้านมีความต้องการที่จะร้องเรียนไปยังผู้จัด

บทบาทตัวละครเกินความจริง และความอ่อนแอของนางเอก เป็นสาเหตุหนึ่งที่กลุ่มแม่บ้านแสดงความไม่พึงพอใจต่อละครโทรทัศน์ โดยมีการแสดงออกทางคำพูด คือได้ตอบหรือพูดขึ้นมาขณะชมละคร และมีการวิพากษ์วิจารณ์ถึงละครด้วยกัน

อรชพร มหิวันต์ ติดตามชมละครโทรทัศน์อย่างสม่ำเสมอมากกว่า 20 ปี มักกล่าววิพากษ์วิจารณ์ละครขณะชมเสมอ โดยเฉพาะฉากที่มีบทนางเอกแผลซึ่งคุณอรชพรไม่ชื่นชอบ แต่ก็ดูไปวิจารณ์ไป เนื่องด้วยคิดละครเรื่องนั้น คุณอรชพร กล่าวว่า

" บางทีเจอฉากมันอึดใจเกินไป ก็จะด่าไปด้วย แม่่งไม่น่าดู ตอแหลลึบหาย แต่ส่วนใหญ่ที่ก็จะดูของพีไปอย่างนั้นแหละ ดูไปด้วย ด่าไปด้วย แต่ดูจนจบเรื่องในวันนั้น ก็ไม่รู้จะดูอะไร คิดเรื่องนี้แล้วก็อยากดูจนจบ บางทีก็เปลี่ยนช่องไปเว็บนี้บ พอให้พีหายด่าทั้งนอกจอ และในจอเสร็จ เดียวพีก็จะกลับมาดูเหมือนเดิม อย่างเรื่อง คมพยาบาท มันก็อึดใจเกินไป พีก็จะด่าไปด้วย แต่พีก็ดูจนจบนะ " (อรชพร มหิวันต์, สัมภาษณ์ 9 มีนาคม 2545 )

เช่นเดียวกับชุลย์ วรรณอ่อน มักจะเลือกชมละครที่ตนชื่นชอบก่อนเสมอ หากได้รับความไม่พึงพอใจจากละครตอนใด มักนำมาวิพากษ์วิจารณ์กับเพื่อนร่วมงาน แต่ยังคงติดตามละครเรื่องนั้นไปเรื่อย ๆ จนจบ คุณชุลย์ กล่าวว่า

" เราชอบช่องไหนเราก็จะดูช่องนั้น เรื่องไหนที่ชอบมากก็จะเลือกดูก่อน จะดูก็ติดตามไปเรื่อย ๆ ถ้าเรื่องมันเกินความเป็นจริง over ถึงเราจะไม่พอใจเราก็ดู ดูจนจบแหละค่ะ แต่ก็จะนำมาวิจารณ์พูดคุยกับเพื่อนที่ร่วมงานกันว่า แบบนี้มันเกินไปนะ นางเอกก็โง่..โง่ ยอมเขาอยู่ได้ ไม่รู้จักโต้ตอบอะไรบ้าง เป็นนางเอกเสียจริง ๆ เลย บางทีก็มานั่งด่านางอึดใจกัน หรือบางมันมันเว่อร้อนขนาดอะไรแม่กับลูกจะจำกันไม่ได้ แค่แต่งหน้าเข้ม ห้างหายกันไปแค่วันเอง " ( ชุลย์ วรรณอ่อน, สัมภาษณ์ 31 มกราคม 2545 )

คุณทวน ศรีวิชา ยังให้เหตุผลสนับสนุนในทำนองเดียวกันอีกว่า " ละครที่นางเอกเซื่องเกินไปยอมให้พี่รังแกทุกอย่าง อย่างเรื่อง ใครกำหนด ไม่ถึงไม่สู้อะไรเลย เวลาดูไปก็วิจารณ์กับหลานไปว่า ทำไมไม่สู้วะ ไม่พอใจแต่ก็ดูนะ บางทีก็จะวิจารณ์กับเพื่อนบ้านบ้าง นางเอกสมควรจะพูดบ้างต่อผู้บ้าง ทำไมถึงรักพี่รักน้องขนาดนั้น พี่น้องจริง ๆ เขาจะรักกันเหมือนพี่น้องในละครเรื่องนี้ไหม คงจะไม่ละมั้ง ผู้หญิงที่ดีแบบนี้คงไม่มีละ จะต้องยอมให้เขาจับไปให้คนโน้นที คนนี้ที ทำไมเขาต้องแสดงจนเกินไป " ( ทวน ศรีวิชา, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2545 )

จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมของกลุ่มแม่บ้านเวลาชมละครโทรทัศน์ เป็นการแสดงออกที่ผู้ชมรับรู้และกระทำฝ่ายเดียว กล่าวคือ ผู้ชมจะมีอารมณ์ร่วมตามเรื่องที่เกิดขึ้นในละคร หากตัวละครร้ายมากจนเกินไป ผู้ชมก็จะวิพากษ์วิจารณ์โต้ตอบทันที หรือการโต้ตอบแทนอีกฝ่ายที่กำลังเสียเปรียบ ซึ่งเป็น การแสดงออกทางความอารมณ์ด้วยคำพูดของกลุ่มแม่บ้านที่สามารถกระทำได้ในขณะนั้น หากแต่ยังคงมีความต้องการติดตามชมละครเรื่องนั้นต่อไป

นอกจากนี้ สาเหตุอีกประการหนึ่งที่กลุ่มแม่บ้านเกิดพฤติกรรมการโวยวาย คือการพูดคุยถึงข้อผิดพลาดในประเด็นการขาดความต่อเนื่องของฉาก / เครื่องแต่งกายกับบุคคลในครอบครัว ในกรณีของ คุณสุภาพร เจตน์สมบุญณ์ กล่าวว่า

" อย่างเรื่อง แผลเก่า มันย้อนยุคมาก พระเอกจะไปใส่เสื้อเหมือนละครแนวปัจจุบัน เพราะคน ๆ เดียวกันแสดง แล้วเสื้อตัวเดียวกันอะไรอย่างนั้น ก็ยังดูได้แต่ไม่ค่อยพึงพอใจ บางครั้งก็จะพูดคุยกับเพื่อนบ้านว่า ดูสิอย่างนี้มันหрокประชาชน มันทำไม่ถูกนะ เหมือนคนดูเป็นอะไร " ( สุภาพร เจตน์สมบุญณ์ , สัมภาษณ์ 9 มีนาคม 2545 )

จะเห็นได้ว่า การขาดความต่อเนื่องของฉาก / เครื่องแต่งกายที่ปรากฏในละครโทรทัศน์ เป็นสิ่งที่ต้องใช้การพิจารณาและสังเกต บางครั้งผู้ชมสามารถสังเกตเห็นถึงความผิดพลาดในการสร้างความต่อเนื่องของฉากและเครื่องแต่งกายโดยมิได้เกิดจากความตั้งใจ หากพบประเด็นดังกล่าวผู้ชมมักแสดงออกทางคำพูดกับบุคคลรอบข้างที่ร่วมชมละครด้วยกัน เพื่อชี้ให้เห็นถึงการขาดความประณีตในการสร้างละคร เสมือนเป็นการจับผิดละคร

ความต้องการส่วนหนึ่งที่ดึงดูดความสนใจของแม่บ้านให้ติดตามชมละคร ก็คือ ฉาก ซึ่ง คุณมาลี โตสกุล ได้กล่าวว่า " ละครเห็นวิวสวย ๆ ก็จะคุยกันในครอบครัวว่าน่าจะหาเวลาว่างไปกันสักที " หากละครมีความซ้ำซากของฉาก / สถานที่ ก็เป็นส่วนประกอบอย่างหนึ่งที่ทำให้แม่บ้านเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายกับความซ้ำซาก จำเจ ของสถานที่หรือฉากเดิม ๆ ที่ปรากฏพบเจอในละครหลายเรื่อง

คุณวรรณ คำโสภา กล่าวว่า " ถ้าเป็นฉากต่างจังหวัดไม่ค่อยซ้ำซาก แต่ถ้าเป็นฉากบ้านมักซ้ำซาก ถ่ายแล้วถ่ายอีก อันนี้ก็มีส่วนประกอบที่ทำให้เราเบื่อละคร เบื่อกับสถานที่ ที่มันจำเจ ตรงนี้ก็ไม่ได้เปลี่ยนช่องนะ เราชอบเนื้อหาสาระ แต่ก็จบ ๆ กับหลานว่า อีตรงนี้อีกแล้ว " ( วรรณ คำโสภา, สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

ส่วนการแสดงความไม่พึงพอใจของกลุ่มแม่บ้าน พบว่าไม่มีการพฤติกรรมการร้องเรียนไปยังผู้จัด เพียงแต่เคยคิดเท่านั้น ในกรณีของคุณโสภา บ่อยครั้งที่ไม่ขึ้นชอบละคร เคยคิดที่จะโทรไปถึงผู้ผลิต คุณ โสภากล่าวว่า

"บางทีป่าเคยคิดที่จะโทรไปถึงผู้ผลิตเหมือนกัน แต่ยังไม่เคยทำ ไม่รู้โทรไปแล้วเขาจะรับฟังเราหรือเปล่า ก็อยากจะบอกในเรื่องคารมมัง ความนี้แน่นำมั้ง แต่พอเบื่อนายเต็มทีก็จะเปลี่ยนไปดูอย่างอื่นเท่าที่มีให้ดูแทน " ผู้วิจัยถามต่อไปว่า แล้วไม่เขียนจดหมายไปละคะ คุณโสภา ให้เหตุผลว่า " ก็ยังไม่ได้เขียนสักที กลัวไม่ถึง ไม่รู้เขาจะอ่านหรือสนใจหรือเปล่า " ( โสภา วงศ์ศิริวิบูลย์, สัมภาษณ์ 21 มกราคม 2545 )

กล่าวโดยสรุป การที่กลุ่มแม่บ้านมีพฤติกรรมการไว้วาย ( Voice ) จากละครโทรทัศน์นั้น ทั้งนี้เนื่องจากเนื้อหาละครโทรทัศน์เรื่องนั้น ๆ ที่กลุ่มแม่บ้านเลือกเปิดรับไม่สามารถตอบสนองความต้องการตามที่กลุ่มแม่บ้านความคาดหวังจากการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ได้ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า กลุ่มแม่บ้านมีพฤติกรรมการไว้วาย เกิดขึ้นลักษณะเดียวคือ ในรูปแบบของการโต้ตอบหรือพูดขึ้นมาขณะชมละคร และมีการวิพากษ์วิจารณ์ถึงละครหลังชมด้วย แม้จะมีการโต้ตอบหรือวิพากษ์วิจารณ์บ้าง แต่กลุ่มแม่บ้านก็ยังมีความต้องการติดตามชมละครเรื่องนั้นต่อไปจนจบเรื่องทั้ง ๆ ที่ไม่ชอบ แต่ไม่ปรากฏพบพฤติกรรมการร้องเรียนไปยังผู้จัด เนื่องจากความไม่มั่นใจว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการที่เรียกร้องไปหรือไม่

จากการวิเคราะห์พฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วาย อันเกิดจากประเด็นความไม่พึงพอใจของกลุ่มแม่บ้านที่มีต่อการเปิดรับชมละคร สามารถจำแนกประเด็นความไม่พึงพอใจได้กับการเกิดพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วายได้ดังตารางที่ 5.2

**ตารางที่ 5.2** แสดงความสัมพันธ์ประเด็นไม่พึงพอใจกับการเกิดพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วาย

ลักษณะพฤติกรรม	การถอนตัว ( Exit )		การไว้วาย ( Voice )
	แบบถาวร	แบบชั่วคราว	
พฤติกรรม การเปิดรับ			

<p style="text-align: center;"><b>ชมละคร</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>A<sub>1</sub></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่พัฒนาตัวละคร</li> <li>- บทละครเกินจริง</li> <li>- ความซ้ำซาก</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>A<sub>2</sub></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บทบาทตัวละครเกินจริง</li> <li>- ไม่พัฒนาตัวละคร</li> <li>- ความรุนแรง โหดร้าย น่ากลัว</li> <li>- พฤติกรรมไม่เหมาะสม</li> <li>- ความซ้ำซาก</li> <li>- ความยึดถือ</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>B</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บทบาทตัวละครเกินจริง</li> <li>- ไม่พัฒนาตัวละคร</li> <li>- ขาดความต่อเนื่องของฉาก / เครื่องแต่งกาย</li> <li>- ความซ้ำซาก ( สถานที่ )</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>เลิกชมละคร</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>-</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>C</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บทบาทตัวละครเกินจริง</li> <li>- ความซ้ำซาก</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>-</b></p>

หมายเหตุ : - = ไม่ปรากฏว่าเป็นพฤติกรรมที่พบในกลุ่มแม่บ้าน

จากตารางจะแสดงให้เห็นว่า ประเด็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากองค์ประกอบในการผลิตละครโทรทัศน์ และประเด็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากผลกระทบที่มีต่อบุตรหลาน ล้วนแล้วแต่สามารถนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการถอนตัวและการโยกย้ายของกลุ่มแม่บ้าน แต่จะสังเกตได้ว่า ประเด็นความซ้ำซาก และประเด็นเกินความจริง ( บทละคร และบทบาทตัวละครเกินความจริง ) พบในทุกรูปแบบพฤติกรรมการถอนตัวและการโยกย้าย แสดงว่า กลุ่มแม่บ้านจะไม่ชื่นชอบและต้องการติดตามชมละครที่มีความซ้ำซาก และมีความเกินจริง เนื่องจากประเด็นดังกล่าวอาจนำมาซึ่งความเบื่อหน่าย และการไม่รับรู้ถึงคุณค่าที่กลุ่มแม่บ้านพึงได้รับจากละครโทรทัศน์

เป็นที่น่าสังเกตว่า พฤติกรรมการถอนตัวที่เกิดขึ้นจากประเด็นความไม่พึงพอใจทั้งสองประการดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ในความเป็นจริงล้วนแล้วแต่เป็นการถอนตัวในลักษณะชั่วคราวทั้งสิ้น กล่าวคือ กลุ่มแม่บ้านจะมีการถอนตัวเลิกชมละครเพียงบางเรื่อง หรือบางฉาก บางตอน ที่กลุ่มแม่บ้านเห็นว่าไม่สวาทรมณ์ และไม่สนองตอบต่อพึงพอใจเท่านั้น แต่ก็ยังคงมีความต้องการเปิดรับชมละครโทรทัศน์อย่างไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้โดยสิ้นเชิง ซึ่งจากข้อมูลในตารางยังเป็นสิ่งที่ยืนยันให้เห็นว่า พฤติกรรมการถอนตัวเลิกชมละครแบบถาวรไม่ปรากฏพบในกลุ่มแม่บ้าน กล่าวคือ กลุ่มแม่บ้านจะไม่เลิกชมละครโทรทัศน์โดยสิ้นเชิง และยังคงพบว่ากลุ่มแม่บ้านจะไม่แสดงพฤติกรรมการโยกย้ายเกิดขึ้น หากไม่มีการติดตามชมละครโทรทัศน์มาก่อน



นอกจากนี้ หากพิจารณาพฤติกรรมโดยส่วนใหญ่ของกลุ่มแม่บ้านเมื่อได้รับประเด็นความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นจากการเปิดรับชมละครโทรทัศน์แล้ว กลุ่มแม่บ้านมักจะมีการตัดสินใจเลือกแสดงพฤติกรรมการถอนตัวในลักษณะชั่วคราว และการแสดงพฤติกรรมไว้วางใจด้วยการวิพากษ์วิจารณ์ต่อละครเรื่องหนึ่ง ๆ ด้วยเหตุที่ว่า เมื่อได้รับความไม่พึงพอใจจากละครโทรทัศน์เรื่องหนึ่ง ๆ การถอนตัวเลิกชมในลักษณะชั่วคราวย่อมกระทำได้ดีทันที โดยการเปลี่ยนช่อง ละครความสนใจชั่วคราว หรือไปทำกิจกรรมอย่างอื่นก่อน ซึ่งเป็นการเลือกรับที่กลุ่มแม่บ้านสามารถกระทำได้ง่ายในขณะที่ไม่ต้องการเปิดรับเนื้อหาส่วนนั้น ๆ ที่สร้างความไม่พึงพอใจ เช่นเดียวกับการเกิดพฤติกรรมไว้วางใจ เมื่อกลุ่มแม่บ้านได้รับความไม่พึงพอใจจากละครโทรทัศน์ ความไม่สบายอารมณ์ที่เกิดขึ้นจึงนำไปสู่การแสดงปฏิกิริยาในรูปแบบการวิพากษ์วิจารณ์ละครขณะชมหรือหลังชม แม้จะมีสินค้าอื่นทดแทนสำหรับกลุ่มแม่บ้านก็ตาม หากแต่กลุ่มแม่บ้านก็ยังคงมีความต้องการติดตามเรื่องต่อไป ซึ่งความต้องการติดตามชมละครที่เกิดขึ้น บางครั้งจึงเกิดขึ้นด้วยภาวะจำยอม

### ภาวะการมีสินค้าทดแทน

เมื่อพิจารณาภาวะการมีสินค้าทดแทนของกลุ่มแม่บ้าน เมื่อละครโทรทัศน์ไม่พึงประสงค์ แม่บ้านแต่ละคนจะมีทางเลือกทดแทนมากน้อยต่างกัน กล่าวคือ แม่บ้านบางคนจะมีโทรทัศน์ระบบเสียบค่าสมาชิก ( เคเบิลทีวี ) เครื่องเล่นวีดีทัศน์ เครื่องเล่นแผ่นซีดี ในขณะที่แม่บ้านบางคนมีเพียงทางเลือกทดแทนเป็นรายการของสถานีอื่นในระบบฟรีทีวี ( ช่อง 3, 5, 7, 9, 11 และ ไอทีวี ) อย่างไรก็ตาม สินค้าทดแทนที่กลุ่มแม่บ้านเลือกทดแทนการเปิดรับชมละครโทรทัศน์เรื่องที่ไม่พึงประสงค์นั้นพบว่า การเลือกใช้สินค้าทดแทนไม่ต่างกัน เนื่องจากแม่บ้านส่วนใหญ่จะพึงพอใจต่อการเลือกเปิดรับรายการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโทรทัศน์ ทั้งที่มีสื่อเพื่อความบันเทิงอื่น ๆ ภายในบ้าน

จึงเป็นที่น่าสังเกตว่า ทางเลือกทดแทนที่กลุ่มแม่บ้านส่วนใหญ่เลือก คือการรายการต่าง ๆ เท่าที่มีอยู่ในโทรทัศน์ขณะนั้น เพื่อทดแทนการเปิดรับละครเรื่องที่ไม่พึงประสงค์ ทั้งที่มีสื่อเพื่อความบันเทิงอื่น ๆ ภายในบ้าน เป็นสิ่งที่บ่งชี้ประการหนึ่งว่า โทรทัศน์มีอิทธิพลต่อผู้ชมสูงสุด เนื่องด้วยโทรทัศน์มีความหลากหลายของรูปแบบและเนื้อหาสำหรับให้กลุ่มแม่บ้านเลือกชม สามารถเปิดรับได้ง่าย และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่ประการใด

กรณีของคุณวรรณ คำโสภา เป็นกรณีตัวอย่างของกลุ่มแม่บ้านที่เห็นได้ชัด คุณวรรณกล่าวว่า " มี VDO แต่ส่วนใหญ่ก็ไม่ค่อยชอบดู ถ้าจะดู VDO ต้องนั่งดูจริง ๆ จนกว่าจะจบถึงจะรู้เรื่องต่อเนื่อง ถ้าเป็นทีวีเราประดิษฐ์ประต้อได้ VDO ก็จะชอบแต่ส่วนใหญ่จะน้อยกว่า ดูทีวีบางทีมันมีสาระตรงกับที่เราต้องการดู มีตัวเลือกได้ เมื่อช่องนี้ก็มาดูช่องนี้ได้ เราสามารถเปลี่ยนได้ และช่องเท่าที่มีอยู่ก็พอกับความต้องการของเรา " ( วรรณ คำโสภา , สัมภาษณ์ 28 มกราคม 2545 )

คุณเรียม สมานวิบูลย์ ยังกล่าวว่า " ที่บ้านมี UBC, VDO , VCD ส่วนใหญ่มักจะเลือกดูรายการต่าง ๆ ในโทรทัศน์ก่อน ไม่ชอบช่องนี้ก็จะเปลี่ยนไปดูช่องอื่น ถ้าจะมเลือกดู UBC จริง ๆ มักเป็นหนัง, สารคดี ที่มันเป็นเรื่อง ๆ ไป แต่จะดู UBC ไม่ทุกวัน " ( เรียม สมานวิบูลย์, สัมภาษณ์ 1 มีนาคม 2545 )

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า กลุ่มแม่บ้านยังมีความพึงพอใจต่อการเลือกเปิดรับชมรายการต่าง ๆ ของสถานีอื่นทดแทน แม้จะมีทางเลือกที่เป็นสื่อเพื่อความบันเทิงอื่น ๆ ภายในบ้านก็ตาม

### ภาวะการมีความเหนียวแน่น ( Loyalty )

เมื่อพิจารณาภาวะการมีความเหนียวแน่น( Loyalty ) ของกลุ่มแม่บ้านต่อการเปิดรับชมละครโทรทัศน์นั้น พบว่า การที่กลุ่มแม่บ้านยังคงมีความต้องการติดตามชมละครโทรทัศน์ แม้จะได้รับ ความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น นั้นแสดงให้เห็นว่า กลุ่มแม่บ้านมีความเหนียวแน่นต่อละครโทรทัศน์สูง ซึ่ง ภาวะการมีความเหนียวแน่นต่อละครโทรทัศน์ของกลุ่มแม่บ้าน จะมีผลทำให้พฤติกรรมการถอนตัวของ กลุ่มแม่บ้านลดน้อยลง กล่าวคือ พฤติกรรมการถอนตัวของกลุ่มแม่บ้านที่เกิดขึ้นเป็นเพียงการถอนตัวแบบชั่วคราวเท่านั้น แต่โดยความเป็นจริงกลุ่มแม่บ้านก็ยังมีความต้องการติดตามชมละครโทรทัศน์

คุณชนิษฐา สวัสดิ์เวช กล่าวว่า " อย่างถ้าถึงตอนที่ไม่นชอบ บางตอนที่เราเห็นว่ามันรุนแรงเกินไป อย่างโมโหใครก็จะเข้าไปตบไปตี ลุยเลย จิกหัว มันไม่เหมาะสมที่เด็กจะดู เราก็ไม่อยากดู แต่พอนาน ๆ เราอาจจะย้อนกลับมาดูเขาก็คิดนึ่ง อาจเป็นตอนอื่นว่าเขาดำเนินเรื่องไปถึงไหนแล้ว " ( ชนิษฐา สวัสดิ์เวช , สัมภาษณ์ 21 มกราคม 2545 )

จากกรณีตัวอย่างของคุณชนิษฐาจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการย้อนกลับมาเปิดรับชมละครเรื่องเดิมต่อไป แม้ได้รับความไม่พึงพอใจ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มแม่บ้านยังมีความเหนียวแน่น ( Loyalty ) ต่อละครโทรทัศน์อยู่ การถอนตัวจากละครเรื่องนั้นจึงไม่เกิดขึ้นโดยสิ้นเชิง แต่ทั้งนี้ระดับ Loyalty ของกลุ่มแม่บ้านแต่ละคนจะมีความมากน้อยต่างกัน กล่าวคือ หากกลุ่มแม่บ้านรับรู้ถึงความไม่พึงพอใจนั้นบ่อยครั้ง อาจทำให้ระดับ Loyalty ของกลุ่มแม่บ้านต่อละครโทรทัศน์น้อยลงเป็นสัดส่วนตามตัวด้วย

กรณีของคุณมาลี โดสกุล กล่าวว่า ตนมักจะดูละครร่วมกับบุคคลในครอบครัว การเปลี่ยนช่องมักจะลงความเห็นด้วยกัน โดยไม่ค่อยขัดแย้ง หากเป็นความเข้าใจจากเจ้าของละครมักจะมีการเปลี่ยนช่องเสมอ

" ถ้าเริ่มเกิดความรู้สึกว่าละครซ้ำซากในฉากเดียวกัน ประเภทเดียวกันก็ต้องมาเจอกัน แล้วมาตบตีกัน พุดจาด่ากัน อันนี้เราก็เริ่มเบื่อแล้ว เราก็ยังนั่งดูอยู่ก่อน ถ้าฉากต่อไปมีการเปลี่ยนเป็นอย่างอื่นก็จะนั่งดูอยู่ก่อนพอ บางทีเราลองเปลี่ยนไปดูของอื่นสักพักมันก็เป็นแนวนี้อีก จบลงด้วยการที่เราเริ่มลุกออกไปทีละคนสองคนไปหากิจกรรมของตัวเองทำ แยกย้ายกันไป พอจบแล้วก็รอดูรายการอื่น " ( มาลี โทสกุล, สัมภาษณ์ 19 กุมภาพันธ์ 2545 )

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้กลุ่มแม่บ้านจะมีระดับ Loyalty มากน้อยต่างกัน แต่กลุ่มแม่บ้านก็ยังคงมีความต้องการติดตามชมละครโทรทัศน์ เพียงแต่ความบ่อยครั้งของการรับรู้สิ่งที่ไม่ชื่นชอบ จะมีผลทำให้กลุ่มแม่บ้านเกิดความรู้สึกไม่ต้องการติดตามชมละครเรื่องนั้น ๆ มากขึ้น

นอกจากนี้ ภาวะการมี Loyalty ของกลุ่มแม่บ้านจะเป็นการเพิ่มขอบเขตของการแสดงความไม่พึงพอใจมากขึ้นแทนการถอนตัว นั่นคือ แม่บ้านจะติดตามชมละครต่อไป ทั้ง ๆ ที่มีความไม่พึงพอใจ โดยจะวิพากษ์วิจารณ์ละครด้วยการแสดงออกทางคำพูด คือโต้ตอบหรือพูดขึ้นมาขณะชมละคร และมีการวิพากษ์วิจารณ์ถึงละครแทนการถอนตัวเลิกชมละครเรื่องนั้น

อย่างกรณีตัวอย่างของคุณทวน ศรีวิชา กล่าวว่า " ละครที่นางเอกเซ็งเกินไปยอมให้พี่รังแกทุกอย่าง อย่างเรื่อง ใครกำหนด ไม่เถียงไม่สู้อะไรเลย เวลาดูไปก็วิจารณ์กับหลานไปว่า ทำไมไม่สู้วะ ไม่พอใจแต่ก็ดูนะ บางทีก็จะวิจารณ์กับเพื่อนบ้านบ้าง นางเอกสมควรจะพูดบ้างต่อสู้อย่างไร ทำไมถึงรักพี่รักน้องขนาดนั้น พี่น้องจริง ๆ เขาจะรักกันเหมือนพี่น้องในละครเรื่องนี้ไหม คงจะไม่ละมั้ง ผู้หญิงที่ดีแบบนี้คงไม่มีหละ จะต้องยอมให้เขาจับไปให้คนโน้นที คนนี้ที ทำไมเขาต้องแสดงจนเกินไป " ( ทวน ศรีวิชา, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2545 )

จะเห็นได้ว่า กรณีตัวอย่างของคุณทวน เป็นแม่บ้านที่มีความเหนียวแน่น ( Loyalty ) ต่อการติดตามชมละครโทรทัศน์มาก เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นเด่นชัดว่า ถึงแม้กลุ่มแม่บ้านจะได้รับความไม่พึงพอใจจากละคร แต่ความมี Loyalty และความต้องการติดตามเรื่องในละครโทรทัศน์ ส่งผลให้การแสดงออกซึ่งความไม่พึงพอใจปรากฏในรูปการวิพากษ์วิจารณ์ หรือการพูดโต้ตอบโดยมีอารมณ์ร่วมชมแทนการถอนตัวเลิกชมละคร

อย่างไรก็ตาม การเกิดรูปแบบพฤติกรรมของกลุ่มแม่บ้านยังไม่สามารถสรุปได้อย่างแน่ชัด เนื่องจากปัจจัยทางด้านองค์ประกอบเนื้อหาของละครแต่ละเรื่อง มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป เพียงแต่กล่าวได้ว่า หากกลุ่มแม่บ้านพบลักษณะเนื้อหาที่ไม่พึงประสงค์ และไม่ชอบอารมณ์ ส่วนใหญ่จะมีพฤติกรรมการถอนตัวจากการรับชมละครโทรทัศน์ในลักษณะการเปลี่ยนช่องสถานีชั่วคราว กล่าวคือ จะเลิกดูแค่เป็นบางฉาก บางตอนที่มันมีลักษณะเนื้อหาไม่พึงประสงค์เท่านั้น แต่

ก็ยังคงมีความต้องการติดตามชมละครโทรทัศน์อยู่ การถอนตัวที่เกิดขึ้นจึงมิใช่การถอนตัวโดยปฏิเสธความต้องการชมละครโทรทัศน์โดยสิ้นเชิง ตามทฤษฎีการถอนตัวของเซอร์ชแมน

ส่วนการแสดงพฤติกรรมการไว้วางของกลุ่มแม่บ้านนั้น พบว่า กลุ่มแม่บ้านจะมีการวิพากษ์วิจารณ์เกิดขึ้น หากกลุ่มแม่บ้านพบลักษณะเนื้อหาที่ไม่พึงประสงค์ และไม่สบายใจ แต่ก็ยังคงปรารถนาที่จะติดตามต่อไป ด้วยความต้องการติดตามเรื่องจนจบ แต่ไม่ปรากฏพบพฤติกรรมการไว้วาง โดยการร้องเรียนไปยังผู้จัด เนื่องจากกลุ่มแม่บ้านได้เปรียบเทียบถึงผลตอบแทนกับการลงทุนที่จะต้องเสียเวลาเขียนจดหมายหรือติดต่อแล้วมีความเห็นว่าตนมีทางเลือกอื่นที่พอจะทดแทนได้ เช่น การเปิดรับรายการอื่น เคเบิลทีวี หรือการอ่านหนังสือ ซึ่งเป็นทางเลือกทดแทน โดยไม่ต้องใช้ความพยายามในการสรรหา และไม่เคียดแค้น



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทสรุป และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง " พฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านผู้ชมละครโทรทัศน์ไทย " เป็นการศึกษาผู้รับสาร ซึ่งในการศึกษารั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประเด็นความไม่พึงพอใจของกลุ่มแม่บ้านที่มีต่อละครโทรทัศน์ ตลอดจนวิเคราะห์ถึงรูปแบบพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านที่เกิดขึ้น จากองค์ประกอบของเนื้อหาอันไม่พึงประสงค์ โดยได้เลือกศึกษาผู้ชมที่เป็นตัวแทนของกลุ่มแม่บ้านที่มีการจัดตั้งกลุ่มอย่างเป็นทางการ จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ( depth-interview ) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถอธิบายถึงพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านให้ได้มากที่สุด และเพื่อให้ผลตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้นำทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งเร้ากับการตอบสนอง กฎแห่งการทดแทน ทฤษฎีความคาดหวังคุณค่า และทฤษฎีการถอนตัว การไว้วางใจ และการเหนียวแน่น ( Exit Voice & Loyalty ) มาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษา

ในการวิจัยดังกล่าว เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำโดยเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ซึ่งข้อมูลส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำมาประกอบการวิเคราะห์ลักษณะพฤติกรรมที่เกิดขึ้น โดยเริ่มศึกษาประเด็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากความคาดหวังของกลุ่มแม่บ้านที่มีต่อละครโทรทัศน์ และจากประเด็นความไม่พึงพอใจนำไปสู่การวิเคราะห์พฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านที่มีต่อการเปิดรับชมละครโทรทัศน์

การศึกษาเริ่มจากการที่ผู้วิจัย ทำการศึกษาถึงประวัติการชมละครของกลุ่มแม่บ้าน เพื่อที่จะศึกษาว่ากลุ่มแม่บ้านเป้าหมาย เป็นผู้ที่ชมละครอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องหรือไม่ มีความชื่นชอบและความต้องการต่อละครเกิดขึ้นในลักษณะใด รวมถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ตลอดจนวิถีชีวิตประจำวันของกลุ่มแม่บ้านโดยสังเขป ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น เข้ามาช่วยประกอบการพิจารณา จากการศึกษา ได้เน้นกลุ่มแม่บ้านที่มีประเด็นความไม่พึงพอใจต่อละครโทรทัศน์เกิดขึ้นสม่ำเสมอ และต้องยอมรับว่าเป็นผู้ที่เคยมีพฤติกรรมการถอนตัวหรือการไว้วางใจเกิดขึ้นเมื่อละครโทรทัศน์ไม่เป็นที่พึงประสงค์

เมื่อพิจารณาถึงประวัติการชมละครของกลุ่มแม่บ้าน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ตลอดจนวิถีชีวิตประจำวันของกลุ่มแม่บ้านโดยสังเขปแล้ว การตัดสินใจเลือกชมละครโทรทัศน์ของกลุ่มแม่บ้านสามารถแยกพิจารณาได้ 2 ส่วน กล่าวคือ ส่วนหนึ่งกลุ่มแม่บ้านจะเลือกชมละครโทรทัศน์ตามความต้องการของตนเองเป็นหลัก อีกส่วนหนึ่งกลุ่มแม่บ้านจะคัดเลือกละครโทรทัศน์ โดยพิจารณาถึงบุตรหลานเป็นสำคัญ สืบเนื่องจากการกระทำหน้าที่ตามบทบาทของมารดา หากละครโทรทัศน์เรื่องใดที่



ปรากฏว่ามีการนำเสนอเนื้อหาในสิ่งที่แม่บ้านเห็นว่าไม่มีความเหมาะสมควรค่าแก่การที่บุตรหลานจะรับรู้ กลุ่มแม่บ้านย่อมแสดงความไม่พึงพอใจต่อประเด็นดังกล่าวทันที ดังนั้นในการศึกษาประเด็นความไม่พึงพอใจของกลุ่มแม่บ้านที่มีต่อละครโทรทัศน์นั้น สามารถสรุปได้ว่า เกิดขึ้นจากความไม่พึงพอใจด้วยสาเหตุ 2 ประการ กล่าวคือ

1. **ประเด็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากองค์ประกอบในการผลิตละครโทรทัศน์**  
สามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

#### ประเด็นการไม่พัฒนาตัวละคร

กลุ่มแม่บ้านมีความไม่พึงพอใจในประเด็นการไม่พัฒนาตัวละครทั้งเพศหญิงและเพศชาย โดยระบุถึงความไม่พึงพอใจว่า ละครมักนำเสนอความอ่อนแอจนเกินไปของตัวละคร มีความขัดแย้งกับความเป็นจริงในชีวิตของเรา ซึ่งกลุ่มแม่บ้านต้องการให้ภาพลักษณ์ของตัวละครเป็นผู้ที่มีความเข้มแข็ง ฉลาดมากกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในสมัยก่อน

#### ประเด็นบทละครโทรทัศน์มีความเกินจริง

ละครบางเรื่องกลุ่มแม่บ้านไม่พึงพอใจต่อการสร้างเสริมเหตุการณ์ที่เกินความจริงมากเกินไปของผู้เขียนบท หรือการสร้างเนื้อเรื่องที่มีลักษณะเกินความเป็นจริง เพื่อฝัน เป็นไปไม่ได้ ความบ่อยครั้งที่กลุ่มแม่บ้านรับรู้ถึงความเกินจริง ( over ) ที่เกิดขึ้นในละครโทรทัศน์ ทำให้กลุ่มแม่บ้านมีความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น โดยให้เหตุผลว่าไม่มีประโยชน์ต่อการติดตามชม

#### ประเด็นความซ้ำซาก

กลุ่มแม่บ้านส่วนใหญ่ได้รับความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับความซ้ำซากของละครโทรทัศน์ โดยระบุถึงความไม่พึงพอใจว่า เนื่องจากเคยมีการติดตามชมละครโทรทัศน์ที่เป็นบทประพันธ์ที่มีชื่อเสียงหรือได้รับความนิยมมาแล้วหลายครั้ง จนสามารถจดจำเนื้อเรื่องในละครเหล่านั้นได้ จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้กลุ่มแม่บ้านเกิดความเบื่อหน่ายต่อการติดตามซ้ำอยู่เรื่อย ๆ อีกทั้งยังให้เหตุผลว่าละครไม่มีการพัฒนาเนื้อเรื่องนำไปสู่สิ่งใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์สำหรับคนดู หากแต่เป็นเพียงการดัดแปลงเอาของเก่ามาทำใหม่ ใส่เทคนิค เปลี่ยนตัวละครไปตามยุคสมัยเท่านั้น ซึ่งความเป็นจริงเนื้อหาก็ยังคงเป็นแนวเรื่องเดิม ๆ ที่ผู้ชมสามารถคาดเดาเรื่องได้ จากการวิจัยปรากฏประเด็นความซ้ำซาก ดังนี้คือ ความซ้ำซากของเนื้อเรื่อง ความซ้ำซากของนักแสดง และความซ้ำซากของสถานที่ / ฉาก ซึ่งประเด็นเหล่านี้กลุ่มแม่บ้านเห็นว่าไม่ได้มีประโยชน์ต่อการติดตามชม นอกจากนี้การที่กลุ่มแม่บ้านจะตัดสินใจเลือกชมละครเรื่องซ้ำซากหรือไม่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านตัวแสดง บทบาทการแสดงเป็นสำคัญ

#### ประเด็นความยึดเยื้อ

กลุ่มแม่บ้านที่ระบุว่าได้รับความไม่พึงพอใจประเด็นความยืดหยุ่น เนื่องจากการดึงเรื่องให้ยืดอกออกไปก็ตอนใกล้จบเรื่อง บทจะเข้าไปเข้ามา สร้างความรำคาญในการติดตามชม

#### ประเด็นการขาดความต่อเนื่องของฉากและเครื่องแต่งกาย

กลุ่มแม่บ้านระบุว่าได้รับความไม่พึงพอใจประเด็นการขาดความต่อเนื่องฉาก และเครื่องแต่งกาย เนื่องจากเห็นว่าประเด็นดังกล่าวเป็นการขาดความประณีตในการผลิตละคร เกิดจากความมั่งง่ายของผู้ผลิตที่ขาดความสนใจต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

2. ประเด็นความไม่พึงพอใจอันเกิดจากผลกระทบที่มีต่อบุตรหลาน สามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

#### ประเด็นพฤติกรรมไม่เหมาะสม

กลุ่มแม่บ้านระบุว่าได้รับความไม่พึงพอใจในประเด็นพฤติกรรมไม่เหมาะสมในเรื่องการแต่งกาย บทเลิฟซีน การพูดจา และสิ่งอับอายมุข ซึ่งมีผลให้กลุ่มแม่บ้านมีการคัดเลือกละครโทรทัศน์สำหรับบุตรหลานตามความเหมาะสม เนื่องจากความไม่ต้องการให้บุตรหลานเกิดความสับสนในการเลียนแบบพฤติกรรมตัวแสดง

#### ประเด็นบทบาทตัวละครเกินจริง

กลุ่มแม่บ้านส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในประเด็นบทบาทตัวละครเกินจริง โดยระบุถึงความไม่พึงพอใจว่า บทบาทตัวละครเกินจริงมักจะปรากฏควบคู่กับบุคลิกของตัวละครซึ่งรับบทเป็นตัวร้ายเสมอ เช่น ร้ายเกินไป อิจฉาเกินไป เกินกว่าความเป็นจริงที่จะเกิดขึ้น ซึ่งทำให้กลุ่มแม่บ้านเกิดความรู้สึกถึงความเกินจริง ( over ) และอาจไม่ชื่นชอบตัวแสดงนั้นไปด้วย อีกทั้งพฤติกรรมดังกล่าวยังอาจเป็นการบ่มสร้างนิสัยทำทางอย่างไม่เหมาะสมให้กับเด็กอีกด้วย

#### ประเด็นความรุนแรง โหดร้าย น่ากลัว

กลุ่มแม่บ้านได้รับความไม่พึงพอใจในประเด็นความรุนแรง โหดร้าย น่ากลัวจากการชมละครโทรทัศน์ เนื่องจากปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคลเป็นสำคัญ และความรุนแรงที่ปรากฏอาจสร้างผลกระทบให้เด็กอย่างไม่รู้ตัว

#### ประเด็นการสอดแทรกค่านิยมไม่ถูกต้อง

กลุ่มแม่บ้านแสดงความไม่พึงพอใจต่อการนำเสนอภาพในละครที่อาจทำให้เด็กได้รับ ค่านิยมที่ผิด ๆ และเกิดการเลียนแบบในเรื่องความฟุ้งเฟ้อ ฟุ้งเฟ้อ การอยากเป็นตัวร้ายมากกว่าการเป็น คนดีของนางเอก ตลอดจนค่านิยมเรื่องการสำนึกผิด

### พฤติกรรมการณ์ถอนตัวและการโยกย้ายการเปิดรับชมละครโทรทัศน์

พฤติกรรมที่กลุ่มแม่บ้านแสดงออกจากการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ อาจแยกพิจารณา ออกได้เป็นแนวคิดหลัก 2 ประการคือ

1. การถอนตัว ( Exit Option ) ด้วยการเลิกเปิดรับชมละครโทรทัศน์เรื่องนั้น เมื่อมีละคร โทรทัศน์ช่องอื่น รายการอื่น ๆ หรือกิจกรรมอย่างอื่นทดแทน
2. การโยกย้าย ( Voice Option ) ยังคงดูละครโทรทัศน์เรื่องนั้นต่อไป แต่มีด้วยการ วิพากษ์วิจารณ์ละครในประเด็นต่าง ๆ ขณะชมหรือหลังชม ตลอดจนการเขียนจดหมายร้องเรียน

รูปแบบพฤติกรรมการณ์ถอนตัวของกลุ่มแม่บ้านจากการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ พบ พฤติกรรมการณ์ถอนตัวใน 3 รูปแบบ กล่าวคือ รูปแบบพฤติกรรมแรก การเปลี่ยนช่องสถานีเมื่อพบเนื้อหา ไม่พึงประสงค์ โดยไม่กลับมาเปิดรับชมละครเรื่องเดิมอีก แต่จะเลือกชมละครเรื่องอื่น รูปแบบพฤติกรรม ที่สอง การเปลี่ยนช่องสถานีชั่วคราว ไม่ชมเป็นบางจาก บางตอนเท่านั้น ส่วนรูปแบบพฤติกรรมที่สาม ไม่ ต้องการติดตามชมละครเรื่องนั้นอีก โดยหันไปทำกิจกรรมอื่นแทน หรือชมรายการอื่น ซึ่งพฤติกรรมการณ์ ถอนตัวจะแสดงออกมาในลักษณะใด ขึ้นอยู่กับคุณภาพเนื้อหาของละครโทรทัศน์ และความต้องการที่ไม่พึง ประสงค์ของแม่บ้านแต่ละบุคคล

การเกิดภาวะการถอนตัวของกลุ่มแม่บ้านทั้ง 3 รูปแบบดังกล่าวข้างต้น เป็นเพียงการ ถอนตัวในลักษณะชั่วคราวเท่านั้น สืบเนื่องมาจากเนื้อหาของละครโทรทัศน์เรื่องนั้น ๆ ทำให้เกิด ความรู้สึกอึดอัด เครียด ไม่สบายใจ หรือคิดว่าไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามที่คาดหวังไว้ ทำให้ การปฏิเสธเลิกชมละครของกลุ่มแม่บ้านที่เกิดขึ้นเป็นเพียงละครบางเรื่อง หรือบางจาก บางตอนเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มแม่บ้านก็มีได้ถอนตัวเลิกชมละครโทรทัศน์โดยสิ้นเชิง แม้จะมีสินค้านำอื่นทดแทน สำหรับกลุ่มแม่บ้านก็ตาม แสดงว่ากลุ่มแม่บ้านมีความเหนียวแน่น ( Loyalty ) ต่อละครโทรทัศน์สูง ดังนั้นในธุรกิจความบันเทิงการผลิตละครโทรทัศน์ ทฤษฎีว่าด้วยพฤติกรรมของผู้บริโภคเน้นการ แสดงออกซึ่งความไม่พอใจในรูปการถอนตัวเลิกซื้อสินค้าของเฮอร์ชแมนนั้น มีอำนาจมาประยุกต์ใช้ใน บริบทความบันเทิงได้โดยสมบูรณ์

นอกจากนี้จากการศึกษายังพบอีกว่า การเกิดพฤติกรรมการณ์ถอนตัวชั่วคราวของกลุ่ม แม่บ้านมีสาเหตุสำคัญ 3 ประการ กล่าวคือ ประการแรก ภาวะการมีสินค้านำทดแทน ประการที่สอง การมี ข้อเปรียบเทียบระหว่างความคุ้มค่าในการเสียเวลากับการรับรู้คุณค่าที่จะได้รับจากละครโทรทัศน์ และ

ประการสุดท้าย พฤติกรรมการถอนตัวและยังไม่เกิดขึ้นโดยทันที หากแต่จะมีการย้อนกลับมาเปิดรับชมซ้ำ จนกว่าจะแน่ใจว่าละครเรื่องนั้นไม่สามารถสนองต่อความพึงพอใจได้ เมื่อนั้นจึงเกิดพฤติกรรมการถอนตัว โดยไม่กลับมาเปิดรับชมละครเรื่องเดิมอีก นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกแสดงพฤติกรรมการถอนตัวของกลุ่มแม่บ้าน คือ ปัจจัยด้านตัวแสดง และปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล

ส่วนรูปแบบพฤติกรรมการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านจากการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ เมื่อพบประเด็นไม่พึงประสงค์ กลุ่มแม่บ้านจะมีพฤติกรรมการไว้วางใจ โดยมีการแสดงออกทางคำพูด คือ ได้ตอบหรือพูดขึ้นมาขณะชมละคร หรือการวิพากษ์วิจารณ์ถึงละครหลังชม เมื่อพบเนื้อหาไม่พึงประสงค์ และไม่สบายใจ แต่ยังคงมีการติดตามละครเรื่องนั้นต่อไปจนจบเรื่องทั้ง ๆ ที่ไม่ชอบ แต่ไม่ปรากฏพบพฤติกรรมการร้องเรียนไปยังผู้จัด เนื่องจากความไม่มั่นใจว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการที่เรียกร้องไปหรือไม่

ภาวะการมีสินค้าทดแทนของกลุ่มแม่บ้าน เมื่อละครโทรทัศน์ไม่พึงประสงค์ แม่บ้านแต่ละคนจะมีทางเลือกทดแทนมากน้อยต่างกัน แต่สินค้าทดแทนที่กลุ่มแม่บ้านเลือกทดแทนการเปิดรับชมละครโทรทัศน์เรื่องที่ไม่พึงประสงค์นั้นพบว่า การเลือกใช้สินค้าทดแทนไม่ต่างกัน เนื่องจากแม่บ้านส่วนใหญ่จะพึงพอใจต่อการเลือกเปิดรับรายการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโทรทัศน์ ทั้งที่มีสื่อเพื่อความบันเทิงอื่น ๆ ภายในบ้าน และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการถอนตัว ( Exit ) ของกลุ่มแม่บ้านที่เกิดขึ้น เป็นภาวะการถอนตัวในลักษณะชั่วคราวเท่านั้น ภาวะการมีสินค้าทดแทนของกลุ่มแม่บ้าน ไม่ว่าจะเป็น UBC วิทยู การอ่านหนังสือพิมพ์ หรือการทำกิจกรรมอย่างอื่น จึงเป็นเพียงทางเลือกทดแทนชั่วคราวเพื่อไม่ต้องการรับรู้เรื่องราวที่ไม่สบายใจ หรือไม่เป็นไปตามความคาดหวัง โดยที่กลุ่มแม่บ้านก็ยังคงมีความต้องการติดตามชมละครโทรทัศน์ และไม่สามารถถอนตัวจากการเปิดรับชมละครได้อย่างแท้จริง

ส่วนภาวะการมีความเหนียวแน่น ( Loyalty ) การที่กลุ่มแม่บ้านยังคงมีความต้องการติดตามชมละครโทรทัศน์ แม้จะได้รับความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น นั้นแสดงให้เห็นว่า กลุ่มแม่บ้านมีความเหนียวแน่นต่อละครโทรทัศน์สูง ซึ่งภาวะการมี Loyalty ของกลุ่มแม่บ้านต่อละครโทรทัศน์จะมีผลทำให้พฤติกรรมการถอนตัวของกลุ่มแม่บ้านลดน้อยลง กล่าวคือ พฤติกรรมการถอนตัวของกลุ่มแม่บ้านที่เกิดขึ้นเป็นเพียงการถอนตัวแบบชั่วคราวเท่านั้น

### ข้อจำกัดในการศึกษาวิจัย

1) การวิจัยครั้งนี้เนื่องจากการศึกษากลุ่มแม่บ้านที่มีการจัดตั้งกลุ่มอย่างเป็นทางการ แต่เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านลักษณะการรวมกลุ่มของแม่บ้านที่มีได้เกิดขึ้นอย่างบ่อยครั้ง และมีรูปแบบกระจายการทำงานมากกว่าการรวมกลุ่ม ผู้วิจัยจึงไม่สามารถเก็บข้อมูลในระหว่างที่มีการรวมกลุ่มจริงได้ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาและเก็บข้อมูลเป็นเฉพาะรายบุคคล ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่ครอบคลุมประเด็นความไม่พึงพอใจของกลุ่มแม่บ้าน ซึ่งอาจมีประเด็นต่าง ๆ เพิ่มเติมในระหว่างที่มีการรวมกลุ่มจริง

2) เนื่องจากผู้วิจัยมิได้กำหนดช่วงระยะเวลาของละครโทรทัศน์ที่ออกอากาศ ทั้งนี้ เพื่อให้กลุ่มแม่บ้านเห็นภาพโดยรวมของละครโทรทัศน์ และสามารถระบุถึงประเด็นความไม่พึงพอใจได้อย่างหลากหลาย หากแต่การให้ข้อมูลในระดับลึกของกลุ่มแม่บ้านมีข้อจำกัดในเรื่องของการจดจำข้อมูล ซึ่งอาจทำให้ขาดละเอียดที่ชี้ชัดของละครโทรทัศน์ในบางเรื่องที่ผ่านมาแล้ว

#### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. เนื่องจากการวิจัยเรื่อง " พฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของกลุ่มแม่บ้านผู้ชมละครโทรทัศน์ไทย " เป็นการศึกษาที่เน้นตัวผู้รับสารเท่านั้น ดังนั้น จึงควรที่จะมีการศึกษาเชิงวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อทราบถึงองค์ประกอบที่ปรากฏอยู่ใน " สาร " ที่มีผลทำให้ผู้ชมต้องแสดงพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจต่อการเปิดรับสารนั้นด้วย เพื่อจะได้นำผลของการศึกษาดังกล่าวสะท้อนกลับให้ผู้ส่งสารได้ปรับปรุงการผลิตเนื้อหาสารให้ตอบสนองความต้องการของผู้ชมได้อย่างแท้จริง

2. ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจเฉพาะผู้ชมกลุ่มแม่บ้านเท่านั้น ซึ่งการศึกษาต่อไปอาจทำการศึกษาพฤติกรรมการถอนตัวและการไว้วางใจของผู้ชมละครโทรทัศน์กลุ่มอื่น ๆ ด้วย ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ชมละครโทรทัศน์ในลักษณะที่หลากหลายมากขึ้น

3. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ มีข้อจำกัดในเรื่องการรวมกลุ่มของแม่บ้าน อันอาจมีอิทธิพลต่อความถูกต้องของผลการวิจัย ดังนั้น จึงควรได้มีการทำการศึกษากลุ่มแม่บ้านที่มีการรวมกลุ่มทำกิจกรรมอย่างแท้จริงเพิ่มเติม เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยดังกล่าวด้วย



## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

กอบกุล ศรีสืบสิน. สัมภาษณ์, 8 กุมภาพันธ์ 2545

กิมเหรียญ เผ่าพันธ์สร. สัมภาษณ์, 8 กุมภาพันธ์ 2545

เกศริน กุลเกษตร. สัมภาษณ์, 31 มกราคม 2545

ไกรยุทธ ชีรตยานันท์. “ทฤษฎีการถอนตัวและการไว้วางใจ.” ใน วารสารเศรษฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์,  
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

ขนิษฐา สวัสดิ์เวช. สัมภาษณ์, 21 มกราคม 2545

จันทร์ฉาย ตะกายฟ้า. คอลัมน์ “Picks & Pans.” ใน นิตยสารทีวีพูล 11 ( 18 – 24 มิ.ย.44 ) ฉบับที่ 576 :  
40.

จุมพล สมอคอร. สัมภาษณ์, 27 กุมภาพันธ์ 2545

จิตรลดา ดิษยนันท์. “กลยุทธ์ในการผลิตรายการโทรทัศน์ ของบริษัทกันตนา วิดีโอ โปรดักชั่น จำกัด.”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

จิยากร เสตะเวช ม.ร.ว. “พฤติกรรมกรหลีกเลี่ยงการรับชมรายการโทรทัศน์ของพนักงานการไฟฟ้านคร  
หลวง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

แจ้วริมจ้อ. สัมภาษณ์, 22 กรกฎาคม 2544

ชญา เต่าสุวรรณ. สัมภาษณ์, 7 มีนาคม 2545

ชนิดา วิบูลย์กิจวรกุล. “ การศึกษาเอกลักษณ์ของตราสินค้าของผู้ผลิตละครโทรทัศน์หลังข่าว.”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ชลธร อัสวเพชรกุล. สัมภาษณ์ , 27 กุมภาพันธ์ 2545

ชุลัย วรรณอุ๋น. สัมภาษณ์ , 31 มกราคม 2545

จิตติพร อินโท. สัมภาษณ์ , 7 มีนาคม 2545

ดวงทิพย์ วรพันธ์. “ละครโทรทัศน์ไทยไปไกลแค่ไหนโลดครามา.” ใน วารสารสื่อสารมวลชน, 1 ( มิถุนายน - ตุลาคม 2527 ) : 113-114.

ทวน ศรีวิษา. สัมภาษณ์ ,6 กุมภาพันธ์ 2545

ทิพรัตน์ พรรณสังข์. สัมภาษณ์ , 24 มีนาคม 2545

ชนสิทธิ์ คอถัมภ์ “ Exclusive ” ใน นิตยสารทีวีพูล 11 ( 18 – 24 พ.ค. 44 ) ฉบับที่ 566 : 57.

นฤมล กรพันธ์. สัมภาษณ์ , 21 มกราคม 2545

นุชรี ดันติวิจิตร. “การศึกษาการรับรู้ประโยชน์จากละครโทรทัศน์ของผู้หญิงในกรุงเทพมหานคร.”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

บุญนong สม้อ. สัมภาษณ์ , 19 กุมภาพันธ์ 2545

บุญสม โขติเสน. สัมภาษณ์ , 6 มีนาคม 2545

ปรมะ สตะเวทิน. “ เด็กรับที่วี.” ใน 15 ปี นิตยสารสตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ( กรุงเทพมหานคร : จำรัส  
การพิมพ์, 2528 ) หน้า 50 - 53.

ประยูร เถลิงศรี, พิจิตร ชาญโกเวทย์. หลักเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2513.

ปราณี รามสูต. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2542.

พีระ จิตรโสภณ. " ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน. " ใน หลักและทฤษฎีการสื่อสาร ( นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2529 ) หน้า 636 - 640.

มาลี โตสกุล. สัมภาษณ์ , 19 กุมภาพันธ์ 2545

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

เรียม สมานวิบูลย์. สัมภาษณ์ , 1 มีนาคม 2545

ลีเจง . คอลัมน์ " The Ideas " ใน นิตยสารทีวีพูล 11 ( 30 มี.ค. - 5 เม.ย. 44 ) ฉบับที่ 566 : 57.

วรรณ ประจักษ์วรวิทย์. สัมภาษณ์ , 27 กุมภาพันธ์ 2545

วรรณ คำโสภา. สัมภาษณ์ , 28 มกราคม 2545

วารี หลิมสวาท. สัมภาษณ์ , 27 กุมภาพันธ์ 2545

วิไลพร โรจน์พงศ์เกษม. สัมภาษณ์ , 1 มีนาคม 2545

ไสลทิพย์ จารุกุมิ. "การศึกษาความพึงพอใจที่ได้รับจากละครโทรทัศน์." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

สาวตรี เกิดโพธา. สัมภาษณ์ , 31 มกราคม 2545

สิทธิโชค วรรณสันติกุล. จิตวิทยา : การจัดการพฤติกรรมมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรบัณฑิต, 2531.

สุชาดา เหมือนโพธิ์. สัมภาษณ์ , 20 กุมภาพันธ์ 2545

สุดใจ ลาน้ำเที่ยง. สัมภาษณ์ , 28 มกราคม 2545

สุภาพร เจนต์สมบูรณ์. สัมภาษณ์ , 9 มีนาคม 2545

สุมล บุญมี. สัมภาษณ์ , 19 กุมภาพันธ์ 2545

โสภา วงศ์ศิริวิบูลย์. สัมภาษณ์ , 21 มกราคม 2545

อรรชพร มหิวันต์. สัมภาษณ์ , 9 มีนาคม 2545

อรุณ อาเมนเจริญ. สัมภาษณ์ , 8 กุมภาพันธ์ 2545

อุษา ดิษฐรักษ์. สัมภาษณ์ , 8 มีนาคม 2545

เอกษยา เก่งวิบูลย์. สัมภาษณ์ , 9 กุมภาพันธ์ 2545

### ภาษาอังกฤษ

Babrow, Austin S., " Student Motives For Watching Soap Opera." Journal Of Broadcasting & Electronic Media 31, ( Summer 1987 ) : 309-321.

Babrow, Austin S., " An Expectancy-Value Analysis Of The Student Soap Opera Audience." Communication Research 2, ( April 1989 ) : 309-321.

Cantor, M.G., and Pingree, S. The soap Opera. California : Sage, 1983.

Compesi, R.J., " Gratifications Of Daytime serial viewers." Journalism Quarterly 57, ( 1980 ) : 155-158.

Hirschman, A.D. Exit Voice and Loyalty. Cambridge, Mass :Harvard University Press, 1970.

Juliet Kemp. Exit, Voice, and Loyalty : Labour Party members' reactions to their disagreements with the New Labour leadership. Thesis Index : Oxford University Available from : <http://users.ox.ac.uk/~pemb0473/thesis/chap2.html>

McQuail, Denis. Mass Communication Theory. London : Sage, 2000.

Palmgreen, P. and J.D. Rayburn, " Uses and Gratifications And Exposure To Public Television : A Discrepancy Approach," Communication Research 6 , ( January 1979 ) : 155-180.

Wilbur Schramm, " Channels and Audiences," in Handbook of Communication. Chicago : Ran McNally Collage Publishing Company, ( 1973 ) : 121 - 122.



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวศิริรัตน์ อรัณยวงศกร เกิดเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2518 ที่จังหวัดนครศรีธรรมราช สำเร็จการศึกษาปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขามัธยมศึกษา-สังคม จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2539 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2543



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย