

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้เป็นการศึกษาถึงแนวคิดทฤษฎีที่นำมาเป็นกรอบความคิดในการศึกษาวิจัย ซึ่งในที่นี้คือ ผู้ดูแลครุโทรทัศน์ โดยศึกษาแง่มุมต่าง ๆ ของผู้รับสารว่ามีพฤติกรรมการดูแลครุโทรทัศน์อย่างไร และได้รับความพึงพอใจด้านใดบ้างจากละครโทรทัศน์

ทฤษฎีการใช้สารและความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้สาร (Uses and Gratification Theory)

การวิจัยทางนิเทศศาสตร์ระยะ เริ่มแรก ผู้วิจัยมักจะมุ่งศึกษาและให้ความสนใจในด้านผู้ส่งสารหรือสื่อต่างๆ มีอิทธิพลต่อผู้รับสารอย่างไร โดยถือว่าการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ผู้ส่งสารกระทำขึ้นเพื่อถ่ายทอดและโน้มน้าวใจให้ผู้รับสารสนองตอบ หรือปฏิบัติตามจุดประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการให้เกิดขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากบริบททางการสื่อสารในขณะนั้นซึ่งอยู่ในระหว่างสงครามโลกครั้งที่หนึ่งและสอง (ค.ศ.1930-1950) เป็นช่วงที่นักการเมืองและผู้ผลิตสื่อต่างก็อาศัยสื่อสารมวลชนในการโฆษณาชวนเชื่อ พวกเขาเห็นว่า สื่อมวลชนมีพลังมหาศาลในการโน้มน้าวผู้รับสารให้มีพฤติกรรมต่าง ๆ ตามที่ต้องการได้ ดังข้อเสนอทฤษฎีเข็มฉีดยา (Hypodermic Theory) ซึ่งเชื่อว่าเมื่อสื่อสาระใดๆ เข้าไปในตัวผู้รับสารนั้นจะออกฤทธิ์ทันทีและให้ผลตามที่ผู้ผลิตต้องการ การมองผู้รับสารแบบนี้เป็นการมองว่าผู้รับสารเป็นฝ่ายรับ (passive) เท่านั้น (อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, 2534:4)

เมื่อลาซาร์สเฟลด์ (Larzarfeld) ศึกษาเรื่องการรณรงค์หาเสียง เลือกตั้งประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา ในปี 1948 นั้นพบว่า การหาเสียงไม่ได้ทำให้ผู้ลงคะแนนเสียงเปลี่ยนแปลงในการเลือกผู้สมัครเลย เพียงแต่เป็นการย้ำทำให้ผู้ลงคะแนนเสียงมีแนวโน้มในการเลือกแต่เดิมของตนมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งแสดงว่า อิทธิพลของสื่อที่เคยมีต่อผู้รับสารเริ่มลดน้อยลง การค้นพบนี้เป็นแนวให้นักนิเทศศาสตร์มองเห็นว่า ผู้รับสารไม่ได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้น หากแต่มีบทบาทมากขึ้นไปกว่านั้น จุดนี้จึงโยงไปสู่ความคิดที่ว่า ผู้รับสารเลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับเนื้อหาของสื่อเพื่อสนองความต้องการของตน หรือมองได้ว่า ผู้รับสื่อเป็น

ฝ่ายกระทำ (active) มากกว่าเป็นฝ่ายรับอย่างที่เราเข้าใจกันในตอนแรกๆ ดังนั้น จึงได้มีการเปลี่ยนแนวการศึกษาต่อผู้รับสารโดยการตั้งคำถามพื้นฐานว่า กลุ่มผู้รับสารแต่ละกลุ่มนั้นไปทำอะไรบ้าง (What to the people to with the media)

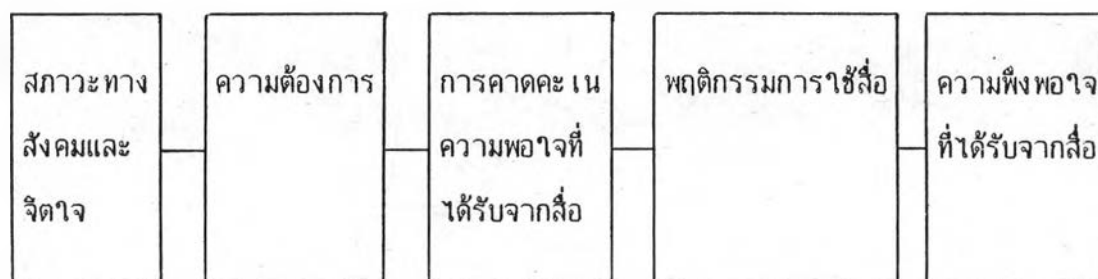
แคทซ์ และคณะ (Katz et al ., 1979:215 อ้างถึงใน Berger, 1986:98) กล่าวถึงงานวิจัยต่างๆ ที่ใช้แนวความคิดเรื่องการใช้สารและความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้สารเป็นกรอบในการศึกษา เช่น แฮร์ซอก (Herzog, 1942) ศึกษากลุ่มคนฟังละครวิทยุภาคกลางวัน, ซัชแมน (Suchman, 1942) ศึกษาถึงมูลเหตุจูงใจในการรับฟังดนตรีคลาสสิกทางวิทยุกระจายเสียง, วูล์ฟและฟิสค์ (Wolfe and Fiske, 1949) ศึกษาพัฒนาการความสนใจการ์ตูนของเด็ก และ เบอร์เรลสัน (Berelson, 1949) ศึกษาประโยชน์ที่ได้รับจากการอ่านหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

แนวความคิดดังกล่าวนี้ทำให้เห็นว่า ในการรับสื่อหนึ่งๆ ต้องประกอบด้วยอย่างน้อยที่สุดสองขั้นตอนคือ การรับสื่อและการใช้สารโดยการรับสื่อขึ้นอยู่กับฐานะทางเศรษฐกิจของผู้รับสารว่าเมื่ออ่านายามีศักยภาพในการรับสื่อได้มากน้อยเพียงไร และในการเลือกที่จะรับสื่ออย่างไรมันก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น การศึกษา อาชีพ ความเชื่อทางการเมือง และรสนิยมส่วนตัวของผู้รับสารแต่ละราย เมื่อมีการเลือกสื่อแล้ว ในขั้นที่สอง ผู้รับสารจะเปลี่ยนฐานะ เป็นผู้ใช้สาร นั่นก็คือผู้รับสารคนนั้นจะตีความสาระที่ได้รับมา (อาจเห็นด้วยไม่เห็นด้วย หรือเห็นด้วยบางส่วน และบางส่วนไม่เห็นด้วย) แล้วจึงนำไปใช้ตามแต่ความต้องการของตน เช่น เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ประจำวัน หรือเป็นหัวข้อสนทนาระหว่างเพื่อน หรือเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจและอารมณ์ เป็นต้น การวิจัยที่มุ่งประเด็นว่ากลุ่มผู้รับมีการใช้สารอย่างไรบ้าง เป็นการวิจัยในแนวที่เรียกว่าการใช้สารและความพึงพอใจอันเกิดจากการใช้สารนั้น ซึ่งริเริ่มโดยแคทซ์ บลูมเลอร์และกูเรวิทซ์ (Katz, Blumler and Gurevitch) ในช่วงทศวรรษ 1970 นักวิจัยกลุ่มนี้มีข้อสมมติฐานว่า กลุ่มผู้รับสารมีลักษณะ เป็นผู้กระทำ กระตือรือร้นและสนใจในสิ่งที่รับมากกว่าเป็นเพียงฝ่ายรับ โดยทำการเลือกสื่อสาร และสารที่ตนต้องการภายใต้เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ และบริบททางการเมือง วัฒนธรรมของตน และใช้สารที่ได้รับอย่างมีปฏิสัมพันธ์กับสื่อ อารมณ์ และความคิดของตนเอง หรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับสารอื่นในกลุ่มของตน ผู้รับสารแต่ละคนล้วนมีวัตถุประสงค์และแรงจูงใจหลายประการในการรับสื่อแต่ละประเภท การรับสื่อและการใช้สารจึง เป็นไปเพื่อ

ตอบสนองต่อความต้องการทั้งในด้านจิตวิทยา และด้านสังคม-วัฒนธรรมของบุคคล รวมทั้งก่อให้เกิดความพึงพอใจ (อบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์ อ้างแล้ว)

การศึกษาสารและความพึงพอใจอันเกิดจากการใช้สารนั้น คือการศึกษาเกี่ยวกับ (1) สภาวะทางสังคมและจิตวิทยาของ (2) ความต้องการส่วนบุคคลที่ก่อให้เกิด (3) ความคาดหวังใน (4) สื่อมวลชนและแหล่งที่มาของสารซึ่งไปสู่ (5) รูปแบบการใช้สื่อ (หรือการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอื่น ๆ) (6) การตอบสนองความต้องการและ (7) ผลสืบเนื่องอื่น ๆ ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ งานวิจัยบางเรื่องเริ่มต้นศึกษาความต้องการต่าง ๆ และพยายามค้นหาขอบเขตที่ผู้รับสารได้รับการตอบสนองความพึงพอใจจากสื่อหรือแหล่งที่มาของสารด้านอื่น ๆ ผู้วิจัยบางคนก็ศึกษาความพึงพอใจเป็นจุดเริ่มต้น และพยายามที่จะสร้างความต้องการขึ้นมาใหม่ ซึ่งเป็นความต้องการอันได้รับการตอบสนองจากสื่อ หรือบางคนก็ให้ความสนใจไปยังสภาวะทางสังคมของความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับสาร แต่ไม่ว่างานศึกษาวิจัยเหล่านี้จะมีจุดเริ่มต้นที่แตกต่างกันอย่างไรก็ตาม ก็ล้วนแต่พยายามศึกษาถึงการประเมินการใช้สื่อจากแง่มุมที่สัมพันธ์กับผู้รับสารมากกว่าที่จะศึกษาในแง่เทคโนโลยี สุนทรียศาสตร์ อุดมคติหรือในแง่การแสวงหาความเป็นจริง (Blumler and Katz, 1974:21)

แคทซ์ และคณะ (Katz et al., 1974) สร้างแบบจำลองอธิบายการใช้สื่อเพื่อสนองความพอใจซึ่งอธิบายได้ว่าสภาวะของสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป ความต้องการที่แตกต่างกันเหล่านี้ให้แต่ละคนคาดหวังว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพอใจได้ต่างกันด้วย ดังนั้นลักษณะการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันก็แตกต่างกันไปด้วย ผลสุดท้ายก็คือ ความพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อจะต่างกันไป ซึ่งสามารถเขียนเป็นภาพแบบจำลองได้ดังรูปที่ 1 (ยุบล เบญจรงค์กิจ , 2528:35)



จะเห็นได้ว่า นักวิจัยที่ศึกษาแนวการใช้อีสารและความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้อีสาร ได้เปลี่ยนจากแนวการศึกษาผลกระทบของสื่อมวลชน จากความตั้งใจของผู้ส่งสารมาเป็นผลที่เกิดขึ้นจากความตั้งใจของผู้รับสาร ซึ่งเป็นที่ทราบกันว่าการใช้อีสารและความพึงพอใจที่ได้รับนั้นขึ้นอยู่กับ บริบททางสังคม และกระบวนการทางจิตวิทยาของผู้รับสารที่กระตือรือร้น นอกจากนี้ยังเสนออีกว่าการศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงประจักษ์ ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีหน้าที่ของสื่อมวลชน (Functiononal Theory) (Carey and Kreilling , 1986 :226-227)

บลูมเลอร์ และบราวน์ (Blumler and Brown, อ้างถึงใน Fiske, 1982: 138) ท้าการศึกษากลุ่มผู้ดูโทรทัศน์ พบว่าผู้ดูได้รับความพึงพอใจจากการดูโทรทัศน์ 4 ประการ คือ

- 1) การเบนความสนใจออกไปจากสภาพการณ์ในชีวิตจริง (diversion)
 - การหลีกเลี่ยงจากความอึดอัดคับข้องใจหรือข้อบังคับจากชีวิตประจำวันและจากงาน
 - การหลีกเลี่ยงจากภาระต่าง ๆ ของปัญหา
 - การปลดปล่อยทางอารมณ์

ผู้รับสารจะสามารถหลีกเลี่ยงจากปัญหาในชีวิต หรือความจำเจในงานประจำวันไปสู่โลกแห่งจินตนาการในโทรทัศน์หรือภาพยนตร์ เท่ากับเป็นการหายไ้จากปัญหาชั่วคราวและเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียด

- 2) การตอบสนองความต้องการเพื่อน หรือการมีความสัมพันธ์กับสมาชิกคนอื่น ๆ ของสังคม (Personal Relationship)

- ความเป็นเพื่อน
- การใช้ประโยชน์ทางสังคม

"ความเป็นเพื่อน" เป็นการใช้อีสารเพื่อชดเชยเป็นรูปแบบที่เห็นได้ชัดเจนมาก เช่น แม่บ้านเป็นวิฑูทิง ไร่ยามที่ต้องอยู่บ้านคนเดียวในตอนกลางวัน ผู้รับสารบางคนก็พบว่า เป็นการยากที่จะมีความสัมพันธ์ทางสังคมอย่างแท้จริงกับคนอื่น จึงหันมาใช้สื่อเป็นเพื่อน นอกจากนั้น สื่อยังตอบสนองต่อการใช้อีประโยชน์ทางสังคมอีก เช่นการดูโทรทัศน์ช่วยสร้างประเด็น การสนทนา การถ่ายทอดประสบการณ์ หรือการถกเถียงเกี่ยวกับเรื่องราวในชีวิตประจำวัน ซึ่งทำให้การมีความสัมพันธ์กับสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคมเป็นไปง่ายขึ้น

3) การตอบสนองความต้องการด้านการแสวงหาเอกลักษณ์ส่วนบุคคล (Personal Identity)

- การอ้างอิงตัวบุคคล
- การสำรวจความเป็นจริง
- การสนับสนุนค่านิยม

ผู้ชมรายการโทรทัศน์ มักจะใช้สารที่ได้รับจากรายการมาเปรียบเทียบโดยตรงกับสถานการณ์ในชีวิตของตนเอง หรือกับบุคคลใกล้ชิด หรือคนที่รู้จัก การสำรวจความเป็นจริงเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้เนื้อหาของรายการเพื่อช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจชีวิต การสนับสนุนค่านิยม คือการอธิบายตัวเอง (Self-explanatory) อย่างหนึ่ง นั่นคือ ผู้รับสารได้พยายามแสวงหาคู่มือหรือมาตรฐานทางศีลธรรม สังคม และการเมืองที่จะมาสนับสนุนค่านิยมที่ตนมีอยู่

4) การใช้ประโยชน์ด้านการติดตามเหตุการณ์ต่าง ๆ (Surveillance) ให้รู้ทันสิ่งกำลังเกิดขึ้น นอกจากนั้นบุคคลที่เป็นผู้นำทางความคิด (Opinion leaders) ใช้สื่อเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารในอันที่จะดำรงไว้ซึ่งบทบาททางสังคมของตนไว้

บลูมเลอร์และแคทซ์ (Blumler and Katz) ได้สรุปให้เห็นถึงสภาพทางสังคมของความต้องการส่วนบุคคลหรือของผู้รับสาร (Social origin of audience needs) ไว้ดังนี้

สภาพทางสังคมของความต้องการส่วนบุคคล	สิ่งที่สื่อตอบสนองให้
1) สภาพสังคมที่ก่อให้เกิดความตึงเครียดและ ความขัดแย้ง	การปลดปล่อย
2) สภาพสังคมที่สร้างความตระหนักฐานปัญหาต่างๆ ให้เกิดแก่ประชาชน	การให้ข้อมูลข่าวสาร
3) สภาพสังคมที่ม่เปิดโอกาสที่จะสนองความต้องการของประชาชน	การทำให้สมบูรณ์ การทดแทน หรือ การเสริมเพิ่มเติมสิ่งที่เป็นประโยชน์
4) สภาพสังคมให้ความสำคัญแก่ค่านิยมใดค่านิยมหนึ่ง	การยืนยันและการให้แรงเสริม
5) สภาพสังคมได้ทำให้ประชาชนสร้างความคาดหวังว่าตนเองมีความคล้ายคลึงกับสิ่งที่สื่อนำเสนอ	การถ่ายทอดประสบการณ์เพื่อเสริม ค่านิยมของสังคมในกลุ่ม

โดยสรุปหลักการของทฤษฎีนี้ คือการศึกษาที่เน้นไปยังผู้รับสาร ซึ่งเป็นผู้กำหนดว่าตนต้องการอะไร สื่อหรือสารอะไรที่ได้จากสื่อมวลชน สารที่ได้เหล่านั้นไปตอบสนองความต้องการของตนอย่างไร หรือสารอะไรจึงตอบสนองความต้องการของตนได้ (Yublo Benjarongkit, 1982:6) การศึกษาแนวนี้เป็นการมองมนุษย์ในแง่ของจิตวิทยาสังคมโดยเน้นค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติ และความคิดเห็นส่วนบุคคล

แนวคิดเรื่องกิจกรรมของผู้รับสาร (Audience Activity)

เป็นแนวคิดที่แยกย่อยออกมาจากทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ สืบเนื่องจากแนวการศึกษาเพื่อประโยชน์ และความพึงพอใจนี้มีแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับผู้รับสารต้องเป็นผู้รับสารที่กระตือรือร้น (Katz et al., 1974) ซึ่งหมายถึง ผู้รับสารจะต้องเลือกที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับสื่อการเลือกที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับสื่อใดนั้นก็มียุทธศาสตร์ต่าง ๆ เช่น ยุทธศาสตร์ทางด้านสังคมจิตวิทยาของผู้รับสารรวมทั้งข้อจำกัดต่าง ๆ ของตัวสื่อด้วย ยุทธศาสตร์ต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อการเปิดรับสื่อด้วย (Lin, 1977)

ถึงแม้ว่าแนวคิดเรื่องผู้รับสารที่กระตือรือร้นจะเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง แต่ก็มีผู้โต้แย้งแนวคิดนี้ ดังเช่น โบการ์ท (Bogart, 1967) แย้งว่า ผู้รับสารเลือกใช้สื่อตามความสะดวกและตามสิ่งที่สื่อเสนอให้มากกว่าที่จะเลือกใช้สื่อตามที่ตัวเองต้องการ กู๊ดฮาร์ด และคณะ (Goodhardt et al. 1975) กล่าวว่าในกรณีของโทรทัศน์นั้น ผู้ดูโทรทัศน์ส่วนใหญ่แล้วไม่ได้เป็นการเปิดดูอย่างที่ตนเองเลือกได้ แต่เป็นการเปิดดูไปตามรายการที่โทรทัศน์นำเสนอต่างหาก (Windahl, 1981) กล่าวว่าการศึกษาด้านการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนั้นมักจะกล่าวถึงกิจกรรมในการใช้สื่อ แต่มีน้อยรายที่พยายามจะทดสอบกิจกรรมการใช้สื่อเหล่านั้นในเชิงประจักษ์

ดังนั้น เลวี และวินดาห์ล (Levy and Windahl, 1984) จึงได้พยายามที่จะอธิบาย ลักษณะต่างๆ ของกิจกรรมของผู้รับสารตามมิติด้านเวลา ซึ่งได้แก่ เวลาก่อนที่จะเปิดรับสื่อ ขณะรับสื่อ และหลังจากรับสื่อกับมิติด้านผู้รับสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ การเลือก การเกี่ยวพัน และการนำไปใช้ โดยเชื่อว่า กิจกรรมของผู้รับสารต่าง ๆ เหล่านี้น่าจะมีความสัมพันธ์กับกระบวนการสื่อสารในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง เมื่อนำมิติทั้ง 2 ด้านมาสัมพันธ์กันก็จะได้เป็นกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้



ตารางที่ 4 ตารางแสดงกิจกรรมการเปิดรับสื่อ

ลำดับขั้นในการสื่อสาร (มิติด้านเวลา)			
มิติด้านผู้รับสาร	ก่อนเปิดรับสื่อ	ขณะ เปิดรับสื่อ	หลัง เปิดรับสื่อ
การเลือก	การเลือกเปิดรับสื่อ		
การเกี่ยวข้อง		การถอดรหัสและการตีความ	
การใช้			การใช้ประโยชน์ทางสังคม

การเลือกเปิดรับสื่อ ขั้นตอนนี้จะเกิดขึ้นก่อนการเปิดรับสื่อ ผู้รับสารจะต้องตัดสินใจด้วยวัตถุประสงค์ส่วนตัว ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังที่จะได้รับการสนองตอบ ความพึงพอใจกับความต้องการด้านสังคมและจิตวิทยาของตัวผู้รับสาร

การถอดรหัสและการตีความ เป็นกิจกรรมที่เน้นด้านความเกี่ยวข้องทางจิตวิทยาของผู้รับสารที่แสดงออกมาระหว่าง เปิดรับสื่อ ผู้รับสารที่กระตือรือร้นอาจจะพบว่าตนกำลังคิด พหุวิพากษ์วิจารณ์ในสารที่กำลังรับอยู่ขณะนั้น จากแนวคิดที่ว่า การเข้าร่วมกระบวนการสื่อสาร นั้นเป็นการกระทำที่มีเป้าหมาย ดังนั้นผู้ที่เข้าร่วมการสื่อสารจะต้องมีความสนใจ และตั้งใจ ในขณะที่การสื่อสาร Levy and Windahl จึงศึกษากิจกรรมของผู้รับสารในขั้นนี้ว่าในขณะที่ เปิดรับสื่ออยู่นั้น ผู้รับสารได้ทำกิจกรรมอื่น ๆ ไปด้วยหรือไม่

การใช้อรรถประโยชน์ทางสังคม "การอ่าน" ในที่นี้ Levy and Windahl หมายถึง การเข้าร่วมในกระบวนการสื่อสารหนึ่ง ๆ นั้นจะมีประโยชน์อาจจะทั้งทางด้านจิตวิทยา และ /หรือการนำเอาไปใช้ของผู้รับสาร ซึ่งงานที่นี้เน้นไปยังขั้นตอนที่เกิดขึ้นหลังจากรับสื่อแล้ว เลวี (Levy, 1977) พบว่า ในการดูรายการข่าวนั้นผู้รับสารบางคนตั้งใจหาประเด็น และตั้งใจ ใช้ประโยชน์จากการเปิดดูข่าวเพื่อการพูดคุยซุบซิบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ

พาล์มกรีน และ เรย์เบิร์น (Palmgreen and Rayburn, 1979) ได้วิจัยเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ โดยศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจ ในการชมโทรทัศน์ด้านการศึกษา ในรัฐเคนตักกีด้วยการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์จากกลุ่มตัวอย่างชายหญิงรวม 526 คน โดยวัดค่าความคาดหวังจากการดูโทรทัศน์ว่า รายการโทรทัศน์จะให้การผ่อนคลายความเครียด การเรียนรู้สิ่งต่างๆ การใช้ประโยชน์ในการใช้สื่อสัมพันธ์ การช่วยให้สัมปัญหาต่าง ๆ เพื่อเป็นการใช้เวลา เพื่อเป็นการแก้เหงาและเพื่อความบันเทิง เขาพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ชมมีความแตกต่างกันสูงและมีความสัมพันธ์กันเชิงลบ คือ ความคาดหวังสูง - ความพึงพอใจต่ำ หรือความคาดหวังต่ำ - ความพึงพอใจสูง

พาล์มกรีน ,เวนเนอร์ และเรย์เบิร์น (Palmgreen ,Wenner and Rayburn, 1980) วิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจที่ได้รับจากรายการข่าวโทรทัศน์ของผู้ชมในเมืองเล็กซิงตัน รัฐเคนตักกี ด้วยการสุ่มตัวอย่างมาจำนวน 327 คน แล้ว เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ในเดือน พฤศจิกายน 1978 เขาพบว่า ความคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์ ในด้านความต้องการรู้ข่าวสารทั่วไป เพื่อการตัดสินใจ ที่เป็นประโยชน์ เพื่อความบันเทิง เพื่อติดต่อระหว่างบุคคลและปฏิกิริยาจากสังคมนั้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในประโยชน์ที่ได้รับจากการชมโทรทัศน์ดังกล่าว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับละครโทรทัศน์

ธีรณง เกิดสุคนธ์ (2525) ศึกษาอิทธิพลทางจริยธรรมจากสื่อละครโทรทัศน์ที่มีต่อเยาวชน ศึกษาเฉพาะนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นโรงเรียนรัฐบาล สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ในกทม. ส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลทางจริยธรรมจากสื่อละครโทรทัศน์ ตามพฤติกรรมของตัวละครที่กระตุ้นให้ทำดี และเหตุการณ์ที่มีอิทธิพลต่อนักเรียน ซึ่งอิทธิพลทางจริยธรรมจากสื่อละครโทรทัศน์ตามพฤติกรรมของตัวละครทำให้นักเรียนเลียนแบบ

มนต์ชัย นินนานนท์ (2526) ศึกษาอิทธิพลของโทรทัศน์ที่มีต่อเยาวชนในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่ พบว่า เยาวชนชายหญิงจะชมโทรทัศน์ทุกวัน วันละ 1-2 ชั่วโมง เยาวชนชายชอบดูภาพยนตร์การ์ตูนมากที่สุด ในขณะที่เยาวชนหญิงชอบดูรายการละครสำหรับเด็กมากที่สุด ส่วนมากเยาวชนจะเลียนแบบจากละครโทรทัศน์ในเรื่องคำพูดและท่าทาง

เพาวิภา ภมรสกิตย์ (2528) ได้วิจัยความสัมพันธ์ระหว่างละครโทรทัศน์กับสังคมไทยศึกษาละครตั้งแต่ปี พ.ศ. 2498 - 2516 รวม 19 ปี เพื่อต้องการทราบว่าละครโทรทัศน์กับสังคมไทย มีความสัมพันธ์ต่อกันหรือมีบทบาทต่อกันอย่างไร เป็นการศึกษาเชิงประวัติศาสตร์สังคม เนื่องจากอาศัยแนวความคิดทางสังคมวิทยาในการมองและวิเคราะห์ปัญหาแหล่งข้อมูลที่ใช้ศึกษา คือ บทละครโทรทัศน์ เพราะบทละครโทรทัศน์แต่ละเรื่องจะบ่งบอกถึงรูปแบบ และสามารถให้ภาพของสังคมในแต่ละยุคแต่ละสมัยได้ รวมทั้งศึกษาจากนิตยสารรายเดือนของสถานีโทรทัศน์ต่าง ๆ เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับละครโทรทัศน์ในด้านจำนวน เวลาในการออกอากาศ ชื่อเรื่อง ตลอดจนการจัดทำอีกทั้งยังสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งฝ่ายผลิตรายการ ผู้เขียนบทละคร และนักแสดงในช่วงเวลาดังกล่าวเท่าที่มีชีวิตอยู่ ส่วนแหล่งข้อมูลด้านสภาพสังคมไทยในช่วงระยะเวลาดังกล่าวก็ศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัย พบว่าตลอดช่วงเวลา 19 ปี ละครโทรทัศน์มีความสัมพันธ์ และมีบทบาทกับสังคมไทยทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ในด้านการเมือง ละครโทรทัศน์เป็นเครื่องมือของผู้ปกครองประเทศ สร้างสังคมให้อยู่ในสภาพที่ดี ละครโทรทัศน์ถูกใช้ เป็น

สื่อระหว่างประชาชนกับรัฐบาล หรือผู้ปกครองประเทศ เนื่องจากคุณสมบัติของละคร ประสิทธิภาพของโทรทัศน์และความนิยมที่ประชาชนมีให้กับละคร รัฐบาลทุกสมัยจึงเห็นความสำคัญของละครโทรทัศน์ว่าสามารถเป็นตัวแทนในการสื่อเรื่องราวต่าง ๆ ให้ประชาชนรับรู้ได้โดยที่ประชาชนไม่รู้ตัว โดยผ่านทางละครการกุศล ละครพิเศษต่าง ๆ และผ่านทางคณะผู้จัดทำละคร ในด้านละครการกุศล รัฐบาลสามารถแสดงออกถึงวัตถุประสงค์ของรัฐบาลได้อย่างชัดเจน สำหรับละครโทรทัศน์ที่จัดเสนอโดยคณะละครรัฐบาลเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับด้านเนื้อเรื่อง หลักเกณฑ์ และข้อบังคับในการพิจารณาบทละครออกอากาศให้เป็นไปตาม นโยบายของรัฐบาลแต่ละสมัยโดยผ่านทางสถานี ในด้านเศรษฐกิจและสังคม ผู้กำกับกรายการและผู้ชมมีส่วนกำหนดรูปแบบ และเนื้อเรื่องของละครโทรทัศน์ ภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมมีส่วนกำหนดทิศทางการจัดทำละครของคณะละคร และรสนิยมของคนดู แต่ไม่ว่าละครโทรทัศน์จะมีเนื้อหา และรูปแบบใดจะต้องไม่ขัดกับหลักเกณฑ์ และข้อบังคับของทางสถานี ละครโทรทัศน์ในช่วง 19 ปี จึงเป็นละครที่อยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ปกครองประเทศ แต่เป็น ละครภายใต้การควบคุมที่ช่วยชี้แนะสังคมในด้านศีลธรรมจรรยา ความรักชาติ และความจงรักภักดีต่อพระมหากษัตริย์ เพื่อให้สังคมเกิดความสงบเรียบร้อยมากกว่าช่วยชี้แนะสังคมให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และเป็นละครโทรทัศน์ตามนโยบายของรัฐบาลที่ปิดกั้นความสามารถทางศิลปะ และความคิดสร้างสรรค์ของศิลปินและเป็นละครโทรทัศน์ที่ไม่ได้สะท้อนภาพความเป็นจริงของสังคมไทยได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากข้อบังคับของสถานีและรัฐบาล แต่ละครโทรทัศน์ก็มีบทบาทต่อสังคมในทางเศรษฐกิจ ช่วยให้มีอาชีพ ช่วยให้บริการช่วยเหลือได้โฆษณาสินค้าและช่วยให้สถานีมีรายได้เพื่อทำหน้าที่เป็นสื่อสารมวลชนให้แก่ประเทศชาติ ทั้งยังให้ความบันเทิงและสาระแก่ผู้ชมอีกด้วย

สุพัตรา คุณากาญจน์ (2529) ศึกษาการวิเคราะห์เนื้อหาด้านจริยธรรมในรายการโทรทัศน์ พบว่า รายการโทรทัศน์ทั้งหมดมีรายการที่มีเนื้อหาด้านจริยธรรมทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งเนื้อหาที่เสนอมากที่สุด คือ เนื้อหาเกี่ยวกับความยึดมั่นในคุณธรรม รายการโทรทัศน์ที่เสนอเนื้อหาจริยธรรมทั้งด้านบวก และด้านลบสูงสุดคือรายการละครและภาพยนตร์รายการข่าว เสนอเนื้อหาจริยธรรมด้านบวกมากที่สุดเกี่ยวกับความรักชาติ และเนื้อหาจริยธรรมด้านลบมากที่สุดเกี่ยวกับความยึดมั่นในคุณธรรม รายการสารคดีส่วนใหญ่จะเสนอเนื้อหาทางจริยธรรมด้านบวก

และเสนอมากที่สุดในเรื่องความรักชาติ รายการบันเทิง เสนอเนื้อหาจริยธรรมด้านบวกมากที่สุดเกี่ยวกับความมีสติปัญญา และเนื้อหาจริยธรรมด้านลบมากที่สุดเกี่ยวกับความยึดมั่นในคุณธรรม รายการละครและภาพยนตร์ เสนอเนื้อหาจริยธรรมทั้งด้านบวกและลบมากที่สุดเกี่ยวกับความยึดมั่นในคุณธรรม ความคิดเห็นของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความเห็นว่าเนื้อหาจริยธรรมที่เสนอในรายการโทรทัศน์ไม่ว่าจะเป็นด้านบวกหรือลบ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

สิริวรรณ ลอพันธุ์ไพบูลย์ (2531) ศึกษาเปรียบเทียบบทบาทจริยธรรมของตัวละคร และภาพยนตร์ชุดโทรทัศน์ไทย จีน และญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่า ละครและภาพยนตร์ชุดของไทยมีการนำเสนอบทบาททางจริยธรรมด้านบวก 51.82 % และด้านลบ 48.18 % จริยธรรมด้านบวกที่ถูกนำเสนอมากที่สุดคือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รองลงมาคือ ความอดทนอดกลั้น

ภาพยนตร์ชุดของจีนมีการนำเสนอบทบาททางจริยธรรมด้านบวก 65.96 % ด้านลบ 34.04 % จริยธรรมด้านบวกที่นำเสนอมากที่สุดคือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริต จริยธรรมด้านลบที่นำเสนอมากที่สุดคือความซื่อสัตย์สุจริต รองลงมาคือ ความอดทนอดกลั้น

ภาพยนตร์ชุดญี่ปุ่นมีการนำเสนอบทบาททางจริยธรรมด้านบวก 62.59 % ด้านลบ 37.41 % จริยธรรมด้านบวกที่นำเสนอมากที่สุดคือความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รองลงมาคือความขยันหมั่นเพียร จริยธรรมด้านลบที่นำเสนอมากที่สุดคือ ความอดทนอดกลั้น รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริต นอกจากนี้ยังพบว่าการนำเสนอบทบาททางจริยธรรมของตัวละครในละครและภาพยนตร์ชุดโทรทัศน์แต่ละชาติมีการนำเสนอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในหัวข้อต่อไปนี้คือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความมีวินัย ความซื่อสัตย์สุจริต ความกตัญญูกตเวทีก ความอดทนอดกลั้น และความมีสติปัญญา

เสรี วงษ์มณฑา (2531) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมต่อความรุนแรงของเยาวชนกับพฤติกรรมการดูโทรทัศน์ กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3

จำนวน 895 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า เยาวชนไทยเปิดรับสื่อโทรทัศน์ในระดับปานกลาง ช่วงเวลาที่เปิดรับชมมากที่สุดคือ เวลา 20.00-21.00 น. ของทุกวันและ 9.00-12.00 น. ในวันเสาร์และอาทิตย์ รายการโทรทัศน์ที่เยาวชนไทยนิยมชื่นชอบมากที่สุดคือ ดลกขบขัน ละครหรือภาพยนตร์ไทยและจีนในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา เยาวชนไทยนิยมละคร หรือภาพยนตร์ไทยประเภทชีวิต และคุณธรรม และละคร หรือภาพยนตร์จีนบู๊บุคคลิกของตัวละครชายหญิง ในละครหรือภาพยนตร์โทรทัศน์ที่ชื่นชอบมากที่สุดคือชายหญิงที่มีความซื่อสัตย์ต่อความรัก (มีรักเดียว) บุคคลิกของตัวพระเอกนางเอกที่เยาวชนไทยต้องการสวมบทบาทมากที่สุด คือ พระเอกที่ฉลาดและนางเอกที่มีเสน่ห์ สวยงาม เมื่อดูละครหรือภาพยนตร์โทรทัศน์แล้วเยาวชนไทยจะนำเรื่องราว เนื้อหาที่ดูมากคุยกับเพื่อน ๆ มากที่สุด

นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังพบว่า การศึกษาของบิดามารดาหรือผู้ปกครองชายหญิงมีความสัมพันธ์ต่อการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ โดยรายการละครหรือภาพยนตร์ไทยจะได้รับความนิยมจากเยาวชนในทุกระดับการศึกษาของบิดามารดา หรือผู้ปกครองชายหญิงและที่นิยมเปิดรับชมมากที่สุดคือ เยาวชนไทยที่บิดามารดาหรือผู้ปกครองชายหญิงมีการศึกษาระดับปริญญาตรี

อาชีพและการศึกษาของบิดา มารดาหรือผู้ปกครองชายหญิงมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกเปิดรับชมประเภทของ เนื้อหาละครหรือภาพยนตร์โทรทัศน์ โดยเยาวชนไทยที่มีมารดาหรือผู้ปกครองหญิงมีอาชีพเกษตรกรรมจะนิยมละครหรือภาพยนตร์ดลกมากที่สุด และเยาวชนไทยที่บิดามีการศึกษาระดับปริญญาตรี เยาวชนที่มารดาที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีจะนิยมรายการการ์ตูนมากที่สุด

อาชีพ การศึกษาของบิดามารดาหรือผู้ปกครองชายหญิง และรายได้ครอบครัวมีความสัมพันธ์ต่อความถี่ในการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ของเยาวชนไทยคือ เยาวชนไทยที่มีความถี่ในการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์มากที่สุดได้แก่ เยาวชนไทยที่บิดาหรือผู้ปกครองชายมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา เยาวชนที่มารดา หรือผู้ปกครองหญิงมีอาชีพกรรมกรหรือแม่ค้า มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือวิชาชีพชั้นสูง และเยาวชนไทยที่มีรายได้ครอบครัวปานกลาง

อาชีพของบิดามารดา หรือผู้ปกครองชายมีความสัมพันธ์ต่อความถี่ในการพูดคุยสนทนากับบิดามารดาถึง เนื้อหาของละคร โดยเยาวชนไทยที่มีการพูดคุยสนทนากับบิดามารดาถึง เนื้อหาของละครมากที่สุดคือ เยาวชนไทยที่บิดาหรือผู้ปกครองชายมีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการในรูปร้านค้า ในทางตรงข้าม เยาวชนไทยที่มีบิดาหรือผู้ปกครองชายมีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการในรูปบริษัทจำกัดจะพูดคุยถึง เนื้อหาละครน้อยที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่า ความถี่ในการเปิดรับรายการโทรทัศน์มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการแก้ปัญหา ด้วยวิธีการรุนแรงของเยาวชนไทย กล่าวคือ เยาวชนไทยที่มีความถี่ในการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์มากจะมี ทัศนคติที่เห็นด้วยกับการแก้ปัญหาด้วยวิธีการรุนแรงมากขึ้น

โตชิโกะ มียาซากิ (Toshiko Miyazaki, 1981) ศึกษาแม่บ้านและรายการละครโทรทัศน์ตอนกลางวัน โดยใช้การใช้สารและความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้สาร เป็นกรอบในการศึกษา งานวิจัยนี้ ต้องการทราบถึงภาวะทางสังคมและทางจิตวิทยาของแม่บ้านชาวญี่ปุ่นที่มีผลต่อการชมละคร โทรทัศน์ภาคกลางวัน โดยนำแบบการศึกษาของ Rosengreen and Windahl (1972) มาใช้ทดสอบแม่บ้านที่อยู่ในกรุงโตเกียว จำนวน 183 คน โดยวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ระหว่างการเปิดรับชมละครโทรทัศน์กับตัวแปรหลักทั้งหมด 23 ตัวแปรด้วยกัน ผลการศึกษา พบว่า องค์ประกอบทางจิตวิทยา เช่น ความไม่สมหวังต่อความสัมพันธ์ในครอบครัว และตัวแปรที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการดูละครโทรทัศน์ มากกว่าตัวแปรด้านสังคม-โครงสร้างอันได้แก่ ศักยภาพในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น แต่ก็พบว่าศักยภาพในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นนั้นแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ทั่ว ๆ ไป

เอลิซาเบธ เอ็ม เพิร์ส (Elizabeht M. Perse ,1986) ศึกษารูปแบบการดูละครโทรทัศน์ (Soap Open Veiwing Patterm) ของนักศึกษาวิทยาลัยและการปลูกฝัง (Cultivation) งานวิจัยนี้ศึกษาแรงจูงใจในการดูละครน้ำเน่าที่ก่อให้เกิดการปลูกฝัง ใช้วิธีการสำรวจ นักศึกษาวิทยาลัยที่เป็นผู้ดูละครน้ำเน่าทั้งหมด 313 คน เพื่อวัดแรงจูงใจในการดูละคร น้ำเน่า ทัศนคติ พฤติกรรมและการรับรู้สิ่งที่ได้รับการปลูกฝังจากการดูละครน้ำเน่า ผลการศึกษาที่ได้มานั้นไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของทฤษฎีการปลูกฝัง ซึ่งกล่าวว่า ยังมี

การดูละครนำแบบเป็นกิจวัตร (Ritualistic Use) มากขึ้นเท่าไร ก็ยิ่งมีความสัมพันธ์กับระดับการปลูกฝังมากขึ้น แต่ผลการศึกษาพบคำตอบที่ตรงกันข้ามกับทฤษฎีการปลูกฝัง นั่นคือการพบว่า ผลการปลูกฝังจากละครบางประการที่ทาสังเกต นั้นมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการดูละครนำ แบบมีวัตถุประสงค์ (Instrumental Use) มากขึ้น และมีความสัมพันธ์กับระดับการดูละครนำที่มากขึ้น ช่วงระยะเวลาดูละครนำที่นานขึ้น และระดับความผูกพันกับความเป็นจริงที่รับรู้มากขึ้น

ออสติน เอส บราว (Austin S. Babrow, 1989) วิเคราะห์พฤติกรรมนักเรียนที่ติดตามดูละครโทรทัศน์โดยอิงทฤษฎีความคาดหวังทัศนคติ (Expectancy - Value) เนื่องจากละครโทรทัศน์เป็นรายการ ที่ได้รับความนิยมสูงสุดในช่วงเวลาออกอากาศตอนกลางวัน และนักเรียนจะเป็นกลุ่มผู้ชมที่สำคัญของละครโทรทัศน์นี้ เหตุผลที่อธิบายว่าทำไม นักเรียนจึงนิยมดูละครโทรทัศน์นั้นยังไม่ได้รับการวิเคราะห์อย่างชัดเจน ผลการวิเคราะห์พบว่า ความต้องการเรียนรู้ และการนำเอาละครโทรทัศน์มาตอบสนองความเพ้อฝันนั้น เป็นทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการรับชมละครโทรทัศน์ของนักเรียนน้อยมาก ในขณะที่ความสนุกสนานบันเทิงที่ผู้ชมมีส่วนร่วม และการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เป็นความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อระดับการเปิดชมละครโทรทัศน์ของนักเรียน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยในเรื่องการรับรู้และปัจจัยด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective and Cognitive Factor) เป็นตัวการที่แทรกแซงผลของทัศนคติ 2 ประการที่ผู้วิจัยคาดหวังไว้ ผลพลอยได้จากการวิเคราะห์ตามทฤษฎีความคาดหวังทัศนคติ พบว่าแนวความคิดเกี่ยวกับตัวเอง (Self-concept) เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่กำหนดระดับการชมละครโทรทัศน์ของนักเรียน

โรนัลด์ เจ คอมเปซี (Ronald J. Compesi, 1980) ศึกษาถึงผู้ชมรายการโทรทัศน์ภาคกลางวัน โดยใช้วิธีการจัดกลุ่มของความพึงพอใจที่ได้รับจากผู้ชมทั้งหมด 52 รายการ เพื่อจัดรวมเป็น 7 กลุ่มใหญ่ ๆ และตีความหาความสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่ม รวมทั้งความสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ หากค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มปัจจัยบนฐานของค่าเฉลี่ยของปัจจัยทั้งหมดได้ผลคือ กลุ่มปัจจัยที่จัดแบ่งได้เป็น 7 กลุ่มใหญ่คือ ผู้ชมที่ชมเพื่อ 1. ได้รับความบันเทิง 2. ชมเพราะเป็นนิสัย เป็นกิจวัตรอย่างหนึ่งในชีวิตประจำวัน 3. ดูเพราะอยู่ในช่วงเวลาที่จะดาวจะดู 4. ดูเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ทางสังคม ในการติดต่อกับคนอื่น รวมทั้งการดูกับ

เพื่อนและการนำไปพูดคุยกับเพื่อนด้วย 5. คุณเพื่อเป็นการพักผ่อน หรือหลีกเลี่ยงจากปัญหา เพื่อลดความตึงเครียด 6. เพื่อหลีกเลี่ยงความเบื่อหน่าย คุณเพราะเบื่อหรือไม่มีอะไรทำ หรือไม่มีรายการที่มีค่าพอจะดูในเวลาเดียวกันนั้น 7. คุณเพื่อสำรวจความเป็นจริงหรือเพื่อหาคำแนะนำเพื่อช่วยแก้ปัญหาในชีวิตของผู้ดู หรือใช้เป็นแหล่งอ้างอิงที่เป็นบุคคล ช่วยให้ผู้ดูเข้าใจชีวิตของตนเองและชีวิตคนอื่น ๆ หรือใช้สะท้อนความเป็นจริงทางสังคม กลุ่มของความพึงพอใจต่าง ๆ เหล่านี้ จะช่วยเป็นตัวอย่างที่ชี้ให้เห็นว่า ผู้ชมรายการโทรทัศน์ที่เป็นรายการชุดนั้นชมรายการเหล่านั้นเพื่อตอบสนองความพึงพอใจด้านใดบ้าง