

กลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอดและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ของผู้ใช้บริการนวดแผนไทย โดยคนตาบอด



นางสาวอัมพร บัดติยา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์
คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2549

ISBN 974-14-2996-7

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

COMMUNICATION STRATEGY OF CAULFIELD FOUNDATION AND FACTORS
AFFECTING DECISION OF USERS ON THAI MASSAGE SERVICE
BY THE BLIND

Miss Achaporn Bhatia

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

Department of Public Relations

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2006

ISBN 974-14-2996-7

Copyright of Chulalongkorn University

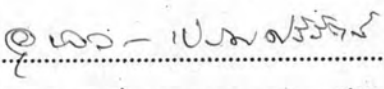
490305

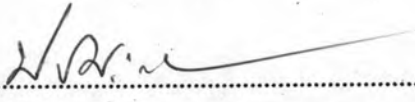
หัวข้อวิทยานิพนธ์ กลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอดและปัจจัยที่มีผล
ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด
โดย นางสาวอัมพร บัคดียา
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ประมะ สตะเวทิน


คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


.....คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. พีระ จิระโสภณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ อุบลวรรณ เปรมศรีรัตน์)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. ประมะ สตะเวทิน)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา แก้วเทพ)

อัชฌพร บัณฑิตยา : กลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอดและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด. (COMMUNICATION STRATEGY OF CAULFIELD FOUNDATION AND FACTORS AFFECTING DECISION OF USERS ON THAI MASSAGE SERVICE BY THE BLIND) อ. ที่ปรึกษา : รศ. ดร. ปรมะ สตะเวทิน, 192 หน้า. ISBN 974-14-2996-7

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด การเปิดรับข่าวสารของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 2 กลุ่ม คือ บุคลากรตัวแทนของมูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด จำนวน 4 คน และผู้ตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด ณ สถานบริการของมูลนิธิฯ จำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า

กลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด เกี่ยวกับการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด แบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลักๆ คือ 1. กลยุทธ์การสื่อสารเชิงรุก ซึ่งประกอบด้วย (1.) กลยุทธ์การใช้สื่อ โดยใช้สื่อบุคคลเป็นสื่อหลัก สื่อเฉพาะกิจ สื่อมวลชน และสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อสนับสนุน (2.) กลยุทธ์การสร้างเครือข่าย และ (3.) กลยุทธ์การใช้หน่วยเคลื่อนที่บริการสังคม 2. กลยุทธ์การสื่อสารเชิงรับ ประกอบด้วย (1.) กลยุทธ์การใช้สื่อ โดยสื่อบุคคลยังคงเป็นสื่อหลัก สื่อเฉพาะกิจ และสื่อมวลชน เป็นสื่อสนับสนุน (2.) กลยุทธ์การให้ความรู้ และ (3.) กลยุทธ์การให้คำปรึกษาและติดตามอาการ

ผู้ให้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลแต่เพียงอย่างเดียว โดยเปิดรับข่าวสารจากบุคคลใกล้ชิดมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ บุคคลภายนอก

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการนวดแผนไทย แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยปัจจัยภายใน ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก ได้แก่ ทศนคติ และปัจจัยเสริม มี 3 ประการ ได้แก่ ลักษณะทางประชากร (อายุ/ อาชีพ) ความเชื่อ และการรับรู้ ส่วนปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก ได้แก่ หมอนวดตาบอด มี 2 ประการ คือ ความชำนาญของหมอนวด และคุณภาพของการบริการ ส่วนปัจจัยเสริม ได้แก่ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ได้แก่ สุขภาพ สื่อบุคคล และความสะดวก

ภาควิชาการประชาสัมพันธ์.....
สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....
ปีการศึกษา2549.....

ลายมือชื่อนิสิต.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

4885258528 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD : COMMUNICATION STRATEGY / THAI MASSAGE SERVICE / THE BLIND / FACTORS

ACHAPORN BHATIA : COMMUNICATION STRATEGY OF CAULFIELD FOUNDATION AND FACTORS AFFECTING DECISION OF USERS ON THAI MASSAGE SERVICE BY THE BLIND. THESIS ADVISOR: ASSOC. PROF. PARAMA SATAWEDIN, Ph.D., 192 PP. ISBN 974-14-2996-7

This study was qualitative research. The objectives of this research were (1) to study the communication strategies of Caulfield foundation concerning Thai massage service by the blind, (2) to study the information exposure of users on Thai massage service by the blind and (3) to study the factors affecting decision of users on Thai massage service by the blind. To collect the data, in-depth interviews were used with 2 groups of respondents : 4 officials of Caulfield Foundation and 20 service users. The findings were as follows :

The Communication strategies were separated into 2 parts : 1. Proactive Communication strategies composed of 3 strategies : (1.) Media strategies : persons were the main medium while specialized media, mass media and internet were the supporters (2.) Network strategies (3.) Strategic use of mobile units for social service 2. Reactive Communication strategies composed of 3 strategies : (1.) Media strategies : persons were the main medium while specialized media and mass media were the supporting ones. (2.) Informing strategies (3.) Advising and follow up strategies

The users on Thai massage service by the blind were exposed to information from interpersonal media only. The intimate persons and outsiders were the sources of information respectively

The factors affecting decision of users on Thai massage service by the blind were composed of internal and external factors. Basically, the internal factors consisted of the major factor i.e. particular attitude and three supporting factors i.e. demographic characteristics (age / career), beliefs and perception. The external factors consisted of 2 major factors i.e. expertise of the blind massagers and service quality while the organization's credibility (Caulfield Foundation) was the supporting factor. Other factors affecting decision were health care, interpersonal media and convenience.

DepartmentPublic Relations..... Student's Signature.....*Achapon Bhatia*.....
Field of Study..Development Communication.. Advisor's Signature.....*Parama Satawedin*.....
Academic Year2006.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งของรองศาสตราจารย์ ดร. ประมะ สตะเวทิน ที่ท่านกรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาให้กับผู้วิจัย พร้อมทั้งให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ อุบลวรรณ เปรมศรีรัตน์ ที่ได้กรุณารับเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา แก้วเทพ ที่กรุณารับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งเป็นผู้ให้ความรู้ เป็นที่พึ่งในเวลาที่คุณวิจัยประสบปัญหา กรุณาให้คำแนะนำและคำปรึกษาเป็นอย่างดีแก่ผู้วิจัย รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดช่วงระยะเวลาของการศึกษา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ออรอร่า ศรีบัวพันธุ์ ครูเครื่อง ศรีบัวพันธุ์ คุณศิริประภา อยู่สุข และคุณช่อเอื้อง โมปลอด บุคลากรของมูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด ที่กรุณาสละเวลาเพื่อให้สัมภาษณ์สำหรับการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณช่อเอื้อง (พี่เจี๊ยบ) ที่คอยให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลแก่ผู้วิจัยมาตลอด ขอขอบคุณหมอนวดตาบอดทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและแสดงไมตรีจิตที่ดีต่อผู้วิจัย และขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอดทุกท่านที่ทำให้เกียรติผู้วิจัยในการขอสัมภาษณ์

ขอขอบคุณ คุณสุกิจ พาหาสินธุ์ ที่คอยดูแลและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ คุณรัชณี อ่อนจริง ที่ให้ความเอื้อเฟื้อด้านเวลาแก่ผู้วิจัยในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี รวมถึงพี่ๆ น้องๆ ในสำนักงานทุกท่านที่คอยช่วยเหลือมาตลอด

ขอขอบคุณ คุณภักจิรา แบบแผน เพื่อนนิสิตสาขาวิทยาศาสตร์พัฒนาการ ภาคนอก เวลา ที่คอยให้กำลังใจ คอยให้ความช่วยเหลือหลายๆ ด้านแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการทำวิทยานิพนธ์

ท้ายที่สุดและสำคัญที่สุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่เลี้ยงดูผู้วิจัยมาเป็นอย่างดี เป็นแรงบันดาลใจ ส่งเสริมและสนับสนุนในด้านการศึกษาแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด รวมทั้งเป็นกำลังใจที่สำคัญในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้เสร็จสิ้นโดยสมบูรณ์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	11
ปัญหาในการวิจัย.....	11
ขอบเขตการวิจัย.....	11
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	12
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
ทฤษฎีการสื่อสาร.....	15
ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	27
ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการ โน้มน้าวใจ.....	28
แนวคิดเรื่องการใช้สื่อเพื่องานประชาสัมพันธ์.....	34
แนวคิดเรื่องการเปิดรับข่าวสาร.....	37
แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ.....	40
แนวคิดเกี่ยวกับผู้รับสาร.....	43
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	46
แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อและความเชื่อทางศาสนา.....	50
แนวคิดเรื่องการดูแลสุขภาพด้วยตนเอง.....	53
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการนวดแผนไทย.....	56
แนวคิดเกี่ยวกับคนตาบอด.....	63
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	67

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	72
รูปแบบการวิจัย.....	72
การกำหนดแหล่งข้อมูล.....	72
การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง.....	73
ขั้นตอนการทำวิจัย.....	74
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	75
วิธีการบันทึกข้อมูล.....	77
เครื่องมือในการวิจัย.....	77
การตรวจสอบเครื่องมือ.....	78
ความเชื่อถือได้ของข้อมูล.....	78
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
การนำเสนอข้อมูล.....	79
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	80
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานบริการของมูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด.....	81
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด.....	85
ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์.....	87
กลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด.....	87
การเปิดรับข่าวสารของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด.....	118
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด.....	120
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	144
สรุปผลการวิจัย.....	144
อภิปรายผลการวิจัย.....	152
ข้อเสนอแนะ.....	166
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	166
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	167
รายการอ้างอิง.....	168
ภาคผนวก.....	174
ภาคผนวก ก.....	175

ภาคผนวก ข.....	176
ภาคผนวก ค.....	179
ภาคผนวก ง.....	190
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	192

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
แผนภูมิที่ 1	
กลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิคอลฟีลด์เพื่อคนตาบอด ที่เกี่ยวกับการให้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด.....	117
แผนภูมิที่ 2	
การเปิดรับข่าวสารของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด.....	118
แผนภูมิที่ 3	
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด.....	121
แผนภูมิที่ 4	
ปัจจัยเสริมอื่นๆ ด้านการรับรู้ของผู้ตัดสินใจมาใช้บริการนวดแผนไทย โดยคนตาบอด.....	129
แผนภูมิที่ 5	
ปัจจัยหลักภายนอก ด้านหมอนวดตาบอด.....	134