

บทบาทของสื่อและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร :
ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศ



นายเกษม กิตติธนากุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2525

ISBN 974-560-0886-6

008084

The Role of Media and Factors Affecting the Adoption of
Facsimile - Telecommunication : A Study of International
Public Facsimile Utilizers



Mr. Kasem Kittiadchakul

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirement
for the Degree of Master of Arts
Department of Public Relations

Graduate School

Chulalongkorn University

1982

ISBN 974-560-0886-6

หัวข้อวิทยานิพนธ์ บทบาทของสื่อและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร :
 ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศ

โดย นายเกษม กิตติอัชฌากุล

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จาระไน แกลโกศล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่ง
 ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... *Prof. Dr. Sunnart*
 (รองศาสตราจารย์ ดร.สุประคิษฐ์ บุญนาค)



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... *Assoc. Prof. Dr. Orarom Pitaknorn-aiwath* ประธานกรรมการ
 (รองศาสตราจารย์ ดร.อรรรณ ปิตันชนไธวาท)

..... *Assoc. Prof. Dr. Bangsuee Sittaporn* กรรมการ
 ศาสตราจารย์ บำรุงสุข สืออำไพ)

..... *Assoc. Prof. Dr. Surtan Nuanth* กรรมการ
 (อาจารย์ สุรัตน์ นูนนท)

..... *Assoc. Prof. Dr. Jarani Galakol* อาจารย์ที่ปรึกษา
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จาระไน แกลโกศล)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์ บทบาทของสื่อและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร :
ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศ

ชื่อนิสิต นายเกษม กิตติอัทธมากุล

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จาระไน แกลดโกศล

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์

ปีการศึกษา 2524



บทคัดย่อ

โทรสาร เป็นนวัตกรรมทางระบบสื่อสารประเภทหนึ่งของสังคมไทย แม้จะเป็นที่ยอมรับกันว่านวัตกรรมส่วนใหญ่มักจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงระดับชีวิตของประชากรในสังคมต่าง ๆ ให้ดีขึ้น ถ้าหากว่าสมาชิกในสังคมนั้น ๆ ยอมรับและนำไปปฏิบัติจริง ๆ แล้วก็ตาม แต่การที่บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมหรือไม่นั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับการใช้สื่อต่าง ๆ ที่ใช้เผยแพร่ นวัตกรรมนั้นแล้ว ยังต้องมีปัจจัยหรือสาเหตุต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะเป็นองค์ประกอบที่สนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคในการยอมรับนวัตกรรมนั้นอีกด้วย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่โทรสาร และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร ตลอดจนปริมาณการใช้โทรสารในสังคมไทย โดยทำการศึกษากับผู้ใช้บริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศ ที่ศูนย์โทรคมนาคมระหว่างประเทศ ระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม 2522 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2524 จำนวน 144 คน

การศึกษาเรื่องนี้มุ่งพิสูจน์สมมุติฐาน 2 ข้อคือ

1. สื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคล มีบทบาทจริงใจที่แตกต่างกันตามระดับการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร

2. คุณลักษณะของโทรสาร สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ พฤติกรรมการสื่อสาร และคุณลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้ใช้บริการโทรสาร ๑ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสารในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิจัย ส่วนใหญ่เห็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยสรุปผลได้ดังนี้คือ ผู้ใช้บริการโทรสาร ๑ ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเผยแพร่การใช้โทรสารจากสื่อประเภทต่าง ๆ มากกว่าหนึ่งสื่อขึ้นไป ซึ่งเป็นการรับข่าวสารเผยแพร่จากเอกสารเผยแพร่มากที่สุด สื่อบุคคลเป็นสื่อที่มีบทบาทสูงใจให้เกิดการยอมรับโดยไปใช้บริการโทรสาร ๑ มากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบบทบาทสูงใจของสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคลที่มีต่อการยอมรับแล้ว ปรากฏว่าผู้ที่ได้รับการสูงใจจากสื่อมวลชนจะมีระดับการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสารที่แตกต่างไปจากผู้ที่ได้รับการสูงใจจากสื่อบุคคล

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสารนั้น ปรากฏว่า คุณลักษณะทางโทรสาร สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ พฤติกรรมการสื่อสารและคุณลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้ใช้บริการโทรสาร ๑ มีผลต่อการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร และในขณะเดียวกันก็มีความสัมพันธ์กับการยอมรับในทิศทางเดียวกันด้วย ยกเว้น สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับและไม่สามารถอธิบายความแตกต่างของระดับการยอมรับได้ ในปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ คุณลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้ใช้บริการโทรสาร มีความสัมพันธ์และสามารถที่จะอธิบายความแตกต่างของระดับการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสารมากที่สุด รองลงมาคือ คุณลักษณะของโทรสาร ส่วนปริมาณหรือขอบเขตในการใช้โทรสารของสังคมไทยนั้น พบว่ามีปริมาณการใช้โทรสารในจำนวนที่ไม่สูงนัก แต่มีแนวโน้มที่จะมีการใช้แพร่หลายในอนาคต เมื่อพิจารณาจากทัศนคติที่มีต่อโทรสารของผู้ใช้บริการโทรสาร ๑

Thesis Title The Role of Media and Factors Affecting the
 Adoption of Facsimile - Telecommunication :
 A Study of International Public Facsimile Utilizers

Name Mr.Kasem Kittiadchakul

Thesis Advisor Assistant Professor Jaranai Glaegsol

Department Public Relations

Academic Year 1981

ABSTRACT

Facsimile can be counted as an innovation in our Thai communication system. Even though it has been accepted that most of the induced innovations may enable society members to improve the quality of life, it has long been accepted as communication assumption that its success usually depends on whether the target audience will accept and adopt it. It is additionally accepted by communicators that such a success, apart from being dependence on the techniques of media utilization, also relies on various related factors which may be promotive or obstructive.

The main objective of this research project is to study the role of media, the factors affecting the adoption of Facsimile-Telecommunication and demand of Facsimile - Telecommunication for Thai Society. The target group of this study is the 114 Utilizers of international public facsimile at the International Telecommunication Centre during December 15, 1979 to September 30, 1981.

This study aims at testing the following hypotheses:

1. Mass media, specialized media and interpersonal media contribute different degrees of persuasion on the adoption of Facsimile - Telecommunication.

2. The attributes of facsimile, socioeconomic characteristics, communication behavior and personality characteristics of Utilizers are positively correlated to the adoption of facsimile - telecommunication.

The results of the study certify that both of the hypotheses are accepted. More details of the study can be summed up as follows :

Most utilizers received information from several channels. Most of them gain information from distributed publications. As for the role of persuasion, interpersonal communication plays the most important part. Among the three types of utilized communication media under comparison, mass media, specialized media and interpersonal media, the result of the study proves that the first and the third type of media yield different degrees of influence on the adoption of the facsimile.

For the factors affecting the adoption of the studied innovation namely, attributes of facsimile, socio-economic characteristics, communication behavior and personality characteristics,

the result proves that all of the mentioned factors affect the adoption in some way and almost all of the factors except socio-economic characteristics positively correlate with the degree of adoption. As compared among all of these factors, personality characteristics mostly correlates with the degree of adoption and the highest in degree of explainoriness. Second to the personality characteristics factor is facsimile attributes. The demand for facsimile usage is found not so high, but he trend of demand may increase as measured through the attitudes towards the induced media.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



กิติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้เพราะได้รับความกรุณาจากผู้มีพระคุณหลายท่าน ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จาระไน แกล้วโกศล อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจนช่วยตรวจและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จไปด้วยดี และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รองศาสตราจารย์ ดร.อรุวรรณ ปิณฑน์โอวาท ประธานคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ศาสตราจารย์ บำรุงสุข สีหอำไพ กรรมการ อาจารย์สุรัตน์ นุมนนท์ กรรมการโดยที่ทุก ๆ ท่านไม่เพียงสละเวลาในการสอบวิทยานิพนธ์นี้เท่านั้น แต่ยังคงกรุณาให้คำแนะนำต่าง ๆ อีกด้วย ดร.พนม พงษ์ไพบูลย์ และ ดร.อำรุง จันทวนิช แห่งสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาระดับชาติ กรุณาให้คำแนะนำคำแนะนำระเบียบวิธีวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ส่วนคณาจารย์และวิเคราะหขอมูล ดร.สงม ลักษณ์ แห่งกองวิจัยทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ กรุณาให้ความกระจ่างในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก สำหรับการคำนวณและประมวลผลการวิจัยด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ คุณหญิงบุษกร รักษาตรี เพื่อนนิสิตร่วมภาควิชาได้กรุณาแนะนำขั้นตอนการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อให้ได้ผลการคำนวณที่ถูกต้อง

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้รับความช่วยเหลือและความร่วมมืออย่างดียิ่งในการให้ข้อมูลบางประการเกี่ยวกับการเผยแพร่โทรสารจาก คุณเลิศวิ ชูเกษ หัวหน้าศูนย์ประชาสัมพันธ์ คุณปรีชา จินคามย์ หัวหน้าแผนกการตลาด และคุณจำลอง เบญจานุวัตร หัวหน้าที่ทำการโทรภาพและโทรสาร แห่งการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่านที่กล่าวข้างต้น จึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกในการค้นคว้าและช่วยให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จ ณ โอกาสนี้ด้วย

เกษม กิติชัชฌากุล

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ณ
รายการตารางประกอบ	ฐ
บทที่ ๑	
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	11
สมมุติฐานในการวิจัย	11
นิยามศัพท์	11
ขอบเขตของงาน	16
ขอบเขตการวิจัย	17
ข้อจำกัดในการวิจัย	18
ประโยชน์ที่จะได้รับ	18
2. ทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
การเผยแพร่นวัตกรรม	19
การสื่อสารกับการเผยแพร่วัตกรรม	21
บทบาทของสื่อในการสื่อสารนวัตกรรม	23
กระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม	25
ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม	26

3. ✓ระเบียบวิธีวิจัย	34
✓รูปแบบการวิจัย	34
✓ประชากร	34
✓เครื่องมือการวิจัย	35
✓การทดสอบแบบสอบถาม	36
✓การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
✓การวิเคราะห์ข้อมูล	37
4. ✓ ผลการวิจัย	39
✓ภูมิหลังทั่วไป	39
✓ผลการวิเคราะห์บทบาทของสื่อที่ใช้เผยแพร่โทรสาร	40
✓ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร... ..	45
✓ผลการวิเคราะห์การยอมรับและขอบเขตการใช้โทรสาร	52
✓ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับระดับการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร	56
5. บทสรุป	59
✓สรุปผลการวิจัย	59
✓อภิปรายผล	66
✓ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	69

ภาคผนวก	74
ก. ตารางแสดงผลการวิจัย	75
ข. แบบสอบถามประกอบการวิจัย	100
ค. สถิติที่ใช้ในการคำนวณและวิเคราะห์ข้อมูล	113
ง. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโทรสาร	121
ประวัติผู้เขียน	12๑



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการตารางประกอบ

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรสาร ๓ จำแนกตามเพศ	75
2	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรสาร ๓ จำแนกตามอายุ	75
3	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรสาร ๓ จำแนกตามสถานภาพ การสมรส	76
4	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรสาร ๓ จำแนกตามอาชีพหลัก ...	76
5	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรสาร ๓ จำแนกตามสื่อประเภท ต่าง ๆ ที่ได้รับข่าวสารเผยแพร่การใช้โทรสาร	77
6	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรสาร ๓ จำแนกตามสื่อที่มีบทบาท จูงใจให้ไปใช้บริการโทรสาร ๓	78
7	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรสาร ๓ จำแนกตามความเข้าใจ ในข่าวสารเผยแพร่การใช้โทรสาร	78
8	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรสาร ๓ จำแนกตามความเชื่อถือใน ข่าวสารเผยแพร่การใช้โทรสาร	79
9	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรสาร ๓ จำแนกตามข้อเสนอแนะใน เนื้อหาสาระของข่าวสารที่ควรเผยแพร่มากที่สุด	79
10	เปรียบเทียบความแตกต่างในบทบาทจูงใจระหว่างสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล ตามระดับการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสารโดยการ วิเคราะห์ความแปรปรวน	80
11	ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยภายหลังการทดสอบความ แปรปรวน	81

12	จำนวนและรายละเอียดของผู้ให้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามระดับการศึกษา	
13	จำนวนและรายละเอียดของผู้ให้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามรายได้	82
14	จำนวนและรายละเอียดของผู้ให้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามสภาพการ ดำรงชีวิต	83
15	จำนวนและรายละเอียดของผู้ให้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามฐานะการเงิน	83
16	จำนวนและรายละเอียดของผู้ให้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามการได้รับ ความยกย่องในสังคม	84
17	จำนวนและรายละเอียดของผู้ให้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามความเชี่ยวชาญ ในสาขาวิชาชีพ	84
18	จำนวนและรายละเอียดของผู้ให้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามการเป็นเจ้าของ ทรัพย์สิน	85
19	จำนวนและรายละเอียดของผู้ให้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามความบ่อยครั้ง ในการมีส่วนร่วมในสังคม	85
20	จำนวนและรายละเอียดของผู้ให้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามความบ่อยครั้ง ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่งเสริม	86
21	จำนวนและรายละเอียดของผู้ให้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามความบ่อยครั้ง ในการติดต่อกับพันธมิตรกับสังคมภายนอก	86
22	จำนวนและรายละเอียดของผู้ให้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามความบ่อยครั้ง ในการแสวงหาข่าวสารที่เกี่ยวกับนวัตกรรมจากแหล่งข่าวต่าง ๆ	87
23	จำนวนและรายละเอียดของผู้ให้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามความบ่อยครั้ง ในการเป็นผู้นำทางความคิดแก่มิตรสหายและบุคคลอื่น ๆ	87

24 จำนวนและรายละเอียดของผู้ใช้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามความบ่อยครั้ง
ในการเข้าถึงสื่อบุคคลโดยการพบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่น ๆ 88

25 จำนวนและรายละเอียดของผู้ใช้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามความบ่อยครั้ง
ในการเปิดรับสื่อมวลชน 88

26 ระดับคุณลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้ใช้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามชนิด
ของคุณลักษณะทางบุคลิกภาพ 89

27 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามคุณลักษณะของ
โทรสาร 90

28 จำนวนและรายละเอียดของผู้ใช้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามระยะเวลาใน
การตัดสินใจใช้บริการโทรสารฯ..... 91

29 จำนวนและรายละเอียดของผู้ใช้บริการโทรสาร ฯ จำแนกตามความบ่อยครั้ง
ในการใช้โทรสาร ฯ 91

30 จำนวนและรายละเอียดของระดับความคิดเห็น จำแนกตามความจำเป็นของ
โทรสารที่มีต่อชายงานประเภทต่าง ๆ 92

31 จำนวนและรายละเอียดของความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของโทรสารต่อ
สังคมไทย 93

32 จำนวนและรายละเอียดของผู้ใช้บริการโทรสาร ฯ ที่เห็นว่าโทรสารมีความ
เหมาะสมกับสังคมไทย จำแนกตามเหตุผล 93

33 จำนวนและรายละเอียดของผู้ใช้บริการโทรสาร ฯ ที่เห็นว่าโทรสารไม่มีความ
เหมาะสมกับสังคมไทย จำแนกตามเหตุผล 94

ตารางที่

หน้า

34	จำนวนและร้อยละของปริมาณงานที่จำเป็นต้องใช้โทรสารเพื่อติดต่อ ชาวสารของผู้ให้บริการโทรสาร ฯ	94
35	จำนวนและร้อยละของการใช้โทรสาร จำแนกตามรูปลักษณะชาวสารที่ใช้ ในการส่ง	95
36	จำนวนและร้อยละของความคองการ จำแนกตามขอบเขตการติดต่อ ทางโทรสาร	95
37	จำนวนและร้อยละของความคองการเช่าเครื่องโทรสารสำนักงานของ ผู้ให้บริการโทรสาร ฯ	96
38	จำนวนและร้อยละของผู้ที่คองการเช่าเครื่องโทรสารสำนักงาน จำแนก ตามความเร่งด่วนในการเช่าเครื่องโทรสาร	96
39	จำนวนและร้อยละของความคองการของผู้ที่คองการเช่าเครื่องโทรสาร สำนักงาน จำแนกตามลักษณะการใช้งานของเครื่องโทรสาร	97
40	จำนวนและร้อยละของความคองการของผู้ที่คองการเช่าเครื่องโทรสาร สำนักงาน จำแนกตามลักษณะการติดต่อของเครื่องโทรสาร	97
41	จำนวนและร้อยละของความคองการของผู้ที่คองการเช่าเครื่องโทรสาร สำนักงาน จำแนกตามอัตราความเร็วในการรับส่งชาวสารของเครื่อง โทรสาร	98
42	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับระดับการยอมรับระบบสื่อสารทาง โทรสาร	98
43	ค่าของความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัวที่รวมอธิบายและพยากรณ์ความแตกต่าง ของระดับการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร เรียงตามลำดับ	99