

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารกับสังคมมีความสัมพันธ์กันอย่างแนบแน่น แต่ละฝ่ายต่างอาศัยซึ่งกันและกัน การสื่อสารเกิดขึ้นและมีวิวัฒนาการก็เพราะมนุษย์อยู่รวมกันเป็นสังคม ขณะเดียวกันสังคมก็ดำรงอยู่ได้โดยอาศัยการสื่อสาร¹ วิวัฒนาการทางสังคม อาจจะเกิดขึ้นไม่ได้หากว่าความมนุษย์ที่อยู่รวมกันในสังคมไม่มีการสื่อสาร ถ้ายทอดความคิด และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพราะว่าการคิดคือสื่อสารถือได้ว่าเป็นกระบวนการทางสังคมที่เป็นพื้นฐานการอยู่รอดของมนุษย์ทุกสังคม ไม่ว่าจะเป็นสังคมที่ล้าหลังหรือสังคมสมัยใหม่² ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาสังคม และพัฒนาความเป็นอยู่ของมนุษย์ให้ดีขึ้น เพราะกิจกรรมทางสังคมที่เกิดขึ้นล้วนแต่มีพื้นฐานมาจากการสื่อสารทั้งสิ้น เราไม่อาจปฏิเสธได้ว่า วิวัฒนาการทางสังคมได้เริ่มต้นและดำเนินไปควบคู่กับวิวัฒนาการทางการสื่อสารของมนุษย์

¹ บุญเลิศ คุ้มคิด, "การสื่อสาร : โครงสร้างและหน้าที่ในสังคม," วารสาร-ศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สมควร กวียะ, บรรณาธิการ (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์, 2523), หน้า 21.

² Charles R. Wright, "The Nature and Function of Mass Communication," Mass Communication, 2d ed. (New York : Random House, 1975), p.3.

แดเนียล เลอว์นเนอร์ (Daniel Lerner) นักสังคมวิทยาและนักนิเทศศาสตร์ชาวอเมริกัน ได้กล่าวหาว่า "วิวัฒนาการทางระบบสื่อสารของมนุษย์ดำเนินไปในทิศทางเดียวกันกับการพัฒนาทางสังคมมนุษย์" เลอว์นเนอร์ได้เปรียบเทียบขั้นตอนวิวัฒนาการของสังคมกับการสื่อสารของมนุษย์ว่าวิวัฒนาการทางสังคมมนุษย์เริ่มตนจากสังคมโบราณ (Traditional Society) เปลี่ยนแปลงเป็นสังคมกึ่งทันสมัย (Transitional Society) ไปสู่สังคมสมัยใหม่ (Modern Society) ในที่สุด ส่วนขั้นตอนวิวัฒนาการทางระบบสื่อสารของมนุษย์จะเริ่มตนจากการสื่อสารด้วยปากเปล่า (Oral Communication) ไปสู่การสื่อสารที่เป็นระบบบังคับของยานสื่อสารกลาง (Media) ในสังคมสมัยใหม่ที่มีกระบวนการและเทคโนโลยีอันล้ำสมัยอันและทันสมัยมากขึ้น ด้วยเหตุนี้การพัฒนาของระบบสื่อสารของมนุษย์จึงได้ขนานเคียงคู่กับการพัฒนาระบบสังคมไปด้วย ¹

การพัฒนาของระบบการสื่อสารถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบสังคมและมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาส่วนอื่นในสังคมด้วย อันได้แก่ การพัฒนาเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม ระบบสื่อสารเป็นเครื่องชี้ (Index) และเป็นตัวแทน (Agent) ของการเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นในสังคม โดยเป็นทั้งปัจจัยเหตุและปัจจัยผลของความเจริญทางสังคมและเศรษฐกิจ กล่าวคือ ยิ่งระบบการสื่อสารของมนุษย์วิวัฒนาการความทันสมัยมากขึ้นเท่าไร สังคมและเศรษฐกิจก็ยิ่งมีความเจริญมากขึ้นเท่านั้น ในขณะเดียวกัน ระบบการสื่อสารที่ก้าวหน้าทันสมัยก็เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาทางสังคมและเศรษฐกิจเช่นกัน ²

เราจะเห็นว่า การใช้กระบวนการสื่อสารมวลชนเพื่อแพร่กระจายข่าวสารในสังคมโดยยานสื่อสารหรือเครื่องมือติดต่อสื่อสารที่มีเทคโนโลยีอันทันสมัยนั้น ก็เพื่อที่จะชดเชยและทดแทน

¹ Daniel Lerner, The Passing of Traditional Society

(New York : The Free Press, 1958), pp.69 - 75.

² Ibid., p.58.

ของทางการสื่อสารโดยวาจาแบบดั้งเดิมของสังคมสมัยเก่านั้นเอง เพราะฉะนั้นวิวัฒนาการทางระบบการสื่อสารของมนุษย์จึงเป็นปรากฏการณ์อย่างหนึ่งของการพัฒนาทางสังคม เศรษฐกิจ และโคกาวควบคู่ไปกับวิวัฒนาการของสถาบันอื่น ๆ ในสังคมสมัยใหม่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้¹

ปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า การแพร่กระจายของข่าวสาร (Flow of Information) เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสังคม ทั้งนี้เพราะสังคมจะพัฒนาขึ้นมาได้นั้นจะต้องมีการแพร่กระจายข่าวสารจากที่แห่งหนึ่งไปยังที่อีกแห่งหนึ่ง ระหว่างสังคมที่แตกต่างกันหรือภายในสังคมเดียวกัน สำหรับการแพร่กระจายข่าวสารซึ่งมีผลต่อการพัฒนาประเทศนั้น จะเป็นการแพร่กระจายข่าวสารระหว่างสังคมเมือง (Urban) กับสังคมชนบท (Rural) โดยที่ข่าวสารนี้แพร่กระจายจากสังคมเมืองไปสู่ชนบท ส่วนใหญ่จะเป็นความรู้และข่าวสารที่เอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่การปรับวิถีชีวิตและค่านิยมทางสังคม และเศรษฐกิจของประชาชนในชนบทให้ดีขึ้น ในขณะที่ข่าวสารที่แพร่กระจายจากชนบทไปสู่เมืองนั้น ควรเป็นข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชนบทเพื่อที่จะนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนงานพัฒนาต่อไป การแพร่กระจายของข่าวสารจึงเป็นไปในลักษณะการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน² ดังนั้น สังคมที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาจึงควรเป็น "สังคมแห่งข่าวสาร" (Information Society) เพราะสังคมแห่งข่าวสารจะเป็นสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารอยู่ตลอดเวลา โดยถือว่าข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็นต่อการ

¹ เกียรติชัย หงษ์พานิชย์, "สื่อมวลชน : เครื่องมือยุทธศาสตร์," วารสาร-
ธรรมศาสตร์ 9 (เมษายน - มิถุนายน) : 17.

² บุญเลิศ ฤกษ์คิลิก, "การกระจายของข่าวสาร," พิพทานุกรมสื่อสารมวลชน, สันนั บัฒมะทิน, บรรณาธิการ (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2520), หน้า ส.37.

ดำรงชีวิตของสมาชิกทุก ๆ คนและทุก ๆ ระดับในสังคม และสังคมใด ๆ ที่จะมีสภาพเป็นสังคมแห่งข่าวสารได้นั้น สังคมนั้นจะต้องมีระบบสื่อสารที่สมบูรณ์และทันสมัย เพราะถ้าหากขาดระบบสื่อสารที่ดีเพียงพอแล้ว การแพร่กระจายและแลกเปลี่ยนข่าวสารจะกระทำได้อันใดก็เท่าที่ควรและล่าช้าไม่ทันการณ์¹

เมื่อพิจารณาหลักฐานทางประวัติศาสตร์ของสังคมไทย จะพบว่าการณ์ต้นตัวในการพัฒนาประเทศทั้งทางคมนาคม เศรษฐกิจและการเมือง ได้เริ่มมีขึ้นพร้อมกับการนำเอา ระบบสื่อสารทางไปรษณีย์เข้ามาใช้ในประเทศตั้งแต่รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และการพัฒนาประเทศที่ได้นำมาพิจารณาพร้อมกับวิวัฒนาการทางระบบสื่อสารประเทศไทยเพียงจะมีการพัฒนาประเทศอย่างจริงจัง ในระยะยี่สิบปีมานี้เอง โดยมีการประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมาแล้ว 4 ฉบับ เริ่มจากปี พ.ศ. 2505 เป็นต้นมา จวบจนปัจจุบันประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงระยะเริ่มแรกของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525 - 2529) เนื้อหาสาระของแนวทางในการพัฒนาเปลี่ยนแปลงสังคมนั้นแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลจากประเทศตะวันตกซึ่งเป็นแหล่งสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและเผยแพร่ ทั้งนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าในการคมนาคมและระบบการสื่อสารที่ทำให้สังคมไทยได้รับวัฒนธรรมและคตินิยมใหม่ ๆ ที่ถูกเผยแพร่เข้ามาอย่างรวดเร็ว มีผลผลักดันให้สังคมไทยจำเป็นต้องพัฒนาระบบสื่อสารและการโทรคมนาคม โดยส่วนรวมให้เจริญก้าวหน้าทัดเทียมนานาอารยประเทศ

1

Kokusai Denshin Denwa, "Round - The - Clock Information Provided," (Mimeographed) Draft Report to ITU. Seminar, 1979.

นับตั้งแต่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงตั้งการไปรษณีย์ขึ้นในปี พ.ศ. 2423 และสายโทรเลขสายแรกที่เริ่มจากกรุงเทพฯ ผ่านปราจีนบุรี กบินทร์บุรี อรัญประเทศ ศรีโสภณ พระตะบอง ได้เปิดให้ประชาชนใช้เป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม พ.ศ. 2426 เป็นต้นมา¹ จวบจนปัจจุบัน ประเทศไทยมีระบบสื่อสารและโทรคมนาคมสำหรับใช้ติดต่อสื่อสารทั้งภายในประเทศและกับต่างประเทศ ที่นับว่ามีความสะดวกและทันสมัยพอสมควร ใว้จะเป็นการติดต่อข่าวสารทางไปรษณีย์ (Postal) โทรเลข (Telegraph) โทรศัพท์ (Telephone) โทรพิมพ์ (Telex) วิทยุโทรคมนาคม (Telecommunication-Radio) เป็นต้น โดยเฉพาะการสื่อสารโทรคมนาคมกับต่างประเทศนั้น ประเทศไทยสามารถติดต่อสื่อสารกับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม (Satellite Telecommunication) อย่างไรก็ตามก็ ระบบสื่อสารแต่ละประเภทเท่าที่มีใช้อยู่ปัจจุบันยังไม่สมบูรณ์พอ และจำเป็นต้องมีการพัฒนา ความรวดเร็ว ความสะดวก ความประหยัด และความแน่นอนในการติดต่อสื่อสารอีกมาก ทั้งนี้ เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด โดยเป็นไปคั่งเจตนางานของผู้ส่งข่าวสาร และเพื่อเป็นการพัฒนาและขยายขอบเขตความก้าวหน้า ความทันสมัยทางวิทยาการ (Technology) ของระบบสื่อสารและโทรคมนาคมในประเทศให้เทียบเท่ากันนานาชาติ-ประเทศ

"โทรสาร"² (Facsimile) คือระบบสื่อสารระบบใหม่สุดซึ่ง "การสื่อสาร-แห่งประเทศไทย" อันเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีหน้าที่รับผิดชอบในบริการสื่อสารเพื่อสาธารณชน ได้นำเข้ามาเผยแพร่และให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2522 โดย

¹ การสื่อสารแห่งประเทศไทย, ประวัติ - วิวัฒนาการการสื่อสารของไทย (กรุงเทพมหานคร : การสื่อสารแห่งประเทศไทย, น.บ.ป.), หน้า 4-5.

² ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวก ง. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโทรสาร.

ในระยะแรกได้เปิดบริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศให้ประชาชนทั่วไปได้ทดลองใช้เป็นบางประเทศ โทรสารเป็นระบบสื่อสารระบบใหม่ที่เริ่มใช้กันแพร่หลายเมื่อไม่นานมานี้ ในประเทศทางแถบอเมริกา ยุโรป และบางประเทศในเอเชีย เช่น ญี่ปุ่น สิงคโปร์ และฮ่องกง เป็นต้น¹ โทรสารเป็นระบบสื่อสารในลักษณะของการถ่ายสำเนาทางไกล ซึ่งผู้ใช้โทรสารสามารถส่งข่าวสารในรูปแบบตัวอักษร ภาษาทุกภาษา ตลอดจนภาพวาดลายเส้น รูปภาพ ลายเซ็น ไปยังผู้รับโดยที่ผู้รับจะได้รับข่าวสารเหมือนกับต้นฉบับทุกประการภายในไม่กี่วินาที² โทรสารมีคุณลักษณะที่เด่นและได้เปรียบกว่าระบบสื่อสารอื่น ๆ คือ สามารถส่งข่าวสารได้ทุกรูปแบบโดยไม่จำกัดรูปแบบของข่าวสาร มีความแน่นอนไม่ผิดพลาด รวดเร็ว และประหยัดพอสมควร ถ้าหากส่งข่าวสารในปริมาณมาก ๆ³

โทรสารยังมีคุณประโยชน์และความจำเป็นต่อลักษณะงานทั้งภาครัฐบาลและเอกชน เกือบทุกแขนง ซึ่งจะมีส่วนทำให้การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจดำเนินไปด้วยดีโดยทางอ้อม อาทิเช่น⁴

1. คำนวณอุตสาหกรรม เพื่อที่โรงงานอุตสาหกรรม บริษัทสร้างทาง องค์การรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ หรือผู้ดำเนินโครงการใหญ่ ๆ สามารถรับส่งตารางแผนงาน (Chart) จากสำนักงานใหญ่และอื่น ๆ เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไปโดยถูกต้องได้

¹ สมภาษณ์ จำลอง เญจจานุวัตร, หัวหน้าทำการโทรภาพและโทรสาร, 27 มิถุนายน 2524.

² Tsutomu Washida, "Facsimile Transmission," (Tokyo : Kokusai Denchin Denwa. (Mimeographed)

³ การสื่อสารแห่งประเทศไทย, "บริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศ" เอกสารเผยแพร่ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ การสื่อสารแห่งประเทศไทย

⁴ การสื่อสารแห่งประเทศไทย, บริการโทรคมนาคม (กรุงเทพมหานคร : การสื่อสารแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.), หน้า 40.



2. คำนการเงินและธนาคาร เพื่อใช้ในการส่งลายเซ็นของลูกค้า ภาพถ่ายของเช็คเงินสด ซึ่งมีใ้มีบัญชีไว้ในสาขานั้น ๆ แต่ประสงค์จะขอเบิกเงินตามสาขา จึงจำเป็นต้องส่งเข้ามาให้สาขาหรือเจ้าของบัญชีตรวจสอบก่อนอนุญาตให้เบิกได้ และอื่น ๆ

3. คำนการแพทย์ เพื่อใช้ในการส่งฟิล์มเอ็กซเรย์ หรือตารางประวัติคนไข้จากโรงพยาบาลไปยังบ้านพักแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญ ทำการวิเคราะห์ส่งการกลับมาโรงพยาบาลในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินหรือนอกเวลาทำการ

4. คำนการทองเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกในการจองบัตรและสำรองที่นั่งรถไฟ รถทัวร์หรือเครื่องบิน สำหรับเอเยนคที่ตองการรับตารางจำนวนที่นั่ง ตำแหน่งที่นั่ง ตลอดจนการส่งรูปถ่ายโฆษณาโรงแรมต่าง ๆ เป็นต้น

5. คำนการสื่อสารมวลชน เพื่อที่เวลานักข่าวออกไปทำข่าวต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ สามารถส่งข่าวสารหรือภาพถ่ายกลับมาถึงสำนักงานของตนได้อย่างสะดวกรวดเร็วทันการณ์ ไม่มีผิดพลาด

6. คำนอุคูนิยมวิทยา เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับส่งแผนที่อากาศ (Weather Map) ระหว่างศูนย์กลางกับสถานีตรวจอากาศย่อย ๆ ได้

7. คำนกฎหมาย เพื่อส่งภาพเอกสารทางกฎหมายต่าง ๆ เช่น ลายเซ็น โฉนด หนังสือสัญญาต่าง ๆ

8. คำนการค้าและชิปปิง เพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งภาพแบบตัวอย่างสินค้า (Catalog) และการส่งใบขนสินค้า (Bill of Lading)

นอกจากนี้แล้ว ในวงงานและธุรกิจอื่น ๆ ตลอดจนประชาชนทั่วไปก็สามารถใช้โทรสารในการติดต่อสื่อสารตามความจำเป็นและเหมาะสมได้อีกด้วย

ถึงแม้ว่า โทรสารจะเป็นระบบสื่อสารที่มีความทันสมัยและคุณประโยชน์นานับประการแก่ประชาชนทั่วไปสำหรับใช้ติดต่อสื่อสารก็ตาม แต่โดยความเป็นจริงแล้ว การที่โทรสารจะได้รับการยอมรับและมีการใช้อย่างแพร่หลายจนกลายเป็นปกติวิสัยในหมู่สาธารณชนทั่วไปดังเช่นระบบสื่อสารอื่น ๆ ที่มีใ้ช้ทุกวันนี้ ไม่ใช่เรื่องง่ายเพราะประชาชนทั่วไปมีความเคยชินกับการใช้ระบบสื่อสารที่มีและเคยใช้มาเป็นระยะเวลาช้านานมาแล้ว ด้วยเหตุผลดังกล่าว ในระยะเริ่มแรกนี้ ในการเผยแพร่โทรสารให้แก่สาธารณชน ทางกรมสื่อสารแห่งประเทศไทยได้ตระหนักถึงคุณลักษณะและคุณประโยชน์ของโทรสารเป็นอย่างมาก ในระยะต้นจึงได้พยายามชักจูงใจประชาชนและนักธุรกิจทั่วไปให้ทดลองใช้โทรสารสาธารณะ (Public Fax) ซึ่งกำลังเปิดบริการทดลองติดต่อกับต่างประเทศบางประเทศอยู่ในขณะนี้ เพื่อเป็นการสนับสนุนให้มีการใช้โทรสารอย่างแพร่หลายในระยะต่อไปจนถึงขั้นมีการติดตั้งเครื่องโทรสารสำนักงาน (Bureau Fax) สำหรับใช้เป็นส่วนตัวในอนาคตอันใกล้นี้ด้วย

การเผยแพร่โทรสารได้เริ่มขึ้นอย่างเป็นทางการครั้งแรกเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2522 เวลา 09.30 น. ณ ห้องบอลรูม โรงแรมนารายณ์ ก่อนการเปิดบริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศให้สาธารณชนทั่วไปได้ทดลองใช้ 1 วัน โดยจัดให้นิทรรศการแนะนำ สาธิตและสัมมนาเกี่ยวกับคุณประโยชน์และความจำเป็นของโทรสารแก่สื่อมวลชนและนักธุรกิจทั่วไป หลังจากนั้นได้มีการเผยแพร่ติดต่อกันเรื่อยมา โดยใช้ทั้งสื่อมวลชน (Mass Media) สื่อเฉพาะกิจ (Specialized Media) และสื่อบุคคล (Interpersonal Media)

สื่อมวลชนที่ใช้ได้แก่ วิทยุกระจายเสียง อันได้แก่ สถานีวิทยุ 1 ปณ. ภาคพิเศษ สถานีวิทยุ 1 ปณ. ภาคเจ้าแม่ และสถานีวิทยุ 919 กรป.กลาง ออกในรายการ "สื่อสารสัมพันธ์" และรายการ "วิทยุสัมพันธ์" ซึ่งเป็นรายการของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมทักษะการใช้สื่อไปรษณีย์และโทรคมนาคมแก่ประชาชนทั่วไป สำหรับหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์นั้น มีการเผยแพร่เป็นครั้งคราวเนื่องในวาระพิเศษต่าง ๆ เช่น วันครบรอบสถาปนากรมสื่อสารแห่งประเทศไทย สืบคำให้การเขียนจดหมายสากล เป็นต้น

การเผยแพร่โดยใช้สื่อเฉพาะกิจนั้น จะให้ความสำคัญและเน้นหนักเป็นพิเศษ โดยมีการจัดส่งเอกสารเผยแพร่ อาทิเช่น จุลสาร แผ่นปลิวและแผ่นพับ โดยทางไปรษณีย์ ไปยังองค์กร หน่วยงาน สถานที่ประกอบกิจการและธุรกิจประเภทต่าง ๆ ตลอดจนประชาชนทั่ว ๆ ไป นอกจากนี้ก็มีการปิดแผ่นประกาศ (Poster) แนะนำโทรสารตามที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข และสถานที่สาธารณะทางธุรกิจการค้าต่าง ๆ เช่น ธนาคาร โรงแรม ฯ ที่ให้ความร่วมมืออีกด้วย การจัดนิทรรศการและสาธิตการใช้โทรสาร เนื่องในวาระพิเศษต่าง ๆ ก็นับเป็นส่วนหนึ่งของการเผยแพร่โทรสารโดยใช้สื่อเฉพาะกิจ

นอกจากการใช้สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจแล้ว สื่อบุคคลอาจจะช่วยเผยแพร่โทรสารให้แพร่หลายออกไปอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่การสื่อสารแห่งประเทศไทย เพื่อน เพื่อนบ้าน เพื่อนที่ติดต่อทางธุรกิจ ญาติพี่น้อง ตลอดจนนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาของผู้ให้บริการโทรสาร ฯ เป็นต้น ¹

โทรสาร นับได้ว่าเป็นนวัตกรรม (Innovation) อย่างหนึ่งในสังคมไทย เพราะเป็นระบบสื่อสารระบบใหม่ที่เพิ่งนำเข้ามาใช้ในเชิงไทย และอาจเข้ามาทดแทนระบบสื่อสารอื่น ๆ ที่มีอยู่เดิมในอนาคตอันใกล้นี้ การเผยแพร่โทรสารเพื่อให้ประชาชนทั่วไปยอมรับการใช้โทรสารเพื่อติดต่อสื่อสารนั้นถือได้ว่าเป็น "การสื่อสารเพื่อนวัตกรรม" (Communication of Innovation)

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹ สมภรณ์ เลิศฉวี ฐเกษ, หัวหน้าศูนย์ประชาสัมพันธ์ การสื่อสารแห่งประเทศไทย,

เป็นที่ยอมรับกันในหมู่นักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาว่า การนำเอานวัตกรรมไม่ว่าจะเป็นประเภทใด ๆ มาใช้ เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ของประชากรในสังคมต่าง ๆ ให้ดีขึ้น ถ้าหากสมาชิกในสังคมนั้นยอมรับและนำไปปฏิบัติจริง ๆ แต่การที่บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมหรือไม่นั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับการใช้สื่อต่าง ๆ ในการเผยแพร่แล้วยังต้องมีปัจจัยหรือสาเหตุต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะประกอบที่สนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการยอมรับนวัตกรรม (Adoption of Innovation) นับว่าเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาเพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติหรือแก้ไขข้อผิดพลาดบกพร่องที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการสื่อสารและการปฏิบัติงานของพนักงาน เจ้าหน้าที่ทางราชการ หรือเอกชนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้โดยเฉพาะ และยังเป็นแนวทางการวิจัยที่อาจเป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการในการวางแผนงานเผยแพร่ หรือกำหนดแผนงานต่าง ๆ ต่อไปอีกด้วย

เนื่องด้วยโครงการเผยแพร่โทรสารเป็นการเผยแพร่นวัตกรรมหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ สำหรับใช้ในสังคมไทยเพื่อที่จะพัฒนาระบบสื่อสารของประเทศทั้งในระดับปัจเจกบุคคล (จุลภาค) และระดับส่วนรวม (มหภาค) ให้มีความก้าวหน้าทันสมัยขึ้น การที่โครงการเผยแพร่โทรสารจะสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับการยอมรับของประชาชนว่าเป็นไปอย่างกว้างขวางหรือไม่ การศึกษาเรื่อง "บทบาทของสื่อและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร" จึงเป็นสิ่งจำเป็น และผลการศึกษาในเรื่องนี้คาดว่าจะสามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อพิจารณาปรับปรุงหรือกำหนดวิธีการเผยแพร่โทรสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อที่โครงการเผยแพร่โทรสารจะสามารถบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายต่อไป

ในการวิจัยเรื่อง "บทบาทของสื่อและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร" นี้ จะทำการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศที่ศูนย์โทรคมนาคมระหว่างประเทศ การสื่อสารแห่งประเทศไทยเท่านั้น การศึกษาดังนี้ นอกจากจะเป็นการสนับสนุนโครงการเผยแพร่โทรสารของการสื่อสารแห่งประเทศไทยแล้ว ผลงานวิจัยเรื่องนี้อาจเป็นประโยชน์ต่อโครงการหรือแผนงานเผยแพร่นวัตกรรมของหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชนในสังคมไทยอีกด้วย

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อสำรวจบทบาทของสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่โทรสาร
2. เพื่อเปรียบเทียบหาความแตกต่างในบทบาทของใจระหว่างสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล ตามระดับการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร
4. เพื่อทราบปริมาณหรือขอบเขตการใช้โทรสาร เพื่อติดต่อบุคคลสื่อสารในสังคมไทย

สมมุติฐานในการวิจัย

1. สื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล มีบทบาทของใจที่แตกต่างกันตามระดับการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร
2. คุณลักษณะของโทรสาร สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ พฤติกรรมการสื่อสาร และคุณลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้ใช้บริการโทรสาร ๖ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ การยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสารในทิศทางเดียวกัน

นิยามศัพท์

• บทบาท (Role) ในที่นี้หมายถึง บทบาทในการเผยแพร่และจูงใจให้เกิดการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร ซึ่งดูจากการรับทราบข่าวสารเผยแพร่ และการจูงใจให้ไปใช้บริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศจากสื่อประเภทต่าง ๆ

• สื่อ (Media) หมายถึง แหล่งข่าวหรือพาหนะที่นำข่าวสารข้อมูล หรือความรู้เกี่ยวกับโทรสารไปยังผู้ใช้บริการโทรสาร ๖ ซึ่งได้แก่ สื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคล

- สื่อมวลชน (Mass Media) หมายถึง วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสารหรือวารสาร
- สื่อเฉพาะกิจ (Specialized Media) หมายถึง เอกสารเผยแพร่ (จุลสาร, แคมพลิว, แคมพ์) โปสเตอร์ นิตยสาร การสาธิตและการสัมมนาที่จัดทำขึ้นโดยการสื่อสารแห่งประเทศไทย
- สื่อบุคคล (Interpersonal Media) หมายถึง เพื่อน เพื่อนาน เพื่อนที่ติดต่อทางธุรกิจ ญาติพี่น้อง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา นายจ้าง ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่การสื่อสารแห่งประเทศไทย

✓ ปัจจัย (Factors) ในที่นี้หมายถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อการยอมรับ และมีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร ได้แก่ คุณลักษณะของโทรสาร สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ พฤติกรรมการสื่อสาร และคุณลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้ใช้บริการโทรสาร ฯ

✓ คุณลักษณะของโทรสาร ประกอบด้วย

1. ความได้เปรียบเชิงเทียบ หมายถึง คุณลักษณะของโทรสารที่ดีเกินกว่าระบบสื่อสารอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ ความแน่นอนในการส่งข่าวสาร ความไม่จำกัดรูปลักษณ์ข่าวสาร ความรวดเร็ว ความสะดวก และความประหยัด

2. ประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง ความคล่องตัวในการติดต่อสื่อสารทาง การงานและธุรกิจอันเนื่องจากการใช้โทรสาร

3. ความเหมาะสม หมายถึง ความเข้ากันได้หรือสอดคล้องกับลักษณะ งานและธุรกิจของโทรสาร

✓ 4. ความทันสมัย หมายถึง ความแปลกใหม่ทันสมัยของระบบสื่อสาร ทางโทรสาร

คุณลักษณะต่าง ๆ ของโทรสารเหล่านี้ วัดและประเมินจากระดับความคิดเห็น ของผู้ใช้บริการโทรสาร ฯ

✓ - สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ประกอบด้วย

1. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุด
2. รายได้ หมายถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. สภาพการดำรงชีวิต หมายถึง ระดับความเป็นอยู่ในการดำรงชีวิตประจำวัน
4. ฐานะการเงิน หมายถึง ระดับฐานะทางการเงินโดยส่วนตัว
5. การได้ความเคารพยกย่อง หมายถึง การได้ความเคารพยำเกรงและความเชื่อถือในวงการทำงานธุรกิจและหมู่มิตรสหาย
6. ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ หมายถึง ความเชี่ยวชาญในหน้าที่การงาน หรือธุรกิจที่ตนเองเกี่ยวข้องและรับผิดชอบอยู่
7. การเป็นเจ้าของทรัพย์สิน หมายถึง การเป็นเจ้าของทรัพย์สินดังต่อไปนี้คือ ทีวีสี เครื่องปรับอากาศ เครื่องเล่นวีดีโอแทป เครื่องเสียงสเตอริโอ รถยนต์ บ้านและที่ดิน

✓ - พฤติกรรมกาสื่อสาร ประกอบด้วย

1. การมีส่วนร่วมในสังคม หมายถึง ความบ่อยครั้งในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมกับมิตรสหายหรือบุคคลอื่น ๆ ของผู้ใช้บริการโทรสาร ฯ
2. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่งเสริม หมายถึง ความบ่อยครั้งในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่งเสริมของรัฐหรือเอกชนของผู้ใช้บริการโทรสาร ฯ
3. การติดต่อสัมพันธ์กับสังคมภายนอก หมายถึง ความบ่อยครั้งในการเดินทางไปต่างจังหวัดไกล ๆ ซึ่งไม่ใช่ภูมิลำเนาหรือเดินทางไปต่างประเทศ
4. การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม หมายถึง ความบ่อยครั้งในการติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับวิทยาการ หรือประดิษฐ์กรรมใหม่ ๆ จากแหล่งข่าวต่าง ๆ

5. การเป็นผู้นำทางความคิด หมายถึง ความบ่อยครั้งในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่มิตรสหายและบุคคลอื่น ๆ

6. การเข้าถึงสื่อบุคคล ความบ่อยครั้งในการพบปะสังสรรค์ หรือสนทนากับญาติมิตรสหายและบุคคลอื่น ๆ

7. การเปิดรับสื่อมวลชน หมายถึง ความบ่อยครั้งในการเปิดรับข่าวสารจากการอ่านหนังสือพิมพ์ อ่านนิตยสารหรือวารสาร ฟังวิทยุ ชมโทรทัศน์ และภาพยนตร์

× - คุณลักษณะทางบุคลิกภาพ ประกอบด้วย

1. ความเข้าใจในบทบาทของตนเอง หมายถึง ความสามารถในการคาดคะเนหรือเข้าใจความรู้สึกของบุคคลอื่น ๆ

2. การรู้จักวางแผน หมายถึง การรู้จักกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย

3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำอะไรให้บรรลุวัตถุประสงค์

4. ความกล้าตัดสินใจ หมายถึง ความเป็นคนกล้าเสี่ยงและกล้าตัดสินใจแก้ไขปัญหาในสิ่งที่ไม่แน่ใจในผลที่เกิดตามมา

5. การมีทัศนคติที่ต่อการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การมีความคิดและอุปนิสัยชอบเปลี่ยนแปลง เช่น ชอบรับประทานอาหารในสถานที่แปลก ๆ ชอบแฟชั่นใหม่ ๆ

6. การมีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษา หมายถึง การมองเห็นว่าการศึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์

7. การมีความมุ่งมั่นในชีวิต หมายถึง จุดมุ่งหมายหรือความทะเยอทะยาน ในการก้าวสู่ความสำเร็จในชีวิต

8. ความไม่หลงงมงาย หมายถึง ความเชื่อในสิ่งที่มีเหตุผล ไม่เชื่อถือในพรหมลิขิตและโชกชะตา

9. การมีทัศนคติที่ดีต่อวิทยาการสมัยใหม่ หมายถึง การให้ความสำคัญต่อวิทยาการสมัยใหม่ในบทบาทที่สอดคล้องกับความเจริญและความเป็นอยู่ของมนุษย์

10. ความเข้าใจในสิ่งที่เป็นนามธรรม หมายถึง ความสามารถนึกภาพและเข้าใจความหมายในสิ่งต่าง ๆ ที่มีลักษณะนามธรรมอย่างชัดเจน

คุณลักษณะทางบุคลิกภาพต่าง ๆ ดังกล่าว วัดและประเมินจากระดับความคิดเห็นในการประเมินตนเองตามความรู้สึกรู้สึกของผู้ให้บริการโทรสาร ฯ

✓ การยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร คือ การไปใช้บริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศ ที่ศูนย์โทรคมนาคมระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโทรสาร ฯ และหมายรวมถึงระดับการยอมรับ ซึ่งประกอบด้วย การใช้เวลาตัดสินใจใช้บริการโทรสาร ฯ ความบ่อยครั้งในการใช้บริการโทรสาร ฯ ทักษะที่ดีต่อโทรสาร ฯ ในความจำเป็นต่อรายงานประเภทต่าง ๆ ตลอดจนความเหมาะสมกับสังคมไทย ซึ่งดูได้จากระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการโทรสาร ฯ

✓ ผู้ให้บริการโทรสาร ฯ หมายถึง ผู้ให้บริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศ เพื่อติดต่อสื่อสาร ที่ศูนย์โทรคมนาคมระหว่างประเทศ ระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2522 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2524

โทรสารสาธารณะ (Public Facsimile) หมายถึง บริการโทรสารที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยได้เปิดให้ประชาชนและนักธุรกิจทั่ว ๆ ไป ได้มีโอกาสทดลองใช้ในการติดต่อสื่อสารได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยที่ไม่จำเป็นจะต้องมีหรือเช่าเครื่องโทรสารสำนักงานไว้ใช้เป็นส่วนตัว

ขอตกลงเบื้องต้น

1. โทสรารเป็นนวัตกรรม (Innovation) ทางระบบสื่อสารของสังคมไทย คือเป็นทั้งความคิด แนวปฏิบัติทางการสื่อสารชนิดใหม่ และเป็นประดิษฐกรรมหรือเครื่องมือสื่อสารระบบใหม่ที่เพิ่งมีใช้ในสังคมไทย

2. การเผยแพร่โทสรารเป็นการสื่อสารนวัตกรรม (Communication of Innovation) ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบพิเศษต่างจากการสื่อสารแบบอื่น ๆ เนื่องจากเป็นการเผยแพร่แนวความคิดชอบปฏิบัติ ตลอดจนประดิษฐกรรมใหม่ ๆ ซึ่งส่งผ่านสื่อในช่วงระยะเวลาหนึ่งไปยังสมาชิกของระบบสังคมเพื่อผลในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสังคมนั้น ๆ¹

3. ผู้ใช้บริการโทสราร เป็นผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วในระยะเริ่มต้น (Early Adopters) หมายถึง เป็นกลุ่มชนกลุ่มแรกที่ยอมรับนวัตกรรมทางการสื่อสารก่อนผู้อื่นในสังคมไทย และผู้ยอมรับนวัตกรรมก่อนผู้อื่นนี้จะต้องมีคุณสมบัติทางจิตวิทยา บุคลิกภาพ หรือความรู้สึกรู้จักคิด ทักษะคิดและพฤติกรรมบางอย่าง คุณสมบัตินี้เรียกว่า "ความทันสมัย" (Modernity)²

¹ Everett M. Rogers, and F. Floyd Shoemaker, Communication of Innovations (New York : The Free Press, 1971), p.18.

² C.E. Black, The Dynamics of Modernization : A Study in Comparative History (New York : Harper & Row, 1966), pp. 5-9.

4. การตัดสินใจใช้โทรสารของผู้ให้บริการโทรสารเป็นการตัดสินใจโดยบุคคล
 ทั่วไป (Individual Decisions) คือเป็นการตัดสินใจโดยอิสระ (Optional
 Decisions) ซึ่งไม่ต้องคำนึงถึงการตัดสินใจของสมาชิกคนอื่น ๆ ภายในสังคม เป็นการ
 ตัดสินใจด้วยตนเอง นอกจากนี้แล้วยังนับเป็นการตัดสินใจยอมรับนอกรวมโดยผู้มีอำนาจ
 (Authority Decisions) ซึ่งเป็นการตัดสินใจโดยผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่มีอำนาจสูงกว่า
 และการตัดสินใจนั้นมีผลบังคับกับข้อเท็จจริง และองค์การให้ทำตามการตัดสินใจนั้น ในกรณีนี้
 หมายถึง ผู้ให้บริการโทรสาร ๆ ในนามขององค์การ หน่วยงาน บริษัท ห้างร้าน ซึ่งไม่ใช่
 เป็นการตัดสินใจใช้โทรสารของบุคคลทั่วไป¹

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ให้บริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศ
 ที่ศูนย์โทรคมนาคมระหว่างประเทศ การสื่อสารแห่งประเทศไทย ระหว่างวันที่ 25 ธันวาคม
 พ.ศ. 2522 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2524 ด้วยเหตุผลว่า

โทรสารเป็นระบบสื่อสารระบบใหม่ซึ่งเพิ่งนำเข้ามาใช้ในเมืองไทย เมื่อ
 วันที่ 15 ธันวาคม 2522 โดยเปิดบริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศบางสายให้
 ประชาชนและนักธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครโคกคลองไทรทอง ซึ่งเป็นขั้นตอนการดำเนินงาน
 ระยะเริ่มแรกของแผนงานเผยแพร่โทรสาร ดังนั้นการศึกษาเฉพาะผู้ให้บริการโทรสาร
 สาธารณะระหว่างประเทศนี้จึงสามารถศึกษาบทบาทของสื่อและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ
 ระบบสื่อสารทางโทรสารได้อย่างชัดเจน

¹

Everett M. Rogers, and F. Floyd Shoemaker, Communication
 of Innovations, pp. 267-271.

ขอจากคิในการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศ ที่ศูนย์โทรคมนาคมระหว่างประเทศ การสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นบริการที่ได้เปิดทดลองติดต่อกับต่างประเทศบางประเทศในระยะเริ่มแรกของโครงการเผยแพร่โทรสารเท่านั้น ดังนั้นผลการวิจัยจึงไม่อาจนำไปอ้างอิงถึงผู้อยู่ในระบบสื่อสารทางโทรสารรายอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าว ถึงได้แก่ผู้ใช้โทรสารติดต่อกภายในประเทศ หรือกับต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากที่เปิดบริการอยู่ในขณะนี้

2. การศึกษาวิจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสารนี้ จะกล่าวเฉพาะปัจจัยดังต่อไปนี้ คือ คุณลักษณะของโทรสาร สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ พฤติกรรมการสื่อสาร และคุณลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้ใช้บริการโทรสาร ๆ เท่านั้น ส่วนปัจจัยอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่องานวิจัยนี้ จะไม่นำมาเกี่ยวข้องด้วย

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งที่สนับสนุนโครงการเผยแพร่โทรสาร ทำให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องปริมาณหรือขอบเขตในการใช้โทรสารเพื่อติดต่อสื่อสารในสังคมไทย ทั้งทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรสาร ๆ ที่มีต่อโทรสาร บทบาทของสื่อที่เผยแพร่โทรสาร ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร

2. ผลงานวิจัยนี้ อาจนำมาพิจารณาใช้เป็นแนวทางประกอบการวางแผนงานเผยแพร่ข่าวสารของหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชนได้

3. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาขอบเขตการวิจัยในสาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง