

การสื่อสารระหว่างหมอดูกับผู้เข้ารับบริการ



นางสาว สิริจันทร์ ฤกษ์ วจิณสร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาวาทวิทยา ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548

ISBN 974-53-2195-8

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5 ก.ค. 2549

I 02173067

COMMUNICATION BETWEEN FORTUNE TELLERS AND CLIENTS

Miss Sirinslij Vinijorn

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts in Speech Communication

Department of Communication and Performing Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2005

ISBN 974-53-2195-8

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การสื่อสารระหว่างหมอดูกับผู้เข้ารับบริการ

โดย

นางสาวสิรินทร์สุษฎฐ์ วินิจสร

สาขาวิชา

วาทวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ อวยพร พานิช

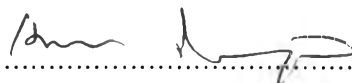
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม


อาจารย์ สุกัญญา สมไพบูลย์

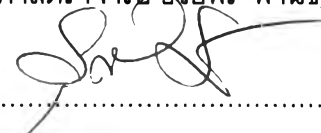
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้แนบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

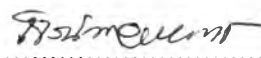

..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.พีระ จิรโสภณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒน์านุกูล)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ อวยพร พานิช)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(อาจารย์ สุกัญญา สมไพบูลย์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ถิรพันธ์ อนวัชศิริวงศ์)

สิรินทร์สฤษฎ์ วินิจสร : การสื่อสารระหว่างหมอดูกับผู้เข้ารับบริการ.

(COMMUNICATION BETWEEN FORTUNE TELLERS AND CLIENTS)

อ.ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ อวยพร พานิช, อ.ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์ สุกัญญา สมไพบูลย์,
228 หน้า. ISBN 974-53-2195-8.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบวิธีการสื่อสารระหว่างหมอดูกับผู้เข้ารับบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยหมอดู 3 ประเภท ได้แก่ หมอดูประเภทคนทรงเจ้าหรือนั่งทางใน, หมอดูประเภท 12 ราศี (วันเดือนปีเกิด), และหมอดูประเภทไพ่ยิปซี (ไพ่ทาโรต์) รวมถึงการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดเป็นความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการ โดยใช้การศึกษาด้วยวิธีการสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วมประกอบกับการสำรวจความคิดเห็นและรวบรวมผลด้วยแบบสอบถาม

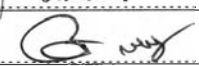
ผลการวิจัยพบว่า

1. การสื่อสารระหว่างหมอดูกับผู้เข้ารับบริการจะประกอบไปด้วย 4 ช่วงของการสื่อสาร คือ ช่วงที่ 1 ช่วงของการทำความรู้จักในเบื้องต้น ช่วงที่ 2 ช่วงของการเข้าสู่การให้คำทำนาย ช่วงที่ 3 ช่วงของการสนทนาโต้ตอบระหว่างหมอดูกับผู้เข้ารับบริการ ช่วงที่ 4 ช่วงยุติการสนทนา โดยรูปแบบและวิธีการสื่อสารของหมอดูที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงนั้น ช่วงที่ 1 หมอดูแต่ละประเภทจะมีรูปแบบที่เป็นไปตามความเชื่อในศาสตร์ของตน ซึ่งจะสื่อสารออกทางการสร้างพิธีกรรม แต่สำหรับ 3 ช่วงที่เหลือนั้นรูปแบบและวิธีการสื่อสารของหมอดูที่เกิดขึ้นจะมีความแตกต่างกันไปตามบุคลิกลักษณะ การรับรู้ในบทบาทหน้าที่ของหมอดูในแต่ละคน

2. ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดเป็นความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการ มีอยู่ 2 ส่วน ส่วนแรกคือ ปัจจัยที่เกิดจากตัวผู้เข้ารับบริการ ได้แก่ ความเชื่อทัศนคติ ความต้องการความคาดหวัง จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ วิธีการคิด การให้เหตุผล รวมถึงบุคลิกลักษณะของผู้เข้ารับบริการ ส่วนที่ 2 คือ ปัจจัยที่เกิดจากตัวของหมอดู ได้แก่ คำทำนายในเชิงบวกที่หมอดูมีให้ ความแม่นยำของหมอดู คำแนะนำวิธีแก้ไขปัญหาที่หมอดูมีให้ วิธีการพูดคุยของหมอดู และบุคลิกลักษณะของหมอดู

3. ความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดขึ้นของผู้เข้ารับบริการนั้น จะสามารถเกิดขึ้นใน 2 ช่วงของการสื่อสาร คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในระหว่างการสื่อสาร (โดยเฉพาะในช่วงต้น) ซึ่งจะเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมินจากผลที่ได้รับกับความคาดหวังที่มี ในช่วงนี้ความรู้สึกจะเป็นสิ่งที่นำมาใช้ในการประเมิน

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากการสื่อสารได้สิ้นสุดลง ซึ่งเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมินภาพรวมของการสื่อสารที่ได้เกิดขึ้น ในช่วงนี้ ความรู้ การใช้เหตุผล และความรู้สึกจะเป็นสิ่งที่นำมาใช้ในการประเมิน

ภาควิชา วททวิทยาและสื่อสารการแสดง ลายมือชื่อนิสิต สิรินทร์สฤษฎ์ วินิจสร.
สาขาวิชา วททวิทยา ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 
ปีการศึกษา 2548 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

4685126128 : MAJOR SPEECH COMMUNICATION


KEY WORD: INTERPERSONAL COMMUNICATION / FORTUNE TELLERS

SIRINSLIJ VINIJSORN : COMMUNICATION BETWEEN FORTUNE TELLERS AND CLIENTS. THESIS ADVISOR : UAYPORN PANICH, ASSOCIATE PROFESSOR
 THESIS COADVISOR : SUKANYA SOMPAIBOON, 228 pp. ISBN 974-53-2195-8.

The purpose of this research is to study the patterns of the communication between fortune-tellers; Spirit-medium, Astrologers, and Tarot fortune-tellers, and their clients. It is also a study of factors which create satisfaction to the customers by using observation and questionnaires methods.

The research indicates that

1. There are 4 periods of the communication between the fortune-tellers and the clients
 - 1.) preliminary introduction, 2.) fortune-telling, 3.) conversation, and 4.) the end of conversation, respectively. The research shows that in the first period, each group of fortune-tellers has their own ways of communicating depending on their individual belief, which are expressed via ritual activities. The communicating patterns for the rest of the periods, however, differ from one another since they depend on the personality and ability in perceiving of each tellers.
2. There are 2 categories of factors affecting on clients' satisfaction. The first one is clients' factors including attitude, expectation, numbers of receiving service, thinking process, reasoning, and personalities and characteristics of the clients. The other one is tellers' factors which includes positive prophecies, accuracy, talking style, advices given by tellers, and the personalities of the fortune-tellers.
3. The satisfaction of clients can be occurred during two periods of communication as of the followings,
 - The satisfaction during a conversation (at the beginning) caused by evaluating results and expectation that the clients have. Emotions and feelings are factors in this process.
 - The satisfaction after a conversation caused by evaluating the overall result of the communication . During this period, knowledge, reasoning, and feelings are used for evaluating the communication.

Department Communication and Performing Arts Student's signature ศิรินภกร์สฤตพรกุล วิจิตรสรณ์ .
 Field of study Speech Communication Advisor's signature 
 Academic year 2005 Co-advisor's signature _____

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จที่ผู้วิจัยได้รับในครั้งนี้จะเกิดขึ้นไม่ได้เลย หากปราศจากบุคคล
ดังต่อไปนี้

อาจารย์อรรณ อาจารย์นงลักษณ์ อาจารย์ถิรนนท์ อาจารย์สุกัญญา อาจารย์ภาควาฬ
วิทยาทุกท่านที่อุดหนุนสั่งสอนตลอดมา ไม่ว่าจะเป็นทั้งทางคำพูด การแสดงออก หรือการ
วางตัวที่ดีทั้งที่ลูกศิษย์คนนี้ทำตัวไม่ค่อยดีสักเท่าไร สิ่งเหล่านี้ทำให้ได้รับรู้และสามารถสอนให้
เข้าใจในอะไรได้อีกหลายอย่าง “ขอบพระคุณค่ะคุณครู” โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์อวยพร
และอาจารย์เมตตา “ครูขา ถ้าไม่มีคุณครูหนูก็ไม่รู้ว่าจะเรียนจบได้ยังไง ขอบพระคุณจริงๆค่ะ”

จ๊อบบี้เพื่อนรัก รภัส พี่เจ็ย เป็ด นุ่น หนุ่ย ออย นุช นก อ้น เอ โอ้ ใหม่ ยา แอน
ลูกน้ำ อิม เอิร์ธ ออฟ พี่บ๊อบ คงลืมไม่ได้กับเพื่อนๆของเรา รุ่น 6 รุ่นละเมิดความคาดหวัง
ทุกคน “ขอบคุณนะ สำหรับกำลังใจและความช่วยเหลือ”

หมอคุณและผู้เข้ารับบริการ “เพราะข้อมูลจากท่าน คืองานของเรา”

ผู้ที่เขียนหนังสือขึ้นมาให้ได้ใช้อ่าน ใช้อ้างอิง ช่วยในการเสริมสร้างความรู้ที่มีอยู่น้อยนิด
ให้ได้มีเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นจากที่ได้ค้นเจอเองหรือเป็นคนอื่นได้ค้นเจอต่อๆกันมา ทั้งที่ได้อ้างถึง
และไม่ได้อ้างถึง “ขอขอบคุณไว้ ณ. ที่นี้ด้วยค่ะ”

และต้องขอบคุณ โชคชะตา ที่ทำให้ได้เรียนรู้จากทั้งสิ่งที่ดีและไม่ดีต่างๆที่ผ่านเข้ามาว่า
“สิ่งนั้นจะยังมีอยู่เมื่อเรายังจับแต่เมื่อเราปล่อยไป.. สิ่งนั้นจะหลุด. ดังนั้นจะให้อยู่หรือให้หลุด

“เราคือผู้เลือก”

และคำพูดสุดท้ายของหน้านี้... ครูอวยพร สำหรับหนูครูคือผู้ที่ช่วยสร้างกำลังใจ
ครูเมตตา สำหรับหนูครูคือผู้ที่ช่วยสร้างความมั่นใจ และหนูอยากบอกว่าที่หนูได้มีทุกวันนี้ได้
ก็เพราะหนูมีพ่อกับแม่นะคะ พ่อขา แม่ขา “หนูเรียนจบแล้วค่ะ”

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	11
ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาความสัมพันธ์.....	16
แนวคิดเรื่องสัมพันธภาพในการสื่อสาร.....	18
ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับผู้รับสาร.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพทางการสื่อสาร.....	28
ทฤษฎีการตัดสินใจจากสังคมและพันธะผูกพัน.....	31
ทฤษฎีแนวโน้มการคิดขยายรายละเอียด.....	32
แนวคิดในเรื่องของการรับรู้และการเข้าถึงความจริง.....	35
แนวความคิดเกี่ยวกับแต่ละศาสตร์ของหมอดู.....	38
งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง.....	53
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	60
รูปแบบการวิจัย.....	60

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	64
ผลการวิจัยที่ได้จากการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม.....	64
ผลการวิจัยที่ได้จากการประเมินแบบสอบถาม.....	88
ผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์.....	117
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	152
สรุปผลการวิจัย.....	152
อภิปรายผลการวิจัย.....	164
ข้อเสนอแนะ.....	188
รายการอ้างอิง.....	189
ภาคผนวก.....	193
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	228

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงลักษณะของหมอดู.....	67
ตารางที่ 2 แสดงรูปแบบของสถานที่ในการให้บริการของหมอดู.....	70
ตารางที่ 3 แสดงเงื่อนไขการเข้ารับบริการ.....	71
ตารางที่ 4 แสดงค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการ.....	72
ตารางที่ 5 แสดงวิธีการสื่อสารของหมอดูโดยการใช้สรรพนาม.....	88
ตารางที่ 6 แสดงวิธีการสื่อสารในช่วงแรกของหมอดู.....	89
ตารางที่ 7 แสดงวิธีการสื่อสารของหมอดูที่ใช้ในการปฏิเสธความรู้สึก.....	90
ตารางที่ 8 แสดงวิธีการสื่อสารที่หมอดูใช้ในการอธิบาย.....	91
ตารางที่ 9 แสดงวิธีการสื่อสารของหมอดูเพื่อใช้ในการให้คำแนะนำ – วิธีแก้ไขปัญหา.....	92
ตารางที่ 10 แสดงวิธีการสื่อสารของหมอดูเพื่อใช้ในการยุติบทสนทนา.....	93
ตารางที่ 11 แสดงสิ่งที่แสดงออกได้ถึงความสามารถของหมอดู.....	94
ตารางที่ 12 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ.....	99
ตารางที่ 13 แสดงสาเหตุในการเลือกเข้ามาใช้บริการ.....	102
ตารางที่ 14 แสดงความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการจากการเข้ารับบริการ.....	104
ตารางที่ 15 แสดงปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการในแต่ละความคาดหวัง ฟุ้งพอใจ.....	105
ตารางที่ 16 แสดงความรู้สึกของผู้เข้ารับบริการหลังจากเข้ารับบริการจากหมอดู.....	106
ตารางที่ 17 แสดงเหตุผลที่ทำให้ผู้เข้ารับบริการรู้สึกฟุ้งพอใจ / สบายใจ.....	108
ตารางที่ 18 แสดงเหตุผลที่ทำให้ผู้เข้ารับบริการรู้สึกมีความหวัง / มีความมั่นใจเพิ่มขึ้น.....	110
ตารางที่ 19 แสดงเหตุผลที่ทำให้ผู้เข้ารับบริการรู้สึกเฉยๆ.....	112
ตารางที่ 20 แสดงเหตุผลที่ทำให้ผู้เข้ารับบริการรู้สึกไม่สบายใจ / ไม่แน่ใจ.....	113
ตารางที่ 21 แสดงเหตุผลที่ทำให้ผู้เข้ารับบริการรู้สึกไม่ฟุ้งพอใจ.....	114
ตารางที่ 22 แสดงการเปลี่ยนแปลงของปัญหาของผู้เข้ารับบริการ.....	115
ตารางที่ 23 แสดงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมเกี่ยวกับการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง.....	116
ตารางที่ 24 แสดงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดเป็นความฟุ้งพอใจ ในส่วนที่เกิดจากตัวหมอดู.....	136
ตารางที่ 25 แสดงการสรุปผลโดยรวมในเรื่องการสื่อสารระหว่างหมอดูกับผู้เข้ารับบริการ.....	146