

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงการกำหนดนโยบายการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ขององค์กรธุรกิจบริการข่าวสารต่างๆ
2. เพื่อศึกษาถึงลักษณะการรายงานข่าว, กระบวนการคัดเลือกข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของแต่ละองค์กรในการบริการข่าวสาร
3. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการเปิดรับ บทบาทในการตอบสนอง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในบริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ คือ การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม และเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์เจาะลึก ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลทั้งในภาพกว้างและแนวลึกเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และความคิดเห็นของผู้รับบริการข้อความข่าว โดยการสรุปผลการวิจัย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ข้อดังกล่าว แบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 การดำเนินงานขององค์กรเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ จากผู้รับบริการข้อมูลข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ จากกลุ่มผู้ใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสารสารสนเทศทั่วไป
- ส่วนที่ 4 ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 5 พฤติกรรมการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสของกลุ่มผู้รับข้อความข่าว
- ส่วนที่ 6 พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับข้อความข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
- ส่วนที่ 7 การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการรับข้อความข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
- ส่วนที่ 8 ความคิดเห็นในด้านผลกระทบของรับบริการข้อความข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
- ส่วนที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การดำเนินงานขององค์กรเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ในประเด็นเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานของแต่ละองค์กรในการให้บริการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นพบว่า องค์กรส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการดังกล่าวก็เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสาร, เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นไปยังประชาชนผู้มีความต้องการรับรู้ความเคลื่อนไหวต่างๆ ในสังคม และยังถือว่าการประชาสัมพันธ์องค์กรให้มีภาพลักษณ์ของความทันสมัย ความสามารถในการก้าวทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง นอกจากนั้น ยังมีวัตถุประสงค์ในเรื่องของการเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กรอีกด้วย โดยกระบวนการทำงานของการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น สามารถแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การรับข้อมูลจากแหล่งข่าว
2. การพิจารณาคัดเลือกข่าว
3. การเรียบเรียงข่าว
4. การจัดส่งข่าว

การดำเนินงานในขั้นตอนของการรับข้อมูลจากแหล่งข่าวนั้น ในทุกองค์กรจะใช้ข้อมูลจากแหล่งข่าวที่มีอยู่แล้ว ซึ่งส่วนใหญ่ก็คือ ผู้สื่อข่าว เมื่อได้ข้อมูลข่าวที่ต้องการแล้วจึงนำมาพิจารณาคัดเลือกข่าวที่จะจัดส่งโดยบรรณาธิการข่าวหรือทีมงานผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดส่งข่าวผ่านระบบเอสเอ็มเอส ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกข่าวนั้นส่วนใหญ่จะพิจารณาในเรื่องของความเร็วของการรายงานข่าวที่เกิดขึ้น, เป็นประเด็นที่น่าสนใจ, เป็นประโยชน์ต่อผู้รับ และมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตเมื่อได้ข่าวที่จะจัดส่งแล้ว จะต้องนำข่าวดังกล่าวเข้าสู่ขั้นตอนของการเรียบเรียงข่าว คือ การนำข่าวที่จะจัดส่งมาเรียบเรียงใหม่ ในลักษณะของข้อความที่สั้น กระชับ แต่ได้ใจความ ซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญที่สุดสำหรับการจัดส่งข่าวผ่านทางระบบเอสเอ็มเอส เนื่องจากในขั้นตอนนี้ผู้จัดส่งจะต้องเจอกับข้อจำกัดของการรายงานข่าว นั่นคือการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นการรายงานข้อความข่าวในรูปแบบของตัวอักษรผ่านระบบเอสเอ็มเอสไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้รับบริการซึ่งข้อจำกัดทางระบบ ก็คือในการรายงานข้อความข่าวแต่ละครั้งนั้นผู้จัดส่งสามารถบรรจุตัวอักษรได้ไม่เกิน 70 ตัวอักษร (นับรวมทั้งพยัญชนะ, สระ และวรรณยุกต์) จึงทำให้ก่อนที่จะส่งผู้จัดส่งจำเป็นต้องเรียบเรียง

ข้อความให้กระชับแต่ได้ใจความที่สุด และเมื่อทำการเรียบเรียงเรียบร้อยแล้วจึงจะจัดส่งข้อความ ขาวดังกล่าวผ่านทางระบบการจัดส่งข้อความขาวผ่านทางเอสเอ็มเอส ในการจัดส่งข้อความขาว นั้นโดยส่วนใหญ่จะจัดส่งข้อความในปริมาณ 8 – 12 ขาวต่อวัน ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เป็นการรบกวน หรือ สร้างความรำคาญให้แก่ผู้รับบริการมากเกินไป

การรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่นี้ เป็นการดำเนินงานที่สามารถเพิ่ม รายได้ให้แก่องค์กรโดยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายใดๆ ขององค์กร เนื่องจากว่าการรายงานข้อมูล ข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นเป็นการให้บริการในรูปแบบของความร่วมมือกันระหว่าง 3 องค์กร คือ ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์, บริษัทผู้ดูแลระบบ และองค์กรผู้ให้บริการข่าว โดยจะ มีการจัดแบ่งรายได้ที่ได้รับจากค่าบริการรายเดือนของสมาชิก นอกจากนั้นองค์กรก็ไม่มี ความจำเป็นที่จะต้องจัดตั้งหน่วยงานใหม่ขึ้นมา เพื่อรับผิดชอบการให้บริการดังกล่าว เพราะเป็นการ ดำเนินงานในลักษณะของการเพิ่มความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรในหน่วยงานเดิมที่มีอยู่แล้ว ทั้งสิ้น

เมื่อกล่าวถึงกระแสการตอบรับของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรายงานข้อมูลข่าวสาร ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ในปัจจุบันกระแสการตอบรับบริการรายงานข้อมูลข่าวสาร ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เนื่องจากมีจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ต้องยอมรับว่าการขยายฐานจำนวนผู้รับบริการค่อนข้างมาจนถึงจุดอิ่มตัว ทำให้แต่ละองค์กรต้อง หันมาใช้กิจกรรมในการส่งเสริมการขายต่างๆ เข้ามาช่วย เช่น การลุ้นรับรางวัลต่างๆ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่, สร้อยคอทองคำ ฯ ซึ่งการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายดังกล่าวนี้ก็ยังสามารถเพิ่ม จำนวนผู้รับบริการได้บ้าง ถึงแม้จะเป็นการเพิ่มขึ้นที่ไม่มากนัก และเมื่อกล่าวถึงแนวโน้มการ พัฒนาในอนาคตนั้น พบว่า มีความเป็นไปได้อย่างมากที่รูปแบบการให้บริการรายงานข้อมูล ข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ผ่านระบบเอสเอ็มเอส) นั้นอาจจะมีการปรับเปลี่ยนไปในรูปแบบ ของการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบเอ็มเอ็มเอส ซึ่งเป็นระบบที่สามารถรองรับการ ให้บริการในรูปแบบของทั้งภาพและเสียง ซึ่งถือเป็นการเพิ่มอรรถรสในการรับข่าวผ่านสื่อเคลื่อน ที่นี้ได้ดียิ่งขึ้น

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ จากผู้รับบริการข้อมูลข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เอสเอ็มเอส) พบว่า กลุ่มผู้รับบริการข้อความข่าวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของความน่าเชื่อถือในการรายงานข่าวขององค์กรผู้ให้บริการเข้ามาเป็นเหตุผลหลักในการเลือกรับบริการ โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับบริการข้อความข่าว ก็คือ การรับข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอสนั้นทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้ข่าวสารได้ด้วยความเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ปราศจากอุปสรรคในเรื่องของเวลา สถานที่ นอกจากนั้น ด้วยลักษณะของข้อความที่มีความสั้น กระชับแต่ได้ใจความ ส่งผลให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้ข่าวสารได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว

เมื่อพิจารณาถึงเนื้อหาของข้อความข่าวที่ได้รับผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเข้าใจในเนื้อหาของข่าวที่ได้รับผ่านทางเอสเอ็มเอสได้เป็นอย่างดี ล้วนแล้วแต่มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าถึงแม้เนื้อหาข่าวจะมีลักษณะที่สั้น กระชับแต่ก็ได้ใจความก่อให้เกิดความเข้าใจในข่าวที่รับได้ไม่ยาก ยกเว้นประเภทข่าวการเมือง หรือข่าวที่มีเนื้อหา รายละเอียดที่ค่อนข้างมากทำให้ผู้ให้บริการต้องใช้อักษรย่อในเนื้อหาเป็นจำนวนมาก จะส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวนั้นๆ ได้ถึงแม้ว่าข้อความข่าวจะก่อให้เกิดความไม่เข้าใจในเนื้อหาข่าวนั้นๆ อย่างไร ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็ไม่วิตกกังวล เนื่องจากว่าหากเป็นประเด็นข่าวที่อยู่ในความสนใจ ผู้รับบริการก็จะแสวงหารายละเอียดของข่าวนั้นๆ จากสื่ออื่นๆ ต่อไป ซึ่งสื่อที่ได้รับความนิยม ก็คือ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น เมื่อพิจารณาถึงเรื่องจำนวนข้อความข่าวที่ได้รับเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปนั้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่ล้วนแล้วแต่คิดว่ามีความเหมาะสมเพียงพอแล้ว เพราะเชื่อมั่นในการคัดกรองข่าวสารขององค์กรผู้ให้บริการว่าได้ทำการคัดเลือกข่าวที่ดีที่สุดในแต่ละวันเพื่อส่งตรงมายังโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้รับบริการ

การใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาประกอบใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน และการนำข้อความข่าวที่ได้รับไปเป็นหัวข้อสนทนากับบุคคลอื่น ซึ่งก็ถือว่าข้อความข่าวที่ได้รับสามารถนำมาเป็นความรู้รอบตัวได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็ยังมีการส่งต่อข่าวสารที่ได้รับไปให้บุคคลที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลที่มีความใกล้ชิดได้รับทราบข่าวนั้นๆ ได้ในเวลาเดียวกัน เพราะคิดว่าข้อความที่จัดส่งไปจะสามารถเป็นประโยชน์ให้กับบุคคลใกล้ชิดได้

เมื่อกล่าวถึงการรายงานข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสกับสภาพสังคมในปัจจุบัน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่คิดว่าเป็นบริการที่มีความสอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน ซึ่งเป็นสังคมที่มีข้อมูลข่าวสารอย่างมากมาย และข่าวสารก็เป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิตเช่นกัน โดยเฉพาะข่าวสารที่เกี่ยวกับการอุปโภคบริโภค นอกจากนี้ผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังให้ความเห็นว่า สังคมที่วุ่นวายนี้ทำให้ผู้คนที่ต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงานเพื่อหารายได้เข้าครอบครัวจึงทำให้ไม่มีเวลาที่จะติดตามข่าวสารมากนัก และการรายงานข่าวทางเอสเอ็มเอสซึ่งมีข้อดี คือ เป็นช่องทางที่ผู้รับบริการไม่ต้องแสวงหาข่าวสาร เพราะจะมีองค์กรผู้ให้บริการทำหน้าที่คอยคัดกรองข่าวสารที่สำคัญ ส่งตรงมายังโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ผู้รับบริการสามารถประหยัดเวลาในการรับรู้ข่าวสารได้อย่างมาก แต่เชื่อว่าบริการดังกล่าวจะมีแต่คุณประโยชน์เท่านั้น เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็ยังตระหนักถึงข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นจากการส่งข่าวทางเอสเอ็มเอส เนื่องจากเป็นการรายงานข่าวที่สั้น ซึ่งก็อาจส่งผลให้ข่าวที่จัดส่งอาจขาดความสมบูรณ์ของข่าว และอาจก่อให้เกิดความผิดพลาด หรือความไม่เข้าใจในเนื้อหาได้ หรือแม้กระทั่งหากผู้ให้บริการไม่มีการคัดกรองที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ นั้นข้อความที่จัดส่งมาก็อาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้รับบริการได้

ในส่วนของแนวโน้มและทิศทางการพัฒนา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการบริการรายงานข่าวทางเอสเอ็มเอสจะเป็นบริการที่ได้รับความนิยมต่อไปในอนาคต เพราะถือเป็นบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการรับรู้ข่าวสารของผู้รับบริการได้ โดยขจัดปัญหาในเรื่องของสถานที่ และเวลาได้อย่างหมดสิ้น นอกจากนี้ด้วยข้อความที่สั้น เข้าใจง่าย และมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์และความสะดวกสบายที่ได้รับ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่คิดว่าจะเป็นบริการที่ได้รับความนิยมอย่างแน่นอน อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการส่วนหนึ่งได้ตั้งข้อสังเกตถึงการพัฒนาต่อไปในอนาคตไว้ว่า การรายงานข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เอสเอ็มเอส) นั้นอาจมีการพัฒนารูปแบบต่อไป กล่าวคือ ในปัจจุบันรูปแบบการให้บริการเป็นการจัดส่งข้อความในรูปแบบตัวอักษรเพียงเท่านั้น แต่ในอนาคตอาจมีการจัดส่งข้อความภาพและเสียงก็เป็นได้ หรือแม้กระทั่งการพัฒนาเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้สามารถรับชมโทรทัศน์ได้นั้นก็อาจเป็นสาเหตุที่จะส่งผลต่อกระแสมตินิยมของการรายงานข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เอสเอ็มเอส) ก็เป็นได้

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ จากกลุ่มผู้ใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสารสารสนเทศทั่วไป

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ จากกลุ่มผู้ใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสาร พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คิดว่าการติดต่อสื่อสารผ่านทางเอสเอ็มเอสเป็นช่องทางที่ก่อให้เกิดความสะดวกในการสื่อสาร ทั้งในผู้รับและผู้ส่ง กล่าวคือ ในแง่ของผู้ส่งนั้น การส่งข้อความทางเอสเอ็มเอสมีค่าใช้จ่ายน้อย และสามารถจัดส่งได้ในทุกที่ ทุกเวลา รวมทั้งมีการรายงานผลการจัดส่งข้อความดังกล่าว ทำให้ผู้ส่งสามารถตรวจสอบได้ว่าข่าวสารที่ต้องการจัดส่งนั้นถึงมือผู้รับแล้วหรือยังโดยไม่ต้องโทรศัพท์ไปสอบถาม ในส่วนของผู้รับนั้น ก็คือ ผู้รับสามารถเลือกเวลาในการเปิดอ่านข้อความได้ตามความต้องการ รวมทั้งสามารถจัดเก็บข้อความที่ได้รับมาได้อีกด้วย นอกจากนี้ พบว่า ผู้ใช้เอสเอ็มเอสส่วนใหญ่จะใช้เอสเอ็มเอสในการสื่อสารกับเพื่อนและองค์กรต่างๆ โดยลักษณะของข้อความที่จัดส่งส่วนใหญ่จะเป็นไปเพื่อการนัดหมาย การส่งข้อความแทนความรู้สึกในโอกาสต่างๆ และส่งเพื่อร่วมกิจกรรมกับองค์กรสื่อมวลชน เช่น รายการโทรทัศน์ วิทยุ

นอกจากนั้นยังมองว่า สังคมยุคใหม่เป็นสังคมที่เต็มไปด้วยความวุ่นวายของข้อมูลข่าวสารเป็นสังคมแห่งความรีบเร่ง มีอัตราการแข่งขันและค่าครองชีพที่สูง จึงทำให้การสื่อสารในลักษณะของสังคมเช่นนี้ควรจะเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และค่าใช้จ่ายค่อนข้างต่ำ ซึ่งการสื่อสารทางเอสเอ็มเอสก็สามารถเข้ามาตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากการสื่อสารทางเอสเอ็มเอสเป็นการสื่อสารข้อความตัวอักษรโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีอัตราค่าบริการที่ค่อนข้างต่ำ เนื่องจากในปัจจุบันบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเกี่ยวกับการลดราคาค่าบริการเอสเอ็มเอสเป็นจำนวนมาก จึงทำให้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจากผู้ใช้งาน ประกอบกับการสื่อสารทางเอสเอ็มเอสนั้นสามารถกระทำได้ในทุกที่ ทุกเวลา จึงถือเป็นช่องทางการสื่อสารช่องทางหนึ่งที่เกิดความสะดวกเป็นอย่างมากในสังคมปัจจุบัน

ในส่วนของหน้าที่หน่วยงานต่างๆ หันมาใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายขององค์กรนั้น พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสารนั้นไม่ก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองแต่อย่างใด โดยการจะตัดสินใจว่าสิ้นเปลืองหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ใช้เป็นสำคัญ ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่องค์กรหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนหันมาให้ความสนใจในการใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการ

เสนอข่าวสารของแต่ละองค์กรนั้น พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คิดว่าเป็นเรื่องที่จะมีช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของแต่ละองค์กรเพิ่มมากขึ้น แต่ในการให้บริการก็มีข้อพึงระวังที่ว่า การส่งข่าวสารนั้นควรเป็นไปด้วยความสมัครใจของผู้รับบริการ โดยอาจเปิดให้มีการลงทะเบียนหรือสมัครสมาชิก เพื่อที่ข่าวสารที่จัดส่งจะได้ถึงมือผู้รับที่มีความต้องการรู้ในข่าวสารนั้นอย่างแท้จริง เพราะหากมีการจัดส่งพร่ำเพรื่อการส่งข่าวดังกล่าวอาจเป็นการสร้างความรำคาญให้แก่ผู้ที่ไม่ต้องการก็เป็นไปได้ ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่ปัจจุบันสื่อมวลชนได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางเอสเอ็มเอสนั้น พบว่า เป็นสิ่งที่ดีที่จะทำให้ประชาชนสามารถมีพื้นที่สาธารณะในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งทำให้ได้รับรู้ถึงทัศนคติของบุคคลอื่นที่อยู่ห่างไกลกันออกไปว่ามีความคิดเห็นอย่างไรในประเด็นนั้นๆ แต่ในขณะเดียวกันก็มองว่ากิจกรรมดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่องค์กรสื่อมวลชนจัดขึ้นมาเพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการเพิ่มรายได้ให้องค์กรเพียงเท่านั้น มิได้เป็นพื้นที่ให้ประชาชนได้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างแท้จริง รวมทั้งในบางประเด็น อาทิเช่น ประเด็นของข่าวการเมือง กิจกรรมดังกล่าวก็เป็นเหมือนเครื่องยุแหย่ให้เกิดความขัดแย้ง แยกแยะกันในสังคม

ส่วนที่ 4 ผลการสำรวจลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่เคยใช้หรือกำลังใช้บริการรายงานข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ทำการศึกษาจำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 เป็นเพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 และส่วนใหญ่มีระดับอายุ 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 13.5

เมื่อพิจารณาอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.0 และธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 17.0 และเมื่อจำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.5 รองลงมา คือ 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.0

ส่วนที่ 5 ผลการสำรวจพฤติกรรมการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสของกลุ่มผู้รับข้อความข่าว

กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้หรือกำลังใช้บริการรายงานข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ทำการสำรวจ มีการใช้ภาษาไทยในการรับ – ส่งเอสเอ็มเอส คิดเป็นร้อยละ 83.0 และใช้ภาษาอังกฤษในการรับ – ส่งเอสเอ็มเอส คิดเป็นร้อยละ 17.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการโต้ตอบข่าวสารผ่านทางเอสเอ็มเอสในระดับน้อย โดยมีความถี่ในการส่งเอสเอ็มเอสน้อยกว่า 2 ครั้ง / สัปดาห์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา คือ 3 – 4 ครั้ง / สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 22.5 ส่วนความถี่ในการรับเอสเอ็มเอส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับเอสเอ็มเอสน้อยกว่า 2 ครั้ง / สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา คือ 3 – 4 ครั้ง / สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 31.5

บุคคลที่กลุ่มตัวอย่างใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสารถึงมากที่สุด คือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมา คือ คนรัก คิดเป็นร้อยละ 34.5 โดยส่วนใหญ่มีลักษณะการเก็บข้อความเอสเอ็มเอสหลังจากที่ได้รับ ในรูปแบบของการเก็บข้อความไว้สักพักค่อยลบทิ้ง และมีวัตถุประสงค์ในการส่งเอสเอ็มเอสเพื่อเป็นสื่อแสดงความรู้สึกในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น วันเกิด, วาเลนไทน์ ฯ มากที่สุด

ส่วนที่ 6 ผลการสำรวจพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับข้อความข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับบริการข้อความข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสถานีโทรทัศน์ ช่อง 5 และ 7 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.8 รองลงมา คือ สำนักข่าวไทยและสถานีโทรทัศน์ ช่อง 3 คิดเป็นร้อยละ 12.8 และสำนักข่าวผู้จัดการออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 12.2 ซึ่งประเภทข่าวที่กลุ่มตัวอย่างเลือกรับบริการมากที่สุด คือ ข่าวทั่วไป

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับบริการการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก ประกอบด้วย เพราะมีข้อมูลสด ใหม่เสมอ, เพราะก่อให้เกิดความสะดวกในการใช้งานได้ในทุกที่ทุกเวลา และเพราะก่อให้เกิดทางเลือกในการรับรู้ข่าวสารเพิ่มขึ้น

ส่วนที่ 7 ผลการสำรวจการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการรับข้อความข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์จากการรับบริการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับทราบถึงเหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม, สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นหัวข้อในการสนทนากับบุคคลอื่นได้ และข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้ประกอบเป็นความรู้รอบตัว

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแง่ของการส่งข่าวมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ทำให้ประหยัดเวลาในการติดตามข่าวสาร และการรายงานข่าวมีความถูกต้อง เชื่อถือได้

ส่วนที่ 8 ผลการสำรวจความคิดเห็นในด้านผลกระทบของรับบริการข้อความข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องผลกระทบจากการรับบริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในด้านความสามารถในการรับรู้ข่าวสารได้ในทุกที่ ทุกเวลา มากที่สุด รองลงมา คือ ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร เป็นการอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน ,อาจเกิดอันตรายแฝงหากผู้รับข่าวไม่มีการตรวจสอบข่าวที่ได้รับกับสื่ออื่นๆ เพิ่มเติมเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดในการส่งข่าว และก่อให้เกิดการปลุกกระแสข่าวที่ผิดๆ ได้ เนื่องจากผู้รับข้อความข่าวสามารถส่งข้อความต่อไปยังบุคคลอื่นๆ ได้ในทันที ตามลำดับ

ส่วนที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 กลุ่มผู้รับข้อความข่าวมีพฤติกรรมมารับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่แตกต่างกันไปตามลักษณะประชากร

ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน โดยส่วนที่ยืนยันสมมติฐาน คือ ลักษณะประชากรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมมารับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ จากผลการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมมารับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่แตกต่างกันทั้งในด้านการรับและการส่ง

โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 – 59 ปี มีการส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีพฤติกรรมการรับเอสเอ็มเอสมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีพฤติกรรมการรับเอสเอ็มเอสมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30- 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

กลุ่มตัวอย่างที่อาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการรับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่แตกต่างกันในด้านการรับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน / นิสิต / นักศึกษา มีการรับ - ส่งเอสเอ็มเอส มากที่สุด และยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีปริมาณการรับเอสเอ็มเอสต่อสัปดาห์มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการรับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่แตกต่างกันในด้านการส่ง โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการที่มีรายได้ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไปมีพฤติกรรมการส่งเอสเอ็มเอสมากกว่ากลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

ในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่เพศ, ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการรับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 กลุ่มผู้รับข้อความข่าวมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกันไปตามลักษณะประชากร

การใช้ประโยชน์จากการรับบริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 บางส่วน โดยส่วนที่ยืนยันสมมติฐานเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับ คือ ลักษณะประชากรที่ส่งผลต่อการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลักษณะประชากรทางด้านเพศ อาชีพ และรายได้ จากผลการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เพศต่างกันจะมีการพฤติกรรมใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกัน โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงจะมีการพฤติกรรมใช้ประโยชน์ในด้านความสามารถในการนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นหัวข้อในการสนทนากับบุคคลอื่นได้และการใช้เพื่อความบันเทิง พักผ่อน หรืออ่านค้นเวลามากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพและรายได้แตกต่างกันจะมีการพฤติกรรมใช้ประโยชน์ในด้านการใช้เพื่อความบันเทิง พักผ่อน หรืออ่านค้นเวลาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และกลุ่มที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีการใช้ประโยชน์จากการรับบริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแง่การใช้ข้อมูลที่ได้รับเพื่อความบันเทิง พักผ่อน หรืออ่านค้นเวลามากกว่ากลุ่มอื่นๆ นอกจากนี้ในรายละเอียดยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาทมีการใช้ประโยชน์เพื่อความบันเทิง พักผ่อน หรืออ่านค้นเวลาจากข้อความข่าวที่ได้รับมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน / นิสิต / นักศึกษาและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีการใช้ประโยชน์ในด้านดังกล่าวมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุและระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

ความพึงพอใจจากการรับบริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 บางส่วน โดยส่วนที่ยืนยันสมมติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับ คือ ลักษณะประชากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากข้อความที่ได้รับของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลักษณะประชากรทางด้านเพศและอาชีพ จากผลการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกันในแง่ของระยะเวลา ความถี่ในการส่งข้อความข่าวมีความเหมาะสม โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงจะมีความพึงพอใจจากการรับบริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแง่ของความเหมาะสมในเรื่องของระยะเวลา ความถี่ในการส่งข้อความข่าวมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกันใน 3 ด้าน คือ การรายงานข่าวมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ประเภทของข่าวที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ และระยะเวลา ความถี่ในการส่งข้อความมีความเหมาะสม โดยพบว่ากลุ่มอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษาและกลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับในเรื่องของการรายงานข่าวมีความถูกต้อง เชื่อถือได้มากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษามีความพึงพอใจจาก

ข้อความข่าวที่ได้รับในเรื่องของระยะเวลา ความถี่ในการส่งข้อความข่าวมีความเหมาะสมมากกว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ, ระดับการศึกษา และรายได้ที่มีความแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจจากการรับบริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

การอภิปรายผล

สำหรับการอภิปรายผลการวิจัย จะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การดำเนินงานขององค์กรเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
- ตอนที่ 2 พฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้บริการ
- ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การดำเนินงานขององค์กรเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า องค์กรสื่อสารมวลชนผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ล้วนแล้วแต่ปรับตัวมาใช้กลยุทธ์บริการข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสกันมากขึ้น ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าในเศรษฐกิจแบบทุนนิยมโอกาสของการอยู่รอดและการเจริญเติบโตของธุรกิจนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการรักษาและเพิ่มผลกำไร ดังนั้น อุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้การที่องค์กรสื่อสารมวลชนต่างๆ หันมาให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นยังเป็นไปตามแนวคิดหลักของกลุ่มทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด ซึ่งเห็นว่าเทคโนโลยีเป็นสาเหตุหลัก (Prime Mover) ในการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับสังคมและสถาบันสื่อมวลชน ทำให้องค์กรสื่อสารมวลชนทุกแห่งซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจที่ดำรงอยู่ท่ามกลางสภาวะแวดล้อมทางสังคม จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไป และสถานการณ์เศรษฐกิจแบบใหม่ของสังคมยุคสารสนเทศ

รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีองค์กรที่กล่าวว่า เนื่องจากองค์กรต้องดำเนินอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้น ลักษณะโครงสร้างขององค์กรหรือวิธีการจัดองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสมและเข้ากันได้กับสภาพแวดล้อม รวมทั้งเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำกำไรให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ และองค์กรที่ปรารถนาความก้าวหน้าต่างก็พยายามนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงาน

ดังนั้น การที่องค์กรสื่อสารมวลชนต่างๆ หันมาให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่กันมากขึ้นนั้นจึงมิได้มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการเพียงเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางหรือทางเลือกในการรับรู้ข่าวสารให้แก่ประชาชนเพียงเท่านั้น หากแต่ว่าการให้บริการดังกล่าวนั้นยังสามารถเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กร ซึ่งการให้บริการในลักษณะนี้ถือเป็นการปรับตัวขององค์กรในรูปแบบของการเติบโตแบบกระจายตัว (Diversification) กล่าวคือ องค์กรมีการปรับ ขยายตัวไปสู่ธุรกิจประเภทอื่นๆ เพื่อให้ครอบคลุมทุกเป้าหมายในอนาคต ซึ่งถือเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจและยังเป็นการเพิ่มรายได้จากทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่เดิม (ศศิญา วิจิตรจามรี, 2538) เนื่องจากการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นเป็นการให้บริการในรูปแบบของความร่วมมือกันระหว่างองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยมีการแบ่งผลประโยชน์ทางธุรกิจ นั่นคือ รายได้ที่ได้รับจากค่าบริการ นอกจากนั้นแล้วองค์กรสื่อสารมวลชนผู้ให้บริการก็ไม่มี ความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มบุคลากรใดๆ ขึ้นมา เพื่อรับผิดชอบการให้บริการดังกล่าว เพราะเป็นการดำเนินงานในลักษณะของการใช้ทรัพยากรเดิมที่มีอยู่แล้ว จึงไม่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายใดๆ แก่องค์กร ถือว่าเป็นช่องทางที่สามารถเสริมสร้างรายได้ให้แก่องค์กรได้เป็นอย่างดี

เมื่อก้าวถึงกระแสการตอบรับในบริการดังกล่าวของประชาชน ผู้ให้สัมภาษณ์ต่างก็ยอมรับว่า กระแสการตอบรับในการใช้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เพราะมีจำนวนผู้ใช้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นที่น่าสังเกตว่า การรายงานข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นเป็นการรายงานข้อความในรูปแบบข้อความสั้น กระชับ ที่คล้ายคลึงกับหัวข้อข่าว (Headline) คือ เป็นเพียงการแจ้งให้ผู้อ่านทราบว่าข่าวอะไรที่น่าสนใจเพียงเท่านั้น โดยมีได้มีรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวกับข่าวมากขึ้น แต่กลับเป็นบริการที่ได้รับการตอบรับอย่างดีจากประชาชน โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจรับบริการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนแล้วแต่รับบริการเพราะข้อความข่าวที่ได้รับมีข้อมูลที่สด ใหม่เสมอ และยังมีลักษณะของภาษาที่สั้น กระชับ และชัดเจนทำให้สามารถรับรู้เรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างง่ายดายโดยไม่มีอุปสรรคในเรื่องของเวลาและสถานที่ โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องของความน่าเชื่อถือในการรายงานข่าวขององค์กรผู้ให้บริการเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการเลือกรับบริการจากองค์กรต่างๆ นอกจากนั้นยังพบว่ากลุ่มคนที่รับบริการข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 29 ปี ซึ่งถือเป็นกลุ่มคนในวัยทำงานที่มีความต้องการเปิดรับข่าวสารด้วยความรวดเร็ว ฉับไว นอกจากนั้นยังมีแนวโน้มในการอ่านหนังสือน้อยลง แต่กลับให้ความสนใจกับสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

จากกระแสการตอบรับบริการดังกล่าวนั้นก็สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ นายปรีธนา ลีลาพันธ์ ผู้อำนวยการสำนักการตลาดบริการสื่อสารไร้สาย บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด ที่กล่าวไว้ใน <http://www.bangkokbiznews.com> ว่า การสื่อสารผ่าน โทรศัพท์มือถือ เพื่อเป็นช่องทางการตลาดกำลังได้รับความสำคัญขึ้นเรื่อยๆ โดยในปี 2551 คาดว่า จะเห็นผลได้ชัด ทั้งนี้ ปัจจุบัน 70% ของรายได้มาจากผู้ที่ใช้บริการเสริม ในขณะที่รายได้ที่เหลือ 30% เป็นรายได้จากการโทรออก โดยกลุ่มบริการที่มีอัตราการเติบโตสูงสุดในปีที่ผ่านมาและ คาดว่าปีหน้าจะเติบโตอย่างต่อเนื่อง คือ บริการรับส่งเอสเอ็มเอสจากกลุ่มสถานีโทรทัศน์และ สำนักข่าวต่างๆ ซึ่งสามารถผลักดันให้อัตราการเติบโตโดยรวมของบริการเนื้อหาข่าวสารผ่าน มือถือ ของบริษัทเติบโตประมาณ 15% ในปีที่ผ่านมา

เมื่อพิจารณาในเรื่องข้อจำกัดในการส่งข้อความผ่านทางระบบเอสเอ็มเอส ที่ถูกจำกัดให้สามารถส่งข้อความได้เพียงครั้งละไม่เกิน 70 ตัวอักษรนั้น จึงทำให้การใช้ภาษาที่ใช้ ต้องสั้น กระชับและชัดเจนนั้นก็เปรียบเสมือนดาบสองคมสำหรับการดำเนินงาน เนื่องจากเมื่อ พิจารณาจากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มผู้รับบริการข้อความข่าวนั้นมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบ ของการรับบริการข้อความข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในแง่บวกและลบ กล่าวคือ ในแง่บวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่าการรับบริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ก่อให้เกิดความ สะดวกสบายในการรับรู้ข่าวสาร เพราะบริการดังกล่าวสามารถจัดอุปสรรคในเรื่องของเวลาและ สถานที่ไปได้อย่างหมดสิ้น แต่ในขณะเดียวกันก็คิดว่าบริการดังกล่าวอาจจะก่อให้เกิดอันตราย แฝงจากการรับข่าวได้ เนื่องจาก ข้อความข่าวที่ได้รับขาดรายละเอียดที่ครบถ้วน หากเกิด ข้อผิดพลาดในการส่งข่าว แล้วผู้รับข่าวไม่มีการตรวจสอบข่าวที่ได้รับกับสื่ออื่นๆ เพิ่มเติมนั้น ก็อาจ ทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือก่อให้เกิดกระแสข่าวที่ผิดๆ ได้ เนื่องจากผู้รับข้อความข่าวสามารถ ส่งต่อข้อความดังกล่าวไปยังบุคคลอื่นๆ ได้ในทันที

ตอนที่ 2 พฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับบริการข้อความข่าวของกลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ ก็คือ การรับข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอสนั้นทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้ข่าวสารได้ด้วยความเร็ว ทันท่วงทีทันต่อเหตุการณ์ ปราศจากอุปสรรคในเรื่องของเวลา สถานที่ นอกจากนั้น ด้วยลักษณะของข้อความที่มีความสั้น กระชับแต่ได้ใจความ ส่งผลให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้ข่าวสารได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งถือเป็นการตอบสนองของความต้องการรู้ในสิ่งรอบตัวที่เกิดขึ้น ด้วยความเร็ว ฉับไว ทันท่วงทีทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งความต้องการรู้ที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีผลเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากการขยายตัวของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษาและวัฒนธรรม หรือที่เรียกว่าเป็น "ยุคแห่งสังคมข่าวสาร" ซึ่งเป็นยุคที่ทำให้มนุษย์มีความต้องการทางด้านข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศมากขึ้น และการรายงานข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสถือเป็นบริการที่มีความสอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน ที่เป็นสังคมที่มีข้อมูลข่าวสารอย่างมากมาย และข่าวสารก็เป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิตเช่นกัน โดยเฉพาะข่าวสารที่เกี่ยวกับการอุปโภคบริโภค นอกจากนั้นยังเห็นว่า สังคมที่วุ่นวายนี้ทำให้ผู้คนต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงานเพื่อหารายได้เข้าครอบครัวจึงทำให้ไม่มีเวลาที่จะติดตามข่าวสารมากนัก และการรายงานข่าวทางเอสเอ็มเอสซึ่งมีข้อดี คือ เป็นช่องทางที่ผู้รับบริการไม่ต้องแสวงหาข่าวสาร เพราะจะมีองค์กรผู้ให้บริการทำหน้าที่คอยคัดกรองข่าวสารที่สำคัญๆ ส่งตรงมายังโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ผู้รับบริการสามารถประหยัดเวลาในการรับรู้ข่าวสารได้อย่างมาก โดยที่กลุ่มผู้รับบริการจะมีลักษณะการเลือกองค์กรผู้ให้บริการโดยพิจารณาจากความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง และความเชื่อมั่นในการรายงานข่าวขององค์กรผู้ให้บริการเข้ามาเป็นปัจจัยหลัก ดังคำให้สัมภาษณ์ของ รุ่งทิพย์ แสงสว่าง อาชีพธุรกิจส่วนตัว อายุ 36 ปี ที่กล่าวว่า "เลือกรับเอสเอ็มเอสข่าวจากสถานีโทรทัศน์ช่อง 3 เพราะรู้สึกเชื่อมั่นในข่าวสารที่ได้รับจากองค์กรดังกล่าวว่าจะมีความถูกต้อง โดยรับบริการข่าวทางเอสเอ็มเอสมาประมาณ 2 ปีแล้ว เพราะบริการดังกล่าวทำให้รู้เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว โดยที่ไม่ต้องใช้เวลามากนัก" แต่เชื่อว่าบริการดังกล่าวจะมีแต่คุณประโยชน์เท่านั้น เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็ยังตระหนักถึงข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นจากการส่งข่าวทางเอสเอ็มเอส เนื่องจากการรายงานข่าวที่สั้น ซึ่งก็อาจส่งผลให้ข่าวที่จัดส่งอาจขาดความสมบูรณ์ของข่าว และอาจก่อให้เกิดความผิดพลาด หรือความไม่เข้าใจในเนื้อหาได้ หรือแม้กระทั่งหากผู้ให้บริการไม่มีการคัดกรองประเด็นข่าวที่มีประสิทธิภาพเพียงพอนั้น ข้อความที่จัดส่งมาก็อาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้รับบริการได้

ต่อประเด็นดังกล่าวเมื่อก้าวถึงความเข้าใจในเนื้อหาของข่าวที่ได้รับผ่านทางเอสเอ็มเอส พบว่า กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่คิดว่าเนื้อหาข่าวที่ได้รับผ่านทางเอสเอ็มเอสสามารถเข้าใจได้เป็นอย่างดี ถึงแม้เนื้อหาข่าวจะมีลักษณะที่สั้น กระชับแต่ก็ได้ใจความ ก่อให้เกิดความเข้าใจในข่าวที่รับได้ไม่ยาก ยกเว้นประเภทข่าวการเมือง หรือข่าวที่มีเนื้อหา รายละเอียดที่ค่อนข้างมาก ทำให้ผู้ให้บริการต้องใช้อักษรย่อในเนื้อหาเป็นจำนวนมาก จะส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวนั้นๆ ได้ ถึงแม้ว่าข้อความข่าวจะก่อให้เกิดความไม่เข้าใจในเนื้อหาข่าวนั้นๆ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็ไม่วิตกกังวล เนื่องจากว่าหากเป็นประเด็นข่าวที่อยู่ในความสนใจ ผู้รับบริการก็จะแสวงหา รายละเอียดของข่าวจากสื่ออื่นๆ ต่อไป ซึ่งสื่อที่ได้รับความนิยม ก็คือ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวคิดการแสวงหาข่าวสารของกลุ่ม Information Acquisition seeking ที่กล่าวว่า แบบจำลองการสื่อสาร เริ่มต้นการสื่อสารที่ “ผู้รับสาร” เนื่องจากสังคมยุคข่าวสารในปัจจุบัน มีการผลิตข่าวสารมากเกินไปจนความต้องการและความสามารถในการเปิดรับข่าวสารจากทุกแหล่งและทุกประเภท จากสภาพการณ์ที่ผู้รับสารต้องเผชิญกับข่าวสารจำนวนมาก ทำให้กลายเป็นความยุ่งยากในการค้นหาข่าวสารให้ตรงกับความต้องการของตนเองได้อย่างง่ายและรวดเร็ว ผู้รับสารจึงต้องมีกระบวนการเลือกเปิดรับสาร (กาญจนา แก้วเทพ, 2541)

สำหรับการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาประกอบใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้เกี่ยวกับการขึ้นราคาสินค้า ราคาน้ำมัน เป็นต้น และการนำข้อความข่าวที่ได้รับไปเป็นหัวข้อสนทนากับบุคคลอื่น ซึ่งก็ถือว่าข้อความข่าวที่ได้รับสามารถนำมาเป็นความรู้รอบตัวได้เป็นอย่างดี ซึ่งการใช้ประโยชน์จากข้อความดังกล่าวนั้นก็สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจของ Wenner (1985) ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริโภคข่าวสาร (News Gratifications) ที่กล่าวถึงลักษณะการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจไว้ว่า ผู้รับสารมีการใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูล ได้แก่ การติดตามข่าวสาร (surveillance) การได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (decisional utility) และใช้ข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับสังคม เช่น การนำข้อมูลไปใช้ในการสนทนากับผู้อื่น

เมื่อก้าวถึงทิศทางและแนวโน้มการพัฒนาต่อไปในอนาคต พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการบริการรายงานข่าวทางเอสเอ็มเอสจะได้รับความนิยมต่อไปในอนาคต เพราะเป็นบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการรับรู้ข่าวสารของผู้รับบริการได้ โดยขจัดปัญหาในเรื่องของสถานที่ และเวลาได้อย่างหมดสิ้น เนื่องจากเอสเอ็มเอสข่าวถือเป็นบริการที่ผสมผสานคุณลักษณะสำคัญๆ ของสื่อแบบใหม่ได้อย่างลงตัว ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวคิดของ Everett Rogers นักคิดกลุ่มเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดแบบอ่อนๆ ได้ศึกษาถึงคุณลักษณะของสื่อ

แบบใหม่ที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบันและได้ชี้ให้เห็นว่า คุณลักษณะสำคัญ ของสื่อแบบใหม่ที่จะมีผลต่อเนื่องไปถึงการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ของมนุษย์ และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมนั้นมีอยู่ 3 ประการ คือ สื่อแบบใหม่จะสามารถสร้างเงื่อนไขให้เกิดการตอบโต้ได้อย่างฉับพลันทันที อันจะทำให้มิติด้านกาล และเทศะของการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปมาก สื่อแบบใหม่จะทำให้ผู้ใช้สารสามารถเลือกใช้ตามกาล และเทศะที่ตนเองต้องการได้มากขึ้น และสื่อแบบใหม่จะสามารถแบ่งแยกกันเป็นส่วนๆ ได้โดยไม่มาเป็นกลุ่มก้อนเดียว ตัวอย่างเช่น การใช้ข่าวสารจะไม่มาเป็นข่าวที่ต่อเนื่องกันยาวๆ ที่เดียว แต่จะมาแบบแยกเป็นส่วนๆ เช่น ข่าวสั้นทุกชั่วโมง นอกจากนั้นยังหมายความว่าถึงศักยภาพของสื่อที่สามารถจะเก็บรักษาข่าวสารข้อมูลเอาไว้ด้วย และด้วยข้อความที่สั้น เข้าใจง่าย และมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์และความสะดวกสบายที่ได้รับ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่คิดว่าจะเป็นการที่ได้รับความนิยมอย่างแน่นอน อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการส่วนหนึ่งได้ตั้งข้อสังเกตถึงการพัฒนาต่อไปในอนาคตไว้ว่า การรายงานข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เอสเอ็มเอส) นั้นอาจมีการพัฒนารูปแบบต่อไป กล่าวคือ ในปัจจุบันรูปแบบการให้บริการเป็นการจัดส่งข้อความในรูปแบบตัวอักษรเพียงเท่านั้น แต่ในอนาคตอาจมีการจัดส่งข้อความภาพและเสียงก็เป็นได้ หรือแม้กระทั่งการพัฒนาเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้สามารถรับชมโทรทัศน์ได้นั้นก็อาจเป็นสาเหตุที่จะส่งผลกระทบต่อกระแสมติธรรมของการรายงานข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เอสเอ็มเอส) ก็เป็นได้

จากการศึกษาทำให้สามารถสรุปหน้าที่ของเอสเอ็มเอสในฐานะที่เป็นช่องทางในการรายงานข่าวที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันนี้ ได้เป็น 2 ประการ คือ

1. การทำหน้าที่เป็นสื่อเสริมสื่ออื่น ซึ่งเป็นสื่อหลักในชีวิตประจำวันของผู้รับ จากการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่จะมีการติดตามข่าว และแสวงหารายละเอียดของข่าวจากสื่ออื่นๆ ซึ่งสื่อที่ได้รับความนิยม ก็คือ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่ตระหนักถึงข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นจากการส่งข่าวทางเอสเอ็มเอส เนื่องจากการรายงานข่าวที่สั้น ซึ่งก็อาจส่งผลให้ข่าวที่จัดส่งอาจขาดความสมบูรณ์ในรายละเอียดของข่าว ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความผิดพลาด หรือขาดความเข้าใจในข่าวนั้นๆ ได้

2. การทำหน้าที่เป็นช่องทางด่วนในการรับรู้ข่าว จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับบริการข้อความข่าวของกลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ ก็คือ การรับข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอสนั้นทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้ข่าวสารได้ด้วยความเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ปราศจากอุปสรรคในเรื่องของเวลา สถานที่ นอกจากนั้น ด้วยลักษณะของข้อความที่มีความสั้น กระชับแต่ได้ใจความ ส่งผลให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้ข่าวสารได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งถือเป็นการตอบสนองความต้องการรู้ในสิ่งรอบตัวที่เกิดขึ้น ด้วยความเร็ว ฉับไว ทันต่อเหตุการณ์

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตามแนวคิดทางประชากรศาสตร์ เชื่อว่า คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารก็น่าจะแตกต่างกันด้วย โดยรวมไปถึงการเลือกใช้สื่อหรือการเปิดรับข่าวสารข้อมูลจากสื่อต่างๆ ตามที่ผู้รับสารต้องการ (ยุบล เบญจรงค์กิจ, 2534) โดยผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานตามตัวแปรลักษณะประชากรทางด้านเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ และรายได้ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ รวมไปถึงลักษณะการโต้ตอบข่าวสารผ่านทางเอสเอ็มเอสของกลุ่มผู้รับข้อความข่าวผลการทดสอบปรากฏว่า มีตัวแปรเพียงบางตัวแปรประชากรเท่านั้นที่มีความแตกต่างกัน โดยสรุปดังนี้

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน คือ กลุ่มผู้รับบริการที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันในด้านของอายุ, อาชีพ และรายได้จะมีพฤติกรรมการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่นับเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญยิ่งในการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ เนื่องด้วยความสะดวกสบายและขนาดที่เล็กกะทัดรัด ทำให้ความนิยมในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จากการที่มีผู้นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงได้นำเสนอบริการใหม่ๆ มากมาย เพื่อตอบสนองความต้องการที่มีมากขึ้นของผู้ใช้งาน ซึ่งหนึ่งในบริการที่ได้รับความนิยมสูงอย่างมาก ก็คือ SMS (Short Message Service) (บิณฑล ทิพย์สุขุม, 2547) และเมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยข้างต้นจะสังเกตเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อาชีพนักเรียน / นิสิต / นักศึกษา และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาทจะมีพฤติกรรมการรับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสมากกว่ากลุ่มอื่นๆ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนี้มีพฤติกรรมการใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสารมากกว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ โดยบุคคลในกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสารมากที่สุด คือ เพื่อน, คนรัก และสื่อมวลชนต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจเด็กวัยรุ่นอายุ 12-14 ปี ในกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ฟังก์ชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ นอกเหนือการใช้เพื่อการโทรออกและรับสาย (ข้อมูลจาก www.mmetrics.com) พบว่า ฟังก์ชันบนโทรศัพท์มือถือที่ เด็กวัยรุ่นอายุ 12-14 ปี ในกรุงเทพฯ ใช้มากที่สุดนอกเหนือจาก โทรออก-รับสาย ได้แก่ เล่นเกมส์ มากถึงร้อยละ 84 รองลงมาคือ การส่งข้อความ เอสเอ็มเอส (SMS) คิดเป็นร้อยละ 67 ดาวน์โหลดริงโทน คิดเป็นร้อยละ 49 และถ่ายรูป คิดเป็นร้อยละ 47 ตามลำดับ

นอกจากนั้น ยังพบว่า การสื่อสารผ่านทางเอสเอ็มเอสของวัยรุ่นกลุ่มนี้โดยทั่วไปในปัจจุบัน มักเป็นการใช้เพื่อส่งข้อความถึงเพื่อนหรือคนรู้จัก, ส่งข้อความเพื่อร่วมโหวต หรือ ร่วมเล่นเกมส์ต่างๆ

และจากผลการวิจัยยัง พบว่า กลุ่มผู้ใช้เอสเอ็มเอสคิดว่าการติดต่อสื่อสารผ่านทางเอสเอ็มเอสเป็นช่องทางที่ก่อให้เกิดความสะดวกในการสื่อสาร เพราะการส่งข้อความทางเอสเอ็มเอสมีค่าใช้จ่ายน้อย และสามารถจัดส่งได้ในทุกที่ ทุกเวลา รวมทั้งมีการรายงานผลการจัดส่งข้อความดังกล่าว ทำให้ผู้ส่งสามารถตรวจสอบได้ว่าข่าวสารที่ต้องการจัดส่งนั้นถึงมือผู้รับแล้วหรือไม่นอกจากนั้น ผู้รับข้อความก็สามารถเลือกเวลาในการเปิดอ่านข้อความได้ตามความต้องการ รวมทั้งสามารถจัดเก็บข้อความที่ได้รับมาได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังมองว่า สังคมยุคใหม่เป็นสังคมที่เต็มไปด้วยความวุ่นวายของข้อมูลข่าวสาร เป็นสังคมแห่งความรีบเร่ง มีอัตราการแข่งขันและค่าครองชีพที่สูง จึงทำให้การสื่อสารในลักษณะของสังคมเช่นนี้ควรจะเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และค่าใช้จ่ายค่อนข้างต่ำ ซึ่งการสื่อสารทางเอสเอ็มเอสก็สามารถเข้ามาตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี ทำให้ปัจจุบันเอสเอ็มเอสเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจากผู้ใช้งาน ประกอบกับการสื่อสารทางเอสเอ็มเอสนั้นสามารถกระทำได้ในทุกที่ ทุกเวลา จึงถือเป็นช่องทางการสื่อสารช่องทางหนึ่งที่เกิดความสะดวกเป็นอย่างมากในสังคมปัจจุบัน ซึ่งระบบเอสเอ็มเอสบนโทรศัพท์เคลื่อนที่นี้ก็ถือว่าเป็นสื่อใหม่ที่มีคุณลักษณะของโครงสร้างพื้นฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวของ Toffler ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นสื่อที่คุณสมบัติด้านการปฏิสัมพันธ์ (Interactive) มีความสามารถเคลื่อนที่ได้ (Mobility) มีความสามารถเปลี่ยนรูปได้ (Convertibility) และมีความสามารถเข้าถึงได้ในทุก ๆ ที่ (Ubiquity) จึงทำให้ปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่ถือเป็นสื่อที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตประจำวัน และเอสเอ็มเอสหรือบริการส่งข้อความทางโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน

ในปัจจุบันองค์กร หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างก็หันมาใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสารกับประชาชน หรือกลุ่มเป้าหมายของตนกันอย่างแพร่หลาย โดยใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสาร โฆษณา ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ขององค์กร ซึ่งจากการสัมภาษณ์ก็พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนแล้วแต่คิดว่าเป็นเรื่องที่ดีที่จะมีช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของแต่ละองค์กรเพิ่มมากขึ้น แต่ในการให้บริการก็มีข้อควรระวังที่ว่า การส่งข่าวสารนั้นควรเป็นไปด้วยความสมัครใจของผู้รับบริการ โดยอาจเปิดให้มีการลงทะเบียนหรือสมัครสมาชิก เพื่อที่ข่าวสารที่จัดส่งจะได้ถึงมือผู้รับที่มีความต้องการรู้ในข่าวสารนั้นอย่างแท้จริง

เพราะหากมีการจัดส่งพร้าเพื่อบริการส่งข่าวดังกล่าวอาจเป็นการสร้างความรำคาญให้แก่ผู้ที่ไม่ต้องการก็เป็นไปได้

นอกจากการใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการบริการข้อมูลข่าวสารแล้วยังพบว่าปัจจุบันองค์กรสื่อมวลชนก็มีการนำเอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสร้างรายได้ให้แก่องค์กรอีกด้วย ดังจะเห็นได้จากวันนี้เอสเอ็มเอสหรือบริการข้อความสั้น เรียกได้ว่าแจ้งเกิดเป็นธุรกิจอย่างเต็มตัว โดยเฉพาะช่วงหลังได้มาเนี่ยกับสื่อโทรทัศน์ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้ชมกับรายการโทรทัศน์ นับตั้งแต่รายการเรื่องเล่าเช้านี้ เดอะสตาร์ จนถึง อะคาเดมี่ แฟนตาซี ี กระแสความนิยมในเอสเอ็มเอสยังได้รับการตอบรับที่ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะในแง่ของการสร้างรายได้ให้กับรายการเพิ่มขึ้นทุกขณะ เนื่องจากบางรายการได้เก็บค่าบริการส่งเอสเอ็มเอสในอัตราที่สูงกว่าปกติ โดยคิดในอัตรารั้งละ 6 บาท ("ไอซีที" ตื่นคุมเอสเอ็มเอสผ่านทีวี ข้อมูลจาก www.komchadluek.com.) จากการสัมภาษณ์ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการที่สื่อมวลชนได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางเอสเอ็มเอสนั้น พบว่า เป็นสิ่งที่ดีที่จะทำให้ประชาชนสามารถมีพื้นที่สาธารณะในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งทำให้ได้รับว่ามีความคิดเห็นอย่างไรในประเด็นนั้นๆ แต่ในขณะที่เดียวกับก็มองว่ากิจกรรมดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่องค์กรสื่อมวลชนจัดขึ้นมาเพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการเพิ่มรายได้ให้องค์กรเพียงเท่านั้น มิได้เป็นพื้นที่ให้ประชาชนได้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างแท้จริง รวมทั้งในบางประเด็น อาทิเช่น ประเด็นของข่าวการเมือง กิจกรรมดังกล่าวก็เป็นเหมือนเครื่องยุแหย่ให้เกิดความขัดแย้ง แยกแยกขึ้นในสังคม

นอกจากนั้นยังกล่าวได้ว่า เอสเอ็มเอสเป็นบริการที่ก่อให้เกิดผลกระทบกับทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภค คือ ในส่วนของผู้ประกอบการ พบว่า การให้บริการดังกล่าวจะส่งผลดีให้กับผู้ประกอบการมากกว่าผลเสีย เพราะจุดมุ่งหมายหลักของการประกอบการ คือ กำไร การที่สามารถขยายตลาดไปพร้อม ๆ กับการลดต้นทุนในการประกอบการและยังมีความสามารถในการเข้าถึงผู้บริโภคได้มากกว่าเดิม ล้วนเป็นปัจจัยที่จะทำให้กิจการมีกำไรมากขึ้นทั้งสิ้น สำหรับผลกระทบที่เกิดกับผู้บริโภค พบว่า ในตัวของบริการก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้บริโภคมากกว่าผลเสียที่เกิดขึ้น แต่ก็ต้องขึ้นอยู่กับวิจารณญาณในการนำไปใช้ของผู้บริโภคเองเพราะหากนำไปใช้ในทางที่ไม่เป็นประโยชน์ก็อาจทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือยโดยไม่จำเป็น

สำหรับผลการวิจัยเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกัน ซึ่งก็เป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Rosengren (อ้างถึงใน นันทิดา โอรุกรรม, 2547) ที่กล่าวไว้ว่า ความต้องการในชีวิตและจิตใจของมนุษย์เกิดขึ้นจากบุคลิกภาพ และลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล เมื่อเกิดปัญหาขึ้น บุคคลจะพยายามหาหนทางแก้ปัญหา ซึ่ง อาจจะทำให้เกิดแรงจูงใจอย่างใดอย่างหนึ่งในการใช้สื่อเพื่อแก้ปัญหา บุคคลแต่ละคนจึงมี พฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากสื่อที่มีความแตกต่างกันออกไป เพื่อเลือกสื่อที่สามารถแก้ปัญหาที่ เกิดขึ้นกับตัวเองได้ ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวของกลุ่ม ผู้รับข้อความข่าวนั้น พบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์ในด้านของการรับทราบถึงเหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม, ด้านของความสามารถในการนำข้อมูลที่รับไปเป็น หัวข้อสนทนากับบุคคลอื่นได้ และสามารถนำข้อความข่าวที่ได้รับมาใช้ประกอบเป็นความรู้รอบตัว

จะเห็นได้ว่า การใช้ประโยชน์จากการรับข้อความข่าวของกลุ่มผู้รับบริการนั้น ล้วนแล้วแต่ เป็นไปเพื่อความสนองความต้องการรู้ในสิ่งรอบตัวที่เกิดขึ้น ด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ทันต่อ เหตุการณ์ ซึ่งความต้องการรู้ที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีผลมาจากความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุค แห่งข้อมูลข่าวสาร (Information Age) ที่ทำให้มนุษย์มีความต้องการทางด้านข้อมูลข่าวสารหรือ สารสนเทศมากขึ้น เป็นยุคที่ถือว่า ความรู้ คือ อำนาจ ผู้ที่รู้มากกว่าและรู้เร็วกว่า คือ ผู้ชนะ จึงทำ ให้ข่าวสารและข้อมูลจึงกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญในการประกอบกิจการฯ ไต่ การรู้ข่าวสาร ข้อมูลที่ ลึกและฉับไวกว่าก็จะทำให้มีความได้เปรียบอย่างมหาศาล ดังจะเห็นได้จากการใช้ประโยชน์จาก ข้อความข่าวที่ได้รับในการดำรงชีวิตประจำวันในเรื่องเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวการขึ้นราคาน้ำมัน ก็ จะส่งผลผู้ที่รู้ข่าวก่อน สามารถประหยัดเงินไปได้อีก 1 วัน และด้วยความต้องการรู้ในข่าวสาร องค์กร ผู้ให้บริการก็ได้ให้ความสำคัญถึงความรวดเร็วของการส่งข่าวไปยังผู้รับบริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ ของ สันติภรณ์ อัครเลิศพลการ ผู้เรียบเรียงข่าว กอง New Media ฝ่ายรายการข่าว สำนักข่าวไทย ที่ได้ยกตัวอย่างเกี่ยวกับนโยบายการรายงานข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักข่าวไทยที่ เน้น ประโยชน์ในด้านการดำรงชีวิตเป็นหลัก เช่น การนำเสนอข่าวการขึ้นราคาน้ำมันของ ปตท. เมื่อ ผู้รับข้อความข่าวได้รับทราบก็อาจจะรีบไปเติมน้ำมัน เพื่อที่ว่าจะได้ไม่ต้องไปเติมน้ำมันแพงในวัน พรุ่งนี้ หรือไม่ถ้าเกิดเหตุการณ์เพลิงไหม้ สมมติว่าตรงแถวสลิ้มคลองเตย หากผู้รับข้อความข่าวใช้ เส้นทางจราจรอยู่ในบริเวณนั้น เมื่อรู้ว่ามีเหตุเพลิงไหม้เกิดขึ้นก็อาจจะหาทางหลีกเลี่ยง เส้นทางไปยังเส้นทางอื่นได้ นอกจากนั้นความต้องการรู้ในข่าวสารก็ยังสอดคล้องกับคำกล่าวของ McCombs and Becker (1979) ที่ว่า เหตุผลของบุคคลในการติดตามข่าวสารจากสื่อนั้นก็เพื่อ ต้องการรู้เหตุการณ์ โดยติดตามความเคลื่อนไหวต่างๆ จากสื่อมวลชน และเพื่อต้องการข้อมูลไป

ใช้ประกอบในการสนทนา พูดคุยในชีวิตประจำวัน นอกจากนั้น ยังเปิดรับสื่อเพื่อเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจ โดยเฉพาะการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน

ส่วนผลการวิจัยในเรื่องของความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการส่งข่าวมีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์, ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ทำให้ประหยัดเวลาในการติดตามข่าวสาร และการรายงานข่าวมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ความพึงพอใจจากการรับบริการข้อความข่าวนั้น สอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ (Uses and Gratifications Theory) ของ Katz, Blumler และ Gurevitch (1974) ที่กล่าวว่า แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า การใช้สื่อเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยความตั้งใจ และมีเป้าหมายที่แน่นอน ผู้รับสารเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะเปิดรับสื่อหรือเนื้อหาใดบ้าง การที่ผู้รับสารใช้สื่อก็เนื่องมาจากการที่ผู้รับสารมีการเปลี่ยนแปลงสภาวะทางจิตใจภายใน หรือถูกกระทบจากสภาพสังคมภายนอก ให้เกิดมีความต้องการและแรงจูงใจในการใช้สื่อเพื่อเป้าหมายประการใดประการหนึ่ง ซึ่งต้องการการตอบสนองในรูปของความพึงพอใจที่จะได้กลับมาจากการใช้สื่อ โดยผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกที่จะเปิดรับสื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการและแรงจูงใจ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในที่สุด

การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้รับจากการรับบริการข้อความข่าว มีความสัมพันธ์กันในเรื่องของการรวดเร็วในการส่งข่าว ทำให้ประหยัดเวลาในการติดตามข่าวสาร และยังสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นหัวข้อสนทนากับบุคคลอื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบลัมเลอร์ ที่ได้ทำการศึกษากลุ่มผู้ดูโทรทัศน์ พบว่า ผู้ดูโทรทัศน์ได้รับความพึงพอใจจากการดูโทรทัศน์ที่สามารถจำแนกออกเป็นชุดตัวแปรของความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม (Blumler : 1974)

1. เพื่อความเพลิดเพลิน (Diversion) ซึ่งจะออกมาในรูปของการใช้สื่อ เพื่อหลบหนีปัญหา, เพื่อหลีกเลี่ยงงานประจำและเพื่อพักผ่อนคลายอารมณ์ เป็นต้น
2. มนุษย์สัมพันธ์ (Personal Relation) เช่น ใช้สื่อเพื่อให้มีเรื่องราวไปพูดคุยกับผู้อื่นหรือเพื่อให้มีโอกาสได้ใช้เวลาอยู่ร่วมกับคนในครอบครัว
3. เอกลักษณ์ปัจเจกบุคคล (Personal Identity) ได้แก่ การอ้างอิงบุคคล (Personal Reference), การค้นหาความจริง (Reality Exploration) และเพื่อให้ได้ข้อมูลมาเป็นแรงเสริมย้ำความเชื่อของตน เป็นต้น
4. เพื่อติดตามข่าวสาร (Surveillance)

และยังสอดคล้องกับความคิดเห็นของเมอร์ริลและโลเวนสไตน์ (Meril and Lowenstein) เรื่องปัจจัยพื้นฐานเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อในด้านประโยชน์ใช้สอย โดยกล่าวว่า พื้นฐานของมนุษย์ในฐานะที่เป็นผู้รับสาร ก็จะเปิดรับข่าวสารเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง เพื่อช่วยให้ความคิดของตนเองบรรลุผล นอกจากนี้ McCombs and Becker (1979) ได้อธิบายไว้ว่า คนเรามีเหตุผลในการเลือกใช้สื่อหรือเปิดรับสื่อมวลชนที่แตกต่างกันไปและเหตุผลนั้นทำให้คนเลือกที่จะใช้สื่อมวลชนต่างประเภทกัน คำว่าเหตุผลนี้ หมายถึง อะไรบางอย่างที่สื่อมวลชนนั้นๆ สามารถตอบสนองและสร้างความพอใจให้แก่บุคคลนั้นๆ ได้ซึ่งก็เป็นเรื่องเฉพาะบุคคล และนี่คือสิ่งที่เรียกว่า ความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัย พบว่า ข้อจำกัดในการส่งข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอสเป็นข้อจำกัดเกี่ยวกับปัญหาทางเทคนิค เนื่องจากการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยเอสเอ็มเอสนั้นถูกกำหนดว่าข้อความข่าวที่จะถูกจัดส่งนั้นต้องมีความยาวไม่เกิน 70 ตัวอักษรหรือกล่าวได้ว่าในการส่งข้อความข่าวแต่ละครั้งนั้นจะมีจำนวนคำได้ไม่เกิน 40 คำต่อหนึ่งข้อความซึ่งทำให้เป็นอุปสรรคในการส่งข่าวเป็นอย่างมาก จึงทำให้การใช้ภาษาที่ใช้ต้องสั้น กระชับและชัดเจน ถึงแม้ว่าผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการส่งข่าวผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความตระหนักในปัญหาดังกล่าวเป็นอย่างดี และดำเนินการด้วยความระมัดระวัง แต่จากผลการวิจัยก็ยังพบว่ากลุ่มผู้รับข้อความข่าวก็ยังคงมีความกังวลเกี่ยวกับอันตรายแฝงที่อาจเกิดขึ้นจากการรับข่าวได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า องค์กรผู้ให้บริการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการเรียงเรียงข้อความข่าวที่จะจัดส่ง โดยเฉพาะภาษาที่ใช้ หรือแม้แต่การใช้ตัวอักษรย่อต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็ควรให้ความสำคัญในการคัดเลือกรูปแบบการผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการเรียงเรียงข้อความดังกล่าวว่าควรเป็นผู้ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาเป็นอย่างดี นอกจากนี้ หากข่าวใดที่มีความสำคัญมากแต่มีรายละเอียดค่อนข้างเยอะนั้น องค์กรอาจแก้ปัญหาด้วยการจัดส่งข้อความข่าวนั้นๆ ในลักษณะของข้อความต่อเนื่องน่าจะทำให้ผู้รับข้อความข่าวมีความเข้าใจในการข่าวมากขึ้น

และด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ในปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการพัฒนาระบบการส่งข้อความจากระบบเอสเอ็มเอส (SMS) ซึ่งเป็นการส่งข้อความตัวอักษรแต่เพียงอย่างเดียว มาเป็นระบบการส่งข้อความแบบเอ็มเอ็มเอส (MMS) ซึ่งสามารถรองรับการส่งข้อความได้ทั้งในรูปแบบภาพ, เสียงและตัวอักษร ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าในอนาคตอาจกลายเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการรับรู้ข่าวสารของประชาชน จึงเห็นว่า องค์กรผู้ให้บริการควรมีการจัดเตรียมและศึกษาข้อมูล ความเป็นไปได้ในทุกๆ ด้าน เพื่อรองรับการเติบโตของเทคโนโลยีดังกล่าว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปในเรื่องนี้ อาจพิจารณาได้ในแง่ต่อไปนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่” โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้หรือกำลังใช้บริการรายงานข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จึงควรมีการศึกษาในหัวข้อดังกล่าวกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่นๆ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาเปรียบเทียบ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้และปรับปรุงการให้บริการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อไป

2. ควรมีการขยายประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ เพื่อศึกษาให้ได้องค์ความรู้ที่กว้างขึ้น เช่น การพิจารณาศึกษาภาษาที่ใช้ในการส่งข้อความข่าว, การพิจารณาศึกษารูปแบบการดำรงชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง (Lifestyle) รวมถึงพิจารณาศึกษาเทคโนโลยีใหม่ในรูปแบบต่างๆ อาทิ การรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเอ็มเอ็มเอส เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาถึงบทบาท ศักยภาพและแนวโน้มของโทรศัพท์เคลื่อนที่กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสารของประชากรไทย