

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ในครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ได้แก่

- การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก
- การวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม

ผลการวิจัยทั้ง 2 วิธีนำเสนอเป็น 2 ตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึก

##### ส่วนที่ 1 ลักษณะการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านบริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview) กลุ่มตัวอย่างผู้ซึ่งปฏิบัติงานในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในองค์กรสื่อสารมวลชน โดยสามารถจัดแบ่งหัวข้อตามการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

##### วัตถุประสงค์และขั้นตอนการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

เมื่อกล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการให้บริการส่วนใหญ่ล้วนแล้วแต่มีวัตถุประสงค์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ วัตถุประสงค์ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ขององค์กรต่างๆ โดยเป็นการมุ่งให้ความสำคัญในเรื่องของการเพิ่มช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไปยังประชาชน และยังเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรได้ในอีกทางหนึ่ง กล่าวคือ เป็นการประชาสัมพันธ์องค์กรให้ดูทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยี สามารถปรับองค์กรให้รองรับการทำงานได้ในทุกรูปแบบ นอกจากนั้นยังมีปัจจัยทางด้านการเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กรเข้ามาเกี่ยวข้องอีกด้วย ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ต่างๆ ดังนี้

กนก รุจิโมระ บรรณาธิการศูนย์ข่าววิทยุ ททบ.5 กล่าวถึง วัตถุประสงค์ในการส่งข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสนั้น มี 3 ประการ คือ

1. เป็นการเพิ่มช่องทางในการส่งข่าวสารไปยังประชาชน ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ต้องยอมรับว่าการส่งข่าวทางเอสเอ็มเอสเป็นสื่อดิจิทัล และเป็นช่องทางหนึ่งในการสื่อสาร ดังนั้น ททบ.5 ในฐานะที่เป็นสื่อมวลชนที่ถึงแม้ว่าจะอยู่ในส่วนของโทรทัศน์, วิทยุ หรืออินเทอร์เน็ต เราก็จะทำ เนื่องจากต้องยอมรับว่า สื่อดิจิทัล เมื่อก่อนอาจเป็นเรื่องใหม่แต่ ณ ตอนนีถือเป็นเรื่องปกติไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ช่องไหน หนังสือพิมพ์ฉบับไหน หรือสำนักข่าวไหนๆ ก็ทำกันหมด หรือพูดง่าย ๆ ว่าเป็นการทำตามสมัย
2. เป็นการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ถึงการทำงานขององค์กรว่ามีการทำงานในลักษณะที่เพิ่มขึ้น
3. เป็นช่องทางหนึ่งในการสร้างรายได้ให้แก่องค์กร ถึงแม้ว่าจะเป็นรายได้ที่เล็กน้อย แต่ก็ถือเป็นส่วนหนึ่งของรายได้

สันติภรณ์ อัครเลิศผลาการ ผู้เรียบเรียงข่าว กอง New Media ฝ่ายรายการข่าว สำนักข่าวไทย กล่าวว่า "วัตถุประสงค์ในการให้บริการข้อความข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสขององค์กร ก็สืบเนื่องจากในปัจจุบันคนหันมาใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่กันเพิ่มมากขึ้น เหมือนกับว่าเป็นชีวิตประจำวันกันไปแล้ว ทำให้ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน จะอยู่ไกลไกลยังไง โทรศัพท์เคลื่อนที่ถือว่าเป็นสิ่งที่เราใช้สื่อสารกันได้เสมอ และด้วยจำนวนผู้ใช้ที่เพิ่มมากขึ้นนี้เอง ก็เห็นว่าธุรกิจต่างๆ เค้่าอาศัยช่องทางนี้หาผลประโยชน์และก็ใช้ประโยชน์กับมันได้โดยการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่กันทั้งนั้น ดังนั้นก็เหมือนกับว่าองค์กรต้องรองรับความเจริญของเทคโนโลยีแล้วนำมาปรับใช้ให้เข้ากับมันให้ได้"

นิรันทร ยาวภาวีย์ เว็บมาสเตอร์ข่าวเอสเอ็มเอสออนไลน์ สำนักข่าวผู้จัดการออนไลน์ กล่าวว่า วัตถุประสงค์ในการส่งข้อความข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสขององค์กร ก็คือ ต้องการเพิ่มช่องทางในการส่งข่าวสารให้ถึงมือผู้รับข่าว โดยต้องการให้ข่าวสารไปถึงผู้รับสาร ประชาชนอย่างรวดเร็วที่สุด โดยปราศจากอุปสรรคในเรื่องของเวลาและสถานที่ ซึ่งเอสเอ็มเอสสามารถตอบโจทย์ของปัญหาดังกล่าวได้ เพราะเพียงแค่มียุติภัณฑ์เคลื่อนที่เท่านั้น ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็สามารถรับรู้ข่าวสารได้ โดยไม่จำเป็นต้องมานั่งเปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์ดู หรือแม้แต่ในขณะที่อยู่ระหว่างการเดินทาง นอกจากนี้ ยังถือเป็นการต่อยอดข้อมูลและการดำเนินงานขององค์กรอีกด้วย กล่าวคือ ต่อยอดจากคอมพิวเตอร์ซึ่งองค์กรได้ให้บริการหนังสือพิมพ์ออนไลน์ทางเว็บไซต์ [www.manager.co.th](http://www.manager.co.th) อยู่แล้ว

ในส่วนของขั้นตอนการดำเนินงานการจัดส่งข้อความข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสนั้น จากคำให้สัมภาษณ์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่าการจัดส่งข้อความข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสแต่ละครั้ง จะมีการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1. การรับข้อมูลข่าวจากแหล่งต่างๆ อาทิเช่น ผู้สื่อข่าว, อินเทอร์เน็ต ฯลฯ
2. การพิจารณาคัดเลือกข่าว
3. การเรียบเรียงข่าว
4. การจัดส่งข่าว

กนก รุจิโมระ บรรณาธิการศูนย์ข่าววิทยุ ททบ.5 กล่าวว่า “ขั้นตอนในการจัดส่งข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสนั้นจะมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก โดยการดำเนินงานก็จะเริ่มจากการพิจารณาข่าวที่จะจัดส่ง ซึ่งแหล่งข่าวที่จะนำมาใช้ในการพิจารณานั้นก็ประกอบไปด้วย 3 แหล่งข่าว คือ

1. ข่าวที่ได้รับจากผู้สื่อข่าว
2. ข่าวที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต
3. ข่าวสารจากแหล่งอื่นๆ เช่น จากการสอบถามจากแหล่งข่าวเอง, เอกสาร บทความ ต่างๆ

ซึ่งส่วนใหญ่ข่าวที่นำมาใช้ในการจัดส่งนั้นก็จะเป็ข่าวที่ได้มาจากผู้สื่อข่าวขององค์กรเอง ก็คือ ในการทำข่าวของ ททบ.5 ซึ่งทำทั้งโทรทัศน์, วิทยุ และเอสเอ็มเอสนั้น ก็จะใช้ผู้สื่อข่าวของที่ทำข่าวตามที่ต่างๆ จะทำหน้าที่คอยส่งข่าวกลับเข้ามาภายในสำนักงาน จากนั้นบรรณาธิการข่าวก็มีหน้าที่ต้องมาพิจารณาว่าข่าวไหนน่าสนใจ หรือว่าข่าวไหนเป็นประเด็น นอกจากการได้รับข่าวจากผู้สื่อข่าวแล้วก็ต้องยอมรับว่าปัจจุบันเรื่องของเทคโนโลยีในการสื่อสารนั้นมันรวดเร็วเพราะฉะนั้น อินเทอร์เน็ตก็เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่ง ในบางครั้งก็จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากสำนักข่าวอื่นๆ หรือบางครั้ง ททบ.5 เองก็ถูกสื่ออื่นๆ ใช้ข้อมูลตรงนี้เหมือนกัน

เมื่อได้ข่าวที่จะทำการจัดส่ง ก็จะเข้าสู่ขั้นตอนของการเรียบเรียงข่าว คือ การนำข่าวที่จะจัดส่งมาเขียนใหม่ให้อยู่ในลักษณะคล้ายกับการพาดหัวข่าว (Headline) เนื่องจากในการส่งข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสนั้นก็จะมีข้อจำกัดในเรื่องของความยาวของข้อความ ดังนั้น จึงต้องนำข่าวที่คัดเลือกแล้วมาเรียบเรียงใหม่ให้สั้น กระชับ แต่ได้ใจความ เมื่อทำการเรียบเรียงเรียบร้อยแล้วก็จะดำเนินการจัดส่งข้อความผ่านทางระบบการจัดส่งข้อความข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอส ดังแสดงในภาพ

The screenshot shows the TV5 SMS News web interface. At the top, there is a logo for 'TV5 SMS News' and a header with the text 'รับชมบนมือถือ : กดปุ่ม 5 โทร'. Below the header is a navigation menu with various categories like 'ส่งข่าวแบบโต้ตอบ', 'ส่งข่าวแบบเวลา', 'ข้อมูลข่าวล่าสุด', etc. The main content area is titled 'ส่งข่าวแบบโต้ตอบ' and contains a form for sending an SMS. The form has a text input field for 'ข้อความ' (Message) and a 'จำนวน' (Count) field showing '0 / 70 ตัวอักษร'. There are three columns of radio buttons for selecting a recipient: 'ข่าวทั่วไป', 'ข่าวการเมือง', 'ข่าวเศรษฐกิจ', 'ข่าวกีฬา', and 'ข่าวบันเทิง'. Below the form are buttons for 'ส่งข่าว' and 'ยกเลิกข้อมูล'. At the bottom, there is a table showing a list of recent messages with columns for 'ลำดับ' (Serial), 'รายละเอียดข่าวแบบโต้ตอบ' (Interactive News Details), 'ประเภท' (Category), 'เวลาที่ป้อนข้อมูลข่าว' (Message Time), and 'รหัส' (Code).

ลำดับ	รายละเอียดข่าวแบบโต้ตอบ	ประเภท	เวลาที่ป้อนข้อมูลข่าว	รหัส
1.	รายละเอียดข่าวแบบโต้ตอบ กดปุ่ม 5 โทร	ส่งข่าวทั่วไป	08/01/2008 17:09	511
	รายละเอียดข่าวแบบโต้ตอบ Admin	- ไม่พบข้อมูลข่าว -	เวลาที่ป้อนข้อมูลข่าว	รหัส
	รายละเอียดข่าวแบบโต้ตอบ Admin	- ไม่พบข้อมูลข่าว -	เวลาที่ป้อนข้อมูลข่าว	รหัส
	รายละเอียดข่าวแบบโต้ตอบ Admin	- ไม่พบข้อมูลข่าว -	เวลาที่ป้อนข้อมูลข่าว	รหัส

รูปที่ 5 แสดงตัวอย่างหน้าจอของระบบการส่งข้อความข่าวผ่านเอสเอ็มเอส

สันติภรณ์ อัครวิเศษพลการ ผู้เรียบเรียงข่าว กอง New Media ฝ่ายรายการข่าว สำนักข่าวไทย กล่าวว่า ขั้นตอนการดำเนินงานของการส่งผ่านทางเอสเอ็มเอสก็ไม่ใช่ค่อยมีความซับซ้อนอะไร เนื่องจากเราเป็นองค์กรที่ให้บริการข่าวอยู่แล้ว ดังนั้น เราก็จะนำข้อมูลที่เรามีมาคัดเลือกอีกที คือว่า ก่อนที่จะทำการส่งข่าวแต่ละครั้ง เราก็จะได้รับข้อมูลข่าวจากแผนกข่าวประเภทต่างๆ เช่น ข่าวการเมือง, สังคม, ภูมิภาค, ต่างประเทศ ฯ ซึ่งเขาก็จะมีผู้สื่อข่าวที่อยู่ข้างนอกคอยรายงานเข้ามาอยู่แล้ว เราก็อาศัยข่าวจากผู้สื่อข่าวนี้แล้วก็เอามาส่ง เมื่อได้รับข้อมูลข่าวแล้ว จากนั้นก็จะทำหน้าที่ในการคัดเลือกข่าวที่จะส่ง โดยในการคัดเลือกนี้ก็จะคัดเลือกข่าวโดยใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาข่าวเหมือนกับการนำเสนอข่าวในสื่ออื่นต่างๆ ไป แต่ข่าวที่ส่งผ่านทางเอสเอ็มเอสอาจจะมุ่งเน้นคุณค่าข่าวในเรื่องของความรวดเร็ว, ความใกล้ชิด, ความเด่น และความเป็นประเด็นที่กำลังอยู่ในความสนใจเป็นหลัก เมื่อคัดเลือกข่าวได้แล้วก็ต้องนำข่าวที่คัดเลือกมาเรียบเรียงใหม่ จากนั้นก็นำข้อความที่เรียบเรียงได้ไปพิมพ์ผ่านระบบการส่งข่าวก็เป็นอันเสร็จเรียบร้อย



## การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบและการให้บริการดังกล่าวส่งผลต่อค่าใช้จ่ายขององค์กรอย่างไร

การจัดแบ่งส่วนงานเพื่อรับผิดชอบการส่งข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสนั้น จากคำให้สัมภาษณ์ จะเห็นได้ว่า ทุกองค์กรไม่จำเป็นต้องจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาใหม่เพื่อรับผิดชอบการส่งข่าวดังกล่าว และนอกจากนั้นการให้บริการดังกล่าวก็ไม่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแต่อย่างใด ในทางตรงกันข้ามกลับเป็นการสร้างรายได้เพิ่มให้แก่องค์กรได้เป็นอย่างดี

กนก รุจิโมระ กล่าวไว้ว่า ลักษณะการทำงานของ ททบ.5 บรรณาธิการจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ บรรณาธิการโทรทัศน์และบรรณาธิการวิทยุ ในส่วนของการรายงานข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสนี้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของบรรณาธิการวิทยุ เพราะโดยปกติรายการวิทยุนั้นจะต้องมีการรายงานข่าวสารต่างๆ ทุกต้นชั่วโมงอยู่แล้ว ดังนั้น ความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดส่งข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสนี้จึงเป็นหน้าที่ของเรา และเนื่องจากการรายงานข่าวผ่านทางช่องทางนี้ ต้องถือว่าเป็นเพียงช่องทางเสริมไม่ใช่ช่องทางหลักจึงทำให้ไม่มีการจัดตั้งแผนกใหม่ขึ้นมา

การรายงานข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสนี้เป็นการให้บริการในรูปแบบของความร่วมมือกันระหว่าง 3 องค์กร คือ บริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่, บริษัทดูแลระบบและสถานีโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 (ททบ.5) โดยบริษัทผู้ดูแลระบบจะเป็นเหมือนสื่อกลางในการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการเครือข่ายกับ ททบ.5 กล่าวคือ บริษัทผู้ดูแลระบบจะเป็นผู้เข้ามาติดต่อกับทาง ททบ.5 ในส่วนของการวางระบบคอมพิวเตอร์ต่างๆ ที่ต้องใช้ในการจัดส่งข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอส โดยจะเชื่อมต่อกับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบริษัทผู้ดูแลระบบ เพื่อรองรับระบบการทำงาน ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมดที่จะใช้ในการจัดส่งข้อความไปยังเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่างๆ โดยที่ ททบ.5 ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ในการดำเนินการดังกล่าว ททบ.5 มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดส่งข่าวเท่านั้น ซึ่งรายได้ที่เกิดจากการคิดค่าบริการรายเดือนจากผู้บริโภคเป็นสมาชิกนั้น จะถูกนำมาแบ่งเป็นสัดส่วน โดยจัดแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. บริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้รับ 2 ส่วน
2. บริษัทผู้ดูแลระบบ ได้รับ 1 ส่วน
3. ททบ. 5 ได้รับ 1 ส่วน

จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานดังกล่าวไม่ส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายใดๆ ต่อองค์กร ทั้งทางด้านทรัพยากรบุคคลและทางด้านเทคโนโลยี เพียงแต่ว่าบุคลากรในองค์กรจะมีปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นเท่านั้นเอง

สันติภรณ์ อัครเลิศพลการ ผู้เรียบเรียงข่าว กอง New Media ฝ่ายรายการข่าว สำนักข่าวไทย กล่าวว่า การจัดส่งข้อความข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสของสำนักข่าวไทยนั้น เรามีการจัดตั้งกองที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสื่อใหม่อยู่แล้ว ตั้งแต่มีการจัดทำข่าวออนไลน์หรือการจัดทำเว็บไซต์ขององค์กร ซึ่งกองนี้เรียกว่า กอง New Media สังกัดอยู่กับฝ่ายรายการข่าว ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องของข่าวทางอินเทอร์เน็ต เช่น การอัปเดตข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ของเรา ([www.mcot.net](http://www.mcot.net)) และข่าวเอสเอ็มเอส ดังนั้น ในการส่งข่าวผ่านเอสเอ็มเอสก็จึงไม่ถือว่าองค์กรต้องเพิ่มบุคลากรใดๆ เพราะใช้ทรัพยากรเดิมที่มีอยู่แล้ว ส่วนในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่จะส่งผลต่อองค์กรนั้น ก็ตอบได้ว่าไม่เกิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพราะการจัดส่งข่าวดังกล่าว นั้นจะมีบริษัทผู้ซึ่งจัดทำระบบการส่งข่าวผ่านเอสเอ็มเอสเข้ามาติดต่อกับทางสำนักข่าวไทย ในการให้เราเป็นแหล่งข้อมูล ส่วนเรื่องของระบบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดบริษัทดังกล่าวจะเป็นผู้ดูแล พร้อมกับประสานงานกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเครือข่ายต่างๆ ด้วย และมีการนำรายได้มาแบ่งสัดส่วนกัน

นิรันทร เยาวภาวี เว็บมาสเตอร์ข่าวผู้จัดการออนไลน์ กล่าวว่า การให้บริการข้อความข่าวผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นเป็นความรับผิดชอบของสำนักพิมพ์ผู้จัดการออนไลน์ ซึ่งโดยปกติเราจะดูแลเกี่ยวกับข่าวในส่วนของหนังสือพิมพ์ออนไลน์อยู่แล้ว เมื่อมีการดำเนินงานในส่วนของการส่งข่าวทางเอสเอ็มเอสเพิ่มขึ้นมาก็ถือว่าเป็นบริการที่ไม่ได้ส่งผลต่อต้นทุนการผลิตขององค์กรเพิ่มมากขึ้นแต่อย่างใด เพราะข่าวที่นำมาส่งนั้น ก็เป็นข่าวที่ได้มีการจัดทำขึ้นเพื่อเตรียมลงในข่าวออนไลน์ของเว็บไซต์อยู่แล้ว เพียงแต่ว่าข่าวที่จะนำมาส่งนั้นจะต้องมีการเรียบเรียงใหม่เพื่อให้ได้ข้อความที่สั้น กระชับและได้ใจความก่อนที่จะส่งไปยังผู้รับบริการก็เพียงเท่านั้น และเนื่องจากเรามีการจัดทำหนังสือพิมพ์ผู้จัดการออนไลน์อยู่แล้ว จึงทำให้เรามีทีมงานที่ดูแลเกี่ยวกับข่าวทางด้านสื่อใหม่อยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องจัดตั้งแผนกเพิ่มแต่อย่างใด เพียงแต่ว่าอาจจะต้องมีการจัดหาบุคลากรเพิ่มแต่ก็เพิ่มในจำนวนที่ไม่มาก ทั้งนี้ ก็เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในทางตรงข้าม การส่งข่าวผ่านเอสเอ็มเอสนั้นยังสามารถเป็นช่องทางหนึ่งในการเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กรได้เป็นอย่างดี ส่วนในเรื่องของการจัดส่งนั้นเราอาจจะแตกต่างกับองค์กรผู้ให้บริการข่าวเอสเอ็มเอสอื่นๆ ตรงที่ทางผู้จัดการออนไลน์จะมีการติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เองโดยตรง

## ลักษณะการรายงานข่าว

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปรายละเอียดเกี่ยวกับการรายงานข่าวได้ดังนี้

### **ประเภทข่าวที่ให้บริการ**

● ข่าวทั่วไป ซึ่งถือเป็นข่าวที่ได้รับความนิยมสูงสุด แบ่งรูปแบบการบริการออกเป็น 2 ภาษา คือ

- ภาษาไทย
- ภาษาอังกฤษ

- ข่าวการเมือง
- ข่าวกีฬา
- ข่าวนันทิง
- ข่าวเศรษฐกิจ

### **ปริมาณข่าวที่ส่งต่อวัน**

โดยเฉลี่ยมีปริมาณการส่งอยู่ที่ 8 – 12 ข่าวต่อวัน มีค่าบริการอยู่ที่ 29 – 49 บาท ต่อเดือน

กนก รุจิโมระ กล่าวว่า แต่ละวันจะส่งข่าวในช่วง 10 – 12 ข่าวต่อวัน และจะส่งในช่วงเวลา 08.00 – 20.00 น. เพราะจะต้องเข้าใจว่าการส่งข่าวในปริมาณที่มากเกินไปจะก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้รับข้อความข่าว และจะส่งผลให้เกิดการยกเลิกการเป็นสมาชิก แต่หากมีเหตุการณ์ที่สำคัญๆเกิดขึ้นจริงๆ และพิจารณาแล้วคิดว่าเรื่องที่ได้รับควรจะต้องรับรู้ก็จะทำการส่งข่าวนอกช่วงเวลาที่กำหนดได้ หากไม่มีประเด็นข่าวใดๆ เลยทั้งวัน ถ้าไม่มีอะไรสำคัญจริงๆ ก็จะไม่มีการส่งข่าว

### **หลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการคัดเลือกข่าว**

สำหรับการจัดส่งข้อความข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสนั้น จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ส่วนใหญ่นี้ให้ความเห็นว่า การนำหลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการพิจารณาคัดเลือกข่าวแต่ละข่าวนั้นไม่มีความแตกต่างกับข่าวที่นำเสนอในสื่ออื่นๆ เท่าใดนัก สามารถสรุปสาระสำคัญที่นำมาใช้ในการพิจารณาคัดเลือกข่าวได้ดังนี้

- เน้นที่ความรวดเร็วของการรายงานข่าวที่เกิดขึ้น

- เป็นประเด็นที่อยู่ในความสนใจ
- เป็นประโยชน์ต่อผู้รับ
- มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต

นิรันทร เยวภาวีย์ กล่าวว่า ในการพิจารณาข่าวว่าจะจัดส่งข่าวได้นั้น ส่วนใหญ่จะเลือกข่าวที่เป็นข่าวด่วน หรือเป็นการรายงานสถานการณ์ต่างๆ ที่กำลังเกิดขึ้น และเป็นข่าวที่อยู่ในประเด็นหรือหัวข้อที่คนในสังคมกำลังให้ความสนใจ

สันติภรณ์ อัครวิเศษลาการ กล่าวว่า การคัดเลือกข่าวที่จะส่งนั้น ก่อนอื่นต้องเป็นข่าวที่ทันต่อเหตุการณ์ในรอบวัน เช่น ข่าวด่วน เพื่อรายงานเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นให้ผู้รับได้รับทราบข้อมูล เช่น การประกาศขึ้นราคาน้ำมัน, การเกิดเหตุเพลิงไหม้, ข่าวความเคลื่อนไหวทางการเมือง เพราะการส่งข่าวในรูปแบบของเอสเอ็มเอสนั้น หมายถึง การส่งข่าวที่เราต้องการให้คนทั่วไปหรือผู้บริโภคได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ เช่น ถ้าเกิดวันพรุ่งนี้ ปตท. ประกาศตัดสินค้าขึ้นราคาน้ำมัน เมื่อผู้รับข้อความข่าวได้รับทราบก็อาจจะรีบไปเติมน้ำมัน เพื่อที่ว่าจะได้ไม่ต้องไปเติมน้ำมันแพงในวันพรุ่งนี้ หรือไม่ถ้าเกิดเหตุการณ์เพลิงไหม้ สมมติว่าตรงแถวสลิ้มคลองเตย หากผู้รับข้อความข่าวใช้เส้นทางจราจรอยู่ในบริเวณนั้น เมื่อรู้ว่ามีเหตุเพลิงไหม้เกิดขึ้นก็อาจจะหาทางหลีกเลี่ยงเส้นทางไปยังเส้นทางอื่นได้ คือ ความสำคัญของการส่งข่าวทางเอสเอ็มเอสนี้มันก็เหมือนเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งเพื่อประกอบในการดำรงชีวิตนั่นเอง

กนก รุจิโมระ กล่าวว่า การคัดเลือกข่าวที่จะส่งผ่านทางเอสเอ็มเอสนั้นก็เหมือนกับการเสนอข่าวโดยทั่วๆ ไป คือ เน้นที่ความรวดเร็วของข่าว, เป็นข่าวที่อยู่ในความสนใจของประชาชน, เป็นเรื่องที่มีความใกล้ชิดต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน ใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเหมือนกับข่าวทั่วไปในสื่ออื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน หลักเกณฑ์เหมือนกันหมดแต่ผิดกันที่รูปแบบในการนำเสนอเพียงเท่านั้น

#### ข้อจำกัดในการนำเสนอข่าวทางเอสเอ็มเอส

ข้อจำกัดในการส่งข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอสเป็นข้อจำกัดเกี่ยวกับปัญหาทางเทคนิค เนื่องจากการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเอสเอ็มเอสนั้นถูกกำหนดว่าข้อความข่าวที่จะถูกจัดส่งนั้นต้องมีความยาวไม่เกิน 70 ตัวอักษร ซึ่งหมายถึงว่าทุกครั้งที่พิมพ์ตัวอักษรเข้าไปในระบบนับเป็น 1 ตัวอักษร ทั้งสระและพยัญชนะ หรือกล่าวได้ว่าการส่งข้อความข่าวแต่ละครั้งนั้นจะมีข้อความได้ไม่เกิน 40 คำ ซึ่งทำให้เป็นอุปสรรคในการส่งข่าวมาก

กนก รุจิโมระ กล่าวว่า ปัญหาในการส่งข่าวทางเอสเอ็มเอส แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ก็คือ ประเด็นแรก ปัญหาทางด้านการใช้คำ เพราะการส่งข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอสต้องส่งภายใน 70 ตัวอักษร ถือเป็นเรื่องยากที่ว่า จะทำอะไรให้คนที่รับข่าวสามารถรับรู้ข่าวและเข้าใจข่าวได้ภายใต้ตัวอักษรที่กำหนด เพราะต้องคำนึงถึงว่าเมื่อส่งข้อความข่าวไปแล้วใจความที่ผู้รับข้อความได้รับจะต้องรู้เรื่อง ซึ่งบางครั้งหลักในการเขียน 5W1H ก็ใช้ไม่ได้สำหรับการส่งข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอส การส่งข่าวในลักษณะนี้เป็นเหมือนการสรุป, ย่อข่าวจาก Headline อีกที

ประเด็นที่สอง ปัญหาเกี่ยวกับระบบ, ขั้นตอนของระบบ ที่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการส่งข่าว ซึ่งข่าวบางข่าวเราคิดว่าเป็นข่าวที่ประชาชนน่าจะรู้ เพราะเรื่องของการส่งข่าวในลักษณะนี้มันเป็นเรื่องของการแข่งขัน ดังนั้น เมื่อส่งข่าวออกไปแล้วสมาชิกผู้รับบริการข้อความข่าวควรจะได้รับการทราบบันทันทที แต่บางครั้งด้วยความล่าช้าของระบบ ทำให้ข้อความข่าวที่ส่งไปถึงผู้รับล่าช้า ซึ่งปัญหานี้มักเกิดในช่วงเทศกาลสำคัญต่างๆ ที่มีผู้ใช้บริการรับ – ส่งข้อความทางเอสเอ็มเอสกันเป็นจำนวนมาก เช่น เทศกาลปีใหม่, วาเลนไทน์ ฯ

สันทิฎฐ์ อิศวเลิศพลการ กล่าวว่า ความยาวของการส่งข่าว คือ ข้อจำกัดและอุปสรรคในการดำเนินงานเป็นอย่างมาก เพราะระบบบังคับให้ส่งข้อความได้ไม่เกิน 70 ตัวอักษร เกินกว่านั้นไม่ได้ ความยากลำบากอยู่ตรงนี้ คือ ผู้ส่งต้องพยายามบีบข้อมูลให้สั้น กระชับลง บางทีถ้าบีบมากเกินไปก็จะส่งผลกระทบต่อเนื้อหาของข่าว และทำให้ผู้รับข้อความข่าวเกิดความไม่เข้าใจ เพราะบางที่อาจต้องมีการใช้ตัวอักษรย่อที่มันเยอะเกินไป

เมื่อพูดถึงการใช้ตัวอักษรย่อ เช่น ปตท., ศก., รบ. ฯ ทางผู้ส่งจะพยายามใช้ตัวอักษรย่อตามแบบฉบับที่หนังสือพิมพ์ใช้ คือ หนังสือพิมพ์ใช้อะไรมา ก็จะใช้แบบนั้น เช่น หนังสือพิมพ์ใช้คำว่า “ศก. ฟุ้งปีนี้เฟื่องร้อยละ 7” เราก็นำ ตัวย่อ ศก. ซึ่งย่อมาจากคำว่า เศรษฐกิจ ตามหนังสือพิมพ์ โดยเหตุผลที่ใช้ตัวย่อตามหนังสือพิมพ์นั้นก็เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับผู้รับข้อความข่าว สามารถเข้าใจข้อความได้ง่ายยิ่งขึ้น

นิรันดร์ เยาวภาว์ กล่าวว่า ข้อจำกัดในการส่งข่าวผ่านทางช่องทางนี้ก็เป็นเรื่องเกี่ยวกับจำนวนของตัวอักษรที่ระบบกำหนด คือ กำหนดให้ในการส่งแต่ละครั้งต้องไม่เกิน 70 ตัวอักษร (รวมทั้งสระและพยัญชนะ) จึงทำให้ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการส่งมีความจำเป็นต้องเลือกประเด็นที่จะส่งด้วยความรอบคอบ อีกทั้งยังต้องมีความสามารถในการคิดค้นคำใหม่ หรือสามารถ



นำตัวอย่างต่างๆ มาประยุกต์ใช้ได้ ซึ่งต้องใช้ความสามารถในการสรุปใจความสำคัญ โดยเนื้อหาต้องคงอยู่ครบถ้วน

การส่งข้อความข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสนั้น ถือว่ามีข้อได้เปรียบตรงที่เป็นช่องทางที่มีความรวดเร็วและสามารถเข้าถึงผู้รับได้ในทุกจุด ทุกที่ ทุกเวลา ถือว่าไม่มีปัญหาในเรื่องของเวลาและสถานที่ทำให้ผู้รับข้อความข่าวสามารถรับรู้ข่าวได้อย่างเร่งด่วน แต่ในทางกลับกัน ปัญหาในเรื่องของภาษาและการใช้คำนั้นก็ถือเป็นเรื่องที่สำคัญที่เราในฐานะผู้ส่งข่าวต้องตระหนักเป็นอย่างมาก เพราะข่าวบางข่าวที่ส่งไปหากใช้คำที่ไม่เหมาะสม หรือมีตัวอย่างที่มากเกินไปก็จะทำให้ข่าวที่ส่งไปนั้นสื่อความหมายที่ผิดหรือสร้างความเข้าใจผิดให้แก่ผู้รับได้

### แนวโน้มและทิศทางการพัฒนาต่อไปในอนาคต

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ระบุว่า กระแสการตอบรับในการใช้บริการข้อความข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสอยู่ในเกณฑ์ดี เพราะมีจำนวนผู้ใช้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องถึงแม้จะเพิ่มในปริมาณที่ไม่มาก เพราะต่างก็ยอมรับว่าในปัจจุบันการขยายฐานจำนวนผู้รับบริการค่อนข้างมาถึงจุดอิ่มตัว ทำให้แต่ละองค์กรต้องหันมาใช้กิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆ เข้ามาช่วย นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ยังมีความคิดเห็นที่ตรงกันในเรื่องของทิศทางการพัฒนาที่จะมีต่อไปในอนาคตว่า มีความเป็นไปได้อย่างมากที่รูปแบบการให้บริการการรายงานข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ผ่านทางระบบเอสเอ็มเอส) อาจจะมีการปรับเปลี่ยนไปในรูปแบบของการรายงานผ่านทางระบบเอ็มเอ็มเอส ซึ่งเป็นระบบที่สามารถรองรับการให้บริการในรูปแบบของทั้งภาพและเสียง

สันติภรณ์ อัครเลิศพลการ กล่าวว่า ตอนนี้งานแข่งขันค่อนข้างสูง เพราะปัจจุบันมีองค์กรต่างๆ หันมาให้บริการข้อความข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสจำนวนมากขึ้น การแข่งขันก็คงจะเป็นการแข่งขันในเรื่องของราคาและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆ นอกจากนี้ สิ่งที่สำคัญที่ใช้ในการแข่งขันก็คือ คุณภาพของข่าวและลักษณะข่าวที่น่าเสนอ เพราะสืบเนื่องจากกิจกรรมส่งเสริมการขายที่มีการให้ผู้รับบริการทดลองใช้ ก็จะทำให้ผู้รับบริการสามารถเปรียบเทียบคุณภาพข่าวที่น่าเสนอขององค์กรต่างๆ ได้ว่าจากสำนักข่าวไหนน่าสนใจกว่ากัน และถ้าหากการส่งข่าวของค่ายไหนสามารถส่งข่าวที่น่าสนใจ ตอบสนองความต้องการรู้ได้ดีกว่าคิดว่าผู้รับบริการก็คงจะเลือกข่าวของค่ายนั้นๆ นอกจากนี้โลกในปัจจุบันการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็วจะเห็นได้ว่า สมัยนี้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถส่งข้อความและเสียงได้แล้วหรือที่เรียกว่า MMS นั้นก็อาจเป็นไปได้ว่าทิศทางการพัฒนาการส่งข้อความข่าวผ่าน

เอสเอ็มเอสซึ่งเป็นลักษณะการนำเสนอข่าวในรูปแบบของข้อความตัวอักษรนั้น อาจจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบไปเป็นการส่งทั้งภาพ เสียงและข้อความผ่านเทคโนโลยี MMS ก็เป็นไปได้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ต้องพิจารณาทิศทางความเป็นไปได้ โดยดูจากกระแสการตอบรับการใช้เทคโนโลยี MMS และทิศทางกาให้บริการขององค์กรต่างๆ ว่าจะเป็นอย่างไ

นิรันทร เขียวภาวี กล่าวว่าการส่งข่าวทางเอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการรับรู้ข่าวสารที่สะดวกสบาย ทำให้ผู้รับข้อความข่าวสามารถรับรู้ข่าว เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ในทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ต้องเสียเวลาไปติดตามข่าวจากสื่ออื่นๆ ถือว่าช่องทางหนึ่งที่ได้รับคามนิยมในกลุ่มคนรุ่นใหม่ วัยทำงาน, นักเรียนนักศึกษาเป็นอย่างมาก ในปัจจุบันกระแสการตอบรับบริการส่งข่าวผ่านเอสเอ็มเอสของเราถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก เพราะจำนวนผู้รับบริการมีจำนวนสูงขึ้นไปตลอด ถึงแม้จะเป็นการเพิ่มขึ้นที่ไม่มาก แต่ปัจจุบันก็ต้องยอมรับว่าการเติบโตของบริการนี้ค่อนข้างอึดตัว จึงทำให้เป็นไปได้ว่าในอนาคตอาจจะเกิดช่องทางในการรายงานข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่เป็นลักษณะบริการของทั้งภาพและเสียงโดยใช้เทคโนโลยีเอ็มเอ็มเอสก็เป็นไปได้ แต่สำหรับการบริการด้วยเอสเอ็มเอสก็ยังคงอยู่แต่อาจจะต้องจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเพิ่มขึ้น และจะจับลูกค้าเฉพาะกลุ่มเพิ่มขึ้น



รูปที่ 6 แสดงกิจกรรมส่งเสริมการขายของสำนักข่าวผู้จัดการออนไลน์

กนก รุจิโมระ กล่าวว่าการตอบรับในส่วนของ ททบ.5 ถือได้ว่าอยู่ในเกณฑ์ดี มีจำนวนยอดผู้ใช้ต่อเดือนโดยภาพรวมประมาณ 90,000 – 100,000 ราย แต่ก็ต้องยอมรับว่าอัตราการเพิ่มจำนวนผู้รับบริการก็ทำได้ยากขึ้น เพราะในปัจจุบันการเพิ่มจำนวนผู้รับบริการค่อนข้างมาถึงจุดอึดตัว ทำให้การขายฐานลูกค้าค่อนข้างยาก จึงจำเป็นต้องมีกิจกรรมการส่งเสริมการขายต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ลุ้นรับรางวัลโทรศัพท์เคลื่อนที่, แจกทอง ฯ เพราะต้องการเพิ่มยอดซึ่งในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายดังกล่าวก็สามารถเพิ่มจำนวนผู้รับบริการได้แต่ไม่เห็นผลชัดเจนเท่าไร ททบ.5 ก็อาศัยความเป็นองค์กรสื่อสารมวลชนที่มีความหลากหลายเป็นช่องทางใน

การโฆษณาการบริการส่งข้อความข่าวผ่านเอสเอ็มเอส หรือที่เรียกว่า TV5 SMS NEWS ก็ทำให้ทาง ททบ.5 ไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการโฆษณา หรืออาจพูดได้ว่า “ไม่ต้องลงทุน เพราะใช้สื่อที่มีอยู่แล้ว” นอกจากนั้น บริษัทผู้ดูแลระบบก็เป็นอีกหนึ่งกำลังที่จะช่วยโฆษณาการบริการดังกล่าวด้วย นอกจากนั้น จากสถิติการรับบริการจะเห็นได้ว่าช่วงที่ยอดผู้รับบริการข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอสจะพุ่งสูงขึ้นนั้น มักจะเป็นช่วงที่เกิดเหตุการณ์สำคัญๆ ขึ้นในบ้านเมือง เช่น การปฏิวัติ ฯ ซึ่งประชาชนจะหันมารับบริการข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอสกันเป็นจำนวนมาก นอกจากนั้น ในอนาคตอาจมีการพัฒนาการรายงานข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จากระบบเอสเอ็มเอสเป็นระบบเอ็มเอ็มเอสก็เป็นได้ เนื่องจากในระบบเอ็มเอ็มเอส ผู้รับบริการสามารถรับทราบข่าวสารได้ในรูปแบบทั้งภาพและเสียงเหมือนกับเราสามารถยกโทรศัพท์ขึ้นมาอยู่ในโทรศัพท์ และในปัจจุบันก็เริ่มมีองค์กรต่างๆ ได้หันมาบริการข่าวในรูปแบบนี้กันบ้างแล้ว

กนก รุจิโมระ ยังได้กล่าวทิ้งท้ายไว้อีกว่า ความลำบากในการเพิ่มยอดผู้รับบริการยังไม่ถือเป็นเรื่องยากเท่าไร แต่การรักษาฐานลูกค้าหรือผู้รับบริการไว้ ไม่ให้บอกยกเลิกการรับบริการถือเป็นเรื่องที่ยากกว่า และถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดมากกว่าการเพิ่มยอด

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ จากผู้รับบริการข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

**ลักษณะการรับบริการข้อความข่าวและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรับบริการรายงานข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่**

ลักษณะการรับบริการข้อความข่าวของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการรับบริการข้อความข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยเฉลี่ยที่ประมาณ 1 ปี ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการรับบริการข้อความข่าวของกลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ ก็คือ การรับข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอสนั้นทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้ข่าวสารได้ด้วยความเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ปราศจากอุปสรรคในเรื่องของเวลา สถานที่ นอกจากนั้น ด้วยลักษณะของข้อความที่มีความสั้น กระชับแต่ได้ใจความ ส่งผลให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้ข่าวสารได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว

ศิริกุล ลพสุนทร พนักงานรัฐวิสาหกิจ อายุ 29 ปี กล่าวว่า “รับข่าวทาง เอสเอ็มเอสมาประมาณ 1 ปีแล้ว ที่รับเอสเอ็มเอสข่าวก็เพราะว่า บริการดังกล่าวสามารถทำให้เรา Update ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว เพราะปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็ถือเป็นอุปกรณ์สื่อสารที่ติดตัวไปกับเราตลอดเวลาทำให้สามารถรับรู้ข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ในทุกที่ ทุกเวลา”

สุภาพร กล่อมสกุล ธุรกิจส่วนตัว อายุ 41 ปี กล่าวว่า “การใช้บริการเอสเอ็มเอสข่าวก็เป็นเพราะว่าต้องการรู้ข่าวสาร เหตุการณ์บ้านเมืองที่เกิดขึ้น และบริการข่าวนี้อีกก็สามารถตอบสนองความต้องการนี้ได้ด้วยความรวดเร็ว ตอนนี่ยังรับมาประมาณ 6 เดือนแล้ว”

เพียงเพ็ญ อภัยพัคตร์ พนักงานบริษัท อายุ 35 ปี กล่าวว่า “สาเหตุที่เลือกจะรับข่าวด้วยช่องทางเอสเอ็มเอสก็เป็นเพราะว่าช่องทางนี้สร้างความสะดวก รวดเร็วในการรับรู้ และก็มีข้อความที่สั้น กระชับ แต่ได้ใจความ ทำให้ไม่ต้องใช้เวลาอย่างมากเพื่อที่จะรับรู้ข่าวต่างๆ ซึ่งก็รับบริการดังกล่าวมานานพอสมควรแล้ว”

ปานคำ ศรีทองคำ รับราชการ อายุ 38 ปี กล่าวว่า “รับข่าวทางเอสเอ็มเอสมาเป็นระยะเวลา 3 ปีแล้ว รับเนื่องจากมีเวลาน้อยในการอ่านหนังสือพิมพ์ หรือติดตามจากสื่ออื่นๆ ข่าวทาง เอสเอ็มเอสก็เป็นทางเลือกหนทางหนึ่งที่เราสามารถทราบข้อมูลข่าวสารสำคัญๆ ได้อย่างรวดเร็ว”

ณิชาอร สมพงษ์ รับราชการ อายุ 37 ปี กล่าวว่า “เหตุผลที่เลือกรับบริการข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสก็เพราะไม่ค่อยมีเวลาติดตามข่าวสาร บ้านเมืองเท่าไร การรับข่าวทางเอสเอ็มเอสนั้นก็ถือว่าเป็นช่องทางที่สะดวก ไม่ต้องใช้เวลาเยอะก็สามารถรู้แล้วว่ามียะไรเกิดขึ้นบ้าง รับมาประมาณ 9 เดือนแล้ว”

สำหรับการเลือกรับบริการจากองค์กรผู้ให้บริการที่มีอยู่อย่างแพร่หลาย พบว่ากลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่จะเลือกรับข้อความข่าวจากผู้ให้บริการเพียงหนึ่งแห่งเท่านั้น โดยปัจจัยที่ส่งผลในการเลือกองค์กรผู้ให้บริการนั้น กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในเรื่องของความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง และความเชื่อมั่นในการรายงานข่าวขององค์กรผู้ให้บริการเข้ามาเป็นปัจจัยหลัก

ปนัดดา โกศล พนักงานบริษัท อายุ 26 ปี กล่าวว่า “รับเอสเอ็มเอสข่าวมาประมาณ 1 ปีแล้ว รับบริการของเนชั่น เพราะคิดว่าเป็นสื่อที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องของข่าว และการรายงานข่าวก็น่าเชื่อถือก็น่าจะทำให้ข่าวสารที่เราจะได้รับจะมีความถูกต้อง ครบถ้วน คุ่มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เสียไป และข่าวทางเอสเอ็มเอสนั้นก็ถือว่าเป็นข่าวที่มีความรวดเร็วมาก ทำให้รู้ความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ โดยที่เราไม่ต้องไปแสวงหามากนัก”

สุทธิชัย พ่วงศิริ รับราชการ อายุ 36 ปี กล่าวว่า “รับรายงานข่าวกีฬาทางเอสเอ็มเอสของช่อง 7 เพราะอยากทราบข่าวที่รวดเร็ว และช่อง 7 ก็เป็นช่องข่าวที่ถือว่าเด่นมากในเรื่องของข่าวกีฬา ก็เลยคิดว่าข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจะมีความถูกต้อง นอกจากนั้นช่อง 7 ก็ถือว่าเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างมากในเรื่องของข่าว”

ณิชาอร สมพงษ์ รับราชการ อายุ 37 ปี กล่าวว่า “เลือกรับข่าวจากสำนักข่าวผู้จัดการ เพราะคิดว่าการรายงานข่าวที่น่าเชื่อถือ ครอบคลุมในทุกประเด็น ทำให้ได้รับทราบข่าวที่ถูกต้อง”

สุภาพร กล่อมสกุล ธุรกิจส่วนตัว อายุ 41 ปี กล่าวว่า “เอสเอ็มเอสข่าวที่รับนั้นเลือกรับจากไทยทีวีสีช่อง 5 เพราะคิดว่าเป็นสถานีข่าวที่มีความน่าเชื่อถือในการรายงานข่าว โดยปกติเวลาดูข่าวก็ดูช่องนี้อยู่แล้วเมื่อมีบริการดังกล่าวก็เลยเลือกรับเลย”

ความเข้าใจในเนื้อหา ความเหมาะสมของข้อความข่าวที่ได้รับและการติดตามข่าวสารจากสื่ออื่นๆ

โดยรวมแล้วผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเข้าใจในเนื้อหาของข่าวที่ได้รับผ่านทางเอสเอ็มเอสได้เป็นอย่างดี ล้วนแล้วแต่มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าถึงแม้เนื้อหาข่าวจะมีลักษณะที่สั้น กระชับแต่ก็ได้ใจความ ก่อให้เกิดความเข้าใจในข่าวที่ได้รับได้ไม่ยาก ยกเว้นประเภทข่าวการเมือง หรือข่าวที่มีเนื้อหา รายละเอียดที่ค่อนข้างมากทำให้ผู้ให้บริการต้องใช้อักษรย่อในเนื้อหาเป็นจำนวนมาก จะส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวนั้นๆ ได้ ถึงแม้ว่าข้อความข่าวจะก่อให้เกิดความไม่เข้าใจในเนื้อหาข่าวนั้นๆ อย่างไร ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็ไม่วิตกกังวล เนื่องจากว่าหากเป็นประเด็นข่าวที่อยู่ในความสนใจ ผู้รับบริการก็จะแสวงหารายละเอียดของข่าวนั้นๆ จากสื่ออื่นๆ ต่อไป ซึ่งสื่อที่ได้รับความนิยม ก็คือ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

สุภาพร กล่อมสกุล ธุรกิจส่วนตัว อายุ 41 ปี กล่าวว่า “เอสเอ็มเอสข่าวมีเนื้อหาเข้าใจง่าย ข้อความข่าวกะทัดรัด แต่ก็อ่านได้ใจความ แต่ในบางครั้งก็มีเหมือนกันที่ข้อความใช้ตัวย่อเยอะ อ่านแล้วก็ไม่ค่อยเข้าใจ แต่เนื่องจากข่าวที่เป็นอย่างนี้มักเกิดกับพวกข่าวการเมืองก็เลยไม่ค่อยใส่ใจเท่าไร เพราะอย่างไรก็ตามข่าวสารจากสื่ออื่นๆ อยู่ด้วย เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต เพราะรู้ว่าข่าวที่ได้รับจากเอสเอ็มเอสนั้นเป็นเพียงหัวข้อข่าวเด่นๆ ในวันนั้นๆ เท่านั้น”



ศิริกุล ลพสุนทร พนักงานรัฐวิสาหกิจ อายุ 29 ปี กล่าวว่า “โดยรวมก็ถือว่าการใช้ภาษาในการจัดส่งก็มีความเข้าใจง่าย สามารถเข้าใจได้ในระดับหนึ่ง ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ แต่ก็เนื่องจากข้อความสั้นจึงทำให้ยังขาดรายละเอียดโดยสมบูรณ์ แต่ก็ไม่ส่งผลกระทบต่อใคร เพราะก็มีการติดตามข่าวจากสื่ออื่นๆ เพราะรู้ว่าข่าวที่ได้รับจากเอสเอ็มเอสเป็นข้อความสั้นๆ ทำให้ยังไม่ได้รายละเอียดที่ชัดเจนมากพอ”

รุ่งทิพย์ แสงสว่าง ธุรกิจส่วนตัว อายุ 36 ปี กล่าวว่า “ลักษณะภาษาในเนื้อหาข่าวก็เข้าใจง่าย อาจเป็นเพราะเนื้อหาที่ใช้ก็ไม่ค่อยมีอะไรมาก เหมือนกับเป็นการบอกให้ทราบเฉยๆ ว่าเกิดอะไรขึ้น ซึ่งก็สามารถสร้างความเข้าใจว่ามีอะไรเกิดขึ้นบ้าง แต่ถ้าเป็นพวกข่าวการเมืองอะไรแบบนี้ พอมันตัวย่อเยอะๆ บางทีก็ไม่ค่อยเข้าใจเหมือนกัน เพราะเดาตัวย่อไม่ออก แต่ก็ไม่สนใจเท่าไร ถือว่ารับข้อความมาเพื่อให้รู้สิ่งที่เกิดขึ้นคร่าวๆ ก็พอ นอกจากเป็นข่าวที่สนใจจริงๆ ถึงจะไปอ่านจากสื่ออื่นๆ อีก เพื่อให้ได้รายละเอียดข่าวที่สนใจมากขึ้น”

บัญญัติ สวัสดิะนันท์ รับราชการ อายุ 48 ปี กล่าวว่า “เนื้อหาข่าวได้รับ ลักษณะภาษาที่ใช้สามารถสร้างความเข้าใจในตัวข่าวได้เป็นอย่างดีว่าเกิดอะไรขึ้น แต่จะไม่มีรายละเอียดบรรจุอยู่ในข้อความมากนัก ซึ่งก็ส่งผลให้ผู้รับบริการมีหน้าที่ต้องหารายละเอียดต่อไป แต่ก็จะเป็นการติดตามเฉพาะข่าวที่ผู้รับเลือกที่จะสนใจเท่านั้น ไม่จำเป็นต้องติดตามทุกข่าวที่เกิดขึ้น ก็ถือเป็นความสะดวกที่เกิดขึ้นในการรับรู้ข่าวสาร คือ ไม่จำเป็นต้องอ่านหนังสือพิมพ์ทุกหน้า หรือต้องคอยนั่งติดตามข่าวจากหน้าจอทีวี เพราะปัจจุบันเมื่อได้รับข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอสแล้ว หากสนใจข่าวไหนก็หารายละเอียดอ่านได้ทางอินเทอร์เน็ต”

เมื่อพิจารณาถึงเรื่องจำนวนข้อความข่าวที่ได้รับเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปนั้น พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไปเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นว่าจำนวนข้อความข่าวที่ได้รับมีความเหมาะสมเพียงพอ นั้น เนื่องจากกลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในการคัดกรองข่าวสารขององค์กรผู้ให้บริการว่าได้ทำการคัดเลือกข่าวที่ดีที่สุดในแต่ละวันเพื่อส่งตรงมายังโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มผู้รับบริการ พร้อมทั้งรู้สึกว่าการให้บริการได้มีการจัดสรรเวลาในการจัดส่งข้อความข่าวได้อย่างเหมาะสมเพียงพอแล้ว

รุ่งทิพย์ แสงสว่าง ธุรกิจส่วนตัว อายุ 36 ปี กล่าวว่า “คิดว่าความถี่ในการส่งข้อความข่าวมีความเหมาะสมอยู่แล้ว เพราะเหมือนว่าองค์กรผู้ส่งก็ตระหนักในเรื่องนี้ดีอยู่แล้ว เช่น เวลาประมาณ 1 ทุ่มไปแล้วก็จะมีข้อความเข้ามาแล้ว หรือถ้ามีก็เป็นข่าวที่น่าสนใจจริงๆ หรือแม้กระทั่ง

ในวันหยุดก็จะไม่ค่อยมีข้อความเข้า เราซึ่งเป็นผู้รับก็รู้สึกดี เพราะรู้สึกว่าองค์กรผู้ให้บริการมีการคัดเลือกข่าวเด่น ประเด็นร้อนมาให้เราจริงๆ”

บัญญัติ สร้อยระย้า รับราชการ อายุ 48 ปี กล่าวว่า “ในส่วนของความถี่ของจำนวนข้อความข่าวที่ได้รับก็ถือว่าเหมาะสม เพราะเชื่อว่าทางผู้ให้บริการก็มีการคัดกรองข่าวที่จะจัดส่งมาเป็นอย่างดี จะเห็นได้จากในช่วงที่มีเหตุการณ์สำคัญเกิดขึ้นในบ้านเมืองข้อความข่าวที่ได้รับก็จะมีจำนวนค่อนข้างเยอะ แต่ถ้าช่วงที่ไม่ค่อยมีประเด็นในสังคมข้อความข่าวก็จะน้อยลงไป อาจพูดได้ว่า ความเหมาะสมของจำนวนข้อความขึ้นอยู่กับบริบทในสังคม”

สำหรับกลุ่มผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นว่าการรายงานข่าวทางเอสเอ็มเอสนั้นยังไม่มี ความเหมาะสมเพียงพอ นั้น เนื่องจากองค์กรผู้ให้บริการมีการจัดส่งข้อความในปริมาณที่ไม่เหมาะสม นอกจากนั้นข้อความข่าวที่ได้รับก็เป็นประเด็นที่ไม่อยู่ในความสนใจ

ณิชากร สมพงษ์ รับราชการ อายุ 37 ปี กล่าวว่า “จำนวนข้อความข่าวที่ได้รับทาง เอสเอ็มเอสบางครั้งก็มากเกินไป และข่าวสารที่จัดส่งมาบางครั้งก็ไม่สำคัญ ไม่มีความน่าสนใจ ทำให้รู้สึกเหมือนว่าส่งเพราะไม่มีข่าวอะไรจะส่ง แต่ถ้าจะดูในส่วนของเนื้อหาข่าวหรือภาษาที่ใช้ก็ รู้สึกว่าดี เพราะเนื้อหาสามารถเข้าใจได้ง่าย และมีความกระชับ ใช้เวลาอ่านเพียงนิดหน่อยก็เข้าใจ แล้วว่ามีอะไรเกิดขึ้น ซึ่งก็ถือว่าตอบใจของคนที่อยากรู้ข่าวสารบ้านเมืองเป็นอย่างดี โดยปกติ เมื่อได้รับข้อความข่าวก็จะไม่ค่อยได้ติดตามข่าวจากช่องทางอื่นๆ สักเท่าไร เพราะคิดว่ารู้ เหตุการณ์เท่าที่เอสเอ็มเอสจัดส่งมาให้ก็เพียงพอแล้ว นอกจากนี้ ข่าวที่ได้รับเป็นประเด็นที่ฮอต หรือเราสนใจจริงๆ ถึงจะติดตามจากช่องทางอื่นๆ ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะเป็นทีวี”

สุทธิชัย พวงศิริ รับราชการ อายุ 36 ปี กล่าวว่า “เนื้อหาข่าวที่ได้รับทำให้เข้าใจในข่าวได้ ไม่มีปัญหาอะไร แต่คิดว่าจำนวนข้อความที่ส่งเมื่อเทียบกับค่าบริการที่ต้องจ่ายไปนั้นไม่ค่อย เหมาะสมเท่าไร เพราะจำนวนที่ได้รับประมาณ 5 – 6 ข้อความต่อวัน โดยส่วนตัวคิดว่ามันน้อยเกินไป แต่ก็เข้าใจว่าอาจเป็นเพราะประเภทข่าวที่รับเป็นข่าวกีฬา อาจทำให้ไม่มีประเด็นเด่นอะไร มากนักเมื่อเทียบกับข่าวชนิดประเภทอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับการบริโภคข่าวสารนั้น ก็ ติดตามข่าวสารจากสื่ออื่นอีกด้วย โดยเฉพาะโทรทัศน์ เพราะโดยส่วนตัวสนใจประเภทข่าวกีฬาที่มีความต้องการที่จะได้เห็นภาพข่าวด้วย”

## พฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับ

การใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาประกอบใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้เกี่ยวกับการขึ้นราคาสินค้า ราคาน้ำมัน เป็นต้น และการนำข้อความข่าวที่ได้รับไปเป็นหัวข้อสนทนากับบุคคลอื่น ซึ่งก็ถือว่าข้อความข่าวที่ได้รับสามารถนำมาเป็นความรู้รอบตัวได้เป็นอย่างดี

ปณิตดา โกศล พนักงานบริษัท อายุ 26 ปี กล่าวว่า “ส่วนใหญ่แล้วก็จะนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นความรู้เท่านั้น นอกจากพวกข่าวราคาน้ำมันขึ้นหรือผลลอตเตอรี่เท่านั้นที่จะนำไปบอกเล่าพูดคุยกับคนอื่น ๆ ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะเป็นคนใกล้ตัว และไม่เคยส่งข้อความข่าวต่อไปยังคนอื่น เพราะหากคิดว่าข่าวที่ได้รับรู้มีความสำคัญกับคนใกล้ตัวก็จะโทรศัพท์บอกในทันที”

เพียงเพ็ญ อภัยพัคตร์ พนักงานบริษัท อายุ 35 ปี กล่าวว่า “ไม่เคยส่งข้อความข่าวที่ได้รับไปยังคนอื่น เพราะคิดว่าไม่จำเป็น แต่จะนำข้อความข่าวที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในแง่ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของตนเองมากกว่า เพราะไม่มีเวลาอ่านหนังสือพิมพ์หรือฟังวิทยุ การรับข่าวทางเอสเอ็มเอสก็ทำให้ได้รู้ข่าวในเวลาอันรวดเร็ว”

นอกจากนั้นผู้รับบริการยังมีการใช้ประโยชน์ในอีกลักษณะหนึ่ง กล่าวคือ ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะมีการส่งต่อข่าวสารที่ได้รับไปให้บุคคลที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลที่มีความใกล้ชิดได้รับทราบข่าวสารนั้นๆ ได้ในเวลาเดียวกัน เพราะคิดว่าข้อความที่จัดส่งไปจะสามารถเป็นประโยชน์ให้กับบุคคลใกล้ชิดได้

ณิชาอร สมพงษ์ รัชการ อายุ 37 ปี กล่าวว่า “เมื่อได้รับข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอสส่วนใหญ่ก็จะนำไปใช้ประโยชน์ในแง่ของการนำข่าวที่ได้รับไปพูดคุยกับคนอื่น ๆ หรือไม่ก็นำข้อความข่าวไปอ่านให้เพื่อนฟัง ซึ่งส่วนใหญ่แล้วข่าวที่ได้รับก็จะมีที่น่าสนใจ เพราะค่อนข้างเป็นข่าวที่กำลังอยู่ในกระแสความสนใจของคนทั่วไป หรือบางครั้งก็จะส่งข้อความข่าวที่ได้รับไปให้กับบุคคลอื่น ส่วนใหญ่ก็จะเป็นคนที่ใกล้ชิดหรือคนใกล้ตัว เพราะคิดว่าข่าวนั้นๆ มีความเกี่ยวข้องหรือจะเป็นประโยชน์กับผู้รับได้”

บัญญัติ สรัสยะนันท์ รัชการ อายุ 48 ปี กล่าวว่า “บางครั้งเมื่อได้รับข้อความข่าวแล้วก็จะส่งต่อไปยังบุคคลอื่น ๆ อีก ในกรณีที่ข่าวดังกล่าวมีประโยชน์ต่อบุคคลอื่นที่รู้จัก แต่ส่วนใหญ่คิดว่าการนำข้อความข่าวไปใช้ประโยชน์นั้นต้องแล้วแต่โอกาสและเวลา แต่ประโยชน์ที่จะ

ได้รับโดยตรงก็เป็นประโยชน์ในแง่ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อประกอบการดำเนินชีวิตประจำวัน อย่างเช่น ข่าวการขึ้นราคาน้ำมัน เป็นต้น”

ศรัณยพัชร วงศ์ปยุตต์วัฒน์ รับราชการ อายุ 60 ปี กล่าวว่า “เคยใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับในเรื่องของการนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปบอกกล่าวผู้ที่อยากรู้เรื่องซึ่งเรื่องดังกล่าวกำลังอยู่ในความสนใจของสังคม เช่น ข่าวการตัดสินใจขององค์กรอิสระเกี่ยวกับคดีการเมือง หรือข่าวด่วนต่างๆ หรือในบางครั้งก็จะจัดส่งข้อความข่าวที่ได้รับไปยังบุคคลใกล้ชิดที่มีความเกี่ยวข้องในประเด็นข่าวดังกล่าว เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นได้ทราบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น อย่างทันท่วงที”

ปานคำ ศรีทองคำ รับราชการ อายุ 38 ปี กล่าวว่า “โดยส่วนตัวเคยส่งเอสเอ็มเอสข่าวที่ได้รับไปให้บุคคลอื่น เพราะคิดว่าข่าวที่ได้รับมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลนั้นๆ แต่โดยปกติแล้วจะใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับในเรื่องของการดำรงชีวิตประจำวันเป็นส่วนใหญ่ เพราะข้อมูลของเอสเอ็มเอสข่าวมีความรวดเร็ว เป็นปัจจุบันทำให้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินชีวิตได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะข่าวที่เกี่ยวกับปากท้อง เช่น ข่าวข่าวของขึ้นราคา โดยเฉพาะราคาน้ำมัน”

#### การรายงานข่าวผ่านเอสเอ็มเอสกับสภาพสังคมในปัจจุบัน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการรายงานข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสถือเป็นบริการที่มีความสอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน ที่เป็นสังคมที่ข้อมูลข่าวสารอย่างมากมาย และข่าวสารก็เป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิตเช่นกัน โดยเฉพาะข่าวสารที่เกี่ยวกับการอุปโภคบริโภค นอกจากนั้นผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังให้ความเห็นว่า สังคมที่วุ่นวายนี้ทำให้ผู้คนที่ต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงานเพื่อหารายได้เข้าครอบครัวจึงทำให้ไม่มีเวลาที่จะติดตามข่าวสารมากนัก และการรายงานข่าวทางเอสเอ็มเอสซึ่งมีข้อดี คือ เป็นช่องทางที่ผู้รับบริการไม่ต้องแสวงหาข่าวสาร เพราะจะมีองค์กรผู้ให้บริการทำหน้าที่คอยคัดกรองข่าวสารที่สำคัญๆ ส่งตรงมายังโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ผู้รับบริการสามารถประหยัดเวลาในการรับรู้ข่าวสารได้อย่างมาก แต่เชื่อว่าบริการดังกล่าวจะมีแต่คุณประโยชน์เท่านั้น เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็ยังตระหนักถึงข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นจากการส่งข่าวทางเอสเอ็มเอส เนื่องจากการรายงานข่าวที่สั้น ซึ่งก็อาจส่งผลให้ข่าวที่จัดส่งอาจขาดความสมบูรณ์ของข่าว และอาจก่อให้เกิดความผิดพลาด หรือความไม่เข้าใจในเนื้อหาได้ หรือแม้กระทั่งหากผู้ให้บริการไม่มีการคัดกรองที่มีประสิทธิภาพเพียงพอนั้นข้อความที่จัดส่งมาก็อาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้รับบริการได้



ศรัณยพัชร วงศ์ปยุตต์วัฒน์ รัชการ อายุ 60 ปี กล่าวว่า “การรายงานข่าวผ่านทาง เอสเอ็มเอสกับสภาพสังคมในปัจจุบันคิดว่ามีประโยชน์เป็นอย่างมาก เพราะการรับข่าวทาง เอสเอ็มเอสจะทำให้สามารถได้รู้ข่าวก่อนคนอื่น ๆ เพราะเอสเอ็มเอสเป็นช่องทางที่สามารถรับรู้ได้ โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา สถานที่ เมื่อเกิดเหตุการณ์ใดๆ ก็สามารถรับรู้ได้ในทันที ซึ่งก็เหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เป็นสังคมที่มีการแข่งขันสูง และการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ถือเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินชีวิต นอกจากนั้น ยังคิดว่าการรายงานข่าวทางเอสเอ็มเอสนั้นมีข้อดีมากกว่าข้อเสีย เพราะทำให้รู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วๆ ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปสนทนากับผู้คนได้เกือบทุกเรื่อง”

ปานคำ ศรีทองคำ รัชการ อายุ 38 ปี กล่าวว่า “สภาพสังคมปัจจุบันถือเป็นสังคมที่มีข้อมูลข่าวสารมากมาย จึงทำให้คนที่อยู่ในสังคมอาจเกิดภาวะสับสนในข่าวสาร การที่องค์กร สื่อมวลชนหันมาให้บริการรายงานข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เอสเอ็มเอส) จึงถือเป็นเรื่องที่ดีที่สามารถสร้างความสะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวันได้ เนื่องจากด้วยภาระหน้าที่ในเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัวทำให้มีเวลาน้อยในการติดตามข่าวสารจากสื่ออื่นๆ เอสเอ็มเอสจึงเป็นทางเลือกที่เหมาะสมกับสังคมแห่งความรีบเร่งเช่นในปัจจุบัน นอกจากนั้น ยังเห็นว่าการส่งข้อความข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ในส่วนของข้อดี คือ เป็นช่องทางที่สามารถสร้างความสะดวก รวดเร็วในการรับรู้ข่าวสารที่เกิดขึ้น หากแต่มีข้อเสียที่ผู้ให้บริการควรระวังเป็นอย่างมาก ก็คือ ในความรวดเร็วของการจัดส่งประกอบกับการที่การจัดส่งเป็นรูปแบบของข้อความสั้น จึงทำให้อาจเกิดข้อผิดพลาดในการจัดส่งได้ จึงคิดว่าผู้ให้บริการควรมีความตระหนักในเรื่องเป็นอย่างมาก และควรมีการตรวจสอบข่าวที่เกิดขึ้นก่อนการจัดส่งทุกครั้ง หรือแม้แต่ในการนัดพิมพ์ข้อความก็ควรสรุปเนื้อหาและนำเสนออย่างชัดเจน ไม่ควรที่จะมุ่งเน้นรวบรัดข้อความจนสั้นเกินไปจนอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวนั้นๆ ได้”

ณิชาอร สมพงษ์ รัชการ อายุ 37 ปี กล่าวว่า “ในสังคมที่มีแต่ความเร่งรีบ การรู้ข่าวสารด้วยความรวดเร็วถือว่าเป็นประโยชน์อย่างมาก ในการนำข่าวสารที่ได้รับมาประกอบใช้ในชีวิตประจำวัน ตัวอย่างเช่น ข่าวการขึ้นราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันต่างๆ การที่เราสามารถรับรู้ข่าวได้ก่อนก็สามารถนำมาเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเติมน้ำมันได้ นอกจากนั้น การส่งข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอสยังมีข้อดีในการช่วยให้ผู้รับสามารถประหยัดเวลาในการรับรู้ข่าวสารได้เป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าจะมีข้อบกพร่องในเรื่องของรายละเอียดข่าวที่อาจไม่ครบถ้วนเพียงพอก็ตาม”



เพียงเพ็ญ อภัยพัทตร์ พนักงานบริษัท อายุ 35 ปี กล่าวว่า “การรายงานข่าวทางเอสเอ็มเอสมีประโยชน์และเหมาะกับสภาพสังคมในปัจจุบันเป็นอย่างมาก เพราะสภาพสังคมทุกวันนี้ปัญหาเรื่องการจราจรถือเป็นปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งในสังคมเมือง ซึ่งก็ส่งผลให้ในวันหนึ่งๆ ต้องใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่บนท้องถนนจึงทำให้ไม่มีเวลาติดตามดูข่าวทางโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่ออื่นๆ ดังนั้น การรายงานข่าวทาง เอสเอ็มเอสซึ่งมีข้อดีเพราะเป็นข้อความสั้น แต่ได้ใจความทำให้เสียเวลาในการอ่านน้อย แต่เข้าใจได้ง่าย และสามารถรับได้ในทุกสถานที่ ทุกเวลา เป็นบริการที่สามารถแก้ไข ปัญหาและข้อจำกัดในการรับรู้ข่าวสารได้เป็นอย่างดี”

ปัญญาจิต ตรีละณะนันท์ รับราชการ อายุ 48 ปี กล่าวว่า “ข้อดีของการรายงานข่าวทาง เอสเอ็มเอส คือ สามารถทำให้ผู้รับบริการรับรู้ข่าวได้ด้วยความรวดเร็ว เพราะหากข่าวนั้นมีความสำคัญก็จะทำให้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการดำเนินชีวิต สามารถนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจได้เป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าจะมีข้อเสียที่หมิ่นเหม่ต่อการสร้างความรำคาญให้กับผู้รับ ในกรณีที่จัดส่งข่าวที่ไม่สำคัญมา เช่น ข่าวชาวบ้าน ข่าวดารา แต่ก็ยังคิดว่าเป็นบริการที่มีประโยชน์ หรือพูดได้ว่ามีข้อดีมากกว่าข้อเสีย ซึ่งก็สอดคล้องกับสภาพสังคมข้อมูลข่าวสารเช่นในปัจจุบัน”

สุภาพร กล่อมสกุล ธุรกิจส่วนตัว อายุ 41 ปี กล่าวว่า “ข่าวทางเอสเอ็มเอสสามารถตอบสนองความต้องการรู้ข่าวในสภาพสังคมที่วุ่นวายได้ เพราะการรับข่าวทางเอสเอ็มเอสทำให้ทราบข่าวว่าเหตุการณ์ในปัจจุบันเป็นอย่างไรบ้าง ส่งผลให้ได้รับข้อมูลข่าวที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เช่น ข่าวข้าวขึ้นราคา, น้ำมันขึ้นราคา ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต โดยมีผู้ให้บริการทำหน้าที่เป็นผู้คัดกรองข่าวให้โดยที่เราไม่ต้องเสียเวลาไปแสวงหาข่าวสารด้วยตัวเอง”

ศิริกุล ลพสุนทร พนักงานรัฐวิสาหกิจ อายุ 29 ปี กล่าวว่า “การรายงานข่าวทางเอสเอ็มเอสถือเป็นบริการที่มีความเหมาะสมกับสภาพสังคมในปัจจุบันเป็นอย่างมาก เพราะทำให้ได้รับข่าวสารอย่างทันท่วงที แม้ว่าจะไม่มีเวลา ซึ่งสามารถเป็นช่องทางในการรับรู้ข่าวสารที่สอดคล้องกับกับสังคมปัจจุบันที่ต้องทำงานแต่เช้า กว่าจะกลับก็ค่ำ หรือเรียกได้ว่าเป็นสังคมที่ผู้คนใช้เวลานอกบ้านมากกว่าที่บ้าน แต่ในขณะที่เดียวกันก็มีความเห็นว่าการส่งข่าวทางเอสเอ็มเอสนี้ก็เปรียบเสมือนเหรียญที่มีทั้งสองด้าน ข้อดี คือ เป็นช่องทางในการจัดส่งข่าวที่มีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ แต่ก็มีข้อเสียในเรื่องของการสร้างความรำคาญ ในกรณีที่ข่าวที่ได้รับไม่ใช่สิ่งที่น่าสนใจ หรือมีการจัดส่งข่าวสารที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น”

รุ่งทิพย์ แสงสว่าง ธุรกิจส่วนตัว อายุ 36 ปี กล่าวว่า “เอสเอ็มเอสข่าวทำให้รู้ข่าวได้ด้วย ความรวดเร็ว ถือเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้เหมาะกับสังคมในปัจจุบัน ซึ่งเป็นสังคมที่เร่งรีบ บางครั้งก็ไม่มีเวลาติดตามข่าวทางสื่ออื่นๆ อย่างเช่น ทวี ก็เลิกกันเลย เพราะว่ากว่าจะกลับถึงบ้าน ก็ไม่มีข่าวให้ดูแล้ว หากจะตามข่าวจริงๆ ก็ต้องพึ่งหนังสือพิมพ์ หรือไม่ก็อินเทอร์เน็ต เสียเป็นส่วนใหญ่ แต่ก็ยุ่งยากเพราะต้องแสวงหาอีก แต่ถ้ารับข่าวทางเอสเอ็มเอสนี้ก็ไม่ต้องแสวงหาอะไรกันอีก”

#### แนวโน้มและทิศทางในการพัฒนา

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการบริการรายงานข่าวทางเอสเอ็มเอสจะเป็นบริการที่ได้รับความนิยมต่อไปในอนาคต เพราะถือเป็นบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการรับรู้ข่าวสารของผู้รับบริการได้ โดยขจัดปัญหาในเรื่องของสถานที่ และเวลาได้อย่างหมดสิ้น นอกจากนั้นด้วยข้อความที่สั้น เข้าใจง่าย และมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์และความสะดวกสบายที่ได้รับ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่คิดว่าจะเป็นบริการที่ได้รับความนิยมอย่างแน่นอน อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการส่วนหนึ่งได้ตั้งข้อสังเกตถึงการพัฒนาต่อไปในอนาคตไว้ว่า การรายงานข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เอสเอ็มเอส) นั้นอาจมีการพัฒนารูปแบบต่อไป กล่าวคือ ในปัจจุบันรูปแบบการให้บริการเป็นการจัดส่งข้อความในรูปแบบตัวอักษรเพียงเท่านั้น แต่ในอนาคตอาจมีการจัดส่งข้อความภาพและเสียงก็เป็นได้ หรือแม้กระทั่งการพัฒนาเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้สามารถรับชมโทรทัศน์ได้นั้นก็อาจเป็นสาเหตุที่จะส่งผลต่อกระแสความนิยมของการรายงานข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เอสเอ็มเอส) ก็เป็นได้

สุทธิชัย พวงศิริ รัชชากร อายุ 36 ปี กล่าวว่า “คิดว่าบริการรายงานข่าวทางเอสเอ็มเอสจะเป็นบริการที่ได้รับความนิยมต่อไปในอนาคต เพราะว่าเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกในการรับทราบข่าวสารได้อย่างมาก ในทุกที่ทุกเวลา ใช้เวลาอ่านน้อยก็ได้รู้ข่าวแล้ว ถือว่าเป็นบริการที่ดีบริการหนึ่ง”

ปนัดดา โกศล พนักงานบริษัท อายุ 26 ปี กล่าวว่า “เอสเอ็มเอสข่าวจะเป็นบริการที่ได้รับความนิยมต่อไปในอนาคตอย่างแน่นอน เพราะปัจจุบันคนส่วนใหญ่ก็เลือกที่จะใช้การรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางนี้กันเป็นส่วนใหญ่อยู่แล้ว”

ปานคำ ศรีทองคำ รับราชการ อายุ 38 ปี กล่าวว่า “คิดว่าจะเป็นบริการที่ได้รับความนิยมต่อไปในอนาคต แต่อาจจะไม่ได้มีกระแสการตอบรับในวงกว้างจากคนทุกเพศ ทุกวัยนัก แต่จะได้รับการตอบรับที่ดีจากกลุ่มคนบางกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มคนที่ไม่ค่อยมีเวลาในการติดตามข่าวสารจากสื่ออื่นๆ มากนัก”

ณิชชาอร สมพงษ์ รับราชการ อายุ 37 ปี กล่าวว่า “เนื่องจากเอสเอ็มเอสมีค่าบริการที่ไม่สูงนัก คือ เฉลี่ยวันละประมาณ 1 บาทต่อวัน แต่กลับเป็นบริการที่สร้างความสะดวกสบายในการรับรู้ข่าวสารได้เป็นอย่างมาก จึงคิดว่าจะเป็นบริการที่ได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ”

เพียงเพ็ญ อกภัยพัทธ์ พนักงานบริษัท อายุ 35 ปี กล่าวว่า “บริการข่าวทางเอสเอ็มเอสจะเป็นบริการที่ได้รับความนิยมต่อไปในอนาคตอย่างแน่นอน เพราะเป็นบริการที่ทำให้เราได้รับรู้ข่าวสารได้ด้วยความเร็ว เป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างมาก และเหมาะกับคนที่ไม่ค่อยมีเวลาติดตามข่าวสารจากสื่อต่างๆ”

บัญญัติ สรัลยะนันท์ รับราชการ อายุ 48 ปี กล่าวว่า “บริการรายงานข่าวทางเอสเอ็มเอสถือว่าเป็นบริการที่ได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน แต่มีข้อสังเกตว่าหากในอนาคตโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถดูทีวีได้อย่างเช่นในปัจจุบันที่เริ่มมีเข้ามาบ้างแล้วนั้น ก็เป็นที่น่าสนใจว่าหาก ทีวีมือถือ เข้ามามีบทบาทอาจทำให้กระแสความนิยมในบริการรายงานข่าวทางเอสเอ็มเอสอาจลดความนิยมลงไปได้ เช่น ในอดีตที่สื่อเพจเจอร์ ถูกลดบทบาทลงเมื่อมีโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามา”

ศรัณยพัชร วงศ์ปยุตต์ รับราชการ อายุ 60 ปี กล่าวว่า “คิดว่าบริการข่าวทางเอสเอ็มเอสจะได้รับความนิยมต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ยังอาจมีการพัฒนาการจัดส่งข้อความข่าวในรูปแบบต่างๆ ที่ดีกว่า เช่น การนำเทคโนโลยีการส่งข้อความภาพและเสียง (MMS) เข้ามาเป็นอีกหนึ่งทางเลือกก็เป็นได้”

รุ่งทิพย์ แสงสว่าง ธุรกิจส่วนตัว 36 ปี กล่าวว่า “เอสเอ็มเอสข่าวจะได้รับความนิยมต่อไปอย่างแน่นอน เพราะเชื่อว่าคนที่รับบริการดังกล่าวส่วนมากจะเป็นกลุ่มของคนในวัยทำงาน หรือไม่ก็เป็นกลุ่มคนที่ไม่ค่อยมีเวลาในการติดตามข่าวสารจากช่องทางอื่นๆ ซึ่งนับวันคนกลุ่มนี้ก็จะมียุติจำนวนเพิ่มขึ้น เนื่องจากสภาพสังคมที่แข่งขัน และเร่งรีบ”

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ จากกลุ่มผู้ใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสารสารสนเทศทั่วไป

#### ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกให้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสาร ตลอดจนจุดมุ่งหมายในการใช้

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

มยุรา กองโฮม พนักงานบริษัท อายุ 24 ปี กล่าวว่า “เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางที่สามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย เพราะการส่งเอสเอ็มเอสในปัจจุบันบริษัทผู้ให้บริการมีการจัดแพ็คเกจเอสเอ็มเอสราคาถูกทำให้ในการส่งแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายประมาณ 1 บาทเท่านั้น ซึ่งถือว่าถูกมากหากเทียบกับการใช้โทรศัพท์ เพราะส่วนใหญ่จะใช้เอสเอ็มเอสในการติดต่อกับเพื่อน เพื่อยืนยันเวลา หรือส่งข้อความนัดหมายเท่านั้น ก็คิดว่าไม่จำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ให้มันสิ้นเปลือง”

ฤทธิชัย สยามงามแก้ว พนักงานรัฐวิสาหกิจ อายุ 25 ปี กล่าวว่า “การส่งข้อความทางเอสเอ็มเอสนั้นเป็นการส่งข้อความที่สั้น กระชับ แต่ได้ใจความ นอกจากนี้ เอสเอ็มเอส ยังสามารถแทนความรู้สึกของผู้ส่งได้และผู้รับก็สามารถที่จะเก็บจัดเก็บข้อความดังกล่าวเอาไว้ได้ โดยเฉพาะในโอกาสสำคัญๆ เช่น ช่วงปีใหม่และส่วนใหญ่จะใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสารกับเพื่อนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการนัดหมาย และส่งข้อความแทนความรู้สึกต่างๆ”

อัจฉราพร ธรรมโชติ รับราชการ อายุ 25 ปี กล่าวว่า “โดยส่วนตัวจะส่งข้อความทางเอสเอ็มเอสทุกวันละประมาณ 9 ครั้งได้ ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะส่งหาเพื่อน หรือคนรัก เพราะบางครั้งต้องการแค่ส่งข้อความหรือความรู้สึกไปเพียงเท่านั้น ไม่ได้ต้องการสนทนา เพราะคิดว่าการส่งข้อความทางเอสเอ็มเอสนั้นสามารถสื่อสารแทนคำพูดได้ และผู้รับก็สามารถรับรู้ได้โดยไม่ต้องเสียเวลา นอกจากนี้ ยังสามารถจัดเก็บข้อความที่ได้รับได้ตามความต้องการ ซึ่งคิดว่าการสื่อสารทางเอสเอ็มเอสจะมีบทบาทมากที่สุดในช่วงเทศกาลต่างๆ เพราะสามารถจัดส่งข้อความที่เป็นตัวแทนความรู้สึกดี ๆ ไปให้ผู้รับได้ และยังสามารถจัดส่งได้ไม่จำกัดจำนวนผู้รับอีกด้วย”

วรุณยุพา กิ่งนาค พนักงานบริษัท อายุ 36 ปี กล่าวว่า “เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางการสื่อสารที่สะดวกมากช่องทางหนึ่ง เนื่องจากเอสเอ็มเอสเป็นบริการหนึ่งของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ถือเป็นบริการพื้นฐานที่ทุกเครื่องต้องมีจึงทำให้ขอเพียงบุคคลปลายทางมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็สามารถรับข้อความได้แล้ว และค่าใช้จ่ายในส่งเอสเอ็มเอสก็ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับบริการอื่นๆ เช่น เอ็มเอ็มเอส โดยส่วนใหญ่แล้วจะส่งข้อความถึงเพื่อนและก็จะส่งข้อความร่วมกิจกรรมในรายการโทรทัศน์หรือองค์กรต่างๆ เช่น การชิงรางวัลต่างๆ ฯ”

ศรีสมร จุมแพง พนักงานบริษัท อายุ 31 ปี กล่าวว่า “เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เพราะสามารถจัดส่งได้ทันทีที่ต้องการ นอกจากนั้นยังสามารถรับรู้ตรวจสอบสถานะการจัดส่งข้อความได้อีกด้วยว่าข้อความที่จัดส่งไปถึงมือผู้รับหรือยัง ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เอสเอ็มเอสส่งถึงเพื่อน เพื่อการนัดหมาย และแทนความรู้สึกในโอกาสสำคัญต่างๆ นอกจากนั้นยังส่งเอสเอ็มเอสเพื่อร่วมสนุกในรายการต่างๆ ทางโทรทัศน์ และวิทยุอีกด้วย”

นฤมล โพธิ์เงิน ธุรกิจส่วนตัว อายุ 42 ปี กล่าวว่า “ในเวลาที่ติดต่อกับโทรศัพท์มือถือแล้วไม่สามารถติดต่อได้จะให้การส่งเอสเอ็มเอสเป็นสื่อในการติดต่อสื่อสาร เพราะจะทำให้ผู้ที่เราส่งเอสเอ็มเอสถึงไม่พลาดข่าวสารที่เราต้องการจะแจ้งให้เขารับทราบ และการส่งเอสเอ็มเอสแต่ละครั้งก็มีราคาที่ถูก โดยส่วนใหญ่จะใช้เอสเอ็มเอสเพื่อการนัดหมายลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ญาติ เพื่อนๆ นอกจากนั้น ยังส่งข้อความอวยพรในวาระต่างๆ และส่งร่วมสนุกในกิจกรรมของสื่อมวลชน เช่น FM 95.0 MHz เป็นต้น”

สุภัชมา วังกังวาน นักศึกษา อายุ 21 ปี กล่าวว่า “เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางหนึ่งในการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เอสเอ็มเอสในการส่งข้อความถึงเพื่อนและร่วมสนุกกับกิจกรรมต่างๆ เช่น การโหวตให้คะแนนบุคคลที่ชื่นชอบในรายการ Academy Fantasia หรือ The Star”



เจนจิรา ยอดยิ่งวรพันธุ์ พนักงานบริษัท อายุ 22 ปี กล่าวว่า “การสื่อสารทางเอสเอ็มเอส เป็นช่องทางที่สะดวก รวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะการแจ้งข่าวสารต่างๆ ในคนจำนวนมาก ทำให้ประหยัดมากขึ้นเมื่อเทียบกับการสื่อสารแบบอื่นๆ และยังเป็นช่องทางในการส่งข่าวสารหรือนัดหมายต่างๆ ในเวลาฉุกเฉิน หรือเวลาที่ไม่สะดวกได้อย่างดีเยี่ยม เช่น ในห้องประชุม ห้องอบรม ฯ ส่วนใหญ่ก็จะใช้เอสเอ็มเอสส่งถึงเพื่อน และบุคคลที่ใกล้ชิด โดยมีวัตถุประสงค์ในการส่งก็เพื่อการนัดหมาย หรือส่งข้อความแทนความรู้สึกในโอกาสต่างๆ”

นิภาพร อำนางเกรียงไกร พนักงานบริษัท อายุ 27 ปี กล่าวว่า “เอสเอ็มเอสเป็นการสื่อสารที่ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร โดยที่ไม่จำเป็นต้องสนทนา และการสื่อสารด้วยวิธีนี้ก็มีความคุ้มค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างต่ำเพราะคิดเป็นต่องครั้ง ส่วนใหญ่จะส่งข้อความตลกๆ หรือข้อความแทนความรู้สึกต่างๆ ถึงเพื่อนและคนรัก”

### ประโยชน์ของการสื่อสารผ่านทางเอสเอ็มเอสในสังคมยุคใหม่

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มองว่า สังคมยุคใหม่เป็นสังคมที่เต็มไปด้วยความวุ่นวายของข้อมูลข่าวสาร เป็นสังคมแห่งความรีบเร่ง มีอัตราการแข่งขันและค่าครองชีพที่สูง จึงทำให้การสื่อสารในลักษณะของสังคมเช่นนี้ควรจะเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และค่าใช้จ่ายค่อนข้างต่ำ ซึ่งการสื่อสารทางเอสเอ็มเอสก็สามารถเข้ามาตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี เนื่องจาก การสื่อสารทางเอสเอ็มเอสเป็นการสื่อสารข้อความตัวอักษรโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีอัตราค่าบริการที่ค่อนข้างต่ำ เนื่องจากในปัจจุบันบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเกี่ยวกับการลดราคาค่าบริการเอสเอ็มเอสเป็นจำนวนมาก จึงทำให้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจากผู้ใช้งาน ประกอบกับการสื่อสารทางเอสเอ็มเอสนั้นสามารถกระทำได้ในทุกที่ ทุกเวลา จึงถือเป็นช่องทางการสื่อสารช่องทางหนึ่งที่เกิดความสะดวกเป็นอย่างมากในสังคมปัจจุบัน

ฤทธิชัย สามงามแก้ว พนักงานรัฐวิสาหกิจ อายุ 25 ปี กล่าวว่า “เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางหนึ่งในการสื่อสารที่ถือว่าได้รับความนิยมอย่างมาก อาจเป็นเพราะว่าเอสเอ็มเอสสามารถสื่อสารถึงบุคคลที่จะสื่อสารได้ง่าย รวดเร็ว ประหยัดเวลา และยังสามารถส่งข้อความให้ผู้รับได้ทราบเรื่องพร้อมกันหลายคนในเวลาเดียวกัน จึงทำให้เป็นช่องทางการสื่อสารที่เป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับการสื่อสารในสังคมยุคใหม่ซึ่งเป็นสังคมที่ต้องการสื่อสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และเอสเอ็มเอสก็สามารถตอบโจทย์นี้ได้ดี เพราะในสังคมยุคปัจจุบันผู้คนต้องการประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และต้องการความรวดเร็ว แน่นนอน”

อัจฉราพร ธรรมโชติ รับราชการ อายุ 25 ปี กล่าวว่า “เอสเอ็มเอสมีประโยชน์กับสังคมยุคใหม่ในแง่ของความสามารถในการสื่อสารได้ตลอดเวลา และยังสามารถจัดเก็บข้อความเอาไว้ได้ ซึ่งจะแตกต่างจากการใช้โทรศัพท์ เพราะหากไม่มีการบันทึกข้อมูลเอาไว้ก็จะมีรายละเอียดใดเก็บไว้เลย ไม่เหมือนกับการส่งข้อความทางเอสเอ็มเอส ซึ่งมีความสามารถในการจัดเก็บข้อความเหมาะกับการนำไปใช้เพื่อนัดหมายต่างๆ หรือนำมาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการทำงานได้ แต่อาจมีอุปสรรคบ้างหากผู้ใช้งานพิมพ์ข้อความไม่คล่องก็จะส่งผลให้ต้องใช้เวลาในการจัดพิมพ์ข้อความ หรือสำหรับผู้ที่ไม่รู้หนังสือก็จะไม่สามารถใช้ช่องทางดังกล่าวเป็นช่องทางในการสื่อสารได้”

วรุณยุพา กิ่งนาค พนักงานบริษัท อายุ 36 ปี กล่าวว่า “การสื่อสารทางเอสเอ็มเอสมีประโยชน์กับสังคมสมัยใหม่เนื่องจากว่า เอสเอ็มเอสเป็นการสื่อสารที่ก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร และมีหลักฐานยืนยันที่แน่นอน ชัดเจน เพราะเป็นการส่งข้อความตัวอักษร นอกจากนั้น ยังมีค่าใช้จ่ายในการจัดส่งที่ถูก ซึ่งก็สอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบันที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเงินและเวลา”

เอกชัย ชันเพชร นักศึกษา อายุ 17 ปี กล่าวว่า “ข้อดีของการส่งเอสเอ็มเอส คือ สื่อสารง่าย เข้าใจเพราะสามารถอธิบายรายละเอียดได้มาก และเสียค่าใช้จ่ายน้อย เพราะอัตราในการส่งเอสเอ็มเอสคิดเป็นครั้งไม่ได้คิดเป็นนาที ซึ่งก็เหมาะกับสังคมในปัจจุบันที่มีความวุ่นวายของข่าวสารมากมาย และมีค่าใช้จ่ายในการครองชีพค่อนข้างสูง ดังนั้น ในการจะสื่อสารหรือจะทำอะไรควรจะต้องมีความชัดเจน เพื่อไม่ก่อให้เกิดความสับสน และเอสเอ็มเอสก็มีข้อดีที่ว่าก่อนการจัดส่งผู้ส่งต้องมีการพิมพ์และอ่านก่อนการจัดส่ง นั่นหมายถึง ข่าวสารที่ถูกจัดเตรียมไว้ต้องผ่านกระบวนการความคิดและกลั่นกรองเรียบร้อย จึงทำให้การสื่อสารด้วยวิธีนี้จะสามารถลดข้อผิดพลาดต่างๆ ในการสื่อสารได้”

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่องค์กรต่างๆ หันมาใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสารนั้น ไม่ก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองแต่อย่างใด โดยการจะตัดสินใจว่าสิ้นเปลืองหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ใช้เป็นสำคัญ ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่องค์กร หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนหันมาให้ความสนใจในการใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการเสนอข่าวสารของแต่ละองค์กรนั้น พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คิดว่าเป็นเรื่องที่จะมีช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของแต่ละองค์กรเพิ่มมากขึ้น แต่ในการให้บริการก็มีข้อพึงระวังที่ว่า การส่งข่าวสารนั้นควรเป็นไปด้วยความสมัครใจของผู้รับบริการ โดยอาจเปิดให้มีการลงทะเบียนหรือสมัครสมาชิก เพื่อที่ข่าวสารที่จัดส่งจะได้ถึงมือผู้รับที่มีความต้องการรู้ในข่าวสารนั้นอย่างแท้จริง เพราะหากมีการจัดส่งพร่ำเพรื่อการส่งข่าวดังกล่าวอาจเป็นการสร้างความรำคาญให้แก่ผู้ที่ไม่ต้องการก็เป็นไปได้

อัจฉราพร ธรรมโชติ รับราชการ อายุ 25 ปี กล่าวว่า “ปัจจุบันรับทราบถึงการใช้อีเอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสารขององค์กรต่างๆ เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน โดยส่วนตัวคิดว่าว่าการที่องค์กรต่างๆ หันมาให้ความสนใจที่จะใช้อีเอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการบริการข้อมูลข่าวสารนั้นถือเป็นเรื่องที่ดี เพราะเป็นการเพิ่มทางเลือกในการรับรู้ให้แก่ประชาชน แต่ควรเลือกที่จะให้บริการกับประชาชนผู้ที่สนใจจะรับบริการเท่านั้น เพราะหากส่งพร่ำเพรื่อก็จะเป็นการสร้างความรำคาญได้ ซึ่งโดยส่วนตัวก็เคยได้รับข้อความที่ก่อให้เกิดความรำคาญอยู่เหมือนกัน เช่น ข้อความโฆษณาต่างๆ ที่ไม่ได้อยู่ในความสนใจ อาทิ ข้อความเชิญชวนให้ดาวน์โหลดริงโทน ฯ ซึ่งถือเป็นข้อความขยะที่ไม่อยากรับ”

ศรีสมร จุมแพง พนักงานบริษัท อายุ 31 ปี กล่าวว่า “คิดว่าเป็นเรื่องที่ดี เพราะจะทำให้ประชาชนสามารถรับรู้ข่าวสารได้รวดเร็วยิ่งขึ้น แต่ข่าวสารที่จะจัดส่งก็ควรเป็นข่าวสารที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ จริงๆ เพราะหากส่งข้อความที่ไม่สำคัญก็อาจเป็นการสร้างความรำคาญให้กับผู้รับ อย่างเช่นในปัจจุบันที่มีเอสเอ็มเอสส่งมาให้ดาวน์โหลดคอนเทนต์ต่างๆ บนมือถือ ซึ่งถือเป็นข้อความที่น่ารำคาญมาก และถือว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ละเมิดสิทธิของบุคคลอื่นๆ เนื่องจาก การจะจัดส่งข้อมูลใดๆ ควรได้รับการยินยอมจากเจ้าของเครื่องก่อน”

เอกชัย ชันเพชร นักศึกษา อายุ 17 ปี กล่าวว่า “การใช้เอสเอ็มเอสเป็นการสื่อสารที่ไม่สิ้นเปลือง เพราะค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอสเอ็มเอสแต่ละครั้งถือว่าค่อนข้างต่ำ หากเทียบกับการสนทนา นอกจากนั้นในปัจจุบันเอสเอ็มเอสก็ยังถูกนำมาใช้เป็นช่องทางในการจัดส่งข่าวสารขององค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาสินค้าต่างๆ การแจกคูปองส่วนลด

หรือแม้แต่การรณรงค์เชิญชวนให้ประชาชนมาออกเสียงเลือกตั้ง ซึ่งก็ถือเป็นเรื่องที่ดี เพราะประชาชนจะได้มีทางเลือกในการรับรู้ข่าวสารได้”

เจนจิรา ยอดยิ่งวรพันธุ์ พนักงานบริษัท อายุ 22 ปี กล่าวว่า “การที่หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน หันมาใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการบริการข่าวสารขององค์กร เพื่อเผยแพร่ได้อย่างรวดเร็ว ถือเป็นเรื่องที่ดี เพราะจะทำให้ประชาชนสามารถรับทราบข่าวสารที่จำเป็นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น แต่ควรจัดให้มีการลงทะเบียน เพื่อที่จะได้จัดส่งให้เฉพาะบุคคลที่ต้องการ จะได้ไม่ก่อให้เกิดความรำคาญกับบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง”

ฤทธิชัย สามงามแก้ว พนักงานรัฐวิสาหกิจ อายุ 25 ปี กล่าวว่า “มีความคิดเห็นว่าการที่องค์กรต่างๆ หันมาใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือบริการข่าวสารต่างๆ ขององค์กรนั้น ถือเป็นเรื่องที่ดี เหมาะสมกับสังคมในยุคปัจจุบัน เพราะจะทำให้ทราบข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์และทั่วถึง เพราะในบางครั้ง (บางเวลา) ไม่ว่างที่จะเปิดสื่อดู ทำให้ไม่ทราบข่าวหรือโฆษณาบางตัวที่มีประโยชน์ต่อตัวเรา อาจส่งผลให้พลาดโอกาสสำคัญไปได้”

นฤมล โพธิ์เงิน ธุรกิจส่วนตัว อายุ 42 ปี กล่าวว่า “การใช้เอสเอ็มเอสในการสื่อสารเป็นเรื่องที่ไม่ไร้สาระ หากผู้ใช้รู้จักใช้ให้เกิดประโยชน์ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง แต่ถ้าผู้ใช้นำเอสเอ็มเอสไปใช้ในเรื่องไร้สาระ เช่น ดาวน์โหลดต่างๆ หรือโหวตให้คะแนนนักร้อง ฯ ก็จะเป็นเหตุแห่งการสิ้นเปลืองโดยใช่เหตุ เมื่อกล่าวถึงการที่ปัจจุบันมีหน่วยงานต่างๆ ที่หันมาใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการบริการข้อมูลข่าวสาร ก็มีความคิดเห็นว่าเป็นเรื่องที่เหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบันนี้อย่างมาก เพราะเป็นการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างทั่วถึง เพราะเดี๋ยวนี้โทรศัพท์เคลื่อนที่ก็มีกันทุกบ้าน”

ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่ปัจจุบันสื่อมวลชนได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางเอสเอ็มเอสนั้น พบว่า เป็นสิ่งที่ดีที่จะทำให้ประชาชนสามารถมีพื้นที่สาธารณะในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งทำให้ได้รับรู้ถึงทัศนคติของบุคคลอื่นที่อยู่ห่างไกลกันออกไปว่ามีความคิดเห็นอย่างไรในประเด็นนั้นๆ

อัจฉราพร ธรรมโชติ รับราชการ อายุ 25 ปี กล่าวว่า “แต่สำหรับการเปิดให้มีการร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อมวลชนนั้น ถือเป็นทางเลือกในการสื่อสารที่ดี ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นในพื้นที่สาธารณะ สำหรับตนเองก็เคยส่งข้อความในลักษณะดังกล่าวอยู่บ้าง แต่ไม่บ่อยนัก เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง”

เอกชัย ชันเพชร กล่าวว่า “ในส่วนของกรณีที่สื่อมวลชนเปิดโอกาสให้ส่งเอสเอ็มเอสเข้าไปร่วมแสดงความคิดเห็นในรายการต่างๆ นั้นก็คิดว่า เป็นเรื่องที่ดีเพราะจะได้ทราบว่าประชาชนที่ชมรายการนั้นๆ มีความคิดเห็นอย่างไรในประเด็นดังกล่าว เพื่อที่จะได้รับรู้ถึงมุมมองที่แตกต่างกันออกไป”

เจนจิรา ยอดยิ่งวรพันธุ์ พนักงานบริษัท อายุ 22 ปี กล่าวว่า “ในส่วนของกรณีที่สื่อมวลชนนำเอสเอ็มเอสมาใช้เป็นช่องทางให้แสดงความคิดเห็นนั้น ก็ถือว่าเป็นเรื่องที่ดีอย่างยิ่งเพราะจะทำให้ได้รับทราบถึงทัศนคติของบุคคลที่แตกต่างกันออกไป”

นฤมล โพธิ์เงิน ธุรกิจส่วนตัว อายุ 42 ปี กล่าวว่า “ในส่วนของสื่อมวลชนเปิดให้ส่งเอสเอ็มเอสแสดงความคิดเห็นในรายการนั้น ก็เห็นว่าเป็นสิ่งที่ดี ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพราะหากต้องการจะประเมิน หรือแนะนำรายการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ก็ไม่ต้องเสียเวลามานั่งเขียนจดหมาย หรือกรอกข้อมูลลงไป โดยส่วนตัวก็เคยส่งไปร่วมในรายการเรื่องเล่าเช้านี้ เพื่อแสดงความคิดเห็นในประเด็นข่าวต่างๆ และในรายการวิทยุของคลื่นวิทยุ FM 95.0 MHz โดยร่วมตอบคำถามเพื่อร่วมชิงรางวัลที่ทางรายการจัดขึ้น”

แต่ในขณะที่เดียวกับก็มองว่ากิจกรรมดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่องค์กรสื่อมวลชนจัดขึ้นมาเพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการเพิ่มรายได้ให้องค์กรเพียงเท่านั้น มิได้เป็นพื้นที่ให้ประชาชนได้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างแท้จริง รวมทั้งในบางประเด็น อาทิเช่น ประเด็นของข่าวการเมือง กิจกรรมดังกล่าวก็เป็นเหมือนเครื่องยุแหย่ให้เกิดความขัดแย้ง แยกแยะขึ้นในสังคม

สุภัชมา วังกังวาน นักศึกษา อายุ 21 ปี กล่าวว่า “การใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการส่งข่าวสารขององค์กรต่างๆ นั้น คิดว่า เป็นเรื่องที่หน่วยงานต่างๆ ก็อยากจะมีช่องทางในการหารายได้เพิ่มขึ้น โดยใช้ช่องทางการสื่อสารทางเอสเอ็มเอสมาเป็นตัวประสาน เพื่อให้เข้าถึงผู้ใช้โทรศัพท์เพิ่มมากขึ้น แม้กระทั่งการที่องค์กรสื่อสารมวลชนต่างๆ หันมาเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นผ่านทางเอสเอ็มเอสนั้นก็เพื่อสร้างรายได้ให้แก่องค์กรทั้งสิ้น จะเห็นได้จากค่าบริการที่สูงมากต่อครั้ง ในส่วนนี้คิดว่าเป็นการนำมาใช้ที่ไม่เหมาะสม เพราะคิดว่า “มิได้เป็นความคิดเห็นที่แท้จริง ส่วนใหญ่จะเต็มไปด้วยข้อความที่ไร้สาระมากกว่า”



ฤทธิชัย สามงามแก้ว พนักงานรัฐวิสาหกิจ อายุ 25 ปี กล่าวว่า “ในส่วนของกรณีที่สื่อมวลชนเปิดให้ร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านเอสเอ็มเอสนั้น โดยส่วนตัวแล้วไม่เคยร่วมกิจกรรมดังกล่าว เพราะคิดว่าเป็นกิจกรรมที่ถูกจัดขึ้นเพื่อเป็นการหารายได้อีกทางหนึ่งของสื่อเท่านั้น และก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นให้แก่ประชาชน”

ศรีสมร จุมแพง พนักงานบริษัท อายุ 31 ปี กล่าวว่า “การที่สื่อมวลชนเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางเอสเอ็มเอสนั้น ก็คิดว่าการส่งข้อความแสดงความคิดเห็นในรายการต่างๆ บางครั้งก็มีความน่าสนใจ แต่บางครั้งก็ดูเหมือนไร้สาระ ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วคิดว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ส่งเอสเอ็มเอสไร้สาระ หรือเป็นช่องทางในการสร้างความขัดแย้งมากกว่า โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นทางการเมือง”

## ตอนที่ 2 การวิจัยเชิงสำรวจพฤติกรรมการใช้เอสเอ็มเอส การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 200 ชุด การวิเคราะห์ผลการวิจัยจะแบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากร

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสของผู้รับข้อความข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 4 การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่มีจากการรับบริการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นในด้านผลกระทบของรับบริการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ผลการวิจัย มีดังต่อไปนี้

### ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากร

ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการรายงานข่าวผ่านเอสเอ็มเอสในด้านต่างๆ มีดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการตามเพศและอายุ

อายุ (ปี)	เพศ				รวม	
	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	12	6.0	8	4.0	20	10.0
20 – 29 ปี	36	18.0	53	26.5	89	44.5
30 – 39 ปี	33	16.5	33	16.5	66	33.0
40 – 49 ปี	11	5.5	7	3.5	18	9.0
50 – 59 ปี	4	2.0	2	1.0	6	3.0
60 ปีขึ้นไป	1	0.5	0	0	1	0.5
<b>รวม</b>	<b>97</b>	<b>48.5</b>	<b>103</b>	<b>51.5</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.5 ซึ่งมากกว่าเพศชาย ที่มีร้อยละ 48.5 อยู่เล็กน้อย โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.0 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.0 อายุระหว่าง 40 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.0 อายุระหว่าง 50 - 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.0 และ อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละตามของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการตามอาชีพและระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	อาชีพ				รวม
	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว /ค้าขาย	
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	2 (1.0)	1 (0.5)	1 (0.5)	2 (1.0)	6 (3.0)
มัธยมศึกษาตอนต้น	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.0)	2 (1.0)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	13 (6.5)	0 (0.0)	9 (4.5)	5 (2.5)	27 (13.5)
อนุปริญญา/ปวส.	2 (1.0)	1 (0.5)	6 (3.0)	1 (0.5)	10 (5.0)
ปริญญาตรี	41 (20.5)	22 (11.0)	53 (26.5)	13 (6.5)	129 (64.5)
สูงกว่าปริญญาตรี	0 (0.0)	7 (3.5)	8 (4.0)	11 (5.5)	26 (13.0)
<b>รวม</b>	<b>58 (29.0)</b>	<b>31 (15.5)</b>	<b>77 (38.5)</b>	<b>34 (17.0)</b>	<b>200 (100.0)</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา คือ นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.0 ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 17.0 และข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.5 ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 13.5 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.0 อนุปริญญา / ปวส. คิดเป็น

ร้อยละ 5.0 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 3.0 และมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการตามอาชีพและรายได้**

รายได้	อาชีพ				รวม
	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว /ค้าขาย	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	15 (7.5)	0 (0.0)	2 (1.0)	3 (1.5)	20 (10.0)
5,001 – 10,000 บาท	24 (12)	1 (0.5)	9 (4.5)	7 (3.5)	41 (20.5)
10,001 – 15,000 บาท	13 (6.5)	16 (8.0)	15 (7.5)	3 (1.5)	47 (23.5)
15,001 – 20,000 บาท	4 (2.0)	5 (2.5)	18 (9.0)	4 (2.0)	31 (15.5)
20,001 – 25,000 บาท	0 (0.0)	5 (2.5)	12 (6.0)	2 (1.0)	19 (9.5)
25,001 บาทขึ้นไป	2 (1.0)	4 (2.0)	21 (10.5)	15 (7.5)	42 (21.0)
<b>รวม</b>	<b>58</b> (29.0)	<b>31</b> (15.5)	<b>77</b> (38.5)	<b>34</b> (17.0)	<b>200</b> (100.0)

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.5 รองลงมารายได้ 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.0 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.5 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.5 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสของผู้รับข้อความผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสของผู้รับข้อความผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเด็นต่างๆ ผู้วิจัยจึงสอบถามกลุ่มตัวอย่างในพฤติกรรมการรับ – ส่งเอสเอ็มเอส ซึ่งปรากฏผลดังต่อไปนี้

### ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละของภาษาที่ผู้ตอบระบุได้ใช้ในการรับ – ส่งเอสเอ็มเอส

ภาษาที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
ภาษาไทย	166	83.0
ภาษาอังกฤษ	34	17.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้ภาษาไทยในการรับ – ส่งเอสเอ็มเอส คิดเป็นร้อยละ 83.0 และภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 17.0

### ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละของความถี่ในการส่งเอสเอ็มเอส

ความถี่ในการส่งเอสเอ็มเอส	จำนวน	ร้อยละ
2 ครั้ง/สัปดาห์ หรือน้อยกว่า	75	37.5
3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์	45	22.5
5 – 6 ครั้ง/สัปดาห์	25	12.5
7 – 8 ครั้ง/สัปดาห์	20	10.0
9 ครั้ง/สัปดาห์ หรือมากกว่า	35	17.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปริมาณความถี่ในการส่งเอสเอ็มเอสส่วนใหญ่ 2 ครั้ง/สัปดาห์ หรือน้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา คือ 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 22.5 และ 9 ครั้ง/สัปดาห์ หรือมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 17.5 ตามลำดับ



**ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละของความถี่ในการรับเอสเอ็มเอส**

ความถี่ในการรับเอสเอ็มเอส	จำนวน	ร้อยละ
2 ครั้ง/สัปดาห์ หรือน้อยกว่า	64	32.0
3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์	63	31.5
5 – 6 ครั้ง/สัปดาห์	23	11.5
7 – 8 ครั้ง/สัปดาห์	12	6.0
9 ครั้ง/สัปดาห์ หรือมากกว่า	38	19.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปริมาณความถี่ในการรับเอสเอ็มเอสส่วนใหญ่ 2 ครั้ง/สัปดาห์ หรือน้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา คือ 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 31.5 และ 9 ครั้ง/สัปดาห์ หรือมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละของพฤติกรรมกรับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอส**

ระดับพฤติกรรมกรับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอส	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสน้อยที่สุด	46	23.0
ระดับการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสน้อย	61	30.5
ระดับการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสปานกลาง	35	17.5
ระดับการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสมาก	31	15.5
ระดับการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสมากที่สุด	27	13.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ค่าเฉลี่ย = 2.48(ระดับน้อย)

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสส่วนใหญ่ อยู่ในระดับน้อย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ระดับปานกลาง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ระดับมาก จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และระดับมากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

**ตารางที่ 8** แสดงจำนวน ร้อยละของบุคคลในกลุ่มตัวอย่างใช้เอสเอ็มเอสเป็นเป้าหมายในการสื่อสาร

บุคคลที่ถูกส่งเอสเอ็มเอสถึง	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน	106	53.0
คนรัก	69	34.5
สื่อมวลชนต่างๆ	18	9.0
พ่อแม่	7	3.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการส่งเอสเอ็มเอสถึงเพื่อนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมา คือ คนรัก คิดเป็นร้อยละ 34.5 สื่อมวลชนต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 9.0 และพ่อแม่ คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** แสดงจำนวน ร้อยละของลักษณะพฤติกรรมการรับข้อความทางเอสเอ็มเอส

พฤติกรรมการรับข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
อ่านแล้วเก็บไว้สักพักค่อยลบทิ้ง	66	33.0
อ่านแล้วเก็บไว้	63	31.5
อ่านแล้วลบทิ้งทันที	30	15.0
อ่านแล้วเก็บไว้ใช้เมื่อมีโอกาส	25	12.5
อ่านแล้วส่งข้อความตอบกลับไปยังผู้ส่ง	10	5.0
เก็บไว้ก่อน ค่อยนำมาอ่านทีหลัง	6	3.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะการรับข้อความเอสเอ็มเอสโดยส่วนใหญ่ในลักษณะการอ่านแล้วเก็บไว้สักพักค่อยลบทิ้งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมา คือ อ่านแล้วเก็บไว้ คิดเป็นร้อยละ 31.5 และอ่านแล้วลบทิ้งทันที คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการส่งเอสเอ็มเอส

วัตถุประสงค์ในการส่งเอสเอ็มเอส	ระดับความคิดเห็น					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เพื่อความสนุกสนานกับเพื่อนฝูง เช่น ส่งข้อความตลกๆ ให้กับเพื่อน	41 (20.5)	62 (31.0)	63 (31.5)	21 (10.5)	13 (6.5)	3.48
2. เพื่อร่วมสนุกกับรายการต่างๆ เช่น ร่วมโหวตทางรายการโทรทัศน์ฯ, ส่งข้อความแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ	12 (6.0)	47 (23.5)	56 (28.0)	43 (21.5)	42 (21)	2.72
3. เพื่อประโยชน์เกี่ยวกับงาน เช่น นัดหมายการประชุม, ตอบรับนัดลูกค้า ฯ	23 (11.5)	62 (31.0)	50 (25.0)	40 (20.0)	25 (12.5)	3.09
4. เพื่อเป็นสื่อแสดงความรู้สึกในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น วันเกิด, วาเลนไทน์ ฯ	87 (43.5)	76 (38.0)	25 (12.5)	9 (4.5)	3 (1.5)	4.18
5. เอสเอ็มเอส สามารถเก็บ/ส่งข้อความและความรู้สึกดีๆ ได้	69 (34.5)	89 (44.5)	35 (17.5)	5 (2.5)	2 (1.0)	4.09
6. ค่าบริการถูกกว่าการใช้โทรศัพท์ในบางครั้ง	21 (10.5)	64 (32.0)	91 (45.5)	19 (9.5)	5 (2.5)	3.38
7. ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อได้ การใช้เอสเอ็มเอสสะดวกต่อผู้รับมากกว่าวิธีอื่น เช่น การฝากข้อความเสียง, การโทรซ้ำหลายๆครั้ง	37 (18.5)	100 (50.0)	44 (22.0)	12 (6.0)	7 (3.5)	3.74
8. กรณีที่ไม่สะดวกที่จะสนทนา คิดว่าแค่ติดต่อผ่านเอสเอ็มเอสก็เพียงพอแล้ว	45 (22.5)	82 (41.0)	49 (24.5)	15 (7.5)	9 (4.5)	3.70

จากตารางที่ 10 พบว่า วัตถุประสงค์ที่ทำให้เกิดการส่งเอสเอ็มเอส 3 อันดับแรก ได้แก่ เพื่อเป็นสื่อแสดงความรู้สึกในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น วันเกิด, วาเลนไทน์ ฯ (คะแนนเฉลี่ย 4.18) ตามด้วยเอสเอ็มเอส สามารถเก็บ / ส่งข้อความและความรู้สึกดีๆ ได้ (คะแนนเฉลี่ย 4.09) และ ในกรณีที่ไม่สามารถจะสนทนา คิดว่าแค่ติดต่อผ่านเอสเอ็มเอสก็เพียงพอแล้ว (คะแนนเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
 เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
 ผู้วิจัยจึงได้สอบถามกลุ่มตัวอย่างในประเด็นต่างๆ ดังผลการวิจัยต่อไปนี้

**ตารางที่ 11** แสดงร้อยละขององค์กรที่กลุ่มตัวอย่างรับบริการข้อความข่าว

องค์กรผู้ให้บริการข้อความ ข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	ร้อยละ
สถานีโทรทัศน์ช่อง 5	13.80
สถานีโทรทัศน์ช่อง 7	13.80
สำนักข่าวไทย	12.76
สถานีโทรทัศน์ช่อง 3	12.76
สำนักข่าวผู้จัดการออนไลน์	12.24
สำนักข่าวเนชั่น	11.98
สำนักข่าวไอเอ็นเอ็น	10.42
อื่นๆ	5.47
หนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์	3.65
หนังสือพิมพ์มติชน	3.12

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับบริการข้อความข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จาก  
 องค์กรต่างๆ 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานีโทรทัศน์ช่อง 5 และ 7 คิดเป็นร้อยละ 13.80 รองลงมา  
 คือ สถานีโทรทัศน์ช่อง 3 และสำนักข่าวไทย คิดเป็นร้อยละ 12.76 และสำนักข่าวผู้จัดการออนไลน์  
 คิดเป็นร้อยละ 12.24 ตามลำดับ

**ตารางที่ 12** แสดงจำนวน ร้อยละของประเภทข่าวที่กลุ่มตัวอย่างรับบริการ

ประเภทข่าว	จำนวน	ร้อยละ
ข่าวทั่วไป	128	64.0
ข่าวกีฬา	16	8.0
ข่าวเศรษฐกิจ	10	5.0
ข่าวบันเทิง	46	23.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ประเภทข่าวที่กลุ่มตัวอย่างรับบริการข้อความข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่รับเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข่าวทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมา คือ ข่าวบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 23.0 และข่าวกีฬา คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจรับบริการการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่**

ปัจจัยที่มีผลต่อ การตัดสินใจรับบริการรายงานข้อมูล ข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับความคิดเห็น					คะแนน เฉลี่ย
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1. เพราะมีข้อมูลสด ใหม่เสมอ	53 (26.5)	96 (48.0)	42 (21.0)	8 (4.0)	1 (0.5)	3.96
2. เพราะก่อให้เกิดความสะดวก ในการใช้ งานได้ในทุกที่ทุกเวลา	48 (24.0)	87 (43.5)	55 (27.5)	8 (4.0)	2 (1.0)	3.86
3. เพราะก่อให้เกิดทางเลือกในการรับรู้ ข่าวสารเพิ่มขึ้น	38 (19.0)	103 (51.5)	50 (25.0)	5 (2.5)	4 (2.0)	3.83
4. เพราะข้อความสั้น กระชับ ชัดเจน	35 (17.5)	104 (52.0)	48 (24.0)	10 (5.0)	3 (1.5)	3.79
5. เพราะสื่อชนิดนี้ให้ความเป็นอิสระเป็น ตัวของตัวเอง	31 (15.5)	84 (42.0)	72 (36.0)	12 (6.0)	1 (0.5)	3.66
6. เพราะสามารถเลือกประเภทข่าวได้	25 (12.5)	83 (41.5)	68 (34.0)	18 (9.0)	6 (3.0)	3.52
7. เพราะรู้สึกทันสมัย	34 (17.0)	64 (32.0)	57 (28.5)	17 (8.5)	28 (14.0)	3.30
8. เพราะค่าบริการมีความเหมาะสม	17 (8.5)	49 (24.5)	97 (48.5)	30 (15.0)	7 (3.5)	3.20
9. เพราะเป็นแฟนประจำขององค์กรข่าว นั้นๆ	18 (9.0)	46 (23.0)	84 (42.0)	42 (21.0)	10 (5.0)	3.10
10. เพราะมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการ ขาย เช่น ลุ้นรับรางวัลต่างๆ อาทิ โทรศัพท์เคลื่อนที่	15 (7.5)	49 (24.5)	79 (39.5)	45 (22.5)	12 (6.0)	3.05
11. เพราะเพื่อน / คนใกล้ชิดชักชวนหรือ แนะนำให้ใช้	18 (9.0)	46 (23.0)	69 (34.5)	41 (20.5)	26 (13.0)	2.94



จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการตัดสินใจให้กลุ่มตัวอย่างเปิดรับบริการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด คือ ความต้องการรู้ข่าวสารที่มีความรวดเร็ว ไม่มีอุปสรรคในเรื่องของเวลา สถานที่ ดังนี้ เพราะมีข้อมูลสด ใหม่เสมอ (คะแนนเฉลี่ย 3.96) เพราะก่อให้เกิดความสะดวกในการใช้งานได้ในทุกที่ทุกเวลา (คะแนนเฉลี่ย 3.86) เพราะก่อให้เกิดทางเลือกในการรับรู้ข่าวสารเพิ่มขึ้น (คะแนนเฉลี่ย 3.83) เพราะสื่อชนิดนี้มีความเป็นอิสระ เป็นตัวของตัวเอง (คะแนนเฉลี่ย 3.66) เพราะสามารถเลือกประเภทข่าวได้ (คะแนนเฉลี่ย 3.52) และปัจจัยในเรื่องของเพื่อน / คนใกล้ชิดชักชวนหรือแนะนำให้ใช้ เป็นปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด

#### ส่วนที่ 4 การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่มีจากการรับบริการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการใช้ประโยชน์จากการรับบริการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

การใช้ประโยชน์จากการรับบริการ รายงานข้อมูลข่าวสารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับความคิดเห็น					คะแนน เฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1. สามารถรับทราบถึงเหตุการณ์ ความ เคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม	52 (26.0)	95 (47.5)	47 (23.5)	5 (2.5)	1 (0.5)	3.96
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นหัวข้อใน การสนทนากับบุคคลอื่นได้	31 (15.5)	83 (41.5)	67 (33.5)	16 (8.0)	3 (1.5)	3.62
3. ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้ประกอบเป็น ความรู้รอบตัว	25 (12.5)	90 (45.0)	66 (33.0)	16 (8.0)	3 (1.5)	3.59
4. ใช้เพื่อความบันเทิง พักผ่อน หรืออ่านค้น เวลา	30 (15.0)	62 (31.0)	79 (39.5)	21 (10.5)	8 (4.0)	3.42
5. ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการ ทำงานได้	16 (8.0)	60 (30.0)	92 (46.0)	23 (11.5)	9 (4.5)	3.26
6. สามารถส่งต่อข่าวสารที่ได้รับไปยัง บุคคลอื่นๆ ได้	15 (7.5)	70 (35.0)	66 (33.0)	38 (19.0)	11 (5.5)	3.20

จากตารางที่ 14 พบว่า การใช้ประโยชน์จากการรับบริการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับทราบถึงเหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม (คะแนนเฉลี่ย 3.96) รองลงมา คือ สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นหัวข้อใน

การสนทนากับบุคคลอื่นได้ (คะแนนเฉลี่ย 3.62) และข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้ประกอบเป็นความรู้รอบตัว (คะแนนเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

**ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีจาก การรับบริการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่**

ความพึงพอใจที่มีจากการรับบริการ รายงานข้อมูลข่าวสารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับความคิดเห็น					คะแนน เฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1. การส่งข่าวมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	42 (21.0)	103 (51.5)	45 (22.5)	10 (5.0)	0 (0)	3.88
2. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ทำให้ประหยัดเวลา ในการติดตามข่าวสาร	34 (17.0)	99 (49.5)	56 (28.0)	8 (4.0)	3 (1.5)	3.76
3. การรายงานข่าวมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	24 (12.0)	82 (41.0)	81 (40.5)	11 (5.5)	2 (1.0)	3.58
4. ประเภทของข่าวที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	18 (9.0)	77 (38.5)	86 (43.0)	15 (7.5)	4 (2.0)	3.45
5. ระยะเวลา ความถี่ในการส่งข้อความข่าวมี ความเหมาะสม	18 (9.0)	72 (36.0)	87 (43.5)	22 (11.0)	1 (0.5)	3.42
6. ปริมาณข่าวที่ได้รับมีความเหมาะสมกับ ค่าใช้จ่าย	16 (8.0)	72 (36.0)	92 (46.0)	18 (9.0)	2 (1.0)	3.41

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจที่มีจากการรับบริการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก ได้แก่ การส่งข่าวมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ (คะแนนเฉลี่ย 3.88) รองลงมา คือ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ทำให้ประหยัดเวลาในการติดตามข่าวสาร (คะแนนเฉลี่ย 3.76) และการรายงานข่าวมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ (คะแนนเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 5** ความคิดเห็นในด้านผลกระทบของรับบริการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

**ตารางที่ 16** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการรับบริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลกระทบจากการรับบริการ ข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับความคิดเห็น					คะแนน เฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1. สามารถรับรู้ข่าวสารได้ในทุกที่ ทุกเวลา	40 (20.0)	107 (53.5)	40 (20.0)	11 (5.5)	2 (1.0)	3.86
2. ก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ ข่าวสาร เป็นการอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน	36 (18.0)	97 (48.5)	52 (26.0)	12 (6.0)	3 (1.5)	3.76
3. อาจเกิดอันตรายแฝงหากผู้รับข่าวไม่มีการ ตรวจสอบข่าวที่ได้รับกับสื่ออื่นๆ เพิ่มเติม เพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดในการส่งข่าว	33 (16.5)	60 (30.0)	83 (41.5)	24 (12.0)	0 (0)	3.51
4. ก่อให้เกิดการปลุกกระแสข่าวที่ผิดๆ ได้ เนื่องจากผู้รับข้อความข่าวสามารถส่ง ข้อความต่อไปยังบุคคลอื่นๆ ได้ในทันที	31 (15.5)	70 (35.0)	74 (37.0)	20 (10.0)	5 (2.5)	3.51
5. สามารถสร้างกระแสหรือสร้างวาระ ข่าวสารทางสังคม	15 (7.5)	79 (39.5)	84 (42.0)	19 (9.5)	3 (1.5)	3.42
6. เกิดค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือย	29 (14.5)	44 (22.0)	83 (41.5)	26 (13.0)	18 (9.0)	3.20

จากตารางที่ 16 พบว่า ผลกระทบจากการรับบริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับรู้ข่าวสารได้ในทุกที่ ทุกเวลา (คะแนนเฉลี่ย 3.86) รองลงมา คือ ก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร เป็นการอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน (คะแนนเฉลี่ย 3.76) และอาจเกิดอันตรายแฝงหากผู้รับข่าวไม่มีการตรวจสอบข่าวที่ได้รับกับสื่ออื่นๆ เพิ่มเติม เพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดในการส่งข่าว และก่อให้เกิดการปลุกกระแสข่าวที่ผิดๆ ได้ เนื่องจากผู้รับข้อความข่าวสามารถส่งข้อความต่อไปยังบุคคลอื่นๆ ได้ในทันที (คะแนนเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

## ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** กลุ่มผู้รับข้อความข่าวมีพฤติกรรมมารับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสแตกต่างกันไปตามลักษณะประชากร

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันจะมีพฤติกรรมมารับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันต่อความถี่ในการรับ - ส่งเอสเอ็มเอส

พฤติกรรมมารับ – ส่ง ข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอส	ชาย		หญิง		ค่า t	ค่า Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D		
1. การส่งเอสเอ็มเอส	2.36	1.49	2.58	1.52	1.52	0.29
2. การรับเอสเอ็มเอส	2.53	1.49	2.45	1.46	1.46	0.70

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมมารับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันจะมีพฤติกรรมมารับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันต่อพฤติกรรมมารับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอส

พฤติกรรมมารับ – ส่ง ข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอส	อายุ (ค่าเฉลี่ย)						ค่า F	ค่า Sig.	คู่ที่ ต่างกัน
	ต่ำกว่า 20 ปี (A)	20 – 29 ปี (B)	30 – 39 ปี (C)	40 – 49 ปี (D)	50 – 59 ปี (E)	60 ปี ขึ้นไป (F)			
1. การส่งเอสเอ็มเอส	2.90	2.66	2.06	2.39	3.33	1.00	2.26	0.04*	-
2. การรับเอสเอ็มเอส	3.20	2.76	2.06	1.83	2.83	1.00	3.94	0.00*	A > C

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมมารับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยในด้านการรับเอสเอ็มเอส มีค่า  $F = 3.94$

และการส่งเอสเอ็มเอส มีค่า  $F = 2.26$  และเมื่อทดสอบความต่างของแต่ละคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe พบว่า มีความต่างในพฤติกรรมกรับเอสเอ็มเอสของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30- 39 ปี โดยกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีพฤติกรรมกรับเอสเอ็มเอสมากกว่า ส่วนคู่อื่นๆ นอกจากที่กล่าวแล้วไม่พบคู่ที่แตกต่าง

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันจะมีพฤติกรรมกรับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันต่อพฤติกรรมกรับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอส

พฤติกรรมกรับ – ส่ง ข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอส	ระดับการศึกษา (ค่าเฉลี่ย)						ค่า F	ค่า Sig.
	ประถม ศึกษา หรือต่ำ กว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี		
1. การส่งเอสเอ็มเอส	2.50	1.00	2.78	2.30	2.38	2.81	0.99	0.43
2. การรับเอสเอ็มเอส	1.83	1.00	3.04	2.40	2.40	2.65	1.60	0.16

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมกรับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่ไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



#### 4. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันจะมีพฤติกรรมการรับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันต่อพฤติกรรมการรับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอส

พฤติกรรมการรับ – ส่ง ข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอส	อาชีพ (ค่าเฉลี่ย)				ค่า F	ค่า Sig.	คู่ที่ ต่างกัน
	นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา (A)	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (B)	พนักงาน บริษัท เอกชน (C)	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย (D)			
1. การส่งเอสเอ็มเอส	2.90	2.48	2.23	2.29	2.39	0.07	-
2. การรับเอสเอ็มเอส	2.98	1.87	2.31	2.59	4.68	0.00*	A > B

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีพฤติกรรมการรับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในด้านการรับเอสเอ็มเอส (ค่า  $F = 4.68$ ,  $p < 0.05$ ) และเมื่อทดสอบความต่างของแต่ละคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe พบว่ามีความต่างในพฤติกรรมการรับเอสเอ็มเอสของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน / นิสิต / นักศึกษา กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน / นิสิต / นักศึกษามีพฤติกรรมการรับเอสเอ็มเอสมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นๆ นอกจากที่กล่าวแล้วไม่พบคู่ที่แตกต่าง

5. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันจะมีพฤติกรรมการรับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันต่อพฤติกรรม การรับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอส

พฤติกรรมการรับ - ส่ง ข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอส	รายได้ (ค่าเฉลี่ย)						ค่า F	ค่า Sig.
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 บาท ขึ้นไป		
1. การส่งเอสเอ็มเอส	1.90	2.76	2.57	1.81	2.68	2.76	2.62	0.03*
2. การรับเอสเอ็มเอส	1.90	2.90	2.45	2.13	2.63	2.60	1.78	0.12

\*p<0.05

จากตารางที่ 21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีพฤติกรรมการรับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในด้านการส่งเอสเอ็มเอส (ค่า F = 2.62, p<0.05) และเมื่อทดสอบความต่างของแต่ละคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe ไม่พบว่ามีความต่างในรายได้ต่อพฤติกรรมการรับเอสเอ็มเอสของกลุ่มตัวอย่างแต่อย่างใด

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 22 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน ต่อพฤติกรรมการรับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอส

พฤติกรรมการรับ - ส่งข่าวสาร ผ่านเอสเอ็มเอส	ลักษณะประชากร									
	เพศ		อายุ		ระดับ การศึกษา		อาชีพ		รายได้	
	ค่า t	ค่า Sig.	ค่า F	ค่า Sig.	ค่า F	ค่า Sig.	ค่า F	ค่า Sig.	ค่า F	ค่า Sig.
การส่งเอสเอ็มเอส	1.52	0.29	2.26	0.04*	0.99	0.43	2.39	0.07	2.62	0.03*
การรับเอสเอ็มเอส	1.46	0.70	3.94	0.00*	1.60	0.16	4.68	0.00*	1.78	0.12

\*p<0.05

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน กล่าวคือ ลักษณะประชากรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการรับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ จากผลการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการรับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่แตกต่างกันทั้งในด้านการรับและการส่ง กลุ่มตัวอย่างที่อาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการรับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่แตกต่างกันในด้านการรับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการรับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่แตกต่างกันในด้านการส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ตารางที่ 22)

ในขณะที่ลักษณะประชากรทางด้านเพศ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการรับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่แตกต่างกันแต่อย่างใด

**สมมติฐานที่ 2** กลุ่มผู้รับข้อความข่าวมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกันไปตามลักษณะประชากร

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันจะมีการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกัน

**ตารางที่ 23** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันต่อการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับ

การใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับ	ชาย		หญิง		ค่า t	ค่า Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D		
1. สามารถรับทราบถึงเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม	3.89	0.84	4.03	0.76	-1.26	0.21
2. ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้	3.26	0.93	3.25	0.92	0.40	0.97
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นหัวข้อในการสนทนากับบุคคลอื่นได้	3.48	0.95	3.74	0.83	-2.02	0.04*
4. ใช้เพื่อความบันเทิง พักผ่อน หรืออ่านคั่นเวลา	3.25	1.07	3.59	0.90	-2.47	0.01*
5. ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้ประกอบเป็นความรู้รอบตัว	3.52	0.89	3.65	0.84	-1.02	0.31
6. สามารถส่งต่อข่าวสารที่ได้รับไปยังบุคคลอื่นๆ ได้	3.10	1.11	3.29	0.90	-1.31	0.19

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการข้อความข่าวทั้งเพศหญิงและเพศชายมีการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับไม่แตกต่างกัน ยกเว้น การใช้ประโยชน์เพื่อความบันเทิง พักผ่อนหรืออ่านคั่นเวลา และความสามารถในการนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นหัวข้อในการสนทนากับบุคคลอื่นได้นั้น ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีการใช้ประโยชน์ในทั้งสองด้านดังกล่าวมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันจะมีการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกัน

ตารางที่ 24 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันต่อการ  
การใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับ

การใช้ประโยชน์จาก ข้อความข่าวที่ได้รับ	อายุ (ค่าเฉลี่ย)						ค่า F	ค่า Sig.
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	50 – 59 ปี	60 ปี ขึ้นไป		
1. สามารถรับทราบถึง เหตุการณ์ ความเคลื่อนไหว ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม	4.00	3.98	3.89	4.06	4.00	4.00	0.16	0.98
2. ข้อมูลที่ได้รับสามารถ นำไปใช้ในการทำงานได้	3.20	3.33	3.20	3.11	3.33	4.00	0.39	0.86
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับ ไปเป็นหัวข้อในการสนทนา กับบุคคลอื่นได้	3.65	3.79	3.42	3.44	3.50	4.00	1.46	0.20
4. ใช้เพื่อความบันเทิง พักผ่อน หรืออ่านค้นเวลา	3.90	3.53	3.21	3.28	3.00	4.00	2.11	0.07
5. ข้อมูลที่ได้สามารถ นำมาใช้ประกอบเป็นความรู้ รอบตัว	3.80	3.65	3.44	3.56	3.67	4.00	0.78	0.56
6. สามารถส่งต่อข่าวสารที่ ได้รับไปยังบุคคลอื่นๆ ได้	2.85	3.35	3.11	3.06	3.50	4.00	1.29	0.27

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับ  
ไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน



3. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน  
ต่อการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับ

การใช้ประโยชน์ จากข้อความข่าวที่ได้รับ	ระดับการศึกษา (ค่าเฉลี่ย)						ค่า F	ค่า Sig.
	ประถม ศึกษา หรือ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย / ปวช.	อนุ ปริญญา / ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี		
1. สามารถรับทราบถึง เหตุการณ์ ความเคลื่อนไหว ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม	3.83	5.00	4.22	4.10	3.87	4.04	1.77	0.12
2. ข้อมูลที่ได้รับสามารถ นำไปใช้ในการทำงานได้	3.67	4.00	3.15	3.10	3.21	3.50	1.06	0.39
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไป เป็นหัวข้อในการสนทนากับ บุคคลอื่นได้	3.17	4.50	3.52	3.50	3.62	3.77	0.94	0.46
4. ใช้เพื่อความบันเทิง พักผ่อน หรืออ่านคั่นเวลา	4.00	4.50	3.67	3.50	3.31	3.50	1.58	0.17
5. ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้ ประกอบเป็นความรู้รอบตัว	3.67	4.00	3.81	3.50	3.51	3.73	0.84	0.53
6. สามารถส่งต่อข่าวสารที่ ได้รับไปยังบุคคลอื่นๆ ได้	3.17	4.00	3.30	3.10	3.16	3.31	0.42	0.83

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการใช้ประโยชน์จาก  
ข้อความข่าวที่ได้รับไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันจะมีการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกัน

ตารางที่ 26 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน  
ต่อการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับ

การใช้ประโยชน์จาก ข้อความข่าวที่ได้รับ	อาชีพ (ค่าเฉลี่ย)				ค่า F	ค่า Sig.	คู่ที่ ต่างกัน
	นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา (A)	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (B)	พนักงาน บริษัท เอกชน (C)	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย (D)			
1. สามารถรับทราบถึงเหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวต่างๆที่เกิดขึ้นใน สังคม	3.97	3.97	3.88	4.12	0.67	0.57	-
2. ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ใน การทำงานได้	3.31	3.19	3.09	3.59	2.45	0.06	-
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็น หัวข้อในการสนทนากับบุคคลอื่นได้	3.69	3.71	3.47	3.74	1.16	0.33	-
4. ใช้เพื่อความบันเทิง พักผ่อน หรือ อ่านค้นเวลา	3.69	3.35	3.09	3.79	6.28	0.00*	A > C, D > C
5. ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้ ประกอบเป็นความรู้รอบตัว	3.71	3.65	3.47	3.62	0.92	0.43	-
6. สามารถส่งต่อข่าวสารที่ได้รับไป ยังบุคคลอื่นๆ ได้	3.14	3.10	3.25	3.29	0.33	0.80	-

\*p<0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับไม่แตกต่างกัน ยกเว้น การใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับเพื่อความบันเทิง พักผ่อน หรืออ่านค้นเวลา โดยกลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขายมีการใช้ประโยชน์สูงพอๆ กับกลุ่มนักเรียน / นิสิต / นักศึกษา ในขณะที่กลุ่มข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนมีการใช้ประโยชน์ในด้านดังกล่าวน้อยกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ค่า F = 6.28, p<0.05) และเมื่อทดสอบความต่างของแต่ละคู่ด้วยวิธีการของScheffe พบว่า มีความต่างในการใช้ประโยชน์ของจากข้อความข่าวที่ได้รับของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน / นิสิต / นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน / นิสิต / นักศึกษาและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีการใช้ประโยชน์เพื่อความบันเทิง พักผ่อน หรืออ่านค้นเวลาจากข้อความข่าวที่ได้รับมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนคู่อื่นๆ นอกจากที่กล่าวแล้วไม่พบคู่ที่แตกต่าง

5. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันจะมีการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกัน

ตารางที่ 27 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน  
ต่อการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับ

การใช้ประโยชน์จาก ข้อความข่าวที่ได้รับ	รายได้ (ค่าเฉลี่ย)						ค่า F	ค่า Sig.	คู่ที่ ต่างกัน
	ต่ำกว่า 5,000 บาท (A)	5,001 - 10,000 บาท (B)	10,001 - 15,000 บาท (C)	15,001 - 20,000 บาท (D)	20,001 - 25,000 บาท (E)	25,001 บาท ขึ้นไป (F)			
1. สามารถรับทราบถึงเหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นใน สังคม	3.85	4.07	4.06	3.74	3.95	3.95	0.86	0.51	-
2. ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ใน การทำงานได้	3.25	3.37	3.34	2.97	3.16	3.31	0.87	0.50	-
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็น หัวข้อในการสนทนากับบุคคลอื่นได้	3.65	3.68	3.79	3.35	3.79	3.45	1.36	0.24	-
4. ใช้เพื่อความบันเทิง พักผ่อน หรือ อ่านค้นเวลา	3.70	3.76	3.53	3.26	3.37	3.00	3.18	0.01*	B > F
5. ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้ ประกอบเป็นความรู้รอบตัว	3.65	3.80	3.60	3.42	3.79	3.38	1.48	0.20	-
6. สามารถส่งต่อข่าวสารที่ได้รับไป ยังบุคคลอื่นๆ ได้	3.10	3.27	3.23	3.06	3.53	3.10	0.68	0.64	-

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับไม่แตกต่างกัน ยกเว้น การใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับเพื่อความบันเทิง พักผ่อนหรืออ่านค้นเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ค่า  $F = 3.18$ ,  $p < 0.05$ ) และเมื่อทดสอบความต่างของแต่ละคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe พบว่า มีความต่างในการใช้ประโยชน์ของจากข้อความข่าวที่ได้รับของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาทมีการใช้ประโยชน์เพื่อความบันเทิง พักผ่อนหรืออ่านค้นเวลาจากข้อความข่าวที่ได้รับมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป ส่วนคู่อื่นๆ นอกจากที่กล่าวแล้วไม่พบคู่ที่แตกต่าง

## 6. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกัน

ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน  
ต่อความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับ

ความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับ	ชาย		หญิง		ค่า t	ค่า Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D		
1. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ทำให้ ประหยัดเวลาในการติดตามข่าวสาร	3.73	0.82	3.80	0.84	-0.54	0.59
2. การส่งข่าวมีความรวดเร็วทันต่อ เหตุการณ์	3.89	0.76	3.88	0.82	0.03	0.98
3. ปริมาณข่าวที่ได้รับมีความ เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย	3.35	0.82	3.47	0.79	-1.02	0.31
4. การรายงานข่าวมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	3.52	0.82	3.63	0.80	-1.01	0.32
5. ระยะเวลา ความถี่ในการส่ง ข้อความข่าวมีความเหมาะสม	3.30	0.77	3.53	0.86	-2.04	0.04*
6. ประเภทของข่าวที่มีให้บริการตรง กับความต้องการ	3.35	0.85	3.54	0.81	-1.64	0.10

\*p<0.05

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการข้อความข่าวทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ความพึงพอใจในเรื่องของระยะเวลา ความถี่ในการส่งข้อความข่าวมีความเหมาะสม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีความพึงพอใจในเรื่องของระยะเวลา ความถี่ในการส่งข้อความข่าวมีความเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## 7. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกัน

ตารางที่ 29 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน  
ต่อความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับ

ความพึงพอใจจาก ข้อความข่าวที่ได้รับ	อายุ (ค่าเฉลี่ย)						ค่า F	ค่า Sig.
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	50 – 59 ปี	60 ปี ขึ้นไป		
1. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ทำให้ประหยัดเวลาในการ ติดตามข่าวสาร	3.70	3.78	3.73	3.78	4.17	4.00	0.34	0.88
2. การส่งข่าวมีความ รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	4.00	3.90	3.83	3.83	4.00	4.00	0.19	0.97
3. ปริมาณข่าวที่ได้รับมี ความเหมาะสมกับ ค่าใช้จ่าย	3.55	3.53	3.21	3.28	3.67	4.00	1.66	0.14
4. การรายงานข่าวมี ความถูกต้อง เชื่อถือได้	3.75	3.65	3.41	3.56	3.67	4.00	0.97	0.44
5. ระยะเวลา ความถี่ใน การส่งข้อความข่าวมี ความเหมาะสม	3.55	3.56	3.18	3.44	3.33	4.00	1.89	0.10
6. ประเภทของข่าวที่มี ให้บริการตรงกับความ ต้องการ	3.60	3.55	3.26	3.50	3.33	4.00	1.21	0.30

\*p&lt;0.05

จากตารางที่ 29 พบว่า กลุ่มผู้รับข้อความที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน



8. กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกัน  
 ตารางที่ 30 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน  
 ต่อความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับ

ความพึงพอใจจาก ข้อความข่าวที่ได้รับ	ระดับการศึกษา (ค่าเฉลี่ย)						ค่า F	ค่า Sig.
	ประถม ศึกษาหรือ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย / ปวช.	อนุ ปริญญา / ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี		
1. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ทำให้ประหยัดเวลาในการ ติดตามข่าวสาร	3.83	3.50	3.78	3.70	3.71	4.04	0.72	0.61
2. การส่งข่าวมีความ รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	3.50	3.00	3.96	3.70	3.91	3.92	0.98	0.43
3. ปริมาณข่าวที่ได้รับมี ความเหมาะสมกับ ค่าใช้จ่าย	3.17	3.00	3.67	3.20	3.42	3.27	1.07	0.38
4. การรายงานข่าวมี ความถูกต้อง เชื่อถือได้	3.50	3.50	3.74	3.40	3.53	3.73	0.61	0.69
5. ระยะเวลา ความถี่ใน การส่งข้อความข่าวมี ความเหมาะสม	3.00	3.50	3.63	3.40	3.40	3.42	0.69	0.64
6. ประเภทของข่าวที่มี ให้บริการตรงกับ ความต้องการ	3.67	4.00	3.59	3.10	3.43	3.46	0.78	0.57

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 30 พบว่า กลุ่มผู้รับข้อความที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจจาก  
 ข้อความข่าวที่ได้รับไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

## 9. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกัน

ตารางที่ 31 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน  
ต่อความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับ

ความพึงพอใจจาก ข้อความข่าวที่ได้รับ	อาชีพ (ค่าเฉลี่ย)				ค่า F	ค่า Sig.	คู่ที่ ต่างกัน
	นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา (A)	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (B)	พนักงาน บริษัทเอกชน (C)	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย (D)			
1. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ทำให้ประหยัดเวลาในการ ติดตามข่าวสาร	3.76	3.71	3.82	3.71	0.21	0.89	-
2. การส่งข่าวมีความ รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	3.91	3.97	3.83	3.88	0.26	0.86	-
3. ปริมาณข่าวที่ได้รับมี ความเหมาะสมกับ ค่าใช้จ่าย	3.59	3.26	3.32	3.44	1.62	0.19	-
4. การรายงานข่าวมี ความถูกต้อง เชื่อถือได้	3.72	3.52	3.34	3.91	5.17	0.00*	A > C, D > C
5. ระยะเวลา ความถี่ใน การส่งข้อความข่าวมี ความเหมาะสม	3.69	3.10	3.32	3.47	4.26	0.01*	A > B
6. ประเภทของข่าวที่มี ให้บริการตรงกับ ความต้องการ	3.67	3.19	3.29	3.68	4.36	0.00*	-

\*p&lt;0.05

จากตารางที่ 31 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกันใน 3 ด้าน คือ การรายงานข่าวมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ (ค่า F = 5.17) ประเภทของข่าวที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ (ค่า F = 4.36) และระยะเวลา ความถี่ในการส่งข้อความมีความเหมาะสม (ค่า F = 4.26) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อทดสอบความต่างของแต่ละคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe พบว่า กลุ่มอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษาและกลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับในเรื่องของการรายงานข่าวมีความถูกต้อง เชื่อถือได้มากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มอาชีพนักเรียน/นิสิต/

นักศึกษาที่มีความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับในเรื่องของระยะเวลา ความถี่ในการส่งข้อความข่าวมีความเหมาะสม มากกว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนคนอื่นๆ นอกจากที่กล่าวแล้วไม่พบคู่ที่แตกต่าง

10. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกัน

ตารางที่ 32 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน  
ต่อความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับ

ความพึงพอใจจาก ข้อความข่าวที่ได้รับ	รายได้ (ค่าเฉลี่ย)						ค่า F	ค่า Sig.
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป		
1. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ทำให้ ประหยัดเวลาในการติดตาม ข่าวสาร	3.70	3.76	3.89	3.45	3.95	3.81	1.35	0.25
2. การส่งข่าวมีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	3.90	3.83	3.96	3.81	3.95	3.88	0.20	0.96
3. ปริมาณข่าวที่ได้รับมีความ เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย	3.50	3.56	3.55	3.19	3.21	3.31	1.47	0.20
4. การรายงานข่าวมีความ ถูกต้อง เชื่อถือได้	3.85	3.63	3.55	3.29	3.53	3.64	1.36	0.24
5. ระยะเวลา ความถี่ในการส่ง ข้อความข่าวมีความเหมาะสม	3.50	3.66	3.47	3.23	3.26	3.31	1.41	0.22
6. ประเภทของข่าวที่มี ให้บริการตรงกับความต้องการ	3.75	3.51	3.49	3.26	3.16	3.48	1.39	0.23

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 32 พบว่า กลุ่มผู้รับข้อความที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

## สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 33 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของ ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน ต่อการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับ

การใช้ประโยชน์ จากข้อความข่าวที่ได้รับ	ลักษณะประชากร									
	เพศ		อายุ		ระดับ การศึกษา		อาชีพ		รายได้	
	ค่า t	ค่า Sig.	ค่า F	ค่า Sig.	ค่า F	ค่า Sig.	ค่า F	ค่า Sig.	ค่า F	ค่า Sig.
1. สามารถรับทราบถึงเหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นใน สังคม	-1.26	0.21	0.16	0.98	1.77	0.12	0.67	0.57	0.86	0.51
2. ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ ในการทำงานได้	0.40	0.97	0.39	0.86	1.06	0.39	2.45	0.06	0.87	0.50
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไป เป็นหัวข้อในการสนทนากับ บุคคลอื่นได้	-2.02	0.04*	1.46	0.20	0.94	0.46	1.16	0.33	1.36	0.24
4. ใช้เพื่อความบันเทิง พักผ่อน หรืออ่านค้นเวลา	-2.47	0.01*	2.11	0.07	1.58	0.17	6.28	0.00*	3.18	0.01*
5. ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้ ประกอบเป็นความรู้รอบตัว	-1.02	0.31	0.78	0.56	0.84	0.53	0.92	0.43	1.48	0.20
6. สามารถส่งต่อข่าวสารที่ได้รับไป ยังบุคคลอื่นๆ ได้	-1.31	0.19	1.29	0.27	0.42	0.83	0.33	0.80	0.68	0.64

\* $p < 0.05$

จากการทดสอบสมมติฐานในด้านการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับ พบว่า ลักษณะประชากรทางด้านเพศ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน จะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ประโยชน์ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันในด้านความสามารถในการนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นหัวข้อในการสนทนากับบุคคลอื่นได้และการใช้เพื่อความบันเทิง พักผ่อน หรืออ่านค้นเวลา อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  (ตารางที่ 33)

ในขณะที่ลักษณะประชากรทางด้านอายุและระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับของกลุ่มตัวอย่างแต่อย่างใด

ตารางที่ 34 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของ ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน ต่อความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับ

ความพึงพอใจ จากข้อความข่าวที่ได้รับ	ลักษณะประชากร									
	เพศ		อายุ		ระดับ การศึกษา		อาชีพ		รายได้	
	ค่า t	ค่า Sig.	ค่า F	ค่า Sig.	ค่า F	ค่า Sig.	ค่า F	ค่า Sig.	ค่า F	ค่า Sig.
1. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ทำให้ ประหยัดเวลาในการติดตาม ข่าวสาร	-0.54	0.59	0.34	0.88	0.72	0.61	0.21	0.89	1.35	0.25
2. การส่งข่าวมีความรวดเร็วทันต่อ เหตุการณ์	0.03	0.98	0.19	0.97	0.98	0.43	0.26	0.86	0.20	0.96
3. ปริมาณข่าวที่ได้รับมีความ เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย	-1.02	0.31	1.66	0.14	1.07	0.38	1.62	0.19	1.47	0.20
4. การรายงานข่าวมีความ ถูกต้อง เชื่อถือได้	-1.01	0.32	0.97	0.44	0.61	0.69	5.17	0.00*	1.36	0.24
5. ระยะเวลา ความถี่ในการส่ง ข้อความข่าวมีความเหมาะสม	-2.04	0.04*	1.89	0.10	0.69	0.64	4.26	0.01*	1.41	0.22
6. ประเภทของข่าวที่มี ให้บริการตรงกับความต้องการ	-1.64	0.10	1.21	0.30	0.78	0.57	4.36	0.00*	1.39	0.23

\* $p < 0.05$

จากการทดสอบสมมติฐานในด้านความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับ พบว่า ลักษณะประชากรทางด้านเพศ อาชีพ ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับในแง่ของการรายงานข่าวมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ระยะเวลา ความถี่ในการส่งข้อความข่าวมีความเหมาะสม และประเภทของข่าวที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  (ตารางที่ 34)

ในขณะที่ลักษณะประชากรทางด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับของกลุ่มตัวอย่างแต่อย่างใด



จากตารางที่ 33 และตารางที่ 34 จะเห็นได้ว่า ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 บางส่วน กล่าวคือ ลักษณะประชากรที่ส่งผลต่อการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลักษณะประชากรทางด้านเพศ อาชีพ และรายได้ จากผลการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เพศต่างกันจะมีการพฤติกรรมใช้ประโยชน์ในด้านความสามารถในการนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นหัวข้อในการสนทนากับบุคคลอื่นได้และการใช้เพื่อความบันเทิง พักผ่อน หรืออ่านค้นเวลาที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ และรายได้แตกต่างกันจะมีการพฤติกรรมใช้ประโยชน์ในการใช้เพื่อความบันเทิง พักผ่อน หรืออ่านค้นเวลาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ในขณะที่ลักษณะประชากรทางด้านอายุและระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อการใช้ประโยชน์จากข้อความข่าวที่ได้รับของกลุ่มตัวอย่างแต่อย่างใด

และเมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจจากข้อความที่ได้รับ พบว่า ลักษณะประชากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากข้อความที่ได้รับของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลักษณะประชากรทางด้านเพศและอาชีพ จากผลการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจจากการรับข้อความในแง่ของระยะเวลา ความถี่ในการส่งข้อความข่าวมีความเหมาะสมที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกันใน 3 ด้าน คือ การรายงานข่าวมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ประเภทของข่าวที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ และระยะเวลา ความถี่ในการส่งข้อความมีความเหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ในขณะที่ลักษณะประชากรทางด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับของกลุ่มตัวอย่างแต่อย่างใด