

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview) สัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key – Informants)

#### แหล่งข้อมูลในการวิจัย

##### 1. แหล่งข้อมูลเอกสารอ้างอิง ประกอบด้วย

1.1 เอกสารทางวิชาการ ได้แก่ วิทยานิพนธ์ ตำราทางวิชาการต่างๆ

1.2 เอกสารที่ได้จากการสำรวจวิจัยที่ได้จัดทำขึ้นโดยหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและ

เอกชน

2. แหล่งข้อมูลดิจิทัล ได้จากการศึกษาและสืบค้นข้อมูลที่น่าเสนอผ่านระบบ World Wide Web บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

##### 3. แหล่งข้อมูลบุคคล แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

###### 3.1 กลุ่มองค์กร

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (key – informants) คือ ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรายงานข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยทำการศึกษาจาก 3 องค์กร คือ

- สถานีโทรทัศน์ ททบ.5
- สำนักข่าวไทย
- สำนักพิมพ์ผู้จัดการ

###### 3.2 กลุ่มผู้ใช้บริการรับข้อความข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บข้อมูลแบ่งตามประเภทการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์ผู้ทำหน้าที่รายงานข่าวผ่านระบบเอสเอ็มเอสในองค์กรต่างๆ จำนวน 3 คน โดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เลือก

สัมภาษณ์จากตัวแทนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในองค์กรสื่อสารมวลชน จำนวน 3 คน ดังนี้

1.1 คุณกนก รุจิโมระ บรรณาธิการศูนย์ข่าววิทยุ ททบ.5

1.2 คุณสันติภรณ์ อัครเลิศผลาการ ผู้เรียบเรียงข่าว กอง New Media ฝ่ายรายการข่าว สำนักข่าวไทย

1.3 คุณนิรันทร เยาวภาวี เว็บบาสเตอร์ข่าวเอสเอ็มเอสออนไลน์ สำนักข่าวผู้จัดการออนไลน์

2. ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์ผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 20 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้บริการรับส่งข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยจัดแบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 กลุ่มผู้รับบริการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอส เจาะจงเลือกจำนวน 10 คน กลุ่มนี้มีพฤติกรรมการใช้บริการเอสเอ็มเอสเพื่อติดตามข่าวประจำวันในลักษณะการสื่อสารทางเดียว

2.1	น.ส.ศิริกุล	ลพสุนทร	อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	อายุ 29 ปี
2.2	น.ส.สุภาพร	กล่อมสกุล	อาชีพธุรกิจส่วนตัว	อายุ 41 ปี
2.3	น.ส.ณิชชาอร	สมพงษ์	อาชีพรับราชการ	อายุ 37 ปี
2.4	นายสุทธิชัย	พ่วงศิริ	อาชีพรับราชการ	อายุ 36 ปี
2.5	นายบัญญัติ	สร้อยะนันท์	อาชีพรับราชการ	อายุ 48 ปี
2.6	น.ส.เพียงเพ็ญ	อภัยพัทตร์	อาชีพพนักงานบริษัท	อายุ 35 ปี
2.7	น.ส.ปานคำ	ศรีทองคำ	อาชีพรับราชการ	อายุ 38 ปี
2.8	นางศรัณยพัชร	วงศ์ปณณวัฒน์	อาชีพรับราชการ	อายุ 60 ปี
2.9	น.ส.ปนัดดา	โกศล	อาชีพพนักงานบริษัท	อายุ 26 ปี
2.10	นางรุ่งทิพย์	แสงสว่าง	อาชีพธุรกิจส่วนตัว	อายุ 36 ปี

ส่วนที่ 2 กลุ่มผู้ใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสาร เจาะจงเลือกจำนวน 10 คน กลุ่มนี้เป็นผู้ใช้เอสเอ็มเอส เพื่อรับส่งข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ อาจเป็นการสื่อสารทางเดียวหรือสองทาง

2.11	น.ส.มยุรา	กองโฮม	อาชีพพนักงานบริษัท	อายุ 24 ปี
2.12	นายฤทธิชัย	สามงามแก้ว	อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	อายุ 25 ปี
2.13	น.ส.อัจฉราพร	ธรรมโชติ	อาชีพรับราชการ	อายุ 25 ปี
2.14	นางวรุณยุพา	กิงนาค	อาชีพพนักงานบริษัท	อายุ 36 ปี
2.15	นางศรีสมร	จุมแพง	อาชีพพนักงานบริษัท	อายุ 31 ปี

2.16	น.ส.นฤมล	โพธิ์เงิน	อาชีพธุรกิจส่วนตัว	อายุ 42 ปี
2.17	น.ส.นิภาพร	อำนาจเกรียงไกร	อาชีพพนักงานบริษัท	อายุ 27 ปี
2.18	นายเอกชัย	ชันเพชร	อาชีพนักศึกษา	อายุ 17 ปี
2.19	น.ส.สุภัชฌา	วังกังวาน	อาชีพนักศึกษา	อายุ 21 ปี
2.20	น.ส.เจนจิรา	ยอดยิ่งวรินทร์	อาชีพพนักงานบริษัท	อายุ 22 ปี

**ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงสำรวจ** ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตนเองโดยนำแบบสอบถามแจกแก่กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้หรือกำลังใช้บริการรายงานข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกโดยวิธีแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และเป็นบุคคลพร้อมและยินดีให้ข้อมูลกับผู้วิจัย จำนวน 200 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลในภาพกว้าง ประกอบข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ใช้บริการอีกส่วนหนึ่ง สถานที่ที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม ประกอบด้วย ศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามสถานที่ทำงาน และย่านชุมชน ได้แก่ ศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่างๆ ห้างสรรพสินค้าโลตัส สาขาพระราม 3 ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาปิ่นเกล้า มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร และย่านสีลม เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรที่มีความหลากหลาย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่จะใช้เป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 ชุดด้วยกัน แบ่งตามวิธีวิจัย คือ

**1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview)** ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

#### แนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์องค์กรผู้ให้บริการ

**ส่วนที่ 1** คำถามเกี่ยวกับภารกิจกำหนดนโยบายและการดำเนินงานขององค์กร

- องค์กรมีวัตถุประสงค์และมีขั้นตอนการดำเนินงานเป็นอย่างไร
- องค์กรมีลักษณะการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไรและการให้บริการ

ดังกล่าวส่งผลต่อค่าใช้จ่ายขององค์กรอย่างไร

**ส่วนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับลักษณะการรายงานข่าวขององค์กรเป็นอย่างไร

- องค์กรให้บริการข่าวประเภทใดบ้าง
- ปริมาณข่าวที่ส่งเป็นอย่างไร
- หลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการคัดเลือกข่าวเป็นอย่างไร
- ข้อจำกัดในการนำเสนอข่าวทางเอสเอ็มเอสเป็นอย่างไร
- ข้อได้เปรียบของการรายงานข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสเป็นอย่างไร

### ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับแนวโน้มและทิศทางการพัฒนาต่อไปในอนาคต

- กระแสการตอบรับของบริการการรายงานข่าวผ่านเอสเอ็มเอสเป็นอย่างไร
- มีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับแนวโน้มและทิศทางการพัฒนาต่อไปใน

อนาคต

### แนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับบริการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

#### ส่วนที่ 1 คำถามสำหรับกลุ่มผู้รับบริการรายงานข่าว

• ท่านรับข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอสจากสำนักข่าว / องค์กรใดบ้าง และเหตุใดจึงเลือกองค์กรดังกล่าว

• เพราะเหตุใดท่านจึงเลือกรับข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอส และรับมาเป็นระยะเวลาานเท่าใด

• ท่านมีการใช้ประโยชน์อย่างไรจากข้อความข่าวที่ได้รับ

• เมื่อท่านได้รับข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอสแล้ว ท่านเคยส่งต่อข้อความข่าวดังกล่าวไปยังบุคคลอื่นหรือไม่

• เมื่อท่านได้รับข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอสแล้วนั้น ท่านมีการติดตามข่าวสารที่ได้รับจากสื่ออื่นๆ อีกหรือไม่ เพราะเหตุใด

• ท่านคิดว่าเนื้อหาข่าว ลักษณะภาษาที่ใช้ส่ง สามารถสร้างความเข้าใจในข่าว นั้นๆ หรือไม่ อย่างไร

• ท่านคิดว่าการรายงานข่าวทางเอสเอ็มเอสมีประโยชน์อย่างไร และเหมาะสมกับสภาพสังคมในปัจจุบันอย่างไร

• ท่านคิดว่าจำนวนข้อความข่าวที่ได้รับ ความถี่ในการส่งข้อความข่าวมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

• ท่านคิดว่าการส่งข้อความข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอส มีข้อดี – ข้อเสียอย่างไร

• ท่านคิดว่าการส่งข้อความข่าวทางเอสเอ็มเอสจะได้รับความนิยมต่อไปในอนาคตหรือไม่ เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 2 คำถามสำหรับกลุ่มผู้ใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสารสารสนเทศทั่วไป

• เพราะเหตุใดท่านจึงเลือกใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการสื่อสาร

• โดยส่วนใหญ่ท่านใช้เอสเอ็มเอสในการสื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์ใด และส่งถึงบุคคลใด

- ท่านคิดว่าเอสเอ็มเอสมีข้อดี (ประโยชน์) และมีข้อเสีย (โทษ) อย่างไรบ้าง
- ท่านคิดว่าเอสเอ็มเอสมีประโยชน์กับสังคมยุคใหม่อย่างไร
- ท่านเคยได้รับเอสเอ็มเอสที่เป็นโทษ / ก่อให้เกิดความรำคาญหรือไม่ อย่างไร
- ท่านคิดว่าการใช้เอสเอ็มเอสทำให้สิ้นเปลือง / ไร้สาระหรือไม่ อย่างไร
- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการที่สื่อมวลชนนำเอสเอ็มเอสเข้ามามีบทบาท

เป็นช่องทางสนับสนุนให้มีการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การเปิดโอกาสให้ผู้ชมสามารถส่งเอสเอ็มเอสเพื่อร่วมแสดงความคิดเห็นในรายการต่างๆ

- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการที่หน่วยงาน / องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน หันมาใช้เอสเอ็มเอสเป็นช่องทางในการโฆษณา / ประชาสัมพันธ์ หรือบริการข่าวสารต่างๆ ขององค์กร

**2. การสำรวจ (Survey)** โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจกลุ่มผู้รับข้อความข่าวเกี่ยวกับข้อเท็จจริงและความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ที่มีต่อการรับบริการข้อความข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของแต่ละคน ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้

**ส่วนที่ 2** ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสของกลุ่มผู้รับข้อความข่าว

**ส่วนที่ 3** ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับข้อความข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

**ส่วนที่ 4** ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านของการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการรับข้อความข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

**ส่วนที่ 5** ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านผลกระทบของการรับบริการข้อความข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

## เกณฑ์การให้คะแนน

### 1. พฤติกรรมการรับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอส

การวัดตัวแปรเกี่ยวกับพฤติกรรมการรับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสได้มาจากการนับคะแนนของความเห็นในการส่งเอสเอ็มเอสและความคิดเห็นในการรับเอสเอ็มเอส โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

#### 1.1 ความถี่ในการส่งเอสเอ็มเอสต่อสัปดาห์

9 ครั้งต่อสัปดาห์ หรือมากกว่า	=	5 คะแนน
7 – 8 ครั้ง/สัปดาห์	=	4 คะแนน
5 – 6 ครั้ง/สัปดาห์	=	3 คะแนน
3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์	=	2 คะแนน
2 ครั้ง/สัปดาห์ หรือน้อยกว่า	=	1 คะแนน

#### 1.2 ความถี่ในการรับเอสเอ็มเอสต่อสัปดาห์

9 ครั้งต่อสัปดาห์ หรือมากกว่า	=	5 คะแนน
7 – 8 ครั้ง/สัปดาห์	=	4 คะแนน
5 – 6 ครั้ง/สัปดาห์	=	3 คะแนน
3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์	=	2 คะแนน
2 ครั้ง/สัปดาห์ หรือน้อยกว่า	=	1 คะแนน

### 2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการส่งเอสเอ็มเอส

มากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	=	4 คะแนน
ปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	=	2 คะแนน
น้อยที่สุด	=	1 คะแนน

### 3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจรับบริการ

มากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	=	4 คะแนน
ปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	=	2 คะแนน
น้อยที่สุด	=	1 คะแนน



## 4. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการใช้ประโยชน์จากการรับบริการ

มากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	=	4 คะแนน
ปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	=	2 คะแนน
น้อยที่สุด	=	1 คะแนน

## 5. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจจากการรับบริการ

มากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	=	4 คะแนน
ปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	=	2 คะแนน
น้อยที่สุด	=	1 คะแนน

## 6. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการรับบริการ

มากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	=	4 คะแนน
ปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	=	2 คะแนน
น้อยที่สุด	=	1 คะแนน

## การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือทั้งในเรื่องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ดังนี้

- นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบว่าคำถามมีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดทฤษฎีที่ใช้หรือไม่ แล้วจึงแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
- นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือกับกลุ่มที่คุณสมบัติเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง (Pre – test) จำนวน 50 คน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์และชัดเจนยิ่งขึ้น

จากการทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรของ Alpha Cronbach

คือ

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right]$$

โดย  $\alpha$  = ความเชื่อถือได้

$K$  = จำนวนข้อ

$v_i$  = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$v_t$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ผลการหาความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม มีดังนี้

1. ค่าความน่าเชื่อถือได้ในส่วนของการใช้ประโยชน์ 0.902
2. ค่าความน่าเชื่อถือได้ในส่วนของความพึงพอใจ 0.930

จากค่าความน่าเชื่อถือได้ดังกล่าว นับว่าอยู่ในระดับสูง เป็นค่าที่มีความเพียงพอที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการทดสอบ

#### การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนเพื่อจัดระดับออกเป็น 5 ระดับ และตั้งเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

##### 1. พฤติกรรมการรับ – ส่งเอสเอ็มเอส

- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสน้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสมาก
- คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับการรับ – ส่งเอสเอ็มเอสมากที่สุด

##### 2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการส่งเอสเอ็มเอส

- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด



3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจรับบริการข้อความข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอส
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
  - คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
  - คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
  - คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง เห็นด้วยมาก
  - คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
4. การใช้ประโยชน์จากการรับบริการข้อความข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอส
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีการใช้ประโยชน์น้อยที่สุด
  - คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีการใช้ประโยชน์น้อย
  - คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีการใช้ประโยชน์ปานกลาง
  - คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีการใช้ประโยชน์มาก
  - คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีการใช้ประโยชน์ที่สุด
5. ความพึงพอใจจากการรับบริการข้อความข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอส
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยมาก
  - คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
  - คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
  - คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
  - คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
6. ความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบจากการรับบริการข้อความข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอส
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีผลกระทบน้อยมาก
  - คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีผลกระทบน้อย
  - คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีผลกระทบปานกลาง
  - คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีผลกระทบมาก
  - คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีผลกระทบมากที่สุด

## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ตามสมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** กลุ่มผู้รับข้อความข่าวมีพฤติกรรมการรับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่แตกต่างกันไปตามลักษณะประชากร

ตัวแปรอิสระ : ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้

ตัวแปรตาม : พฤติกรรมการรับ – ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอส

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้ T – test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** กลุ่มผู้รับข้อความข่าวมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากข้อความข่าวที่ได้รับแตกต่างกันไปตามลักษณะประชากร

ตัวแปรอิสระ : ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้

ตัวแปรตาม : ระดับของการใช้ประโยชน์จากการรับบริการข้อความข่าว,  
: ระดับความพึงพอใจต่อบริการข้อความข่าว

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้ T – test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามการตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

### 1. กรรมวิธีทางข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการลงรหัสข้อมูล (Coding) เพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูลดิบที่ได้ให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์คำนวณได้ แล้วจึงนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science)

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติร้อยละ เพื่ออธิบายคุณลักษณะทางประชากร ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ และรายได้

2.2 สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน คือ T - test และ One - way ANOVA กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05