

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการเก็บข้อมูลการศึกษาเรื่อง การใช้ระบบข้อความสั้น (SMS) ในการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ประกอบด้วยการศึกษา 2 ส่วน คือ ส่วนแรก เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ของข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) โดยอาศัยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาประเภทข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) และส่วนที่สอง เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ของผู้บริหารและพนักงานกองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ ในฐานะ ผู้ส่งสาร เพื่อศึกษากระบวนการคัดเลือกข่าวสารที่จะส่งผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ของผู้บริหารและพนักงานของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ที่ขอรับบริการระบบข้อความสั้น (SMS) ในฐานะผู้รับสาร เพื่อศึกษาทัศนคติต่อระบบข้อความสั้น (SMS) โดยมีรายละเอียดทั้งหมด ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษาประเภทเนื้อหาข้อมูลข่าวสารขององค์กร ที่ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบข้อความสั้น (SMS)

การศึกษาในส่วนที่ 1 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ประเภทเนื้อหาข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) รูปแบบการศึกษา คือ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยแบบบันทึกข้อมูล เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจำแนกตามประเภทของเนื้อหา ดังนี้

ตารางที่ 4.1
การแจกแจงความถี่

ประเภทของเนื้อหา	การปรากฏข้อมูล	
	จำนวน	ร้อยละ
1.1 องค์กรและกิจกรรมขององค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ	33	16.02
1.2 ข่าวสารเกี่ยวกับผู้บริหารและพนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ	19	9.22
1.3 ข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานทรัพย์สินฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้เช่า ชุมชน สื่อมวลชน บริษัทในเครือ ฯลฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ	40	19.42
1.4 ข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ	13	6.31
2.1 ข่าวสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเชิญชวนร่วมกิจกรรมและการรณรงค์โครงการต่าง ๆ ขององค์กร	42	20.39
2.2 ข่าวสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเชิญชวนร่วมกิจกรรมและการรณรงค์โครงการต่าง ๆ ระหว่างสำนักงานทรัพย์สินฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	24	11.65
2.3 ข่าวสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเชิญชวนร่วมกิจกรรมและการรณรงค์โครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์	23	11.17
3. ข่าวสารที่จำเป็นต้องส่งในกรณีเร่งด่วน	8	3.88
4. ข่าวสารที่ส่งเพื่อให้หัวหน้ากองลูกค้าสัมพันธ์พิจารณาอนุมัติข้อความสั้น (SMS) ในกรณีที่หัวหน้ากองติดประชุม หรือติดภารกิจราชการ	4	1.94
รวม	206	100.00

จากข้อมูลในตาราง พบว่า มีการปรากฏเนื้อหาประเภทต่าง ๆ ของข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ในช่วงการศึกษา จำนวนทั้งหมด 206 ข้อความ โดยลักษณะเนื้อหาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเชิญชวนร่วมกิจกรรมและการรณรงค์โครงการต่าง ๆ ขององค์กร มีจำนวนการนำเสนอมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.39 รองลงมาได้แก่ ประเภทเนื้อหาข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานทรัพย์สินฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้เช่า ชุมชน สื่อมวลชน บริษัทในเครือ ฯลฯ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ คิดเป็นร้อยละ 19.42 ประเภทเนื้อหาเกี่ยวกับข่าวสารองค์กรและกิจกรรมขององค์กรที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ คิดเป็นร้อยละ 16.02 ประเภทเนื้อหาเกี่ยวกับข่าวสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเชิญชวนร่วมกิจกรรมและการรณรงค์โครงการต่าง ๆ ระหว่างสำนักงานทรัพย์สินฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คิดเป็นร้อยละ 11.65 ประเภทเนื้อหาข่าวสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเชิญชวนร่วมกิจกรรมและการรณรงค์โครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ คิดเป็นร้อยละ 11.17 ประเภทเนื้อหาข่าวสารเกี่ยวกับผู้บริหารและพนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ คิดเป็นร้อยละ 9.22 ประเภทเนื้อหาข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ คิดเป็นร้อยละ 6.31 ประเภทเนื้อหาข่าวสารที่จำเป็นต้องส่งในกรณีเร่งด่วน คิดเป็นร้อยละ 3.88 และประเภทเนื้อหาข่าวสารที่ส่งเพื่อให้หัวหน้ากองลูกค้าสัมพันธ์พิจารณาอนุมัติข้อความสั้น (SMS) ในกรณีที่หัวหน้ากองติดประชุม หรือติดภารกิจราชการ คิดเป็นร้อยละ 1.94

**ส่วนที่ 2 การศึกษาถึงกระบวนการคัดเลือกข้อมูลข่าวสารที่ใช้ช่องทาง
การสื่อสารผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) และทัศนคติของ
ผู้บริหารและพนักงานที่ขอรับบริการ
ระบบข้อความสั้น (SMS)**

โดยแบ่งประเภทผู้ให้สัมภาษณ์ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานกองลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) จำนวน 4 คน
2. ผู้บริหารและพนักงานของสำนักงานทรัพย์สินฯ ที่ขอรับบริการระบบข้อความสั้น (SMS) จำนวน 15 คน

การนำเสนอผลการศึกษาได้กำหนดประเด็นตามแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ส่งสารใน 6 ประเด็น ดังนี้

1. บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานกองลูกค้าสัมพันธ์ ต่องานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านระบบข้อความสั้น (SMS)
2. วัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านระบบข้อความสั้น (SMS)
3. กระบวนการหรือหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านระบบข้อความสั้น (SMS)

4. การพิจารณาความเหมาะสมของกลุ่มผู้รับสาร
5. ผลตอบรับของผู้รับสาร
6. แผนในการพัฒนาระบบการส่งข้อความสั้น (SMS)

การนำเสนอผลการศึกษาได้กำหนดประเด็นตามแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้รับสารใน 9 ประเด็น ดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ-สกุล อายุ ตำแหน่ง สังกัด และอายุการทำงาน
2. ระยะเวลาการขอรับบริการระบบข้อความสั้น (SMS)
3. ปัจจัยที่ทำให้สนใจบริการระบบข้อความสั้น (SMS)
4. ความชัดเจน หรือความเข้าใจในเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร
5. ความน่าสนใจ หรือความเหมาะสมของเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร
6. ความเหมาะสมของเวลาและความถี่ของการส่งข้อความสั้น (SMS)

7. การติดตามข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านระบบข้อความสั้น (SMS)
8. ข้อดีหรือข้อเสียจากการขอรับบริการดังกล่าว
9. คำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่านระบบข้อความสั้น (SMS)

ในปัจจุบัน

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานกองลูกค้าสัมพันธ์ (1)

1. บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานกองลูกค้าสัมพันธ์ต่อการประสานงานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กร ผ่านระบบข้อความสั้น (SMS)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานกองลูกค้าสัมพันธ์ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการส่งข่าวสารผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) พบว่า กองลูกค้าสัมพันธ์มีหน้าที่และบทบาททางด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร สำหรับความรับผิดชอบการส่งข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อความสั้นนั้น แหล่งข้อมูลข่าวสารจะมาจาก 3 แหล่ง คือ แหล่งข้อมูลจากผู้บริหาร 2) แหล่งข้อมูลจากกองลูกค้าสัมพันธ์ และ 3) แหล่งข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีหนังสือแจ้งมายังกองลูกค้าสัมพันธ์เพื่อขอสนับสนุนการประชาสัมพันธ์งานขององค์กรหรือกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งโดยปกติกองลูกค้าสัมพันธ์ก็จะรับทราบกิจกรรมขององค์กรอยู่เสมอ เนื่องจากหน่วยงานอื่น ๆ ต้องขอรับการสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ผ่านกองลูกค้าสัมพันธ์ เช่น ขอรับการสนับสนุนการถ่ายภาพนิ่ง การถ่ายวิดีโอ การจัดทำโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ต่อมา เมื่อได้ข้อมูลข่าวสารที่จะประชาสัมพันธ์ผ่านระบบข้อความสั้นแล้ว ก็จะส่งเรื่องต่อไปยังหัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์ 2 ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารกิจกรรมของสำนักงานทรัพย์สินฯ ไปยังกลุ่มเป้าหมายภายในองค์กร จากนั้นหัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์ 2 จะมอบหมายงานดังกล่าวไปยังเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่รับผิดชอบการส่งข่าว เจ้าหน้าที่จะทำ การปรับ ตัดทอนข่าวสาร ให้มีความสั้น กระชับ ได้ใจความ โดยปรับให้อยู่ภายใน 1 หรือ 2 ข้อความ (70 ตัวอักษร / 134 ตัวอักษร) แล้วจึงนำเสนอให้หัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์ 2 และหัวหน้ากองลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อเซ็นต่อนุมัติตามลำดับ จากนั้นจึงดำเนินการส่งข่าว SMS ไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริหารและพนักงานเมื่อส่งข่าว SMS เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะบันทึกรายละเอียดของข้อความและรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่ได้ทำการส่งไปแล้วครั้งไว้เป็นข้อมูลอ้างอิง เช่น เนื้อหาของข้อความ จำนวนข้อความที่ส่ง จำนวนผู้ที่ได้รับข้อความ เป็นต้น โดยแยกเก็บข้อมูลที่ได้ส่งไปแล้วเป็นรายเดือน

. . . ในส่วนของสื่อ SMS แหล่งของข้อมูลจะมาจาก ผู้บริหาร กองลูกค้าสัมพันธ์ กองอื่น ๆ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากกองลูกค้าสัมพันธ์ เนื่องจากการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรมักจะตั้งเรื่องหรือขอรับการสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ผ่านกองลูกค้าสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาข้อมูลแล้วก็เก็บไว้เพื่อประชาสัมพันธ์ในวันนั้น ซึ่งส่วนใหญ่ข่าวก็จะมาจากกองลูกค้าสัมพันธ์ที่จะไปเก็บข่าวจากกองต่าง ๆ ที่เป็นภาพลักษณ์หรือกิจกรรมของเรามาเผยแพร่ (ชนกณัฐ สิมพะลิก, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2552)

. . . ทำหน้าที่ในการส่งข่าวสารของแต่ละหน่วยงานในองค์กรที่ต้องการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบข้อความสั้น โดยเริ่มตั้งแต่รับเนื้อหาขอข้อความที่หน่วยงานนั้น ๆ ต้องการประชาสัมพันธ์ จากนั้นก็ทำการเรียบเรียงข้อความใหม่ให้มีความเหมาะสม สามารถสื่อไปยังผู้รับได้อย่างเข้าใจ แล้วจึงเสนอไปยังหัวหน้าแผนก และหัวหน้ากองตามลำดับ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของข้อความอีกครั้ง ก่อนทำการส่งข้อความสั้นผ่านระบบทาง Internet จริง ตลอดจนบันทึกรายละเอียดของข้อความที่ได้ทำ การส่งไปแต่ละครั้งไว้เป็นข้อมูล เช่น เนื้อหาของข้อความ, จำนวนข้อความที่ส่ง, ผู้ที่ได้รับข้อความ โดยแยกเก็บข้อมูลที่ได้ส่งไปแล้วเป็นรายเดือน (สราวุธ เจริญวิวัฒน์สกุล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2552)

2. วัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านระบบข้อความสั้น (SMS)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานกองลูกค้าสัมพันธ์พบว่า วัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) คือ เพื่อแจ้งข่าวด่วนกรณีต่าง ๆ และเพื่อแจ้งข่าวการจัดกิจกรรมภายในของหน่วยงานหรือข่าวสารที่เป็นกิจกรรมสร้างภาพลักษณ์กับสำนักงาน เพื่อให้ให้ผู้บริหารและบุคลากรได้ทราบว่าสำนักงานมีกิจกรรมใดบ้างในแต่ละวัน ซึ่งการส่งข่าวผ่านระบบข้อความสั้น จะสามารถกระจายข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและส่งข่าวไปยังกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรง รวมทั้งผู้รับสารก็สามารถรับข้อความได้ในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้ การส่งข่าวผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) สามารถลดข้อจำกัดต่าง ๆ ได้ เช่น กรณีที่กลุ่มเป้าหมายอาจไม่ได้อยู่ในองค์กร เนื่องจากติดราชการ ติดประชุม หรือลงพื้นที่ สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ได้

. . . ข่าวสารเร่งด่วนกรณีต่าง ๆ เพื่อเตรียมการรองรับล่วงหน้า และข่าวกิจกรรมภายในหน่วยงานหรือข่าวที่สารที่เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงาน เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานของสำนักงานทรัพยากรฯ ทั้งส่วนกลางและ

ส่วนภูมิภาคได้รับทราบ เป็นวัตถุประสงค์ทำให้เกิดสื่อ SMS (ชนกณัฐ สิมพะลิก, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2552)

. . .การประชาสัมพันธ์ก็เพื่อต้องการให้ผู้รับสารหรือกลุ่มเป้าหมายของเรา ได้ทราบข่าวสารนั้นๆ แต่เมื่อเป็นการส่งข่าว SMS ก็ต้องการให้ทราบข่าวสารในทุกที่ ทุกเวลา พยายามจัดข้อจำกัดต่าง ๆ อย่างเช่น กลุ่มเป้าหมายไม่ได้อยู่ในองค์กร แต่อยู่นอกองค์กรสำนักงานทรัพย์สินฯ เนื่องจากต้องลงพื้นที่ด้วย นอกจากนี้ ยังมีการประชุม อบรม หรือการสัมมนา เมื่อมีการส่งข่าวผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ก็ช่วยลดข้อจำกัดต่าง ๆ ได้ (เมษมาศ เดชขุน, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2552)

การส่งข่าว SMS ก็เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการประชาสัมพันธ์สามารถเข้าถึง บุคลากรขององค์กรได้อย่างทั่วถึง และรวดเร็ว ไม่ว่าจะอยู่สถานที่ใด หรือเวลาใด รวมทั้งสามารถส่งข่าวในกรณีฉุกเฉินหรือกรณีเร่งด่วน เพื่อแจ้งข่าวสารให้กับ ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานได้ ซึ่งถ้าเป็นสื่ออื่น ๆ อาจจะไม่สามารถส่งข้อมูล ข่าวสารได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว หรือส่งข่าวให้ทราบได้ในเวลาเดียวกัน (สราวุธ เจริญวิวัฒนสกุล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2552)

3. หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกข้อมูลข่าวสาร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานกองลูกค้าสัมพันธ์พบว่า หลักเกณฑ์แรก ในการคัดเลือกข้อมูลข่าวสารที่จะส่งผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) คือ ข้อมูลข่าวสารหรือคำสั่ง เร่งด่วนที่จำเป็นต้องแจ้งให้ทราบในทันที เช่น ข่าวเกี่ยวกับการปิดทำการของสำนักงานทรัพย์สินฯ กรณีเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบหรือเหตุการณ์ชุมนุมประท้วงบริเวณรอบสำนักงาน เป็นต้น หลักเกณฑ์ที่สอง คือ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมของสำนักงานทรัพย์สินฯ กิจกรรมเพื่อ ช่วยเหลือสังคม ตลอดจนกิจกรรมที่สร้างภาพลักษณ์ให้กับสำนักงานทรัพย์สินฯ เช่น ข่าวสาร เกี่ยวกับการสนับสนุนเงินให้กับมูลนิธิต่าง ๆ การมอบสิ่งของช่วยเหลือ หลักเกณฑ์ที่สาม คือ กิจกรรมที่เชิญชวนให้ผู้บริหารและพนักงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การฝึกอบรมนั่งสมาธิ เป็นต้น

. . .หลักเกณฑ์อันแรก คือ เป็นคำสั่งด่วนซึ่งไม่สามารถที่จะประชาสัมพันธ์สื่ออื่น ได้ทันเวลา เช่น การหยุดงาน เป็นต้น อันดับที่สองคือเป็นกิจกรรมทางสังคมที่ สร้างภาพลักษณ์ให้กับสำนักงาน อันดับที่สามเป็นกิจกรรมที่ต้องการให้พนักงาน มีส่วนร่วม เช่น การอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เช่น ฝึกอบรมนั่งสมาธิ (ชนกณัฐ สิมพะลิก, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2552)

. . .ข่าวสารที่คัดเลือกก็จะเป็นข่าวสารที่จำเป็นต้องประชาสัมพันธ์ให้ทราบ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและกิจกรรมของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภารกิจและภาพลักษณ์ของสำนักงานทรัพย์สินฯ ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วก็เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์กรของเรา หรือผู้เช่าของเรา (เมษมาศ เดชขุน, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2552)

4. การพิจารณาความเหมาะสมของกลุ่มผู้รับสาร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานกองลูกค้าสัมพันธ์พบว่ามี การแบ่งกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่

1. ระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฯ ขึ้นไป
2. ระดับหัวหน้าฝ่าย
3. ระดับหัวหน้ากอง
4. ระดับหัวหน้าแผนก
5. ระดับพนักงานปฏิบัติการ
6. ผู้บริหารและพนักงานในส่วนภูมิภาค

ในส่วนการส่งข้อมูลข่าวสารให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับสารนั้น จะพิจารณาจากเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารว่ามีความเหมาะสมหรือมีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมายมากน้อยเพียงใด การส่งข่าวสารที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินงานองค์กรหรือกิจกรรมขององค์กรนั้น จะส่งให้กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม แต่หากเป็นการเชิญชวนเข้าร่วมกิจกรรมที่สำนักงานทรัพย์สินฯ ส่วนกลางอาจจะไม่ได้ส่งไปที่ส่วนภูมิภาค เนื่องจากผู้บริหารและพนักงานในส่วนภูมิภาคคงไม่สามารถมาร่วมกิจกรรมหรือโครงการได้ แต่อาจจะส่งข่าวนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบแทน

. . .เราจะเก็บรวบรวม และแบ่งกลุ่มเป้าหมายโดยเราจะคิดเป็นระดับ คือ ผู้บริหารระดับสูง คือ ตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฯ ขึ้นไป ระดับหัวหน้าฝ่าย ระดับหัวหน้ากอง ระดับหัวหน้าแผนก ระดับพนักงานปฏิบัติการ และส่วนภูมิภาค เพื่อสะดวกในการจัดกลุ่มเป้าหมายในการส่ง (grouping) เช่น กรณีขอความร่วมมือบริจาคโลหิตที่สำนักงานฯ ส่วนกลาง เราก็จะไม่ได้ส่งไปที่ภูมิภาค เพราะถือว่าทางนั้นคงไม่สามารถเข้าร่วมงานกับเราได้ แต่ว่า เราจะนำข่าวสารนี้ไปลงในวารสารแทนว่าเรามีกิจกรรมบริจาคโลหิต ก็คือ ภูมิภาคก็ไม่ได้ตกข่าวที่เกิดขึ้นที่ส่วนกลาง ดังนั้น การเชิญชวนหรือขอความร่วมมือผ่านสื่อ SMS มันก็ไม่จำเป็น หรือ เราอาจจะส่งข่าวนี้เพื่อให้ภูมิภาครับทราบ แต่ไม่ได้ส่งข่าวให้มาร่วมกิจกรรม (ชนกณัฐ สิมพะลิก, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2552)

การเลือกข้อความที่เห็นว่าข่าวบางข่าวสามารถจะรับทราบได้ตั้งแต่ระดับผู้บริหารระดับสูง จนถึงพนักงานปฏิบัติทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เช่น ข่าวสารหรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับสำนักงานทรัพย์สินฯ เราจะกรองก่อนว่าเรื่องนี้ควรจะส่งถึงผู้บริหารระดับสูงหรือไม่ อย่างเช่น ข่าวเกี่ยวกับพนักงานระดับปฏิบัติการจริง ๆ เช่น ข่าวเกี่ยวกับการลงเครื่องแบบพนักงาน ซึ่งเป็นข่าวสารที่ไม่เกี่ยวกับผู้บริหาร เราก็จะไม่ส่ง แต่ถ้าเป็นข่าวเกี่ยวกับองค์กรหรือกิจกรรมเราก็จะต้องส่ง (เมษมาศ เดชขุน, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2552)

การเลือกกลุ่มเป้าหมายก็อยู่ที่เนื้อหาของข่าวที่จะส่ง SMS ว่าข่าวนั้นมันเกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมายมากน้อยแค่ไหน ดูว่าเนื้อหาเกี่ยวข้องกับเขาหรือไม่ ถ้าเนื้อหาข่าวสารเกี่ยวข้องกับผู้บริหารโดยตรง เราก็จะส่งให้ตรงกลุ่มเป้าหมายกลุ่มนั้น ถ้าไม่เกี่ยวข้องเราก็จะเว้นไว้ ไม่ต้องส่งข่าวให้รับทราบ เพราะมีการแบ่งกลุ่มเป้าหมาย ผู้รับสารออกเป็นระดับอย่างชัดเจน (ยุทธนา เนียมเปรม, สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2552)

5. ผลตอบรับของผู้รับสาร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานกองลูกค้าสัมพันธ์พบว่า ผลตอบรับจากผู้ขอรับบริการถือว่าดีมาก ปัจจุบันมีผู้ขอรับบริการกว่า 90 เปอร์เซนต์ของบุคลากรทั้งหมด ซึ่งเป็นตัววัดได้ว่าผลตอบรับของกลุ่มเป้าหมายอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก นอกจากนี้กองลูกค้าสัมพันธ์ยังมีการสำรวจข้อมูลความต้องการของผู้รับสารให้เป็นปัจจุบัน ทุก 6 เดือน และมีผลตอบรับกลับมาจากผู้ที่เป็นผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้รับข่าว SMS จึงโทรศัพท์มาแจ้งและสอบถามโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) เช่นเดิม นอกจากนี้กรณีที่เกิดเหตุการณ์ความไม่สงบหรือเหตุการณ์ชุมชนประท้วงบริเวณรอบสำนักงานทรัพย์สินฯ ทำให้สำนักงานทรัพย์สินฯ ต้องประกาศหยุดทำงาน ผู้บริหารและพนักงานในองค์กรก็เห็นความสำคัญของการส่งข่าวผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) มากขึ้น เนื่องจากพนักงานบางท่านต้องออกจากบ้านเพื่อมาทำงานในตอนเช้า การส่งข่าวดังกล่าวทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง ไม่เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการมาปฏิบัติงาน รวมทั้งคุณลักษณะของระบบข้อความสั้น (SMS) ที่ทำให้ผู้รับสารสามารถรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่หรือเวลา ก็เป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้การส่งข่าวผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว เช่น กรณีที่ผู้บริหารหรือพนักงานที่ไม่ได้อยู่ในองค์กร เนื่องจากติดภารกิจทางราชการหรือมีงานลงพื้นที่ก็สามารถติดตามข่าวสารและความเคลื่อนไหวขององค์กรได้

ผลตอบรับ ต้องถือว่า 90 กว่าเปอร์เซ็นต์ที่มีผู้ขอรับข่าวสารผ่าน SMS ในส่วนที่เหลือบางครั้งเขาเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์ อันนี้คือ ปัญหาและอุปสรรคของเรา เพราะฉะนั้นเราต้องพยายามอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันที่สุด คือ ทุก 6 เดือน เราก็จะสำรวจข้อมูลเพื่ออัปเดตเบอร์โทรศัพท์ และอัปเดตความต้องการของผู้รับสารด้วย เพราะในบางครั้งอาจจะไม่มีความต้องการข่าวสารผ่านสื่อ SMS แล้ว เราก็จะได้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายตรงนั้น อันนี้เราถือว่า เราเป็นสื่อที่เปิดกว้าง ไม่ใช่สื่ออัด อย่างกรณีวันหยุดทุกคนก็ต้องรับสื่อ SMS คือมีผลตอบรับ (feed back) เลยว่าทุกคนรอ SMS อย่างเดียว ว่าสำนักงานจะปิดทำการหรือไม่ จะได้ปฏิบัติตัวถูก เพราะบางคนต้องออกจากบ้านตั้งแต่ตี 4 (ชนกณัฐ สิมพะลิก, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2552)

...ถ้ามองดูจากจำนวนผู้ขอรับ SMS ที่มีมากขึ้น ซึ่งตอนนี้เป็นพันราย แล้วแนวโน้มก็น่าจะสูงขึ้นอย่างแน่นอน ก็ถือเป็นการประสบความสำเร็จ คนที่ไม่ขอรับหรือขอยกเลิกมีปริมาณไม่ถึงสิบคน ในขณะที่ผู้ขอรับบริการเพิ่มขึ้นเป็นหลักร้อย นี่เป็นการแสดงผลตอบรับที่ชัดเจนอย่างหนึ่ง (เมษมาศ เดชขุน, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2552)

...ระบบข้อความสั้น (SMS) ทำให้จัดข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น เวลา สถานที่ เพราะกลุ่มเป้าหมายของเราบางครั้งไม่ได้อยู่ในองค์กร แต่อยู่ภายนอกองค์กร เนื่องจากต้องลงพื้นที่ เข้าร่วมการอบรมหรือสัมมนา หรือติดภารกิจทางราชการอื่น ๆ ก็สามารถรับรู้ข่าวสารของสำนักงานได้ตลอด นี่ก็เป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ระบบข้อความสั้น (SMS) มีผลตอบรับเป็นอย่างดี (เมษมาศ เดชขุน, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2552)

ผลตอบรับที่ผ่านมามีอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ตัววัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพราะบางทีก็มีคนพูดถึง กล่าวถึง แล้วก็ดูจากคนที่มีผลตอบรับ (feed back) กลับมา เช่น บางครั้งเปลี่ยนเบอร์แล้วไม่ได้แจ้ง ก็จะมีโทรมาที่เราว่าไม่ได้ข้อความ เขาก็จะสอบถามว่าทำไปเขาถึงไม่ได้รับแล้วก็ให้เบอร์ใหม่เพื่อที่เขาจะได้รับข้อมูลข่าวสาร SMS เหมือนเดิม ตรงนี้ก็จะให้เราได้รับทราบว่า เขาให้ความสนใจมากขนาดไหน (ยุทธนา เนียมเปรม, สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2552)

6. แผนในการพัฒนาระบบการส่งข้อความสั้น (SMS)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานพบว่า กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักงานทรัพย์สินฯ มีความเตรียมพร้อมที่จะพัฒนาระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยในปีนี้จะดำเนินการรูปแบบเดิม คือ มีการส่งข่าวประมาณวันละ 4-5 ข่าว และในอนาคตอาจมีแผนขยายกลุ่มให้บริการระบบข้อความสั้น (SMS) ไปยังผู้เช่า หรือผู้นำชุมชน เป็นต้น นอกจากนี้ กองลูกค้าสัมพันธ์ยังมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทุก ๆ 6 เดือน และพยายามหาเทคโนโลยี เพื่อให้ผู้ขอรับบริการได้รับประโยชน์และความสะดวกมากที่สุด

“...ในปี 2552 นี้ คงเป็นไปลักษณะนี้ไปก่อน ก็อาจจะเพิ่มปริมาณการส่งข่าวมากขึ้น เพราะเดิมทีแต่แรกเลยข่าวยังน้อยมาก เดือนหนึ่งบางครั้งแค่ 2-3 ข่าวเอง แต่ตอนนี้ต้องบอกว่าวันหนึ่งก็เกือบ 4-5 ข่าว” (ชนกนัฐ สิมพะลิก, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2552)

“อยากจะทำให้มีไปถึงผู้เช่า อาจจะเป็นผู้เช่ากลุ่มเล็กก่อน เช่น กลุ่มผู้เช่าที่เรามีข้อมูลอยู่แล้ว เช่น ผู้เช่าดีเด่น ซึ่งเรามีผู้เช่าทั้งหมด 30,000 กว่าสัญญา ซึ่งคงไม่สามารถ ส่งได้หมด อาจจะต้องมีการคัดอีก แต่ก็อาจจะยังไม่ทำโดยทันทีทันใด” (เมษมาศ เดชขุน, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2552)

...อยากให้ส่งข่าว SMS ไปให้ผู้นำชุมชน เพราะแต่ละชุมชนก็มีผู้นำชุมชนที่จะต้องติดต่ออยู่แล้ว เวลาลงพื้นที่ติดต่อเรื่องงานจะได้ประสานกันง่ายและจะได้แจ้งข่าวสารกันได้ ซึ่งนอกจากจะมีการโทรคุยกับผู้นำชุมชนแล้ว ก็อาจจะมีการส่งข่าวสารผ่าน SMS ด้วย ก็อยากให้ส่งให้ผู้นำชุมชนทราบบ้าง (สราวุธ เจริญวิวัฒน์สกุล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2552)

เรามีการวางแผนการปรับปรุงและพัฒนาระบบอยู่ตลอดเวลา ทุก 6 เดือนด้วย เราจะมีการพัฒนาอยู่เรื่อย ๆ อัปเดตข้อมูลของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ ทุก ๆ 6 เดือน เราก็จะพยายามหาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการให้เกิดผลประโยชน์ให้สูงสุด ซึ่งเราจะได้พัฒนาระบบการทำงานของเรามีประสิทธิภาพและทันสมัย (ยุทธนา เนียมเปรม, สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2552)

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานที่ขอรับบริการระบบข้อความสั้น (SMS) (2)

1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 15 คนพบว่า กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศชาย 8 คน และเพศหญิง 7 คน มีอายุสูงสุด 55 ปี และอายุน้อยสุด 25 ปี อายุการทำงานสูงสุด 34 ปี และอายุงานน้อยสุด 9 เดือน โดยกลุ่มตัวอย่างมาจากสังกัดกองต่าง ๆ ในส่วนกลาง 13 กอง และมาจากส่วนภูมิภาค 2 จังหวัด มีผู้บริหารระดับหัวหน้ากอง 1 คน ผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก 1 คน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง 11 คน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค 2 คน

2. ระยะเวลาการขอรับบริการระบบข้อความสั้น (SMS)

จากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 13 คน ได้กรอกเอกสารขอสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ตั้งแต่แรก ระยะเวลาที่ได้ขอรับบริการดังกล่าวประมาณ 2 ปีกว่า ส่วนกลุ่มตัวอย่างอีก 2 คน ได้กรอกเอกสารขอรับการสนับสนุนภายหลัง โดยคนแรกให้สัมภาษณ์ถึงเหตุผลที่ไม่ได้รับตั้งแต่แรกว่า “ไม่ได้รับข่าวตั้งแต่เริ่มแรก เพราะคิดว่าไม่ค่อยสำคัญ แต่พอเกิดเหตุการณ์ความวุ่นวายก็คิดว่ามีความจำเป็นที่จะต้องรับข่าว SMS ก็เลยขอรับบริการ ถึงตอนนี้ก็น่าจะได้รับมาปีกว่าแล้ว” (ธนิศา คงชื่น, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

ส่วนคนที่สองให้สัมภาษณ์ว่า

ไม่ได้รับข่าว SMS ตั้งแต่แรกเพราะตอนแรกไม่รู้ว่าจะส่งข่าวอะไร แต่หลังจากที่เขาให้บริการแล้วประมาณเดือนสองเดือน ก็ตัดสินใจรับ เพราะคนที่รับ เขาก็จะรู้ว่าสำนักงานมีโครงการนั้น โครงการนี้ มีกิจกรรมต่าง ๆ พอเพื่อนคนที่รับมาบอก ก็ทำให้เรารู้สึกสนใจแล้วก็เห็นว่ามันก็มีประโยชน์ (ภัทรา จันทพุด, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2552)

3. ปัจจัยที่ทำให้สนใจบริการระบบข้อความสั้น (SMS)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า ปัจจัยที่ทำให้สนใจบริการระบบข้อความสั้น (SMS) เนื่องจากทำให้ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับองค์กร กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้การรับข่าวผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ทำให้ผู้บริหารและพนักงานส่วนกลางสามารถรับทราบและติดตามข้อมูลข่าวสารหรือกิจกรรมของสำนักงานทรัพย์สินฯ ในส่วนภูมิภาคได้ ในขณะที่เดียวกันผู้บริหารและพนักงานในส่วนภูมิภาคก็สามารถรับทราบข่าวสารของสำนักงานทรัพย์สินฯ ในส่วนกลางได้เช่นกัน รวมทั้งทำให้ผู้บริหาร

และพนักงานในองค์กรสามารถรับทราบข่าวสารที่จัดขึ้นทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน ทรัพย์สินฯ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผู้เช่า หรือข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการทำประโยชน์เพื่อสังคม

การรับข่าว SMS ทำให้สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการดำเนินการทางกิจกรรมของในหน่วยงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ก็ทำให้รู้ข่าวสำนักงานต่างจังหวัดว่าเรามีกิจกรรมอะไรกันบ้าง แล้วการส่งข่าวแบบนี้ถือเป็นเรื่องที่ดี เพราะเป็นการรับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานได้โดยตรง (เจตพงศ์ มุขวิโลก, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2552; ธนากร ราชวัลลภานุสิษฐ์, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552; ธนิตา คงชื่น, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552; กำพล เอกพันธุ์, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2552; สมยศ อ่อนนิม, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2552; เอกวัฒน์ เดชสกุล, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2552; ชัยมนตรี ปานประภากร, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2552; ภัทรา จันทพุด, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2552; พงศ์ศักดิ์ สังข์อร่าม, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2552; จิราพร รังสิมันต์, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2552; อรรถวุฒิ วิพงษ์, สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2552; วราภรณ์ โคตรพันธ์, สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2552; ช่อประภา ปาจริยพงศ์, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2552)

นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสนใจบริการในประเด็นอื่น ๆ

“การรับ SMS ทำให้ทราบข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ที่สำนักงานทรัพย์สินฯ จัดขึ้นทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน ข่าวสารเกี่ยวกับผู้เช่า และข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม” (รัชนี้ แก้วอุดร, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2552)

4. ความชัดเจน หรือความเข้าใจในเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ กล่าวว่า เนื้อหาของข้อความสั้น SMS มีความชัดเจนมาก สั้น และได้ใจความครอบคลุมสมบูรณ์ดีแล้ว สามารถเข้าใจข้อความได้ทุกครั้งและสามารถสื่อความหมายได้ในระดับหนึ่ง ก็คือ รู้ว่ามีเหตุการณ์อะไร ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร และต้องการให้เราทำอะไร สามารถเข้าใจเบื้องต้นได้

ในขณะที่มีกลุ่มตัวอย่าง 1 ท่านให้ความเห็นว่าช่วงแรกข้อความยังไม่ค่อยชัดเจน แต่ปัจจุบันชัดเจนมาก

“เมื่อก่อนนี้ ช่วงแรก ๆ ข้อความที่ได้รับไม่ค่อยชัดเจน ไม่ค่อยเข้าใจเท่าไรนัก หรือบางครั้งก็รู้และเข้าใจ แต่ไม่ค่อยลึกซึ้งมาก แต่ ณ เวลานี้ ถือว่าดีมากมีความเข้าใจเป็นอย่างดีชัดเจน กะทัดรัด” (ณอมศรี เนียมสุวรรณ, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

ส่วนผู้สัมภาษณ์ 1 ท่านให้ความเห็นว่ายังไม่ค่อยเข้าใจข้อความ

“ข้อความส่วนใหญ่ก็เข้าใจดี แต่มีส่วนน้อยประมาณ 5% ที่คิดว่าไม่ค่อยกระชับหรือไม่ชัดเจน บางทีอ่านแล้วไม่ค่อยเข้าใจ” (ชัยมนตรี ปานประภากร, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

5. ความน่าสนใจหรือความเหมาะสมของเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งประเภทของข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมหรือสนใจมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ให้ความเห็นว่าเนื้อหาของข้อความสั้น SMS มีความเหมาะสมและน่าสนใจดี เนื้อหาข่าวสารที่แจ้งนั้นมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน โดยข่าวประเภทที่ส่งกรณีเร่งด่วนมีความเหมาะสมและมีความจำเป็นมาก โดยเฉพาะกรณีเกิดความไม่สงบบริเวณรอบสำนักงานฯ ทำให้สำนักงานฯ ต้องปิดทำการ ซึ่งการส่งข่าว SMS เพื่อแจ้งให้ทราบนั้น ทำให้พนักงานปฏิบัติตัวได้ถูก ส่วนเนื้อหาที่น่าสนใจก็เป็นข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับองค์กรและกิจกรรมขององค์กร

ข่าวที่น่าสนใจมากที่สุด น่าจะเป็นข่าวรอบนอกสำนักงานฯ ซึ่งเป็นข่าวที่สำนักงานฯ ควรแจ้งให้พนักงานรับรู้ อย่างเช่น เหตุการณ์ของมีอบ เป็นเหตุการณ์เฉพาะกิจ เพราะเราทำงานกันอยู่ข้างในบางที่เราไม่ได้ดูข่าว ไม่ได้ฟังวิทยุ เราจะไม่ทราบรอบสำนักงานฯ ของเราเกิดอะไรขึ้นมาบ้าง (ณอมศรี เนียมสุวรรณ, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

“ข่าวสารที่เกี่ยวกับเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือข่าวสารทั่วไป เช่น ข่าวการมอบทุน ข่าวเกี่ยวกับกิจกรรมขององค์กรหรือข่าวที่ทำให้รู้ความเคลื่อนไหวขององค์กร” (ชัยมนตรี ปานประภากร, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

“ข้อมูลที่น่าสนใจมากที่สุด คือ เรื่องเกี่ยวกับวันปิดทำการในสถานการณ์ความไม่สงบ อันที่สอง ก็คือเรื่องกิจกรรมที่สำนักงานจัดขึ้นและเชิญเข้าร่วมกิจกรรม” (ก่าพล เอกพันธ์, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2552)

“ข่าวสถานการณ์ฉุกเฉินเป็นข่าวที่มีความสนใจมากที่สุด รองลงมาก็เป็นข่าวกิจกรรมของสำนักงานฯ” (เอกวัฒน์ เดชสกุล, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2552)

ส่วนใหญ่ข่าวสารที่ส่งผ่านระบบข้อความสั้น SMS จะเป็นการบอกให้ทราบว่าหน่วยงานภายในขององค์กรมีการทำกิจกรรมอะไรบ้าง การเชิญชวนให้เข้าร่วมกิจกรรม หรือในสถานการณ์ฉุกเฉิน สำนักงานฯ มีความเคลื่อนไหวอย่างไร ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ ในช่วงที่เหตุการณ์ความไม่สงบเกิดขึ้น การแจ้งข่าวสารผ่านระบบข้อความสั้น SMS มีความเหมาะสมอย่างมาก เพราะทุกคนอาจจะไม่ได้ติดต่อถึงกันหมด การส่งข่าวจะทำให้ทุกคนได้ข่าวสารไปในทิศทางเดียวกัน และปฏิบัติได้ตรงกันทุกคน (ช่อประภา ปาจริยพงษ์, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2552)

มีกลุ่มตัวอย่าง 4 คน กล่าวว่า ชาวที่เกี่ยวข้องกับองค์กรหรือกิจกรรมขององค์กรเป็นชาวที่เหมาะสมในการส่ง SMS

“น่าสนใจดี และมีความเหมาะสมในตัวแล้ว อย่างเช่นกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ต่าง ๆ เหมือนที่เป็นอยู่ เช่น โครงการปิดทองหลังพระ การอบรมต่าง ๆ ซึ่งก็ไม่ต้องปรับปรุงอะไร” (เอกวัฒน์ เดชสกุล, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2552)

“ชาวที่เกี่ยวข้องกับองค์กรของเรามีความเหมาะสมมากที่สุด ทำให้เราได้รู้องค์กรย่อยในองค์กรหลักของเรา เพราะว่าชาวบางส่วนเราไม่ได้เชื่อมโยง ไม่ได้เกี่ยวข้องเลย บางทีก็จะไม่รู้ข่าวสารเลย แต่ว่าชาว SMS ทำให้เรารู้ข่าวสารขององค์กร ทั้งองค์กรหลักและองค์กรย่อยของเรา” (ธนิศา คงชื่น, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

ชาวที่น่าสนใจมากที่สุดก็จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานเรา เช่น แผนกส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรเขามีกิจกรรม ซึ่งถึงแม้ว่าเราจะอยู่ภายในกองเดียวกัน แต่เราก็ยังไม่ทราบ อาจเป็นไปได้ว่าเขาบอกแล้วแต่เราไม่อยู่หรือติดงานอย่างอื่น อาจจะติดป้ายประกาศไว้ แต่พอ SMS มาเราก็จะรู้ แล้วก็ต้องเป็นเรื่องที่เราสนใจ อย่างกิจกรรมนั่งสมาธิ เราก็รู้สึกดีเหมือนเป็นการเตือนอีกครั้งหนึ่ง แล้วมันน่าสนใจว่าวันนี้จะมีข่าวอะไรมา (ภัทรา จันทพุด, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2552)

ข่าวสารที่ส่งมามีประโยชน์ทั้งหมด เราไม่เคยรู้ เราไม่เคยได้ยิน อย่างเช่น ชาวสำนักงานจังหวัดสงขลา หรือที่อื่น ๆ มีกิจกรรมอะไรบ้างเมื่อก่อนเราไม่เคยรู้เลยนะ ผมสนใจข่าวของสำนักงาน ผมชอบอยู่แล้ว การส่ง SMS มากก็ทำให้เราได้รู้ เพราะเราไม่ค่อยได้อยู่ข้างใน บางทีเราออกไปทำงานอยู่ข้างนอก (พงศ์ศักดิ์ สังข์อร่าม, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2552)

มีกลุ่มตัวอย่าง 2 คน ให้ความเห็นว่า ชาวสารมีความเหมาะสม ชาวที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานต่างจังหวัด และชาวประเภทกิจกรรมขององค์กร โดยเฉพาะเรื่องกีฬา

สำนักงานต่างจังหวัดมีกิจกรรมอะไร เราจะไม่ทราบเลย เช่น การเปิดตลาดสำนักงานต่างจังหวัด สินค้าบนพื้นที่ ชุมชน ซึ่งทำให้รู้มากขึ้น รู้กว้างขึ้น แต่โดยส่วนตัวชอบข่าวเกี่ยวกับกิจกรรมที่เป็นกีฬา การแข่งขัน อย่างชาวที่ส่งม่าสุดที่สำนักงานฯแข่งฟุตบอลกับช่อง 7 ชาวแบบนี้พี่ชอบมาก (ธนอมศรี เนียมสุวรรณ, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

“สนใจข่าวการจัดกิจกรรมมากที่สุด โดยเฉพาะข่าวกิจกรรมกับผู้เข้า การแข่งขันกีฬา” (อรรถวุฒิ วิพงษ์, สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2552)

อย่างไรก็ตาม มีกลุ่มตัวอย่าง 1 คน มีความเห็นว่าส่วนใหญ่เนื้อหามีความเหมาะสม แต่บางข่าวสารไม่ค่อยน่าสนใจ

ข่าวส่วนใหญ่ก็ดีนะ เนื้อหาที่เหมาะสมแล้ว แต่คิดว่าข่าวที่ไม่เกี่ยวกับส่วนกลาง เช่น ข่าวการมอบของต่าง ๆ อาจไม่จำเป็นต้องส่งก็ได้ แต่ว่าถ้าผู้อำนวยการ หรือผู้บริหารของเราเป็นคนลงพื้นที่ไปมอบของหรือกิจกรรมต่าง ๆ อันนี้ก็ส่งมาได้ แต่ถ้ามอบของทั่ว ๆ ไป คิดว่าไม่ต้องส่งข่าว SMS (ชัยมนตรี ปานประภากร, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

มีกลุ่มตัวอย่าง 1 คนมีความเห็นว่า ข่าว SMS มีความเหมาะสม แต่บางข้อความอาจไม่ค่อยมีความเหมาะสมกับผู้รับ

“ข่าวสารส่วนใหญ่ก็มีความเหมาะสม มีความน่าสนใจอยู่แล้ว แต่กิจกรรมบางอย่างที่เชิญชวนให้เข้าไปร่วม อาจจะไม่เหมาะกับคนที่อายุมาก เพราะบางกิจกรรมอาจจะต้องเดินเยอะ” (ธนากร ราชวัลลภานุสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

มีกลุ่มตัวอย่าง 1 คน ที่เห็นว่า ข่าวสารมีความน่าสนใจเท่ากัน

“ผมคิดว่าข่าวสารที่ส่งมาก็มีความน่าสนใจเท่ากันหมด เพราะว่าข่าวส่วนใหญ่ก็เกี่ยวข้องกับเรา เกี่ยวข้องกับสำนักงานฯ” (สมยศ อ่อนน้อม, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2552)

6. ความเหมาะสมของเวลาการส่ง และความถี่ในการส่ง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าเวลาในการส่งข้อความสั้นปัจจุบันเหมาะสมแล้ว ไม่ได้รบกวนการทำงานใด ๆ ส่วนในวันเสาร์อาทิตย์ก็สามารถส่ง SMS มาได้

มีกลุ่มตัวอย่าง 2 คนได้ให้ความเห็นว่า ข่าว SMS นั้น สามารถที่จะส่งให้ได้ตลอดเวลา แต่บางข่าวสารมีความถี่มากเกินไป

ก็ไม่มีปัญหานะ จะส่งมาเมื่อไหร่ก็ได้ เวลาส่งก็ไม่รบกวน วันหยุดก็ไม่รบกวน แต่บาง SMS เราก็รู้สึกว่ามันเยอะเกินไป อย่างการขายของหรือจำหน่ายสินค้า บางวันส่งมาสองสามครั้งก็มี บางครั้งรู้สึกข่าวมันซ้ำซ้อน ส่งมาแฉ่งครั้งเดียวก็น่าจะเพียงพอแล้ว แต่ถ้าเป็นข่าวอื่น ๆ ความถี่ก็คิดว่าเหมาะสมแล้ว (ธนิดา คงชื่น, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2552)

“จริง ๆ แล้ว ข่าว SMS ก็ส่งมาได้ตลอดนะ แต่คิดว่าบางทีข่าวบางข่าวส่งบ่อยไป” (ชัยมนตรี ปานประภากร, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2552)

มีกลุ่มตัวอย่าง 2 คน เห็นว่า ข่าว SMS ที่ส่งมานั้น มีความเหมาะสมแล้ว แต่ความถี่ในการส่งน้อยไป และข่าวสารที่สำคัญควรจะส่งข่าว SMS มากกว่า 1 ครั้ง

ความถี่ของการส่งข้อความสั้น (SMS) ถือว่ายังน้อยไป น่าจะมีอะไรมากกว่านี้ บางทีมีข่าวสาร มีกิจกรรมต่าง ๆ ก็ยอมรับว่า บางครั้งก็ลืม จึงอยากให้มีการส่งข้อความสั้นมากกว่านี้ ถึงแม้ว่าที่ส่งมา อาจจะเป็นข่าวที่เราารู้อยู่แล้ว หรือเคยส่ง SMS มาแจ้งแล้ว แต่ถ้าส่งมาอีกก็เหมือนเป็นการเตือนเรา หรือข่าวสารที่ส่งมา บางทีเราอ่านเราก็ลืมนะ ถ้ามี SMS มากก็เหมือนเป็นการเตือนเราอีกที (ณอมศรี เนียมสุวรรณ, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

“ความถี่ก็โอเค แต่ช่วงนี้ก็รู้สึกส่งน้อยไป ช่วงนี้ดูบอลง” (พงศ์ศักดิ์ สังข์อร่าม, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552; จิราพร รังสิมันต์, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2552)

กลุ่มตัวอย่าง 1 คน กล่าวว่า ความถี่เหมาะสมแล้ว แต่มีปัญหาเรื่องเวลา และแนะนำว่าควรส่งข่าวสารในตอนเช้า ช่วงที่พนักงานกำลังออกจากบ้านมาทำงาน

“ความถี่ในการส่ง SMS ถือว่าเหมาะสมแล้ว แต่ในเรื่องเวลาถ้าเป็นไปได้ก็อยากให้ส่งตั้งแต่เช้า ช่วงที่คนกำลังออกจากบ้านได้ก็จะดี หรือช่วงที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉินตอนนั้น ดีมากเลย ตอนเที่ยงคืนก็ยังส่งข่าวมาได้ มันก็ทันการณ์ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก” (กำพล เอกพันธุ์, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2552)

ในขณะที่ กลุ่มตัวอย่าง 1 คน กล่าวว่า ความถี่เหมาะสมแล้ว แต่เรื่องของการส่งควรจะส่งในเวลาทำงาน เนื่องจากเวลาก่อนหรือหลังเลิกงาน ถือว่าเป็นเวลาส่วนตัว ส่วนวันเสาร์หรืออาทิตย์ก็ควรจะพิจารณาจากเนื้อหาของข่าวว่าควรส่งหรือไม่ ถ้าเป็นข่าวที่จำเป็นก็ควรส่ง กรณีข่าวเหตุการณ์ความไม่สงบบริเวณรอบสำนักงานทรัพย์สินฯ ก็ส่งเวลาใดก็ได้ เนื่องจากเป็นการส่งข่าวในกรณีฉุกเฉิน

“เป็นอะไรที่สั้น ๆ และเข้าใจง่ายดี มีความเพียงพอแล้ว ถ้าไม่ใช้งานหรืออะไรที่มีความสำคัญหลังเวลาหกโมงเย็น ก็ไม่ควรส่งข้อความไป ส่วนเสาร์อาทิตย์ก็ขึ้นอยู่กับข่าว ถ้าเป็นเหตุการณ์กรณีพิเศษ ก็ส่งได้ แต่ว่าถ้าเป็นข่าวปกติ ให้ส่งตามเวลาปกติจะดีกว่า” (เอกวัฒน์ เดชสกุล, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2552)

กลุ่มตัวอย่าง 1 คน ให้ความเห็นว่า การส่งข่าวสาร SMS นั้น สามารถจะส่งได้ตลอดเวลา

“ระบบพวกนี้ไม่ควรจะกำหนดเรื่องของเวลา ตามระบบมันสามารถส่งได้ตลอดเวลา จะส่งเสาร์อาทิตย์ก็ได้ ไม่มีปัญหา ถ้าเป็นข่าวที่สำคัญต้องส่ง SMS อย่างน้อยสองครั้ง ช่วงเช้าและช่วงบ่าย เพื่อเตือนให้ทราบด้วย” (ธนากร ราชวัลลภานุสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

7. การติดตามข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านระบบข้อความสั้น (SMS)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ให้ความเห็นว่า การส่งข่าว SMS นั้น ทำให้สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้รับสารไม่ได้อยู่ที่ทำงาน เนื่องจากติดภารกิจราชการ การลงพื้นที่ การประชุม การสัมมนา หรือการอบรม เป็นต้น หรือแม้ในบางครั้งผู้รับสารอยู่ที่ทำงาน แต่หากมีงานที่ต้องรับผิดชอบมาก ก็ไม่สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารขององค์กรจากสื่ออื่น ๆ ได้ แต่การส่งข่าว SMS แจ้งให้ทราบก็ทำให้ผู้รับได้ติดตามข้อมูลข่าวสารขององค์กร นอกจากนี้ในกรณีที่สำนักงานทรัพยากรฯ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีกิจกรรมเกี่ยวกับองค์กร หรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหารและพนักงานทั้งสองส่วนก็สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารได้พร้อมกัน อีกทั้งกิจกรรมที่จัดขึ้นในวันเสาร์-อาทิตย์ ผู้รับสารก็สามารถรับทราบข่าวความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ได้เช่นกัน รวมทั้งการรับข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ทำให้ผู้รับสารสามารถรับรู้ข่าวได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับสื่ออื่น ๆ เช่น วารสาร บอร์ดประชาสัมพันธ์ หนังสือเวียน เป็นต้น

“การรับข่าว SMS ทำให้เราได้ติดตามข่าวสารและความเคลื่อนไหวของสำนักงานฯ เราก็ได้รู้ว่าที่ไหนทำอะไรกัน ก็รู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานฯ ได้ดีขึ้น” (เจตพงศ์ มุขวิโลก, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2552)

เกี่ยวกับการติดตามข่าวสารขององค์กร คือ บางทีก็ยอมรับว่าไม่ทราบ โดยเฉพาะสำนักงานฯ ต่างจังหวัด แต่พอเรารับข่าว SMS ถึงแม้จะเป็นข้อความสั้น ๆ แต่ก็ทำให้เราทราบว่าทางสำนักงานฯ ต่างจังหวัดเขามีกิจกรรมอะไรกันบ้าง บางทีในวันเสาร์อาทิตย์ เราก็อยู่บ้าน แต่เราก็ได้รู้ว่า สำนักงานฯ จังหวัดเขามีกิจกรรมอะไรกันบ้าง อย่างข่าวสำนักงานจังหวัดนครปฐมมีกิจกรรมก็ส่งมาบอกแจ้ง ถ้าไม่ส่ง SMS ก็ไม่ทราบ เพราะเราไม่ได้อยู่ตรงนั้น (ถนอมศรี เนียมสุวรรณ, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

“รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกดีนะ เพราะบางทีเราทำงานลงพื้นที่อยู่ต่างจังหวัด บางทีอยู่เชียงใหม่ เชียงรายก็ยังได้รับข่าวสารจากสำนักงานตลอด” (กำพล เอกพันธุ์, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2552)

ติดตามข่าวได้มากนะ ทำให้ทราบข่าวสาร ความเป็นไปของสำนักงานฯ อย่างคนที่ดูแลเรื่องงานอบรม งานอื่นก็จะไม่ทราบ แต่ SMS ก็ทำให้เราทราบในส่วนอื่นด้วย เช่น กองกิจการสังคมมีกิจกรรมอะไรเราก็จะได้รู้ หรือสถานที่บางที่เราก็จะได้รู้จัก แล้วก็ได้รู้ว่าเป็นพื้นที่ของสำนักงานฯ เพราะเราไม่ได้ทำงานจัดประโยชน์เรา

ก็จะไม่ทราบว่าสถานที่นั้นเป็นพื้นที่ของทรัพย์สินฯ (ภัทรา จันทพุด, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2552)

“SMS ทำให้เราได้รู้ข่าวสารตลอดเวลา แต่อย่างวารสารบางที่เราไม่มีเวลาอ่าน แต่ SMS พอส่งมาก็จะรู้เลย ข่าวสั้น กระชับ เข้าใจง่าย มันง่ายสำหรับเราด้วย ทำให้เราได้รู้ข่าว” (พงศ์ศักดิ์ สังข์อร่าม, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2552)

“ข่าว SMS ทำให้ส่วนภูมิภาครู้เรื่อง ทำให้ได้รับรู้ข่าวสารทันพร้อมเหตุการณ์ ทำให้ไม่ไกลกันเกินไป รู้สึกดีมาก ที่ได้รับข่าวสารพร้อมกับส่วนกลาง” (วราภรณ์ โคตรพันธ์, สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2552)

นอกจากกลุ่มผู้รับบริการระบบข้อความสั้น SMS จะได้รับรู้และติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวขององค์กรแล้ว ยังสามารถเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของสำนักงานทรัพย์สินฯ ได้มากขึ้นเช่นกัน

“ข่าว SMS ทำให้ไปคุยกับเพื่อนต่อ เช่น ล่าสุด เมื่อปีใหม่ มีข่าวทำบุญของสำนักงาน เราก็มาชวนเพื่อนให้ไปร่วมงานทำบุญกัน” (สมยศ อ่อนนิม, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2552)

“เราอยู่กันต่างกอง ช่วงเวลาไม่ตรงกัน มีตรงนี้ก็ถือว่าดี เพราะคุยกัน โทรชวนกันได้เลย มีคุยต่อกับเพื่อน เช่น เรื่องปิดทองหลังพระ ก็คุยต่อว่าใครสะดวกจะไปช่วงไหน ข่าวทำให้รู้ก่อนหนังสือเวียน” (เอกวัฒน์ เดชสกุล, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2552)

การได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ทำให้พนักงานบางท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับดังกล่าว เป็นประเด็นไปคุยต่อกับผู้เช่า รวมทั้งได้นำข้อมูลข่าวสารดังกล่าวไปชี้แจงให้ผู้เช่าได้เข้าใจและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสำนักงานทรัพย์สินฯ

เราสามารถนำมาคุยกับผู้เช่าหรือคนรอบนอกได้ มีประโยชน์กับชุมชน ภาพลักษณ์เราลบ เราก็มีโอกาสลงพื้นที่ได้ไปคุยกับสมาคมกาแฟ เราก็มีประเด็นที่ไปคุยกับเขา เราทำสิ่งที่มีประโยชน์ ดูแลอย่างดี เช่น ชุมชนนางเลิ้ง ที่เป็นพื้นที่ของเรา เราก็ดูแลเขาอย่างดี เราก็นำมาคุยกับเขา ให้เขารับรู้ (พงศ์ศักดิ์ สังข์อร่าม, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2552)

8. ข้อดีหรือข้อเสียจากการขอรับบริการดังกล่าว

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ข้อดีของการส่งข่าว SMS ทำให้สามารถรับรู้ข่าวสาร และความเคลื่อนไหวทั้งการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานทรัพย์สินฯ ได้เป็นอย่างดี ทำให้พนักงานสามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว สะดวก และได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันพร้อมกัน รวมทั้งในสถานการณ์ฉุกเฉินที่ทุกคนจำเป็นต้องรู้ข้อมูลข่าวสารทันที ระบบ

ข้อความสั้น (SMS) เป็นสื่อที่ส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อแจ้งให้ทราบได้ นอกจากนี้การรับข่าว SMS ถือเป็นการเตือนความจำที่ดี รวมทั้งสามารถนำข่าว SMS ที่ได้รับมาคุยต่อในวงสนทนาได้ ส่วนข้อเสียกลุ่มส่วนใหญ่ทุกคนให้ความคิดเห็นว่า ไม่มี

“การส่งข่าว SMS ทำให้สามารถรับรู้ข่าวสารและความเคลื่อนไหวได้ทันต่อเหตุการณ์ และหากมีสถานการณ์ข่าวด่วน สามารถรับรู้ได้เร็วกว่าการโทรศัพท์แจ้ง” (เจตพงศ์ มุขวิโลก, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2552)

“เหตุการณ์สำคัญที่ผ่านมามาก่อนที่มีสถานการณ์ความวุ่นวายบริเวณใกล้สำนักงาน ทำให้เราได้รับผลกระทบไปด้วย ตรงนี้ถือว่าได้ประโยชน์จาก SMS มากพอสมควร” (ธนากร ราชวัลลภาณุสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

สื่อ SMS เมื่อเทียบกับสื่ออื่น ๆ คิดว่า SMS นี้แทบจะไม่มีข้อเสียเลย เพราะ ณ ตอนนี้ ทุกคนก็มีโทรศัพท์อยู่ในมือ การส่งข้อความตรงนี้ แล้วคุณก็กดอ่านได้เลย มันเป็นประโยชน์ต่อตัวคุณเองด้วยซ้ำไป คุณไม่ต้องไปยืนอ่าน ไม่ต้องเดินไปที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือในวารสาร บางครั้งก็ไม่ได้อ่าน หรือในกรณีที่เราไม่ได้มาทำงาน เราก็จะไม่ทราบข่าวใด ๆ เลย บอร์ดติดไว้เราก็ไม่รู้ แต่ข่าว SMS ที่ส่งไปเราก็จะรู้เรื่อง ซึ่งมันดีกว่าแบบอื่น ๆ ข้อดีนี้ถือว่า SMS ดีที่สุด แล้วมันเป็นข้อมูลที่อัปเดตตลอดเวลา ตัวเรารู้สึกว่าเรามีความทันสมัย ได้รับรู้ข่าวสารตลอดเวลา (ณอมศรี เนียมสุวรรณ, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

“ข่าว SMS นี้มีประโยชน์ต่อพี่มาก เพราะตอนนั้นพี่อยู่ต่างจังหวัด เตรียมจะกลับมากรุงเทพแล้ว แต่ข่าว SMS ส่งมาก่อนว่า สำนักงานของเราปิดทำการ ทำให้พี่ได้อยู่ต่างจังหวัดดูแลแม่ต่อ ทำให้พี่ไม่ต้องเสียเงิน เสียเวลาด้วย ทำให้เราเห็นคุณค่า เห็นประโยชน์ของ SMS มาก” (สมยศ อ่อนนิม, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

“ข่าววันปิดทำการ ถ้าเราไม่ได้รับ SMS เราก็จะไม่รู้ ถ้าเรามาทำงานมันก็ทำให้เราเสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย แล้วอย่างกรณีสถานการณ์มีอบ บางทีไปมาไม่สะดวกถ้าโดนปิดเส้นทาง” (เอกวัฒน์ เดชสกุล, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2552)

นอกจากนี้ มีกลุ่มตัวอย่าง 2 คน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในส่วนภูมิภาค ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า การรับข่าว SMS ทำให้ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงานทรัพย์สินฯ พร้อมกับส่วนกลาง เนื่องจากก่อนหน้านี้จะมีการส่งข่าวสารผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) สำนักงานทรัพย์สินฯ ส่วนภูมิภาค อาจได้รับทราบข้อมูลข่าวสารหรือความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ขององค์กรช้ากว่าส่วนกลาง เช่น การทราบข่าวกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านทางวารสาร ซึ่งบางกิจกรรมก็ผ่านไปแล้ว หรือบางครั้งกิจกรรมก็ผ่านไปแล้ว ถึงจะได้รับหนังสือเวียน รวมทั้งการได้รับรู้ข่าวสารได้เร็วทำให้มีโอกาสได้เข้า

ร่วมกิจกรรมขององค์กรและทำให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากขึ้น อีกทั้ง สามารถนำกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานทรัพย์สินฯ ส่วนกลาง มาปรับใช้กับการทำงานหรือการสร้างสรรค์กิจกรรมที่ดีในส่วนของภูมิภาคได้

. . .เมื่อก่อนเราได้รับทราบข่าวต่าง ๆ ผ่านทางวารสาร แต่กิจกรรมก็ผ่านไป หรือบางทีกิจกรรมก็ผ่านไปแล้ว หนังสือเวียนบางครั้งก็เพิ่งมาถึง ตรงนี้ทำให้เราอดเข้าร่วมกิจกรรม แต่ SMS ทำให้ทำให้เรารู้ข่าวทันที อย่างตอนนี้มีการประกวดร้องเพลง CPB Singing Contest ก็ทำให้เราได้ร่วมติดตามการแข่งขันไปด้วย หรือกิจกรรมเช่น โครงการปิดทองหลังพระ เมื่อรู้ข่าวเร็วก็จะได้เตรียมตัวสมัครทันที นอกจากนี้ข่าว SMS ที่มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่วนกลางจัดขึ้น ตรงนี้ก็มักจะนำมาปรับใช้กับต่างจังหวัดได้ เช่น การฝึกอบรมอาชีพที่ส่วนกลางจัดขึ้นก็นำมาใช้กับกิจกรรมต่างจังหวัดได้ด้วยเช่นกัน (อรรณภูมิ ริพงศ์, สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2552)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ให้ความเห็นว่า การส่งข้อความ SMS เป็นการเตือนความจำได้อย่างดี ทำให้ไม่พลาดการปฏิบัติงานที่สำคัญ

“ข้อดี คือ เป็นการเตือนความจำในอีกแง่มุมหนึ่ง คือ เรื่องการอบรม เป็นต้น เพราะบางทีเราก็กลืม หรือถ้าเราจดโน้ตไว้ บางทีก็ลืมดูโน้ตอีก แล้วมีอยู่ครั้งนี่ พี่ขึ้นอบรม แต่พี่ลืมพอมีข่าวเตือนเราก็จำได้ พี่ก็รีบขึ้นอบรมเลย ตรงนี้ถือว่าดีมาก รู้สึกดี” (เอกวัฒน์ เดชสกุล, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2552)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะนำเรื่องข่าวสารใน SMS ไปคุยต่อในวงสนทนากับหัวหน้า ลูกน้อง และเพื่อนร่วมงาน

“เราต้องนำมาคุยต่อ เพราะบางทีมีข่าวกิจกรรมที่เราสนใจอยากเข้าร่วม เราก็นำมาคุยกับเพื่อนว่าสนใจจะเข้าร่วมกันหรือเปล่า” (ธนิศา คงชื่น, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

“ข่าว SMS ทำให้ไปคุยกับเพื่อนต่อ เช่น ล่าสุด เมื่อปีใหม่ มีข่าวทำบุญของสำนักงาน เราก็มารวณเพื่อนให้ไปร่วมงานทำบุญกัน” (สมยศ อ่อนนิม, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2552)

“เราอยู่กันต่างกอง ช่วงเวลาไม่ตรงกัน มีตรงนี้ก็ถือว่าดี เพราะคุยกัน โทรชวนกันได้เลย มีคุยต่อกับเพื่อน เช่น เรื่องปิดทองหลังพระ ก็คุยต่อว่าใครสะดวกจะไปช่วงไหน ข่าวทำให้รู้ก่อนหนังสือเวียน” (เอกวัฒน์ เดชสกุล, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2552)

มีกลุ่มตัวอย่าง 1 คน ให้ความเห็นว่า การรับ SMS เป็นความตื่นเต้นและสนุกสนาน ถือเป็นการนำให้คนสนใจข่าวสาร

การได้รับ SMS เป็นความตื่นเต้นนะ พอมันมีเสียงข้อความดัง ทุกคนก็จะหยิบโทรศัพท์มาดูว่า ใครได้รับข่าวได้ก่อน ระบบ AIS หรือ ระบบ DTAC มันก็เป็นความตื่นเต้นและสนุกสนานอย่างหนึ่งเวลาเปิดข่าวดู ก็ถือว่าเป็นการนำให้คนสนใจข่าวสารมากขึ้นนะ (กำพล เอกพันธุ์, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2552)

มีกลุ่มตัวอย่าง 1 คน ให้ความเห็นว่า การรับ SMS มีประโยชน์มาก เนื่องจากตอนที่สอบเลื่อนระดับ สามารถทำข้อสอบเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารขององค์กรและข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ได้ และนอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ยังนำข้อมูลข่าวสารใน SMS ไปสนทนากับผู้เช่าเพื่อให้ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานทรัพย์สินฯ

เรื่องเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ พระราชินี ชอบส่วนตัวอยู่แล้ว ส่วนใหญ่ก็จะเก็บไว้ในเครื่อง และข่าวสารที่ส่งมามีประโยชน์กับเราทั้งหมด เราไม่เคยรู้ เราไม่เคยได้ยินมาก่อน เช่น ข่าวเกี่ยวกับสำนักงานจังหวัดสงขลา, ข่าวเกี่ยวกับพระบรมโอรสาฯ เสด็จไปเป็นประธานกิจกรรมที่วัดสามพระยา ซึ่งแนวข้อสอบออกมาเราก็ตอบได้ เป็นประโยชน์ตอนสอบเลื่อนมาก (สอบเรื่องระดับ) ดีมาก นอกจากนี้เราสามารถนำมาคุยกับผู้เช่าหรือคนรอบนอกได้ มีประโยชน์กับชุมชน ภาพลักษณ์เราลบ เราก็มีโอกาสลงพื้นที่ได้ไปคุยกับสมาคมกาแฟ เรามีประเด็นที่ไปคุยกับเขา เราทำสิ่งที่มีประโยชน์ ดูแลอย่างดี เช่น ชุมชนนางเลิ้ง ที่เป็นพื้นที่ของเรา เราก็ดูแลเขาอย่างดี เราก็นำมาคุยกับเขา ให้เขารับรู้ (พงศ์ศักดิ์ สังข์อร่าม, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2552)

9. คำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ในปัจจุบัน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีกลุ่มตัวอย่าง 1 คน ที่ต้องการให้เพิ่มเติมข้อมูลข่าวสารในการส่งข้อความสั้น SMS เกี่ยวกับเรื่องสวัสดิการของพนักงาน

“ข่าวสารที่แจ่งนั้นมีความสมบูรณ์ดีอยู่แล้ว แต่ยังขาดข่าวสารด้านสวัสดิการของพนักงาน บางครั้งพนักงานยังทราบไม่ทั่วถึง” (เจ็ดพงศ์ มุขวิไล, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2552)

มีกลุ่มตัวอย่าง 3 คน ต้องการให้เพิ่มการส่งข่าว SMS เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ พระราชวงศ์ งานพระราชพิธีสำคัญ วันสำคัญของพระบรมวงศานุวงศ์ หรือวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันนักขัตฤกษ์ วันสำคัญของชาติ นอกเหนือจากข่าวที่เกี่ยวกับองค์กรหรือกิจกรรมขององค์กร เพราะเป็นข่าวที่มีความสำคัญและเป็นข่าวที่ควรจะได้รับรู้ โดยอยากให้นำเสนอเป็นข้อความสั้นที่

เป็นลักษณะเกร็ดความรู้ รวมทั้งอยากให้ส่งข้อมูลข่าวสารทั่วไปหรือข่าวสารภายนอกสำนักงานทรัพย์สินฯ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับสารหรือเป็นข้อมูลข่าวสารที่ควรจะได้รับรู้

“อยากให้เพิ่มเติมอย่างกรณีพระราชพิธีสำคัญ ข่าวสารเกี่ยวกับพระราชวงศ์ วันนักขัตฤกษ์ อยากให้มีข้อความสั้น ๆ ที่เป็นเกร็ดความรู้ เช่น ประวัติของวันสำคัญนั้น ๆ เช่น วันวิสาขบูชา หรือวันพีชมงคลแล้ว” (ธนากร ราชวัลลภานุสิษฐ์, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

อยากให้ส่งข่าวเพิ่มเติม คือ ข่าวทั่ว ๆ ไป ที่คิดว่าน่าจะส่งให้รับรู้ได้ หรือข่าวที่คิดว่ามีความจำเป็นที่พนักงานจะต้องรู้ ก็อยากจะให้ส่งเหมือนกัน บางที่ไม่ต้องรอให้มีเหตุการณ์หรือข่าวในสำนักงานฯ ถ้ามีข่าวจากภายนอกหรือรอบนอกบ้างก็คงดี ถ้าเป็นไปได้อะไรที่คิดว่าเป็นเรื่องสำคัญแล้วดี มีประโยชน์ก็น่าจะส่ง SMS (ถนอมศรี เนียมสุวรรณ, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2552)

กลุ่มตัวอย่าง 1 คน ให้ความเห็นว่า ควรจะมีการส่งข่าวแบบ MMS เพิ่มเติม

“อยากให้มีการส่งแบบ MMS จะทำให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น เพราะว่าถ้าเป็นภาพมันก็มีความน่าสนใจมากกว่าตัวอักษร” (ชัยมนตรี ปานประภากร, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2552)

กลุ่มตัวอย่าง 1 คน ให้ความเห็นว่า ควรส่งข่าวเกี่ยวกับเรื่องที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพเพิ่มเติม

อยากให้ส่งเรื่องของสุขภาพเพิ่มเติม อาจเป็นทิปเล็ก ๆ เช่น วันนี้น้ำเย็นมาก ก็ให้ส่งการผ่อนคลายการทำงานว่าทำยังไง เป็นข้อความเล็ก ๆ หรือส่งมาแล้วทำให้เรารู้สึก ผ่อนคลาย และอยากให้เพิ่มการติดต่อ ประชาสัมพันธ์เพิ่มว่าถ้าต้องการ SMS ต้องติดต่อที่ไหน หรือว่าถ้าเราเปลี่ยนเบอร์จะแจ้งที่ใคร บางทีรู้แค่ว่าของลูกค้าสัมพันธ์รับผิดชอบ แต่ไม่รู้ว่าต้องติดต่อใคร อยากให้ประชาสัมพันธ์ตรงนี้เพิ่มเติม (ภัทรา จันทพุด, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2552)

กลุ่มตัวอย่าง 1 คน ให้ความเห็นว่า นอกจากจะส่งข่าวผ่าน SMS แล้ว ควรมีรายละเอียดของเนื้อหาข่าวที่แจ้งทางเว็บไซต์ด้วย

“คิดว่า เมื่อส่งข่าวผ่าน SMS แล้ว ก็อยากจะให้มีลงรายละเอียดในเว็บไซต์ด้วย อยากให้ลงภาพกิจกรรมเยอะ ๆ เพราะบางทีถ้าเป็นรูปกิจกรรมที่มีอยู่ในวารสาร รูปมันน้อย บางกิจกรรมมีแค่ 2-3 รูปเอง” (อรรณภูมิ ธิพงษ์, สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2552)