

นภัตสร เดชสุวรรณ : การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ. (INFORMATION SERVICES THROUGH MOBILE PHONE AND THE CLIENTS' USES AND GRATIFICATIONS) อ.ที่ปรึกษา : รศ.ดร.พีระ จิรโสภณ, 156 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการกำหนดนโยบายการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ขององค์กรธุรกิจบริการข่าวสารต่างๆ ลักษณะการรายงานข่าว ตลอดจนกระบวนการคัดเลือกข่าว รวมทั้งศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ประชาชนผู้ใช้หรือเคยใช้บริการรายงานข่าวผ่านระบบเอสเอ็มเอส จำนวน 200 คน ซึ่งเก็บข้อมูลด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกวิเคราะห์ผลทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีทางสถิติ T-test และ One-way ANOVA โดยทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า องค์กรส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการข่าวสารก็เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการส่งข้อมูลข่าวสาร รายงานเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นไปยังประชาชนผู้มีความต้องการรับรู้ความเคลื่อนไหวต่างๆ ในสังคม นอกจากนั้นยังช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของความทันสมัยให้แก่องค์กร และเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กรอีกด้วย กระบวนการทำงานในการรายงานข่าวแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ การรับข้อมูลจากแหล่งข่าว การพิจารณาคัดเลือกข่าว การเรียบเรียงข่าว และการจัดส่งข่าว โดยในการส่งข้อความข่าวสามารถจัดส่งได้ครั้งละไม่เกิน 70 ตัวอักษร และมีเกณฑ์ในการคัดเลือกข่าวโดยพิจารณาในเรื่องของความรวดเร็วของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นประเด็นที่น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับ

ข้อมูลจากการสำรวจผู้อ่านได้ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. ผู้รับบริการที่มีลักษณะประชากรทางด้านอายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการรับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการรับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่แตกต่างกันทั้งในด้านการรับและการส่ง กลุ่มที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการรับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่แตกต่างกันในด้านการรับ และกลุ่มที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการรับ - ส่งข่าวสารผ่านเอสเอ็มเอสที่แตกต่างกันในด้านการส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผู้รับบริการที่มีลักษณะประชากรทางด้านเพศ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากบริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน ในด้านความสามารถในการนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นหัวข้อในการสนทนากับบุคคลอื่นได้และการใช้เพื่อความบันเทิง พักผ่อน หรืออ่านค้นเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผู้รับบริการที่มีลักษณะประชากรทางด้านเพศ และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการรับบริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน ในแง่ของการรายงานข่าวมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ระยะเวลา ความถี่ในการส่งข้อความข่าวมีความเหมาะสม และประเภทของข่าวที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

KEY WORD: INFORMATION SERVICES / MOBILE PHONE / USES AND GRATIFICATIONS

NAPASSORN DECHSUWAN : INFORMATION SERVICES THROUGH MOBILE PHONE AND THE CLIENTS' USES AND GRATIFICATIONS. THESIS ADVISOR : ASSOC.PROF. PIRA CHIRASOPONE, Ph. D., 156 pp.

The purposes of this research aimed to study the policy about information services through mobile phone of business enterprises focusing on the news reporting and news selection policies. The research also to find out the uses and gratifications of service clients with different demographic characteristics. The research sample group were 200 clients who exposed to news reporting services through SMS system. The data were collected by survey research approach using questionnaire and in – depth interview. For statistic tests, T – test with One – Way Analysis of Variance (ANOVA) and Multiple Comparison of Scheffe Method were computed by SPSS/PC.

The findings reveal that most business enterprises have the same objectives of information service that is to provide more additional channels of information to satisfy the clients need to know what is going on in their society. In addition, the services will help constructing the image of modernization for the business enterprises as well as increasing their income. In general, the process of the services could be divided into 4 aspects : information receiving, news selection, news organization and news sending. The limitation of the length of news sending is not more than 70 letters at one time. The criteria of news selection emphasized on the rapidity and the important issues of what happened and the usefulness to the receivers.

Base on the survey findings the hypotheses testing were as follow :

- 1.The clients with different age, occupation and income level had their frequency in receiving and sending messages through SMS significant differences at .05
2. The clients with different gender, occupation and income level had their frequency to make use of information through SMS significant differences at .05
3. The clients with different gender and occupation had their degree of gratification to the information received through SMS significant differences at .05