

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

พัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้สังคมในขณะนี้เป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสาร (Information Society Age) ที่ไร้พรมแดน ข่าวสารต่าง ๆ สามารถส่งผ่านถึงกันในช่วงเวลาเดียวกันได้ทั่วโลกอย่างรวดเร็ว และจากการที่สังคมมนุษย์มีลักษณะเป็นพลวัตที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การเปิดรับข่าวสารของบุคคลก็เพื่อให้ได้รับรู้และทันกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น และสามารถนำข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันต่อไป ข่าวสารจึงจำเป็นต่อคนในสังคม ทั้งนี้การรับรู้ข่าวสารโดยทั่วไปของคนส่วนใหญ่ได้มาจากการรายงานผ่านสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ ที่เราคุ่นเคยกันเป็นอย่างดี ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ ซึ่งผูกขาดทำหน้าที่เป็นสื่อหลักสำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังมวลชนทั่วไป

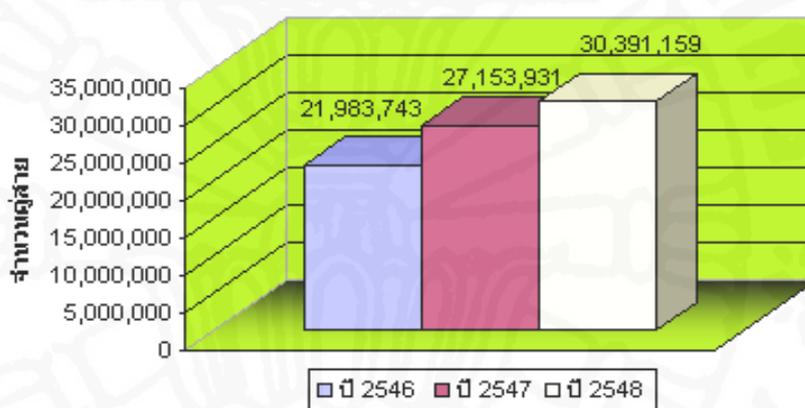
ต่อมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางการสื่อสาร ทำให้โทรศัพท์เคลื่อนที่ไดถูกนำมาใช้เป็นสื่อเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน ด้วยความสามารถของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ส่งผลให้การใช้งานต่าง ๆ ง่ายขึ้นและรวดเร็วกว่าการใช้อินเทอร์เน็ต จึงทำให้บริการข้อมูลบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Information) มีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากผู้ใช้สามารถใช้บริการขณะที่ตามสถานที่ต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา และสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในยุคปัจจุบันที่ต้องเร่งรีบและเคลื่อนที่อยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะช่วยขจัดเงื่อนไขทางด้านเวลา (Time) และสถานที่ (Space) อันเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการสื่อสารให้หมดไป ทำให้วิถีชีวิตของคนเรากำลังก้าวข้ามจาก “สังคมแห่งข่าวสาร” (Information Society) ไปสู่การเป็น “สังคมข่าวสารที่เคลื่อนที่ได้” (Mobile Information Society) ในอนาคต และทำให้การรับรู้ข่าวสารรวดเร็วมากขึ้น

การสื่อสารด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงเป็นสื่อใหม่ (New Media) ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานจำเป็นที่ทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างสะดวกสบายและต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น ซึ่งช่วยเปิดโลกทัศน์ของมนุษย์ และยังช่วยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสังคมให้ใกล้ชิดกันมากขึ้น ทั้งนี้การสื่อสารเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และเมื่อเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมแล้วก็ต้องมีการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมด้วย เมื่อบุคคลใดเปิดรับข่าวสารย่อมแสดงว่าบุคคลนั้น ๆ ยังเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

จากคุณประโยชน์ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ส่งผลให้มีจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละปีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากแผนภูมิที่ 1 พบว่า ในปี 2547 ยอดการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 27,153,931 หมายเลข เพิ่มขึ้นเป็น 30,395,195 หมายเลขในปี 2548 หรือเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 16.9 โดยคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 48.0 ของจำนวนประชากรทั้งหมดของ ประเทศไทย และคาดว่าในปี 2551 อัตราส่วนของจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 70.0 ของจำนวนประชากรทั้งหมด<sup>1</sup>

แผนภูมิที่ 1.1

แสดงจำนวนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปี 2546-2548<sup>2</sup>



ที่มา: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบัน นอกจากจะใช้สนทนาแล้ว ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยังสามารถนำเอาบริการเสริม (Value Added Service: VAS) ต่าง ๆ มาใช้ได้อีกมากมาย เป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งเริ่มจากการให้บริการด้านข้อมูล ภาพ เสียง จนกลายมาเป็นสื่อมัลติมีเดีย และมีการนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์มากขึ้นทั้งในรูปแบบของเสียง (Voice) และไม่ใช่เสียง (Non Voice) ซึ่งจากการสำรวจ “พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของคนกรุงเทพฯ ในปี 2548” โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่า บริการเสริมที่ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่นิยมใช้

<sup>1</sup>“สัดส่วนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากรปี 2546-2548,”

<www.dtac.co.th>, 21 สิงหาคม 2549.

<sup>2</sup>กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, “จำนวนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ปี 2546-2548,” <www.mict.go.th>, 8 สิงหาคม 2549.

มากที่สุด ได้แก่ การส่งข้อความสั้น หรือเอสเอ็มเอส (SMS) คิดเป็นร้อยละ 84.1 ของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่มีอัตราการใช้บริการเสริมมาก ได้แก่ กลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มวัยทำงาน ซึ่งเกิดจากการต่อยอดการใช้เอสเอ็มเอสเพื่อประโยชน์ทางด้านอื่นเพิ่มขึ้น เช่น บริการทางด้านบันเทิง การร่วมส่งความคิดเห็นในรายการโทรทัศน์ การโหวตลงคะแนนตัดสินการประกวดร้องเพลง เป็นต้น และศูนย์วิจัยกสิกรไทยเห็นว่า ตลาดของการให้บริการเสริมของโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มเติบโตขึ้น เนื่องจากสามารถขยายรูปแบบการใช้งานต่อไปได้อีก และคาดว่ามูลค่าของตลาดบริการเสริมในปี 2549 จะสูงถึง 14,000 ล้านบาท จึงทำให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หันมาพัฒนาในรูปแบบใหม่ ๆ ของการให้บริการเสริมเพิ่มมากขึ้น<sup>3</sup> นอกจากนี้สำนักงานอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (ชিপ้า) ได้ให้ข้อมูลว่า ในปี 2548 การรับส่งเอสเอ็มเอสของไทยมีการส่งประมาณ 10 ล้านข้อความต่อวัน<sup>4</sup>

ทั้งนี้จากจำนวนผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยทั้งหมด 6 รายในปัจจุบัน พบว่ามีผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 4 รายที่เปิดให้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่

1. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส
2. บริษัท โทเทิล แอ็คเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค
3. บริษัท ทูมูฟ จำกัด (TRUE MOVE) หรือ ทูมูฟ และ
4. บริษัท ฮัทชิตสัน ซีเอที ไร้เลส มัลติมีเดีย จำกัด หรือ ฮัทชี่

ส่วนผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่อีก 2 เครือข่ายที่ไม่มีบริการเสริม ได้แก่ บริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด หรือ พีดีซี และกิจการร่วมค้าไทยโมบาย

ในขณะเดียวกันจากความต้องการข่าวสารของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับการขยายตัวของธุรกิจการสร้างเนื้อหา (Content) ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเฉพาะด้านข่าว ทำให้การบริการข้อมูลข่าวสารทางเอสเอ็มเอสได้รับความนิยมมากขึ้น โดยทางผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2 ราย ได้แก่ เอไอเอสและดีแทค ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนี้

<sup>3</sup>ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, “โทรศัพท์เคลื่อนที่: แนวโน้มปี 2549...ผู้ใช้ใหม่ขยายตัว 6.7%,”

<<http://www.kasikornresearch.com>>, 20 พฤศจิกายน 2549.

<sup>4</sup>“คอนเทนต์ข่าวมือถือสุดบูม > สื่อแห่งเปิดให้บริการดึงสมาชิกต่อยอดธุรกิจ,”

ฐานเศรษฐกิจ (26-28 มกราคม 2549):17.

ในส่วนของเอไอเอสนั้น สุวิทย์ อารยะวิไลพงษ์ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกิจสื่อสารไร้สาย บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เปิดเผยว่า ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา ผู้ใช้บริการของเอไอเอสที่ใช้เอสเอ็มเอสมีจำนวน 11.5 ล้านคน จากจำนวนลูกค้าทั้งหมด 16.7 ล้านคน เฉพาะแอปพลิเคชัน (Application) ด้านข่าวสารเริ่มมีการใช้มากขึ้น โดยในปี 2548 มีผู้ใช้บริการประมาณ 3 แสนราย อาทิ ข่าวด่วนฮ็อตนิวส์ (Hot News) ของสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นที่คิดค่าบริการ 29 บาทต่อเดือน ทำให้ผู้ใช้ทันเหตุการณ์และรู้ข่าวสารได้ตลอดเวลา ทั้งนี้เอไอเอสตั้งเป้าว่าในปี 2549 การใช้บริการรับข้อมูลข่าวสารทางเอสเอ็มเอสจะเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่า ซึ่งคาดว่าจะมีผู้หันมารับข้อมูลข่าวสารทางเอสเอ็มเอสสูงถึง 30 ล้านคน และการให้บริการเอสเอ็มเอสจะได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น<sup>5</sup>

ขณะที่ปกรณ์ พรรณเศรษฐ์ ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือดีแทค กล่าวว่า ขณะนี้ดีแทคมีจำนวนลูกค้าในระบบพรีเพด (Prepaid) ที่ใช้บริการนํวอยซ์สูงถึงร้อยละ 12 ของจำนวนรายได้ทั้งหมด โดยบริการข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นบริการที่ตรงใจลูกค้าในยุคปัจจุบันมากที่สุด และประสบความสำเร็จ เนื่องจากเสียค่าบริการเพียง 30-50 บาทต่อเดือน ก็สามารถรับเหตุการณ์ได้รวดเร็ว สามารถเชื่อมโยงถึงสมาชิกฐานข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดาย และคาดว่าภายในสิ้นปี 2549 การใช้บริการจะเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 15 ทั้งนี้เห็นว่าบริการเอสเอ็มเอสมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2548 ที่ผ่านมา เฉพาะรายได้จากการให้บริการนํวอยซ์มีมูลค่า 10,000 ล้านบาท<sup>6</sup>

สำหรับบริการเสริมส่งข้อความสั้น หรือเอสเอ็มเอส (Short Message Service : SMS) เป็นการรับและส่งข้อมูลแบบข้อความไปสู่อุปกรณ์หรือรับจากเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นบริการพื้นฐานที่มาพร้อมกับระบบจีเอสเอ็ม (GSM) ในระยะที่ 1 ซึ่งการติดตั้งระบบนี้ใช้ต้นทุนที่ต่ำมาก ศูนย์กลางการทำงานของระบบจะอยู่ที่ศูนย์ให้บริการ (SMS Center) ซึ่งเป็นเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่ทำหน้าที่จัดเก็บข้อความที่ส่งมาจากหลาย ๆ ทาง เช่น จากโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากเว็บไซต์ หรือจากผู้ให้บริการเอสเอ็มเอสต่าง ๆ มารวบรวมไว้เพื่อส่งต่อไปยังผู้รับ แล้วศูนย์ฯ จะตรวจสอบว่าผู้รับอยู่ในพื้นที่ให้บริการของเซลล์ไซต์ใด แล้วจึงติดต่อไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้รับเพื่อส่งเอสเอ็มเอสที่อยู่ระหว่างรอ

<sup>5</sup>“ปรากฏการณ์กู้ชาติบนโลกไซเบอร์ คลิกสนั่น!! หลายล้านครั้ง/วัน,” ฐานเศรษฐกิจ (5-8 มีนาคม 2549):47-48.

<sup>6</sup>เรื่องเดียวกัน.

การส่งให้ และเมื่อผู้รับได้รับข้อความแล้ว ศูนย์ฯ จะลบข้อความที่เก็บไว้ในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่<sup>7</sup> นอกจากนี้ทุก ๆ ข้อความที่ส่งไปขณะที่ผู้รับปิดเครื่องอยู่นั้น ข้อความจะถูกเก็บไว้เป็นเวลา 24 ชั่วโมง เมื่อเปิดเครื่องแล้ว และระบบตรวจสอบก็จะส่งข้อความให้ทันที ในกรณีที่ผู้ใช้บริการอยู่นอกพื้นที่ให้บริการแล้วกลับเข้ามาในพื้นที่ให้บริการใหม่ ระบบจะส่งข้อความให้ทันที หรือเมื่อข้อความเต็มจนไม่สามารถรับข้อความเพิ่มได้อีก แต่เมื่อลบข้อความเก่าทิ้ง ระบบจะส่งข้อความใหม่ที่รออยู่ในรายการให้ทันที เอสเอ็มเอสจึงทำให้ผู้ใช้บริการไม่พลาดการติดต่อ

การส่งเอสเอ็มเอสได้เริ่มขึ้นครั้งแรก เมื่อเดือนธันวาคม ค.ศ. 1992 โดยส่งจากเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลไปสู่โทรศัพท์เคลื่อนที่บนเครือข่ายระบบจีเอสเอ็มของบริษัทโวดาโฟน (Vodafone) ในประเทศอังกฤษ ในช่วงแรกจึงส่งได้แต่ภาษาอังกฤษเท่านั้น ซึ่งประกอบด้วยกรรวมกันของคำ ตัวเลขหรือตัวอักษร ขณะเดียวกันก็มีการคิดค้นวิธีการส่งข้อความในรูปแบบใหม่ ๆ ทั้งการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่อยู่ในเครื่องมาทำเป็นตัวการ์ตูนหรือเป็นหน้าคนที่แสดงอารมณ์ต่าง ๆ และเริ่มใช้ “คำย่อ” เพื่อให้ประหยัดเนื้อที่ในการส่ง เนื่องจากส่งได้เพียง 160 ตัวอักษรต่อการส่ง 1 ครั้ง อย่างไรก็ตามเอสเอ็มเอสก็ยังเป็นบริการที่ได้รับความนิยม ต่อมาได้มีการคิดค้นการส่งเอสเอ็มเอสเป็นภาษาไทยขึ้นมา แต่การส่งเป็นภาษาไทย 1 ครั้ง จะส่งได้เพียง 70 ตัวอักษร โดยรวมทั้งสระและการเว้นวรรคแล้ว

### **รูปแบบการใช้เอสเอ็มเอสของผู้บริโภค (Customer Application Using SMS)<sup>8</sup>**

รูปแบบการใช้งานเอสเอ็มเอสส่วนใหญ่มีดังนี้

1. การส่งระหว่างบุคคลถึงบุคคล (Simple Person to Person Massaging) เป็นรูปแบบที่ใช้กันเป็นประจำ ข้อความทั้งหมดเกิดจากการกดแป้นตัวอักษรของโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีความยาวพอที่จะบรรจุได้ในการสนทนาทั้งหมด และผู้รับยังสามารถตอบกลับข้อความนั้นได้ด้วยเช่นกันในลักษณะของการสื่อสารสองทาง
2. การแจ้งข้อความเสียงและจดหมายแฟกซ์ (Voice and Fax Mail) เพื่อใช้แจ้งเมื่อมีข้อความใหม่หรือแฟกซ์รออยู่ โดยข้อความใหม่เหล่านั้นจะถูกจัดส่งไปยังกล่องจดหมาย (Mail Box) และจะแจ้งสัญญาณเตือนเป็นเอสเอ็มเอสเพื่อให้ผู้ใช้งานทราบ

<sup>7</sup>ผู้จัดการออนไลน์, “เรียนรู้ SMS ทำงานอย่างไร Short Message Service,” <www.manager.co.th>, 3 พฤศจิกายน 2547.

<sup>8</sup>เทเลคอมเจอนัล, “3G WOLRD,” <www.tj.co.th>, 25 ธันวาคม 2543.

3. การรวมรับส่งข้อมูลไว้เป็นจุดเดียว (Unified Messaging) เป็นโครงข่ายบริการที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Value-Added) เมื่อผู้ใช้รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เสียง และจดหมายแฟกซ์ (Voice and Fax Mail) ซึ่งจะอยู่ในกล่องที่รวมข้อความผ่านทางโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตไว้ในจุดเดียวกัน และจะมีการเตือนผ่านเอสเอ็มเอสของโทรศัพท์เคลื่อนที่

4. สัญญาณเตือนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Internet e-mail) ถ้ามีการเชื่อมต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กับเอสเอ็มเอส เมื่อผู้งานใช้ได้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ในกล่องจดหมาย ก็มีการจะเตือนผ่านเอสเอ็มเอสของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งจะบอกรายละเอียดของผู้ส่งและหัวข้อของการส่งมาด้วย

5. การดาวน์โหลดเสียงเรียกเข้า (Download Ringtone) เป็นการใช้งานบนพื้นฐานของเอสเอ็มเอส ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถเปลี่ยนเสียงเรียกเข้าให้แตกต่างจากเสียงเรียกเข้าของผู้อื่นได้

6. การสนทนา (Chat) เป็นลักษณะเดียวกับกลุ่มการสนทนาทางอินเทอร์เน็ต (Internet Chat) กลุ่มผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เริ่มจะใช้งานเอสเอ็มเอสในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การสนทนา การติดต่อสื่อสาร และการอภิปราย

7. การบริการข้อมูล เอสเอ็มเอสสามารถส่งข้อความไปยังผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้ง การรายงานข่าวกีฬา การพยากรณ์อากาศ ข้อมูลสายการบิน ข่าวพาดหัว (Head News) ผลการออกสลากเรื่องข่าวสั้น การพยากรณ์ทางโหราศาสตร์ รวมทั้งข่าวสารอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับความยาวของเอสเอ็มเอสก็สามารถส่งได้

การส่งเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่มีบทบาทมากขึ้นในด้านการสื่อสาร เนื่องจากมีการจัดส่งที่สะดวกรวดเร็ว และค่าใช้จ่ายในการจัดส่งไม่สูงมากนัก ทำให้เอสเอ็มเอสได้รับความนิยมมากขึ้น โดยเริ่มมาจากการส่งข้อความระหว่างบุคคลถึงบุคคล ต่อมาได้พัฒนาให้มีหลายรูปแบบ ทั้งการดาวน์โหลดเนื้อหา (Content) ต่าง ๆ การรับข้อมูลข่าวสาร การส่งข้อความรหัสเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน การร่วมโหวตการแข่งขันต่าง ๆ และการแสดงความคิดเห็นในรายการโทรทัศน์และวิทยุ ตลอดจนการใช้ประกอบกับเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น การซื้อเครื่องดื่มจากตู้อัตโนมัติ เป็นต้น ทั้งนี้ การใช้ประโยชน์จากเอสเอ็มเอสในประเทศไทยมีการใช้ 4 รูปแบบหลัก<sup>9</sup> ดังนี้

1. ด้านการตลาด ใช้ในการส่งเสริมการขายเป็นหลัก (SMS Advertising: Sales Promotion) ในรูปแบบของคูปองอิเล็กทรอนิกส์ (M - Coupons) ผู้ใช้เพียงแต่ดาวน์โหลดมาที่

<sup>9</sup>รวมล ดำรงศิลป์สกุล, "SMS ช่วยชีวิต...นาที่วิกฤตของคุณได้,"

โทรศัพท์เคลื่อนที่ของตน แล้วนำข้อความนั้นไปยื่นที่ร้านค้าที่เข้าร่วมรายการ หรือการชิงโชคต่าง ๆ รวมทั้งใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น เพื่อแจ้งข่าวการจัดกิจกรรมหรือสิทธิพิเศษอื่น ๆ โดยข้อความจะระบุวัน เวลา สถานที่ และเว็บไซต์เพื่อให้ผู้บริโภคได้หาข้อมูลเพิ่มเติม

2. การใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนสื่อหลักให้มีการสื่อสารแบบสองทาง เป็นการส่งเอสเอ็มเอสเพื่อร่วมพูดคุย เสนอความคิดเห็น และร่วมสนุกชิงรางวัลกับผู้ดำเนินรายการทั้งทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ เนื่องจากสื่อเหล่านี้ไม่สามารถสื่อสารแบบสองทางกับผู้รับสื่อได้ทันที เช่น การแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ผ่านทางรายการโทรทัศน์หรือรายการวิทยุ เป็นต้น

3. การเป็นเครื่องมือแจ้งข่าวสารเตือนภัยของรัฐบาล จากการศึกษากระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือไอซีทีเสนอให้นำเทคโนโลยีเอสเอ็มเอสมาใช้เป็นเครื่องมือเตือนภัยสำหรับคนไทย ซึ่งเริ่มนำร่องครั้งแรกจากการส่งข่าวการประชุมเอเปคเมื่อปี 2546 จนถึงเหตุการณ์ภัยธรณีพิบัติคลื่นยักษ์สึนามิเข้าถล่ม 6 จังหวัดภาคใต้ของไทยเมื่อปลายปี 2547 ทางไอซีทีได้ประสานงานกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายเพื่อขอความร่วมมือจัดทำระบบแจ้งเตือนภัยผ่านเอสเอ็มเอสให้กับผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีจำนวนรวมกันกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนประชากรทั้งหมด เมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้นก็สามารถแจ้งเตือนได้ทันทีก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ขึ้น ต่อมาได้นำมาใช้เป็นช่องทางการรายงานข่าวด่วนผ่านทางเอสเอ็มเอส ซึ่งสื่อมวลชนทั้งภาครัฐและเอกชนที่ทำหน้าที่ในการนำเสนอบริการได้นำมาเปิดให้บริการบ้างแล้ว

4. การใช้เป็นเครื่องมือบริจาคช่วยเหลือผู้ประสบภัย โดยระบบฐานข้อมูลและระบบการชำระเงินของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถรวบรวมจำนวนข้อความที่บริจาคทั้งหมดมาคำนวณเป็นจำนวนเงินบริจาคสุทธิได้โดยง่าย ตัวอย่างเช่น เมื่อช่วงเหตุการณ์ภัยธรณีพิบัติเมื่อปลายปี 2547 ผู้ให้บริการดาวนี่โพลตรงโทนแซปโทโฟน (ZaptoPhone) ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้หาวิธีการบริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยผ่านมูลนิธิยูนิเซฟ โดยให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ร่วมกันดาวนี่โพลเพลงชาติของประเทศที่เกิดภัยพิบัติ โดยนำมาทำเป็นริงโทน ได้แก่ เพลงชาติไทย (2 ดอลลาร์สหรัฐฯ) อินเดีย (4 ดอลลาร์สหรัฐฯ) ศรีลังกา (6 ดอลลาร์สหรัฐฯ) และอินโดนีเซีย (9 ดอลลาร์สหรัฐฯ) โดยราคาค่าบริการขึ้นอยู่กับมูลค่าความสูญเสียที่มากน้อยของประเทศนั้น ๆ

ในส่วนของกาทำให้บริการข้อมูลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันพบว่ามีการขยายตัวอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการรายงานข่าว สื่อมวลชนหลายรายต่างหันมาเปิดให้บริการรายงานข่าวผ่านเอสเอ็มเอสกันมากขึ้น แต่มีเพียงสำนักข่าวไอเอ็นเอ็น เครือบางกอกโพสต์ และเครือเนชั่น เท่านั้น ที่เปิดให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ครบทั้ง 4 เครือข่ายที่เปิดให้บริการเสริม (เอไอเอส ดีแทค ทรูมูฟ และอัซซั) โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการประมาณ 210,000 คน, 40,000 และ

10,000 คน ตามลำดับ<sup>10</sup> ทั้งนี้สื่อมวลชนรายแรกของประเทศไทยที่เปิดให้บริการส่งข่าวผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ครบทั้ง 4 เครือข่าย คือ “สำนักข่าวไอเอ็นเอ็น” ในเครือไอ.เอ็น.เอ็น. มัลติมีเดีย กรุ๊ป ซึ่งได้สังเกตเห็นประโยชน์ของการส่งข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในแง่ของความสะดวกและความเร็วในการรับข้อมูล จึงนำเอาโทรศัพท์เคลื่อนที่มาใช้เป็นช่องทางในการรายงานข่าวไปสู่ประชาชนอีกหนึ่งช่องทาง และได้รับการตอบรับอย่างดีจากผู้ใช้บริการ จนเป็นที่นิยมอย่างมากในปัจจุบัน ซึ่งเห็นได้จากจำนวนผู้ใช้บริการดังกล่าวที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก

การดำเนินงานของสำนักข่าวไอเอ็นเอ็น เริ่มต้นจากแนวนโยบายของบริษัท สหศีนิมา จำกัด ที่ต้องการให้มีข่าวสารและรายการสาระประโยชน์ที่มีคุณภาพ มีเนื้อหาที่มีความเป็นกลาง ความถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อเผยแพร่ออกไปสู่สาธารณชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับวงการสื่อสารมวลชนของไทยในอนาคต ดังนั้น ในช่วงปลายปี 2531 บริษัท สหศีนิมา จำกัด จึงได้จัดตั้งโครงการข่าวด่วนขึ้น เพื่อนำเสนอสู่ประชาชนผ่านทางสื่อต่าง ๆ โดยในระยะแรกได้เผยแพร่ทางสถานีวิทยุของพลที่ 1 รักษาพระองค์ จำนวน 5 คลื่นความถี่วิทยุ ได้แก่ เอฟเอ็ม 90.0 เมกกะเฮิร์ต, เอฟเอ็ม 98.0 เมกกะเฮิร์ต, เอเอ็ม 1008 กิโลเฮิร์ต, เอเอ็ม 1359 กิโลเฮิร์ต และเอเอ็ม 1548 กิโลเฮิร์ต ในนาม “ข่าวด่วน พล.1” ซึ่งเริ่มออกอากาศตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2532 เป็นต้นมา หลังจากเผยแพร่ได้ไม่นานก็ได้รับการตอบรับจากประชาชนและวงการสื่อมวลชนถึงการนำเสนอข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ ต่อมาในช่วงปี 2533 บริษัทฯ ได้ผลิตรายการข่าวด่วนเพื่อนำเสนอทางสถานีวิทยุกระจายเสียงกองทัพอากาศ เอฟเอ็ม 102.5 เมกกะเฮิร์ต พร้อมทั้งโครงการเผยแพร่ข่าวสารบนรถประจำทางที่รู้จักกันในชื่อ “บัสซาวนด์” (Bus Sound) ในนามของ “โครงการข่าวด่วน สหศีนิมา”

จนในปี 2535 จึงจัดตั้งเป็น “สำนักข่าวไอเอ็นเอ็น (Independent News Network: INN)” ขึ้น เพื่อให้การพัฒนาทางด้านข่าวสารสามารถตอบสนองการบริโภคข่าวสารของสาธารณชนได้อย่างเต็มที่ ขณะเดียวกันสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นยังได้ริเริ่มผลิตรายการประเภทสาระประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำเสนอสู่ประชาชนทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ การศึกษา และสังคม แล้วจึงได้พัฒนามาเป็นสถานีเพื่อข่าวสารและสาระในที่สุด

ต่อมาในปี 2539 สำนักข่าวไอเอ็นเอ็นจัดตั้งบริษัท ไอ.เอ็น.เอ็น. จำกัด ขึ้น เพื่อรับผิดชอบการขยายการดำเนินงานทางด้านข่าวสารของสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นไปสู่สื่ออื่น ๆ ให้กว้างขวางมากขึ้น และในปี 2540 เครือข่ายคอมกรุ๊ปได้เข้ามาถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ ในสัดส่วนร้อยละ 62 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด ส่วนบริษัท สหศีนิมา จำกัด (ในเครือสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์) ถือหุ้น

<sup>10</sup>“คอนเทนต์ข่าวมือถือสุดบูม > สื่อแห่งเปิดให้บริการดึงสมาชิกต่อ ยอดธุรกิจ,” น. 17.

ในสัดส่วนร้อยละ 38 เพื่อพัฒนาข้อมูลข่าวสารให้ไปสู่ประชาชนผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสร้างสรรค์ พัฒนาสังคมและประเทศชาติ ทั้งนี้ ในปัจจุบันได้มีการขยายธุรกิจให้ครอบคลุม ข่าวสารทั้งงานด้านสื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ในนามของ ไอ.เอ็น.เอ็น. มัลติมีเดีย กรุ๊ป โดยมีนโยบายในการดำเนินงานด้านข่าวสาร สาระ และงานด้านการพัฒนาสังคมเพื่อนำเสนอสู่สาธารณชน ดังนี้

1. เพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการผลิตข่าวและรายการที่เป็นสาระที่ได้รับการยอมรับทั้งภายในประเทศ และในระดับสากล
2. เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการรับรู้ข่าวสารและข้อมูลที่มีคุณภาพสูง เป็นกลาง รวดเร็ว และครอบคลุม
3. เพื่อมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพของสื่อมวลชน อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศโดยส่วนรวม
4. เพื่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมประเทศชาติ โดยเนื้อหาทางข่าวสาร และสื่อในด้านต่าง ๆ
5. เพื่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศชาติ ภายใต้การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นองค์พระประมุข

ในการนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งจัดอยู่ในประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นเครื่องมือในการรายงานข่าวในรูปแบบของเอสเอ็มเอสนั้น สำนักข่าวไอเอ็นเอ็นได้นำมาใช้บริการครั้งแรกเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2547 โดยเริ่มกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเครือข่ายเอไอเอสเป็นรายแรก ซึ่ง วันชัย ปิณฑะบุตร กรรมการผู้ช่วยผู้อำนวยการใหญ่ของไอ.เอ็น.เอ็น. มัลติมีเดีย กรุ๊ป ได้ให้ความเห็นเรื่องการให้บริการในระยะแรกว่า เทคโนโลยีด้านการสื่อสารได้ก้าวไปไกลและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับผู้บริโภคตื่นตัวและต้องการที่จะรับรู้ข่าวสารมากขึ้นเพื่อให้ทันยุคทันสมัย และสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นภายใต้สโลแกน “สดทันที่มีข่าว” ได้นำเสนอข่าวสารที่สดจากเหตุการณ์สู่หน้าจอโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการระบบจีเอสเอ็มของเอไอเอสทุกประเภท ทั้งลูกค้าจดทะเบียนหรือลูกค้าแบบบัตรเติมเงิน โดยจะส่งข่าวสดจากสนามข่าวผ่านทางเอสเอ็มเอสประมาณ 6-8 ข่าวต่อวัน หรือประมาณ 200-250 ข่าวต่อเดือน ทั้งข่าวการเมือง เศรษฐกิจ ต่างประเทศ บันเทิง กีฬา ฯลฯ ขึ้นอยู่กับประเด็นข่าวโดยอยู่ในความสนใจของประชาชน โดยเห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นเครื่องมือสื่อสารที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้รับสารมากที่สุด และสะดวกต่อการพกพาได้ตลอดเวลา ขณะที่ข่าวที่ออกทางสื่อวิทยุเป็นการออกข่าวทุกต้นชั่วโมง ดังนั้น การแจ้งข่าวผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะต้องรวดเร็วกว่า และต้องให้ประชาชนรับทราบข่าวด่วนภายใน 10 นาทีหลังจากที่สำนักข่าวได้รับแจ้งข่าวแล้ว

จึงทำให้ผู้รับสารสามารถรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น<sup>11</sup> การให้บริการข่าวด่วนจึงเป็นการรายงานข่าวรูปแบบแรกของสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นที่เปิดให้บริการผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่

ต่อมาการส่งข่าวผ่านเอสเอ็มเอสของสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นได้ขยายไปสู่โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเครือข่ายดีแทคและซัทซ์ และขยายการให้บริการมาถึงเครือข่ายทรูมูฟเป็นรายล่าสุด ทำให้สำนักข่าวไอเอ็นเอ็นเป็นสื่อมวลชนรายแรกที่ให้บริการรายงานข่าวผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ครบทั้ง 4 เครือข่ายที่มีการให้บริการเสริม โดยมีรายละเอียดการให้บริการคงเดิมเหมือนที่ให้บริการในเครือข่ายเอไอเอสก่อนหน้านั้นแล้ว ต่อจากนั้นการบริการรายงานข่าวก็ได้เพิ่มรูปแบบการรายงานแบบเจาะลึกในประเภทของข่าวมากขึ้น ทำให้ในปัจจุบันการบริการรายงานข่าวด้วยเอสเอ็มเอสของสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นมีทั้งสิ้น 6 หมวด<sup>12</sup> ได้แก่

1. ข่าวด่วน (INN Hot News / INN Flash New)
2. ข่าวการเมือง (INN Politic News)
3. ข่าวเศรษฐกิจ (INN Biz News)
4. ข่าวกีฬา (INN Sport News)
5. ข่าวดารานักแสดง (INN Dara News)
6. ข่าวโลกมุสลิม (World Muslim News)

อย่างไรก็ตามมีเพียงหมวดข่าวด่วนเท่านั้นที่ให้บริการครบทั้ง 4 เครือข่าย ซึ่งเนื้อหาข่าวจะครอบคลุมทั้งข่าวด่วนทั่วไป ข่าวสังคม เศรษฐกิจ ขณะที่ข่าวหมวดอื่น ๆ จะให้บริการเฉพาะเครือข่ายเอไอเอสและดีแทคเท่านั้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำรูปแบบการให้บริการเฉพาะหมวดข่าวด่วนของสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นมาศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้

จึงเห็นได้ว่า โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นสื่ออีกประเภทหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทในการรายงานข่าวสารต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมกรเปิดรับข่าวด่วนผ่านเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมุ่งศึกษาเฉพาะสำนักข่าวไอเอ็นเอ็น เนื่องจากได้เปิดให้บริการส่งข่าวผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ครบทั้ง 4 เครือข่ายเป็นรายแรกของประเทศไทย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม

<sup>11</sup>“แรงซะ!! สื่อคนรุ่นใหม่...อะไร ๆ ก็ 'Digital',” ฐานเศรษฐกิจ (22-25 มกราคม 2549):32.

<sup>12</sup>“I.N.N. SMS NEWS SERVICE,” <<http://www.innnews.co.th>>, 3 พฤศจิกายน 2549.

การเปิดรับข่าวด่วน (Hot News) จากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอส (SMS) ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้ บริการในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาในแง่ของปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับและพฤติกรรมการเปิดรับ ผลที่ได้จากการศึกษาคั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นที่จะทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับ รวมทั้งสื่อมวลชนทั้งของภาครัฐและเอกชนที่ให้บริการข่าวสารผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการรับข่าวด่วนจากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวด่วนจากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการเปิดรับของผู้ใช้บริการรับข่าวด่วน จากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวด่วน

### ปัญหาคำถามวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ที่เปิดรับข่าวด่วนจากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยในการเปิดรับข่าวด่วนแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการเปิดรับของผู้ใช้บริการรับข่าวด่วนจากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวด่วนเป็นอย่างไร

### สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ที่เปิดรับข่าวด่วนจากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยในการเปิดรับข่าวแตกต่างกัน
2. ปัจจัยในการเปิดรับข่าวด่วนจากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบ เอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวด่วน

### ขอบเขตการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมายของการศึกษาจำกัดไว้เฉพาะผู้ที่เปิดรับข่าวด่วนจากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเครือข่ายเอไอเอส ดีแทค ทรูมูฟ และฮัทช์ ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น
2. การวิจัยครั้งนี้กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างต้องใช้บริการรับข่าวด่วนจากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1-6 เดือน จึงจะถูกคัดเลือกให้ตอบแบบสอบถาม โดยนับย้อนขึ้นไปตั้งแต่เดือนที่เริ่มดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจะต้องเริ่มเปิดรับข่าวด่วนในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2549 ถึงมีนาคม 2550 โดยมีช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ เดือนเมษายนถึงพฤษภาคม 2550

### นิยามศัพท์การวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกของกลุ่มตัวอย่าง
2. ข่าวด่วน หมายถึง ข่าวด่วน (Hot News) จากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่
3. ผู้ใช้บริการรับข่าวด่วน หมายถึง ผู้ที่มีพฤติกรรมเปิดรับข่าวด่วน (Hot News) จากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเครือข่ายของ เอไอเอส ดีแทค ทรูมูฟ และฮัทช์ ทั้งเพศชายและหญิงที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 1-6 เดือน
4. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวด่วน หมายถึง ปริมาณการเปิดรับ ซึ่งวัดจากจำนวนครั้งที่กดอ่านข่าวทางเอสเอ็มเอสจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อวัน

5. ปัจจัยในการเปิดรับข่าวด่วน หมายถึง สาเหตุที่เป็นแรงผลักดันให้ตัดสินใจเปิดรับข่าวด่วนจากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านการตลาด โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล คือ สาเหตุที่เกิดจากความต้องการส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน เพื่อสนองตอบอารมณ์ หรือความรู้สึกของตนเอง สาเหตุดังนี้

- เป็นการส่งข่าวที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
- เป็นวิธีที่สะดวกในการรับรู้ข่าวสาร
- ต้องการรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน
- ต้องการทดลองใช้บริการ
- ทดแทนการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประเภทอื่น ๆ
- เพื่อความเพลิดเพลินและสนุกสนาน

5.2 ปัจจัยด้านสังคม คือ ปัจจัยภายนอกซึ่งเป็นความต้องการของกลุ่มตัวอย่างที่ได้เรียนรู้จากสังคมจนเกิดความต้องการขึ้นเอง ทั้งในแง่ของความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น หรือต้องการให้เป็นที่ยอมรับของสังคม และในแง่ของความต้องการหลีกเลี่ยงหนีออกจากสังคมเพื่อเข้าไปสู่โลกส่วนตัว สาเหตุดังนี้

- มีผู้แนะนำให้ใช้
- เป็นบริการที่มีผู้นิยมใช้ จึงใช้ตามด้วย
- ต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าเป็นคนที่ทันสมัย
- ต้องการมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว
- ช่วยลดความโดดเดี่ยวหรือช่วยคลายเหงาได้
- ให้มีข้อมูลข่าวสารไปพูดคุยแลกเปลี่ยนกับผู้อื่นได้

5.3 ปัจจัยด้านการตลาด คือ ปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างในฐานะผู้บริโภค โดยยึดถือหลักในการเลือกซื้อหรือใช้บริการอะไรนั้น จะต้องใช้เหตุผลมากที่สุด ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดเท่าที่งบประมาณที่มีอยู่จะอำนวยให้ เช่น ราคาคุณภาพของบริการ และการส่งเสริมการขาย หรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นต้น สาเหตุดังนี้

- ราคาค่าบริการมีความเหมาะสม
- รูปแบบการโฆษณาที่ดึงดูดใจ
- รายการส่งเสริมการขายน่าสนใจ
- มีบริการให้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม (Call Center) ได้
- จำนวนข่าวที่นำเสนอมีความเหมาะสม

- เนื้อหาข่าวมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ
- ข่าวมีความสดใหม่
- สามารถรับข่าวสารได้รวดเร็ว
- นำเสนอข่าวทุกประเภท
- เนื้อหาข่าวมีความเป็นกลาง

โดยแบ่งระดับของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรับข่าวด่วนจากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

6. ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Operators) หมายถึง บริษัทผู้ให้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยที่ให้บริการเสริมเอสเอ็มเอส ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาผู้ให้บริการเครือข่ายจำนวนทั้งสิ้น 4 ราย ได้แก่

- บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส (AIS)
- บริษัท โทเทิล แอ็คเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค (DTAC)
- บริษัท ทรูมูฟ จำกัด (TRUE MOVE)
- บริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไวร์เลส มัลติมีเดีย จำกัด หรือ ฮัทช์ (HUTCH)

7. บริการส่งข่าวด่วนจากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การรายงานข่าวของสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นโดยการส่งเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปยังผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นข่าวประเภทข่าวด่วนทั่วไปทั้งสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองเฉลี่ยจำนวน 6-8 ข่าวต่อวัน (ประมาณ 200 ข่าวต่อเดือน) คิดค่าบริการเดือนละ 29 บาทต่อ 1 ประเภทข่าว (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) และให้ทดลองใช้ฟรี 15 วัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้วิจัยคาดว่าจะการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข่าวด่วน (Hot News) จากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอส (SMS) ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร” จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรายงานข่าวผ่านระบบเอสเอ็มเอสของสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แท้จริงของผู้ใช้บริการรับข่าวด่วนซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะทำให้ผู้ให้บริการสามารถพัฒนาการบริการให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการเปิดรับข่าวด่วนของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เห็นถึงความต้องการบริโภคข่าวสารของประชาชนในยุคปัจจุบัน โดยผลวิจัยที่ได้สามารถนำมาใช้ในการกำหนดรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการต่อไป

3. ทำให้ทราบถึงลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการเปิดรับของผู้ใช้บริการรับข่าวด่วน กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวด่วน ซึ่งผู้ให้บริการรายงานข่าวทางเอสเอ็มเอสสามารถนำผลวิจัยมาปรับใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

4. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสำนักข่าวไอเอ็นเอ็น รวมทั้งสื่อมวลชนอื่น ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชนที่ให้บริการรายงานข่าวผ่านระบบเอสเอ็มเอส สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการดังกล่าว ซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

5. เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้สนใจจะศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการข้อมูลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งจะช่วยขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับการเลือกใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ให้กว้างขวางยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักหอสมุด