

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจจากการส่งข้อความสั้นในรายการวิทยุของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อจะศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความคาดหวังจากการส่งข้อความสั้น พฤติกรรมการส่งข้อความสั้น และความพึงพอใจ จากการส่งข้อความสั้นในรายการวิทยุของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ การมีโทรศัพท์มือถือ และการใช้บริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือกับความคาดหวัง พฤติกรรมการส่งข้อความสั้นและความพึงพอใจในการส่งข้อความสั้น รวมถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังจากการส่งข้อความสั้นกับพฤติกรรมการส่งข้อความสั้น และความพึงพอใจจากการส่งข้อความสั้น ตลอดจนการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการส่งข้อความสั้นกับความพึงพอใจจากการส่งข้อความสั้นในรายการวิทยุของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลเพียงครั้งเดียว (One-Shot Case Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยจะเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Face Interview) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 15 – 50 ปี โดยจะต้องเป็นผู้ที่รับฟังรายการวิทยุและเคยส่งข้อความสั้น (SMS) ผ่านรายการวิทยุอย่างน้อย 1 ครั้ง จาก 12 เขต พื้นที่การปกครองที่เป็นตัวแทนพื้นที่การปกครองของกรุงเทพมหานครทั้งหมด 50 เขต ได้แก่ เขตปทุมวัน เขตพระนคร เขตสัมพันธวงศ์ เขตสาทร เขตบางเขน เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตลาดพร้าว เขตจตุจักร เขตบางกะปิ เขตบางแค เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา และเขตหนองแขม โดยการแจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด แต่เลือกใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 300 ชุด

สำหรับสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติในเชิงอนุมานที่ใช้ในการพิสูจน์สมมติฐาน ได้แก่ สถิติการทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรสองกลุ่ม (T-Test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) โดยวิธีทดสอบชนิด LSD (Least Significant Difference)

ผลการศึกษาวิจัยในส่วนของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครผู้ส่งข้อความสั้นในรายการวิทยุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 และเพศหญิง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.7 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพในกลุ่มธุรกิจเอกชน/ลูกจ้าง ร้อยละ 45.7 โดยมีรายได้อยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 37.3 นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดสูงถึงร้อยละ 98.3 มีโทรศัพท์มือถือเป็นของตนเอง และใช้บริการส่งข้อความสั้นจากโทรศัพท์มือถือ นาน ๆ ครั้ง และเป็นประจำ ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 52.7 และ 47.3 ตามลำดับ

ผลการศึกษาวิจัยในส่วนของคุณลักษณะพฤติกรรมการส่งข้อความสั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 65.3 ส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุ ไม่เกิน 3 ข้อความต่อสัปดาห์ โดยช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างนิยมส่งข้อความสั้นเข้าร่วมรายการวิทยุมากที่สุด คือ ช่วง 19.00 น.-24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 47.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะส่งข้อความสั้นไปยังรายการเพลง คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาได้แก่ รายการกีฬา ร้อยละ 16.6 และรายการสนทนาที่ร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

ในส่วนของคุณลักษณะด้านความคาดหวังจากการส่งข้อความสั้นในรายการวิทยุ พบว่า ผลจากการศึกษาเรื่องความคาดหวังจากการส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุ พบว่า ผู้ฟังรายการวิทยุในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคาดหวังต่อการส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุ สูงที่สุด คือ การได้รับความสบายใจ คลายเหงา หรือผ่อนคลายความเครียด มีค่าเฉลี่ย 3.76 และโดยสรุปแล้วผู้ฟังรายการวิทยุในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคาดหวังต่อการส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลจากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจจากการส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุ สรุปในภาพรวมแล้วผู้ฟังรายการวิทยุในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจต่อการส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 และพบว่าผู้ฟังรายการวิทยุในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การได้รับความสบายใจ คลายเหงา หรือผ่อนคลายความเครียด มีค่าเฉลี่ย 3.76 เท่ากับ การสามารถแสดงตัวตน ความคิดเห็นหรือความรู้สึกในข้อความสั้นได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดคือ การได้รับรางวัลในรูปแบบของเงินของรางวัลหรือสิ่งของตอบแทนต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54

ด้านผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยพบว่าผู้ฟังรายการวิทยุในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีความคาดหวังจากการส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุแตกต่างกัน ยกเว้นในส่วนของเพศ รายได้ และ การมีโทรศัพท์มือถือเป็นของตนเอง นอกจากนี้ยังศึกษาพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ฟังรายการวิทยุในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุ ได้แก่ ความถี่ในการส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุ ยกเว้นในส่วนของเพศ ระดับการศึกษา และ การมีโทรศัพท์มือถือเป็นของตนเอง ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับประเภทของรายการวิทยุที่เลือกส่งข้อความสั้น และในส่วนของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์และความพึงพอใจจากการส่งข้อความสั้นในรายการวิทยุพบว่า ผู้ฟังรายการวิทยุในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจจากการส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุแตกต่างกัน ยกเว้นในส่วนของเพศ และ การมีโทรศัพท์มือถือเป็นของตนเอง

ผลการการคาดหวังในการส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุของผู้ฟังในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุ โดยผู้ฟังรายการวิทยุในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการคาดหวังจากการส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุแตกต่างกันจะมีความถี่ในการส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุแตกต่างกัน คือผู้ที่มีความคาดหวังมากจะเป็นผู้ที่มีความถี่ในการส่งข้อความสั้นสูง แต่ผู้ที่เลือกส่งข้อความสั้นในประเภทรายการต่าง ๆ กันจะมีความคาดหวังจากการส่งข้อความสั้นไม่แตกต่างกัน

ในการศึกษาครั้งนี้ ยังพบว่าความคาดหวังจากการส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุของผู้ฟังรายการวิทยุในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากการส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุโดยเฉพาะในเรื่องของความต้องการได้รับความสบายใจ คลายเหงา หรือผ่อนคลายความเครียด และนอกจากนี้ผู้ฟังรายการวิทยุในเขตกรุงเทพมหานครที่มีพฤติกรรมการส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุเช่นความถี่ในการส่ง และประเภทรายการวิทยุที่เลือกส่งข้อความสั้นแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจจากการส่งข้อความสั้นผ่านรายการวิทยุแตกต่างกันโดยผู้ที่มีความถี่ในการส่งข้อความสั้นสูงจะมีความพึงพอใจจากการส่งข้อความสั้นสูงเช่นกัน ในขณะที่ผู้ที่ส่งข้อความสั้นในรายการประเภทรายการเพลงจะได้รับความพึงพอใจจากการส่งข้อความสั้นมากที่สุด