

อันที่จริงประโยชน์ของ SMS มีมากมายเหลือเกิน แล้วแต่จะมีใครคิดค้นและนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่สำหรับประเทศไทยแล้ว มีการใช้ SMS เป็น ๔ รูปแบบหลักดังนี้

๑. การทำ SMS มาใช้ในวงการตลาด (SMS Marketing)

การใช้ SMS เพื่อเป็นเครื่องมือทำการสื่อสารการตลาดยุคใหม่ เพิ่งจะเริ่มใช้กันเมื่อไม่นานมานี้ และสำหรับประเทศไทยก็มีผู้ให้บริการ SMS อย่างเป็นทางการ ซึ่งนำเอา SMS มาใช้ในวงการตลาดนั้นก็เพื่อการทำการส่งเสริมการขาย (SMS Advertising: Sales Promotion) เป็นหลัก โดยที่จะใช้ข้อความใน SMS นั้นเป็นเหมือนคูปองอิเล็กทรอนิกส์ (M-Coupons) เวลาใช้งานก็เพียงแต่ดาวน์โหลดมาที่มีมือถือ แล้วนำข้อความนั้นไปยื่นที่ร้านค้าที่ร่วมรายการ หรือ การชิงโชคต่าง ๆ รวมไปถึงการใช้เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ เช่น การส่ง SMS เพื่อแจ้งข่าวการจัดกิจกรรม หรือสิทธิพิเศษอื่น ๆ โดยข้อความจะระบุ วัน เวลา สถานที่และเว็บไซต์เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม

2. การใช้เพื่อเป็นเครื่องมือสนับสนุนสื่อหลักให้มีการสื่อสารแบบสองทาง

หรือพูดง่าย ๆ ก็คือ การส่งข้อความ SMS ไปพูดคุย เสนอความคิดเห็น หรือแม้แต่วางสนุกชิงรางวัล กับผู้ดำเนินรายการ ไม่ว่าจะเป็นทางสื่อ โทรทัศน์ วิทยุ และ หนังสือพิมพ์ ซึ่งทั้ง 3 สื่อหลักนี้ไม่สามารถสื่อสารแบบสองทางกับผู้รับสื่อได้อย่างทันที

3. ใช้เป็นเครื่องมือเตือนภัยของรัฐบาล

ไอดีการใช้อีเอ็มทีเพื่อเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐบาลและประชาชนเริ่มขึ้นเมื่อ เดือนเมษายน ปี ๒๐๐๓ ที่ รัฐบาลฮ่องกงได้ส่ง SMS ไปหาประชากรกว่า ๖ ล้านคน เพื่อสยบข่าวลือที่ว่า "ฮ่องกง เป็นเมืองที่ติดเชื้อไข้หวัดนก" นอกจากนี้แล้วก็ยังมีการไม่หวังผลกำไรในอังกฤษ รวมใจกันจัดตั้งเป็นสมาคมชื่อว่า สมาคมแห่งระบบเตือนภัยฉุกเฉินทางโทรศัพท์ (The Cellular Emergency Alerts System Association หรือ CEASA) จัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนการใช้ SMS เป็นเครื่องมือเตือนภัยอีกด้วย และสำหรับประเทศไทยเมื่อปลายปี ๔๖ กระทรวง ICT ได้เสนอให้มีการนำเทคโนโลยี SMS เป็นเครื่องมือเตือนภัยสำหรับคนไทย โดยเริ่มนำร่องจากการส่งข่าวการประชุมเอเปคเป็นโครงการแรก จนเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติแห่งชาติ "คลื่นยักษ์สึนามิ" เข้าถล่ม ๖ จังหวัดทางภาคใต้ของไทย ทางกระทรวงไอซีทีก็ได้ประสานงานกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกราย ในการขอความร่วมมือการจัดทำระบบแจ้งเตือนผ่าน SMS ให้กับลูกค้าของผู้ให้บริการที่มีรวมกันกว่า ๑ ใน ๓ ของจำนวนประชากร เพื่อสร้างระบบเตือนภัยอย่างเป็นทางการ เมื่อมีสัญญาณใดที่จะเกิดเหตุ ก็สามารถแจ้งไปก่อนเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติต่างๆ ได้ทันที

4. ใช้เป็นเครื่องมือในการบริจาคช่วยเหลือผู้ประสบภัย

ถือเป็นการใช้สื่อ SMS ได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่ามากที่สุด ซึ่งก็จะเป็นเรื่องหลักที่เราจะพูดถึงในครั้งนี้ด้วย ถ้าอย่างนั้นเรามาดูกันดีกว่า ประโยชน์ของการใช้ SMS เป็นเครื่องมือในการบริจาคเงินนั้น คืออย่างไร ?

สี่ปัจจัยที่ควรยกย่องให้ "มือถือ" ขึ้นแท่นเป็น "สื่อใหม่" ที่ทรงพลังสำหรับโลกปัจจุบันและอนาคต

- 1.ความต้องการที่จะสื่อสารของมนุษย์ "ทุกคน" อยากมีโทรศัพท์มือถือไว้ในครอบครอง
 - 2.โทรศัพท์มือถือถูกออกแบบให้มีขนาดเล็ก สามารถพกไปใช้งานได้ทุกที่ ทำให้ทุกครั้งที่ส่งสาร สามารถมั่นใจได้เลยว่าผู้รับสารมีตัวตนอย่างแน่นอน
 - 3.โทรศัพท์มือถือเป็นเสมือนจุดหมายปลายทางของการผสมรวมกันของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทั้งปวง สื่อใหม่ผ่านช่องทางใหม่ๆ ย่อมกระตุ้นการรับรู้ของผู้รับสารได้เป็นอย่างดี
 - 4.ทุกครั้งที่ใช้มือถือ ไม่มีคำว่า "ฟรี" จุดนี้ช่วยลดข้อบกพร่องของสื่อรุ่นพี่อย่างอินเทอร์เน็ตที่ใครๆ ก็ยึดถือว่าเป็นของฟรี แต่เมื่อมาเป็นการซื้อขายสินค้า หรือกระทำการใดๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือ ผู้ใช้จะยินยอมเสียค่าใช้จ่าย ที่จะแสดงผลตามยอดบิลในแต่ละเดือน จึงส่งผลให้ภาคธุรกิจจะเติบโตเมื่อทำการสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือ เพราะเล็งเห็นว่าเป็นช่องทางการสื่อสารที่ก่อให้เกิดรายได้ที่แน่นอน
- ฉะนั้นแล้วสื่อ SMS จึงมีความสามารถและได้ผลมากกว่า การสื่อสารแบบปากต่อปากมากมายหลายร้อยเท่า นัก และเมื่อมองในบทบาทของผู้ที่เป็นคนรับข้อความ SMS ก็เรียกได้ว่า SMS เป็นสื่อเคลื่อนที่ และเป็นสื่อชนิดเดียวในตอนนี้ ที่ติดตัวคุณไปทุกหนทุกแห่ง และใคร ๆ ก็สามารถที่จะส่งข้อความถึงคุณได้ เพียงแค่รู้เบอร์โทรศัพท์ของคุณ สำหรับนักการตลาดและนักโฆษณาจึงนิยมชมชอบเป็นอย่างยิ่ง เพราะมันคือ การสื่อสารที่ "เข้าถึงตัวคุณ" โดยตรง (One-to-one Communication) อีกทั้งยังการันตีได้ว่า ทุกข้อความ คุณจะต้องได้เปิดอ่านมัน

ดังนั้นจึงขอสรุป ข้อควรคำนึงถึงการใช้ SMS เพื่อเป็นสื่อใหม่อย่างง่าย ๆ ว่า ควรที่จะส่งข้อความ ที่เป็นข้อความที่มีประโยชน์ ไปยังผู้รับที่เค้าต้องการรับข้อความนั้นจริงๆ และภายในช่วงเวลาที่เหมาะสมด้วย "Push the right message to the right people at the right time "

เผยแพร่โดย : ศูนย์บริการร่วม