

ความพึงพอใจในการรับชมดิจิตอลทีวีต่อการเปลี่ยนผ่านการยุติโทรทัศน์ระบบแอนะล็อก
อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด¹

THE SATISFACTION OF WATCHING DIGITAL TV TOWARD ANALOG TELEVISION SYSTEM
TERMINATION AT PHO CHAI DISTRICT ROI-ET PROVINCE

สุธัญญา กฤตาคม², เชษฐพัฒน์ สิริวัฒนตรการ³

SUTANYA KRITTAKOM, CHETTHAPHAT SIRIWATTANATRAKARN

ประวิทย์ พิมพิศาล⁴

PRAWIT PIMPISAN

จริยา ดีชาติ⁵

JARIYA DEECHART

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิตอลทีวีในพื้นที่เริ่มต้นของการยุติการ
รับส่งสัญญาณโทรทัศน์ในระบบแอนะล็อก อ.โพธิ์ชัย จ.ร้อยเอ็ด โดยใช้ประชากรที่บ้านมีเครื่องรับโทรทัศน์ใน อำเภอโพธิ์ชัย
จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 57,240 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,862 คน เพศชายจำนวน 1,415 คน เพศหญิง จำนวน 1,447 คน
คิดเป็น 5% ของจำนวนประชากรในพื้นที่ ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย(Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่
แบบประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย
(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในการรับชมดิจิตอลทีวี ดังนี้ พึงพอใจมาก
จำนวน 1,713 คน คิดเป็นร้อยละ 59.85 รองลงมา คือ พึงพอใจ จำนวน 838 คน คิดเป็นร้อยละ 29.28 และพึงพอใจน้อย
จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ 2) ประชาชนอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในการได้รับบริการ
ติดตั้งกล่องและปรับช่องสัญญาณ ดังนี้ พึงพอใจมาก จำนวน 1,386 คน คิดเป็นร้อยละ 48.43 รองลงมา คือ พึงพอใจ จำนวน
707 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 และไม่พึงพอใจมาก จำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73 ตามลำดับ 3) ประชาชนอำเภอโพธิ์
ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจที่ภาพมีความคมชัด มีคุณภาพเสียงดีกว่าระบบเดิม ดังนี้ พึงพอใจ จำนวน 1,426 คน คิดเป็น

¹ บทความวิจัยได้รับทุนสนับสนุนจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

^{2,3} อาจารย์ประจำสาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

EMAIL : SUTANYA@RERU.COM, CHETTHAPHAT@RERU.AC.TH

⁴ อาจารย์ประจำสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Email : PRAWIT.COE@GMAIL.COM

⁵ นักศึกษาสาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Email : ZOMMEE1995@GMAIL.COM

ร้อยละ 49.83 รองลงมา คือ พึงพอใจมาก จำนวน 705 คน คิดเป็นร้อยละ 24.63 และไม่พึงพอใจมาก จำนวน 416 คน คิดเป็นร้อยละ 14.54 ตามลำดับ 4) ประชาชนอำเภอยะรังจังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในการรับสัญญาณได้ทุกพื้นที่ ดังนี้ พึงพอใจมาก จำนวน 1,286 คน คิดเป็นร้อยละ 44.93 รองลงมา คือ พึงพอใจ จำนวน 1,107 คน คิดเป็นร้อยละ 38.68 และพึงพอใจน้อย จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 11.88 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ดิจิตอลทีวี, โทรทัศน์ระบบแอนะล็อก

ABSTRACT

The purposes of this research were to study people's gratification to watch digital television at Pho Chai district, Roi-Et province. This area was selected to terminate analog television on the first group of Roi-Et province. The quantitative data from people who have television at home were analyzed by using 5% of research sample (2862, people) from total population at Pho Chai district (58,316 people) and the research sample consisted of 1,415 males and 1,447 females. The research method was simple random sampling using statistical program to evaluate and analyze the frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results presented with gratification level show that 1) 1,713 people (59.85%) of Very gratified, 838 people (29.28%) of Gratified, and 220 people (7.69%) of Partly gratified are presented as gratification to watching digital TV respectively 2) 1,386 people (48.43%) of Very gratified, 707 people (24.70%) of Gratified, and 393 people (13.73%) of Partly gratified are presented as gratification to set-top-box installation service respectively 3) 1,426 people (49.83%) of Very gratified, 705 people (24.63%) of Gratified, and 416 people (14.54%) of Partly gratified are presented as gratification to clear television picture screen and more quality sound respectively and 4) 1,286 people (44.93%) of Very gratified, 1,107 people (38.68%) of Gratified, and 340 people (11.88%) of Partly gratified are presented as gratification to receive all signal coverage respectively.

Keywords: Digital TV, Analog TV System

บทนำ

เนื่องจากแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (พ.ศ.2555-2559) กำหนดให้มียุทธศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ประกอบกับยุทธศาสตร์การเปลี่ยนผ่านไปสู่การรับส่งสัญญาณวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล ที่มุ่งเปลี่ยนการรับส่งสัญญาณวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ไปสู่การรับส่งสัญญาณในระบบดิจิทัล โดยประชาชนสามารถรับสัญญาณวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ระบบดิจิทัลได้อย่างทั่วถึง

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (กสท.) มีมติเห็นชอบแผนการยุติการรับส่งสัญญาณวิทยุโทรทัศน์ในระบบแอนะล็อกขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) กองทัพบก (ททบ.5) กรมประชาสัมพันธ์ (ช่อง 11 NBT) และบริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน) (ช่อง 9 Modernine TV) ตามที่ทั้ง 4 ช่องเสนอ โดยสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสได้ส่งแผนการยุติการรับส่งสัญญาณวิทยุโทรทัศน์ในระบบแอนะล็อกมา 6 ระยะ ซึ่งในระยะที่ 1 จะทำการยุติให้บริการโทรทัศน์ในระบบแอนะล็อก จำนวน 2 สถานี คือที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งจะได้ยุติในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ดเป็นลำดับถัดไป

จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นพื้นที่แรกๆ อีกพื้นที่หนึ่งของประเทศที่จะมีการยุติการรับส่งสัญญาณโทรทัศน์ระบบแอนะล็อก ในวันที่ 31 มกราคม 2559 ต่อจากอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2558 และการยุติการรับส่งสัญญาณโทรทัศน์ระบบแอนะล็อก โดยอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ห่างจากจังหวัด ร้อยเอ็ด 53 กิโลเมตร รวมถึงการห่างจากเสารับสัญญาณดิจิทัลทีวี ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีพื้นที่ทั้งหมด 424 ตร.กม. ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร ประมง อุตสาหกรรมขนาดเล็ก การเปลี่ยนผ่านไปสู่การรับชมโทรทัศน์ระบบดิจิทัลย่อมมีผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่

สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรทัศน์ กิจการกระจายเสียง และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) จึงได้เล็งเห็นความสำคัญจึงร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับชมดิจิทัลทีวีต่อการเปลี่ยนผ่านการยุติโทรทัศน์ระบบแอนะล็อกของประชาชน ในอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อสร้างความเข้าใจต่อประชาชนอันจะนำไปสู่ระบบดิจิทัลทีวีไม่ให้ได้รับผลกระทบจากการยุติการรับส่งสัญญาณโทรทัศน์ในระบบแอนะล็อกและการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้ในการวางแผนการยุติโทรทัศน์ระบบแอนะล็อก (Analog Switch Off : ASO) ในจังหวัดอื่นๆต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิทัลทีวีในพื้นที่เริ่มต้นของการยุติการรับส่งสัญญาณโทรทัศน์ในระบบแอนะล็อก อ.โพธิ์ชัย จ.ร้อยเอ็ด

การทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Vroom (1964 : 27) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลจากบุคคลนั้นเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเกิดความพอใจ โดยความหมายของความพึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ บางทีเรียกว่าทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญคือ V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อเครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ และ E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัว บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง

Campbell (1976 : 117) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็นอย่างหรือคาดหวังไว้ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่จะเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

Hinshaw and Atwood (1982 : 170-171) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง

สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2527 : 65) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปในความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อทุกสิ่งทุกอย่างจะเกี่ยวข้องกันนั้น สามารถลดความตึงเครียดให้ต่ำลง เพราะความตึงเครียดเป็นบ่อเกิดของความไม่พึงพอใจ ความตึงเครียดนี้มีผลเกี่ยว

เนื่องมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งในด้านร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางสังคม และความเป็นอิสระ ความตึงเครียดต่าง ๆ ก็จะลดลง คนก็จะบังเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547 : 59) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงการประเมินสินค้าบริการนั้นๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ (Dissatisfaction)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 18) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่ได้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้นได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจของความสะดวกที่รับจากการบริการ 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจกับข้อมูล

ข่าวสารที่ได้รับ 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ และ 6) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

จากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางด้านบวกและด้านลบของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้น หากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548 : 172)

1) ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่ง que ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือสิ่งต่อไปนี้คือ

(1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

(2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

(3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดี

เพียงได้นั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

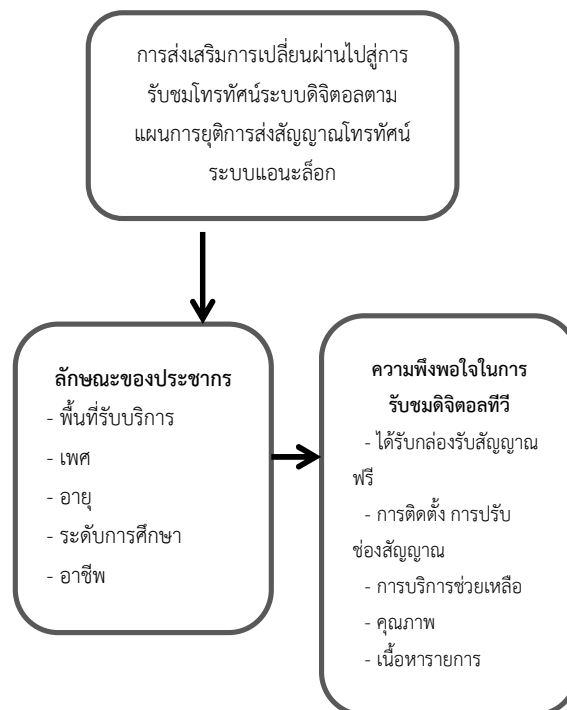
2) ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักต้นคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อผู้รับบริการดังนี้

(1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวหลักต้นคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้ได้อย่างเพียงพอทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

(2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดยตัวแปรอิสระคือ อายุ เพศ อาชีพ การศึกษา ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจต่อการรับชมดิจิทัลทีวี สรุปเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่บ้านมีเครื่องรับโทรทัศน์ในอำเภออำเภอฟัวชัย จังหวัดร้อยเอ็ดทางสำนักงาน กสทช.ได้กำหนดจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งจังหวัดคือ 65,000 คน หรือ 5% ของ 1,324,126 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สูตร Taro Yamane (Yamane, 1967) ในการคำนวณประชากรในอำเภอฟัวชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 58,316 คน และได้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,862 คน ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมาก
- ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจ
- ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ระดับ 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- ระดับ 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก

โดยทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม 2558 ถึงเดือนมกราคม 2559 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง คือ เลือกประชากรทั้งหมดใน 9 ตำบล และสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ในแต่ละหมู่บ้านของแต่ละตำบล จากนั้นทำการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,862 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1,447 คน คิดเป็นร้อยละ 50.56 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 1,105 คน คิดเป็นร้อยละ 38.61 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 1,345 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม จำนวน 1,001 คน คิดเป็นร้อยละ 34.98

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับชม ดิจิทัลทีวี

พบว่า 1) ประชาชนอำเภอฟุ่ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในการรับชมดิจิทัลทีวี ดังนี้ พึงพอใจมาก จำนวน 1,713 คน คิดเป็นร้อยละ 59.85 รองลงมา คือ พึงพอใจ จำนวน 838 คน คิดเป็นร้อยละ 29.28 และไม่พึงพอใจ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

2) ประชาชนอำเภอฟุ่ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในการได้รับการติดตั้งกล่องและปรับช่องสัญญาณ ดังนี้ พึงพอใจมาก จำนวน 1,386 คน คิดเป็นร้อยละ 48.43 รองลงมา คือ พึงพอใจ จำนวน 707 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 และไม่พึงพอใจมาก จำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73 ตามลำดับ

3) ประชาชนอำเภอฟุ่ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือบริการเมื่อมี ปัญหาการติดตั้งและการรับชม ดังนี้ พึงพอใจ จำนวน 1,282 คน คิดเป็นร้อยละ 44.79 รองลงมา คือ พึงพอใจมาก

จำนวน 750 คน คิดเป็นร้อยละ 26.21 และไม่พึงพอใจมาก จำนวน 432 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09 ตามลำดับ

4) ประชาชนอำเภอฟุ่ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจที่ภาพมีความคมชัด มีคุณภาพเสียงดีกว่า ระบบเดิม ดังนี้ พึงพอใจ จำนวน 1,426 คน คิดเป็นร้อยละ 49.83 รองลงมา คือ พึงพอใจมาก จำนวน 705 คน คิดเป็นร้อยละ 24.63 และไม่พึงพอใจมาก จำนวน 416 คน คิดเป็นร้อยละ 14.54 ตามลำดับ

5) ประชาชนอำเภอฟุ่ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในการรับสัญญาณได้ทุกพื้นที่ ดังนี้ พึงพอใจ มาก จำนวน 1,286 คน คิดเป็นร้อยละ 44.93 รองลงมา คือ พึงพอใจ จำนวน 1,107 คน คิดเป็นร้อยละ 38.68 และไม่พึงพอใจ จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 11.88 ตามลำดับ

6) ประชาชนอำเภอฟุ่ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในการรับชมรายการทีวีได้ทุกช่องทุกรายการ ดังนี้ พึงพอใจ จำนวน 1,348 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมา คือ พึงพอใจมาก จำนวน 1,173 คน คิดเป็นร้อยละ 40.99 และไม่พึงพอใจ จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 7.37 ตามลำดับ

7) ประชาชนอำเภอฟุ่ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในเนื้อหารายการทีวีมีความหลากหลาย ดังนี้ พึงพอใจมาก จำนวน 1,471 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 รองลงมา คือ พึงพอใจ จำนวน 835 คน คิดเป็นร้อยละ 29.18 และไม่พึงพอใจมาก จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 13.34 ตามลำดับ

สรุปผล

อำเภอฟุ่ชัย ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับชมดิจิทัลทีวีในระดับมากที่สุด จำนวน 1,713 คน คิดเป็นร้อยละ 59.85 ประชาชนมีความพึงพอใจในการได้รับ บริการติดตั้งกล่องและปรับช่องสัญญาณในระดับ พึงพอใจ มาก จำนวน 1,386 คน คิดเป็นร้อยละ 48.43 ประชาชนมีความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือบริการเมื่อมีปัญหา การติดตั้ง/รับชมในระดับ พึงพอใจ จำนวน 1,282 คน คิดเป็นร้อยละ 44.79 ประชาชนมีความพึงพอใจที่ภาพมี

ความคมชัด มีคุณภาพเสียงดีกว่าระบบเดิม ในระดับ ฟังพอใจ จำนวน 1,426 คน คิดเป็นร้อยละ 49.83 ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับสัญญาณได้ทุกพื้นที่ ในระดับ ฟังพอใจมาก จำนวน 1,286 คน คิดเป็นร้อยละ 44.93 ประชาชนมีความพึงพอใจการรับชมรายการทีวีได้ ทุกช่องทุกรายการในระดับ ฟังพอใจ จำนวน 1,348 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 และประชาชนมีความพึงพอใจในเนื้อหา รายการทีวีที่มีความหลากหลายในระดับ ฟังพอใจมาก จำนวน 1,471 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40

อภิปรายผล

ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการได้รับกล่องรับสัญญาณดิจิตอลทีวีฟรี และประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการได้รับการติดตั้งกล่องและปรับช่องสัญญาณ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ระดับ ฟังพอใจมาก ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ จาก กสทช. ได้มีการจัดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน อย่างมีระบบผลการวิจัยของประชาชนจึงมีความพึงพอใจมาก เกี่ยวกับการได้รับกล่องรับสัญญาณดิจิตอลทีวีฟรี และการ การได้รับการติดตั้งกล่องและปรับช่องสัญญาณ ซึ่ง สอดคล้องกับ Hinshaw and Atwood (1982 : 170-171) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวัง ของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง

ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับได้รับความช่วยเหลือบริการเมื่อมีปัญหาการติดตั้ง/รับชม และประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับภาพมี ความคมชัด มีคุณภาพเสียงดีกว่าระบบเดิม โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ระดับ ฟังพอใจ ที่ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะสำนักงาน กสทช. มีเจ้าหน้าที่ศูนย์ที่คอยให้บริการความช่วยเหลือและบริการ เมื่อมีปัญหาการติดตั้ง/รับชม เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาสุภาพ เป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับoben

สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ(2548 : 172) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับสามารถรับสัญญาณได้ดีทุกพื้นที่ พบว่าประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ระดับ ฟังพอใจมาก ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะทาง กสทช. ได้มีการพัฒนาคุณภาพของการส่งสัญญาณและทำการจัดตั้งสถานีรับส่งสัญญาณให้มีความครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับoben สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ(2548 : 172) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวหลักด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับสามารถรับชมรายการทีวีได้ทุกช่อง ทุกรายการ จอไม่ดำ พบว่า ประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ระดับ ฟังพอใจ ที่ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ในจังหวัดร้อยเอ็ดยังใช้ทีวีรุ่นเก่าที่สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์กล่องรับสัญญาณในการรับชมช่องต่างๆของดิจิตอลทีวีได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2527 : 65) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปในความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อทุกสิ่งทุกอย่างจะเกี่ยวข้องกันนั้นสามารถลดความตึงเครียดให้ต่ำลง

ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับ
เนื้อหารายการทีวีที่มีความหลากหลาย พบว่าประชาชนมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ระดับ พึงพอใจมาก ที่ผลการวิจัย
เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะรูปแบบการจัดเนื้อหารายการทีวีมี
ความหลากหลาย มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายทุกเพศ
ทุกวัยเป็นผลทำให้ประชาชนในจังหวัดราชบุรีเอื้อมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์
(2538 : 18) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับ
ความรู้สึกที่ให้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้นได้มา
จากความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย 1) ความพึง
พอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ 2) ความพึง
พอใจต่อการประสานงานผู้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อการ
ต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจ
กับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ
และ 6) ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการใช้จ่ายในการ
บริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548).

จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร :บริษัท
เพรส แอนด์ดีไซน์จำกัด.

Hinshaw, A.S. and Atwood J.R.. 1982. **A patient
satisfaction instrument : Precisiontry
Replication.** Nursing Research. pp.170-
171.

Vroom,W.H.. 1964. **Working and Motivation.** New
York : John Wiley

ข้อเสนอแนะ

1) ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการสำหรับประชาชนที่มี
ปัญหาเกี่ยวกับการติดตั้งหรือการรับชมดิจิทัลทีวี

2) ควรมีรายการที่หลากหลายให้มีความเหมาะสม
ต่อสภาพของพื้นที่ เช่น รายการส่งเสริมอาชีพ รายการ
เกษตรกรรม เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2527). **การพัฒนา : เน้นการพัฒนา
สังคมและแนวความคิดความจำเป็นพื้นฐาน.**

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.**
กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร. หน้า 18

สมวงศ์ ศักดิ์สถาพร. (2547). **การตลาดบริการ.**
กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ลิฟ, ๒๕๔๗. หน้า
59.