

การศึกษาการรับรู้และความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิตอลทีวีในอำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด¹

THE STUDY OF THE PERCEPTION AND THE SATISFACATION OF PEOPLE IN DIGITAL TELEVISION WATCHING MUEANG SUANG DISTRICT, ROI ET PROVINCE

วิวัฒนา เย็นวัฒนา², จิตรลดา บานแบ่ง³, นนทิพัฒน์ ไชยโสดา⁴, เนติมา มีทรัพย์ทอง⁵

WIWATTANA YENWATTANA, JITLADA BANBANG, NONTIPAT CHAISODA, NETIMA MEESAPTHONG

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ศึกษาการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับดิจิตอลทีวีในอำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด และ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิตอลทีวีในอำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม คือ ประชาชนที่มีเครื่องรับโทรทัศน์ในอำเภอเมืองสรวง จ.ร้อยเอ็ด จำนวน 22,900 คน และได้กลุ่มตัวอย่าง คือ 1,145 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการยุติการส่งสัญญาณทีวีแอนะล็อก และการรับรู้เกี่ยวกับดิจิตอลทีวีสามารถดูรายการดิจิตอลทีวีผ่านมือถือได้ โดยภาพรวมของการรับรู้ของประชาชน มีค่าเฉลี่ยไม่รู้เป็นส่วนมาก การรับรู้เกี่ยวกับกล่องรับสัญญาณดิจิตอลทีวีสามารถติดตั้งกับทีวีแบบเก่าได้, การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการรับชมทีวีผ่านกล่องหรือเสารับสัญญาณดิจิตอลทีวีได้ฟรีไม่เสียค่าใช้จ่ายเป็นรายเดือนและ การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับดิจิตอลทีวีภาพมีความคมชัด เสียงดี สัญญาณไม่ โดยภาพรวมของการรับรู้ของประชาชนมีค่าเฉลี่ยรู้เป็นส่วนมาก ความพึงพอใจของการรับชมทีวีดิจิตอล พบว่าส่วนใหญ่ประชาชนมีค่าความพึงพอใจในระดับมาก ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการได้รับการติดตั้งกล่องและปรับช่องสัญญาณ ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับได้รับความช่วยเหลือบริการเมื่อมีปัญหาการติดตั้ง/รับชม และ ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับภาพมีความคมชัด มีคุณภาพเสียงดีกว่าระบบเดิม พบว่า ประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก

คำสำคัญ : โทรทัศน์ระบบแอนะล็อก, ดิจิตอลทีวี, อำเภอเมืองสรวง

¹ บทความวิจัยได้รับทุนสนับสนุนจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ปี 2559

^{2,3} อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Email : wiwy36@gmail.com, Email : kmutnb_p@hotmail.com

⁴ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Email : Nontipat_17@hotmail.com

⁵ นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Email : netimamee@gmail.com

ABSTRACT

This research aims 1) To study perception of the people about the digital TV transition to digital TV in Mueang Suang District Roi Et province. 2) To study satisfaction of the people who watch digital TV in Mueang Suang District Roi Et province. There are 22,900 people in Mueang Suang District. The researchers collected data from 1,145 sample people in the analysis of quantitative by questionnaire. Statistical software was used for finding frequency, percentage, average, and standard deviation.

The result showed that the perception about an end to the transmission of TV signals to analog and awareness about digital TV which can watch digital TV through mobile phone, most of people do not know about them. The perception about the set-top box, digital TV is fitted with TV old, free of charge for TV box or antenna digital TV, the clarity of digital TV, audio signals, the result had shown that most of people known about them. For the satisfaction of watching digital TV, satisfaction of public services and the signal box, the public helping problems service and satisfaction of the picture and sound quality system, the result had shown that most of people were satisfied.

Keywords: Analog TV., Digital TV., Mueang Suang District

บทนำ

การออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลของไทยนั้น ได้มีการทดลองออกอากาศดิจิทัลทีวีภาคพื้นดินอย่างเป็นทางการเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2543 โดยมีคณะทำงานซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการส่งโทรทัศน์เช่น อสมท กรมประชาสัมพันธ์ ITV , UBC เป็นต้น โดยมีการติดตั้งเครื่องส่งที่อาคารใบหยก 2 ทำการทดลองออกอากาศที่ช่อง 47 ความถี่ 678 – 686 MHz โดยใช้เครื่องส่งที่มีกำลังส่ง 250 Watt ทั้งนี้อุปกรณ์ DVB ที่ใช้ในการทดลองออกอากาศได้รับการสนับสนุนจากบริษัท NTL และเครื่องส่งโทรทัศน์ของ ITV สายอากาศที่ใช้เป็น Omnioid Pattern 11.5dB กำลังส่งออกที่สายอากาศจะอยู่ที่ 2.5 KW รายการโทรทัศน์ที่ใช้ในการออกอากาศคือ ITV, ช่อง 9, ช่อง 11 และ UBC นับจากนั้นมาก็ไม่มีการดำเนินการใดๆเพิ่มเติมเพื่อทำการออกอากาศทีวีดิจิทัลในวงกว้าง อันเนื่องมาจากติดขัดในประเด็นข้อกฎหมาย โดยก่อนหน้ารัฐธรรมนูญปี 2540 การขออนุญาตใช้คลื่นความถี่ทำได้เฉพาะหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานการศึกษาเท่านั้น จนกระทั่งมีรัฐธรรมนูญปี 2540 ที่จะต้องมีการจัดตั้งหน่วยงานที่ชื่อว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์แห่งชาติ จนกระทั่งถึงรัฐธรรมนูญปี 2550 ที่กำหนดให้มีหน่วยงานที่เรียกว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติหรือ กสทช.

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติได้แต่งตั้งอนุกรรมการการเปลี่ยนไปสู่ระบบการส่งสัญญาณวิทยุโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล โดยให้สถานีโทรทัศน์ทุกสถานีส่งสัญญาณในระบบแอนะล็อกและให้ออกอากาศเป็นระบบดิจิทัลทีวี และจังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการยุติการรับส่งสัญญาณโทรทัศน์ระบบแอนะล็อก เป็นลำดับที่ 3 ของประเทศเมื่อวันที่ 31 มกราคม 2559 ต่อจากอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้มีการยุติไปเมื่อเที่ยงคืนของวันที่ 1 ธันวาคม 2558 และจำทยอยยุติทั้งประเทศให้หมดภายในปี 2562 และในการยุติการโทรทัศน์

ระบบแอนะล็อกไปสู่โทรทัศน์ระบบดิจิทัลย่อมมีผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่ สำนักงาน กสทช. จึงได้ทำความเข้าใจร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ในการดำเนินการทำการศึกษาการสร้างความรู้ความเข้าใจและการศึกษาผลกระทบเกี่ยวกับการยุติโทรทัศน์ระบบแอนะล็อกต่อผู้บริโภคจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทำให้ทราบถึงการรับชมและการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับดิจิทัลทีวี รวมทั้งความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับชมดิจิทัลทีวี ซึ่งสามารถนำไปสู่การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในการเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบดิจิทัลทีวี และผลการวิจัยในครั้งนี้จะได้นำไปใช้เป็นข้อมูลวางแผนในการยุติโทรทัศน์ระบบแอนะล็อกในจังหวัดอื่นๆต่อไป โดยเฉพาะในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับดิจิทัลทีวีในอำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิทัลทีวีในอำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

การทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการเลือกสรรในการรับสาร (Selective Process)

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมโดยกำหนดเป็นกรอบแนวคิด และมีทฤษฎี แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลักได้แก่ 1) ทฤษฎีความรู้ ทศนคติและพฤติกรรม 2) ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ดังนี้

1. ทฤษฎีความรู้ ทศนคติและพฤติกรรมสุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533:123) ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของ 3 ตัวแปรได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทศนคติ (Attitude) และ พฤติกรรม (Practice) ซึ่งเรียกว่าแบบจำลอง K A P โดยเป็นแนวคิดที่นำเสนอว่า ประชาชนจะเปิดรับสารจะต้องผ่านกระบวนการความรู้ จากนั้นจึงก่อให้เกิดเป็นทศนคติ และสุดท้ายคือเกิดพฤติกรรมตามลำดับ

2. ทฤษฎีนี้ขึ้นอยู่กับกรอบทฤษฎีที่นักสื่อสารมวลชนเรียกว่าทฤษฎีเชิงหน้าที่ (Functional perspective) โดยการวิเคราะห์เชิงหน้าที่ของสื่อมวลชนนี้จะตั้งอยู่บนความเชื่อที่ว่าพฤติกรรมและปรากฏการณ์สังคมมนุษย์ต่างก็เกี่ยวข้องกันในเรื่องหน้าที่ที่ต่อกัน กล่าวคือมีความเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบ ทั้งแบบลูกโซ่หรือแบบวงจร ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์จึงอาจจะอธิบายได้ว่าเกิดขึ้นจากความต้องการ (needs) ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลจะมีที่มาจากพฤติกรรมและการเปิดรับสื่อมวลชนของบุคคลเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการอันเกิดจากพื้นฐานด้านจิตใจของบุคคลนั้นๆ และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับจากสถานการณ์ทางสังคมของเขาแม้ว่าการใช้สื่อมวลชนนั้น ซึ่งจะไม่เกี่ยวข้องกับความต้องการใดๆ ด้านของมนุษย์ แต่ก็เป็นที่น่าสนใจว่าน่าจะมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการบางอย่าง เช่น ความต้องการข่าวสารข้อมูลหรือการเปิดรับสื่อมวลชน อาจเป็นธรรมชาติมนุษย์ที่ต้องการขดเคี้ยวบางสิ่งบางอย่างที่ขาดหายไปหรือหาไม่ได้ในขณะนั้น เช่น ความต้องการมีติดต่อกับสื่อสารกับผู้อื่น ดังนั้นการบริโภคสื่อมวลชนจึงถือได้ว่าเป็นตัวแปรที่ช่วยให้ระบบสังคมของมนุษย์เข้าสู่สมดุล และทำให้มนุษย์มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติได้ดียิ่งขึ้น พฤติกรรมการรับสารของมนุษย์นั้น เป็นสิ่งที่เกิดจากปฏิกิริยาตอบโต้ต่อความต้องการของมนุษย์เองที่จะรักษารูปแบบพฤติกรรมที่เหมาะสม เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม เพื่อรักษาให้ระบบชีวิตของตนเองอยู่อย่างปกติ (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534:65)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่บ้านมีเครื่องรับโทรทัศน์ในอำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยสำนักงาน กสทช. กำหนดให้ศึกษา จำนวน 5% จากประชากรทั้งสิ้น 22,900 คน และได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ 1,145 คน ดังนี้

อำเภอ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
เมืองสรวง	22,900	1,145
รวม	22,900	1,145

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม ระหว่างเดือนกันยายน 2558 ถึงเดือนมกราคม 2559

โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง คือเลือกประชากรในทุกตำบลในอำเภอเมืองสรวง และสุ่มตัวอย่างแบบง่ายในแต่ละหมู่บ้านใน 1 ตำบล ซึ่งเก็บข้อมูลจากบ้านเรือนบ้านในหลังคาเรือนที่ใช้ดิจิทัลทีวี ซึ่งมีการตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญจาก กสทช. ได้ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล มีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)
2. ข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับการรับชมดิจิทัลทีวี
3. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิทัลทีวี มีลักษณะเป็น มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง พอใจมาก ระดับ 4 หมายถึง พอใจ
ระดับ 3 หมายถึง พอใจน้อย ระดับ 2 หมายถึง ไม่พอใจ
ระดับ 1 หมายถึง ไม่พอใจมาก จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอเป็นค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน

ผลการวิจัย

ตอนที่ 2 การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับดิจิทัลทีวีของประชาชนในจังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 1 สรุปข้อมูลการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับดิจิทัลทีวี

จากตารางที่ 1 พบว่า การรับรู้ของประชาชน

การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับดิจิทัลทีวี	ไม่รู้		รู้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.จะมีการยุติการส่งสัญญาณทีวีแอนะล็อก	858	74.93	287	25.07
2.กล่องรับสัญญาณดิจิทัลทีวีสามารถติดตั้งกับทีวีแบบเก่าได้	489	42.71	656	57.29
3.ท่านสามารถรับชมทีวีผ่านกล่องหรือเสารับสัญญาณดิจิทัลทีวีได้ฟรีไม่เสียค่าใช้จ่ายเป็นรายเดือน	431	37.64	714	62.36
4.ดิจิทัลทีวีภาพมีความคมชัด เสียงดี สัญญาณไม่ล่ม	373	32.58	772	67.42
5.สามารถดูรายการดิจิทัลทีวีผ่านมือถือได้	615	53.71	530	46.29

เกี่ยวกับดิจิทัลทีวีของประชาชนในจังหวัดร้อยเอ็ด มีการรับรู้ ดังต่อไปนี้

1) การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการยุติการส่งสัญญาณทีวีแอนะล็อก ประชาชนไม่รู้จักเกี่ยวกับการยุติการส่งสัญญาณทีวีแอนะล็อก จำนวน 858 คน คิดเป็นร้อยละ 74.93

2) การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับกล่องรับสัญญาณดิจิทัลทีวีที่สามารถติดตั้งกับทีวีแบบเก่าได้ ประชาชนรู้จำนวน 656 คน คิดเป็นร้อยละ 57.29

3) การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการรับชมทีวีผ่านกล่องหรือเสารับสัญญาณดิจิทัลทีวีได้ฟรีไม่เสียค่าใช้จ่ายเป็นรายเดือน ประชาชนรู้เกี่ยวกับการรับชมทีวีผ่านกล่องหรือเสารับสัญญาณดิจิทัลทีวีได้ฟรีไม่เสียค่าใช้จ่ายเป็นรายเดือน จำนวน 714 คน คิดเป็นร้อยละ 62.36

4) การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับดิจิทัลทีวีภาพมีความคมชัด เสียงดี สัญญาณไม่ล่ม ประชาชนรู้เกี่ยวกับดิจิทัลทีวีภาพมีความคมชัด เสียงดี สัญญาณไม่ล่ม จำนวน 772 คน คิดเป็นร้อยละ 67.42

5) การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับดิจิทัลทีวีสามารถดูรายการดิจิทัลทีวีผ่านมือถือได้ ประชาชนไม่รู้เกี่ยวกับดิจิทัลทีวีสามารถดูรายการดิจิทัลทีวีผ่านมือถือได้จำนวน 615 คน คิดเป็นร้อยละ 53.71

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิทัลทีวี

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิทัลทีวี

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อยมาก (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)		
1. ได้รับกล่องรับสัญญาณดิจิทัลทีวีฟรี	445 (38.87)	247 (21.57)	201 (17.55)	88 (7.69)	164 (14.32)	3.63	1.42
2. ได้รับบริการติดตั้งกล่องและปรับช่องสัญญาณ	207 (18.08)	364 (31.79)	282 (24.62)	119 (10.39)	173 (15.11)	3.27	1.29
3. ได้รับ ความช่วยเหลือบริการเมื่อมีปัญหาการติดตั้ง/รับชม	171 (14.93)	312 (27.25)	319 (27.86)	162 (14.15)	181 (15.81)	3.11	1.28
4.ภาพมีความคมชัด มีคุณภาพเสียงดีกว่าระบบเดิม	253 (22.10)	302 (26.38)	282 (24.63)	146 (12.74)	162 (14.15)	3.30	1.32
5. สามารถรับสัญญาณได้ทุกพื้นที่	231 (20.17)	342 (29.87)	266 (23.23)	140 (12.23)	166 (14.50)	3.29	1.31

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิทัลทีวีของประชาชนในจังหวัดร้อยเอ็ด มีการรับรู้ ดังต่อไปนี้

1) ความพึงพอใจของเกี่ยวกับการได้รับกล่องรับสัญญาณดิจิทัลทีวีฟรี ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 445 คน คิดเป็นร้อยละ 38.87

2) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับบริการติดตั้งกล่องและปรับช่องสัญญาณ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 31.79

3) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือบริการเมื่อมีปัญหาการติดตั้ง/รับชม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 27.86

4) ความพึงพอใจเกี่ยวกับภาพมีความคมชัด มีคุณภาพเสียงดีกว่าระบบเดิม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 26.38

5) ความพึงพอใจเกี่ยวกับสามารถรับสัญญาณได้ดีทุกพื้นที่ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 29.87

สรุปผล

อำเภอเมืองสรวง ประชาชนไม่รู้จักเกี่ยวกับการยุติการส่งสัญญาณทีวีแอนะล็อก จำนวน 858 คน คิดเป็นร้อยละ 74.93 ประชาชนรู้เกี่ยวกับกล่องรับสัญญาณดิจิทัลทีวีสามารถติดตั้งกับทีวีเก่าได้ จำนวน 656 คน คิดเป็นร้อยละ 57.29 ประชาชนรู้เกี่ยวกับการชมดิจิทัลทีวีผ่านกล่องหรือรับเสาสัญญาณดิจิทัลทีวีได้ฟรี จำนวน 714 คน คิดเป็นร้อยละ 62.36 ประชาชนส่วนใหญ่รู้จักเกี่ยวกับดิจิทัลทีวีมีภาพคมชัด จำนวน 772 คน คิดเป็นร้อยละ 67.42 ประชาชนรู้เกี่ยวกับดิจิทัลทีวีมีช่องสัญญาณมากขึ้น จำนวน 713 คน คิดเป็นร้อยละ 62.27 ประชาชนไม่รู้จักเกี่ยวกับการชมรายการทีวีดิจิทัลผ่านโทรศัพท์มือถือ จำนวน 615 คน คิดเป็นร้อยละ 53.71

อำเภอเมืองสรวง ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับชมดิจิทัลทีวีในระดับมากที่สุด จำนวน 445 คน คิดเป็น

ร้อยละ 38.87 ประชาชนมีความพึงพอใจในการได้รับบริการติดตั้งกล่องและปรับช่องสัญญาณในระดับมาก จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 31.79 ประชาชนมีความพึงพอใจการได้รับความช่วยเหลือบริการเมื่อมีปัญหาการติดตั้ง/รับชมในระดับปานกลาง จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 27.86 ประชาชนมีความพึงพอใจที่ภาพมีความคมชัด มีคุณภาพเสียงดีกว่าระบบเดิมในระดับมาก จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 26.38 ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับสัญญาณได้ทุกพื้นที่มาก จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 29.87 ประชาชนมีความพึงพอใจการรับชมรายการทีวีได้ทุกช่องทุกรายการในระดับมากที่สุด จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 24.89 และประชาชนมีความพึงพอใจเนื้อหารายการทีวีมีความหลากหลายในระดับมากที่สุด จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 32.14

อภิปรายผล

ตอนที่ 1 อภิปรายผลข้อมูลการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับดิจิทัลทีวี

การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการยุติการส่งสัญญาณทีวีแอนะล็อก และการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับดิจิทัลทีวีที่สามารถดูรายการดิจิทัลทีวีผ่านมือถือได้ โดยภาพรวมของการรับรู้ของประชาชน มีค่าเฉลี่ยไม่รู้เป็นส่วนใหญ่ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไปยังประชาชนในอำเภอเมืองสรวง ยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร ปัญหาส่วนหนึ่งน่าจะเป็นเพราะการประชาสัมพันธ์ที่ล่าช้าและต่อเนื่องไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการยุติการส่งสัญญาณทีวีแอนะล็อกในครั้งนี้ และเนื่องจาก การรับรู้ของประชาชนส่วนใหญ่ในอำเภอเมืองสรวง ตามชนบทยังขาดการเข้าถึงเทคโนโลยีทางโทรศัพท์มือถืออย่างเช่น สมาร์ทโฟน รวมถึงการเข้าถึงสื่อจากอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนขาดการรับรู้เกี่ยวกับดิจิทัลทีวีนั้นสามารถดูรายการดิจิทัลทีวีผ่านมือถือได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533:123) ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของ 3 ตัวแปรได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทศ น ค ตี (Attitude) และ พฤติกรรม

(Practice) ซึ่งเรียกว่า แบบจำลอง K A P โดยเป็นแนวคิดที่นำเสนอว่า ประชาชนจะเปิดรับสารจะต้องผ่านกระบวนการความรู้ จากนั้นจึงก่อให้เกิดเป็นทัศนคติ และสุดท้ายคือเกิดพฤติกรรมตามลำดับ

การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับกล่องรับสัญญาณดิจิทัลทีวีสามารถติดตั้งกับทีวีแบบเก่าได้ การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการรับชมทีวีผ่านกล่องหรือเสารับสัญญาณดิจิทัลทีวีได้ฟรีไม่เสียค่าใช้จ่ายเป็นรายเดือนและการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับดิจิทัลทีวีภาพมีความคมชัดเสียงดี สัญญาณไม่ โดยภาพรวมของการรับรู้ของประชาชนมีค่าเฉลี่ยรู้ ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะ มีการรับรู้ข้อมูลผ่านการประชาสัมพันธ์ทางโฆษณาโทรทัศน์วิทยุชุมชน รวมถึงการแนะนำจากช่างเทคนิคที่มาติดตั้งเพราะบริบทของประชาชน คนส่วนใหญ่ในอำเภอเมืองสรวงยังนิยมใช้ทีวีรุ่นเก่าอยู่ซึ่งสามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์รับสัญญาณดิจิทัลทีวีได้จริงหลังจากที่ได้มีการติดตั้งแล้ว ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้มีการสร้างความเข้าใจให้ประชาชนในจังหวัดร้อยเอ็ดรับรู้ข้อมูล จากการประชาสัมพันธ์สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์และการประชาสัมพันธ์จากผู้นำหรือคนในชุมชนผ่านวิทยุชุมชน และภาพรวมของการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับดิจิทัลทีวีภาพมีความคมชัด เสียงดี สัญญาณไม่ล่มซึ่งเกิดจากการที่ประชาชนเลือกดูผ่านระบบดิจิทัลทีวีทำให้ได้ความคมชัดของคุณภาพภาพและเสียงที่ดีขึ้นกว่าเดิมพร้อมทั้งสัญญาณคงที่ไม่ล่มบ่อยซึ่งสอดคล้องกับ อรพรรณ ปิรันธน์โอวาท (2542 : 39) เมื่อบุคคลมีความรู้ และทัศนคติอย่างไร จะแสดงพฤติกรรมไปตามความรู้ และทัศนคติที่มีอยู่ นั่นคือ K (Knowledge) A (Attitude) P (Practice) จะ เกิด ขึ้นอย่างสอดคล้องกัน หรือสัมพันธ์กัน แต่จะไม่เกิดขึ้นเสมอไปในทุกกรณี

ตอนที่ 2 อภิปรายผลข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิทัลทีวี

โดยภาพรวมพบว่าประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ พึงพอใจมาก ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จาก กสทช. ได้มีการจัดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีระบบ ผลการวิจัยของประชาชนจึงมีความพึงพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับ

การได้รับกล่องรับสัญญาณดิจิทัลทีวีฟรี ซึ่งสอดคล้องกับ
ยุบล เบญจรงค์กิจ (2534 : 65) กล่าวว่า การบริโภค
สื่อมวลชนจึงถือได้ว่าเป็นตัวแปรที่ช่วยให้ระบบสังคมของ
มนุษย์เข้าสู่สมดุล และทำให้มนุษย์ มีศักยภาพในการ
ปฏิบัติหน้าที่ตามปกติได้ดียิ่งขึ้น

ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการ
ได้รับบริการติดตั้งกล่องและปรับช่องสัญญาณ ประเด็นความ
พึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับได้รับความช่วยเหลือบริการ
เมื่อมีปัญหาการติดตั้ง/รับชม และ ประเด็นความพึงพอใจ
ของประชาชนเกี่ยวกับภาพมีความคมชัด มีคุณภาพเสียง
ดีกว่าระบบเดิม พบว่า ประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
มาก ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะผู้บริหารและ
เจ้าหน้าที่จาก กสทช. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้
และประสบการณ์ผ่านสื่อทีวีให้แก่ประชาชน มีเจ้าหน้าที่ศูนย์
ที่คอยให้บริการความช่วยเหลือและบริการเมื่อมีปัญหาการ
ติดตั้ง/รับชม เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
วาจาสุภาพ เป็นกันเอง ในเรื่องคุณภาพของระบบการแพร่
ภาพของดิจิทัลทีวีและคุณภาพการกระจายเสียงก็ดีกว่า
ระบบเดิมมาก และคุณภาพในการวางระบบการรับส่ง
สัญญาณของเจ้าหน้าที่ กสทช. โดยมีศูนย์กลางการรับส่ง
สัญญาณสถานีภาคพื้นดินเพื่อใช้ในการรับส่งสัญญาณ
ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในจังหวัดร้อยเอ็ดและจังหวัด
ใกล้เคียง ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริกายะ และ กาญจนา
แก้วเทพ (2531) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการ
แสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็น
เป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจ
หรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้าง
สลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของ
บุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้า
จึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ข้อเสนอแนะ

1) ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้
ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบเกี่ยวกับการยุติโทรทัศน์ช่อง
แอนะล็อก ดังนั้นจึงควรให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง

อื่นๆ ที่สามารถเข้าถึงประชาชนในท้องถิ่นได้ คือ สื่อบุคคล
ผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อสม. เป็นต้น

2) ควรมีเอกสารเพื่อแจกจ่ายให้ความรู้เกี่ยวกับ
ดิจิทัลทีวีอย่างต่อเนื่องแก่ประชาชนในพื้นที่ก่อนจะมีการยุติ
โทรทัศน์ระบบแอนะล็อก

3) ควรมีการให้บริการติดตั้งพร้อมแจกอุปกรณ์ติดตั้ง
ให้กับประชาชนฟรี เพราะประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีความรู้
เกี่ยวกับการติดตั้ง จึงทำให้ไม่ยอมติดตั้งอุปกรณ์ เพราะ
ประชาชนมองว่ามีความยุ่งยาก

เอกสารอ้างอิง

- นฤมล เตรียมพงศ์พันธ์. (2540). **ทัศนคติของพนักงานตัดปัญหามลพิษทางน้ำในโรงงานอุตสาหกรรม**. วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- บุญชมศรีสะอาด. (2527). **การพัฒนาการสอน**. กรุงเทพมหานคร
: สุวีริยาสาส์น.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). **ทัศนคติในการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**.
กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนานาพิช.
- ยุบล เบญจรงค์กิจ. (2534). **การวิเคราะห์ผู้รับสาร**. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย ศิริกายะ และ กาญจนา แก้วเทพ. (2531). **ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน**. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). **การสื่อสารกับสังคม**. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โสภิตสุดา มงคลเกษม. (2539). **พฤติกรรมและการเปิดรับข่าวสารความรู้ทัศนคติและพฤติกรรมการค้า**
เขตชานนิตร์ชัยของผู้ขับขี่ยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร, วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2541). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัญชลี เทียรฆชาติ. (2541). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและทัศนคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรรพรรณ ปิณฑน์โอวาท. (2542). **การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Herbert C. Kelman. (1967). **Attitude Change in Compliance, Identification and Internalization : Three Process of Attitude Change**. John Wiley and Sons Inc, New York.

Katz E, Jay G. Blumler and Michale Gurevitch. (1974). **The Used of Mass Communication: Current Perspectives on Gratifications Research**. BeverlyHill:Sage Publications.

Katz, Elihu et al. (1974) . **Uses of Mass Communication by the Individual, Mass Communication Research: Major Issues and Future Directions**. W.Philip Davidson and Frederick Yu, Eds. New York: Praeger Publishers.

Wenner, Lawrence A.(1982) . **The Nature of Gratifications, in Media Gratifications Research: Current Perspective**. Beverly Hills, Sage Publications.

Zimbardo and Ebbesen.(1969) .**Component of Attitude in Influencing Attitude and Changing Behavior**. Addison-Wesley Publishing Company Inc, New York.