

การศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการยุติโทรทัศน์ระบบแอนะล็อกต่อผู้บริโภค อำเภอสุวรรณภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด¹

THE STUDY OF SATIFICATION ON DIGITAL TV TRANSITION AT OF ANALOGUE LEVISION
SYSTEM TOWARD SUWANNAPHUM DISTRIC, ROI ET PROVINCE

นนทิพัฒน์ ไชยโสดา²

NONTIPAT CHAISODA

วิวัฒนา เย็นวัฒนา³

WIWATTANA YENWADTANA

ปรียานูช พวงเพชร⁴

PREYANUCH PUONGPECH

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิตอลทีวีในพื้นที่เริ่มต้นของการยุติการรับส่งสัญญาณโทรทัศน์ในระบบแอนะล็อกอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ประชากรที่บ้านมีเครื่องรับโทรทัศน์ใน อำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 115,200 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5,760คนเพศชายจำนวน 2,370คน เพศหญิง จำนวน 3,390 คน คิดเป็น 5% ของจำนวนประชากรในพื้นที่ ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิจัยพบว่า 1)ประชาชนอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในการรับชมดิจิตอลทีวีมากที่สุด จำนวน 2,198 คน คิดเป็นร้อยละ 38.16 และรองลงมา คือ พึงพอใจมาก จำนวน 1,508 คน คิดเป็นร้อยละ 26.18 ตามลำดับ2) ประชาชนมีความพึงพอใจในการได้รับบริการติดตั้งกล่องและปรับช่องสัญญาณมาก จำนวน 1,848 คน คิดเป็นร้อยละ 32.08 และรองลงมา คือ พึงพอใจมาก จำนวน 1,527 คน คิดเป็นร้อยละ 26.51 ตามลำดับ3) ประชาชนมีความพึงพอใจการได้รับความช่วยเหลือบริการเมื่อมีปัญหาการติดตั้ง/รับชมในระดับมาก จำนวน 1,607 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 และรองลงมา คือ พึงพอใจปานกลาง จำนวน 1,512 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 ตามลำดับ4) ประชาชนมีความพึงพอใจที่ภาพมีความคมชัด มีคุณภาพเสียงดีกว่าระบบเดิมมากที่สุด จำนวน 1,718 คน คิดเป็นร้อยละ 29.83 และรองลงมา คือ พึงพอใจปานกลาง จำนวน 1,668 คน คิดเป็นร้อยละ 28.96 ตามลำดับ5) ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับสัญญาณได้ทุกพื้นที่มากที่สุด จำนวน 1,616 คน คิดเป็นร้อยละ

¹ บทความวิจัยได้รับทุนสนับสนุนจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ปี 2559

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

EMAIL : NONTIPAT@HOTMAIL.COM

³ อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Email : WIWY36@GMAIL.COM

⁴ นักศึกษาสาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Email : CAP1234ILOVEYOUCAP@GMAIL.COM

ละ 28.06 และรองลงมา คือ พึงพอใจมาก จำนวน 1,526 คน คิดเป็นร้อยละ 26.49 ตามลำดับ6) ประชาชนมีความพึงพอใจการรับชมรายการทีวีได้ทุกช่องทุกรายการ มากที่สุด จำนวน 1,647 คน คิดเป็นร้อยละ 28.59 และรองลงมา คือ พึงพอใจมาก จำนวน 1,634 คน คิดเป็นร้อยละ 28.37 ตามลำดับ7) ประชาชนมีความพึงพอใจเนื้อหารายการทีวีที่มีความหลากหลายมากที่สุด จำนวน 1,967 คน คิดเป็นร้อยละ 34.15 และรองลงมา คือ พึงพอใจมาก จำนวน 1,522 คน คิดเป็นร้อยละ 26.42 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ดิจิตอลทีวี, โทรทัศน์ระบบแอนะล็อก

ABSTRACT

This research aims to study about the satisfaction of the people to watch digital TV in the beginning of the end of transmission of analog television signals in Suwannaphum district, Roiet province. There are 115,200 people and 5,760 of sample who have television. There are 2,370 male and female of 3,390 or 5% of the population in the area. The researcher used simple random sampling method to correct the data by satisfaction questionnaire. The statistics used in this study were the Frequency (Frequency), percentage (Percentage) Average (Mean) and standard deviation (Standard deviation).

The results showed that 1) most of people or 2,198 or 38.16 in Suwannaphum district, Roiet were most satisfied to watch digital TV, and the very satisfied of 1,508 or a 26.18 % as follow. 2) There are 1,848 of people or 32.08% were most satisfied on the public service and the channel and followed by 1,527 of people or 26.51%. 3) People are satisfied on instilling and solving service assistance / watching for 1,607 people or 27.90%. , and follow by moderately satisfied for 1,512 people or 26.25%. 4) Most of people are satisfied with the picture clarity and quality than the old system for 1,718 people or 29.83% and followed by the moderate satisfaction of 1,668 people or 28.96 per cent. 5) Most of people are mostly satisfied in the reception of signal for 1,616 or 28.06%, and follow by very satisfied for 1,526 people or 26.49 %. 6) For satisfaction on the quality and able to watch all of channels programs, most of people or 1,647 people or 28.59% were most satisfaction and follow by a vary satisfaction for 1,634 people or 28.37 %. 7) Most of people satisfied with the content of TV program for 1,967 or 34.15% and followed by a very satisfaction for 1,522 people or 26.42%.

Keywords: E- Learning, Local wisdom, Wisdom

บทนำ

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

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (กสทช.) 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 รวมทั้งจะยุติในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ดเป็นลำดับถัดไป

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.) จึงได้เล็งเห็นความสำคัญจึงร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดลงพื้นที่สำรวจข้อมูลความพึงพอใจการรับชมดิจิทัลทีวีต่อการเปลี่ยนผ่านการยุติโทรทัศน์ระบบแอนะล็อกของประชาชน ในอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อสร้างความเข้าใจต่อประชาชนอันจะนำไปสู่ระบบดิจิทัลทีวีที่ไม่ให้ได้รับผลกระทบจากการยุติการรับส่งสัญญาณโทรทัศน์ในระบบแอนะล็อกและการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้ในการวางแผนการยุติโทรทัศน์ระบบแอนะล็อก (Analog Switch Off : ASO) ในจังหวัดอื่นๆต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิทัลทีวีในพื้นที่เริ่มต้นของการยุติการรับส่งสัญญาณโทรทัศน์ในระบบแอนะล็อกอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด

การทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Vroom (1964 : 27) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลจากบุคคลนั้นเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเกิดความพอใจ โดยความหมายของความพึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้บางที่เรียกว่าทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญคือ V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อเครื่องมือวิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ และ E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง

Campbell (1976 : 117) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็นหรือคาดหวังไว้ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่จะเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

(E.Katz, J.G.Blumer and M.Gurevitch, 1974, 11-35) ได้ให้ความหมายทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ จัดเป็นทฤษฎีที่ได้ให้ความสำคัญที่ตัวผู้รับสาร (Audience) มากกว่าตัวของข่าวสาร โดยทฤษฎีนี้ได้มองว่าผู้รับสาร (Audience) จะมีบทบาทอย่างกระตือรือร้นในฐานะผู้กระทำ (Active) ในการที่จะใช้ประโยชน์จากเนื้อหาของสื่อมากกว่าที่จะเป็นผู้รับหรือผู้ถูกกระทำ (Passive) จากสื่อเพียงด้านเดียวเพราะฉะนั้นความสัมพันธ์ตามแนวคิดนี้จึงไม่ใช่ความสัมพันธ์ที่มีทิศทางจากเนื้อหาข่าวสาร (Message) จะนำไปสู่ผล (Effect) แต่เป็นความสัมพันธ์ซึ่งเป็นในลักษณะที่ว่าผู้รับสาร (Audience) จะนำสาร (Message) ไปใช้ประโยชน์และการใช้ประโยชน์นั้น (Usage) เป็นตัวแปรแทรกในกระบวนการของผล

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

สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

(McQuail, 1972) กล่าวว่าแนวทางการศึกษาตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจนี้ได้ให้ความสำคัญกับการเลือกการรับรู้และการตอบสนองต่อสื่อของผู้รับสารเป็นหลัก ซึ่งหัวใจหลักของข้อตกลงพื้นฐานตามทฤษฎีนี้คือผู้รับสารนั้นรู้ตัวอยู่เสมอและเป็นผู้เลือกสรรช่องทางและเนื้อหาที่เขาต้องการด้วยตนเองความเชื่ออีกความเชื่อหนึ่งตามทฤษฎีนี้คือผู้รับสารสามารถเรียนรู้และจะจดจำความหมายของประสบการณ์ที่ได้รับผ่านสื่อได้ด้วยตนเองซึ่งถือเป็นทั้งกระบวนการตอบสนองต่อสื่อและกระบวนการทางจิตใจ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าการศึกษาในเรื่องการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจของมนุษย์เป็นแนวคิดที่มีความเชื่อว่า

ผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่าตนต้องการอะไรจากสื่อใดและสารอะไรจึงจะสนองความพอใจของตนได้เป็นการเน้นความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสารผู้รับสารไม่ได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้นหากแต่จะเลือกใช้สื่อและรับสารที่สามารถสนองความต้องการและความพอใจของตนดังจะเห็นว่าแนวคิดนี้มีจะเรียกผู้รับสารว่าผู้ใช้ (User) แทนที่จะเรียกผู้รับสาร (Audience Receiver) อย่างที่เคยเรียกกันโดยแนวคิดดังกล่าวทำให้ความสำคัญกับผู้รับสารในฐานะตัวจักรสำคัญที่สามารถตัดสินใจโดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเองเป็นหลัก

จากทฤษฎีดังกล่าวการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นนั้นผู้วิจัยได้ประยุกต์กับเรื่องการศึกษาความเข้าใจและศึกษาผลกระทบเกี่ยวกับการยุติโทรทัศน์ระบบแอนะล็อกต่อผู้บริโภค จังหวัดร้อยเอ็ดโดยสามารถนำมาอธิบายถึงเหตุผลที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับชมดิจิทัลทีวีจะสามารถตอบสนองและสร้างความพอใจประชาชนนั้นได้ซึ่งเกิดจากสภาวะทางสังคมและจิตใจของบุคคลจะกลายเป็นแรงจูงใจให้เปิดรับสื่อในรูปแบบต่างๆ และมีผลให้ตนเองได้รับความพอใจและได้รับประโยชน์อื่นๆ ตามมา

(Wenner, 1985:175-184 อ้างใน จรินทร์ ธนา ศิลปกุล,2545:18) ได้ทำการรวบรวมผลงานวิจัยต่างๆที่มีผู้ทำไว้และนำมาสร้างแผนที่แสดงความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มได้แก่

1. การใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูล (Orientation Gratifications) ใช้เพื่ออ้างอิงและใช้เป็นแรงเสริมย้ำในความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคมโดยมีรูปแบบของความต้องการที่แสดงออกมาเป็นการติดตามข่าวสาร (Surveillance) การได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อช่วยแนะนำพฤติกรรมและช่วยในการตัดสินใจ (Decision Utility)
2. การใช้ข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับสังคม (Social Gratifications) ซึ่งรับรู้จากข่าวสารเข้ากับเครือข่ายส่วนบุคคลของปัจเจกบุคคลเช่นการนำข้อมูลไปใช้ในการสนทนา กับผู้อื่นเพื่อการชักจูงใจ เป็นต้น
3. การใช้ประโยชน์ของข่าวสารเพื่อดำรงเอกลักษณ์ของบุคคล (Para-social Gratifications) เพื่อการอ้างอิงผ่าน

ตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสื่อหรือปรากฏในเนื้อหาของสื่อเช่น การชื่นชมหรือยียดถือ ผู้ประกาศข่าวเป็นแบบอย่างในพฤติกรรม

4. การใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ในการลดหรือผ่อนคลายความตึงเครียดทางอารมณ์ (Para-Orientation Gratifications) หรือเพื่อปกป้องตัวเอง เช่น การใช้เวลาทั้งหมดไปด้วยการทำสิ่งที่ทำให้เกิดความเพลิดเพลินสนุกสนานหรือทำสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาอย่างอื่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 18) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่ได้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้นได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจของความสะดวกที่รับจากการบริการ 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ และ 6) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

จากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกทางด้านบวกและด้านลบของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒนากิจ, 2548 : 172)

1) ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่ง que ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือสิ่งต่อไปนี้คือ

(1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้อง

สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

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

(3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตนจึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2) ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

(1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

(2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงาน

บริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ โดยตัวแปรอิสระคือ อายุ เพศ อาชีพ การศึกษา ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจต่อการรับชมดิจิทัลทีวี สรุปเป็นแผนภาพได้ดังนี้

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่บ้านมีเครื่องรับโทรทัศน์ในอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยทางสำนักงาน กสทช.ได้กำหนดจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง 5% ในจำนวนประชากรทั้งหมด 115,200คน คิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5,760คนผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ที่มีมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง พอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง พอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง พอใจน้อยมาก

ระดับ 1 หมายถึง ไม่พอใจน้อยที่สุด

โดยทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม 2558 ถึงเดือนมกราคม 2559 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง คือเลือกประชากรทั้งหมดใน 10 ตำบล และสุ่มตัวอย่างแบบง่ายในแต่ละหมู่บ้านของแต่ละตำบล โดยเลือกเก็บข้อมูลบ้านวันบ้านจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5,760 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 3,390 คน คิดเป็นร้อยละ 58.85 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 2,189 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 2,370 คน คิดเป็นร้อยละ 41.14 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวมจำนวน 2,033คน คิดเป็นร้อยละ 35.29

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิทัลทีวี

พบว่า 1) ประชาชนอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในการรับชมดิจิทัลทีวีมากที่สุด จำนวน 2,198 คน คิดเป็นร้อยละ 38.16 รองลงมา คือ พึงพอใจมาก จำนวน 1,508 คน คิดเป็นร้อยละ 26.18 และพึงพอใจปานกลาง จำนวน 1,220 คน คิดเป็นร้อยละ 21.18 ตามลำดับ

2) ประชาชนอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในการได้รับบริการติดตั้งกล่องและปรับช่องสัญญาณมากที่สุด จำนวน 1,848 คน คิดเป็นร้อยละ 32.08 รองลงมา คือ พึงพอใจมาก จำนวน 1,527 คน คิดเป็นร้อยละ 26.51 และพึงพอใจปานกลาง จำนวน 1,299 คน คิดเป็นร้อยละ 22.55 ตามลำดับ

3) ประชาชนอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนมีความพึงพอใจการได้รับความช่วยเหลือบริการเมื่อมีปัญหาการติดตั้ง/รับชมในระดับมาก จำนวน 1,607 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 รองลงมา คือ พึงพอใจปานกลาง จำนวน 1,512 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 1,371 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ตามลำดับ

4) ประชาชนอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจที่ภาพมีความคมชัด มีคุณภาพเสียงดีกว่าระบบเดิมมากที่สุด จำนวน 1,718 คน คิดเป็นร้อยละ 29.83 รองลงมา คือ พึงพอใจมากจำนวน 1,668 คน คิดเป็นร้อยละ 28.96 และพึงพอใจปานกลาง จำนวน 1,262 คน คิดเป็นร้อยละ 21.91 ตามลำดับ

5) ประชาชนอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ดมีความพึงพอใจในการรับสัญญาณได้ทุกพื้นที่มากที่สุดจำนวน 1,616 คน คิดเป็นร้อยละ 28.06 รองลงมาคือพึงพอใจมาก จำนวน 1,526 คน คิดเป็นร้อยละ 26.49 และพึงพอใจปานกลาง จำนวน 1,410 คน คิดเป็นร้อยละ 24.48 ตามลำดับ

6) ประชาชนอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ดมีความพึงพอใจการรับชมรายการทีวีได้ทุกช่องทุกรายการมากที่สุด จำนวน 1,647 คน คิดเป็นร้อยละ 28.59 รองลงมาคือ พึงพอใจมาก จำนวน 1,634 คน คิดเป็นร้อยละ 28.37 และพึงพอใจปานกลาง จำนวน 1,265 คน คิดเป็นร้อยละ 21.96 ตามลำดับ

7) ประชาชนอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ดมีความพึงพอใจเนื้อหารายการทีวีมีความหลากหลายมากที่สุด จำนวน 1,967 คน คิดเป็นร้อยละ 34.15 รองลงมาคือ พึงพอใจมาก จำนวน 1,522 คน คิดเป็นร้อยละ 26.42 และพึงพอใจปานกลาง จำนวน 1,142 คน คิดเป็นร้อยละ 19.83 ตามลำดับ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อยมาก		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการรับชมวิดีโอทีวี	2,198	38.16	1,508	26.18	1,220	21.18	631	10.95	203	3.52
2.ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการรับชมบริการติดตั้งและปรับช่องสัญญาณทีวี	1,848	32.08	1,327	23.51	1,299	22.55	684	11.87	402	6.97
3.ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับปริมาณช่างเทคนิคที่มีปัญหาการติดตั้งทีวี	1,371	23.80	1,607	27.90	1,512	26.25	659	11.44	611	10.60
4.ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับภาพสีคมชัดมีคุณภาพสูงดีกว่าของเดิม	1,718	29.83	1,668	28.96	1,262	21.91	702	12.18	410	7.11
5.ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับสามารถรับสัญญาณได้ทุกพื้นที่	1,616	28.06	1,526	26.49	1,410	24.48	999	17.34	209	3.62
6.ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับสามารถรับชมรายการทีวีได้ทุกช่องทุกรายการจนไม่ขาด	1,647	28.59	1,634	28.37	1,265	21.96	811	14.07	403	6.99
7.ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับเนื้อหารายการทีวีมีความหลากหลาย	1,967	34.15	1,522	26.42	1,142	19.83	1,009	17.51	120	2.08

ภาพประกอบที่ 1 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิตอลทีวี

สรุปผล

อำเภออำเภอสุวรรณภูมิประชาชนมีความพึงพอใจในการรับชมดิจิตอลทีวีมากที่สุด จำนวน 2,198 คน คิดเป็นร้อยละ 38.16 มีความพึงพอใจในการได้รับบริการติดตั้งกล่องและปรับช่องสัญญาณมากที่สุด จำนวน 1,848 คน คิดเป็นร้อยละ 32.08 มีความพึงพอใจการได้รับความช่วยเหลือบริการเมื่อมีปัญหาการติดตั้ง/รับชมในระดับมาก จำนวน 1,607 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 ประชาชนอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจที่ภาพมีความคมชัด มีคุณภาพเสียงดีกว่าระบบเดิมมากที่สุด จำนวน 1,718 คน คิดเป็นร้อยละ 29.83 มีความพึงพอใจในการรับสัญญาณได้ทุกพื้นที่มากที่สุด จำนวน 1,616 คน คิดเป็นร้อยละ 28.06 มีความพึงพอใจการรับชมรายการทีวีได้ทุกช่องทุกรายการมากที่สุด จำนวน 1,647 คน คิดเป็นร้อยละ 28.59 และประชาชนมีความพึงพอใจในเนื้อหารายการทีวีมีความหลากหลายในระดับมากที่สุด จำนวน 1,967 คน คิดเป็นร้อยละ 34.15

อภิปรายผล

ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการรับชมดิจิตอลทีวีมากที่สุด โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จาก กสทช. ได้มีการจัดขั้นตอนการแจกกล่องรับสัญญาณอย่างมีระบบโดยมีผลการวิจัยของประชาชนในการให้บริการเกี่ยวกับการแจกกล่องรับสัญญาณดิจิตอลทีวีฟรี จึงมีความพึงพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับการได้รับกล่องรับสัญญาณดิจิตอลทีวีฟรีซึ่งสอดคล้องกับKatz (1974) ได้สรุปว่าการศึกษานี้สอดคล้องตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจนั้นมีข้อตกลงเบื้องต้น โดยมนุษย์เป็นผู้กำหนดความต้องการของตนเองจากประโยชน์ความสนใจหรือแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในกรณีต่างๆ และมนุษย์ทุกคนเป็นปัจเจกบุคคลที่มีความต้องการส่วนตัว

ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการได้รับบริการติดตั้งกล่องและปรับช่องสัญญาณฟรีโดย ภาพรวมพบว่า ประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จาก กสทช. ได้มีการจัดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีระบบในการให้บริการติดตั้งกล่องและปรับช่องสัญญาณ ซึ่งสอดคล้องกับHinshaw and Atwood (1982 : 170-171) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยซึ่งเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง

ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับได้รับความช่วยเหลือบริการเมื่อมีปัญหาการติดตั้ง/รับชม เดิมโดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะสำนักงาน กสทช. มีเจ้าหน้าที่ศูนย์ที่คอยให้บริการความช่วยเหลือและบริการเมื่อมีปัญหาการติดตั้ง/รับชมเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาสุภาพ เป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับซึ่งสอดคล้องกับอเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ(2548 : 172) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลกระทบต่อการใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับภาพมีความคมชัด มีคุณภาพเสียงดีกว่าระบบเดิมโดย ภาพรวมพบว่า ประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะคุณภาพของระบบการแพร่ภาพของดิจิตอลทีวีและคุณภาพการกระจายเสียงดีกว่าระบบแอนะล็อกเดิมมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Wenner (1985: 175-184) อ้างในจรินทร์ ธนาธิลปกุล (2545:18) กล่าวว่า

แสดงความพึงพอใจในการใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูล (Orientation Gratifications) ใช้เพื่ออ้างอิงและใช้เป็นแรงเสริมย้ำในความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคมโดยมีรูปแบบของความต้องการที่แสดงออกมาเป็นการติดตามข่าวสาร (Surveillance) การได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อช่วยแนะนำพฤติกรรมและช่วยในการตัดสินใจ (Decision Utility)ของผู้ใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับสามารถรับสัญญาณได้ดีทุกพื้นที่พบว่าประชาชนมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจมากที่สุดที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะคุณภาพในการวางระบบการรับส่งสัญญาณของเจ้าหน้าที่ กสทช. โดยมีศูนย์กลางการรับส่งสัญญาณสถานีภาคพื้นดินที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในจังหวัดร้อยเอ็ดและจังหวัดใกล้เคียงซึ่งสอดคล้องกับอเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ(2548 : 172) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้น

ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับสามารถรับชมรายการทีวีได้ทุกช่อง ทุกรายการ จอไม่ดำ พบว่า ประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ในจังหวัดร้อยเอ็ดยังใช้ทีวีรุ่นเก่าที่สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์กล่องรับสัญญาณในการรับชมช่องต่างๆของดิจิตอลทีวีได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ McQuail (1972) กล่าวว่า การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสารสามารถเรียนรู้และจะจำความหมายของประสบการณ์ที่ได้รับผ่านสื่อได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นทั้งกระบวนการตอบสนองต่อสื่อและกระบวนการทางจิตใจ

ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับเนื้อหารายการทีวีมีความหลากหลายพบว่าประชาชนมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็น

เป็นเพราะรูปแบบการจัดเนื้อหารายการที่มีหลากหลายมีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายทุกเพศทุกวัย เป็นผลทำให้ประชาชนในอำเภอสวรรณภูมิมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับMcQuail (1972) กล่าวว่า หัวใจหลักของการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจคือผู้รับสาร นั้นรู้ตัวอยู่เสมอและเป็นผู้เลือกสรรช่องทางเนื้อหาที่เขาต้องการด้วยตนเองจากทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นสามารถนำมาอธิบายถึงเหตุผลที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับชมดิจิทัลทีวีที่สามารถตอบสนองและสร้างความพอใจของประชาชนนั้นได้ ซึ่งเกิดจากสภาวะทางสังคมและจิตใจของบุคคลกลายเป็นแรงจูงใจให้เปิดรับสื่อในรูปแบบต่างๆ และมีผลให้ตนเองได้รับความพอใจและประโยชน์อื่นๆ ตามมา

ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการสำหรับประชาชนที่มีปัญหาเกี่ยวกับการติดตั้ง พร้อมอุปกรณ์ให้แก่ประชาชนฟรี
- 2) ควรมีรายการที่หลากหลายให้มีความเหมาะสมต่อสภาพของพื้นที่ เช่น รายการส่งเสริมอาชีพ รายการเกษตรกรรม ภาพยนตร์และซีรีส์ต่างประเทศ และควรลดรายการจำพวกขายของลง

เอกสารอ้างอิง

- จรินทร์ ธนาศิลปกุล. (2545). การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัย คณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ และ สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร. หน้า 18.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ลีสฟ, 2557. หน้า 59.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ดีไซน์จำกัด.

Campbell, A. 1976. Subjective measure if well – being. American Psychologist. pp.117

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

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

McQuail, Blumler and Brown, J.G. (1972). The Television audience in fogilogy of Mass communication. Harmondswirph : Penein.

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