

ความพึงพอใจในการรับชมดิจิทัลทีวีก่อนการยุติโทรทัศน์ระบบแอนะล็อกของ  
ประชาชนในอำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

Satisfaction of residents in Moei Wadi District Roi et Province toward  
watching Digital Television formerly switch off Analog Television  
System.

สุธัญญา กฤตาคม<sup>1</sup> เชษฐพัฒน์ สิริวัฒน์ตระการ<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจการรับชมดิจิทัลทีวี อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการรับชมดิจิทัลทีวี อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชากรที่บ้านมีเครื่องรับโทรทัศน์ใน อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 22,560 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,128 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างทำการสุ่มอย่างง่าย(Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการวิเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจุบันประชาชน อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด รับชมทีวีผ่านช่องทางดาวเทียม จำนวน 840 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมา คือ ผ่านเสารับสัญญาณ (หนวดกุ้ง/ก้างปลา) จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 และผ่านเคเบิลทีวี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 ตามลำดับ
2. ประชาชนอำเภอเมยวดีมีความพึงพอใจในการรับชมดิจิทัลทีวีมากที่สุด จำนวน 425 คน คิดเป็นร้อยละ 37.68 รองลงมา คือ พึงพอใจปานกลาง จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 27.57 และพึงพอใจมาก จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 24.47 ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ดิจิทัลทีวี, โทรทัศน์ระบบแอนะล็อก, ทีวีผ่านช่องทางดาวเทียม

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำสาขาการประชาสัมพันธ์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. E-mail ติดต่อ Yingdevcom@hotmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำสาขาการประชาสัมพันธ์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. E-mail ติดต่อ Chetthaphat@hotmail.com

## Abstract

The purposes of this research were; 1) To explore the digital TV viewing in Moei Wadi district Roi Et Province. 2) To study satisfaction of the people who watch Digital TV in Moei Wadi district Roi Et Province. The research instruments were questionnaire and data were analyzed by quantitative research population was 22,560 people who had the digital TV to sample size and 1,128 to sampling method. The data were analyzed by using computer software package. The statistics was used to finding frequency, percentage, average and standard deviation.

The results were as follows:

1. Overall, 840 or 74.50% of people in Moei Wadi district Roi Et province currently watch TV via Satellite Receiver KU and CU band, 177 people or 15.70 % of antenna and 84 people or 7.40 % of cable TV respectively.

2. Following to Moei Wadi people's satisfaction to watching digital TV. The most satisfied (425 or 37.68 %), moderate satisfied (311 people or 27.57%) more satisfied (276 or 24.47%) respectively.

**Keyword:** Analog TV, Digital TV, Satellite Receiver KU and CU band

## บทนำ

จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นจังหวัดที่ได้รับเลือกให้มีการยุติการรับส่งสัญญาณโทรทัศน์ระบบแอนะล็อก ตามที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์(กสท.)ได้มีประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เรื่องแผนการเปลี่ยนระบบการรับส่งสัญญาณวิทยุโทรทัศน์เป็นระบบดิจิทัล เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2555 (คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ,2555) คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงได้มติเห็นชอบตามแผนดังกล่าว โดยให้สถานีโทรทัศน์ทุกสถานีจะต้องส่งแผนการยุติการรับส่งสัญญาณวิทยุโทรทัศน์ในระบบแอนะล็อก โดยสถานีโทรทัศน์ช่องไทยพีบีเอส(Thai PBS) สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบก ช่อง 5 สถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11(NBT) และสถานีโทรทัศน์ช่อง Modern Nine TV ได้ส่งแผนการยุติการรับส่งสัญญาณวิทยุโทรทัศน์ในระบบแอนะล็อกต่อสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และได้มีมติตามที่ทั้ง 4 สถานีเสนอ โดยสถานีโทรทัศน์ช่องไทยพีบีเอส (Thai PBS) ได้มีการส่งแผนการยุติการรับส่งสัญญาณวิทยุโทรทัศน์ระบบแอนะล็อกมาจำนวน 6 ระยะเวลา (สำนักวิศวกรรมและเทคโนโลยี

กระจายเสียงและโทรทัศน์,2559) ซึ่งในระยะที่ 1 นั้นทางสถานีโทรทัศน์ไทยช่องไทยพีบีเอส(Thai PBS) จะทำการยุติการส่งสัญญาณโทรทัศน์ระบบแอนะล็อก จำนวน 2 พื้นที่ คือ อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ และในระยะที่ 2 นี้ทางสถานีโทรทัศน์ไทยช่องไทยพีบีเอส(Thai PBS) จะทำการยุติการส่งสัญญาณโทรทัศน์ระบบแอนะล็อกที่จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจังหวัดร้อยเอ็ดนั้น ได้มีการออกอากาศในระบบดิจิทัลทีวีควบคู่ไปกับระบบแอนะล็อกทีวีไปตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2557 และจะทำการยุติการออกอากาศในระบบแอนะล็อก ในวันที่ 31 มกราคม 2559 ต่อจากอำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2558 และในการยุติการรับส่งสัญญาณโทรทัศน์ระบบแอนะล็อกไปสู่การเปลี่ยนผ่านไปยัง การรับชมโทรทัศน์ระบบดิจิทัลทีวีนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) จึงได้ทำความร่วมมือกับ 3 หน่วยงาน คือ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ในการดำเนินการทำการศึกษาการสร้างความเข้าใจดิจิทัลทีวีและการศึกษาผลกระทบเกี่ยวกับการยุติโทรทัศน์ระบบแอนะล็อกต่อผู้บริโภค โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดได้รับมอบหมายให้ทำการศึกษาในพื้นที่ของจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 20 อำเภอ

ในการศึกษารุ่นนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารับชมและความพึงพอใจในการรับชมดิจิทัลทีวีในอำเภอมะยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นอำเภอหนึ่งที่อยู่ห่างไกลเสารับสัญญาณดิจิทัลทีวี ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มสลับที่ดอนมีพื้นที่ทั้งหมด 22.02 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 13,758 ไร่ และในการยุติการรับส่งสัญญาณโทรทัศน์ระบบแอนะล็อกย่อมมีผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่ ในการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลการรับชมโทรทัศน์ของประชาชน ในอำเภอมะยวดี จังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อสร้างความเข้าใจต่อประชาชนอันจะนำไปสู่ระบบดิจิทัลทีวีไม่ได้รับผลกระทบจากการยุติการรับส่งสัญญาณโทรทัศน์ระบบแอนะล็อกต่อไปและการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้ในการวางแผนการยุติโทรทัศน์ระบบแอนะล็อกในจังหวัดอื่นๆต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจการรับชมดิจิทัลทีวีของประชาชนในอำเภอมะยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิทัลทีวีในอำเภอมะยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

### ขอบเขตของปัญหา

ผู้ศึกษาได้แบ่งขอบเขตการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา ศึกษาสำรวจข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่เริ่มต้นในการยุติการรับส่งสัญญาณโทรทัศน์ในระบบแอนะล็อกอำเภอมะยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ในประเด็นดังต่อไปนี้

- 1.1 การรับชมดิจิทัลทีวี
- 1.2 ความพึงพอใจในการรับชมดิจิทัลทีวี
2. ด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ทำการสำรวจข้อมูลประชาชนบ้านมีเครื่องรับโทรทัศน์ ในอำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด
3. ด้านระยะเวลา ทำการศึกษาระหว่างเดือนกันยายน 2558 – มกราคม 2559 รวมระยะเวลาทำการศึกษา 5 เดือน

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่บ้านมีเครื่องรับโทรทัศน์ในอำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ดโดยทางสำนักงาน กสทช.ได้กำหนดจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งจังหวัด คือ 65,000 คน หรือ 5% ของ 1,324,126 คนโดยอำเภอเมยวดีประกอบไปด้วย 4 ตำบล มีประชากรจำนวน 22,560 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5% จากประชากรทั้งหมดและได้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,128 คน

2) เครื่องมือที่ใช้การวิจัย คือ แบบสอบถามที่ได้พัฒนาจากผู้เชี่ยวชาญประกอบไปด้วย 4 หน่วยงาน คือ กสทช. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้การหาค่าความเชื่อมั่นตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.84 สำหรับแบบสอบถาม ประกอบไป ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลมีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 ข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับการรับชมดิจิทัลทีวี และตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิทัลทีวี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยใช้หลักการของลิเคิร์ต (Likert, Rensis, 1967) ทั้งนี้ใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้ 4.50 – 5.00 พึงพอใจมากที่สุด 3.50 – 4.49 พึงพอใจมาก 2.50 – 3.49 พึงพอใจปานกลาง 1.50 – 2.49 พึงพอใจน้อยมาก 1.00 – 1.49 พึงพอใจน้อยที่สุด

3) การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลระหว่าง กันยายน 2558 ถึง มกราคม 2559

4) การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอเป็น ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิจัย

#### สรุปข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับการรับชมดิจิทัลทีวี

การรับชมดิจิทัลทีวีของประชาชนในพื้นที่เริ่มต้นการยุติการรับส่งสัญญาณโทรทัศน์ระบบแอนะล็อกของประชาชนในอำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ดจากการศึกษาการรับชมดิจิทัลทีวีของกลุ่ม

ตัวอย่าง พบว่า ปัจจุบันประชาชนรับชมทีวีผ่านช่องทางจานดาวเทียม(จานดำ) คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมา คือ ผ่านเสารับสัญญาณ(หนวดกุ้ง/ก้างปลา) คิดเป็นร้อยละ 15.70 และผ่านเคเบิลทีวี คิดเป็นร้อยละ 7.40 ตามลำดับ

ช่องทางการรับชมทีวีเมื่อช่องทางเดิมไม่สามารถรับชมได้ ประชาชนจะรับชมผ่านช่องทางจานดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 64.80 รองลงมา คือ เสารับสัญญาณ (หนวดกุ้ง/ก้างปลา) คิดเป็นร้อยละ 21.90 และเคเบิลทีวี คิดเป็นร้อยละ 9.49 ตามลำดับ

ประชาชนรู้จักและสามารถติดตั้งกล่องรับสัญญาณทีวีได้ คิดเป็นร้อยละ 38.30 รองลงมา คือ รู้จักและสามารถเปิดปิดการรับชมได้ คิดเป็นร้อยละ 35.02 และรู้จักและรู้วิธีการติดตั้งเสารับสัญญาณ คิดเป็นร้อยละ 34.04 ตามลำดับ

การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการยุติการส่งสัญญาณทีวีแอนะล็อก ประชาชนไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 71.72

การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับกล่องรับสัญญาณดิจิตอลทีวีสามารถติดตั้งกับทีวีเก่าได้ ประชาชนไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 56.47

#### ความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิทัลทีวี

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับกล่องรับสัญญาณดิจิทัลทีวีฟรี	3.87	1.08	มาก
2. ได้รับความช่วยเหลือบริการเมื่อมีปัญหาการติดตั้ง/รับชม	3.63	0.97	มาก
3. ภาพมีความคมชัด มีคุณภาพเสียงดีกว่าระบบเดิม	3.52	1.02	มาก
4. สามารถรับสัญญาณได้ดีทุกพื้นที่	3.52	1.24	มาก
5. เนื้อหารายการทีวีมีความหลากหลาย	3.51	1.10	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.61</b>		<b>มาก</b>

ผลการวิจัยความพึงพอใจในการรับชมทีวีดิจิทัล พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ได้รับกล่องรับสัญญาณดิจิทัลทีวีฟรี มีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมา คือ ได้รับความช่วยเหลือบริการเมื่อมีปัญหาการติดตั้ง/รับชม มีค่าเฉลี่ย 3.63 ภาพมีความคมชัด มีคุณภาพเสียงดีกว่าระบบเดิมและสามารถรับสัญญาณได้ดีทุกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.52 และเนื้อหารายการทีวีมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยคณะผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นน่าสนใจดังนี้

การรับชมดิจิทัลทีวีของประชาชนในอำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าปัจจุบันประชาชนมีการรับชมทีวีผ่านช่องทางดาวเทียม(จานดำ) มากที่สุด สอดคล้องกับการFarrell and Pride (2008) ระบุว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นกระบวนการตัดสินใจซึ่งอาจจะเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการซื้อ การใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออก เหตุที่ส่งผลให้ประชาชนเลือกรับชมทีวีผ่านช่องทางดาวเทียม(จานดำ) เนื่องมาจากการตัดสินใจเลือกรับบริการดังกล่าวตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ที่สามารถรับชมสัญญาณภาพที่มีความคมชัด การส่งสัญญาณเสียงที่ชัดเจนไม่สะดุดหรือมีภาพค้าง รวมถึงมีเนื้อหารายการที่หลากหลาย สนองต่ออรรถรสของผู้ชมซึ่งเห็นได้จากผลงานวิจัยเกี่ยวกับช่องทางการรับชมทีวีของประชาชนในอำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

ประชาชนในอำเภอเมยวดีรู้จักดิจิทัลทีวีโดยประชาชนรู้จักและสามารถติดตั้งกล่องรับสัญญาณทีวีได้ ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ได้รับความรู้ในการติดตั้งและการแลกรับกล่องรับสัญญาณดิจิทัลทีวีฟรีโดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อบุคคล เช่น ผู้นำท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้ประชาชนเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจการได้รับกล่องรับสัญญาณดิจิทัลทีวีฟรีอยู่มาก ทั้งนี้การเลือกใช้สื่อบุคคลจึงเป็นสื่อที่มีความใกล้ชิด กับกลุ่มเป้าหมาย ในการจะเปลี่ยนพฤติกรรม สื่อบุคคลจึงจัดเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ (Significant other) ตามแนวคิดทางสังคมวิทยา รวมทั้งสื่อบุคคลที่มีอำนาจในการโน้มน้าวใจนี้ยังสอดคล้องกับเรื่องผู้นำทางความคิด (Opinion leader)(มลินี สมภพเจริญ, 2551)

การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการยุติการส่งสัญญาณทีวีระบบแอนะล็อก พบว่า ประชาชนไม่รู้ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีความล่าช้าขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ทำให้ยังไม่สามารถประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึงส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับการยุติการส่งสัญญาณทีวีระบบแอนะล็อก ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากการวิจัยที่เสนอให้การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการยุติโทรทัศน์ระบบแอนะล็อก โดยการใช้สื่อที่หลากหลายเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่ายรวมถึงระยะเวลาและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

**ความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิทัลทีวีในพื้นที่ยุติโทรทัศน์ระบบแอนะล็อกอำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด**

ความพึงพอใจของประชาชนในการรับชมดิจิทัลทีวี ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับชมดิจิทัลทีวีในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจในการได้รับกล่องรับสัญญาณดิจิทัลทีวีฟรีในระดับมาก ซึ่งกสทช.เลือกใช้กลยุทธ์การแจกของฟรี เพื่อดึงดูดผู้บริโภคและสร้างความพึงพอใจสอดคล้อง

กับแนวคิดเรื่องการส่งเสริมการขาย (นธกฤต วันตะเมธ, 2557) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้การส่งเสริมการขาย คือ การแจกของเป็นการแจกในลักษณะการให้เปล่า (Free Premium) ซึ่งสามารถแจกได้หลายวิธีเช่น การแจกโดยการจัดส่งทางไปรษณีย์ การแจกเป็นคูปองเพื่อไปแลกตามศูนย์บริการที่ระบุ เป็นต้น รวมถึงการบริการหลังการขายฟรี (Free After-sale Services) วิธีนี้ถือว่าเป็นเทคนิคเสนอบริการให้ลูกค้าโดยไม่คิดมูลค่าเพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจของลูกค้าและกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจการได้รับความช่วยเหลือบริการเมื่อมีปัญหาการติดตั้ง/รับชม อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับภาพมีความคมชัด มีคุณภาพเสียงดีกว่าระบบเดิม และสามารถรับสัญญาณได้ดีทุกพื้นที่ ในระดับมากสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ กสทช. ที่จะเปลี่ยนผ่านจากโทรทัศน์ระบบแอนะล็อกเป็นระบบดิจิทัลทีวี ผลวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจาก ดิจิทัลทีวีหรือโทรทัศน์ระบบดิจิทัล (Digital Television) เป็นระบบการส่งผ่านสัญญาณภาพวิดีโอและเสียงโดยระบบดิจิทัลจากเดิมที่มีระบบการรับสัญญาณโทรทัศน์ในครัวเรือนใช้เป็นระบบแอนะล็อก ต่อมาได้มีการพัฒนาใช้งานระบบดิจิทัล มีจุดเด่นกว่าระบบแอนะล็อก ทั้งในด้านความคมชัดของภาพและเสียงที่ดี ในส่วนของการส่งข้อมูลแบบดิจิทัลสามารถส่งต่อข้อมูลได้เพิ่มขึ้น จึงมีการพัฒนาระบบการรับส่งสัญญาณดิจิทัลไปอีกกระดับ เช่น โทรทัศน์จอกว้าง (Wied Screen) ให้มีความคมชัดสูง (HDTV) และสามารถรองรับการใช้งานของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น (สำนักงานกสทช., 2557 อ้างถึงในประสพโชค สิทธิยากรณ์, 2557)

ส่วนความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับเนื้อหารายการที่วิมีความหลากหลาย สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่องโครงการศึกษาผลการรับชมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล(สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559) พบว่า ผู้ที่ชมโทรทัศน์ผ่านระบบอื่นก็อาจเปลี่ยนมารับชมระบบดิจิทัลภาคพื้นดินเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่ติดตามรายการของช่องสถานีฟรีทีวี ซึ่งมีเป็นจำนวนมากในชนบททั่วประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากระบบดิจิทัลภาคพื้นดินมี จุดเด่นที่สำคัญ คือเรื่องความคมชัดของภาพและเสียง รวมถึงความมีเนื้อหารายการที่หลากหลายและการไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ซึ่งย่อมเป็นมูลเหตุสำคัญในการจูงใจให้ประชาชนหันมาใช้ระบบดิจิทัลภาคพื้นดินเพิ่มมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

1) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าสำนักงาน กสทช.และสถานีโทรทัศน์ ช่อง Thai PBS ยังขาดการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยุติโทรทัศน์ช่องแอนะล็อก ดังนั้นจึงควรให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางอื่นๆที่สามารถเข้าถึงชาวบ้านในท้องถิ่นได้ คือ สื่อบุคคล ผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อสม. เป็นต้น

2) ควรมีการศึกษาผลกระทบหลังการเปลี่ยนผ่านการรับชมโทรทัศน์จากระบบแอนะล็อกสู่ระบบดิจิทัลว่ามีกระบวนการสื่อสารรวมไปถึงการกำกับดูแลปัญหาต่างๆของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลังการเปลี่ยนผ่าน

### บรรณานุกรม

- นชกฤต วันตะเมธล์. (2557). การสื่อสารการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2555, 21 ธันวาคม). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 129 ตอนที่ 192 ง. หน้า 46.
- ประสพโชค สิทธิยากรณ์. (2557). การศึกษาปัจจัยการตัดสินใจซื้อที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้งานกล่องรับสัญญาณดิจิทัลทีวีCTH ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มลินี สมภพเจริญ. (2551). สถานการณ์การสื่อสารสุขภาพ. **วารสารสุขศึกษา**, 31(110), 2.
- สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2559). **โครงการศึกษาผลการรับชมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักวิศวกรรมและเทคโนโลยีกระจายเสียงและโทรทัศน์. (2559). **การยุติการออกอากาศแอนะล็อกทีวีของประเทศไทย** [ออนไลน์]. ค้นจาก, <https://www.facebook.com/Broadcast.Engineering.NBTC/photos/a.923218557740949.1073741828.923197744409697/1018508084878662/?type=3&theater>. วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560.
- Farrell, O.C., and Pride, William. (2008). **Marketing**. 15<sup>th</sup> ed. Singapore: South-Western.
- Likert, Rensis. (1967). "The Method of Constructing and Attitude Scale", **Reading in Attitude Theory and Measurement**. Fishbein, Martin, Ed. New York : Wiley & Son.