



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเป็นสมาชิกไอบีซี เคเบิลทีวี ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการเปิดรับชมประเภทรายการไอบีซีของสมาชิก
2. เพื่อศึกษาปัจจัย ที่เป็นเหตุจูงใจในการเปิดรับรายการแต่ละประเภทของไอบีซี
3. เพื่อวิเคราะห์ถึงการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในรายการไอบีซีของสมาชิก

ลักษณะของการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทางโทรศัพท์

กลุ่มตัวอย่างที่แจกแบบสอบถาม คือ สมาชิกไอบีซีเคเบิลทีวีปัจจุบัน ที่เป็นคนไทยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 229 ตัวอย่าง และเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางแสดงค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ การเปิดรับชมประเภทรายการไอบีซี การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของสมาชิกไอบีซีเคเบิลทีวี ที่เป็นคนไทยในกรุงเทพมหานคร และการวิเคราะห์โดยใช้การทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติวิเคราะห์โค-สแควร์ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นกลุ่มเดียวกับกลุ่ม

ที่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 20 ตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ และนำเสนอข้อมูลแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทางจิตใจ ตลอดจนวิถีการดำเนินชีวิต ซึ่งอาจมีผลต่อความคาดหวัง และพฤติกรรมการเปิดรับประเภทรายการไอบีซี

5.1 สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาค้างนี้ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และเพศชายส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-34 ปี เพศหญิงส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีมากที่สุด โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

1.2 การเปิดรับชมรายการไอบีซี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเหตุจูงใจในการเปิดรับรายการไอบีซี 3 อันดับ ได้แก่ เบื่อรายการโทรทัศน์ปกติ ไอบีซีมีรายการน่าสนใจมากมายและแปลกไปจากโทรทัศน์ปกติ และออกอากาศตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีโฆษณา ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 3-4 ปี และส่วนใหญ่เปิดรับชมรายการไอบีซีเป็นประจำทุกวัน สำหรับกลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยที่รับชมรายการไอบีซีเพียง 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ให้เหตุผลว่า ไม่ค่อยมีเวลา

เมื่อเปรียบเทียบการให้เวลาในการรับชมรายการของไอบีซี กับรายการโทรทัศน์ปกติช่อง 3, 5, 7, 9, 11 จะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้เวลาในการรับชมรายการไอบีซีมากกว่ารายการโทรทัศน์ปกติ และสำหรับการเลือกรับชมประเภท

รายการของไอบีซี 3 อันดับแรกของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ รายการภาพยนตร์ HBO เป็นอันดับ 1 และ 2 ส่วนประเภทรายการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกรับชมเป็นอันดับ 3 คือ รายการสารคดี DISCOVERY

1.3 การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากรายการไอบีซี

การใช้ประโยชน์จากรายการของไอบีซีส่วนใหญ่ อยู่ในระดับสูงมาก และระดับที่สูงมากเป็นอันดับแรก คือ ได้รับชมรายการถ่ายทอดสดที่ทันเหตุการณ์

ความพึงพอใจที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อรายการของไอบีซีส่วนใหญ่ อยู่ในระดับสูง และรายการที่ได้รับความพึงพอใจในระดับที่สูงมากเป็นอันดับแรก คือ รายการสารคดี DISCOVERY

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ สถานะทางสังคม และเศรษฐกิจของสมาชิกไอบีซีที่เป็นคนไทยในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับการเลือกชมประเภทรายการไอบีซี และจากผลการวิจัยพบว่า

- 1.1 เพศมีความสัมพันธ์กับการเลือกชมประเภทรายการไอบีซี
- 1.2 อายุมีความสัมพันธ์กับการเลือกชมประเภทรายการไอบีซี
- 1.3 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการเลือกชมประเภทรายการไอบีซี
- 1.4 อาชีพมีความสัมพันธ์กับการเลือกชมประเภทรายการไอบีซี
- 1.5 รายได้มีความสัมพันธ์กับการเลือกชมประเภทรายการไอบีซี

สมมติฐานที่ 2 การเปิดรับรายการไอบีซี มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับรายการไอบีซี กับการใช้ประโยชน์ พบว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก กล่าวคือ สมาชิกไอบีซีที่เปิดรับรายการไอบีซีมาก จะมีการนำไปใช้ประโยชน์มาก ส่วนสมาชิกที่เปิดรับรายการไอบีซีน้อย จะมีการนำไปใช้ประโยชน์น้อย และค่าสหสัมพันธ์ที่ได้นั้น อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับรายการไอบีซี กับความพึงพอใจ พบว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก กล่าวคือ สมาชิกไอบีซีที่เปิดรับรายการไอบีซีมาก จะมีความพึงพอใจมาก ส่วนสมาชิกที่เปิดรับรายการไอบีซีน้อย ก็จะมี ความพึงพอใจน้อย และค่าสหสัมพันธ์ที่ได้นั้น อยู่ในระดับปานกลาง

จากการสัมภาษณ์สมาชิกไอบีซีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพบว่า สมาชิกไอบีซีเคเบิลทีวีปัจจุบัน ที่เป็นคนไทยในกรุงเทพมหานคร เป็นผู้กำหนดความต้องการของตนเอง และเลือกเปิดรับประเภทรายการไอบีซีด้วยตัวเอง เพื่อให้สนองความพึงพอใจของตนให้มากที่สุด นอกจากความต้องการพื้นฐาน 5 อย่างที่มาสโลว์กล่าวไว้คือ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการความนับถือและความต้องการความสำเร็จในชีวิตแล้ว สมาชิกไอบีซียังมีความต้องการที่จะแสวงหาความรู้ ความเข้าใจในสภาพแวดล้อม และความบันเทิงเพื่อผ่อนคลายความเครียดด้วย

เหตุผลประการหนึ่งที่สมาชิกยอมเสียเงินเพื่อเปิดรับรายการไอบีซีนั้น นับว่า ไอบีซีสามารถแข่งขัน และเอาชนะสื่อประเภทอื่นได้ในส่วนหนึ่ง โดยสมาชิกส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า เบื่อรายการโทรทัศน์ปกติ และไอบีซีมีรายการน่าสนใจมากมาย

จากคำอธิบายของแคทซ์และคณะที่ว่า ผู้รับสารแต่ละคนมีสภาพทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้มีความต้องการแตกต่างกันไป รวมทั้งคาดหวังจากสื่อในรูปแบบต่างกันด้วย และจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่าสมาชิกส่วนหนึ่งต้องออกไปทำงานนอกบ้าน นอกจากคร่ำเคร่งกับการทำงานประจำวันแล้ว ยังต้องใช้รถใช้ถนนในกรุงเทพฯ ซึ่งสภาพการจราจรย่ำแย่มากอีกด้วย ทำให้สมาชิกกลุ่มนี้มีสถาน

ภาพทางจิตใจที่กดดันมากกว่าผู้ที่อยู่บ้าน จึงมีความต้องการที่จะเปิดรับรายการโทรทัศน์เพื่อคลายเครียด และเพื่อสาระความรู้ ในด้านนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันและการงานได้ แต่เห็นว่ารายการโทรทัศน์ปกติ ไม่สามารถสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ จึงหันมาเปิดรับรายการไอบีซีแทน และคาดหวังว่ารายการไอบีซีสามารถสนองความต้องการได้ จากการสัมภาษณ์สมาชิกดังกล่าว ส่วนใหญ่เห็นว่ารายการไอบีซีสนองความพึงพอใจได้ตามต้องการ

ในทางตรงกันข้าม สมาชิกที่อยู่ที่บ้าน และไม่ต้องออกไปผจญภัยในท้องถนน เช่น นอนบ้าน แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ และผู้ที่ทำงานอยู่ที่บ้าน จะมีสภาพทางจิตใจที่ดีกว่ากลุ่มแรก ความต้องการของสมาชิกกลุ่มนี้ มักจะเปิดรับรายการไอบีซีเพื่อให้เป็นเพื่อน/ฆ่าเวลา และความบันเทิง เนื่องจากมีเวลาว่างมาก และไม่มีอะไรทำ แต่คิดว่ารายการโทรทัศน์ปกติไม่มีอะไรน่าดู จึงเปิดรับรายการไอบีซี

นอกจากนี้ยังพบอีกว่า กลุ่มผู้ชมที่ดูรายการไอบีซีเพื่อต้องการความบันเทิงฆ่าเวลา ดูเป็นนิสัย หรือแก้เหงา แก้กเบื่อ จะเปิดรับรายการไอบีซีในลักษณะที่เห็นว่ารายการไอบีซีสามารถสะท้อนสภาพความเป็นจริงในสังคมได้มาก จะไม่สนใจที่ตัวเนื้อหาหรือประเภทรายการ ไม่ได้มีความชอบในรายการใดเป็นพิเศษ และมักจะเปิดรับรายการไอบีซีบ่อยครั้งมาก ส่วนผู้ชมอีกประเภทหนึ่ง คือ กลุ่มที่ดูรายการไอบีซีเพื่อต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จะเปิดรับรายการไอบีซีบ่อยครั้งและเป็นประจำมากกว่ากลุ่มแรก และการเปิดรับของกลุ่มนี้ จะเน้นที่ตัวเนื้อหา และประเภทรายการใดรายการหนึ่งโดยเฉพาะ

อย่างไรก็ตาม นอกจากปัจจัยด้านสภาวะทางจิตใจแล้ว ยังมีปัจจัยด้านสภาพความสัมพันธ์ทางสังคม เข้ามาเกี่ยวข้องกับ การเปิดรับรายการไอบีซีด้วย เนื่องจากคนเราจะยึดติดกับกลุ่มสังคมที่ตนสังกัดอยู่เป็นกลุ่มอ้างอิง โดยมักจะคล้อยตามกลุ่มในด้านความคิด ทศนคติ และพฤติกรรม เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา พบว่าสมาชิกกลุ่มนี้เปิดรับรายการไอบีซีเนื่องจากเห็นว่า เพื่อนๆ ในกลุ่มของตนเปิดรับรายการไอบีซีกันมาก แล้วชอบนำมา

พูดคุยสนทนากัน คนจึงเปิดรับรายการไอบีซีบ้าง เพื่อจะได้คุยกับเพื่อนรู้เรื่อง และเป็นที่ยอมรับของเพื่อนๆ ด้วย

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การวิจัยที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีเหตุจูงใจในการเปิดรับรายการไอบีซี และให้เวลาในการรับชมรายการไอบีซี รวมทั้งเลือกรับชมประเภทรายการแตกต่างกันนั้น นับว่าสอดคล้องกับแนวทางการศึกษา เรื่องการใช้เพื่อสนองความพึงพอใจของมนุษย์ ซึ่งเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดความต้องการของตนเอง และประเภทของสื่อที่เลือกใช้ รวมถึงลักษณะของเนื้อหาสารที่เลือกเปิดรับ ทั้งนี้เพื่อนำมาตอบสนองความพึงพอใจให้มากที่สุด โดยที่แนวคิดนี้ได้เน้นถึงความสำคัญของผู้รับสาร ซึ่งไม่ได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้น หากแต่เลือกใช้สื่อและเปิดรับสารที่สามารถสนองความต้องการและความพึงพอใจของตน ตามแนวคิดของ Katz, H. and Others, 1974 ที่อ้างถึงในยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2538 และตรงกับคำอธิบายของ เสรี วงษ์มณฑา, 2523 ด้วย

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ ฐานทางสังคมและเศรษฐกิจ กับการเลือกรับชมประเภทรายการไอบีซีนั้น พบว่า ตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับการเลือกรับชมประเภทรายการไอบีซี ซึ่งนับว่าสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ Kippax and Murray, 1980 Myer Myers, 1982 ปรมะ สดะเวทิน, 2533 Wilo Goldhabors and Yates, 1980 และขวัญเรือน กิติวัฒน์, 2531 ที่พบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นตัวกำหนดการใช้สื่อ และการรับรู้ในคุณประโยชน์ของสื่อ

อย่างไรก็ตาม การวิจัยด้วยการใช้ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ เป็นตัว

แปรต้น ในการทดสอบสมมติฐานนั้น ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากมีงานวิจัยบางชิ้นที่พบว่า ตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์แต่ละตัวโดยลำพังแล้ว แทบจะไม่มีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการเลือกใช้สื่อเลย เช่น งานวิจัยของ Greenberg and Kumara และงานวิจัยของ Mcleod and O'Keefe ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงใช้การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทางโทรศัพท์ เพื่อทราบถึงความคาดหวัง หรือความต้องการจากรายการไอบีซีของสมาชิก อันเกิดจากสภาพทางสังคมและจิตใจ รวมทั้งวิถีการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน ตามคำอธิบายของแคทซ์และคณะ, 1974 เคอเฟลอร์, 1966 และยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 1985 ด้วย นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับการอธิบายของ Maslow, 1954 ซึ่งอธิบายเรื่องการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจว่า เป็นผลสืบเนื่องมาจากกระบวนการทางสังคมและจิตวิทยาของผู้บริโภคคือ มนุษย์มีความต้องการที่จะมีความรู้และความเข้าใจ แสวงหาความสม่ำเสมอของกฎเกณฑ์ต่างๆ ทางสังคมและสภาวะแวดล้อม อันเป็นความต้องการที่นอกเหนือไปจากความต้องการพื้นฐาน 5 อย่าง ซึ่งได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการความนับถือ และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

3. ในด้านเหตุจูงใจที่สมาชิกเปิดรับรายการไอบีซี ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างจัดลำดับความสำคัญของเหตุผล 3 อันดับ ได้แก่ เบื่อรายการโทรทัศน์ปกติ ไอบีซีมีรายการที่น่าสนใจมากมาย และมีการออกอากาศตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีโฆษณานั้น สามารถอธิบายได้ว่า รายการโทรทัศน์ปกติยังตอบสนองความต้องการรับรู้ และความบันเทิงต่างๆ แก่กลุ่มตัวอย่างได้ไม่เพียงพอ กลุ่มตัวอย่างต้องการเปิดรับรายการที่แปลกและหลากหลายมากขึ้น รวมทั้งต้องทนดูโฆษณาที่มีแทรกอยู่ระหว่างรายการของโทรทัศน์ปกติจำนวนมาก กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งให้ความเห็นว่า โทรทัศน์ปกติมีแต่รายการละครน้ำเน่า เอาเรื่องเก่ามาสร้างใหม่ หรือเอามาฉายใหม่ซ้ำแล้วซ้ำเล่า แล้วก็มีการเล่นเกมสโว์ที่มีแต่ดาราเล่นกันเอง เป็นต้น จึงยอมเสียเงินค่าบริการแก่ไอบีซีเพื่อได้รับการตอบสนองในด้านนี้ได้มากขึ้น

4. การศึกษาครั้งนี้พบว่า สมาชิกที่ทำงานนอกบ้าน มีความต้องการที่จะเปิดรับรายการโทรทัศน์เพื่อคลายเครียด เนื่องจากต้องคร่ำเคร่งกับการทำงานประจำ

และสภาพการจราจรที่ย่ำแย่ และเพื่อสละความรู้ในด้านนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันและการทำงาน เช่น รายการข่าว CNN เป็นต้น ส่วนสมาชิกที่อยู่บ้านและไม่ต้องออกไปผจญภัยในท้องถนน เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ จะมีสภาพทางจิตใจที่ตึกว่ากลุ่มที่ต้องออกไปทำงานนอกบ้าน ทำให้สมาชิกกลุ่มนี้มีความต้องการที่จะเปิดรับรายการไอทีซีแตกต่างออกไปคือ เพื่อให้เป็นเพื่อน/ฆ่าเวลา และความบันเทิง เช่น รายการสารคดี DISCOVERY รายการภาพยนตร์ และ Variety ต่างๆ เนื่องจากมีเวลาว่างมาก และไม่มีอะไรทำ ซึ่งเป็นผลการศึกษาที่สอดคล้องกับแนวคิดของ Katz ที่อธิบายว่า สภาพทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน เป็นสาเหตุให้มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งทำให้แต่ละคนคาดหวัง หรือคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภท สามารถสนองความพึงพอใจได้ต่างกันด้วย ดังนั้นลักษณะการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันเหล่านี้ จะแตกต่างกันออกไป รวมทั้งความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อก็จะแตกต่างกันไปด้วย นอกจากนี้ยังสามารถอธิบายได้อีกว่าการที่สมาชิกกลุ่มที่ต้องออกไปทำงานนอกบ้าน มีความต้องการเปิดรับรายการไอทีซีเพื่อคลายเครียดนั้น สอดคล้องกับคำอธิบายของแคทซ์ว่า สังคมมีบทบาทในการกำหนดความต้องการและความพึงพอใจของบุคคล เมื่อบุคคลได้รับแรงกดดัน ความตึงเครียด ความขัดแย้งทางสังคม จะทำให้บุคคลต้องการผ่อนคลายแรงกดดันต่างๆ โดยการบริโภคสื่อมวลชนที่ให้สารเพื่อความบันเทิง และสอดคล้องกับแนวคิดของ Blumler and Others, 1972 McQuail and Others ที่อ้างถึงในคิริชัย คิริกายะ และกาญจนา แก้วเทพ Palmgreen and Rayburn, 1979 ที่กล่าวว่า มนุษย์มีแรงจูงใจในการบริโภคสื่อเพื่อความเพลิดเพลิน ซึ่งออกมาในรูปแบบของการใช้สื่อเพื่อหลบหนีปัญหา งานประจำ และช่วยในการผ่อนคลายทางอารมณ์

5. การศึกษาที่พบว่า สมาชิกไอทีซีเปิดรับรายการไอทีซี เพื่อสนองความต้องการหรือเพื่อประโยชน์ 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ เพื่อความบันเทิง และเพื่อสละความรู้ นั้น ตรงกับแนวคิดของ Atkin, 1973 ที่แบ่งประเภทของสารที่สามารถสนองความต้องการของบุคคลได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ สารที่ให้ความพึงพอใจทันทีในเชิงการบริโภคหรือสารที่ให้ความบันเทิงสนุกสนาน (Consumatory) และสารที่ใช้ประโยชน์ในการเป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจ ช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความคิด และแก้ปัญหาต่างๆ

ในชีวิตประจำวัน (Instrumental)

5.2 ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการสุ่มตัวอย่างจากสมาชิกไอบีซีที่เป็นคนไทยในกรุงเทพมหานครทั้งหมด แล้วส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่างทางไปรษณีย์ ทำให้มีข้อจำกัดตรงที่สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนั้น ส่งแบบสอบถามกลับคืนมาไม่ครบ ได้คืนเพียง 237 ชุดเท่านั้น ทำให้ได้ข้อมูลทางด้านประชากรได้ไม่กว้างเท่าที่ควร และการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเอง ก็เป็นผลเสียบางประการที่บางคนไม่เข้าใจคำถาม และตอบมาผิดประเด็น หรือไม่ตอบ จึงควรระมัดระวังในการตั้งคำถามให้ชัดเจน กระชับ รัดกุมมากขึ้น

2. การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทางโทรศัพท์ มีข้อจำกัดตรงที่ บางครั้งผู้ที่เป็กลุ่มตัวอย่างจริง ไม่อยู่บ้าน หรือไม่สามารรถมารับโทรศัพท์และให้ข้อมูลได้ หรือรับสายแต่ไม่ค่อยอยากให้ความร่วมมือ ดังนั้นผู้สัมภาษณ์จึงเป็นตัวจักรสำคัญที่จะดึงเอาความคิดเห็น ความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์ให้ได้มากและลึกที่สุด และสามารถสร้างความเป็นกันเองระหว่างผู้ร่วมสนทนาได้เป็นอย่างดี การเป็นผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินการสัมภาษณ์หรือสนทนาจึงมีความจำเป็น แต่ไม่ได้หมายความว่าผู้ที่ไม่เชี่ยวชาญในเรื่องนี้ จะทำไม่ได้ แต่ต้องเรียนรู้และฝึกฝนให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการใช้คำถามเจาะว่า ทำไม อย่างไร มีความหมายอย่างไร เพื่อให้ผู้ร่วมสนทนาได้แสดงความคิดเห็นของตนเองให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และมีความรู้สึกว่าจะอยากตอบคำถาม

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. จากผลการวิจัย พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของสมาชิกไอบีซีที่แตกต่างกัน ทำให้มีการเปิดรับรายการไอบีซี การใช้

ประโยชน์และความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนั้น การนำเสนอรายการไอบีซีควรคำนึงถึงสมาชิกด้วย โดยควรจะมีการนำเสนอรายการให้หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้เข้าถึงผู้ชม ซึ่งต่างก็มีความต้องการ และการนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวันแตกต่างกันไป

2. ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มสมาชิก ที่เป็นคนไทยในกรุงเทพมหานครเท่านั้น จึงควรจะมีการศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเป็นสมาชิกไอบีซีในจังหวัดอื่นๆ หรือทั่วประเทศ รวมทั้งสมาชิกที่เป็นคนต่างชาติด้วย เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นของสมาชิกในจังหวัดอื่น และสมาชิกต่างชาติ อันจะเป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงเนื้อหา และประเภทรายการของไอบีซีให้เหมาะสมกับสมาชิกให้มากที่สุด

3. ควรจะมีการศึกษาเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ รวมทั้งประเด็นอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การศึกษาทัศนคติ ความต้องการด้านเนื้อหาและประเภทรายการเคเบิลทีวี ของสมาชิกเคเบิลทีวีรายใหญ่ทั้ง 3 ราย คือ ไอบีซีไทยสกาย และยูทีวี เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงการนำเสนอเนื้อหาและประเภทรายการของเคเบิลทีวีให้มีคุณภาพ และตรงกับความต้องการของสมาชิกอย่างแท้จริง

4. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในลักษณะภาพรวมของรายการไอบีซีทั้ง 10 ช่องรายการ ไม่ได้เน้นที่รายการย่อยๆ ในแต่ละช่องโดยเฉพาะ ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเจาะลึกในรายการย่อยๆ ของแต่ละช่องด้วย เพื่อที่จะได้ทราบถึงรายละเอียดของการเปิดรับ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจให้ชัดเจนยิ่งขึ้น