

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการของโทรศัพท์มือถือรับสมาชิกกับความ ต้องการของผู้บริโภคนั้นต้องการวิเคราะห์ถึงรูปแบบการให้บริการที่จะสามารถตอบสนองต่อความ ต้องการของผู้บริโภคว่าควรมีลักษณะอย่างไร รวมทั้งศึกษาถึงแนวโน้มความต้องการของสมาชิก โทรศัพท์มือถือรับสมาชิกในอนาคต ทั้งในด้านของเทคโนโลยี ราคา โปรแกรมที่น่าเสนอและการให้ บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางแก่โทรศัพท์มือถือรับสมาชิกในอนาคตให้สามารถเอื้อประโยชน์แก่ ผู้บริโภคสูงสุด

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเป็นแบบผสมในลักษณะการวิจัยแบบสำรวจ (small survey research) อย่างจำกัดขนาดเล็กและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (depth interview) โดยนำเสนอแบบ วิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยใช้แหล่งข้อมูลต่างๆในการวิเคราะห์ 2 หมวดใหญ่ๆ ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลจากเอกสาร (Documentary) อาศัยการวิเคราะห์ศึกษาจากแหล่ง ข้อมูลทุติยภูมิ โดยศึกษาจากวารสารต่างประเทศเอกสารทางวิชาการเกี่ยวกับ ระบบโทรศัพท์มือถือรับสมาชิก ได้แก่
 - 1.1 เอกสารประกอบการสัมมนาเกี่ยวกับปัญหา ทิศทางและแนวโน้มของ ระบบโทรศัพท์มือถือรับสมาชิกที่มีการศึกษาวิเคราะห์ทั้งในและ ต่างประเทศ
 - 1.2 เอกสารจากวารสารต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับวงการโทรศัพท์มือถือรับ สมาชิกของทั่วโลก
 - 1.3 ข่าวที่เกี่ยวข้องกับกรณีของระบบโทรศัพท์มือถือรับสมาชิกเฉพาะ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค
 - 1.4 ข้อมูลพื้นฐานในด้านรูปแบบการจัดรายการของบริษัท อินเทอร์เน็ตบนแล บรอดคาสต์ติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (ยูบีซี)
 - 1.5 บทความจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารและบทวิจารณ์บทความทาง วิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบโทรศัพท์มือถือรับสมาชิก

2. แหล่งข้อมูลจากบุคคล (Interview)

2.1 สำรวจผู้บริโภค ใช้วิธีการสำรวจ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกปัจจุบันของโทรทัศน์บอกรับสมาชิกยูบีซีที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้รายชื่อจากฝ่ายปฏิบัติการบริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือยูบีซี โดยใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามลำดับขั้น (Multistage Cluster Sampling) จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 100 ตัวอย่าง โดยพิจารณาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประวัติการบอกรับเป็นสมาชิก เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกปัจจุบันของยูบีซี โดยบอกรับการเป็นสมาชิกก่อน 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 (ก่อนการรวมกิจการ) ใช้เทคโนโลยีการรับสัญญาณภาพในระบบจานดาวเทียมเป็นสมาชิกเดิมของไอบีซี จำนวน 25 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกปัจจุบันของยูบีซี โดยบอกรับการเป็นสมาชิกก่อน 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 (ก่อนการรวมกิจการ) ใช้เทคโนโลยีการรับสัญญาณภาพในระบบเคเบิลใยแก้วนำแสงเป็นสมาชิกเดิมของยูทีวีมาก่อน จำนวน 25 คน

กลุ่มที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกปัจจุบันของยูบีซี โดยบอกรับการเป็นสมาชิกหลัง 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 (หลังการรวมกิจการ) เป็นกลุ่มที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน

กลุ่มที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกปัจจุบันของยูบีซี โดยบอกรับการเป็นสมาชิกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 (หลังการรวมกิจการ) เป็นกลุ่มที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 0-2 ปี จำนวน 25 คน

ขั้นตอนในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนสมาชิกยูบีซี ณ เดือนมีนาคม 2545 จำนวนทั้งสิ้น 413,028 คน โดยเป็นสมาชิกที่อาศัยอยู่

ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 290,089 คน โดยแบ่งกลุ่มประชากรที่จะศึกษาออกได้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

ลำดับขั้นที่ 1 กลุ่มที่เป็นสมาชิกปัจจุบันของยูบีซี โดยเป็นสมาชิกของไอบีซีเดิม จำนวน 97,572 คน

ลำดับขั้นที่ 1 กลุ่มที่เป็นสมาชิกปัจจุบันของยูบีซี โดยเป็นสมาชิกของยูทีวีเดิม จำนวน 88,623 คน

ลำดับขั้นที่ 1 กลุ่มที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป จำนวน 36,957 คน

ลำดับขั้นที่ 1 กลุ่มที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 0-2 ปี จำนวน 66,937 คน

เมื่อได้จำนวนสมาชิกยูบีซีในแต่ละกลุ่มแล้ว ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากเขตพื้นที่เป็นหน่วยในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

เขตพื้นที่ในเมือง คือ เขตสาทร – บางรัก และเขตพญาไท

เขตพื้นที่นอกเมือง คือ เขตหลักสี่ – บางเขน และเขตสามเสน – บางซื่อ

เกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในเขตพื้นที่ดังกล่าว ทำให้ได้กลุ่มประชากรที่จะศึกษาออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

ลำดับขั้นที่ 2 กลุ่มที่เป็นสมาชิกปัจจุบันของยูบีซี โดยเป็นสมาชิกของไอบีซีเดิม จำนวน 28,644 คน

ลำดับขั้นที่ 2 กลุ่มที่เป็นสมาชิกปัจจุบันของยูบีซี โดยเป็นสมาชิกของยูทีวีเดิม จำนวน 26,436 คน

ลำดับขั้นที่ 2 กลุ่มที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป จำนวน 9,711 คน

ลำดับขั้นที่ 2 กลุ่มที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 0-2 ปี จำนวน 12,226 คน

เมื่อได้กลุ่มประชากรที่เป็นสมาชิกยูปีซีทั้ง 4 กลุ่มแล้ว ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ด้านเพศ อายุ และอาชีพ ดังนี้

เพศ คือ กำหนดสัดส่วนเพศชายและเพศหญิงให้มีจำนวนใกล้เคียงกัน
อายุ คือ อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 25-40 ปี ซึ่งอยู่ในวัยทำงานและมีรายได้เป็นของตนเอง

อาชีพ คือ พนักงานเอกชน ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ

เกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวทำให้ได้กลุ่มประชากรที่จะศึกษาออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

ลำดับขั้นที่ 3 กลุ่มที่เป็นสมาชิกปัจจุบันของยูปีซี โดยเป็นสมาชิกของไอปีซีเดิม จำนวน 25 คน

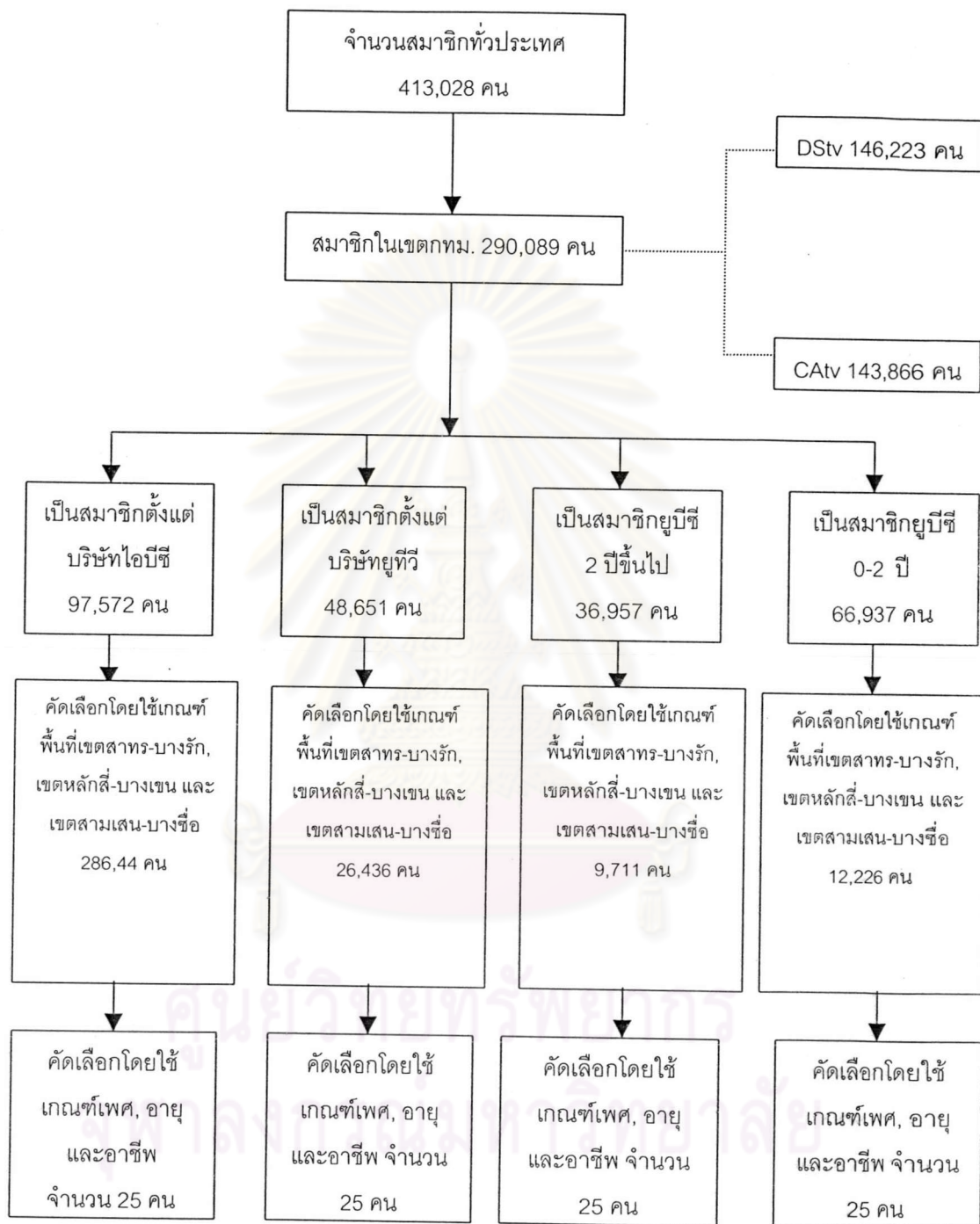
ลำดับขั้นที่ 3 กลุ่มที่เป็นสมาชิกปัจจุบันของยูปีซี โดยเป็นสมาชิกของยูทีวีเดิม จำนวน 25 คน

ลำดับขั้นที่ 3 กลุ่มที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน

ลำดับขั้นที่ 3 กลุ่มที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 0-2 ปี จำนวน 25 คน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภาพที่ 3.1 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง



ในด้านการดำเนินการวิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยใน 2 ขั้นตอน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ขั้นแรก ผู้วิจัยได้ติดต่อกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ ซึ่งเวลาเฉลี่ยในการตอบแบบสอบถามประมาณ 10-15 นาทีและถ้ากลุ่มตัวอย่างมีข้อสงสัยประการใดในแบบสอบถามผู้วิจัยจะอธิบายและตอบข้อซักถามนั้นทันที นอกจากนี้ผู้วิจัยจะทำการสอบถามเพิ่มเติมถึงประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อยูบีซีด้วย

ขั้นที่สอง ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 12 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ในการสัมภาษณ์ เจาะลึกโดยอาศัยการบันทึกเทปและการจดบันทึกเป็นเครื่องมือ ซึ่งผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะรายที่มีประเด็นเด่นชัดในเรื่องความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกยูบีซี ในส่วนของด้านการใช้ประโยชน์จากกลุ่มช่องรายการ ด้านเทคโนโลยี ด้านการบริการและการส่งเสริมการขาย รวมทั้ง คัดเลือกกลุ่มที่เคยประสบปัญหาจากการให้บริการของยูบีซี ทั้งในด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยี และด้านราคา ซึ่งเวลาเฉลี่ยในการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มตัวอย่างเฉลี่ยประมาณ 15-20 นาที โดยสามารถแบ่งกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่พอใจกับการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกยูบีซีและกลุ่มที่ไม่พอใจกับการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกยูบีซี ดังนี้

กลุ่มที่พอใจกับการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกยูบีซี

- น.ส.กมลวรรณ แสนสุข อาศัยในเขตพญาไท
สัมภาษณ์วันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2545
- นายเพ็ญชาติ หลายปัญญา อาศัยในเขตสามเสน – บางซื่อ
สัมภาษณ์วันที่ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2545

- นายยศพล ตันธนาวิทย์ อาศัยในเขตพญาไท
สัมภาษณ์วันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2545
- นางวลัยศรี เศรษฐี อาศัยในเขตหลักสี่ – บางเขน
สัมภาษณ์วันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2545
- น.ส.สุทธิดา เงินหมื่น อาศัยในเขตสาทร – บางรัก
สัมภาษณ์วันที่ 28 เมษายน 2545

กลุ่มที่ไม่พอใจกับการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกยูบีที

- นายปรัชญิล สามนฤกษ์ อาศัยในเขตสามเสน – บางซื่อ
สัมภาษณ์วันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2545
- น.ส.วรลักษณ์ ครุฑไชยันต์ อาศัยในเขตหลักสี่ – บางเขน
สัมภาษณ์วันที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ. 2545
- นางศรีนิตย์ สุวัตพานิช อาศัยในเขตสามเสน – บางซื่อ
สัมภาษณ์วันที่ 13 เมษายน พ.ศ. 2545
- นายสมณรงค์ วงศ์ประสิทธิ์ อาศัยในเขตพญาไท
สัมภาษณ์วันที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ. 2545
- น.ส.สุดาวดี ดิษฐกิจ อาศัยในเขตหลักสี่ – บางเขน
สัมภาษณ์วันที่ 27 เมษายน พ.ศ. 2545
- น.ส.สุทธาสินี คงประดิษฐ์ อาศัยในเขตสามเสน-บางซื่อ
สัมภาษณ์วันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2545
- น.ส.สุทธิดา แสงไข่มุกข์ อาศัยในเขตสาทร – บางรัก
สัมภาษณ์วันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2545

2.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants)

2.2.1 ผู้เชี่ยวชาญในด้านกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชม ศุภนิตย์

อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.2.2 นายวราห์ นิตพิสุขการ

เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

2.2.3 ผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์การลงทุนในกิจการโทรทัศน์
บอกรับสมาชิก

ดร.สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ ผู้อำนวยการด้านการวิจัย
มูลนิธิเพื่อการศึกษาและพัฒนาแห่งประเทศไทย

2.2.4 ผู้ประกอบการโทรทัศน์บอกรับสมาชิก

นายองอาจ ปรภาภมล ผู้อำนวยการด้านการตลาดและขาย
บริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2.2.5 ผู้ควบคุมโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิกในส่วนของ อ.ส.ม.ท.

น.ส.อัญญา อุไทย หัวหน้าส่วนกิจกรรมพิเศษ
องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ผู้วิจัยใช้วิธีค้นคว้าเอกสารข้อมูลเกี่ยวกับระบบโทรทัศน์บอกรับสมาชิกจากแหล่งต่างๆที่กล่าวมาข้างต้น ในแง่มุมของรูปแบบที่เกิดขึ้น สภาพปัญหารูปแบบของโทรทัศน์บอกรับสมาชิกในประเทศต่างๆทั่วโลกเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับระบบโทรทัศน์บอกรับสมาชิกในประเทศไทย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือการจดบันทึก การทำสำเนา และการแยกหมวดหมู่เอกสารที่ใช้

3.2 การเก็บข้อมูลในส่วนการสำรวจใช้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งสำรวจจากผู้บริโภคที่เป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกยูบีซี

3.3 การเก็บข้อมูลในส่วนของการสัมภาษณ์ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยอาศัยการบันทึกเทปเสียงและการจดบันทึก

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตที่จะศึกษาในเชิงรูปแบบการให้บริการที่สามารถเป็นไปได้ของธุรกิจโทรทัศน์บอกรับสมาชิกที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภค โดยได้เลือกศึกษาที่บริษัท ยูไนเต็ดบรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (ยูบีซี) เพราะเป็นบริษัทที่มีการดำเนินธุรกิจเป็นรูปธรรมในปัจจุบันและเป็นโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิกที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทยในขณะนี้

แนวคำถามสำหรับสำรวจผู้บริโภคที่เป็นสมาชิกยูบีซี

ประกอบไปด้วยคำถามปิดที่มีคำตอบให้เลือกและคำถามเปิดในส่วนที่เป็นข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ซึ่งรวมทั้งหมดประกอบไปด้วย 5 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้
- ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความถี่ในการเปิดรับชมโทรทัศน์ที่ไม่เสียค่าบริการ และความถี่ในการเปิดรับชมโทรทัศน์บอกรับสมาชิก/สาเหตุที่เป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก/ปัญหาที่ประสบจากการบริการ ราคา เทคโนโลยี และอื่นๆ /ช่องรายการที่เปิดรับชมเป็นประจำ
- ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบการให้บริการของยูบีซี
- ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการของสมาชิกยูบีซีเกี่ยวกับการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการในด้านต่างๆของยูบีซี
- ส่วนที่ 5 เป็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกยูบีซี

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

- 4.1 ช่วงศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร
1 ตุลาคม พ.ศ. 2544- 31 มกราคม พ.ศ. 2546
- 4.2 ช่วงเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามและสัมภาษณ์ผู้บริโภค
15 มีนาคม พ.ศ. 2545-30 มิถุนายน พ.ศ. 2545
- 4.3 ช่วงสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
15 ตุลาคม พ.ศ. 2545-24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์รูปแบบของโทรทัศน์บอกรับสมาชิกกับความต้องการของผู้บริโภค โดยวิเคราะห์จากข้อมูลทั้งหมดที่ได้รวบรวมจากเอกสาร การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ และการสัมภาษณ์บุคคลต่างๆ ตามที่ระบุไว้ข้างต้น รวมทั้งการสำรวจความต้องการของผู้บริโภคที่เป็นสมาชิกยูบีซี เพื่อช่วยให้ทราบถึงการประเมินของบุคคลที่อาจมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบรายการและทิศทางที่เกิดขึ้นในอนาคตในวงการอุตสาหกรรมโทรทัศน์บอกรับสมาชิก โดยได้นำเสนอลักษณะการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

5.1 การวิจัยเอกสาร

5.1.1 รวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ รูปแบบ ความหลากหลายของช่องรายการ ทางเลือก และแนวโน้มที่ตลาดโลก ที่ใช้ในการพัฒนาระบบโทรทัศน์บอกรับสมาชิกของประเทศตน

5.1.2 วิเคราะห์เอกสารข้อมูลและการสัมภาษณ์ในส่วนของ บริษัท ยูไนเต็ดบรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (UBC) เทียบกับอุตสาหกรรมของโทรทัศน์บอกรับสมาชิกโดยรวมในตลาดโลก

5.2 การประมวลข้อมูลและการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์

5.2.1 วิเคราะห์สภาพปัจจุบันของระบบโทรทัศน์บอกรับสมาชิกในประเทศไทย โดยวิเคราะห์จากข่าวและการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโทรทัศน์บอกรับสมาชิก

5.2.3 ประมวลทัศนจากแหล่งข้อมูลที่ได้ทำการสัมภาษณ์ว่ามีข้อคิดเห็นและมองสถานการณ์อย่างไร รวมทั้งวิเคราะห์ถึงทัศนของแหล่งข้อมูลว่า บุคคลต่างๆเหล่านั้น มีทัศนคติว่าทิศทางการเปลี่ยนแปลงจะเป็นเช่นไร และอะไร ที่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดผลเช่นนั้น

5.2.4 วิเคราะห์แนวโน้มของรูปแบบโทรทัศน์บอกรับสมาชิก โดยการสัมภาษณ์ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการ และในส่วนของผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ ในส่วนของผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย ผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์ รวมทั้งในส่วนของ การสำรวจความต้องการของผู้บริโภค เพื่อนำมาประยุกต์หาแนวทางที่เหมาะสมกับรูปแบบของโทรทัศน์บอกรับสมาชิกของประเทศไทย