

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก
2. เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก
3. เพื่อศึกษาถึงการเปิดรับโทรทัศน์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการใช้ประโยชน์จากการเปิดรับโทรทัศน์บอกรับสมาชิก กับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก
5. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของส่วนผสมทางการตลาดกับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก มีสมมติฐานดังนี้

1. สมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกมีลักษณะทางประชากรต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกต่างกัน
2. สมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกที่มีรูปแบบการดำเนินชีวิตต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกต่างกัน
3. สมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกมีการเปิดรับข่าวสารทางโทรทัศน์ต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกต่างกัน

4. การใช้ประโยชน์จากการเปิดรับโทรทัศน์บอกรับสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก

5. ส่วนผสมทางการตลาด (Product, Price, Place, Promotion) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกอยู่แล้ว จำนวนของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ 400 คน อันได้มาจากการเปิดตาราง Taro Yamane และวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน คือ การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Purposive Random Sampling) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การนำเสนอเป็นตารางแสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และใช้การหาค่า T-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากร

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่แต่งงานมีครอบครัวแล้วมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และหาเลี้ยงชีพโดยการประกอบอาชีพเป็นนักธุรกิจ/ พนักงานบริษัทเอกชน โดยมีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนประมาณ 5,000 - 10,000 บาท ส่วนลักษณะที่อยู่อาศัยจะเป็นลักษณะของการอาศัยอยู่และอยู่รวมเป็นครอบครัวใหญ่

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินชีวิต

สำหรับในเรื่องของรูปแบบการดำเนินชีวิตนั้น กลุ่มตัวอย่างโดยมากมีกิจกรรมในเวลาว่างคือ การดูโทรทัศน์ และมีความสนใจในเรื่องเกี่ยวกับครอบครัวเสียเป็นส่วนใหญ่ และมีทัศนคติและความเห็นเกี่ยวกับเรื่องการศึกษามากที่สุด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การเปิดรับข่าวสารทางโทรทัศน์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับข่าวสารทางโทรทัศน์ที่บ้านของตนเองทุกวัน (ดูทุกวัน) และมักใช้เวลาเฉลี่ยในการเปิดรับข่าวสารทางโทรทัศน์ต่อครั้งประมาณ 1-3 ชั่วโมง โดยเปิดรับในช่วงเวลา 21.00 - 24.00 น. มากที่สุด และมักเลือกรายการในการเปิดรับตามที่ตนเองสะดวก ส่วนลักษณะในการเปิดรับจะเป็นการเปิดรับร่วมกับคนอื่น ๆ ภายในครอบครัว

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการเปิดรับสารจากโทรทัศน์บอกรับสมาชิก

ในการเปิดรับสารจากโทรทัศน์บอกรับสมาชิคนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวนร้อยละมีความพึงพอใจในการเปิดรับสารจากโทรทัศน์บอกรับสมาชิกเพื่อรับรู้เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพรอบตัว และข่าวสารต่าง ๆ และมีความพึงพอใจในรายการประเภทข่าวในประเทศมากที่สุด

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์การใช้ประโยชน์จากการเปิดรับโทรทัศน์บอกรับสมาชิก

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ทำการศึกษา กลุ่มตัวมาส่วนใหญ่จำนวนร้อยละมักใช้ประโยชน์จากการเปิดรับโทรทัศน์บอกรับสมาชิกเพื่อช่วยสนองความต้องการที่จะรับรู้ข่าวสารและเหตุการณ์

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ส่วนผสมทางการตลาด (Product, Price, Place, Promotion)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจส่วนผสมทางการตลาด คือ Product, Price, Place, Promotion

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1

สมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกที่มีลักษณะทางประชากรต่างกัน มีความพึงพอใจจากการ เป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกต่างกัน ..จากผลการวิจัยพบว่า..

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยกลุ่มที่ไม่ได้ประกอบอาชีพจะมีความพึงพอใจจากการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกมากที่สุด

1.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพทางการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.6 กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบเป็นการอาศัยอยู่และอยู่รวมเป็นครอบครัวใหญ่จะมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกมากที่สุด

1.7 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.8 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยรวมของครอบครัวต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.9 กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นเจ้าของต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นเจ้าของสิ่งของจำนวนมากขึ้น ก็จะมีมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกมาก

สมมติฐานข้อที่ 2

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีกิจกรรมต่างกัน มีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เป็นไปตามสมมติฐาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีความสนใจต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีความสนใจต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.06 เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3

สมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกที่มีการเปิดรับข่าวสารทางโทรทัศน์ต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า, ต่างกันดังนี้

3.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับโทรทัศน์บอกรับสมาชิกมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับโทรทัศน์ประเภทดูทุกวัน จะมีความพึงพอใจจากการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกมากที่สุด

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับโทรทัศน์โดยเฉลี่ยต่อครั้งต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานโดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับโทรทัศน์โดยเฉลี่ยต่อครั้งมากกว่า 3 ชั่วโมง แต่ไม่ถึง 6 ชั่วโมง มีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกมากที่สุด

สมมติฐานข้อที่ 4

การใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก จากการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกกับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกมากจะมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์

บอกรับสมาชิกนาน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกน้อยจะมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกน้อยเช่นกัน

สมมติฐานข้อที่ 5

ส่วนผลสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก จากการวิจัยพบว่าส่วนผลสมทางการตลาดทุกตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก ได้ผลการวิจัยที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

โทรทัศน์บอกรับสมาชิกเป็นทางเลือกใหม่ทางเลือกหนึ่งที่ประชาชนจะสามารถแสวงหาข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ความบันเทิง เพื่อตอบสนองความต้องการในการรับข่าวสารของมนุษย์ จากการวิจัยในตัวแปรลักษณะทางประชากรพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ, อายุ, การศึกษา, สถานภาพทางการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจจากการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกไม่แตกต่างกัน ดังที่กรีนเบิร์กและ कुमार่า (Greenberg & Kumara, 1968) ได้ทำการศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการใช้สื่อซึ่งพบว่าลักษณะทางด้านประชากร เช่น เพศ, อายุ, อาชีพ, การศึกษา, รายได้ และเชื้อชาติ แต่ละตัวโดยลำพังแล้ว แทบจะไม่มีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการใช้สื่อเลย นอกจากนี้ความไม่เกี่ยวข้องในเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อกับตัวแปรทางด้านประชากรยังได้รับการยืนยันจาก แม็คลอยด์ และ โอคีฟ (McLeod and O'Keefe, 1972) ที่ว่าการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของการทำนายพฤติกรรมทางการสื่อสารโดยตัวแปรทางด้านประชากร ส่วนใหญ่มักประสบความสำเร็จต่ำเนื่องจากตามทฤษฎี การแบ่งกลุ่มทางพฤติกรรมศาสตร์ การสื่อสารของปัจเจกบุคคลมีแบบแผนเป็นไปตามกลุ่มทางสังคมที่ตนสังกัดมากกว่า ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะคาดหวังพฤติกรรมการสื่อสาร โดยใช้คุณลักษณะทางด้านประชากรเป็นตัวอธิบายเพียงอย่างเดียว ส่วนตัวแปรลักษณะทางประชากรที่มีลักษณะที่อยู่อาศัย, อาชีพ, ความเป็นเจ้าของต่างกันมีความพึงพอใจจากการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกต่างกันั้น

สอดคล้องกับที่ ยุกต เบญจรงค์กิจ (2534) กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี มักถูกผลักดันให้มีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้หาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

ในการศึกษาถึงการเปิดรับ, การใช้ประโยชน์, และความพึงพอใจในการเป็นสมาชิก โทรทัศน์บอกรับสมาชิก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับข่าวสารทางโทรทัศน์เป็นประจำทุกวัน มักใช้เวลาเฉลี่ยในการเปิดรับประมาณ 3 ชั่วโมง แต่ไม่ถึง 6 ชั่วโมง และจะมีความพึงพอใจในรายการประเภทข่าวในประเทศ ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะทราบถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ รอบตัว สอดคล้องกับที่ สุพัตธา เพชรมณี (2526) ได้ทำการศึกษาเรื่องบทบาทของสื่อมวลชนที่มีต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าคนกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่ ดูโทรทัศน์ทุกวัน เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดและเพื่อความทันสมัยของเหตุการณ์ และงานวิจัยของ ภัทธินิศา พันธุ์มเสน (2536) เรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของนักเรียนโรงเรียน สตรีรัตนบุรี ปีการศึกษา 2535 พบว่านักเรียนเกือบทั้งหมดเปิดชมข่าวจากโทรทัศน์เป็นประจำ และงานวิจัยของ สุนารี ประสานเสริมส่ง (2537) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและทัศนคติที่มีต่อน้ำมันไร้สารตะกั่ว ของผู้เลือกใช้น้ำมันเบนซิน สำหรับรถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร (2537) พบว่าในส่วนของ การเปิดรับข่าวสารทั่วไปจากสื่อมวลชน รายการที่ประชาชนนิยมดูเป็นประจำ คือ ข่าวประจำวัน นอกจากนี้ วิยดา เกียรติกุล (2538) กล่าวไว้ว่า เหตุผลสำคัญที่ประชาชนเลือกชมข่าวโทรทัศน์ก็เพื่อต้องการทราบความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งรายการข่าวสามารถที่จะรายงานสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ทันทีทันเวลา ประชาชนจึงสามารถที่จะรับรู้สถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการ ความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน ดังที่ โจเซฟ อาร์ โดมินิค (Dominic, 1990) ได้จำแนกเหตุผลในการเลือกเปิดรับสื่อมวลชนของผู้รับสารไว้ว่า เพื่อการรับรู้, เพื่อความหลากหลาย, เพื่อประโยชน์ทางสังคม และเพื่อผลละสังคัม

สมมติฐานข้อที่ 1

สมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกต่างกัน

จากงานวิจัยสามารถวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกได้ดังนี้

- เพศ ผลการวิจัยไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิบ จิตนิยม (2534) ว่าลักษณะทางประชากรและสังคมซึ่งได้แก่ เพศ, อายุ, การศึกษา, รายได้ นั้นไม่มีความสัมพันธ์กับการรับชมรายการของไอทีวี ซึ่งสอดคล้องกับทีกรินเบิร์กและคูมาร่า (Greenberg and Kumara, 1968) กล่าวไว้ว่าตัวแปรเพศ จะไม่มีความแตกต่างกับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก ซึ่งอาจจะแตกต่างจากงานวิจัยของคนอื่น ๆ ที่มักพบความแตกต่างในความพึงพอใจจากการเปิดรับสาร เช่น งานวิจัยของ สัจญา สัจญาวิวัฒน์ (2526) ที่พบว่าเพศหญิงจะใช้เวลาวางด้วยการดูโทรทัศน์มากกว่าเพศชาย

ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากที่ปัจจุบันทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างก็มีหน้าที่รับผิดชอบครอบครัวทั้งในบ้านและนอกบ้านเหมือน ๆ กัน ซึ่งอาจเป็นปัจจัยตำแหน่งที่ทำให้ความแตกต่างในเรื่องของเพศ ในปัจจุบันลดน้อยลงไป ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็เพศหญิงหรือเพศชายก็มีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกเหมือนกัน

- อายุ จากผลการวิจัยไม่พบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นประชาชนอายุเท่าใด ก็มีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพงค์ วรรณทรวง (2535) เรื่องพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติต่อการเสนอข่าวต่างประเทศ จากสื่อมวลชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า การเปิดรับข่าวต่างประเทศทางหนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างระหว่างกลุ่มอายุที่ต่างกัน นอกจากนี้ในงานวิจัยของ ภัทธินดา พันธุมเสน (2536) เรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของนักเรียนโรงเรียนสตรีรัตนบุรี ก็พบว่านักเรียนส่วนใหญ่จะเปิดรับชมข่าวจากสื่อโทรทัศน์เป็นประจำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า วัยรุ่นในปัจจุบันมีความสนใจและแสวงหาข่าวสารที่เน้นสาระมากขึ้น รายการข่าวจึงไม่ใช่รายการที่มีแต่คนแก่ดูเท่านั้น

- การศึกษา จากผลการวิจัยไม่พบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ในข้อนี้อาจแตกต่างหรือขัดแย้งเป็นทฤษฎีทั่ว ๆ ไป การศึกษามักมีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อ และระดับความรู้ทางด้านข้อมูลข่าวสารของบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการใช้สื่อและมีระดับความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันไปด้วย (Robinson, 1972) แต่หากมองในรูปสถานการณ์ปัจจุบัน

บริษัทผู้เป็นเจ้าของของสัมปทานโทรทัศน์บอกรับสมาชิกสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ใน กรุงเทพฯ ไม่ว่าจะเป็นเขตธุรกิจ ย่านผู้อยู่อาศัยในระดับสูง เช่น สุขุมวิท หรือแม้กระทั่งชานเมือง ซึ่งส่วนใหญ่ผู้อยู่อาศัยจะมีความรู้ น้อย และมีความเป็นอยู่ในระดับกลางถึงต่ำ จากการกระจาย การให้บริการโทรทัศน์บอกรับสมาชิกผนวกกับอัตราในการเสียค่าบริการไม่สูงเกินไป ทำให้คนทุก ชนชั้นสามารถใช้บริการโทรทัศน์บอกรับสมาชิกเพื่อตอบสนองความพึงพอใจได้ นอกจากนี้โทรทัศน์ เป็นสื่อที่มีทั้งภาพและเสียงง่ายต่อความเข้าใจและมีรายการตลอด 24 ชั่วโมงทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษให้เลือก จึงทำให้การศึกษาไม่เป็นกำแพงกันความพึงพอใจในการเป็นสมาชิก โทรทัศน์บอกรับสมาชิกได้

- อาชีพ จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการ เป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทาง ประชากรที่ว่า บุคคลที่มีอายุต่างกันจะมีพฤติกรรมต่างกัน โดยกลุ่มที่ไม่ได้ประกอบอาชีพจะมีความ พึงพอใจจากการเป็นสมาชิกโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มที่ประกอบอาชีพอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพลิน ศศิธนากรแก้ว (2537) เรื่องการเปิดรับข่าวสารสิ่งแวดล้อม ทางโทรทัศน์ ความรู้ ความตระหนัก และการมีส่วนร่วมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของประชาชน ในกรุงเทพฯ ซึ่งพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารสิ่งแวดล้อมต่างกัน ดังนั้น การที่ประชาชนมีอาชีพต่างกัน ทำให้มีประสบการณ์ต่างกันไป การเปิดรับสื่อจึงแตกต่างกันไป ตามความจำเป็น และโอกาสในการใช้สื่อ นอกจากนี้ ศิริชัย ศิริภายะ (2525) ได้ศึกษาถึงสื่อมวลชนเพื่อการพัฒนาในเขตเมืองชนบท ก็พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีการเปิดรับสื่อมวลชน ต่างกัน

อนึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานได้ชี้ว่ากลุ่มผู้ที่ไม่ได้ ประกอบอาชีพ มีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกมากที่สุด ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามหลายอาชีพอาจแยกแยะคำตอบไม่ถูก อาทิ นักเรียน, นักเล่นหุ้น, ค้าขายที่ดิน ฯลฯ ซึ่งแต่ละ สาขาอาชีพที่มีได้ระบุลงไปแต่ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลระบุว่าเป็น..ไม่ได้ประกอบอาชีพ..นั้น ต่างก็เป็นสาขาอาชีพที่มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับ สมาชิกมากด้วยกันทั้งนั้น เช่น นักเรียน, นักศึกษา ก็ติดตามรายการข่าวสารความรู้ความบันเทิง ทั้งภาคภาษาอังกฤษและภาษาไทย หรือกลุ่มที่เล่นหุ้น, ค้าขายที่ดินก็ติดตามข่าวเหตุการณ์บ้าน เมืองเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพของตัวเองก็ได้

- สถานภาพทางการสมรส จากการวิจัยไม่พบความแตกต่างระหว่างสถานภาพทางการสมรสกับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก ซึ่งผู้ทำการวิจัยยังไม่พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานในข้อนี้สอดคล้องหรือแตกต่างกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้ใด ทั้งนี้เนื่องจากเป็นตัวแปรที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยมในการหาค่าความแตกต่างหรือค่าความสัมพันธ์เท่าใดนัก อาจมีสาเหตุมาจากการที่คนเรามีลักษณะนิสัยเช่นไรก็จะเป็นคนเช่นนั้น ไม่ว่าจะมาก่อนแต่งงานหรือหลังแต่งงานก็อาจเป็นได้ โดยเฉพาะในเรื่องของความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิคนั้นเป็นเรื่องที่ไม่เคยคิดหรือจริงจัง จนส่งผลกระทบต่อในการดำเนินชีวิต จึงทำให้ไม่พบว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด แต่งงาน หย่าร้าง มีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกต่างกัน

- ลักษณะที่อยู่อาศัย จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาศัยอยู่และอยู่รวมเป็นครอบครัวใหญ่มีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิมากที่สุด ทั้งนี้อาจมองได้จากลักษณะความเป็นอยู่ของสังคมไทยที่ยังคงอยู่ร่วมกันเป็นครอบครัวใหญ่ และยังให้ความสำคัญกับสถาบันครอบครัวเป็นอันดับแรกๆ ทำให้โทรทัศน์บอกรับสมาชิกเป็นตัวหนึ่งที่เป็นศูนย์กลางของบ้านที่ทุกคนจะสามารถใช้เวลาสนทนา, พุดคุย หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในครอบครัวได้ จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาศัยอยู่และอยู่รวมเป็นครอบครัวใหญ่มีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิมากกว่าลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอื่น ๆ

- รายได้ จากการวิจัยพบว่าทั้งรายได้ส่วนตัวกับรายได้รวมของครอบครัวไม่มีความแตกต่างกันจากการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิบจิตนิยม (2534) ที่พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับชมรายการของไอบีซี จากงานวิจัยเรื่องความต้องการข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของกลุ่มประชาชน ผู้ใช้บริการเคเบิลทีวี นอกจากนี้จะสอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นแล้วยังอาจมองตามสถานการณ์ในปัจจุบันได้ว่า อัตราค่าบริการโทรทัศน์บอกรับสมาชิกในปัจจุบันมีราคาไม่สูงจนเกินไปทำให้กลุ่มรายได้กลุ่มใดก็สามารถเสียค่าบริการที่กล่าวมาได้

- ความเป็นเจ้าของ จากผลการวิจัยพบว่าความเป็นเจ้าของสิ่งของจำนวนต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกต่างกัน ดังที่ ศิริชัย ศิริกายะ และกาญจนา แก้วเทพ (2531) ศึกษาความต้องการการใช้สื่อของผู้รับสารไว้ดังนี้ คือ ความต้องการสารสนเทศ, ความต้องการความมีเอกลักษณ์, ความต้องการการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และความบันเทิง ในส่วนของตัวแปรที่เป็นเจ้าของสิ่งของนั้นสามารถบ่งบอกถึงลักษณะของการสื่อสารได้เนื่องจากสิ่งของต่าง ๆ ที่ผู้ทำการวิจัยได้ให้เป็นตัวเลือกนั้น เป็นสิ่งของที่ไม่มีความจำเป็นในการดำรงชีวิต ส่วนใหญ่จะเป็นไปในลักษณะของความต้องการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับที่ ชิบ จิตนิยม (2534) พบว่า การที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเป็นสมาชิกเคเบิลทีวี เนื่องจากเห็นว่าเป็นการแสดงถึงความทันสมัย ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถแสดงถึงภาวะและสถานภาพทางสังคมได้ด้วย

สมมติฐานข้อที่ 2

สมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกที่มีรูปแบบการดำเนินชีวิตต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างของรูปแบบการดำเนินชีวิตกับความพึงพอใจจากการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก ทั้งนี้รูปแบบการดำเนินชีวิตประกอบด้วย กิจกรรมยามว่าง, ความสนใจ, ความเห็น พอจะอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการทำกิจกรรมยามว่างมาก ๆ ก็จะมี ความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก เช่นเดียวกันกับความสนใจและความคิดเห็น จากค่าเฉลี่ยของตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิตพบว่ากลุ่มตัวอย่างมักมีกิจกรรมต่อการเล่นกีฬาและมีความสนใจในเรื่องที่เกี่ยวกับครอบครัว และให้ความเห็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับการศึกษา ซึ่งรูปแบบการดำเนินชีวิตในลักษณะต่าง ๆ นี้ โทรทัศน์บอกรับสมาชิกสามารถตอบสนองความต้องการได้ทั้งหมด เนื่องจากมีการนำเสนอรายการหลากหลายรูปแบบให้เลือก ทั้งผู้ที่ชอบเล่นกีฬาก็จะมีการถ่ายทอดกีฬานัดสำคัญ ๆ ให้เลือกชม ส่วนผู้ที่ชอบและสนใจเรื่องราวหรือใช้เวลาอยู่กับครอบครัวก็สามารถหาความสำราญจากโทรทัศน์บอกรับสมาชิกได้นอกจากความบันเทิง รายการกีฬาแล้ว ก็ยังมีรายการที่เกี่ยวกับการศึกษาด้วย จึงเห็นได้ว่าโทรทัศน์บอกรับสมาชิกสามารถตอบสนองความต้องการอันนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจในการเปิดรับโทรทัศน์บอกรับสมาชิกได้

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการดำเนินชีวิต (กิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น) ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับแนวคิดของ สรพงษ์ โสธนเสถียร ที่ว่าบุคคลที่รูปแบบการดำเนินชีวิตต่างกันจะมีพฤติกรรมของผู้รับสารมีลักษณะที่ต่างกัน ดังที่ เรย์เบิร์น (Rayburn, 1981) ได้อธิบายไว้ว่าผลของความเชื่อหรือความคาดหวังกับการประเมินผลที่จะได้รับทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการแสวงหาความพึงพอใจ ซึ่งจะไม่มีอิทธิพลต่อการบริโภคสื่อ และการบริโภคสื่อจะให้ผลเป็นการรับรู้ถึงความพึงพอใจที่ได้รับ

สมมติฐานข้อที่ 3

สมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกที่มีการเปิดรับข่าวสารทางโทรทัศน์ต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบความแตกต่างระหว่างการเปิดรับโทรทัศน์กับ ความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับโทรทัศน์ทุกวัน และใช้เวลาในการเปิดรับแค่ครั้งละประมาณ 3 ชั่วโมง แต่ไม่ถึง 6 ชั่วโมง นั้นแสดงให้เห็นว่าถ้ามีการเปิดรับข่าวสารทางโทรทัศน์ในอัตราต่างกันระดับของความพึงพอใจก็ต่างกันไปด้วย ดังที่ วิทยดา เกียวกุล (2538) ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยว่าความต้องการของบุคคลในการเปิดรับโทรทัศน์ต่างกันและการใช้เวลาในการชมข่าวโทรทัศน์ต่างกัน ซึ่งจะส่งผลทำให้มีการนำไปใช้ประโยชน์และมีความพึงพอใจต่างกันด้วย เช่น เมื่อบุคคลมีการเปิดรับข่าวโทรทัศน์ในระดับมาก ก็จะมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน สอดคล้องกับที่ปาล์มกรีนและคณะ (Palmgreen and other, 1979) ที่ได้ทำการวิจัยและพบว่าการเลือกชมรายการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังเกี่ยวกับผลตอบแทนความพึงพอใจที่ได้รับจากการชมโทรทัศน์ จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างในฐานะผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกเปิดรับโทรทัศน์ตามความสนใจ ซึ่งปริมาณการเปิดรับนั้นจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับภาระนำข้อมูลไปใช้มากเพียงใด รวมทั้งต้องการที่จะตอบสนองของความพึงพอใจของตนเอง ในด้านใดบ้าง ซึ่งแต่ละคนก็จะมีความต้องการความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์แตกต่างกันออกไป

สมมติฐานที่ 4

การใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกกับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับ ถ้ามีการใช้ประโยชน์มากก็จะมี ความพึงพอใจมาก ในความหมายของคำว่าประโยชน์กับความพึงพอใจนั้น โรเซนเกรน (Rosengren) กล่าวไว้ว่าทั้ง 2 คำมีความสัมพันธ์กันอยู่ในแง่ที่ว่าประโยชน์สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจและความพึงพอใจก็อาจได้รับประโยชน์ เพราะฉะนั้นในการศึกษาอาจจะศึกษาเฉพาะตัวหนึ่งตัวใดโดยมีเป้าหมายทั้ง 2 ตัวก็ได้ นอกจากนี้ในการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับรายการประเภทข่าวในประเทศมากที่สุด และเพื่อให้ทราบถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับสังคม, ทำให้รับรู้ข่าวสารต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ซิบ จิตนิยม (2534) ที่พบว่าเหตุผลที่สมาชิกไอพีซีให้ความสำคัญกับการรับชมรายการของไอพีซีก็เพื่อเสริมโอกาสรับข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งเหตุผลนี้ได้พิสูจน์ความจริงได้อย่างชัดเจนในสถานการณ์ของโลกปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ, การเมือง, บุคคลสำคัญของโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแล้วจะมีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนในสังคม ทั้งนี้ประชาชนบางส่วนมองว่าหน่วยงานสื่อสารของรัฐบาลไม่ว่าจะเป็นวิทยุหรือโทรทัศน์มักจะบิดเบือนข้อเท็จจริงเพื่อผลประโยชน์ของกลุ่มอิทธิพลการเมืองขณะนั้น ในขณะที่โทรทัศน์บอกรับสมาชิกสามารถนำเสนอข้อมูลข่าวสารจากแหล่งอื่นๆ ที่เป็นที่น่าเชื่อถือของทั่วโลก อาทิ CNN , BBC ,NHK ฯลฯ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ ซิลตัน อาร์บุช (BUSH ,1964) ที่กล่าวว่า การที่ประชาชนอ่านหรือฟังข่าวนั้น เขามีเหตุผลที่น่าสนใจพอสรุปได้คือ ข่าวสามารถสนับสนุนเขาได้ที่วงสนทนารวมทั้งเป็นผู้ที่ทันโลกทันเหตุการณ์ เมื่อเขาได้ติดต่อด้านธุรกิจหรือสังคมภายนอก จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าประชาชน ตามแนวทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจจะเป็นผู้เลือกเปิดรับรายการที่สนองความต้องการและให้ความพึงพอใจแก่ตนเป็นหลัก การแสวงหาความพึงพอใจจะนำไปสู่การเปิดรับสื่อและทำให้เกิดความพึงพอใจที่บุคคลได้รับหรือเชื่อว่าจะได้รับในที่สุด บุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์มีความตั้งใจในการเปิดรับสื่อแตกต่างกันไป ดังนั้น การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจึงแตกต่างกันไปด้วย ดังที่ แคทซ์และคณะ (Katz and others, 1974) ได้ศึกษาทฤษฎีของการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจไว้ว่า

สภาวะทางสังคมและจิตใจที่มีผลต่อความต้องการของบุคคล นำไปสู่การคาดคะเนเกี่ยวกับสื่อ และแหล่งที่มี นำไปสู่ความแตกต่างในการใช้สื่อ และพฤติกรรมอื่น ๆ ของบุคคล ยังผลให้เกิดความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ

สมมติฐานข้อ 5

ส่วนผลสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ส่วนผลสมทางการตลาดทุกตัว (Product, Price, Place, Promotion) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิทธิพล หมิ่นภักดี (2538) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อรถยนต์มีตทุบิชิแลนเซอร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างตัดสินใจซื้อเนื่องจากมีปัจจัยทางการตลาดทั้ง 4 ข้อคือ PRODUCT PRICE PLACE PROMOTION ประกอบกัน และปัจจัยที่มีผลเป็นอันดับที่ 1 คือตัวสินค้าที่สามารถสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่างได้ ซึ่งสามารถอธิบายประกอบงานวิจัยนี้ได้ว่า โทรทัศน์บอกรับสมาชิกมีปัจจัยทางการตลาดเป็นที่พึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง โดยเริ่มจากตัวสินค้าที่สามารถนำเสนอข่าวสาร ซึ่งเป็นการใช้ประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังจากการเปิดรับโทรทัศน์มากที่สุด ทั้งนี้ตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าหน่วยงานการสื่อสารของรัฐบาลบางครั้งมีการบิดเบือนข้อมูลเพื่อผลประโยชน์ของคนบางกลุ่ม จึงหันมารับข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ของโลกจากหน่วยข่าวระดับสากลอย่าง CNN, NHK, BBC, Ructer ฯลฯ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจได้มากกว่า สำหรับราคา (ปัจจัยตัวที่ 2) ในการติดตั้งโทรทัศน์บอกรับสมาชิกนั้นก็สูงจนเกินไปนักทุกชนชั้นสามารถใช้บริการได้ และในเรื่องของสถานที่ให้บริการ (ปัจจัยตัวที่ 3) ซึ่งหมายรวมถึงสถานที่ที่ทำการติดต่อเกี่ยวกับสำนักงานต่างๆ อาทิ การเสียค่าบริการรายเดือน ฯลฯ และสถานที่ยังหมายถึงการไปให้บริการ เนื่องจากการให้บริการติดตั้งสัญญาณนั้นสามารถทำได้ทุกที่ไม่ว่าบ้านของสมาชิกจะอยู่ที่ใด ทำให้สะดวกสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกที่สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้ทุกหนแห่ง และปัจจัยตัวสุดท้ายก็คือการส่งเสริมการขายซึ่งบริษัทประกอบการโทรทัศน์บอกรับสมาชิกมักมีโครงการส่งเสริมการขายที่ดึงดูดใจลูกค้าอยู่เสมอ เช่น การลดราคาค่าอุปกรณ์การติดตั้ง, การให้บริการทดลองรับสัญญาณฟรี, การแถมสิ่งของต่างๆ ลักษณะการส่งเสริมการขายเหล่านี้สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้เป็นสมาชิกได้ กล่าวโดยสรุปในงานวิจัยครั้งนี้ส่วนผลสมทางการตลาดก็เป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกได้ บนพื้นฐานที่โทรทัศน์บอกรับสมาชิกสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกโทรทัศน์บอกรับ

สมาชิกได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทางการตลาดดังที่ อองอาจ ปะทะวานิช (2525) ได้กล่าวไว้ในบทความวิชาการด้านการตลาดว่า การกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ซึ่งหมายถึง การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการที่สามารถสร้างความพอใจให้แก่ผู้ซื้อมากที่สุด นอกจากนี้เอกสารการสอนชุดวิชาธุรกิจการโฆษณา หน่วยที่ 1-5 ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2530) ได้ระบุไว้ว่าประสิทธิภาพของการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารการตลาดจึงหมายถึง การดำเนินกิจกรรมทางการตลาดในอันที่จะสื่อความหมาย สร้างความเข้าใจ สร้างการยอมรับระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภคโดยมุ่งหวังที่จะให้เกิดพฤติกรรมตอบสนองของธุรกิจนั้น

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์บอกรับสมาชิกในรายการประเภทข่าวมากที่สุดนั้น ในฐานะผู้ประกอบการโดยธรรมชาติทางธุรกิจแล้วก็ต้องมีการแข่งขันกันอย่างสูงในการนำเสนอรายการเพื่อแย่งกลุ่มเป้าหมายให้เลือกใช้บริการโทรทัศน์บอกรับสมาชิกของตน หากผู้ประกอบการคำนึงถึงแต่ผลประโยชน์จนหลงลืมหรือละเลยจรรยาบรรณในฐานะสื่อมวลชนแขนงหนึ่งในการนำเสนอข่าวสาร ก็อาจทำให้สังคมยุ่งเหยิงได้ ในทางกลับกันหากผู้ประกอบการให้ความสนใจอย่างจริงจังกับการนำเสนอรูปแบบรายการ ก็จะสามารถช่วยเหลือสังคมและยกระดับคนในสังคมให้เป็นคนที่มีความรู้และมุ่มมองกว้างไกล

นอกจากนี้หากผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่งมุ่งหวังแต่ผลประโยชน์จนลืมปรับปรุงหรือนำเสนอรูปแบบรายการโทรทัศน์บอกรับสมาชิกตามสัญญาที่ได้ให้ไว้ตามคำโฆษณา ก็มีผลทำให้ผู้เป็นสมาชิกไม่พอใจทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ได้ให้สัญญาไว้ในโฆษณาต่างๆ และในที่สุดผู้ที่เป็นสมาชิกก็อาจจะไม่ต่ออายุการเป็นสมาชิก อีกทั้งยังมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาพรวมของโทรทัศน์บอกรับสมาชิก ก็จะมีผลทำให้วงการธุรกิจโทรทัศน์บอกรับสมาชิกหยุดความเติบโต และความก้าวหน้าทางธุรกิจถดถอยได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปผู้ที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับโทรทัศน์ออกับสมาชิกควรระวังในการออกแบบเครื่องมือในการทำการศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากโทรทัศน์ออกับสมาชิกก็ถือเป็นสื่อมวลชนแขนงหนึ่ง การตั้งคำถามเกี่ยวกับการเปิดรับโทรทัศน์ออกับสมาชิกกับการเปิดรับโทรทัศน์ธรรมดา นั้นอาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสับสนได้

นอกจากนี้ยังควรทำการวิเคราะห์ทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกโทรทัศน์ออกับสมาชิกด้วย เพื่อได้ข้อมูลเปรียบเทียบที่เป็นประโยชน์มากขึ้น



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย