

บทที่ 1

บทนำ



1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สื่อมวลชนไม่ว่าจะเป็นสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เข้ามามีบทบาทและมีส่วนเกี่ยวข้องกับ การดำเนินชีวิตของคนในสังคมเป็นอย่างมาก เพราะสื่อมวลชนเป็นสื่อกลางในการ กระจายข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในสังคม เมื่อสังคมมีความต้องการข้อมูลข่าวสาร มากขึ้น สื่อมวลชนก็มีบทบาทและความสำคัญเพิ่มขึ้นไปด้วย จึงทำให้สังคมเริ่มก้าวเข้าสู่ยุคของ ข่าวสาร หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งก็คือ ยุคแห่งการสื่อสาร เป็นยุคที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับข่าวสาร ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และมีกระบวนการในการสื่อสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

จากการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ของสังคม มีผลทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิตของคน ในสังคมมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ซึ่งการดำเนินชีวิตของคนในสังคมที่กำลังก้าวไปสู่ยุคแห่ง การสื่อสารนี้ สื่อมวลชนเป็นกลไกอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้สังคมมีการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงได้ อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น สื่อมวลชนเป็นตัวกลางที่เชื่อมโยงระหว่างผู้รับสารกับผู้ส่งสาร ให้ได้ทราบถึง การเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว สื่อมวลชนเป็นผู้ที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล องค์กร เหตุการณ์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ความสัมพันธ์เหล่านี้เกิดจากสื่อมวลชน (ศิริชัย ศิริกายะ และกาญจนา แก้วเทพ, 2529)

สื่อมวลชนที่มีบทบาท และได้รับความนิยมมากก็คือ สื่อมวลชนประเภทอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่วิดีโอกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ เพราะเนื่องมาจากว่าสื่อมวลชนประเภทนี้ สามารถแพร่ กระจายข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และทุกพื้นที่ แม้จะไกลเท่าใดก็ตาม โดยไม่ต้องคำนึงถึงระบบและ อุปสรรคในการขนส่ง สื่อมวลชนประเภทอิเล็กทรอนิกส์ สามารถเอาชนะอุปสรรคทางธรรมชาติได้ โดยสามารถย่นระยะเวลาในการกระจายข่าวสารจากเดือนให้เหลือเพียงไม่กี่วินาที และโดยเฉพาะ อย่างยิ่ง ผู้รับสารที่ไม่สามารถอ่านออกเขียนได้ ก็สามารถรับสารจากสื่อมวลชน ทั้ง 2 ประเภท ได้เช่นกัน (เอฟ ดับบลิว เทรย F.W Trey, 1966)

สื่อวิทยุโทรทัศน์นับเป็นสื่อที่มีบทบาทและอิทธิพลสูงเนื่องจากวิทยุโทรทัศน์สามารถส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไปยังผู้ชมจำนวนมากได้ทุกแห่งหนในเวลาอันรวดเร็วและพร้อมกัน โดยที่ผู้ชมไม่จำเป็นต้องรู้หนังสือกับชมได้ และข้อได้เปรียบ คือ สื่อโทรทัศน์เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ชมสามารถเห็นได้ทั้งภาพเคลื่อนไหวที่มีสีสัน และได้ยินเสียงไปพร้อม ๆ กันด้วยนั้นทำให้โทรทัศน์มีอิทธิพลเหนือกว่าสื่อมวลชนชนิดอื่น ๆ ในการดึงดูดความสนใจของผู้ชมได้เป็นอย่างดี

นอกจากนั้น วิทยุโทรทัศน์ยังเป็นสื่อที่มีผลกระทบต่อสังคมอย่างมหาศาล ที่สามารถสร้างทัศนคติและพลังมวลชนได้มากกว่าสื่อประเภทอื่น ๆ จนทำให้ผู้ประกอบการหลายรายเกิดความสนใจที่จะเข้ามาลงทุนดำเนินการ โทรทัศน์จึงกลายเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างมาก และนับวันก็จะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น

ปัจจุบัน ประเทศไทยมีสถานีโทรทัศน์ที่จัดเป็นประเภท Free TV หรือ โทรทัศน์แบบมีโฆษณา ผู้ชมไม่ต้องเสียค่าบริการสถานีโทรทัศน์ประเภทนี้มีอยู่ 6 สถานี คือ สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท., สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5, สถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7, สถานีโทรทัศน์ช่อง 9 อ.ส.ม.ท., สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 และไอทีวี อย่างไรก็ตาม การที่มีสถานีวิทยุโทรทัศน์ถึง 6 สถานี ก็ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่จะบริโภครายการที่มีความหลากหลายประเภท และมีความเป็นเสรีมากขึ้น จึงทำให้รัฐบาลจำเป็นต้องผ่อนปรนกฎระเบียบมากขึ้นกว่าเดิม เช่น อนุญาตให้ประชาชนมีงานรับสัญญาณดาวเทียมในครอบครองได้ หรืออนุญาตให้มีผู้ประกอบการโทรทัศน์โดยเอกชนในระบบ UHF (Ultra High Frequency) เพิ่มขึ้น อีกประเภทหนึ่ง เป็นต้น

เนื่องจากในชีวิตประจำวัน คนเราต้องการรับรู้ข่าวสารในชีวิตสังคมสมัยใหม่หรือได้รับความบันเทิงในเวลาว่าง เพื่อช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงานประจำ แต่สื่อโทรทัศน์ระบบปกติไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ที่หลายหลายเพิ่มมากขึ้นนี้ได้เพียงพอ เคเบิลทีวี หรือโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิก จึงเป็นอีกพัฒนาการหนึ่งของเทคโนโลยีการสื่อสารเกิดขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกในสังคม ท่ามกลางสภาวะการที่แข่งขันกันของตลาดสื่อ โดยเป็นสื่อที่สมาชิกยอมเสียค่าธรรมเนียม เพื่อรับชมรายการที่แปลกใหม่ และหลากหลาย ต่างไปจากรายการของ Free TV ทั้ง 6 สถานี จึงนับเป็นการให้อีกทางเลือกหนึ่งแก่ประชาชนในการบริโภครายการได้หลากหลายมากขึ้น

มูลเหตุหนึ่งของการขยายธุรกิจโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิกขึ้น สืบเนื่องจากการที่ประเทศไทยกำลังจะส่งดาวเทียมไทยคม ขึ้นสู่วงโคจรในปลายปี 2536 ผู้ประกอบการเคเบิลทีวีได้เตรียมที่จะพัฒนาเทคนิคและระบบการออกอากาศ โดยการนำดาวเทียมเข้ามาใช้เสริม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแพร่สัญญาณภาพให้ดียิ่งขึ้น (เมธี มีมุข, 2536 อ้างถึงใน ปรียานุช ห่องลำเรียง, 2538)

โทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก ที่ผ่านมามีการแข่งขันกันอย่างสูงมาก มีบริษัทที่ดำเนินกิจการให้บริการอยู่ 3 ราย, ไอบีซีเคเบิลทีวี, ยูทีวีเคเบิลเน็ตเวิร์คและ ไทยสกายทีวี

บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล บรอดคาสติง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือที่รู้จักในนามของ "ไอบีซี" ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2535 โดย บริษัท ซินวัตรคอมพิวเตอร์ แอนด์คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน) นับเป็นบริษัทแรกในประเทศไทย และในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่ให้บริการโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก โดยได้รับสัมปทานจาก อสมท. ให้ขยายเวลาสัมปทานออกไปอีก 25 ปี ไอบีซี มีการแพร่ภาพสัญญาณ 2 ระบบ คือ MMDS (Multichannel Multipoint Distribution System) โดยใช้คลื่นไมโครเวฟ และระบบ DSTV (Digital Satellite TV) ซึ่งเป็นการส่งสัญญาณจากดาวเทียมโดยตรง ถึงผู้รับย่านความถี่ KU – Band ซึ่งให้ภาพที่คมชัด พร้อมเสียงชัดใสในระบบไฮไฟสเตอริโอ คุณภาพเทียบเท่าเลเซอร์ดิสก์ ในเดือนพฤศจิกายน 2540 ไอบีซีได้มีการพลิกโฉมครั้งยิ่งใหญ่ " สูดพลังแห่งความบันเทิง" (The Power of Real Entertainment) โดยนำนันทนาการและความบันเทิงมาสู่สายตาผู้ชมตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีระบบ Subscriber Management System (SMS) ซึ่งเป็นระบบการบริหารงานสมาชิกที่สมบูรณ์ครบวงจรมาใช้ควบคุมคุณภาพ และยกระดับการบริการลูกค้าให้รวดเร็วได้มาตรฐานโลก

บริษัท ยูทีวี เคเบิล เน็ตเวิร์ค จำกัด (มหาชน) หรือยูทีวี ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2535 ภายใต้ชื่อ ยูนิเวอร์แซล เคเบิล ทีวี เน็ตเวิร์ค จำกัด (มหาชน) โดยการร่วมทุนระหว่างองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (อ.ส.ม.ท.) และบริษัท เทเลคอมโฮลดิ้ง จำกัด โดยได้รับสัมปทานดำเนินการจากองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยเป็นระยะเวลา 25 ปี ยูทีวี มุ่งมั่นให้บริการข่าวสาร สาร และความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ ด้วยเทคโนโลยีสื่อสารอันทันสมัย พร้อมทั้งจัดสร้างระบบทางด่วนข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บริการระบบเคเบิลทีวีสื่อสารสองทาง

(Interactive Cable TV) ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของผู้ชมอีกด้วย ยูทีวี เป็นผู้ให้บริการแบบบอกรับสมาชิกรายแรกและรายเดียวในประเทศไทยที่ให้บริการข่าวสาร สาร และความบันเทิงต่างๆ ด้วยเทคโนโลยีใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) ซึ่งสามารถส่งสัญญาณภาพที่คมชัดในทุกขณะ พร้อมกับเสียงชัดใสในระบบไฮไฟ-สเตอริโอ คุณภาพเทียบเท่าเลเซอร์ดิสก์ โดยนำมานาสาระและรายการบันเทิงชั้นแนวหน้าจากทุกมุมโลกตรงสู่เครื่องรับโทรทัศน์ของสมาชิกเต็มอิมตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมกันนี้ ยูทีวียังพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัย พร้อมด้วยบุคลากรลูกค้าสัมพันธ์และบุคลากรด้านเทคนิค ซึ่งพร้อมให้การดูแลและบริการแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่า เคเบิลทีวีทั้ง 3 แห่งมีการส่งสัญญาณในระบบต่างๆที่แตกต่างกัน นอกจากนี้การแทรกเข้ามาของธุรกิจเคเบิลทีวีนับเป็น ปรากฏการณ์ใหม่ของสังคมไทย ในอันที่จะทำให้ประชาชนมีโอกาสในการเลือกรับชม แสวงหาข้อมูลข่าวสาร หรือความบันเทิงอันหลากหลาย รวมทั้งทำให้สถานีโทรทัศน์ช่องต่าง ๆ เกิดการตื่นตัวที่จะปรับปรุงรายการให้เป็นที่น่าสนใจของผู้ชมมากขึ้น สำหรับวงการเคเบิลทีวีก็ต้องมีการตื่นตัวมากเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นรายการโทรทัศน์ที่ผู้ชมต้องเสียค่าบริการ แต่ละค่ายจึงต้องมีฝ่ายการตลาดเพื่อแข่งขันกันหาลูกค้าเข้ามาเป็นสมาชิก หากมีลูกค้ามากก็หมายถึง มีรายรับมาก การแข่งขันกันอย่างสูงนี้ ยังเป็นการเสนอทางเลือกในการเปิดรับข่าวสาร และความบันเทิงให้แก่ผู้บริโภคได้มากขึ้น

เคเบิลทีวีทั้ง 3 บริษัท ก็มีการนำเสนอรายการต่างๆไม่ว่าจะเป็นทั้งรายการจากต่างประเทศ และรายการภายในประเทศ ที่เหมือนกัน หรือแตกต่างกัน โดยต่างฝ่ายก็พยายามที่จะแสวงหารายการใหม่ๆ ที่ดี และมีคุณภาพ เพื่อรองรับความต้องการของสมาชิก ซึ่งในปัจจุบันรายการช่องมาตรฐานที่เคเบิลทีวีทั้ง 3 บริษัทได้ซื้อลิขสิทธิ์รายการจากต่างประเทศที่เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค หรือสมาชิก ยกตัวอย่างเช่น ช่องภาพยนตร์ HBO, ช่องข่าว CNN, ช่องสารคดีจากทุกมุมโลก Discovery, ช่องกีฬา ESPN หรือ Star Sports เป็นต้น ซึ่งเคเบิลทีวีแต่ละบริษัทต้องการครองความเป็นหนึ่งในตลาด ดังนั้นเคเบิลทีวีแต่ละรายจึงจำเป็นต้องแสวงหารายการช่องพิเศษใหม่ๆ มาเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภค

การแข่งขันกันในธุรกิจโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิก ที่นับวันจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นนั้น ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญยิ่งในการชี้ความอยู่รอดของธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการทางด้านภาพและเสียงต่างยอมรับก็คือ การนำเสนอรายการที่ดี มีคุณภาพ หรือหากสามารถนำเสนอให้ถูกใจผู้รับชม

ก็จะสามารถส่งผลให้เกิดความต้องการที่จะจ่ายค่าแลกเปลี่ยน เพื่อที่จะได้มีโอกาสรับสารนั้น
(ศรัณญา อิมอุตม, 2537)

ในช่วงประมาณกลางปี พ.ศ. 2540 เศรษฐกิจในประเทศไทยเริ่มมีความผันผวนและเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในด้านค่าเงินบาทเพราะรัฐบาลประกาศค่าเงินบาทลอยตัว ซึ่งทำให้บริษัทเคเบิลทีวีทั้ง 3 ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว จึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจเคเบิลทีวีบางบริษัท เช่น บริษัทไทยสกาย ไม่สามารถจะดำเนินธุรกิจต่อไปได้ อันเนื่องมาจากเหตุผลหลายประการดังนี้ ประการที่ 1 บริษัทต้องจ่ายค่าซื้อรายการต่างๆจากต่างประเทศเป็นเงินดอลลาร์, ประการที่ 2 บริษัทประสบภาวะการขาดทุนอย่างต่อเนื่อง และไม่มีเงินทุนหมุนเวียนในบริษัท เพราะเงินส่วนหนึ่งบริษัทต้องนำไปจ่ายค่าเช่าสัญญาอนุญาตดาวเทียมเพิ่มจากดาวเทียมตัวเดิมที่เคยเช่าอยู่เพื่อเป็นการกันคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน คือ ยูทีวี และไอบีซี แต่การจ่ายค่าเช่าจานดาวเทียมจากการสื่อสารนั้นไม่ได้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์แต่อย่างใด เลยทำให้ต้องสูญเสียเงินจำนวนนี้ไปอย่างไร้ประโยชน์ , ประการที่ 3 ไม่สามารถเพิ่มจำนวนสมาชิกได้ตามเป้าที่ตั้งไว้ อันเนื่องมาจากว่ามีคู่แข่งรายใหญ่ 2 รายที่คอยแบ่งฐานสมาชิกอยู่ ด้วยเหตุผลใหญ่ๆ สามประการข้างต้นจึงทำให้ บริษัทไทยสกายไม่สามารถอยู่ในธุรกิจเคเบิลทีวีได้ต่อไป ดังนั้นในประเทศไทยจึงเหลือบริษัทเคเบิลทีวีรายใหญ่อยู่เพียง 2 รายเท่านั้นคือ ยูทีวี และไอบีซี แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าทั้ง 2 บริษัทจะไม่มีผลกระทบจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ทั้ง 2 บริษัทได้รับผลกระทบเช่นเดียวกันกับไทยสกาย แต่เป็นเพราะว่าทั้ง ยูบีซี และ ไอบีซี มีฐานการเงินใหญ่ๆ รองรับอยู่ ซึ่งก็คือ ยูบีซี มี บริษัทเจริญโภคภัณฑ์ หรือ ซีพี และมีบริษัทเทเลคอมโฮลดิ้งซึ่งเป็นบริษัทลูกของซีพีสนับสนุนอยู่ เช่นเดียวกับบริษัทไอบีซีมีบริษัท ชินวัตรและมีบริษัท มัลติมีเดียอินเตอร์เนชันโฮลดิ้ง (MIH) เป็นผู้คอยให้การสนับสนุน

แต่ด้วยเหตุผลที่ทั้ง ยูทีวี และไอบีซียังประสบกับภาวะการขาดทุนอย่างต่อเนื่อง เพราะต้องซื้อรายการต่างๆจากต่างประเทศเป็นเงินดอลลาร์เพื่อให้บริการสมาชิก และรายการส่วนมากที่ซื้อก็เป็นรายการที่เหมือนกัน ทั้ง 2 บริษัทจึงมีการพูดคุยและตัดสินใจตกลงรวมกิจการเป็นหนึ่งเดียวกันเมื่อปลายปี 2540 และมีการเซ็นสัญญากันอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2541 เพื่อผนุงกิจการของทั้งสองฝ่ายให้อยู่รอด และสามารถซื้อรายการได้โดยไม่ต้องมีการแข่งขันทางด้านราคากันเอง เมื่อ ยูบีซี และ ไอบีซีรวมกิจการกันก็ทำให้ธุรกิจรายการทีวีแบบบอกรับสมาชิกกลายเป็นบริษัทเดียวในประเทศไทยที่ได้รับสัมปทานจากองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยที่ไม่มี คู่แข่งขัน (Monopoly)

บริษัทใหม่ทั้งสองทำกิจการร่วมกันใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า บริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น หรือ ยูบีซี กลุ่มบริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น หรือ กลุ่มบริษัทยูบีซี ก่อตั้งขึ้นจากการรวมธุรกิจของสองบริษัทผู้ให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก รายใหญ่ของไทย คือ บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ไอบีซี และบริษัท ยูทีวี เคเบิลเน็ตเวิร์ค จำกัด (มหาชน) หรือ ยูทีวี โดยมีผู้ถือหุ้นใหญ่ 3 ราย ได้แก่ บริษัท เทเลคอมโฮลดิ้ง จำกัด บริษัท ชินวัตร คอมพิวเตอร์ แอนด์คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และผู้ดำเนินธุรกิจโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกชั้นนำของโลก คือ บริษัทมัลติซ้อยส์ อินเทอร์เน็ต เนล โฮลดิ้ง จำกัด (MIH) ซึ่งนอกจากการร่วมลงทุนแล้ว บริษัท (MIH) ยังได้นำเอาเทคโนโลยีอัน นำสมัยมาพัฒนาเพื่อให้กลุ่มบริษัทยูบีซีมีความแข็งแกร่ง และมีศักยภาพในการ เติบโต รุดหน้าได้ อย่างรวดเร็ว

กลุ่มบริษัทยูบีซี ประกอบด้วย 4 บริษัทด้วยกันคือ

1. บริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. บริษัท ยูบีซี เคเบิล เน็ตเวิร์ค จำกัด (มหาชน)
3. บริษัท แชนเทลไลท์ เซอร์วิส จำกัด

ผู้จำหน่ายและให้เช่าอุปกรณ์ DTH และให้บริการบีบอัดสัญญาณเครือข่าย

4. บริษัท ชินเพิล็กซ์ จำกัด

ประกอบธุรกิจจัดหาภาพยนตร์จากต่างประเทศ และเป็นผู้รับผลิตรายการให้กับยูบีซี

ยูบีซีเริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2541 นับเป็นผู้ให้บริการโทรทัศน์แบบ บอกรับสมาชิกรายแรกและรายเดียวของโลกที่ให้บริการข่าวสาร สาระ และความบันเทิงต่างๆ แก่ สมาชิกด้วยระบบ DSTV (Digital Satellite Television) ซึ่งเป็นการส่งสัญญาณผ่านดาวเทียม ระบบดิจิตอลครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ และระบบ CATV (Cable Television) ซึ่งเป็นระบบ การแพร่ภาพด้วยเทคโนโลยีใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) ที่เปิดให้บริการครอบคลุมเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้ง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งทั้ง 2 ระบบนี้ได้รับการยอมรับจาก ทั่วโลกในประสิทธิภาพสูงสุดด้วยภาพและเสียงที่คมชัด คุณภาพเทียบเท่าเลเซอร์ดิสก์

ด้วยตระหนักดีว่า สมาชิกคือคนสำคัญ ยูบีซีจึงเน้นในการให้บริการที่ดีที่สุดแก่สมาชิก อย่างสม่ำเสมอด้วยระบบการบริหารงานสมาชิก Subscriber Management System (SMS) ที่ได้ มาตรฐาน อับประกอบด้วย ฝ่ายบริการลูกค้า (Customer Service) ซึ่งถึงพร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ให้

บริการผู้เชี่ยวชาญที่ให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติกว่า 300 คู่สาย ฝ่ายสนับสนุนบริการลูกค้า (Customer Support) ซึ่งคอยตรวจสอบและพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง ฝ่าย Subscriber Relation ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างสมาชิกกับยูบีซี และ ฝ่าย Branch & Agency Support ซึ่งให้บริการแก่สมาชิกในต่างจังหวัดทั่วประเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็วด้วยระบบ On-Line อัตโนมัติ

ยูบีซี ยังมีแผนที่จะขยายธุรกิจให้บริการประเภทอื่นๆ ไปสู่สมาชิกในปัจจุบันและสมาชิกในอนาคตด้วยศักยภาพของเทคโนโลยีในระบบ DSTV และ CATV ที่ให้บริการด้วยระบบสื่อสารสองทาง ซึ่งผู้ชมสามารถตอบโต้สื่อสารกับยูบีซีเพื่อขอรับบริการ หรือเลือกชมรายการที่ต้องการ อาทิ บริการภาพยนตร์ตามสั่ง บริการข้อป้ิงทางโทรทัศน์ การสำรวจประชามติ รายการทางการศึกษา ฯลฯ

ด้วยเทคโนโลยีอันเปี่ยมประสิทธิภาพและศักยภาพทางการบริหารงานโดยทีมงานมืออาชีพ ยูบีซี จึงเป็นผู้ให้บริการโทรทัศน์ที่พร้อมให้ทั้งสาระ และความบันเทิงอันหลากหลาย รวมถึงการนำพาประเทศเข้าสู่ยุคแห่งทางด่วนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์มากมายมหาศาลแก่ระบบสื่อสารของชาติเพื่อคนไทยทุกคน

ในขณะนี้ ยูบีซี มีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้น และสามารถครองตลาดเป็นอันดับหนึ่ง จากข้อมูลของฝ่ายการตลาดของยูบีซี จำนวนสมาชิกที่มีอยู่ในปัจจุบันจนถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2541 มีประมาณ 300,000 ราย การที่ยูบีซี มีสมาชิกที่ติดตามรายการมาก ทำให้บริษัทฯ ได้รับปฏิกิริยาตอบกลับ (feed back) เรื่องรายการต่าง ๆ จากสมาชิกอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องมีการศึกษากันอย่างจริงจัง เพื่อให้รายการของยูบีซีสามารถตอบสนองความพึงพอใจให้กับสมาชิกได้อย่างเต็มที่ ซึ่งปัจจุบันยูบีซีได้สรรหารายการใหม่ๆ เข้ามาจากต่างประเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกโดยถือว่าเป็นจุดขายจุดใหม่ที่มีความแปลกใหม่ไม่เหมือนใคร ซึ่งผู้บริโภครายการเปิดรับรายการจากช่องพิเศษ (Special Channel) และต้องเสียค่าบริการเพิ่มจากช่องมาตรฐานปกติ จึงเป็นจุดที่แตกต่างจากบริษัทเคเบิลรายอื่น ที่ผู้บริโภครายการช่องพิเศษทางยูบีซีได้เพียงแห่งเดียว

ช่องพิเศษ (Special Channel) เป็นช่องรายการที่นำเสนอรายการจากต่างประเทศ ซึ่งมีผู้บริโภครายการกลุ่มหนึ่งมีความต้องการที่จะบริโภครายการจากช่องพิเศษดังกล่าวสูง โดยรายการช่องพิเศษของยูบีซี แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มมีดังนี้ :

1. ช่อง Bonus (ช่องกำนันพิเศษ) จำนวน 6 ช่อง
ชมฟรีจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง มีรายละเอียดช่องดังนี้

1.1 HALLMARK

เป็นช่องภาพยนตร์และภาพยนตร์ชุดจากผู้กำกับชั้นนำของโลกที่สร้างขึ้นเพื่อฉายทางโทรทัศน์เท่านั้น จะเป็นภาพยนตร์ที่เป็นซีรีส์หรือเรื่องสั้น และภาพยนตร์ที่ได้รับรางวัล

1.2 SUPERSPORT 1

ช่องกีฬาตลอด 24 ชั่วโมง ที่ถ่ายทอดสดกีฬาระดับโลกมาไว้ที่นี่ รวมสุดยอดกีฬาผจญภัย การถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลเมเจอร์เด็ดๆ อาทิ พรีเมียร์ลีก, การแข่งขันฟุตบอลกัลโช่เซเรียอา เอ, การแข่งขันฟุตบอลบุนเดสลีกา และกีฬาประเภทอื่นอีกมากมาย

1.3 SUPERSPORT 2

ช่องกีฬา ถ่ายทอดสดการแข่งขันกีฬาเพิ่มจากช่อง SUPERSPORT เมื่อมีการแข่งขันกีฬานัดสำคัญพร้อมกัน กับ ช่อง SUPERSPORT

1.4 STAR SPORTS

สุดยอดกีฬาที่คัดสรรมาสำหรับคอกีฬาเอเชียโดยเฉพาะ ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันเทนนิสรายการใหญ่ ๆ , การแข่งขันบาสเก็ตบอลระดับโลก NBA , การแข่งขันกอล์ฟระดับโลกเช่น การแข่งขันกอล์ฟ PGA TOUR, การแข่งขันรถฟอร์มูล่าวัน และกีฬายอดนิยมอีกมากมาย

1.5 MTV ASIA

รายการเพลงครบทุกสไตล์ ที่ให้สนุกพร้อมกับผู้ฟัง 250 ล้านคนทั่วโลก จาก 60 กว่าประเทศทั่วโลก ทั้งแจ๊สฟังสบาย พ็อปปยอดนิยม หรือเฮ้สุดๆกับศิลปินร็อคที่วัยรุ่นทั่วโลกยอมรับว่ามันที่สุด ตี๋มด้ากับศิลปินแนวโพรเกสซีฟ ส่งลอยไปในจินตนาการของเพลงคลาสสิก อัลบั้มสุดฮอต และมีวิดีโอวีดีโอล่าสุด รู้ลึกวงการเพลง พร้อมตามติดอันดับเพลงทั่วโลกอย่างใกล้ชิด รวมทั้งรายการแจกรางวัลชั้นนำ ด้วยคุณภาพเสียงชัดใสด้วยระบบไฮไฟ-สเตอริโอ ที่จะทำให้สมาชิกหลงใหลในน้ำเสียงของศิลปินคนโปรดและดนตรีที่คุณชื่นชอบ

1.6 BBC WORLD

ช่องข่าวสดตลอด 24 ชั่วโมง จากสำนักข่าวของอังกฤษ ทันโลกทันเหตุการณ์ตะลุยกไปไหน แดนข่าวกับนักข่าวหัวเห็ดที่เกาะติดสถานการณ์ทั่วโลกทั้งข่าวสดบทวิเคราะห์ และการสัมภาษณ์บุคคลสำคัญของโลก ครอบคลุมข่าวสารทั้งการเมือง ธุรกิจ กีฬา และแฟชั่น

2. ช่อง Special จำนวน 1 ช่อง

พิเศษเฉพาะสมาชิกที่ชำระค่าบริการรายปี และชำระโดยวิธีตัดบัญชีธนาคารหรือบัญชีบัตรเครดิตอัตโนมัติ มีรายละเอียดดังนี้

2.1 NATIONAL GEOGRAPHIC

รายการสารคดีที่ดีที่สุดของโลกรายการหนึ่งเปี่ยมด้วยสาระความรู้แปลกใหม่และเรื่องราวอัศจรรย์ โดยทีมงานผู้ค้นคว้า และศึกษาชีวิตสัตว์เพื่อนำมาเผยแพร่ให้ผู้ชมได้รู้ถึงชีวิตและความเป็นอยู่ของสัตว์ชนิดต่างๆ รวมถึงความเป็นมาในด้านต่างๆของชนเผ่าต่างๆที่น่าสนใจ ให้ความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติที่ผู้ชมไม่สามารถที่จะไปสัมผัสได้ด้วยตนเอง

3. ช่อง A LA CARTE จำนวน 2 ช่อง

เลือกชมได้โดยเสียค่าใช้จ่ายตามที่ระบุไว้

3.1 JET TV

ช่องบันเทิง ทั้งสารคดี ภาพยนตร์ ดนตรี การ์ตูน กีฬา เกมส์โชว์ ในภาษาญี่ปุ่น

3.2 NHK

ช่องวิทยุขอดนินยมที่ส่งตรงจากญี่ปุ่น เพื่อชาวญี่ปุ่นและผู้สนใจทั่วโลก ทั้งรายงานข่าวจากทีมข่าวชั้นเยี่ยม หลากหลายสาระบันเทิงคุณภาพ อาทิ รายการสำหรับเด็ก แม่บ้าน ทอล์คโชว์ และอื่นๆ อีกมากมาย ในภาษาญี่ปุ่น

นอกจากช่องพิเศษ (Special Channel) ซึ่งยูบีซีได้สรรหารายการใหม่ๆมาเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกแล้ว ยูบีซีก็ยังมีช่องรายการที่น่าสนใจอื่นๆอีกมากมายให้บริการสมาชิกที่มีความต้องการแตกต่างกัน ช่องรายการที่นอกเหนือจากช่องพิเศษนั้น เรียกว่า ช่องมาตรฐาน (Basic Channel) ซึ่งเป็นช่องรายการที่นำเสนอทั้งรายการที่ได้รับความนิยมสูงในต่างประเทศ และ

ยังรวมถึงรายการที่ยูบีซีได้ทำการผลิตขึ้นมาเองในประเทศไทยเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ทุกๆประเภทอีกด้วย รายการช่องมาตรฐานสามารถแบ่งออกได้เป็นกลุ่มต่างๆได้ 8 กลุ่ม ดังนี้ :

1. MOVIE WORLD หลากหลายภาพยนตร์คุณภาพจากทั่วโลก จำนวน 6 ช่อง

1.1 HBO

ช่องภาพยนตร์ชั้นนำจากฮอลลีวูด ซึ่งได้รับความนิยมอย่างสูงในขณะนี้และนำเสนอภาพยนตร์ใหม่ๆทุกเดือน สมาชิกสามารถรับชมได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยเสียงชาวนด์แทรคพร้อมคำบรรยายไทยได้ภาพ ภาพยนตร์ดังๆที่ได้รับความนิยมมาก่อนและนำมาออกอากาศทางช่อง HBO เช่น CON AIR, ANACONDA, JURASIC PARK 2 และอื่นๆ

1.2 CINEMAX

ช่องภาพยนตร์คุณภาพที่กวาดรายได้และรางวัลต่างๆมากมาย ซึ่งนำเสนอด้วยเสียงชาวนด์แทรค พร้อมคำบรรยายได้ภาพ เป็นช่องภาพยนตร์ในเครือเดียวกับช่อง HBO

1.3 STAR MOVIES

ช่องภาพยนตร์จากค่าย 20th Century Fox, MGM GOLD, United Artists และค่ายหนังอิสระอื่นๆอีกมากมาย พร้อมกับนำเสนอเบื้องหลังการถ่ายทำของภาพยนตร์ใหม่ๆ ตัวอย่างหนังภาพยนตร์ที่ฉายในช่องนี้ช่องเดียวไม่สามารถนำไปฉายในช่องอื่นๆได้ เช่น TITANIC, AIR FORCE ONE, THE FULL MONTY, 6 DAYS – 7 NIGHTS, VOLCANO. ช่อง Star Movies เป็นช่องภาพยนตร์น้องใหม่ที่มาแรงในขณะนี้

1.4 UBC ASIAN MOVIES

ช่องภาพยนตร์หนึ่งเดียวในไทย ที่นำเสนอทั้งภาพยนตร์ และภาพยนตร์ชุดจากค่ายหนังชั้นนำทั่วเอเชีย ล้วนแต่เป็นหนังที่ได้รับความนิยมมาก เช่น ภาพยนตร์จากฮ่องกงที่นำเสนอทั้งตลก, แอคชั่น และอื่นๆ

1.5 UBC MOVIES

ช่องภาพยนตร์ชั้นนำจากนานาชาติที่มีรางวัลเป็นประกัน นำเสนอด้วยเสียงภาษาไทย เพื่อสมาชิกที่ไม่นิยมฟังเสียงชาวนด์แทรค

1.6 TNT

ดีมีด้ากับภาพยนตร์คลาสสิกที่คงความเป็นอมตะตลอดกาล พร้อมชมการแสดงจากเหล่าดาราดังในอดีตยุค 60 70 80 ส่วนมากจะเป็นหนังภาพขาว ดำ

2. SPORT WORLD ช่องกีฬาที่น่าเสนอกีฬาหลายประเภท พร้อมรายการถ่ายทอดสดมากมาย

2.1 ESPN

นำเสนอสุดยอดกีฬาจากทุกมุมโลกพร้อมโปรแกรมเด็ดๆ อาทิ ฟุตบอลยุโรป, บาสเก็ตบอล NBA, อเมริกันฟุตบอล NFL

3. SERIES WORLD ช่องที่น่าเสนอรายการทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นซีรีส์, การ์ตูน, ละคร, ภาพยนตร์ตลก, ทอล์คโชว์ เป็นต้น

3.1 UBC SERIES

ภาพยนตร์ชุดคุณภาพ และรายการบันเทิงอื่นๆจากอเมริกา คุณภาพระดับรางวัล เอ็มมี และลูกโลกทองคำ

4. ENTERTAINMENT WORLD รายการที่น่าสนใจ ทันสมัยก่อนใครกับนานาสาระจากทั่วทุกมุมโลก

4.1 CCTV

ช่องสารบันเทิงครบครันจากประเทศจีน แผ่นดินใหญ่ ออกอากาศในเสียงภาษาจีนกลาง เป็นช่องของรัฐบาลจีน ส่วนมากจะเป็นรายการข่าวที่รายงานความเคลื่อนไหวในประเทศจีน เศรษฐกิจการค้า ภาพยนตร์จีนชุด

4.2 JET TV

ช่องสารบันเทิงจากประเทศญี่ปุ่น พากย์เสียงภาษาไทย นำเสนอทั้งสารคดี ภาพยนตร์ ดนตรี การ์ตูน และกีฬา รวมทั้งเกมส์โชว์ต่างๆที่สนุกสนานเฮฮา

4.3 AXN

ช่องสารพัดบันเทิงอีกช่องหนึ่งที่น่าเสนอรายละเอียดที่เน้นเรื่องแอ็คชั่นเป็นอันดับหนึ่ง เหมาะสำหรับสมาชิกที่ชอบความท้าทาย และการต่อสู้ต่างๆ นำเสนอทั้งภาพยนตร์แอ็คชั่น ซีรีส์ การ์ตูน กีฬา มนต์สะใจ พลาดไม่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

5. KNOWLEDGE WORLD ช่องสารความรู้ที่น่าเสนอทั้งเทคโนโลยีอันทันสมัย ท่องโลกทั่วแดน เพลิดเพลินกับชีวิตสัตว์ทุกชนิดที่ท่านอาจจะรู้จักแค่เพียงผิวเผินเท่านั้น แต่ช่องนี้จะพาท่านไปพบกับแง่มุมต่างๆที่น่าสนใจ

5.1 DISCOVERY

ช่องสารคดีอันดับหนึ่งของอเมริกา โดดเด่นด้วยการนำเสนอสิ่งแปลกใหม่ ตื่นเต้น สนุกสนาน ไปกับเรื่องราวอันน่าพิศวงของสัตว์นานาชนิด และแถมด้วยการพาไปรู้จักกับสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจจากทั่วทุกมุมโลก ชมสารความรู้เกี่ยวกับวิวัฒนาการทางเทคโนโลยี และการคิดค้นสิ่งประดิษฐ์ต่างๆ

5.2 ANIMAL PLANET

สารพัดบันเทิงเกี่ยวกับสัตว์นานาชนิดบนโลก ซึ่งนำเสนอในหลายรูปแบบ อาทิ ซีรีส์ ทอล์คโชว์ รายการสำหรับเด็ก พาไปรู้จักกับอาการเจ็บป่วยของสัตว์นานาชนิดที่สามารถแก้ไขได้ โดยสัตวแพทย์ และสารคดี

6. MUSIC WORLD ช่องรายการบันเทิง นำเสนอรายการเพลงที่กำลังได้รับความนิยม เพลงที่ได้รับการโหวตเป็น Top Twenty Music Awards รวมถึงข่าวคราวความเคลื่อนไหวของวงการเพลงทั่วโลก

6.1 CHANNEL [V] THAILAND

ช่องดนตรีเพื่อคนไทยโดยเฉพาะ นำเสนอรายการดนตรีคุณภาพไทยบนมาตรฐานสากล มีรายการดีให้ผู้ชื่นชอบการฟังเพลง พร้อมกับให้สมาชิกได้ร่วมสนุก และลุ้นรางวัลต่างๆ มากมายจากรายการที่น่าเสนอ

7. NEWS WORLD เจาะลึกถึงข่าว เข้าถึงสถานการณ์ต่างๆ ทั่วโลก

7.1 UBC NEWS

ช่องข่าวที่รวบรวมข่าวจากสำนักข่าวชั้นนำทั่วโลก รวมถึงข่าวสารภายในประเทศ พร้อมคำบรรยายไทยทุกข่าว โดยการดำเนินงานของศูนย์ข่าวจาก ยูบีซี

7.2 CNN INTERNATIONAL

ทันโลกทันเหตุการณ์ตลอด 24 ชั่วโมง จากสำนักข่าวชั้นนำทั่วโลก เป็นช่องข่าวจากประเทศสหรัฐอเมริกา นำเสนอข่าวด่วนทุกต้นชั่วโมง สถานการณ์ทั่วโลก การเงิน เศรษฐกิจ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา วิเคราะห์สถานการณ์ข่าว เป็นต้น

7.3 CNBC ASIA

ช่องข่าวธุรกิจจากทุกประเทศทั่วเอเชีย เจาะลึกถึงสภาวะเศรษฐกิจ และวิเคราะห์ผลกระทบจากธุรกิจโลกต่อประเทศในเอเชีย

8. KIDS WORLD ช่องรายการคุณภาพสนุกอย่างมีสาระเพื่อคุณหนูๆ โดยเฉพาะ

8.1 UBC KIDS

เสนอการ์ตูนสนุกสุดมันส์จากทั่วทุกมุมโลกที่ได้รับความนิยม ทั้งญี่ปุ่น อเมริกา และอีกหลายประเทศ

8.2 CARTOON NETWORK

ช่องภาพยนตร์การ์ตูนสนุกๆ นำเสนอการ์ตูนสุดฮิตขวัญใจคุณหนูๆ ส่งตรงมาจากประเทศอเมริกาเพื่อ หนูๆ ที่ประเทศไทยโดยเฉพาะ

เคเบิลทีวีในฐานะผู้ส่งสาร ได้รับการต้อนรับจากลูกค้าซึ่งเป็นผู้รับสารมีจำนวนมากขึ้นทุกวัน แต่จากผลการศึกษาจำนวนมากเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปิดรับสารจากสื่อ ได้แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคเลือกที่จะยอมรับสารต่าง ๆ ที่เขาได้รับมา ผู้บริโภคมิได้ใช้แต่สติปัญญาเท่านั้น แต่ยังใช้นิสัย ลักษณะส่วนตัว ทักษะสติ และความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องในการพิจารณาด้วย นอกจากนั้นแล้ว ความปรารถนาส่วนบุคคลยังได้รับอิทธิพลอย่างมาก จากผู้นำทางความคิดเห็นกลุ่มอ้างอิง และ

อื่นๆ ที่จะช่วยบุคคลในการตัดสินใจว่าควรเปิดรับสาร หรือรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ อย่างไร จะจดจำอะไรและจะปล่อยให้อัศวินมีอิทธิพลต่อเขาเพียงใด และอย่างไร (Cohen Darothy, 1967)

หากผู้ส่งสารเคเบิลที่สามารถทราบถึงการเปิดรับรายการช่องพิเศษของสมาชิก และการที่สมาชิกนำข่าวสารที่ได้รับจากรายการไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน ก็จะทำให้มีแนวทางในการแสวงหารายการที่มีคุณภาพ มีสาระบันเทิงที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองแก่สมาชิกมากยิ่งขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและประโยชน์ที่จะศึกษาความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ได้รับจากการเปิดรับรายการช่องพิเศษของสมาชิกยูบีซีว่ามีพฤติกรรมการเปิดรับชมรายการช่องพิเศษของยูบีซี มากน้อยเพียงใด ปัจจัยอะไรที่เป็นความพึงพอใจในการเปิดรับรายการช่องพิเศษและ สมาชิกยูบีซี ได้ประโยชน์และความพึงพอใจในรายการช่องพิเศษ ของยูบีซี อย่างไร

1.2 ปัญหานำการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลอะไรที่เป็นเหตุจูงใจในการเปิดรับรายการช่องพิเศษของยูบีซี
2. สมาชิกมีพฤติกรรมการเปิดรับประเภทรายการช่องพิเศษของยูบีซีอย่างไร
3. สมาชิกมีความพึงพอใจในและประโยชน์ที่ได้รับจากการเปิดรับรายการช่องพิเศษของยูบีซีอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัย ที่เป็นเหตุจูงใจในการเปิดรับรายการช่องพิเศษของสมาชิกยูบีซี
2. เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการเปิดรับรายการช่องพิเศษของสมาชิกยูบีซี
3. เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับในรายการยูบีซีช่องพิเศษของสมาชิก

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจสมาชิกยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น ปัจจุบันเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ที่ชำระค่าสมาชิกเป็นรายปี

1.5 สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ และเศรษฐกิจสังคม ของสมาชิก ยูบีซีที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการการเปิดรับรายการ ช่องพิเศษ
2. การเปิดรับรายการยูบีซีช่องพิเศษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับ

1.6 นิยามศัพท์ในการวิจัย

1. สมาชิกยูบีซีหมายถึง จำนวนจุดติดตั้งการส่งสัญญาณของยูบีซีให้กับสมาชิก
2. พฤติกรรมการเปิดรับชมรายการยูบีซีช่องพิเศษ หมายถึง ลักษณะการเลือกช่องพิเศษหรือเนื้อหารายการ ความบ่อยครั้ง ปริมาณการใช้เวลา และช่วงเวลาที่เลือกเปิดรับชมช่องพิเศษและเนื้อหารายการของยูบีซี
3. มุลเหตุจูงใจในการเปิดรับรายการช่องพิเศษของยูบีซี หมายถึง ความต้องการของสมาชิกยูบีซีในการรับชมรายการช่องพิเศษ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ ความต้องการติดตามข่าวสาร ความต้องการผ่อนคลายอารมณ์ ความต้องการข้อมูลเพื่อเสริมย้ำ ความเชื่อ ความต้องการข้อมูลเพื่อการแนะนำพฤติกรรมและเพื่อช่วย ตัดสินใจ และความต้องการข้อมูลเพื่อใช้ในการสนทนากับผู้อื่น
4. ประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง ลักษณะเนื้อหารายการช่องพิเศษที่สมาชิกเลือกเปิดรับจากยูบีซีทั้งในด้านข้อมูลข่าวสาร สาระ ความรู้ และความบันเทิง
5. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกยูบีซีที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการในการเปิดรับรายการช่องพิเศษของยูบีซี
6. ช่องพิเศษ หมายถึง ช่องที่ต้องชำระเงินเพิ่มนอกเหนือจากช่องมาตรฐาน

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล ที่เป็นความพึงพอใจในการเปิดรับรายการช่องพิเศษของเคเบิลทีวี
2. เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการเปิดรับรายการช่องพิเศษของสมาชิกเคเบิลทีวี

3. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับในรายการช่องพิเศษของสมาชิกเคเบิลทีวี
4. เพื่อนำผลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับการบริการของเคเบิลทีวีให้มีความเหมาะสมและมีคุณภาพให้กับสมาชิกมากยิ่งขึ้น