บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

โทรทัศน์เป็นสื่ออิเลคทรอนิคส์รูปแบบหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทกับการดำรงชีวิตของคนในปัจจุบัน มีการถ่ายทอดสาระความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของสังคมโลกอย่างกว้างขวางและรวดเร็วไปยังผู้ชมจำนวนมาก ซึ่งมีผลจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่พัฒนาขีดความสามารถของการรับส่งสัญญาณโทรทัศน์ ในปัจจุบันในประเทศไทยมีสถานีโทรทัศน์ปกติที่เป็นประเภทโทรทัศน์แบบมีโฆษณาหรือฟรีทีวี (Free TV) จะแพร่ภาพออกอากาศในระบบ VHF (Very High Frequency) ซึ่งไม่เสียค่าใช้จ่ายในการรับชมรายการ สถานีโทรทัศน์ประเภทนี้มีอยู่ด้วยกัน 6 สถานี คือ สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. (องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย) สถานีโทรทัศน์ช่อง 5 สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 7 สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 9 อ.ส.ม.ท. (องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย) สถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 รวมถึง สถานีโทรทัศน์ไอทีวี (iTV) โดยมีรายการครอบคลุมเนื้อหาสาระให้กับประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งยังไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชนที่จะบริโภครายการที่มีความหลากหลายประเภท และความบันเทิงในเวลาที่ต้องการได้อย่างเสรีมากขึ้น (ศกุนตลา ลัดนศิยานนท์ 2539:2)

นอกจากนี้โทรทัศน์แบบมีโฆษณาหรือฟรีทีวี (Free TV) ยังมีข้อจำกัดในการรับชมด้านสัญญาณภาพ มีการโฆษณาค่อนข้างมาก และแต่ละสถานีมีการจัดผังรายการซ้ำกันในช่วงเวลาเดียวกันของทุกช่อง เช่น รายการละครหลังข่าว ปัญหาดังกล่าว จึงทำให้เกิดความต้องการของการรับชมรายการโทรทัศน์ในแนวความคิดที่มีภาพคมชัด ไม่มีโฆษณาคั่น มีรายการต่าง ๆ ให้เลือกตามความสนใจ เช่นรายการข่าว กีฬา ดนตรี สารคดี และภาพยนตร์ต่างประเทศ เป็นต้น ความต้องการสิ่งเหล่านี้เป็นต้นกำเนิดของโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิกหรือเรียกกันอีกอย่างหนึ่งว่า เคเบิลทีวี ถือว่าเป็นพัฒนาการหนึ่งของเทคโนโลยีทางการสื่อสารมวลชนและเป็นทางเลือกให้กับประชาชนซึ่งเป็นสื่อที่สมาชิกจะต้องจ่ายค่าธรรมเนียมในการรับชมรายการ

โทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกเกิดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในยุคปัจจุบัน ซึ่งได้เปลี่ยนแปลงไปในกระแสสังคมที่มีการตื่นตัวตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้การบริโภคข้อมูลข่าวสาร รวมถึงสาระบันเทิงต่าง ๆ สามารถทำได้โดยไม่มีข้อจำกัด เช่น การเลือกรับชมรายการที่แปลกใหม่แตกต่างไปจากรายการโทรทัศน์ตามปกติ โดยไม่มีโฆษณามาคั่น หรือมีรายการให้เลือกชมได้มากกว่าทั้งปริมาณและคุณภาพในเวลาใดก็ได้ ซึ่งสื่อโทรทัศน์ระบบปกติไม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สามารถตอบสนองต่อความต้องการเหล่านี้ได้ จึงเป็นข้อได้เปรียบของกิจการเคเบิลทีวีหรือโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก (สมศักดิ์ เอี่ยมพินิจกุล 2540:1)

ปัจจุบันในประเทศไทย มีผู้ให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือกลุ่มผู้ให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกระดับประเทศ และกลุ่มผู้ให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกระดับท้องถิ่น ลักษณะการให้บริการของเคเบิลทีวีจะแบ่งเป็นช่อง ๆ กล่าวคือ ช่องข่าวซึ่งจะนำเสนอข่าวตลอดวัน ช่องกีฬาและการ์ตูนก็จะมีลักษณะคล้ายกัน นอกจากนี้จะมีช่องสารคดี ช่องภาพยนตร์ต่างประเทศ ช่องดนตรีและช่องอื่น ๆ อีกมาก โดยจัดเป็นผังรายการฉายวนในลักษณะ 24 ชั่วโมงและในบางครั้งจะนำรายการถ่ายทอดสดกีฬาหรือเหตุการณ์สำคัญมานำเสนอ การให้บริการเคเบิลทีวีระดับท้องถิ่นจะให้บริการในลักษณะคล้ายกันมีความแตกต่างกันบ้างเล็กน้อย คือ จะทำหน้าที่เสนอข่าวในท้องถิ่นและบริเวณใกล้เคียง หรือการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานราชการในพื้นที่โดยรอบ นอกจากนี้ยังมีช่องสำหรับให้บริการการบันทึกเทปรายการบันเทิงอื่น ๆ จากสถานีโทรทัศน์แบบไม่เสียค่าสมาชิกหรือฟรีทีวี(FreeTV) และนำกลับมาเสนอฉายซ้ำในโอกาสต่อมา หลักการสำคัญคือเพื่อให้สมาชิกหรือลูกค้ามีโอกาสรับชมรายการอีกครั้งหนึ่งหลังจากที่พลาดชมการออกอากาศครั้งแรก ในบางแห่งเคเบิลทีวีท้องถิ่นยังทำหน้าที่สถานีถ่ายทอดสัญญาณ (Relay Station) ให้กับท้องถิ่นนั้น เพื่อให้สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์แบบไม่เสียค่าสมาชิก (Free TV) ได้แก่ ช่อง 3, 5, 9, 11 และ *i*TV ได้อย่างชัดเจน เดิมทีพื้นที่เหล่านี้ไม่อาจรับสัญญาณจากบางช่องได้หรือมีสัญญาณแทรกซ้อนมากจนไม่อาจชมได้ตามปกติ แต่เมื่อผ่านระบบเคเบิลทีวีแล้ว สัญญาณจะกลับมาคมชัดในทุกช่องดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้สมัครสมาชิกหรือลูกค้ามีจุดประสงค์อย่างหนึ่งคือต้องการได้รับการติดตั้งอุปกรณ์ เพื่อให้ได้รับสิทธิในการชมโทรทัศน์แบบไม่เสียค่าสมาชิกหรือฟรีทีวี (Free TV) ได้เท่าเทียมกับพื้นที่อื่น รวมถึงเป็นการเพิ่มทางเลือกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสาระและความบันเทิงอย่างครบครัน (จักรภพ เพ็ญแข 2542:26-27)

ประวัติความเป็นมาของเคเบิลทีวีในประเทศไทยยุคเริ่มต้น ผู้ดำเนินการรายแรกไม่ทราบแน่นอนเพราะไม่มีกฎหมายรองรับและชาวบ้านทำกันเอง ในปี 2523 ที่จังหวัดจันทบุรีเริ่มโดยคุณฉลาด วรฉัตร ได้ดำเนินการตามแบบชาวบ้าน เพื่อแก้ปัญหาการรับสัญญาณไม่ชัดเจน และต่อมาก็ขยายตัวโดยการแพร่ภาพยนตร์จากวีดีโอไปตามสาย และได้รับการพัฒนาเรื่อยมาแต่ยังไม่ถูกต้องตามกฎหมาย เพราะไม่มีกฎหมายเฉพาะด้านมารองรับ การขยายตัวและการควบคุมจึงเป็นไปได้ยาก (พนา ทองมีอาคม 2543:3)

กิจการเคเบิลทีวีในประเทศไทยที่ถือว่าเป็นทางการ ได้เริ่มขึ้นในปี 2532 โดย IBC (International Broadcasting Corporation) เป็นผู้ให้บริการ มีการแพร่ภาพออกอากาศครั้งแรกเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2532 โดยได้รับสัมปทานดำเนินการเป็นระยะเวลา 20 ปีจากองค์การสื่อสารมวลชน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แห่งประเทศไทย (อ.ส.ม.ท.) ในช่วงปี 2536 ธุรกิจนี้มีการแข่งขันสูงมาก เพราะมีผู้ประกอบการรายใหญ่ถึง 3 ราย ได้แก่ ไอบีซี (IBC) ดำเนินการโดยบริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชันหรือไอบีซี เริ่มให้บริการผ่านระบบดาวเทียม และอีกหนึ่งผู้ให้บริการซึ่งดำเนินการโดยบริษัท สยามบรอดแคสติ้งแอนด์คอมมิวนิเคชั่น (Siam Broadcasting and Communication: SBC) หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า ไทยสกายทีวี (Thai Sky TV) และสุดท้ายคือบริษัท ยูนิเวอร์แซล เคเบิล เน็ตเวอร์ค จำกัด (มหาชน) หรือยูทีวี (UTV) เริ่มให้บริการผ่านระบบเคเบิล อีกทั้งยังมีผู้ประกอบการย่อยในภูมิภาคเป็นจำนวนมาก และเมื่อประเทศไทยก้าวเข้าสู่ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจอย่างรุนแรง และเงินบาทอ่อนค่าลงในปี พ.ศ. 2540 ไทยสกายได้หยุดดำเนินการลง และเพื่อความอยู่รอด ไอบีซี เคเบิลทีวี และ ยูทีวี จึงรวมกิจการกันในวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2541 โดยรวมเป็นยูบีซี เคเบิลทีวี ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการธุรกิจเคเบิลทีวีระดับประเทศเพียงรายเดียวนานมาถึงในปัจจุบัน มีการนำเสนอรายการที่มีคุณภาพด้วเทคโนโลยีที่ทันสมัย และความชำนาญในการบริการสมาชิก(ลูกค้า) จึงทำให้ยูบีซีมีความเชื่อมั่นว่าบริษัทจะสามารถขยายบริการ เพื่อให้อัตราการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีการเติบโตต่อไปในอนาคต (ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชัน 2003:1)

ปัจจุบันในประเทศไทยมีผู้ให้บริการทางด้านเคเบิลทีวีอยู่ 2 กลุ่มหลัก ๆ คือ ผู้ให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศซึ่งมีเพียงรายเดียวคือ ยูบีซี เคเบิลทีวี หรือบริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และกลุ่มรายย่อยผู้ให้บริการเคเบิลทีวีท้องถิ่น ซึ่งการเปิดให้บริการนั้น จะต้องขออนุญาตจากกรมประชาสัมพันธ์ให้ถูกต้อง ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรความคลื่นถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมพ.ศ. 2543 มาตรา 80 และมีผู้ให้บริการในระดับท้องถิ่นที่เปิดให้บริการโดยมีใบอนุญาตและไม่มีใบอนุญาต มีจำนวนกว่า 5,000 รายทั่วประเทศกระจายไปตามจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ (ไกรสีห์ พุทธรักษา 2545:73) ซึ่งต่างก็มีจุดแข็งต่างกันโดยที่กลุ่มผู้ให้บริการเคเบิลระดับประเทศ จะมีรายการให้เลือกชมมากกว่า แต่ราคาค่าบริการสูง ขณะที่ผู้ให้บริการเคเบิลทีวีท้องถิ่นมีจุดแข็ง คือ มีความใกล้ชิดในชุมชน รู้วัฒนธรรมท้องถิ่น นำเสนอข่าวสารชุมชนได้คล่องตัวและรวดเร็ว รวมถึงมีต้นทุนที่ต่ำกว่า ซึ่งสามารถพัฒนารายการและการนำเสนอเรื่องราวได้จากความเร็วและความลึก ทำให้สามารถตอบสนองต่อชุมชนได้ง่ายกว่าผู้ให้บริการระดับประเทศ (พนา ทองมีอาคม 2543:9)

บริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัดเป็นผู้ให้บริการเคเบิลทีวีในระดับท้องถิ่นรายแรกในจังหวัดสมุทรสงครามโดยเริ่มดำเนินการครั้งแรกในเดือนกันยายน 2542 มีสมาชิกหรือลูกค้าเริ่มแรกประมาณ 300-400 ราย โดยเน้นกลุ่มลูกค้าที่อยู่ในอำเภอเมืองเป็นส่วนใหญ่ ต่อมาได้ขยายพื้นที่การให้บริการไปสู่อำเภอใกล้เคียง จนกระทั่งปัจจุบันมีสมาชิกประมาณ 3,000 ราย และคาดว่ามีอัตราการขยายเขตการให้บริการเพิ่มขึ้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริการของ บริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด ซึ่งนับว่าเป็นกลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพทางด้านการตลาดค่อนข้างสูงรวมถึงการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการสมาชิกเคเบิลท้องถิ่น และผู้ให้บริการสมาชิกเคเบิลระดับประเทศ ในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสงครามมีเพิ่มขึ้น การศึกษาครั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ และการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้เป็นสมาชิกเคเบิลทีวี (ลูกค้า) ซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจเคเบิลทีวีท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา จะทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิล ทีวี จำกัด ได้แก่ ด้านผลิภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

ขอบเขตประชากร ประชากร คือสมาชิกเคเบิลทีวีในปัจจุบันของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด มีจำนวน 3,435 ราย (ฐิติทิพย์ ภู่คงทน,สัมภาษณ์)

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และหากลยุทธ์ แนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจในการบริการลูกค้าของบริษัทเอสพีเอส เคเบิล ทีวี จำกัด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการสนองตอบทั้งทางด้านวัตถุ หรือจิตใจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในสิ่งที่ต้องการคาดหวัง ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึงความพึงพอใจในบริการ ด้านส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่เป็นสมาชิกเคเบิลทีวีของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริการ หมายถึง การให้สัญญาณการรับชมการแพร่ภาพผ่านสายเคเบิลทีวีการเช่าอุปกรณ์รับสัญญาณเคเบิลทีวี การให้ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ การซ่อมแซมอุปกรณ์ การจัดเก็บค่าบริการ การของบริษัท เอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด

เคเบิลทีวี หรือ โทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก หมายถึง ระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารความบันเทิงในลักษณะการบอกรับเป็นสมาชิก โดยมีการเสียค่าสมาชิก (Pay TV) มีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงโดยมีรายการต่าง ๆ นำเสนอให้เลือกมากมายโดยไม่มีโฆษณามาคั่นรายการ การส่งสัญญาณจะมีหลายวิธีขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ โดยสามารถแบ่งได้ 3 แบบ คือ ผ่านระบบสายสัญญาณเคเบิล (Cable) ผ่านระบบเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) หรือระบบการแพร่ภาพการส่งสัญญาณทางจานดาวเทียม DTH (Digital Direct to Home)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved