

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางด้านข้อมูล ข่าวสาร และความเคลื่อนไหวของสังคมโลก มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบันมากขึ้น จึงแสดงให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการใช้บริการทางด้านสื่อ ข้อมูล ข่าวสาร ของกลุ่ม ผู้บริโภคอย่างชัดเจน โทรทัศน์มีบทบาทในส่วนของการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ถ่ายทอดสาระ ความรู้ ความบันเทิง ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีสถานีโทรทัศน์ทั่วประเทศไทยทั้งหมด 6 สถานีที่เป็นลักษณะของ Free TV โดยจะแพร่ภาพที่ครอบคลุมเนื้อหาและรายการต่าง ๆ ให้กับประชาชน โดยเฉพาะคนไทย มีบางสถานีที่มีการถ่ายทอดสดไปยังต่างประเทศ ซึ่งรูปแบบรายการที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน กล่าวคือ ช่วงเวลาหลังข่าวภาคค่ำก็จะเป็นรายการละคร ตามด้วยวาไรตี้ทอล์กโชว์ หรือหลังเที่ยงคืนก็จะเป็นรายการเพลง เป็นต้น (สมศักดิ์ เอี่ยมพินิจกุล, 2540: 1) อีกทั้งความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่มีการนำเสนอในแต่ละสถานี ทั้งนี้เป็นข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งเดียวกัน และมีขอบเขตการนำเสนอที่จำกัด คือมุ่งเน้นข้อมูลภายในประเทศ นอกจากนี้ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ คือ ช่วงเวลาในการรับชมโทรทัศน์

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า บริการโทรทัศน์บอกรับสมาชิกโดยผ่านเครือข่ายดาวเทียม ของ บริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (ยูบีซี) เป็นทางเลือกใหม่สำหรับกลุ่มผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ ทั้งนี้ด้วยความหลากหลายรายการคุณภาพทั้งในและต่างประเทศตลอด 24 ชั่วโมง ลูกค้าสามารถเลือกชมภาพยนตร์จากทั่วโลกที่ได้รับรางวัลต่าง ๆ มากมาย มีการนำเสนอ ภาพยนตร์ใหม่ ๆ ทุกเดือนด้วยเสียงภาษาอังกฤษพร้อมคำบรรยายไทยได้ภาพความหลากหลายทางด้านช่องก็พาระดับโลก ติดตามความเคลื่อนไหวสุดยอดเยี่ยมจากอเมริกา ยุโรป และทั่วโลก พร้อมการ ถ่ายทอดสดซึ่งได้รับลิขสิทธิ์เฉพาะ ยูบีซี เท่านั้น นอกจากนี้ยังมีหลากหลายความบันเทิง อาทิเช่น สารคดี ข่าว บันเทิง วาไรตี้ และการ์ตูน เป็นต้น ยูบีซี มีลักษณะเฉพาะจากรายการ โทรทัศน์ทั่วไปคือ ความรวดเร็วในการนำเสนอไม่มีโฆษณา ดังนั้น ยูบีซี จึงเป็นทางเลือกใหม่ที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้บริโภคได้มากกว่าสถานีโทรทัศน์ทั่วไป กล่าวคือ สามารถเลือกชมรายการข่าวสดจากต่างประเทศ หรือถ่ายทอดสดกีฬาสำคัญ หรือแม้แต่ภาพยนตร์ จากหลายช่องในเวลาเดียวกัน ในขณะที่สถานีโทรทัศน์ทั่วไปในช่วงหัวค่ำจะมีเพียงแต่ข่าว ละครหลังข่าว และเกมส์โชว์ ซึ่งไม่สามารถที่จะเลือกรายการใดได้เลย ต้องเป็นไป

ตามผังรายการที่สถานีกำหนดมาเท่านั้น นอกจากนี้ลักษณะเฉพาะของ ยูบีซี คือ สมาชิกจะได้รับวารสารรายเดือนยูบีซี แม็กกาซีน เป็นประจำทุกเดือน มีรายละเอียดตารางออกอากาศของรายการทุกช่องในแต่ละวัน เพียบพร้อมไปด้วยเรื่องย่อของภาพยนตร์ รายการเด่นประจำเดือน ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สมาชิกจะได้รับ รวมถึงสิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก ยูบีซี ในส่วนของ ยูบีซีคลับ นอกจากนี้สมาชิกยังสามารถติดต่อผ่านโฮมเพจ ของ ยูบีซี ได้อีกด้วย

ยูบีซี เป็นบริษัทผู้นำในธุรกิจบริการ โทรทัศน์บอกรับสมาชิกโดยผ่านเครือข่ายดาวเทียมในประเทศไทย โดยทำสัญญากับองค์การสื่อสารมวลชน (อสมท.) เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ.2532 ซึ่งในขณะนั้น ใช้ชื่อว่าบริษัท อินเทอร์เน็ตชั้นแนล บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ไอบีซี โดยมีสมาชิกเริ่มแรกในประเทศไทยจำนวน 150,000 ราย (สมศักดิ์ เอี่ยมพินิจกุล, 2540: ภาคผนวก) ภายหลังมีการเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ยูบีซี เนื่องจากมีการรวมกิจการในปี 2541 (บริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2541)

บริษัท เชียงใหม่สยามทีวี จำกัด ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทน ยูบีซี ในจังหวัดเชียงใหม่ ทำสัญญาในปี พ.ศ.2540 (บริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2540) เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ยูบีซี ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเริ่มแรกมีสมาชิกจำนวน 3,000 รายเศษ ปัจจุบันมีสมาชิกอยู่ 9,289 ราย (บริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2547) โดยเฉพาะเขตอำเภอเมืองมีสมาชิกอยู่ 6,505 ราย (สมคิด ใช้ไต้ยาน, 2547: สัมภาษณ์) แต่ในช่วงต้นปี พ.ศ. 2547 มีการเพิ่มขึ้นของสมาชิกในอัตราที่ลดลง กล่าวคือ จำนวนสมาชิกที่สมัครใหม่ มีจำนวนน้อยลง ในขณะที่เดียวกับสมาชิกเดิมมีการยกเลิกมากขึ้น เมื่อเทียบข้อมูลกับปีก่อน ๆ คือในปี 2543 มีการยกเลิกทั้งหมด 277 ราย แต่ในปี 2546 มีจำนวนยกเลิกถึง 931 ราย (บริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2547: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์) ปัจจัยที่ส่งผลให้จำนวนสมาชิกลดลงเนื่องจากในปัจจุบันมีธุรกิจที่มีลักษณะการให้บริการคล้ายคลึงกันซึ่งถือว่าเป็นคู่แข่งเช่น งานรับสัญญาณ ดาวเทียมของบริษัท สามารถวิศวกรรม จำกัด เป็นงานดาวเทียมที่สามารถรับชม ยูบีซี ได้เสมือนงานดาวเทียมในระบบเช่าของ ยูบีซี เพียงแต่สมาชิกต้องชำระค่าบริการก่อน ยูบีซี จึงจะเปิดสัญญาณให้ได้ แต่ไม่ได้บังคับสมาชิกให้รับชม ยูบีซี อย่างต่อเนื่องทุกเดือน ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่จะเลือกใช้งานของ บริษัท สามารถวิศวกรรม จำกัด เพิ่มขึ้น เนื่องจากไม่ต้องมีภาระผูกพันในเรื่องค่าบริการรายเดือน นอกจากนี้ก็จะเป็นงานดาวเทียม ทีเอสไอ ซึ่งเป็นชุดงานดาวเทียมที่ส่งสัญญาณดาวเทียมระบบดิจิตอล โดยรับสัญญาณภาพจากประเทศต่าง ๆ เช่น จีน รัสเซีย บังคลาเทศ เนปาล อินเดีย ปากีสถาน เป็นต้น และมีช่องสัญญาณที่คล้าย ยูบีซี ในบางช่องรายการ ไม่มีค่าบริการ อีกทั้งยังมีธุรกิจเคเบิลทีวีท้องถิ่นภายใต้ชื่อ วีทีวี ใช้ระบบการส่ง

สัญญาผ่านสายเคเบิล มีการผลิตรายการเพื่อแพร่ภาพเอง และเช่าช่องสัญญาณบางช่องจาก ยูบีซี มีค่าบริการรายเดือนถูกมากเพียง 350 บาทเท่านั้น

จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมของสมาชิกในการใช้บริการ ยูบีซี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของ ยูบีซี และมีการขยายฐานสมาชิก สืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมของสมาชิกในการใช้บริการ ยูบีซี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของสมาชิกในการใช้บริการ ยูบีซี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจร่วมกันระหว่าง บริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท เชียงใหม่สยามทีวี จำกัด เพื่อการวางแผนทางการตลาดร่วมกัน

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกและการใช้บริการ ยูบีซี ตามลักษณะพฤติกรรม การใช้บริการ คือ 6W's และ 1H

สมาชิก หมายถึง ผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่สมัครใช้บริการโทรทัศน์บอกรับสมาชิกในนามบุคคลธรรมดา โดยผ่านเครือข่ายดาวเทียม ของ บริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยผ่านตัวแทน บริษัท เชียงใหม่สยามทีวี จำกัด

บริการโทรทัศน์บอกรับสมาชิก หมายถึง บริการเกี่ยวกับภาพ ซอฟต์แวร์ เสียง และข้อมูลในรูปแบบที่ได้รับการถอดรหัสสัญญาณ และประกอบเข้าด้วยกันเป็นช่องรายการ ซึ่ง ยูบีซี อาจให้บริการหรือเปลี่ยนแปลงได้เป็นครั้งคราวไปตามดุลยพินิจ

ยูบีซี หมายถึง บริการโทรทัศน์บอกรับสมาชิกโดยผ่านเครือข่ายดาวเทียมของบริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)