

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาเรื่องการควบคุมและกำกับดูแลของหน่วยงานรัฐเกี่ยวกับโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก (Cable TV): ศึกษากรณีเคเบิลทีวีท้องถิ่น ได้ทำการศึกษาเป็นเชิงคุณภาพ ทั้งแบบพรรณนา (Descriptive Study) โดยใช้วิธีรวบรวมวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) และแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ดังนี้

3.1 การศึกษารวบรวมวิเคราะห์เนื้อหา

เนื้อหาของประวัติความเป็นมาของโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก (เคเบิลทีวี) ในประเทศไทย และเคเบิลท้องถิ่น รวมทั้งประวัติการประกอบกิจการในต่างประเทศ ศึกษาปัญหา นโยบายการกำกับดูแลโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก (Cable TV) โดยเฉพาะแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Public Policy Implementation) หลักการที่ถือปฏิบัติทางวิชาการ และลักษณะการกำกับดูแลต่างๆ อีกทั้ง รูปแบบการดำเนินการของโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิก รูปแบบการดำเนินการให้บริการของผู้ประกอบการเคเบิลท้องถิ่น รวมถึง งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

เพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับบทบาทของความเป็นไปได้ของหน่วยงานในการกำกับดูแลโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก โดยเฉพาะในกรณีเคเบิลทีวีท้องถิ่นเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และแนวทางในการพัฒนาของโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิกเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และแนวทางในการพัฒนาของโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิกในประเทศไทย เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.2.1 กลุ่มตัวอย่าง ที่เกี่ยวข้องมี 3 กลุ่ม ดังนี้

- (1) กลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิก
- (2) กลุ่มนักวิชาการในแวดวงสื่อสารมวลชน นิติศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์
- (3) กลุ่มผู้ประกอบการดำเนินบริการโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก ทั้งที่ยื่นขอใบอนุญาตดำเนินการจาก สำนักงาน กสทช.

3.2.2 เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง มี 3 กลุ่ม ดังนี้

- (1) กลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิก จะต้องเป็นผู้ที่อยู่ในระดับวางแผนขององค์กร มีอำนาจในการบริหารงานในส่วนต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีประสบการณ์ในการทำงานด้านกิจการโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก 5 ปี ขึ้นไป ดังนี้คือ ผู้บริหารระดับต้นขึ้นไป ในสำนักงาน กสทช.
- (2) กลุ่มนักวิชาการในแวดวงสื่อสารมวลชน นิติศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ จะต้องเป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปและเป็นผู้เกี่ยวข้องกับวงการโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิกกว่า 10 ปี ขึ้นไป หรือมีผลงานทางวิชาการ งานวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับกิจการโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก

(3) กลุ่มผู้ประกอบการดำเนินบริการโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิกในส่วนของเคเบิลทีวีท้องถิ่น จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตดำเนินการประกอบกิจการโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก ผ่านทาง สำนักงาน กสทช. และมีการประกอบกิจการมาแล้วกว่า 10 ปี ขึ้นไป

3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- (1) การวิเคราะห์เนื้อหา นโยบายโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิกในส่วนของเคเบิลทีวีท้องถิ่น มติคณะรัฐมนตรี กฎกระทรวง และระเบียบที่ทางราชการกำหนด ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ ทุติยภูมิ จากหนังสือ เอกสาร วารสาร ข้อมูลผลงานวิจัยที่มีอยู่ ข่าวสาร บทความที่เกี่ยวข้องกับงานด้านโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก มาทำการวิเคราะห์

ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการศึกษาหลักการพื้นฐานการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก จากทฤษฎี และแนวคิดของต่างประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา (The Federal Communications Commission (FCC) สหภาพยุโรป (European Union: EU) และประเทศญี่ปุ่น โดยกฎหมายชื่อว่า “The Cable Television Transmission Law” รวมทั้งศึกษาลักษณะในการประกอบกิจการโทรทัศน์ของประเทศดังกล่าว ตลอดจนศึกษาการกำกับดูแลและการประกอบกิจการโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิกในประเทศไทย ทั้งโดยกรม

ประชาสัมพันธ์ องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (อ.ส.ม.ท.) สำนักงานคณะกรรมการ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (ก.ท.ช.)

ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เช่น ข้อมูลนโยบายการกำกับดูแลกิจการ
โทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลหรือนำนโยบายไปปฏิบัติ
และหลักในการกำกับดูแลทั่วไป รูปแบบของการดำเนินการให้บริการโทรทัศน์ระบบบอกรับ
สมาชิก และรูปแบบการประกอบกิจการเคเบิลทีวีท้องถิ่น โดยได้รวบรวมจากงานวิจัย ตำราวิชาการ
บทความ บทสัมภาษณ์ บทวิเคราะห์ในวารสาร พระราชบัญญัติประกอบกิจการกระจายเสียงและ
กิจการโทรทัศน์ พ.ศ.2551 และประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง
หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตประกอบกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ชั่วคราว (โทรทัศน์ที่มีการบอกรับ
สมาชิก)

(2) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสัมภาษณ์ตัวต่อตัวด้วยคำถามเปิด
โดยกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ เปรียบเทียบ วิเคราะห์ และนำเสนอตามแนวนักวิชาการ นักบริหาร หรือ
นักปฏิบัติตามความรู้ ประสบการณ์ และทัศนคติของแต่ละบุคคลโดยให้พูดอย่างอิสระ ทั้งนี้ ผู้วิจัย
จะต้องคอยจุดประเด็นต่าง ๆ ให้ครบตามขอบเขตเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของนโยบายด้าน
การกำกับดูแล ในเรื่องเกี่ยวกับโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิกโดยเฉพาะกรณีเคเบิลทีวีท้องถิ่น
ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ดังนี้

ขั้นตอนการเตรียมการสัมภาษณ์

(1) ทำการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและผู้ประกอบการที่
เกี่ยวข้อง ผ่านโทรศัพท์ ไปยังส่วนงานที่รับผิดชอบหรือสถานประกอบกิจการ โทรทัศน์ระบบ
บอกรับสมาชิกที่ได้รับอนุญาต พร้อมทั้งขออนุญาตสัมภาษณ์ จากนั้นทำการนัดหมายผู้ให้สัมภาษณ์ด้วย
ตัวเอง

(2) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารและสื่อเผยแพร่ เพื่อวางแผนในการดำเนินการเก็บ
ข้อมูล

(3) ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร โดยคัดเลือกเนื้อหาและเก็บข้อมูลที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับ
กับเรื่องที่ทำกรวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารเพื่อสรุปเนื้อหา โดยยึดหลักเกณฑ์พิจารณาแนวคิด
ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางวิชาการควบคู่กันไปด้วย เพื่อวางกรอบแนวคิด และสามารถ
นำเสนอรายงานได้อย่างถูกต้องและมีเหตุผล

(4) ทำการทดสอบเครื่องมือ

(5) แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์นั้น ได้จัดพิมพ์เป็นเอกสารพร้อมแจ้งผู้ให้ข้อมูลได้
รับทราบเพื่อทำการสัมภาษณ์

(6) เมื่อถึงวันนัดหมายขออนุญาตบันทึกข้อมูลจากการสนทนาด้วยเครื่องบันทึกเสียง อธิบายให้ผู้สัมภาษณ์รับทราบว่า ข้อมูลที่ได้นั้นจะนำไปใช้ในการเตรียมศึกษาและเป็นข้อมูลในสารนิพนธ์เท่านั้น ทั้งนี้ก็เพื่อลดความกังวลของผู้ให้สัมภาษณ์ พร้อมกันนี้ได้เปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์ซักถามผู้วิจัยก่อนเพื่อสร้างความไว้วางใจและเป็นกันเอง

(7) แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบว่า จะนำข้อมูลที่บันทึกไว้ด้วยการจดและที่บันทึกด้วยเครื่องบันทึกเสียงไปถอดความและสรุปประเด็น จากนั้นจากนำเสนอในส่วนของอภิปรายผลต่อไป

ขั้นตอนการดำเนินการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยต้องปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

(1) การแนะนำตัว ผู้วิจัยแนะนำตัวกับผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งกำหนดบทบาทของผู้วิจัยอย่างเปิดเผย

(2) ใช้ประเด็นคำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้าเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ และเปิดโอกาสให้ผู้สัมภาษณ์ตอบคำถามได้อย่างอิสระ เป็นลักษณะของการพูดคุยเพื่อให้ได้ข้อมูลเจาะลึกให้มากที่สุด

(3) ในระหว่างการซักถามเมื่อผู้วิจัยตั้งคำถามแล้วต้องคอยฟังคำตอบจากผู้ให้สัมภาษณ์ไปพร้อมๆ กับการเก็บข้อมูล โดยการจดและการจำ และเตรียมตัวที่จะตั้งคำถามใหม่ต่อไปอย่างต่อเนื่อง โดยข้อมูลที่จดบันทึกจะเป็นประเด็นหลัก หากต้องการรายละเอียดให้ฟังจากในเทปบันทึกเสียง

ขั้นตอนการปิดการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยต้องตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลว่าผู้ให้สัมภาษณ์ได้ตอบครบทุกคำถามหรือไม่ และคำตอบที่ได้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด ตรงวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยหรือไม่ หากไม่ตรงหรือไม่ครบให้ถามใหม่ให้ชัดเจนและครบถ้วนถูกต้อง จากนั้นกล่าวขอบคุณในความร่วมมือของผู้ให้สัมภาษณ์

3.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกโดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) อย่างเป็นระบบตามประเด็นเนื้อหาที่ศึกษา โดยผู้วิจัยจะแปรเป็นภาษาข้อมูล แบ่งแยกเป็นกลุ่มตามเนื้อหา และประเด็นหลักคัดสรรประเด็นหลักที่ต้องการ รวมทั้งตัดทอนข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องออกไป จากนั้นนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแสดงข้อมูลในรูปของการพรรณนาวิเคราะห์

1. การวิเคราะห์สถานภาพการกำกับดูแลกิจการ โททศน์ระบบบอกรับสมาชิกของหน่วยงานรัฐกับผู้ประกอบการกิจการ โททศน์ระบบบอกรับสมาชิกที่ได้รับใบอนุญาตโดยอาศัยข้อมูลจากเอกสารและ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึก

2. การวิเคราะห์สถานภาพการประกอบธุรกิจในการโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิกของผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตโดยอาศัยข้อมูลจากเอกสารและ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึก

3. การวิเคราะห์ปัญหา การกำกับดูแลกิจการเคเบิลทีวีท้องถิ่นและแนวทางการพัฒนาการกำกับดูแล ของหน่วยงานที่รับผิดชอบในอนาคต โดยอาศัยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์เจาะลึก การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) อย่างเป็นระบบตามประเด็นเนื้อหาที่ศึกษา โดยผู้วิจัยจะแปลภาษาเป็นข้อมูล แบ่งแยกเป็นกลุ่มตามเนื้อหา และประเด็นหลัก คัดสรรข้อมูลที่ต้องการ รวมทั้งตัดทอนข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องออกไป จากนั้นนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล และแสดงข้อมูลในรูปของการพรรณนาวิเคราะห์

การเขียนบรรยายสรุปเพื่อแสดงถึงข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ การควบคุมและกำกับดูแลของหน่วยงานรัฐเกี่ยวกับโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก (Cable TV): ศึกษากรณีเคเบิลทีวีท้องถิ่น รวมทั้งเนื้อหาของประวัติความเป็นมาของโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก (เคเบิลทีวี) ในประเทศไทย และเคเบิลท้องถิ่น รวมทั้งประวัติการประกอบกิจการในต่างประเทศ ศึกษาปัญหา นโยบายการกำกับดูแลโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก (Cable TV) โดยเฉพาะแนวคิดเกี่ยวกับการกำกับดูแลของหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Public Policy Implementation) หลักการที่ถือปฏิบัติทางวิชาการ และลักษณะการกำกับดูแลต่างๆ อีกทั้ง รูปแบบการดำเนินการของโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิก รูปแบบการดำเนินการให้บริการของผู้ประกอบการเคเบิลท้องถิ่น รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้สรุปผลของการศึกษา ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางต่อการประกอบกิจการ ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ นักสื่อสารมวลชนหรือผู้ที่ทำการศึกษา ค้นคว้าต่อไป

ผู้วิจัยได้นำระเบียบวิธีดำเนินการวิจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้นมาใช้ในการศึกษาพบว่า เป็นการวิจัยที่ไม่ราบรื่นเท่าใดนัก เนื่องจากการศึกษาในบางองค์กรไม่เปิดเผยตัว ทำให้จำเป็นต้องใช้เวลาในการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้สามารถซักถามถึงประเด็นปัญหาที่ต้องการ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญตอบโดยไม่รู้สึกระแวง อย่างไรก็ตาม เมื่อนำข้อมูลที่ได้มาจากการปฏิบัติงานโดยตรง การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ การมีส่วนร่วม และจากข้อมูลเอกสาร ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตามที่ต้องการ

3.2.5 การนำเสนอผลการวิจัย จะทำการแสดงข้อมูลในรูปแบบการบรรยายเพื่ออธิบายความหมาย และนำเสนอผลการวิจัย บทที่ว่าด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัญหาการควบคุมและกำกับดูแลผู้ประกอบการโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิกของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปและสภาพปัญหาของการประกอบกิจการธุรกิจเคเบิลทีวีของผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการแล้ว

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหา การกำกับดูแลกิจการเคเบิลทีวีท้องถิ่นและแนวทางการพัฒนาการกำกับดูแล ของหน่วยงานที่รับผิดชอบในอนาคต

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญต่อการกำกับดูแลกิจการ โทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก

3.3 การทำแบบสอบถาม (Questionnaire)

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเคเบิลทีวีท้องถิ่น ความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ใช้บริการ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.3.1 กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มแบบตามสะดวกในแต่ละพื้นที่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยหลักการคำนวณของ W.G.cochran เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ

n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม

P กำหนดสัดส่วนผู้ใช้เคเบิลทีวีที่ 50% หรือ 0.5

Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ

Z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96

d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{0.5(1-0.5)1.96^2}{(0.05)^2}$$

$$= 384.16$$

เมื่อคำนวณตัวอย่าง จะได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 384 ตัวอย่าง ตามสูตรการคำนวณเพื่อความสะดวกและความเหมาะสมในการแจกแจงค่าทางสถิติผู้วิจัยจึงกำหนดสุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3.3.2 เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาเครื่องมือขึ้นใช้เอง ซึ่งได้สร้างโดยอาศัย แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวคิดและข้อมูลการกำกับดูแลการประกอบกิจการ โทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิกในสวนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเคเบิลทีวีท้องถิ่นมาเป็น กรอบแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล โดยการใช้แบบสอบถามชนิดคำถามที่ต้องการคำตอบเดียวจากหลายตัวเลือก (Multi – response) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเคเบิลทีวีท้องถิ่น โดยใช้ แบบสอบถามชนิดคำถามที่ต้องการคำตอบเดียวจากหลายตัวเลือก (Multi – response)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการเคเบิลทีวีโดยใช้แบบสอบถาม แบบคำถามที่ให้มาตราส่วน (Rating Scale) เป็นคำถามเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อการให้บริการเคเบิลทีวีท้องถิ่น โดยเรียงลำดับ

- 1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
- 2) ปัจจัยด้านราคา
- 4) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
- 5) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
- 6) ปัจจัยด้านบุคคล
- 7) ปัจจัยด้านกระบวนการ
- 8) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด (Open end question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น

ในการใช้แบบสอบถามแบบคำถามที่ให้มาตราส่วน (Rating scale) ผู้วิจัยกำหนดระดับ ความต้องการออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 3 คะแนน หมายถึง ความสำคัญของการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก
- ระดับ 2 คะแนน หมายถึง ความสำคัญของการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ระดับ 1 คะแนน หมายถึง ความสำคัญของการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อย

จากระดับของปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 3 ระดับดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการแปลความหมาย ในระดับความสำคัญของภาพรวมของปัจจัยแต่ละด้านเป็น 3 ระดับ โดยนำคะแนนที่ได้จากการสอบถามมาจัดกลุ่มเพื่อแบ่งระดับ เป็น 3 ระดับตามหลักเกณฑ์ดังนี้ คือ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} \\ &= \frac{3 - 1}{3} \\ &= 0.67 \end{aligned}$$

นำค่าเฉลี่ยที่ได้ดังกล่าวข้างต้นมาจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ เป็น 3 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความต้องการ
1.00 - 1.67	น้อย
1.68 - 2.35	ปานกลาง
2.36 - 3.00	มาก

3.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1) การตรวจสอบข้อมูล (Editing) เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

2) การลงรหัส นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของรหัส

3) การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัสแล้วมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) เพื่อใช้อธิบายลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคบริการเคเบิลทีวีท้องถิ่น วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม กับคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเคเบิลทีวี โดยใช้ค่า ไคสแควร์ (Chi-Square)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการเคเบิลทีวี เป็นแบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scale) วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ

