

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
การให้บริการของ ยูบีซี ในจังหวัดเชียงใหม่	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	14
ขอบเขตการศึกษา	14
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	14
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	15
การวิเคราะห์ข้อมูล	15
ระยะเวลาในการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกในการใช้บริการ ยูบีซี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	16

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของสมาชิกในการใช้บริการ ยูบีซี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ	43
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของสมาชิกในการใช้บริการ ยูบีซี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามเพศ รายได้ต่อเดือน และ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	45
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	114
สรุปผลการศึกษา	114
อภิปรายผลการศึกษา	122
ข้อค้นพบ	123
ข้อเสนอแนะ	125
บรรณานุกรม	128
ภาคผนวก	129
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	130
ภาคผนวก ข แผ่นพับ	137
ประวัติผู้เขียน	143

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงคำถาม 7 คำถาม (6 W's และ 1 H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (70s)	6
2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก	20
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทชุดอุปกรณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้	20
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนจุดญาณภาพ	21
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม แพ็คเกจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสมัคร	21
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าบริการรายเดือน	22
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการ	23
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	24

ตารางที่	หน้า
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจก่อนการสมัคร	24
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่แนะนำในการสมัคร	26
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจสมัคร	27
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนวันในการชมรายการต่อเดือน	28
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันในรอบสัปดาห์ที่ชมรายการ	29
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในรอบวันในการชมรายการ	30
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางในการสมัครเป็นสมาชิก	31
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกช่องทางการสมัครเป็นสมาชิก	32
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ใช้ในการหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก	33
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการที่ใช้ในการประเมินทางเลือกในการสมัครเป็นสมาชิก	34
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราค่าสมัครเป็นสมาชิก	35
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง	35
27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง	36

ตารางที่	หน้า
28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนคนในการชมรายการแต่ละครั้ง	37
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของรายการที่ชม	38
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อรายการ	39
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการให้ปรับปรุง	40
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำบุคคลอื่นให้สมัครเป็นสมาชิก	41
33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนคนที่แนะนำให้สมัครเป็นสมาชิก	42
34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การประสบปัญหาจากการใช้บริการ	43
35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง	44
36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทชุดอุปกรณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้จำแนกตามเพศ	45
37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนจุดสัญญาณภาพจำแนกตามเพศ	46
38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม แพลตฟอร์มที่สมาชิกสมัครจำแนกตามเพศ	47
39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าบริการรายเดือนจำแนกตามเพศ	48
40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่แนะนำในการสมัครสมาชิกจำแนกตามเพศ	49

ตารางที่	หน้า
41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจสมัครสมาชิกจำแนกตามเพศ	50
42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนวันในการชมรายการจำแนกตามเพศ	51
43 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันในรอบสัปดาห์ในการชมรายการจำแนกตามเพศ	52
44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาในรอบวันในการชมรายการจำแนกตามเพศ	53
45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางในการสมัครจำแนกตามเพศ	54
46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการในการประเมินทางเลือกในการสมัครจำแนกตามเพศ	55
47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอัตราค่าสมัครสมาชิกจำแนกตามเพศ	57
48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายจำแนกตามเพศ	58
49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงจำแนกตามเพศ	59
50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนคนในการชมรายการจำแนกตามเพศ	60
51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของรายการที่ชมจำแนกตามเพศ	61
52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อรายการจำแนกตามเพศ	62
53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายละเอียดความต้องการให้ปรับปรุงจำแนกตามเพศ	63

ตารางที่	หน้า
54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามประสบการณ์ การแนะนำบุคคลอื่นในการสมัครสมาชิกจำแนกตามเพศ	64
55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามจำนวนคนที่ แนะนำในการสมัครสมาชิกจำแนกตามเพศ	65
56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทชุด อุปกรณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	66
57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนจุด สัญญาณภาพจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	67
58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพ็จเจอร์ ที่ผู้ ตอบแบบสอบถามสมัครจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	68
59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าบริการราย เดือนจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	69
60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่แนะนำ ในการสมัครสมาชิกจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	70
61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีส่วน ร่วมในการตัดสินใจสมัครสมาชิกจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	71
62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนวันใน การชมรายการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	72
63 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันในรอบ สัปดาห์ในการชมรายการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	73
64 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาใน รอบวันในการชมรายการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	74
65 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางในการ สมัครจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	75
66 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการที่ใช้ใน การประเมินทางเลือกในการสมัครจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	76

ตารางที่	หน้า
67 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอัตราค่าสมัครสมาชิกจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	78
68 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	79
69 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	80
70 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสมาชิกในการชมรายการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	81
71 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของรายการที่ชมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	82
72 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อรายการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	83
73 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายละเอียดความต้องการให้ปรับปรุงจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	84
74 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การแนะนำบุคคลอื่นในการสมัครสมาชิกจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	85
75 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนคนที่แนะนำในการสมัครสมาชิกจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	86
76 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทชุดอุปกรณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	87
77 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนจุดสัญญาณภาพจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	88
78 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแพ็คเกจที่ผู้ตอบแบบสอบถามสมัครจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	89
79 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าบริการรายเดือนจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	90

80	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่แนะนำในการสมัครสมาชิกจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	92
81	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจสมัครสมาชิกจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	93
82	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนวันในการชมรายการจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	94
83	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันในรอบสัปดาห์ในการชมรายการจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	95
84	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาในรอบวันในการชมรายการจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	96
85	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางในการสมัครจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	98
86	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการในการประเมินทางเลือกในการสมัครจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	99
87	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอัตราค่าสมัครสมาชิกจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	101
88	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	103
89	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	104
90	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสมาชิกในการชมรายการจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	106
91	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของรายการที่ชมจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	107
92	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อรายการจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	108

- 93 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ
ให้ปรับปรุงจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก 109
- 94 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสิทธิภาพ
การแนะนำบุคคลอื่นในการสมัครสมาชิกจำแนกตามระยะเวลาการเป็น
สมาชิก 111
- 95 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนคนที่
แนะนำในการสมัครสมาชิกจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก 112