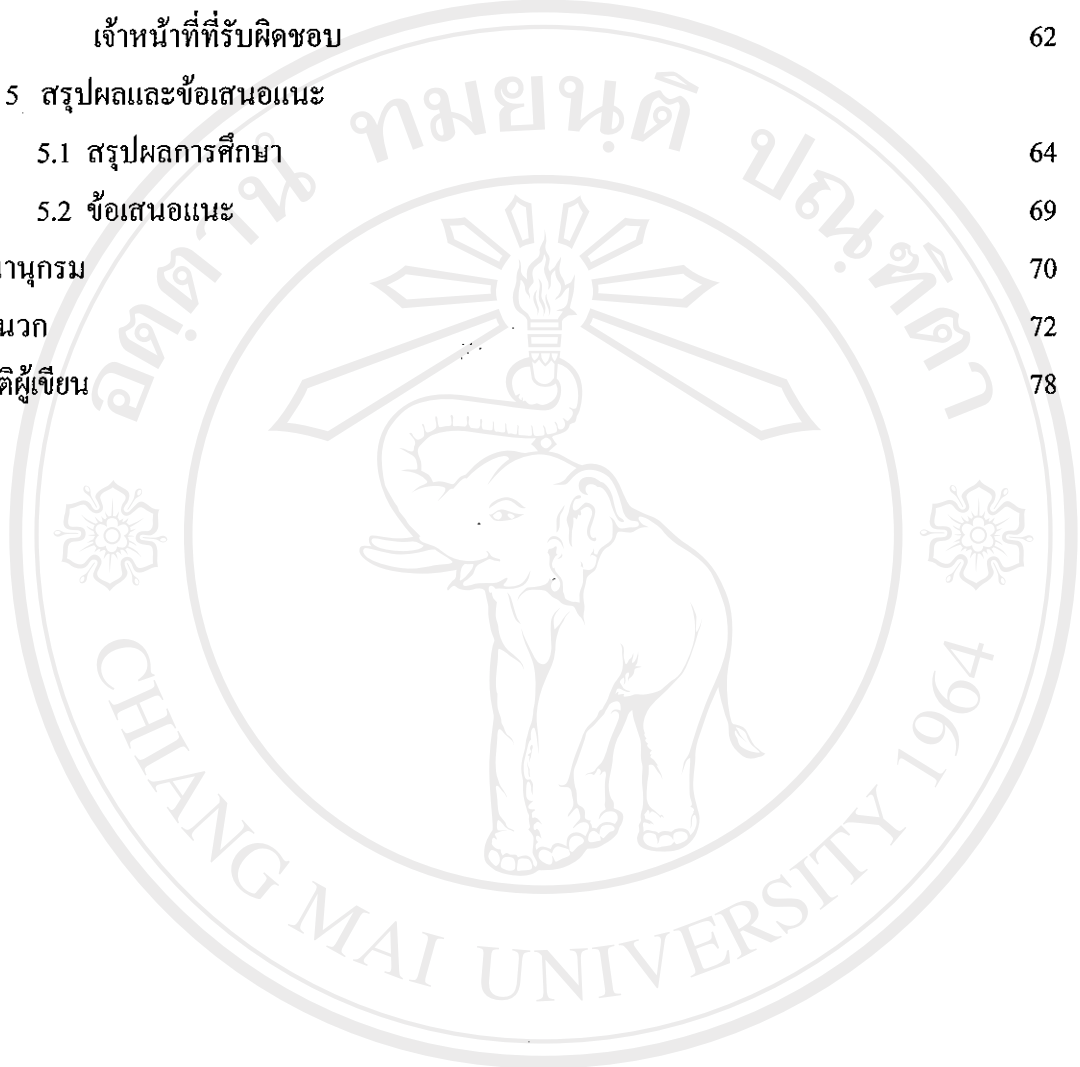


สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ขอบเขตการศึกษา	5
1.4 คำนียามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีอุปสงค์	7
2.2 ทฤษฎีว่าด้วยพฤติกรรมผู้บริโภค	8
2.3 ทฤษฎีอรรถประโยชน์	9
2.4 แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด	10
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	11
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใหม่	11
2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบและวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	17
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
3.3 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	19
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่เคยใช้บริการ โคร่งขายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	22
4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ โคร่งขายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	24
4.3 พฤติกรรมการใช้บริการ โคร่งขายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	46

4.4 ปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	49
4.5 ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	55
4.6 วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขภายในหน่วยงานและ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	62
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	64
5.2 ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	72
ประวัติผู้เขียน	78



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงสถานภาพการให้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล ในเขตนครหลวง (แบบ BAI)	4
1.2 แสดงสถานภาพการให้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (แบบ BAI)	4
3.1 แสดงสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จัดเก็บ	17
4.1 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	22
4.2 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	22
4.3 แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	23
4.4 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วม ระบบดิจิทัล	23
4.5 แสดงรายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	24
4.6 แสดงการรับ – ส่งข้อมูลด้วยระบบดิจิทัลต่อผลของการตัดสินใจใช้บริการ	24
4.7 แสดงความเร็วในการรับ- ส่งข้อมูลต่อผลของการตัดสินใจใช้บริการ	25
4.8 แสดงการรับรู้ว่าโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล สามารถให้บริการ โทรศัพท์ราคาประหยัด Y – tel 1234 ได้	25
4.9 แสดงการรับรู้ถึงความสามารถของโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล ในการแสดงเลขหมายที่เรียกเข้ามา	26
4.10 แสดงปริมาณการใช้บริการหากอัตราค่าบริการลดลง	27
4.11 แสดงความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ	27
4.12 แสดงความสะดวกเมื่อต้องซื้ออุปกรณ์รับสัญญาณเอง	28
4.13 แสดงความคิดเห็นต่อการมีอุปกรณ์รับสัญญาณให้เช่า	28
4.14 แสดงการพบเห็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	29
4.15 แสดงสื่อที่ได้รับจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์	29
4.16 แสดงการโฆษณาประชาสัมพันธ์มีส่วนทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการ	30

4.17 แสดงความคิดเห็นต่อการเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	30
4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการรับ - ส่งข้อมูลด้วยระบบดิจิทัล	31
4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความเร็วในการรับ - ส่งข้อมูล	32
4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับปริมาณการใช้ต่อวัน	33
4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการซื้ออุปกรณ์รับสัญญาณ	34
4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการมีอุปกรณ์รับสัญญาณให้เช่า	35
4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการรับ - ส่งข้อมูลด้วยระบบดิจิทัล	36
4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความเร็วในการรับ - ส่งข้อมูล	37
4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับปริมาณการใช้ต่อวัน	38
4.26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการรับ - ส่งข้อมูลด้วยระบบดิจิทัล	39
4.27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความเร็วในการรับ - ส่งข้อมูล	40
4.28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปริมาณการใช้ต่อวัน	41
4.29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการรับ - ส่งข้อมูลด้วย ระบบดิจิทัล	42
4.30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความเร็วในการรับ - ส่งข้อมูล	43
4.31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับปริมาณการใช้ต่อวัน	44
4.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเห็น โฆษณาประชาสัมพันธ์กับปริมาณการใช้ต่อวัน	45
4.33 แสดงปริมาณการใช้ต่อวัน	46
4.34 แสดงช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	46
4.35 แสดงอัตราค่าบริการ โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ แบ่งตามช่วงเวลา (เรียกจากจังหวัดเชียงใหม่)	47
4.36 แสดงจุดประสงค์ของการใช้บริการที่บ่อยที่สุด	48
4.37 แสดงลักษณะการติดต่อที่ใช้มากที่สุด	48
4.38 แสดงสถานที่ที่ไปชำระค่าใช้บริการบ่อยที่สุด	49
4.39 แสดงระยะเวลาในการแจ้งกลับของเจ้าหน้าที่หลังยื่นคำขอติดตั้ง	49
4.40 แสดงระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ไปติดตั้งหลังจากชำระเงิน	50
4.41 แสดงความพึงพอใจของความเร็วที่ได้รับ	51
4.42 แสดงความชัดเจนของบริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล เทียบกับโทรศัพท์พื้นฐาน	51

4.43 แสดงความถี่ของปัญหาข้อร้องที่ ได้รับ	52
4.44 แสดงระยะเวลาในการตรวจแก้ปัญหาข้อร้อง	53
4.45 แสดงจำนวนครั้งที่ประสบปัญหาสายหลุดระหว่างการใช้งาน	53
4.46 แสดงเหตุผลที่ใช้บริการ โครงการข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	54
4.47 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการ โครงการข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	55
4.48 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการ โครงการข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	55
4.49 แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการ โครงการข่ายสื่อสาร ร่วมระบบดิจิทัล	56
4.50 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการ โครงการข่ายสื่อสารร่วม ระบบดิจิทัล	56
4.51 แสดงรายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการ โครงการข่ายสื่อสาร ร่วมระบบดิจิทัล	57
4.52 แสดงความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการ โครงการข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	58
4.53 แสดงสาเหตุที่ไม่ใช้บริการ โครงการข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	60