

## สารบัญเรื่อง

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญเรื่อง.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
นิยามคำศัพท์.....	5
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิด.....	9
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง.....	9
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	13
วิธีการศึกษา.....	13
จำนวนตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่าง.....	14
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	15
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	16
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	16
ข้อมูลการจัดกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม.....	20
ข้อมูลการใช้บริการบิวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการ บิวหลวงโฟน.....	31
ปัญหาในการใช้บริการบิวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการ บิวหลวงโฟน.....	37
ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักบริการบิวหลวงโฟนแต่ไม่ใช้บริการ.....	61
ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักบริการบิวหลวงโฟน.....	63

บทที่ 5 การสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	66
สรุปผลการศึกษา.....	66
อภิปรายผลการศึกษา.....	71
ข้อค้นพบ.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	75
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	79
ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	79
แผ่นพับของบริการบิวหลวงโพน.....	86
ประเภทบัตรเอทีเอ็ม.....	89
ประวัติผู้เขียน.....	90

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	3
แสดงจำนวนการใช้บริการในรายการต่าง ๆ ของภาคเหนือตั้งแต่ วันที่ 1 กรกฎาคม 2541 – 15 พฤศจิกายน 2541	
ตารางที่ 2	16
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	
ตารางที่ 3	17
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	
ตารางที่ 4	17
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	
ตารางที่ 5	18
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	
ตารางที่ 6	18
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	
ตารางที่ 7	19
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
ตารางที่ 8	19
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัตรเอทีเอ็ม	
ตารางที่ 9	20
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝาก ที่ใช้ร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม	
ตารางที่ 10	20
แสดงจำนวนและร้อยละของการรู้จักบริการบัวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถาม	
ตารางที่ 11	21
แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักบริการ บัวหลวงโฟน	
ตารางที่ 12	21
แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการบัวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถาม	
ตารางที่ 13	22
แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและการใช้บริการ บัวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถาม	
ตารางที่ 14	23
แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและการใช้บริการ บัวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	
ตารางที่ 15	24
แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและการใช้บริการ บัวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	
ตารางที่ 16	25
แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและการใช้บริการ บัวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	
ตารางที่ 17	26
แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและการใช้บริการ บัวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	
ตารางที่ 18	27
แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและการใช้บริการ บัวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	

ตารางที่ 19	แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและการใช้บริการ บัวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัตรเอทีเอ็มที่ ครอบครองอยู่	28
ตารางที่ 20	แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและการใช้บริการ บัวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝากที่ใช้ ร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม	29
ตารางที่ 21	แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและการใช้บริการ บัวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่ทำให้รู้จักบริการ บัวหลวงโฟน	30
ตารางที่ 22	แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน	31
ตารางที่ 23	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทเครื่องมือสื่อสารที่เลือกในการใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน	32
ตารางที่ 24	แสดงจำนวนและร้อยละของภาษาที่เลือกในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบ ถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน	32
ตารางที่ 25	แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการบัวหลวงโฟนเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน	33
ตารางที่ 26	แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน	33
ตารางที่ 27	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบริการบัวหลวงโฟนที่ใช้ของผู้ตอบแบบ สอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน	34
ตารางที่ 28	แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นถึงความเพียงพอของบริการบัวหลวงโฟน ที่มีให้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน	35
ตารางที่ 29	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบริการบัวหลวงโฟนที่ต้องการเพิ่มเติมของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน	35
ตารางที่ 30	แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในการใช้บริการบัวหลวงโฟนของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน	36
ตารางที่ 31	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการใช้บริการบัวหลวงโฟนของผู้ตอบ แบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน	37
ตารางที่ 32	แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการใช้บริการของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟนจำแนกตามเพศ	40

ตารางที่ 33	แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบroadวงโฟนจําแนกตามอายุ	43
ตารางที่ 34	แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบroadวงโฟนจําแนกตามระดับการศึกษา	46
ตารางที่ 35	แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบroadวงโฟนจําแนกตามอาชีพ	49
ตารางที่ 36	แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบroadวงโฟนจําแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	52
ตารางที่ 37	แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบroadวงโฟนจําแนกตามประเภทบัตรเอทีเอ็มที่ครอบครองอยู่	55
ตารางที่ 38	แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบroadวงโฟนจําแนกตามประเภทบัญชีที่ใช้ร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม	58
ตารางที่ 39	แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักบroadวงโฟนแต่ไม่ใช้บริการ	61
ตารางที่ 40	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบริการของบroadวงโฟนที่ต้องการเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักบริการบroadวงโฟนแต่ไม่ใช้บริการ	62
ตารางที่ 41	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบroadวงโฟนที่จะมาใช้บริการบroadวงโฟน หากมีการแก้ไขปัญหาที่เป็นสาเหตุทำให้ไม่ใช้บริการ	62
ตารางที่ 42	แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุที่ไม่รู้จักบริการบroadวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
ตารางที่ 43	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทสื่อที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข้อมูลของบริการบroadวงโฟน	64
ตารางที่ 44	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักและไม่ใช้บริการบroadวงโฟน ที่จะมาใช้บริการบroadวงโฟน หากมีการให้ข้อมูลและประโยชน์ที่จะได้รับ	65