

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: พฤติกรรมการใช้บริการ ยูบีซี เคเบิลทีวีของสมาชิก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวนริรัตน์ ปั่นกันอินทร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: สิงหาคม 2546
จำนวนหน้า	: 53 หน้า

การวิจัยครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อ ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ยูบีซี เคเบิลทีวีของสมาชิก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มประชากรในการศึกษาคือ สมาชิกยูบีซี เคเบิลทีวี ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กำหนดตัวอย่างจำนวน 320 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตาม สะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย และหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20 – 25 ปี สถานภาพโสด การศึกษา ระดับปริญญาตรี อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนสมาชิกใน ครอบครัวมากกว่า 3 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 6,000 – 10,000 บาท

พฤติกรรมการใช้บริการ พบว่าสมาชิกรับชมภาพยนตร์เป็นรายการประจำ ไม่ใช่เครื่องรับ ของ ยูบีซี ในการฟังวิทยุ มีพนักงานขายเป็น ผู้แนะนำให้ติดตั้ง เหตุผลที่ใช้บริการเพราะต้องการ ความบันเทิงหลายรูปแบบ โดยเริ่มเป็นสมาชิกในช่วงที่มีโปรโมชั่น เป็นสมาชิกมาแล้ว 1 – 2 ปี มักใช้บริการในช่วงเวลา 18.01 – 21.00 น. สมาชิกรับฟังภาษาไทยและภาษาอังกฤษไม่ต้องการรับ ฟังภาษาอื่น มีความคิดเห็นว่าราคาแรกเข้าในการเป็นสมาชิกมีความเหมาะสม เลือกรับค่าบริการ แบบรายเดือน ด้วยเงินสด ผ่านศูนย์ตัวแทนในเขตภูมิภาค หากมีการจัดกิจกรรมสมาชิกสนใจ ภาพยนตร์ และจะใช้บริการต่อไป

การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ พบว่าด้านผลิตภัณฑ์สมาชิกมีความพึงพอใจ ระดับมาก ได้แก่ ความคมชัดของภาพ ความคมชัดของเสียง ขนาดของจานดาวเทียม ขนาดของ เครื่องรับสัญญาณ คุณภาพของรีโมทคอนโทรล เมนูการใช้งานของรีโมทคอนโทรล

การจัดเรียงช่องให้อยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน การแสดงรายละเอียดของรายการบนหน้าจอ สามารถ
ดึงเวลาเตือนสำหรับรายการที่ต้องการรับชม ด้านการส่งเสริมการตลาด (สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก)
สมาชิกมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ชำระค่าบริการรายปี รับชมฟรี 1 เดือน สะสมแต้มแลก
ของรางวัล ภาพยนตร์ใหม่ล่าสุดรอบปฐมฤกษ์ ตอบคำถามชิงรางวัลทางโทรศัพท์ สมาชิกมีความ
พึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ส่งคำตอบท้ายผลชิงรางวัล แลกซื้อตัวชมคอนเสิร์ตในราคาพิเศษ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สมาชิกมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อกับ
ศูนย์ตัวแทนจำหน่าย ทำเลที่ตั้งของศูนย์ตัวแทนจำหน่าย ความสะดวกของสถานที่จอดรถ
สมาชิกมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องความสะดวกในการชำระค่าบริการที่ศูนย์ตัวแทน
จำหน่าย ด้านการให้บริการของพนักงาน สมาชิกมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความมีมนุษย
สัมพันธ์ของพนักงาน ความรวดเร็วในการติดตั้ง การให้คำแนะนำด้านบริการ ความรวดเร็วในการ
ชำระค่าบริการ สมาชิกมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย
ในการติดตั้ง ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการ ความรวดเร็วในการขอรับบริการ
ซ่อมบำรุง มีการแจ้งนัดหมายล่วงหน้าทุกครั้งก่อนให้บริการ

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการจัดทำสิทธิพิเศษหรือกิจกรรมบางรายการที่จัด
ให้สมาชิกตามเขตภูมิภาคที่มีความสนใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิก นอกจากนี้ควรมี
การเพิ่มบริการในส่วนซ่อมบำรุงให้มีความรวดเร็วขึ้น และเน้นในเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่
สมาชิก รวมถึงผู้สนใจ