



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถาม

#### แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง

การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

เอกสารชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อประกอบการค้นคว้าวิจัยอิสระ ในระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านให้ ข้อมูลและความคิดเห็นตามความเป็นจริง คำตอบที่ได้รับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้ มีจำนวน หน้า ประกอบด้วยคำถาม 2 ตอน ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้คือ

2.1 พฤติกรรมการใช้บริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทย

พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของ

ธนาคาร ไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่

2.3 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของ

ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

จิรัฐีกาล นันทการณ

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เขียนเครื่องหมาย / ใน ( ) หรือเติมคำในช่องว่าง

1. เพศ ( )1. ชาย ( )2. หญิง
2. อายุ ( )1. ต่ำกว่า 20 ปี ( )2. 21 – 30 ปี  
( )3. 31 – 40 ปี ( )4. 41 – 50 ปี  
( )5. 51 - 60 ปี ( )6. มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษา ( )1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ( )2. มัธยมศึกษา  
( )3. อนุปริญญา ( )4. ปริญญาตรี  
( )5. ปริญญาโท ( )6. ปริญญาเอก
4. อาชีพ ( )1. นักศึกษา ( )2. รับราชการ  
( )3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( )4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
( )5. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท ( )6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....
5. สถานภาพ ( )1. โสด ( )2. สมรส  
( )3. หย่าร้าง/หม้าย ( )4. อื่นๆ(โปรดระบุ).....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( )1. น้อยกว่า 10,000 ( )2. 10,000 – 30,000  
( )3. 30,001 – 50,000 ( )4. 50,001 – 100,000  
( )5. มากกว่า 100,001 ขึ้นไป
7. ที่พักอาศัย ( )1. ในเขตอำเภอเมือง ( )2. นอกเขตอำเภอเมือง  
( )3. อื่นๆ(โปรดระบุ).....
8. ที่ทำงาน ( )1. ในเขตอำเภอเมือง ( )2. นอกเขตอำเภอเมือง  
( )3. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 2** พฤติกรรมการใช้บริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1. ท่านใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. เคาน์เตอร์เซอร์วิส (ตอบข้อ2)      ( ) 2. เลเซอร์ เอทีเอ็ม (ตอบข้อ3)

2. ถ้าท่านใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน เคาน์เตอร์เซอร์วิส

2.1 ท่านรู้จัก เคาน์เตอร์เซอร์วิส จากแหล่งใด

- ( ) 1. วิทยุ โทรทัศน์      ( ) 2. แผ่นปลิวโฆษณา  
( ) 3. พนักงานแนะนำ      ( ) 4. คนรู้จักแนะนำ  
( ) 5. อินเทอร์เน็ต      ( ) 6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

2.2 เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน เคาน์เตอร์เซอร์วิส

- ( ) 1. ความสะดวกในเรื่องสถานที่      ( ) 2. ความทันสมัยของเทคโนโลยี  
( ) 3. ความหลากหลายในบริการที่รับชำระ      ( ) 4. ความรวดเร็วในการให้บริการ

2.3 ปัจจุบันท่านใช้บริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิส จากจุดรับบริการใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. เซเว่น อีเลฟเว่น      ( ) 2. กาดสวนแก้ว  
( ) 3. โรบินสัน      ( ) 4. คาร์ฟูร์  
( ) 5. เทสโก้ โลตัส      ( ) 6. ทีที แอนด์ ที  
( ) 7. จุดรับบริการอื่นๆ(โปรดระบุ).....

2.4 ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

- ( ) 1. 0.01 – 03.00 น.      ( ) 2. 03.01 – 06.00 น.  
( ) 3. 06.01 – 9.00 น.      ( ) 4. 9.01 – 12.00 น.  
( ) 5. 12.01 – 15.00 น.      ( ) 6. 15.01 – 18.00 น.  
( ) 7. 18.01 – 21.00 น.      ( ) 8. 21.01 – 24.00 น.

2.5 วันที่ใช้บริการเป็นประจำ

- ( ) 1. วันจันทร์      ( ) 2. วันอังคาร  
( ) 3. วันพุธ      ( ) 4. วันพฤหัสบดี  
( ) 5. วันศุกร์      ( ) 6. วันเสาร์  
( ) 7. วันอาทิตย์      ( ) 8. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

2.6 ท่านใช้บริการ เคา์เตอร์เซอร์วิส ประมาณเดือนละกี่ครั้ง

( ) 1. 1-3 ครั้ง

( ) 2. 4-6 ครั้ง

( ) 3. 7-9 ครั้ง

( ) 4. 10 ครั้งขึ้นไป

2.7 ท่านใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ เคา์เตอร์เซอร์วิส ประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. สาธารณูปโภค

( ) 2. เช่าซื้อ

( ) 3. อินเทอร์เน็ต

( ) 4. ออร์เคอร์เน็ต

( ) 5. บัตรเครดิต

( ) 6. ประกันภัย

( ) 7. โทรศัพท์เคลื่อนที่

( ) 8. การกุศล

( ) 9. ค่าอาหาร

( ) 10. การศึกษา

( ) 11. วัสดุก่อสร้าง

( ) 12. เงินทุน

( ) 13. คมนาคม/สายการบิน

( ) 14. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

2.8 ปัจจัยใดดังต่อไปนี้ที่มีอิทธิพลต่อท่านในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ เคา์เตอร์เซอร์วิส ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัย	ระดับความมีอิทธิพล				
	เคา์เตอร์เซอร์วิส				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ</b>					
- อยู่ใกล้บ้านหรืออยู่ระหว่างทางกลับบ้าน					
- อยู่ใกล้ที่ทำงานหรืออยู่ระหว่างทางไปทำงาน					
- โค้ดเด่นเห็น ได้ชัดเจน					
- จอดรถสะดวก					
- เข้า-ออกสะดวก					
- อยู่ในทำเลที่ตั้งปลอดภัย					
<b>2. ปัจจัยด้านรูปแบบของบริการ</b>					
- มีหลากหลายบริการที่รับชำระ					
- ความมั่นคงปลอดภัยในรูปแบบที่รับชำระ					
- มีคุณภาพ เชื่อถือได้					

ปัจจัย	ระดับความมีอิทธิพล				
	เคาน์เตอร์เซอร์วิส				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ</b>					
- ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์					
- สามารถทำความเข้าใจ ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
- รวดเร็วในการให้บริการ					
- ไม่ยุ่งยากในการทำรายการ					
<b>4. ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ</b>					
- สามารถชำระได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
- ไม่ต้องเสียเวลารอคอยนาน					
- ในการทำรายการแต่ละรายการเสียเวลาไม่นาน					
<b>5. ปัจจัยด้านความสะดวก</b>					
- มีสถานที่รับบริการจำนวนมากกระจายอยู่ตาม สถานที่ต่างๆ					
- สามารถทำรายการอื่นได้นอกเหนือจากการชำระค่าสินค้าและบริการ					
- มีเครือข่ายร่วมในการรับชำระเป็นจำนวนมาก					
<b>6. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
- มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆอย่างสม่ำเสมอ					
- เจ้าหน้าที่แนะนำในการใช้บริการ					
- ชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท					
- มีสัญลักษณ์เห็นได้ชัด					
<b>7. ปัจจัยอื่นๆ (โปรดระบุ)</b>					
- .....					
- .....					
- .....					

## 2.9 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เคนเตอร์เซอร์วิสในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	เคนเตอร์เซอร์วิส				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ</b>					
- สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่ให้บริการ					
- มีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงชัดเจน					
- สถานที่ติดต่อสอบถามสะดวกในการติดต่อมองเห็นได้ชัดเจน					
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
- มีที่จอดรถเพียงพอ					
- ความสว่างของสถานที่ให้บริการ					
<b>2. ด้านอุปกรณ์</b>					
- ทำความเข้าใจ ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
- อุปกรณ์ที่ทันสมัย					
- ประสิทธิภาพของเครื่องที่ให้บริการ					
<b>3. ด้านบริการ</b>					
- บริการตรงตามความต้องการ					
- ความหลากหลายของบริการที่รับชำระ					
- ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>4. ด้านอื่นๆ (โปรดระบุ)</b>					
- .....					
- .....					
- .....					

## 3. ถ้าท่านใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์

จำกัด(มหาชน)

## 3.1 ท่านรู้จัก เลเซอร์ เอทีเอ็มจากแหล่งใด

- |                      |                            |
|----------------------|----------------------------|
| ( )1. วิทยุ โทรทัศน์ | ( )2. พนักงานแนะนำ         |
| ( )3. แผ่นปลิวโฆษณา  | ( )4. คนรู้จักแนะนำ        |
| ( )5. อินเทอร์เน็ต   | ( )6. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |



3.2 เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน เลเซอร์ เอทีเอ็ม

- ( )1. ความสะดวกในเรื่องสถานที่ ( )2. ความทันสมัยของเทคโนโลยี  
 ( )3. ความหลากหลายในบริการที่รับชำระ ( )4. ความรวดเร็วในการให้บริการ  
 ( )5. ชื่อเสียงของธนาคาร

3.3 ปัจจุบันท่านใช้บริการ เลเซอร์ เอทีเอ็ม จากจุดรับบริการใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( )1. สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ ( )2. เซเว่น อีเลฟเว่น  
 ( )3. โรบินสัน ( )4. กาดสวนแก้ว  
 ( )5. เทสโก้ โลตัส ( )6. คาร์ฟูร์  
 ( )7. บิ๊ก ซี ( )8. ท่าอากาศยานเชียงใหม่  
 ( )9. ปั้มน้ำมัน JET ( )10. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 ( )11. จุดรับบริการอื่นๆ(โปรดระบุ).....

3.4 ช่วงเวลาที่ให้บริการ

- ( )1. 0.01 – 03.00 น. ( )2. 03.01 – 06.00 น.  
 ( )3. 06.01 – 9.00 น. ( )4. 9.01 – 12.00 น.  
 ( )5. 12.01 – 15.00 น. ( )4. 15.01 – 18.00 น.  
 ( )3. 18.01 – 21.00 น. ( )4. 21.01 – 24.00 น.

3.5 วันที่ให้บริการเป็นประจำ

- ( )1. วันจันทร์ ( )2. วันอังคาร  
 ( )3. วันพุธ ( )4. วันพฤหัสบดี  
 ( )5. วันศุกร์ ( )6. วันเสาร์  
 ( )7. วันอาทิตย์ ( )8. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

3.6 ท่านใช้บริการ เลเซอร์ เอทีเอ็มประมาณเดือนละกี่ครั้ง

- ( )1. 1-3 ครั้ง ( )2. 4-6 ครั้ง  
 ( )3. 7-9 ครั้ง ( )4. 10 ครั้งขึ้นไป

3.7 ท่านใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการเลเซอร์ เอทีเอ็ม ประเภทใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( )1. สาธารณูปโภค ( )2. เช่าซื้อ  
 ( )3. อินเทอร์เน็ต ( )4. ประกันภัย  
 ( )5. บัตรเครดิต ( )6. โทรศัพท์เคลื่อนที่  
 ( )7. การศึกษา ( )8. เงินทุน  
 ( )9. คมนาคม/สายการบิน ( )10. อื่นๆ(โปรดระบุ).....



3.8 ปัจจัยใดดังต่อไปนี้ที่มีอิทธิพลต่อท่านในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ  
เลขอร์ เอทีเอ็ม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัย	ระดับความมีอิทธิพล				
	เลขอร์ เอทีเอ็ม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ</b>					
- อยู่ใกล้บ้านหรืออยู่ระหว่างทางกลับบ้าน					
- อยู่ใกล้ที่ทำงานหรืออยู่ระหว่างทางไปทำงาน					
- โดดเด่นเห็นได้ชัดเจน					
- ทำธุรกิจบริเวณใกล้เคียง					
- จอดรถสะดวก					
- เข้า-ออกสะดวก					
- อยู่ในทำเลที่ตั้งปลอดภัย					
<b>2. ปัจจัยด้านรูปแบบของบริการ</b>					
- มีหลากหลายบริการที่รับชำระ					
- ความมั่นคงปลอดภัยในรูปแบบที่รับชำระ					
- มีคุณภาพ เชื่อถือได้					
<b>3. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ</b>					
- ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์					
- สามารถทำความเข้าใจ ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
- รวดเร็วในการให้บริการ					
- ไม่ยุ่งยากในการทำรายการ					
<b>4. ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ</b>					
- สามารถชำระได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
- ไม่ต้องเสียเวลารอคอยนาน					
- ในการทำรายการแต่ละรายการเสียเวลาไม่นาน					
<b>5. ปัจจัยด้านความสะดวก</b>					
- มีสถานที่รับบริการจำนวนมากกระจายอยู่ตาม สถานที่ต่างๆ					
- สามารถทำรายการอื่นได้นอกเหนือจากการชำระค่าสินค้าและบริการ					
- มีเครือข่ายร่วมในการรับชำระเป็นจำนวนมาก					

ปัจจัย	ระดับความมีอิทธิพล				
	เลเซอร์ เอทีเอ็ม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>6. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
- มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆอย่างสม่ำเสมอ					
- เจ้าหน้าที่แนะนำในการใช้บริการ					
- ชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท					
- มีสัญลักษณ์เห็นได้ชัด					
<b>7. ปัจจัยอื่นๆ (โปรดระบุ)</b>					
- .....					
- .....					
- .....					

### 2.9 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เลเซอร์ เอทีเอ็ม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	เลเซอร์ เอทีเอ็ม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ</b>					
- สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่ให้บริการ					
- มีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงชัดเจน					
- สถานที่ติดต่อสอบถามสะดวกในการติดต่อมองเห็นได้ชัดเจน					
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
- มีที่จอดรถเพียงพอ					
- ความสว่างของสถานที่ให้บริการ					
<b>2. ด้านอุปกรณ์</b>					
- ทำความเข้าใจ ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
- อุปกรณ์ที่ทันสมัย					
- ประสิทธิภาพของเครื่องที่ให้บริการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	เคาน์เตอร์เซอร์วิส				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านบริการ</b>					
- บริการตรงตามความต้องการ					
- ความหลากหลายของบริการที่รับชำระ					
- ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>4. ด้านอื่นๆ (โปรดระบุ)</b>					
- .....					
- .....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

**ภาคผนวก ข**  
**ผลการวิเคราะห์โดยใช้ Chi-square**

**ตารางที่ 1** ปัจจัยด้านระยะทางของจุดให้บริการ

**Crosstab**

			nearHome			Total
			mediam	most	the most	
whichcompany	counter service	Count	16	54	50	120
		% within whichcompany	13.3%	45.0%	41.7%	100.0%
	Laser ATM	Count	13	63	44	120
		% within whichcompany	10.8%	52.5%	36.7%	100.0%
	Both	Count	18	36	56	110
		% within whichcompany	16.4%	32.7%	50.9%	100.0%
Total		Count	47	153	150	350
		% within whichcompany	13.4%	43.7%	42.9%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.287 <sup>a</sup>	4	.054
Likelihood Ratio	9.407	4	.052
Linear-by-Linear Association	.439	1	.507
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14.77.

**ตารางที่ 2** ปัจจัยด้านระยะทางระหว่างจุดให้บริการกับสถานที่ทำงาน

**Crosstab**

			nearOffice			Total
			mediam	most	the most	
whichcompany	counter service	Count	30	54	36	120
		% within whichcompany	25.0%	45.0%	30.0%	100.0%
	Laser ATM	Count	27	53	40	120
		% within whichcompany	22.5%	44.2%	33.3%	100.0%
	Both	Count	28	36	46	110
		% within whichcompany	25.5%	32.7%	41.8%	100.0%
Total		Count	85	143	122	350
		% within whichcompany	24.3%	40.9%	34.9%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.271 <sup>a</sup>	4	.261
Likelihood Ratio	5.330	4	.255
Linear-by-Linear Association	1.275	1	.259
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 26.71.

## ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการค้นหา

## Crosstab

whichcompany	counter service		Outstanding			Total
			mediam	most	the most	
		Count	46	65	9	120
		% within whichcompany	38.3%	54.2%	7.5%	100.0%
	Laser ATM	Count	60	39	21	120
		% within whichcompany	50.0%	32.5%	17.5%	100.0%
	Both	Count	41	46	23	110
		% within whichcompany	37.3%	41.8%	20.9%	100.0%
Total		Count	147	150	53	350
		% within whichcompany	42.0%	42.9%	15.1%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.895 <sup>a</sup>	4	.002
Likelihood Ratio	17.608	4	.001
Linear-by-Linear Association	2.314	1	.128
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16.66.

## ตารางที่ 4 ปัจจัยด้านบริเวณที่จอดรถของสถานที่ให้บริการ

## Crosstab

whichcompany	counter service		Parking				Total
			low	mediam	most	the most	
		Count	8	33	45	34	120
		% within whichcompany	6.7%	27.5%	37.5%	28.3%	100.0%
	Laser ATM	Count	7	33	49	31	120
		% within whichcompany	5.8%	27.5%	40.8%	25.8%	100.0%
	Both	Count	12	33	35	30	110
		% within whichcompany	10.9%	30.0%	31.8%	27.3%	100.0%
Total		Count	27	99	129	95	350
		% within whichcompany	7.7%	28.3%	36.9%	27.1%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.768 <sup>a</sup>	6	.708
Likelihood Ratio	3.678	6	.720
Linear-by-Linear Association	.969	1	.325
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.49.

## ตารางที่ 5 ปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีมีทางเข้า – ออกสะดวก

## Crosstab

			Exit				Total
			low	mediam	most	the most	
whichcompany	counter service	Count	5	27	58	30	120
		% within whichcompany	4.2%	22.5%	48.3%	25.0%	100.0%
	Laser ATM	Count	8	26	59	27	120
		% within whichcompany	6.7%	21.7%	49.2%	22.5%	100.0%
	Both	Count	9	31	46	24	110
		% within whichcompany	8.2%	28.2%	41.8%	21.8%	100.0%
Total		Count	22	84	163	81	350
		% within whichcompany	6.3%	24.0%	46.6%	23.1%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.771 <sup>a</sup>	6	.708
Likelihood Ratio	3.813	6	.702
Linear-by-Linear Association	2.304	1	.129
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.91.

## ตารางที่ 6 ปัจจัยด้านความปลอดภัย

## Crosstab

			Safety			Total
			mediam	most	the most	
whichcompany	counter service	Count	33	49	38	120
		% within whichcompany	27.5%	40.8%	31.7%	100.0%
	Laser ATM	Count	26	61	33	120
		% within whichcompany	21.7%	50.8%	27.5%	100.0%
	Both	Count	36	44	30	110
		% within whichcompany	32.7%	40.0%	27.3%	100.0%
Total		Count	95	154	101	350
		% within whichcompany	27.1%	44.0%	28.9%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.043 <sup>a</sup>	4	.283
Likelihood Ratio	5.015	4	.286
Linear-by-Linear Association	.909	1	.340
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 29.86.

## ตารางที่ 7 ปัจจัยด้านความหลากหลายของบริการที่รับชำระ

## Crosstab

whichcompany	counter service		AllType			Total
			mediam	most	the most	
		Count	22	69	29	120
		% within whichcompany	18.3%	57.5%	24.2%	100.0%
	Laser ATM	Count	42	46	32	120
		% within whichcompany	35.0%	38.3%	26.7%	100.0%
	Both	Count	25	54	31	110
		% within whichcompany	22.7%	49.1%	28.2%	100.0%
Total		Count	89	169	92	350
		% within whichcompany	25.4%	48.3%	26.3%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.963 <sup>a</sup>	4	.018
Likelihood Ratio	11.843	4	.019
Linear-by-Linear Association	.007	1	.933
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 27.97.

## ตารางที่ 8 ปัจจัยด้านความปลอดภัยในรูปแบบที่รับชำระ

## Crosstab

whichcompany	counter service		SaftinFormat			Total
			mediam	most	the most	
		Count	23	68	29	120
		% within whichcompany	19.2%	56.7%	24.2%	100.0%
	Laser ATM	Count	36	52	32	120
		% within whichcompany	30.0%	43.3%	26.7%	100.0%
	Both	Count	29	45	36	110
		% within whichcompany	26.4%	40.9%	32.7%	100.0%
Total		Count	88	165	97	350
		% within whichcompany	25.1%	47.1%	27.7%	100.0%



## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.071 <sup>a</sup>	4	.089
Likelihood Ratio	8.039	4	.090
Linear-by-Linear Association	.013	1	.909
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 27.66.

## ตารางที่ 9 ปัจจัยด้านคุณภาพ เชื่อถือได้ของบริการ

## Crosstab

			Quality			Total
			mediam	most	the most	
whichcompany	counter service	Count	28	53	39	120
		% within whichcompany	23.3%	44.2%	32.5%	100.0%
	Laser ATM	Count	14	59	47	120
		% within whichcompany	11.7%	49.2%	39.2%	100.0%
	Both	Count	23	46	41	110
		% within whichcompany	20.9%	41.8%	37.3%	100.0%
Total		Count	65	158	127	350
		% within whichcompany	18.6%	45.1%	36.3%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.373 <sup>a</sup>	4	.173
Likelihood Ratio	6.727	4	.151
Linear-by-Linear Association	.646	1	.422
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 20.43.

## ตารางที่ 10 ปัจจัยความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์

## Crosstab

			uptodate				Total
			low	mediam	most	the most	
whichcompany	counter service	Count	8	29	65	18	120
		% within whichcompany	6.7%	24.2%	54.2%	15.0%	100.0%
	Laser ATM	Count	2	19	60	39	120
		% within whichcompany	1.7%	15.8%	50.0%	32.5%	100.0%
	Both	Count	7	25	46	32	110
		% within whichcompany	6.4%	22.7%	41.8%	29.1%	100.0%
Total		Count	17	73	171	89	350
		% within whichcompany	4.9%	20.9%	48.9%	25.4%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.017 <sup>a</sup>	6	.014
Likelihood Ratio	17.556	6	.007
Linear-by-Linear Association	2.518	1	.113
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.34.

## ตารางที่ 11 ปัจจัยด้านความซับซ้อนของการให้บริการ

## Crosstab

		EasytoUnderstand			Total	
		mediam	most	the most		
whichcompany	counter service	Count	44	49	27	120
		% within whichcompany	36.7%	40.8%	22.5%	100.0%
	Laser ATM	Count	24	60	36	120
		% within whichcompany	20.0%	50.0%	30.0%	100.0%
	Both	Count	44	39	27	110
		% within whichcompany	40.0%	35.5%	24.5%	100.0%
Total		Count	112	148	90	350
		% within whichcompany	32.0%	42.3%	25.7%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.777 <sup>a</sup>	4	.012
Likelihood Ratio	13.372	4	.010
Linear-by-Linear Association	.003	1	.956
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 28.29.

## ตารางที่ 12 ปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

## Crosstab

		rapid			Total	
		mediam	most	the most		
whichcompany	counter service	Count	25	55	40	120
		% within whichcompany	20.8%	45.8%	33.3%	100.0%
	Laser ATM	Count	20	54	46	120
		% within whichcompany	16.7%	45.0%	38.3%	100.0%
	Both	Count	20	44	46	110
		% within whichcompany	18.2%	40.0%	41.8%	100.0%
Total		Count	65	153	132	350
		% within whichcompany	18.6%	43.7%	37.7%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.204 <sup>a</sup>	4	.698
Likelihood Ratio	2.216	4	.696
Linear-by-Linear Association	1.376	1	.241
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 20.43.

## ตารางที่ 13 ปัจจัยด้านขั้นตอนในการทำรายการ

## Crosstab

		noComplex			Total	
		mediam	most	the most		
whichcompany	counter service	Count	28	61	31	120
		% within whichcompany	23.3%	50.8%	25.8%	100.0%
	Laser ATM	Count	19	58	43	120
		% within whichcompany	15.8%	48.3%	35.8%	100.0%
	Both	Count	23	51	36	110
		% within whichcompany	20.9%	46.4%	32.7%	100.0%
Total	Count	70	170	110	350	
	% within whichcompany	20.0%	48.6%	31.4%	100.0%	

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.987 <sup>a</sup>	4	.408
Likelihood Ratio	4.078	4	.396
Linear-by-Linear Association	1.075	1	.300
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 22.00.

## ตารางที่ 14 ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ

## Crosstab

		allday				Total	
		low	mediam	most	the most		
whichcompany	counter service	Count	0	25	43	52	120
		% within whichcompany	.0%	20.8%	35.8%	43.3%	100.0%
	Laser ATM	Count	7	22	46	45	120
		% within whichcompany	5.8%	18.3%	38.3%	37.5%	100.0%
	Both	Count	9	16	50	35	110
		% within whichcompany	8.2%	14.5%	45.5%	31.8%	100.0%
Total	Count	16	63	139	132	350	
	% within whichcompany	4.6%	18.0%	39.7%	37.7%	100.0%	

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.758 <sup>a</sup>	6	.032
Likelihood Ratio	18.619	6	.005
Linear-by-Linear Association	3.705	1	.054
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.03.

## ตารางที่ 15 ปัจจัยด้านระยะเวลาการรอคอย

## Crosstab

whichcompany	counter service	Count	notWait			Total
			mediam	most	the most	
		% within whichcompany	18.3%	53.3%	28.3%	100.0%
	Laser ATM	Count	8	65	47	120
		% within whichcompany	6.7%	54.2%	39.2%	100.0%
	Both	Count	24	48	38	110
		% within whichcompany	21.8%	43.6%	34.5%	100.0%
Total		Count	54	177	119	350
		% within whichcompany	15.4%	50.6%	34.0%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.157 <sup>a</sup>	4	.011
Likelihood Ratio	14.482	4	.006
Linear-by-Linear Association	.140	1	.708
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16.97.

## ตารางที่ 16 ปัจจัยด้านเวลาที่ใช้ในการทำรายการ

## Crosstab

whichcompany	counter service	Count	noLongTime			Total
			mediam	most	the most	
		% within whichcompany	20.0%	49.2%	30.8%	100.0%
	Laser ATM	Count	17	65	38	120
		% within whichcompany	14.2%	54.2%	31.7%	100.0%
	Both	Count	29	42	39	110
		% within whichcompany	26.4%	38.2%	35.5%	100.0%
Total		Count	70	166	114	350
		% within whichcompany	20.0%	47.4%	32.6%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.899 <sup>a</sup>	4	.095
Likelihood Ratio	8.014	4	.091
Linear-by-Linear Association	.026	1	.872
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 22.00.

## ตารางที่ 17 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของจุดให้บริการ

## Crosstab

			manyBranch				Total
			low	mediam	most	the most	
whichcompany	counter service	Count	0	18	53	49	120
		% within whichcompany	.0%	15.0%	44.2%	40.8%	100.0%
Laser ATM		Count	5	32	46	37	120
		% within whichcompany	4.2%	26.7%	38.3%	30.8%	100.0%
Both		Count	7	21	38	44	110
		% within whichcompany	6.4%	19.1%	34.5%	40.0%	100.0%
Total		Count	12	71	137	130	350
		% within whichcompany	3.4%	20.3%	39.1%	37.1%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.563(a)	6	.024
Likelihood Ratio	18.105	6	.006
Linear-by-Linear Association	2.729	1	.099
N of Valid Cases	350		

## ตารางที่ 18 ปัจจัยด้านความสามารถในการใช้บริการได้หลากหลาย

## Crosstab

			anotherType				Total
			low	mediam	most	the most	
whichcompany	counter service	Count	0	35	55	30	120
		% within whichcompany	.0%	29.2%	45.8%	25.0%	100.0%
Laser ATM		Count	6	32	56	26	120
		% within whichcompany	5.0%	26.7%	46.7%	21.7%	100.0%
Both		Count	6	27	48	29	110
		% within whichcompany	5.5%	24.5%	43.6%	26.4%	100.0%
Total		Count	12	94	159	85	350
		% within whichcompany	3.4%	26.9%	45.4%	24.3%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.437(a)	6	.282
Likelihood Ratio	11.248	6	.081
Linear-by-Linear Association	.240	1	.624
N of Valid Cases	350		

## ตารางที่ 19 ปัจจัยด้านการมีเครือข่ายในการรับชำระ

## Crosstab

whichcompany	counter service		network				Total
			low	mediam	most	the most	
	counter service	Count	9	33	55	23	120
		% within whichcompany	7.5%	27.5%	45.8%	19.2%	100.0%
	Laser ATM	Count	15	25	63	17	120
		% within whichcompany	12.5%	20.8%	52.5%	14.2%	100.0%
	Both	Count	6	28	53	23	110
		% within whichcompany	5.5%	25.5%	48.2%	20.9%	100.0%
Total		Count	30	86	171	63	350
		% within whichcompany	8.6%	24.6%	48.9%	18.0%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.853 <sup>a</sup>	6	.335
Likelihood Ratio	6.845	6	.335
Linear-by-Linear Association	.454	1	.501
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.43.

## ตารางที่ 20 ปัจจัยด้านการมีการโฆษณา

## Crosstab

whichcompany	counter service		Always				Total
			low	mediam	most	the most	
	counter service	Count	21	32	51	16	120
		% within whichcompany	17.5%	26.7%	42.5%	13.3%	100.0%
	Laser ATM	Count	21	28	55	16	120
		% within whichcompany	17.5%	23.3%	45.8%	13.3%	100.0%
	Both	Count	12	26	54	18	110
		% within whichcompany	10.9%	23.6%	49.1%	16.4%	100.0%
Total		Count	54	86	160	50	350
		% within whichcompany	15.4%	24.6%	45.7%	14.3%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.483 <sup>a</sup>	6	.746
Likelihood Ratio	3.607	6	.730
Linear-by-Linear Association	2.486	1	.115
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15.71.

## ตารางที่ 21 ปัจจัยด้านการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่

## Crosstab

whichcompany counter service	Count	StaffSuggest					Total
		lowest	low	mediam	most	the most	
		8	8	46	44	14	120
	% within whichcompany	6.7%	6.7%	38.3%	36.7%	11.7%	100.0%
Laser ATM	Count	5	12	43	47	13	120
	% within whichcompany	4.2%	10.0%	35.8%	39.2%	10.8%	100.0%
Both	Count	0	20	41	34	15	110
	% within whichcompany	.0%	18.2%	37.3%	30.9%	13.6%	100.0%
Total	Count	13	40	130	125	42	350
	% within whichcompany	3.7%	11.4%	37.1%	35.7%	12.0%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.589(a)	8	.049
Likelihood Ratio	18.904	8	.015
Linear-by-Linear Association	.000	1	.995
N of Valid Cases	350		

## ตารางที่ 22 ปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคง

## Crosstab

whichcompany counter service	Count	stable				Total
		low	mediam	most	the most	
		13	40	47	20	120
	% within whichcompany	10.8%	33.3%	39.2%	16.7%	100.0%
Laser ATM	Count	5	23	71	21	120
	% within whichcompany	4.2%	19.2%	59.2%	17.5%	100.0%
Both	Count	9	25	64	12	110
	% within whichcompany	8.2%	22.7%	58.2%	10.9%	100.0%
Total	Count	27	88	182	53	350
	% within whichcompany	7.7%	25.1%	52.0%	15.1%	100.0%



## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.385 <sup>a</sup>	6	.012
Likelihood Ratio	16.864	6	.010
Linear-by-Linear Association	1.041	1	.307
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.49.

## ตารางที่ 23 ปัจจัยด้านสัญลักษณ์

## Crosstab

			Symtom				Total
			low	mediam	most	the most	
whichcompany	counter service	Count	18	33	42	27	120
		% within whichcompany	15.0%	27.5%	35.0%	22.5%	100.0%
Laser ATM		Count	7	34	53	26	120
		% within whichcompany	5.8%	28.3%	44.2%	21.7%	100.0%
Both		Count	12	25	54	19	110
		% within whichcompany	10.9%	22.7%	49.1%	17.3%	100.0%
Total		Count	37	92	149	72	350
		% within whichcompany	10.6%	26.3%	42.6%	20.6%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.230 <sup>a</sup>	6	.161
Likelihood Ratio	9.569	6	.144
Linear-by-Linear Association	.460	1	.498
N of Valid Cases	350		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11.63.

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นางสาวจิรัฐิกาล นันทการณ

วัน เดือน ปีเกิด

10 พฤศจิกายน 2526

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย จังหวัด  
เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2541สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย  
จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544สำเร็จการศึกษาปริญญาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ปีการศึกษา 2548

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved