

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสาขาของ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายสาธิต เรืองโรจน์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์	ประธานกรรมการ
อาจารย์นฤมล กิมภากรณ์	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ตัวอย่าง จากสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ทั้งหมด 74 สาขา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี สถานภาพโสด มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน กำลังศึกษาหรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท และส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ในด้านพฤติกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ เนื่องจากสะดวกในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ โดยใช้บริการจากสาขาในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นเป็นส่วนใหญ่ และใช้บริการในวันจันทร์ – ศุกร์ ช่วง 16.01 – 20.00 น. มากที่สุด ซึ่งมีปริมาณการใช้ เดือนละ 1 – 2 ครั้ง ๆ ละ 1 บิล และนอกจากบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด แล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังคงใช้บริการจากเครื่อง ATM โดยมีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่าการใช้บริการจากบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ซึ่งการเลือกใช้บริการเป็นการตัดสินใจด้วยตนเอง

สำหรับปัญหาที่พบจากการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ผลិតภณท์ ราคา สถานที่/ร้านค้ำ การส่งเสริมการตลาด ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ และพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่พบปัญหาระดับปานกลาง ยกเว้นปัญหา ด้านสถานที่/ร้านค้ำที่พบในระดับน้อย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** Consumer Behavior Towards Using Payment System of Counter Service Limited Company in Mueang District Chiang Mai Province.

**Author** Mr. Satu Ruangroj

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Assistant Professor Orachorn Maneesong

Chairperson

Lecturer Naruemon Kimpakorn

Member

**ABSTRACT**

This independent study aimed to study consumer behavior and problems in the use of Counter Service Co. Ltd. branches in Mueang District, Chiang Mai. The tool used for collecting data was a questionnaire, distributed to 200 samples from 74 branches of Counter Service Co. Ltd. The data was analyzed using descriptive statistics, namely frequency, percentage, and mean.

It was found from this study that most questionnaire respondents were single female, 20 - 29 years old. They were employed by private companies or stores. They were either studying or held undergraduate degree. The average income per family was 30,000 baht. Most lived in Muang District, Chiang Mai.

In studying their behavior, it was found that most respondents used the service to pay for infrastructure fees, such as water, electricity and telephone, because it was convenient. They used the Seven Eleven branches the most. The payment was done mostly during Monday - Friday, between 16:01 - 20:00 hours. They used the service 1 - 2 times per month and paid 1 bill at a time. Apart from Counter Service Co. Ltd., most respondents also used ATM service but the ATM use was less in frequency than with Counter Service Co. Ltd. They made their own decision when choosing the service.

For problems in using Counter Service Co. Ltd. branches, the respondents found problems at the medium level for product, price, marketing promotion, physical presentation, service process, and service personnel. They found problems at the low level for place.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved