

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด และทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
ทฤษฎีและแนวคิด	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>9</b>
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
ระยะเวลาการศึกษา	11
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>12</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์ เซอร์วิส จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	17
ส่วนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการผ่านสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ และรายได้	25
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	58
สรุปผลการศึกษา	58
อภิปรายผล	65
ข้อค้นพบ	68
ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	75
แบบสอบถาม	76
ประวัติผู้เขียน	83

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	13
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	14
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	15
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่พักอาศัยปัจจุบัน	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการแต่ละประเภทผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการใช้บริการ	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด	19
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ที่นิยมไปใช้บริการบ่อยที่สุด	20
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่นิยมไปใช้บริการมากที่สุด	20
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่นิยมไปใช้บริการมากที่สุด	21
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน	21
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนบิลเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการ	22
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจุดบริการอื่นที่เคยใช้นอกจากบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด	22

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด กับจุดให้บริการอื่น	23
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้แนะนำหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	24
18	แสดงจำนวนและร้อยละของบริการที่เคยใช้ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	25
19	แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามเพศ	26
20	แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ที่นิยมไปใช้บริการน้อยที่สุด จำแนกตามเพศ	27
21	แสดงจำนวนและร้อยละของวันที่นิยมไปใช้บริการมากที่สุด จำแนกตามเพศ	28
22	แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่นิยมไปใช้บริการมากที่สุด จำแนกตามเพศ	29
23	แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน จำแนกตามเพศ	30
24	แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนบิลเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	31
25	แสดงจำนวนและร้อยละของจุดบริการอื่น นอกเหนือจากบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามเพศ	32
26	แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบระหว่างบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด กับจุดให้บริการอื่น จำแนกตามเพศ	33
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้แนะนำหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามเพศ	34

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการที่เคยใช้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	35
29 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามรายได้	37
30 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ที่นิยมไปใช้บริการน้อยที่สุด จำแนกตามรายได้	39
31 แสดงจำนวนและร้อยละของวันที่นิยมไปใช้บริการมากที่สุด จำแนกตาม รายได้	40
32 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่นิยมไปใช้บริการมากที่สุด จำแนก ตามรายได้	41
33 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน จำแนกตาม รายได้	42
34 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนбилเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการ จำแนก ตามรายได้	43
35 แสดงจำนวนและร้อยละของจุดบริการอื่น นอกเหนือจากบริษัท เคาน์เตอร์ เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามรายได้	44
36 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบ ระหว่างบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด กับจุดให้บริการอื่น จำแนกตาม รายได้	46
37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้แนะนำหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการ จำแนกตามรายได้	48
38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหา ที่พบในการใช้บริการบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด	49
39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหา ที่พบในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในด้าน ผลิตภัณฑ์	51

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
40	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาที่พบในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในด้านราคา	52
41	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาที่พบในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในด้านสถานที่/ร้านค้า	53
42	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาที่พบในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในด้านการส่งเสริมการตลาด	54
43	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาที่พบในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในด้านลักษณะทางกายภาพ	55
44	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาที่พบในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในด้านกระบวนการให้บริการ	56
45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาที่พบในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในด้านพนักงานให้บริการ	57
46	แสดงพฤติกรรมการใช้บริการผ่านสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ที่พบโดยส่วนใหญ่หรือมากที่สุด เปรียบเทียบระหว่างเพศชายและเพศหญิง	60
47	แสดงพฤติกรรมการใช้บริการผ่านสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ที่พบโดยส่วนใหญ่หรือมากที่สุด เปรียบเทียบระหว่างแต่ละช่วงของรายได้	62
48	อธิบายถึงคำถาม และอภิปรายถึงคำตอบที่ได้รับเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด	66