



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ภาคผนวก  
แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการผ่านสาขาของ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสาขาของ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เท่านั้น จึงใคร่ขอความกรุณาท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงในความร่วมมือนี้อีกครั้ง

ศาสตราจารย์

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

---

รายละเอียดของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด (ในคำถามแต่ละข้อกรณาระบุคำตอบเพียงข้อเดียว)

1) เพศ

ชาย

หญิง

2) อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20 - 29 ปี

30 - 39 ปี

40 - 49 ปี

50 - 59 ปี

60 ปี หรือมากกว่า

3) สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4) อาชีพ

รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัว

พนักงานบริษัท / ห้างร้านเอกชน

รับจ้างทั่วไป/ลูกจ้างชั่วคราว

นักเรียน / นักศึกษา

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5) ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

6) รายได้ของครอบครัวต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,000 - 20,000 บาท

20,001 - 30,000 บาท

มากกว่า 30,000 บาท

7) ที่พักอาศัยปัจจุบัน

จังหวัดเชียงใหม่ ในเขต อ. เมือง

จังหวัดเชียงใหม่ แต่อยู่ต่างอำเภอ

ต่างจังหวัด

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสาขาของ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด  
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย  ในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1) ท่านใช้บริการประเภทใดบ้างของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัดและหากเคยใช้บริการดังกล่าวโปรดระบุว่า

ใช้บริการเป็นประจำหรือเคยใช้บริการแค่บางครั้ง

| ประเภทของบริการ                            | ใช้บริการเป็น            |                          | ไม่เคยใช้<br>บริการ      |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|  | ประจำ                    | บางครั้ง                 |                          |
| ชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ชำระค่าบริการเครดิต                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ชำระค่าเบี้ยประกันภัย / ประกันชีวิต        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ชำระค่ามัดสินค้าในการเช่าซื้อ              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| บริการโอนเงิน                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ชำระค่าภาษีอากร                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ).....                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2) เหตุผลใดที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการจาก บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
- สะดวกในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการ
- มีที่จอดรถ
- มีบริการหลากหลาย ครบวงจร
- มีสาขาให้บริการกระจายทั่วถึง
- ค่าบริการเหมาะสม
- บริการรวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการรอ
- ช่วงเวลาการเปิดบริการเหมาะสม
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

- 3) รูปแบบสาขาของ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ที่ท่านเข้าไปใช้บริการบ่อยที่สุด
- สาขาในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น
- สาขาที่อยู่นอกร้านเซเว่นอีเลฟเว่น (โปรดระบุ) .....
- 4) ท่านนิยมไปใช้บริการ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในวันที่ใดมากที่สุด
- จันทร์ - ศุกร์  เสาร์
- อาทิตย์
- 5) ท่านนิยมไปใช้บริการ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในช่วงเวลาใดมากที่สุด
- 07.01 – 11.00 น.  11.01 – 16.00 น.
- 16.01 – 20.00 น.  20.01 – 24.00 น.
- 24.01 – 07.00 น.
- 6) โดยเฉลี่ย ท่านเข้าไปใช้บริการ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด เฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง
- น้อยกว่า 1 ครั้ง  1 - 2 ครั้ง
- 3 - 4 ครั้ง  มากกว่า 4 ครั้ง
- 7) จำนวนบิลเฉลี่ยต่อครั้ง ที่ท่านใช้บริการของ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด
- 1 บิล  2 บิล
- มากกว่า 2 บิลขึ้นไป
- 8) นอกจาก บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ท่านเคยใช้บริการในลักษณะเดียวกันนี้ จากจุดให้บริการใดบ้าง
- เคาน์เตอร์ธนาคาร  จากเครื่อง ATM
- ไปรษณีย์  จุดให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรง
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 9) ความถี่ในการใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด กับจุดให้บริการอื่น
- ใช้บริการจาก บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด น้อยกว่า
- ใช้บริการจาก บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ป่อยกว่า
- ใช้บริการใกล้เคียงกัน

10) ใครเป็นผู้แนะนำ หรือมีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด

- เพื่อน  พ่อแม่  
 พี่น้อง  ตัดสินใจด้วยตนเอง  
 เพื่อนร่วมงาน  สื่อโฆษณา  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ แสดงระดับของปัญหาที่พบจากการใช้บริการ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด

| ปัญหาในการใช้บริการ<br>บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด      | ไม่พบ | ระดับของปัญหาที่พบ |     |         |      |            |
|---|-------|--------------------|-----|---------|------|------------|
|   |       | มากที่สุด          | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>  |       |                    |     |         |      |            |
| คุณภาพการบริการไม่สม่ำเสมอ                                  |       |                    |     |         |      |            |
| สามารถรับชำระค่าบริการได้เฉพาะบาง<br>หน่วยงาน               |       |                    |     |         |      |            |
| ไม่สามารถรับชำระในกรณีที่ไม่มีใบแจ้ง<br>ค่าบริการได้        |       |                    |     |         |      |            |
| ไม่สามารถรับชำระในกรณีที่วันเกินจากใน<br>ใบแจ้งค่าบริการได้ |       |                    |     |         |      |            |
| ใบเสร็จที่ได้รับ เป็นแบบความร้อนมีอายุ<br>การเก็บรักษาน้อย  |       |                    |     |         |      |            |
| <b>ด้านราคา</b>   |       |                    |     |         |      |            |
| ค่าบริการ / ค่าธรรมเนียมแพง ไม่เหมาะสม<br>ไม่สมเหตุสมผล     |       |                    |     |         |      |            |
| ไม่มีการแจ้งค่าบริการ แต่ละประเภทอย่าง<br>ชัดเจน            |       |                    |     |         |      |            |
| ค่าบริการไม่มีมาตรฐาน                                       |       |                    |     |         |      |            |
| <b>ด้านสถานที่ / ร้านค้า</b>                                |       |                    |     |         |      |            |
| ที่จอดรถมีไม่เพียงพอ  |       |                    |     |         |      |            |
| สถานที่ตั้งไป – มา ไม่สะดวก                                 |       |                    |     |         |      |            |

| ปัญหาในการให้บริการ<br>บริษัท เคาท์เตอร์เซอร์วิส จำกัด         | ไม่พบ | ระดับของปัญหาที่พบ |     |         |      |            |
|--|-------|--------------------|-----|---------|------|------------|
|  |       | มากที่สุด          | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>                                  |       |                    |     |         |      |            |
| ขาดการโฆษณา ประชาสัมพันธ์                                      |       |                    |     |         |      |            |
| ไม่มีการสะสมแต้ม เพื่อแลกของรางวัล                             |       |                    |     |         |      |            |
| ไม่มีส่วนลดพิเศษ   |       |                    |     |         |      |            |
| การส่งเสริมการขาย ไม่ตรงกับความต้องการ                         |       |                    |     |         |      |            |
| ไม่มีสิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก                                    |       |                    |     |         |      |            |
| <b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>                                     |       |                    |     |         |      |            |
| ขาดการเตรียมพร้อมในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ        |       |                    |     |         |      |            |
| พื้นที่ในการรอให้บริการคับแคบ                                  |       |                    |     |         |      |            |
| การจัดคิวรอรับบริการไม่เป็นระเบียบ                             |       |                    |     |         |      |            |
| การตกแต่งในร้านไม่สวยงาม                                       |       |                    |     |         |      |            |
| <b>ด้านขบวนการให้บริการ</b>                                    |       |                    |     |         |      |            |
| บริการช้า  |       |                    |     |         |      |            |
| บริการผิดพลาด  |       |                    |     |         |      |            |
| ให้บริการไม่เรียงลำดับ ก่อน - หลัง                             |       |                    |     |         |      |            |
| ไม่แจ้งค่าธรรมเนียมให้ลูกค้าก่อนให้บริการ                      |       |                    |     |         |      |            |
| <b>ด้านพนักงานให้บริการ</b>                                    |       |                    |     |         |      |            |
| พนักงานมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ                             |       |                    |     |         |      |            |
| พนักงานขาดความชำนาญในการให้บริการ                              |       |                    |     |         |      |            |
| พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า / ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ       |       |                    |     |         |      |            |
| พนักงานไม่สุภาพ  |       |                    |     |         |      |            |
| พนักงานไม่แนะนำ หรือให้ความรู้เกี่ยวกับบริการใหม่ ๆ ของบริษัทฯ |       |                    |     |         |      |            |

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

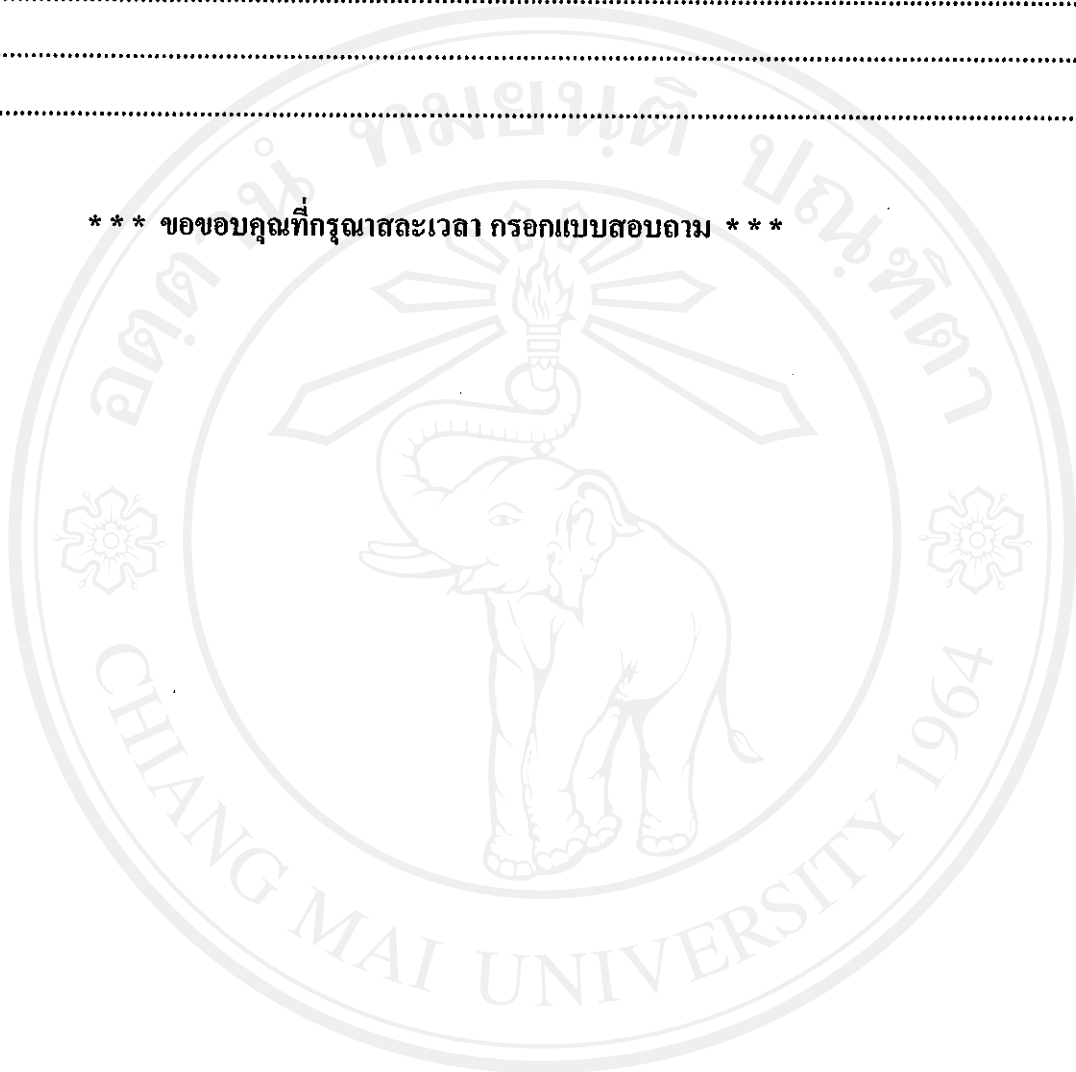
.....

.....

.....

.....

**\*\*\* ขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลา กรอกแบบสอบถาม \*\*\***



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



## ประวัติผู้เขียน

|                   |  |
|-------------------|--|
| ชื่อ              | นายสารุ เรืองโรจน์   |
| วัน เดือน ปี เกิด | 30 สิงหาคม 2517  |
| ประวัติการศึกษา   | สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนมหาวิทยาลัยราชวูช จ. สงขลา<br>ปีการศึกษา 2532<br>สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมหาวิทยาลัยราชวูช จ. สงขลา<br>ปีการศึกษา 2535<br>สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์<br>วิชาเอกวิศวกรรมเครื่องกล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2541 |
| ประวัติการทำงาน   | ปี 2541 วิศวกรฝ่ายผลิต บริษัท แอลทีไอซี จำกัด<br>ปี 2546 - ปัจจุบัน วิศวกรฝ่ายควบคุมคุณภาพ บริษัท แอลทีไอซี จำกัด  |