



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคที่ใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา
เชียงใหม่ แอร์พอร์ต

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของ
นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
พฤติกรรมของผู้บริโภคผู้มาใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซาเชียงใหม่แอร์พอร์ต ทั้งนี้ข้อมูล
ที่ได้จะนำเสนอในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นข้อมูลของบุคคลใด เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ ผู้
ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาตอบ
แบบสอบถามมา ณ ที่นี้

โปรดทำเครื่องหมายถูก หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 11 - 23 ปี (Twens & Teens)

2. 24 – 30 ปี (Gen M)

3. 31 – 39 ปี (Gen Y)

4. 40 – 45 ปี (Gen X)

5. 46 – 69 ปี (Gen B)

3. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส / อยู่ด้วยกัน

3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

2. มัธยมศึกษา หรือ ปวช.

3. อนุปริญญา หรือ ปวส.

4. ปริญญาตรี

5. ปริญญาโท

6. สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> รับราชการ | 2. <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| 3. <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | 4. <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว |
| 5. <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท | 6. <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป |
| 7. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

6. รายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 10,000 – 20,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท |
| 5. <input type="checkbox"/> 40,001 – 50,000 บาท | 6. <input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 บาท |

7. แหล่งที่พักอาศัย (ภูมิลำเนา)

เขตอำเภอ.....จังหวัด.....

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

8. วัตถุประสงค์ที่ท่านมาใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซาเชียงใหม่แอร์พอร์ต

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ซื้อสินค้าและบริการ | 2. <input type="checkbox"/> เดินชมสินค้า |
| 3. <input type="checkbox"/> รับประทานอาหาร | 4. <input type="checkbox"/> ชมภาพยนตร์ |
| 5. <input type="checkbox"/> ออกกำลังกาย | 6. <input type="checkbox"/> นัดพบปะกับเพื่อนฝูง / คนรัก |
| 7. <input type="checkbox"/> พักผ่อนกับครอบครัว | 8. <input type="checkbox"/> ติดต่องานหรือทำธุรกิจ |
| 9. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

9. ส่วนใหญ่ท่านเดินทางมาใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซาเชียงใหม่แอร์พอร์ตกับใคร

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> คนเดียว | 2. <input type="checkbox"/> ครอบครัว |
| 3. <input type="checkbox"/> เพื่อน | 4. <input type="checkbox"/> คู่สมรส / คนรัก |
| 5. <input type="checkbox"/> เพื่อนร่วมงาน | |
| 6. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

10. ส่วนใหญ่ใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซาเชียงใหม่แอร์พอร์ตจำนวน.....คน

11. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซาเชียงใหม่แอร์พอร์ตคือ

เวลา.....ถึง.....น.

12. พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่แอร์พอร์ต

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> รถยนต์ส่วนบุคคล | 2. <input type="checkbox"/> รถจักรยานยนต์ |
| 3. <input type="checkbox"/> รถจักรยาน | 4. <input type="checkbox"/> รถโดยสาร / รถรับจ้าง |
| 5. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

13. ส่วนใหญ่ท่านเดินทางมาใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่แอร์พอร์ตในวันใด

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> วันธรรมดา (จ - ศ) | 2. <input type="checkbox"/> วันหยุดสุดสัปดาห์ (ส - อา) |
| 3. <input type="checkbox"/> วันหยุดนักขัตฤกษ์ | 4. <input type="checkbox"/> วันหยุดยาวช่วงเทศกาล |

14. สถานที่ใดภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่แอร์พอร์ตที่ท่านมาบริการเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ร้านค้าและภัตตาคารทั่วไป | 2. <input type="checkbox"/> ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน |
| 3. <input type="checkbox"/> ท็อปส์มาร์เก็ตเพลส | 4. <input type="checkbox"/> โรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีนีเพล็กซ์ |
| 5. <input type="checkbox"/> ศูนย์อาหารล้านนาชั้น 4 | 6. <input type="checkbox"/> แคลิฟอร์เนีย ฟิตเนส |
| 7. <input type="checkbox"/> โซนเทคโนโลยี อี เซ็นเตอร์ | 8. <input type="checkbox"/> นอร์ธเทิร์นวิลเลจ |
| 9. <input type="checkbox"/> กาดหลวงแอร์พอร์ต | 10. <input type="checkbox"/> ศูนย์บริการดูแลรถยนต์ |
| 11. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

15. ความถี่ในการเดินทางมาใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่แอร์พอร์ต

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ทุกวัน | 2. <input type="checkbox"/> มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง |
| 3. <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละครั้ง | 4. <input type="checkbox"/> มากกว่าเดือนละครั้ง |
| 5. <input type="checkbox"/> เดือนละครั้ง | |
| 6. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

16. จำนวนเงินที่ท่านใช้ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่แอร์พอร์ตโดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 1,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 1,001-2,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 2,001-3,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 3,001-4,000 บาท |
| 5. <input type="checkbox"/> 4,001-5,000 บาท | 6. <input type="checkbox"/> มากกว่า 5,000 บาท |

17. เหตุผลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจมาใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่ แอร์พอร์ต (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

1. มีสินค้าและบริการที่หลากหลายและทันสมัย
2. การเดินทางสะดวกสบาย
3. อยู่ใกล้ที่พักอาศัย
4. อยู่ใกล้ที่ทำงานหรือสถานศึกษา
5. สถานที่จอดรถสะดวกกว้างขวาง
6. คุณภาพของบริการและพนักงานผู้ให้บริการ
7. มีการส่งเสริมการขายและกิจกรรมเป็นประจำสม่ำเสมอ
8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

18. บุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจมาใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่ แอร์พอร์ต (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ตัวท่านเอง | 2. <input type="checkbox"/> ครอบครัว / ญาติ |
| 3. <input type="checkbox"/> เพื่อน | 4. <input type="checkbox"/> คู่สมรส / คนรัก |
| 5. <input type="checkbox"/> พนักงานขาย / ผู้ให้บริการ | |
| 6. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

19. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่แอร์พอร์ตจากแหล่งข้อมูลใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. โทรทัศน์ / วิทยุ
2. หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร
3. อินเทอร์เน็ต
4. บิลบอร์ด / แผ่นพับ / ใบปลิวต่างๆ
5. ญาติ / เพื่อน / คนรู้จัก
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

**ส่วนที่ 3 : พฤติกรรมหลังการใช้บริการ (ความพึงพอใจ) ที่มีต่อบริการต่างๆภายในศูนย์การค้า
เซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่แอร์พอร์ต**

กรณาวางกลม ○ **ล้อมรอบตัวเลขเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละข้อต่อไปนี้**

- ◆ ท่านคิดว่าท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่แอร์พอร์ต

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อศูนย์การค้า (โดยภาพรวม)	5	4	3	2	1
ผลิตภัณฑ์และบริการหลักของศูนย์การค้า (Product & Service)					
1. ร้านค้าและภัตตาคารทั่วไป	5	4	3	2	1
2. ห้องสรรพสินค้าโรบินสัน	5	4	3	2	1
3. ท็อปส์มาร์เก็ตเพลส	5	4	3	2	1
4. โรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีนีเพล็กซ์	5	4	3	2	1
5. ศูนย์อาหารล้านนาชั้น 4	5	4	3	2	1
6. แคลิฟอร์เนีย ฟิตเนส	5	4	3	2	1
7. โซนเทคโนโลยี อี เซ็นเตอร์	5	4	3	2	1
8. นอร์ธเทิร์นวิลเลจ	5	4	3	2	1
9. กาดหลวงแอร์พอร์ต	5	4	3	2	1
10. ลานจอดรถ และ ศูนย์บริการดูแลรถยนต์	5	4	3	2	1
สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอื่นๆ					
11. พนักงานผู้ให้บริการภายในศูนย์การค้า	5	4	3	2	1
12. ระบบรักษาความปลอดภัย	5	4	3	2	1
13. การส่งเสริมการขาย	5	4	3	2	1
14. การโฆษณาประชาสัมพันธ์	5	4	3	2	1

**ส่วนที่ 4 : ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัล
พลาซ่าเชียงใหม่แอร์พอร์ต**

กรณาวงกลม ล้อมรอบตัวเลขเพื่อแสดงระดับความสำคัญในแต่ละปัจจัยต่อไปนี้

- ◆ ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อท่านในการตัดสินใจใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่แอร์พอร์ต

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service)					
1. ภาพลักษณ์โดยรวมของศูนย์การค้า	5	4	3	2	1
2. ชื่อเสียงของศูนย์การค้า	5	4	3	2	1
3. ความหลากหลายของสินค้าและบริการ	5	4	3	2	1
4. ความโดดเด่นทันสมัยของสินค้าและบริการ	5	4	3	2	1
5. คุณภาพของสินค้าและบริการ	5	4	3	2	1
ด้านราคา (Price)					
6. มีการติดป้ายหรือฉลากแสดงราคาสินค้าและบริการอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
7. การตั้งราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้าและบริการ	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
8. ท่าเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทาง	5	4	3	2	1
9. การขนส่งคมนาคมสะดวกสบาย	5	4	3	2	1
10. ช่วงเวลาเปิด-ปิดการให้บริการที่เหมาะสม	5	4	3	2	1
11. สถานที่ตกแต่งสวยงามทันสมัยและสะอาด	5	4	3	2	1
12. การจัดแผนผังเป็นหมวดหมู่และมีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
13. สิ่งอำนวยความสะดวกและระบบรักษาความปลอดภัย	5	4	3	2	1

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
14. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ สม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
15. มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลด แลก แจก แถม ในเทศกาลหรือโอกาสพิเศษต่างๆ	5	4	3	2	1
16. มีกิจกรรมสัมมนาการต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรบริการ (People)					
17. พนักงานศูนย์การค้ามีความสุภาพอ่อนน้อม แต่งกายเหมาะสม และน่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1
18. พนักงานศูนย์การค้ามีจำนวนเพียงพอที่จะให้บริการได้ อย่างทั่วถึง	5	4	3	2	1
19. พนักงานศูนย์การค้ามีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	4	3	2	1
20. พนักงานศูนย์การค้ามีความรอบรู้ในงาน และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการบริการ (Process)					
21. มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	5	4	3	2	1
22. ระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
23. มีการติดต่อประสานงานที่เป็นระบบ รวดเร็ว และแม่นยำ	5	4	3	2	1
ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ (Physical Evidence)					
24. มีการปรับปรุงสถานที่ให้สวยงามทันสมัยเสมอ	5	4	3	2	1
25. มีการรักษาความสะอาดอยู่ตลอดเวลา	5	4	3	2	1
26. มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน	5	4	3	2	1
27. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

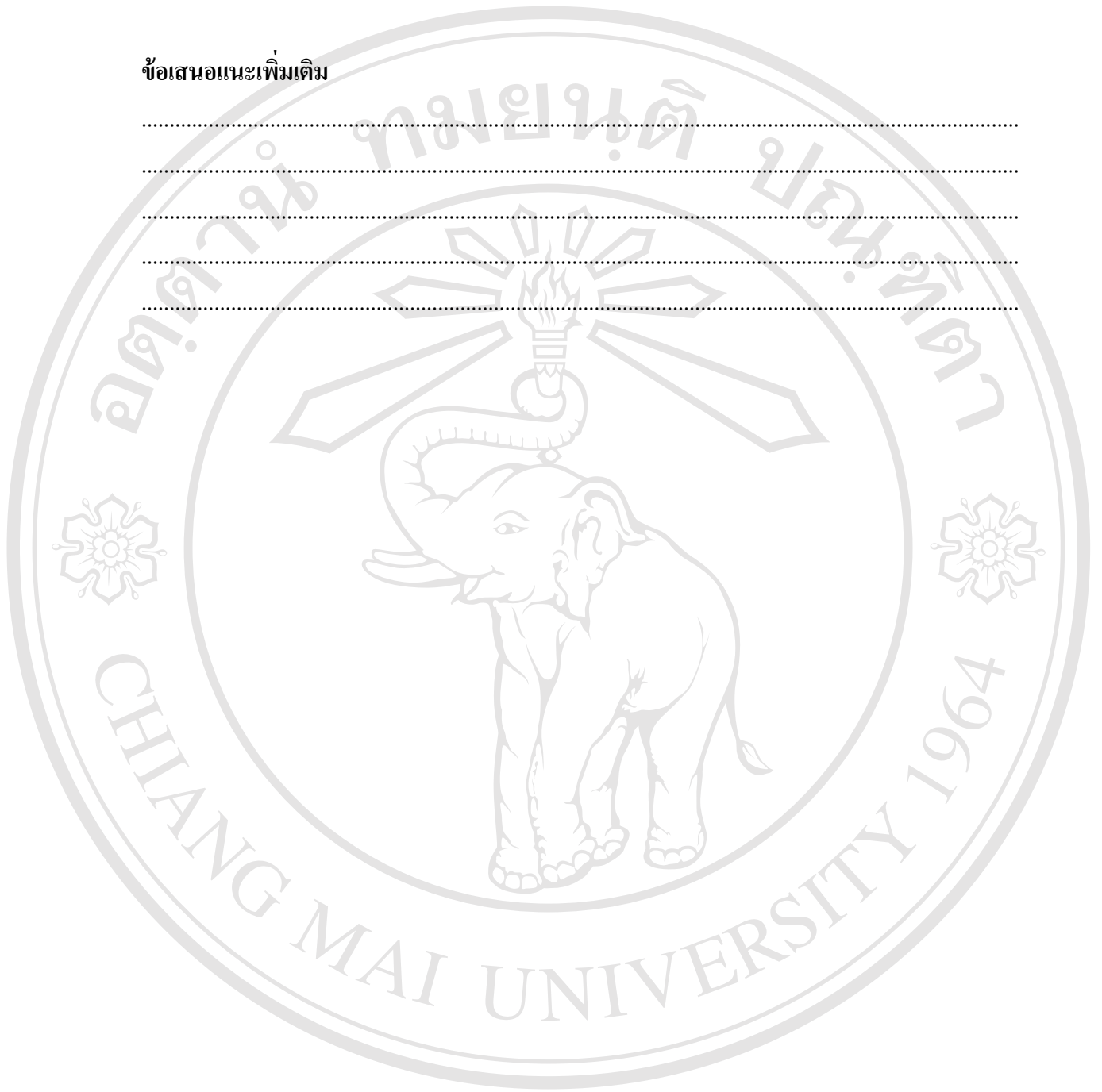
.....

.....

.....

.....

.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นายเปรมินทร์ วีรจิตโต

วัน เดือน ปี เกิด

10 กุมภาพันธ์ 2525

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนจักรคำคณาทร

จังหวัดลำพูน ปีการศึกษา 2540

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนจักรคำคณาทร

จังหวัดลำพูน ปีการศึกษา 2543

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2547

ประวัติการทำงาน

ตำแหน่ง Marketing Officer

บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด

ปี พ.ศ. 2548 - 2550

ตำแหน่ง Marketing Consultant (Freelance)

บริษัท เอไทม์ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

ปี พ.ศ. 2554 - 2555