



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

พฤติกรรมกรซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคของลูกค้าห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ การตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรเลือกซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคของลูกค้าห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน จึงใคร่ขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาว จุฬามาศ วงศ์รุจิไพโรจน์
ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / หรือระบุตัวเลขในช่องว่าง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 18 ปี

2. 18 – 25 ปี

3. 26 – 30 ปี

4. 31 – 40 ปี

5. 41 – 50 ปี

6. 51 – 60 ปี

7. มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

4. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่อาศัยอยู่กับท่าน (รวมตัวท่านด้วย) _____ คน

5. ระดับการศึกษา

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | <input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา / ปวส. / ปวท. |
| <input type="checkbox"/> 5.ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ โปรดระบุ _____ | |

6. รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน (รายได้รวม = รายได้หลัก + รายได้เสริม)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001 – 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001 – 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001 – 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 25,000 บาทขึ้นไป |

7. อาชีพ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน / นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 3. ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ | <input type="checkbox"/> 4. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 5. พ่อบ้าน / แม่บ้าน | <input type="checkbox"/> 6. รับจ้างทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ โปรดระบุ _____ | |

8. ประเภทของยานพาหนะที่ท่านมี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. รถยนต์เก๋ง | <input type="checkbox"/> 2. รถยนต์กระบะ |
| <input type="checkbox"/> 3. รถจักรยานยนต์ | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ โปรดระบุ _____ |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคของลูกค้าห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้า
พลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน

โปรดทำเครื่องหมาย / หรือระบุตัวเลขในช่องว่าง

9. ท่านมีผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้งกี่คน (รวมตัวท่าน)

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. คนเดียว | <input type="checkbox"/> 2. 2 - 3 คน |
| <input type="checkbox"/> 3. 4 - 5 คน | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 5 คน |

10. ใครเป็นผู้ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการมาห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ของท่าน

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ตนเอง | <input type="checkbox"/> 2. พ่อ/แม่ |
| <input type="checkbox"/> 3. พี่/น้อง | <input type="checkbox"/> 4. บุตร |
| <input type="checkbox"/> 5. สามี / ภรรยา | <input type="checkbox"/> 6. เพื่อน |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ) _____ | |

11. การตัดสินใจซื้อสินค้าส่วนใหญ่ผู้ทำการตัดสินใจคือใคร

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ตนเอง | <input type="checkbox"/> 2. พ่อ/แม่ |
| <input type="checkbox"/> 3. พี่/น้อง | <input type="checkbox"/> 4. บุตร |
| <input type="checkbox"/> 5. สามี / ภรรยา | <input type="checkbox"/> 6. เพื่อน |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ) _____ | |

12. ท่านเลือกซื้อสินค้าประเภทใดในห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1. เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม รองเท้า
- 2. เครื่องสำอางค์
- 3. กระเป๋า เช่น กระเป๋าเดินทาง กระเป๋าส่วนบุคคล
- 4. ของใช้สำหรับเด็ก
- 5. อุปกรณ์กีฬา
- 6. เครื่องเขียนและกีฬาซ้อป

13. ปกติท่านจะซื้อสินค้าประเภทใดจากห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนบ่อยที่สุด

(กรุณาจัดอันดับ 1= บ่อยที่สุด, 2 =บ่อยมาก, 3 = บ่อยปานกลาง, 4 = บ่อยน้อย,
5 = บ่อยน้อยที่สุด)

- 1. เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม รองเท้า
- 2. เครื่องสำอางค์
- 3. กระเป๋า เช่น กระเป๋าเดินทาง กระเป๋าส่วนบุคคล
- 4. ของใช้สำหรับเด็ก
- 5. อุปกรณ์กีฬา
- 6. เครื่องเขียนและกีฬาที่ซ้อป

14. โดยเฉลี่ยต่อครั้ง ท่านซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนเป็นจำนวนเงินเท่าใด

- 1. ไม่เกิน 100 บาท
- 2. 101 – 300 บาท
- 3. 301 – 500 บาท
- 4. 501 – 1,000 บาท
- 5. 1,001 – 1,500 บาท
- 6. 1,501 – 2,000 บาท

15. สินค้าจากข้อ 13 ที่ท่านไม่ซื้อจากห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า ท่านซื้อจากแหล่งใด

- 1. ตลาดสด
- 2. ร้านขายของชำ
- 3. ตลาดนัด
- 4. ร้านเสริมสวย

16. สินค้าอุปโภคบริโภคที่ท่านซื้อทั้งหมด ท่านซื้อจากห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าคิดเป็นสัดส่วนเท่าใด

- 1. น้อยกว่า 50% (ส่วนใหญ่ท่านซื้อจากห้าง _____)
- 2. 50% ขึ้นไป

17. โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน บ่อยเพียงใด

- 1. น้อยกว่าเดินละครั้ง
- 2. เดือนละ 1 – 3 ครั้ง
- 3. สัปดาห์ละครั้ง
- 4. สัปดาห์ละ 2 – 4 ครั้ง
- 5. สัปดาห์ละ 4 ครั้ง
- 6. อื่นๆ โปรดระบุ _____

18. ท่านมักจะมาซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนบ่อยที่สุดในวันใด

(ตอบได้เพียงข้อเดียว)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. วันจันทร์ – วันศุกร์ | <input type="checkbox"/> 2. วันเสาร์ |
| <input type="checkbox"/> 3. วันอาทิตย์ | <input type="checkbox"/> 4. วันหยุดนักขัตฤกษ์ |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ โปรดระบุ _____ | |

19. ท่านจะมาซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนในวันธรรมดา ในเวลาใด

บ่อยที่สุด (ตอบได้เพียงข้อเดียว)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 09:00 – 12:00 | <input type="checkbox"/> 2. 12:01 – 15:00 |
| <input type="checkbox"/> 3. 15:01 – 18:00 | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ โปรดระบุ _____ |

20. ท่านจะมาซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนในวันหยุด ในเวลาใด

บ่อยที่สุด (ตอบได้เพียงข้อเดียว)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 09:00 – 12:00 | <input type="checkbox"/> 2. 12:01 – 15:00 |
| <input type="checkbox"/> 3. 15:01 – 18:00 | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ โปรดระบุ _____ |

21. สาเหตุที่ท่านมาที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน บ่อยที่สุดคือ

(ตอบได้เพียงข้อเดียว)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. หาซื้อสินค้าเพื่อใช้ส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 2. หาซื้อสินค้าเพื่อใช้ในธุรกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3. เดินเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 4. เป็นจุดนัดพบ |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ โปรดระบุ _____ | |

22. ท่านรู้จักห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน จากแหล่งข้อมูลใด

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อน / สมาชิกในครอบครัว | <input type="checkbox"/> 2. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. โทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> 4. วิทยุ |
| <input type="checkbox"/> 5. อินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> 6. นิตยสาร / วารสาร |
| <input type="checkbox"/> 7. แผ่นพับ / ใบปลิว | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ โปรดระบุ _____ |

23. ท่านเดินทางมาที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน โดยยานพาหนะใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. รถยนต์ของตัวเอง | <input type="checkbox"/> 2. รถจักรยานยนต์ |
| <input type="checkbox"/> 3. รถประจำทางสาธารณะ | <input type="checkbox"/> 4. รถของเพื่อน |
| <input type="checkbox"/> 5. รถของบุคคลในครอบครัว | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ โปรดระบุ _____ |

24. ระยะเวลาที่ท่านอยู่ในห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน โดยเฉลี่ย

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 2. 1 - 3 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 3. 3 - 4 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 4 ชั่วโมง |

25. ท่านหาข้อมูลข่าวสารของห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน จากแหล่งใดบ่อยที่สุด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ถามจากเพื่อน | <input type="checkbox"/> 2. หนังสือ / นิตยสาร |
| <input type="checkbox"/> 3. รถกระจายเสียง | <input type="checkbox"/> 4. วิทยุ |
| <input type="checkbox"/> 5. แผ่นพับ โฆษณาต่างๆ | <input type="checkbox"/> 6. เว็บไซต์ |
| <input type="checkbox"/> 7. สมาชิกในครอบครัว | <input type="checkbox"/> 8. หนังสือพิมพ์ |
| <input type="checkbox"/> 9. ป้ายโฆษณาที่ห้างสรรพสินค้า | <input type="checkbox"/> 10. อื่นๆ โปรดระบุ _____ |

26. ท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใดหลังจากซื้อสินค้าจากห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน

- 1. พอใจมากที่สุด
- 2. พอใจมาก
- 3. เฉยๆ
- 4. ไม่พอใจ
- 5. ไม่พอใจมาก

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้าแฟมฟ้าพลาซ่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. มีสินค้าให้เลือกหลากหลายประเภทและตราสินค้า					
2. มีสินค้าที่มีคุณภาพ					
3. มีสินค้าที่ทันสมัย					
4. มีสินค้าแบรนด์เนมจัดจำหน่าย					
5. มีสินค้าที่หือต่างจากร้านอื่น					
ปัจจัยด้านราคา (Price)					
1. สินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่น					
2. ราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพ					
3. มีสินค้าหลายระดับราคาให้เลือก					
4. มีบริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
5. มีช่องบริการชำระเงินเพียงพอ / ไม่ต้องรอนาน					
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ทำเลที่ตั้งติดถนนใหญ่ทำให้สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
2. เวลาเปิดให้บริการเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม					
3. เวลาปิดให้บริการเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม					
4. มีการจัดวางสินค้า / จัดโซนให้ลูกค้าค้นหาได้ง่ายและหยิบสะดวก					
5. มีรถประจำทางผ่านหลายสาย					
6. จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอและสะอาด					
7. สถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัย / มีการดูแลทั่วถึง					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. มีส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก / เทศกาลลดราคา					
2. มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกของสมนาคุณ					
3. มีการแถมสินค้าเมื่อซื้อจำนวนมาก					
4. มีการจัดงานกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ					
5. มีการช่วยเหลือกิจกรรมของท้องถิ่น/ชุมชน					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (People)					
1. พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
2. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
3. พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในสินค้าและบริการ คอยให้คำแนะนำสินค้าเมื่อลูกค้าต้องการ					
4. พนักงานมีจำนวนเพียงพอ					
5. พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ วางใจได้					
ปัจจัยด้านการนำเสนอสินค้าหรือบริการ(Presentation)					
1. มีบริการด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
2. ภาพลักษณ์และควมมีชื่อเสียงของห้างฯ					
3. บรรยากาศ / การตกแต่งภายในร้านสะอาดและสวยงาม					
4. บรรยากาศ / การตกแต่งภายนอกร้านสะอาดและสวยงาม					
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เช่น ป้ายบอกหมวดหมู่สินค้าหรือป้ายบอกทางไปสถานที่ชัดเจน หาง่าย มีที่นั่งระหว่างรอและแสงสว่างเพียงพอ เป็นต้น					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อคิดชมและข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางสาวจุฑามาศ วงศ์จริไพโรจน์

วัน เดือน ปีเกิด

11 พฤศจิกายน 2526

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2547

ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
(ศศ.บ.) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2548 – 2553

เจ้าหน้าที่จัดซื้อนำเข้า - ส่งออก บริษัท
โศยกลาสติคส์ (ประเทศไทย) จำกัด

พ.ศ. 2553 – ปัจจุบัน

เลขานุการผู้อำนวยการหอพัก
โรงเรียนนานาชาติเปรมติณสูลานนท์