



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ก

หนังสืออนุญาตเข้าเก็บรวบรวมข้อมูล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ที่ อ.ภ. 42/2555

อาคารจำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่
๑๒๒ หมู่ ๑ ถ.ห้วยแก้ว ต.ช้างเผือก อ.เมือง
จ. เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕

เรื่อง อนุญาตให้เก็บข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ
เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตามที่ นางสาวอภิญญา นาวายุทธ รหัส ๕๓๕๕๒๑๑๕ นักศึกษาปริญญาโทสาขา
การจัดการอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้า
แบบอิสระ เรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคที่มาใช้บริการศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่ โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มาใช้บริการศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่ นั้น
ศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่ พิจารณาแล้วเห็นว่าข้อมูลที่จะได้รับจาก
การศึกษาค้นคว้าดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่ จึง
อนุญาตให้ นางสาวอภิญญา นาวายุทธ เก็บข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสุชาดา ตีระพัฒนกุล)

ผู้จัดการอาคารจำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคที่มาใช้บริการศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาหาข้อมูลในการค้นคว้าแบบอิสระ
หลักสูตรปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มาใช้บริการศูนย์
จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่

ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ สร้างความพึงพอใจ
ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่มาใช้บริการศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่
จึงหวังเป็นอย่างยิ่งและใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมาก
ที่สุดและผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

นางสาวอภิญญา นาวายุทธ รหัส 539932175

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์
ศิลปาชีพเชียงใหม่ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์
จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคที่มาใช้บริการศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่
โปรดทำเครื่องหมาย [V] ในวงเล็บหน้าคำตอบที่ท่านต้องการเลือก

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-30 ปี
☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี
☐ 51 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว
☐ รับราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ ลูกจ้างเอกชน/ พนักงานบริษัท ☐ อาชีพอิสระ / รับจ้างทั่วไป
☐ พ่อบ้าน,แม่บ้าน ☐ อาชีพอื่นๆ(ระบุ).....
5. รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของท่าน
☐ ไม่มีรายได้ ☐ ไม่เกิน 10,000 บาท
☐ 10,001-20,000 บาท ☐ 20,001-30,000 บาท
☐ 30,001 บาทขึ้นไป
6. สถานภาพ
☐ โสด ☐ สมรส
☐ หย่าร้าง/แยกกันอยู่

7. ภูมิลำเนา/ที่พักอาศัย

- [] อำเภอเมืองเชียงใหม่ (ต.แม่เหียะ,ต.ช้างเผือก,ต.ท่าศาลา,ต.ป่าแดด,ต.ฟ้าฮ่าม,ต.สันผีเสื้อ,ต.สุเทพ,ต.หนองป่าครั่ง,ต.หนองหอย)
- [] นอกเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
- [] ต่างจังหวัด ได้แก่ จังหวัด.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่

โปรดทำเครื่องหมาย [V] ในวงเล็บหน้าคำตอบที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

8. ท่านรู้จักศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| [] ป้ายโฆษณา | [] แผ่นพับ |
| [] แนะนำโดยหนังสือแนะนำเที่ยว | [] แนะนำโดยเพื่อนหรือคนรู้จัก |
| [] พนักงานของร้าน | [] ไม่เคยรู้จักมาก่อน |
| [] อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

9. ท่านเคยมาใช้บริการศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่แล้วกี่ครั้ง

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| [] มาเป็นครั้งแรก | [] เคยมา 1 ครั้ง |
| [] เคยมา 2 ครั้ง | [] เคยมา 3 ครั้ง |
| [] เคยมา 4 ครั้งขึ้นไป | |

10. ท่านมาใช้บริการศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่บ่อยแค่ไหนในระยะเวลา 1 ปี

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| [] น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี | [] ปีละ 1-2 ครั้ง |
| [] ปีละ 3-4 ครั้ง | [] ปีละ 5-6 ครั้ง |
| [] ปีละ 7 ครั้งขึ้นไป | |

11. ท่านมาใช้บริการศูนย์ศิลปาชีพในช่วงเดือนไหนบ่อยที่สุด

- | | |
|----------------------|----------------------|
| [] มกราคม- มีนาคม | [] เมษายน- มิถุนายน |
| [] กรกฎาคม- กันยายน | [] ตุลาคม-ธันวาคม |

12. ท่านมาใช้บริการศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่ในวันใดบ่อยที่สุด

- [] วันทำงาน [] สุดสัปดาห์
[] วันหยุดนักขัตฤกษ์

13. ช่วงเวลาในการใช้บริการ

- [] ช่วงเช้า 9.00 – 12.00 น. [] ช่วงบ่าย 12.01 – 15.00 น.
[] ช่วงเย็น 15.01 – 18.00 น.

14. จำนวนสมาชิกที่มาใช้บริการศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่กับท่านแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยมีจำนวนกี่คน

- [] มาคนเดียว [] มา 2 คน
[] มา 3 คน [] มา 4 คน
[] มา 5 คนขึ้นไป

15. ให้ท่านเรียงลำดับความถี่ของแผนกศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่ที่ท่านมาใช้บริการเป็นประจำ โดยกำหนดให้ บ่อยที่สุด = 1 ปานกลาง = 2 น้อยที่สุด = 3

- [] แผนกผลิตผลทางการเกษตร (ซูเปอร์มาร์เก็ต)
[] แผนกผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพ
[] แผนกครัวศิลปาชีพ

16. วัตถุประสงค์หลักในการมาใช้บริการศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่ของท่าน

- [] ซื้อสินค้าแผนกผลิตผลทางการเกษตร (ซูเปอร์มาร์เก็ต)
[] ซื้อสินค้าแผนกผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพ
[] รับประทานอาหาร [] อื่น ๆ (โปรดระบุ)

17. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านมาใช้บริการแผนก “ผลิตผลทางการเกษตร” เป็นจำนวนเงินเท่าไร

- [] ไม่เกิน 500 บาท [] 501-750 บาท
[] 751-1,000 บาท [] มากกว่า 1,000 บาท

18. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านมาใช้บริการแผนก **“ผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพ”** เป็นจำนวนเงินเท่าไร

- [] ไม่เกิน 500 บาท [] 501-750 บาท
[] 751-1,000 บาท [] มากกว่า 1,000 บาท

19. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านมาใช้บริการแผนก **“ครัวศิลปาชีพ”** เป็นจำนวนเงินเท่าไร

- [] ไม่เกิน 500 บาท [] 501-750 บาท
[] 751-1,000 บาท [] มากกว่า 1,000 บาท

20. เหตุผลที่ท่านเลือกมาใช้บริการศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] คุณภาพสินค้าที่มีจำหน่ายในศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่
[] ความหลากหลายของสินค้าที่มีจำหน่ายในศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่
[] ราคาสินค้าที่มีจำหน่ายในศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่
[] การจัดวางสินค้าของศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่
[] สถานที่จอดรถที่จัดไว้ให้
[] การส่งเสริมการขาย
[] การให้บริการของพนักงาน
[] กระบวนการในการให้บริการสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว
[] การตกแต่งศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่

21. ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่ของท่านคือ

- [] ตนเอง [] บุคคลในครอบครัว
[] เพื่อน/คนรู้จัก [] บริษัท หรือ ที่ทำงานของท่าน
[] อื่น ๆ (โปรดระบุ)

22. รายการส่งเสริมการขายที่ท่านชอบเป็นแบบใด

- [] การแจกคู่มือ [] การลดราคา
[] การให้ของแถม [] การจัดแสดงสินค้า ณ จุดซื้อ
[] อื่น ๆ (โปรดระบุ)

23. ในการเลือกใช้บริการ ท่านคำนึงถึงเรื่องใดต่อไปนี้มากที่สุด (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- [] สนับสนุนสินค้าในโครงการมูลนิธิส่งเสริมศิลปาชีพ
- [] ค่าใช้จ่ายอยู่ในอัตราที่เหมาะสม ยอมรับได้
- [] สถานที่ให้บริการ ใกล้เคียงสะดวกในการเดินทาง
- [] มีความพึงพอใจในการส่งเสริมการขาย
- [] คุณภาพการให้บริการของพนักงาน
- [] มีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการให้ตามที่ต้องการ เช่น มีที่นั่งเพียงพอ ห้องน้ำเพียงพอ เป็นต้น
- [] กระบวนการในการให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- [] อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ท่านคิดว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในแต่ละด้านต่อไปนี้ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพเชียงใหม่ของท่าน มากน้อยเพียงใด

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นด้วยที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. เอกลักษณ์ตราสินค้าศิลปาชีพ					
2. ความสดและคุณภาพของผลิตภัณฑ์					
3. คุณค่าทางโภชนาการของผลิตภัณฑ์					
4. ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์					
5. ความสวยงามของผลิตภัณฑ์					
6. รสชาติของผลิตภัณฑ์					
7. มีผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีจำหน่ายที่อื่น					
8. มีการระบุวันหมดอายุชัดเจน					
9. ความปลอดภัยในการบริโภค					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
10. มีเครื่องหมายรับรองมาตรฐานความปลอดภัย เช่น GMP , อย. , HACCP เป็นต้น					
11. ผลิตภัณฑ์มีจำหน่ายในปริมาณเพียงพอ ไม่ขาดตลาด					
12. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์					
13. มีผลิตภัณฑ์ใหม่วางจำหน่ายทุกช่วงเทศกาล					
14. มีการจัดจำหน่ายอาหารชุด					
15. ศูนย์ศิลปาชีพมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
2. ปัจจัยด้านราคา					
1. ราคาผลิตภัณฑ์ถูกกว่าเมื่อเทียบกับที่อื่น					
2. ราคาเหมาะสมกับปริมาณของผลิตภัณฑ์					
3. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์					
4. สินค้าแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก					
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
1. ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก					
2. ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ย่านชุมชน					
3. มีที่จอดรถสะดวกกว้างขวางและเพียงพอ					
4. เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกในการใช้บริการ					
5. มีบริการรับจอง					
6. การจัดวางผลิตภัณฑ์เป็นระเบียบ เลือกซื้อง่าย					
7. เปิดบริการมานานแล้ว					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ					
2. มีการแจ้งข่าวสารของทางศูนย์ศิลปาชีพให้ลูกค้าทราบเสมอ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3. มีการแสดงผลลักษณ์ภาพที่ดี / ผลลักษณ์ภาพ แนะนำ					
4. มีโปรโมชั่นของแถมตามเทศกาลต่าง ๆ					
5. มีผลิตภัณฑ์ตัวอย่างให้ทดลองใช้/ ให้ดู/ ให้ ชิม					
6. มีส่วนลดตามเทศกาลต่าง ๆ					
7. มีส่วนลดค่าบริการเป็นพิเศษเมื่อมาใช้บริการ บ่อยครั้ง					
8. มีบุคคลอื่นแนะนำให้มาใช้บริการ					
5. ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน					
1. พนักงานมีจำนวนเพียงพอ					
2. ความสุภาพเรียบร้อย และอัธยาศัยในการ ให้บริการของพนักงาน					
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้า					
4. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
6. พนักงานให้บริการเน้นความสะอาด					
7. พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน					
8. พนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม					
9. พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง					
6. ปัจจัยด้านกระบวนการ					
1. มีการแนะนำส่วนลดสินค้าหรือโปรโมชั่น ก่อนให้บริการ					
2. ขั้นตอนในการสั่งซื้อไม่ยุ่งยาก					
3. ได้รับการให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. ได้รับสินค้าอย่างถูกต้องตามรายการที่ซื้อ					
5. ได้รับอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้องตามรายการที่สั่ง					
6. มีการรับชำระด้วยบัตรเครดิต					
7. ขั้นตอนในการชำระเงิน ถูกต้องและรวดเร็ว					
7. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. สถานที่และการตกแต่งภายในสวยงาม					
2. สถานที่และการตกแต่งภายนอกสวยงาม					
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบ					
4. ความกว้างขวางของร้าน					
5. บรรยากาศของสถานที่					
6. มีการจัดวางสินค้าเป็นระเบียบเรียบร้อย เห็นชัดเจนสะดวกแก่การเลือกซื้อ					
7. มีการแสดงข้อมูลผลิตภัณฑ์อยู่ใกล้ๆ ละเอียดชัดเจน					
8. ในเมนูอาหารและเครื่องดื่มมีภาพประกอบทำให้ตัดสินใจได้ง่าย					
9. สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการครบถ้วน เช่น มีที่นั่งเพียงพอ เก้าอี้นั่งสบาย ห้องน้ำเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น					
10. การรับประกันความพอใจและการคืนเงิน/การเปลี่ยนคืนสินค้า					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาวอภิญญา นาวายุทธ

วัน เดือน ปีเกิด

3 มิถุนายน 2526

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต
สาขาวิชาพืชสวน คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.
2547

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย สายวิทย์-คณิต
โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2543

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเรยีนาเชลี
วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2540

ประวัติการทำงาน

ปีพ.ศ. 2549 - ปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่แผนกผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพ อาคารจำหน่ายผลิตภัณฑ์
ศิลปาชีพเชียงใหม่

ปีพ.ศ. 2548-2549

เจ้าหน้าที่ธุรการ โรงพยาบาลสยามราษฎร์เชียงใหม่