



สารบัญ (ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการ<br>ศูนย์การค้า เซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต            | 34   |
| ส่วนที่ 5 พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า<br>เชียงใหม่ แอร์พอร์ตจำแนกตามอายุ                     | 41   |
| ส่วนที่ 6 พฤติกรรมความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า<br>เชียงใหม่ แอร์พอร์ต จำแนกตามอายุ                        | 56   |
| ส่วนที่ 7 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการ<br>ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ตจำแนกตามอายุ | 59   |
| <b>บทที่ 5</b><br>สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ   |      |
| สรุปผลการศึกษา  | 71   |
| อภิปรายผลการศึกษา   | 80   |
| ข้อค้นพบ  | 84   |
| ข้อเสนอแนะ  | 85   |
| <b>บรรณานุกรม</b>   | 90   |
| <b>ภาคผนวก</b>  | 92   |
| แบบสอบถาม   | 93   |
| <b>ประวัติผู้เขียน</b>  | 101  |

สารบัญตาราง

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ  | 21   |
| 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ   | 21   |
| 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส  | 22   |
| 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา  | 22   |
| 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ  | 23   |
| 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน   | 23   |
| 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่พักอาศัย  | 24   |
| 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม<br>วัตถุประสงค์ในการใช้บริการศูนย์การค้า              | 24   |
| 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม<br>ผู้ร่วมใช้บริการศูนย์การค้า                        | 25   |
| 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม<br>จำนวนผู้ร่วมใช้บริการศูนย์การค้า                  | 25   |
| 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม<br>จำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการในศูนย์การค้า             | 26   |
| 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม<br>พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง                           | 27   |
| 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม<br>วันที่มาใช้บริการศูนย์การค้า                      | 27   |
| 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม<br>สถานที่ที่ใช้บริการในศูนย์การค้า                  | 28   |
| 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม<br>ความถี่ในการใช้บริการศูนย์การค้า                  | 29   |
| 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม<br>จำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการใช้บริการศูนย์การค้า | 29   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม<br>เหตุผลที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการศูนย์การค้า   | 30   |
| 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม<br>บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้ามากที่สุด   | 31   |
| 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์<br>แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศูนย์การค้า   | 31   |
| 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความพึงพอใจ<br>ต่อศูนย์การค้าโดยภาพรวม   | 32   |
| 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของ<br>ผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อผลิตภัณฑ์บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ของศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่แอร์พอร์ต                         | 32   |
| 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสม<br>การตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ<br>ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่แอร์พอร์ต        | 34   |
| 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสม<br>การตลาดด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการศูนย์การค้า<br>เซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต                     | 35   |
| 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสม<br>การตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ<br>ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต    | 36   |
| 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสม<br>การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามในการ<br>ใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต | 37   |
| 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสม<br>การตลาดบริการด้านบุคลากรบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการ<br>ใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต      | 38   |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดด้านกระบวนการบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต      | 39   |
| 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต | 40   |
| 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการ ใช้บริการและอายุ   | 41   |
| 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ผู้ร่วมใช้บริการศูนย์การค้าและอายุ  | 42   |
| 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนผู้ร่วมใช้บริการและอายุ  | 43   |
| 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการในศูนย์การค้าและอายุ  | 45   |
| 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม พาหนะในการเดินทาง และอายุ   | 46   |
| 34 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม พาหนะในการเดินทาง และอายุ   | 48   |
| 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานที่ที่ใช้บริการในศูนย์การค้า และอายุ  | 49   |
| 36 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความถี่ในการใช้บริการศูนย์การค้า และอายุ  | 51   |
| 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนเงินที่ใช้จ่ายในแต่ละครั้งในการใช้บริการศูนย์การค้า และอายุ  | 52   |
| 38 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เหตุผลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจมาใช้บริการศูนย์การค้า และอายุ   | 53   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 39 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้า และอายุ   | 54   |
| 40 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศูนย์การค้า และอายุ  | 55   |
| 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ต่อภาพรวม ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการศูนย์การค้า จำแนกตามช่วงอายุ  | 56   |
| 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของศูนย์การค้า จำแนกตามช่วงอายุ   | 57   |
| 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการศูนย์การค้า จำแนกตามช่วงอายุ                                    | 59   |
| 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการศูนย์การค้าจำแนกตามช่วงอายุ   | 61   |
| 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการศูนย์การค้า จำแนกตามช่วงอายุ                                  | 62   |
| 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการศูนย์การค้า เซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต จำแนกตามช่วงอายุ | 64   |
| 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากรบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการศูนย์การค้า เซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต จำแนกตามช่วงอายุ      | 66   |
| 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการศูนย์การค้า เซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต จำแนกตามช่วงอายุ    | 67   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ<br>ด้านสภาพแวดล้อมการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการศูนย์การค้า<br>เซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต จำแนกตามช่วงอายุ | 69   |
| 50 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การค้า<br>เซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ของผู้ตอบแบบสอบถาม   | 72   |
| 51 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ<br>และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต<br>เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย                     | 73   |
| 52 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้งหมดที่มีผลต่อตัดสินใจ<br>ใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ของผู้ตอบแบบสอบถาม<br>จากมากไปหาน้อย                           | 75   |
| 53 สรุปข้อมูลพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อ การใช้บริการศูนย์การค้า<br>เซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ของผู้ตอบแบบสอบถาม เปรียบเทียบระหว่าง<br>ช่วงอายุต่างๆ                                  | 78   |