

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามประกอบการวิจัยของนางสาวภัทรพิมพ์ พิมพ์ภัทรยศ รหัส 4440025 นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อและกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของผู้บริโภคท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวชาวไทย การตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่ายิ่ง โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านให้ข้อมูลตามความเป็นจริง

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

นางสาวภัทรพิมพ์ พิมพ์ภัทรยศ

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณี

ตอนที่ 3 กระบวนการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณี

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความและเขียนคำตอบลงในช่องว่าง

1. เหตุผลที่ท่านพำนักอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่
 - 1 () ตั้งถิ่นฐานอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่
 - 2 () มาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่
2. เพศ
 - 1 () ชาย
 - 2 () หญิง
3. อายุ
 - 1 () ต่ำกว่า 20 ปี
 - 2 () 20-30 ปี
 - 3 () 31-40 ปี
 - 4 () 41-50 ปี
 - 5 () 50-60 ปี
 - 6 () 60 ปีขึ้นไป
4. การศึกษา
 - 1 () มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า
 - 2 () มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 - 3 () อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า
 - 4 () ปริญญาตรี
 - 5 () สูงกว่าปริญญาตรี
 - 6 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. อาชีพ
 - 1 () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 - 2 () รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - 3 () แม่บ้าน/พ่อบ้าน
 - 4 () พนักงานบริษัทเอกชน
 - 5 () นักเรียน/นักศึกษา
 - 6 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1 () ต่ำกว่า 15,000 บาท
 - 2 () 15,000 - 20,000 บาท
 - 3 () 20,001 - 30,000 บาท
 - 4 () 30,001 - 40,000 บาท
 - 5 () 40,001 - 50,000 บาท
 - 6 () มากกว่า 50,000 บาท
7. สถานภาพ
 - 1 () โสด
 - 2 () สมรส
 - 3 () ม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
8. จำนวนครั้งเฉลี่ยที่ซื้อเครื่องประดับอัญมณี
 - 1 () น้อยกว่า 1 ครั้ง / ปี
 - 2 () 1 ครั้ง / ปี
 - 3 () 2 ครั้ง / ปี
 - 4 () 3 ครั้ง / ปี
 - 5 () มากกว่า 3 ครั้ง / ปี

9. ประเภทของผลิตภัณฑ์เครื่องประดับอัญมณีที่ท่านสนใจชื่อมากที่สุด (เรียงลำดับ 1 = มากที่สุด 2, 3 ตามลำดับ)

- | | |
|--------------|------------------------------|
| 1 () แหวน | 2 () สร้อยข้อมือ |
| 3 () กำไล | 4 () สร้อยคอ |
| 5 () ต่างหู | 6 () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

10. ท่านสนใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีที่ตัวเรือนทำจากวัสดุแร่โลหะใดมากที่สุด

- | | |
|-------------|------------------------------|
| 1 () ทองคำ | 2 () ทองคำขาว |
| 3 () เงิน | 4 () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

11. ท่านสนใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีที่ประกอบจากแร่อัญมณีมีค่าชนิดใดมากที่สุด

- | | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| 1 () เพชร | 2 () พลอยเนื้อแข็ง |
| 3 () พลอยเนื้ออ่อน | 4 () เพชรและพลอยเนื้อแข็ง |
| 5 () เพชรและพลอยเนื้ออ่อน | 6 () พลอยเนื้อแข็งและพลอยเนื้ออ่อน |
| 7 () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

หมายเหตุ พลอยเนื้อแข็ง ได้แก่ ไพลิน ทับทิม บุษราคัม เขียวตอง

พลอยเนื้ออ่อน ได้แก่ ทิวมาริน อความารีน อะมิทิส ซิทริน

12. ท่านมักจะซื้อเครื่องประดับอัญมณีจากแหล่งใดมากที่สุด

- | |
|--|
| 1 () ร้านเพชรทองและร้านเครื่องประดับอัญมณีทั่วไป |
| 2 () ร้านเพชรทองและร้านเครื่องประดับอัญมณีในตลาดสด |
| 3 () ร้านเพชรทองและร้านเครื่องประดับอัญมณีในศูนย์การค้า/โลดส์ บิ๊กซี คาร์ฟู |
| 4 () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

13. ท่านซื้อเครื่องประดับอัญมณีครั้งสุดท้ายจากแหล่งใด

- | |
|--|
| 1 () ร้านเพชรทองและร้านเครื่องประดับอัญมณีทั่วไป |
| 2 () ร้านเพชรทองและร้านเครื่องประดับอัญมณีในตลาดสด |
| 3 () ร้านเพชรทองและร้านเครื่องประดับอัญมณีในศูนย์การค้า/โลดส์ บิ๊กซี คาร์ฟู |
| 4 () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

14. ราคาของเครื่องประดับอัญมณีที่ซื้อในแต่ละครั้ง

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| 1 () ต่ำกว่า 10,000 บาท | 2 () 10,000 - 15,000 บาท |
| 3 () 15,001 - 20,000 บาท | 4 () 20,001 - 25,000 บาท |
| 5 () 25,001 - 30,000 บาท | 6 () มากกว่า 30,000 บาท |

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ แสดงระดับอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณี	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ก) สิ่งแวดล้อมทางการตลาด					
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. คุณภาพของเครื่องประดับอัญมณี					
2. รูปแบบที่ทันสมัยของเครื่องประดับอัญมณี					
3. ความหลากหลายของเครื่องประดับอัญมณีแต่ละประเภท เช่น ตุ้มหู สร้อย กำไล แหวน ฯลฯ					
4. เครื่องประดับอัญมณีมีหลายระดับราคาให้เลือกตามรูปแบบและลักษณะ					
5. การจัดทำเครื่องประดับอัญมณีเป็นชุด					
6. การออกใบรับประกันเครื่องประดับอัญมณี					
7. การรับประกันหรือคืนเครื่องประดับอัญมณี					
8. กล้องบรรจุเครื่องประดับอัญมณีที่สวยงาม					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านราคา					
10. ราคาถูกกว่าร้านอื่น					
11. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
12. สามารถต่อรองราคาได้					
13. อัตราการแลกเปลี่ยนและรับซื้อเครื่องประดับอัญมณีมีความเหมาะสมและยุติธรรม					
14. มีป้ายแสดงราคาที่ชัดเจน					
15. การให้บริการชำระด้วยบัตรเครดิต					
16. การให้บริการชำระด้วยเช็คเงินสด					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ เลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณี	ระดับอิทธิพล				
	มาก ที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่ สุด
17. การให้บริการผ่อนชำระสินค้า					
18. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการจัดจำหน่าย					
19. ความสะดวกในการเดินทางไปยังร้านค้า					
20. ความสะดวกในการจอดรถ					
21. ใกล้บ้านหรือที่พักอาศัย					
22. ใกล้ที่ทำงาน					
23. วันเปิดและปิดบริการ					
24. มีหลายสาขาให้บริการ					
25. เวลาเปิดและปิดบริการ					
26. การจำหน่ายเครื่องประดับอัญมณีทาง Internet					
27. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
28. การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ					
29. การให้ส่วนลดพิเศษหรือแจกของแถมของกำนัน ในช่วงเทศกาลต่าง ๆ					
30. การจัดทำ Catalog เครื่องประดับอัญมณีสำหรับ บริการลูกค้า					
31. การจัดแสดงสินค้าบริเวณด้านหน้าและ ภายในร้าน					
32. การจัดทำเอกสาร คู่มือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ให้ความรู้ด้านเครื่องประดับอัญมณีแก่ลูกค้าและ ผู้สนใจ					
33. การจัดสินค้าให้ตรงกับเทศกาลต่าง ๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันตรุษจีน วันวาเลนไทน์ ฯลฯ					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ เลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณี	ระดับอิทธิพล				
	มาก ที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่ สุด
34. การจัดชิงโชคและแจกรางวัลแก่ลูกค้าในโอกาส สำคัญต่าง ๆ ของร้าน เช่น เปิดสาขาใหม่ เปิด ครบรอบ 1 ปี					
35. ทางร้านมีการเข้าร่วมจำหน่ายสินค้าในงาน แสดงเครื่องประดับอัญมณีต่าง ๆ					
36. การแนะนำจากผู้ที่เคยซื้อเครื่องประดับอัญมณี จากร้านค้านั้น ๆ					
37. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านบุคลากร					
38. พนักงานให้การต้อนรับที่อบอุ่นและมีอัธยาศัยดี					
39. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า					
40. พนักงานสามารถสื่อสาร อธิบาย ได้อย่างชัดเจน					
41. พนักงานเอาใจใส่และมีความเต็มใจให้บริการ					
42. พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีบุคลิกดี					
43. มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ					
44. พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้					
45. พนักงานมีความซื่อสัตย์และจริงใจต่อลูกค้า					
46. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
47. ผู้จำหน่ายได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้มีความรู้ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องประดับอัญมณี					
48. ร้านจำหน่ายเป็นสมาชิกของชมรมเครื่องประดับ อัญมณี					
49. ร้านจำหน่ายได้ผ่านการรับรองคุณภาพและ มาตรฐานต่าง ๆ ด้านเครื่องประดับอัญมณี					
50. ร้านจำหน่ายได้รับรางวัลต่าง ๆ จากการประกวด เครื่องประดับอัญมณี					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ เลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณี	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
51. ร้านจำหน่ายได้รับใบประกาศเกียรติคุณเป็นร้าน เครื่องประดับอัญมณีดีเด่น					
52. ความกว้างขวาง/เป็นสัดส่วนภายในร้าน					
53. การตกแต่ง/บรรยากาศภายในร้าน					
54. การจัดสถานที่รับรอง/ห้องรับแขก					
55. การจัดระบบรักษาความปลอดภัย					
56. การจัดสถานที่บริเวณภายนอก/บริเวณ โดยรอบ ๆ ร้าน					
57. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านกระบวนการ					
58. ความรวดเร็วและตรงเวลาในการส่งมอบเครื่อง ประดับอัญมณี					
59. ความสะดวกในการรับบริการ					
60. ความสามารถในการจัดหาเครื่องประดับอัญมณี ตามความต้องการ					
61. การให้บริการนอกสถานที่แก่ลูกค้า					
62. การให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอภาค					
63. การแนะนำทางเลือกต่าง ๆ ให้ลูกค้าเพื่อ ประกอบการตัดสินใจ					
64. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ข) สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ					
65. ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
66. ความนิยมเกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณี					
67. ระดับความต้องการซื้อเครื่องประดับอัญมณีของ ผู้บริโภค					
68. เทคโนโลยีการผลิตเครื่องประดับอัญมณี					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ เลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณี	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
69. ความผันผวนทางการเมืองและนโยบายของ รัฐบาล					
70. ภาวะการแข่งขันของธุรกิจเครื่องประดับอัญมณี					
71. อัตราการเปลี่ยนแปลงของราคาเครื่องประดับ อัญมณี					
72. วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อในการสวมใส่ เครื่องประดับอัญมณี เช่น การเลือกใช้ให้เหมาะ กับราศี ปีที่เกิด					
73. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ตอนที่ 3 กระบวนการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความและเขียนคำตอบลงในช่องว่าง

- เหตุผลที่ท่านซื้อเครื่องประดับอัญมณี (ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () เพื่อใช้เอง
 - () เพื่อเป็นของกำนัลของขวัญ
 - () เพื่อแสดงถึงฐานะ
 - () เพื่อเก็บสะสม
 - () เพื่อขายต่อ/เก็งกำไร
 - () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- กรณีซื้อเพื่อใช้เองท่านซื้อในโอกาสใด (ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () วันคล้ายวันเกิด
 - () วันเงินเดือน/เงินโบนัสออก
 - () วันสำคัญในเทศกาลต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ ตรุษจีน
 - () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- ผู้มีส่วนในการร่วมตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณีของท่าน (ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () ตัดสินใจเอง
 - () สามี/ภรรยา
 - () คู่รัก/แฟน
 - () เพื่อน
 - () ญาติ
 - () บิดา/มารดา
 - () บุตรหลาน
 - () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับร้านจำหน่ายเครื่องประดับอัญมณีจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 () ป้ายโฆษณากลางแจ้ง 2 () แผ่นพับ ใบปลิว
 3 () หนังสือพิมพ์ 4 () รถโฆษณา
 5 () วิทยุ 6 () การบอกต่อของบุคคลอื่น
 7 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. จากข้อมูลที่ได้รับในข้อ 4 มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของท่านหรือไม่
- 1 () มีมาก 2 () มี 3 () ไม่มี
6. ท่านค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อนตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีหรือไม่
- 1 () ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม 2 () ไม่มีการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม
7. หากท่านค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม ท่านใช้วิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 () ถามเพื่อน 2 () ถามผู้ที่เคยซื้อ
 3 () สืบจากจากร้านจำหน่ายอัญมณี
 4 () จากนิตยสาร 5 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
8. ท่านใช้เวลาานเพียงใด ในการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม
- 1 () น้อยกว่า 1 สัปดาห์ 2 () 1-2 สัปดาห์
 3 () 3-4 สัปดาห์ 4 () มากกว่า 4 สัปดาห์
 5 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
9. ท่านเปรียบเทียบคุณภาพ ลักษณะและราคาของเครื่องประดับอัญมณีของแต่ละร้านก่อนตัดสินใจซื้อหรือไม่
- 1 () เปรียบเทียบ 2 () ไม่ได้เปรียบเทียบ
10. ท่านใช้เวลาในการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีนานเพียงใด
- 1 () น้อยกว่า 1 สัปดาห์ 2 () 1-2 สัปดาห์
 3 () 3-4 สัปดาห์ 4 () มากกว่า 4 สัปดาห์
11. ท่านใช้บริการอื่น ๆ เช่น การสั่งทำเครื่องประดับในรูปแบบพิเศษ จากร้านเครื่องประดับอัญมณีที่ท่านใช้บริการหรือไม่
- 1 () ใช่ เพราะ.....
 2 () ไม่ใช่ เพราะ.....

12. ท่านมักใช้บริการหลังการขายข้อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 () การซ่อมสินค้า 2 () การตรวจเช็คสภาพสินค้า
 3 () การทำความสะอาดสินค้า 4 () การขายสินค้า
 5 () คืนสินค้า เพราะ.....
 6 () เปลี่ยนสินค้า เพราะ.....
 7 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอ และความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
 Chiang Mai University

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวภัทรพิมพ์ พิมพ์ภัทรยศ
วัน เดือน ปีเกิด	10 สิงหาคม 2518
ประวัติการศึกษา	2535 มัธยมศึกษา โรงเรียนปิ่นสร้อยไข่มุกวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ 2539 ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาภูมิศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประสบการณ์ทำงาน	ปัจจุบัน เจ้าของกิจการร้านเพชรภัทร จิวเวลรี