



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการซื้อสินค้าหัตถกรรมพวงกุญแจ ในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษา สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวกาญจนา กำแพงแก้ว

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการซื้อสินค้าหัตถกรรมพวงกุญแจในจังหวัดเชียงใหม่
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าหัตถกรรมประเภทพวงกุญแจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในจังหวัดเชียงใหม่
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาที่พบในการซื้อสินค้าหัตถกรรม ประเภทพวงกุญแจ และข้อเสนอแนะ

ท่านเคยซื้อสินค้าหัตถกรรม ประเภทพวงกุญแจ ในจังหวัดเชียงใหม่หรือไม่

() 1. เคย

() 2. ไม่เคย (จบคำถาม)

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความตัวเลขลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 21 ปี () 2. 21 – 30 ปี
 () 3. 31 – 40 ปี () 4. 41 – 50 ปี
 () 5. 50 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

- () 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย () 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.
 () 3. ปวส.หรืออนุปริญญา () 4. ปริญญาตรี
 () 5. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () 3. พนักงานบริษัทเอกชน () 4. ธุรกิจส่วนตัว
 () 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท () 2. 5,000 – 10,000 บาท
 () 3. 10,001 – 15,000 บาท () 4. 15,001 – 20,000 บาท
 () 5. 20,001 – 25,000 บาท () 6. 25,000 บาทขึ้นไป

6. ภูมิลำเนา

- () 1. ภาคเหนือ () 2. ภาคกลาง
 () 3. ภาคใต้ () 4. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

7. จำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ (รวมครั้งนี้)

- () 1. ครั้งแรก () 2. 2 ครั้ง
 () 3. 3 ครั้ง () 4. 4 ครั้ง
 () 5. มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป

8. การมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ ท่านพักเป็นเวลากี่วัน

- () 1. 1 วัน () 2. 2 วัน
 () 3. 3 วัน () 4. 4 วัน
 () 5. 5 วัน () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

9. วัตถุประสงค์หลักของท่านในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่

- () 1. ท่องเที่ยว/พักผ่อน () 2. ติดต่อธุรกิจ/ทำการค้า
 () 3. ปฏิบัติงาน () 4. ประชุมสัมมนา
 () 5. เยี่ยมญาติ/เพื่อน () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการซื้อสินค้าหัตถกรรมพวงกุญแจในจังหวัดเชียงใหม่

10. วัตถุประสงค์ของท่านในการซื้อสินค้าหัตถกรรม ประเภทพวงกุญแจ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เพื่อเป็นของฝาก () 2. เพื่อเก็บเป็นของที่ระลึก
 () 3. เพื่อการค้า/นำไปจำหน่าย () 4. เพื่อใช้ส่วนตัว
 () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

11. ท่านเลือกซื้อสินค้าหัตถกรรม ประเภทพวงกุญแจ จากวัสดุใดมากที่สุด

- () 1. ไม้ () 2. พลาสติก
 () 3. ผ้า () 4. โลหะ
 () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

12. ท่านให้ความสำคัญกับเรื่องใด ในการเลือกซื้อสินค้าหัตถกรรม ประเภทพวงกุญแจ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. คุณภาพของสินค้า () 2. การออกแบบของสินค้า
 () 3. ประโยชน์ใช้สอย () 4. รูปแบบและสีสันดึงดูดใจ
 () 5. เป็นที่ระลึกในการเดินทาง () 6. บริการที่ดีจากผู้ขาย
 () 7. ราคาไม่แพง () 8. สินค้าในร้านวางแยกประเภทเป็นหมวดหมู่
 () 9. โปรโมชันที่น่าสนใจ () 10. ความมีชื่อเสียงของทางร้าน
 () 11. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

13. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกซื้อสินค้าหัตถกรรม ประเภทพวงกุญแจมากที่สุด

- () 1. เพื่อน/ผู้ร่วมงาน () 2. บุคคลในครอบครัว
 () 3. แฟน/คู่สมรส () 4. ตัวท่านเอง
 () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

14. จำนวนสินค้าหัตถกรรม ประเภทพวงกุญแจ ที่ท่านเลือกซื้อในแต่ละครั้ง

- () 1. 1 ชิ้น () 2. 2 - 4 ชิ้น
 () 3. 5 - 7 ชิ้น () 4. 8 - 10 ชิ้น
 () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....ชิ้น)

15. ท่านนิยมซื้อสินค้าหัตถกรรม ประเภทพวงกุญแจ ในจังหวัดเชียงใหม่ จากแหล่งใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ไนท์บาซาร์ () 2. บ้านถวาย
 () 3. บ่อสร้างสันกำแพง () 4. ถนนคนเดิน
 () 5. ไม่มีที่ประจำ ขึ้นอยู่กับว่ามีโอกาสได้ไปที่ใด
 () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

16. ทำไมท่านถึงซื้อสินค้าหัตถกรรม ประเภทพวงกุญแจจากสถานที่ที่ระบุในข้อ 15 (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. บริษัททัวร์พาไป () 2. เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ
 () 3. รู้จักกับเจ้าของร้าน () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

17. ท่านรู้จักสินค้าหัตถกรรม ประเภทพวงกุญแจ ในจังหวัดเชียงใหม่จากข้อมูลแหล่งใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ครอบครัว หรือ ญาติพี่น้อง () 2. เพื่อนชาวไทย
 () 3. หนังสือแนะนำเที่ยว () 4. หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร
 () 5. เว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต () 6. วิทยุ
 () 7. ป้ายโฆษณา () 8. งานแสดงสินค้า
 () 9. รู้ด้วยตนเอง () 10. การพูดปากต่อปาก (Word of mouth)
 () 11. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

18. ค่าใช้จ่ายที่ท่านซื้อสินค้าหัตถกรรม ประเภทพวงกุญแจ ในครั้งล่าสุด

- () 1. ต่ำกว่า 100 บาท () 2. 100 - 300 บาท
() 3. 301 - 500 บาท () 4. 501 - 700 บาท
() 5. มากกว่า 700 บาทขึ้นไป

19. วิธีการซื้อสินค้าหัตถกรรม ประเภทพวงกุญแจ ของท่านเป็นอย่างไร

- () 1. ซื้อมาที่ () 2. เปรียบเทียบกับร้านอื่นในย่านเดียวกันก่อนซื้อ
() 3. ศึกษาค้นหาข้อมูลก่อนมาซื้อ () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าหัตถกรรม ประเภทพวงกุญแจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 สินค้ามีคุณภาพดี ใช้วัสดุอย่างดี					
1.2 ความหลากหลายของสินค้า					
1.3 รูปแบบหรือความทันสมัยของสินค้า					
1.4 ฉลากมีการอธิบายรายละเอียดของสินค้า และวิธีดูแลรักษา					
1.5 วัสดุที่ใช้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม					
1.6 การออกแบบผลิตภัณฑ์แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ (มีสไตล์)					
1.7 ความสวยงามของสีต้นและลวดลายของสินค้า					
1.8 สินค้าสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง					
1.9 ความสวยงามของบรรจุภัณฑ์					
1.10 ความมีชื่อเสียงของทางร้าน					
1.11 ตรายี่ห้อเป็นที่รู้จัก					
1.12 มีการรับประกันและรับคืนสินค้า					
1.13 มีความเป็นล้านนา					
1.14 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านราคา (Price)					
2.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า					
2.2 สินค้าแต่ละชนิดระบุราคาไว้ชัดเจน					
2.3 สามารถต่อรองราคาได้					
2.4 ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า					
2.5 ราคาสินค้ามีความคงที่ ในช่วงฤดูกลาง					
2.6 สินค้ามีหลายระดับราคาให้เลือก					
2.7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1 สินค้าของหน้าร้าน/ แผงขายของ มีการจัดเรียงสินค้าเป็นระเบียบหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ					
3.2 ลักษณะการตกแต่ง หน้าร้าน/ แผงขายของ มีความสวยงาม					
3.3 อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง					
3.4 ที่ตั้งของหน้าร้าน/ แผงขายของ มองเห็นได้ชัดเจน					
3.5 ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน					
3.6 มีเว็บไซต์ของร้านให้รายละเอียดชัดเจน					
3.7 ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน					
3.8 การที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อ และหยิบดูสินค้าในร้านได้เองอย่างอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องให้พนักงานหยิบให้ทุกครั้งไป					
3.9 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทีวี วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น					
4.2 การมีเอกสาร แผ่นพับ ที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับสินค้า					
4.3 มีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าในจำนวนมาก					
4.4 มีการแถมสินค้าเมื่อซื้อสินค้าในจำนวนมาก					
4.5 พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูล เกี่ยวกับสินค้าได้					
4.6 พนักงานมีทัศนคติ เป็นมิตร และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4.7 การแต่งกายของพนักงานมีความสุภาพเหมาะสม					
4.8 มีการประชาสัมพันธ์ร้านผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น					
4.9 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาที่พบในการซื้อสินค้าหัตถกรรม ประเภทพวงกุญแจ และข้อเสนอแนะ
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ท่านเคยประสบปัญหาในการซื้อสินค้าหัตถกรรม ประเภทพวงกุญแจ ในเรื่องใดบ้าง (เลือกได้
มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 () สินค้าไม่มีคุณภาพ
- 2 () ไม่มีความหลากหลายของประเภทสินค้า
- 3 () การออกแบบผลิตภัณฑ์ไม่ได้แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ
- 4 () ขาดความสวยงามของสีสันทและการตกแต่งของสินค้า
- 5 () ไม่มีการรับประกันและรับคืนสินค้า ในกรณีสินค้าชำรุด
- 6 () ราคาของสินค้าในช่วง High Season แพงกว่าช่วงอื่นๆ
- 7 () ราคาของสินค้าแพง
- 8 () ไม่มีการติดป้ายบอกราคา
- 9 () ที่ตั้งของร้านไม่สะดวกในการเดินทาง
- 10 () เว็บไซต์ของร้าน ไม่มีรายละเอียดที่ชัดเจน
- 11 () ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ไลน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น
- 12 () ไม่มีการให้ส่วนลด เมื่อซื้อสินค้าในจำนวนมาก
- 13 () ไม่มีการแถมสินค้า เมื่อซื้อสินค้าในจำนวนมาก
- 14 () พนักงานไม่มีความรู้ หรือไม่สามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้
- 15 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวกาญจนา กำแพงแก้ว

วัน เดือน ปีเกิด

30 สิงหาคม 2525

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ คณะพาณิชยกรรม สาขา
พาณิชยการ การเลขานุการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2544

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ สาขาสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2552

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2547 – ปัจจุบัน ตำแหน่งเจ้าของกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัด ชัยย์เล็ก
สตูดิโอ