



**ภาคผนวก**

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ร้านหยก มั่งมี ศรีสุข  
จังหวัดเชียงใหม่

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษา สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ดังนั้นจึงขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางธนิศา พรหมเทพ

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

รายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- |           |   |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ<br>ร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่ |
| ส่วนที่ 3 | ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม  |

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ภูมิลำเนา

( ) 1. อเมริกา

( ) 2. ยุโรป

2. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

3. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 21 ปี

( ) 2. 21 – 30 ปี

( ) 3. 31 – 40 ปี

( ) 4. 41 – 50 ปี

( ) 5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพ

( ) 1. โสด

( ) 2. สมรส

( ) 3. อื่นๆ (โปรดระบุ .....

5. การศึกษาสูงสุด

( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) 2. ปริญญาตรี

( ) 3. สูงกว่าระดับปริญญาตรี (โปรดระบุ .....

6. อาชีพ

( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา

( ) 2. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

( ) 3. พนักงานบริษัทเอกชน

( ) 4. ธุรกิจส่วนตัว

( ) 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน

( ) 6. เกษียณอายุ

( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ .....

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 1,000 USD (735 EUR)
- ( ) 2. 1,000 – 1,500 USD (735 – 1,100 EUR)
- ( ) 3. 1,501 – 2,000 USD (1,101 – 1,467 EUR)
- ( ) 4. 2,001 – 2,500 USD (1,468 – 1,834 EUR)
- ( ) 5. 2,501 – 3,000 USD (1,835 – 2,200 EUR)
- ( ) 6. มากกว่า 3,000 USD ขึ้นไป (มากกว่า 2,201 EUR ขึ้นไป)

8. จำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ (รวมครั้งนี้)

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

9. การมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ ท่านใช้เวลาในจังหวัดเชียงใหม่เป็นเวลากี่วัน

- ( ) 1. 1 - 3 วัน
- ( ) 2. 4 – 6 วัน
- ( ) 3. 7 – 10 วัน
- ( ) 4. มากกว่า 10 วันขึ้นไป (โปรดระบุ .....

10. การจัดการการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ของท่านเป็นแบบใด

- ( ) 1. เดินทางมากับบริษัทนำเที่ยว
- ( ) 2. เดินทางมาเอง
- ( ) 3. เดินทางมากับหน่วยงาน / มีองค์กรสนับสนุน
- ( ) 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ท่านมาจังหวัดเชียงใหม่ ท่านซื้อของที่ระลึกประเภทใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ผ้าไหม
- ( ) 2. เครื่องเงิน
- ( ) 3. เครื่องเงิน
- ( ) 4. เครื่องประดับ/จิวเวอรี่
- ( ) 5. เครื่องหนัง
- ( ) 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

12. ท่านนิยมซื้อสินค้าประเภทเครื่องประดับ ในจังหวัดเชียงใหม่ จากแหล่งใดมากที่สุด
- ( ) 1. ร้านค้าย่านไนท์บาซาร์ ( ) 2. ร้านค้าบนดอยสุเทพ  
( ) 3. ร้านค้าย่านสันกำแพง ( ) 4. ร้านค้าในห้างสรรพสินค้า  
( ) 5. ไม่มีที่ประจำ ขึ้นอยู่กับว่ามีโอกาสได้ไปที่ใด  
( ) 6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

13. ท่านนิยมซื้อสินค้าประเภทเครื่องประดับ ในจังหวัดเชียงใหม่ ในโอกาสใดมากที่สุด
- ( ) 1. วันคล้ายวันเกิด  
( ) 2. วันเงินเดือน/โบนัสออก  
( ) 3. วันครบรอบแต่งงาน  
( ) 4. วันสำคัญในเทศกาลต่างๆ เช่น ปีใหม่ ตรุษจีน คริสต์มาส เป็นต้น  
( ) 5. ช่วงวันที่มาท่องเที่ยว หรือ ช่วงวันหยุดพักผ่อน  
( ) 6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

14. ท่านรู้จักร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่ จากแหล่งใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. ครอบครัว / เพื่อนชาวต่างชาติ ( ) 2. เพื่อนชาวไทย  
( ) 3. หนังสือแนะนำเที่ยว ( ) 4. หนังสือพิมพ์ / นิตยสารอื่นๆ  
( ) 5. อินเทอร์เน็ต ( ) 6. บริษัททัวร์ / ไกด์  
( ) 7. การแนะนำของผู้ให้บริการที่พัก ( ) 8. รู้ด้วยตนเอง  
( ) 9. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย / เจ้าหน้าที่ของรัฐ  
( ) 10. อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. สินค้าที่ท่านซื้อ ที่ร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้เป็นสินค้าประเภทใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. เครื่องประดับเพชร ( ) 2. เครื่องประดับทองคำ  
( ) 3. เครื่องประดับทองคำขาว ( ) 4. เครื่องประดับหยก  
( ) 5. เครื่องประดับเงิน ( ) 6. เครื่องประดับหินต่างๆ  
( ) 7. เครื่องประดับพลอย ( ) 8. เครื่องประดับไข่มุก  
( ) 9. พระเลี่ยมทองคำ – เงิน ( ) 10. อื่นๆ โปรดระบุ.....

16. สินค้าที่ท่านซื้อ ที่ร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้เป็นสินค้าชนิดใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. แหวน                | <input type="checkbox"/> 2. กำไล    |
| <input type="checkbox"/> 3. ต่างหู              | <input type="checkbox"/> 4. สร้อยคอ |
| <input type="checkbox"/> 5. สร้อยข้อมือ         | <input type="checkbox"/> 6. จี้     |
| <input type="checkbox"/> 7. พระเครื่อง          | <input type="checkbox"/> 8. งาช้าง  |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่นๆ โปรดระบุ..... |                                     |

17. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อน/ผู้ร่วมงาน | <input type="checkbox"/> 2. บุคคลในครอบครัว       |
| <input type="checkbox"/> 3. แฟน/คู่สมรส       | <input type="checkbox"/> 4. ตัวท่านเอง            |
| <input type="checkbox"/> 5. พนักงานของร้าน    | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....) |

18. ค่าใช้จ่ายครั้งนี้โดยเฉลี่ยที่ท่านซื้อสินค้า ที่ร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่

- 1. ต่ำกว่า 500 USD (367 EUR)
- 2. 500 – 1,000 USD (367 – 735 EUR)
- 3. 1,001 – 1,500 USD (736 – 1,100 EUR)
- 4. 1,501 – 2,000 USD (1,101 – 1,467 EUR)
- 5. มากกว่า 2,000 USD ขึ้นไป (มากกว่า 1,467 EUR ขึ้นไป)

19. วัตถุประสงค์ของการซื้อสินค้า ที่ร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อเป็นของฝาก     | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อเสริมภาพลักษณ์ |
| <input type="checkbox"/> 3. เพื่อการค้า         | <input type="checkbox"/> 4. เพื่อใช้ส่วนตัว     |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ โปรดระบุ..... |   |

20. เหตุผลที่ท่านเลือกซื้อสินค้าที่ ร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. มีคุณภาพดี
- ( ) 2. ความเป็นเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ เช่น มีสไตล์ หรือ มีดีไซน์ เป็นต้น
- ( ) 3. มีคุณค่า
- ( ) 4. มีประโยชน์ใช้สอย
- ( ) 5. รูปแบบและสีสันดึงดูดใจ
- ( ) 6. เป็นที่ระลึกในการเดินทาง
- ( ) 7. บริการที่ดีจากผู้ขาย
- ( ) 8. ราคาไม่แพง
- ( ) 9. ชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิตได้
- ( ) 10. สินค้าในร้านวางแยกประเภทเป็นหมวดหมู่
- ( ) 11. โปรโมชันที่น่าสนใจ
- ( ) 12. ความมีชื่อเสียงของทางร้าน
- ( ) 13. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับ ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อประเด็นต่างๆ

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
1.1 ความหลากหลายของสินค้า					
1.2 คุณภาพของสินค้า					
1.3 ความเป็นเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ เช่น มีสไตล์ หรือ มีดีไซน์ เป็นต้น					
1.4 ความสวยงามของสีสันทและลวดลายของสินค้า					
1.5 ความสวยงามของบรรจุภัณฑ์					
1.6 ความมีชื่อเสียงของทางร้าน					
1.7 มีการออกไปรับรองและรับซื้อคืนสินค้า					
<b>2. ด้านราคา (Price)</b>					
2.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า					
2.2 ความยืดหยุ่นในการต่อรองราคาได้					
2.3 สินค้าแต่ละชนิดระบุราคาไว้ชัดเจน					
2.4 ชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิตได้					
2.5 ชำระสินค้าเป็นเงินสดต่างประเทศได้					
2.6 สินค้ามีหลายระดับราคาให้เลือก					



ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
3.1 สินค้าของร้าน มีการจัดเรียงสินค้าสวยงามเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ					
3.2 ร้านอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง					
3.3 การมีที่จอดรถที่เพียงพอ					
3.4 เวลาเปิด-ปิดของร้านที่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ					
3.5 ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก					
3.6 การที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อ และหยิบดูสินค้าในร้านได้เองอย่างอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องให้พนักงานหยิบให้ทุกครั้งไป					
3.7 Website/Facebook ของร้านให้รายละเอียดชัดเจน					
3.8 มีบริการจัดส่งสินค้าไว้ให้บริการ					
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น					
4.2 การมีเอกสาร, แผ่นพับ ที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับร้าน					
4.3 การจัดรายการลดแลกแจกแถม เช่น ลดราคาช่วง Low season เทศกาลสำคัญ หรือ การแจกของสมนาคุณในช่วงปีใหม่ เป็นต้น					
4.4 มีการประชาสัมพันธ์ร้านผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook เป็นต้น					
4.5 มีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าในปริมาณมาก					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>5. ด้านบุคลากร (People)</b>					
5.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
5.2 พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.3 พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม					
5.4 พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
5.5 พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้					
5.6 พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค					
5.7 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น แจ้งลูกค้าทันทีเมื่อรับเงินมาเกิน เป็นต้น					
5.8 พนักงานสามารถสื่อสารได้หลายภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ, ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น					
5.9 การแต่งกายของพนักงานมีความสุภาพเหมาะสม					
<b>6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
6.1 การทักทายและต้อนรับเมื่อลูกค้าเดินเข้ามาในร้าน					
6.2 การหยิบสินค้าให้ลูกค้าทำได้อย่างรวดเร็ว ไม่ล่าช้า					
6.3 การหยิบสินค้าให้ลูกค้าทำได้ถูกต้อง ตามที่ลูกค้าเลือก ไม่ผิดพลาด					
6.4 การอธิบายข้อมูลสินค้า เป็นลำดับขั้นตอน เข้าใจง่าย และชัดเจน					
6.5 การคิดเงินได้อย่างรวดเร็ว ไม่ล่าช้า					
6.6 การคิดเงินได้อย่างถูกต้อง ไม่ผิดพลาด					
6.7 กระบวนการออกไปรับรองและการตรวจสอบสินค้า ทำได้อย่างรวดเร็ว					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.8 มีการแสดงรายละเอียดรายการในเอกสารการรับเงิน หรือ การซื้ออย่างชัดเจน					
<b>7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>					
7.1 ป้ายชื่อร้านที่มองเห็นได้ชัดเจน					
7.2 ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน					
7.3 ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่เหมาะสม					
7.4 การถ่ายเทอากาศที่ดีภายในร้าน					
7.5 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการ					
7.6 บรรยากาศของร้านที่เป็นกันเองและอบอุ่น					
7.7 วิธีการตรวจสอบอัณมณีและเครื่องประดับต่างๆ มีความทันสมัย และน่าเชื่อถือ					
7.8 ใบบรรองของทางร้าน มีรายละเอียดของสินค้าครบถ้วน มีความน่าเชื่อถือ					
7.9 พนักงานสวมเครื่องแบบเรียบร้อยดูน่าเชื่อถือ					
7.10 มีการจัดให้มีที่นั่งลูกค้าอย่างเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของ ร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

## ภาคผนวก ข

### Questionnaire

**Subject: Customer Satisfaction towards Service Marketing Mix of Yoke Mung Mee Sri Suk Shop in Chiang Mai Province**

This questionnaire is a part of my study for the Degree of Master of Business Administration, Chiang Mai University, Thailand. All of the data in this questionnaire is used solely for educational purpose and will be kept confidential. Please take a few moments to complete this questionnaire based on your experience. Your participation is very much appreciated.

Thank you very much for your kind co-operation.

*Mrs.Thanida Promthep  
Master degree's student of Business Administration Program  
Faculty of Business Administration, Chiang Mai University*

**This questionnaire is divided into 3 parts as follow:**

- Part 1: Personal information
- Part 2: Information regarding Customer Satisfaction towards Service Marketing Mix of Yoke Mung Mee Sri Suk Shop in Chiang Mai Province
- Part 3: Problems and suggestions

Please mark ✓ for an appropriate choice that corresponds to your answer or fill in the blank

**Part 1 General information**

1. Continent of origin

1. America

2. Europe

2. Gender

1. Male

2. Female

3. Age

1. Less than 21 years

2. 21 – 30 years

3. 31 – 40 years

4. 41 – 50 years

5. More than 50 years

4. Marital status

1. Single

2. Married

3. Other (Please specify.....)

5. Highest level of education

1. Lower than bachelor's degree

2. Bachelor's degree

3. Higher than bachelor's degree (Please specify .....) )

6. Occupation

1. Student

2. Government official/ State enterprise employee

3. Private company employee

4. Business owner

5. Housewife/ House husband

6. Retired

7. Other (Please specify .....) )

7. Average monthly income

- 1. Lower than 1,000 USD (Lower than 735 EUR)
- 2. 1,000 – 1,500 USD (735 – 1,100 EUR)
- 3. 1,501 – 2,000 USD (1,101 – 1,467 EUR)
- 4. 2,001 – 2,500 USD (1,468 – 1,834 EUR)
- 5. 2,501 – 3,000 USD (1,835 – 2,200 EUR)
- 6. More than 3,000 USD (More than 2,201 EUR)

8. How many time have you been to Chiang Mai (including this trip)?

- 1. Once
- 2. 2 times
- 3. 3 times
- 4. 4 times
- 5. More than 4 times (Please specify .....

9. How long are you staying in Chiang Mai (for this trip)?

- 1. 1 – 3 days
- 2. 4 – 6 days
- 3. 7 – 10 days
- 4. More than 10 days (Please specify .....

10. How did you travel to Chiang Mai (for this trip)?

- 1. With a travel agency
- 2. By yourself / with friend(s) or family
- 3. With an organization/ Sponsored party
- 4. Other (Please specify .....

11. What kind of souvenirs do you buy in Chiang Mai? (You can choose more than one answer)

- 1. Silk products
- 2. Lacquer ware
- 3. Silverware
- 4. Jewelry
- 5. Leather goods
- 6. Other (Please specify .....

12. Where do you prefer to buy jewelry products in Chiang Mai?

- 1. Night bazaar market
- 2. Doi suthep market
- 3. Sankampaeng market
- 4. Shops in department store
- 5. No specific place/ depend on occasion
- 6. Other (Please specify .....)

13. In which occasion do you tend to buy jewelry products in Chiang Mai?

- 1. Birthday
- 2. Payday
- 3. Wedding anniversary
- 4. Special holidays e.g. New year, Christmas
- 5. Vacation/ Holidays
- 6. Other (Please specify .....)

14. How did you know about Yoke Mung Mee Sri Suk Shop in Chiang Mai Province? (You can choose more than one answer)

- 1. Family/ Foreign friend
- 2. Thai friend
- 3. Travelling guide book
- 4. Newspaper/ Magazine
- 5. Internet
- 6. Travel agency/ Tour guide
- 7. Recommendation from your hotel/accommodation
- 8. Know by yourself
- 9. Tourism Authority of Thailand (TAT)/ Government official
- 10. Other (Please specify .....)

15. What kind of jewelry did you buy at Yoke Mung Mee Sri Suk Shop in Chiang Mai Province?

(You can choose more than one answer)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Diamond                   | <input type="checkbox"/> 2. Gold                         |
| <input type="checkbox"/> 3. Platinum                  | <input type="checkbox"/> 4. Jade                         |
| <input type="checkbox"/> 5. Silver                    | <input type="checkbox"/> 6. Precious rocks               |
| <input type="checkbox"/> 7. Gemstones                 | <input type="checkbox"/> 8. Pearls                       |
| <input type="checkbox"/> 9. Gold/Silver Buddha amulet | <input type="checkbox"/> 10. Other (Please specify ..... |

16. What kind of products did you buy at Yoke Mung Mee Sri Suk Shop in Chiang Mai

Province? (You can choose more than one answer)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Ring                        | <input type="checkbox"/> 2. Bangle        |
| <input type="checkbox"/> 3. Earrings                    | <input type="checkbox"/> 4. Necklace      |
| <input type="checkbox"/> 5. Bracelet                    | <input type="checkbox"/> 6. Cameo/Pendant |
| <input type="checkbox"/> 7. Buddha amulet               | <input type="checkbox"/> 8. Ivory         |
| <input type="checkbox"/> 9. Other (Please specify ..... |   |

17. Who is the most influential person affecting your purchase decision at Yoke Mung Mee Sri Suk Shop in Chiang Mai Province?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Friend/ Co-worker           | <input type="checkbox"/> 2. Family member |
| <input type="checkbox"/> 3. Boyfriend/Girlfriend/Spouse | <input type="checkbox"/> 4. Yourself      |
| <input type="checkbox"/> 5. Sale assistant              |   |
| <input type="checkbox"/> 6. Other (Please specify ..... |   |

18. How much is your total spending at Yoke Mung Mee Sri Suk Shop in Chiang Mai Province?

- 1. Less than 500 USD (Less than 367 EUR)
- 2. 500 – 1,000 USD (367 – 735 EUR)
- 3. 1,001 – 1,500 USD (736 – 1,100 EUR)
- 4. 1,501 – 2,000 USD (1,101 – 1,467 EUR)
- 5. More than 2,000 USD (More than 1,467 EUR)



19. What is your main purpose of buying products from Yoke Mung Mee Sri Suk Shop in Chiang Mai Province?

- 1. Souvenir
- 2. Ornamental / Self-image
- 3. Business
- 4. Personal use
- 5. Other (Please specify .....)

20. Why do you choose to buy products from Yoke Mung Mee Sri Suk Shop in Chiang Mai Province? (You can choose more than one answer)

- 1. Good quality
- 2. Authentic/Unique design
- 3. Good value
- 4. Usefulness
- 5. Attractiveness of product appearance (color and design)
- 6. Souvenir for this trip
- 7. Good service
- 8. Reasonable price
- 9. Credit card accepted
- 10. Store layout
- 11. Interesting promotion
- 12. The store's reputation
- 13. Other (Please specify .....)

**Part 2 Customer satisfaction towards service marketing mix of Yoke Mung Mee Sri Suk shop in Chiang Mai province**

**Instruction: Please consider each following topic and mark ✓ for an appropriate choice that corresponds to your satisfaction level**

Customer's Satisfaction	Satisfaction Level				
	Very High	High	Medium	Low	Very Low
<b>1. Product</b>					
1.1 The variety of products					
1.2 The quality of products					
1.3 The uniqueness of products i.e. style, design					
1.4 The beauty/glamor of products i.e. colors, patterns					
1.5 The attraction of product packaging					
1.6 The reputation of the store					
1.7 The product certification and refunding policy					
<b>2. Price</b>					
2.1 Reasonable price comparing to product quality					
2.2 Flexible and negotiable price					
2.3 Clear price tagging					
2.4 Credit card accepted					
2.5 Foreign currency accepted					
2.6 Various product price range					

Customer's Satisfaction	Satisfaction Level				
	Very High	High	Medium	Low	Very Low
<b>3. Place</b>					
3.1 Appearance / arrangement of store layout					
3.2 Conveniently accessible of store location					
3.3 Sufficient parking space					
3.4 Appropriate business hours					
3.5 Noticeable of store location					
3.6 Customers are allowed to browse around the store freely					
3.7 Detailed of store in website/Facebook page					
3.8 Product delivery service					
<b>4. Promotion</b>					
4.1 Advertisement on flyers, newspapers, posters etc.					
4.2 Informative store brochures					
4.3 Sales promotion such as low-season discount, seasoning gift sets etc.					
4.4 Public relations via social media such as Facebook page					
4.5 Volume discount					

Customer's Satisfaction	Satisfaction Level				
	Very High	High	Medium	Low	Very Low
<b>5. People</b>					
5.1 Sufficient sale assistants					
5.2 Enthusiastic and caring of sale assistant					
5.3 Politeness of sale assistant					
5.4 Accuracy and service speed of sale assistant					
5.5 Knowledgeable and informative of sale assistant					
5.6 Equally customer treat of sale assistant					
5.7 Honesty of sale assistant e.g. return the changes correctly					
5.8 Ability to communicate in foreign languages i.e. English, French of sale assistant					
5.9 Appropriate dressing / draping of sale assistant					
<b>6. Process</b>					
6.1 Customers greeting and welcoming					
6.2 Speed of product sale/handling					
6.3 Accuracy of product sale/handling					
6.4 Clear and comprehensive product explanation					
6.5 Transaction speed at cashier					
6.6 Transaction accuracy at cashier					
6.7 Speed of product inspection and certification					
6.8 Providing a clear and informative receipt					

Customer's Satisfaction	Satisfaction Level				
	Very High	High	Medium	Low	Very Low
<b>7. Physical Evidence</b>					
7.1 Clear and noticeable of store sign					
7.2 Cleanliness of the store					
7.3 Decoration and atmosphere of store					
7.4 Good ventilation system					
7.5 Cleanliness of the restrooms					
7.6 Comfortable and welcoming atmosphere					
7.7 Reliable and modern jewelry certification procedure					
7.8 Providing complete and credibility product certification information					
7.9 Appropriateness of staff uniforms					
7.10 Sufficient seats available for customers					

**Part 3 Problems and recommendations**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Thank you for taking the time to complete this questionnaire.*

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางธนิกา พรหมเทพ
วัน เดือน ปีเกิด	17 มีนาคม 2514
ประวัติการศึกษา	ปี พ.ศ. 2532 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมปลาย ที่โรงเรียนแม่สาย ประสิทธิ์ศาสตร์ ปี พ.ศ. 2539 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาวิชา การประถมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2532 – 2538 เจ้าของร้านค้าแผงลอยในเขตจัดสรร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ปี พ.ศ. 2538 – ปัจจุบัน เจ้าของกิจการ ร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่



ริมหาววิทยาลัยเชียงใหม่  
it© by Chiang Mai University  
rights reserved