



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

แบบสอบถาม

การค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตรปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของร้านจำหน่ายเครื่องประดับอัญมณี  
ในศูนย์การค้า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เรียน ท่านเจ้าของกิจการ/ผู้บริหารระดับสูง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ  
สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยจะ  
ช่วยให้หน่วยงานของรัฐบาลนำไปใช้เป็นแนวทางช่วยเหลือร้านจำหน่ายเครื่องประดับอัญมณีให้มี  
ยอดขายและกำไรเพิ่มขึ้น สามารถแข่งขันและเจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต ดังนั้นจึงใคร่ขอความ  
กรุณาจากท่านเจ้าของกิจการ/ผู้บริหารระดับสูง โปรดกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง โดยข้อมูลของ  
ท่านจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของร้านจำหน่ายเครื่องประดับ  
อัญมณีในลักษณะภาพรวม โดยไม่ระบุหรือเจาะจงว่าเป็นของผู้ประกอบการรายใด

**\*\*\*แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน โปรดตอบทุกข้อ\*\*\***

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

นางสาวจันทนา ฝั้นพรม

นักศึกษาปริญญาโท รหัส 4740170 หลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โทร 09-7562445



7. เหตุจูงใจในการประกอบธุรกิจจำหน่ายเครื่องประดับอัญมณี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ( ) เป็นธุรกิจที่ได้รับผลตอบแทนสูง
2. ( ) สินค้าสามารถเปลี่ยนแปลงรูปแบบได้
3. ( ) เป็นธุรกิจที่ทำสืบทอดกันมาของตระกูล
4. ( ) มีความรู้ทางด้านเครื่องประดับอัญมณี
5. ( ) มีความถนัดในการทำธุรกิจจำหน่ายเครื่องประดับอัญมณี
6. ( ) เป็นธุรกิจที่กำลังเป็นที่นิยม
7. ( ) เป็นธุรกิจที่ช่วยแสดงสถานะทางสังคม
8. ( ) มีความสนใจเกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณี
9. ( ) ชอบเครื่องประดับอัญมณี
10. ( ) มีเครื่องประดับอัญมณีเป็นของสะสมจำนวนมาก
11. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ก่อนทำธุรกิจจำหน่ายเครื่องประดับอัญมณี ท่านเคยทำธุรกิจประเภทอื่นมาก่อนหรือไม่ (ถ้ามีโปรดระบุประเภทธุรกิจ)

1. ( ) ไม่เคย
2. ( ) เคยแต่เลิกไปแล้ว ประเภทธุรกิจ คือ.....
3. ( ) เคยและปัจจุบันยังคงทำอยู่ ประเภทธุรกิจ คือ.....

9. เครื่องประดับอัญมณีที่ท่านจำหน่าย ท่านผลิตเองหรือไม่

1. ( ) ผลิตเองทั้งหมด
2. ( ) ผลิตเองบางส่วน
3. ( ) ไม่ได้ผลิตเอง
4. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. กรรมวิธีในการผลิตของกิจการเป็นอย่างไร

1. ( ) ผลิตด้วยมือ (ให้ช่างทำด้วยมือขึ้นต่อชิ้นไม่ใช้เครื่องจักรเลย)
2. ( ) ผลิตโดยใช้เครื่องจักร เช่น การใช้วิธีหล่อที่ละลายๆ ขึ้น
3. ( ) ผลิตด้วยมือส่วนมากและใช้เครื่องจักรน้อย
4. ( ) ผลิตด้วยมือส่วนน้อยและใช้เครื่องจักรมาก
5. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ( ) ต่ำกว่า 20 ปี
2. ( ) 20-30 ปี
3. ( ) 31-40 ปี
3. ( ) 41-50 ปี
5. ( ) 51-60 ปี
6. ( ) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

12. รูปแบบสินค้าที่ท่านจำหน่ายมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ( ) สินค้าสำหรับวัยรุ่น
  2. ( ) สินค้าสำหรับใส่ไปทำงาน
  3. ( ) สินค้าสำหรับใส่ออกงาน
  4. ( ) สินค้าสำหรับผู้ที่จะหมั้น/แต่งงาน
  5. ( ) สินค้าที่สวมใส่ได้ทุกโอกาส
  6. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
13. สินค้าอย่างอื่นที่ท่านจำหน่ายควบคู่กับเครื่องประดับอัญมณีมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ( ) ไม่มี
  2. ( ) ทองรูปพรรณ
  3. ( ) พระเลี่ยมทอง
  4. ( ) นาฬิกา
  5. ( ) สร้อยลูกปัดหิน
  6. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
14. ธุรกิจของท่านเป็นสมาชิกของกลุ่มใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ( ) สมาคมพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมไทยจังหวัดเชียงใหม่
  2. ( ) สมาคมผู้ค้าทองจังหวัดเชียงใหม่
  3. ( ) ศูนย์ส่งเสริม SMEs
  4. ( ) หอการค้า
  5. ( ) ชมรมผู้ค้าอัญมณีและเครื่องประดับมาตรฐาน (Jewel Fest Club)
  6. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
15. ยอดขายปี 2548 เปรียบเทียบกับปี 2547 คิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์
1. ( ) ยอดขายปี 2548 เพิ่มขึ้นจากปี 2547 คิดเป็น.....%
  2. ( ) ยอดขายปี 2548 ลดลงจากปี 2547 คิดเป็น.....%
  3. ( ) ยอดขายปี 2548 เท่ากับปี 2547
16. แนวโน้มยอดขายปี 2549 เปรียบเทียบกับปี 2548
1. ( ) ยอดขายปี 2549 มีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นจากปี 2548
  2. ( ) ยอดขายปี 2549 มีแนวโน้มจะลดลงจากปี 2548
  3. ( ) ยอดขายปี 2549 มีแนวโน้มจะเท่ากับปี 2548

**ส่วนที่2 การประเมินความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของร้านจำหน่ายเครื่องประดับอัญมณี  
ในศูนย์การค้า ในอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่**

17. ท่านใช้อะไรเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของกิจการ(ตอบได้มากกว่า1 ข้อ)

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1. ( ) ยอดขาย                           | 2. ( ) ผลกำไร                    |
| 3. ( ) การขยายสาขา การเพิ่มกำลังการผลิต | 4. ( ) ส่วนแบ่งการตลาด           |
| 5. ( ) จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ        | 6. ( ) ความพึงพอใจของลูกค้า      |
| 7. ( ) อัตราการเข้าออกของพนักงาน        | 8. ( ) ภาพลักษณ์ขององค์กร        |
| 9. ( ) จำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ออกสู่ตลาด  | 10. ( ) ผลตอบแทนจากผลิตภัณฑ์ใหม่ |
| 11. ( ) ธุรกิจสามารถดำเนินอยู่ต่อไปได้  | 12. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....    |

18. ท่านคิดว่าการดำเนินธุรกิจของท่านประสบความสำเร็จหรือไม่

- |  |
|--|
| 1. ( ) ประสบความสำเร็จ                       |
| 2. ( ) ไม่ประสบความสำเร็จ(ข้ามไปตอบส่วนที่4) |
| 3. ( ) อื่นๆ(โปรดระบุ).....                  |

**ส่วนที่3 ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของร้านจำหน่ายเครื่องประดับอัญมณี**

19. ท่านคิดว่าปัจจัยแต่ละข้อมีความสำคัญมาก/น้อยเพียงใดในการทำให้อำนาจดำเนินธุรกิจของท่านประสบความสำเร็จ ( กรุณาทำเครื่องหมาย✓ ลงในช่องระดับ)

ปัจจัยความสำเร็จ	สำคัญ	สำคัญ	สำคัญ	สำคัญ	สำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>การจัดการ</b>					
1. ความรู้ความสามารถในการวางแผน					
2. การเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการวางแผน					
3. กำหนดเป้าหมายชัดเจน					
4. ความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร					
5. ความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร					
6. วัฒนธรรมองค์กร เช่น การให้ความสำคัญกับลูกค้า					
7. การประสานงานฝ่ายต่างๆขององค์กร					
8. การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน					
9. การพัฒนาบุคลากร					

ปัจจัยความสำเร็จ	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด
10. การบริหารค่าตอบแทนและสิ่งจูงใจ					
11. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร					
12. การมีวิสัยทัศน์และมองเห็น โอกาสของผู้ประกอบการ					
13. ปรัชญาและแนวคิดของผู้ประกอบการ					
14. ผู้จัดการสามารถสื่อสารสร้างความเข้าใจกับบุคคลทั้ง ภายในและภายนอกองค์กร					
15. ความยืดหยุ่นและความรวดเร็วในการบริหาร					
16. ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร					
17. ความเหมาะสมของการติดตาม ควบคุม					
<b>การผลิต</b>					
1. ความสามารถในการออกแบบงานให้เหมาะสมกับช่าง					
2. มีการกำหนดเวลามาตรฐานในการทำงาน					
3. มีการวัดการทำงานที่เหมาะสม					
4. มีความสามารถในการบำรุงรักษาเครื่องจักรอุปกรณ์โรงงาน					
5. มีความสามารถในการคาดคะเนความต้องการการของลูกค้า					
6. ความยืดหยุ่นในกำลังการผลิตที่จะลดลงหรือเพิ่มขึ้นให้ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในความต้องการของลูกค้า					
7. การวางผังสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม					
8. ต้นทุนในการผลิตต่ำ					
9. มีแหล่งวัตถุดิบที่ดี ราคาถูก					
10. สินค้าคงคลังมีปริมาณเหมาะสม					
11. การกำหนดตารางการผลิตเหมาะสม					
12. การส่งมอบสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าตรงต่อเวลา รวดเร็ว					
13. คุณภาพสินค้าได้มาตรฐาน ตรงกับความต้องการของลูกค้า					



ปัจจัยความสำเร็จ	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด
การตลาด					
1. สินค้ามีคุณภาพ					
2. รูปแบบที่ทันสมัยของเครื่องประดับอัญมณี					
3. รูปแบบที่สวยงามของเครื่องประดับอัญมณี					
4. รูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของเครื่องประดับอัญมณี					
5. มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย					
6. รูปแบบของสินค้าตรงตามคำสั่งของลูกค้า					
7. ตราสินค้าเป็นที่รู้จัก(แบรนด์ติดตลาดแล้ว)					
8. มีความสามารถในการออกแบบหีบห่อหรือบรรจุภัณฑ์ที่มีความสวยงาม					
9. มีการปรับเปลี่ยนหรือคืนเครื่องประดับอัญมณี					
10. มีการออกไปรับประกันสินค้า					
11. มีบริการหลังการขายเช่น รับทำความสะอาด ชุบ ตัด ขยาย					
12. ราคาที่ถูกกว่าคู่แข่ง					
13. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
14. ราคาสามารถต่อรองได้					
15. สินค้ามีให้เลือกหลายระดับราคา					
16. ลดราคาสินค้าให้ต่ำกว่าราคาป้าย					
17. มีการให้ส่วนลดเงินสด					
18. ร้านค้าตั้งอยู่ในศูนย์การค้าที่สะดวกในการเดินทาง					
19. ร้านค้าตั้งอยู่ในศูนย์การค้าที่มีชื่อเสียง					
20. มีเครือข่ายในการจัดจำหน่ายอย่างกว้างขวาง					
21. มีพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น บริษัททัวร์ สถาบันเสริม- ความงาม ร้านถ่ายรูปแต่งงาน เป็นต้น					

22. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ					
ปัจจัยความสำเร็จ	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด
23. มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์					
24. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่นมีการต้อนรับรางวัล การร่วมกิจกรรมต่างๆ					
25. มีการให้บริการผ่อนชำระสินค้า					
26. พนักงานขายมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ					
27. พนักงานให้บริการที่น่าประทับใจ					
28. มีนักอัญมณีที่มีความรู้ประจำร้าน					
29. มีนักออกแบบที่มีความสามารถประจำร้าน					
30. พนักงานมีความซื่อสัตย์และจริงใจ					
31. สามารถทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นและไว้วางใจ เช่น มั่นใจว่า เป็นของแท้ วัสดุดิบที่นำมาสั่งทำไม่ถูกเปลี่ยน					
32. เป็นสมาชิกชมรมผู้ค้าอัญมณีและเครื่องประดับมาตรฐาน (Jewel Fest Club)					
33. ภาพลักษณ์ของกิจการดี					
34. เจ้าของกิจการเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป					
35. มีรูปแบบร้านที่สวยงาม ทันสมัย สะดุดตา					
36. มีการบริการนอกสถานที่					
37. บริการที่รวดเร็วทันใจลูกค้า					
<b>การเงิน</b>					
1. ความสามารถในการคาดการณ์ความต้องการเงินทุน					
2. การจัดหาเงินทุนมาอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. การจัดสรรเงินทุนไปอย่างมีประสิทธิภาพ					

20. ในการดำเนินธุรกิจของท่านปัจจัยความสำเร็จในด้านใดที่มีความสำคัญมากที่สุด  
(โปรดเรียงลำดับทั้ง 4 อันดับ โดยให้ 1= มีความสำคัญมากที่สุด และ 2, 3, 4 รองลงมา  
ตามลำดับ)

.....ด้านการจัดการ

.....ด้านการผลิต

.....ด้านการตลาด

.....ด้านการเงิน

ปัจจัยความสำเร็จอื่นๆ(โปรดระบุ).....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินธุรกิจของร้านจำหน่ายเครื่องประดับอัญมณี  
ในศูนย์การค้า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

21. ในการดำเนินธุรกิจท่านประสบปัญหาในด้านใดมากที่สุด  
(โปรดเรียงลำดับทั้ง 4 อันดับ โดยให้ 1= มีปัญหามากที่สุด และ 2, 3, 4 รองลงมาตามลำดับ)

.....ด้านการจัดการ เช่น ปัญหาในการวางแผน การควบคุมการปฏิบัติงาน

การแบ่งหน้าที่ เป็นต้น

.....ด้านการผลิต เช่น ปัญหาในการการจัดหาวัตถุดิบ/สินค้า กำลังการผลิต เป็นต้น

.....ด้านการตลาด เช่น ปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบสินค้า การตั้งราคา ทำเลที่ตั้ง

การโฆษณา การบริการหลังการขาย เป็นต้น

.....ด้านการบัญชีและการเงิน เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลทางบัญชี

สภาพคล่องทางการเงิน

ด้านการจัดการ

22. ท่านประสบปัญหาใดบ้างในด้านการจัดการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การวางแผน

1. ( ) ไม่มีการวางแผนงาน

2. ( ) แผนงานมีวัตถุประสงค์กำหนดไว้ไม่ชัดเจน

3. ( ) มีการวางแผนการทำงานแต่ไม่มีการนำมาปฏิบัติ

4. ( ) ขาดความชำนาญในการวางแผน
5. ( ) แผนงานที่วางไว้ไม่มีการปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์
6. ( ) การวางแผนไม่ได้รับความร่วมมือจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
7. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
8. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### การจัดการองค์กร

1. ( ) ไม่มีการจัดโครงสร้างขององค์กร
2. ( ) การจัดโครงสร้างขององค์กรไม่มีความเหมาะสม
3. ( ) การกำหนดลักษณะงานและความรับผิดชอบไม่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน
4. ( ) ไม่มีการระบุขอบเขตหน้าที่งาน
5. ( ) การระบุขอบเขตหน้าที่งานไม่ชัดเจน
6. ( ) รูปแบบของการแบ่งสายการบังคับบัญชาไม่ชัดเจน
7. ( ) ผู้บังคับบัญชาแต่ละคนไม่สามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึงเพราะมีลูกน้องในการดูแลมาก
8. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
9. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### การจัดการงานบุคคล

1. ( ) ขาดแคลนแรงงานฝีมือ
2. ( ) พนักงานหยุดงานบ่อย
3. ( ) พนักงานลาออกบ่อย
4. ( ) ขาดการฝึกอบรมพนักงาน
5. ( ) พนักงานไม่มีความขยัน
6. ( ) พนักงานไม่มีความอดทน
7. ( ) พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์
8. ( ) พนักงานขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
9. ( ) พนักงานขาดประสิทธิภาพทำให้เสียเวลาฝึกอบรม
10. ( ) ค่าจ้างและเงินเดือนไม่สามารถจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
11. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
14. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### การสั่งการ

1. ( ) พนักงานขาดความเข้าใจในการรับคำสั่ง
2. ( ) พนักงานไม่ให้ความร่วมมือ
3. ( ) พนักงานขาดความสนใจขณะสั่งการ
4. ( ) ผู้สั่งการสั่งงานไม่ชัดเจน
5. ( ) ผู้สั่งการขาดภาวะผู้นำที่ดี
6. ( ) ความขัดแย้งภายในองค์กร

7. ( ) การสื่อสารกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การ
8. ( ) พนักงานขาดความศรัทธาหรือความนิยมในตัวหัวหน้าหรือผู้จัดการ
9. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
10. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### การควบคุมงาน

1. ( ) การกำหนดมาตรฐานงานไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่ชัดเจน
2. ( ) ขาดเครื่องมือที่มีคุณภาพในการควบคุม
3. ( ) การควบคุมต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง
4. ( ) สินค้าที่จำหน่ายมีลักษณะเล็ก ง่ายต่อการขโมย/สูญหาย
5. ( ) ระยะเวลาในการวัดผลไม่เหมาะสม (ถี่เกินไป/นานเกินไปกว่าจะรู้ผล)
6. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
7. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

23. จากข้อ 22 ท่านประสบปัญหาด้านการจัดการเรื่องใดมากที่สุด (โปรดเรียงลำดับ 3 อันดับแรก โดยให้ 1= มีปัญหามากที่สุด และ 2, 3 ตามลำดับ)

- .....การวางแผน
- .....การจัดการองค์การ
- .....การจัดการงานบุคคล
- .....การตั้งกร
- .....การควบคุมงาน

#### ด้านการผลิต

24. ท่านประสบปัญหาใดบ้างในด้านการผลิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ถ้าไม่ได้ผลิตเองให้เข้าไปตอบข้อการพยากรณ์อุปสงค์ (การคาดคะเนความต้องการของผู้บริโภค)

#### การออกแบบการทำงาน การกำหนดมาตรฐานและการวัดงาน

1. ( ) ช่างต้องทำงานอย่างเดิมทำให้เกิดความจำเจ ไม่กระตือรือร้น
2. ( ) ไม่มีการออกแบบงาน
3. ( ) การออกแบบงานไม่เหมาะสมกับช่าง
4. ( ) ขาดความปลอดภัยในการทำงาน
5. ( ) ช่างไม่มีความสุขในการทำงาน
6. ( ) ขาดการกำหนดเวลามาตรฐานในการทำงาน (เวลาที่ใช้ในการผลิตต่อชิ้น)
7. ( ) การกำหนดเวลามาตรฐานในการทำงานทำได้ยากเนื่องจากชิ้นงานมีความแตกต่าง

กันมาก

8. ( ) ช่างทำงานเสร็จช้ากว่ากำหนด
9. ( ) ช่างขาดความชำนาญ
10. ( ) ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานของช่างแตกต่างกัน
11. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
12. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**การบำรุงรักษาเครื่องจักรอุปกรณ์และโรงงาน**

1. ( ) อะไหล่ที่ใช้สำหรับซ่อมบำรุงต้องนำเข้าจากต่างประเทศ
2. ( ) อะไหล่ที่ใช้สำหรับซ่อมบำรุงมีราคาแพง
3. ( ) ช่างไม่สามารถซ่อมเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ได้ด้วยตนเอง
4. ( ) เครื่องจักรหรืออุปกรณ์ต้องใช้ระยะเวลานานในการซ่อม
5. ( ) ค่าซ่อมเครื่องจักรหรืออุปกรณ์มีราคาสูง
6. ( ) ช่างขาดการเอาใจใส่ในการบำรุงรักษาเครื่องจักรหรืออุปกรณ์
7. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
8. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**การพยากรณ์อุปสงค์(การคาดคะเนความต้องการของผู้บริโภค)**

1. ( ) ไม่มีการคาดคะเนความต้องการของผู้บริโภคโดยพนักงาน
2. ( ) พนักงานขายคาดคะเนผิดพลาด
3. ( ) ไม่มีการคาดคะเนความต้องการของผู้บริโภคโดยผู้บริหาร
4. ( ) เสียเวลาอันมีค่าของผู้บริหาร
5. ( ) ไม่มีการสำรวจรวบรวมข้อคิดเห็นจากลูกค้า
6. ( ) การสำรวจรวบรวมข้อคิดเห็นจากลูกค้าใช้เวลาและบุคลากรมาก
7. ( ) ไม่มีการพยากรณ์เชิงปริมาณ โดยอาศัยหลักเกณฑ์ทางสถิติ
8. ( ) ขาดพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการพยากรณ์เชิงปริมาณ
9. ( ) การคาดคะเนความต้องการของผู้บริโภคมีค่าไม่ใกล้เคียงความต้องการที่แท้จริง
10. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
11. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**การวางแผนกำลังการผลิต**

1. ( ) ไม่มีการวางแผนการผลิต
2. ( ) ผลิตได้เกินความต้องการ



3. ( ) ไม่สามารถผลิตได้เพียงพอกับความต้องการ
4. ( ) เครื่องจักร เครื่องมือ ล้าสมัย เก่า เสีย และชำรุด
5. ( ) เครื่องจักรมากเกินไปเกินความต้องการในการผลิต
6. ( ) เครื่องจักรน้อยเกินความต้องการในการผลิต
7. ( ) ช่างฝีมือแรงงานมีจำนวนมากเกินไป
8. ( ) ขาดแคลนช่างฝีมือแรงงาน
9. ( ) เกิดการแย่งตัวช่างฝีมือแรงงาน
10. ( ) ขาดแคลนนักออกแบบเครื่องประดับ
11. ( ) เกิดการแย่งตัวนักออกแบบ
12. ( ) การจ้างร้านอื่นทำการผลิตแทน (ไม่ได้ผลิตเอง) ทำให้ยากต่อการวางแผนการผลิต
13. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
14. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### การวางผังสิ่งอำนวยความสะดวกในการผลิต

1. ( ) พื้นที่มีจำกัด
2. ( ) ขาดความรู้ในการวางผัง
3. ( ) การวางผังค่าปลีกและบริการไม่เหมาะสม เช่น การจัดพื้นที่วางสินค้าไม่เป็นที่สะดวกแก่ลูกค้า ลูกค้าไม่สะดวกในการซื้อ
4. ( ) การวางผังสำนักงานไม่เหมาะสมทำให้ปฏิบัติงานไม่สะดวก ค่าเช่า
5. ( ) การวางผังคลังสินค้าไม่เหมาะสมทำให้ต้นทุนรวมในการผลิตสูง
6. ( ) การวางผังตามกระบวนการผลิตไม่เหมาะสมทำให้ต้นทุนการเคลื่อนย้ายสูง
7. ( ) การวางผังตามผลิตภัณฑ์ไม่เหมาะสม ทำให้บุคลากรและเครื่องจักรทำงานได้ช้า
8. ( ) ไม่มีการวางผัง
9. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
10. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### การบริหารวัสดุ

1. ( ) วัสดุประเภทอัญมณีมีราคาสูง เช่น เพชรร่วง พลอยร่วง
2. ( ) ขาดแคลนแหล่งวัสดุประเภทอัญมณี
3. ( ) แหล่งวัสดุประเภทอัญมณีอยู่ไกลต้องใช้ระยะเวลาในการจัดซื้อ
4. ( ) มีความเสี่ยงในการซื้ออัญมณีปลอมและลอกเลียนแบบ
5. ( ) วัสดุประเภทโลหะมีค่ามีราคาสูง เช่น ทองคำ

6. ( ) ขาดแคลนแหล่งวัตถุดิบประเภทโลหะมีค่า เช่น ทองคำ
7. ( ) ไม่มีอำนาจต่อรองในการจัดซื้อวัตถุดิบประเภทอัญมณี
8. ( ) ไม่มีอำนาจต่อรองในการจัดซื้อวัตถุดิบประเภทโลหะมีค่า เช่น ทองคำ
9. ( ) การนำเข้าวัตถุดิบจากต่างประเทศมีความยุ่งยาก
10. ( ) การนำเข้าวัตถุดิบจากต่างประเทศมีราคาสูง
11. ( ) การสั่งทำเครื่องประดับเพื่อนำมาจำหน่ายใช้ระยะเวลานาน
12. ( ) ต้นทุนในการสั่งทำเครื่องประดับเพื่อนำมาจำหน่ายมีราคาสูง
13. ( ) ต้นทุนในการจัดซื้อสินค้าสำเร็จรูปมีราคาสูง
14. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
15. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### การบริหารสินค้าคงคลัง

1. ( ) สินค้าคงคลังมีปริมาณและมูลค่ามากเกินไป (สินค้าล้นสต็อก)
2. ( ) สินค้าคงคลังมีปริมาณและมูลค่าน้อยเกินไป (สินค้าขาดสต็อก)
3. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
4. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### การกำหนดตารางการผลิต

1. ( ) ไม่มีกำหนดตารางการผลิต
2. ( ) เครื่องจักรไม่ได้ถูกใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
3. ( ) การกำหนดตารางการผลิตไม่เหมาะสมทำให้ช่างขาดความต่อเนื่องในการทำงาน เช่น ช่างฝังต้องรองานจากช่างรูป
4. ( ) ไม่ได้ทำการผลิตเอง ทำให้ไม่สามารถกำหนดตารางการผลิตได้
5. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
6. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### การบริหารและควบคุมคุณภาพ

1. ( ) ยังไม่มีระบบควบคุมคุณภาพ
2. ( ) การกำหนดคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายสูง
3. ( ) การกำหนดคุณภาพใช้ระยะเวลานาน
4. ( ) ไม่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน
5. ( ) การควบคุมคุณภาพสินค้าไม่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า
6. ( ) ไม่ได้ผลิตเอง ทำให้การควบคุมคุณภาพสินค้าปฏิบัติได้ยาก
7. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
8. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....



25. จากข้อ 24 ท่านประสบปัญหาด้านการผลิตเรื่องใดมากที่สุด (โปรดเรียงลำดับ 3 อันดับแรก โดยให้ 1= มีปัญหามากที่สุด และ 2, 3 ตามลำดับ)

- .....การพยากรณ์อุปสงค์ (ความต้องการ)
- .....การวางแผนกำลังการผลิต
- .....การวางแผนสิ่งอำนวยความสะดวกในการผลิต
- .....การออกแบบการทำงาน การกำหนดมาตรฐานและการวัดงาน
- .....การบริหารวัสดุ
- .....การบริหารสินค้าคงคลัง
- .....การกำหนดตารางการผลิต
- .....การบำรุงรักษาเครื่องจักรอุปกรณ์และโรงงาน
- .....การบริหารและควบคุมคุณภาพ

#### ด้านการตลาด

26. ท่านประสบปัญหาใดบ้างในด้านการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

#### ผลิตภัณฑ์

- 1.( ) คุณภาพต่ำไม่ได้มาตรฐาน
- 2.( ) รูปแบบไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า
- 3.( ) สินค้าไม่ทันสมัย
- 4.( ) สินค้าล้าสมัยเร็ว
- 5.( ) รูปแบบของสินค้าไม่หลากหลาย
- 6.( ) ตราสินค้าไม่เป็นที่รู้จัก
- 7.( ) หีบห่อบรรจุภัณฑ์ไม่ดึงดูด
- 8.( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
- 9.( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### ราคา

- 1.( ) ราคาสูงกว่าคู่แข่ง
- 2.( ) มีการขายตัดราคากัน
- 3.( ) ผู้ซื้อกดราคา
- 4.( ) ไม่มีนโยบายราคาที่แน่นอน
- 5.( ) ปัญหาการตั้งราคาขายปลีก/ส่ง
- 6.( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
- 7.( ) ไม่มีการให้ส่วนลดเงินสดอื่นๆ
- 8.( ) (โปรดระบุ).....

#### ช่องทางการจัดจำหน่าย

- 1.( ) ค่าเช่าที่บนห้างสรรพสินค้ามีราคาสูง
- 2.( ) พื้นที่จำหน่ายมีจำกัด
- 3.( ) ไม่มีบริเวณที่จัดไว้สำหรับต้อนรับลูกค้า

- 4.( ) การจัดวางสินค้าและการจัดร้านไม่เหมาะสม
- 5.( ) ตำแหน่งที่ตั้งบนห้างสรรพสินค้าไม่เหมาะสม
- 6.( ) ค่าใช้จ่ายในการส่งมอบสินค้ามีราคาสูง
- 7.( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
- 8.( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### การส่งเสริมการตลาด

- 1.( ) ไม่มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์
- 2.( ) ไม่มีการโฆษณาภายนอกห้างสรรพสินค้า
- 3.( ) การแข่งขันในการส่งเสริมการตลาดสูง (คู่แข่งมีมาก)
- 4.( ) การส่งเสริมการตลาดไม่สามารถกระตุ้นการซื้อของลูกค้าได้
- 5.( ) ค่าใช้จ่ายในการโฆษณาสูง
- 6.( ) สื่อที่ใช้ไม่มีประสิทธิภาพ
- 7.( ) ไม่มีบริการหลังการขาย เช่น รับทำความสะอาด ซุป ดัด ขยายเครื่องประดับอัญมณี
- 8.( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
- 10.( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### บุคคลหรือพนักงาน

- 1.( ) การบริการของพนักงาน ไม่สามารถจูงใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการใหม่
- 2.( ) พนักงานขาดความรู้เกี่ยวกับอัญมณีและเครื่องประดับ
- 3.( ) พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 4.( ) พนักงานไม่สามารถตอบคำถามลูกค้าได้ชัดเจน
- 5.( ) พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
- 6.( ) พนักงานไม่ทันต่อเหตุการณ์ เช่น ไม่ทราบแนวโน้มของเครื่องประดับ
- 7.( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
- 8.( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

- 1.( ) ไม่สามารถสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรได้
- 2.( ) ผู้บริโภคมองว่าร้านที่อยู่ในห้างสรรพสินค้าขายของแพงกว่าร้านที่ไม่ได้อยู่ในห้าง
- 3.( ) ไม่สามารถทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นและไว้วางใจในการใช้บริการของทางร้านได้
- 4.( ) ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัย
- 5.( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้

6. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**กระบวนการ**

1. ( ) การบริการไม่ทันใจลูกค้า ลูกค้าต้องมาขึ้นรอนาน
2. ( ) ไม่มีการบริการนอกสถานที่
3. ( ) การบริการไม่เสมอภาค
4. ( ) ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ
5. ( ) ไม่สามารถส่งมอบสินค้าได้ทันตามกำหนด
6. ( ) พนักงานมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
7. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
8. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

27. จากข้อ 26 ท่านประสบปัญหาด้านการตลาดเรื่องใดมากที่สุด

(โปรดเรียงลำดับ 3 อันดับแรก โดยให้ 1= มีปัญหามากที่สุด และ 2, 3 ตามลำดับ)

- .....ผลิตภัณฑ์ เช่น รูปแบบ คุณภาพและความทันสมัย เป็นต้น
- .....ราคา เช่น การตั้งราคาขาย การให้ส่วนลด เป็นต้น
- .....ช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น ท่าเลที่ตั้ง ตัวแทนจำหน่าย เป็นต้น
- .....การส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา ลด แจก แคม การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
- .....บุคคลหรือพนักงานเช่น การบริการ พนักงานขายเป็นกันเอง เป็นต้น
- .....การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เช่น ภาพลักษณ์ขององค์กร ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กร เป็นต้น
- .....กระบวนการ เช่น การบริการไม่ทันใจลูกค้า ไม่มีการบริการนอกสถานที่ เป็นต้น

**ด้านการบัญชีและการเงิน**

28. ท่านประสบปัญหาใดบ้างในด้านการบัญชีและการเงิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

**การบัญชี**

1. ( ) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการบัญชี
2. ( ) ไม่มีความรู้ด้านการบันทึกข้อมูลทางด้านการบัญชี
3. ( ) มาตรฐานระบบบัญชียังไม่มีผู้ตรวจสอบบัญชีรับรอง ทำให้ผู้ประกอบการไม่มีสิทธิในการขอภาษีคืน
4. ( ) ขาดแคลนบุคลากรที่มีความชำนาญในคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่สามารถนำโปรแกรม

คอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลข้อมูลทางบัญชี

5. ( ) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ไม่สามารถประยุกต์ใช้กับสินค้าได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจาก  
ตัวสินค้ามีขนาดเล็ก และปริมาณมาก ไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน
6. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
7. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### การวางแผนทางการเงิน

1. ( ) ขาดการวางแผนทางการเงินในเรื่องการลงทุน
2. ( ) ขาดการวางแผนทางการเงินในเรื่องการจัดหาเงินทุนระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี)
3. ( ) ขาดการวางแผนทางการเงินในเรื่องการจัดหาเงินทุนระยะยาว (มากกว่า 1 ปี)
4. ( ) ขาดระบบในการจัดทำงบการเงินที่ดี
5. ( ) ขาดข้อมูลที่ช่วยในการวางแผนทางการเงิน
6. ( ) ไม่มีการตรวจสอบการดำเนินงานเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้
7. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
8. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### การจัดการเงินทุน

1. ( ) อัตราดอกเบี้ยในการกู้เงินสูง
2. ( ) สถาบันการเงินไม่สนับสนุนเงินกู้
3. ( ) วงเงินที่ได้รับน้อย
4. ( ) มีเงินลงทุนน้อย
5. ( ) แหล่งเงินกู้หายาก
6. ( ) การจัดหาเงินทุนหมุนเวียนทำได้ยาก
7. ( ) ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน
8. ( ) รัฐไม่ส่งเสริมการจัดการเงินทุน
9. ( ) สถาบันการเงินประเมินราคาหลักทรัพย์ต่ำ
10. ( ) หลักประกันที่ต้องใช้มีมูลค่าสูง ทำให้หลักทรัพย์ค้ำประกันไม่เพียงพอ
11. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
12. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### การบริหารสินทรัพย์หรือจัดสรรเงินทุน

1. ( ) รายได้และยอดขายต่อวันลดลง
2. ( ) ขายได้เท่าเดิมแต่กำไรลดลงเรื่อยๆ
3. ( ) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูง
4. ( ) ระยะเวลาในการชำระหนี้สั้น
5. ( ) ขาดสภาพคล่องทางการเงิน เงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอ
6. ( ) การติดตามลูกหนี้ทำได้ยาก เช่น ลูกค้าเงินผ่อนไม่ยอมชำระเงิน
7. ( ) ได้รับเครดิตระยะเลาในการชำระค่าวัตถุดิบ/สินค้า สิ้นเกินไป
8. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้

9. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
29. จากข้อ28 ท่านประสบปัญหาด้านการบัญชีและการเงินเรื่องใดมากที่สุด (โปรดเรียงลำดับทั้ง 4 อันดับ โดยให้ 1= มีปัญหามากที่สุด และ 2, 3, 4 ตามลำดับ)
- .....การบัญชี
- .....การวางแผนทางการเงิน
- .....การจัดหาเงินทุน
- .....การบริหารสินทรัพย์หรือจัดสรรเงินทุน
30. ท่านประสบปัญหาใดบ้างในด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ( ) ภาวะเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ
  2. ( ) ราคาน้ำมันแพง
  3. ( ) เงินบาทอ่อนตัว
  4. ( ) เงินเฟ้อ
  5. ( ) การเปิดการค้าเสรีFTA
  6. ( ) กฎระเบียบข้อบังคับจากภาครัฐเข้มงวด
  7. ( ) ภาษีสูง
  8. ( ) การหลอกลวงผู้บริโภคทำให้ผู้บริโภคไม่กล้าซื้อ
  9. ( ) ขาดข้อมูลคู่แข่ง
  10. ( ) ขาดข้อมูลลูกค้า
  11. ( ) การแข่งขันสูง/คู่แข่งมาก
  12. ( ) คู่แข่งรายใหม่เริ่มเข้ามาในธุรกิจนี้มากขึ้น
  13. ( ) ผู้จำหน่ายวัตถุดิบมีอำนาจต่อรองสูง
  14. ( ) ลูกค้ามีอำนาจต่อรองสูง
  15. ( ) สินค้าทดแทน เช่น เครื่องประดับเทียม
  16. ( ) ไม่มีปัญหาด้านนี้
  17. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

31. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

**\*\*\*ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้\*\*\***



ภาคผนวก ข  
รูปแบบเครื่องประดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



## รูปแบบเครื่องประดับ

### แบบ Contemporary



### แบบ Fauna (ฟอ-นะ : บรรดาสัตว์)



แบบ **Flora**



แบบ **Vintage**



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © Chiang Mai University  
All rights reserved

ที่มา <http://diamondthailand.com>



แบบญี่ปุ่น

JEWELRY JAPAN



JAPAN SPECIAL ITEMS



แบบยุโรป

JEWELRY EUROPE



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

EUROPE SPECIAL ITEMS



แบบสหรัฐ

JEWELRY

THE US

THE US SPECIAL

ITEMS

ที่มา <http://www.beautygems.com>

แบบไทย



ที่มา <http://www.thlgem.com>

ลิขสิทธิ์ © Chiang Mai University  
 All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวจันทนา ฝั้นพรม
วัน เดือน ปีเกิด	11 กุมภาพันธ์ 2522
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2541 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสวนบุญโญปถัมภ์ ลำพูน ปีการศึกษา 2544 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาอัญมณีวิทยา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2543-2545 เลขานุการร้านทองภัทรจิ๋วเวรี่ พ.ศ. 2545-2549 ผู้จัดการร้านเพชรภัทรจิ๋วเวรี่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved