

## บทคัดย่อ

176503

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้านำต่างประเทศต่อลักษณะทางกายภาพของเครื่องประดับเงินชาวเขาเผ่าปกากะญอ อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้านำต่างประเทศต่อลักษณะทางกายภาพของเครื่องประดับเงินชาวเขาเผ่าปกากะญอ อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ลูกค้าซึ่งเป็นผู้ค้าส่งต่างประเทศที่เป็นลูกค้าปัจจุบันของร้านเชียงใหม่ดีไซน์ ในช่วงเดือนมีนาคม 2549 จำนวน 25 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี โดยส่วนใหญ่มีบริษัท/ร้านค้า ตั้งอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา รองลงมาได้แก่ ประเทศอิตาลี และญี่ปุ่น ตามลำดับ ลักษณะของธุรกิจเป็นธุรกิจขายปลีก โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเจ้าของกิจการหรือผู้ประกอบการ ซึ่งจำหน่ายเครื่องประดับเงิน และทุกคนซื้อเครื่องประดับเงินในประเทศไทยจากจังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ให้ความเห็นว่า เครื่องประดับเงินจากเชียงใหม่ มีความแตกต่างจากเครื่องประดับเงินจากแหล่งอื่นๆในประเทศไทย ได้แก่ แบบของเครื่องประดับเงิน ความบริสุทธิ์ของเนื้อเงิน ลักษณะการทำด้วยมือ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของเครื่องประดับเงินของแหล่งเชียงใหม่

ประเทศที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยซื้อเครื่องประดับเงินนอกเหนือจากประเทศไทย คือ ประเทศอิตาลี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า เครื่องประดับเงินของไทยมี

ความแตกต่างจากเครื่องประดับเงินของประเทศอื่น โดยความแตกต่างระหว่างเครื่องประดับเงินของไทยและเครื่องประดับเงินของประเทศอื่น ได้แก่ แบบของเครื่องประดับ ความบริสุทธิ์ของเนื้อเงิน และคุณภาพของเครื่องประดับเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อเครื่องประดับเงินจากประเทศไทยมากกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไป เมื่อเทียบกับสัดส่วนการซื้อเครื่องประดับเงินจากประเทศอื่น และมีลูกค้าหลักเป็นลูกค้าประเภทลูกค้าปลีก มีฐานะดี ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับการปรับปรุงเครื่องประดับเงินชาวเขาเพื่อให้สามารถนำไปจำหน่ายในตลาดระดับสูงในประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ทำบรรจุภัณฑ์ให้สวยงาม สร้างตราหือ รักษาคุณภาพสินค้าและประชาสัมพันธ์ให้ชาวต่างประเทศรู้จักเครื่องประดับเงินชาวเขาให้มากขึ้น

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อลักษณะทางกายภาพต่างๆของเครื่องประดับเงินชาวเขาเผ่า ปกาเกอะญอ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ได้แก่ ความเงาวาว ความชัดเจนของลวดลาย จำนวนแบบ ความเข้มของการลงคำ ความบริสุทธิ์ และน้ำหนักของเครื่องประดับ โดยแบ่งเครื่องประดับออกเป็น 5 หมวด คือ แหวน ต่างหู กำไล จี้และเม็ดเงิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อลักษณะทางกายภาพโดยรวมของเครื่องประดับเงินชาวเขาในทุกหมวด โดยหมวดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อลักษณะทางกายภาพโดยรวมมากที่สุด คือ หมวดเม็ดเงิน ลักษณะทางกายภาพของเครื่องประดับเงินชาวเขาที่มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด คือ จำนวนแบบของเครื่องประดับ และลักษณะทางกายภาพที่มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ น้ำหนักของเครื่องประดับเงินชาวเขา โดยระบุสาเหตุความไม่พึงพอใจต่อน้ำหนักของเครื่องประดับเงินชาวเขาว่า น้ำหนักของเครื่องประดับมากเกินไป

## **ABSTRACT**

**176503**

The objective of this independent study was to study foreign customer's satisfaction towards the physical characteristics of jewelry made by Pga K'nyau hill tribe in Li district in Lamphun. Sample group included 25 regular wholesale customers of Chiang Mai Design Shop during the month of March 2006. Study tool was a questionnaire and the data was descriptively analyzed using frequency, percentage and mean.

It was found from the study that most respondents were female of 31-40 years old. Most of the respondents had their own retail shop or company in the United States, Italy and Japan, respectively. All respondents were business owners or entrepreneurs who were in silver jewelry business. All of them bought silver jewelry in Chiang Mai because compared to silver jewelry from other sources in Thailand, Chiang Mai silver jewelry was unique in terms of its designs, purity of silver, and being hand-made.

Apart from Thailand, the country from which most respondents liked to buy silver jewelry was Italy. They said Thai silver jewelry was different from that of other countries in terms of design, purity of silver ornaments and silver quality. For most respondents, silver jewelry bought in Thailand accounted for more than 50% of the total jewelry they bought. Their regular customers were retail traders with good financial status. Their suggestions for the improvement of Thailand's silver jewelry in order to compete in the higher level of market in their

countries were attractive packaging, brand logo, maintaining quality, and more publicity for hill tribe silver jewelry abroad.

In the questionnaire, the jewelry was divided into 5 categories, namely, rings, earrings, bracelets, pendants and silver beads. The satisfaction was measured on the jewelry's shine, precision of patterns, number of designs offered, intensity of dark finish, purity of silver, and weight. It was found from data analysis that most respondents were satisfied in every category of jewelry. As a whole, the respondents were satisfied the most with silver beads. The most satisfaction on the jewelry's physical characteristics was on number of designs offered. The physical characteristic which the respondents were not satisfied the most was weight; they said the jewelry was too heavy.