

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและแนวทางการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องพฤติกรรมการใช้และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางชารมิ่งของลูกค้าในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านผู้ที่สนใจเกี่ยวกับ เครื่องสำอางสมุนไพร โปรดให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษา เท่านั้น ขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะไม่มีผลกระทบหรือมีความเสียหายต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าตัวเลือกที่ท่านต้องการเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 - 35 ปี
() 3. 36 - 50 ปี () 4. สูงกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา
() 3. อนุปริญญาหรือปวส. () 4. ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. นักเรียน / นักศึกษา () 2. ข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ
() 3. พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ () 4. พนักงานภาคเอกชน
() 5. ธุรกิจส่วนตัว

5. สถานภาพสมรส

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หย่าร้าง/หม้าย

6. ระดับรายได้ต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001 - 20,000 บาท
() 3. 20,001 - 35,000 บาท () 4. 35,001 - 50,000 บาท
() 5. มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้เครื่องสำอางชาวมัง

1. ท่านเคยใช้เครื่องสำอางชาวมังมานานเท่าใดแล้ว

- () 1. น้อยกว่า 6 เดือน () 2. 6 เดือน - 1 ปี
() 3. 1 ปี - 2 ปี () 4. 2 ปีขึ้นไป

2. ท่านซื้อเครื่องสำอางชาวมังจากสาขาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สาขาอยุธยา () 2. สาขาไทรพลาง (อยุธยา)

3. ท่านรู้จักเครื่องสำอางชาวมังผ่านสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. โทรทัศน์ () 2. วิทยุ
() 3. วารสาร/นิตยสาร/จุลสาร () 4. หนังสือพิมพ์
() 5. แผ่นพับประชาสัมพันธ์ () 6. การแนะนำของเพื่อน/คนรู้จัก
() 7. อินเทอร์เน็ต

4. ท่านเคยใช้เครื่องสำอางชาวมังประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เจลล้างหน้า () 2. ครีม/โลชั่น ทาผิว
() 3. โลชั่นทาผิว () 4. แชมพูและครีมนวดผม
() 5. ผงขัดหน้า / พอกหน้า

5. เหตุผลที่ท่านซื้อเครื่องสำอางชาวมัง

- () 1. เพื่อบำรุงผิวพรรณ () 2. รู้สึกปลอดภัยจากสารเคมี
() 3. เสริมบุคลิกภาพ

6. จำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้จ่ายในการซื้อเครื่องสำอางชาร์มมิ่งในแต่ละครั้ง
- () 1. ไม่เกิน 200 บาท () 2. 200 - 500 บาท
- () 3. 501 – 1,000 บาท () 4. 1,001 – 1,500 บาท
- () 5. 1,501 บาทขึ้นไป
7. ท่านซื้อเครื่องสำอางชาร์มมิ่งบ่อยเพียงใด
- () 1. 1 ครั้ง/เดือน () 2. 2 ครั้ง/เดือน
- () 3. 3 ครั้ง/เดือน () 4. 4 ครั้ง/เดือน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางชาร์มมิ่ง

กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นตามที่ท่านต้องการเพียง ข้อละ 1 ช่อง

- 5 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ราคาสินค้าหรือยี่ห้อของเครื่องสำอาง					
1.2 สรรพคุณตามที่ระบุไว้ในฉลาก					
1.3 คุณภาพที่ได้มาตรฐานของผลิตภัณฑ์					
1.4 ความปลอดภัยจากการใช้ผลิตภัณฑ์					
1.5 ความหลากหลายของสินค้าที่มีให้เลือก					
1.6 ขนาดของสินค้าพอเหมาะต่อการใช้					
1.7 บรรจุภัณฑ์ที่มีรูปแบบสวยงาม ทันสมัย					
1.8 ชนิดของส่วนผสมที่ใช้ผสมในเครื่องสำอาง					
1.9 กลิ่นหอมของพืชธรรมชาติ					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านราคา					
2.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
2.2 สามารถต่อรองราคาได้					
2.3 ราคาอยู่ในระดับที่สามารถซื้อได้					
2.4 มีส่วนลด					
2.5 เงื่อนไขการชำระเงิน(ซื้อผ่อนชำระ , มีสินเชื่อ)					
ด้านช่องทางการจำหน่าย					
3.1 หาซื้อง่าย มีวางจำหน่ายทั่วไป					
3.2 ร้านที่จำหน่ายตั้งอยู่ใกล้กับที่ทำงานหรือที่บ้านไปมา ได้สะดวก					
3.3 สามารถสั่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และ ระบบขายตรง					
3.4 มีวางจำหน่ายในห้างสรรพสินค้า					
3.5 มีวางจำหน่ายในร้านค้าทั่วไป ร้านเสริมสวย ร้านสะดวกซื้อ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การส่งเสริมการขาย เช่น การลด แลก แจก แถม การชิงโชค					
4.2 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร ฯลฯ					
4.3 พนักงานขายแนะนำสินค้าอย่างชัดเจน					
4.4 มารยาทและการบริการของพนักงานขาย					
4.5 การประชาสัมพันธ์สินค้าอย่างชัดเจน					
4.6 มีสินค้าตัวอย่างให้ทดลองใช้					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร					
5.1 พนักงานมีความรู้ความชำนาญในสินค้าและบริการ					
5.2 พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยต่างๆให้กับลูกค้า					
5.3 บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงาน					
5.4 ความมีมนุษยสัมพันธ์และการพูดจากับลูกค้า					
5.5 พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
6.1 มีการบริการที่รวดเร็ว					
6.2 ความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า					
6.3 การบริการมีความประทับใจ					
6.4 มีเวลาเปิด ปิดร้านเป็นเวลา					
6.5 มีบริการโทรนัดหมายล่วงหน้า					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
7.1 การออกแบบตกแต่งสถานประกอบการมีเอกลักษณ์					
7.2 บรรจุกิจกรรมมีสัญลักษณ์โลโก้ชัดเจน					
7.3 มีเครื่องแบบพนักงาน					
7.4 ภาพเจ้าของกิจการปรากฏในแผ่นพับโฆษณา					
7.5 สีของเครื่องแบบพนักงาน บรรจุกิจกรรมและการตกแต่งร้านใช้โทนสีเดียวกัน คือสีม่วง					

ส่วนที่ 4 กรุณาระบุถึงปัญหา/ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์.....
ด้านราคา.....
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....
ด้านการส่งเสริมการตลาด.....
ด้านบุคลากร.....
ด้านกระบวนการให้บริการ.....
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ.....

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถามครบทุกข้อ

ผู้วิจัย