



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

พฤติกรรมการณ์ซื้อเครื่องสำอางกลุ่มผลิตภัณฑ์สำหรับผิวกายยี่ห้อ L'OREAL ในจังหวัดเชียงใหม่

คำแนะนำในการตอบ

1. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 พฤติกรรมการณ์ซื้อเครื่องสำอางกลุ่มผลิตภัณฑ์สำหรับผิวกายยี่ห้อ L'OREAL ในจังหวัดเชียงใหม่
 - ตอนที่ 3 ปัญหาในการเลือกซื้อเครื่องสำอางกลุ่มผลิตภัณฑ์สำหรับผิวกายยี่ห้อ L'OREAL
 - ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)
2. โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนตอบคำถามในแต่ละตอน

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

#####

อนุภาพ สุวรรณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่องการศึกษาพฤติกรรมการใช้เครื่องสำอางกลุ่มผลิตภัณฑ์สำหรับผิวกายยี่ห้อ L'OREAL
ในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง และ/หรือ
เติมข้อความลงในช่องว่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1 <input type="checkbox"/> หญิง	2 <input type="checkbox"/> ชาย	3 <input type="checkbox"/> อื่น ๆ
---------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------
2. อายุ

1 <input type="checkbox"/> อายุไม่เกิน 20 ปี	2 <input type="checkbox"/> 21-30 ปี
3 <input type="checkbox"/> 31-40 ปี	4 <input type="checkbox"/> 41-50 ปี
5 <input type="checkbox"/> 51-60 ปี	6 <input type="checkbox"/> มากกว่า 60 ปี
3. สถานภาพ

1 <input type="checkbox"/> โสด	2 <input type="checkbox"/> สมรส
3 <input type="checkbox"/> หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4 <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....
4. ระดับการศึกษา

1 <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	2 <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา
3 <input type="checkbox"/> อนุปริญญา	4 <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
5 <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	6 <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....
5. อาชีพ

1 <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2 <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน
3 <input type="checkbox"/> เจ้าของกิจการ	4 <input type="checkbox"/> อาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป
5 <input type="checkbox"/> พ่อบ้าน/แม่บ้าน	6 <input type="checkbox"/> นิสิต /นักเรียน/นักศึกษา
7 <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....	

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- | | |
|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5,000 บาท | 2 <input type="checkbox"/> 5,000-10,000 บาท |
| 3 <input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท | 4 <input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท |
| 5 <input type="checkbox"/> 30,001-40,000 บาท | 6 <input type="checkbox"/> 40,001-50,000 บาท |
| 7 <input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 บาท | |

7. ปัจจุบันท่านใช้เครื่องสำอางยี่ห้อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> ลอรีอัล (L'OREAL) | 2 <input type="checkbox"/> เทลมี (TELL ME) |
| 3 <input type="checkbox"/> เอสเต้ (ESTEE LAUDER) | 4 <input type="checkbox"/> คลินิก (CLINIQUE) |
| 5 <input type="checkbox"/> เรฟลอน (REVLON) | 6 <input type="checkbox"/> แพน คอสเมติก (PAN COSMETICS) |
| 7 <input type="checkbox"/> ชิเซโด (SHISEDO) | 8 <input type="checkbox"/> กานเนโบ (KANEBO) |
| 9 <input type="checkbox"/> ลังโคม (LANCOME) | 10 <input type="checkbox"/> คัฟเวอร์มาร์ค (COVERMARK) |
| 11 <input type="checkbox"/> พียัส (PIAS) | 12 <input type="checkbox"/> คริสเตียน ดิออ (CHRISTIAN DIOR) |
| 13 <input type="checkbox"/> นีเวีย (NEVIA) | 14 <input type="checkbox"/> พอนด์ (POND) |
| 15 <input type="checkbox"/> มิสทีน (MISS TEEN) | 16 <input type="checkbox"/> คิวเพรส (CUTE PRESS) |
| 17 <input type="checkbox"/> เอวอน (AVON) | 18 <input type="checkbox"/> กิฟฟาริน (GIFTFARIN) |
| 19 <input type="checkbox"/> คาแรง (CLARINS) | 20 <input type="checkbox"/> โบเกสท์ (BORGHESE) |
| 21 <input type="checkbox"/> อัลติมา (ULTIMA) | 22 <input type="checkbox"/> โคเซ่ (KOSE) |
| 23 <input type="checkbox"/> ซิสเลย์ (SISLEY) | 24 <input type="checkbox"/> แอมเวย์ (AMWAY) |
| 25 <input type="checkbox"/> ชาแนล (CHANNEL) | 26 <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... |

8. ท่านใช้เครื่องสำอางต่าง ๆ เพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 เพื่อความสวยงาม
- 2 เพื่อเสริมบุคลิกภาพและความมั่นใจ
- 3 เพื่อแก้ปัญหาผิวหนังที่มีอยู่ เช่น ริวรอย สิว และจุดด่างดำ
- 4 เพื่อชะลอความแก่
- 5 เป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน
- 6 เพื่อนแนะนำให้ใช้
- 7 ดูจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ
- 8 อื่น ๆ (ระบุ).....

9. ท่านคิดว่าเครื่องสำอางนำเข้าต่างจากเครื่องสำอางที่ผลิตในประเทศไทยอย่างไร

- 1 เครื่องสำอางนำเข้ามีคุณภาพดีกว่า
- 2 เครื่องสำอางผลิตภายในประเทศมีคุณภาพดีกว่า
- 3 เครื่องสำอางนำเข้าและผลิตในประเทศไทยมีคุณภาพใกล้เคียงกัน
- 4 อื่น ๆ (ระบุ).....

10. ปกติเมื่อท่านใช้เครื่องสำอางยี่ห้อไหนแล้ว ท่านจะมีการเปลี่ยนแปลงไปใช้ยี่ห้ออื่นหรือไม่

- 1 เปลี่ยน เพราะ
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1.1 คุณภาพสินค้าใหม่ดีกว่า
 - 1.2 ราคาของใหม่ต่ำกว่า
 - 1.3 ต้องการทดลองสินค้าใหม่
 - 1.4 มีอาการแพ้ผลิตภัณฑ์ที่เคยใช้ เช่น เป็นผื่น
 - 1.5 อื่น ๆ (ระบุ).....
- 2 ไม่เปลี่ยน เพราะ
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 2.1 คุณภาพสม่ำเสมอคืออยู่แล้ว
 - 2.2 สินค้าที่ใช้ยี่ห้อนี้มีภาพลักษณ์ตราหือดี
 - 2.3 กลัวว่าจะเกิดการแพ้
 - 2.4 อื่น ๆ (ระบุ).....

11. กระแสนิยมการใช้สินค้าที่ผลิตในประเทศไทยมีผลทำให้ท่านเลือกที่จะใช้เครื่องสำอางที่ผลิตในประเทศมากน้อยเพียงใด

- 1 มีผลน้อยที่สุด
- 2 มีผลน้อย
- 3 มีผลปานกลาง
- 4 มีผลมาก
- 5 มีผลมากที่สุด

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการซื้อและปัจจัยในการเลือกซื้อเครื่องสำอางกลุ่มผลิตภัณฑ์สำหรับผิวกาย

ยี่ห้อ L'OREAL ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลิตภัณฑ์สำหรับผิวกาย หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ดูแลและบำรุงผิวกาย ได้แก่ โลชั่นสำหรับผิวธรรมดา, สำหรับผิวแห้ง, เจลลดสัดส่วน, ไฮดร่าเฟรชสเปรย์, บอดี้มอยส์เจอร์, เจลขัดผิวขาว, บอดี้มอยส์เจอร์โรเซอรั, ครีมกระชับผิว และลดผิวแตกกลาย

การตอบสนองของผู้ซื้อ

1. ท่านคิดว่าเครื่องสำอางยี่ห้อ L'OREAL เป็นเครื่องสำอางที่ผลิตจากที่ใด
 - 1 ผลิตภายในประเทศ
 - 2 ผลิตในต่างประเทศ
 - 3 ไม่ทราบ

2. ท่านซื้อเครื่องสำอางยี่ห้อ L'OREAL กลุ่มผลิตภัณฑ์สำหรับผิวกายที่ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1 ห้างสรรพสินค้าโรบินสันสาขาแอร์พอร์ตพลาซ่า
 - 2 ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขากาดสวนแก้ว
 - 3 ห้างโลตัสสาขาทลาดคำเที่ยง
 - 4 ห้างโลตัสสาขาหางดง
 - 5 ห้างคาร์ฟูร์
 - 6 ห้างบิ๊กซี
 - 7 ร้านท็อปซูเปอร์มาร์เก็ต
 - 8 ร้านวัตสัน
 - 9 ร้านบูทส์
 - 10 อื่น ๆ (ระบุ).....

3. โดยเฉลี่ยท่านซื้อเครื่องสำอางบ่อยเพียงใด (เครื่องสำอาง หมายถึง สินค้าที่ใช้สำหรับดูแลผิวกายยี่ห้อ L'OREAL ซึ่งได้แก่ โลชั่นสำหรับผิวธรรมดา, สำหรับผิวแห้ง, เจลลดสัดส่วน, ไฮดร่าเฟรชสเปรย์, บอดี้มอยส์เจอร์, เจลขัดผิวขาว, บอดี้มอยส์เจอร์โรเซอรั, ครีมกระชับผิว และลดผิวแตกกลาย)
 - 1 น้อยกว่า 1 เดือน / ครั้ง
 - 2 1 เดือน / ครั้ง
 - 3 2 เดือน / ครั้ง
 - 4 3 เดือน / ครั้ง
 - 5 อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ในการซื้อเครื่องสำอางสำหรับดูแลผิวกาย ยี่ห้อ L'OREAL แต่ละครั้ง ท่านใช้จ่ายเงินจำนวนเท่าใด

- 1 ต่ำกว่า 500 บาท / ครั้ง
- 2 500 - 1,000 บาท / ครั้ง
- 3 1,001 - 1,500 บาท / ครั้ง
- 4 1,501 - 2,000 บาท / ครั้ง
- 5 มากกว่า 2,000 บาท / ครั้ง

5. ท่านซื้อเครื่องสำอางสำหรับผิวกายยี่ห้อ L'OREAL ชนิดใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> โลชั่นสำหรับผิวธรรมดา | 2 <input type="checkbox"/> โลชั่นสำหรับผิวแห้ง |
| 3 <input type="checkbox"/> เจลลดสัปดาห์ | 4 <input type="checkbox"/> ไฮดร่าเพรชสเปร์ย์ |
| 5 <input type="checkbox"/> บอคือออยล์ | 6 <input type="checkbox"/> เจลขัดผิวขาว |
| 7 <input type="checkbox"/> บอคือมอยส์เจอร์ไรเซอร์ | 8 <input type="checkbox"/> ครีมกระชับผิว และลดผิวแตกกลาย |

กระบวนการตัดสินใจซื้อ

6. ปริมาณการซื้อเครื่องสำอางสำหรับผิวกายยี่ห้อ L'OREAL (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 ซื้อครั้งละ 1 ชิ้น
- 2 ซื้อครั้งละ 2 - 3 ชิ้น
- 3 ซื้อเป็นชุดตามที่บริษัทฯ จัดให้
- 4 อื่น ๆ (ระบุ)

7. เหตุผลที่ซื้อเครื่องสำอางสำหรับผิวกายยี่ห้อ L'OREAL (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 ยี่ห้อที่มีชื่อเสียง
- 2 มีคุณภาพดี
- 3 มีราคาที่เหมาะสม
- 4 หาซื้อได้ง่าย
- 5 มีโฆษณาเยอะ
- 6 เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ
- 7 มีรายการส่งเสริมการขาย
- 8 อื่น ๆ (ระบุ)

8. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องสำอางสำหรับผิวกายี่ห้อ L'OREAL จากที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 จากสื่อ
 - 1.1 โทรทัศน์
 - 1.2 วิทยุ
 - 1.3 หนังสือพิมพ์
 - 1.4 ใบปลิว
 - 1.5 นิตยสาร
 - 1.6 อื่น ๆ (ระบุ)
- 2 จากเพื่อน
- 3 จากพนักงานขาย
- 4 อื่น ๆ (ระบุ)

9. ในช่วงที่มีการส่งเสริมการขายท่านซื้อสินค้า

- 1 มากขึ้น
- 2 น้อยลง
- 3 เท่าเดิม

10. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องสำอางยี่ห้อ L'OREAL ก่อนซื้ออย่างน้อยเพียงใด

- 1 มีความรู้เป็นอย่างดี
- 2 พอรู้บ้าง
- 3 ไม่มีความรู้เลย

11. การส่งเสริมการขายที่ท่านสนใจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 ของแถม
- 2 ส่วนลดคูปอง
- 3 จั๊บลากซิงโชค
- 4 ลดราคา
- 5 ขายเป็นชุด (SET) ในราคาพิเศษ
- 6 อื่น ๆ (ระบุ).....

12. ช่องแถมที่ท่านสนใจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 กระเป๋าเครื่องสำอาง
- 2 สินค้าของบริษัท
- 3 กระเป๋าถือ
- 4 เสื้อยืด
- 5 กระเป๋าเดินทาง
- 6 กระเป๋าแต่งหน้า
- 7 ผ้าพันคอ
- 8 นาฬิกาปลุก
- 9 หมวก
- 10 อื่น ๆ (ระบุ).....

13. รางวัลชิงโชคที่ท่านสนใจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 ทองคำ
- 2 โทรศัพท์มือถือ
- 3 โทรทัศน์
- 4 ตู้เย็น
- 5 ตัวเครื่องบินไปกลับในประเทศ
- 6 รถจักรยานยนต์
- 7 เครื่องเสียง
- 8 เตาอบไมโครเวฟ
- 9 อื่น ๆ (ระบุ).....

14. ปัจจัยต่อไปนี้ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางยี่ห้อ L'OREAL มากน้อยเพียงใด

ปัจจัย	ผลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. มีฉลากบอกวันผลิต วันหมดอายุ ที่ชัดเจน					
2. มีฉลากบอกรายละเอียดของสินค้า เช่น วิธีใช้					
3. มีการพัฒนาสินค้าให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา					
4. มีป้ายคิดราคาชัดเจน					
5. เนื้อครีม โลชั่น และเจลมีสีที่สวยงาม					
6. ยี่ห้อ L'OREAL มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
7. สามารถคืนหรือแลกเปลี่ยนสินค้าได้ ถ้าไม่พอใจ					
8. มีคุณภาพดี					
9. สินค้ามีปริมาณบรรจุที่เหมาะสม					
10. ส่วนผสมของสินค้ามีคุณภาพ					
11. อื่น ๆ (ระบุ)					
ด้านราคา					
12. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
13. ราคาเหมาะสมกับปริมาณสินค้า					
14. สามารถชำระเงินได้ทั้งเงินสดและบัตรเครดิต					
15. อื่น ๆ (ระบุ)					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
16. เคนเตอร์ที่วางขายสินค้าสะอาดและสวยงาม					
17. การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ทำให้หาสินค้าที่ต้องการได้ง่าย					
18. สินค้ามีจำหน่ายทั่วไปตามร้านค้าต่าง ๆ ทำให้หาซื้อได้ง่าย					
49. อื่น ๆ (ระบุ)					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
20. การมีของแถมให้ลูกค้า					
21. มีการลดราคาในบางโอกาส					
22. มีตัวอย่างสินค้าแจกให้ลูกค้าทดลองใช้					

ปัจจัย	ผลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
23. มีส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของร้านค้าที่จำหน่าย					
24. มีการโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์					
25. มีพนักงานแนะนำสินค้า ทำให้เข้าใจวิธีการใช้ชัดเจน					
26. อื่น ๆ (ระบุ)					
ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ					
27. สภาพเศรษฐกิจที่ดีขึ้น					
28. ค่านิยมของคนไทยในการใช้สินค้าที่ผลิตในต่างประเทศ					
29. เทคโนโลยีของการผลิตสินค้า					
30. อื่น ๆ (ระบุ)					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตอนที่ 3 ปัญหาในการซื้อเครื่องสำอางกลุ่มผลิตภัณฑ์สำหรับผิวกายยี่ห้อ L'OREAL

สภาพปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. สินค้าหมดอายุ					
2. ปริมาณของสินค้าบนภาชนะบรรจุไม่ตรงกับที่ระบุไว้บนฉลาก					
3. ไม่มีฉลากกำกับสินค้า					
4. ไม่มีสินค้าตัวอย่างให้ทดลอง					
5. คุณภาพของสินค้าไม่สม่ำเสมอ					
6. สินค้ามีขนาดเดียว					
7. กลิ่นของสินค้าบางรายการไม่ถูกใจ					
8. สีของสินค้าบางรายการไม่ถูกใจ					
ด้านราคา					
9. สินค้ามีราคาแพงเกินไป					
10. ราคาของสินค้าเปลี่ยนแปลงบ่อย					
11. ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพ					
12. ราคาไม่เหมาะสมกับปริมาณ					
13. ไม่ติดป้ายแสดงราคา					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
14. สินค้าตามที่ลูกค้าต้องการขาดตลาด					
15. ไม่มีบริการรับเปลี่ยนหรือรับคืนสินค้า					
16. การจัดวางสินค้าไม่เป็นหมวดหมู่					
17. การจัดเคาน์เตอร์วางสินค้าไม่ดึงดูดความสนใจ					
18. หาซื้อยาก เพราะไม่มีวางขายทั่วไป					
19. เคาน์เตอร์ที่วางสินค้าไม่สะอาด					
20. อื่น ๆ (ระบุ)					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
21. ไม่มีเอกสารแนะนำการใช้สินค้า					
22. ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำในการใช้สินค้า					
23. พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้า					
24. พนักงานไม่ให้ความสนใจลูกค้า					
25. โปรแกรมการส่งเสริมการตลาดไม่น่าสนใจ					

สภาพปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
26. ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น การแจกของแถม เป็นต้น					
27. อื่น ๆ (ระบุ)					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สำหรับผิวกาย
ยี่ห้อ L'OREAL (เพิ่มเติม)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายอนุภพ สุวรรณ
วัน เดือน ปี เกิด	11 พฤศจิกายน 2511
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเชียงใหม่คริสเตียน ปีการศึกษา 2527 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนกาวีละวิทยาลัย ปีการศึกษา 2530 สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2543
ประวัติการทำงาน	2537 - 2539 หัวหน้าพนักงานขายหน่วยรถ บริษัท ซาชิ จำกัด 2540 - ปัจจุบัน Field Sale Executive บริษัท ลอรีอัล (ประเทศไทย) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved