ภาคผนวก ค

ตัวอย่างแบบสอบถามเชิงปริมาณ

แบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าผ้าขนหนู

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเพื่อใช้ในการศึกษาคุณลักษณะของผ้าขนหนูที่จำหน่ายในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลที่ผู้บริโภคต้องการ โดยคาดว่าผลที่ได้รับจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในภาคการผลิต ภาคการค้า และผู้ที่สนใจ ให้เข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์ผ้าขนหนู และสามารถนำข้อมูลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อภาคประชาชนทั่วไปอีกด้วย

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และเพื่อประโยชน์ในการศึกษาผู้จัดทำจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดให้ข้อมูลในแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้มานั้นผู้จัดทำจะถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้จัดทำขอขอบพระคุณที่ท่านได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

แบบสอบถามประกอบด้วยทั้งหมด 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าด้านผลิตภัณฑ์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าด้านบริการ และบุคลากร

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าด้านภาพลักษณ์

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านต้นทุนรวมของลูกค้า

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเพิ่มเติมอื่นๆ (เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกซื้อ)

กำหนด Positioning และทำ benchmark กับผลิตภัณฑ์ก่อนหน้า และ ถัดไป โดยการทำแบบสอบถามจะมีตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ก่อนหน้า และ ถัดไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ดูด้วย

กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงบนหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 15-20 ปี 2. 21-30 ปี

3. 31-40 ปี 4. 41-50 ปี 5. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา / ปวช.

3. ปริญญาตรี /ปวส. 4. ปริญญาโท 5. อื่นๆ(ระบุ) .....

4. อาชีพ

1. นักเรียน / นักศึกษา 2. แม่บ้าน 3. รับราชการ

4. ธุรกิจส่วนตัว 5. พนักงานบริษัทเอกชน 6. อื่นๆ(ระบุ) .....

5. รายได้ / เดือน

1. น้อยกว่า 10,000 บาท 2. 10,000 - 20,000 บาท 3. 20,001 - 40,000 บาท

4. 40,001 - 60,000 บาท 5. 60,001 - 80,000 บาท 6. มากกว่า 80,000 บาท

6. คุณใช้ผ้าขนหนูหรือไม่

1. ใช้ 2. ไม่ใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าด้านผลิตภัณฑ์

1. คุณพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ผ้าขนหนูที่คุณใช้ในปัจจุบันหรือไม่

1. ไม่พอใจ 2. ปานกลาง 3. พอใจ

2. กรุณาเรียงลำดับปัจจัยใดที่ท่านให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อผ้าขนหนูผ้าฝ้ายสำหรับเช็ดตัวจากมากไปหาน้อย (5 ลำดับ)

.....A - ซึมซับน้ำได้ดีเยี่ยม .....I - ปลอดกลิ่นอับที่ตัวผ้า

.....B - ความนุ่มนวลของผิวสัมผัส .....J - ปลอดเชื้อแบคทีเรียด้วยสาร microban

.....C - ความหนาฟูของขนผ้า .....K - ปลอดเชื้อแบคทีเรียด้วยนาโนเทคโนโลยี

.....D - ขนาดของผืนผ้าที่เหมาะสม .....L - สีผ้าที่ผลิตจากสีธรรมชาติ (ปลอดสารพิษ)

.....E - ลวดลายของผ้าที่สวยงาม .....M - ผ้ามีกลิ่นหอมในตัวเอง

.....F - สีสันสดใส .....N - ตราสินค้าที่น่าเชื่อถือ

.....G - สามารถแห้งได้รวดเร็ว .....O - บรรจุภัณฑ์สวยงาม

.....H - มีอายุการใช้งานยาวนาน ความคงทนสูง .....P - ป้ายฉลากสินค้าดูดีมีราคา

3. โปรดเลือกปัจจัยที่คุณต้องการในผ้าขนหนูราคา 700 บาทมา 2 ข้อจากคำถามในข้อที่ (2) โดยไม่คำนึงถึงตราสินค้า

1) …… 2) ……

4. คุณจะซื้อผ้าขนหนูตราสินค้าใหม่ ที่มีคุณสมบัติตามปัจจัยที่คุณเลือกจากข้อ (3) หรือไม่ เมื่อต้องเปรียบเทียบกับผ้าขนหนูตราสินค้า Esse (ตามตัวอย่าง) ที่มีราคาขายที่ 700 บาทเท่ากัน เพราะอะไร

1. ซื้อ เพราะ ..... 2. ไม่ซื้อ เพราะ .....

5. คุณมีวิธีทดสอบเพื่อแบ่งแยกคุณภาพของผ้าขนหนูในแต่ละตราสินค้าที่จำหน่ายในเซ็นทรัลได้โดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. การสัมผัสความนุ่มของผ้า 2. การสูดดมกลิ่นของผ้า 3. การสังเกตลักษณะของขนผ้า

4. สังเกตการณ์ออกแบบป้ายและบรรจุภัณฑ์ 5. สังเกตลวดลายและความสดใสของสีผ้า

6. อื่นๆ .....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าด้านบริการ และบุคลากร

1. คุณคิดว่าปัจจัยด้านบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผ้าขนหนูหรือไม่

1. มี 2. ไม่มี (ข้ามไปตอบข้อ 4)

2. ปัจจุบันคุณมีความพึงพอใจในด้านการบริการของพนักงานขายผ้าขนหนูหรือไม่

1. ไม่พอใจ 2. ปานกลาง 3. พอใจ

3. คุณคิดว่าพนักงานขายผ้าขนหนูควรมีคุณสมบัติอะไรบ้าง เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย (1-5)

……A - ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับผ้าขนหนูอย่างชัดเจน

……B - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ……D - ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ

……C - ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ……E - บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ

4. คุณต้องการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ผ้าขนหนูจากพนักงานขายในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. วิธีการใช้ และการดูแลรักษา 2. วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต 3. คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์

4. ชื่อ และที่อยู่ของผู้ผลิต 5. วัน/เดือน/ปี ที่ผลิต 6. วิธีการคัดเลือกผ้าขนหนูที่ดี

7. ความแตกต่างของแต่ละตราสินค้า 8. อื่นๆ .....

5. คุณคิดว่าเกี่ยวกับสินค้าผ้าขนหนูควรมีบริการอะไรเพิ่มเติมบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. โทรศัพท์เพื่อผู้บริโภค (Call center) 2. การจัดส่งสินค้าถึงปลายทาง

3. รับประกันความพึงพอใจ 4. การขายสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ (E-commerce)

5. การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ทาง E-mail 6. อื่นๆ .....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าด้านภาพลักษณ์

1. คุณคิดว่าปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (brand) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผ้าขนหนูหรือไม่

1. มี 2. ไม่มี

2. ตราสินค้าผ้าขนหนูที่คุณใช้อยู่ในปัจจุบัน

1. Esquire 2. Nu Cover 3. Santas 4. Piumio

5. Elle 6. Esse 7. Gay Laroche 8. อื่นๆ .....

3. ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์และตราสินค้า ปัจจัยใดที่ท่านให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อผ้าขนหนู เรียงลำดับความสำคัญ (1-5)

……1. ตราสินค้าน่าเชื่อถือ……2. ตราสินค้าที่มีมานาน……3. ตราสินค้าได้รับความนิยม

……4. ราคาเหมาะสม……5. บรรจุภัณฑ์สวยงาม……6. คุณสมบัติผ้าขนหนูเหมาะสม

4. คุณเคยรู้จักตราสินค้าที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมาก่อนที่จะทำการซื้อหรือไม่

1. เคย จากที่ใด ..... 2. ไม่เคย

5. คุณได้รับทราบข้อมูลทางด้านผลิตภัณฑ์ และตราสินค้าของผ้าขนหนูจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เพื่อน, ครอบครัว 2. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นิตยสาร 3. สื่อวิทยุ, โทรทัศน์

4. สื่ออินเตอร์เน็ต 5. ป้ายโฆษณา 6. อื่นๆ.....

6. คุณเคยใช้ผ้าขนหนูตราสินค้าอื่นนอกเหนือจากที่ใช้ในปัจจุบันหรือไม่

1. เคยใช้ 2. ไม่เคยใช้

7. สาเหตุที่คุณซื้อผ้าขนหนูซ้ำโดยไม่เปลี่ยนแปลงตราสินค้าเพราะอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เชื่อมั่นในตราสินค้า 2. พอใจในคุณภาพ 3. พอใจในการบริการของพนักงาน

4. สะดวก และ หาซื้อง่าย 5. ง่ายในการตัดสินใจ 6. ไม่มั่นใจในตราสินค้าอื่น

8. คุณมีการแนะนำตราสินค้าผ้าขนหนูที่คุณใช้อยู่ในปัจจุบันให้แก่คนรอบข้างหรือไม่

1. มี 2. ไม่มี

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านต้นทุนรวมของลูกค้า

1. ราคาที่คุณคิดว่าเหมาะสมจะซื้อผ้าขนหนูสำหรับเช็ดตัวที่จำหน่ายภายในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล

1. ต่ำกว่า 200 บาท 2. 201-500 บาท

3. 501-800 บาท 4. มากกว่า 800 บาท

2. ความถี่ในการซื้อผ้าขนหนูผืนใหม่ของคุณ

1. มากกว่าเดือนละครั้ง 2. 1 - 3 เดือนต่อครั้ง 3. 4 - 6 เดือนต่อครั้ง

4. 7 - 9 เดือนต่อครั้ง 5. 10 - 12 เดือนต่อครั้ง 6. มากกว่า 1 ปีต่อครั้ง

3. คุณซื้อผ้าขนหนูจากที่ใด (ตอบเพียง 1 ข้อ)

1. ห้างสรรพสินค้า เช่น เซ็นทรัล 2. ไฮเปอร์มาร์เก็ต เช่น โลตัส 3. ซุปเปอร์มาร์เก็ต

4. ร้านสะดวกซื้อ เช่น 7-Eleven 5. สำเพง, โบ๊เบ๊ 6. ตลาดนัด

4. เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าจากสถานที่ดังกล่าวในข้อ (3) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ใกล้บ้าน / ที่ทำงาน 2. มีผลิตภัณฑ์หลากหลาย 3. ที่จอดรถเพียงพอ

4. มีความน่าเชื่อถือ 5. บริการดี 6. อื่นๆ.....

5. คุณมีความรู้สึกอย่างไรกับสินค้าผ้าขนหนูที่จำหน่ายในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สินค้ามีคุณภาพดี 2. ตราสินค้าน่าเชื่อถือ 3. ราคาสินค้าเหมาะสม

4. การบริการด้านขายที่ดี 5. ได้รับข้อมูลสินค้าที่ถูกต้อง 6. อื่นๆ.....

6. ปัจจัยด้านต้นทุนรวมของลูกค้าดังต่อไปนี้ ปัจจัยใดที่ท่านให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อผ้าขนหนูผ้าฝ้ายสำหรับเช็ดตัว

จงเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับ

.....A - ราคาที่เหมาะสม .....E - การจัดวางสินค้า (ความน่าสนใจ)

.....B - การลดราคาของสินค้า .....F - ความสะดวกสบายในการเลือกซื้อ

.....C - การเดินทางมาซื้อสะดวกสบาย .....G - ความมั่นใจในการเลือกซื้อสินค้า

.....D - เวลาที่ใช้ในการเดินทางมาเลือกซื้อ .....H - ความภาคภูมิใจในการเลือกซื้อสินค้า

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเพิ่มเติมอื่นๆ (เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกซื้อ)

1. คุณมีการหาข้อมูลเกี่ยวกับผ้าขนหนูก่อนซื้อหรือไม่

1. มี 2. ไม่มี (ข้ามไปตอบข้อ 3)

2. คุณหาข้อมูลสำหรับการเลือกซื้อผ้าขนหนูจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เพื่อน, ครอบครัว 2. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นิตยสาร 3. สื่อวิทยุ, โทรทัศน์

4. สื่ออินเตอร์เน็ต 5. ป้ายโฆษณา 6. อื่นๆ.....

3. คุณซื้อผ้าขนหนูเนื่องในโอกาสใดบ้าง (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ของขวัญ/ ของฝาก 2. ของใช้ส่วนตัว 3. ของใช้สำหรับงานแต่งงาน

4. ของสะสม 5. ของใช้สำหรับเด็ก 6. ของใช้สำหรับทำความสะอาด

4. ปัจจัยใดที่คุณใช้ประกอบในการตัดสินใจเลือกซื้อผ้าขนหนู (นอกเหนือจากตัวผลิตภัณฑ์) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สินค้ามีราคาถูก 2. ข้อมูลจากการบอกต่อกันมา 3. การแนะนำจากพนักงานขาย

4. ตราสินค้าน่าเชื่อถือ 5. ซื้อตราสินค้าเดิมที่เคยใช้ 6. การจัดส่งเสริมการขาย

7. การโฆษณา/ ประชาสัมพันธ์ 8. บรรจุภัณฑ์สวยงาม 9. อื่นๆ.....

5. แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับผ้าขนหนูใดที่มีส่วนช่วยคุณในการตัดสินใจเลือกซื้อผ้าขนหนูมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. โบรชัวร์ 2. ป้ายแขวน (Hang tag) 3. ป้าย (Label)

4. บรรจุภัณฑ์ 5. พนักงานขาย 6. อื่นๆ.....