

ผนวก ก

แนวคำถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สินค้าเสื้อผ้า Zara แนวคำถามการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

(In-Depth Interview)

คำถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับการตระหนักรู้ในตราสินค้า (Brand Awareness)

1. คุณรู้จักสินค้า Zara ครั้งแรกได้อย่างไรและทราบหรือไม่ว่าเป็นตราสินค้าของประเทศใด
2. คุณคิดสินค้า Zara เป็นที่รู้จักมากน้อยเพียงใด
3. หากกล่าวคำว่า “Zara” คุณคิดถึงอะไร
4. คุณคิดว่าสินค้า Zara จัดอยู่ในระดับเดียวกับกลุ่มสินค้าเสื้อผ้ายี่ห้อใด
5. ตราสินค้า Zara มีคุณค่าต่อคุณอย่างไร
6. ที่ผ่านมากคุณรับรู้การเคลื่อนไหวเกี่ยวกับสินค้าเสื้อผ้า Zara ด้วยวิธีการอย่างไร หรือจากสื่อใด
7. สินค้า Zara มีบุคลิกที่โดดเด่นในตัวสินค้า รวมถึงสะท้อนและบ่งบอกถึงผู้ใช้ว่าเป็นอย่างไรตามความคิดของคุณ(สมมติให้สินค้า Zara เป็นผู้หญิงหรือชายคนหนึ่งคุณจะมองว่าเป็นดารารหรือศิลปินคนใด)
8. คุณคิดว่าสินค้า Zara ช่วยสะท้อนให้คุณมีบุคลิกภาพเป็นไปตามข้อที่ 5 ที่คุณกล่าวมาหรือไม่
9. คุณคิดว่าสินค้า Zara เป็นสินค้าที่มีคุณภาพดี มีคุณค่า ภาพลักษณ์แตกต่างจากสินค้าอื่น
10. คุณสามารถจดจำบรรยากาศภายในร้านและภาพรวมของร้านได้แม้ไม่เห็นชื่อร้านว่าเป็น Zara
11. สินค้าแบรนด์ Zara ทำให้คุณมีความรู้สึกที่ “ต้องซื้อเดี๋ยวนี้” และตัดสินใจซื้อสินค้าได้รวดเร็วมากขึ้นเมื่อเป็นสินค้าของ Zara หรือไม่อย่างไร
12. คุณรู้สึกคุ้มค่ามากกว่าที่ซื้อสินค้าแบรนด์ Zara ซึ่งมีหน้าร้านอยู่ติดกับแบรนด์ดัง ๆ แต่ราคาถูกกว่าหลายเท่า มีรูปแบบดีไซน์ให้เลือกไม่แตกต่างกัน และทำให้คุณรู้สึกว่าแตกต่างจากคนอื่นได้

13. ประสบการณ์การใช้สินค้าเสื้อผ้า Zara ของคุณที่ผ่านมาเป็นอย่างไร (ตามความคิดของคุณทั้งในแง่บวกและแง่ลบ)

คำถามส่วนที่ 2 ปัจจัยการตัดสินใจซื้อสินค้า

1. ปัจจัย 3 อันดับแรกในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าเสื้อผ้า Zara ของคุณคืออะไร เพราะเหตุใด (ต่างจากปัจจัยการเลือกซื้อสินค้าแบรนด์อื่น ๆ ของคุณหรือไม่)

2. แรงจูงใจใดที่กระตุ้นให้คุณเลือกซื้อสินค้า Zara เป็นครั้งแรก (เกี่ยวข้องกับ การที่สินค้า Zara เป็นตราสินค้าที่มีชื่อเสียงจากประเทศหรือไม่)

3. อิทธิพลจากการสื่อสารลักษณะปากต่อปาก (Words of Mouth) จากบุคคลอื่น รวมถึงสิ่งแวดล้อมทั้งกลุ่มเพื่อน ครอบครัว บุคคลที่มีชื่อเสียง มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อของคุณหรือไม่ อย่างไร

4. หลังจากการใช้สินค้า Zara คุณใช้การสื่อสารลักษณะปากต่อปาก (Words of Mouth) หรือบอกต่อสู่บุคคลอื่นเกี่ยวกับสินค้า Zara เกี่ยวกับประสบการณ์การใช้สินค้าที่ผ่านมา จนเป็นผลทำให้ผู้อื่นเกิดการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า Zara บ้างหรือไม่ อย่างไร

5. คุณพิจารณาถึงประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้า แม้ว่าราคาของสินค้า Zara นั้นจะแพงกว่าสินค้ายี่ห้ออื่นก็ตามในลักษณะรูปแบบที่ใกล้เคียงกัน

6. การจัดหน้าต่างร้าน (Window Display) บรรยากาศภายในร้านและการจัดโชว์สินค้า เป็นสิ่งจูงใจการตัดสินใจซื้อสินค้า Zara ของคุณหรือไม่อย่างไร

7. การบริการที่ดีของพนักงานขายเป็นสิ่งจูงใจการตัดสินใจซื้อสินค้า Zara ของคุณหรือไม่ อย่างไร

8. โดยปกติในการเลือกซื้อสินค้า Zara แต่ละครั้งท่านมักซื้อจำนวนกี่ตัว ยอดต่อยอดราคาเท่าไร และมักซื้อร่วมกับสินค้าชนิดใด

9. การได้เห็นการประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านสื่อ ทำให้สินค้าเกิดภาพลักษณ์ในสายตาคุณและส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหรือไม่ อย่างไร

10. การส่งเสริมการขายโดยการได้รับส่วนลด ลดราคาหน้าร้านเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจซื้อสินค้าเสื้อผ้า Zara ของคุณหรือไม่ อย่างไร