




มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การวิจัย

เรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการจากคู่มือเสนอขาย :
ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทเครื่องสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ ส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับ
คุณภาพการให้บริการจากคู่มือเสนอขาย : ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทเครื่องสำอาง ในอำเภอ
เมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งแบบสอบถามนี้ ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด
แต่อย่างไร ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ และขอความร่วมมือจากท่าน ตอบแบบสอบถามให้
ตรงกับความรู้สึกความคิดเห็น และความจริงมากที่สุด โปรดให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม
ให้ครบถ้วนทุกคำถาม ผู้วิจัยขอรับรองว่าความคิดเห็นของท่านถือเป็นความลับ ข้อมูลที่ได้จะ
นำไปใช้เพื่อการศึกษา และผลที่ได้จากการศึกษา จะใช้เพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านกรุณา เสียสละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถาม

นางสาวอัจฉรพรรณ เถลิงจิต
นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการจากคู่มือเสนอขาย :
ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทเครื่องสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความหรือเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำถามหรือเติมข้อความลงใน
ช่องว่างที่เว้นไว้ตามสภาพที่เป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

- () 1. ชาย
() 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 15 ปี
() 2. 16-25 ปี
() 3. 26-35 ปี
() 4. มากกว่า 36 ปี

3. สถานภาพทางครอบครัว

- () 1. โสด
() 2. สมรส
() 3. แยกกันอยู่/หย่า/หม้าย

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. น้อยกว่า 5,000 บาท
() 2. 5,001 – 10,000 บาท
() 3. 10,001 – 15,000 บาท
() 4. สูงกว่า 15,001 บาท

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ประถมศึกษา
 () 2. มัธยมศึกษา/สูงกว่ามัธยมศึกษา
 () 3. อนุปริญญา/เทียบเท่า
 () 4. ปริญญาตรี
 () 5. สูงกว่าปริญญาตรี
 () 6. อื่น ๆ ระบุ.....

6. อาชีพ

- () 1. นักเรียน / นักศึกษา
 () 2. แม่บ้าน
 () 3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 () 4. ราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () 5. รับจ้าง พนักงานบริษัท / ห้างร้าน
 () 6. อื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 พฤติกรรมในการซื้อผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทเครื่องสำอาง

1. ท่านเคยซื้อ/ใช้ เครื่องสำอางระบบขายตรงยี่ห้อใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ชื่อ)

- () 1. เหวอน () 2. มิสทีน
 () 3. กิฟฟารีน () 4. ออริเฟลม
 () 5. ยูสตาร์ () 6. แอมเวย์
 () 7. ไม่สนใจยี่ห้อ
 () 8. ยี่ห้ออื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ท่านซื้อเครื่องสำอาง ขายตรง โดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ชื่อ)

- () 1. ซื้อจากบริษัท โดยตรง () 2. ซื้อจากตัวแทนของบริษัท
 () 3. ซื้อทางอินเทอร์เน็ต () 4. ซื้อตามร้านขายเครื่องสำอางทั่วไป
 () 5. ซื้อตามศูนย์จำหน่ายเครื่องสำอางระบบขายตรง
 () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ท่านซื้อเครื่องสำอาง ขายตรงเมื่อใด (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- () 1. เพื่อเป็นของขวัญ/ของกำนัลผู้อื่น () 2. มีผลิตภัณฑ์ออกใหม่ที่น่าสนใจ
 () 3. ทดแทนเครื่องสำอางเก่าที่หมด () 4. ต้องการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์
 () 5. ได้รับเอกสารประชาสัมพันธ์เรื่องการส่งเสริมการขาย
 () 6. ได้รับการชักจูงใจ โน้มน้าว จากตัวแทนขาย/สาวจำหน่าย
 () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ใครมีอิทธิพลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางระบบขายตรง (โปรดตอบเพียง 1 ข้อ)

- () 1. บุคคลในครอบครัว () 2.ญาติ
 () 3. เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน () 4. ฟรีเซ็นเตอร์ เช่น ดารา นักร้อง
 () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. สาเหตุที่ทำให้ท่านตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางระบบขายตรง (โปรดตอบเพียง 1 ข้อ)

- () 1. ต้องพบปะผู้คนจึงจำเป็นต้องใช้
 () 2. เพื่อเสริมบุคลิกภาพ ทำให้มีความมั่นใจมากขึ้น
 () 3. ไม่มีเวลาไปซื้อเครื่องสำอางตามห้างสรรพสินค้า
 () 4. ต้องการบำรุงผิวพรรณเพื่อสุขภาพผิวที่ดี
 () 5. สาวจำหน่าย/ตัวแทนจำหน่ายมาให้คำแนะนำ และให้บริการถึงที่
 () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ท่านซื้อเครื่องสำอางระบบขายตรงเป็นจำนวนเงินเท่าใดเฉลี่ยต่อการซื้อ 1 ครั้ง

(โปรดตอบเพียง 1 ข้อ)

- () 1. ต่ำกว่า 300 บาท
 () 2. 300-600 บาท
 () 3. 601-900 บาท
 () 4. 901-1,200 บาท
 () 5. 1,201-1,500 บาท
 () 6. มากกว่า 1,500 บาท

7. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางระบบขายตรงจากแหล่งใด

(โปรดตอบเพียง 1 ข้อ)

- () 1. นิตยสาร () 2. วิทยุ

- () 3. โทรศัพท์ () 4. หนังสือพิมพ์
 () 5. โบวัวร์ () 6. ตัวแทนจำหน่าย
 () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการตลาดที่ถูกคัดเลือกใช้บริการจากคู่มือเสนอขาย
 ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทเครื่องสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง ท่านเห็นว่าปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการคู่มือเสนอขาย
 ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทเครื่องสำอาง มีอย่างน้อยเพียงใดโดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓
 ในช่องว่างด้านหลังแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยการตลาดที่ถูกคัดเลือกใช้บริการจากคู่มือเสนอขาย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางขายตรงมีคุณภาพดี					
2. ยี่ห้อของเครื่องสำอางเป็นที่รู้จักหรือเคยใช้อยู่					
3. มีสี กลิ่น หรือเนื้อผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม					
4. มีความปลอดภัย ได้มาตรฐาน เช่น ไม่แพ้					
5. มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ เช่น มีสีสันทากมาย					
6. มี Refill เพื่อให้ท่านประหยัดในการซื้อครั้งต่อไป					
7. มีคำอธิบายการใช้และสรรพคุณ พร้อมทั้งส่วนประกอบของ ผลิตภัณฑ์					
8. มีการระบุ วัน เดือน ปี ที่ผลิตและ วันหมดอายุ					
9. ผลิตภัณฑ์มีการบรรจุหีบห่อที่สวยงาม					
10. บรรจุภัณฑ์ที่มีความสะดวกในการใช้งาน เช่น เปิด ปิด ง่าย					
11. บรรจุภัณฑ์และหีบห่อของเครื่องสำอางขายตรง เป็นปัจจัย หนึ่งในการตัดสินใจซื้อ					

ปัจจัยการตลาดที่ลูกค้าเลือกใช้บริการจากคู่มือเสนอขาย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านราคา					
1. เครื่องสำอางขายตรงมีราคาถูกกว่าเครื่องสำอางทั่วไป					
2. เครื่องสำอางขายตรงมีราคาที่เหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ					
3. การให้เครดิต เช่น นำสินค้าไปใช้ก่อนแล้วจ่ายเงินทีหลัง					
4. มีวิธีการให้ชำระเงินสด เช่น ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส					
5. มีป้ายแสดงราคาให้เห็นได้ชัดเจน					
6. ราคาสามารถต่อรองได้					
7. มีราคาให้เลือกซื้อหลากหลายระดับราคา					
8. ราคาสินค้าสามารถลดได้ แก่ลูกค้าประจำ หรือลูกค้าที่ซื้อจำนวนมาก					
9. สามารถปรับลดราคาตามการส่งเสริมการขายของผู้ผลิต					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. มีความสะดวกในการสั่งซื้อ เช่น สามารถสั่งซื้อได้ทางอินเทอร์เน็ต					
2. มีความรวดเร็วในการส่งสินค้า และส่งสินค้าตรงเวลาที่กำหนด					
3. มีจำนวนศูนย์กระจายสินค้าเพียงพอ กับความต้องการของลูกค้า					
4. ใกล้บ้าน/สถานที่ทำงาน					
5. เวลาเปิด-ปิดของสถานที่จำหน่าย					
6. เดินทางสะดวก					
7. มีสินค้าตลอดไม่ขาดตลาด					
8. มีการจัดพิมพ์สินค้า แยกเป็นหมวดหมู่					
9. หาซื้อได้สะดวก มีจำหน่ายทั่วไป					

ปัจจัยการตลาดที่ถูกคัดเลือกให้บริการจากคู่มือเสนอขาย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการโฆษณาสินค้าตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร วารสาร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อ					
2. การประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ การออกร้าน สปอนเซอร์					
3. มีของแถม					
4. มีการให้ทดลองใช้ฟรี ถ้าไม่พอใจสามารถคืนเงินได้					
5. พนักงานขายตรง มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางเป็นอย่างดี					
6. พนักงานขายสุภาพ มีอัธยาศัยดี					
7. การส่งจดหมายข่าว					
8. มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา หรือ โปรโมชั่นช่วงเทศกาล					
9. การแลกซื้อสินค้าในราคาพิเศษ					
10. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า					
11. มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้เป็นที่รู้จักอย่างต่อเนื่อง					
12. ตัวแทนขาย สาวจำหน่ายมีความคุ้นเคยและเป็นกันเอง					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจากคู่มือเสนอขาย : ผลิตภัณฑ์ขายตรง
ประเภทผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย/ลงในช่องที่ท่านเห็นว่ามีส่วนต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของท่าน

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา					
1. ตัวแทนขายตรง จัดสินค้าให้ตรงตามความต้องการ					
2. ความน่าเชื่อถือของตัวแทนขายตรง เช่น การตรงต่อเวลาในการจัดส่งสินค้า					
3. สามารถติดต่อ และแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
4. ความถูกต้อง รวดเร็วในบริการ ความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการการสั่งซื้อสินค้าจากคู่มือเสนอขาย					
5. การคิดค่าสินค้าและบริการ มีความถูกต้อง และมีความสะดวก รวดเร็วในขั้นตอนการชำระค่าสินค้า					
การให้บริการอย่างเพียงพอ					
1. เต็มใจอธิบายสรรพคุณสินค้าให้ลูกค้าทราบ					
2. ยิ้มแย้มแจ่มใสไม่แสดงอาการหงุดหงิดหากลูกค้าไม่ซื้อสินค้า					
3. ข้อมูลของสินค้า หรือ เครื่องสำอาง ในคู่มือเสนอขายมีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย					
4. มีสินค้า หรือเครื่องสำอาง จัดส่งให้ลูกค้าอย่างเพียงพอตามที่ระบุไว้ในคู่มือเสนอขาย					
5. มีศูนย์จำหน่ายหรือให้บริการจัดส่งสินค้าตามจังหวัดอย่างเพียงพอ					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
6. การแจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ประเภทสินค้า บริการ และราคา ทุกครั้งเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลง					
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
1. มีบริการหลังการขายที่น่าสนใจ					
2. เต็มใจมาตรวจสอบและแก้ไขหากมีปัญหาก่อเกิดขึ้น					
3. ตัวแทนขายตรงรับเปลี่ยนสินค้าให้ทันทีโดยไม่มี เงื่อนไข					
4. ส่งเอกสารเกี่ยวกับสินค้ามาให้ที่บ้านอย่างสม่ำเสมอ					
5. ตัวแทนขายมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ เป็นอย่างดี					
6. ตัวแทนขายตรงปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสม่ำเสมอ					
การให้บริการที่มีความก้าวหน้า					
1. ตัวแทนขายตรงมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์					
2. ความสามารถในการอธิบายคุณภาพและวิธีใช้ เครื่องสำอาง					
3. แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแต่งหน้าให้ทราบ อย่างสม่ำเสมอ					
4. สามารถค้นหา ข้อมูลสินค้า ตรวจสอบรายละเอียด ของสินค้า ได้อย่างรวดเร็ว เช่น การค้นหาข้อมูล ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์					
การให้บริการอย่างเท่าเทียม					
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ อธิบาย และกิจกรรมการขาย ของตัวแทนขายตรงเป็นกันเองกับลูกค้าทุกคน					
2. การปฏิบัติงานของตัวแทนขายตรงมีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. มีกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
4. ให้บริการตอบคำถาม ปัญหา ข้อเสนอแนะ ทางโทรศัพท์ที่ได้ตลอดเวลา					
5. คิรราคาล่าช้า และบริการทำเทียมกันทุกคน					



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข
คุณภาพของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
ข้อมูลส่วนบุคคล						
1. เพศ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. อายุ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. สถานภาพทางครอบครัว	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. ระดับการศึกษาสูงสุด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. อาชีพ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
พฤติกรรมในการซื้อผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทเครื่องสำอาง						
1. ท่านเคยซื้อ/ใช้ เครื่องสำอางระบบขายตรงยี่ห้อใดมากที่สุด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ท่านซื้อเครื่องสำอาง ขายตรงโดยวิธีใด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ท่านซื้อเครื่องสำอาง ขายตรงเมื่อใด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ใครมีอิทธิพลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางระบบขายตรง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. สาเหตุที่ทำให้ท่านตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางระบบขายตรง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. ท่านซื้อเครื่องสำอางระบบขายตรงเป็นจำนวนเงินเท่าใดเฉลี่ยต่อการซื้อ 1 ครั้ง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความ น่าเชื่อถือของ แบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
7. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางระบบขาย ตรงจากแหล่งใด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ปัจจัยการตลาดที่ถูกคัดเลือกให้บริการจากคู่มือเสนอขาย

ด้านผลิตภัณฑ์						
1. ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางขายตรงมี คุณภาพดี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ยี่ห้อของเครื่องสำอางเป็นที่รู้จัก หรือเคยใช้อยู่	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. มีสี กลิ่น หรือเนื้อผลิตภัณฑ์ที่ เหมาะสม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. มีความปลอดภัย ได้มาตรฐาน เช่น ไม่แพ้	0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
5. มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ เช่น มีสีสันทันมากมาย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. มี Refill เพื่อให้ท่านประหยัดใน การซื้อครั้งต่อไป	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7. มีคำอธิบายการใช้และสรรพคุณ พร้อมทั้งส่วนประกอบของ ผลิตภัณฑ์	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
8. มีการระบุ วัน เดือน ปี ที่ผลิตและ วันหมดอายุ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความ น่าเชื่อถือของ แบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
ด้านราคา						
9. ผลิตภัณฑ์ที่มีการบรรจุหีบห่อที่ สวยงาม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
10. บรรจุภัณฑ์ที่มีความสะดวกใน การใช้งาน เช่น เปิด ปิด ง่าย	+1	0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
11. บรรจุภัณฑ์และหีบห่อของ เครื่องสำอางขายตรง เป็นปัจจัย หนึ่งในการตัดสินใจซื้อ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1. เครื่องสำอางขายตรงมีราคาถูก กว่าเครื่องสำอางทั่วไป	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. เครื่องสำอางขายตรงมีราคาที่เหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. การให้เครดิต เช่น นำสินค้าไป ใช้ก่อนแล้วจ่ายเงินทีหลัง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. มีวิธีการให้ชำระเงินสะดวก เช่น ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. มีป้ายแสดงราคาที่เห็นได้ชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. ราคาสามารถต่อรองได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7. มีราคาให้เลือกซื้อหลากหลาย ระดับราคา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
8. ราคาสินค้าสามารถลดได้แก่ ลูกค้าประจำ หรือลูกค้าที่ซื้อจำนวนมาก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความ น่าเชื่อถือของ แบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
9. สามารถปรับลดราคาตามการ ส่งเสริมการขายของผู้ผลิต	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย						
1. มีความสะดวกในการสั่งซื้อ เช่น สามารถสั่งซื้อได้ทางอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. มีความรวดเร็วในการส่งสินค้า และส่งสินค้าตรงเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3 มีจำนวนศูนย์กระจายสินค้า เพียงพอ กับความต้องการของลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ใกล้บ้าน/สถานที่ทำงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. เวลาเปิด-ปิดของสถานที่จำหน่าย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. เดินทางสะดวก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7. มีสินค้าตลอดไม่ขาดตลาด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
8. มีการจัดพิมพ์สินค้า แยกเป็น หมวดหมู่	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
9. หาซื้อได้สะดวก มีจำหน่าย ทั่วไป	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
1. มีการโฆษณาสินค้าตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร วารสาร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิด การตัดสินใจซื้อ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความ น่าเชื่อถือของ แบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
2. การประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ การออกฐาน สปอนเซอร์	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. มีของแถม	0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
4. มีการให้ทดลองใช้ฟรี ถ้าไม่ พอใจสามารถคืนเงินได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. พนักงานขายตรง มีความรู้ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง เป็น อย่างดี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. พนักงานขายสุภาพ มีอัธยาศัยดี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7. จดหมายข่าว	0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
8. มีการส่งเสริมการขาย เช่น การ ลดราคา หรือ โปร โมชันช่วง เทศกาล	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
9. การแลกซื้อสินค้าในราคาพิเศษ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
10. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
11. มีการจัดกิจกรรมให้เป็นที่รู้จัก อย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
12. ตัวแทนขาย สาวจำหน่ายมี ความคุ้นเคยและเป็นกันเอง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
คุณภาพการให้บริการ						
การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา						
1. ตัวแทนขายตรง จัดสินค้าให้ตรง ตามความต้องการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความ น่าเชื่อถือของ แบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
2. ความน่าเชื่อถือของตัวแทนขาย ตรง เช่น การตรงต่อเวลาในการ จัดส่งสินค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. สามารถติดต่อ และแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ความถูกต้อง รวดเร็วในบริการ ความสะดวกและรวดเร็วของการให้ บริการการสั่งซื้อสินค้าจากคู่มือ เสนอขาย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. การคิดค่าสินค้าและบริการ มี ความถูกต้อง และมีความสะดวก รวดเร็วในขั้นตอนการ ชำระค่า สินค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
การให้บริการอย่างเพียงพอ						
1. เต็มใจอธิบายสรรพคุณสินค้าให้ ลูกค้าทราบ	+1	+1	0	+2	0.67	สอดคล้อง
2. ยิ้มแย้มแจ่มใสไม่แสดงอาการ หงุดหงิดหากลูกค้าไม่ซื้อสินค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ข้อมูลของสินค้า หรือ เครื่องสำอาง ในคู่มือเสนอ ขายมี ความถูกต้อง ชัดเจนครบ ถ้วน และเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความ น่าเชื่อถือของ แบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
4. มีสินค้า หรือเครื่องสำอาง จัดส่ง ให้ลูกค้าอย่าง เพียงพอตามที่ระบุไว้ ในคู่มือเสนอขาย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. มีศูนย์จำหน่ายหรือให้บริการ จัดส่งสินค้าตาม จังหวัดอย่าง เพียงพอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. การแจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงประเภทสินค้า บริการ และราคา ทุกครั้งเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
1. มีบริการหลังการขายที่น่าสนใจ	0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
2. เต็มใจมาตรวจสอบและแก้ไข หากมีปัญหาเกิดขึ้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ตัวแทนขายตรงรับเปลี่ยนสินค้า ให้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ส่งเอกสารเกี่ยวกับสินค้ามาให้ที่ บ้านอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. ตัวแทนขายมีความสามารถในการ แก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. ตัวแทนขายตรงปฏิบัติต่อลูกค้า ด้วยความสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความ น่าเชื่อถือของ แบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
การให้บริการที่มีความก้าวหน้า						
1. ตัวแทนขายตรงมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ความสามารถในการอธิบายคุณภาพและวิธีใช้ เครื่องสำอาง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม แต่งหน้าให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. สามารถค้นหา ข้อมูลสินค้า ตรวจสอบ ตอบรายละเอียดของสินค้า ได้อย่าง รวดเร็ว เช่น การค้นหาข้อมูล ผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
การให้บริการอย่างเท่าเทียม						
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ อธิบาย และศึกษารายาทของตัวแทนขาย ตรงเป็นกันเองกับลูกค้าทุกคน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. การปฏิบัติงานของตัวแทนขาย ตรงมีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. มีกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของ การให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ให้บริการตอบคำถาม ปัญหา ข้อ สงสัย ทางโทรศัพท์ได้ตลอดเวลา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. คิตราคาราคาและบริการเท่ากัน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อ

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนก รายชื่อ
ปัจจัยการตลาดที่ลูกค้าเลือกใช้บริการจากคู่มือเสนอขาย	
ด้านผลิตภัณฑ์	.481 - .795
1. ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางขายตรงมีคุณภาพดี	.718
2. ยี่ห้อของเครื่องสำอางเป็นที่รู้จักหรือเคยใช้อยู่	.678
3. มีสี กลิ่น หรือเนื้อผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม	.795
4. มีความปลอดภัย ได้มาตรฐาน เช่น ไม่แพ้	.481
5. มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ เช่น มีสีสันทมากมาย	.606
6. มี Refill เพื่อให้ท่านประหยัดในการซื้อครั้งต่อไป	.664
7. มีคำอธิบายการใช้และสรรพคุณ พร้อมทั้งส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์	.678
8. มีการระบุ วัน เดือน ปี ที่ผลิตและ วันหมดอายุ	.795
9. ผลิตภัณฑ์ที่มีการบรรจุหีบห่อที่สวยงาม	.615
10. บรรจุภัณฑ์ที่มีความสะดวกในการใช้งาน เช่น เปิด ปิด ง่าย	.678
11. บรรจุภัณฑ์และหีบห่อของเครื่องสำอางขายตรง เป็นปัจจัย หนึ่งในการตัดสินใจซื้อ	.606
ด้านราคา	.447 - .696
1. เครื่องสำอางขายตรงมีราคาถูกกว่าเครื่องสำอางทั่วไป	.618
2. เครื่องสำอางขายตรงมีราคาที่เหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ	.696
3. การให้เครดิต เช่น นำสินค้าไปใช้ก่อนแล้วจ่ายเงินทีหลัง	.447
4. มีวิธีการให้ชำระเงินสะดวก เช่น ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส	.618
5. มีป้ายแสดงราคาที่เห็นได้ชัดเจน	.669
6. ราคาสามารถต่อรองได้	.629
7. มีราคาให้เลือกซื้อหลากหลายระดับราคา	.474
8. ราคาสินค้าสามารถลดได้ แก่ลูกค้าประจำ หรือลูกค้าที่ซื้อจำนวนมาก	.609
9. สามารถปรับลดราคาตามการส่งเสริมการขายของผู้ผลิต	.696

ตารางภาคผนวกที่ 2 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนก รายข้อ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.424 - .913
1. มีความสะดวกในการสั่งซื้อ เช่น สามารถสั่งซื้อได้ทางอินเทอร์เน็ต	.856
2. มีความรวดเร็วในการส่งสินค้า และส่งสินค้าตรงเวลาที่กำหนด	.629
3. มีจำนวนศูนย์กระจายสินค้าเพียงพอ กับความต้องการของลูกค้า	.629
4. ใกล้บ้าน/สถานที่ทำงาน	.856
5. เวลาเปิด-ปิดของสถานที่จำหน่าย	.709
6. เดินทางสะดวก	.424
7. มีสินค้าตลอดไม่ขาดตลาด	.792
8. มีการจัดพิมพ์สินค้า แยกเป็นหมวดหมู่	.913
9. หาซื้อได้สะดวก มีจำหน่ายทั่วไป	.802
ด้านการส่งเสริมการตลาด	.604 - .847
1. มีการโฆษณาสินค้าตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร วารสาร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อ	.818
2. การประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ การออกกรีน สปอนเซอร์	.604
3. มีของแถม	.684
4. มีการให้ทดลองใช้ฟรี ถ้าไม่พอใจสามารถคืนเงินได้	.727
5. พนักงานขายตรง มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง เป็นอย่างดี	.753
6. พนักงานขายสุภาพ มีอัธยาศัยดี	.827
7. จัดหมายข่าว	.777
8. มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา หรือโปรโมชันช่วงเทศกาล	.818
9. การแลกซื้อสินค้าในราคาพิเศษ	.604
10. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า	.847
11. มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้เป็นที่รู้จักอย่างต่อเนื่อง	.384
12. ตัวแทนขาย สาวจำหน่ายมีความคุ้นเคยและเป็นกันเอง	.753

ตารางภาคผนวกที่ 2 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนก รายข้อ
คุณภาพการให้บริการ	
การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา	
	.464 - .780
1. ตัวแทนขายตรง จัดสินค้าให้ตรงตามความต้องการ	.749
2. ความน่าเชื่อถือของตัวแทนขายตรง เช่น การตรงต่อเวลาในการจัดส่งสินค้า	.780
3. สามารถติดต่อ และแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	.711
4. ความถูกต้อง รวดเร็วในบริการ ความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการการสั่งซื้อสินค้าจากคู่มือเสนอขาย	.464
5. การคิดค่าสินค้าและบริการ มีความถูกต้อง และมีความสะดวก รวดเร็วในขั้นตอนการชำระค่าสินค้า	.650
การให้บริการอย่างเพียงพอ	
	.351 - .814
1. เต็มใจอธิบายสรรพคุณสินค้าให้ลูกค้าทราบ	.814
2. ยิ้มแย้มแจ่มใสไม่แสดงอาการหงุดหงิดหากลูกค้าไม่ซื้อสินค้า	.777
3. ข้อมูลของสินค้า หรือ เครื่องสำอาง ในคู่มือเสนอ ขายมีความถูกต้อง ชัดเจนครบ ถ้วน และเข้าใจง่าย	.351
4. มีสินค้า หรือเครื่องสำอาง จัดส่งให้ลูกค้าอย่าง เพียงพอตามที่ระบุไว้ในคู่มือเสนอขาย	.800
5. มีศูนย์จำหน่ายหรือให้บริการจัดส่งสินค้าตาม จังหวัดอย่างเพียงพอ	.814
6. การแจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงประเภทสินค้า บริการ และราคา ทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	.777
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
	.443 - .920
1. มีบริการหลังการขายที่น่าสนใจ	.920
2. เต็มใจมาตรวจสอบและแก้ไขหากมีปัญหาเกิดขึ้น	809
3. ตัวแทนขายตรงรับเปลี่ยนสินค้าให้ทันที โดยไม่มีเงื่อนไข	.920
4. ส่งเอกสารเกี่ยวกับสินค้ามาให้ที่บ้านอย่างสม่ำเสมอ	.748
5. ตัวแทนขายมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	.693

ตารางภาคผนวกที่ 2 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนก รายข้อ
6. ตัวแทนขายตรงปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสม่ำเสมอ	.443
การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	.677 - .888
1. ตัวแทนขายตรงมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	.800
2. ความสามารถในการอธิบายคุณภาพและวิธีใช้เครื่องสำอาง	.888
3. แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแต่งหน้าให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ	.741
4. สามารถค้นหา ข้อมูลสินค้า ตรวจสอบรายละเอียดของสินค้า ได้อย่างรวดเร็ว เช่น การค้นหาข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์	.677
การให้บริการอย่างเท่าเทียม	.665 - .941
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ อธิบาย และกิจกรรมของตัวแทนขายตรงเป็นกันเองกับลูกค้าทุกคน	.941
2. การปฏิบัติงานของตัวแทนขายตรงมีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติตรงไปตรงมา	.852
3. มีกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	.941
4. ให้บริการตอบคำถาม ปัญหา ข้อเสนอแนะ ทางโทรศัพท์ได้ตลอดเวลา	.750
5. คิคราคาค่าสินค้า และบริการเท่าเทียมกันทุกคน	.665

ตารางภาคผนวกที่ 3 ระดับคะแนนค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient)
ปัจจัยการตลาดที่ถูกค้าเลือกใช้บริการจากคู่มือเสนอขาย	
ด้านผลิตภัณฑ์	
1. ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางขายตรงมีคุณภาพดี	.900
2. มีห้อยของเครื่องสำอางเป็นที่รู้จักหรือเคยใช้อยู่	.902
3. มีสี กลิ่น หรือเนื้อผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม	
4. มีความปลอดภัย ได้มาตรฐาน เช่น ไม่แพ้	.911
5. มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ เช่น มีสีส้นมากมาย	.906
6. มี Refill เพื่อให้ท่านประหยัดในการซื้อครั้งต่อไป	.903
7. มีคำอธิบายการใช้และสรรพคุณ พร้อมทั้งส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์	.902
8. มีการระบุ วัน เดือน ปี ที่ผลิตและ วันหมดอายุ	.895
9. ผลิตภัณฑ์มีการบรรจุหีบห่อที่สวยงาม	.905
10. บรรจุภัณฑ์ที่มีความสะดวกในการใช้งาน เช่น เปิด ปิด ง่าย	.902
11. บรรจุภัณฑ์และหีบห่อของเครื่องสำอางขายตรง เป็นปัจจัยหนึ่งในการตัดสินใจซื้อ	.906
ด้านราคา	
1. เครื่องสำอางขายตรงมีราคาถูกกว่าเครื่องสำอางทั่วไป	.833
2. เครื่องสำอางขายตรงมีราคาที่เหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ	.827
3. การให้เครดิต เช่น นำสินค้าไปใช้ก่อนแล้วจ่ายเงินทีหลัง	.868
4. มีวิธีการให้ชำระเงินสะดวก เช่น ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส	.833
5. มีป้ายแสดงราคาที่เห็นได้ชัดเจน	.830
6. ราคาสามารถต่อรองได้	.832
7. มีราคาให้เลือกซื้อหลากหลายระดับราคา	.847
8. ราคาสินค้าสามารถลดได้ แก่ลูกค้าประจำ หรือลูกค้าที่ซื้อจำนวนมาก	.838
9. สามารถปรับลดราคาตามการส่งเสริมการขายของผู้ผลิต	.827

ตารางภาคผนวกที่ 3 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	
1. มีความสะดวกในการสั่งซื้อ เช่น สามารถสั่งซื้อได้ทางอินเทอร์เน็ต	.910
2. มีความรวดเร็วในการส่งสินค้า และส่งสินค้าตรงเวลาที่กำหนด	.924
3. มีจำนวนศูนย์กระจายสินค้าเพียงพอ กับความต้องการของลูกค้า	.924
4. ใกล้บ้าน/สถานที่ทำงาน	.910
5. เวลาเปิด-ปิดของสถานที่จำหน่าย	.919
6. เดินทางสะดวก	.936
7. มีสินค้าตลอดไม่ขาดตลาด	.914
8. มีการจัดพิมพ์สินค้า แยกเป็นหมวดหมู่	.906
9. หาซื้อได้สะดวก มีจำหน่ายทั่วไป	.914
ด้านการส่งเสริมการตลาด	
1. มีการโฆษณาสินค้าตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร วารสาร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อ	.926
2. การประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ การออกร้าน สปอนเซอร์	.934
3. มีของแถม	.931
4. มีการให้ทดลองใช้ฟรี ถ้าไม่พอใจสามารถคืนเงินได้	.929
5. พนักงานขายตรง มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง เป็นอย่างดี	.928
6. พนักงานขายสุภาพ มีอัธยาศัยดี	.926
7. จดหมายข่าว	.928
8. มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา หรือ โปร โมชันช่วงเทศกาล	.926
9. การแลกซื้อสินค้าในราคาพิเศษ	.934
10. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า	.925
11. มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้เป็นที่รู้จักอย่างต่อเนื่อง	.942
12. ตัวแทนขาย สาวจำหน่ายมีความคุ้นเคยและเป็นกันเอง	.928

ตารางภาคผนวกที่ 3 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient)
คุณภาพการให้บริการ	
การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา	
1. ตัวแทนขายตรง จัดสินค้าให้ตรงตามความต้องการ	.802
2. ความน่าเชื่อถือของตัวแทนขายตรง เช่น การตรงต่อเวลาในการจัดส่งสินค้า	.795
3. สามารถติดต่อ และแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	.813
4. ความถูกต้อง รวดเร็วในบริการ ความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการการสั่งซื้อสินค้าจากคู่มือเสนอขาย	.874
5. การคิดค่าสินค้าและบริการ มีความถูกต้อง และมีความสะดวก รวดเร็วในขั้นตอนการชำระค่าสินค้า	.829
การให้บริการอย่างเพียงพอ	
1. เต็มใจอธิบายสรรพคุณสินค้าให้ลูกค้าทราบ	.861
2. ยิ้มแย้มแจ่มใสไม่แสดงอาการหงุดหงิดหากลูกค้าไม่ซื้อสินค้า	.867
3. ข้อมูลของสินค้า หรือ เครื่องสำอาง ในคู่มือเสนอ ขายมีความถูกต้อง ชัดเจนครบ ถ้วน และเข้าใจง่าย	.927
4. มีสินค้า หรือเครื่องสำอาง จัดส่งให้ลูกค้าอย่าง เพียงพอตามที่ระบุไว้ในคู่มือเสนอขาย	.865
5. มีศูนย์จำหน่ายหรือให้บริการจัดส่งสินค้าตาม จังหวัดอย่าง เพียงพอ	.861
6. การแจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงประเภทสินค้า บริการ และราคา ทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	.867
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
1. มีบริการหลังการขายที่น่าสนใจ	.870
2. เต็มใจมาตรวจสอบและแก้ไขหากมีปัญหากเกิดขึ้น	.886
3. ตัวแทนขายตรงรับเปลี่ยนสินค้าให้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข	.870
4. ส่งเอกสารเกี่ยวกับสินค้ามาให้ที่บ้านอย่างสม่ำเสมอ	.895

ตารางภาคผนวกที่ 3 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient)
5. ตัวแทนชายมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	.903
6. ตัวแทนชายตรงปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสม่ำเสมอ	.935
การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	
1. ตัวแทนชายตรงมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	.860
2. ความสามารถในการอธิบายคุณภาพและวิธีใช้ เครื่องสำอาง	.826
3. แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแต่งหน้าให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ	.881
4. สามารถค้นหา ข้อมูลสินค้า ตรวจสอบรายละเอียดของสินค้า ได้อย่างรวดเร็ว เช่น การค้นหาข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์	.904
การให้บริการอย่างเท่าเทียม	
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ อธิบาย และกิจกรรมของตัวแทนชายตรงเป็นกันเองกับลูกค้าทุกคน	.898
2. การปฏิบัติงานของตัวแทนชายตรงมีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา	.916
3. มีกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	.898
4. ให้บริการตอบคำถาม ปัญหา ข้อสงสัย ทางโทรศัพท์ได้ตลอดเวลา	.934
5. คิคราค่าสินค้าและบริการเท่าเทียมกันทุกคน	.949

หมายเหตุ. งานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .980



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ ๐๘๕๖



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน *ผู้จัดการ*

ด้วยนางสาวอঞ্জรพรรณ เกลิมชิต รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๕๑๗๑๒๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการจากกลุ่มมือเสนาขาย : ผลผลิตจำหน่ายตรงประเภทผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่ใช้บริการจากกลุ่มมือเสนาขาย : ผลผลิตจำหน่ายตรงประเภทผลิตภัณฑ์เวชสำอาง เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๘๖๓



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ

ด้วยนางสาวอัจฉรพรรณ เถлимชิต รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๕๑๗๑๒๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการจากกลุ่มมือเสนอขาย : ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่ใช้บริการจากกลุ่มมือเสนอขาย : ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทผลิตภัณฑ์เวชสำอาง เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๐๕๕๖/๒๕๕๓

วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๓

เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิมลมาศ ปฐมวนิชกุล

ด้วยนางสาวอঞ্জรรพพรณ เถลิษิต รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๕๑๗๑๒๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการจากคู่มือเสนอขาย : ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๘๕๕



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๓

เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิรวัดณ์ ชมระกา

ด้วยนางสาวอังกรพรรณ เกลิมชิต รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๕๑๗๑๒๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการจากคู่มือเสนอขาย : ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๐๕๕๖/๒๕๕๓

วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๓

เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.ไพศาล วรรณคำ

ด้วยนางสาวอังกรพรรณ เกลิมชิตร์ สประจำตัว ๕๑๑๒๕๑๗๑๒๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการจากคู่มือเสนอขาย : ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา สถิติ การวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย