



ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ถึงความต้องการและทราบเหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง คือ ต้องการบำรุงรักษาผิว ก่อนจะเข้ามาค้นหาข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงามเพื่อค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม

ด้านการค้นหาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เมื่อมีความสนใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง จะหาข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงามที่ใช้งานอยู่เป็นประจำโดยจะใช้วิธีค้นหาข้อมูลเฉพาะเรื่องหรือผลิตภัณฑ์คร่าวๆที่ต้องการในช่องค้นหาข้อมูลแล้วคลิก Search

ด้านการประเมินทางเลือกพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับข้อมูลคุณสมบัติต่างๆของผลิตภัณฑ์ภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงามเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากโดยมีประเด็นย่อยได้แก่ ได้ข้อมูลคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการ ได้ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างราคากับคุณภาพหรือ ปริมาณของผลิตภัณฑ์ ได้ข้อมูลสถานที่วางจำหน่ายที่สามารถเดินทางไปซื้อได้สะดวก และได้ข้อมูลการลดราคาของผลิตภัณฑ์ อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญที่น่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีประเด็นย่อยได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลเป็นแพทย์/เภสัชกร รองลงมาคือ ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้บริโภคทั่วไปที่มีประสบการณ์ในการใช้ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางนั้นๆจริง และ ผู้ให้ข้อมูลสามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางได้มากกว่าคำอธิบายบนฉลากผลิตภัณฑ์

ด้านการตัดสินใจซื้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการตัดสินใจซื้อ 2-7 วัน หลังจากได้ทำการสืบค้นหาข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงามส่วนสาเหตุที่ไม่สามารถตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางได้ในทันทีเพราะยังไม่มั่นใจในข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จึงต้องการคิดให้รอบคอบ

ด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เมื่อพอใจผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่ซื้อมา จะใช้ผลิตภัณฑ์ตัวนั้นต่อไป แต่เมื่อไม่พอใจผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่ซื้อมา จะยกให้คนอื่น นอกจากนี้แล้วผู้ตอบแบบสอบถามจะแชร์ข้อมูลเกี่ยวกับกระทู้รีวิวหรือแนะนำผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่สนใจให้กับเพื่อนผ่านทาง Social Network เช่น Facebook หรือ Google+ และผู้ตอบแบบสอบถามจะยังคงศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางจากกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงามในอนาคตเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้ออย่างแน่นอน

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Independent Study Title</b>   | Importance of Online Beauty Forum Towards Consumer Cosmetic Buying Decision Process |
| <b>Author</b>                    | Miss Duanghatai Korluang  |
| <b>Degree</b>                    | Master of Business Administration (Marketing)                                       |
| <b>Independent Study Advisor</b> | Lect. Dr. Warat Winit   |

### ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the importance of online beauty forum towards consumer cosmetic buying decision process. Data collection were done by applying convenience sampling from 200 samples acquired from the online questionnaire created via [www.survezgizmo.com](http://www.survezgizmo.com) and collected through online beauty forums in any websites. The data analysis utilized statistics in terms of frequency, percentage and average. The results of the study were summarized as follows.

The results show that the majority of respondents, 92.50% were female and 45% were between the ages of 21-25 years old. 39% of the respondents had a monthly income between 10,001-20,000 baht. Approximately 96.50% of sample accessed the internet daily and 40% are online all the time. 85.50% of the respondents use the beauty forum from [www.pantip.com](http://www.pantip.com) the most. In addition, 55% of respondents are registered members of various online beauty forum in any websites.

In terms of need recognition, it was found that the most respondents knew their requirements when purchasing beauty product before searching the data from the online beauty forum. Their main requirements were nourished their skins.

In terms of searching information, it was found that the most respondents search through the online beauty forum that they always used. The main method when searching a specific topic or brand, was through keyword search engine.

In terms of evaluating alternatives, it was found that the respondents rated high importance towards the information of product that they received to support their buying decision process. The sub-factor of product's information which received were the information of product is suitable their requirement, the comparison between price and quality or quantity, the information of place where they can buy product easily, and the discounted price. Moreover, most of the respondents rated high reliability from the source either doctor or pharmacist, people who had experiences using the products or information from people who gave information more than what was being shown on the label.

In terms of purchasing decision, it was found that the respondents took approximately 2-7 days to make their decisions. They gave the reason that they want to think carefully before purchasing it.

In terms of postpurchase feeling, it was found that when the respondents were satisfied with their beauty product, they will continue use it. However if they do not like it, they will give that product to others. In addition, the respondents shared the information of review products on their social network such as Facebook or Google+. Finally, they will continue to use the online beauty forum to support their buying decision process.