

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

“การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการ
ในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในประเทศไทย”

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามประกอบการทำวิจัยระดับปริญญาโท เรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในประเทศไทย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านให้ข้อมูลและความคิดเห็นตามความเป็นจริง โดยข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ จะถูกนำไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านต้นทุนธุรกรรม และความพึงพอใจด้านพฤติกรรม

ผู้บริโภค รวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการซื้อสินค้าและบริการ

ในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 1 คำถามส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

- ชาย หญิง

1.2 อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี
 31 - 40 ปี มากกว่า 40 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญา (ปวส.) ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อาชีพ

- นักเรียน / นักศึกษา ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 แพทย์ พยาบาล
 เกษตรกร ครู / อาจารย์
 ผู้บริหารในบริษัท พนักงานในบริษัท
 วิศวกร ช่างเทคนิค
 เกษตรกรรม ธุรกิจส่วนตัว
 ว่างาน อื่น ๆ

1.5 รายได้ต่อเดือน จำนวน.....บาท

1.6 ความรู้สึกของท่านต่อการเดินทางไปห้างสรรพสินค้า

คำอธิบาย ต้องการทราบถึงความรู้สึกของท่านต่อการเดินทางไปห้างสรรพสินค้าหรือศูนย์การค้า เช่น **มีความสะดวก** หมายถึง ท่านมีความรู้สึกสะดวกต่อการเดินทางไปห้างสรรพสินค้า เนื่องจาก การเดินทางในชีวิตประจำวันต้องผ่านห้างสรรพสินค้าอยู่แล้ว หรือ มีห้างสรรพสินค้าอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ฯลฯ และ **ไม่มีความสะดวก** หมายถึง ท่านมีความรู้สึกว่า การเดินทางไปห้างสรรพสินค้าต้องใช้เวลามาก (ถึงแม้จะมีห้างสรรพสินค้า อยู่ใกล้ที่พักก็ตาม) การจราจรคับคั่ง และมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูง ฯลฯ

- มีความสะดวก
- ไม่มีความสะดวก

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

2.1 ท่านมีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตมาเป็นระยะเวลา.....ปี

2.2 ท่านมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวหรือไม่

- มี ไม่มี

2.3 ท่านใช้อินเทอร์เน็ตจากอุปกรณ์ใดมากที่สุด

- คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (desktop computer) เน็ตบุ๊ก (netbook)
- โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน (smartphone) แท็บเล็ต (tablet)
- คอมพิวเตอร์วางตั้ง (notebook computer)

2.4 ท่านใช้อินเทอร์เน็ตจากสถานที่ใดมากที่สุด

- บ้าน สถานศึกษา
- ที่ทำงาน ร้านที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.5 ท่านสามารถออนไลน์อินเทอร์เน็ตได้ตลอดทั้งวันหรือไม่

- ได้ ไม่ได้

2.6 วัตถุประสงค์ที่ท่านใช้อินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> รับ – ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) | <input type="checkbox"/> เล่นเกม |
| <input type="checkbox"/> ค้นหาสินค้าและบริการที่ต้องการ | <input type="checkbox"/> ซื้อสินค้าและบริการ |
| <input type="checkbox"/> Chat ใน Social Network | <input type="checkbox"/> ค้นหาข้อมูลเรื่องต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> อ่านและแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ด | |
| <input type="checkbox"/> ชมละคร โทรทัศน์และภาพยนตร์ | |
| <input type="checkbox"/> ติดตามข่าวสารเรื่องต่างๆ | |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

3.1 ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมาท่านซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอีคอมเมิร์ซ
เป็นจำนวนเงิน.....บาท

ต้องเป็นสินค้าที่ซื้อในราคาปกติ และไม่ับรวมการจ่ายบิลต่าง ๆ

3.2 สัดส่วนของการซื้อสินค้าในช่องทางอินเทอร์เน็ต เมื่อเทียบกับช่องทางปกติ

- | |
|----------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ซื้อในช่องทางอินเทอร์เน็ต มากกว่าร้อยละ 50 |
| <input type="checkbox"/> ซื้อในช่องทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 50 |
| <input type="checkbox"/> ซื้อในช่องทางอินเทอร์เน็ต น้อยกว่าร้อยละ 50 |

3.3 สินค้าชนิดใดที่ท่านจะสั่งซื้อผ่านระบบอีคอมเมิร์ซ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

กลุ่มสินค้าดิจิทัล (จัดส่งด้วยวิธีการดาวน์โหลด)

- | | |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (electronic book) | <input type="checkbox"/> โปรแกรมคอมพิวเตอร์ |
| <input type="checkbox"/> เพลง / ภาพยนตร์ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

กลุ่มสินค้าอิเล็กทรอนิกส์

- | | |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> คอมพิวเตอร์/คอมพิวเตอร์วางตั้ง | <input type="checkbox"/> อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ |
| <input type="checkbox"/> เน็ตบุ๊ก (netbook)/แท็บเล็ต (tablet) | <input type="checkbox"/> โทรศัพท์มือถือ |
| <input type="checkbox"/> โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน | <input type="checkbox"/> อุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ |
| <input type="checkbox"/> กล้องถ่ายรูปดิจิทัล และอุปกรณ์ | <input type="checkbox"/> แผ่นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ | |

กลุ่มสินค้าเครื่องประดับและของใช้ส่วนตัว

- | | |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย | <input type="checkbox"/> น้ำหอมและเครื่องสำอาง |
| <input type="checkbox"/> นาฬิกาข้อมือและเครื่องประดับ | <input type="checkbox"/> กระเป๋าสะพาย |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

กลุ่มสินค้าสำหรับใช้บริโภค

- | | |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> อาหารและเครื่องคัม | <input type="checkbox"/> วิตามิน และอาหารเสริม |
| <input type="checkbox"/> วัตถุดิบในการปรุงอาหาร | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

กลุ่มสินค้าอื่น ๆ

- | | |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> หนังสือ | <input type="checkbox"/> กล้องถ่ายรูปแบบใช้ฟิล์ม |
| <input type="checkbox"/> เพลง / ภาพยนตร์ ในรูปแบบดีวีดี ซีดี | <input type="checkbox"/> ของเล่น ของสะสม |
| <input type="checkbox"/> อุปกรณ์กีฬาและเครื่องออกกำลังกาย | <input type="checkbox"/> เฟอร์นิเจอร์ของแต่งบ้าน |
| <input type="checkbox"/> เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน | <input type="checkbox"/> ของเก่า ของโบราณ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

กลุ่มบริการ

- | | |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> สำรองที่พัก | <input type="checkbox"/> ทัวร์ท่องเที่ยว |
| <input type="checkbox"/> ซื้อตั๋วโดยสารรถทัวร์/รถไฟ | <input type="checkbox"/> ซื้อตั๋วโดยสารเครื่องบิน |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

3.4 วิธีการชำระเงิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> โอนเงินผ่านบัญชีผู้ขาย | <input type="checkbox"/> ชำระผ่านบัตรเครดิต |
| <input type="checkbox"/> นัดพบเพื่อรับสินค้าและชำระเงิน | <input type="checkbox"/> ใช้บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ |
| <input type="checkbox"/> ใช้วิธีการชำระเงินปลายทาง | <input type="checkbox"/> ชำระผ่านบัตรเดบิต |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

3.5 ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | |
|--------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ขั้นตอนการสั่งซื้อยุ่งยาก |
| <input type="checkbox"/> ได้รับสินค้าล่าช้า |
| <input type="checkbox"/> คุณภาพของสินค้าไม่ตรงกับโฆษณา |
| <input type="checkbox"/> สินค้าสูญหายระหว่างการจัดส่ง |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |
| <input type="checkbox"/> ไม่พบปัญหา |

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านต้นทุนธุรกรรม และความพึงพอใจด้านพฤติกรรมผู้บริโภค รวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการซื้อสินค้าและบริการในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านต้นทุนธุรกรรม

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4.1 ใช้เวลาในการค้นหาและเปรียบเทียบราคาสินค้าน้อยกว่าช่องทางปกติ					
4.2 ไม่มีค่าเสียเวลา ในการเดินทางเพื่อซื้อสินค้า					
4.3 ไม่ต้องการเปิดเผยตัวตนในการซื้อสินค้า					

ระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4.4 สั่งซื้อได้ 24 ชั่วโมง					
4.5 สินค้าที่ซื้อไม่มีจำหน่ายในช่องทางปกติ					
4.6 มีบริการจัดส่งสินค้าถึงบ้านหรือที่ทำงาน					
4.7 สินค้ามีราคาต่ำกว่าช่องทางปกติ					

4.8 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

.....

.....

.....

.....