

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย : นักท่องเที่ยวชาวไทย

เรื่อง พฤติกรรมการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์(E-Commerce) สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อให้ได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาศักยภาพทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 30 - 39 ปี
 40 - 49 ปี มากกว่า 49 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง
 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 พ่อบ้าน/แม่บ้าน อื่นๆ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท
 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท
 มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงกับสภาพความเป็นจริง

6. ท่านรู้จักเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวหรือไม่
 รู้จัก ไม่รู้จัก
7. ท่านเคยชมเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 บริษัททัวร์/นำเที่ยว โรงแรม/รีสอร์ท/ที่พัก ร้านอาหารและเครื่องดื่ม
 ร้านขายของที่ระลึก/สินค้าพื้นบ้าน บริการรถทัวร์และจองตั๋วเครื่องบิน/เช่ารถ
 อื่นๆ.....

8. ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านเข้าชมเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเป็นจำนวนกี่ครั้ง
- 1 – 2 ครั้ง 3 – 4 ครั้ง มากกว่า 4 ครั้ง
- ไม่ได้ชมเลยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา
9. ท่านเคยสั่งซื้อสินค้าและบริการในเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวหรือไม่
- เคย ไม่เคย (ข้ามไปข้อ 15)
10. เหตุผลที่ท่านเลือกซื้อสินค้าและบริการในเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ง่ายและสะดวกในการดำเนินการ มีสินค้า/บริการให้เลือกหลากหลาย
- ราคาถูกกว่าที่อื่น ระบบการซื้อขายปลอดภัยและน่าเชื่อถือ
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....
11. ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านสั่งซื้อสินค้าและบริการในเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวนกี่ครั้ง
- 1 – 2 ครั้ง 3 – 4 ครั้ง มากกว่า 4 ครั้ง
- ไม่ได้ชมเลยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา
12. มูลค่าของสินค้าหรือบริการที่ท่านใช้ในเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยต่อครั้งเท่าไร
- น้อยกว่า 1,000 บาท 1,000 – 5,000 บาท 5,001 – 10,000 บาท
- 10,001 – 20,000 บาท มากกว่า 20,000 บาท
13. วิธีการที่ท่านชำระเงินค่าสั่งซื้อสินค้าและบริการในเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
- บัตรเครดิต ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส โอนเงินจากบัญชีธนาคาร/ATM
- เก็บเงินปลายทาง หักบัญชีธนาคารผ่านมือถือ อื่นๆ.....
14. สินค้าหรือบริการประเภทใดที่ส่วนใหญ่ท่านสั่งซื้อสินค้าและบริการในเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
- บริษัททัวร์/นำเที่ยว โรงแรม/รีสอร์ท/ที่พัก ร้านอาหารและเครื่องดื่ม
- ร้านขายของที่ระลึก/สินค้าพื้นบ้าน จองตั๋วเครื่องบิน/เช่ารถ อื่นๆ.....
15. เพราะเหตุใดท่านจึงไม่สั่งซื้อสินค้าและบริการในเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
- ไม่มีความต้องการสินค้า/บริการ ไม่แน่ใจในระบบความปลอดภัย
- ไม่มีบัตรเครดิต ไม่ได้เห็นสินค้าว่ามีอยู่จริงหรือไม่/สินค้าจับต้องไม่ได้
- ขั้นตอนสั่งซื้อยุ่งยากซับซ้อน กลัวไม่ได้รับสินค้า/สินค้าสูญหาย
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ความต้องการในการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) สำหรับอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
1. เว็บไซต์ที่มีการออกแบบดึงดูดลูกค้า					
2. ข้อมูลข่าวสารมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
3. การรักษาความเป็นส่วนตัวสำหรับข้อมูลส่วนบุคคล					
4. แสดงให้เห็นขั้นตอนกระบวนการในแต่ละขั้นตอนและผลของการสั่งซื้อ					
5. ใช้ระบบป้องกันข้อมูลของบัตรเครดิตทั่วโลก					
สินค้าและบริการ					
6. ความหลากหลายของสินค้าและบริการ					
7. การแจ้งราคาและรายละเอียดสินค้าอย่างชัดเจน					
8. ความน่าเชื่อถือของคุณภาพสินค้า					
9. มีการรับประกันคุณภาพของสินค้าและบริการ					
10. การปรับปรุงและการพัฒนาสินค้าอย่างต่อเนื่อง					
การสั่งซื้อ					
11. สามารถดำเนินการสั่งซื้อสินค้าและบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
12. ความสะดวกและทางเลือกในการชำระเงิน					
13. ความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของการชำระเงิน					
14. สามารถตรวจสอบความคืบหน้าของการสั่งซื้อได้ตลอดเวลา					
15. การรับผิดชอบกรณีสินค้าเสียหายระหว่างการจำหน่ายให้ผู้ซื้อ					

รายการ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
อรรถประโยชน์ของผู้บริโภค					
16. ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลของสินค้าและบริการ					
17. การให้ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและบริการอย่างครบถ้วน					
18. สามารถเปรียบเทียบราคาสินค้าและบริการของร้านต่างๆ ได้					
19. กิจกรรมส่งเสริมการขายหรือลด แลก แจก แถม เมื่อมีการสั่งซื้อสินค้าและบริการ					
20. มีการสะสมคะแนนสำหรับสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การซื้อสินค้าและบริการผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทำให้สะดวกสบายในการดำเนินชีวิต					
2. ทำให้ประหยัดเวลาและขั้นตอนในการสั่งซื้อสินค้าและบริการ					
3. ช่วยให้การติดต่อซื้อขายสินค้าและบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4. เป็นการกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการซื้อสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้น					
5. เกิดความน่าเชื่อถือในคุณภาพของสินค้าและบริการ					
6. เชื่อมมั่นในระบบความปลอดภัยในการชำระเงิน					
7. เชื่อมมั่นระบบป้องกันข้อมูลส่วนตัวของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
8. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจนั้นๆ					
9. เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับลูกค้า					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. ทำให้เกิดความโดดเด่นและสร้างความแตกต่างด้วยการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารตลอดเวลาผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ท่านกรุณาให้ความ
ร่วมมือ
ในการตอบแบบสอบถาม

- Souvenir shop Booking ticket/ Rental car
 Others.....
8. Have often that you have been using e-Commerce of Thai tourism website in the last six months.
- 1 – 2 times 3 – 4 times More than 4 times
 Never visit the website
9. Have you ever purchase Thai tourism product or service via using e-Commerce website?
- Yes No (Go to question no. 15)
10. The reason that you purchase Thai tourism product or service via using e-Commerce website. (can choose more than one answer)
- Convenience Variety of choices
 Cheap prices Trust in security systems
 Others.....
11. How often that you purchase Thai tourism product or service via using e-Commerce website in the last six months?
- 1 – 2 times 3 – 4 times More than 4 times Never
12. How much that you purchase Thai tourism product or service via using e-Commerce website by average?
- Less than 50 US dollar 50-100 US dollar 101-150 US dollar
 151-200 US dollar More than 200 US dollar
13. What kind of payment that you purchase Thai tourism product or service via using e-Commerce website?
- Credit card Bank transfer Cheque
 Cash payment Other.....
14. What kind of that you purchase Thai tourism product or service via using e-Commerce website?
- Travel agency
 Accommodation
 Restaurant
 Souvenir shop
 Air ticket booking/ car rental
 Other.....

15. Why you are not purchase Thai tourism product or service via using e-Commerce website?

- No need to purchase the product/service in tourism
- Concern about payment security systems
- Don't have credit card
- Can't touch or see the products
- The purchasing step is complicated
- Product can be loose
- Other.....

Section 3: The need's of using e-Commerce for Thai tourism

Instruction: please fill in the for the best answer which suits your opinion.

Issues	Your opinions				
	Strongly agree	Agree	Undecided	Disagree	Strongly disagree
E-commerce systems					
1. Attractive design of e-commerce website					
2. Information on the website are always update					
3. Information is confidential					
4. Show the process and step of purchasing					
5. The payment system have high security					
Product and services					
6. Variety of product and services					
7. Show information of prices and details of goods and services					
8. Reliability of product and services					
9. Product and services guarantee					

Issues	Your opinions				
	Strongly agree	Agree	Undecided	Disagree	Strongly disagree
10.Improve the quality of product and services					
Ordering					
11.Can order product and service in 24 hours/day					
12.Convices and provide many choice of payment methods					
13.Payment system have security					
14.Can track the order					
15.Guarantee product will not loose					
Customer bargain					
16.Easy for searching information of product and services					
17. Provide complete information of product and services					
18.Can compare the price of the product and services					
19.Have special promotion when purchase via e-commerce					
20.Have accumulate point when purchase via e-commerce					

Section 4: The user’s opinions of using e-Commerce for Thai tourism

Instruction: please fill in the for the best answer which suits your opinion.

Issues	Your opinions				
	Strongly agree	Agree	Undecided	Disagree	Strongly disagree
1. Save time of purchasing product and services					
2. Convenience of purchasing					
3. Can motivate customer to purchase product and service					
4. Reliability for quality of product and services					
5. Security of the payment system					
6. Confidential of personal information in the e-commerce system					
7. E-commerce create a good image for business					
8. E-commerce create good relationship between business and customer					
9. E-commerce create business identity by always updating information					

Comments

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย : ผู้ประกอบการ
เรื่อง พฤติกรรมการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
ไทย

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อให้ได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาศักยภาพทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. ประเภทขององค์กร
 บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด
 อื่นๆ.....
2. ประเภทของสินค้าและบริการ
 บริษัททัวร์/นำเที่ยว โรงแรม/รีสอร์ท/ที่พัก ร้านอาหารและเครื่องดื่ม
 ร้านขายของที่ระลึก/สินค้าพื้นบ้าน บริการรถทัวร์และจองตั๋วเครื่องบิน/เช่ารถ
 อื่นๆ.....
3. ระยะเวลาดำเนินการ
 ต่ำกว่า 3 ปี 3 – 5 ปี มากกว่า 5 ปี
4. กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
 ในประเทศ สัดส่วน _____ % ต่างประเทศ สัดส่วน _____ %
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท
 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท
 มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงกับสภาพความเป็นจริง

6. ท่านคิดว่าการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความจำเป็นต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวหรือไม่
 จำเป็น ไม่จำเป็น
7. กลุ่มเป้าหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
 ในประเทศ ต่างประเทศ ทั้งในและต่างประเทศ
8. หน่วยงานของท่านมีการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) หรือไม่

- มี ไม่มี (ข้ามไปข้อ 15)
9. จำนวนบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
 น้อยกว่า 3 คน 3 – 5 คน มากกว่า 5 คน
10. ลักษณะการจดทะเบียนโดเมนเนม (Domain Name)
 .com .co.th
 .net อื่นๆ (โปรดระบุ) _____
11. ในช่วงที่ผ่านมาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทำให้ธุรกิจของท่าน**มีรายได้เพิ่มขึ้นเฉลี่ย**ต่อเดือน
 ประมาณ
 ต่ำกว่า 50,000 บาท 50,001 – 100,000 บาท
 100,001 – 500,000 บาท มากกว่า 500,000 บาท
12. **ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน**ในส่วนของเงินเดือนและค่าจ้างของบุคลากรในการบริหารจัดการงาน
 พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประมาณ
 ต่ำกว่า 50,000 บาท 50,001 – 100,000 บาท
 100,001 – 300,000 บาท มากกว่า 300,000 บาท
13. **ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน**ในส่วนของระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายในการบริหารงานพาณิชย์
 อิเล็กทรอนิกส์ประมาณ
 ต่ำกว่า 30,000 บาท 30,001 – 50,000 บาท
 50,001 – 100,000 บาท มากกว่า 100,000 บาท
14. สาเหตุที่หน่วยงานของท่าน**เลือกทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์** (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 เป็นการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย
 เป็นการเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ธุรกิจ
 ขยายช่องทางการตลาด (กลุ่มเป้าหมาย) ให้มากขึ้น
 อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าสร้าง
 ภาพลักษณ์ทางธุรกิจ
 ลดต้นทุนทางการตลาด
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
15. สาเหตุที่หน่วยงานของท่าน**ไม่มีการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์** (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ไม่มีความรู้ทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสูงเกินไป
 ขาดบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
 ความไม่ปลอดภัยของการใช้อินเทอร์เน็ต
 ขั้นตอนการดำเนินงานยุ่งยากซับซ้อน
 กลุ่มเป้าหมายไม่ใช่กลุ่มที่ใช้อินเทอร์เน็ต
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ความต้องการในการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) สำหรับอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. นโยบายการสนับสนุนของภาครัฐ					
2. หน่วยงานเฉพาะเพื่อดูแลและให้การสนับสนุนเกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยตรง					
3. การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
4. กฎหมายที่รองรับการทำธุรกรรมผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร					
5. การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ทรัพย์สินทางปัญญา					
6. ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
7. การตลาดและการส่งเสริมการขายผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
8. การให้ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
9. การให้ความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณการทำการค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
10. ระบบเครือข่ายที่รวดเร็ว ทั่วถึงและปลอดภัย					
11. การออกแบบเว็บไซต์ที่สวยงามและดึงดูดความสนใจลูกค้า					
12. ความสะดวกในการค้นหาสินค้าและข้อมูลของสินค้าและบริการ					
13. บริการข่าวสารของสินค้าและบริการให้กับลูกค้าอย่างเป็นปัจจุบัน					
14. บริการกระดานข่าวให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นต่อสินค้าและบริการ					
15. การเลือกใช้งานได้มากกว่าหนึ่งภาษา					

รายการ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. ข้อมูลของสินค้าและบริการ มีรูปภาพประกอบ					
17. การปรับเปลี่ยนเนื้อหาและข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ					
18. การดูแลความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า					
19. การให้ลงทะเบียนหรือสมัครสมาชิกก่อนใช้บริการระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
20. การแสดงถึงการดำเนินไปของกระบวนการสั่งซื้อและผลของการสั่งซื้อสินค้าและบริการ					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นในการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
1. นโยบายสนับสนุนของภาครัฐ					
2. คุณภาพของการให้บริการผ่านทางระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
3. คุณภาพของสินค้าและบริการที่มีลักษณะเฉพาะ					
4. การประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักของกลุ่มเป้าหมาย					
5. ระบบรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรมผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
6. ระบบการขนส่งที่มีคุณภาพ					
7. ความหลากหลายของสินค้าและบริการ					
8. การทำตลาด โฆษณา และกิจกรรมส่งเสริมการขาย					
9. ภาพลักษณ์ของธุรกิจ/สินค้าและบริการ					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. การปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน					
อุปสรรคในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
11. เว็บไซต์ไม่เป็นที่รู้จัก					
12. พฤติกรรมการบริโภคสินค้าของลูกค้า					
13. ความมั่นใจของลูกค้าที่มีต่อระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
14. ความมั่นใจที่มีต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ					
15. สินค้าที่นำเสนอขายไม่สามารถจับต้องได้					
16. ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินออนไลน์					
17. ความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว					
18. ระบบการขนส่ง รวมถึงค่าขนส่งที่มีอัตราสูง					
19. ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ					
20. ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					