

ชื่อเรื่องการค้าปลีกค้าปลีกแบบอิสระ พฤติกรรมการบริโภคสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวศศิกานต์ โชคเจริญวัฒนกุล

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้าปลีกค้าปลีกแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิสิต พันชมิตร ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร. ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เคยซื้อและไม่เคยซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นนักศึกษา มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นระยะเวลามากกว่า 6 ปี โดยเฉลี่ยวันละ 2-6 ชั่วโมง มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในที่พัก สถานที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำคือที่บ้าน โดยวัตถุประสงค์หลักของการใช้อินเทอร์เน็ต คือเพื่อค้นหาข้อมูล รองลงมาคือรับ-ส่งอีเมล และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยสั่งซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 63.5 ส่วนผู้ที่ยังไม่เคยคิดเป็นร้อยละ 36.5 ตามลำดับ

จากการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 254 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษา โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตมานานกว่า 6 ปี เฉลี่ยวันละ 2-6 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตส่วนตัวและมักใช้อินเทอร์เน็ตจากที่บ้าน โดยวัตถุประสงค์หลักของการใช้

อินเทอร์เน็ต คือ เพื่อการค้นหาข้อมูล รองลงมาคือรับ-ส่งอีเมลล์ และพูดคุยผ่านตั้งคมออนไลน์ ซื้อสินค้ามาแล้ว 1-3 ครั้ง ผ่านเว็บไซต์ภายในประเทศ โดยสินค้าแบบดิจิทัลที่ซื้อผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ การดาวน์โหลดเพลง และสินค้าที่ไม่ใช่ดิจิทัลได้แก่ แผ่นซีดีเพลง / หนังสือนวนิยาย ขณะทีบริการที่เคยสั่งซื้อมากที่สุด คือ การจองตั๋วเครื่องบิน / รถโดยสาร ซึ่งมีวิธีชำระเงินผ่านการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร เหตุผลที่ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ ความสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังคงจะซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อไป โดยมีข้อเสนอแนะถึงด้านความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวและด้านการเงินของลูกค้าให้เป็นความลับ

ส่วนผู้ที่ไม่เคยสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จำนวน 146 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 76 คน มีอายุ 15-20 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และมีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 6 ปี โดยเฉลี่ยวันละ 2-6 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตส่วนตัวและมักใช้อินเทอร์เน็ตจากที่บ้าน โดยวัตถุประสงค์หลักของการใช้อินเทอร์เน็ต คือ เพื่อการค้นหาข้อมูล รองลงมาคือติดตามข้อมูลข่าวสาร และรับ-ส่งอีเมลล์ ตามลำดับ

จากการศึกษาพฤติกรรมผู้ที่ไม่เคยซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่าสาเหตุหลักก็คือ ความไม่มั่นใจในคุณภาพสินค้าและบริการ โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านการออกกฎหมายรองรับการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยตรง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค

จากการศึกษาถึงทัศนคติที่มีต่อการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพอใจมาก โดยได้ให้ความสำคัญมากในด้านการซื้อสินค้าและบริการจากทั่วโลกตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนทัศนคติในด้านเว็บไซต์ขายสินค้าและบริการในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับพอใจมาก จากข้อได้เปรียบด้านความสะดวกในการค้นหาข้อมูลและเลือกซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งทั้ง 2 ด้าน เป็นข้อได้เปรียบในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจากแนวคิดส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์และผลของโลกาภิวัตน์ที่เชื่อมโยงคนทั้งโลกเข้าด้วยกัน

Independent Study Title	Consumption Behavior of Goods and Services Through Electronic Commerce System in Mueang Chiang Mai District, Chiang Mai Province	
Author	Miss Sasikan Chokjaroenwattanakul	
Degree	Master of Arts (Political Economy)	
Independent Study Advisory Committee	Assistant Professor Dr.Nisit Panthamit	Chairperson
	Associate Professor Dr.Thanes Sriwichailamphan	Member

ABSTRACT

The objectives of this independent study was to study the Consumption Behavior of Goods and Services Through the Electronic Commerce System in Chiang Mai District, Chiang Mai Province in order to analyze various factors affecting the consumer's behavior. The tools in this study were a questionnaire distributed to 400 people who bought or did not buy goods and services through the electronic commerce system. The data was analyzed by descriptive statistics using frequency, percentage and average.

Most of the people who answered the questionnaire were female between 26-30 years old and had a Bachelor's Degree. Their income was 5,001 – 10,000 Baht. They had used the internet for longer than 6 years at an average of 2-6 hours daily. Most of them had their own computer and used it at home for information search, e-mail correspondence and online chatting.

Those who had bought goods and services through electronic commerce (63.5%) had qualifications as the same group of above people. They had made purchases of goods and services 1-3 times from domestic websites. The type of intangible goods bought was song downloading, while the tangible ones were CD music, and movies. The most used services were for airline/bus ticket reservations paid through their bank account. The reasons for using the electronic commerce system were the convenience and 24-hour service. Most of them agreed to continue using the electronic commerce system with the recommendation related to security and keeping the customers' personal and financial data confidential.

Those who did not use the electronic commerce system (36.5%) were mostly female with a Bachelor's Degree or they were students between 15-20 years old and they had an income of 5,000 Baht or less. They had used the Internet at home mainly for data searching, keeping up with the news, and e-mail respectively.

The main reason for not using the electronic commerce system was lack trust in the quality of the goods and services. They suggested improvement of the system in terms of legal control on the purchase and services through the electronic commerce system to make consumers have more confidence.

As for their attitude toward the electronic commerce system, the respondents were very satisfied with it, especially the 24-hour service worldwide. They were very satisfied also with the websites for the electronic commerce system selling and giving service, as it was convenient to search for information, select the goods or services. They considered it to be advantageous in terms of distribution channels and electronic market combination as a result of globalization that links people together throughout the world.