

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

**ภาคผนวก ก**

## แบบสอบถามสำหรับการค้นคว้าแบบอิสระ

### เรื่อง

### การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยด้านการตลาดของการค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ตและการค้าปลีกแบบมีร้านค้า

(A Comparative Study of Consumer's Opinions toward Marketing Mix of The Internet Retailing and Store Retailing)

การเติบโตอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วของอินเทอร์เน็ตทำให้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขยายตัวมากขึ้น การค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ตเป็นรูปแบบหนึ่งของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ประสบความสำเร็จอย่างดีในต่างประเทศ แต่สำหรับประเทศไทยแล้วยังมีอุปสรรคอีกมาก เนื่องจากผู้บริโภคคือผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีความคุ้นเคยกับการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกและมีประสบการณ์น้อยในการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ไม่มีความมั่นใจในการซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบกับการค้าปลีกแบบมีร้านค้า โดยได้สร้างแบบสอบถามชุดนี้ขึ้นมาเพื่อรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริโภค โดยแบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 4 ข้อ ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดของผู้บริโภค

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการซื้อสินค้าผ่านร้านค้าปลีก

ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านความคิดเห็นที่มีต่อการค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ตและการค้าปลีกแบบมีร้านค้า

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยการเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถือเป็นความลับไม่นำไปเผยแพร่ อันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อท่าน และจะไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม การนำเสนอข้อมูลจะนำเสนอเป็นภาพรวมความคิดเห็นของผู้บริโภคเท่านั้น

ณัฐจักร์ ตรีสัตยาเวทย์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดของผู้บริโภค**

1.1 เพศ  ชาย  หญิง

1.2 ที่อยู่ปัจจุบัน

กรุงเทพฯ

ปริมณฑล (สมุทรปราการ, ปทุมธานี, สมุทรสงคราม, นครปฐม, นนทบุรี)

ภาคกลาง (สระบุรี, สิงห์บุรี, ชัยนาท, อ่างทอง, ลพบุรี, พระนครศรีอยุธยา)

ภาคเหนือ (เชียงใหม่, ลำปาง, อุตรดิตถ์, แม่ฮ่องสอน, เชียงราย, แพร่, ลำพูน, น่าน, พะเยา, นครสวรรค์  
พิษณุโลก, กำแพงเพชร, อุทัยธานี, สุโขทัย, ตาก, พิจิตร, เพชรบูรณ์)

ภาคตะวันตก (ราชบุรี, กาญจนบุรี, ประจวบคีรีขันธ์, เพชรบุรี, สุพรรณบุรี, สมุทรสงคราม)

ภาคตะวันออก (ชลบุรี, ฉะเชิงเทรา, ระยอง, ตราด, จันทบุรี, นครนายก, ปราจีนบุรี, สระแก้ว)

ภาคใต้ (ภูเก็ต, สุราษฎร์ธานี, ระนอง, พังงา, กระบี่, ชุมพร, นครศรีธรรมราช, สงขลา, สตูล, ยะลา,  
ตรัง, นราธิวาส, พัทลุง, ปัตตานี)

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ขอนแก่น, อุรธานี, เลย, หนองคาย, มุกดาหาร, นครพนม, สกลนคร,  
กาฬสินธุ์, นครราชสีมา, ชัยภูมิ, ขุขันธ์, อุบลราชธานี, ร้อยเอ็ด, บุรีรัมย์,  
สุรินทร์, มหาสารคาม, ศรีสะเกษ, หนองบัวลำภู, อำนาจเจริญ)

1.3 อายุ  น้อยกว่า 20 ปี  20-30 ปี  30-40 ปี  40-50 ปี  
 มากกว่า 50 ปี

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด (รวมทั้งที่กำลังศึกษาอยู่)

ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.  ม. 6 หรือ ปวช.  อนุปริญญา หรือ ปวส.  
 ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก

1.5 ความรู้ภาษาอังกฤษ

การพูด  ดีมาก  ดี  พอใช้  น้อย  ไม่มี  
การอ่าน  ดีมาก  ดี  พอใช้  น้อย  ไม่มี  
การเขียน  ดีมาก  ดี  พอใช้  น้อย  ไม่มี

1.6 อาชีพปัจจุบัน

นักเรียน/นักศึกษา  พนักงานบริษัทเอกชน  ธุรกิจส่วนตัว/อิสระ  
 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  รับจ้างทั่วไป  เกษียณ/แม่บ้าน  
 ไม่ได้ประกอบอาชีพใด ๆ  อื่น ๆ

## 1.7 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

- น้อยกว่า 5,000 บาท       5,001-10,000 บาท       10,001-15,000 บาท  
 15,001-20,000 บาท       20,001-25,000 บาท       มากกว่า 25,000 บาท

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต**

## 2.1 ท่านใช้อินเทอร์เน็ตมาเป็นเวลานานเท่าใด

- น้อยกว่า 1 ปี       1-3 ปี       มากกว่า 3 ปี

## 2.2 เวลาเฉลี่ยที่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์

- น้อยกว่า 1 ชม.       1-3 ชม.       3-5 ชม.  
 5-10 ชม.       10-15 ชม.       15-20 ชม.  
 มากกว่า 20 ชม.

## 2.3 โดยทั่วไปท่านใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพื่อการค้นคว้าวิจัย       เพื่อการซื้อขายสินค้า       เพื่อการติดต่อสื่อสาร  
 เพื่อการบันเทิง       เพื่อการดูข้อมูลข่าวสาร       อื่น ๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

## 2.4 ท่านเคยซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตหรือไม่

- เคย (กรุณาตอบข้อที่ 2.5 และ 2.6.1)       ไม่เคย (กรุณาข้ามไปตอบข้อที่ 2.6.2)

## 2.5 วิธีการชำระเงินคำสั่งซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บัตรเครดิต       คราฟต์       เช็คเงินสด       โอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร  
 ชำระเงินปลายทาง       ธนาคาร       อื่น ๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

**2.6.1 สินค้าที่ท่านเคยซื้อผ่านอินเทอร์เน็ต (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- อาหาร       หนังสือ  
 นิตยสาร       โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (ส่งสินค้าทางพัสดุ)  
 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (ส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต)       เพลง (ส่งทางพัสดุในรูปแบบการบันทึกต่าง ๆ เช่น ซีดี แผ่นเสียง เทป)  
 เพลง (ส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต)       ภาพยนตร์ (ส่งทางพัสดุในรูปแบบการบันทึกต่าง ๆ เช่น ซีดี วีดีโอ)  
 ภาพยนตร์ (ส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต)       อัญมณี/เครื่องประดับ  
 เสื้อผ้า และเครื่องแต่งกาย       เครื่องหนัง  
     เช่น กระเป๋า รองเท้า เข็มขัด  
 อุปกรณ์กีฬา       ของขวัญ/ของชำร่วย  
 เฟอร์นิเจอร์/เครื่องใช้ในบ้าน       ดอกไม้สด

- ของเล่น  เครื่องสำอางหรือน้ำหอม  
 ยารักษาโรค ยาบำรุง หรือวิตามินเสริมสุขภาพ  เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์  
 เครื่องใช้ไฟฟ้าอื่น ๆ นอกเหนือจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์  
 อื่น ๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

### 2.6.2 สินค้าที่ท่านเคยเลือกชมผ่านอินเทอร์เน็ต (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- อาหาร  หนังสือ  
 นิตยสาร  โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (ส่งสินค้าทางพัสดุ)  
 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (ส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต)  เพลง (ส่งทางพัสดุในรูปแบบการบันทึกต่าง ๆ เช่น ซีดี แผ่นเสียง เทป)  
 เพลง (ส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต)  ภาพยนตร์ (ส่งทางพัสดุในรูปแบบการบันทึกต่าง ๆ เช่น ซีดี วีซีโอ)  
 ภาพยนตร์ (ส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต)  อัญมณี/เครื่องประดับ  
 เสื้อผ้า และเครื่องแต่งกาย  เครื่องหนัง  
 เช่น กระเป๋า รองเท้า เข็มขัด  
 อุปกรณ์กีฬา  ของขวัญ/ของขวัญ  
 เฟอร์นิเจอร์/เครื่องใช้ในบ้าน  ดอกไม้สด  
 ของเล่น  เครื่องสำอางหรือน้ำหอม  
 ยารักษาโรค ยาบำรุง หรือวิตามินเสริมสุขภาพ  เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์  
 เครื่องใช้ไฟฟ้าอื่น ๆ นอกเหนือจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์  
 อื่น ๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

### ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการซื้อสินค้าผ่านร้านค้าปลีก

#### 3.1 ซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ร้านเจาะจงซื้อ หรือร้านที่ขายสินค้าอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ  
 ห้างสรรพสินค้า เช่น เซ็นทรัล, โรบินสัน, เดอะมอลล์  
 ซูเปอร์มาร์เก็ต เช่น ท็อป, ฟู้ดแลนด์  
 ร้านสะดวกซื้อ เช่น ร้าน 7-11, AM-PM  
 ซูเปอร์สโตร์ เช่น คาร์ฟู, โอซอง, แมคโคร  
 อื่น ๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

## 3.2 สินค้าที่ซื้อ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> อาหาร  | <input type="checkbox"/> หนังสือ   |
| <input type="checkbox"/> นิตยสาร  | <input type="checkbox"/> โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (ในรูปแบบของซีดี)                |
| <input type="checkbox"/> เพลง (ในรูปแบบการบันทึกต่าง ๆ เช่น ซีดี แผ่นเสียง เทป) | <input type="checkbox"/> ภาพยนตร์ (ในรูปแบบการบันทึกต่าง ๆ เช่น ซีดี วีซีโอ) |
| <input type="checkbox"/> อัญมณี/เครื่องประดับ                                   | <input type="checkbox"/> เสื้อผ้า และเครื่องแต่งกาย                          |
| <input type="checkbox"/> เครื่องหนัง  | <input type="checkbox"/> เช่น กระเป๋า รองเท้า เข็มขัด                        |
| <input type="checkbox"/> ของขวัญ/ของขวัญ  | <input type="checkbox"/> อุปกรณ์กีฬา   |
| <input type="checkbox"/> ดอกไม้สด   | <input type="checkbox"/> เฟอร์นิเจอร์/เครื่องใช้ในบ้าน                       |
| <input type="checkbox"/> เครื่องสำอางหรือน้ำหอม                                 | <input type="checkbox"/> ของเล่น   |
| <input type="checkbox"/> เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์               | <input type="checkbox"/> ยารักษาโรค ยาบำรุง หรือวิตามินเสริมสุขภาพ           |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ _____                                  | <input type="checkbox"/> เครื่องใช้ไฟฟ้าอื่น ๆ นอกเหนือจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ |

## 3.3 วิธีการชำระเงินในการซื้อสินค้า (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> บัตรเครดิต             | <input type="checkbox"/> คราฟต์          | <input type="checkbox"/> เช็คเงินสด            |
| <input type="checkbox"/> โอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร | <input type="checkbox"/> ชำระเงินปลายทาง | <input type="checkbox"/> ธนาณัติ               |
| <input type="checkbox"/> บัตรสมาชิก             | <input type="checkbox"/> เงินสด          | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ _____ |

#### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเปรียบเทียบที่มีต่อการค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ตและการค้าปลีกแบบมีร้านค้า

โปรดเลือก “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” “เห็นด้วย” “ไม่แน่ใจ” “ไม่เห็นด้วย” หรือ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ของแต่ละข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

##### 4.1 ความคิดเห็นที่มีต่อการค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ต

ข้อความ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่าง ยิ่ง
<b>4.1.1 ผลิตภัณฑ์ (Product)</b>						
1	สินค้าบนอินเทอร์เน็ตมีหลากหลายให้เลือกมาก					
2	สินค้าบนอินเทอร์เน็ตตรงกับความต้องการของท่าน					
3	สินค้าบนอินเทอร์เน็ตในแต่ละประเภทมีให้เลือกมาก					
4	สินค้าบนอินเทอร์เน็ตมีคุณภาพน่าเชื่อถือโดยไม่จำเป็นต้องสัมผัสหรือทดลองสินค้าก่อน					
5	การขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีบริการหลังการขาย เช่น การรับคืน-เปลี่ยนสินค้า บริการซ่อมของชำวู ที่ตรงกับความต้องการของท่าน					
6	สามารถค้นหาสินค้าที่ต้องการทางอินเทอร์เน็ตได้ง่าย					
7	สามารถเปรียบเทียบสินค้าบนอินเทอร์เน็ตได้ง่าย					
8	ให้บรรยากาศในการเลือกซื้อสินค้าที่เป็นส่วนตัว เพราะ ไม่ต้องติดต่อพนักงานขาย					
<b>4.1.2 ราคา (Price)</b>						
9	สินค้าบนอินเทอร์เน็ตมีหลายระดับราคาให้เลือก					
10	ร้านค้าปลีกบนอินเทอร์เน็ตมีบริการผ่อนชำระค่าสินค้า					
11	การยอมรับบัตรเครดิตของร้านค้าบนอินเทอร์เน็ตทำให้มีความสะดวกรวดเร็วในการซื้อสินค้า					
12	ราคาของสินค้าบนอินเทอร์เน็ตมีราคาถูกกว่าปกติ					
<b>4.1.3 ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>						
13	มีความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพราะสามารถสั่งซื้อได้จากที่บ้านหรือที่ทำงาน					
14	สามารถซื้อสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุก ๆ วัน					
15	สามารถค้นหาร้านค้าที่ขายสินค้าที่ต้องการบนอินเทอร์เน็ตได้ง่าย					
16	มีบริการส่งสินค้าถึงที่บ้านหรือที่ทำงาน					

17	สามารถเลือกวิธีในการส่งสินค้าได้					
<b>4.1.4 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (Promotion)</b>						
18	การโฆษณาบนอินเทอร์เน็ตมีความน่าสนใจทำให้ อยากซื้อสินค้า					
19	ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าที่น่าเสนอบนอินเทอร์เน็ต เนตมีความครบถ้วนสมบูรณ์และทันสมัย					
20	มีความสะดวกรวดเร็วในขอข้อมูลของสินค้าผ่าน ทางอินเทอร์เน็ตเพราะสามารถดาวน์โหลดข้อมูล ได้ทันที					
21	ร้านค้าบนอินเทอร์เน็ตมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีทำ ให้รับรู้ข่าวสารตลอดเวลา					

#### 4.2 ความคิดเห็นที่มีต่อการค้าปลีกแบบมีร้านค้า

ข้อ ความ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง
<b>4.2.1 ผลิตภัณฑ์ (Product)</b>						
1	สินค้าในร้านค้าปลีกมีหลากหลายให้เลือกมาก					
2	สินค้าในร้านค้าปลีกตรงกับความต้องการของ ท่าน					
3	สินค้าในร้านค้าปลีกในแต่ละประเภทมีให้เลือก มาก					
4	สินค้าในร้านค้าปลีกมีคุณภาพน่าเชื่อถือเพราะ สามารถสัมผัสหรือทดลองสินค้าได้ก่อน					
5	การขายสินค้าของร้านค้าปลีกมีบริการหลังการ ขาย เช่น การรับคืน-เปลี่ยนสินค้า บริการห่อของ ขวัญ ที่ตรงกับความต้องการของท่าน					
6	สามารถค้นหาสินค้าที่ต้องการในร้านได้ง่าย					
7	สามารถเปรียบเทียบสินค้าในร้านค้าปลีกได้ง่าย					
8	ร้านค้าปลีกให้บริการภาคในการพักผ่อนระหว่าง การเลือกซื้อสินค้า					
<b>4.2.1 ราคา (Price)</b>						
9	สินค้าในร้านค้าปลีกมีหลายระดับราคาให้เลือก					
10	ร้านค้าปลีกมีบริการผ่อนชำระค่าสินค้า					
11	การยอมรับบัตรเครดิตของร้านค้าปลีกทำให้มี ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อสินค้า					
12	ราคาของสินค้าในร้านค้าปลีกมีราคาถูกกว่าปกติ					



4.2.3 ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)						
13	มีความสะดวกในการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีก เพราะอยู่ใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน					
14	สามารถซื้อสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุก ๆ วัน					
15	สามารถหาร้านค้าปลีกที่ขายสินค้าที่ต้องการได้ ง่าย					
16	มีบริการส่งสินค้าถึงที่บ้านหรือที่ทำงาน					
17	สามารถเลือกวิธีในการส่งสินค้าได้					
4.2.4 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (Promotion)						
18	การโฆษณาสินค้าในร้านค้าปลีกมีความน่าสนใจ ทำให้อยากซื้อสินค้า					
19	พนักงานขายมีข้อมูลรายละเอียดของสินค้าที่ ครบถ้วนสมบูรณ์และทันสมัย					
20	พนักงานขายสามารถให้ข้อมูลของสินค้าได้ทันที					
21	ร้านค้าปลีกมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้รับรู้ ข่าวสารตลอดเวลา					

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายณัฐจักร์ ตรีสัตยาเวทย์	
วัน เดือน ปี เกิด	15 กันยายน 2518	
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสามัคคี วิทยาคม เชียงราย ปีการศึกษา 2537 สำเร็จการศึกษาปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง ปีการศึกษา 2540	
ประสบการณ์	2540-2541	Failure Analysis Engineer บริษัท ซีเกท (ประเทศไทย) จำกัด
	2542-2544	Customer Quality Engineer บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
	2544-ปัจจุบัน	Customer Quality Engineer บริษัท ซีเอสดีกา (ประเทศไทย) จำกัด