

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำโดยนักศึกษาศาखाวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อใช้สำหรับดำเนินการวิจัย เรื่องพฤติกรรมกรบริโภคสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานแนวทางและความต้องการในการบริโภคสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตและเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาแนวโน้มในการประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่อไป

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

คำชี้แจง ให้เติมเครื่องหมาย X ในช่อง []

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

วันที่เดือนพ.ศ.

- | | | | |
|--------------------|---------------------------------|--------------------------|-----------------|
| 1. ที่อยู่ปัจจุบัน | [] 1. กรุงเทพฯ | [] 2. ต่างจังหวัด | |
| 2. เพศ | [] 1. ชาย | [] 2. หญิง | |
| 3. อายุ | [] 1. ต่ำกว่า 20 ปี | [] 2. 20-30 ปี | [] 3. 30-40 ปี |
| | [] 4. 40-50 ปี | [] 5. 50 ปี ขึ้นไป | |
| 4. วุฒิกการศึกษา | [] 1. ต่ำกว่า ม. 6 | [] 2. ม. 6 -- ป.ว.ช. | |
| | [] 3. อนุปริญญา หรือ ป.ว.ส. | [] 4. ปริญญาตรี | |
| | [] 5. ปริญญาโท | [] 6. ปริญญาเอก | |
| 5. อาชีพ | [] 1. แม่บ้าน/เกษียณ | [] 2. ไม่ได้ประกอบอาชีพ | |
| | [] 3. รับจ้างทั่วไป | [] 4. นักเรียน/นักศึกษา | |
| | [] 5. อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว | [] 6. พนักงานเอกชน | |
| | [] 7. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | [] 8. อื่นๆ ระบุ..... | |

6. รายได้
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 5000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5001-10000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10001-15000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15001-20000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20001-25000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 25000 บาท |

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

7. ระยะเวลาการเริ่มใช้อินเทอร์เน็ต

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 1-2 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 2-3 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 3 ปีขึ้นไป |

8. ระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยเป็นชั่วโมงต่อวัน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 2 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 2. 2-6 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 3. 6-10 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 4. 10 ชั่วโมงขึ้นไป |

9. สถานที่ที่ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. บ้าน | <input type="checkbox"/> 2. ที่ทำงาน |
| <input type="checkbox"/> 3. ร้านที่ให้บริการ | <input type="checkbox"/> 4. สถานศึกษา |

10. วัตถุประสงค์ที่ท่านใช้อินเทอร์เน็ต (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ติดต่อสื่อสาร | <input type="checkbox"/> 2. ซื้อขายสินค้าและบริการ |
| <input type="checkbox"/> 3. ค้นคว้าวิจัย | <input type="checkbox"/> 4. ดูข้อมูลข่าวสาร |
| <input type="checkbox"/> 5. เพื่อการศึกษา | <input type="checkbox"/> 6. เพื่อความบันเทิง |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ ระบุ..... | |

11. ท่านเคยมีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตหรือไม่

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เคย | <input type="checkbox"/> 2. ไม่เคย |
|---------------------------------|------------------------------------|

(ท่านที่ตอบว่าไม่เคยซื้อสินค้าและบริการ ให้ข้ามข้อ 12-15 ไปเริ่มตอบข้อ 16 ได้เลย)
(สำหรับผู้ที่เคยซื้อสินค้าไม่ต้องตอบข้อ 16)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยในการบริโภคสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต

12. เหตุผลที่ท่านซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ต้องการทดลองสั่งซื้อ
- 2. เป็นสินค้าและบริการที่ทันสมัย
- 3. เป็นสินค้าและบริการที่ไม่ต้องเสียภาษี
- 4. เป็นสินค้าที่ไม่มีจำหน่ายในประเทศไทย
- 5. มีความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าและบริการ(บริการ 24 ชั่วโมง)
- 6. อื่นๆ ระบุ.....

13. สินค้าและบริการที่ท่านสั่งซื้อผ่านอินเทอร์เน็ต (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ก. สินค้าจับต้องได้

- 1. อาหาร
- 2. หนังสือ
- 3. อัญมณีเครื่องประดับ
- 4. เสื้อผ้าสำเร็จรูป
- 5. เครื่องหนัง
- 6. อุปกรณ์กีฬา
- 7. ของขวัญ/ของชำร่วย
- 8. เพอร์นิเจอร์
- 9. ดอกไม้สด
- 10. ของเล่น
- 11. Computer/hardware
- 12. แผ่นซีดี/เทปเพลง/หนังภาพยนตร์
- 13. อื่นๆ ระบุ.....

ข. สินค้าจับต้องไม่ได้

- 1. ซอฟต์แวร์
- 2. ดาวน์โหลดเพลง
- 3. ภาพยนตร์/วิดีโอ
- 4. อื่นๆ ระบุ.....

ค. บริการ

- 1. จองตั๋วเครื่องบิน
- 2. จองโรงแรม/ท่องเที่ยว
- 3. บริการรถเช่า
- 4. บริการขายฝากอสังหาริมทรัพย์
- 5. บริการด้านการเงิน/ธนาคาร
- 6. อื่นๆ ระบุ.....

14. วิธีที่ท่านชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ชำระเงินปลายทางเมื่อได้รับสินค้า
- 2. โอนเงินเข้าบัญชีผู้ขายและให้บริการ
- 3. เช็คเงินสด
- 4. คราฟต์/ธนาคาร
- 5. บัตรเครดิต

15. ท่านคิดว่ามีปัญหและอุปสรรคใดจากการซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. สินค้าไม่ได้มาตรฐาน
- 2. สินค้ามีคุณภาพไม่ตรงกับโฆษณา
- 3. ได้รับสินค้าน่าช้า
- 4. ขั้นตอนในการสั่งซื้อยุ่งยาก
- 5. สินค้าสูญหาย /ไม่ได้รับสินค้า
- 6. มีผู้แอบอ้างนำบัตรเครดิตไปใช้
- 7. มีการเรียกเก็บเงินเกินราคาที่ระบุไว้
- 8. ไม่มีบริการหลังการขาย เช่นรับคืนหรือแลกเปลี่ยนสินค้า

16. เหตุผลที่ท่านไม่เคยสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ไม่เห็นสินค้าของจริง
- 2. ไม่มีความสะดวกเกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน
- 3. ไม่มีความมั่นใจในระบบความปลอดภัยในการชำระเงิน
- 4. ไม่ทราบว่ามิโฆษณาสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต
- 5. เกรงว่าจะไม่ได้รับสินค้าตามที่สั่งซื้อ

- 6. เกรงว่าสินค้าจะสูญหายเนื่องจากการจัดส่ง
- 7. ซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตที่โฆษณายังไม่ตรงกับความต้องการ
- 8. อื่นๆ ระบุ.....

17. ซื้อสินค้าและบริการที่ท่านคาดว่าจะใช้บริการในการสั่งซื้อผ่านอินเทอร์เน็ตในอนาคต

(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ก. สินค้าจับต้องได้

- 1. อาหาร
- 2. หนังสือ
- 3. อัญมณีเครื่องประดับ
- 4. เสื้อผ้าสำเร็จรูป
- 5. เครื่องหนัง
- 6. อุปกรณ์กีฬา
- 7. ของขวัญ/ของขวัญ
- 8. เฟอร์นิเจอร์
- 9. ดอกไม้สด
- 10. ของเล่น
- 11. Computer/hardware
- 12. แผ่นซีดี/เทปเพลง/หนังภาพยนตร์
- 13. อื่นๆ ระบุ.....

ข. สินค้าจับต้องไม่ได้

- 1. ซอฟต์แวร์
- 2. ดาวน์โหลดเพลง
- 3. ภาพยนตร์/วิดีโอ
- 4. อื่นๆ ระบุ

ค. บริการ

- 1. จองตั๋วเครื่องบิน
- 2. จองโรงแรม/ท่องเที่ยว
- 3. บริการรถเช่า
- 4. บริการขายฝากอสังหาริมทรัพย์
- 5. บริการด้านการเงิน/ธนาคาร
- 6. อื่นๆ ระบุ.....

18. ท่านคิดว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยในด้านความจำเป็น ในการบริโภคสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. การประหยัดเวลาในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ
- 2. ความสะดวกในการค้นหาสินค้าและบริการ
- 3. การตรงต่อเวลาในการบริการจัดส่งสินค้า
- 4. ความหลากหลายของสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต
- 5. ความสอดคล้องของประเภทสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตตรงกับความต้องการของท่าน
- 6. ความสมบูรณ์ของข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและบริการ
- 7. การปรับเปลี่ยนข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและบริการอย่างสม่ำเสมอ
- 8. ความน่าสนใจของการโฆษณาบนอินเทอร์เน็ตช่วยกระตุ้นการตัดสินใจ

19. ท่านคิดว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยในด้านอรรถประโยชน์ของผู้บริโภค (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ราคาสินค้าและบริการถูกกว่าการซื้อจากวิธีอื่น
- 2. ความสะดวกในการให้บริการสั่งซื้อสินค้าและตลอด 24 ชั่วโมง
- 3. ความสามารถในการตรวจสอบความคืบหน้าของการสั่งซื้อได้ 24 ชั่วโมง
- 4. ความสะดวกในการเปรียบเทียบราคาของสินค้าและบริการจากแหล่งต่างๆ
- 5. ความน่าเชื่อถือในการรับประกันคุณภาพของสินค้าและบริการ
- 6. ความรวดเร็วในการ download ข้อมูลของสินค้าและบริการ
- 7. การดึงดูดความสนใจและวิธีการโฆษณาสินค้าและบริการ
- 8. สื่อโฆษณาบนอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ใช้บริการสามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้

20. ท่านคิดว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยในด้านภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ความสะดวกของวิธีการชำระเงิน
- 2. ความปลอดภัยของวิธีการชำระเงิน
- 3. ระดับราคาของสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตมีส่วนต่อการตัดสินใจสั่งซื้อ
- 4. ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของบริษัท
- 5. ความน่าเชื่อถือของชื่อหรือตราสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต
- 6. ความแปลกใหม่ของการสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวนุชบา มาลาศรี
วัน เดือน ปี เกิด	26 พฤศจิกายน 2507
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนหล่มสักวิทยาคม จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2524 สำเร็จการศึกษาปริญญาเศรษฐศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2528