



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

เลขที่.....

**แบบสอบถาม****เรื่อง พฤติกรรมของคนวัยทำงานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาพฤติกรรมของคนวัยทำงานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ ทั้งนี้ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลทั้งหมดไปใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์แบบภาพรวม โดยไม่แจกแจงเป็นรายบุคคล ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาระดับปริญญาโท

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**คำอธิบาย ความหมายของเครื่องสำอางที่ใช้ในแบบสอบถาม**

เครื่องสำอาง หมายถึง วัตถุที่มุ่งหมาย ใช้สำหรับส่วนหนึ่งส่วนใดของร่างกาย เพื่อความสะอาด ความสวยงามหรือส่งเสริมให้เกิดความสวยงาม และรวมกระทั่งเครื่องประดับผิวต่างๆ ได้แก่ น้ำหอม เครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์บำรุงผิวหน้า ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์สำหรับผม ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ทำความสะอาดร่างกายและผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์สำหรับมือ เท้า และเล็บ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม****1. เพศ**

[ ] 1. ชาย

[ ] 2. หญิง

**2. สถานภาพ**

[ ] 1. โสด

[ ] 2. สมรส

[ ] 3. แยกกันอยู่ / หม้าย / หย่า

### 3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- [ ] 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท [ ] 2. 5,001 - 10,000 บาท  
 [ ] 3. 10,001 - 15,000 บาท [ ] 4. 15,001 - 20,000 บาท  
 [ ] 5. 20,001 - 25,000 บาท [ ] 6. 25,001 - 30,000 บาท  
 [ ] 7. 30,001 บาทขึ้นไป

### 4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- [ ] 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา [ ] 2. ประถมศึกษา  
 [ ] 3. มัธยมศึกษาตอนต้น [ ] 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  
 [ ] 5. ปวส. / อนุปริญญา [ ] 6. ปริญญาตรี  
 [ ] 7. ปริญญาโท [ ] 8. ปริญญาเอก

### 5. อาชีพ

- [ ] 1. พนักงานบริษัทเอกชน [ ] 2. รับราชการ  
 [ ] 3. แม่บ้าน / พ่อบ้าน [ ] 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 [ ] 5. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย [ ] 6. รับจ้างทั่วไป  
 [ ] 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์

#### 6. พฤติกรรมการสั่งซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ที่ผ่านมา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] 1. น้ำหอม  
 [ ] 2. ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์สำหรับแต่งหน้า เช่น เครื่องสำอาง เป็นต้น  
 [ ] 3. ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์บำรุงผิวหน้า เช่น ผลิตภัณฑ์ปรับผิวขาว อุปกรณ์กำจัดผิว  
 ผลิตภัณฑ์ลบริ้วรอย ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดผิวหน้า ผลิตภัณฑ์ลบเครื่องสำอาง เป็นต้น  
 [ ] 4. ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์สำหรับผม เช่น แชมพู ผลิตภัณฑ์จัดแต่งทรงผม แปรงหวี  
 ครีมนวดผม เครื่องม้วนผม อุปกรณ์ยืดผม เป็นต้น  
 [ ] 5. ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ทำความสะอาดร่างกาย เช่น สบู่และอุปกรณ์อาบน้ำ  
 ผลิตภัณฑ์กำจัดกลิ่น แป้งทาตัว โลชั่น เป็นต้น  
 [ ] 6. ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์สำหรับมือ เท้า และเล็บ เช่น อุปกรณ์แต่งเล็บ ชุดตัดเล็บ  
 ผลิตภัณฑ์บำรุงมือ เล็บ และเท้า อุปกรณ์นวดเท้า ยาทาเล็บ เป็นต้น

7. ประเภทของเครื่องสำอางที่ท่านสั่งซื้อผ่านระบบออนไลน์มากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

1. น้ำหอม
2. ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์สำหรับแต่งหน้า เช่น เครื่องสำอาง เป็นต้น
3. ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์บำรุงผิวหน้า เช่น ผลิตภัณฑ์ปรับผิวขาว อุปกรณ์กำจัดสิว ผลิตภัณฑ์ลบริ้วรอย ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดผิวหน้า ผลิตภัณฑ์ลบเครื่องสำอาง เป็นต้น
4. ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์สำหรับผม เช่น แชมพู ผลิตภัณฑ์จัดแต่งทรงผม แปรงหวี ครีมนวดผม เครื่องม้วนผม อุปกรณ์ยืดผม เป็นต้น
5. ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ทำความสะอาดร่างกาย เช่น สบู่และอุปกรณ์อาบน้ำ ผลิตภัณฑ์กำจัดกลิ่น แป้งทาตัว โลชั่น เป็นต้น
6. ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์สำหรับมือ เท้า และเล็บ เช่น อุปกรณ์แต่งเล็บ ชุดตัดเล็บ ผลิตภัณฑ์บำรุงมือ เล็บ และเท้า อุปกรณ์นวดเท้า ยาทาเล็บ เป็นต้น

8. ท่านซื้อเครื่องสำอางที่มีแหล่งผลิตจากแหล่งใดมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

1. ผลิตในประเทศ
2. ผลิตจากต่างประเทศ โปรรณ.....

9. ราคาเครื่องสำอางที่ท่านซื้อผ่านระบบออนไลน์ต่อครั้งโดยเฉลี่ยเป็นจำนวนเงินเท่าใด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

1. 10 - 500 บาท
2. 501 - 1,000 บาท
3. 1,001 - 1,500 บาท
4. 1,501 - 2,000 บาท
5. 2,001 - 2,500 บาท
6. 2,501 - 3,000 บาท
7. 3,001 บาท ขึ้นไป

10. แหล่งที่ท่านซื้อเครื่องสำอางออนไลน์คือแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เว็บไซต์ประกาศซื้อขาย (E-Classified)  
คือเว็บไซต์ที่มีการประกาศซื้อขายสินค้า โดยลูกค้าสามารถติดต่อซื้อขายโดยตรงกับผู้ประกาศขายสินค้าได้จากข้อมูลที่ประกาศอยู่ในเว็บไซต์ เช่น [www.thaisecondhand.com](http://www.thaisecondhand.com) [www.mthai.com](http://www.mthai.com) เป็นต้น
2. เว็บไซต์แคตตาล็อกสินค้าออนไลน์ (Online Catalog Web Site)  
คือเว็บไซต์ในรูปแบบแคตตาล็อกที่มีรูปภาพและรายละเอียดสินค้าพร้อมที่อยู่และเบอร์โทรติดต่อของผู้ขาย ไม่มีระบบการชำระเงินผ่านเว็บไซต์หรือกระร่าสินค้าออนไลน์ เช่น [www.2beautiful-shop.com](http://www.2beautiful-shop.com) เป็นต้น

3. เว็บไซต์ร้านค้าออนไลน์ (E-Shop Web Site)

คือเว็บไซต์ที่มีระบบการจัดการสินค้า ระบบตะกร้าสินค้า และระบบการชำระ  
เงินโดยสามารถทำรายการซื้อขายผ่านเว็บไซต์ได้ทันที เช่น [www.weloveshopping.com](http://www.weloveshopping.com)  
[www.sanook.com](http://www.sanook.com) [www.makeupintrend.com](http://www.makeupintrend.com) [www.be2hand.com](http://www.be2hand.com) เป็นต้น

4. เว็บไซต์ประมูลสินค้า (Auction)

คือเว็บไซต์ที่มีการนำสินค้าไปประมูลขายผ่านเว็บไซต์ โดยผู้ที่ชนะการประมูลจะ  
ได้สินค้านั้นไป เช่น [www.ebay.com](http://www.ebay.com) เป็นต้น

5. ตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace)

คือเว็บไซต์ที่มีรูปแบบเป็นตลาดนัดขนาดใหญ่ โดยมีการรวบรวมเว็บไซต์ขาย  
สินค้าต่างๆ มากมาย มีการแบ่งหมวดหมู่สินค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าไปเลือกซื้อสินค้าได้ตาม  
ต้องการ เช่น [www.tarad.com](http://www.tarad.com) เป็นต้น

**11. เหตุผลข้อใดที่ท่านเลือกซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)**

1. เป็นสินค้าที่ไม่มีจำหน่ายในประเทศ

2. สามารถสั่งซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง

3. ไม่มีเวลาไปซื้อด้วยตัวเอง

4. ความหลากหลายของสินค้า

5. มีคนแนะนำ

6. ซื้อตามเพื่อน

7. ราคาถูกกว่าการซื้อโดยวิธีอื่น

8. มีสินค้าตรงตามความต้องการ

9. มีสินค้าที่ทันสมัย

10. สามารถเปรียบเทียบราคาสินค้าได้

11. มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลายกว่าวิธีอื่น เช่น หน้าเคาน์เตอร์

12. การส่งเสริมการขายน่าสนใจเช่น ส่วนลด สะสมแต้ม ของแถม เป็นต้น

13. อื่นๆ โปรดระบุ.....

**12. วัตถุประสงค์ข้อใดที่ท่านซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

1. ซื้อเพื่อใช้เอง

2. ซื้อให้แก่มิตรคนอื่น (ข้ามไปข้อ 14)

3. อื่นๆ โปรดระบุ.....

13. ในกรณีซื้อเพื่อใช้เอง ท่านซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ในโอกาสใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เป็นของขวัญให้ตัวเองในโอกาสพิเศษ เช่น วันเกิด วันสำคัญ
2. ช่วงเวลาที่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ประกาศลดราคา
3. เมื่อเครื่องสำอางหมด
4. เมื่อมีเครื่องสำอางตัวใหม่ออกมา
5. เมื่อพบสินค้าถูกใจ
6. เมื่อเงินเดือน / โบนัสออก
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ของท่าน (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

1. ตัดสินใจเอง  2.สามี / ภรรยา  3. ญาติ
4. บิดา / มารดา  5. บุตรหลาน  6. เพื่อน
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. การบอกต่อของบุคคลอื่น  2. โทรทัศน์ วิทยุ
3. แผ่นพับ ใบปลิว  4. อินเทอร์เน็ต
5. หนังสือพิมพ์ นิตยสาร  6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

16. จากข้อมูลที่ท่านได้รับในข้อ 15 มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ของท่านอย่างไร

1. น้อยที่สุด  2. น้อย  3. ปานกลาง
4. มาก  5. มากที่สุด

17. ท่านมีการศึกษาข้อมูลของเครื่องสำอางก่อนการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ใช่หรือไม่

1. ใช่  2. ไม่ใช่

18. ท่านมีการศึกษาถึงขั้นตอนการสั่งซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ก่อนการซื้อใช่หรือไม่

1. ใช่  2. ไม่ใช่

19. โดยเฉลี่ยท่านใช้เวลาในการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์แต่ละครั้งนานเพียงใด

1. ชั่วทันที หากถูกใจ  2. น้อยกว่า 1 สัปดาห์
3. 1-2 สัปดาห์  4. 3-4 สัปดาห์
5. มากกว่า 4 สัปดาห์  6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

20. จำนวนครั้งที่ท่านซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ภายในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา

(เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 1-3 ครั้ง      | <input type="checkbox"/> 2. 4-6 ครั้ง  |
| <input type="checkbox"/> 3. 7-9 ครั้ง      | <input type="checkbox"/> 4. 9-12 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 5. 13 ครั้งขึ้นไป |  |

21. โดยเฉลี่ยท่านซื้อเครื่องสำอางออนไลน์บ่อยเพียงใด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 4 ครั้งต่อเดือน     | <input type="checkbox"/> 2. 1 เดือนซื้อ 1 ครั้ง         |
| <input type="checkbox"/> 3. 2 เดือนซื้อ 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4. 3 เดือนซื้อ 1 ครั้ง         |
| <input type="checkbox"/> 5. 4 เดือนซื้อ 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 6. 5 เดือนซื้อ 1 ครั้ง         |
| <input type="checkbox"/> 7. 6 เดือนซื้อ 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 8. มากกว่า 7 เดือนซื้อ 1 ครั้ง |

22. ท่านชำระเงินในการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ด้วยวิธีการใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. บัตรเครดิต                                     | <input type="checkbox"/> 2. ระบบ Paypal                 |
| <input type="checkbox"/> 3. ระบบ Paysbuy                                   | <input type="checkbox"/> 4. โอนเงินผ่านธนาคาร           |
| <input type="checkbox"/> 5. ชำระเงินผ่าน ATM                               | <input type="checkbox"/> 6. ชำระเงินผ่านมือถือ          |
| <input type="checkbox"/> 7. เช็ค / ธนาณัติ / ตัวแลกเงิน                    | <input type="checkbox"/> 8. พัสดุเก็บเงินปลายทาง (พกก.) |
| <input type="checkbox"/> 9. โอนเงินผ่านระบบ Electronic Banking (E-banking) |   |
| <input type="checkbox"/> 10. อื่นๆ โปรดระบุ.....                           |   |

23. ท่านสะดวกวิธีการชำระเงินในการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์แบบใด (กรุณาเรียงลำดับ 1-9)

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. บัตรเครดิต  |
| <input type="checkbox"/> 2. ระบบ Paypal                                       |
| <input type="checkbox"/> 3. ระบบ Paysbuy                                      |
| <input type="checkbox"/> 4. โอนเงินผ่านธนาคาร                                 |
| <input type="checkbox"/> 5. ชำระเงินผ่าน ATM                                  |
| <input type="checkbox"/> 6. ชำระเงินผ่านมือถือ                                |
| <input type="checkbox"/> 7. เช็ค / ธนาณัติ / ตัวแลกเงิน                       |
| <input type="checkbox"/> 8. พัสดุเก็บเงินปลายทาง (พกก.)                       |
| <input type="checkbox"/> 9. โอนเงินโดยผ่านระบบ Electronic Banking (E-banking) |

24. สถานที่ใดที่ให้จัดส่งเครื่องสำอางจากการสั่งซื้อผ่านระบบออนไลน์

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

25. หลังจากที่ท่านซื้อเครื่องสำอางออนไลน์และได้รับเครื่องสำอางแล้ว โดยส่วนใหญ่ท่านรู้สึกพอใจในระดับใด

1. น้อยที่สุด

2. น้อย

3. ปานกลาง

4. มาก

5. มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

26. ท่านคิดว่าปัจจัยดังต่อไปนี้ มีผลต่อการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ของท่านมากน้อยเพียงใด โดยกรณำทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ส่วนประสมการตลาดออนไลน์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านสินค้า (Product)</b>					
1. ความหลากหลายของตราสินค้า					
2. ความหลากหลายของสินค้า					
3. สินค้าทันสมัย					
4. คุณภาพของสินค้า					
5. สินค้าได้รับการรับรองที่ได้มาตรฐานจากบุคคลที่น่าเชื่อถือ เช่น เกสัชกร					
6. ชื่อเสียงของตราสินค้า					
7. บริการรับคืน หรือเปลี่ยนสินค้า					
<b>ปัจจัยด้านราคา (Price)</b>					
1. ความเหมาะสมผลของราคาสินค้า					
2. ราคาสินค้าถูกกว่าการซื้อด้วยวิธีอื่น					
3. ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน					
4. ระบบความปลอดภัยของการชำระเงิน					
5. ความชัดเจนในการแสดงราคาสินค้า					



ส่วนประสมการตลาดออนไลน์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
1. การสั่งซื้อสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
2. กระบวนการสั่งซื้อเข้าใจง่าย					
3. การตรวจสอบความคืบหน้าของการสั่งซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
4. การติดต่อซื้อสินค้าได้จากทั่วทุกมุมโลก					
5. เว็บไซต์ใช้งานง่าย สะดวก และรวดเร็วในการค้นหา เลือกซื้อสินค้า					
6. เว็บไซต์มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ (Update)					
7. การออกแบบเว็บไซต์ที่สวยงามและทันสมัย					
8. ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์					
9. การตรงต่อเวลาในการจัดส่งสินค้า					
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
1. ใช้สื่อโฆษณา เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ในการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์					
2. การโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต น่าสนใจช่วยกระตุ้นการตัดสินใจซื้อสินค้า					
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร อย่างทั่วถึง					
4. ความหลากหลายของโปรโมชั่น เช่น การสะสมแต้ม การให้ส่วนลด การให้ของแถม เป็นต้น					
5. การทำโปรโมชั่นบ่อยครั้ง					
6. การสื่อสารข้อมูลของสินค้าแก่ลูกค้าโดยเฉพาะโปรโมชั่นต่างๆ					
7. ความเป็นมืออาชีพของพนักงานขายที่คอยให้คำปรึกษาต่างๆ					

ส่วนประสมการตลาดออนไลน์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ต่อ)</b>					
8. การนำเสนอสินค้าไปยังลูกค้าโดยตรง					
<b>ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy)</b>					
1. การเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าเป็นความลับ เช่น รายชื่อลูกค้า หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และอีเมลล์ เป็นต้น					
2. การเข้ารหัสข้อมูลในการรับ - ส่งข้อมูล					
3. การขออนุญาตลูกค้าเพื่อส่งข้อมูลข่าวสารไปยังอีเมลล์ของลูกค้า					
<b>ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization)</b>					
1. เว็บไซต์มีระบบบันทึกข้อมูลสินค้าที่ลูกค้าเคยสั่งซื้อหรือเคยดูข้อมูลสินค้า					
2. เว็บไซต์มีการแนะนำสินค้าที่เหมาะสมแก่ลูกค้า					
3. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับข้อสงสัยต่างๆ ให้กับลูกค้ารายบุคคลผ่านเว็บไซต์					

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

27. ท่านเคยประสบปัญหาในการซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ในข้อใดต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านสินค้า

1. พบปัญหาด้านสินค้า (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สินค้าได้รับความเสียหาย

ได้รับสินค้าปลอม

ได้รับสินค้าไม่ตรงตามความต้องการ

อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ไม่พบปัญหาด้านสินค้า (ข้ามไปข้อ 2)

## 2. ปัจจัยด้านราคา

1. พบปัญหาด้านราคา (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัยในการชำระเงิน

ราคาสินค้าที่แสดงไม่ตรงกับที่เรียกเก็บเงินจริง

อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ไม่พบปัญหาด้านราคา (ข้ามไปข้อ 3)

## 3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

1. พบปัญหาด้านการจัดจำหน่าย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ได้รับสินค้าล่าช้า

ไม่ได้รับสินค้า

เว็บไซต์ขัดข้องบ่อยครั้ง

เว็บไซต์โหลดข้อมูลการค้นหาและแสดงผลช้า

อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ไม่พบปัญหาด้านการจัดจำหน่าย (ข้ามไปข้อ 4)

## 4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

1. พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ไม่มีสินค้าทดลองใช้

โปรโมชั่นไม่น่าสนใจ

โปรโมชั่นไม่หลากหลาย

อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ไม่พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ข้ามไปข้อ 5)

## 5. ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว

1. พบปัญหาด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ไม่มีการเข้ารหัสข้อมูลในการรับ-ส่งข้อมูล

ส่งข้อมูล ข่าวสารไปยังอีเมลล์ของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต

ข้อมูลส่วนตัวถูกเผยแพร่ไปยังบุคคลอื่น

อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ไม่พบปัญหาด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว (ข้ามไปข้อ 6)

## 6. ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล

- [ ] 1. พบปัญหาด้านการให้บริการส่วนบุคคล (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [ ] ไม่มีระบบบันทึกข้อมูลสินค้าที่ลูกค้าเคยสั่งซื้อหรือเคยดูข้อมูลสินค้า
  - [ ] เว็บไซต์ไม่มีการแนะนำสินค้าที่เหมาะสมแก่ลูกค้า
  - [ ] ไม่มีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับข้อสงสัยต่าง ๆ ให้กับลูกค้าผ่านเว็บไซต์
  - [ ] อื่นๆ โปรดระบุ.....
- [ ] 2. ไม่พบปัญหาด้านการให้บริการส่วนบุคคล

### 28. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
ผู้ศึกษา

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวเสาวนีย์ ใจมูล
วัน-เดือน-ปี-เกิด	4 ธันวาคม 2525
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2543 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2547 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2547 Helpdesk Officer บริษัท Innovex (Thailand) Co.,Ltd. พ.ศ. 2549 IT Specialist บริษัท AGSS จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved