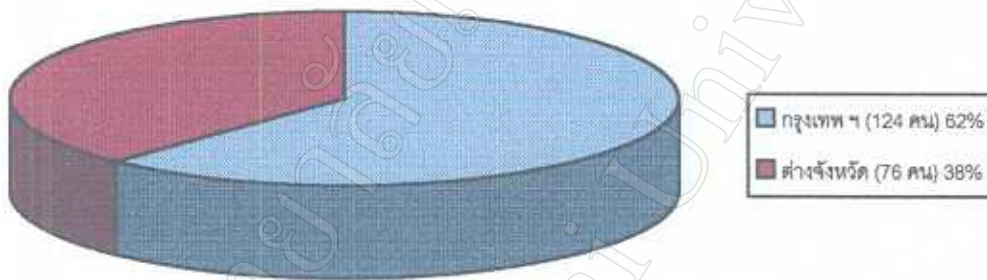


บทที่ 4  
ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 200 คน สามารถจำแนกตาม ที่อยู่ปัจจุบัน อายุ วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุด อาชีพประจำปัจจุบัน และรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน โดยนำเสนอในรูปแบบแผนภูมิและการอธิบายผลการศึกษาประกอบตามลำดับดังนี้

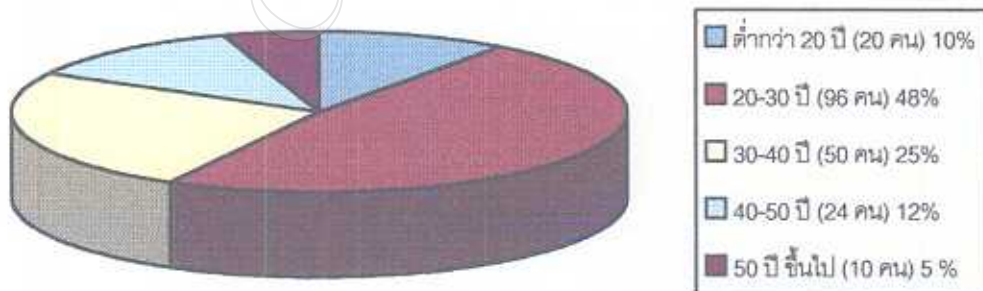
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจำแนกตามที่อยู่ปัจจุบัน ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4.1.1



แผนภูมิที่ 4.1.1 ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

จากแผนภูมิที่ 4.1.1 ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนมากอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 62 และผู้ที่อยู่ในเขตต่างจังหวัดคิดเป็นร้อยละ 38

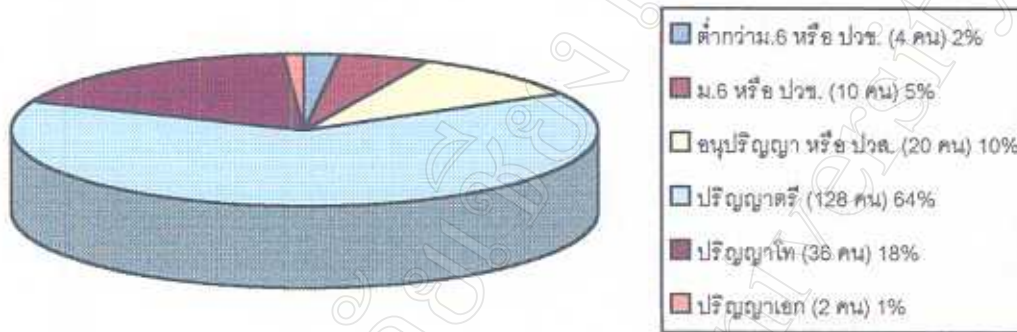
ผลวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอายุ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4.1.2



แผนภูมิที่ 4.1.2 อายุของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

จากแผนภูมิที่ 4.1.2 อายุของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนมากมีอายุระหว่าง 20-30 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี 40-50 ปี และต่ำกว่าอายุ 20 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 25 ร้อยละ 12 และ 10 ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือผู้ที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 5

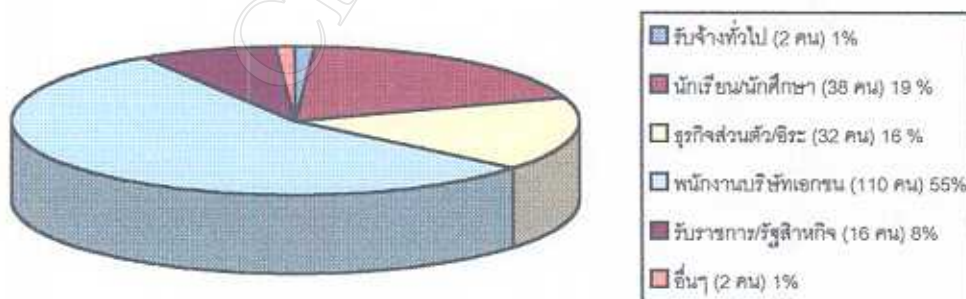
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจำแนกตามวุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดดังแสดงในแผนภูมิที่ 4.1.3



แผนภูมิที่ 4.1.3 วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

จากแผนภูมิที่ 4.1.3 วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนมากมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาเป็นผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท อนุปริญญาหรือ ปวส. ม. 6 หรือ ปวช. และต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18, 10, 5 และ 2 ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 1

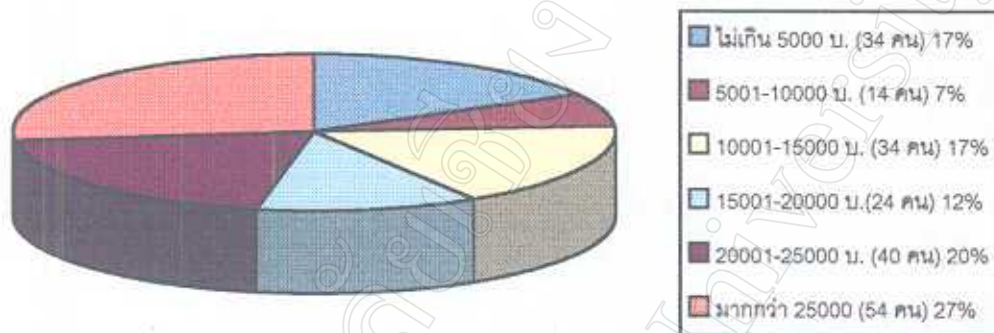
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอาชีพปัจจุบัน ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4.1.4



แผนภูมิที่ 4.1.4 อาชีพปัจจุบันของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

จากแผนภูมิที่ 4.1.4 อาชีพปัจจุบันของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนมากจะเป็นพนักงานบริษัทเอกชนซึ่งคิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาเป็นนักเรียนนักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว/อิสระและรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 19, 16, 8 ตามลำดับ ที่น้อยที่สุดมีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 1 และ อื่นๆ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 1 เช่นกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน ดังแสดงใน แผนภูมิที่ 4.1.5



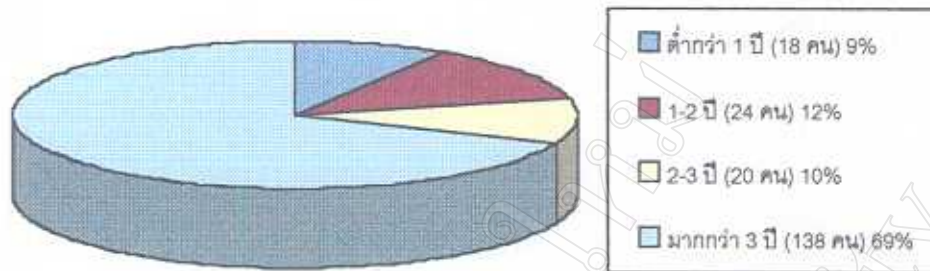
แผนภูมิที่ 4.1.5 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

จากแผนภูมิที่ 4.1.5 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนมากมีรายได้มากกว่า 25000 บาทขึ้นไปซึ่งคิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมามีรายได้ 20001-25000 บาท รายได้ไม่เกิน 5000 บาท 10001-15000 บาท และ 15001-20000 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20 ร้อยละ 17 และ 12 ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือ ผู้มีรายได้ 5001-10000 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 7

#### 4.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถจำแนกตาม ระยะเวลาในการใช้ สถานที่ใช้ วัตถุประสงค์ในการใช้ ประสิทธิภาพในการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เหตุผลในการตั้งซื้อสินค้าและบริการ ประเภทของสินค้า วิธีการชำระเงินค่าสินค้า และปัญหาอุปสรรคจากการซื้อสินค้า โดยนำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิและตาราง พร้อมทั้งการอธิบายผลการศึกษา ประกอบตามลำดับดังนี้

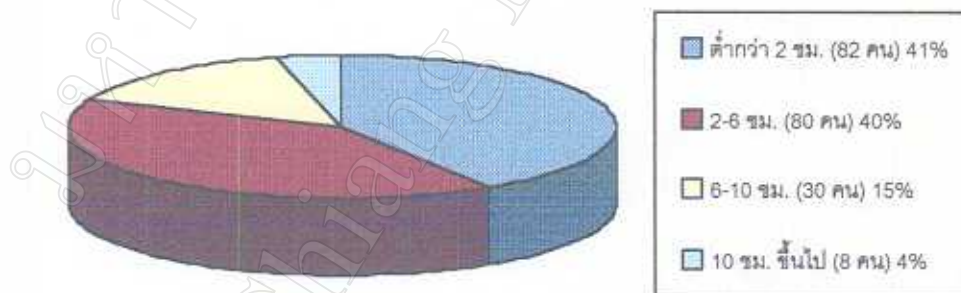
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจําแนกตามระยะเวลาในการใช้  
อินเทอร์เน็ต ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4.2.1



แผนภูมิที่ 4.2.1 ระยะเวลาโดยประมาณในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมาแล้ว

จากแผนภูมิที่ 4.2.1 ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมาแล้วเป็น  
ระยะเวลามากกว่า 3 ปี มากที่สุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 69 รองลงมาเป็นผู้ที่เริ่มใช้บริการมาเป็นเวลา 1-  
2 ปี และ 2-3 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 12 และ 10 ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือผู้ใช้บริการมาเป็นเวลา  
ต่ำกว่า 1 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 9

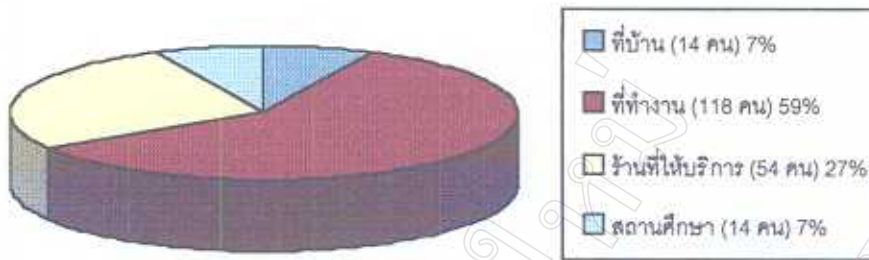
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจําแนกตามระยะเวลาโดยเฉลี่ยเป็นชั่วโมง  
ของการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละวันดังแสดงในแผนภูมิที่ 4.2.2



แผนภูมิที่ 4.2.2 เวลาเฉลี่ยเป็นชั่วโมงของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อวัน

จากแผนภูมิที่ 4.2.2 ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนมากใช้บริการอินเทอร์เน็ตในแต่ละวัน  
เป็นเวลาเฉลี่ยต่ำกว่า 2 ชั่วโมง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 41 และรองลงมาคือระยะเวลาโดยเฉลี่ย 2-6 ชั่วโมง  
และ 6-10 ชั่วโมง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 40 และ 15 ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือระยะเวลาโดย  
เฉลี่ย 10 ชั่วโมงขึ้นไปในแต่ละวัน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 4

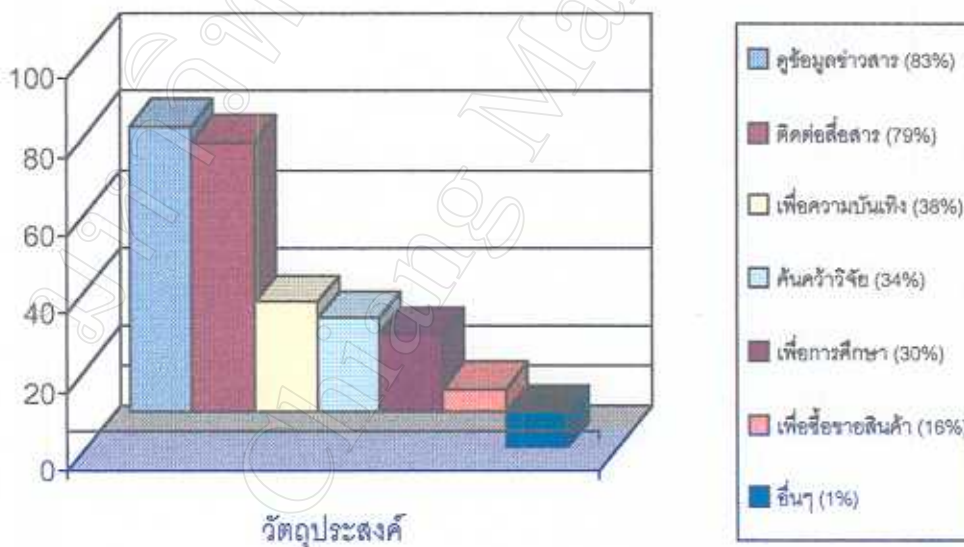
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจําแนกตามสถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต  
 ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4.2.3



แผนภูมิที่ 4.2.3 แสดงถึงสถานที่ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

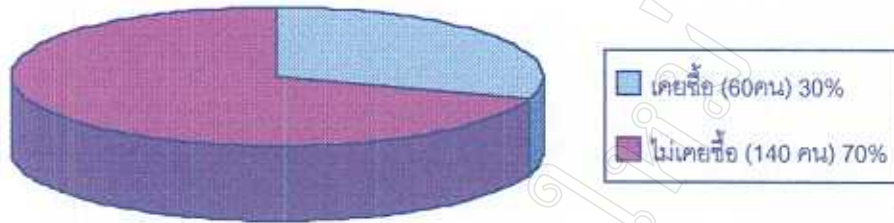
จากแผนภูมิที่ 4.2.3 แสดงให้เห็นว่าสถานที่ที่ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้  
 อินเทอร์เน็ตกันมากที่สุดคือที่ทำงานซึ่งคิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมาได้แก่ร้านที่ให้บริการ  
 อินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 27 และน้อยที่สุดคือสถานศึกษาและที่บ้านซึ่งมีอัตราเท่ากันคือร้อยละ 7

ผลวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจําแนกตามวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการใช้  
 บริการอินเทอร์เน็ต ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4.2.4



จากแผนภูมิที่ 4.2.4 ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีความประสงค์สำคัญในการใช้บริการ  
 อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ ดูข้อมูลข่าวสารคิดเป็นร้อยละ 83 รองลงมา ใช้ติดต่อสื่อสารคิดเป็น  
 ร้อยละ 79 เพื่อความบันเทิงคิดเป็นร้อยละ 38 เพื่อค้นคว้าวิจัยคิดเป็นร้อยละ 34 เพื่อการศึกษาคิด  
 เป็นร้อยละ 30 เพื่อซื้อขายสินค้าคิดเป็นร้อยละ 16 และ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.0

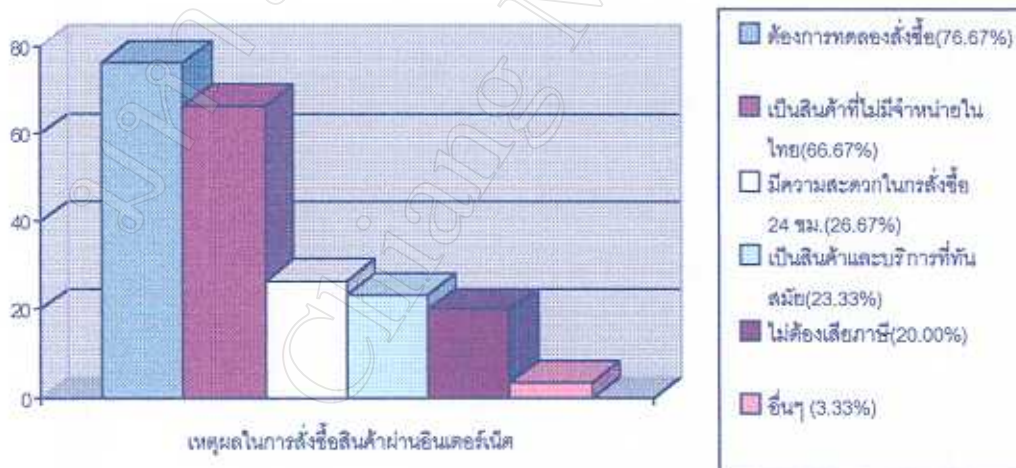
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจําแนกตามประสบการณ์ในการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4.2.5



แผนภูมิที่ 4.2.5 จำนวนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตจําแนกตามกลุ่มผู้ที่เคยซื้อสินค้ากับผู้ที่ไม่เคยซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

จากแผนภูมิที่ 4.2.5 จำนวนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวน 140 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 70 และมีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าและบริการบนอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 60 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 30

ผลวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจําแนกตามเหตุผลในการสั่งซื้อสินค้าบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2.4.6



จากแผนภูมิที่ 4.2.6 ผู้ที่เคยสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นมีเหตุผลในการสั่งซื้อเพียงเพื่อต้องการทดลองสั่งซื้อมากที่สุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 76.67 รองลงมาเป็นสินค้าที่ไม่มีจำหน่ายในประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 66.67 มีความสะดวกในการสั่งซื้อและบริการ (24 ชม.) คิดเป็นร้อยละ 26.67 และ เป็นสินค้าที่ไม่ต้องเสียภาษีคิดเป็นร้อยละ 20.0

ตารางที่ 4.2.1 ประเภทสินค้าซึ่งผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคยสั่งซื้อ

ก. สินค้าที่ต้องได้	ผู้ที่เคยซื้อสินค้าและบริการ (N=60)
- หนังสือ	90.0
- แผ่นซีดี/เทปเพลง/ภาพยนตร์	60.0
- Computer / Hardware	16.67
- ของเล่น	13.33
- ของชำร่วย	10.0
- เฟอร์นิเจอร์	6.67
- ดอกไม้สด	6.67
- อุปกรณ์กีฬา	3.33
- เสื้อผ้าสำเร็จรูป	6.67
- อัญมณี/เครื่องประดับ	0
- เครื่องหนัง	0
- อาหาร	0
- อื่นๆ	3.3

ข. สินค้าที่ต้องไม่ได้

- ซอฟต์แวร์	36.67
- ดาวน์โหลดเพลง	16.67
- ภาพยนตร์/วิดีโอ	3.33
- อื่นๆ	0

ค. บริการ

- จองตั๋วเครื่องบิน	16.67
- จองโรงแรมท่องเที่ยว	26.67
- บริการรถเช่า	3.33
- บริการขายฝากอสังหาริมทรัพย์	0
- บริการด้านการเงิน/การธนาคาร	46.67

ที่มา : ผลจากการสำรวจ (จำนวนผู้ตอบ 60 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

จากตารางที่ 4.2.1 แสดงให้เห็นว่าสินค้าที่ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคยสั่งซื้อนั้น สินค้าที่ต้องได้ ที่เคยสั่งซื้อมากที่สุดคือหนังสือมากที่สุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาเป็น แผ่นซีดี/เทปเพลง/ภาพยนตร์ คิดเป็นร้อยละ 60 และ Computer/Hardware คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2.2 วิธีการชำระเงินค่าสินค้าซึ่งผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคยสั่งซื้อ

วิธีการชำระเงิน	ผู้ที่เคยซื้อสินค้าและบริการ (N=60)
- ชำระเงินปลายทางเมื่อได้รับสินค้า	6.67
- โอนเงินเข้าบัญชีผู้ขายและให้บริการ	10.0
- บัตรเครดิต	96.67

ที่มา : จากผลการสำรวจ (จำนวนผู้ตอบ 60 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

จากตารางที่ 4.2.2 วิธีการชำระเงินค่าสินค้าซึ่งผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคยสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตมากที่สุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 96.67 รองลงมาเป็นการชำระเงินค่าสินค้าผ่านการ โอนเงินเข้าบัญชีผู้ขายและให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 10 และ การชำระเงินปลายทางเมื่อได้รับสินค้า คิดเป็นร้อยละ 6.67

ตารางที่ 4.2.3 อุปสรรคและปัญหาจากการสั่งซื้อสินค้าซึ่งผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคยสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

อุปสรรคและปัญหาจากการสั่งซื้อสินค้า	ผู้ที่เคยซื้อสินค้าและบริการ (N=60)
- สินค้าไม่ได้มาตรฐาน	3.33
- สินค้ามีคุณภาพไม่ตรงกับโฆษณา	6.67
- ได้รับสินค้าล่าช้า	40.0
- ขั้นตอนในการสั่งซื้อยุ่งยาก	10.0
- สินค้าสูญหาย/ไม่ได้รับสินค้า	3.33
- มีผู้แอบอ้างนำบัตรเครดิตไปใช้	96.67
- มีการเรียกเก็บเงินเกินราคาที่ระบุไว้	3.33
- ไม่มีการบริการหลังการขาย เช่น รับคืนหรือแลกเปลี่ยนสินค้า	6.67

ที่มา : จากผลการสำรวจ (จำนวนผู้ตอบ 60 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

จากตารางที่ 4.2.3 แสดงให้เห็นว่าการสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นั้นมีปัญหาหรืออุปสรรคที่ผู้เคยสั่งซื้อได้พบและให้ความสำคัญไว้ดังนี้ ปัญหาในการมีผู้แอบอ้างนำบัตรเครดิตไปใช้ มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.67 รองลงมาอุปสรรคในการได้รับสินค้าล่าช้า คิดเป็น ร้อยละ 40 ขั้นตอนในการสั่งซื้อยุ่งยากคิดเป็นร้อยละ 10 สินค้ามีคุณภาพไม่ตรงกับโฆษณาคิดเป็นร้อยละ 6.67 ซึ่งเท่ากับปัญหาในข้อที่ไม่มีบริการหลังการขาย เช่นรับ



คืนหรือแลกเปลี่ยนสินค้า และน้อยที่สุดคือ สินค้าไม่ได้มาตรฐาน และมีการเรียกเก็บเงินเกินราคา ที่ระบุไว้ คิดเป็นร้อยละ 3.33 เท่ากัน

ตารางที่ 4.2.4 เหตุผลของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่เคยสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เหตุผลที่ไม่เคยสั่งซื้อสินค้า	ผู้ที่ไม่เคยซื้อสินค้าและบริการ (N=140)
- ไม่เห็นสินค้าของจริง	51.43
- ไม่มีความสะดวกเกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน	47.14
- ไม่มีความมั่นใจในระบบความปลอดภัยในการชำระเงิน	42.86
- ไม่ทราบว่ามิใช่สินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต	17.14
- เกรงว่าจะไม่ได้สินค้าตามที่สั่งซื้อ	42.86
- เกรงว่าสินค้าจะสูญหายระหว่างการจัดส่ง	27.71
- สินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตที่มียังไม่ตรงกับความต้องการ	28.57
- อื่นๆ	1.43

ที่มา : จากผลการสำรวจ (จำนวนผู้ตอบ 140 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

จากตารางที่ 4.2.4 ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีเหตุผลต่างๆ กันที่ไม่เคยสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเหตุผลที่เลือกมากที่สุดคือ ไม่เห็นสินค้าของจริงคิดเป็นร้อยละ 51.43 รองลงมาเป็นเหตุผลที่ไม่มีความสะดวกในการชำระเงินคิดเป็นร้อยละ 47.14 ไม่มีความมั่นใจในระบบความปลอดภัยในการชำระเงิน และเกรงว่าจะไม่ได้รับสินค้าที่สั่งซื้อคิดเป็นร้อยละ 42.86 เท่ากัน สินค้าและบริการที่มีอยู่ยังไม่ตรงกับความต้องการคิดเป็นร้อยละ 28.57 เกรงว่าสินค้าจะสูญหายเนื่องจากการขนส่งคิดเป็นร้อยละ 27.71 และไม่ทราบว่ามิใช่สินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 17.14

ตารางที่ 4.2.5 สินค้าและบริการที่คาดว่าจะสั่งซื้อผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในอนาคต

ก. สินค้าที่ต้องได้	ผู้ที่ไม่เคยซื้อสินค้าและบริการ (N=140)
- หนังสือ	87.14
- แผ่นซีดี/เทปเพลง/ภาพยนตร์	85.71
- Computer / Hardware	48.57
- ของเล่น	11.43
- ของชำร่วย	67.14
- เฟอร์นิเจอร์	17.14
- ดอกไม้สด	8.57
- อุปกรณ์กีฬา	24.28
- เสื้อผ้าสำเร็จรูป	11.43
- อิฐมอญ/เครื่องประดับ	10.0
- เครื่องหนัง	1.43
- อาหาร	10.0
- อื่นๆ	4.29

## ข. สินค้าที่ต้องไม่ได้

- ซอฟต์แวร์	41.42
- ดาวน์โหลดเพลง	48.57
- ภาพยนตร์/วีดีโอ	51.43
- อื่นๆ	0

## ค. บริการ

- จองตั๋วเครื่องบิน	55.71
- จองโรงแรมท่องเที่ยว	85.71
- บริการรถเช่า	8.57
- บริการขายฝากอสังหาริมทรัพย์	45.71
- บริการด้านการเงิน/การธนาคาร	65.71

ที่มา : จากผลการสำรวจ (จำนวนผู้ตอบ 140 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

จากตารางที่ 4.2.5 สินค้าที่ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตคาดว่าจะซื้อในอนาคต 2 อันดับแรกยังคงเป็น หนังสือ ร้อยละ 87.14 แผ่นซีดี/เทปเพลง/ภาพยนตร์ร้อยละ 85.71 ของขวัญของชำร่วยร้อยละ 67.14 Computer/Hardware ร้อยละ 48.57 และ อุปกรณ์กีฬาร้อยละ 24.28 ตามลำดับ ในส่วนของสินค้าที่ต้องไม่ได้ อันดับแรกคือ ภาพยนตร์ร้อยละ 51.43 ดาวน์โหลดเพลงร้อยละ 48.57 และซอฟต์แวร์ร้อยละ 41.42 ตามลำดับ ในส่วนของการบริการที่ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตคาดว่าจะ

ใช้บริการในอนาคตที่เลือกมากที่สุดคือบริการจองโรงแรม/ท่องเที่ยวร้อยละ 85.71 รองลงมาเป็นบริการด้านการเงิน/ธนาคารร้อยละ 65.71 จองตั๋วเครื่องบินร้อยละ 55.71 บริการขายฝากอสังหาริมทรัพย์ 45.71 และบริการรถเช่าร้อยละ 8.57 ตามลำดับ

#### 4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริโภคสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริโภคสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยที่มีผลในการบริโภคสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	ผู้ที่เคยซื้อสินค้าและบริการ (N=60)
- ความปลอดภัยของวิธีการชำระเงิน	83.33
- ความสะดวกในการเปรียบเทียบราคาของสินค้าและบริการจากแหล่งต่างๆ	76.67
- ความสะดวกในการค้นหาสินค้าและบริการ (24 ชม.)	60.00
- ความสมบูรณ์ของข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและบริการ	43.33
- การปรับเปลี่ยนข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและบริการอย่างสม่ำเสมอ	33.33
- การประหยัดเวลาในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ	33.33
- ความสอดคล้องของประเภทสินค้าและบริการตรงกับความต้องการของผู้บริโภค	26.67
- ความสะดวกของวิธีการชำระเงิน	23.33
- ความสามารถในการตรวจสอบความคืบหน้าของการสั่งซื้อได้ 24 ชม.	20.00
- ความหลากหลายของสินค้าและบริการ	20.00
- ความน่าเชื่อถือในการรับประกันคุณภาพของสินค้าและบริการ	13.33
- การตรงต่อเวลาในการบริการจัดส่งสินค้า	13.33
- ความแปลกใหม่ของ การสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต	6.67
- ราคาสินค้าและบริการถูกกว่าการซื้อจากวิธีอื่น	6.67
- ความน่าสนใจของการโฆษณาบนอินเทอร์เน็ตช่วยกระตุ้นการตัดสินใจ	3.33

ที่มา : จากผลการสำรวจ (จำนวนผู้ตอบ 60 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

จากตารางที่ 4.2.6 ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการการบริโภคผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เลือกมากที่สุดคือ ความปลอดภัยของวิธีการชำระเงินคิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาเป็นความสะดวกในการเปรียบเทียบราคาของสินค้าและบริการจากแหล่งต่างๆร้อยละ 76.67 ความสะดวกในการค้นหา สินค้าและบริการ (24 ชม.) ร้อยละ 60.00 ความสมบูรณ์ของข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและบริการร้อยละ 43.33 การปรับเปลี่ยนข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและบริการอย่างสม่ำเสมอร้อยละ 33.33 การประหยัดเวลาในการเลือกซื้อสินค้าและบริการร้อยละ 33.33 ความสอดคล้องของประเภทสินค้าและบริการตรงกับความต้องการของผู้บริโภคร้อยละ 26.67 ความสะดวกของวิธีการชำระเงินร้อยละ 23.33 ความสามารถในการตรวจสอบความคืบหน้าของการสั่งซื้อได้ 24 ชม. ร้อยละ 20.00 ความหลากหลายของสินค้าและบริการร้อยละ 20.00 ความน่าเชื่อถือในการรับประกันคุณภาพของสินค้าและบริการร้อยละ 13.33 การตรงต่อเวลาในการบริการจัดส่งสินค้าน้อยละ 13.33 ความแปลกใหม่ของการสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตร้อยละ 6.67 ราคาสินค้าและบริการถูกกว่าการซื้อจากวิธีอื่น ร้อยละ 6.67 ความน่าสนใจของการโฆษณาบนอินเทอร์เน็ตช่วยกระตุ้นการตัดสินใจร้อยละ 3.33