



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ถือบัตรเครดิตในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

The Marketing Mix Factors Affecting the Purchasing of Goods and Services via The Internet of Credit Card Members in Mueang District, Chiang Mai Province

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นการศึกษาข้อมูลเพื่อทำการค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของ นางสาวหทัยชนก มณีใส นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด และไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด และขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

(นางสาวหทัยชนก มณีใส)

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง รายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- | | |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ถือบัตรเครดิตในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ |
| ส่วนที่ 3 | ปัญหาการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต |
| ส่วนที่ 4 | ข้อเสนอแนะ |

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมาท่านเคยใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกี่ครั้ง

<input type="checkbox"/> 1. 2 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 2. มากกว่า 2 ครั้ง
-------------------------------------	---
2. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
3. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. 20-30 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 51-60 ปี
<input type="checkbox"/> 5. สูงกว่า 60 ปี	
4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษา หรือ ปวช.
<input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญา หรือ ปวส.	<input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 5. ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาโท
5. อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัท	<input type="checkbox"/> 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> 5. เกษียณ	<input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ โปรดระบุ _____
6. รายได้ของท่านต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 15,001-24,999 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 25,000-29,999 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 30,000-60,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. สูงกว่า 60,000 บาท	
7. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตจากสถานที่ไหนบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. บ้านพักส่วนตัว	<input type="checkbox"/> 2. ที่ทำงาน
<input type="checkbox"/> 3. ร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ โปรดระบุ _____
8. จำนวนวันที่ท่านใช้อินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์

<input type="checkbox"/> 1. ทุกวัน	<input type="checkbox"/> 2. 1-2 วัน
<input type="checkbox"/> 3. 3-4 วัน	<input type="checkbox"/> 4. 5-6 วัน

9. เวลาที่ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยครั้งละกี่นาที

1. น้อยกว่า 30 นาที 2. 30-60 นาที
 3. 61-90 นาที 4. 91-120 นาที
 5. มากกว่า 120 นาที 6. อื่น ๆ โปรดระบุ _____

10. วันธรรมดาท่านใช้อินเทอร์เน็ตช่วงเวลาใดมากที่สุด

1. 8.00-12.00 น. 2. 12.01-16.00 น.
 3. 16.01-20.00 น. 4. 20.01-24.00 น.
 5. 24.01-8.00 น.

11. วันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดท่านใช้อินเทอร์เน็ตช่วงเวลาใดมากที่สุด

1. 08.00-12.00 น. 2. 12.01-16.00 น.
 3. 16.01-20.00 น. 4. 20.01-24.00 น.
 5. 24.01-07.59 น.

12. ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. รับส่งจดหมาย 2. การสนทนา
 3. ค้นหาข้อมูล 4. ความบันเทิง
 5. ข่าวสาร 6. ซื้อสินค้าและบริการ
 7. อื่น ๆ โปรดระบุ _____

13. สินค้าและบริการประเภทใดบ้างที่ท่านเคยซื้อผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. หนังสือ, นิตยสาร 2. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ 3. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์
 4. อุปกรณ์กีฬา 5. เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย 6. ภาพยนตร์ เพลง CD DVD
 7. ยาและเวชภัณฑ์ 8. เครื่องประดับ 9. ของเล่น
 10. ดอกไม้ 11. อาหาร 12. เครื่องเขียน
 13. เครื่องสำอาง 14. ของขวัญและของขวัญ 15. อุปกรณ์สื่อสาร
 16. เครื่องดนตรี 17. อุปกรณ์เครื่องครัว 18. เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ตกแต่ง
 19. เครื่องมือ 20. เครื่องใช้สำนักงาน 21. เครื่องใช้ไฟฟ้า
 22. หุ่น 23. ข้อมูลข่าวสาร 24. เอกสารสิ่งพิมพ์
 25. ผลงานวิจัย 26. จองตั๋วเครื่องบิน 27. จองโรงแรมห้องพัก
 28. จองตั๋วหนัง 29. บริการด้านการท่องเที่ยว 30. บริการให้คำปรึกษา
 31. ของใช้เบ็ดเตล็ด 32. จ่ายค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ 33. จ่ายค่าไฟฟ้า, ประปา, โทรศัพท์
 34. ประกันชีวิต 35. ชำระภาษี 36. อื่น ๆ โปรดระบุ _____

14. นอกจากใช้บัตรเครดิตแล้วท่านเลือกวิธีใดเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ เมื่อซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. โฟนแบงก์กิ้ง | <input type="checkbox"/> 2. โอนเงินเข้าบัญชีโดยตรง |
| <input type="checkbox"/> 3. เช็คเงินสด | <input type="checkbox"/> 4. พักดูเก็บเงินปลายทาง |
| <input type="checkbox"/> 5. ธนาณัติ, ตัวแลกเงิน | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ โปรดระบุ _____ |

15. จำนวนเงินเฉลี่ยที่ท่านใช้ในการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่อครั้ง

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 1,000-3,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 3,001-5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 5,000 บาท |

16. วัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่อครั้ง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ซื้อเพื่อตนเองและครอบครัว | <input type="checkbox"/> 2. ซื้อให้ผู้อื่น |
| <input type="checkbox"/> 3. ซื้อเพื่อใช้ในงานของบริษัท | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ โปรดระบุ _____ |

17. จำนวนของบัตรเครดิตที่ท่านใช้บริการอยู่

- | | | |
|--|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 ใบ | <input type="checkbox"/> 2. 2 ใบ | <input type="checkbox"/> 3. 3 ใบ |
| <input type="checkbox"/> 4. 4 ใบ | <input type="checkbox"/> 5. 5 ใบ | <input type="checkbox"/> 6. 6 ใบ |
| <input type="checkbox"/> 7. 7 ใบ | <input type="checkbox"/> 8. 8 ใบ | <input type="checkbox"/> 9. 9 ใบ |
| <input type="checkbox"/> 10. 10 ใบ หรือมากกว่า | | |

18. ประเภทของบัตรเครดิตที่ท่านใช้บริการในการซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. American Express | <input type="checkbox"/> 2. Visa Card |
| <input type="checkbox"/> 3. MasterCard | <input type="checkbox"/> 4. Diner |
| <input type="checkbox"/> 5. JCB | <input type="checkbox"/> 6. บัตรเครดิตธนาคารในประเทศ |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ โปรดระบุ _____ | |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ถือบัตรเครดิตในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ที่มีผลตามความเป็นจริง

ด้านผลิตภัณฑ์	มีผล มาก ที่สุด (5)	มีผล มาก (4)	มีผล ปาน กลาง (3)	มีผล น้อย (2)	ไม่มี ผล (1)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เหล่านี้มีผลต่อท่านในการซื้อสินค้าและบริการ โดยใช้บัตรเครดิตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพียงใด					
1. การซื้อสินค้าและบริการได้หลากหลาย					
2. ภาพสินค้าตัวอย่างพร้อมระบุขนาด					
3. ความสามารถในการเปรียบเทียบสินค้าและบริการได้					
4. บรรจุภัณฑ์ที่สวยงาม					
5. สินค้ามีคุณภาพน่าเชื่อถือ					
6. ตรายี่ห้อของสินค้า					
7. การรับประกันสินค้า					
8. การให้ข้อมูลของสินค้าและบริการที่ละเอียด					
9. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ด้านราคา	มีผล มาก ที่สุด (5)	มีผล มาก (4)	มีผล ปาน กลาง (3)	มีผล น้อย (2)	ไม่มี ผล (1)
ปัจจัยด้านราคาเหล่านี้มีผลต่อท่านในการซื้อสินค้าและบริการ โดยใช้บัตรเครดิตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพียงใด					
10. ความสามารถในการเปรียบเทียบราคาได้					
11. ความสามารถในการซื้อสินค้าและบริการได้ในราคาที่ต่ำกว่าช่องทางปกติ					
12. ความสามารถในการแบ่งชำระเป็นงวดได้					
13. บริการคืนเงินหากไม่พอใจในสินค้าและบริการ					
14. ความสามารถในการชำระเงินได้หลายรูปแบบ เช่น บัตรเครดิต โฟนแบงก์กิ้ง โอนเงินผ่านบัญชี ฯลฯ					
15. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีผล	มีผล	มีผล	มีผล	ไม่มี
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเหล่านี้มีผลต่อท่านในการซื้อสินค้าและบริการ โดยใช้บัตรเครดิตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพียงใด	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ผล (1)
16.การเลือกซื้อสินค้าและบริการได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่					
17.การซื้อสินค้าและบริการได้ทั่วโลก					
18.ความรวดเร็วในการสั่งซื้อสินค้าและบริการ					
19.บริการจัดส่งสินค้าและบริการ					
20.การสั่งซื้อสินค้าบางประเภทได้โดยตรงผ่านทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น					
21.ระบบรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้					
22.อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีผล	มีผล	มีผล	มีผล	ไม่มี
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเหล่านี้มีผลต่อท่านในการซื้อสินค้าและบริการ โดยใช้บัตรเครดิตผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพียงใด	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ผล (1)
23.ส่วนลดสำหรับการซื้อครั้งต่อไป					
24.การติดต่อสื่อสารกับผู้ขายสินค้าและบริการได้ตลอดเวลา					
25.ของสมนาคุณ					
26.การเพิ่มการรับประกันสินค้าเป็นกรณีพิเศษเพื่อกระตุ้นยอดขาย					
27.การสะสมแต้ม/คะแนนการซื้อเพื่อเป็นส่วนลดหรือแลกของที่ระลึก					
28.อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ 3 ปัญหาการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

- 1. การซื้อสินค้าและบริการได้ไม่หลากหลาย
- 2. ไม่มีภาพสินค้าตัวอย่างพร้อมระบุขนาด
- 3. ไม่สามารถเปรียบเทียบสินค้าและบริการ
- 4. บรรจุภัณฑ์ไม่สวยงาม
- 5. สินค้ามีคุณภาพไม่น่าเชื่อถือ
- 6. ไม่มีตราชี้ชื่อของสินค้า
- 7. ไม่มีการรับประกัน
- 8. ไม่มีการให้ข้อมูลของสินค้าและบริการที่ละเอียด
- 9. อื่นๆ โปรดระบุ _____

ปัญหาด้านราคา

- 10. ไม่สามารถเปรียบเทียบราคาได้
- 11. ไม่มีความแตกต่างทางด้านราคาในการซื้อสินค้าและบริการ
- 12. ไม่สามารถแบ่งชำระเป็นงวดได้
- 13. ไม่มีบริการคืนเงินหากไม่พอใจในสินค้าและบริการ
- 14. ไม่มีความหลากหลายในการชำระเงิน
- 15. อื่นๆ โปรดระบุ _____

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

- 16. ข้อจำกัดทางด้านเวลาและสถานที่ในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ
- 17. ความล่าช้าในการสั่งซื้อสินค้าและบริการ
- 18. ไม่มีบริการจัดส่งสินค้าและบริการ
- 19. ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้
- 20. อื่นๆ โปรดระบุ _____

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

- 21. ไม่มีส่วนลดสำหรับการซื้อครั้งต่อไป
- 22. ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ขายสินค้าและบริการได้
- 23. ไม่มีของสมนาคุณ
- 24. ไม่มีบริการหลังการขาย
- 25. ไม่มีการสะสมแต้ม/คะแนนการซื้อเพื่อเป็นส่วนลดหรือแลกของที่ระลึก
- 26. อื่นๆ โปรดระบุ _____

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวหทัยชนก มณีใส
วัน เดือน ปี เกิด	19 ตุลาคม 2515
ประวัติการศึกษา	ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนปิ่นสร้อยเขตต์ วิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับอุดมศึกษา ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2537 – 2540 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินเคาต้าแอร์ ประเทศออสเตรเลีย พ.ศ.2540 – 2545 ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท เน็ต อิมเมจ จำกัด พ.ศ.2545 – ปัจจุบัน นักวิเคราะห์ระบบการให้เครดิต บริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส(ไทย) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved