



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

งานวิจัย เรื่อง “ทัศนคติที่มีต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยใน
กรุงเทพมหานคร”

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเป็นส่วนหนึ่งเพื่อประกอบการวิจัยระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต หลักสูตรสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร โดยคำตอบที่ได้จะใช้เป็นส่วนในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านที่ให้ข้อมูลในครั้งนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ใช้สอบถาม ผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ต และกำลังศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรีมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านทัศนคติ ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรม ที่มีต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

2. อายุ ปี

3. กำลังศึกษาอยู่ที่

- (1)จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2)มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (3)มหาวิทยาลัย กรุงเทพ
 (4)มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา (5)มหาวิทยาลัยรามคำแหง (6)มหาวิทยาลัยสยาม
 (7)มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (8)มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
 (9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. รายรับต่อเดือน

- (1) ไม่เกิน 3,000 บาท (2) 3,001-6,000 บาท (3) 6,001-9,000 บาท
 (4) มากกว่า 9,000 บาท

5. แหล่งที่มาของรายรับ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) บิคา – มารดา – ผู้ปกครอง (2) ทำงานพิเศษ (3) ทุนการศึกษา
 (4) กองทุนกู้ยืม (5) อื่นๆ โปรดระบุ

6. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตมานานเท่าใด

- (1) น้อยกว่า 6 เดือน (2) 6 เดือน-1 ปี (3) มากกว่า 1-2 ปี
 (4) มากกว่า 2 ปี

7. ระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยครั้งละกี่นาที

- (1) น้อยกว่า 60 นาที (2) 60-90 นาที (3) 91-120 นาที
 (4) มากกว่า 120 นาที

8. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตจากที่ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ที่พัก (2) มหาวิทยาลัย (3) ร้านที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต
 (4) อื่นๆ (โปรดระบุ)

9. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ติดต่อสื่อสาร (2) เพื่อการศึกษา (3) ซื้อสินค้าและบริการ (4) ค้นหาข้อมูล
 (5) ความบันเทิง (6) ข่าวสาร (7) อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ทักษะดิจิทัลเพื่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจ

10. กรุณาทำเครื่องหมาย ในข้อที่เป็นคำตอบของท่าน

ท่านคิดว่ากิจกรรมต่อไปนี้ เป็นการใช้อินเทอร์เน็ตพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ใช่หรือไม่	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
การสั่งซื้อดอกไม้ผ่านเว็บไซต์ เป็นการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์			
การเล่นเกมออนไลน์ เป็นการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์			
การจองตั๋วหนังและตั๋วเครื่องบินทางอินเทอร์เน็ต เป็นการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์			
การลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ตเป็นการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์			
การจ่ายชำระภาษีของกรมสรรพากรทางอินเทอร์เน็ตเป็นการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์			
การทำธุรกรรมการเงินทางอินเทอร์เน็ต เป็นการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์			
การซื้อขายหุ้นผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์			
การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์			

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน และเติมข้อความในช่องว่างที่เว้น

11. สินค้าและบริการ ประเภทใดบ้าง ที่ท่านทราบว่าสามารถซื้อผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (2) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (3) ซีดีเพลง (4) ของเล่น
 (5) เครื่องใช้สำนักงาน (6) บริการจองตั๋วเครื่องบิน (7) ดอกไม้สด (8) หุ้น
 (9) หนังสือ, นิตยสาร (10) อื่นๆ (โปรดระบุ)

2.2 ด้านความรู้ลึก

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด โดย
แทนค่าความคิดเห็นทางทัศนคติ (ด้านความรู้ลึก)

ความคิดเห็นต่อลักษณะการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
12 สามารถซื้อสินค้าและบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
13 ความหลากหลายในวิธีการชำระเงิน					
14 ความปลอดภัย และน่าเชื่อถือของวิธีการชำระเงิน					
15 สามารถซื้อสินค้าและบริการได้ทุกชนิด					
16 สามารถซื้อสินค้าและบริการได้ทั่วโลก					
17 สามารถซื้อสินค้าและบริการได้ในราคาถูกลงกว่าการซื้อจากช่องทางการจัดจำหน่ายอื่น					
18 สินค้ามีคุณภาพน่าเชื่อถือ					
19 สามารถเปรียบเทียบราคาและข้อมูลของสินค้าและบริการได้ง่ายกว่าการซื้อจากช่องทางการจัดจำหน่ายอื่น					
20 ประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อไปซื้อสินค้าและบริการ					
21 สามารถตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการได้ด้วยตัวเองและตรงกับความต้องการที่แท้จริง จากข้อมูลและรายละเอียด ที่มีไว้ในเว็บไซต์					

ความคิดเห็นต่อลักษณะการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
22	มีบริการจัดส่งสินค้าให้ถึงที่ตามต้องการ				
23	สามารถแสดงความคิดเห็น/ติชมสินค้าและบริการไปยังผู้ขายได้ง่ายและสะดวกกว่าการซื้อสินค้าและบริการจากช่องทางทางการจัดจำหน่ายอื่น				
24	สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ขายสินค้าและบริการได้ตลอดเวลา				
25	สินค้าราคาถูกไม่ต้องเสียภาษี				
26	ภาครัฐให้การสนับสนุนการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์				
27	มีความเสี่ยงต้องชำระเงินก่อนได้รับสินค้า				
28	มีความเสี่ยงต่อข้อมูลส่วนตัวด้านการเงิน				
29	ยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ชัดเจน				
30	ไม่สามารถจับต้องสินค้าได้ก่อนตัดสินใจซื้อ				
31	ไม่มั่นใจเกี่ยวกับบริการหลังการขาย				
32	มีข้อจำกัดในการต่อรองราคา				

2.3 ด้านพฤติกรรม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน และเติมข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้

33. ท่านเคยเข้าไปชม เว็บไซต์ที่ขายสินค้าและบริการผ่านระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

- (1) ไม่เคยเข้าชม (จบ การสัมภาษณ์)
- (2) เคยชม แต่ไม่เคยสั่งซื้อสินค้าและบริการ โปรดระบุสาเหตุที่ทำให้ท่านไม่สั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ไม่สามารถเห็นหรือจับต้องสินค้าได้
- การสั่งซื้อสินค้าและบริการมีขั้นตอนยุ่งยาก และมีความลำบากในการค้นหา Web site ที่จะสั่งซื้อ
- ไม่ไว้วางใจบริษัทผู้ขายผ่านระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- สินค้าและบริการที่ขายในระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ตรงกับความต้องการ
- ต้องใช้เวลารอคอยสินค้าและบริการ
- ไม่มั่นใจว่าจะได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตามที่สั่งซื้อ
- ไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัย เรื่องข้อมูลส่วนตัวและการเงิน
- ราคาสินค้าและบริการเมื่อรวมค่าจัดส่งแล้วสูงกว่าซื้อจากช่องทางทางการจัดจำหน่ายอื่น
- อื่นๆ(โปรดระบุ)

- (3) เคยชม และเคยสั่งซื้อสินค้าและบริการ
34. ท่านเคยซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กี่ ครั้ง
- (1) 1 ครั้ง (2) 2-5 ครั้ง (3) 6 ครั้งขึ้นไป
35. จำนวนเงินที่ท่านซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อครั้ง
- (1) ไม่เกิน 1,000 บาท (2) 1,001-5,000 บาท (3) 5,001 บาทขึ้นไป
36. สาเหตุสำคัญที่สุดที่ท่านเลือกซื้อสินค้าผ่านระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ตอบเพียงข้อเดียว)
- (1) ทดลองซื้อสินค้าและบริการ (2) ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ผู้ขาย
- (3) ต้องการเว็บไซต์มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย (4) ความสวยงามของเว็บไซต์
- (5) ระบบการรักษาความปลอดภัยของเว็บไซต์ในเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลและวิธีการชำระเงิน
- (6) มีความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้าและบริการจากเว็บไซต์ ที่มีการจัดสินค้าเป็นหมวดหมู่และมีระบบการจัดการในการชำระเงินที่ง่าย
- (7) สามารถซื้อสินค้าและบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง จากทั่วโลก
- (8) สามารถเปรียบเทียบราคาและข้อมูลของสินค้าและบริการได้ง่ายจาก Web Site
- (9) สามารถแสดงความคิดเห็น/ติชมสินค้าและบริการไปยังผู้ขายโดยตรง ได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- (10) การแสดงรายละเอียดข้อมูลของสินค้าและบริการอย่างครบถ้วนทั้งภาพและเสียง
- (11) ไม่ต้องซื้อสินค้าและบริการผ่านคนกลาง ทำให้ซื้อได้ในราคาที่ถูกลงกว่าซื้อจากช่องทางอื่น
- (12) ต้องการความสะดวกและมีทางเลือกที่มากขึ้นในการสั่งซื้อสินค้า
- (13) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
37. สินค้าและบริการประเภทใดบ้างที่ท่านเคยซื้อผ่านระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- (1) หนังสือ (เป็นรูปเล่ม หรือ รูปแบบการบันทึกอื่นๆ เช่น CD-ROM)
- (2) เอกสารข้อมูล ที่สามารถส่งผ่านอินเทอร์เน็ตได้เลย
- (3) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (ส่งสินค้าทางพัสดุ หรือส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต)
- (4) เพลง ภาพยนตร์ (ส่งสินค้าทางพัสดุ ในรูปแบบ CD-ROM หรือ ส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต)
- (5) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์
- (6) ของเล่น
- (7) อาหารเสริมสุขภาพ
- (8) การส่งจอง เช่น บริการจองตั๋วเครื่องบิน, จองห้องพักโรงแรม, จองตั๋วภาพยนตร์ ฯลฯ
- (9) อื่นๆ (โปรดระบุ)
38. วิธีการชำระค่าสินค้าที่ท่านซื้อผ่าน ระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- (1) บัตรเครดิต (2) โอนเงินเข้าบัญชีผ่านธนาคาร (3) ชำระเงินกับผู้มาส่งสินค้า
- (4) เช็คเงินสด (5) ธนาคัติ/ตัวแลกเงิน
- (6) อื่นๆ (โปรดระบุ)
39. ท่านพอใจในคุณภาพของสินค้าและบริการที่ซื้อผ่านระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่
- (1) พอใจ (2) ไม่พอใจ (3) อื่นๆ (โปรดระบุ)

40. สิ่งที่ท่านคำนึงถึงเกี่ยวกับเว็บไซต์ในการเลือกซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) เว็บไซต์ ที่อ่านเข้าใจง่ายและมีขั้นตอนในการสั่งซื้อไม่วกวนซ้ำซ้อน
- (2) เว็บไซต์ให้รายละเอียดข้อมูลของสินค้าและบริการชัดเจนครบถ้วนทั้งภาพและเสียง
- (3) ความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้าและบริการจากเว็บไซต์ ที่มีการจัดสินค้าเป็นหมวดหมู่
- (4) ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ผู้ขายและมีเนื้อหาที่มีประโยชน์ต่อผู้อ่านหลายรูปแบบ
- (5) ความสวยงามของเว็บไซต์และมีการปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย น่าสนใจ ตลอดเวลา
- (6) มีการเชื่อมโยงกับเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อสะดวกในการเข้าเลือกซื้อสินค้าได้อย่างรวดเร็ว
- (7) เว็บไซต์ที่ให้ผู้ใช้งานสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้
- (8) มีระบบการรักษาความปลอดภัยของเว็บไซต์ในเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลและวิธีการชำระเงิน
- (9) อื่นๆ (โปรดระบุ)

41. ท่านคิดว่าในอนาคตท่านจะซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

- (1) ซื้อแน่นอน (2) ไม่ซื้อแน่นอน (3) ยังไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

42. ปัญหาที่ท่านพบเมื่อท่านทำการสั่งซื้อสินค้าและบริการจนถึงขั้นตอนการรับสินค้าและบริการ (โปรดระบุ)

.....

43. ข้อเสนอแนะอื่นๆ (โปรดระบุ).....

ขอบพระคุณอย่างสูง ที่ท่านกรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาววารี พุ่มไสว	
วัน เดือน ปีเกิด	5 พฤศจิกายน 2503	
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา สาขาการจัดการทั่วไป วิทยาลัยพาณิชยการธนบุรี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	
ประวัติการทำงาน	ปี 2527 -2534	เจ้าหน้าที่การเงิน บริษัท แผลมทองสหการ จำกัด
	ปี 2534 -2537	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก MIO ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน จำกัด (มหาชน)
	ปี 2537 -ปัจจุบัน	หัวหน้าแคชเชียร์ ฝ่ายบริหารการเงิน บริษัท สุภาลัย จำกัด มหาชน