



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง พฤติกรรมในการซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ (Consumer Buying Behavior Towards Products and Services on Electronic Commerce in Chiang Mai Province) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่

อนึ่ง การศึกษาในครั้งนี้มีได้เป็นไปเพื่อประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และข้อมูลที่ท่านได้ตอบลงในแบบสอบถามฉบับนี้จะถูกปิดเป็นความลับ เนื่องจากผู้ศึกษาจะใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อประกอบการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี
 31-35 ปี 36-40 ปี มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

3. สถานะสมรส

- โสด สมรส หม้าย/หย่า

4. ระดับรายได้ต่อเดือน

- ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท
 15,001 - 20,000 บาท 20,001- 25,000 บาท มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่าม. 6 ม.6 / ป.ว.ช. อนุปริญญา / ป.ว.ส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

6. อาชีพ

- เกษียณ พนักงานบริษัทเอกชน รับราชการ
 รัฐวิสาหกิจ นักเรียน/ นักศึกษา อาชีพอิสระ/ ธุรกิจส่วนตัว
 รับจ้างทั่วไป อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้อินเทอร์เน็ตซื้อสินค้า และบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตมาเป็นเวลานานเท่าใด

- น้อยกว่า 1 ปี 1 - 2 ปี 3-4 ปี
 5 - 6 ปี มากกว่า 6 ปี

2. ปัจจุบันท่านใช้อินเทอร์เน็ตแบบใด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- อินเทอร์เน็ตแบบ Dial-Up อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Hi-Speed)

3. ประเภทของสินค้าหรือบริการที่ท่านเคยสั่งซื้อ ผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

3.1 สินค้าจับต้องได้

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> อาหาร, เครื่องดื่ม | <input type="checkbox"/> หนังสือ, นิตยสาร, ตำรา |
| <input type="checkbox"/> เครื่องประดับ อัญมณี | <input type="checkbox"/> CD/ เพลง/ หนังสือนิตยสาร |
| <input type="checkbox"/> เสื้อผ้าสำเร็จรูป | <input type="checkbox"/> ของขวัญ ของชำร่วย |
| <input type="checkbox"/> เครื่องหนัง | <input type="checkbox"/> เฟอร์นิเจอร์ |
| <input type="checkbox"/> อุปกรณ์กีฬา | <input type="checkbox"/> ของเล่น |
| <input type="checkbox"/> Computer / Hardware | <input type="checkbox"/> มือถือ |
| <input type="checkbox"/> เครื่องใช้สำนักงาน | <input type="checkbox"/> เครื่องใช้ไฟฟ้า |
| <input type="checkbox"/> ของใช้ภายในบ้าน | <input type="checkbox"/> เครื่องสำอาง |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

3.2 สินค้าจับต้องไม่ได้

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Download เพลง | <input type="checkbox"/> Download ภาพยนตร์ |
| <input type="checkbox"/> ตราสาร | <input type="checkbox"/> หุ้น |
| <input type="checkbox"/> Software | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

3.3 บริการ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> จองตั๋วเครื่องบิน | <input type="checkbox"/> บริการจองที่พัก โรงแรม |
| <input type="checkbox"/> จองตัวภาพยนตร์ | <input type="checkbox"/> บริการจองทัวร์ โปรแกรมท่องเที่ยว |
| <input type="checkbox"/> จองตัวคอนเสิร์ต | <input type="checkbox"/> บริการรถเช่า |
| <input type="checkbox"/> ชำระค่าบริการสินค้าหรือบริการ | <input type="checkbox"/> ชุมกรรรมทางการเงิน เช่น โอนเงิน |
| <input type="checkbox"/> บริการขายฝากอสังหาริมทรัพย์ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

4. ราคาของสินค้าและบริการที่ท่านซื้อผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อครั้งโดยเฉลี่ยเป็นเท่าไร (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1,000 บาท | <input type="checkbox"/> 1,001-5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5,001-10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 10,001-15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 20,001-25,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 25,001-30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001-35,000 บาท | <input type="checkbox"/> 35,001-40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 40,001-45,000 บาท | | |

5. เหตุผลข้อใดที่ท่านใช้ในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ ผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต้องการทดลองสั่งซื้อ | <input type="checkbox"/> เป็นสินค้าและบริการที่ทันสมัย |
| <input type="checkbox"/> ความหลากหลายของสินค้า | <input type="checkbox"/> มีสินค้าตรงตามความต้องการ |
| <input type="checkbox"/> สามารถเปรียบเทียบสินค้าได้ | <input type="checkbox"/> ราคาถูกกว่าซื้อโดยวิธีอื่น |
| <input type="checkbox"/> ความสะดวกในการซื้อ เพราะมีบริการ 24 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> การรับประกันคุณภาพสินค้าและบริการ |
| <input type="checkbox"/> เป็นสินค้าที่ไม่มีจำหน่ายในประเทศไทย | <input type="checkbox"/> ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน |
| <input type="checkbox"/> การส่งเสริมการขายน่าสนใจเช่น ส่วนลด ของแถม | <input type="checkbox"/> คราสินค้าและบริการมีชื่อเสียง |
| <input type="checkbox"/> ชื่อเสียง ภาพพจน์ของบริษัท เว็บไซต์ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

6. ท่านใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อวัตถุประสงค์ใด นอกเหนือจากการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพื่อติดตามข่าวสารข้อมูลที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (ข่าวการเมือง, เศรษฐกิจ, สังคม, กีฬา, ฯลฯ)
- เพื่อประกอบการทำงาน การวิจัย หรือประกอบการศึกษา
- เพื่อการติดต่อสื่อสาร (เช่นการรับ email, ส่งข้อความ, หรือ Chat ฯลฯ)
- เพื่อ Download รูปภาพ, โปรแกรม, หรือ ซอฟต์แวร์ ต่างๆ

- เพื่อความบันเทิง เช่น เล่นเกมส์, ดูหนัง, ฟังเพลง
- เพื่อค้นหาข้อมูล
- อื่นๆ โปรดระบุ.....
7. โอกาสใดที่ท่านเลือกซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- โอกาสพิเศษ เช่น วันเกิด วันสำคัญ
- ช่วงเวลาที่มีการส่งเสริมการขาย เช่น เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประกาศลดราคาสินค้า
- เมื่อจำเป็นต้องใช้สินค้าและบริการนั้นๆ
- ไม่จำกัดโอกาส
- เมื่อมีสินค้าและบริการใหม่ๆ
- อื่นๆ โปรดระบุ.....
8. จำนวนครั้งที่ท่านใช้ซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ภายในระยะเวลา 1 ปี (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
- 1-3 ครั้ง 4-6 ครั้ง 7-9 ครั้ง
- 9-12 ครั้ง 12 ครั้งขึ้นไป อื่นๆ โปรดระบุ.....
9. แหล่งที่ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์คือข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- เว็บไซต์ค้นหา (Search Engines) เช่น www.google.com อีเมล (Link from E-mail)
- เว็บไซต์รวมเว็บ (Web Directory) เช่น www.sanook.com วิทยุ
- โฆษณาออนไลน์ (Online Advertising) นิตยสาร/ สิ่งพิมพ์
- เพื่อนแนะนำ (Friend) อื่นๆ โปรดระบุ.....
10. วิธีการชำระเงินจากการซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- บัตรเครดิต Visa Card บัตรเครดิต Master Card
- บัตรเครดิต AMEX Card บัตรเงินสด
- เช็คเงินสด Draft/ ธนาณัติ
- โอนเงินผ่านธนาคาร ชำระเงินปลายทางเมื่อได้รับสินค้าแล้ว
- Paypal โอนเงิน โดยผ่านระบบ Electronic Banking
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อสินค้า และบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค

ท่านคิดว่าปัจจัยดังต่อไปนี้ มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อสินค้า และบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของท่านมากน้อยเพียงใด โดยกรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อ				
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่มีผล
ปัจจัยทางด้านสินค้า					
ความหลากหลายของตราสินค้าและบริการ					
ความหลากหลายของขนาด รูปแบบของสินค้าและบริการ					
ความหลากหลายของประเภทสินค้า					
สินค้าทันสมัย					
ความน่าเชื่อถือของชื่อตราสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
คุณภาพของสินค้าและบริการ					
มีการรับประกันคุณภาพสินค้า					
ความน่าเชื่อถือในการรับประกันคุณภาพของสินค้า					
มีการรับประกัน หรือเปลี่ยนสินค้า					
0 มีการบริการหลังการขาย					
1 มีการออกแบบเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้ใช้งานง่าย สะดวก					
2 ความครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและบริการ					
3 ผู้ใช้บริการสามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ได้					
4 ความสะดวก ในการค้นหา เลือกซื้อสินค้าและบริการ					
5 ความรวดเร็วในการ Download ข้อมูลสินค้าและบริการ					
6 ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ที่ดีของบริษัท เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
7 การออกแบบเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีความทันสมัย น่าเชื่อถือ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญของปัจจัย ที่มีผลต่อการซื้อ				
	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ น้อย	สำคัญน้อย ที่สุด	ไม่มีผล
3 ความแปลกใหม่ที่มีบริการสั่งซื้อสินค้าและบริการ ผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
4 อื่นๆ โปรดระบุ					

ปัจจัยทางด้านราคา					
1 ราคาสินค้าและบริการสมเหตุสมผล					
2 ราคาสินค้าและบริการถูกกว่าการซื้อด้วยวิธีอื่น					
3 ความหลากหลายในวิธีการชำระเงิน					
4 ระบบความปลอดภัยในการชำระเงิน					
5 เรียกเก็บเงินตามจำนวนจริง ที่ระบุให้เว็บไซต์					
6 ราคาสินค้าและบริการคงที่					
7 อื่นๆ โปรดระบุ					

ปัจจัยทางด้านสถานที่					
8 ร้านค้าเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เปิดให้บริการตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง					
9 สะดวกในการสั่งซื้อ ระยะเวลา					
10 มีบริการส่งสินค้าฟรี					
11 สามารถตรวจสอบความคืบหน้าของการสั่งซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
12 สามารถติดต่อซื้อ ขายสินค้าและบริการได้จากทั่วทุกมุม โลก					
13 ตรงต่อเวลาในการบริการจัดส่งสินค้า					
14 อื่นๆ โปรดระบุ					

ปัจจัยทางด้านส่งเสริมการขาย					
15 ใช้สื่อโฆษณา เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ในการประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
16 มีการโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต น่าสนใจช่วยกระตุ้นการตัดสินใจ					
17 จัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น จัดให้มีการลด แลก แจก แถม และชิงโชค เป็นต้น					
18 อื่นๆ โปรดระบุ					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บริโภค

12. ท่านเคยประสบปัญหาในการซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านต่างๆ
ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับปัญหา				
	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ น้อย	สำคัญน้อย ที่สุด	ไม่มีผล
ปัจจัยทางด้านสินค้า					
ไม่เห็นสินค้าของจริง					
สินค้าไม่ตรงตามความต้องการ					
ไม่มีความหลากหลายของตราสินค้าและบริการ					
ไม่มีความหลากหลายของขนาด รูปแบบของสินค้าและบริการ					
ไม่มีความหลากหลายของประเภทสินค้าและบริการ					
สินค้าไม่ทันสมัย					
ซื้อตราสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่น่าเชื่อถือ					
สินค้าและบริการที่ได้รับ ไม่มีคุณภาพ					
ไม่มีการรับประกันคุณภาพสินค้า					
การรับประกันคุณภาพสินค้าไม่น่าเชื่อถือ					
ไม่มีการรับประกัน หรือเปลี่ยนสินค้า					
ไม่มีบริการหลังการขาย					
การออกแบบเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของทางร้านค้า ใช้งานยาก ไม่สะดวก					
ให้ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและบริการ ไม่ครบถ้วน					
ผู้ให้บริการไม่สามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าและบริการ					
ไม่มีความสะดวก ในการค้นหา เลือกซื้อสินค้าและบริการ					
Download ข้อมูลสินค้าและบริการช้า					
เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่มีชื่อเสียง					
อื่นๆ โปรดระบุ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับปัญหา				
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่มีผล
ปัจจัยทางด้านราคา					
0 ราคาของสินค้าและบริการไม่เป็นที่พึงพอใจ ไม่สมเหตุสมผล					
1 ราคาของสินค้าและบริการแพงกว่าการซื้อโดยวิธีอื่น					
2 วิธีการชำระเงินที่ทางเว็บไซต์จัดให้ไม่สะดวก					
3 ไม่มีความมั่นใจในระบบความปลอดภัยในการชำระเงิน					
4 มีการเรียกเก็บเงินไม่ตรงกับราคาที่ระบุไว้					
5 ราคาของสินค้าและบริการไม่คงที่					
6 อื่นๆ โปรดระบุ					
ปัจจัยทางด้านสถานที่					
7 ไม่สะดวกในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
8 ไม่มีบริการส่งสินค้าฟรี					
9 ไม่สามารถตรวจสอบความคืบหน้าของการสั่งซื้อได้					
0 ได้รับสินค้าล่าช้า ไม่ตรงเวลา					
1 สินค้าสูญหาย ไม่ได้รับสินค้า					
2 อื่นๆ โปรดระบุ					
ปัจจัยทางการส่งเสริมการขาย					
3 โฆษณา ประชาสัมพันธ์เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่น่าสนใจ					
4 โฆษณานบนอินเทอร์เน็ตไม่มีส่วนกระตุ้นการตัดสินใจ					
5 กิจกรรมส่งเสริมการขายที่ทางร้านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จัดไว้ไม่น่าสนใจ					
6 อื่นๆ โปรดระบุ					

13. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ นางสาว ทัดtima เชื้อเขียว
- วัน เดือน ปี เกิด 28 กุมภาพันธ์ 2524
- ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนลำปางกัลยาณี
ปีการศึกษา 2541
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งเอเชีย
ปีการศึกษา 2546
- ประสบการณ์ ปัจจุบัน ตำแหน่ง Regional Account Manager
Asia News Watch Co., Ltd. จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved