

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแบบสอบถามออนไลน์

การแสดงข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการให้ความไว้วางใจบนเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

โครงการปริญญาโทภาคพิเศษ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
แบบสอบถามงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามเกี่ยวกับผู้ร่วมทำการทดลอง

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามวัดระดับความไว้วางใจของท่านต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นบนเว็บไซต์ธุรกิจ

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามเกี่ยวกับผู้ร่วมทำการทดลอง

กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยเลือกตอบเพียง คำตอบเดียว สำหรับคำถามในแต่ละข้อ

1. ท่านมีอายุอยู่ในช่วงใด
 - ก. ต่ำกว่า 18 ปี
 - ข. 18 – 24 ปี
 - ค. 25 – 31 ปี
 - ง. 32 – 38 ปี
 - จ. 39 – 45 ปี
 - ฉ. 45 ปีขึ้นไป

2. เพศ
 - ก. หญิง
 - ข. ชาย

3. สถานภาพการสมรส
 - ก. โสด
 - ข. สมรส
 - ค. หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา
 - ก. ต่ำกว่ามัธยมปลาย
 - ข. จบการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช.
 - ค. จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.
 - ง. จบการศึกษาระดับปริญญาตรี
 - จ. จบการศึกษาระดับปริญญาโท
 - ฉ. จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ
 - ก. นักเรียน/นักศึกษา
 - ข. รับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ
 - ค. พนักงานทั่วไปบริษัท/องค์กรเอกชน
 - ง. แม่บ้าน
 - จ. ว่างงาน
 - ฉ. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 - ช. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้ต่อเดือน
 - ก. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
 - ข. 10,001-25,000 บาท
 - ค. 25,001-40,000 บาท
 - ง. 40,001-55,000 บาท
 - จ. 55,000 บาทขึ้นไป

7. สถานที่พักอาศัยในปัจจุบัน จังหวัด.....

8. ท่านเคยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นระยะเวลากี่ปี
 - ก. ไม่เคยใช้
 - ข. ต่ำกว่า 1 ปี
 - ค. 1 – 2 ปี
 - ง. 2 – 3 ปี
 - จ. 3 – 4 ปี
 - ฉ. มากกว่า 5 ปี

9. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตกี่ครั้งต่อสัปดาห์
- ก. น้อยกว่า 1 ครั้ง
 - ข. 1 – 8 ครั้ง
 - ค. 9 – 16 ครั้ง
 - ง. 17 – 24 ครั้ง
 - จ. 25 – 32 ครั้ง
 - ฉ. มากกว่า 32 ครั้ง
10. สถานที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตของท่าน คือที่ได้ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ บ้าน
 - ☐ ที่ทำงาน
 - ☐ ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่
 - ☐ สถาบันการศึกษา/มหาวิทยาลัย
 - ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)
11. ส่วนใหญ่ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อทำกิจกรรมใด (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ E-mail
 - ☐ Chat
 - ☐ ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล
 - ☐ เลือกซื้อสินค้าและบริการ
 - ☐ ใช้บริการฟรีบนอินเทอร์เน็ต เช่น ฟังเพลง ดูหนัง โหลดภาพ
 - ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

12. ท่านเคยสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือไม่

☐ ไม่เคย

เพราะ.....

☐ เคย

13. ประเภทสินค้าที่ท่านนิยมซื้อบนอินเทอร์เน็ต
(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ หนังสือ

☐ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์

☐ โทรศัพท์

☐ เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย

☐ เครื่องประดับ

☐ ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับเด็ก

☐ สินค้าอุปโภค บริโภค

☐ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

☐ ตุ๊กตา

☐ CD, DVD เพลง ภาพยนตร์

☐ เฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์ตกแต่งบ้าน

☐ ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง

☐ อุปกรณ์กีฬา

☐ อุปกรณ์เกี่ยวกับรถยนต์

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

14. เหตุใดท่านจึงนิยมซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต
(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

☐ ประหยัดเวลา

☐ สามารถเข้าไปเลือกชมสินค้าได้ทุก

☐ เวลาและ ทุกสถานที่ที่มีอินเทอร์เน็ต

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามวัดระดับความไว้วางใจของท่านต่อปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นบนเว็บไซต์ธุรกิจ

ความไว้วางใจในการทดลองนี้ หมายถึง ความไว้วางใจของผู้ใช้งานที่มีต่อเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ใช้เชื่อมั่นและสั่งซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ ตลอดจนยอมเปิดเผยข้อมูลความลับส่วนตัวให้กับทางเว็บไซต์ เช่น ชื่อ ที่อยู่ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่บัญชี และ เลขที่บัตรเครดิต เป็นต้น

ระบบแผนผังเว็บไซต์ (Site Map) หมายถึง ระบบที่แสดงแผนผังโครงสร้าง หรือองค์ประกอบของหน้าจอต่าง ๆ บนเว็บไซต์

ระบบนำทางบนเว็บไซต์ (Navigation) หมายถึง ระบบที่บอกตำแหน่งหน้าจอที่ผู้ใช้งานใช้อยู่บนเว็บไซต์ และนำทางผู้ใช้ไปยังส่วนต่าง ๆ ของเว็บไซต์

ระบบตอบคำถาม (FAQ) หมายถึง ระบบที่รับ และตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นกับลูกค้า เกี่ยวกับสินค้าหรือวิธีการแก้ปัญหาการใช้งานของเว็บไซต์ เป็นคำถามที่ลูกค้าซักถามบ่อยครั้ง

ระบบสนทนาออนไลน์ (Live Chat) หมายถึง ระบบสนทนาโต้ตอบด้วยข้อความผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เช่น MSN เป็นต้น

คำอธิบายเครื่องหมาย ระดับคะแนน และวิธีการทำแบบสอบถามในส่วนที่ 2

การทำแบบสอบถามในส่วนที่ 2 นี้ มีเกณฑ์ประเมินปัจจัย 2 ข้อดังนี้ คือ

1. การเลือกปัจจัยที่ท่านนำไปใช้ในการพิจารณาเพื่อประเมินความไว้วางใจที่มีต่อเว็บไซต์ธุรกิจ

เครื่องหมายในการเลือกปัจจัยที่ท่านนำไปใช้ในการพิจารณาเพื่อประเมินความไว้วางใจต่อเว็บไซต์

- ✓ : ปัจจัยที่ท่าน**เลือก** ในการพิจารณาให้ความไว้วางใจเว็บไซต์
- ✗ : ปัจจัยที่ท่าน**ไม่ได้เลือก** ในการพิจารณาให้ความไว้วางใจเว็บไซต์

2. การให้คะแนนตามระดับความไว้วางใจที่ท่านมีต่อบัณฑิตบนเว็บไซต์

ระดับความไว้วางใจ



ตัวอย่างที่ 1 ถ้าท่านคิดว่า การแสดงเครื่องหมายรับประกันด้านความปลอดภัยในการใช้งานบนเว็บไซต์ เป็น บัณฑิตที่ท่านเลือกในการพิจารณาให้ความไว้วางใจเว็บไซต์ เลือกเครื่องหมาย **✓** และคิดว่าบัณฑิตดังกล่าวมีผลต่อ ความไว้วางใจของท่านมาก เลือกคะแนนที่ระดับ 4 ตัวอย่างได้ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1:

ตัวอย่างการเลือกให้คะแนนความไว้วางใจ

บัณฑิต	เลือกเป็นบัณฑิต ประเมินความ ไว้วางใจ (✓, ✗)	<u>ระดับความไว้วางใจ</u> 0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	<u>คะแนน ที่เลือก</u>
1. การแสดงเครื่องหมาย รับประกันด้านการรักษา ข้อมูลความลับของ ผู้ใช้งานบนเว็บไซต์	✓	0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	96

กรุณาระบุปัจจัยที่ท่านเลือกในการพิจารณาระดับในการให้ความไว้วางใจของท่านที่มีต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดความไว้วางใจเว็บไซต์ธุรกิจ ตามที่ท่านเห็นด้วย

ปัจจัย	เลือกเป็นปัจจัย ประเมินความ ไว้วางใจ (✓, ✗)	ระดับความไว้วางใจ 0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	คะแนน ที่เลือก
1. การแสดงเครื่องหมาย รับประกันด้านการ รักษาข้อมูลความลับ ของผู้ใช้งานบน เว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
2. การแสดงเครื่องหมาย รับประกันด้านความ ปลอดภัยในการ ให้บริการผ่านเว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
3. การแสดงรูปพนักงาน และผู้บริหารบริษัท		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
4. การแสดงราคาสินค้า ต้นทุน ค่าภาษี และ ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง ที่แสดงบนเว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
5. การแสดงชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ของ บริษัทอย่างชัดเจนบน เว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	

ปัจจัย	เลือกเป็นปัจจัย ประเมินความ ไว้วางใจ (✓, ✗)	ระดับความไว้วางใจ 0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	คะแนน ที่เลือก
6. ระบบบริการอีเมล ระบบสนทนาออนไลน์ (Live Chat) เพื่อให้ ความช่วยเหลือ ผู้ใช้งานบนเว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
7. ระบบตรวจสอบ สถานะของ กระบวนการสั่งซื้อ สินค้าและสถานะ การ ขนส่งสินค้าบน เว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
8. การแสดงรายละเอียด เกี่ยวกับวิธีการชำระ เงินค่าสินค้าบน เว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
9. การมีระบบ FAQ บน เว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
10. การใช้รูปแบบ ตัวอักษรที่แสดงบน เว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
11. การ update ข้อมูล อย่างสม่ำเสมอของ เว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
12. การจัดวางเมนูการใช้ งานของเว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	

ปัจจัย	เลือกเป็นปัจจัย ประเมินความ ไว้วางใจ (✓, ✕)	ระดับความไว้วางใจ 0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	คะแนน ที่เลือก
13. ระบบนำทาง (Navigation) ให้กับ ผู้ใช้งาน บนเว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
14. โทสนีพ้นหลังของ เว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
15. จำนวนสื่อโฆษณาบน เว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
16. การเรียกร้องให้ ผู้ใช้งานลงทะเบียน และใช้ข้อมูลส่วน บุคคลกับเว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
17. แผนผังเว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
18. จำนวน ภาพเคลื่อนไหวบน เว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
19. การแสดงประวัติความ เป็นมาของบริษัทบน เว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
20. การแสดงตรา สัญลักษณ์สินค้า (Brand) บนเว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	

ปัจจัย	เลือกเป็นปัจจัย ประเมินความ ไว้วางใจ (✓, ✕)	ระดับความไว้วางใจ 0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	คะแนน ที่เลือก
21. การแสดงนโยบายการ ซื้อสินค้าและการคืน สินค้าที่ชัดเจนบน เว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
22. เวลาในการแสดงผล หน้าจอแรกของ เว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
23. การแสดงข้อมูลของ หุ้นส่วนของบริษัทบน เว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
24. การแสดงรางวัล และ หนังสือรับรองที่ได้รับ จากหน่วยงานต่างๆ บนเว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
25. ขนาดตัวอักษรที่แสดง บนเว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
26. คำส่กดบนเว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
27. ระบบยกเลิกการสั่งซื้อ สินค้าให้กับลูกค้า ออนไลน์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
28. ระบบจัดการกับ ข้อผิดพลาดของ เว็บไซต์ รวมถึงลิงค์ที่ ใช้งานได้บนเว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	

ปัจจัย	เลือกเป็นปัจจัย ประเมินความ ไว้วางใจ (✓, ✕)	ระดับความไว้วางใจ 0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	คะแนน ที่เลือก
29. ชื่อโดเมนเนมลงท้าย ด้วย .com		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	
30. การแสดงภาพตัวอย่าง สินค้าของเว็บไซต์		0 100 น้อยที่สุด ----- มากที่สุด	