

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

เรื่อง

**องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้าออนไลน์:
กรณีศึกษาเว็บไซต์ผู้ให้บริการแหล่งซื้อ-ขายสินค้า/บริการ (E-Marketplace)
บนอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย**

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยในการศึกษาระดับปริญญาโท วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อคุณค่าตราสินค้าออนไลน์ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงเพื่อที่จะได้นำผลไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป โดยข้อมูลที่ท่านตอบลงในแบบสอบถามทั้งหมดจะถือเป็นความลับ ซึ่งจะนำเสนอผลการวิจัยในแบบรวมๆ เท่านั้น

โดยประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต
3. ทศนคติและการรับรู้ต่อคุณค่าของตราสินค้าออนไลน์

คำสำคัญ: ตราสินค้าออนไลน์ หมายถึง ชื่อ, รูปแบบ, สัญลักษณ์, สัญลักษณ์, การออกแบบ หรือการรวมกันของสิ่งต่างๆ ขึ้นต้น ในการที่จะแสดงลักษณะเฉพาะของสินค้าและบริการของผู้ขายหรือ กลุ่มของผู้ขาย ของเว็บไซต์หรือผู้ให้บริการที่ให้บริการซื้อขายสินค้าหรือบริการบนเว็บไซต์ เพื่อที่จะสร้างความแตกต่างจากผู้แข่งขัน ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น และไม่มีสถานที่หรือร้านค้าที่ให้บริการ เช่น Amazon.com, ebay.com, Pramool.com, Tarad.com เป็นต้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ท่านเคยใช้อินเทอร์เน็ตหรือไม่

☐ เคย

☐ ไม่เคย (จบการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณครับ)

2. ท่านรู้จักเว็บไซต์ต่อไปนี้บ้างหรือไม่

เว็บไซต์	 Pramool	 PantipMarket	 ThaiSecondhand	 Tarad	 Marketathome
----------	--	---	---	--	---

☐ รู้จัก

☐ ไม่รู้จัก (จบการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณครับ)

3. เว็บไซต์ที่ท่านรู้จัก ในข้อที่ 2 เว็บไซต์ใดที่ท่านรู้จักมากที่สุด (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง

☐ คำตอบที่ท่านรู้จักมากที่สุด เพียง 1 เว็บไซต์เท่านั้นเพื่อนำไปใช้ในการตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ต่อไป)

เว็บไซต์	 Pramool	 PantipMarket	 ThaiSecondhand	 Tarad	 Marketathome
เว็บไซต์ที่ ท่านรู้จัก มากที่สุด					

ส่วนที่ 1: คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

(กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่เห็นว่าเหมาะสม)

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 15 – 20 ปี

☐ 21 – 25 ปี

☐ 26 – 30 ปี

☐ 31 - 35 ปี

☐ 36 – 40 ปี

☐ 41 – 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่ามัธยมต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ อนุปริญญาหรือ

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

เทียบเท่า

4. อาชีพ

- ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ รับราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ
☐ บริษัทเอกชน ☐ ประกอบกิจการ ☐ รับจ้าง
☐ อื่นๆ ส่วนตัว

5. รายได้ต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ 15,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 – 25,000 บาท ☐ 25,001 – 30,000 บาท ☐ สูงกว่า 30,000 บาท

6. สถานภาพ

- ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่า/ม่าย

7. ภูมิภาคที่พักอาศัย

- ☐ กรุงเทพฯและ
ปริมณฑล ☐ ภาคเหนือ ☐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
☐ ภาคกลาง ☐ ภาคใต้

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

(กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม)

8. โดยปกติท่านใช้อินเทอร์เน็ตบ่อยครั้งเท่าใด

- ☐ มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน ☐ ประมาณ 1 ครั้งต่อวัน ☐ ประมาณ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์
☐ ประมาณ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ☐ น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์

9. เหตุผลส่วนใหญ่ที่ท่านเลือกใช้อินเทอร์เน็ต (โดยเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เพื่อความบันเทิง ☐ เพื่อการติดต่อสื่อสาร ☐ เพื่อการประกอบกิจการ
☐ เพื่อสืบค้นข้อมูล ☐ เพื่อการสั่งซื้อสินค้า ☐ อื่นๆ

10. ท่านเคยซื้อสินค้า/บริการ ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือไม่

- ☐ เคย ☐ ไม่เคย

11. ประเภทของสินค้าที่ท่านเคยทำการสั่งซื้อ (โดยเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ คอมพิวเตอร์ ☐ แฟชั่น เครื่องแต่ง ☐ ท่องเที่ยว โรงแรม รีสอร์ท
 อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ภายๆ
☐ ยานยนต์ และ ☐ สิ่งพิมพ์ และ ☐ ธุรกิจบริการ
 ผลิตภัณฑ์ เครื่องใช้สำนักงานฯ
☐ สินค้าและอื่นๆ

ส่วนที่ 3: การวัดระดับการรับรู้คุณค่าตราสินค้าออนไลน์

โปรดระบุว่า ท่านมีความรู้สึกอย่างไรกับเว็บไซต์ที่ท่านได้เลือกไว้ข้างต้น ในส่วนของ
การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างข้อที่ 3 โดยพิจารณาจากหัวข้อต่อไปนี้ (1-25) (กรุณาทำ
 เครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ คำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด)

คุณค่าตราสินค้าออนไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็น ด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
ด้านการรู้จักตราสินค้า					
1. เมื่อพูดถึงเว็บไซต์ ชื่อ-ขายสินค้า และบริการท่านจะนึกถึงเว็บไซต์นี้เป็น อันดับแรก					
2. ท่านรู้จักตราสินค้าของเว็บไซต์นี้ เหนือกว่าตราสินค้าอื่น					
3. ท่านรู้จักเว็บไซต์นี้เป็นอย่างดี					
4. ท่านสามารถจดจำหรือระลึกถึง สัญลักษณ์หรือตราสินค้าของเว็บไซต์นี้ ได้อย่างรวดเร็ว					

คุณค่าตราสินค้าออนไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของตราสินค้า					
5. เว็บไซต์นี้มีรูปแบบของการให้บริการที่ดี เช่น การค้นหาสินค้า การ update ของข้อมูล					
6. เว็บไซต์นี้มีการส่งเสริมการขาย การจัดโปรโมชั่น การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ดี					
7. เว็บไซต์นี้มีความสวยงาม ทันสมัย น่าใช้ น่าสนใจ					
8. เว็บไซต์นี้มีคุณภาพในการให้บริการที่ดี					
9. เว็บไซต์นี้มีความหลากหลายของประเภทสินค้า/บริการ					
10. ถ้าท่านต้องการซื้อสินค้าและบริการ ท่านจะเลือกใช้เว็บไซต์นี้					
11. เว็บไซต์นี้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับท่านได้เป็นอย่างมาก					
ด้านความสามารถในการเชื่อมโยงสิ่งต่างๆของตราสินค้า					
12. ท่านมีความรู้สึกพอใจเว็บไซต์นี้เป็นอย่างมาก					
13. เว็บไซต์นี้มีภาพลักษณ์ที่ดี					
14. ท่านรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพของเว็บไซต์					
15. ท่านรู้สึกว่าเว็บไซต์นี้มีความแตกต่างจากเว็บไซต์อื่น					
16. ทุกครั้งที่ท่านจะเลือกใช้เว็บไซต์ซื้อขายสินค้าท่านตั้งใจที่จะเลือกใช้เว็บไซต์นี้					

คุณค่าตราสินค้าออนไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็น ด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
ด้านความภักดีในตราสินค้า					
17. ท่านใช้เว็บไซต์นี้เป็นประจำหรือบ่อยที่สุด					
18. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ตนเองเป็นลูกค้าประจำของเว็บไซต์					
19. ท่านมีความรู้สึกที่ต้องเลือกใช้เฉพาะเว็บไซต์นี้เท่านั้น					
20. ครั้นต่อไปที่จะเลือกใช้เว็บไซต์ซื้อขายสินค้าท่านตั้งใจที่จะเลือกใช้เว็บไซต์นี้เท่านั้น					
21. ท่านจะยังคงใช้เว็บไซต์นี้แม้ว่าเว็บไซต์อื่นจะมีการปรับปรุงเว็บไซต์ใหม่					
คุณค่าของตราสินค้าโดยรวม					
22. ท่านรู้สึกดีกว่าที่จะใช้เว็บไซต์นี้แทนที่จะใช้เว็บไซต์อื่น ถึงแม้ว่าทั้งสองเว็บไซต์จะเหมือนกันก็ตาม					
23. ถึงแม้ว่าเว็บไซต์อื่นจะมีรูปแบบการให้บริการเหมือนกับเว็บไซต์นี้แต่ท่านก็ยังคงเลือกใช้เว็บไซต์นี้มากกว่า					
24. ถ้ามีเว็บไซต์อื่นที่ดีเหมือนกับเว็บไซต์นี้ ท่านก็ยังคงที่จะเลือกใช้บริการเว็บไซต์นี้ต่อไป					
25. ถึงแม้ว่าเว็บไซต์อื่นจะไม่ได้แตกต่างจากเว็บไซต์นี้ก็ตามในทุกๆ ด้าน แต่ท่านก็ยังคงรู้สึกดีกว่าที่จะใช้เว็บไซต์นี้					

*****ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****