

ภาคผนวก  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถาม

### งานวิจัย เรื่ององค์ประกอบและการสื่อสารการตลาดของเว็บไซต์ Shopee ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าบนเว็บไซต์ Shopee 2) ศึกษาพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ Shopee ของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าทางเว็บไซต์ Shopee 3) ศึกษาองค์ประกอบเว็บไซต์ 7C ของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเว็บไซต์ Shopee 4) ศึกษาการสื่อสารการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคเว็บไซต์ Shopee ทั้งนี้การวิจัยดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านโปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและโปรดกรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบทุกข้อ โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับและขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

#### คำชี้แจง

1. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ด้านหน้าคำตอบที่ท่านต้องการ

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ Shopee

ส่วนที่ 3 องค์ประกอบเว็บไซต์ 7C ของเว็บไซต์ Shopee ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค

ส่วนที่ 4 การสื่อสารการตลาดของเว็บไซต์ Shopee ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค

ส่วนที่ 5 การตัดสินใจซื้อสินค้าบนเว็บไซต์ Shopee ของผู้บริโภค

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

#### หมายเหตุ

ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้บริโภคที่เคยตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ Shopee อย่างน้อยหนึ่งครั้ง

ลงชื่อ พุทธิพงศ์ เอี่ยมสะอาด

ผู้วิจัย

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์

### 1. เพศ

 ชาย

 หญิง

### 2. อายุ

 ต่ำกว่า 18 ปี

 18-25 ปี

 26-35 ปี

 36-45 ปี

 46-55 ปี

 มากกว่า 55 ปีขึ้นไป

### 3. ระดับการศึกษา

 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า

 มัธยมศึกษาตอนปลาย

 ปวช./ปวส      ปริญญาตรี

 สูงกว่าปริญญาตรี

### 4. อาชีพ

 นักเรียน – นักศึกษา

 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

 พนักงานบริษัทเอกชน

 ธุรกิจส่วนตัว

 พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ

 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

### 5. รายได้

 ต่ำกว่า 10,000 บาท

 10,000 – 20,000 บาท

 20,001 – 30,000 บาท

 30,001 – 40,000 บาท

 40,001 บาท ขึ้นไป

### 6. สถานภาพ

 โสด

 สมรส

 หย่าร้าง

 แยกกันอยู่

 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ Shopee

7. ความถี่ในการใช้งานเว็บไซต์ Shopee

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 – 2 ครั้ง / สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 3 – 4 ครั้ง / สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 5 – 6 ครั้ง / สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 7 ครั้ง ขึ้นไป        |

8. ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้งานเว็บไซต์ Shopee ในแต่ละครั้ง

- |                                  |                                      |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1-2 ชม. | <input type="checkbox"/> 3-4 ชม.     |
| <input type="checkbox"/> 5-6 ชม. | <input type="checkbox"/> 7ชม. ขึ้นไป |

9. ประเภทสินค้าที่ท่านสั่งซื้อออนไลน์จากเว็บไซต์ Shopee (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย                  | <input type="checkbox"/> เครื่องประดับ รองเท้า กระเป๋า |
| <input type="checkbox"/> เครื่องสำอาง                            | <input type="checkbox"/> อาหารและเครื่องดื่ม           |
| <input type="checkbox"/> อุปกรณ์กีฬา                             | <input type="checkbox"/> สินค้าแม่และเด็ก              |
| <input type="checkbox"/> อุปกรณ์เครื่องเขียน                     | <input type="checkbox"/> สินค้า DIY                    |
| <input type="checkbox"/> สินค้าเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง              | <input type="checkbox"/> ตัวและบัตรกำนัล               |
| <input type="checkbox"/> เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ |  |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....                  |  |

10. ค่าใช้จ่ายในการเลือกซื้อสินค้าแต่ละครั้ง

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 500 บาท        | <input type="checkbox"/> 500-1,000บาท    |
| <input type="checkbox"/> 1,001-2,000 บาท         | <input type="checkbox"/> 2,001-3,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 3,000 บาทขึ้นไป |  |

11. วิธีชำระเงินค่าสินค้า

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> บัตรเครดิต / บัตรเดบิต | <input type="checkbox"/> Online Banking |
| <input type="checkbox"/> Mobile Banking         | <input type="checkbox"/> ชำระผ่าน ATM   |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |   |

## 12. ช่องทางการรับรู้โฆษณาจาก Shopee (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เว็บไซต์
  แอปพลิเคชัน
- สื่อโซเชียลมีเดีย
  สื่อกระแสหลัก
- Facebook
  ทางโทรศัพท์
- Line@
  สื่อโฆษณากลางแจ้ง
- Instagram
  สื่อสิ่งพิมพ์
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## ส่วนที่ 3 องค์ประกอบของเว็บไซต์ Shopee ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของบริษัท

องค์ประกอบเว็บไซต์ 7C ของเว็บไซต์ Shopee	ระดับการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านรูปลักษณ์/การออกแบบ (Context)</b>					
13. เว็บไซต์มีการออกแบบโลโก้และการใช้สีที่ระบุความเป็น Shopee อย่างชัดเจน					
14. เว็บไซต์ได้ถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย					
15. เว็บไซต์มีการออกแบบช่องค้นหาสินค้าและร้านที่ต้องการ					
16. เว็บไซต์มีการออกแบบให้มีความสะดวกในการอ่านข้อมูล					
16.1 รูปภาพ					
16.2 สี					
16.3 ขนาดตัวหนังสือ					
17. มีศูนย์ช่วยเหลือหรือวิธีการใช้งานเว็บไซต์					
18. เว็บไซต์มีการออกแบบให้ผู้ซื้อสินค้านำทราบถึงจำนวนคงเหลือของสินค้าและยอดขายสินค้าต่อเดือน					

องค์ประกอบเว็บไซต์ 7C ของเว็บไซต์ Shopee	ระดับการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านส่วนประกอบที่เป็นเนื้อหา (Content)</b>					
19. มีการบอกรายละเอียดของสินค้าครบถ้วน					
19.1 รูปภาพ					
19.2 ขนาด					
19.3 ราคา					
20. เว็บไซต์มีการบรรยายข้อมูลคุณสมบัติและวิธีใช้งานสินค้าอย่างละเอียด					
21. มีรูปภาพสินค้าหลายมุมมอง					
22. มีรายละเอียดเงื่อนไขการรับประกัน คืนเงิน หากไม่ได้รับสินค้า การขอเปลี่ยนหรือสินค้า ivo อย่างชัดเจน					
<b>ด้านความเป็นชุมชน(Community)</b>					
23. เว็บไซต์ Shopee มีการสร้างระบบเพื่อลิงก์เข้า Facebook Fan Page เพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างกว้างขวาง					
24. สามารถ Share ข้อมูลสินค้าไปยังช่องทาง Social Media อื่นได้ เช่น Facebook, Google+, Pinterest, Twitter					
25. เว็บไซต์มีพื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้ซื้อ รวมถึงการให้คะแนนรีวิวสินค้า					

องค์ประกอบเว็บไซต์7C ของเว็บไซต์ Shopee	ระดับการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
26. หน้าเว็บไซต์มีห้องแชทรวม (Chat Room)ที่ผู้ใช้เว็บไซต์สามารถสนทนากับเจ้าของร้านได้					
<b>ด้านการทำให้ตรงตามความต้องการเฉพาะของลูกค้า (Customization)</b>					
27. มีประวัติการใช้เว็บไซต์และข้อมูลการสั่งซื้อที่ผ่านมาโดยอ้างอิงจากผู้ใช้ (Username)ของผู้ซื้อแต่ละคน					
28. มีการเก็บข้อมูลของผู้ซื้อเพื่อการนำข้อมูลที่ได้มาแสดงสินค้าให้ตรงกับความต้องการของผู้ซื้อเฉพาะราย					
29. สามารถเลือกรูปของสินค้าได้ตรงกับความต้องการของผู้ซื้อได้					
30. มีการอัปเดต ข่าวสาร ข้อมูล กิจกรรมการส่งเสริมการขายใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอให้กับผู้ซื้อทาง Social Media					
<b>ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)</b>					
31. ผู้ซื้อสามารถส่งข้อความสอบถามข้อมูลโดยตรงไปยังร้านค้าได้					
32. สามารถดูข้อมูลของเว็บไซต์ได้ในทุกช่องทาง เช่นSmart Phone Computer PCและ Tablet PC					
33. เว็บไซต์สามารถเปิดดูข้อมูลผ่าน Web Browser ยอคนิยมได้เช่น Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Safari เป็นต้น					

องค์ประกอบเว็บไซต์ 7C ของเว็บไซต์ Shopee	ระดับการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการเชื่อมโยง (Connection)</b>					
34. มีช่องทางให้ค้นหาข้อมูลภายในเว็บไซต์					
35. สามารถลิงก์ไปยังช่องทางอื่นๆได้ เช่น Facebook, Line@, Instagram					
36. สามารถแสดงโฆษณาสินค้าบนเว็บไซต์อื่นๆ เช่น Facebook , Line TV					
<b>ด้านการติดต่อค้าขาย (Commerce)</b>					
37. การสั่งซื้อสินค้าในเว็บไซต์ มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
38. การสั่งซื้อในเว็บไซต์มีระบบสามารถกดยกเลิกการสั่งซื้อหรือสั่งสินค้าเพิ่มได้สะดวก					
39. เว็บไซต์สามารถตรวจสอบการสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้าได้					
40. มีระบบการชำระสินค้าที่สะดวกปลอดภัย และสามารถเลือกช่องทางชำระเงินได้หลายรูปแบบ เช่น บัตรเครดิต, บัตรเดบิต, ฯลฯ					



**ส่วนที่ 4 การสื่อสารการตลาดของเว็บไซต์ Shopee ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค**

การสื่อสารการตลาด	ระดับการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>การโฆษณา</b>					
41. ท่านเคยเห็นโฆษณาของ Shopee ที่ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ช่องต่างๆ					
42. ท่านเคยเห็นโฆษณาของ Shopee ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์					
42.1 นิตยสาร					
42.2 ใบปลิว					
43. ท่านเคยเห็นโฆษณาของ Shopee ตามสื่อโฆษณากลางแจ้ง					
43.1 แผ่นภาพโฆษณา					
43.2 ป้ายกลางแจ้ง					
43.3 สื่อโฆษณาเคลื่อนที่					
44. ท่านเคยเห็นโฆษณาของ Shopee ตามสื่อออนไลน์ต่างๆ					
44.1 Facebook					
44.2 Youtube					
44.3 Line TV					
45. ท่านเห็นว่าการที่ Shopee ใช้ดารา ภาพยนตร์ หรือบุคคลที่มีชื่อเสียงเป็นพรีเซ็นเตอร์ในการโฆษณา ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ					

การสื่อสารการตลาด	ระดับการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การส่งเสริมการขาย					
46. ท่านเห็นว่า Shopee มีการลดราคาสินค้าต่ำกว่าราคาขายปกติทุกสัปดาห์					
47. ท่านเคยได้รับคูปองส่วนลดสำหรับซื้อสินค้าในเว็บ Shopee โดยมีการกำหนดระยะเวลาที่คูปองสามารถใช้ได้					
48. ท่านเคยเห็นการจัดรายการสินค้าลดราคาของ Shopee ช่วงเทศกาลสำคัญต่างๆ					
49. ท่านเคยสะสมแต้ม Shopee Coins เพื่อใช้แลกรับสิ่งของหรือส่วนลดสินค้า					

#### ส่วนที่ 5 การตัดสินใจซื้อสินค้าบนเว็บไซต์ Shopee ของผู้บริโภค

การตัดสินใจซื้อสินค้าบนเว็บไซต์ Shopee	ระดับการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลรอบด้าน (Extensive Problem Solving)					
50. ท่านศึกษาและเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าจากเว็บไซต์ Shopee					
51. ท่านตัดสินใจซื้อสินค้าเว็บไซต์ Shopee จากการอ่านความคิดเห็นของผู้ซื้อสินค้า รวมถึงคะแนนรีวิวสินค้า					
52. วิธีชีวิตของท่านมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ Shopee เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย					

การตัดสินใจซื้อสินค้าบนเว็บไซต์ Shopee	ระดับการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>การตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจำกัด (Limited Problem Solving)</b>					
53. ท่านตัดสินใจซื้อสินค้าหลังจากได้ทราบถึงราคา รายละเอียดและคุณสมบัติสินค้า					
54. ท่านตัดสินใจซื้อสินค้าหลังจากส่งข้อความสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้ากับทางร้านค้าได้					
55. การประชาสัมพันธ์สินค้าและการอัปเดตข้อมูลอย่างสม่ำเสมอบนเว็บไซต์ Shopee มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า					
<b>การตัดสินใจบนพื้นฐานความเคยชิน (Routinized Behavior)</b>					
56. ท่านตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ Shopee โดยพิจารณาถึงความจำเป็นในการใช้งาน					
57. ท่านพิจารณาถึงความพึงพอใจหลังจากตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ Shopee เพื่อใช้ในการตัดสินใจซื้อสินค้าครั้งต่อไป					
58. ท่านซื้อสินค้าโดยใช้ Shopee Coins เป็นส่วนลดราคาสินค้า					

**ส่วนที่ 6** ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายพุทธิพงษ์ เขี่ยมสะอาด
วัน เดือน ปี เกิด	17 พฤษภาคม 2534
สถานที่เกิด	จังหวัดจันทบุรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2557 วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขามัลติมีเดียแอนิเมชัน มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	บริษัท PMG CORPORATION (พ.ศ. 2558-2561) ตำแหน่ง : Graphic Designer
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	9/64 ถ.ลาดพร้าว101 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร10240