



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้แอปพลิเคชันโต่วอินเพื่อส่งเสริมการตลาดอีคอมเมิร์ซธุรกิจขนาดเล็กในมณฑลปักกิ่ง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน”

คำชี้แจง

เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้แอปพลิเคชันโต่วอินเพื่อส่งเสริมการตลาดอีคอมเมิร์ซธุรกิจขนาดเล็กในมณฑลปักกิ่ง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด ผลการตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อการวิจัยทางวิชาการเท่านั้น ขอขอบพระคุณในความร่วมมือและความช่วยเหลือของท่านเป็นอย่างสูง !

ส่วนที่ 1: ข้อมูลพื้นฐาน

1. ท่านเคยซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Douyin หรือไม่ ?
 - A. เคย
 - B. ไม่เคย (แบบสอบถามสิ้นสุดที่ข้อนี้)
2. เพศของท่านคือ?
 - A. ชาย
 - B. หญิง
3. อายุของท่านอยู่ในช่วงใด ?
 - A. ต่ำกว่า 18 ปี
 - B. 18 - 25 ปี
 - C. 26 - 35 ปี
 - D. 36 - 45 ปี
 - E. มากกว่า 45 ปี

4. อาชีพของท่านคือ?
- A. นักเรียน/นักศึกษา
 - B. ฟรีแลนซ์ / เจ้าของธุรกิจ / ผู้ประกอบการ
 - C. พนักงานบริษัทเอกชน
 - D. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - E. ผู้เกษียณอายุ
 - F. อื่น ๆ
5. รายได้ส่วนต่อเดือนของท่าน (หากเป็นนักเรียนโปรดระบุค่าใช้จ่ายรายเดือน) คือ ?
- A. ต่ำกว่า 1,000 หยวน
 - B. 1,001 - 3,000 หยวน
 - C. 3,001 - 5,000 หยวน
 - D. 5,001 - 8,000 หยวน
 - E. มากกว่า 8,000 หยวน
6. ความถี่ในการใช้งานแอป Douyin ของท่านคือ?
- A. ใช้งานทุกวัน
 - B. สัปดาห์ละ 3 - 5 ครั้ง
 - C. สัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง
 - D. แทบไม่ค่อยใช้
7. ประเภทสินค้าที่ท่านมักซื้อผ่านแอป Douyin คือ? (เลือกได้ไม่เกิน 3 ข้อ)
- A. เสื้อผ้า รองเท้า กระเป๋า
 - B. เครื่องสำอาง / ผลิตภัณฑ์ดูแลผิว
 - C. ของใช้ภายในบ้าน
 - D. สินค้าอิเล็กทรอนิกส์ / ดิจิทัล
 - E. อาหารและเครื่องดื่ม
 - F. อื่น ๆ
8. เหตุผลหลักที่ท่านเลือกซื้อสินค้าในแอป Douyin คืออะไร? (เลือกได้ไม่เกิน 4 ข้อ)
- A. ราคาสินค้า
 - B. คุณภาพของสินค้า
 - C. ความน่าเชื่อถือของร้านค้าและแบรนด์
 - D. โปรโมชั่นหรือกิจกรรมลดราคาบนแพลตฟอร์ม
 - E. ความรวดเร็วในการจัดส่ง
 - F. ความสะดวกและปลอดภัยในการชำระเงิน
 - G. บริการลูกค้าและบริการหลังการขาย

H. มีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือก

I. อื่น ๆ

9. รูปแบบการซื้อสินค้าบนแอป Douyin ที่ท่านใช้บ่อยที่สุดคือ?

- A. ดูคลิปวิดีโอสั้นที่แนะนำสินค้า
- B. รับชมการไลฟ์สดขายสินค้า
- C. ค้นหาสินค้าที่ต้องการโดยเฉพาะ
- D. ซื้อผ่านโฆษณาในแอป

10. ท่านมักซื้อสินค้าตามคำแนะนำของผู้มีอิทธิพล (Influencer) หรือไม่?

- A. บ่อยครั้ง
- B. บางครั้ง
- C. ไม่เคยได้รับอิทธิพล

11. หากท่านมีประสบการณ์ไม่พึงพอใจในการซื้อสินค้าผ่าน Douyin จะส่งผลต่อการซื้อครั้งต่อไปหรือไม่?

- A. ไม่ค่อยมีผล ยังสามารถซื้อผ่าน Douyin ต่อไป
- B. จะไม่ซื้อผ่าน Douyin อีก และจะเปลี่ยนไปใช้แพลตฟอร์มอื่น

ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจรายด้าน

ขอให้ท่านขีดถูก "√" ในช่องคะแนนที่ท่านคิดว่าตรงกับตนเองมากที่สุด โดย 5 คือ มากที่สุด 4 คือมาก 3 คือปานกลาง 2 คือน้อย 1 คือ น้อยมาก

ข้อความ	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
1.ด้านความคาดหวังก่อนการซื้อ					
ฉันคาดหวังว่าเวลาการจัดส่งสินค้าที่ซื้อผ่านแพลตฟอร์มนี้จะตรงตามที่ต้องการ					
ฉันคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่อบอุ่นและเป็นมิตรเมื่อซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มนี้					
ฉันคาดหวังว่าแพลตฟอร์มนี้จะมีความน่าเชื่อถือ ไม่ต้องกังวลว่าสินค้าจะมีปัญหาหรือเสียหายจนก่อให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจ					

ข้อความ	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
โดยรวมแล้ว ฉันคาดหวังว่าจะสามารถซื้อสินค้าที่น่าพึงพอใจผ่านแพลตฟอร์มนี้ได้					
2. ด้านราคาและความคุ้มค่าของสินค้า					
ฉันคิดว่าสินค้าบนแพลตฟอร์มนี้มีความคุ้มค่ามากกว่าสินค้าบนแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซอื่น ๆ					
ฉันคิดว่าโปรโมชั่นต่าง ๆ ของแพลตฟอร์มนี้ (เช่น ดีลนาที่ทอง คุปองส่วนลด) มีความน่าสนใจ					
ฉันคิดว่าสินค้าบนแพลตฟอร์มนี้คุ้มค่ากว่าการซื้อจากร้านค้าแบบออฟไลน์					
โดยรวมแล้ว ฉันคิดว่าราคาสินค้าบนแพลตฟอร์มนี้มีความเหมาะสม					
3. ด้านคุณภาพสินค้า					
ฉันคิดว่าสินค้าที่ซื้อผ่านแพลตฟอร์มนี้มีลักษณะตรงตามรุ่นและประเภทที่ระบุไว้					
ฉันคิดว่าสินค้าที่ซื้อจากแพลตฟอร์มนี้ตรงตามรายละเอียดที่ระบุไว้ในร้านค้าออนไลน์					
โดยรวมแล้ว ฉันรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพของสินค้าที่ซื้อผ่านแพลตฟอร์มนี้					
4. ด้านภาพลักษณ์ของแบรนด์/ร้านค้า					
ร้านค้ามีชื่อเสียงในแง่บวก และมีความน่าเชื่อถือ					
ร้านค้ามีกรักรักษาสัญญา โดยมอบโปรโมชั่นหรือสิทธิประโยชน์ให้กับผู้บริโภคตามที่ระบุไว้					
ร้านค้ามีความรวดเร็วและอดทนในการตอบข้อสงสัยของผู้บริโภค					
โดยรวมแล้ว ภาพลักษณ์ของแพลตฟอร์มนี้ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของฉันที่มีต่อสินค้า					
5. ด้านการจัดส่งสินค้าและโลจิสติกส์					
หลังจากสั่งซื้อ ระบบสามารถดำเนินการจัดส่งได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					

ข้อความ	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
ความเร็วในการจัดส่งค่อนข้างดี สามารถได้รับพัสดุในเวลาไม่นาน					
สินค้าที่ได้รับมีบรรจุภัณฑ์สมบูรณ์ ไม่มีความเสียหายหรือสูญหาย					
โดยรวมแล้ว ฉันรู้สึกพึงพอใจกับบริการด้านโลจิสติกส์และการจัดส่งของแพลตฟอร์มนี้					
6. ด้านการบริการลูกค้า					
ฉันคิดว่าทีมบริการลูกค้าของแพลตฟอร์มนี้มีท่าทีเป็นมิตร และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ					
ฉันรู้สึกพึงพอใจกับความรวดเร็วในการตอบกลับของฝ่ายบริการลูกค้า					
การดำเนินการเกี่ยวกับการคืนหรือเปลี่ยนสินค้า รวมถึงบริการหลังการขายอื่น ๆ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และน่าพอใจ					
ฉันรู้สึกพึงพอใจกับผลลัพธ์ในการจัดการเรื่องร้องเรียน					
โดยรวมแล้ว ฉันรู้สึกพึงพอใจกับบริการลูกค้าของแพลตฟอร์มนี้					
7. ด้านการชำระเงิน					
มีตัวเลือกในการชำระเงินที่หลากหลาย					
ขั้นตอนการชำระเงินสะดวกและไม่ซับซ้อน					
การชำระเงินมีความปลอดภัย และกระบวนการซื้อขายคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของผู้ใช้					
โดยรวมแล้ว ฉันรู้สึกพึงพอใจกับระบบการชำระเงินของแพลตฟอร์มนี้					
8. ด้านความสะดวกในการใช้งานของแพลตฟอร์ม					
แพลตฟอร์มมีการออกแบบที่เป็นระเบียบ การจัดหมวดหมู่ชัดเจน และค้นหาสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ข้อมูลสินค้าในแพลตฟอร์มมีความครบถ้วน ชัดเจน พร้อมภาพประกอบอย่างเหมาะสม					

ข้อความคำถาม	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนในการเลือกซื้อสินค้า การสั่งซื้อ และการชำระเงิน มีความเรียบง่ายและสิ้นเปลือง					
การใช้งานแพลตฟอร์มไม่มีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัย					
โดยรวมแล้ว ฉันคิดว่าแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซของ Douyin ใช้งานได้สะดวกมาก					
9. ด้านความพึงพอใจโดยรวม					
โดยรวมแล้ว ฉันรู้สึกพึงพอใจกับประสบการณ์การใช้งานด้านอีคอมเมิร์ซของแอปพลิเคชัน Douyin					
ในอนาคต ฉันยังคงมีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มนี้					
ฉันยินดีที่จะแนะนำแพลตฟอร์มนี้ให้กับผู้อื่น					

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาตอบคำถามสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ค่ะ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ภาคผนวก ข. แบบสัมภาษณ์

แนวคำถามการสัมภาษณ์ การวิจัยเรื่อง การใช้แอปพลิเคชันโต่วินเพื่อส่งเสริมการตลาด อีคอมเมิร์ซธุรกิจขนาดเล็กในมณฑลปักกิ่ง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

1. คุณมีแนวทางอย่างไรในการควบคุม “ความคาดหวังก่อนการซื้อ” ของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าไม่ผิดหวังหลังได้รับสินค้า ?
2. คุณคิดว่าแพลตฟอร์มหรือผู้ขายควรมีวิธีอย่างไรในการนำเสนอข้อมูลสินค้าให้โปร่งใสและไม่เกินจริง ?
3. ในฐานะผู้ขาย/ผู้ใช้ คุณมองว่าการจัดโปรโมชั่นแบบไหนช่วยกระตุ้นยอดขายได้มากที่สุด ?
4. คุณมีกลยุทธ์การตั้งราคาสินค้าอย่างไรให้สามารถแข่งขันได้บนโต่วิน โดยไม่ลดคุณภาพสินค้า ?
5. คุณคิดว่าแพลตฟอร์มควรมีบทบาทอย่างน้อยเพียงใดในการตรวจสอบคุณภาพสินค้าและคัดกรองผู้ขาย ?
6. คุณมีวิธีรับประกันคุณภาพของสินค้าที่นำเสนอในวิดีโอหรือไลฟ์สดอย่างไร เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่น ?
7. แพลตฟอร์มโต่วินมีระบบช่วยเหลือผู้ขายเพียงพอหรือไม่ เช่น ระบบรีวิว ระบบการวิเคราะห์ข้อมูลหรือบริการหลังการขาย ?
8. ในมุมมองของคุณ ภาพลักษณ์ของแบรนด์หรือร้านค้าส่งผลอย่างไรต่อความภักดีของลูกค้าในระยะยาว ?
9. คุณเคยใช้กลยุทธ์การสร้างแบรนด์ (เช่น ออกแบบบรรจุภัณฑ์หรือใช้โลโก้เฉพาะ) เพื่อสร้างการจดจำในโต่วินหรือไม่ ?
10. คุณมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับแพลตฟอร์มโต่วินในการส่งเสริมธุรกิจขนาดเล็กให้เติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต หรือไม่ ?

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี