

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎี	3
โมเดลพฤติกรรมของผู้บริโภค	3
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด	8
งานเขียนและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
สรุปทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการทำงานวิจัย	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	21
ขอบเขตประชากร	21
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	22
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	22
การวิเคราะห์ข้อมูล	23
นิยามศัพท์	24
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	25
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง	26
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความต้องการในส่วนประสมทางการตลาดของเว็บไซต์บริการ การศึกษา	30
ส่วนที่ 3 ข้อมูลการตอบสนองของผู้ใช้บริการเว็บไซต์บริการการศึกษา	44
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความต้องการในส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามสาขาวิชา ผลการเรียน ภูมิลำเนา และประสบการณ์	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	84
การสรุปผลการศึกษา	84
การอภิปรายผล	92
ข้อค้นพบ	94
ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	98
แบบสอบถาม	99
ตัวอย่างหน้าโฮมเพจเว็บไซต์ www.eduzones.com	103
ประวัติผู้เขียน	104

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	26
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาวิชา	26
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลการเรียน	27
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพื้นฐานทางภาษาอังกฤษ	27
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิลำเนา	28
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ต	28
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการเข้าเยี่ยมชมหรือใช้บริการในเว็บไซต์บริการการศึกษา	29
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการที่สนใจหรือเคยใช้บริการในเว็บไซต์บริการการศึกษา	30
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการรอบวันที่ใช้ในการปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์บริการการศึกษา	31
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการชำระเงินจากการใช้ บริการหรือสั่งซื้อหนังสือจากเว็บไซต์บริการการศึกษา	31
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการในวิธีการชำระจากการใช้บริการหรือสั่งซื้อหนังสือจากเว็บไซต์การศึกษา	32
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการวิธีการเก็บค่าใช้บริการเว็บไซต์บริการการศึกษา	33
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการในตำแหน่งการวางเมนูหลักของเว็บไซต์บริการการศึกษา	33
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการในรูปแบบของเมนู	34
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการในภาษาที่ใช้บนเว็บไซต์บริการการศึกษา	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ ในระดับความเป็นทางการของภาษาที่ผู้ให้บริการใช้สื่อสารบนเว็บไซต์บริการ การศึกษา	35
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ ในรูปแบบลักษณะการจัดวางเนื้อหาในแต่ละหน้าเว็บเพจ	35
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ สีของพื้นหลังของแต่ละเว็บเพจ	36
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ รูปแบบของแบนเนอร์โฆษณา	37
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ ในการกำหนดรหัสสมาชิก	37
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ ในระยะเวลาของการรับบริการนับตั้งแต่ขอรับบริการ	38
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ ให้ระยะเวลาที่ใช้ในการโหลดหน้าเว็บเพจ	38
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ ในรูปแบบการค้นหาในระบบค้นหาข้อมูล (เสิร์ชเอนจิน)	39
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ ในรูปแบบที่ผู้บริการใช้ติดต่อหรือส่งข้อมูลข่าวสารถึงผู้รับบริการ	39
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จัก เว็บไซต์บริการการศึกษา	40
26	แสดงระดับความสำคัญของคุณสมบัติในแต่ละข้อของเว็บไซต์บริการการศึกษา	41
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะบริการ ในเว็บไซต์บริการการศึกษาที่นิยมใช้	44
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเว็บไซต์ที่เคยเยี่ยมชม หรือการเข้าใช้บริการบ่อยที่สุด 3 อันดับแรก	45
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาในการ เยี่ยมชมหรือใช้บริการ	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปริมาณการเข้าเยี่ยมชมหรือใช้บริการในเว็บไซต์บริการการศึกษาในแต่ละครั้ง	46
31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการในแต่ละเดือน	47
32	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเลือกผู้จัดทำเนื้อหาให้บริการเว็บไซต์	47
33	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการที่สนใจหรือเคยใช้บริการในเว็บไซต์บริการการศึกษาและสาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
34	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการชำระเงินจากการใช้บริการหรือสั่งซื้อหนังสือจากเว็บไซต์บริการการศึกษาและสาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
35	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการวิธีการเก็บค่าใช้บริการเว็บไซต์บริการการศึกษา และสาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
36	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการในระยะเวลาของการได้รับบริการนับตั้งแต่ขอรับบริการ และสาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
37	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการให้ระยะเวลาที่ใช้ในการโหลดหน้าเว็บเพจ และสาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
38	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามต้องการในรูปแบบที่ผู้บริการใช้ติดต่อหรือส่งข้อมูลข่าวสารถึงผู้รับบริการ และสาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
39	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักเว็บไซต์บริการการศึกษา และสาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

40	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการที่สนใจหรือเคยใช้บริการในเว็บไซต์บริการการศึกษา และผลการเรียนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
41	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการในชำระเงินจากการใช้บริการหรือสั่งซื้อหนังสือจากเว็บไซต์บริการการศึกษา และผลการเรียนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
42	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการวิธีการเก็บค่าใช้บริการเว็บไซต์บริการการศึกษา และผลการเรียนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
43	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการในระยะเวลาของการได้รับบริการนับตั้งแต่ขอรับบริการ และผลการเรียนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
44	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการให้ระยะเวลาที่ใช้ในการโหลดหน้าเว็บเพจ และผลการเรียนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการในรูปแบบที่ผู้บริการใช้ติดต่อหรือส่งข้อมูลข่าวสารถึงผู้รับบริการ และผลการเรียนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
46	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักเว็บไซต์บริการการศึกษาและผลการเรียนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม	64
47	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการที่สนใจหรือเคยใช้บริการใน เว็บไซต์บริการการศึกษา และภูมิฐานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
48	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการในวิธีการชำระเงินจากการใช้บริการหรือสั่งซื้อหนังสือจากเว็บไซต์การศึกษา และภูมิฐานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

49	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ ต้องการวิธีการเก็บค่าใช้บริการเว็บไซต์บริการการศึกษาและภูมิลำเนาของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	69
50	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ ในระยะเวลาของการได้รับบริการนับตั้งแต่ขอรับบริการ และภูมิลำเนาของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	70
51	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ ให้ระยะเวลาที่ใช้ใน การโหลดหน้าเว็บเพจ และภูมิลำเนาของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	71
52	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามต้องการ ในรูปแบบที่ผู้บริการใช้ติดต่อหรือส่งข้อมูลข่าวสารถึงผู้รับบริการ และภูมิลำเนา ของผู้ตอบแบบสอบถาม	72
53	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จัก เว็บไซต์บริการการศึกษา และภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม	73
54	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการที่สนใจ หรือเคยใช้บริการในเว็บไซต์บริการการศึกษา และประสบการณ์ในการเข้า เยี่ยมชมหรือใช้บริการในเว็บไซต์บริการการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	75
55	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ ในวิธีการชำระเงินจากการใช้บริการหรือสั่งซื้อหนังสือจากเว็บไซต์การศึกษา และประสบการณ์ในการเข้าเยี่ยมชมหรือใช้บริการในเว็บไซต์บริการการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม	77
56	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ วิธีการเก็บค่าใช้บริการเว็บไซต์บริการการศึกษา และประสบการณ์ในการ เข้าเยี่ยมชมหรือใช้บริการในเว็บไซต์บริการการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	78
57	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ ในระยะเวลาของการได้รับบริการนับตั้งแต่ขอรับบริการ และประสบการณ์ในการ เข้าเยี่ยมชมหรือใช้บริการในเว็บไซต์บริการการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

- 58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ
ให้ระยะเวลาที่ใช้ในการโหลดหน้าเว็บเพจ และประสิทธิภาพในการ
เข้าเยี่ยมชมหรือใช้บริการในเว็บไซต์บริการการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม 80
- 59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ
ในรูปแบบที่ผู้บริการใช้ติดต่อหรือส่งข้อมูลข่าวสารถึงผู้รับบริการ
และประสิทธิภาพในการเข้าเยี่ยมชมหรือใช้บริการในเว็บไซต์บริการการศึกษา
ของผู้ตอบแบบสอบถาม 81
- 60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อที่ทำให้
รู้จักเว็บไซต์บริการการศึกษา และประสิทธิภาพในการเข้าเยี่ยมชมหรือ
ใช้บริการในเว็บไซต์บริการการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม 82