

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	1
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเรื่องกระบวนการตัดสินใจซื้อ	5
แนวความคิดเกี่ยวกับการทำการตลาดแบบปากต่อปาก	7
แนวความคิดการตลาดด้วย Web 2.0	7
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
วิธีการศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 การใช้ข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	20
ส่วนที่ 3 การให้ความสำคัญกับข้อมูลและความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงามเพื่อประกอบ การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	35
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	82
สรุปผลการศึกษา	82
อภิปรายผลการศึกษา	92
ข้อค้นพบ	95
ข้อเสนอแนะ	96
บรรณานุกรม	99
ภาคผนวก	101
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	102
ภาคผนวก ข กระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงามจากเว็บไซต์ต่างๆ	111
ประวัติผู้เขียน	113

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่พักอาศัย	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเปรียบเทียบกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกระดานสนทนาออนไลน์ ด้านความงามจากเว็บไซต์ต่างๆที่ใช้งานอยู่	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเป็นสมาชิก กระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงามจากเว็บไซต์ต่างๆที่ใช้งานอยู่	17
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอุปกรณ์ที่ใช้งาน ในการเข้าใช้กระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงามจากเว็บไซต์ข้างต้นที่กล่าวมา	18
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ ซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	18
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการซื้อผลิตภัณฑ์ เครื่องสำอางในแต่ละเดือนโดยประมาณ	19
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์ เครื่องสำอาง	20
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการค้นหาข้อมูล เมื่อมีความสนใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	21
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางมากที่สุด	22
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการค้นหาข้อมูล เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม ที่ใช้งานบ่อยๆ	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนกระทู้ที่ได้จากการค้นหาในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงามเพียงพอต่อการตัดสินใจ	24
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงามต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง	25
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านราคาของผลิตภัณฑ์ภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงามต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง	26
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผลิตภัณฑ์ภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงามต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง	27
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำคัญของข้อมูลด้านการส่งเสริมการตลาดของผลิตภัณฑ์ภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงามต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง	28
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม	29
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง หลังจากได้ทำการสืบค้นข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม	31
24 แสดงจำนวนและร้อยละเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่สามารถตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางได้ทันที จำแนกตามเหตุผล	31
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมภายหลังการซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง ในกรณีที่มีพอใจ	32
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมภายหลังการซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง ในกรณีที่ไม่พอใจ	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการแชร์ข้อมูลเกี่ยวกับกระทู้รีวิวหรือแนะนำผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่สนใจให้กับเพื่อนผ่านทาง Social Network เช่น Facebook หรือ Google+	33
28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา ข้อมูลผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อจากกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงามในอนาคต	34
29 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงามจำแนกตามเพศ	35
30 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านราคาที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงามจำแนกตามเพศ	36
31 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามเพศ	37
32 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามเพศ	38
33 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลออนไลน์เมื่อต้องการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่ต้องการซื้อภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามเพศ	39
34 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามอายุ	41
35 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านราคาที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามอายุ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
36 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามอายุ	45
37 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามอายุ	47
38 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลออนไลน์ เมื่อต้องการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่ต้องการซื้อภายใน กระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามอายุ	49
39 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ได้จาก แหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามอาชีพ	51
40 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านราคาที่ได้จาก แหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามอาชีพ	53
41 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามอาชีพ	54
42 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามอาชีพ	56
43 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลออนไลน์ เมื่อต้องการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่ต้องการซื้อภายใน กระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามอาชีพ	58
44 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ได้จาก แหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามที่พักอาศัย	60
45 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านราคาที่ได้จาก แหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามที่พักอาศัย	62
46 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามที่พักอาศัย	64
47 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามที่พักอาศัย	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
48 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลออนไลน์เมื่อต้องการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่ต้องการซื้อภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามที่พักอาศัย	68
49 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามรายได้	71
50 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านราคาที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามรายได้	73
51 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามรายได้	75
52 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลความสำคัญของข้อมูลปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามรายได้	77
53 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลออนไลน์เมื่อต้องการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่ต้องการซื้อภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามรายได้	79
54 แสดงผลความสำคัญของข้อมูลส่วนผสมทางการตลาดที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามเพศ	84
55 แสดงผลความสำคัญของข้อมูลส่วนผสมทางการตลาดที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามอายุ	84
56 แสดงผลความสำคัญของข้อมูลส่วนผสมทางการตลาดที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามอาชีพ	86
57 แสดงผลความสำคัญของข้อมูลส่วนผสมทางการตลาดที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามที่พักอาศัย	87
58 แสดงผลความสำคัญของข้อมูลส่วนผสมทางการตลาดที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามรายได้	88
59 แสดงผลความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลออนไลน์เมื่อต้องการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่ต้องการซื้อภายในกระดานสนทนาออนไลน์ด้านความงาม จำแนกตามเพศ	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
60 แสดงผลความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลออนไลน์เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่ต้องการซื้อภายในกระดานสนทนาออนไลน์ ด้านความงาม จำแนกตามอายุ	89
61 แสดงผลความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลออนไลน์เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่ต้องการซื้อภายในกระดานสนทนาออนไลน์ ด้านความงาม จำแนกตามอาชีพ	90
62 แสดงผลความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลออนไลน์เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่ต้องการซื้อภายในกระดานสนทนาออนไลน์ ด้านความงาม จำแนกตามที่พักอาศัย	90
63 แสดงผลความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลออนไลน์เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่ต้องการซื้อภายในกระดานสนทนาออนไลน์ ด้านความงาม จำแนกรายได้	91