

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด และทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	11
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้อินเทอร์เน็ตซื้อสินค้า และ บริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	17
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อ สินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค	27
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 5 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้อินเทอร์เน็ตซื้อสินค้า และ บริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ อายุ และ รายได้	37
ส่วนที่ 6 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อ สินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค จำแนกตามเพศ อายุ และระดับรายได้	103
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	131
สรุปผลการศึกษา	131
อภิปรายผล	155
ข้อค้นพบ	157
ข้อเสนอแนะ	165
บรรณานุกรม	168
ภาคผนวก	169
แบบสอบถาม	170
ประวัติผู้เขียน	178

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	14
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ ต่อเดือน	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การศึกษาสูงสุด	15
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ ใช้อินเทอร์เน็ต	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท อินเทอร์เน็ตที่ใช้	17
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสินค้า ประเภทจับต้องได้ที่เคยสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	18
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสินค้า ประเภทจับต้องไม่ได้ที่เคยสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	19
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสินค้าบริการ ที่เคยสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	20
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาของ สินค้าและบริการเฉลี่ยที่ซื้อผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อครั้ง	21
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้ ในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ ผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	22
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม วัตถุประสงค์อื่น นอกเหนือจากการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ	23
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสที่ เลือกซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ภายในระยะเวลา 1 ปี	24
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	25
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระเงินจากการซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	26
19	แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านสินค้า	27
20	แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านราคา	29
21	แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	30
22	แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านส่งเสริมการตลาด	31
23	แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านสินค้า	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
24	แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านราคา	34
25	แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	35
26	แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านส่งเสริมการตลาด	36
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	37
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงประเภทอินเทอร์เน็ตที่ใช้ จำแนกตามเพศ	38
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงสินค้าประเภทจับต้องได้ที่เคยสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	39
30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงสินค้าประเภทจับต้องไม่ได้ที่เคยสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	41
31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงสินค้าบริการที่เคยสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	42
32	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงราคาของสินค้าและบริการเฉลี่ยที่ซื้อผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อครั้ง จำแนกตามเพศ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
33	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงเหตุผลที่ใช้ในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ ผ่านเว็บ ไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	45
34	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ จำแนกตามเพศ	47
35	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงโอกาสที่เลือกซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บ ไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	48
36	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวนครั้งที่ซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บ ไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ภายในระยะเวลา 1 ปี จำแนกตามเพศ	49
37	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงแหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับเว็บ ไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	50
38	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงวิธีการชำระเงินจากการซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บ ไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	52
39	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ	53
40	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงประเภทอินเทอร์เน็ตที่ใช้ จำแนกตามอายุ	54
41	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงสินค้าประเภทจับต้องได้ที่เคยสั่งซื้อผ่านเว็บ ไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	56
42	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงสินค้าประเภทจับต้องไม่ได้ที่เคยสั่งซื้อผ่านเว็บ ไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	59
43	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงสินค้าบริการที่เคยสั่งซื้อผ่านเว็บ ไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
44	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงราคาของสินค้าและบริการเฉลี่ยที่ซื้อผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อครั้ง จำแนกตามอายุ	63
45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงเหตุผลที่ใช้ในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ ผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	65
46	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ จำแนกตามอายุ	68
47	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงตามโอกาสที่เลือกซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	70
48	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวนครั้งที่ซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ภายในระยะเวลา 1 ปี จำแนกตามอายุ	72
49	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงแหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	74
50	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงวิธีการชำระเงินจากการซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	76
51	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้	78
52	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงประเภทอินเทอร์เน็ตที่ใช้ จำแนกตามรายได้	80
53	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความสัมพันธ์สินค้าประเภทจับต้องได้ที่เคยสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรายได้	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
54	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงสินค้าประเภท จับต้องไม่ได้ที่เคยสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตาม รายได้	84
55	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงสินค้าบริการที่ เคยสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรายได้	86
56	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงราคาของสินค้า และบริการเฉลี่ยที่ซื้อผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อครั้ง จำแนก ตามรายได้	88
57	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงเหตุผลที่ใช้ใน การเลือกซื้อสินค้าและบริการ ผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนก ตามรายได้	90
58	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงวัตถุประสงค์อื่น นอกจากการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ จำแนกตามรายได้	93
59	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงโอกาสที่เลือกซื้อ สินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรายได้	95
60	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวนครั้งที่ซื้อ สินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ภายในระยะเวลา 1 ปี จำแนกตามรายได้	97
61	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงแหล่งข้อมูลที่ ทราบเกี่ยวกับเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรายได้	99
62	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงวิธีการชำระเงิน จากการซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนก ตามรายได้	101
63	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดทางด้านสินค้าในการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อสินค้า และ บริการ จำแนกตามเพศ	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
64	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดทางด้านราคา ในการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อสินค้า และบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	106
65	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อสินค้า และบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	108
66	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดในการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อสินค้า และบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	110
67	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดด้านสินค้าในการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อสินค้า และบริการ จำแนกตามอายุ	111
68	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดทางด้านราคา ในการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อสินค้า และบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	115
69	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อสินค้า และบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	117
70	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดในการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อสินค้า และบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ	119
71	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดด้านสินค้าในการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อสินค้า และบริการ จำแนกตามรายได้	121

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
72	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดทางด้านราคาในการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อสินค้า และ บริการ จำแนกตามรายได้	125
73	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อสินค้า และบริการ จำแนกตามรายได้	127
74	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดทางด้านส่งเสริมการตลาดในการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อสินค้า และบริการ จำแนกตามรายได้	129
75	สรุปข้อค้นพบพฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตซื้อสินค้า และบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อันดับแรก จำแนกตามเพศ	160
76	สรุปข้อค้นพบพฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตซื้อสินค้า และบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อันดับแรก จำแนกตามอายุ	161
77	สรุปข้อค้นพบพฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตซื้อสินค้า และบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อันดับแรก จำแนกตามรายได้	162
78	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อและปัญหาที่พบ ในการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อสินค้าและบริการอันดับแรก จากมากไปหาน้อย	163