

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ตามลักษณะคุณภาพการบริการของไอเดีย พลัส คอท เน็ต ในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลและแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มลูกค้า จำนวน 143 ราย และนำข้อมูลที่ได้ออกมาวิเคราะห์และแปลผล สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย ประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม และระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้า (ตารางที่ 1 ถึง ตารางที่ 4)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ตามลักษณะคุณภาพการบริการของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด การรักษาความเป็นส่วนตัว และการให้บริการส่วนบุคคล (ตารางที่ 5 ถึง ตารางที่ 13)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อผู้ใช้บริการของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต (ตารางที่ 14 ถึง ตารางที่ 37)

3.1 จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย

3.2 จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

3.3 จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

3.4 จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส คอท เน็ต (ตารางที่ 38 – ตารางที่ 44)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย ประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ตำแหน่งของลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถาม และระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้ำ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย

รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานเอกชน	74	51.8
หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	69	48.2
<b>รวม</b>	<b>143</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในองค์กร/กิจการที่เป็นหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 51.8 และหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 48.2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

ประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ภาคผลิต อุตสาหกรรม	11	7.7
ภาคบริการ	91	63.6
ภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง	41	28.7
<b>รวม</b>	<b>143</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในองค์กรที่มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคบริการ ร้อยละ 63.6 ภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง ร้อยละ 28.7 และภาคผลิต อุตสาหกรรม ร้อยละ 7.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่งของลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	100	69.93
ตำแหน่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	43	30.07
รวม	143	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 69.93 และตำแหน่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 30.07

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามจนถึงปัจจุบัน

รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย	ระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการจนถึงปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานเอกชน	1-5 ปี	30	21.0
	6-10 ปี	19	13.3
	11-15 ปี	11	7.7
	16-20 ปี	8	5.6
	20 ปี ขึ้นไป	6	4.2
หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ		69	48.2
	รวม	143	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ลูกค้ำหน่วยงานเอกชนมีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ ช่วง 1-5 ปี มากที่สุด ร้อยละ 21.0 ช่วง 6-10 ปี ร้อยละ 13.3 และช่วง 11-15 ปี ร้อยละ 7.7

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ตามลักษณะคุณภาพการบริการของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด การรักษาความเป็นส่วนตัว และการให้บริการส่วนบุคคล

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)		
ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ	24 (16.8)	74 (51.7)	40 (28.0)	5 (3.5)	0 (0.0)	3.82 (มาก)	1
สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	15 (10.5)	59 (41.3)	67 (46.8)	2 (1.4)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	2
มีการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการอยู่เสมอ	11 (7.7)	49 (34.3)	70 (48.9)	13 (9.1)	0 (0.0)	3.40 (ปานกลาง)	6
การจำกัดผู้ใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความเร็วในการรับส่งข้อมูล	9 (6.3)	53 (37.1)	74 (51.7)	7 (4.9)	0 (0.0)	3.45 (ปานกลาง)	4

ตารางที่ 5 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประกอบการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)		
สามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานหลังจากการสมัคร ใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณ การรับส่งข้อมูล เป็นต้น	10 (7.0)	61 (42.7)	61 (42.7)	11 (7.6)	0 (0.0)	3.49 (ปานกลาง)	3
แสดงคำแนะนำและเงื่อนไขในการใช้บริการเว็บไซต์	7 (4.9)	62 (43.4)	63 (44.0)	11 (7.7)	0 (0.0)	3.45 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.54 (มาก)	

จากตารางที่ 5 พบว่า ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความหลากหลายของ Package การให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) และสามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai umbrella (parasol) above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส ดอทเน็ต

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)		
ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์	37 (25.9)	66 (46.1)	36 (25.2)	4 (2.8)	0 (0.0)	3.95 (มาก)	1
ราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น	25 (17.5)	58 (40.6)	57 (39.8)	3 (2.1)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	3
การคิดค่าบริการส่วนเกินของการรับส่งข้อมูลในอัตราที่เหมาะสม เช่น เมื่อมีการรับส่งข้อมูลเกิน Package ที่ใช้บริการ มีค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่รับส่งเกิน เป็นต้น	8 (5.6)	56 (39.2)	73 (51.0)	6 (4.2)	0 (0.0)	3.46 (ปานกลาง)	8
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ	25 (17.5)	61 (42.7)	53 (37.0)	4 (2.8)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	2
กำหนดราคา Package ไว้หลากหลายระดับตามกลุ่มลูกค้า	14 (9.8)	67 (46.8)	55 (38.5)	7 (4.9)	0 (0.0)	3.62 (มาก)	7

ตารางที่ 6 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)		
มีราคาค่าบริการแบบรายปี	11 (7.7)	48 (33.6)	71 (49.6)	13 (9.1)	0 (0.0)	3.40 (ปานกลาง)	9
ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคำปรึกษาหรือแนะนำวิธีการใช้งาน	19 (13.3)	57 (39.9)	65 (45.4)	2 (1.4)	0 (0.0)	3.65 (มาก)	5
สามารถแบ่งชำระเงินได้ เช่น แบ่งชำระ 2 งวด จ่ายเดือนละงวด เป็นต้น	11 (7.7)	48 (33.6)	64 (44.7)	19 (13.3)	1 (0.7)	3.34 (ปานกลาง)	10
แสดงราคา Package ใ้ได้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ	15 (10.5)	70 (48.9)	53 (37.1)	5 (3.5)	0 (0.0)	3.66 (มาก)	4
ให้ส่วนลดสำหรับสัญญาการใช้งานที่นานกว่า 1 ปี เช่น เมื่อต่ออายุการใช้งานในปีที่สอง ลดค่าบริการ 10 % เป็นต้น	18 (12.6)	61 (42.6)	58 (40.6)	5 (3.5)	1 (0.7)	3.63 (มาก)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						3.62 (มาก)	



จากตารางที่ 6 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) และแสดงราคา Package ไว้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66)

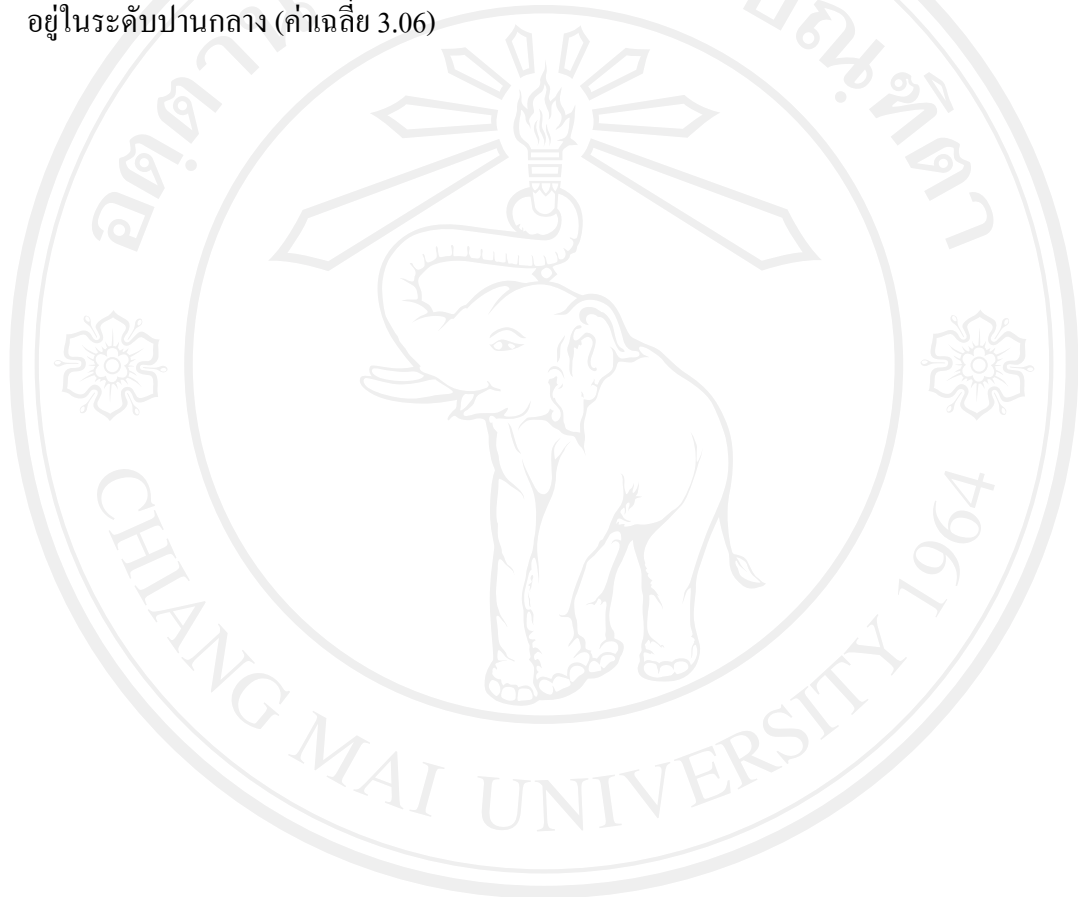
The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai umbrella (parasol) above its head. The umbrella has a central finial and several radiating ribs. The elephant is standing on four legs. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are two decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)		
การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ เว็บไซต์	5 (3.5)	60 (42.0)	65 (45.4)	13 (9.1)	0 (0.0)	3.40 (ปานกลาง)	1
การมีสำนักงานของผู้ให้บริการ	0 (0.0)	16 (11.2)	50 (35.0)	54 (37.7)	23 (16.1)	2.41 (น้อย)	6
การรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร	5 (3.5)	29 (20.3)	81 (56.6)	26 (18.2)	2 (1.4)	3.06 (ปานกลาง)	3
การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมลล์	5 (3.5)	44 (30.8)	64 (44.7)	30 (21.0)	0 (0.0)	3.17 (ปานกลาง)	2
การแจ้งต่อสัญญาการใช้บริการจากพนักงานขาย	3 (2.1)	28 (19.6)	73 (51.0)	36 (25.2)	3 (2.1)	2.94 (ปานกลาง)	4
จำหน่ายผ่านตัวแทนที่เป็น Reseller ของผู้ให้บริการ	1 (0.7)	16 (11.2)	80 (55.9)	36 (25.2)	10 (7.0)	2.73 (ปานกลาง)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						2.95 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 7 พบว่า ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) และการรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)		
ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป	40 (28.0)	71 (49.6)	29 (20.3)	2 (1.4)	1 (0.7)	4.03 (มาก)	2
ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี	52 (36.4)	56 (39.1)	32 (22.4)	2 (1.4)	1 (0.7)	4.09 (มาก)	1
เพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น	31 (21.7)	60 (41.9)	46 (32.2)	6 (4.2)	0 (0)	3.81 (มาก)	3
การเขียนและเผยแพร่บทความที่เป็นประโยชน์ เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ต การป้องกันไวรัส เป็นต้น	9 (6.3)	43 (30.1)	70 (48.9)	21 (14.7)	0 (0)	3.28 (ปานกลาง)	9
การฝึกอบรมการใช้งานระบบโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	17 (11.9)	54 (37.7)	62 (43.4)	10 (7.0)	0 (0)	3.54 (มาก)	5
ให้บริการลงชื่อเว็บไซต์ของลูกค้าในเครือจีน เช่น google เป็นต้น	17 (11.9)	38 (26.6)	56 (39.1)	31 (21.7)	1 (0.7)	3.27 (ปานกลาง)	10
จัดทำข่าวสารประจำวันบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ	10 (7.0)	38 (26.6)	69 (48.2)	25 (17.5)	1 (0.7)	3.22 (ปานกลาง)	11

ตารางที่ 8 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)		
สร้างพื้นที่ให้ลูกค้าแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบริการได้อย่างอิสระ (Webboard)	10 (7.0)	49 (34.3)	73 (51.0)	11 (7.7)	0 (0.0)	3.40 (ปานกลาง)	7
มีการโฆษณาทางวารสาร นิตยสาร และเว็บไซต์ต่างๆ	8 (5.6)	41 (28.7)	42 (29.4)	38 (26.5)	14 (9.8)	2.94 (ปานกลาง)	12
การทำกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคมของผู้ให้บริการ	4 (2.8)	32 (22.4)	49 (34.2)	45 (31.5)	13 (9.1)	2.78 (ปานกลาง)	13
การให้คำแนะนำการเลือกใช้งาน Package ต่างๆให้เหมาะสมของพนักงานขาย	14 (9.8)	48 (33.6)	72 (50.3)	9 (6.3)	0 (0)	3.47 (ปานกลาง)	6
พนักงานตอบปัญหาของลูกค้า 24 ชั่วโมง	23 (16.1)	58 (40.5)	55 (38.5)	6 (4.2)	1 (0.7)	3.67 (มาก)	4
เพิ่มลิงค์เว็บไซต์ของลูกค้าบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ	11 (7.7)	38 (26.6)	83 (58.0)	11 (7.7)	0 (0)	3.34 (ปานกลาง)	8
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						3.45 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 8 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) และเพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)		
มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก	28 (19.6)	67 (46.8)	46 (32.2)	2 (1.4)	0 (0.0)	3.85 (มาก)	2
ใช้เทคโนโลยี SSL ในการเข้ารหัสข้อมูลที่ใช้รับ-ส่ง	16 (11.2)	60 (42.0)	61 (42.6)	6 (4.2)	0 (0.0)	3.60 (มาก)	4
ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า	44 (30.8)	60 (41.9)	36 (25.2)	3 (2.1)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	1
ไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต	32 (22.4)	55 (38.4)	50 (35.0)	6 (4.2)	0 (0.0)	3.79 (มาก)	3
มีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ	21 (14.7)	49 (34.3)	67 (46.8)	6 (4.2)	0 (0.0)	3.59 (มาก)	5
มีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, Verisign, TrustMark (ของรัฐบาลไทย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า)	6 (4.2)	35 (24.5)	56 (39.1)	42 (29.4)	4 (2.8)	2.98 (ปานกลาง)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						3.64 (มาก)	

จากตารางที่ 9 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลล์ของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลล์ของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)		
การให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้	9 (6.3)	62 (43.3)	56 (39.2)	16 (11.2)	0 (0.0)	3.45 (ปานกลาง)	3
มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์	12 (8.4)	41 (28.7)	83 (58.0)	7 (4.9)	0 (0.0)	3.40 (ปานกลาง)	4
ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง	14 (9.8)	58 (40.6)	63 (44.0)	8 (5.6)	0 (0.0)	3.54 (มาก)	2
ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	20 (14.0)	63 (44.0)	51 (35.7)	9 (6.3)	0 (0.0)	3.66 (มาก)	1
สร้างบริการและเสนอขายสินค้าที่เหมาะสมตรงตามความต้องการให้แก่ลูกค้าในแต่ละองค์กรหรือรายบุคคล	10 (7.0)	52 (36.4)	64 (44.7)	17 (11.9)	0 (0.0)	3.38 (ปานกลาง)	5
ผู้ใช้บริการเว็บไซต์สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีสรรตามความต้องการของลูกค้าได้	5 (3.5)	33 (23.1)	57 (39.8)	45 (31.5)	3 (2.1)	2.94 (ปานกลาง)	6

ตารางที่ 10 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส คอท เน็ต

ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)		
ระบบมีการทักทายลูกค้า ด้วยการระบุชื่อทุกครั้งของลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในเว็บไซต์	3 (2.1)	28 (19.6)	63 (44.0)	44 (30.8)	5 (3.5)	2.86 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.32 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 10 พบว่า ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ลูกค้ำสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ลูกค้ำสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) และการให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้ำแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจของลูกค้ำต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต 10 อันดับแรก

อันดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลักด้าน	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1	ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี	ราคา	4.09 (มาก)
2	ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป	การส่งเสริมการตลาด	4.03 (มาก)
3	ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลล์ของลูกค้ำ	การรักษาความเป็นส่วนตัว	4.01 (มาก)
4	ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์	ราคา	3.95 (มาก)
5	มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก	การรักษาความเป็นส่วนตัว	3.85 (มาก)
6	ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ	ผลิตภัณฑ์	3.82 (มาก)
7	เพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น	การส่งเสริมการตลาด	3.81 (มาก)
8	ไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลล์ของลูกค้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต	การรักษาความเป็นส่วนตัว	3.79 (มาก)
9	ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ	ราคา	3.75 (มาก)
10	ราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น	ราคา	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 11 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต 10 อันดับแรก ได้แก่ ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.09) ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป (ค่าเฉลี่ย 4.03) ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.01) ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) เพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.81) ไม่ส่งเอกสารข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.79) ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 12 แสดงความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต 10 อันดับท้าย

อันดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลักด้าน	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1	การมีสำนักงานของผู้ให้บริการ	ช่องทางการจัดจำหน่าย	2.41 (น้อย)
2	จำหน่ายผ่านตัวแทนที่เป็น Reseller ของผู้ให้บริการ	ช่องทางการจัดจำหน่าย	2.73 (ปานกลาง)
3	การทำกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคมของผู้ให้บริการ	การส่งเสริมการตลาด	2.78 (ปานกลาง)
4	ระบบมีการทักทายลูกค้า ด้วยการระบุชื่อทุกครั้ง ที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในเว็บไซต์	การให้บริการส่วนบุคคล	2.86 (ปานกลาง)
5	การแจ้งต่อสัญญาการใช้บริการจากพนักงานขาย	ช่องทางการจัดจำหน่าย	2.94 (ปานกลาง)
5	มีการโฆษณาทางวารสาร นิตยสาร และเว็บไซต์ต่างๆ	การส่งเสริมการตลาด	2.94 (ปานกลาง)
5	ผู้ให้บริการเว็บไซต์สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีสันตามความต้องการของลูกค้าได้	การให้บริการส่วนบุคคล	2.94 (ปานกลาง)
8	มีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, Verisign, TrustMark (ของรัฐบาลไทย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า)	การรักษาความเป็นส่วนตัว	2.98 (ปานกลาง)
9	การรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.06 (ปานกลาง)
10	การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมลล์	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.17 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 12 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต 10 อันดับท้าย ได้แก่ การมีสำนักงานของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.41) จำหน่ายผ่านตัวแทนที่เป็น Reseller ของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.73) การทำกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคมของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.78) ระบบมีการทักทายลูกค้า ด้วยการระบุชื่อทุกครั้ง ที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 2.86) การแจ้งต่อสัญญาการใช้บริการจากพนักงานขาย มีการโฆษณาทางวารสาร นิตยสาร และเว็บไซต์ต่างๆ ผู้ให้บริการเว็บไซต์สามารถ

ปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสืบตามความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 2.94 เท่ากัน) มีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, Verisign, TrustMark (ของรัฐบาลไทย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า) (ค่าเฉลี่ย 2.98) การรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร (ค่าเฉลี่ย 3.06) และการรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ตารางที่ 13 สรุปความพึงพอใจของลูกค้า ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	อันดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.54 (มาก)	3
ด้านราคา	3.62 (มาก)	2
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.95 (ปานกลาง)	6
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.45 (ปานกลาง)	4
ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว	3.64 (มาก)	1
ด้านการให้บริการส่วนบุคคล	3.32 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 13 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) เรียงอันดับ ได้แก่ ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ด้านราคา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ด้านการให้บริการส่วนบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95)

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อผู้ใช้บริการของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

#### 3.1 จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย		รวม N=143	อันดับ ที่
	หน่วยงาน เอกชน n=74	หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)	1
สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.66 (มาก)	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)	2
มีการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการอยู่เสมอ	3.47 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	6
การจำกัดผู้ใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความเร็วในการรับส่งข้อมูล	3.58 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	5
สามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานภายหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลดพื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น	3.62 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3
แสดงคำแนะนำและเงื่อนไขในการใช้บริการเว็บไซต์	3.51 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่า ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายเป็นหน่วยงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) และสามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายเป็นหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) และแสดงคำแนะนำและเงื่อนไขในการใช้บริการเว็บไซต์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)



ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย

ปัจจัยด้านราคา	รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย		รวม N=143	อันดับ ที่
	หน่วยงาน เอกชน n=74	หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์	3.82 (มาก)	4.09 (มาก)	3.95 (มาก)	1
ราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	3
การคิดค่าบริการส่วนเกินของการรับส่งข้อมูลในอัตราที่เหมาะสม เช่น เมื่อมีการรับส่งข้อมูลเกิน Package ที่ใช้บริการ มีค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่รับส่งเกิน เป็นต้น	3.46 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	9
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ	3.85 (มาก)	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)	2
กำหนดราคา Package ไว้หลากหลายระดับตามกลุ่มลูกค้า	3.70 (มาก)	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)	7
มีราคาค่าบริการแบบรายปี	3.54 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	8
ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคำปรึกษาหรือแนะนำวิธีการใช้งาน	3.73 (มาก)	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)	6
สามารถแบ่งชำระเงินได้ เช่น แบ่งชำระ 2 งวด จ่ายเดือนละงวด เป็นต้น	3.49 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	10
แสดงราคา Package ใ้ได้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ	3.78 (มาก)	3.54 (มาก)	3.66 (มาก)	4
ให้ส่วนลดสำหรับสัญญาการใช้งานที่นานกว่า 1 ปี เช่น เมื่อต่ออายุการให้บริการในปีที่สอง ลดค่าบริการ 10 % เป็นต้น	3.68 (มาก)	3.58 (มาก)	3.65 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายเป็นหน่วยงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) และแสดงราคา Package ใว้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายเป็นหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย		รวม N=143	อันดับ ที่
	หน่วยงาน เอกชน n=74	หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง	3.38 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	1
การมีสำนักงานของผู้ให้บริการ	2.57 (ปานกลาง)	2.25 (ปานกลาง)	2.42 (ปานกลาง)	6
การรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร	3.04 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3
การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล	3.11 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2
การแจ้งต่อสัญญาการใช้บริการจากพนักงานขาย	2.84 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	4
จำหน่ายผ่านตัวแทนที่เป็น Reseller ของผู้ให้บริการ	2.65 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม	2.93 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 16 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายเป็นหน่วยงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) การรับสมัครทางจดหมาย

อิเล็กทรอนิกส์/อีเมล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) และการรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายเป็นหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การสมัครใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) และการรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย		รวม N=143	อันดับที่
	หน่วยงานเอกชน n=74	หน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป	3.93 (มาก)	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)	2
ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี	3.97 (มาก)	4.22 (มาก)	4.09 (มาก)	1
เพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	3
การเขียนและเผยแพร่บทความที่เป็นประโยชน์ เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ต การป้องกันไวรัส เป็นต้น	3.35 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	9
การฝึกอบรมการใช้งานระบบโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	3.65 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	5

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย		รวม N=143	อันดับ ที่
	หน่วยงาน เอกชน n=74	หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ให้บริการลงชื่อเว็บไซต์ของลูกค้าในเสิร์ชเอ็นจิน เช่น google เป็นต้น	3.50 (มาก)	3.03 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	10
จัดทำข่าวสารประจำวันบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ	3.32 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	11
สร้างพื้นที่ให้ลูกค้าแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบริการ ได้อย่างอิสระ (Webboard)	3.50 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	7
มีการโฆษณาทางวารสาร นิตยสาร และเว็บไซต์ ต่างๆ	3.28 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	12
การทำกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคมของผู้ให้บริการ	2.96 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	13
การให้คำแนะนำการเลือกใช้งาน Package ต่างๆให้ เหมาะสมของพนักงานขาย	3.59 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.46 (มาก)	6
พนักงานตอบปัญหาของลูกค้า 24 ชั่วโมง	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	4
เพิ่มลิงค์เว็บไซต์ของลูกค้าบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ ให้บริการ	3.40 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 17 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายเป็นหน่วยงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัย

ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และเพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายเป็นหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดไอเดีย พลาสติก คอทเน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และเพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พัลส์ คอท เน็ต จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย

ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว	รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย		รวม N=143	อันดับ ที่
	หน่วยงาน เอกชน n=74	หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		
มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก	3.94 (มาก)	3.74 (มาก)	3.84 (มาก)	2
ใช้เทคโนโลยี SSL ในการเข้ารหัสข้อมูลที่ใช้รับ-ส่ง	3.70 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	4
ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า	4.05 (มาก)	3.97 (มาก)	4.01 (มาก)	1
ไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	3.79 (มาก)	3
มีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ	3.69 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	5
มีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, Verisign, TrustMark (ของรัฐบาลไทย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า)	3.18 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายเป็นหน่วยงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พัลส์ คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีระบบรักษาความปลอดภัย

จากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) และไม่ส่งเอกสาร  
ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายเป็น  
หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการ  
รักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พลาสติก ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัย  
ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลข  
โทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมล  
ของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการ  
โจมตีระบบจากภายนอก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย

ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล	รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย		รวม N=143	อันดับ ที่
	หน่วยงาน เอกชน n=74	หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		
การให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้	3.57 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3
มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์	3.54 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	4
ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง	3.57 (มาก)	3.52 (มาก)	3.54 (มาก)	2
ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.72 (มาก)	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)	1
สร้างบริการและเสนอขายสินค้าที่เหมาะสมตรงตามความต้องการให้แก่ลูกค้าในแต่ละองค์กรหรือรายบุคคล	3.53 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	5
ผู้ใช้บริการเว็บไซต์สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหาและสีทันตามความต้องการของลูกค้าได้	3.09 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	6
ระบบมีการทักทายลูกค้า ด้วยการระบุชื่อทุกครั้งที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในเว็บไซต์	3.00 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 19 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายเป็นหน่วยงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย

3.43) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) การให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57 เท่ากัน) และมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายเป็นหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสานการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) และการให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32)

### 3.2 จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ			รวม N=143	อันดับ ที่
	ภาคผลิต อุตสาหกรรม n=11	ภาคบริการ n=91	ภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง n=41		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)	3.82 (มาก)	1
สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.91 (มาก)	3.59 (มาก)	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)	2
มีการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการอยู่เสมอ	3.73 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	6
การจำกัดผู้ใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความเร็วในการรับส่งข้อมูล	3.82 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	5
สามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานภายหลังการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น	3.91 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3
แสดงคำแนะนำและเงื่อนไขในการใช้บริการเว็บไซต์	3.54 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)	3.52 (มาก)	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคผลิต อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ปัจจัยย่อยที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว สามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานภายหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91 เท่ากัน) และการจำกัดผู้ใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความเร็วในการรับส่งข้อมูล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคบริการ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84 เท่ากัน) สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) และสามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานภายหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) และแสดงคำแนะนำและเงื่อนไขในการใช้บริการเว็บไซต์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ			รวม N=143	อันดับ ที่
	ภาคผลิต อุตสาหกรรม n=11	ภาคบริการ n=91	ภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง n=41		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์	3.73 (มาก)	4.02 (มาก)	3.85 (มาก)	3.95 (มาก)	1
ราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น	3.91 (มาก)	3.79 (มาก)	3.56 (มาก)	3.73 (มาก)	3
การคิดค่าบริการส่วนเกินของการรับส่งข้อมูลในอัตราที่เหมาะสม เช่น เมื่อมีการรับส่งข้อมูลเกิน Package ที่ใช้บริการ มีค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่รับส่งเกิน เป็นต้น	3.36 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	9
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ	3.91 (มาก)	3.69 (มาก)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	2
กำหนดราคา Package ไว้หลากหลายระดับตามกลุ่มลูกค้า	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)	6
มีราคาค่าบริการแบบรายปี	3.82 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	8
ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคำปรึกษาหรือแนะนำวิธีการใช้งาน	4.00 (มาก)	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)	5
สามารถแบ่งชำระเงินได้ เช่น แบ่งชำระ 2 งวดจ่ายเดือนละงวด เป็นต้น	3.64 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	10
แสดงราคา Package ใ้ได้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ	3.82 (มาก)	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)	4
ให้ส่วนลดสำหรับสัญญาการใช้งานที่นานกว่า 1 ปี เช่น เมื่อต่ออายุการใช้บริการในปีที่สองลดค่าบริการ 10 % เป็นต้น	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.62 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่า ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคผลิต อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคำปรึกษาหรือแนะนำวิธีการใช้งาน ให้ส่วนลดสำหรับสัญญาการใช้งานที่นานกว่า 1 ปี เช่น เมื่อต่ออายุการใช้บริการในปีที่สอง ลดค่าบริการ 10 % เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) ราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91 เท่ากัน) และมีราคาค่าบริการแบบรายปี แสดงราคา Package ใว้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคบริการ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) และไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) และแสดงราคา Package ใว้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ			รวม N=143	อันดับ ที่
	ภาคผลิต อุตสาหกรรม n=11	ภาคบริการ n=91	ภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง n=41		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง	3.72 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	1
การมีสำนักงานของผู้ให้บริการ	2.73 (ปานกลาง)	2.36 (ปานกลาง)	2.44 (ปานกลาง)	2.41 (ปานกลาง)	6
การรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร	3.00 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3
การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล	3.09 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2
การแจ้งต่อสัญญาการใช้บริการจากพนักงานขาย	2.82 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	4
จำหน่ายผ่านตัวแทนที่เป็น Reseller ของผู้ให้บริการ	2.91 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.04 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 22 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคผลิต อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) และการรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคบริการ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) และการรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และการรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร อยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.10)



ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ			รวม N=143	อันดับ ที่
	ภาคผลิต อุตสาหกรรม n=11	ภาคบริการ n=91	ภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง n=41		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)	2
ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	3.95 (มาก)	4.09 (มาก)	1
เพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น	3.91 (มาก)	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)	3
การเขียนและเผยแพร่บทความที่เป็นประโยชน์ เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ต การป้องกันไวรัส เป็นต้น	3.54 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	10
การฝึกอบรมการใช้งานระบบโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	3.82 (มาก)	3.52 (มาก)	3.54 (มาก)	3.55 (มาก)	5
ให้บริการลงชื่อเว็บไซต์ของลูกค้าในเสิร์ชเอนจิน เช่น google เป็นต้น	3.73 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	9
จัดทำข่าวสารประจำวันบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ	3.45 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	11
สร้างพื้นที่ให้ลูกค้าแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบริการได้อย่างอิสระ (Webboard)	3.36 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	7
มีการโฆษณาทางวารสาร นิตยสาร และเว็บไซต์ต่างๆ	3.36 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	12
การทำกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคมของผู้ให้บริการ	2.82 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	13

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ			รวม N=143	อันดับ ที่
	ภาคผลิต อุตสาหกรรม n=11	ภาคบริการ n=91	ภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง n=41		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำแนะนำการเลือกใช้งาน Package ต่างๆให้เหมาะสมของพนักงานขาย	3.73 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	6
พนักงานตอบปัญหาของลูกค้า 24 ชั่วโมง	3.36 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	4
เพิ่มลิ้งค์เว็บไซต์ของลูกค้าบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ	3.45 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 23 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคผลิต อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) เพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และการฝึกอบรมการใช้งานระบบโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคบริการ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) และเพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.81)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95 เท่ากัน) พนักงานตอบปัญหาของลูกค้า 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) และเพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. The lamp has a flame and radiating lines above it. The elephant is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว	ประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ			รวม N=143	อันดับ ที่
	ภาคผลิต อุตสาหกรรม n=11	ภาคบริการ n=91	ภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง n=41		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก	4.45 (มาก)	3.85 (มาก)	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)	2
ใช้เทคโนโลยี SSL ในการเข้ารหัสข้อมูลที่ใช้รับ-ส่ง	3.91 (มาก)	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)	3.60 (มาก)	4
ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า	4.36 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	4.01 (มาก)	1
ไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต	4.09 (มาก)	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)	3.79 (มาก)	3
มีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	3.51 (มาก)	3.59 (มาก)	5
มีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, Verisign, TrustMark (ของรัฐบาลไทย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า)	3.09 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (มาก)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)	3.64 (มาก)	

จากตารางที่ 24 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคผลิต อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่

อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) และไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคบริการ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของ ไอเดีย พลาสติก ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของ ไอเดีย พลาสติก ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล	ประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ			รวม N=143	อันดับ ที่
	ภาคผลิต อุตสาหกรรม n=11	ภาคบริการ n=91	ภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง n=41		
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)		
การให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้	3.82 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3
มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์	3.82 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	4
ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง	3.82 (มาก)	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)	3.57 (มาก)	2
ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)	3.78 (มาก)	3.63 (มาก)	1
สร้างบริการและเสนอขายสินค้าที่เหมาะสมตรงตามความต้องการให้แก่ลูกค้าในแต่ละองค์กรหรือรายบุคคล	3.82 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	5
ผู้ให้บริการเว็บไซต์สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหาและสีสันทตามความต้องการของลูกค้าได้	3.09 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	6
ระบบมีการทักทายลูกค้า ด้วยการระบุชื่อทุกครั้งที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในเว็บไซต์	2.91 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 25 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคผลิต อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์ ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง สร้างบริการและเสนอขายสินค้าที่เหมาะสมตรงตามความต้องการให้แก่ลูกค้าในแต่ละองค์กร หรือรายบุคคล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82 เท่ากัน) ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) และผู้ใช้บริการเว็บไซต์สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีต้นตามความต้องการของลูกค้าได้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคบริการ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) และการให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) และการให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44)

### 3.3 จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม		รวม N=143	อันดับ ที่
	ตำแหน่งที่ เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยี สารสนเทศ n=100	ตำแหน่งที่ไม่ เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยี สารสนเทศ n=43		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		
ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ	3.83 (มาก)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	1
สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.67 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	2
มีการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการอยู่เสมอ	3.44 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	6
การจำกัดผู้ใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความเร็วในการรับส่งข้อมูล	3.41 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4
สามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งาน ภายหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การ เพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณ การรับส่งข้อมูล เป็นต้น	3.53 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3
แสดงคำแนะนำและเงื่อนไขในการใช้บริการ เว็บไซต์	3.43 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)	

จากตารางที่ 26 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส



คอต เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) สามารถเข้าถึง เว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) สามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานภายหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส คอต เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) การจำกัดผู้ใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความเร็วในการรับส่งข้อมูล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) และแสดงคำแนะนำและเงื่อนไขในการใช้บริการเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอต เน็ต จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	ตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม		รวม N=143	อันดับ ที่
	ตำแหน่งที่ เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยี สารสนเทศ n=100	ตำแหน่งที่ไม่ เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยี สารสนเทศ n=43		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์	3.98 (มาก)	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	1
ราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น	3.81 (มาก)	3.56 (มาก)	3.73 (มาก)	3
การคิดค่าบริการส่วนเกินของการรับส่งข้อมูลในอัตราที่เหมาะสม เช่น เมื่อมีการรับส่งข้อมูลเกิน Package ที่ใช้บริการ มีค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่รับส่งเกิน เป็นต้น	3.44 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	8

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	ตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม		รวม N=143	อันดับ ที่
	ตำแหน่งที่ เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยี สารสนเทศ n=100	ตำแหน่งที่ไม่ เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยี สารสนเทศ n=43		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ	3.71 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	2
กำหนดราคา Package ไว้หลากหลายระดับตามกลุ่มลูกค้า	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)	3.61 (มาก)	7
มีราคาค่าบริการแบบรายปี	3.40 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	9
ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคำปรึกษาหรือแนะนำวิธีการใช้งาน	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)	5
สามารถแบ่งชำระเงินได้ เช่น แบ่งชำระ 2 งวดจ่ายเดือนละงวด เป็นต้น	3.35 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	10
แสดงราคา Package ไว้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)	4
ให้ส่วนลดสำหรับสัญญาการใช้งานที่นานกว่า 1 ปี เช่น เมื่อต่ออายุการใช้งานในปีที่สอง ลดค่าบริการ 10 % เป็นต้น	3.62 (มาก)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)	

จากตารางที่ 27 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาต่อ

พื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ อยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และให้ส่วนลดสำหรับสัญญาการใช้งานที่นานกว่า 1 ปี เช่น เมื่อต่ออายุการใช้งานบริการในปีที่สอง ลดค่าบริการ 10 % เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม		รวม N=143	อันดับที่
	ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ n=100	ตำแหน่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ n=43		
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)		
การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์	3.36 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	1
การมีสำนักงานของผู้ให้บริการ	2.35 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.41 (ปานกลาง)	6
การรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร	3.04 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3
การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล	3.15 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2
การแจ้งต่อสัญญาการใช้บริการจากพนักงานขาย	2.92 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	4
จำหน่ายผ่านตัวแทนที่เป็น Reseller ของผู้ให้บริการ	2.76 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม	2.93 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 28 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล อยู่ในระดับ

ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) และการรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.01) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อันดับแรก การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) และการรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม		รวม N=143	อันดับ ที่
	ตำแหน่งที่ เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยี สารสนเทศ n=100	ตำแหน่งที่ไม่ เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยี สารสนเทศ n=43		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป	4.08 (มาก)	3.91 (มาก)	4.03 (มาก)	2
ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี	4.14 (มาก)	3.98 (มาก)	4.09 (มาก)	1
เพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น	3.87 (มาก)	3.67 (มาก)	3.81 (มาก)	3
การเขียนและเผยแพร่บทความที่เป็นประโยชน์ เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ต การป้องกันไวรัส เป็นต้น	3.32 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	9
การฝึกอบรมการใช้งานระบบโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)	3.54 (มาก)	5

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม		รวม N=143	อันดับ ที่
	ตำแหน่งที่ เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยี สารสนเทศ n=100	ตำแหน่งที่ไม่ เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยี สารสนเทศ n=43		
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)		
ให้บริการลงชื่อเว็บไซต์ของลูกค้าในเครื่อง เอ็นจิน เช่น google เป็นต้น	3.27 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	10
จัดทำข่าวสารประจำวันบนเว็บไซต์ของผู้ ให้บริการ	3.22 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	11
สร้างพื้นที่ให้ลูกค้าแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ บริการได้อย่างอิสระ (Webboard)	3.42 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	7
มีการโฆษณาทางวารสาร นิตยสาร และ เว็บไซต์ต่างๆ	2.96 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	12
การทำกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคมของผู้ ให้บริการ	2.82 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	13
การให้คำแนะนำการเลือกใช้งาน Package ต่างๆให้เหมาะสมของพนักงานขาย	3.41 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	6
พนักงานตอบปัญหาของลูกค้า 24 ชั่วโมง	3.65 (มาก)	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	4
เพิ่มลิงค์เว็บไซต์ของลูกค้าบนหน้าเว็บไซต์ ของผู้ให้บริการ	3.36 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 29 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของ

ไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) และเพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และพนักงานตอบปัญหาของลูกค้า 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว	ตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม		รวม N=143	อันดับที่
	ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ n=100	ตำแหน่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ n=43		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	2
ใช้เทคโนโลยี SSL ในการเข้ารหัสข้อมูลที่ใช้รับ-ส่ง	3.64 (มาก)	3.51 (มาก)	3.60 (มาก)	4
ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)	4.01 (มาก)	1
ไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต	3.85 (มาก)	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)	3
มีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ	3.67 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	5
มีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, Verisign, TrustMark (ของรัฐบาลไทย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า)	3.04 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 (มาก)	3.52 (มาก)	3.64 (มาก)	

จากตารางที่ 30 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของ



ลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลล์ของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลล์ของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) และไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลล์ของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล	ตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม		รวม N=143	อันดับที่
	ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ n=100	ตำแหน่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ n=43		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		
การให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้	3.45 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3
มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์	3.41 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	4
ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง	3.58 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	2
ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.62 (มาก)	3.74 (มาก)	3.66 (มาก)	1
สร้างบริการและเสนอขายสินค้าที่เหมาะสมตรงตามความต้องการให้แก่ลูกค้าในแต่ละองค์กรหรือรายบุคคล	3.41 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	5
ผู้ใช้บริการเว็บไซต์สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสืบตามความต้องการของลูกค้าได้	2.99 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	6
ระบบมีการทักทายลูกค้า ด้วยการระบุชื่อทุกครั้งที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในเว็บไซต์	2.91 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม	2.92 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 31 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคล

ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) และการให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) และการให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44)

### 3.4 จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	หน่วยงานเอกชน ระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม					หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69	รวม N=143	อันดับที่
	1-5 ปี n=30	6-10 ปี n=19	11-15 ปี n=11	16-20 ปี n=8	20 ปี ขึ้นไป n=6			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)	3.91 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)	1
สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.57 (มาก)	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.88 (มาก)	3.50 (มาก)	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)	2
มีการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการอยู่เสมอ	3.33 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)	3.83 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	6
การจำกัดผู้ใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความเร็วในการรับส่งข้อมูล	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	4

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำกัด ตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	หน่วยงานเอกชน					หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69	รวม N=143	อันดับที่
	ระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม							
	1-5 ปี n=30	6-10 ปี n=19	11-15 ปี n=11	16-20 ปี n=8	20 ปี ขึ้นไป n=6	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งาน ภายหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การ เพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณ การรับส่งข้อมูล เป็นต้น	3.63 (มาก)	3.74 (มาก)	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3
แสดงคำแนะนำและเงื่อนไขในการใช้บริการ เว็บไซต์	3.57 (มาก)	3.53 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59 (มาก)	3.62 (มาก)	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	

จากตารางที่ 32 พบว่า ลูกค้าย่อยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 1-5 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) สามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และการจำกัดผู้ใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความเร็วในการรับส่งข้อมูลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ลูกค้าย่อยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 6-10 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว สามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74 เท่ากัน) การจำกัดผู้ใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความเร็วในการรับส่งข้อมูล แสดงคำแนะนำ และเงื่อนไขในการใช้บริการเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53 เท่ากัน) และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ลูกค้าย่อยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 11-15 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการอยู่เสมอ การจำกัดผู้ใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความเร็วในการรับส่งข้อมูล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64 เท่ากัน)

ลูกค้าย่อยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 16-20 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) และสามารถปรับ เพิ่ม-ลด

คุณสมบัติการใช้งานภายหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ลูกค้าหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ การจำกัดผู้ใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความเร็วในการรับส่งข้อมูล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน) และสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แสดงคำแนะนำและเงื่อนไขในการใช้บริการเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50 เท่ากัน)

ลูกค้าหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) และแสดงคำแนะนำและเงื่อนไขในการใช้บริการเว็บไซต์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำกัดตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	หน่วยงานเอกชน ระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม					หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รวม N=143	อันดับที่
	1-5 ปี n=30	6-10 ปี n=19	11-15 ปี n=11	16-20 ปี n=8	20 ปี ขึ้นไป n=6	n=69	N=143	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์	3.97 (มาก)	3.68 (มาก)	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	4.09 (มาก)	3.95 (มาก)	1
ราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น	3.70 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.62 (มาก)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)	3
การคิดค่าบริการส่วนเกินของการรับส่งข้อมูลในอัตราที่เหมาะสม เช่น เมื่อมีการรับส่งข้อมูลเกิน Package ที่ใช้บริการ มีค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่รับส่งเกิน เป็นต้น	3.57 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	8
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ	3.90 (มาก)	3.58 (มาก)	3.91 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)	2
กำหนดราคา Package ไว้หลากหลายระดับตามกลุ่มลูกค้า	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.83 (มาก)	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)	7



ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	หน่วยงานเอกชน					หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69	รวม N=143	อันดับที่
	ระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม							
	1-5 ปี n=30	6-10 ปี n=19	11-15 ปี n=11	16-20 ปี n=8	20 ปี ขึ้นไป n=6	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีราคาค่าบริการแบบรายปี	3.53 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	9
ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคำปรึกษาหรือแนะนำ วิธีการใช้งาน	3.73 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.09 (มาก)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)	5
สามารถแบ่งชำระเงินได้ เช่น แบ่งชำระ 2 งวด จ่ายเดือนละงวด เป็นต้น	3.47 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	10
แสดงราคา Package ใว้อย่างชัดเจนบนหน้า เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ	3.87 (มาก)	3.63 (มาก)	3.91 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)	3.67 (มาก)	4
ให้ส่วนลดสำหรับสัญญาการใช้งานที่นานกว่า 1 ปี เช่น เมื่อต่ออายุการใช้บริการในปีที่สอง ลด ค่าบริการ 10 % เป็นต้น	3.67 (มาก)	3.53 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	6

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	หน่วยงานเอกชน					หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69	รวม N=143	อันดับที่
	ระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม							
	1-5 ปี n=30	6-10 ปี n=19	11-15 ปี n=11	16-20 ปี n=8	20 ปี ขึ้นไป n=6	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 (มาก)	3.51 (มาก)	3.84 (มาก)	3.69 (มาก)	3.72 (มาก)	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)	

จากตารางที่ 33 พบว่า ลูกค้านักหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 1-5 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และแสดงราคา Package ใว้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ลูกค้านักหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 6-10 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ กำหนดราคา Package ใว้หลากหลายระดับตามกลุ่มลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68 เท่ากัน) แสดงราคา Package ใว้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ลูกค้านักหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 11-15 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคำปรึกษาหรือแนะนำวิธีการใช้งาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) กำหนดราคา Package ใว้หลากหลายระดับตามกลุ่มลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และราคา มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ แสดงราคา Package ใว้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ให้ส่วนลดสำหรับสัญญาการใช้งานที่นานกว่า 1 ปี เช่น เมื่อต่ออายุการใช้งานในปีที่สอง ลดค่าบริการ 10 % เป็นต้นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91 เท่ากัน)

ลูกค้านักหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 16-20 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) ให้ส่วนลดสำหรับสัญญาการใช้งานที่นานกว่า 1 ปี เช่น เมื่อต่ออายุการใช้งานในปีที่สอง ลดค่าบริการ 10 % เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ แสดงราคา Package ใว้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ลูกค้าหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น การคิดค่าบริการส่วนเกินของการรับส่งข้อมูลในอัตราที่เหมาะสม เช่น เมื่อมีการรับส่งข้อมูลเกิน Package ที่ใช้บริการ มีค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่รับส่งเกิน เป็นต้น ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคำปรึกษาหรือแนะนำวิธีการใช้งาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83 เท่ากัน) และราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ มีราคาค่าบริการแบบรายปี แสดงราคา Package ไว้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน)

ลูกค้าหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	หน่วยงานเอกชน					หน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69	รวม N=143	อันดับที่
	ระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม							
	1-5 ปี n=30	6-10 ปี n=19	11-15 ปี n=11	16-20 ปี n=8	20 ปี ขึ้นไป n=6	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การสมัครใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ ของผู้ให้บริการเว็บไซต์	3.60 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	1
การมีสำนักงานของผู้ให้บริการ	2.60 (ปานกลาง)	2.42 (ปานกลาง)	2.36 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.25 (ปานกลาง)	2.41 (ปานกลาง)	6
การรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร	3.20 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3
การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/ อีเมล	3.20 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2
การแจ้งต่อสัญญาการใช้บริการจากพนักงาน ขาย	2.93 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	4
จำหน่ายผ่านตัวแทนที่เป็น Reseller ของผู้ ให้บริการ	2.67 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.36 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	5

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส ดอทเน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	หน่วยงานเอกชน					หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ n=69	รวม N=143	อันดับที่
	ระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม							
	1-5 ปี n=30	6-10 ปี n=19	11-15 ปี n=11	16-20 ปี n=8	20 ปีขึ้นไป n=6	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.03 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 34 พบว่า ลูกค้านำหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 1-5 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.03) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) การรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และการแจ้งต่อสัญญาการใช้บริการจากพนักงานขาย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ลูกค้านำหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 6-10 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.83) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.84)

ลูกค้านำหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 11-15 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.73) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ลูกค้านำหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 16-20 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25 เท่ากัน) การรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร การแจ้งต่อสัญญาการใช้บริการจากพนักงานขาย จำหน่ายผ่านตัวแทนที่เป็น Reseller ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน) และการมีสำนักงานของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.75)

ลูกค้าหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์ การรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17 เท่ากัน) การมีสำนักงานของผู้ให้บริการ การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน) และการแจ้งต่อสัญญาการใช้บริการจากพนักงานขาย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.83)

ลูกค้าหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) และการรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06)



ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	หน่วยงานเอกชน					หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69	รวม N=143	อันดับที่
	ระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม							
	1-5 ปี n=30	6-10 ปี n=19	11-15 ปี n=11	16-20 ปี n=8	20 ปี ขึ้นไป n=6	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)	4.18 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)	2
ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี	3.93 (มาก)	3.79 (มาก)	4.36 (มาก)	4.25 (มาก)	3.67 (มาก)	4.22 (มาก)	4.09 (มาก)	1
เพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	4.09 (มาก)	3.50 (มาก)	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	3
การเขียนและเผยแพร่บทความที่เป็นประโยชน์ เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ต การป้องกันไวรัส เป็นต้น	3.27 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.36 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.17 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	9
การฝึกอบรมการใช้งานระบบโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)	3.82 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	5

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส คอท เน็ต  
จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	หน่วยงานเอกชน					หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69	รวม N=143	อันดับที่
	ระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม							
	1-5 ปี n=30	6-10 ปี n=19	11-15 ปี n=11	16-20 ปี n=8	20 ปี ขึ้นไป n=6	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ให้บริการลงชื่อเว็บไซต์ของลูกค้าใน เสิร์ชเอ็นจิน เช่น google เป็นต้น	3.50 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.03 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	10
จัดทำข่าวสารประจำวันบนเว็บไซต์ของ ผู้ให้บริการ	3.27 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	11
สร้างพื้นที่ให้ลูกค้าแสดงข้อคิดเห็น เกี่ยวกับบริการได้อย่างอิสระ (Webboard)	3.47 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	7
มีการโฆษณาทางวารสาร นิตยสาร และ เว็บไซต์ต่างๆ	3.13 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.56 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	12
การทำกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคมของผู้ ให้บริการ	2.87 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	13

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส คอท เน็ต  
จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	หน่วยงานเอกชน					หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69	รวม N=143	อันดับที่
	ระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม							
	1-5 ปี n=30	6-10 ปี n=19	11-15 ปี n=11	16-20 ปี n=8	20 ปี ขึ้นไป n=6	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำแนะนำการเลือกใช้งาน Package ต่างๆให้เหมาะสมของพนักงาน ชาย	3.80 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	6
พนักงานตอบปัญหาของลูกค้า 24 ชั่วโมง	3.87 (มาก)	3.58 (มาก)	3.54 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	4
เพิ่มลิงเว็บไซต์ของลูกค้าบนหน้า เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ	3.33 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)	3.68 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 35 พบว่า ลูกค้านักหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 1-5 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และพนักงานตอบปัญหาของลูกค้า 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ลูกค้านักหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 6-10 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี เพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79 เท่ากัน) และการฝึกอบรมการใช้งานระบบโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ลูกค้านักหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 11-15 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และเพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ลูกค้านักหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 16-20 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) และสร้างพื้นที่ให้ลูกค้าแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบริการได้อย่างอิสระ (Webboard) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ลูกค้านักหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น ให้บริการลงชื่อเว็บไซต์ของลูกค้าในเสิร์ชเอ็นจิน เช่น google เป็นต้น อยู่ในระดับ

มาก (ค่าเฉลี่ย 3.83 เท่ากัน) ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี การฝึกอบรมการใช้งานระบบโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย การให้คำแนะนำการเลือกใช้งาน Package ต่างๆ ให้เหมาะสมของพนักงานขาย เพิ่มลิงก์เว็บไซต์ของลูกค้าบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน) และจัดทำข่าวสารประจำวันบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการมีกร โฆษณาทางวารสาร นิตยสาร และเว็บไซต์ต่างๆ พนักงานตอบปัญหาของลูกค้า 24 ชั่วโมง อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50 เท่ากัน)

ลูกค้าหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และเพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พลาสติก คอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการรักษา ความเป็นส่วนตัว	หน่วยงานเอกชน					หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69	รวม N=143	อันดับที่
	ระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม							
	1-5 ปี n=30	6-10 ปี n=19	11-15 ปี n=11	16-20 ปี n=8	20 ปี ขึ้นไป n=6	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการ โจมตีระบบจากภายนอก	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	4.27 (มาก)	3.62 (มาก)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)	3.84 (มาก)	2
ใช้เทคโนโลยี SSL ในการเข้ารหัสข้อมูลที่ใช้ รับ-ส่ง	3.63 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	4
ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	4.45 (มาก)	3.62 (มาก)	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)	4.01 (มาก)	1
ไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้า โดยไม่ได้รับอนุญาต	3.87 (มาก)	3.84 (มาก)	4.09 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	3.79 (มาก)	3
มีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัว ให้ลูกค้าทราบ	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.91 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	5

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการรักษา ความเป็นส่วนตัว	หน่วยงานเอกชน ระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม					หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69	รวม N=143	อันดับที่
	1-5 ปี n=30	6-10 ปี n=19	11-15 ปี n=11	16-20 ปี n=8	20 ปี ขึ้นไป n=6			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, Verisign, TrustMark (ของรัฐบาลไทย โดย กรมพัฒนาธุรกิจการค้า)	3.00 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.77 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)	

จากตารางที่ 36 พบว่า ลูกค้านักหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 1-5 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ลูกค้านักหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 6-10 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และใช้เทคโนโลยี SSL ในการเข้ารหัสข้อมูลที่ใช้รับ-ส่ง ไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84 เท่ากัน)

ลูกค้านักหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 11-15 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) และไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ลูกค้านักหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 16-20 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62 เท่ากัน) ไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต มีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย



3.38 เท่ากัน) และใช้เทคโนโลยี SSL ในการเข้ารหัสข้อมูลที่ใช้รับ-ส่ง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ลูกค้าหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พลับ ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83 เท่ากัน) ใช้เทคโนโลยี SSL ในการเข้ารหัสข้อมูลที่ใช้รับ-ส่ง ไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน) และมีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, Verisign, TrustMark (ของรัฐบาลไทย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ลูกค้าหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของไอเดีย พลับ ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล	หน่วยงานเอกชน ระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม					หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69	รวม N=143	อันดับที่
	1-5 ปี n=30	6-10 ปี n=19	11-15 ปี n=11	16-20 ปี n=8	20 ปี ขึ้นไป n=6			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้	3.67 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3
มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์	3.70 (มาก)	3.58 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	4
ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง	3.53 (มาก)	3.68 (มาก)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.52 (มาก)	3.54 (มาก)	2
ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	4.17 (มาก)	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)	1

ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส ดอทเน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล	หน่วยงานเอกชน ระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม					หน่วยงาน ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ n=69	รวม N=143	อันดับที่
	1-5 ปี n=30	6-10 ปี n=19	11-15 ปี n=11	16-20 ปี n=8	20 ปี ขึ้นไป n=6			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สร้างบริการและเสนอขายสินค้าที่เหมาะสมตรงตามความต้องการให้แก่ลูกค้าในแต่ละองค์กรหรือรายบุคคล	3.47 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	5
ผู้ใช้บริการเว็บไซต์สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสี สันตามความต้องการของลูกค้าได้	3.00 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.78 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	6
ระบบมีการทักทายลูกค้า ด้วยการระบุชื่อทุกครั้ง ที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในเว็บไซต์	2.87 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 37 พบว่า ลูกค้านักหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 1-5 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์ ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70 เท่ากัน) การให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) และลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ลูกค้านักหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 6-10 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สร้างบริการและเสนอขายสินค้าที่เหมาะสมตรงตามความต้องการให้แก่ลูกค้าในแต่ละองค์กรหรือรายบุคคล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) และลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ลูกค้านักหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 11-15 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) การให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54 เท่ากัน) และมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์ สร้างบริการและเสนอขายสินค้าที่เหมาะสมตรงตามความต้องการให้แก่ลูกค้าในแต่ละองค์กรหรือรายบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45 เท่ากัน)

ลูกค้านักหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 16-20 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) การให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับปาน

กลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38 เท่ากัน) และผู้ใช้บริการเว็บไซต์สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีสันตามความต้องการของลูกค้าได้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ลูกค้าหน่วยงานเอกชนที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร/กิจการที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) การให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) และสร้างบริการและเสนอขายสินค้าที่เหมาะสมตรงตามความต้องการให้แก่ลูกค้าในแต่ละองค์กรหรือรายบุคคล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ลูกค้าหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) และการให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32)

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ	อันดับที่
ไม่มีความหลากหลาย Package การใช้งาน	20	14.0	2
การเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการทำได้ช้า	15	10.5	3
ไม่สามารถป้องกันไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอกได้	11	7.7	4
เครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	10	7.0	5
ระบบเครือข่าย (Network) หรือเครื่องแม่ข่าย (Server) ไม่สามารถให้บริการหรือล่มบ่อย	22	15.4	1

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 143 ราย

จากตารางที่ 38 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จากการใช้บริการไอเดีย พลัส คอท เน็ต เรียงอันดับ ได้แก่ ระบบเครือข่าย (Network) หรือเครื่องแม่ข่าย (Server) ไม่สามารถให้บริการหรือล่มบ่อย ร้อยละ 15.4 ไม่มีความหลากหลาย Package การใช้งาน ร้อยละ 14.0 การเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการทำได้ช้า ร้อยละ 10.5 ไม่สามารถป้องกันไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอกได้ ร้อยละ 7.7 และเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ ร้อยละ 7.0

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านราคาในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส คอท เน็ต

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ	อันดับที่
การชำระเงินยุ่งยาก	18	12.6	3
ไม่มีบริการชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต	28	19.6	1
ราคาแพงกว่าผู้ให้บริการรายอื่น	15	10.5	4
ไม่สามารถผ่อนชำระได้	22	15.4	2

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 143 ราย

จากตารางที่ 39 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคา จากการใช้บริการ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต เรียงอันดับ ได้แก่ ไม่มีบริการชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต ร้อยละ 19.6 ไม่สามารถผ่อนชำระได้ ร้อยละ 15.4 การชำระเงินยุ่งยาก ร้อยละ 12.6 และราคาแพงกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ร้อยละ 10.5

ตารางที่ 40 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส คอท เน็ต

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ	อันดับที่
ช่องทางในการติดต่อ/สอบถามไม่หลากหลาย	21	14.7	3
โดเมนเนมเว็บไซต์ของผู้ให้บริการจำได้ยาก	38	26.6	1
ค้นหาผู้ให้บริการในเสิร์ชเอนจิน (Search Engine) ไม่เจอหรืออยู่อันดับท้ายๆ	37	25.9	2

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 143 ราย

จากตารางที่ 40 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจากการใช้บริการไอเดีย พลัส คอท เน็ต เรียงอันดับ ได้แก่ โดเมนเนมเว็บไซต์ของผู้ให้บริการจำได้ยาก ร้อยละ 26.6 ค้นหาผู้ให้บริการในเสิร์ชเอนจิน (Search Engine) ไม่เจอหรืออยู่อันดับท้ายๆ ร้อยละ 25.9 และช่องทางในการติดต่อ/สอบถามไม่หลากหลาย ร้อยละ 14.7

ตารางที่ 41 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส คอท เน็ต

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ	อันดับที่
การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์น้อย	52	36.4	1
การส่งเสริมการตลาดด้วยการ ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ	34	23.8	2
ไม่มีการส่งเสริมการตลาดให้กับลูกค้าเดิม	18	12.6	4
ไม่มีการอบรม แนะนำ สาธิตวิธีการใช้งานให้กับลูกค้า	12	8.4	6
พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการขาย	14	9.8	5
ไม่มีการสร้างเครือข่ายกับเว็บไซต์อื่นเพื่อประชาสัมพันธ์	23	16.1	3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 143 ราย

จากตารางที่ 41 พบว่า ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จากการใช้บริการไอเดีย พลัส คอท เน็ต เรียงอันดับ ได้แก่ การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์น้อย ร้อยละ 36.4 การส่งเสริมการตลาดด้วยการ ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ ร้อยละ 23.8 ไม่มีการสร้างเครือข่ายกับเว็บไซต์อื่นเพื่อประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 16.1 ไม่มีการส่งเสริมการตลาดให้กับลูกค้ำเดิม ร้อยละ 12.6 พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการขาย ร้อยละ 9.8 และไม่มีการอบรม แนะนำ สาธิตวิธีการใช้งานให้กับลูกค้ำ ร้อยละ 8.4

ตารางที่ 42 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการของลูกค้ำไอเดีย พลัส คอท เน็ต

ปัญหาการรักษาความเป็นส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ	อันดับที่
ไม่มีการเข้ารหัสข้อมูลในการรับ-ส่งข้อมูล	14	9.8	3
ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลล์ของลูกค้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต	18	12.3	2
ระบบการรักษาความปลอดภัยใช้งานยาก	28	19.6	1

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 143 ราย

จากตารางที่ 42 พบว่า ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการรักษาความเป็นส่วนตัวจากการใช้บริการไอเดีย พลัส คอท เน็ต เรียงอันดับ ได้แก่ ระบบการรักษาความปลอดภัยใช้งานยาก ร้อยละ 19.6 ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลล์ของลูกค้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต ร้อยละ 12.3 และไม่มีการเข้ารหัสข้อมูลในการรับ-ส่งข้อมูล ร้อยละ 9.8



ตารางที่ 43 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการให้บริการส่วนบุคคลในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส คอท เน็ต

ปัญหาด้านการให้บริการส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	อันดับที่
ไม่มีการเก็บข้อมูลการให้บริการของลูกค้าเป็นรายองค์กรหรือรายบุคคล	15	10.5	3
ไม่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายในการใช้งานภายในเว็บไซต์	35	24.5	1
ไม่สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีสันตามความต้องการของลูกค้าได้	28	19.6	2

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 143 ราย

จากตารางที่ 43 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการให้บริการส่วนบุคคลจากการใช้บริการไอเดีย พลัส คอท เน็ต เรียงอันดับ ได้แก่ ไม่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายในการใช้งานภายในเว็บไซต์ ร้อยละ 24.5 ไม่สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีสันตามความต้องการของลูกค้าได้ ร้อยละ 19.6 และไม่มีการเก็บข้อมูลการให้บริการของลูกค้าเป็นรายองค์กรหรือรายบุคคล ร้อยละ 10.5

ตารางที่ 44 แสดงปัญหาที่พบในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส ดอท เน็ต 10 อันดับแรก

อันดับที่	ปัจจัยย่อย	ส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้าน	ร้อยละ
1	การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์น้อย	การส่งเสริมการตลาด	36.4
2	โดเมนเนมเว็บไซต์ของผู้ให้บริการจำได้ยาก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	26.6
3	ค้นหาผู้ให้บริการในเสิร์ชเอนจิน (Search Engine) ไม่เจอหรืออยู่อันดับท้ายๆ	ช่องทางการจัดจำหน่าย	25.9
4	ไม่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายในการใช้งานภายในเว็บไซต์	การให้บริการส่วนบุคคล	24.5
5	การส่งเสริมตลาดด้วยการ ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ	การส่งเสริมการตลาด	23.8
6	ไม่มีบริการชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต	ราคา	19.6
6	ระบบการรักษาความปลอดภัยใช้งานยาก	การรักษาความเป็นส่วนตัว	19.6
6	ไม่สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และ สืบค้นตามความต้องการของลูกค้าได้	การให้บริการส่วนบุคคล	19.6
7	ไม่มีการสร้างเครือข่ายกับเว็บไซต์อื่นเพื่อประชาสัมพันธ์	การส่งเสริมการตลาด	16.1
8	ระบบเครือข่าย (Network) หรือเครื่องแม่ข่าย (Server) ไม่สามารถให้บริการหรือล่มบ่อย	ผลิตภัณฑ์	15.4
8	ไม่สามารถผ่อนชำระได้	ราคา	15.4
10	ช่องทางในการติดต่อ/สอบถามไม่หลากหลาย	ช่องทางการจัดจำหน่าย	14.7

จากตารางที่ 44 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บริการของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต 10 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์น้อย ร้อยละ 36.4 อันดับที่ 2 โดเมนเนมเว็บไซต์ของผู้ให้บริการจำได้ยาก ร้อยละ 26.6 อันดับที่ 3 ค้นหาผู้ให้บริการในเสิร์ชเอนจิน (Search Engine) ไม่เจอหรืออยู่อันดับท้ายๆ ร้อยละ 25.9 อันดับที่ 4 ไม่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายในการใช้งานภายในเว็บไซต์ ร้อยละ 24.5 อันดับที่ 5 การส่งเสริมตลาดด้วยการ ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ ร้อยละ 23.8 อันดับที่ 6 ไม่มีบริการชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต ระบบการรักษาความปลอดภัยใช้งานยาก ไม่สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสืบค้นตามความต้องการของลูกค้าได้ ร้อยละ 19.6 เท่ากัน อันดับที่ 7 ไม่มีการสร้างเครือข่ายกับเว็บไซต์อื่นเพื่อประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 16.1 อันดับที่ 8 ระบบเครือข่าย (Network) หรือ

เครื่องแม่ข่าย (Server) ไม่สามารถให้บริการหรือล่มบ่อย และไม่สามารถพ่อนชำระได้ ร้อยละ 15.4 เท่ากัน และอันดับที่ 10 ช่องทางการติดต่อ/สอบถามไม่หลากหลาย ร้อยละ 14.7

ตารางที่ 45 แสดงข้อเสนอแนะในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส คอท เน็ต

ข้อเสนอแนะ	ส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้าน	จำนวน
สามารถระบุระยะเวลาที่ต้องการใช้บริการได้ ไม่จำเป็นต้องใช้บริการเป็นรายปี	ผลิตภัณฑ์	1
สามารถดูสถานะและการทำงานของเครื่องแม่ข่าย (Server) ผ่านทางกล่องทีวีวงจรปิดที่แสดงบนเว็บไซต์ได้	ผลิตภัณฑ์	1
มีการสำรองข้อมูลเว็บไซต์ของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	ผลิตภัณฑ์	1
สามารถจ่ายค่าบริการผ่านบัตรเครดิตได้	ราคา	5
สำนักงานควรตั้งในสถานที่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวกและหาได้ง่าย	ช่องทางการจัดจำหน่าย	1
เพิ่มสิทธิพิเศษต่างๆ ให้กับลูกค้าเดิม	การส่งเสริมการตลาด	2
มีการแจ้งลูกค้าให้ทราบทันทีเมื่อระบบเกิดความขัดข้องหรือเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติกับเว็บไซต์ของลูกค้า	การให้บริการส่วนบุคคล	3
<b>รวม</b>		<b>14</b>

จากตารางที่ 45 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะจากการใช้บริการของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สามารถระบุระยะเวลาที่ต้องการใช้บริการได้ ไม่จำเป็นต้องใช้บริการเป็นรายปี จำนวน 1 ราย สามารถดูสถานะและการทำงานของเครื่องแม่ข่าย (Server) ผ่านทางกล่องทีวีวงจรปิดที่แสดงบนเว็บไซต์ได้ จำนวน 1 ราย และมีการสำรองข้อมูลเว็บไซต์ของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 1 ราย

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะจากการใช้บริการของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต ด้านราคา ได้แก่ สามารถจ่ายค่าบริการผ่านบัตรเครดิตได้ จำนวน 5 ราย

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะจากการใช้บริการของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ เพิ่มสิทธิพิเศษต่างๆ ให้กับลูกค้าเดิม จำนวน 2 ราย

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะในการใช้บริการของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต ด้านการให้บริการส่วนบุคคล ได้แก่ มีการแจ้งลูกค้าให้ทราบทันทีเมื่อระบบเกิดความขัดข้องหรือเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติกับเว็บไซต์ของลูกค้า จำนวน 3 ราย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved