

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด และทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตการศึกษา	13
วิธีการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	17
สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	18
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	18
บทที่ 4 ผลการศึกษา	19
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	24
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	70
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการศึกษา	74
อภิปรายผล	80
ข้อค้นพบ	84
ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	91
ประวัติผู้เขียน	101

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	20
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพปัจจุบัน	20
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	21
4 แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกิจกรรมที่ทำยามว่างหรืองานอดิเรก	21
5 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกิจกรรมที่มักทำเมื่อใช้งานอินเทอร์เน็ต	22
6 แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความน่าสนใจในการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	23
7 แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมการเคยซื้อสินค้า/บริการแต่ละประเภทจากร้านค้าระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	24
8 แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลหลักในการเลือกซื้อสินค้า/ บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	26
9 แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเว็บไซต์ในการซื้อสินค้า/บริการ เป็นประจำ	27
10 แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อสินค้า/บริการผ่านเว็บไซต์ในประเทศหรือต่างประเทศ	27
11 แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่เคยซื้อสินค้า/บริการผ่านทางเว็บไซต์ใดบ่อยที่สุด	28
12 แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่เคยซื้อสินค้า/บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	28
13 แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการซื้อสินค้า/บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	29
14 แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาซื้อสินค้า/บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแก่ตามผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า/บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	30
16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแก่ตามการใช้เวลาในการเลือกซื้อสินค้า/บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แต่ละครั้ง	31
17 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเปรียบเทียบข้อมูลสินค้าก่อนการตัดสินใจซื้อ	31
18 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแก่ตามลักษณะการชำระค่าสินค้า/บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	32
19 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแก่ตามราคาของสินค้า/บริการที่ซื้อผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้ง	32
20 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแก่ตามลักษณะการรับสินค้า	33
21 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแก่ตามแหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับการซื้อสินค้า/บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	33
22 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแก่ตามระดับความพอใจหลังจากได้รับสินค้า/บริการที่สั่งซื้อผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	34
23 แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแก่ตามความต้องการใช้บริการเว็บไซต์เดิมในการสั่งซื้อสินค้า/บริการประเภทเดิมผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	34
24 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจงไคสแควร์ของกิจกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามมักทำเมื่อใช้งานอินเทอร์เน็ต จำแนกตามช่วงอายุ	35
25 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจงไคสแควร์ของกิจกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามมักทำเมื่อใช้งานอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจงไคสแควร์ของกิจกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามมักทำเมื่อใช้งานอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	40
27 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจงไคสแควร์ของการเคยซื้อสินค้า/บริการจากร้านค้าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามช่วงอายุ	42
28 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจงไคสแควร์ของการเคยซื้อสินค้า/บริการจากร้านค้าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา	44
29 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจงไคสแควร์ของการเคยซื้อสินค้า/บริการจากร้านค้าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	46
30 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจงไคสแควร์ของการเคยซื้อสินค้า/บริการโดยผ่านทางเว็บไซต์ จำแนกตามช่วงอายุ	48
31 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจงไคสแควร์ของการเคยซื้อสินค้า/บริการโดยผ่านทางเว็บไซต์ จำแนกตามระดับการศึกษา	49
32 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจงไคสแควร์ของการเคยซื้อสินค้า/บริการโดยผ่านทางเว็บไซต์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	50
33 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจงไคสแควร์ของความคิดเห็นในการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	52
34 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจงไคสแควร์ของความคิดเห็นในการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	53
35 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจงไคสแควร์ของความคิดเห็นในการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	54
36 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจงไคสแควร์ของระยะเวลาในการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
37 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจง โคลสแควร์ของระยะเวลาในการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	57
38 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจง โคลสแควร์ของระยะเวลาในการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	58
39 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจง โคลสแควร์ของราคาสินค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้ง จำแนกตามช่วงอายุ	60
40 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจง โคลสแควร์ของราคาสินค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้ง จำแนกตามระดับการศึกษา	61
41 แสดงจำนวน ร้อยละ และการแจกแจง โคลสแควร์ของราคาสินค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63
42 แสดงค่าเฉลี่ย และแปลผลความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการซื้อสินค้า /บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	64
43 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	65
44 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา	67
45 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย	68
46 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
47 แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ที่พบต่อการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์	70
48 จำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบ ต่อการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านราคา	71
49 จำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบ ต่อการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการจัดจำหน่าย	72
50 จำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบ ต่อการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาด	73