

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริษัทผู้ให้บริการตลาดของเว็บไซต์วีลิตทูซีเอ็มคอตคอม ผู้ศึกษาได้รวบรวม ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 196 ราย โดยนำเสนอผลการศึกษาก่อเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการและผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ประเภทธุรกิจที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ ทุนจดทะเบียน รายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี จำนวนพนักงานในองค์กร และจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ของคุณทางอินเทอร์เน็ตต่อวัน (ตาราง 1 - 9)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อบริษัทผู้ให้บริการตลาดของเว็บไซต์วีลิตทูซีเอ็มคอตคอม ประกอบด้วย ภาพรวม ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ (ตาราง 10 - 41)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการและผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	91	46.4
หญิง	105	53.6
รวม	196	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.6 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	76	38.8
26 - 35 ปี	77	39.3
36 - 45 ปี	43	21.9
รวม	196	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.9 รองลงมาคืออายุ ไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.8 และ อายุ 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	1.5
ปริญญาตรี	164	83.7
สูงกว่าปริญญาตรี	29	14.8
รวม	196	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.7 รองลงมา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.8 และ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทธุรกิจที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

ประเภทธุรกิจที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มบริษัททัวริ เอเจนต์จัดท่องเที่ยว	19	9.7
กลุ่มบริการจองตั๋ว	8	4.1
กลุ่มค่าน้ำ ปีนเขา ท่องป่า ล่องแพ	13	6.6
กลุ่มโรงแรม และรีสอร์ท	10	5.1
กลุ่มบริการจองโรงแรม	55	28.1
กลุ่มข้อมูลท่องเที่ยว	19	9.7
กลุ่มแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ	72	36.7
รวม	196	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ประเภทธุรกิจที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมา เป็นกลุ่มบริการจองโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 28.1 กลุ่มบริษัททัวริ เอเจนต์จัดท่องเที่ยว กลุ่มข้อมูล

ท่องเที่ยว จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9.7 กลุ่มค่าน้ำ ปีนเขา ท่องป่า ล่องแพ คิดเป็นร้อยละ 6.6 กลุ่มโรงแรม และ รีสอร์ท คิดเป็นร้อยละ 5.1 และกลุ่มบริการจองตัว คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ

ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	76	38.8
1 - 3 ปี	89	45.4
มากกว่า 3 ปี	31	15.8
รวม	196	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.4 ระยะเวลา ต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 38.8 และระยะเวลามากกว่า 3 ปี ร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของทุนจดทะเบียน

ทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
1 - 500,000 บาท	11	5.6
500,001 - 1,000,000 บาท	81	41.3
1,000,001 - 5,000,000 บาท	36	18.4
มากกว่า 5,000,000 บาท	68	34.7
รวม	196	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ทุนจดทะเบียนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ 500,001 ถึง 1,000,0000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.3 ทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.7 ทุนจดทะเบียน 1,000,001 ถึง 5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.4 และ ทุนจดทะเบียน 1 ถึง 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี

รายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
1 - 500,000 บาท	46	23.5
500,001 - 1,000,000 บาท	2	1.0
1,000,001 - 5,000,000 บาท	34	17.3
มากกว่า 5,000,000 บาท	114	58.2
รวม	196	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่ารายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปีส่วนใหญ่ คือมากกว่า 5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.2 รายได้ 1 ถึง 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.5 รายได้ 1,000,001 ถึง 5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.3 และ รายได้ 500,000 ถึง 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละจำนวนพนักงานในองค์กร

จำนวนพนักงานในองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
1 - 10 คน	60	30.6
11 - 50 คน	2	1.0
51 - 100 คน	112	57.1
มากกว่า 100 คน	22	11.2
รวม	196	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า จำนวนพนักงานในองค์กร ส่วนใหญ่มีพนักงาน 51 ถึง 100 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 มีพนักงาน 1 ถึง 10 คนคิดเป็นร้อยละ 30.6 มีพนักงาน มากกว่า 100 คนคิดเป็นร้อยละ 11.2 และ มีพนักงาน 11 ถึง 50 คนคิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ของกลุ่มลูกค้าทางอินเทอร์เน็ตต่อวัน

จำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ของคุณทางอินเทอร์เน็ตต่อวัน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 100 คน/วัน	35	17.9
101 - 500 คน/วัน	114	58.2
มากกว่า 500 คน/วัน	34	17.3
ไม่ทราบจำนวนที่แน่ชัด	13	6.6
รวม	196	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ของกลุ่มลูกค้าทางอินเทอร์เน็ตต่อวัน ส่วนใหญ่ มีจำนวน 101 – 500 คนต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 58.2 จำนวนจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ไม่เกิน 100 คนต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 17.9 จำนวนจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์มากกว่า 500 คนต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และไม่ทราบจำนวนแน่ชัด คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสบการณ์ตลาดของเว็บไซต์วีลิตทูซีเอ็มคอตคอม

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของเว็บไซต์วีลิตทูซีเอ็มคอตคอม จำแนกตาม ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
ความหลากหลาย ของบริการ	43 (21.9)	148 (75.5)	5 (2.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.19	มาก	4
ความเสถียรของ เครื่องเซิร์ฟเวอร์	52 (26.5)	141 (71.9)	3 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.25	มากที่สุด	2
ความเร็วของ เซิร์ฟเวอร์	117 (59.7)	75 (38.3)	4 (2.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.58	มากที่สุด	1
ระบบป้องกัน ไวรัสและอีเมลล์ ขยะ	75 (38.3)	89 (45.4)	31 (15.8)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.21	มากที่สุด	3

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
บริการหลังการ ขาย	9 (4.6)	153 (78.1)	34 (17.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.87	มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม						4.22	มากที่สุด	

จากตาราง 10 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของเว็บไซต์วิดิทูซีเอ็มคอตคอม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์ สรุปได้ว่า ในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยย่อย พบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเร็วของเซิร์ฟเวอร์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.58 ความเสถียรของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 และระบบป้องกันไวรัสและอีเมลขยะ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของเว็บไซต์วิดิทูซีเอ็มคอตคอม จำแนกตาม ด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ	133 (67.9)	60 (30.6)	3 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.66	มากที่สุด	1
ราคาเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น	128 (65.3)	64 (32.7)	4 (2.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.63	มากที่สุด	2
การระบุราคาสินค้า	12 (6.1)	164 (83.7)	20 (10.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.96	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.41	มากที่สุด	

จากตาราง 11 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของเว็บไซต์วิดิทูซีเอ็มคอตคอม จำแนกตามด้านราคา สรุปได้ว่า ในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยย่อย พบว่า ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่

ที่ 4.66 ราคาเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.63 และการระบุราคาสินค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของเว็บไซต์วิสิตูซีเอ็มคอตคอม จำแนกตาม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
จดจำชื่อเว็บไซต์ได้ง่าย	2 (1.0)	118 (60.2)	62 (31.6)	14 (7.1)	0 (0.0)	3.55	มากที่สุด	3
เว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่าย	7 (3.6)	152 (77.6)	30 (15.3)	7 (3.6)	0 (0.0)	3.81	มากที่สุด	2
เว็บไซต์ดูน่าเชื่อถือ	39 (19.9)	154 (78.6)	3 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.84	มาก	

จากตาราง 12 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของเว็บไซต์วิสิตูซีเอ็มคอตคอม จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สรุปได้ว่า ในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยย่อย พบว่า เว็บไซต์ดูน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 เว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 และจดจำชื่อเว็บไซต์ได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของเว็บไซต์วิทยุซีเอ็มคอตคอม
จำแนกตาม ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการ ส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
ส่วนลด / ของ แถม	175 (89.3)	20 (10.2)	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.89	มากที่สุด	3
การค้นหาจาก Search Engine	190 (96.9)	5 (2.6)	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.96	มากที่สุด	1
การโฆษณา ผ่านสื่อต่างๆ	190 (96.9)	5 (2.6)	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.96	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.93	มากที่สุด	

จากตาราง 13 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของเว็บไซต์วิทยุซีเอ็มคอตคอม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด สรุปได้ว่า ในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยย่อย พบว่า การค้นหาจาก Search Engine มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.96 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.96 และส่วนลด/ของแถม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของเว็บไซต์วิศิตทฐีเอ็มคอตคอม
จำแนกตาม ด้านพนักงาน

ด้านพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
ความใส่ใจของ พนักงานขาย	40 (20.4)	59 (30.1)	78 (39.8)	19 (9.7)	0 (0.0)	3.61	มาก	3
การบริการของ พนักงานขาย	53 (27.0)	89 (45.4)	44 (22.4)	10 (5.1)	0 (0.0)	3.94	มาก	1
ความรู้ ความ เชี่ยวชาญในการ แก้ปัญหา	43 (21.9)	94 (48.0)	59 (30.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.82	มาก	

จากตาราง 14 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของเว็บไซต์วิศิตทฐีเอ็มคอตคอม จำแนกตามด้านพนักงาน สรุปได้ว่า ในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยย่อย พบว่า การบริการของพนักงานขาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 และความใส่ใจของพนักงานขาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของเว็บไซต์วีดิทัศน์ซีเอ็มคอตคอม
จำแนกตาม ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและ การนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
การรับประกันความ พอใจและการคืน เงิน	41 (20.9)	98 (50.0)	56 (28.6)	1 (0.5)	0 (0.0)	3.91	มาก	5
จำนวนปีที่ ให้บริการ	21 (10.7)	37 (18.9)	92 (46.9)	45 (23.0)	1 (0.5)	3.16	ปานกลาง	6
ชื่อเสียงของบริษัท	62 (31.6)	96 (49.0)	37 (18.9)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.12	มาก	2
ตัวอย่างรายชื่อลูกค้า ที่ใช้บริการ	62 (31.6)	98 (50.0)	35 (17.9)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.13	มาก	1
รูปแบบเว็บไซต์ของ ผู้ให้บริการ	53 (27.0)	103 (52.6)	39 (19.9)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.06	มาก	3
ให้รายละเอียด บริการชัดเจน	41 (20.9)	112 (57.1)	42 (21.4)	1 (0.5)	0 (0.0)	3.98	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.89	มาก	

จากตาราง 15 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของเว็บไซต์วีดิทัศน์ซีเอ็มคอตคอม จำแนกตามด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ สรุปได้ว่า ในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยย่อย พบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ ตัวอย่างรายชื่อลูกค้าที่ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 ชื่อเสียงของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 และรูปแบบเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของเว็บไซต์วีดิทัศน์ซีเอ็มคอตคอม
จำแนกตาม ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
ความรวดเร็วในการให้บริการ	43 (21.9)	115 (58.7)	37 (18.9)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.02	มาก	4
ความถูกต้องในการให้บริการ	91 (46.4)	92 (46.9)	13 (6.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.22	มากที่สุด	3
การบริการด้านบัญชีเอกสาร	131 (66.8)	62 (31.6)	3 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.65	มากที่สุด	1
การตั้งชื่อและชำระเงิน	9 (4.6)	148 (75.5)	39 (19.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.76	มาก	6
การแจ้งเตือนวันหมดอายุและการต่ออายุ	118 (60.2)	77 (39.3)	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.56	มากที่สุด	2
สามารถติดต่อได้ทุกครั้งที่ปัญหา	34 (17.3)	125 (63.8)	37 (18.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.89	มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม						4.18	มาก	

จากตาราง 16 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของเว็บไซต์วีดิทัศน์ซีเอ็มคอตคอม จำแนกตามด้านกระบวนการ สรุปได้ว่า ในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยย่อย พบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ การบริการด้านบัญชีเอกสาร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.65 การแจ้งเตือนวันหมดอายุและการต่ออายุ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 และความถูกต้องในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของเว็บไซต์วิศวะซีเอ็มคอทคอม
ในภาพรวม

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.22	พึงพอใจมากที่สุด	3
ด้านราคา	4.41	พึงพอใจมากที่สุด	2
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.85	พึงพอใจมาก	6
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.94	พึงพอใจมากที่สุด	1
ด้านพนักงาน	3.82	พึงพอใจมาก	7
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.89	พึงพอใจมาก	5
ด้านกระบวนการ	4.18	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.18	พึงพอใจมาก	

จากตาราง 17 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ของเว็บไซต์วิศวะซีเอ็มคอทคอมในภาพรวม พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยที่ลูกค้าพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.93 ด้านราคาโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 และด้านผลิตภัณฑ์โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ของเว็บไซต์วิดิทพูซีเอ็มคอตคอม จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		รวม (n = 196)
	หญิง (n = 105)	ชาย (n = 91)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความหลากหลายของ บริการ	4.21 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)
ความเสถียรของเครื่อง เซิร์ฟเวอร์	4.30 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.25 (มากที่สุด)
ความเร็วของเซิร์ฟเวอร์	4.62 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
ระบบป้องกันไวรัสและ อีเมลขยะ	4.38 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)	4.21 (มากที่สุด)
บริการหลังการขาย	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 18 พบว่าเพศมีผลต่อความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยความ
 พึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความ
 พึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ย
 ความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ
 ความเร็วของเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือระบบป้องกันไวรัสและอีเมลขยะ (ค่าเฉลี่ย
 4.38)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ
 ความเร็วของเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือความเสถียรของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบัณฑิตส่วน
 ประสมการตลาด ด้านราคา ของเว็บไซต์วิทยุซีเอ็มดอทคอม จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ		รวม (n = 196)
	หญิง (n = 105)	ชาย (n = 91)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเมื่อเทียบกับ คุณภาพ	4.62 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
ราคาเมื่อเทียบกับผู้ ให้บริการรายอื่น	4.60 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
การระบุราคาสินค้า	3.90 (มาก)	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.37 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.41 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 19 พบว่าเพศมีผลต่อความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
 พอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึง
 พอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความ
 พึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37)

บัณฑิตย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ
 ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือราคาเมื่อเทียบกับผู้บริการรายอื่น (ค่าเฉลี่ย
 4.60)

บัณฑิตย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ
 ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมาคือราคาเมื่อเทียบกับผู้บริการรายอื่น
 (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของเว็บไซต์วิทยุซีเอ็มดอทคอม จำแนกตามเพศ

ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	เพศ		รวม (n = 196)
	หญิง (n = 105)	ชาย (n = 91)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จดจำชื่อเว็บไซต์ได้ง่าย	3.53 (มาก)	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)
เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ใช้งานง่าย	3.83 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)
เว็บไซต์ดูน่าเชื่อถือ	4.19 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่าเพศมีผลต่อความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ
เว็บไซต์ดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ เว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.83)
ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ เว็บไซต์ดู
น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ เว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ของเว็บไซต์วีดิทัศน์เอ็มคอตคอม จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริม การตลาด	เพศ		รวม (n = 196)
	หญิง (n = 105)	ชาย (n = 91)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ส่วนลด / ของแถม	4.91 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)
การค้นหาจาก Search Engine	4.98 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.96 (มากที่สุด)
การโฆษณาผ่านสื่อ ต่างๆ	4.98 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.96 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.95 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 21 พบว่าเพศมีผลต่อความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมี
 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมี
 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95) และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย
 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ
 การค้นหาจาก Search Engine และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.98) รองลงมาคือส่วนลด /
 ของแถม (ค่าเฉลี่ย 4.91) ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด
 ลำดับแรกคือ การค้นหาจาก Search Engine และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.95) รองลงมา
 คือส่วนลด / ของแถม (ค่าเฉลี่ย 4.86)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาด ด้านพนักงาน ของเว็บไซต์วิถีชีวิตชุมชนคอกอม จำแนกตามเพศ

ด้านพนักงาน	เพศ		รวม (n = 196)
	หญิง (n = 105)	ชาย (n = 91)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การบริการของ พนักงานชาย	4.09 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ความรวดเร็วของ พนักงานชาย	3.53 (มาก)	4.42 (มากที่สุด)	3.94 (มาก)
ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการแก้ปัญหา	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าเพศมีผลต่อความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยความ
 พึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึง
 พอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึง
 พอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ
 การบริการของพนักงานชาย (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา
 (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ
 ความรวดเร็วของพนักงานชาย (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา
 (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาด ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของเว็บไซต์วิดิทูชีเอ็ม คอตคอม จำแนกตามเพศ

ด้านการสร้างและการ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	เพศ		รวม (n = 196)
	หญิง (n = 105)	ชาย (n = 91)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การรับประกันความ พอใจและการคืนเงิน	4.02 (มาก)	3.79 (มาก)	3.91 (มาก)
จำนวนปีที่ให้บริการ	3.28 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ชื่อเสียงของบริษัท	3.83 (มาก)	4.45 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)
ตัวอย่างรายชื่อลูกค้าที่ ใช้บริการ	3.83 (มาก)	4.47 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
รูปแบบเว็บไซต์ของผู้ ให้บริการ	3.78 (มาก)	4.38 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)
ให้รายละเอียดบริการ ชัดเจน	3.70 (มาก)	4.31 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	4.07 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าเพศมีผลต่อความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ผู้ตอบ แบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) และผู้ตอบ แบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การรับประกันความพึงพอใจและการคืนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือชื่อเสียงของบริษัท และ

ตัวอย่างรายชื่อลูกค้าที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ตัวอย่างรายชื่อลูกค้าที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือชื่อเสียงของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการส่วนประสมการตลาด ด้านกระบวนการของเว็บไซต์วีลิตทูซีเอ็มคอตคอม จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการ	เพศ		รวม (n = 196)
	หญิง (n = 105)	ชาย (n = 91)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.73 (มาก)	4.35 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการ	4.28 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)
การบริการด้านบัญชีและเอกสาร	4.61 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)
การสั่งซื้อและชำระเงิน	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)	3.76 (มาก)
การแจ้งเตือนวันหมดอายุและการต่ออายุ	4.58 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
สามารถติดต่อได้ทุกครั้งที่มมีปัญหา	3.78 (มาก)	4.01 (มาก)	3.89 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11 (มาก)	4.25 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าเพศมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การบริการด้านบัญชีและเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาคือการแจ้งเตือนวันหมดอายุและการต่ออายุ (ค่าเฉลี่ย 4.58) ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การบริการด้านบัญชีและเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาคือการแจ้งเตือนวันหมดอายุและการต่ออายุ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อภาพรวม ของเว็บไซต์วีลิตทูลูซี่เอ็มคอตคอม จำแนกตามเพศ

ภาพรวม	เพศ				รวม (n = 196)
	หญิง (n = 105)		ชาย (n = 91)		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	4.27 (มากที่สุด)	3	4.16 (มาก)	4	4.22 (มากที่สุด)
ด้านราคา	4.37 (มากที่สุด)	2	4.46 (มากที่สุด)	2	4.41 (มากที่สุด)
ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	3.85 (มาก)	6	3.84 (มาก)	6	3.84 (มาก)
ด้านการส่งเสริม การตลาด	4.95 (มากที่สุด)	1	4.92 (มากที่สุด)	1	4.93 (มากที่สุด)
ด้านพนักงาน	3.87 (มาก)	5	3.77 (มาก)	7	3.82 (มาก)
ด้านการสร้าง และการนำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	3.73 (มาก)	7	4.07 (มาก)	5	3.90 (มาก)

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ภาพรวม	เพศ				รวม (n = 196)
	หญิง (n = 105)		ชาย (n = 91)		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านกระบวนการ	4.11 (มาก)	4	4.25 (มากที่สุด)	3	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 (มาก)		4.21 (มากที่สุด)		4.18 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าเพศมีผลต่อความพึงพอใจต่อภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.95) รองลงมาคือด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.37) ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.92) รองลงมาคือด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ของเว็บไซต์วิทยุซีเอ็มดอทคอม จำแนกตามระยะเวลาในการ ประกอบธุรกิจ

ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ			รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความหลากหลาย ของบริการ	4.22 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)
ความเสถียรของ เครื่องเซิร์ฟเวอร์	4.29 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.26 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)
ความเร็วของ เซิร์ฟเวอร์	4.61 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
ระบบป้องกัน ไวรัสและอีเมลล์ ขยะ	4.20 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.21 (มากที่สุด)
บริการหลังการ ขาย	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23 (มากที่สุด)	4.22 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 26 พบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมีผลต่อความพึงพอใจรวมต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบ ธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองมาคือผู้ที่ ประกอบธุรกิจ 1 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) และผู้ที่ ประกอบธุรกิจ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความเร็วของเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาคือความเสถียร ของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 1 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความเร็วของเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือระบบป้องกันไวรัสและอีเมลขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความเร็วของเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือความเสถียรของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคา ของเว็บไซต์วิสิตูซีเอ็มคอตคอม จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ

ด้านราคา	ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ			รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ	4.67 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
ราคาเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น	4.62 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
การระบุราคาสินค้า	3.88 (มาก)	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.39 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)	4.41 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 27 พบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมีผลต่อความพึงพอใจรวมต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 1 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองมาคือผู้ที่ประกอบธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) และผู้ที่ประกอบธุรกิจ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือราคาเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 1 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือราคาเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาคือราคาเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของเว็บไซต์วิทยุซีเอ็มดอทคอม จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ			รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จดจำชื่อเว็บไซต์ได้ ง่าย	3.54 (มาก)	3.61 (มาก)	3.42 (มาก)	3.55 (มาก)
เว็บไซต์ของผู้ ให้บริการใช้งาน ง่าย	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)
เว็บไซต์ดูน่าเชื่อถือ	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมีผลต่อความพึงพอใจรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการ

ประกอบธุรกิจ 1 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองมาคือผู้ที่ประกอบธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และผู้ที่ประกอบธุรกิจ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ เว็บไซต์ผู้นำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือเว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 1 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ เว็บไซต์ผู้นำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือเว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ เว็บไซต์ผู้นำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือเว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ของเว็บไซต์วิสิตูซีเอ็มคอตคอม จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ

ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ			รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ส่วนลด / ของแถม	4.87 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)
การค้นหาคง Search Engine	4.95 (มากที่สุด)	4.97 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.96 (มากที่สุด)
การโฆษณาผ่านสื่อ ต่างๆ	4.95 (มากที่สุด)	4.97 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.96 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.92 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)	4.98 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 29 พบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมีผลต่อความพึงพอใจรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.98) รองมาคือผู้ที่ประกอบธุรกิจ 1 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) และผู้ที่ประกอบธุรกิจ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การค้นหาจาก Search Engine และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.95) รองลงมาคือส่วนลด/ของแถม (ค่าเฉลี่ย 4.87)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 1 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การค้นหาจาก Search Engine และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.97) รองลงมาคือส่วนลด/ของแถม (ค่าเฉลี่ย 4.89)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การค้นหาจาก Search Engine และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือส่วนลด/ของแถม (ค่าเฉลี่ย 4.94)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาด ด้านพนักงาน ของเว็บไซต์วิดิทัศน์เอ็มคอตคอม จำแนกตามระยะเวลาในการ
 ประกอบธุรกิจ

ด้านพนักงาน	ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ			รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การบริการของ พนักงานชาย	3.80 (มาก)	3.49 (มาก)	3.48 (มาก)	3.61 (มาก)
ความรวดเร็วของ พนักงานชาย	3.92 (มาก)	3.99 (มาก)	3.87 (มาก)	3.94 (มาก)
ความรู้ ความ เชี่ยวชาญในการ แก้ปัญหา	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (มาก)	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมีผลต่อความพึงพอใจรวมต่อปัจจัย
 ด้านพนักงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ
 ต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองมาคือผู้ที่ประกอบธุรกิจ
 1 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) และผู้ที่ประกอบธุรกิจ 4 ปีขึ้นไป
 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ย
 ความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา
 คือความรวดเร็วของพนักงานชาย (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 1 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความ
 พึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความรวดเร็วของพนักงานชาย (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือความรู้
 ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือความรวดเร็วของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริษัท ประสมการตลาด ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของเว็บไซต์วิสิททูซีเอ็ม คอตคอม จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ

ด้านการสร้างและ การนำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ			รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การรับประกันความ พอใจและการคืน เงิน	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)
จำนวนปีที่ ให้บริการ	3.30 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ชื่อเสียงของบริษัท	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)	4.03 (มาก)	4.12 (มาก)
ตัวอย่างรายชื่อ ลูกค้าที่ใช้บริการ	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	4.03 (มาก)	4.13 (มาก)
รูปแบบเว็บไซต์ ของผู้ให้บริการ	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)
ให้รายละเอียด บริการชัดเจน	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมีผลต่อความพึงพอใจรวมต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองมาคือผู้ที่ประกอบธุรกิจ 1 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และผู้ที่ประกอบธุรกิจ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ตัวอย่างรายชื่อลูกค้าที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือชื่อเสียงของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 1 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ตัวอย่างรายชื่อลูกค้าที่ใช้บริการและชื่อเสียงของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือรูปแบบเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ตัวอย่างรายชื่อลูกค้าที่ใช้บริการ ชื่อเสียงของบริษัท รูปแบบเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ และให้รายละเอียดบริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาด ด้านกระบวนการ ของเว็บไซต์วิดิททูซีเอ็มคอตคอม จำแนกตามระยะเวลาในการ
 ประกอบธุรกิจ

ด้านกระบวนการ	ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ			รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรวดเร็วใน การให้บริการ	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
ความถูกต้องใน การให้บริการ	4.23 (มากที่สุด)	4.22 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)
การบริการด้าน บัญชีและเอกสาร	4.64 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)
การสั่งซื้อและ ชำระเงิน	3.71 (มาก)	3.82 (มาก)	3.68 (มาก)	3.76 (มาก)
การแจ้งเตือนวัน หมดอายุและการ ต่ออายุ	4.55 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
สามารถติดต่อได้ ทุกครั้งที่มีปัญหา	3.93 (มาก)	3.87 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18 (มาก)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมีผลต่อความพึงพอใจรวมต่อปัจจัย
 ด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบ
 ธุรกิจ 1 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองมาคือผู้ที่ประกอบธุรกิจ
 ต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และผู้ที่ประกอบธุรกิจ 4 ปีขึ้น
 ไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การบริการด้านบัญชีและเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาคือการแจ้งเตือนวันหมดอายุและการต่ออายุ (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 1 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ คือ การบริการด้านบัญชีและเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือการแจ้งเตือนวันหมดอายุและการต่ออายุ (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ คือ การบริการด้านบัญชีและเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือการแจ้งเตือนวันหมดอายุและการต่ออายุ (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้ำในจังหวัดเชียงใหม่ต่อภาพรวม ของเว็บไซต์วิศิตพูชีเอ็มคอตคอม จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ

ภาพรวม	ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ						รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี		1 - 3 ปี		4 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้าน ผลิตภัณฑ์	4.23 (มากที่สุด)	3	4.22 (มากที่สุด)	3	4.20 (มาก)	3	4.22 (มากที่สุด)
ด้านราคา	4.39 (มากที่สุด)	2	4.46 (มากที่สุด)	2	4.37 (มากที่สุด)	2	4.41 (มากที่สุด)
ด้านช่องทาง การจัด จำหน่าย	3.84 (มาก)	7	3.88 (มาก)	5	3.80 (มาก)	6	3.85 (มาก)
ด้านการ ส่งเสริม การตลาด	4.92 (มากที่สุด)	1	4.94 (มากที่สุด)	1	4.98 (มากที่สุด)	1	4.94 (มากที่สุด)
ด้านพนักงาน	3.90 (มาก)	6	3.79 (มาก)	7	3.75 (มาก)	7	3.82 (มาก)
ด้านการสร้าง และ นำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	3.93 (มาก)	5	3.88 (มาก)	6	3.85 (มาก)	5	3.89 (มาก)
ด้าน กระบวนการ	4.18 (มาก)	4	4.20 (มาก)	4	4.15 (มาก)	4	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20 (มาก)		4.20 (มาก)		4.16 (มาก)		4.19 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมีผลต่อความพึงพอใจรวมต่อภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี และผู้ที่ประกอบธุรกิจ 1 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และผู้ที่ประกอบธุรกิจ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.92) รองลงมาคือด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 1 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.94) รองลงมาคือด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.98) รองลงมาคือด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการส่วน ประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ของเว็บไซต์วิทยุชุมชนคอตคอม จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านผลิตภัณฑ์	ทุนจดทะเบียน				รวม (n = 196) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	1 - 500,000 บาท (n = 11)	500,001 - 1,000,000 บาท (n = 81)	1,000,001 - 5,000,000 บาท (n = 36)	5,000,000 บาทขึ้นไป (n = 68)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความหลากหลายของบริการ	4.45 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)
ความเสถียรของเครื่องเซิร์ฟเวอร์	4.36 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)	4.22 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.25 (มากที่สุด)
ความเร็วของเซิร์ฟเวอร์	4.55 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
ระบบป้องกันไวรัสและอีเมลขยะ	3.82 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.39 (มากที่สุด)	3.84 (มาก)	4.21 (มากที่สุด)
บริการหลังการขาย	3.82 (มาก)	3.96 (มาก)	3.86 (มากที่สุด)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20 (มาก)	4.33 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 34 พบว่าจำนวนทุนจดทะเบียนมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านผลิตภัณฑ์โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ทุนจดทะเบียน 500,001 - 1,000,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) และทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 1 - 500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความเร็วของเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือ ความหลากหลายของบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 500,001 - 1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความเร็วของเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมาคือ ระบบป้องกันไวรัสและอีเมลขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความเร็วของเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ ระบบป้องกันไวรัสและอีเมลขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 5,000,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความเร็วของเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ ความเสถียรของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคา ของเว็บไซต์วีดิทัศน์เอ็มคอตคอม จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านราคา	ทุนจดทะเบียน				รวม (n = 196) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	1 - 500,000 บาท (n = 11) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	500,001 - 1,000,000 บาท (n = 81) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	1,000,001 - 5,000,000 บาท (n = 36) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	5,000,000 บาทขึ้นไป (n = 68) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	ราคาเมื่อเทียบกับ คุณภาพ	4.91 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.42 (มากที่สุด)	
ราคาเมื่อเทียบกับผู้ ให้บริการรายอื่น	4.91 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.42 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
การระบุราคา สินค้า	4.09 (มาก)	3.99 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.63 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.46 (มากที่สุด)	4.41 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 35 พบว่าจำนวนทุนจดทะเบียนมีผลต่อความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) ทุนจดทะเบียน 1 - 500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) และทุนจดทะเบียน 5,000,000 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 1 - 500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพและ ราคาเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น(ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมาคือ การระบุราคาสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 500,001 - 1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ ราคาเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพและ ราคาเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ การระบุราคาสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 5,000,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมาคือ ราคาเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาด ด้านพนักงาน ของเว็บไซต์วีลิตทูลี่เอ็มคอตคอม จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านพนักงาน	ทุนจดทะเบียน				รวม
	1 - 500,000 บาท	500,001 - 1,000,000 บาท	1,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,000 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การบริการ ของพนักงาน ขาย	3.09 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.83 (มาก)	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)
ความรวดเร็ว ของพนักงาน ขาย	4.36 (มากที่สุด)	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	4.19 (มาก)	3.94 (มาก)
ความรู้ ความ เชี่ยวชาญใน การแก้ปัญหา	3.91 (มาก)	3.81 (มาก)	3.92 (มาก)	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าจำนวนทุนจดทะเบียนมีผลต่อความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน
 พนักงานโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ทุนจดทะเบียน 5,000,000
 บาทขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และทุนจดทะเบียน 1,000,001 -
 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 1 - 500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
 สูงสุดลำดับแรกคือ ความรวดเร็วของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ ความรู้ความ
 เชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 500,001 - 1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึง
 พอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ ความ
 รวดเร็วของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ การบริการของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 5,000,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความรวดเร็วของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของเว็บไซต์วีดิทัศน์เอ็มดอทคอม จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ทุนจดทะเบียน				รวม
	1 - 500,000 บาท	500,001 - 1,000,000 บาท	1,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,000 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
จดจำชื่อเว็บไซต์ได้ง่าย	3.64 (มาก)	3.42 (มาก)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)
เว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่าย	3.64 (มาก)	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)
เว็บไซต์ดูน่าเชื่อถือ	4.09 (มาก)	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าจำนวนทุนจดทะเบียนมีผลต่อความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) และทุนจดทะเบียน 5,000,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 1 - 500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ เว็บไซต์ดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือ จดจำชื่อเว็บไซต์ได้ง่าย และเว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 500,001 - 1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ เว็บไซต์ดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ เว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ เว็บไซต์ดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ เว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 5,000,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ เว็บไซต์ดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ เว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ของเว็บไซต์วิสิตูชิเอ็มคอตคอม จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ทุนจดทะเบียน				รวม
	1 - 500,000 บาท	500,001 - 1,000,000 บาท	1,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,000 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ส่วนลด / ของแถม	4.82 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)
การค้นหาคจาก Search Engine	4.91 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.96 (มากที่สุด)
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	4.91 (มากที่สุด)	4.96 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.96 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.88 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.98 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 38 พบว่าจำนวนทุนจดทะเบียนมีผลต่อความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) ทุนจดทะเบียน 5,000,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.98) และทุนจดทะเบียน 500,001 - 1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 1 - 500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การค้นหาจาก Search Engine และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมาคือ ส่วนลด/ของแถม (ค่าเฉลี่ย 4.82)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 500,001 - 1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.96) รองลงมาคือ การค้นหาจาก Search Engine (ค่าเฉลี่ย 4.95)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การค้นหาผ่าน Search Engine (ค่าเฉลี่ย 4.94) รองลงมา การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.92)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 5,000,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การค้นหาผ่าน Search Engine และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่วนลด/ของแถม (ค่าเฉลี่ย 4.93)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาด ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของเว็บไซต์วิสิตูซีเอ็ม
 ดอทคอม จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านการสร้างและ การนำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	ทุนจดทะเบียน				รวม (n = 196) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	1 - 500,000 บาท (n = 11)	500,001 - 1,000,000 บาท (n = 81)	1,000,001 - 5,000,000 บาท (n = 36)	5,000,000 บาทขึ้นไป (n = 68)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การรับประกัน ความพอใจและการ คืนเงิน	3.73 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)	4.10 (มาก)	3.91 (มาก)
จำนวนปีที่ ให้บริการ	3.09 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ชื่อเสียงของบริษัท	4.45 (มากที่สุด)	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)	4.34 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)
ตัวอย่างรายชื่อ ลูกค้าที่ใช้บริการ	4.45 (มากที่สุด)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	4.35 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
รูปแบบเว็บไซต์ ของผู้ให้บริการ	4.36 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)	3.97 (มาก)	4.28 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)
ให้รายละเอียด บริการชัดเจน	4.18 (มาก)	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าจำนวนทุนจดทะเบียนมีผลต่อความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการ
 สร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย
 3.89) ทุนจดทะเบียน 1 - 500,000 บาทและ ทุนจดทะเบียน 5,000,000 บาทขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) และทุนจดทะเบียน 500,001 - 1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 1 - 500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัทและ ตัวอย่างรายชื่อลูกค้าที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ รูปแบบเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 500,001 - 1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ตัวอย่างรายชื่อลูกค้าที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ ชื่อเสียงของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัท ตัวอย่างรายชื่อลูกค้าที่ใช้บริการและรูปแบบเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ หารายละเอียดบริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 5,000,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ตัวอย่างรายชื่อลูกค้าที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ ชื่อเสียงของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาด ด้านกระบวนการ ของเว็บไซต์วิถีทิวทัศน์เชียงใหม่ จำกัดตามทุนจดทะเบียน

ด้านกระบวนการ	ทุนจดทะเบียน				รวม (n = 196)
	1 - 500,000 บาท (n = 11)	500,001 - 1,000,000 บาท (n = 81)	1,000,001 - 5,000,000 บาท (n = 36)	5,000,000 บาทขึ้นไป (n = 68)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรวดเร็วใน การให้บริการ	4.27 (มากที่สุด)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	4.25 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)
ความถูกต้องใน การให้บริการ	4.20 (มาก)	4.34 (มากที่สุด)	4.22 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)
การบริการด้าน บัญชีและเอกสาร	4.91 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.42 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)
การตั้งชื่อและ ชำระเงิน	3.86 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.82 (มาก)	3.76 (มาก)
การแจ้งเตือนวัน หมดอายุและการ ต่ออายุ	4.47 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
สามารถติดต่อได้ ทุกครั้งที่มีปัญหา	3.99 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	4.02 (มาก)	3.89 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าจำนวนทุนจดทะเบียนมีผลต่อความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน
 กระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ทุนจดทะเบียน
 1 - 500,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) และทุนจดทะเบียน
 5,000,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 1 - 500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การบริการด้านบัญชีและเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมาคือ การแจ้งเตือนวันหมดอายุและการต่ออายุ (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 500,001 - 1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การบริการด้านบัญชีและเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ การแจ้งเตือนวันหมดอายุและการต่ออายุ (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การแจ้งเตือนวันหมดอายุและการต่ออายุ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ การบริการด้านบัญชีและเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 5,000,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การบริการด้านบัญชีและเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ การแจ้งเตือนวันหมดอายุและการต่ออายุ (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อภาพรวม ของเว็บไซต์วิถีชีวิตชุมชนเชียงใหม่ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ภาพรวม	ทุนจดทะเบียน								รวม
	1 - 500,000 บาท		500,001 - 1,000,000 บาท		1,000,001 - 5,000,000 บาท		5,000,000 บาทขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	
ด้านผลิตภัณฑ์	4.20 (มาก)	4	4.33 (มากที่สุด)	3	4.21 (มากที่สุด)	2	4.09 (มาก)	4	4.22 (มากที่สุด)
ด้านราคา	4.63 (มากที่สุด)	2	4.44 (มากที่สุด)	2	4.20 (มาก)	3	4.46 (มากที่สุด)	2	4.41 (มากที่สุด)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.79 (มาก)	6	3.81 (มาก)	5	3.89 (มาก)	5	3.88 (มาก)	7	3.85 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.88 (มากที่สุด)	1	4.93 (มากที่สุด)	1	4.91 (มากที่สุด)	1	4.98 (มากที่สุด)	1	4.94 (มากที่สุด)
ด้านพนักงาน	3.79 (มาก)	7	3.76 (มาก)	7	3.81 (มาก)	6	3.91 (มาก)	6	3.82 (มาก)
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	4.04 (มาก)	5	3.80 (มาก)	6	3.79 (มาก)	7	4.04 (มาก)	5	3.89 (มาก)

ตารางที่ 41 (ต่อ)

ภาพรวม	ทุนจดทะเบียน								รวม
	1 - 500,000 บาท		500,001 - 1,000,000 บาท		1,000,001 - 5,000,000 บาท		5,000,000 บาทขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	
ด้านกระบวนการ	4.28 (มากที่สุด)	3	4.15 (มาก)	4	4.10 (มาก)	4	4.24 (มากที่สุด)	3	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23 (มากที่สุด)		4.17 (มาก)		4.13 (มาก)		4.23 (มากที่สุด)		4.19 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าจำนวนทุนจดทะเบียนมีผลต่อความพึงพอใจต่อภาพรวมโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ทุนจดทะเบียน 1 - 500,000 บาท และ 5,000,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) และทุนจดทะเบียน 500,001 - 1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 1 - 500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.88) รองลงมาคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 500,001 - 1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมาคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุนจดทะเบียน 5,000,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.98) รองลงมาคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบ้างจ่าย ส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ของเว็บไซต์วีดิทัศน์เอ็มคอตคอม จำแนกตามรายได้ จากการประกอบธุรกิจต่อปี

ด้าน ผลิตภัณฑ์	รายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี				รวม
	1-500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความ หลากหลาย ของบริการ	4.28 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)
ความเสถียร ของเครื่อง เซิร์ฟเวอร์	4.33 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.25 (มากที่สุด)
ความเร็วของ เซิร์ฟเวอร์	4.59 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
ระบบ ป้องกันไวรัส และอีเมลขยะ	4.11 (มาก)	4.31 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)
บริการหลัง การขาย	3.93 (มาก)	3.87 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 42 พบว่ารายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปีมีผลต่อความพึงพอใจรวมต่อบ้างจ่ายด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1-500,000 บาท และ ผู้ที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 500,001-1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) รอง

มาคือผู้ที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และผู้ที่มีรายได้ 1,000,001-5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1-500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความเร็วของเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาคือความเสถียรของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 500,001-1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความเร็วของเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือระบบป้องกันไวรัสและอีเมลล์ขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1,000,001-5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความเร็วของเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือความเสถียรของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความเร็วของเซิร์ฟเวอร์ และระบบป้องกันไวรัสและอีเมลล์ขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาด ด้านราคา ของเว็บไซต์วิสาหกิจเอ็มคอตคอม จำแนกตามรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี

ด้านราคา	รายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี				รวม
	1-500,000 บาท	500,001-1,000,000 บาท	1,000,001-5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ	4.76 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
ราคาเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น	4.74 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
การระบุราคาสินค้า	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51 (มากที่สุด)	4.40 (มากที่สุด)	4.34 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.41 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 43 พบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมีผลต่อความพึงพอใจรวมต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1-500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองมาคือผู้ที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ผู้ที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 500,001-1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) และผู้ที่มีรายได้ 1,000,001-5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1-500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมาคือราคาเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.74)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 500,001-1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาคือราคาเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1,000,001-5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาคือราคาเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือราคาเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของเว็บไซต์วิถีชีวิตชุมชนเอี่ยมคอตคอม จำแนกตามรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี				รวม
	1-500,000 บาท	500,001-1,000,000 บาท	1,000,001-5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จดจำชื่อเว็บไซต์ได้ง่าย	3.61 (มาก)	3.51 (มาก)	3.59 (มาก)	4.00 (มาก)	3.55 (มาก)
เว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่าย	3.70 (มาก)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)
เว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือ	4.09 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมีผลต่อความพึงพอใจรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1,000,001-5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ผู้ที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 500,001-1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และผู้ที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1-500,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1-500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ เว็บไซต์ดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือเว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 500,001-1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ เว็บไซต์ดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือเว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1,000,001-5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ เว็บไซต์ดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือเว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ เว็บไซต์ดูน่าเชื่อถือ เว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่าย และจดจำชื่อเว็บไซต์ได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ของเว็บไซต์วิถีตทุซึเอ็มคตพทอม จำแนกตามรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี

ด้านการ ส่งเสริม การตลาด	รายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี				รวม
	1-500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ส่วนลด / ของแถม	4.87 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)
การค้นหา จาก Search Engine	4.98 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.96 (มากที่สุด)
การโฆษณา ผ่านสื่อต่างๆ	4.98 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.96 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.94 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.96 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 45 พบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมีผลต่อความพึงพอใจรวม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1,000,001-5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.96) ผู้ที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1-500,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) และผู้ที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 500,001-1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1-500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การค้นหาจาก Search Engine และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.98)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 500,001-1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การค้นหาจาก Search Engine และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.95)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1,000,001-5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การค้นหาจาก Search Engine และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 5.00)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ส่วนลด / ของแถม การค้นหาจาก Search Engine และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 5.00)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบัณฑิต
ส่วนประสมการตลาด ด้านพนักงาน ของเว็บไซต์วิศวะจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามรายได้
จากการประกอบธุรกิจต่อปี

ด้าน พนักงาน	รายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี				รวม
	1-500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การบริการ ของ พนักงาน ขาย	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.61 (มาก)
ความ รวดเร็วของ พนักงาน ขาย	3.96 (มาก)	3.87 (มาก)	4.15 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.94 (มาก)
ความรู้ ความ เชี่ยวชาญใน การ แก้ปัญหา	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)	4.33 (มากที่สุด)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมีผลต่อความพึงพอใจรวม
ต่อบัณฑิตด้านการพนักงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จาก
การประกอบธุรกิจต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี

1-500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ผู้ที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 500,001-1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และผู้ที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1,000,001-5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1-500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความรวดเร็วของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.96) และความรู้ ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 500,001-1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.92) และความรวดเร็วของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1,000,001-5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความรวดเร็วของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 4.15) และความรู้ ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ความรวดเร็วของพนักงานขาย และความรู้ ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริษัท ส่วนประสมการตลาด ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของเว็บไซต์วีดิทัศน์เอ็มคอตคอม จำแนกตามรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี

ด้านการสร้าง และการ นำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	รายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี				รวม
	1-500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การ รับประกัน ความพอใจ และการคืน เงิน	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.97 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.91 (มาก)
จำนวนปีที่ ให้บริการ	3.22 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ชื่อเสียงของ บริษัท	4.22 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)
ตัวอย่าง รายชื่อบริษัท ที่ให้บริการ	4.26 (มากที่สุด)	4.01 (มาก)	4.32 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
รูปแบบ เว็บไซต์ของ ผู้ให้บริการ	4.15 (มาก)	3.96 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)
ให้ รายละเอียด บริการชัดเจน	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)	4.12 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (มาก)	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)	4.25 (มากที่สุด)	3.89 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมีผลต่อความพึงพอใจรวม ต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1,000,001-5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ผู้ที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1-500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) และผู้ที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 500,001-1,000,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1-500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ตัวอย่างรายชื่อลูกค้าที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และชื่อเสียงของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 500,001-1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.04) และตัวอย่างรายชื่อลูกค้าที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1,000,001-5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัท และรูปแบบเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การรับประกันความพอใจและการคืนเงิน ชื่อเสียงของบริษัท ตัวอย่างรายชื่อลูกค้าที่ใช้บริการ รูปแบบเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ และ ใ้รายชื่อรายละเอียดยบริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริษัท ส่วนประสมการตลาด ด้านกระบวนการ ของเว็บไซต์วีดิทัศน์เอ็มคอตคอม จำแนกตาม รายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี

ด้าน กระบวนการ	รายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี				รวม
	1-500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความรวดเร็ว ในการ ให้บริการ	4.09 (มาก)	3.95 (มาก)	4.15 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)
ความถูกต้อง ในการ ให้บริการ	4.25 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)
การบริการ ด้านบัญชีและ เอกสาร	4.75 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)
การตั้งชื่อและ ชำระเงิน	3.83 (มาก)	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)
การแจ้งเตือน วันหมดอายุ และการต่อ อายุ	4.52 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
สามารถ ติดต่อได้ทุก ครั้งที่มีปัญหา	3.94 (มาก)	3.84 (มาก)	3.94 (มาก)	4.30 (มาก)	3.89 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)	4.39 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมีผลต่อความพึงพอใจรวม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1-500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) ผู้ที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1,000,001-5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และผู้ที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 500,001-1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1-500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การบริการด้านบัญชีและเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.75) และการแจ้งเตือนวันหมดอายุและการต่ออายุ (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 500,001-1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การบริการด้านบัญชีและเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.63) และการแจ้งเตือนวันหมดอายุและการต่ออายุ (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1,000,001-5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การแจ้งเตือนวันหมดอายุและการต่ออายุ (ค่าเฉลี่ย 4.58) และการบริการด้านบัญชีและเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การบริการด้านบัญชีและเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.75) และการแจ้งเตือนวันหมดอายุและการต่ออายุ (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อภาพรวม ของเว็บไซต์วีลิตทูซีเอ็มคอตคอม จำแนกตามรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี

ภาพรวม	รายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี								รวม
	1-500,000 บาท		500,001-1,000,000 บาท		1,000,001-5,000,000 บาท		มากกว่า 5,000,000 บาท		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	
ด้านผลิตภัณฑ์	4.24 (มากที่สุด)	3	4.23 (มากที่สุด)	3	4.12 (มาก)	4	4.20 (มาก)	6	4.22 (มากที่สุด)
ด้านราคา	4.51 (มากที่สุด)	2	4.40 (มากที่สุด)	2	4.34 (มากที่สุด)	2	4.50 (มากที่สุด)	2	4.41 (มากที่สุด)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.79 (มาก)	7	3.85 (มาก)	5	3.87 (มาก)	6	4.00 (มาก)	7	3.84 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.94 (มากที่สุด)	1	4.92 (มากที่สุด)	1	4.96 (มากที่สุด)	1	5.00 (มากที่สุด)	1	4.93 (มากที่สุด)
ด้านพนักงาน	3.84 (มาก)	6	3.81 (มาก)	7	3.80 (มาก)	7	4.33 (มากที่สุด)	4	3.82 (มาก)
ด้านการสร้างและการ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.96 (มาก)	5	3.83 (มาก)	6	3.97 (มาก)	5	4.25 (มากที่สุด)	5	3.89 (มาก)

ตารางที่ 49 (ต่อ)

ภาพรวม	รายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี								รวม
	1-500,000 บาท		500,001-1,000,000 บาท		1,000,001-5,000,000 บาท		มากกว่า 5,000,000 บาท		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านกระบวนการ	4.22 (มากที่สุด)	4	4.15 (มาก)	4	4.18 (มาก)	3	4.39 (มากที่สุด)	3	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21 (มากที่สุด)		4.17 (มาก)		4.18 (มาก)		4.38 (มากที่สุด)		4.18 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมีผลต่อความพึงพอใจรวม ต่อปัจจัยด้านภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1-500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ผู้ที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1,000,001-5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และผู้ที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 500,001-1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1-500,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.94) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 500,001-1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.92) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 1,000,001-5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.39) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปีมากกว่า 5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 5.00) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า

จากการเก็บข้อมูลพบว่าลูกค้าพบปัญหาจากการให้บริการและมีข้อเสนอแนะ สำหรับเว็บไซต์วีดิทัศน์เอ็มคอตคอม จำนวน 66 ราย ดังนี้

1. พนักงานไม่ดูแลลูกค้าดีเท่าที่ควร
2. พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาให้ได้
3. พนักงานให้รอโทรศัพท์นานมาก
4. พนักงานตอบคำถามที่ถามไม่ได้และแจ้งให้รอ แต่ไม่มีการติดต่อกลับ
5. พนักงานไม่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า
6. เว็บไซต์ในบางส่วนใช้งานได้ไม่ครบถ้วน

7. เว็บไซต์ไม่มีระบบการให้ความคิดเห็น
8. พนักงานไม่เอาใจใส่
9. เมื่อชำระเงินแล้วได้รับคำยืนยันล่าช้า
10. เมื่อสอบถามไปทางอีเมลล์ ได้รับการตอบรับล่าช้า
11. พนักงานตอบคำถามไม่ได้
12. ปรับปรุงเว็บไซต์ช้ามาก
13. การดูแลลูกค้าไม่ดีเท่าที่ควร
14. ปัญหาต่างๆ ตอบไม่ได้
15. พนักงานพูดไม่สุภาพหากถามมาก
16. น่าจะมีพนักงานคอยดูแลรับโทรศัพท์มากกว่านี้
17. อยากให้บริษัทอบรมพนักงาน ให้มีความรู้มากกว่าปัจจุบัน
18. พนักงานไม่เอาใจใส่ในการบริการ
19. การดูแลลูกค้าไม่ดี
20. เว็บไซต์ไม่ค่อยอัปเดต
21. อยากให้มีการปรับแบบเว็บไซต์ให้ทันสมัยเสมอ
22. การบริการล่าช้า
23. อยากให้มีเบอร์ติดต่อหัวหน้าหรือเจ้าของ
24. พนักงานตอบบางคำถามไม่ได้
25. อยากให้เพิ่มจำนวนพนักงานที่คอยให้คำแนะนำ
26. อีเมลล์ไปไม่ค่อยตอบ
27. ทักษะด้านการบริการไม่ค่อยดี
28. เว็บไซต์คืออยู่แล้วแต่อยากให้ปรับปรุงอัปเดตบ่อยๆ
29. พนักงานไม่ใส่ใจ
30. อยากให้มีนโยบายชัดเจนในการดูแลลูกค้า
31. ความรวดเร็วในการทำงาน
32. อบรมพนักงานให้ใส่ใจลูกค้าเพิ่มขึ้น
33. เพิ่มทักษะให้พนักงาน
34. ช่วงเวลาหวัค่า เว็บไซต์โหลดข้อมูลช้า
35. อยากให้มีนโยบายป้องกันข้อมูลลูกค้าหาย
36. เว็บไซต์ต้องเพิ่มระบบการติดต่อสื่อสาร

- 37.ระบบล่มก่อนข้างบ่อย
- 38.ติดต่อพนักงานลำบาก
- 39.อีเมลล์ที่ส่งไปบางครั้งเด้งกลับมา
- 40.การติดต่อสื่อสารก่อนข้างลำบากและล่าช้า
- 41.พนักงานไม่ดูแล
- 42.อยากให้มีการคัดเลือกพนักงานก่อนเข้าทำงาน
- 43.จำนวนพนักงานที่คอยบริการไม่เพียงพอ
- 44.เวลากลางคืนโทรติดยาก
- 45.เว็บไซต์โหลดช้า
- 46.พนักงานตอบช้า
- 47.อยากให้ปรับปรุงบริการหลังการขาย
- 48.พนักงานให้คำตอบไม่ได้ในบางครั้ง
- 49.พนักงานใช้เวลาในการแก้ไขก่อนข้างนาน
- 50.บางเมนูใช้งานยากและบางครั้งเกิดข้อผิดพลาด
- 51.ต้องการให้พัฒนาระบบชำระเงิน
- 52.ควรพัฒนาระบบตอบรับอัตโนมัติหากพนักงานไม่เพียงพอ
- 53.พนักงานขาดความเชี่ยวชาญ
- 54.ต้องการให้ตอบรับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
- 55.เว็บไซต์ไม่ค่อยอัปเดต
- 56.บางเมนูใช้งานไม่ได้
- 57.อยากให้ช่วยโปรโมทมากกว่านี้
- 58.พนักงานทำงานซ้ำ
- 59.เว็บไซต์หลุดบ่อย
- 60.การทำงานของพนักงานซ้ำมาก
- 61.การแก้ไขปัญหาควรระบุเวลาแล้วเสร็จให้ชัดเจน
- 62.พนักงานควรดูแลลูกค้ามากกว่านี้
- 63.เพิ่มพนักงาน
- 64.ปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว
- 65.ทักษะพนักงานมีน้อย
- 66.ต้องการให้มีระบบป้องกันอีเมลล์ขยะ