

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง	9
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	11
ระยะเวลาการศึกษา	12
การรายงานผลการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ	14
ส่วนที่ 2 กระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์	22
ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	26

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ ทุนจดทะเบียน กับ ผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ สาเหตุที่ทำให้ธุรกิจต้องจัดทำเว็บไซต์ การหาแหล่งข้อมูลในการเลือกใช้บริการ ความต้องการข้อมูลในการจัดทำ วิธีการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	33
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดในการศึกษา	91
สรุปผลการศึกษา	91
อภิปรายผลการศึกษา	107
ข้อค้นพบ	120
ข้อเสนอแนะ	120
ข้อจำกัดในการศึกษา	122
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	124
ประวัติผู้เขียน	133

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของธุรกิจ	14
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินกิจการของธุรกิจ	15
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามขนาดของทุนจดทะเบียนธุรกิจ	16
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ธุรกิจได้จัดทำเว็บไซต์แล้ว	17
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ	17
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงบทบาทในการพัฒนาเว็บไซต์ของธุรกิจ	18
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงตำแหน่งงานในธุรกิจ	19
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	19
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	20
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	21
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจต้องจัดทำเว็บไซต์ขององค์กร	22
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการหาแหล่งข้อมูลเพื่อใช้พิจารณาในการเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์	23
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการข้อมูลในการจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ	24
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์	25
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ	26

16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์	27
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์	28
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์	29
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์	30
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์	31
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์	32
22	แสดงการแบ่งกลุ่มประเภทของธุรกิจ โดยจำแนกตามลักษณะของธุรกิจ	33
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับความสำคัญของ กลุ่มธุรกิจ จำแนกตามผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ	34
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับความสำคัญของ กลุ่มธุรกิจ จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจต้องจัดทำเว็บไซต์	35
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับความสำคัญของ กลุ่มธุรกิจ จำแนกตามการหาแหล่งข้อมูลในการเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	37
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับความสำคัญของ กลุ่มธุรกิจ จำแนกตามความต้องการข้อมูลในการจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ	39
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับความสำคัญของ กลุ่มธุรกิจ กับจำแนกตามการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ	41
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ กลุ่มธุรกิจ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	42

29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ กลุ่มธุรกิจ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบ เว็บไซต์ของธุรกิจ	44
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ กลุ่มธุรกิจ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	46
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ กลุ่มธุรกิจ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	48
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ กลุ่มธุรกิจ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	50
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ กลุ่มธุรกิจ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	52
34	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของ กลุ่มธุรกิจ จำแนกตามปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	53
35	แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับความสำคัญของ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ	54
36	แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับความสำคัญของ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจต้องจัดทำเว็บไซต์	55
37	แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับความสำคัญของ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามการหาแหล่งข้อมูลในการเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของ ธุรกิจ	57
38	แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับความสำคัญของ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามความต้องการข้อมูลในการจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ	59
39	แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับความสำคัญของ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจกับ จำแนกตามการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ	61

40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	62
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	63
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	64
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมตลาดที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	66
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	67
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	68
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	69
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ทุนจดทะเบียน จำแนกตามผู้ตัดสินใจใน การพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ	70
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ทุนจดทะเบียน จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้ ใหธุรกิจต้องจัดทำเว็บไซต์	71
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ทุนจดทะเบียน ธุรกิจจำแนกตามการหา แหล่งข้อมูลในการเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	73
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ทุนจดทะเบียน จำแนกตามความต้อง ข้อมูลในการจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ	75

51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ทุนจดทะเบียนกับจำแนกตามการพัฒนา และจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ	77
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ทุนจดทะเบียน จำแนกตามปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	78
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ทุนจดทะเบียน จำแนกตามปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	80
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ทุนจดทะเบียน จำแนกตามปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	82
55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ทุนจดทะเบียน จำแนกตามปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	84
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ทุนจดทะเบียน จำแนกตามปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	86
57	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ทุนจดทะเบียน จำแนกตามปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	88
58	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ทุนจดทะเบียน จำแนกตามปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ	90
59	แสดงการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของบริษัทจำกัด ตาม กระบวนการตัดสินใจในและประเภทกิจการ	111
60	แสดงการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของบริษัทจำกัด ตาม กระบวนการตัดสินใจในและระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	114
61	แสดงการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของบริษัทจำกัด ตาม กระบวนการตัดสินใจในและทุนจดทะเบียน	117