

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากร	10
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	12
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	12
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ รูปแบบการ จัดตั้งตามกฎหมาย ประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ตำแหน่งของ ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม และระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ ของลูกค้า	14

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ตามลักษณะคุณภาพการบริการของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริม การตลาด การรักษาความเป็นส่วนตัว และการให้บริการส่วน บุคคล	16
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ที่ มีผลต่อผู้ใช้บริการของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต	35
3.1 จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย	35
3.2 จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ	47
3.3 จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม	60
3.4 จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ ตอบแบบสอบถาม	72
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของลูกค้า ไอเดีย พลัส คอท เน็ต	97
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	105
สรุปผลการศึกษา	105
อภิปรายผล	117
ข้อค้นพบ	122
ข้อเสนอแนะ	126
บรรณานุกรม	138
ภาคผนวก	140
แบบสอบถาม	141
ตัวอย่างหน้าจอที่ใช้เก็บข้อมูล	148
ประวัติผู้เขียน	152

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย	14
2 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ	14
3 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง	15
4 แสดงจำนวน และร้อยละของระยะเวลาการจัดตั้งกิจการ/องค์กรของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจนถึงปัจจุบัน	15
5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต	16
6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต	19
7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต	22
8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต	24
9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต	27
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 แสดงความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต 10 อันดับแรก	31
12 แสดงความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต 10 อันดับท้าย	33
13 สรุปความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต	34
14 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตาม รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย	35
15 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามรูปแบบการ จัดตั้งตามกฎหมาย	37
16 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย	39
17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนก ตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย	40
18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย	43
19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย	45
20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตาม ประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามประเภท กิจกรรมทางเศรษฐกิจ	49
22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ	51
23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนก ตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ	53
24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ	56
25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ	58
26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตาม ตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม	60
27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามตำแหน่ง ของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม	61
28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม	64
29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนก ตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม	68
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม	70
32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านผลิตภัณฑ์ของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำแนกตาม ระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม	72
33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านราคาของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลา การจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม	76
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบ แบบสอบถาม	81
35 ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการส่งเสริมการตลาดของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของ ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม	85
36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบ แบบสอบถาม	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม	94
38 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส คอท เน็ต	97
39 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านราคาในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส คอท เน็ต	98
40 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส คอท เน็ต	99
41 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส คอท เน็ต	99
42 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส คอท เน็ต	100
43 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการให้บริการส่วนบุคคลในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส คอท เน็ต	101
44 แสดงปัญหาที่พบในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส คอท เน็ต 10 อันดับแรก	102
45 แสดงข้อเสนอแนะในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส คอท เน็ต	103
46 แสดงปัจจัยย่อยอันดับแรกและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย	107
47 แสดงปัจจัยย่อยอันดับแรกและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
48	แสดงปัจจัยย่อยอันดับแรกและระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม	110
49	แสดงปัจจัยย่อยอันดับแรกและระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบ แบบสอบถาม	111
50	แสดงปัจจัยย่อยและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจบริการบน อินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษา Hostpacific.com ของชมพูนุท หงษ์ขจร (2547) การศึกษาปัญหาและการกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดของ สื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ กรณีศึกษาบล็อกแองค์คอตคอม ของนिरชา สุทธิพรพรรณ (2550) และปัจจัยจูงใจในการเลือกใช้ อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสื่อสารทางการตลาด : กรณีศึกษาธุรกิจ บริการที่พัก ของดาวโรจน์ บุญขมาลิก (2547)	118
51	แสดงส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ และปัญหาของลูกค้า	127
52	แสดงความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาด อิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด และ ปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุด	128
53	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยย่อยคุณภาพของ การให้บริการ	134