สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
- หลักการและเหตุผล	1
- วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	2
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิด และทบทวนวรรณกรรม	4
- ทฤษฎีและแนวความคิด	4
- ทบทวนวรรณกรรม	11
- นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
- แผนดำเนินการศึกษา	15
- ขอบเขตเนื้อหา	15
- ขอบเขตประชากร	15
- จำนวนตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง	16
- วิธีการสุ่มตัวอย่าง	16
- การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	16
- ระยะเวลาในการศึกษา	17
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	18
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการไปใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต ของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของธุรกิจบริการ และปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต	28

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

		หน้า
บทที่ 5	การสรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	126
	- สรุปผลการศึกษา	126
	- อภิปรายผลการศึกษา	134
	- ข้อค้นพบ	137
	- ข้อเสนอแนะ	138
บรรณานุกรม		142
ภาคผนวก		143
	- แบบสอบถาม	144
ประวัติผู้เขียน		151

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	20
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	20
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	21
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	21
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	22
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	22
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การใช้อินเตอร์เน็ต	23
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ ที่ใช้บริการอินเตอร์เน็ตเป็นส่วนมาก	23
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนชั่วโมงการใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	24
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	25
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ไปใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต	25
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาการใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต	26
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้บริการอินเตอร์เน็ต	26
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้ประเภทบริการบนอินเตอร์เน็ต	27
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต	28
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและเพศ	29
17	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและเพศ	30

ตาราง		หน้า
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอายุ	31
19	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอายุ	32
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอาชีพ	33
21	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอาชีพ	35
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	36
23	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	38
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต	39
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและเพศ	40
26	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและเพศ	41
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอายุ	42
28	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอายุ	43
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอาชีพ	45
30	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอาชีพ	47

ตาราง		หน้า
31	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	49
32	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	51
33	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต	53
34	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและเพศ	54
35	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและเพศ	55
36	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอายุ	56
37	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอายุ	57
38	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอาชีพ	58
39	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอาชีพ	60
40	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	61
41	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63
42	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต	65
43	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและเพศ	66
44	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและเพศ	68
45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอายุ	69

ตาราง		หน้า
46	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอายุ	71
47	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอาชีพ	72
48	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอาชีพ	74
49	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	76
50	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	78
51	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารและการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต	80
52	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารและการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและเพศ	81
53	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารและการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและเพศ	82
54	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารและการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอายุ	83
55	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารและการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอายุ	84
56	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารและการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอาชีพ	85
57	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารและการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอาชีพ	87
58	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารและการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	88

ตาราง		หน้า
59	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารและการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	90
60	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต	91
61	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและเพศ	92
62	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและเพศ	93
63	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอายุ	94
64	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอายุ	95
65	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอาชีพ	96
66	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอาชีพ	98
67	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	99
68	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	101
69	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต	102
70	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและเพศ	103
71	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและเพศ	104
72	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอายุ	105
73	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอายุ	106

ตาราง		หน้า
74	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอาชีพ	107
75	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอาชีพ	109
78	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	110
77	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	111
78	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต	112
79	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและเพศ	113
80	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและเพศ	114
81	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอายุ	115
82	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอายุ	116
83	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอาชีพ	118
84	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและอาชีพ	120
85	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	122
86	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	124