

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ต
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2	
2. แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีการศึกษา	18
3.1 ขอบเขตการศึกษา	18
3.2 วิธีการศึกษา	19
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	19
3.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	19
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	19
3.6 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	21
บทที่ 4	
การวิเคราะห์ข้อมูล	22
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของอีโมลล์ของบริษัทตลาดคอตคอมจำกัด	31
4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	43
4.4 ส่วนที่ 4 ข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญและ ความพึงพอใจของส่วนประสมการตลาดบริการของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	55
4.5 ส่วนที่ 5 ข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญและ ความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด จำแนกตามเพศ	69
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	88
5.1 สรุปผลการศึกษา	88
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	98
5.3 ข้อค้นพบ	100
5.4 ข้อเสนอแนะ	108
5.5 ข้อจำกัดของการศึกษา	111
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	115
แบบสอบถาม	116
ประวัติผู้เขียน	124

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 2.1	เปรียบเทียบรายละเอียดการให้บริการของบริษัทตลาดคอตคอมจำกัด	14
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	23
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	23
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	24
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจุดประสงค์การเปิดร้านค้าออนไลน์	24
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	25
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดขายต่อเดือนของร้านค้าออนไลน์	26
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอุตสาหกรรมของธุรกิจผู้ใช้บริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป	26
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแพ็คเกจปัจจุบันที่ใช้บริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัทตลาดคอตคอมสาขาเชียงใหม่	27
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุสมาชิก	28
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	28
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกวัตถุประสงค์ของการใช้บริการร้านค้าออนไลน์	29
ตารางที่ 4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนร้านค้าออนไลน์ในปัจจุบัน	29
ตารางที่ 4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชื่อเว็บไซต์ร้านค้าออนไลน์ นอกเหนือเว็บตลาดคอตคอม	30
ตารางที่ 4.14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของบริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัทตลาดคอตคอม	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาของบริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัทตลาดคอตคอม	33
ตารางที่ 4.16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจำหน่ายของบริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัทตลาดคอตคอม	34
ตารางที่ 4.17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของบริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัทตลาดคอตคอม	35
ตารางที่ 4.18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรของบริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัทตลาดคอตคอม	37
ตารางที่ 4.19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของบริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัทตลาดคอตคอม	39
ตารางที่ 4.20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัทตลาดคอตคอม	40
ตารางที่ 4.21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัทตลาดคอตคอม	41
ตารางที่ 4.22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัทตลาดคอตคอม	42
ตารางที่ 4.23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของบริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	43
ตารางที่ 4.24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาของบริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายของบริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	46
ตารางที่ 4.26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของบริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	47
ตารางที่ 4.27	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากรของบริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	49
ตารางที่ 4.28	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของบริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	51
ตารางที่ 4.29	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	52
ตารางที่ 4.30	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการรักษาเป็นส่วนตัวของร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	53
ตารางที่ 4.31	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคลของร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	54
ตารางที่ 4.32	ตารางที่การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ (Importance-Performance Analysis: IPA)	55
ตารางที่ 4.33	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.34	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ของอีมอลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	58
ตารางที่ 4.35	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของปัจจัยย่อยด้านราคาของอีมอลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	60
ตารางที่ 4.36	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายของอีมอลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	61
ตารางที่ 4.37	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดของอีมอลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	62
ตารางที่ 4.38	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรของอีมอลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	63
ตารางที่ 4.39	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของอีมอลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	64
ตารางที่ 4.40	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการของอีมอลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	65
ตารางที่ 4.41	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของปัจจัยย่อยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของอีมอลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	66
ตารางที่ 4.42	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของปัจจัยย่อยด้านการให้บริการส่วนบุคคลของอีมอลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 4.43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด จำแนกตามเพศ	69
ตารางที่ 4.44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด จำแนกตามเพศ	72
ตารางที่ 4.45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด จำแนกตามเพศ	74
ตารางที่ 4.46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด จำแนกตามเพศ	75
ตารางที่ 4.47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด จำแนกตามเพศ	78
ตารางที่ 4.48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด จำแนกตามเพศ	80
ตารางที่ 4.49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด จำแนกตามเพศ	82
ตารางที่ 4.50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด จำแนกตามเพศ	84
ตารางที่ 4.51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคลของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด จำแนกตามเพศ	86

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 4.1 แสดงตำแหน่งจุดระดับความสำคัญและความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการของอีมอลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	57
ภาพที่ 4.2 แสดงตำแหน่งจุดระดับความสำคัญและความพึงพอใจของปัจจัยย่อยส่วน ประสมการตลาดบริการของอีมอลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด	68



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved