

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูป	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	2
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเรื่องทัศนคติ	4
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด	6
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์	7
แนวคิดเรื่องขั้นตอนการค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์	9
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
กลุ่มตัวอย่าง และวิธีสุ่มตัวอย่าง	12
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	13
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	14

	หน้า
ระยะเวลาในการศึกษา	17
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	18
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจการ	18
ส่วนที่ 2 ทักษะคติของผู้ประกอบการร้านขายยาในจังหวัดสมุทรสาคร ต่อการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	32
ส่วนที่ 3 แนวโน้มการใช้บริการการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตจำแนกตามลักษณะของผู้ประกอบการร้านขายยา	56
ส่วนที่ 4 ความพร้อมของผู้ประกอบการร้านขายยาในการจัดซื้อยา และเวชภัณฑ์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามแนวโน้ มการใช้บริการ	61
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	72
สรุปผลการศึกษา	72
อภิปรายผล	76
ข้อค้นพบ	80
ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	86
ประวัติผู้เขียน	95

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	19
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นเกษตรกร	20
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีเครื่องคอมพิวเตอร์	20
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้	21
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของกิจการร้านขายยา	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการดำเนินการของร้านขายยา	22
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีสินค้าประเภทอื่นๆนอกจากยาและอุปกรณ์การแพทย์จำหน่ายในร้านขายยา	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจำหน่ายสินค้าประเภทอื่นๆนอกจากยาและอุปกรณ์การแพทย์ในร้านขายยา	23
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัดส่วนของยอดขายสินค้าอื่นๆนอกจากยาและอุปกรณ์การแพทย์ ต่อยอดขายรวม	24
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางส่วนใหญ่ในการสั่งซื้อยา	24
13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดการสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ต่อเดือน	25

ตารางที่	หน้า
14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่ใช้ในการพบพนักงานขายเพื่อสั่งซื้อยา	26
15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีปัญหาในการจัดซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์	26
16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาในการจัดซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ จำแนกตามปัญหาที่มี	27
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาชำระค่าสินค้าแก่บริษัทฯ	28
18 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาชำระค่าสินค้าแก่ร้านขายส่งยา	29
19 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังสั่งซื้อจากบริษัทฯ	30
20 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังสั่งซื้อจากร้านขายส่งยา	31
21 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	32
22 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้วิธีใช้งานอินเทอร์เน็ต	33
23 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้วิธีใช้งานอินเทอร์เน็ต จำแนกตามความรู้ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	33
24 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีผู้อื่นในร้านของผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้	34
25 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้อื่นในร้านของผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้	34
26 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้เรื่องอุปกรณ์ในการสั่งซื้อสินค้าต่างๆผ่านอินเทอร์เน็ต	35

ตารางที่	หน้า
27 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเข้าใจเรื่อง ลักษณะต่างๆของการสั่งซื้อสินค้าต่างๆผ่านอินเทอร์เน็ต	36
28 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้เรื่อง ลักษณะการสั่งซื้อสินค้าต่างๆผ่านอินเทอร์เน็ต	37
29 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับประ โยชน์ ที่คิดว่าจะได้รับจากการสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านอินเทอร์เน็ต	38
30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ลักษณะด้านผลิตภัณฑ์ของการสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	39
31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ลักษณะด้านราคาของการสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	40
32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ลักษณะด้านช่องทางจัดจำหน่ายของการสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต	41
33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ลักษณะด้านการส่งเสริมการตลาดของการสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต	42
34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ลักษณะด้านอื่น ๆ (การใช้งาน)ของการสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต	43
35 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ขั้นตอนการสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	44
36 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความตั้งใจต่อ การจะใช้บริการหากมีการจัดจำหน่ายยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แก่ร้านขายยา	45
37 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวโน้ม การใช้บริการการสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	46

ตารางที่	หน้า
38 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความยินดีต่อการลงทุนเพิ่มเพื่อให้สามารถใช้บริการการตั้งชื่อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	47
39 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวโน้มความพร้อมลงทุนเพื่อให้สามารถใช้บริการการตั้งชื่อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	48
40 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ต้องการจะใช้บริการการตั้งชื่อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	49
41 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการซื้อสินค้าต่างๆผ่านทางการจัดจำหน่ายยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่ร้านขายยา	50
42 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินค้าที่ต้องการซื้อผ่านทางการจัดจำหน่ายยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่ร้านขายยา	51
43 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาชำระค่าสินค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าเหมาะสม เมื่อมีการสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง การจัดจำหน่ายยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่ร้านขายยา	52
44 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีชำระค่าสินค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้ชำระ เมื่อมีการสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง การจัดจำหน่ายยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่ร้านขายยา	53
45 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ต้องการได้รับรับสินค้าหลังสั่งซื้อจากการตั้งซื้อสินค้าผ่านทาง การจัดจำหน่ายยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่ร้านขายยา	54
46 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความเหมาะสมแก่การใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อรูปแบบต่างๆของการจัดจำหน่ายยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่ร้านขายยา	55

ตารางที่

หน้า

47	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีแนวโน้มนำต่างๆในการใช้บริการ การสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามเพศ	56
48	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีแนวโน้มนำต่างๆในการใช้บริการ การสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอายุ	57
49	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีแนวโน้มนำต่างๆในการใช้บริการ การสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามระดับการศึกษา	58
50	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีแนวโน้มนำต่างๆในการใช้บริการ การสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามการเป็นเภสัชกร	59
51	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีแนวโน้มนำต่างๆในการใช้บริการ การสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามรูปแบบ การเปิดดำเนินงานร้านขายยา	60
52	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีแนวโน้มนำต่างๆในการใช้บริการ การสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอายุของ กิจการร้านขายยา	61
53	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวโน้มนำต่างๆ ในการใช้บริการการสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในการมีเครื่องคอมพิวเตอร์	62
54	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวโน้มนำต่างๆ ในการใช้บริการการสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ต่อการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ได้ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มี	63
55	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวโน้มนำต่างๆ ในการใช้บริการการสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ต่อความรู้ด้านคอมพิวเตอร์	64
56	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวโน้มนำต่างๆ ในการใช้บริการการสั่งซื้อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ต่อความรู้เรื่องอินเทอร์เน็ต	65

57	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวโน้มนำต่างๆ ในการใช้บริการการส่งชื่อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ต่อความรู้เรื่องต่างๆด้านอินเทอร์เน็ต	66
58	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวโน้มนำต่างๆ ในการใช้บริการการส่งชื่อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ต่อการไม่มีความรู้เรื่องต่างๆด้านอินเทอร์เน็ต	67
59	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวโน้มนำต่างๆ ในการใช้บริการการส่งชื่อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ต่อความรู้เรื่องอุปกรณ์ที่ใช้ในการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต	68
60	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวโน้มนำต่างๆ ในการใช้บริการการส่งชื่อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ต่อความรู้เรื่องลักษณะการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต	69
61	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวโน้มนำต่างๆ ในการใช้บริการการส่งชื่อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ต่อแนวโน้มนำการลงทุนเพื่อให้สามารถใช้บริการการส่งชื่อยาและอุปกรณ์การแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้	70
62	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นอื่นๆ	71

สารบัญ

รูปที่

หน้า

1 ตัวอย่างจำลองกระบวนการในการก่อให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์ในแง่การตลาด

6



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved