

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1	
บทนำ	1
ความเป็นมา หลักการและเหตุผลในการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ ในการศึกษา	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2	
ทฤษฎี และ แนวความคิด	6
ทฤษฎี และ แนวความคิดในการศึกษา	6
ทบทวนวรรณกรรม	7
คำนิยามศัพท์ ที่ใช้ในการศึกษา	8
บทที่ 3	
ระเบียบและวิธีการศึกษา	10
แผนดำเนินการ	10
วิธีการศึกษา	10
การสุ่มตัวอย่าง	11
วิธีวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล	11
บทที่ 4	
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
สถานภาพทั่วไปของกิจการ	19
ความคิดเห็นเกี่ยวกับใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์	29
ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์	35
ความคิดเห็นด้านอื่น ๆ	85
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	93
สรุปผลการศึกษา	93
การอภิปรายผล	96
ข้อค้นพบ	98
ข้อเสนอแนะ	101

-๖

สารบัญ

	หน้า
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	107
แบบสอบถาม	108
ประวัติผู้เขียน	109

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	14
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความถี่ในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของสินค้าที่ส่งออก	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการ	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดส่งออกรวมในปี 2542	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสัดส่วนในการส่งออก ต่อยอดขายรวมในปี 2542	23
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเทศคู่ค้าที่สำคัญ	24
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการจัดจำหน่าย	25
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน	26
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้งาน คอมพิวเตอร์ในกิจการ	27
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้มีอำนาจตัดสินใจ ในการให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	28
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	29
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสนใจ ที่จะให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต	30
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	31
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม แนวทางในการให้บริการ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย	32
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง กับบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	33

ตารางที่	หน้า
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูล ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการเลือกใช้ บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์	34
22 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ และระดับความสำคัญของผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์	35
23 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่มีผลต่อการเลือก ใช้บริการและระดับความสำคัญของ ผลต่อการเลือกใช้บริการ	38
24 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผู้ให้บริการที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการและระดับความสำคัญปัจจัยของผู้ให้บริการ	39
25 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้พิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์	41
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบ แบบสอบถามในปัจจุบัน และการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	42
27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันและ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	43
28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน และการตัดสินใจใช้บริการ	44
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน และความต้องการในการใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์	46
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน และความต้องการในการใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต	47
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์	48
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน และความเห็นต่อมาตรการของรัฐ	49
33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน และประเภทของความต้องการการอบรม	50
34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน และ แหล่งข้อมูลเพื่อเลือกใช้บริการ	51
35 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยในการเลือกใช้บริการ พาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์และตำแหน่งงาน	52

ตารางที่	หน้า
36 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการเลือกใช้บริการ พานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์และตำแหน่งงาน	57
37 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์และตำแหน่งงาน	59
38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้า ที่ส่งออกและการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	63
39 แสดงจำนวนร้อยละการใช้งานคอมพิวเตอร์ในกิจการส่งออกของผู้ส่งออก และของประเภทสินค้าที่ส่งออก	64
40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้าที่ส่งออก และประเภทของการตัดสินใจใช้บริการพานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์	65
41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้าที่ส่งออก และลักษณะการให้บริการพานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์	66
42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสินค้าที่ส่งออกและ ความต้องการในการใช้บริการ	67
43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้าที่ส่งออก และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ใช้บริการพานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์	68
44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้าที่ส่งออก และความเห็นต่อการดำเนินงานของรัฐในด้านบริการพานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์	69
45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้าที่ส่งออก และการฝึกอบรมความรู้พานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	70
46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้าที่ส่งออก และแหล่งข้อมูล	71
47 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยในการเลือกใช้บริการ พานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์และประเภทของสินค้าที่ส่งออก	72
48 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการเลือกใช้บริการ พานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์และประเภทของสินค้าที่ส่งออก	76
49 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยของให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้คัดเลือกผู้ให้บริการ ฯ และประเภทของสินค้าที่ส่งออก	78
50 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริการพานิชยกรรม อิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามกลุ่มของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	81

ตารางที่	หน้า
51 แสดงปัจจัยในการเลือกใช้บริการ ปัญหาในการใช้บริการและปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจำแนกตามประเภทสินค้าส่งออก	83
52 แสดงปัจจัยในการเลือกใช้บริการ ปัญหาในการใช้บริการและปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจำแนกตามตำแหน่งงาน	84
53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสินค้าที่ส่งออก และ วิธีการจัดจำหน่าย	85
54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ส่งออกจำแนกตามสินค้าที่ส่งออก และ อายุกิจการ	86
55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการให้บริการ พาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ และ ทุนจดทะเบียน	87
56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะความสนใจ ที่จะใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์และอายุของกิจการ	88
57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของ แหล่งข้อมูล เพื่อคัดเลือกผู้ให้บริการ และ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	89
58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของแหล่งข้อมูล เพื่อคัดเลือกผู้ให้บริการ และ การใช้บริการ	90
59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะความสนใจที่จะใช้บริการ พาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์และ ทุนจดทะเบียน	91