

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิด ทฤษฎีทางการตลาด	9
อินเทอร์เน็ต	31
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)	36
บริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท”	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	60
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล	62
การวิเคราะห์ข้อมูล	64

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
ตอนที่ 1 ประเภทของการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	65
ตอนที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	
ประเภทบุคคลธรรมดา	66
ตอนที่ 3 ข้อมูลการค้าเงินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	68
ตอนที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ	
ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับความคิดเห็น	
ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต”	74
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	86
ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน	88
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	108
สรุปการวิจัย	108
อภิปรายผล	112
ข้อเสนอแนะ	115
บรรณานุกรม	119
ภาคผนวก	124
ก การลงทะเบียนออนไลน์ “ชื่อไทย ไม่มีคอต”	
ผ่านเว็บไซต์ http://www.cattелеcom.com	125
ข แบบสอบถาม	130
ประวัติผู้วิจัย	139

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทการประกอบธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	67
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภทบุคคลธรรมดา	68
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้หรือผลประกอบการต่อเดือน	69
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	70
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการดำเนินธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	70
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทชื่อโดเมน	71
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของหมวดหมู่สินค้าหรือบริการ ที่จำหน่ายบนอินเทอร์เน็ต	71
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เป็น อุปสรรคในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	73
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของรายละเอียดเกี่ยวกับเว็บไซต์	73
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะการดำเนินธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	74
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของการรับรู้บริการ	74
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	75
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต”	76
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้าน ราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต”	77
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต”	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต”	80
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านพนักงาน ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต”	81
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต”	83
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต”	85
ตารางที่ 4.20 แสดงระดับความสำคัญของการตัดสินใจปัจจัยส่วนประสมการตลาด	86
ตารางที่ 4.21 แสดง จำนวน ร้อยละของข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต”	88
ตารางที่ 4.22 แสดง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์.....	88
ตารางที่ 4.23 แสดง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านราคา.....	90
ตารางที่ 4.24 แสดง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....	92
ตารางที่ 4.25 แสดง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด.....	94
ตารางที่ 4.26 แสดง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านพนักงาน.....	96
ตารางที่ 4.27 แสดง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ.....	98
ตารางที่ 4.28 แสดง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ.....	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.29	แสดงการทดสอบหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประเภทรูทกิจของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท”102
ตารางที่ 4.30	แสดงการทดสอบหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท”104
ตารางที่ 4.31	แสดงการทดสอบหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท”105
ตารางที่ 4.32	แสดงการทดสอบหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท”106

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานส่วนหน้าและพนักงานส่วนหลัง กับการให้บริการลูกค้า	19
ภาพที่ 2.2 กระบวนการซื้อบริการ	23
ภาพที่ 2.3 รูปแบบองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์	41
ภาพที่ 2.4 การใช้งาน “ชื่อไทย ไม่มีดอท”	43
ภาพที่ 2.5 การใช้งาน “ชื่ออังกฤษ ไม่มีดอท”	44
ภาพที่ 2.6 การใช้งาน “ตัวเลข ไม่มีดอท”	44
ภาพที่ 2.7 เว็บไซต์ www.cattелеcom.com ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ด้วยการพิมพ์ “ชื่อไทย ไม่มีดอท” ว่า “กสท”	45
ภาพที่ 2.8 ตัวอย่างบริการจัดอันดับเว็บไซต์ (Placement) บริการเสริมของบริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท”	46
ภาพที่ 2.9 บริการนามบัตรออนไลน์ (e Biz Card) บริการเสริมของบริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท”	47
ภาพที่ 2.10 คุณสมบัติของบริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท”	49
ภาพที่ 2.11 คุณสมบัติของบริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท”	50
ภาพที่ 2.12 เครื่องมือพิเศษ Nipa Toolbar	50
ภาพที่ 2.13 ขั้นตอนการใช้งาน “ชื่อไทย ไม่มีดอท”	50
ภาพที่ 2.14 การออกบูธในงาน Bangkok International ICT Expo 2005 เมื่อเดือนสิงหาคม 2548 ณ อิมแพค เมืองทองธานี	52
ภาพที่ 2.15 การจัดสัมมนาผู้ประกอบการ SMEs “การตลาดยุคใหม่สู่ตลาด SMEs เมื่อเดือนธันวาคม 2548 ณ ศูนย์ประชุมสถาบันวิจัยจุฬาภรณ์	52
ภาพที่ 2.16 เว็บไซต์สำหรับให้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท”	54
ภาพที่ 2.17 การประชาสัมพันธ์บริการในวารสารของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	55

สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่ 2.18	คู่มือการใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอก” ที่ติดตั้งบนเว็บไซต์ www.cattелеcom.com ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน).....	55
ภาพที่ 2.19	เครื่องมือพิเศษ Nipa Toolbar ที่ติดตั้งบนเว็บไซต์ www.cattелеcom.com ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	56