

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฉา
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและปัญหาของการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ.....	8
ความรู้เกี่ยวกับซอฟต์แวร์ อุตสาหกรรม และแนวทางการส่งเสริม.....	8
ประวัติสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ.....	16
กิจกรรมการส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์.....	18
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการ.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ.....	30
แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาด.....	33
ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ตอนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่มาติดต่อ	
สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน).....	51
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยทางธุรกิจของผู้ประกอบการที่มาติดต่อ	
สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน).....	53
ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริม	
อุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ	
(องค์การมหาชน).....	54
ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริม	
อุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ	
(องค์การมหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ.....	63
ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริม	
อุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ	
(องค์การมหาชน) จำแนกตามปัจจัยทางธุรกิจของผู้ประกอบการ.....	70
ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสำนักงานส่งเสริม	
อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน).....	79

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	82
สรุปผลการวิจัย.....	82
อภิปรายผล.....	83
ข้อเสนอแนะ.....	87
บรรณานุกรม.....	89
ภาคผนวก.....	95
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับการวิจัย.....	96
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	103

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่มาติดต่อสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และอาชีพ.....	51
2	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยทางธุรกิจของผู้ประกอบการที่มาติดต่อสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามรายได้ของธุรกิจ จำนวนพนักงาน ลักษณะการดำเนินธุรกิจ และจำนวนเงินลงทุน.....	53
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริมอุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรม.....	55
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริมอุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการพัฒนาบุคลากร.....	57
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริมอุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	58
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริมอุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดหาแหล่งเงินทุน.....	60
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริมอุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา.....	61
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริมอุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
9	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริม อุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ.....	64
10	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริม อุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ.....	65
11	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริม อุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามการศึกษา.....	66
12	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริม อุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	67
13	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริม อุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอาชีพ.....	69
14	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริม อุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามรายได้ของธุรกิจ.....	71
15	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของผู้ประกอบการต่อการ ส่งเสริมอุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)ด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมจำแนกตาม จำนวนรายได้ของธุรกิจ.....	72
16	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของผู้ประกอบการต่อการ ส่งเสริมอุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)ด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามจำนวนรายได้ของ ธุรกิจ.....	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริม อุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามจำนวนพนักงาน.....	74
18	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของผู้ประกอบการต่อการ ส่งเสริมอุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)ด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมจำแนกตาม จำนวนพนักงาน.....	75
19	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของผู้ประกอบการต่อการ ส่งเสริมอุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)ด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามจำนวนพนักงาน.....	76
20	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริม อุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามลักษณะการดำเนินธุรกิจ.....	77
21	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริม อุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามจำนวนเงินลงทุน	78
22	ค่าความถี่ ของการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	79

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	3
2 มูลค่าและอัตราการเติบโตของตลาดซอฟต์แวร์ ปี 2549 - 2552.....	13
3 สัดส่วนการใช้จ่ายซอฟต์แวร์จำแนกตามภาคเศรษฐกิจ ปี 2550 – 2552.....	15
4 กรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey 7 s Framework).....	30