

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	4
2.1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษาความเป็นไปได้	4
2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ และกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการค้าปลีก	8
2.1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า	11
2.1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทานและห่วงโซ่มูลค่า	13
2.1.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับโลจิสติกส์	15
2.1.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	17
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 ขอบเขตการศึกษา	53
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	54
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	55
3.5 สมมติฐานการเงิน	55
บทที่ 4 การวิเคราะห์ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ	57
4.2 การวิเคราะห์ด้านการตลาด	65
4.3 การวิเคราะห์ด้านเทคนิค	81
4.4 การวิเคราะห์ด้านการจัดการ	87
4.5 การวิเคราะห์ด้านการเงิน	91
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	104
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	105
5.3 ข้อค้นพบ	106
5.4 ข้อเสนอแนะ	107
5.5 ข้อจำกัดของการศึกษา	107
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก	111
ประวัติผู้เขียน	129

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปข้อดีข้อเสียของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	34
2	การเปรียบเทียบข้อดีข้อด้อยการค้าปลีกกับการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	47
3	รูปแบบการดำเนินธุรกิจ	58
4	ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	58
5	รูปแบบการดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	59
6	ลักษณะการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	59
7	การให้บริการผ่านทางเว็บไซต์	59
8	การประชาสัมพันธ์และการโฆษณาเว็บไซต์	60
9	ประเภทการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาเว็บไซต์	60
10	ความสนใจในการบริการของกิจการ	61
11	ประเภทบริการที่สนใจ	61
12	อัตราค่าบริการที่ต้องการในบริการBanner	62
13	อัตราค่าบริการที่ต้องการในบริการไคเร็กทอรี	62
14	การประมาณการผู้ใช้อินเทอร์เน็ต และผู้ซื้อสินค้าในประเทศ	79
15	การประมาณการผู้ใช้อินเทอร์เน็ต และผู้ซื้อสินค้าในต่างประเทศ	80
16	การประมาณการรายได้	80
17	ค่าใช้จ่ายในการโฆษณา	81
18	ประมาณการค่าใช้จ่ายในการจัดทำเว็บไซต์	84
19	ค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน	85
20	อัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ต แบบADSL	85
21	ราคาอุปกรณ์ในการดำเนินงาน	87
22	รายละเอียดเงินเดือนพนักงาน	89
23	ประมาณการเงินเดือนและค่าจ้างแรงงานตลอดอายุโครงการ	90
24	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	90
25	เงินลงทุนเริ่มแรก	91
26	เครื่องใช้สำนักงาน	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

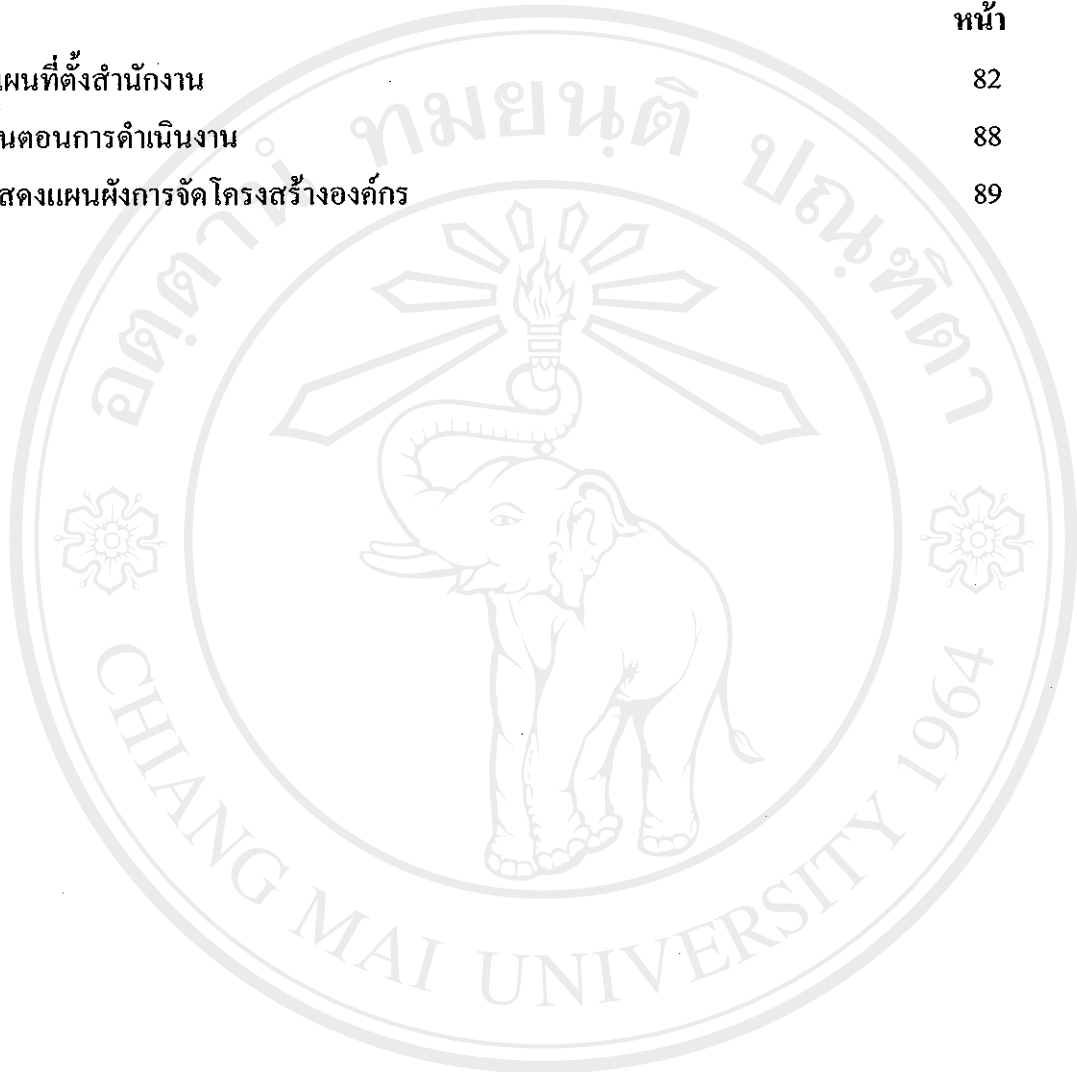
ตารางที่	หน้า
27 ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน	92
28 งบกำไรขาดทุนล่วงหน้า	94
29 งบกระแสเงินสดล่วงหน้าของโครงการ	95
30 งบดุลล่วงหน้า	96
31 การคำนวณระยะเวลาคืนทุน	97
32 สรุปความเป็นไปได้ทางการเงิน	100
33 เงินเดือนการทำงานในหน่วยงานรัฐบาล	100
35 ข้อมูลความพึงพอใจการลงทุนในโครงการ	102

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1	กระบวนการตัดสินใจซื้อ	8
2	ภาพแสดงแบบจำลองกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค	10
3	ห่วงโซ่การจัดส่งสำหรับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค	14
4	ห่วงโซ่แห่งมูลค่า	15
5	องค์ประกอบของการจัดการ โลจิสติกส์	16
6	หลักการดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	24
7	ขั้นตอนการสร้างพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	25
8	ภาพแสดงแบบจำลองของOSI ทั้ง 7 ระดับชั้นและโปรโตคอลชนิดต่างๆ	28
9	บทบาทหน้าที่ของแต่ละลำดับชั้น	28
10	กระบวนการรับส่งข้อมูลระหว่างกันผ่านระดับชั้นทั้ง 7 เลขอร์	29
11	แบบจำลอง TCP-IP เปรียบเทียบกับระดับชั้นของ OSI	30
12	ตัวอย่างหน้าเว็บเพจในการหาสินค้า	66
13	ตัวอย่างหน้าเว็บเพจในการแสดงสินค้า	67
14	ตัวอย่างหน้าเว็บเพจในการรับประกันสินค้า	67
15	ตัวอย่างBanner ขนาด 125×125	68
16	ตัวอย่างหน้าเว็บเพจในการชำระเงิน	69
17	ตัวอย่างการเข้าสู่ระบบการสั่งซื้อและชำระเงิน	70
18	ตัวอย่างการกรอกข้อมูลของผู้สั่งซื้อ	70
19	ตัวอย่างสรุปผลการสั่งซื้อ	71
20	ตัวอย่างการกรอกรายละเอียดบัตรเครดิต	71
21	ตัวอย่างการแจ้งผลการรับชำระ	72
22	ตัวอย่างหน้าเว็บเพจในการสั่งซื้อสินค้า	73
23	ตัวอย่างหน้าเว็บเพจในการส่งสินค้า	74
24	ตัวอย่างการ โฆษณา กับ www.google.com	75
25	ตัวอย่างการ โฆษณา กับ www.yahoo.com	76
26	ตัวอย่างการ โฆษณา กับ www.sanook.com	76

สารบัญรูป (ต่อ)

รูปที่		หน้า
27	แผนที่ตั้งสำนักงาน	82
28	ขั้นตอนการดำเนินงาน	88
29	แสดงแผนผังการจัดโครงสร้างองค์กร	89



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved