

## ปัญหาพิเศษ

### เรื่อง

ผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจร้านหนังสือ

The result of consumers using electronic commerce system of a book store



ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา 2554

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

หลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

ผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจร้านหนังสือ  
The result of consumers using electronic commerce system of a book store

โดย

นางสาวภัทรสุดา บุญชู 51040866

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. ( เทคโนโลยีการจัดการ )

เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2555

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ..... 19/ มีนาคม/2555  
( รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ )

ประธานสาขาวิชาวิทยาการจัดการ..... 19/ มีนาคม/2555  
( รองศาสตราจารย์ ดร. อำนวนย แสงโนรี )

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**บทคัดย่อ**  
**ปีการศึกษา 2554**

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์  
ในธุรกิจร้านหนังสือ

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) The result of consumers using electronic commerce system  
of a book store

ชื่อ-สกุล นางสาวภัทรสุดา บุญชู

หลักสูตร เทคโนโลยีการจัดการ สาขาวิชา วิทยาการจัดการ

วิทยาลัย การบริหารและการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ 19 มีนาคม 2555

**บทคัดย่อ**

บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน) (SE-EDUCATION Public Company Limited) มีวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินธุรกิจที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้ โดยเปิดให้บริการธุรกิจร้านหนังสือออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นการขยายการเติบโตทางธุรกิจ เป็นการให้บริการด้านการจำหน่ายหนังสือแบบหลากหลาย จนกลายเป็นสำนักพิมพ์สาระความรู้ชั้นนำ และมีระบบจัดจำหน่ายที่เป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดในธุรกิจหนังสือ การทำธุรกิจร้านหนังสือของบริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น นั้น นอกจากมีการจัดจำหน่ายหน้าร้านแล้ว ยังมีการทำธุรกิจในรูปแบบหนึ่งที่ว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษา ผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจร้านหนังสือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานและผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจร้านหนังสือ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นสมาชิกของร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ผ่านทางเฟซบุ๊กจำนวน 99 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 18-25 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท โดยมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกอยู่ในช่วง 1-2 ปี กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้การใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง โดยส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาใด ๆ จากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนผลที่ได้รับจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ในด้านข้อดีพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการโดยมีข้อดีใน 3 ลำดับแรก คือ ช่วยในการสืบค้นหาหนังสือเล่มเก่าที่ยืมแล้ว การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ ในด้านข้อจำกัดพบว่า มีข้อจำกัดในระดับน้อยทุกรายการโดยมีข้อจำกัดใน 3 ลำดับแรกคือ ไม่สามารถทราบ

รายละเอียดข้อมูลของหนังสือ ระบบไม่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็วและระบบเกิดการขัดข้อง และไม่สามารถบันทึกข้อมูลการยืนยันการสั่งซื้อหนังสือ

ข้อเสนอแนะของการศึกษาเรื่องนี้คือ การให้บริการการทำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทซีเ็ดยูเคชั่น ควรมีการจัดฝ่ายบริการลูกค้าทางด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีจำนวนมากขึ้น เพื่อรองรับกับการแก้ปัญหาได้ทันเวลาและตรงจุดของปัญหา ด้านการรับทราบรายละเอียดข้อมูลของหนังสือในหน้าเว็บเพจของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทางฝ่ายระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทซีเ็ดยูเคชั่น ควรมีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลของหนังสือให้รับทราบชัดเจนให้มากขึ้นและควรพัฒนาการค้นหาข้อมูลหนังสือให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และตรวจสอบข้อผิดพลาดและข้อบกพร่องต่าง ๆ โดยละเอียด พร้อมทั้งเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาจนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ สร้างความภูมิใจแก่ผู้จัดทำอย่างมาก รวมทั้งรองศาสตราจารย์ ดร. อำนวย แสงโนรี กรรมการสอบปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำแนะนำในส่วนของการสอบปัญหาพิเศษ ตลอดจนอาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และประสิทธิประสาทวิชาความรู้ตลอดหลักสูตรการศึกษา คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้คณะผู้จัดทำขอขอบคุณบริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามจากสมาชิกเฟซบุ๊กของซีเอ็ดดูเคชั่นเตอร์ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม สุดท้ายนี้คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่รักและเคารพอย่างสูง รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจ ให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือในทุกเรื่อง ตลอดจนคำแนะนำและแนวทางที่เป็นประโยชน์เสมอมา

ภัทรสุดา บุญชู  
มีนาคม 2555

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
คำนิยม	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญรูปภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	3
ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
กรอบแนวความคิด	6
ระเบียบวิธีวิจัย	8
บทที่ 2	
ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และข้อมูลร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์	
ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	10
ความเป็นมาของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	10
ประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	10
โครงสร้างและองค์ประกอบทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	12
กระบวนการทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	13
ส่วนประกอบทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	13
วิธีการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	14
ข้อจำกัดในการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	14
ผลดีของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อผู้บริโภค	15
ประวัติความเป็นมาของ บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)	15
ขั้นตอนการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของซีเอ็ดบุ๊ค	19

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ผลการศึกษา	
ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	29
ข้อมูลการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	29
การประเมินผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	31
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	
สรุป	38
ข้อเสนอแนะ	39
เอกสารอ้างอิง	40
ภาคผนวก	41
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเรื่องผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจร้านหนังสือ	42

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	30
2	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาการเป็นสมาชิก	31
3	จำนวนและร้อยละของการเรียนรู้วิธีการใช้บริการ	31
4	จำนวนและร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการและวิธีการแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการ	32
5	การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบจำแนกตามด้านต่าง ๆ	32
6	ระดับความพึงพอใจด้านผลดีในด้านการเชื่อมโยงข้อมูล	33
7	ระดับความพึงพอใจด้านผลดีในด้านข้อมูลและการสืบค้น	34
8	ระดับความพึงพอใจด้านผลดีในด้านการทำงาน	35
9	ระดับความพึงพอใจด้านผลดีในด้านความปลอดภัย	36
10	ระดับความพึงพอใจข้อจำกัดจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	37

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวความคิดสำหรับผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจหนังสือ	7
2	โลโก้ของบริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)	17
3	หน้าต่างส่วนประกอบหลักบนเว็บเพจของ se-ed.com หรือ eShop	20
4	หน้าต่างสมัครสมาชิก และLog in เข้าสู่ระบบ	21
5	หน้าต่างขั้นตอนการเข้าสมัครสมาชิก	21
6	หน้าต่างสำหรับกรอกข้อมูลลงในระบบยืนยันการเป็นสมาชิก	22
7	ผู้ใช้เข้าใช้งานเพื่อดูรายละเอียดหนังสือ	23
8	หน้าต่างเพื่อดูข้อมูลของหนังสือ	24
9	หน้าต่างเลือกสินค้าที่ต้องการใส่ตะกร้า	25
10	หน้าต่างเลือกวิธีการจัดส่งสินค้า	25
11	หน้าต่างเลือกวิธีการชำระเงิน	26
12	หน้าต่างเลือกที่อยู่ในใบเสร็จรับเงิน	27
13	หน้าต่างเลือกการยืนยันรอรับสินค้า	28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

การติดต่อสื่อสารในโลกยุคไร้พรมแดนมีความสะดวกสบายมากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตเป็นอย่างมาก และเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต จนกลายเป็นสิ่งจำเป็นต่อในชีวิตประจำวันของหลาย ๆ คน เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลมากมายในโลกไว้ด้วยกัน ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานด้านต่าง ๆ เช่น ทางด้านการศึกษา การแพทย์ การค้า สื่อโฆษณาและอื่น ๆ มีความเกี่ยวข้องกับผู้คนในทุกสาขาอาชีพ ในส่วนของการค้านั้นอินเทอร์เน็ตมีบทบาทเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic commerce) หรือ เรียกย่อ ๆ ว่า E-Commerce ซึ่งการดำเนินธุรกิจการค้าที่มีการซื้อขายและการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะถือว่าเป็นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น

ในปัจจุบันผู้บริโภคมีทางเลือกในการที่จะซื้อสินค้ากันมากขึ้น เช่น การเข้าไปเลือกซื้อจากในเว็บไซต์ มีการเข้าไปเปรียบเทียบราคาสินค้าก่อนที่จะซื้อ ในการทำ E-Commerce นั้นไม่ใช่เป็นเพียงเว็บเพจหรือช่องทางการจำหน่ายสินค้าเท่านั้น แต่ E-Commerce ยังมีความหมายรวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดค่าใช้จ่าย ลดบทบาทองค์ประกอบทางธุรกิจ เช่น ทำเลที่ตั้ง อาคารประกอบการ โกดังเก็บสินค้า ห้องแสดงสินค้า รวมถึงพนักงานขาย เป็นต้น จึงลดข้อจำกัดของระยะทางกับเวลาลงได้ และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคและผู้ค้าส่งกับการแข่งขันทางการค้าเสรีระหว่างประเทศที่ต้องแข่งขัน และการได้เปรียบกันที่การนำเสนอสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

บริษัท ซีอีดียูเคชั่น ได้เปิดให้บริการธุรกิจร้านหนังสือออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นการขยายการเติบโตทางธุรกิจ เป็นการให้บริการด้านการจำหน่ายหนังสือแบบหลากหลาย เช่น ธุรกิจวารสารและหนังสือเชิงวิชาการอย่างต่อเนื่องมาเป็นลำดับ จนกลายเป็นสำนักพิมพ์สาระความรู้ชั้นนำ และมีระบบจัดจำหน่ายที่เป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดในธุรกิจหนังสือ และได้เริ่มบทบาทการเป็นผู้รับจัดจำหน่ายหนังสือให้กับสำนักพิมพ์อื่นที่ผลิตหนังสือประเภทใกล้เคียงกัน การทำธุรกิจร้านหนังสือของบริษัท ซีอีดียูเคชั่น นั้น นอกจากจะมีการจัดจำหน่ายตามศูนย์การค้าหรือศูนย์ใหญ่ต่าง ๆ ที่เป็นหน้าร้านแล้ว ยังมีการทำธุรกิจในรูปแบบหนึ่งที่เรียกว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ถึงแม้ว่าการจัดจำหน่ายหน้าร้านนั้นเป็นเพียงการเข้ามาของลูกค้าที่สามารถเข้ามาเลือกสินค้าได้ตามเวลาที่กำหนดของทางร้านหนังสือ แต่การสั่งหนังสือทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่เลือกสถานที่ ไม่สูญเสียเวลาในการเดินทาง และเหมาะสำหรับผู้ที่ชอบหนังสือแต่มีเวลาส่วนตัวย่นทำให้ผู้ประกอบการเล็งเห็นว่าควรที่จะมีการประกอบธุรกิจผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อที่เป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่องทางกำรจัดจําหน้ยอืกทงหน้ยให้กับลูกค้ย ปัจจุบันพบว่การด้เนินธุรกิจผ่านทงพวณิขย์ อีเล็กทรอนิกส์มีกำรแข่งขันกันสูงมก ผู้ประกอบกำรในธุรกิจร้ยหนังสือให้ควมสนใจในกำร ประกอบธุรกิจบนอินเทอร์เน็ทกันมกขึ้น ด้วยเหตุนี้ลูกค้ยอจจะเกิดปัญหควมไม่มั่นใจในกำรสั่งซื้อ สินค้ย โดยเฉพาะเรื่องควมปลอดภัยในด้ยข้อมูลของลูกค้ย อืกท้ยลูกค้ยยังข้ยควมรู้เกี่ยวกับ พวณิขย์อีเล็กทรอนิกส์ และปัญหในเรื่องควมปลอดภัยในกำรข้ยเงิน ท้ยให้ลูกค้ยข้ยควมมั่นใจ ในกำรกรอกข้ยมูล เกิดกำรล้งเลใจในกำรตัดสินใจสั่งซื้อหนังสือผ่านทงพวณิขย์อีเล็กทรอนิกส์ ดั่งนั้น กำรศึกษครั้งนี้จึงสนใจศึกษผลที่ด้รับของ ผู้บริโภคจกกำรใช้บริกำรผ่านระบบพวณิขย์ อีเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจร้ยหนังสือ เพื่อประโยชน์ต่อกำรกำหนดกลยุทธ์กำรด้เนินงนของธุรกิจร้ย หนังสือต่อไป

### วัตถุประสงค์ของกำรศึกษา

1. เพื่อศึกษลักษณะกำรด้เนินงนของระบบพวณิขย์อีเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจร้ยหนังสือ
2. เพื่อศึกษาผลที่ด้รับของ ผู้บริโภคจกกำรใช้บริกำรผ่านระบบพวณิขย์อีเล็กทรอนิกส์ใน ธุรกิจร้ยหนังสือ

### ประโยชน์ที่ค้ยดว้จะด้รับ

1. ท้ยให้ทราบถึงลักษณะกำรด้เนินงนของระบบพวณิขย์อีเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจร้ยหนังสือ
2. ท้ยให้ทราบถึงผลที่ด้รับของ ผู้บริโภคจกกำรใช้บริกำรผ่านระบบพวณิขย์อีเล็กทรอนิกส์ใน ธุรกิจร้ยหนังสือ
3. เป็นน่วทงสำหรับ ผู้ประกอบกำรในกำรวงแผนหรือปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทงการตลาดให้ ตรงตมควมด้ยงการของ ผู้บริโภค

### ขอบเขตของกำรศึกษา

กำรศึกษเรื่องนี้ได้มุ่งเน้นศึกษากลุ่มผู้บริโภคที่ด้ทำกำรสั่งซื้อหนังสือผ่านระบบพวณิขย์ อีเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท ซีอี๊ดยูเคชั่น จ้กักัด ( มหาชน ) เลือกศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างจกสมชก ซีอี๊ดบุ้คเซ็นเตอร์ ที่ใช้บริกำรกำรสั่งซื้อหนังสือในหน้าเว็บเพจเฟซบุ้คของซีอี๊ดบุ้ค ซึ่งเหตุผลในกำร เลือกศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ที่ใช้บริกำรกำรสั่งซื้อหนังสือหน้าเว็บเพจเฟซบุ้ค เพราะผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่ใช้ บริกำรสั่งซื้อหนังสือบนเว็บเพจเป็นสมชกของซีอี๊ดบุ้คท้ยหมด รวมถึงกำรก่อตั้งที่ยาวนนวนนี้บ่งบอก ถึงคุณภาพและกำรไว้ว้ยงใจจกผู้บริโภค ระยะเวลากำรศึกษา ตั้งแต่เดือนธันวคม 2554 ถึงเดือน มีนาคคม 2555 รวมท้ยสิ้น 4 เดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกำรใช้งนเพื่อกำรศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญยตให้น้ไปใช้ประโยชน์ด้ยการค้ย ไม่ว่ากรณีใด ๆ ท้ยสิ้น อืกท้ยห้ามมิให้ด้ดแปลงเนื้อหาและต้องอ้ยอิงถึงเจ้ยของเอกสารทุกครั้งที่มีการน้ไปใช้

## นิยามศัพท์

ร้านหนังสือออนไลน์ คือ แหล่งรวมหนังสือภาษาไทย วรรณกรรม นวนิยาย ไลฟ์สไตล์ ธุรกิจ คอมพิวเตอร์ การศึกษา หนังสือเด็ก สื่อเสริมทักษะ การ์ตูนความรู้ และหนังสือภาษาต่างประเทศ รวมถึงอุปกรณ์เครื่องเขียน สื่อบันเทิง เพลง ภาพยนตร์ พร้อมบริการทันสมัยไว้ในที่เดียว เพื่อการเรียนรู้อย่างเพลิดเพลินและการพักผ่อนอย่างมีสาระร้านหนังสือออนไลน์เพิ่มช่องทางในการติดต่อคือ การสั่งซื้อหนังสือตลอด 24 ชั่วโมงผ่านทางเว็บไซต์ โดยการได้พัฒนาสินค้าและบริการมีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพอใจสูงสุด

## การตรวจเอกสาร

รัตติมา (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นมาและสาระสำคัญของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยจัดทำแบบสอบถามให้อยู่ในรูปของเว็บเพจ และส่ง URL ไปยัง E-Mail ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ประกอบการในประเทศไทยจำนวน 500 ราย และผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 500 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจในรูปแบบของบริษัท และมีความรู้ด้านระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง สินค้าที่จำหน่ายส่วนใหญ่เป็นสินค้าประเภทดาวนโหลดไม่ได้ โดยคิดว่าราคาของสินค้ามีอิทธิพลต่อการจัดจำหน่าย ด้านกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดใช้วิธีการลดราคา ผู้ประกอบการมีปัญหาและอุปสรรคในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลางถึงมากสำหรับกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ปริมาณผู้ใช้ทั้งเพศชายและหญิงใกล้เคียงกันส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้น้อยกว่าเดือนละ 5,000 บาท ต่อเดือน ไม่ใช้บริการในอินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่มั่นใจความปลอดภัยของการชำระเงินและคุณภาพของสินค้า แต่มีความสนใจที่จะซื้อสินค้าในอนาคต ส่วนเหตุผลที่ผู้ใช้ตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตคือสะดวกและรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ผู้ที่เคยซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เลือกซื้อสินค้าประเภทที่ส่งผ่านเครือข่ายได้ และคิดว่าราคามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ชำระค่าสินค้าและบริการโดยวิธีการโอนเงินชำระผ่านบัญชีธนาคาร เข้าชมเว็บไซต์โดยวิธีค้นหาผ่านระบบค้นหาข้อมูลของเว็บไซต์ที่มีชื่อเสียง ปัจจัยที่มีผลต่อความมั่นใจในการซื้อสินค้าและบริการ ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท การมีกฎหมายรองรับจากภาครัฐ และการได้รับสินค้าก่อนชำระเงิน

สิริกุล (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย พบว่ากิจกรรมส่วนใหญ่เป็นการติดต่อสื่อสาร เช่น การรับอีเมล ส่งข้อความทางเพจเจอร์ หรือ Chat เป็นต้น รองลงมาคือ การติดตามข่าวที่เกิดขึ้นในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นข่าวการเมือง เศรษฐกิจ สังคม หรือกีฬา และเพื่อเปิดดูเว็บไซต์ต่าง ๆ อย่างไม่เจาะจง ประเภทของเว็บไซต์ที่เข้าชมมากที่สุดคือ ข่าวและสื่อทางด้านหนังสือพิมพ์ ทวี วิทยุ รองลงมาคือ กีฬาและการพักผ่อน และธุรกิจการเงิน ประเภทของสินค้าที่มีการซื้อทางอินเทอร์เน็ตได้แก่ โปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คอมพิวเตอร์ เกมส์ หนังสือ นิตยสาร และการสำรองตัวเครื่องบิน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของวิธีการชำระเงิน รองลงมาคือการแสดงราคาสินค้าและบริการ และการแสดงรายละเอียดข้อมูลครบถ้วนของสินค้าและบริการด้วยรูปภาพ 3 มิติมีเสียงประกอบ วิธีการชำระเงินส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิต รองลงมาคือ บัตรเดบิต การโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร การชำระเงินปลายทาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่าส่วนใหญ่ขาดความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือความไม่เชื่อมั่นในคุณภาพสินค้าและบริการ และการไม่ได้สัมผัสสินค้าด้วยตนเอง ช่องทางการเข้าสู่เว็บไซต์ที่มีการขายสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือการเชื่อมโยงจากเว็บไซต์ของเอกชน รองลงมาคือจากคำชักชวนหรือ แนะนำจากคนที่รู้จัก จากอีเมลที่ประชาสัมพันธ์ถึงผู้บริโภคหรือผู้ใช้อินเทอร์เน็ตโดยตรง

นฤมล และพิชชาพร (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลที่ได้รับจากการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และความต้องการของผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่าการประกอบธุรกิจประเภทนี้จำเป็นต้องอาศัยการวางแผน การดำเนินงานที่รอบคอบ ต้องทราบถึงผลดีและผลเสียของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการชนิดประเภทของสินค้าที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค โดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกศึกษาผลที่ได้รับจากการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการที่ได้จดทะเบียนการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำนวน 11 ราย และกลุ่มที่สองศึกษาความต้องการของผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 280 ราย สรุปได้ว่า การทำเว็บไซต์ผู้ประกอบการควรเน้นการเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็ว มีจุดดึงดูดไม่ต้องมีแอปพลิเคชันมาก เน้นสะดวกรวดเร็วได้รายละเอียดที่สำคัญครบถ้วน และควรแสดงสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายรับรองความปลอดภัยที่ได้รับจากหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคในเรื่องของความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ ส่วนความเชื่อมั่นในคุณภาพสินค้าผู้ประกอบการควรมีบริการหลังการขาย เช่น การรับคืนสินค้าและการรับประกันสินค้าที่เกิดการเสียหาย เป็นต้น

เพชรจตุพร และลลิตา (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการสั่งทำสิ่งพิมพ์ของผู้บริโภคผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และผลที่ได้รับจากการทำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในธุรกิจสิ่งพิมพ์ พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่จะสั่งทำสิ่งพิมพ์ประเภทฉลากสินค้า โบรชัวร์ และแคตตาล็อก โดยชำระด้วยวิธีการจ่ายเงินสดเพราะค่อนข้างมีความปลอดภัยและสะดวก กลุ่มตัวอย่างไม่นิยมใช้วิธีการชำระเงินด้วยการโอนผ่านธนาคารและจ่ายเช็คเงินสด เนื่องจากต้องเสียเวลาในการเดินทางไปธนาคาร ในส่วนของความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับปัจจัยการสั่งทำสิ่งพิมพ์ผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของโรงพิมพ์เอสออฟเซ็ทกราฟิกดีไซน์ สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความสะดวกสบายในการสั่งทำสิ่งพิมพ์มีผลิตภัณฑ์หลายรูปแบบและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด การศึกษาผลที่ได้รับจากการทำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจสิ่งพิมพ์ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการโรงพิมพ์เอสออฟเซ็ทกราฟิกดีไซน์ ผลการศึกษาพบว่าการจัดทำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นส่งผลต่อธุรกิจ คือ ลูกค้าเสนองานให้โรง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิมพ์ตีราคามากขึ้น และได้งานที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ลูกค้ายังได้รับความสะดวกสบายในการสั่งทำการโฆษณาผ่านเว็บไซต์ค้นหา ทำให้ชื่อของโรงพิมพ์เป็นที่รู้จักของลูกค้าเพิ่มขึ้นจากอดีตที่โฆษณาในลักษณะบอกต่อ หรือปากต่อปาก การสั่งงานผ่านเว็บไซต์สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ผลตอบรับการบริการอยู่ในเกณฑ์ดี ธุรกิจมีรายได้เพิ่มมากขึ้นจากการจัดทำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในงานศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ผลที่ได้รับและผลประโยชน์ ซึ่งการนำทฤษฎีดังกล่าวมาศึกษาจะก่อให้เกิดแนวความคิด ทำให้สามารถพิจารณาเห็นปัจจัยต่าง ๆ ที่สอดคล้องสัมพันธ์กัน

#### ความหมายของผลที่ได้รับ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542) ได้นิยามคำว่าผลที่ได้รับหมายถึง ผลที่ตามมาภายหลังจากการนำผลผลิตไปใช้ประโยชน์ หรือผลลัพธ์ คือ ผลสำเร็จตามตัวชี้วัดวัตถุประสงค์ในระบับโครงการ เป็นผลที่เกิดจากผลผลิตหรือผลงานซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามมา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551 ช่วง 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2550-มีนาคม 2551) ได้กล่าวว่า ผลที่ได้รับ หมายถึง กรณีการรายงานผลว่า “มี” ให้อธิบายสรุปเกี่ยวกับผลงานที่คาดหวังหรือผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนั้น ๆ ว่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างไร จำนวนเท่าใด

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538) ได้ให้ความหมายของผลที่ได้รับว่าผลลัพธ์สุดท้าย (Ultimate Outcomes) ตามที่คาดหวังว่าจะได้รับ หรือมีข้อกำหนดล่วงหน้าซึ่งมุ่งจะให้เกิดขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน หรือแก้ปัญหาสาธารณสุขที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ สามารถติดตามวัด และประเมินผลได้ อีกทั้งก่อให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกอย่างสำคัญ กับยังอาจหลีกเลี่ยงหรือป้องกันผลกระทบเชิงลบในด้านต่าง ๆ ได้อีกด้วย

เสนาะ ดิเยาว์ (2539) ได้นิยามว่าผลที่ได้รับว่า หมายถึง ผลงานที่ได้รับหลังจากที่ได้กระทำกิจกรรมต่าง ๆ เสร็จแล้ว จุดมุ่งหมายของการบริหารที่เน้นผลผลิตเพื่อให้ผลผลิตที่กำหนดไว้ล่วงหน้าบังเกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการมีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล คือบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงานได้วางไว้

#### ความหมายของผลประโยชน์

ผลประโยชน์ คือ ผลตอบแทนสิ่งที่มีคนมีส่วนได้ส่วนเสียของสิ่งนั้น ๆ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าผลประโยชน์ไม่เลือกฝั่งแน่นอนขึ้นอยู่กับสิ่งที่ได้รับการตอบแทนในเวลานั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประเภทของผลประโยชน์

ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นนั้นสามารถพิจารณาได้ 2 แนวทาง ได้แก่

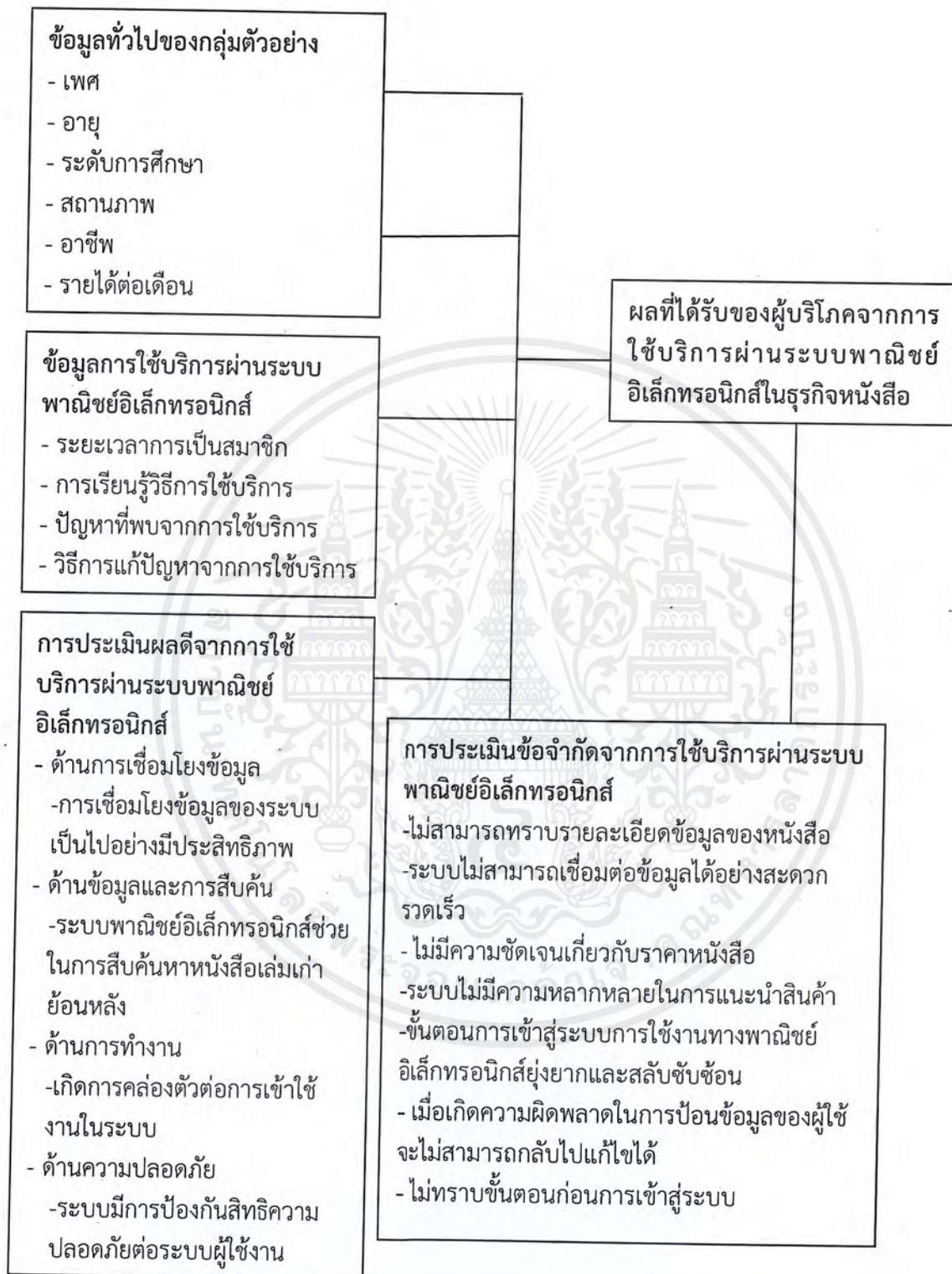
1. ผลประโยชน์ที่จับต้องเห็นได้ คือผลประโยชน์ที่สามารถคำนวณออกมาเป็นตัวเงินได้
2. ผลประโยชน์ที่จับต้องไม่ได้ มองไม่เห็น จะไม่สามารถคำนวณออกมาเป็นตัวเลขได้ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดได้จะให้ภาพลักษณะในแง่บวกกับบริษัท

## กรอบแนวความคิด

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปออกมาเป็นกรอบแนวความคิดเพื่อใช้สำหรับการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในเรื่อง ผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจร้านหนังสือ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในเรื่อง ผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจร้านหนังสือ ที่แสดงดังภาพที่ 1 ประกอบไปด้วยปัจจัยทั้ง 3 ด้านดังนี้

1. ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพอาชีพ และรายได้ต่อเดือน
2. ปัจจัยด้านข้อมูลในการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก การเรียนรู้วิธีการใช้บริการ ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ และวิธีการแก้ปัญหาจากการใช้บริการ
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินผลดีและข้อจำกัดจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านการเชื่อมโยงข้อมูล ด้านการข้อมูลและสืบค้น ด้านการทำงาน และด้านความปลอดภัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดสำหรับผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจหนังสือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ระเบียบวิธีวิจัย

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เก็บข้อมูลเกี่ยวกับผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากหน้าเว็บเพจในรูปแบบเฟสบุ๊คของซีแอดีบุ๊คเซ็นเตอร์ที่เป็นสมาชิกในการสั่งซื้อหนังสือผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากเอกสารที่รวบรวมไว้แล้ว เช่น ข้อมูลจากบทความงานวิจัย วารสาร วิทยานิพนธ์ และข้อมูลทางเว็บไซต์ของร้านหนังสือซีแอดีบุ๊คเซ็นเตอร์หรือบริษัทซีแอดียูเคชั่น

### เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการสร้างแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ รูปแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของซีแอดีบุ๊คเซ็นเตอร์

ส่วนที่ 3 การประเมินผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

### ประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเรื่อง ผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจร้านหนังสือ คือ กลุ่มประชากรที่ใช้บริการเว็บเพจหน้าเฟสบุ๊คของร้านหนังสือซีแอดีบุ๊คเซ็นเตอร์ และใช้งานระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการสั่งซื้อหนังสือ โดยมีจำนวนประชากรผู้ใช้ 15,603 คน (ซีแอดีบุ๊คเซ็นเตอร์, 2554) ผู้ศึกษาคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรหาจำนวนประชากรที่แน่นอนของ Taro Yamane กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.10 ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 99 คน

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ที่ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for Windows เพื่อใช้คำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอและสรุปผลต่อไป โดยการใช้การคำนวณสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติแบบง่าย เช่น การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สอดคล้อง และอยู่ในขอบเขตของวัตถุประสงค์

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยการใช้การวิเคราะห์เพื่อหาความแตกต่างของข้อมูลโดยใช้ One-Sample t-test ในการเปรียบเทียบผลที่ได้รับในแต่ละปัจจัยชีวิต นอกจากนี้ในการตั้งคำถามต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลที่ได้รับจะสะท้อนความคิดเห็นในเชิงบวก (Positive Question)

3. ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อแปลความหมายสำหรับแบบสอบถาม ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้รับจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เกณฑ์การประเมินค่าโดยกำหนดช่วงคะแนนเป็น 5 ระดับ และให้คะแนนสูงสุด เท่ากับ 5 คะแนน สำหรับคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว แปลความหมายค่าเฉลี่ยคะแนนประเมินระดับความสำคัญ 5 ระดับ กำหนดได้ตามแนวทางของเบสท์ (Best, 1997:174) ซึ่งแบ่งระดับการแปลผลออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

แปลความหมาย	เกณฑ์ (ค่าเฉลี่ย)
ระดับความสำคัญมากที่สุด	4.21 - 5.00
ระดับให้ความสำคัญมาก	3.41 - 4.20
ระดับความสำคัญปานกลาง	2.61 - 3.40
ระดับความสำคัญน้อย	1.81 - 2.60
ระดับความสำคัญน้อยที่สุด	1.00 - 1.80

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และข้อมูลร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์

#### ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic commerce) การดำเนินธุรกิจการค้าหรือการซื้อขายบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ผู้ซื้อ) สามารถดำเนินการเลือกสินค้า คำนวณเงิน ตัดสินใจซื้อสินค้า โดยใช้วงเงินบัตรเครดิตได้โดยอัตโนมัติ ส่วน (ผู้ขาย) สามารถนำเสนอสินค้าตรวจสอบวงเงินบัตรเครดิตของลูกค้ารับเงินค่าชำระสินค้าตัดสินค้าจากคลังสินค้า และประสานงานไปยังผู้จัดส่งสินค้าโดยอัตโนมัติกระบวนการดังกล่าวสามารถดำเนินการเสร็จบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

#### ความเป็นมาของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) หรืออีคอมเมิร์ซ (E-Commerce) เริ่มขึ้นเมื่อประมาณต้นทศวรรษที่ 1970 โดยเริ่มจากการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงาน และในช่วงเริ่มต้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทใหญ่ ๆ เท่านั้นบริษัทเล็ก ๆ มีจำนวนไม่มากนัก ต่อมาเมื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange: EDI) ได้แพร่หลายขึ้น ประกอบกับคอมพิวเตอร์พีซีได้มีการขยายเพิ่มอย่างรวดเร็วพร้อมกับการพัฒนาด้านอินเทอร์เน็ตและเว็บ ทำให้หน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ได้ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ในปัจจุบันพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ครอบคลุมธุรกรรมหลายประเภท เช่น การโฆษณา การซื้อขายสินค้า การซื้อหุ้น การทำงาน การประมูลและการให้บริการลูกค้า (พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, 2008)

#### ประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. ธุรกิจกับธุรกิจ (Business to Business: B2B) หมายถึง ธุรกิจที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้ประกอบการด้วยกัน โดยอาจเป็นผู้ประกอบการในระดับเดียวกันหรือต่างระดับกัน อาทิ ผู้ผลิตกับผู้ผลิต ผู้ผลิตกับผู้ส่งออก ผู้ผลิตกับผู้นำเข้า ผู้ผลิตกับผู้ค้าส่งและค้าปลีก เป็นต้น การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธุรกิจและธุรกิจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ภายในบริษัทเดียวกัน (Intra-company EC) การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ภายในบริษัทหนึ่ง ๆ มักเกิดขึ้นระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เช่น ระหว่างฝ่ายวิจัยและพัฒนา ฝ่ายออกแบบ ฝ่ายผลิต ฝ่ายจัดจำหน่าย เป็นต้น

1.2 การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างบริษัท (Inter-company EC) มี 2 ประเภท คือ บริษัทคู่ค้าที่เฉพาะเจาะจง (Specified) บริษัทที่เกี่ยวข้องมักเป็นบริษัทที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กันมา เช่น บริษัทในเครือเดียวกันหรือบริษัทที่จัดส่งสินค้าหรือวัตถุดิบให้แก่กัน เป็นต้น กิจกรรมที่บริษัทเหล่านี้ทำร่วมกันผ่านทางเครือข่ายได้แก่ การวิจัยและการพัฒนา การออกแบบผลิตภัณฑ์ การจัดการการผลิต การส่งสินค้าและการหักบัญชี เป็นต้น ข้อสังเกตคือ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกลุ่มบริษัทคู่ค้าแบบเฉพาะเจาะจง มักจะเกิดขึ้นระหว่างบริษัทที่เปรียบเสมือนเป็นแกนกลาง (Hub) หรือเป็นศูนย์กลางของการแลกเปลี่ยนและบริษัทอื่น ๆ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นซี่ของล้อ (Spoke) กล่าวคือ บริษัทที่เป็นซี่ของล้อจะไม่มีแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันเอง แต่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบริษัทที่เป็นศูนย์กลางเท่านั้น ในทางปฏิบัติบริษัทที่จะเป็นแกนกลางมักจะเป็นบริษัทที่เกิดกับผู้ผลิต (Manufacturer) รายใหญ่ โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลสามารถใช้ได้ทั้งเครือข่ายเอกชน (Private network) ของกลุ่มบริษัทนั้นหรือเครือข่ายสาธารณะ (Public network) เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้บริษัทคู่ค้าที่ไม่เฉพาะเจาะจง (Unspecified) บริษัทที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการผ่านเครือข่ายสาธารณะ (Public network) เช่น ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในรูปที่เรียกว่า เอ็กส์ทราเน็ต (Extranet) ซึ่งบริษัทใด ๆ สามารถเข้าร่วมได้กิจกรรมที่อาจครอบคลุม ได้แก่ การโฆษณา การจัดซื้อ และการขาย การหักบัญชี ในการติดต่อกันนี้แต่ละบริษัทสามารถติดต่อระหว่างกันได้หมดโดยไม่ต้องผ่านบริษัทใดบริษัทหนึ่ง กล่าวคือ ไม่มีบริษัทใดเป็นแกนกลางของการติดต่อนั้นเอง

2. ธุรกิจกับผู้บริโภค (Business to Consumer : B2C) หมายถึง ธุรกิจที่มุ่งเน้นการบริการกับลูกค้าหรือผู้บริโภค รูปแบบที่สำคัญที่สุดของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธุรกิจและผู้บริโภคคือการค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic retailing) สามารถแบ่งระดับของกิจกรรมของการค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น 5 ระดับดังต่อไปนี้คือ

2.1 การโฆษณาและแสดงสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic showcase) หมายถึง การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการของบริษัทเท่านั้นโดยไม่มีการรับสั่งสินค้าทางเครือข่าย

2.2 การสั่งซื้อสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic ordering) หมายถึง การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการสั่งซื้อสินค้า แต่ยังคงชำระเงินด้วยวิธีการเดิมเช่น การชำระด้วยเช็คหรือบัตรเครดิตผ่านทางช่องทางปกติ

2.3 การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic payment) หมายถึง การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการสั่งซื้อสินค้าและการชำระเงิน โดยในปัจจุบันการชำระเงินผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมักชำระเงินด้วยการบอกหมายเลขบัตรเครดิต และในอนาคตการชำระเงินอาจทำได้โดยการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic money)

2.4 การจัดส่งและบริการหลังการขายด้วยอินเทอร์เน็ต (Electronic delivery and service) หมายถึง การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการค้าปลีกอย่างครอบคลุมตั้งแต่การโฆษณา การรับสั่งสินค้า การชำระเงิน ตลอดจนการให้บริการหลังการขายในกรณีที่มีสินค้าเป็นสินค้าสารสนเทศ (Information Goods) เช่น ข่าวสาร ซอฟต์แวร์ ภาพยนตร์หรือเพลง การจัดส่ง (Delivery) สินค้าเหล่านี้ยังสามารถจัดทำบริการผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อีกด้วย

2.5 การทำธุรกรรมและการแลกเปลี่ยนทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic transaction) เช่น การแลกเปลี่ยนเงินตราการซื้อขายสินค้าทางการเงิน เช่น การที่มีหลักทรัพย์ในการซื้อขายสินค้าทั่วไป (Commodity) เช่น น้ำมัน หรือทองคำ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ผู้บริโภคกับผู้บริโภค (Consumer to Consumer : C2C) หมายถึง ธุรกิจระหว่าง ผู้บริโภคกับผู้บริโภค ซึ่งเป็นการค้ารายย่อย อาทิ การขายของเก่าให้กับบุคคลอื่น ๆ ผ่านทาง อินเทอร์เน็ต

4. ภาคธุรกิจกับภาครัฐ (Business to Government : B2G ) หมายถึง ธุรกิจระหว่างภาค ธุรกิจกับภาครัฐ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (Government procurement)

5. ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ (Consumer to Business : C2B) หมายถึง ธุรกิจที่เกิดขึ้นโดย บุคคลทั่วไปที่ใช้ Internet เพื่อขายสินค้าหรือบริการให้กับองค์กรหรือบุคคลทั่วไปที่มองหาผู้ขายเพื่อ ติดต่อและทำธุรกรรมในรูปแบบออนไลน์ การทำการค้าระหว่าง Customer ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ

6. รัฐซื้อขายสินค้า (Government to Business /CitizensG2B,G2C) รูปแบบของหน่วยงาน รัฐที่มีการซื้อขายสินค้าแบบการบริการหรือสารสนเทศให้กับองค์กรหน่วยงานเอกชนหรือบุคคลทั่วไป

7. Mobile commerceรูปแบบการค้าในระบบไร้สาย(Wireless)หรือบริการดาวน์โหลดแบบ Ringtone)

### โครงสร้างและองค์ประกอบทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. เว็บไซต์หรือร้านค้าบนเว็บ เพื่อที่จะสามารถประกาศขายสินค้าระบบอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่ง อาจจะเป็นเพียงหน้าโฆษณาธรรมดาที่นำเอาไปฝากกับเว็บไซต์อื่นหรือร้านอื่นไว้หรือมีชื่อร้านหรือ เว็บไซต์เป็นของตัวเอง เช่น [www.siamgift.com](http://www.siamgift.com) เป็นต้น หน้าเว็บเพจสำหรับเสนอขายสินค้า บางที เรียกกันว่า หน้าร้าน (Store front)

2. ระบบตะกร้ารับสั่งซื้อ เป็นระบบที่สามารถคลิกเพื่อสั่งซื้อสินค้าจากหน้าเว็บเพจได้ ซึ่งจะมี ช่องไว้กรอกจำนวนสินค้าที่สั่งซื้อได้ โดยการคลิกซื้อแต่ละครั้งจะเป็นการหยิบสินค้าลงในตะกร้าหรือ รถเข็น และสะสมไว้จนกว่าจะซื้อของครบ และตัดสินใจให้ระบบแคชเชียร์อัตโนมัติคำนวณเงินระบบ ตะกร้ามีหลายรูปแบบและสามารถปรับหรือออกแบบเฉพาะให้เหมาะกับกิจกรรมการค้าแต่ละ ประเภทได้

3. Secure payment system เป็นระบบคำนวณเงินและชำระเงินสินค้าที่ปลอดภัย โดย ส่วนใหญ่จะเป็นการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (ซึ่งในประเทศไทยปัจจุบันสามารถรับเงินผ่านเว็บ ด้วยบัตร Visa, AMEX, Master, SCB และ JCB ได้แล้ว)ซึ่งการโอนถ่ายข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตบน เครือข่ายจำเป็นต้องมีการเข้ารหัสเพื่อป้องกันการรั่วไหล ระบบที่ใช้กันมากในปัจจุบันคือSSL (Secure Socket Layers) อย่างไรก็ตามยังไม่ปลอดภัยมากนัก เพราะไม่สามารถระบุตัวผู้ถือบัตรได้ เนื่องจากระบบนี้บอกได้เพียงว่าร้านค้าคือใคร ดังนั้นจึงมีการพัฒนาระบบใหม่ขึ้นมาคือ SET (Secure Electronic Transaction) ซึ่งสามารถระบุตัวทั้ง 2 ฝ่ายว่าเป็นตัวจริงหรือไม่ แต่ยังมีปัญหาในเรื่อง ต้นทุนการลงทุนที่ค่อนข้างสูง จึงยังไม่แพร่หลายมากนัก

### กระบวนการทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. การค้นหาข้อมูล ขั้นตอนแรกของการสั่งซื้อสินค้าเป็นการค้นหาข้อมูลในสินค้าที่ต้องการนำข้อมูลแต่ละร้านมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกันโดยใช้เว็บไซต์ที่นิยม เช่น <http://www.google.com> หรือ search Engines เป็นต้น
2. การสั่งซื้อสินค้า เมื่อลูกค้าได้เลือกสินค้าที่ต้องการแล้ว จะนำรายการสินค้าที่ต้องการเข้าสู่ระบบตะกร้าและจะมีการคำนวณค่าใช้จ่ายทั้งหมด โดยลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนรายการและปริมาณที่สั่งได้ตามกำหนด
3. การชำระเงิน เมื่อลูกค้าได้ตัดสินใจซื้อสินค้าที่ต้องการแล้วในขั้นตอนถัดมาเป็นการกำหนดวิธีการเลือกชำระเงินของลูกค้าขึ้นอยู่กับความสะดวกของลูกค้า
4. การส่งมอบสินค้า เมื่อลูกค้ากำหนดวิธีการชำระเงินเรียบร้อยแล้วจะเข้าสู่วิธีเลือกส่งสินค้า ซึ่งการส่งมอบสินค้าอาจจัดส่งให้ลูกค้าโดยตรง การใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าหรือการส่งผ่านสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การดาวน์โหลดเพลง เป็นต้น
5. การให้บริการหลังการขาย หลังจากเสร็จสิ้นการสั่งซื้อแต่ละครั้งร้านค้าต้องมีบริการหลังการขายให้กับลูกค้าซึ่งอาจจะเป็นการติดต่อกับลูกค้าผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น อีเมลล์และเว็บบอร์ด

### ส่วนประกอบทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. การขายปลีกทางอิเล็กทรอนิกส์หรืออีเทลลิง(E-tailing Electronic Retailing) หรือร้านค้าเสมือนจริง (Virtual Storefront)
2. การวิจัยตลาดทางอิเล็กทรอนิกส์หรือมาร์เก็ตอีรีเซิร์ช (Market E-research) คือ การใช้อินเทอร์เน็ต ในการวิจัยตลาดแบบเดียวกับที่สำนักวิจัยเอแบค-เคเอสซีอินเทอร์เน็ตดำเนินการอยู่ จากการใช้อินเทอร์เน็ตนี้ บริษัทห้างร้านสามารถเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าปัจจุบัน และผู้ที่อาจจะ是客户ในอนาคต ทั้งจากการลงทะเบียนเข้าใช้เว็บ จากแบบสอบถาม และจากการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้า การวิจัยตลาดอินเทอร์เน็ตจึงถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของอีคอมเมิร์ซ
3. อินเทอร์เน็ต EDI หรือการจัดส่งเอกสารตามมาตรฐานของอีดีไอโดยการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ค่าใช้จ่ายต่ำลงถือว่าเป็นอีคอมเมิร์ซประเภทหนึ่ง
4. โทรสารและโทรศัพท์อินเทอร์เน็ต การใช้โทรสารและโทรศัพท์ทางไกลกับทางอินเทอร์เน็ตหรือวีโอไอพี (VoIP = Voice over IP) มีราคาต่ำกว่าการใช้โทรสารและโทรศัพท์ธรรมดา และอาจจะใช้เป็นส่วนหนึ่งของอีคอมเมิร์ซ
5. การซื้อขายระหว่างบริษัทกับบริษัท บริษัทต่าง ๆ จำนวนมากในปัจจุบันติดต่อซื้อขายทางสินค้ากันโดยผ่านเว็บในอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของอีคอมเมิร์ซ
6. ระบบความปลอดภัยในอีคอมเมิร์ซ ถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญของอีคอมเมิร์ซ ทั้งนี้ในปัจจุบันมีการใช้วิธีต่าง ๆ เช่น (SSL=SecureSocket Layer) (SET = Secure ElectronicTransaction)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(RSA Rivets, Shamir and Adelman) (DES= Data Encryption Standard) (Triple DES) เป็นต้น

### วิธีการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. การฝากสินค้าขายของบน Shopping Mall (เป็นศูนย์รวมการขายสินค้าขนาดใหญ่บนอินเทอร์เน็ตคล้ายกับศูนย์การค้า) เหมาะสำหรับธุรกิจที่มีเงินลงทุนน้อย และสินค้ายังไม่เป็นที่รู้จักสำหรับคนทั่วไป ซึ่งเป็นวิธีที่ง่าย สะดวก เสียค่าใช้จ่ายน้อย ต้องประชาสัมพันธ์ หรือ Update ข้อมูลต่าง ๆ โดยวิธีการลงโฆษณา ติดประกาศขาย หรือการประมูลสินค้าทั้งในรูปแบบของการขายส่งและขายปลีก

2. สร้าง Web Site ของตัวเอง เหมาะสำหรับธุรกิจที่มีเงินลงทุนและมีเครื่องหมายการค้าของตัวเอง ถึงแม้ว่าจะเสียค่าใช้จ่ายที่สูงกว่า และต้อง Update ข้อมูลต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา แต่สามารถจัดหน้าร้านและให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวสินค้า เพื่อช่วยการตัดสินใจของผู้ซื้อได้มากกว่า นอกจากนี้ยังสามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้นจากการคิดค่าบริการในการลงโฆษณาสินค้า

### ข้อจำกัดในการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. ความไม่ปลอดภัยของข้อมูล ขาดการตรวจสอบการใช้บัตรเครดิตบน Internet ข้อมูลบนบัตรเครดิตอาจถูกดักฟังหรืออ่าน เพื่อนำชื่อและหมายเลขบัตรเครดิตไปใช้โดยที่เจ้าของบัตรเครดิตนั้นไม่ทราบ การส่งข้อมูลจึงต้องมีการพัฒนาวิธีการเข้ารหัสที่ซับซ้อนหลายชั้นตอนเพื่อให้ข้อมูลของลูกค้าได้รับความปลอดภัยสูงสุด ประเทศไทยยังไม่มีธนาคารพาณิชย์ที่จะทำหน้าที่รับประกันความเสี่ยงสำหรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน การชำระเงินยังต้องผ่านธนาคารที่เป็นของต่างประเทศ

2. ปัญหาความยากจนความด้อยโอกาสและขาดความรู้ทางเทคโนโลยี รวมทั้งขาดเครือข่ายการสื่อสาร เช่น ระบบเคเบิล ระบบโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง จึงทำให้ชนบทที่ห่างไกลไม่สามารถเข้าถึงและใช้บริการ Internet ได้

3. E-Commerce ยังมีนโยบายที่ทำให้รัฐบาลต้องเข้ามากำหนดมาตรการเพื่อให้ความคุ้มครองกับผู้ซื้อและผู้ขาย ขณะเดียวกันการมีมาตรการเรื่องระเบียบที่จะกำหนดขึ้นต้องไม่ขัดขวางการพัฒนาเทคโนโลยี ผู้ซื้อไม่มั่นใจเรื่องการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และข้อมูลส่วนบุคคลเช่นไม่มั่นใจว่าจะมีผู้นำหมายเลขบัตรเครดิตไปใช้ประโยชน์ในทางที่มีขอบหรือไม่ ผู้ขายไม่มั่นใจว่าลูกค้ามีตัวตนอยู่จริง จะเป็นบุคคลเดียวกับที่แจ้งสั่งซื้อสินค้าหรือไม่ มีความสามารถในการที่จะจ่ายสินค้าและบริการหรือไม่ และไม่มั่นใจว่าการทำสัญญาซื้อขายผ่านระบบ Internet จะมีผลถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่

4. ด้านรัฐบาล ในกรณีที่ผู้ซื้อและผู้ขายอยู่คนละประเทศกันจะใช้กฎหมายของประเทศใดเป็นหลักหากมีการกระทำผิดกฎหมายในการการกระทำการซื้อขายลักษณะนี้ ความยากลำบากในการติดตามการซื้อขายทาง Internet อาจทำให้รัฐบาลประสบปัญหาในการเรียกเก็บภาษีเงินได้และภาษีศุลกากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. การที่ E-Commerce ทำให้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ และพฤติกรรมของผู้บริโภคและการปฏิบัติงานของภาครัฐบาล ทำให้รัฐบาลอาจเข้ามากำหนด มาตรการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและผู้ขายที่ใช้บริการ E-Commerce รวมทั้งให้ความสนใจในการ พัฒนาบุคลากร การพัฒนาปัจจัยที่จะเพิ่มความสะดวกทางด้านโทรคมนาคมสื่อสารข้อมูลทาง อิเล็กทรอนิกส์สามารถทำสำเนาหรือตัดแปลงหรือสร้างขึ้นใหม่ได้ง่ายกว่าเอกสารที่เป็นกระดาษ จึง ต้องจัดการระบบการรักษาความปลอดภัยในการอ้างสิทธิให้ตีพอ

### ผลดีของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อผู้บริโภค

ได้รับความสะดวก ประหยัดเวลาในการซื้อสินค้าอย่างครบวงจร มีสินค้าบริการให้เลือกมาก ขึ้น เลือกชมสินค้าได้ตลอดเวลาสามารถเปรียบเทียบราคาของสินค้าและทราบความคิดเห็นต่อสินค้า และบริการนั้น ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ ได้สินค้าที่มีคุณภาพดีและราคายุติธรรม เพราะซื้อสินค้าไม่ต้องผ่านพ่อค้าคนกลางได้รับสินค้าอย่างรวดเร็วในกรณีที่สินค้านั้นสามารถส่งผ่าน ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เพลง ซอฟต์แวร์ เป็นต้น สามารถเลือกชำระเงินได้หลายรูปแบบ เช่น การตัด เงินจากบัตรเครดิต การโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร การส่งจ่ายธนาคัตหรือพัสดุเก็บเงินปลายทาง

### ประวัติความเป็นมาของ บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน) (SE-EDUCATION Public Company Limited) ได้จดทะเบียนจัดตั้ง เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2517 ด้วยทุนจดทะเบียน 99,000 บาท โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินธุรกิจที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาหาความรู้ เพื่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของ คนไทยในสาขาที่จำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ โดยกลุ่มผู้เริ่มก่อตั้งทั้งหมดประกอบด้วย วิศวกรไฟฟ้า 10 คน ที่จบการศึกษาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งต่างเคยมีประสบการณ์ ในการทำกิจกรรมเผยแพร่ความรู้จากชุมนุมวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในขณะที่เป็นนิสิตมาแล้ว และตระหนักว่าประเทศไทยยังขาดแคลนการพัฒนาสื่อความรู้เชิงวิชาการ อยู่มากบริษัทได้รับอนุญาตให้เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยใน ภาควัตสาหกรรมการบริการ หมวดธุรกิจสื่อและสิ่งพิมพ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 และแปลงสภาพเป็นบริษัท มหาชน เมื่อวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2536 ปัจจุบันบริษัทมีชื่อเรียกสั้น ๆ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่าง แพร่หลาย คือซีเอ็ด (SE-ED) ซึ่งย่อมาจากคำเต็มว่า Science, Engineering and Education ใน ระยะเวลาเริ่มแรกซีเอ็ดผลิตวารสารรายเดือนอิเล็กทรอนิกส์และเป็นผู้แทนจำหน่ายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จากต่างประเทศ ในปี พ.ศ. 2521 เริ่มผลิตวารสารรายเดือน ทักษะฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งเป็นวารสารทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสำหรับเยาวชนและผู้สนใจทั่วไป ในปี พ.ศ. 2522 เริ่มผลิตวารสารรายเดือนมิติที่ 4 เพื่อเสริมสร้างจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ และกระตุ้นผู้ที่ไม่ ชอบวิทยาศาสตร์หนัก ๆ ให้มาสนใจวิทยาศาสตร์มากขึ้น ในปี พ.ศ. 2523 เริ่มผลิตหนังสือวิชาการ ด้านวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ออกจำหน่าย ต่อมาได้ขยายสายงานผลิออกมาเป็นฝ่ายผลิต ตำราและหนังสือเชิงวิชาการ ในปี พ.ศ. 2526ผลิตวารสารรายเดือนไมโครคอมพิวเตอร์ และเริ่มผลิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือด้านไมโครคอมพิวเตอร์ออกจำหน่ายพร้อม ๆ กับหมวดหนังสือบริหาร ระบบการจัดการของ บริษัทเริ่มต้นอย่างจริงจังโดยเน้นหนังสือที่สามารถช่วยคนทำงานให้ทำงานได้ดีขึ้น มากกว่าจะเน้น หนังสือที่คาดว่าจะขายดีเป็นระยะ ๆ เท่านั้น ในปี พ.ศ. 2528 ซีเอ็ด เริ่มใช้ระบบการจัดจำหน่าย หนังสือสอแบบ Standing Order ที่ดัดแปลงขึ้นให้เหมาะสมกับธุรกิจหนังสือของไทยและได้รวม วารสาร ทักษะฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและวารสารเข้าด้วยกันและเปลี่ยนช่องใหม่เป็น วารสาร รู้รอบตัว ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนรูปเล่ม และเนื้อหาให้ทันสมัยเพิ่มขึ้นและเปลี่ยนช่องใหม่เป็น UpDATE ขณะเดียวกันได้ขยายสายงานผลิตหนังสือส่งเสริมเยาวชนขึ้นมาอย่างจริงจัง เพื่อบุกเบิก หนังสือสาระความรู้สำหรับเยาวชนซึ่งต่อมา ในปี พ.ศ. 2529 วิทยาศาสตร์อ่านสนุก การ์ตูนชุดเสริม ความรู้ชุดแรกได้ออกวางตลาด และได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดี ทางซีเอ็ดบุกเบิกเซ็นเตอร์เปิดดำเนินการ สาขาแรก ในปลายปี พ.ศ. 2534 ที่ศูนย์การค้าพอจันทาวน์ โดยเน้นการเป็นศูนย์หนังสือสาระและ บันเทิงสำหรับครอบครัวและคนทำงาน (ประวัติซีเอ็ดบุ๊ก, 2011)

#### วัตถุประสงค์การก่อตั้งบริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ซีเอ็ด จะดำเนินธุรกิจที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษา และหาความรู้สิ่งใหม่ในสาขาที่จำเป็นต่อการ พัฒนาประเทศ

#### ภารกิจของบริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ซีเอ็ด จะดำเนินธุรกิจที่จะทำให้คนไทยเก่งขึ้น โดยพัฒนาขึ้นเป็นธุรกิจที่ยั่งยืนมีการเติบโต ต่อเนื่องที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม เป็นบริษัทตัวอย่างที่ดีที่สุดสามารถสร้างสรรค์ผลงานที่เป็น ประโยชน์และเป็นที่ยอมรับในวงกว้าง พนักงานมีความสุขและสามารถให้ผลตอบแทนการลงทุนที่น่า พึงพอใจในระยะยาว

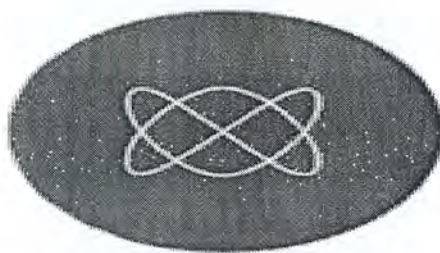
#### วิสัยทัศน์ของบริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ซีเอ็ด จะเป็นผู้นำในการทำให้คนไทยหาความรู้ได้ง่ายขึ้นและสะดวกขึ้น

#### โลโก้และสีของบริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

เนื่องจากกลุ่มผู้ก่อตั้งเป็นวิศวกรไฟฟ้า โลโก้ของซีเอ็ดจึงเป็นรูปทรงคลื่นทางไฟฟ้าที่สะท้อน ถึงวิทยาการที่ทันสมัยและมีความต่อเนื่องของการดำเนินงานอย่างสวยงาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 โลโก้ ของบริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)  
ที่มา <http://www.se-ed.com/eShop>

### ธุรกิจของซีเอ็ด Knowledge Provider

ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ เริ่มเปิดในซูเปอร์เซ็นเตอร์ เป็นครั้งแรกในไตรมาสที่ 3 พ.ศ. 2539 ที่ โลตัส ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาพญา เพราะเห็นว่าซูเปอร์เซ็นเตอร์เป็นทิศทางใหม่ของธุรกิจค้าปลีก ที่จะเพิ่มพูนความสำคัญมากขึ้นในอนาคตและจะเป็นทำเลที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจร้านหนังสือในอนาคต ระยะยาว หลังจากที่ได้ปรับรูปแบบของ ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ ให้เป็นโฉมใหม่ที่เน้นการใช้สีที่สดใส ให้ดู ทันสมัยขึ้น เน้นการออกแบบชั้นหนังสือที่สามารถผลิตได้ง่ายขึ้นและมีต้นทุนต่ำลง เพื่อความรวดเร็ว ในการเปิดสาขาใหม่ และเน้นการพัฒนาศูนย์กระจายหนังสือ (Book Distribution Center) ให้มีขีด ความสามารถที่จะรองรับปริมาณงานได้มากขึ้น ตลอดจนได้พัฒนาโมเดลของการอยู่รอดและการ เติบโต ที่ได้พัฒนาและทดลองใช้มาจนเหมาะสมแล้ว จึงทำให้ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์มีความพร้อมในการ เติบโตอย่างแข็งแกร่ง และสามารถเปิดสาขาใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็วด้วยต้นทุนและค่าใช้จ่ายดำเนินการ ที่ต่ำลง และมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จสูงขึ้น ในปี พ.ศ. 2546 บริษัท ได้ย้ายศูนย์กระจายสินค้า ของบริษัทมาที่เลขที่ 99 หมู่ 1 ถนนกิ่งแก้ว ตำบล ราชา- เทวะ อำเภอบางพลี สมุทรปราการ 10540 เพื่อขยายศูนย์กระจายสินค้าของบริษัท ใหม่ขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อรองรับจำนวนสาขาที่จะเพิ่มขึ้นในได้ถึง 600 จุดขาย โดยในปี พ.ศ. 2549 ได้เพิ่มพูนการกระจายหนังสือ จากเดิมประมาณ 7,400 ตาราง เมตร เป็นประมาณ 10,000 ตารางเมตร และในต้นปี พ.ศ. 2552 เพิ่มพูนคลังสินค้าขนออกประมาณ 3,000 ตารางเมตร เพื่อรองรับหนังสือที่เป็นผู้จัดจำหน่ายเพิ่มมากขึ้น และรองรับการให้บริการที่ รวดเร็ว

### ธุรกิจหลักของบริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ซีเอ็ด ดำเนินธุรกิจการเผยแพร่ความรู้ โดยเน้นในด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของคน ไทย ในสาขาที่จำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ โดยประกอบธุรกิจหลัก 5 ส่วน ดังนี้

1. ธุรกิจสำนักพิมพ์ ปัจจุบันซีเอ็ดเป็นผู้ผลิตหนังสือสู่ร้านหนังสือเป็นรายใหญ่ของประเทศ โดยเป็นผู้บุกเบิกและเป็นผู้นำตลาดในการผลิตหนังสือสาระความรู้ในหมวดต่าง ๆ ได้แก่ การบริหาร การจัดการ การพัฒนาตนเอง จิตวิทยา วิศวกรรมศาสตร์สาขาต่าง ๆ หนังสือสาระความรู้สำหรับเยาวชน แม่และเด็ก ภาษาศาสตร์ และพจนานุกรม (อังกฤษ จีน เกาหลี ญี่ปุ่น) อาหารและสุขภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แผนที่ รวมทั้งการผลิตสินค้าที่เป็น nonbook เช่น CD เพื่อพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ ในปัจจุบัน ซีเอ็ดเป็นสำนักพิมพ์ที่มียอดขายเข้าสู่ระบบร้านหนังสือสูงสุดในลำดับต้น ๆ ของประเทศไทย

2. ธุรกิจรับจัดจำหน่ายหนังสือ ซีเอ็ดเป็นผู้จัดจำหน่ายหนังสือที่ซีเอ็ดได้ผลิตขึ้นเองและยังรับจัดจำหน่ายหนังสือให้กับสำนักพิมพ์และองค์กรที่มีผลิตภัณฑ์สอดคล้องกับทิศทางของซีเอ็ด โดยขายส่งให้ร้านหนังสือทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ประมาณ 2,752 ร้าน ขายให้กับสถาบันการศึกษาโดยตรงและยังจัดจำหน่ายผ่านทาง ซีเอ็ดบุ๊กเซ็นเตอร์ ซึ่งเป็นร้านหนังสือของซีเอ็ดเองด้วย ปัจจุบันซีเอ็ดเป็นผู้จัดจำหน่ายหนังสือเข้าสู่ระบบร้านหนังสือรายใหญ่ที่สุดในประเทศไทย โดยใช้หนังสือที่ผลิตขึ้นเองและยังจัดจำหน่ายอยู่ ประมาณมากกว่า 1,131 ชื่อ และรับจัดจำหน่ายให้กับสำนักพิมพ์อื่นอีก ประมาณมากกว่า 6,029 ชื่อ

3. ธุรกิจร้านหนังสือ “ซีเอ็ดบุ๊กเซ็นเตอร์” (SE-ED Book Center หรือ SBC) โดยเป็นผู้ดำเนินงานร้านซีเอ็ดบุ๊กเซ็นเตอร์ ทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัด รวมทั้งการขยายตัวในลักษณะเครือข่าย และการบริหาร พื้นที่ขายในศูนย์การค้าในรูปแบบต่าง ๆ ร้านหนังสือ ซีเอ็ดบุ๊กเซ็นเตอร์ เป็นร้านหนังสือทั่วไปขนาดกลางที่มีลักษณะการออกแบบ และการจัดวางสินค้าทันสมัย มีประสิทธิภาพการขายที่ดีและเน้นการเปิดในทำเลที่อำนวยความสะดวกให้แก่คนทั่วไปให้สามารถหาซื้อหนังสือที่ดีได้ง่ายขึ้น ส่วนใหญ่จึงตั้งอยู่ในซูเปอร์เซ็นเตอร์ชั้นนำ เช่น เทสโก้โลตัส บิ๊กซี เป็นต้น ศูนย์การค้าชั้นนำ เช่น เซ็นทรัล เดอะมอลล์ โรบินสันฟิวเจอร์ปาร์ค รังสิต ฟิวเจอร์ปาร์คบางแค ศูนย์การค้าชั้นนำของต่างจังหวัด เป็นต้น และสถาบันการศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยขอนแก่น ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยในรูปแบบต่าง ๆ กันทั้งในกรุงเทพ และต่างจังหวัด ร้านในเครือข่ายทั้งหมด ศูนย์หนังสือในมหาวิทยาลัย ร้านเครือข่ายซีเอ็ดบุ๊กเซ็นเตอร์ และร้านเครือข่ายซีเอ็ด ได้รวมทั้งสิ้น 385 สาขา โดยเป็นสาขาที่ยังเปิดดำเนินการอยู่จำนวน 359 สาขา อยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล 139 สาขา และอยู่ในต่างจังหวัดออก 220 สาขา ในจำนวนทั้งหมดเป็นร้านที่ ซีเอ็ด บริหารเองทั้งสิ้น 353 สาขา เป็นร้านเครือข่ายซีเอ็ดบุ๊กเซ็นเตอร์ (ซึ่งเป็นร้านที่รับความช่วยเหลือเต็มรูปแบบ โดยซีเอ็ดบุ๊กเซ็นเตอร์เป็นผู้จัดส่งสินค้าให้) จำนวน 4 สาขา และเป็นร้านเครือข่ายซีเอ็ด (เป็นร้านที่ได้รับความช่วยเหลือไม่เต็มรูปแบบ ร้านส่งสินค้าเอง) จำนวน 2 สาขา และมีจัดบริการย่อย (Kiosk) จำนวน 31 จุด ปัจจุบันซีเอ็ดบุ๊กเซ็นเตอร์ นับเป็นเครือข่ายร้านหนังสือเต็มรูปแบบที่มียอดขายมากที่สุดในประเทศไทย

4. SE-ED Learning Center เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ความรู้ และกระตุ้นแรงบันดาลใจในการเรียนรู้ให้กับสังคมไทยผ่านการจัดค่ายเยาวชน SE-ED Kiddy Camp กิจกรรมการเรียนรู้สำหรับเยาวชน หลักสูตรการฝึกอบรม และสัมมนาสำหรับบุคคลทั่วไป

5. โรงเรียนเพลินพัฒนา เป็นการรวมลงทุนเพื่อสร้างเป็นโรงเรียนทางเลือกแนวใหม่ที่สอนในระดับเตรียมอนุบาลถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่เน้นการจัดกระบวนการเรียนการสอนที่ยืดหยุ่นเพื่อพัฒนาศักยภาพให้นักเรียนที่จะเติบโตเป็นกำลังสำคัญของประเทศในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ขั้นตอนการทำธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

### รายละเอียดของเว็บซีเอ็ด

เว็บซีเอ็ดนั้นจะประกอบด้วยหลาย ๆ เว็บเพจ อาทิ เช่น หน้าหลัก (Home) คือ เว็บเพจที่เป็นหน้าแรกของเว็บไซต์มีลิงค์เพื่อเชื่อมโยงไปยังหน้าต่าง ๆ ของเว็บไซต์ ถ้าเป็นหนังสือคือ ปกหน้าประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ภาพที่ 3)

1. ช่องค้นหาสินค้า ซึ่งจะสามารถค้นหาได้โดยการใส่รายละเอียดของชื่อสินค้า ชื่อผู้แต่ง ชื่อผู้แปล บาร์โค้ด ISBN (เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ) คำค้น เมื่อใส่รายละเอียดเสร็จให้กดค้นหาได้ เช่น ใส่ชื่อหนังสือไปแล้วกดค้นหา จะปรากฏเว็บเพจใหม่ขึ้นโดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับหนังสือ ราคา ส่วนลด ราคาพิเศษ เป็นต้น และทางด้านขวาจะมีรูปตะกร้าสินค้าเมื่อตัดสินใจซื้อ จะมีรูปเก็บไว้คร่าวหน้าคือ เลือกลงไว้ก่อนยังไม่ซื้อ มีการบอกสาขาที่มีจำหน่ายและบันทึกเป็นรายการโปรดซึ่งทุกรายการที่จะทำต้องเป็นสมาชิกของเว็บก่อน ทางด้านซ้ายของเว็บเพจจะปรากฏรายชื่อหนังสือ 100 อันดับล่าสุดที่เพิ่งถูกค้นหา ทางด้านบนของเว็บเพจจะแสดงประเภทของหนังสือ หนังสือขายดี หนังสือออกใหม่ หนังสือแนะนำ สินค้าแนะนำ แจ้งผลการโอนเงินและอันดับรายการโปรด

2. ซีเอ็ดบุ๊กแสดงสาขาล่าสุดที่เปิดทำการซึ่งสาขาล่าสุดที่เปิดทำการคือ โลตัสประจวบคีรีขันธ์

3. แสดงรายการรายชื่อแม่ค้าเช่น MicroComputer, eGuideShopping, Mechanical, Industrial Semiconductor Electronic Hobby Electronics, Extreme Technology, Update, Sound & Stage, PC Buyer Guide, add Magazine หากสนใจสามารถคลิกแล้วดูเนื้อหาได้

4. แสดงเว็บบอร์ดที่มีอยู่ในเว็บไซต์ เช่น หนอนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ หนังสือคอมพิวเตอร์ แวดวงโรงงานอุตสาหกรรม ความรู้ทั่วไป / วิทยาศาสตร์ เว็บบอร์ดสำหรับพ่อแม่ เว็บบอร์ดสำหรับเด็ก ๆ

5. แสดงรายการที่สามารถดาวน์โหลดได้บนเว็บไซต์ เช่น ไฟล์แนบหนังสือ ใบสมัครสมาชิกวารสาร ซอฟต์แวร์แม่พิมพ์ ไมโครโปรแกรม บทความ / เชมี่ หนังสือที่ผลิตและจัดจำหน่ายไปสั่งซื้อหนังสือ

6. SE-ED Learning Center เป็น E-Learning ของทางเว็บไซต์ ซึ่งมีการให้ความรู้ในหลักสูตรต่าง ๆ เช่น กิจกรรมเด็กค่ายและเยาวชน การถ่ายภาพและงานอดิเรก คอมพิวเตอร์และไอที อุตสาหกรรมและการจัดการ แต่ละหลักสูตรจะมีการบอกราคาในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ มีการแสดงรายการกิจกรรมต่าง ๆ และช่องค้นหาหลักสูตร

7. อบรมและสัมมนา เป็นการแสดงในส่วนของกิจกรรม และการจัดสัมมนาของทางเว็บไซต์

8. โรงเรียนเพลินพัฒนา ซึ่งเป็นโรงเรียนที่ บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน) ร่วมกับทางโรงเรียนเพลินพัฒนา (บริษัท เพลินพัฒน์ จำกัด) จัดตั้งขึ้น จะแสดงรายละเอียดของโรงเรียนทั้งหมด

9. รายการ Book Variety เป็นการแสดงรายการหนังสือต่าง ๆ

10. Customer Service เป็นการบริการลูกค้า เช่น การเปลี่ยนหนังสือชำรุด เป็นต้น

11. About us เป็นเรื่องเกี่ยวกับซีเอ็ดทั้งหมด เช่น ผู้ร่วมลงทุน ประวัติของบริษัท

12. Job เป็นการประกาศรับสมัครงาน มีการบอกรายละเอียดของตำแหน่งงานต่าง ๆ

13. Contact us เป็นการติดต่อกับทางบริษัท ซึ่งบอกอีเมล เบอร์โทรศัพท์

14. ลิงค์เพื่อนบ้าน เช่น บริษัทบีพลัส : พลัสลิซซิ่ง สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีและ(ไทย-ญี่ปุ่น)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักพิมพ์ ม.ธรรมศาสตร์ Wall Street Institute เว็บไซต์ทดสอบภาษาอังกฤษออนไลน์ เป็นต้น

15. ปฏิทินกิจกรรม จะแสดงรายการกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางซีเอ็ดจัดขึ้นในสาขาต่าง ๆ
16. รวมภาพกิจกรรมประทับใจเป็นการจัดเก็บภาพกิจกรรมที่ประทับใจของทางซีเอ็ด
17. ข่าวประชาสัมพันธ์
18. สารน่ารู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี เป็นการแนะนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น
19. หนังสือแนะนำ เป็นการแนะนำรายการหนังสือที่น่าอ่าน
20. วารสาร เป็นการแนะนำรายการวารสารที่น่าอ่าน
21. สารน่ารู้ในวงการสิ่งพิมพ์ เป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ หรือบริษัทสิ่งพิมพ์



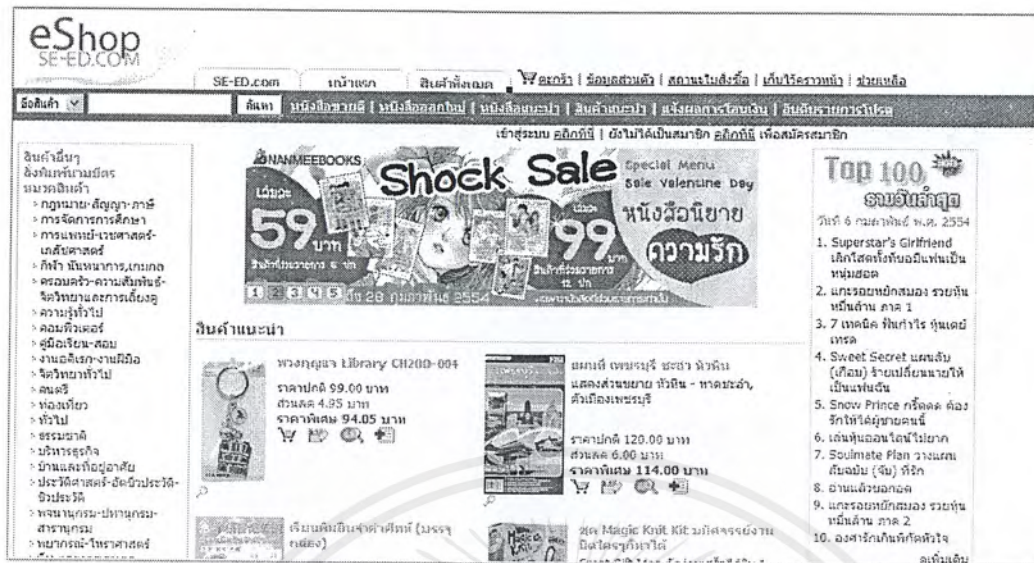
ภาพที่ 3 หน้าต่างส่วนประกอบหลักบนเว็บเพจของ se-ed.com หรือ eShop  
ที่มา: <http://www.se-ed.com/eShop>

### ขั้นตอนการสมัครสมาชิกและการสั่งซื้อหนังสือ

ผู้บริโภคสามารถเข้าใช้งานเพื่อทำการสั่งซื้อหนังสือจากทางเว็บไซต์โดยมีวิธีการสั่งซื้อผ่านทาง [www.se-ed.com](http://www.se-ed.com) ดังนี้

1. ผู้ใช้จะต้องทำการเข้าสู่การสมัครสมาชิก และ Log in เข้าสู่ระบบสำหรับผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกแล้วสามารถ Login เข้าสู่ระบบและสั่งซื้อสินค้าได้ทันที ส่วนผู้ที่ยังไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกจะต้องทำการสมัครเป็นสมาชิกก่อน (ภาพที่ 4)
2. สำหรับผู้ที่ยังไม่ได้สมัครสมาชิกให้คลิกที่ปุ่มการสมัครสมาชิกเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการสมัครสมาชิก (ภาพที่ 5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4 หน้าต่างสมัครสมาชิก และLog in เข้าสู่ระบบ  
 ที่มา: <http://www.se-ed.com/eShop>



ภาพที่ 5 หน้าต่างขั้นตอนการเข้าสมัครสมาชิก  
 ที่มา: <http://www.se-ed.com/eShop>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



4. ผู้ใช้ที่มีความสนใจจะซื้อสินค้าแต่ต้องการที่จะดูรายละเอียดสินค้าที่ต้องการเพิ่มเติมโดยวิธีการที่สะดวก คือ ดูรายละเอียดจากทาง <http://www.se-ed.com> (ภาพที่ 7)

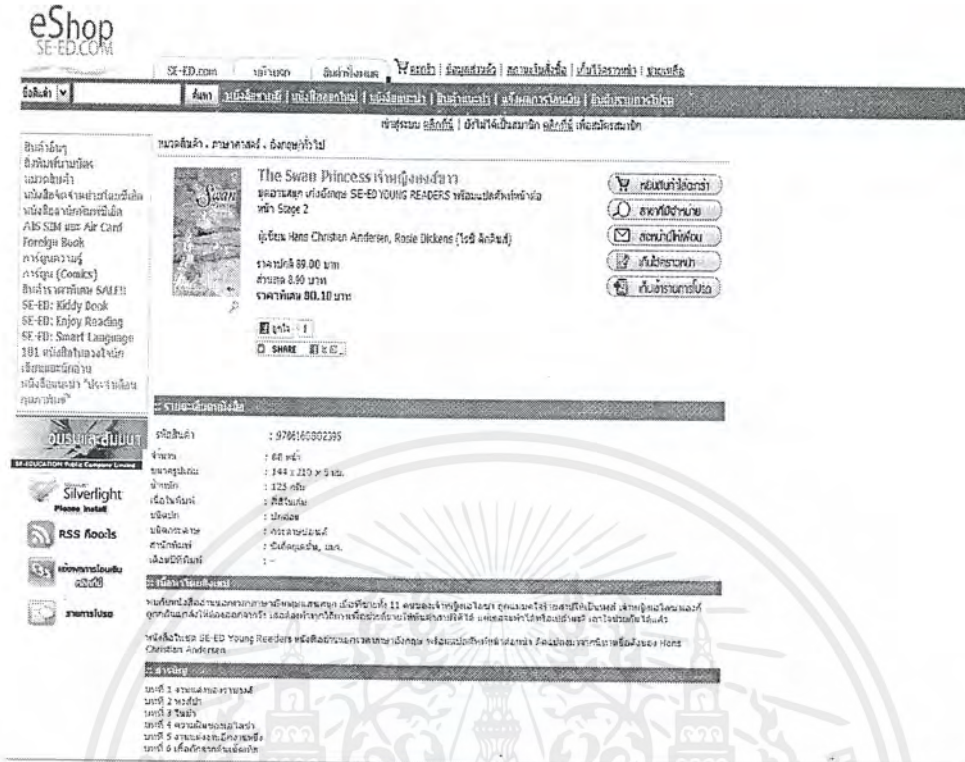
The screenshot shows the SE-ED.COM website interface. At the top, there is a navigation menu with links like Home, eShop, SE-ED Book Center, SE-ED Learning Center, Webboard, Investor Relation, About us, Comment, and Contact us. Below the menu, there is a search bar and a main banner area with the text 'เล่มใหม่ใครก็กินแล้วไม่ป่วย' (New book, everyone eats it and doesn't get sick). The main content area features a large advertisement for a book titled 'ภาพการ์ตูน ซีดีเอ็ด เซ็นเตอร์' (Cartoon Pictures SE-ED Center) with a price of 377. To the right, there is a 'รวมภาพกิจกรรมประทับใจ' (Favorite Activity Photos) section and a 'Top 100 สมออิน' (Top 100 Smart) list. The bottom of the page has a large watermark of a university seal.

ภาพที่ 7 ผู้ใช้เข้าใช้งานเพื่อดูรายละเอียดหนังสือ  
ที่ที่มา: <http://www.se-ed.com/eShop>

5. ทำการคลิกหนังสือที่ผู้ใช้งานที่ต้องการที่จะดูข้อมูลในส่วนของข้อมูลหนังสือที่ทางเว็บไซต์ได้แสดงผลออกมาจะประกอบด้วยดังนี้

- 5.1 ชื่อหนังสือผู้เขียน
- 5.2 ราคาปกติ ส่วนลด และราคาพิเศษ
- 5.3 รายละเอียดหนังสือ
- 5.4 เนื้อหาโดยสังเขป
- 5.5 สารบัญ
- 5.6 ข้อมูลเพิ่มเติม
- 5.7 สินค้าที่น่าสนใจที่เกี่ยวข้อง (ภาพที่ 8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 8 หน้าต่างเข้าสู่ข้อมูลของหนังสือ  
ที่มา: <http://www.se-ed.com/eShop>

6. เมื่อผู้ใช้เลือกสินค้าลงตะกร้าแล้ว สามารถระบุจำนวนที่ต้องการลงในช่องสี่เหลี่ยมพร้อมทั้งตรวจสอบสถานะสินค้าได้ในช่องรองสุดท้ายของแต่ละรายการ
- เลือกวิธีการจัดส่งสินค้า ซึ่งจะมีด้วยกัน 3 วิธี ได้แก่
- 6.1 รับสินค้าที่สาขาซีอีดีบู๊คเซ็นเตอร์ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง
  - 6.2 การจัดส่งทางไปรษณีย์แบบพัสดุธรรมดาสั่งซื้อสินค้าต่ำกว่า 600 บาท เสียค่าจัดส่ง 30 บาท สั่งซื้อสินค้าตั้งแต่ 600 บาทขึ้นไป ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง
  - 6.3 การจัดส่งทางไปรษณีย์แบบ EMS และการจัดส่งไปต่างประเทศ จะคิดค่าจัดส่งตามน้ำหนักของสินค้าและประเทศปลายทาง สำหรับระยะเวลาในการจัดส่งสินค้าลูกค้าจะได้รับสินค้าภายใน 3 -17 วันทำการ (จันทร์ -ศุกร์) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเทศ และวิธีการจัดส่งสินค้าที่ลูกค้าเลือกไว้ (ภาพที่ 9 และภาพที่ 10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SE-ED.COM | หน้าแรก | สินค้าทั้งหมด | ตะกร้า | ข้อมูลส่วนตัว | สถานะใบสั่งซื้อ | เก็บไว้คราวหน้า | ช่วยเหลือ

ชื่อสินค้า | ค้นหา | หน้าเลือกขายดี | หน้าเลือกออกใหม่ | หน้าเลือกแนะนำ | สินค้าแนะนำ

หน้าสุพรรณ อภิมหัทธ์ | ยังไม่ได้เป็นสมาชิก อภิมหัทธ์ เพื่อสมัครสมาชิก

เข้าสู่ระบบ | สินค้าในตะกร้า | วิธีการจัดส่งสินค้า | ข้อมูลการจัดส่งสินค้า | ชำระเงิน | ใบเสร็จ | ออกรายละเอียด

### สินค้าในตะกร้า

รหัสสินค้า	สินค้าในตะกร้า	ราคา	จำนวน	ส่วนลด	รวม(บาท)	สถานะสินค้า	ลบ
5522200003322	Nui 205 (Thai)	12,700.00	1	0.00	12,700.00	มีสินค้า	ลบ
5522270003192	ชุดเริ่มแบบนากาล Joe's Magic Time Pro 1 (ห่วงเหล็กจิ๋ว)	245.00	1	12.25	232.75	รอสินค้าประมาณ 5-17 วันทำการ	ลบ
<b>รวมราคาสินค้า :</b>		<b>12.25</b>			<b>12,932.75</b>		

- ชื้อสินค้าครบ 600 บาท ฟรีค่าจัดส่ง (เฉพาะพัสดุไปรษณีย์ ภายในประเทศเท่านั้น)

แยกส่งสินค้าเป็น 2 งวด โดยส่งสินค้าที่อยู่ในสถานะ "มีสินค้า" ก่อน

ภาพที่ 9 หน้าต่างเลือกสินค้าที่ต้องการใส่ตะกร้า  
ที่มา: <http://www.se-ed.com/eShop>

SE-ED.COM | หน้าแรก | สินค้าทั้งหมด | ตะกร้า | ข้อมูลส่วนตัว | สถานะใบสั่งซื้อ | เก็บไว้คราวหน้า | ช่วยเหลือ | ออก

ชื่อสินค้า | ค้นหา | หน้าเลือกขายดี | หน้าเลือกออกใหม่ | หน้าเลือกแนะนำ | สินค้าแนะนำ

หน้าสุพรรณ อภิมหัทธ์ | ยังไม่ได้เป็นสมาชิก อภิมหัทธ์ เพื่อสมัครสมาชิก

เข้าสู่ระบบ | สินค้าในตะกร้า | วิธีการจัดส่งสินค้า | ข้อมูลการจัดส่งสินค้า | ชำระเงิน | ใบเสร็จ | ออกรายละเอียด

### วิธีการจัดส่งสินค้า

กรุณาเลือกวิธีการจัดส่งสินค้า

รับสินค้าที่ซีอีดีเอชแอดเดรส | ฟรีค่าจัดส่ง | จังหวัด: กรุงเทพมหานคร

พักูไปรษณีย์ในประเทศ | ฟรีค่าจัดส่ง

พักูไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) | ประเทศ: ประเทศไทย

พักูไปรษณีย์ต่างประเทศ | ประเทศ: ประเทศไทย

\* ค่าจัดส่งคำนวณจากน้ำหนักสินค้า และประเทศที่นำเลือก

ภาพที่ 10 หน้าต่างเลือกวิธีการจัดส่งสินค้า  
ที่มา: <http://www.se-ed.com/eShop>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



8. เมื่อผู้ใช้ได้เลือกวิธีการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ในหน้าต่างเลือกที่อยู่ในใบเสร็จรับเงินนั้นจะแสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ปรากฏอยู่ และมีช่องปุ่มทางเลือกให้ผู้ใช้ได้เลือกที่อยู่ในใบเสร็จรับเงินที่เป็นฐานข้อมูลสมาชิกหรือที่อยู่ในใบเสร็จรับเงินครั้งล่าสุด กรณีที่เปลี่ยนแปลงข้อมูลใหม่ให้กดปุ่มทางเลือกและแก้ไขที่อยู่ใหม่ เมื่อผู้ใช้ได้เลือกที่อยู่ในใบเสร็จรับเงินเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นจะเป็นการสรุปการสั่งซื้อผู้ใช้ควรตรวจสอบรายละเอียดการสั่งซื้อให้เรียบร้อยแล้วเพื่อการสั่งซื้อที่ถูกต้องและแก้ไขข้อมูลได้ทันทีในหน้าต่างการยืนยันรอรับสินค้าจะมีการแสดงรายการดังต่อไปนี้

8.1 แสดงรหัสข้อมูลสินค้าและสินค้าในตะกร้า

8.2 แสดงวิธีการจัดส่งสินค้าแสดงรายละเอียดสถานที่ที่ต้องจัดส่ง

8.3 แสดงชื่อและที่อยู่ในการจัดส่งสินค้าของผู้ใช้

8.4 แสดงชื่อและที่อยู่ในใบเสร็จรับเงินผู้ใช้สามารถดูรายละเอียดและสามารถแก้ไขข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

8.5 แสดงวิธีการชำระเงินผู้ใช้สามารถดูรายละเอียดการชำระเงินและสามารถแก้ไขข้อมูลได้อย่างถูกต้อง เมื่อผู้ใช้ได้ดูรายการสรุปรายการซื้อแล้วผู้ใช้สามารถเลือกการยืนยันการสั่งซื้อสินค้าได้ โดยระบบจะแสดงใบสั่งซื้อพร้อมกับการส่งอีเมลสรุปรายการสั่งซื้อให้ผู้ใช้เพื่อเป็นการยืนยันว่าเสร็จสมบูรณ์มีการบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้วเมื่อผู้ใช้ต้องการตรวจสอบข้อมูลสามารถตรวจสอบได้ทันทีได้ที่ (ภาพที่ 12 และภาพที่ 13)

ข้อมูลที่อยู่ในใบเสร็จรับเงิน

ชื่อ: เติมศักดิ์ วัฒนศิริวัฒน์

(ที่อยู่ในใบเสร็จตามฐานข้อมูลสมาชิก)  
หากต้องการแก้ไขข้อมูล กรุณาแก้ไขจากข้อมูลส่วนตัว

เอ็ดมีน่า วัฒนะเดชา  
302 ซ. โสภณ สุขุมวิท 68 บางนา  
-- , กรุงเทพมหานคร 10260  
Thailand  
Phone:

เลือก

ชื่อ: เติมศักดิ์ วัฒนศิริวัฒน์

(ที่อยู่ในใบเสร็จรับเงินครั้งล่าสุด)

เอ็ดมีน่า วัฒนะเดชา  
302 ซ. โสภณ สุขุมวิท 68 บางนา  
-- , กรุงเทพมหานคร 10260  
Thailand  
Phone: 023986982

เลือก

กรุณาแก้ไขเมื่อแปลงที่อยู่ใบเสร็จรับเงิน

ชื่อในใบเสร็จรับเงิน:

ประเทศ:

ที่อยู่:

แขวง/ตำบล:

เขต/อำเภอ:

จังหวัด:

รหัสไปรษณีย์:

โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้:

เลือก

ภาพที่ 12 หน้าต่างเลือกที่อยู่ในใบเสร็จรับเงิน

ที่มา: <http://www.se-ed.com/eShop>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เข้าสู่ระบบ | สินค้าใหม่ | บริการจัดส่งสินค้า | ที่อยู่ในการจัดส่งสินค้า | ค่าขนส่ง | รับประกันสินค้า | [ดำเนินการสั่งซื้อ](#)

**สรุปรายการสั่งซื้อ**

กรุณาดำเนินการชำระเงินและเปิดการสั่งซื้อของท่านให้ถูกต้อง ในกรณีที่ท่านต้องการแก้ไขรายการจะเปิด ท่านสามารถเลือก [ยกเลิกเพื่อแก้ไข](#) เพื่อกลับไปแก้ไขข้อมูลได้ทันที หากท่านยืนยันการสั่งซื้อแล้ว ท่านจะไม่สามารถแก้ไขรายการจะเปิดใดๆ ได้อีก

รหัสสินค้า	สินค้าในตะกร้า	ราคา	จำนวน	ส่วนลด	รวม(บาท)
5707055014741	Jabra BT530	3,200.00	1	0.00	3,200.00
8853568022715	CD ดนตรีบำบัด ชุด Relaxing Harmony	199.00	1	9.95	189.05
4300170000005	ค่าขนส่ง	0.00	1	0.00	0.00
<b>รวมราคาสินค้า :</b>				<b>9.95</b>	<b>3,389.05</b>
<b>รวมราคาสินค้า</b>					<b>3,389.05</b>
<b>รวมค่าจัดส่ง</b>					<b>0.00</b>
<b>รวมค่าบริการ</b>					<b>0.00</b>
<b>ส่วนลดพิเศษ</b>					<b>0.00</b>
<b>รวมเป็นเงินทั้งสิ้น</b>					<b>3,389.05</b>

**วิธีการจัดส่งสินค้า**

รับสินค้าที่ซีอีดีบู๊คเซ็นเตอร์

[ยกเลิกเพื่อแก้ไข](#)

**ชื่อ - ที่อยู่ ในการจัดส่งสินค้า**

เอ็ดมีน่า วิลล์เดลา  
 โพลีส์ รังสิต - นครนายก (ชั้น 1) เลขที่ 90 หมู่ 2 ก.รังสิต-นครนายก ต.บึงขาค อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110 โทร.0-2990-8033-4  
 วัน-เวลาทำการ : 10.00 - 22.00 น. ทุกวัน

**ชื่อ - ที่อยู่ ในการชำระเงิน**

เอ็ดมีน่า วิลล์เดลา  
 302 ซ. โสภณ สุขุมวิท 68 บางนา กรุงเทพมหานคร Thailand 10260 โทร.023906982

[ยกเลิกเพื่อแก้ไข](#)

**วิธีการชำระเงิน**

โอนเงินผ่านธนาคาร ทหารไทย (สาขารัชดา-หัวหมาก) เลขที่ 054-2-05280-7

คำแนะนำ : หลังจากที่ท่านโอนเงินค่าสินค้าแล้ว กรุณาฝากใบ pay-in หรือ สลิป ATM หรือเอกสารการโอนเงินในกรณีโอนเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ต พร้อมระบุ ชื่อ-นามสกุล หมายเลขใบสั่งซื้อ และหมายเลขโทรศัพท์ของท่านที่หมายเลข 0-2739-8755 หากท่านไม่สะดวกในการส่งฝาก ท่านสามารถโอนเงิน pay-in หรือ สลิป ATM พร้อมแจ้ง ชื่อ-นามสกุล หมายเลขใบสั่งซื้อ และหมายเลขโทรศัพท์ของท่าน แล้วส่งมาที่อีเมล e-commerce@se-ed.com นะ

[ยกเลิกเพื่อแก้ไข](#)

เมื่อท่านยืนยันการสั่งซื้อแล้ว ระบบจะแสดงหมายเลขใบสั่งซื้อของท่าน ซึ่งจะใช้เป็นเลขที่อ้างอิงในการติดตามรายการสั่งซื้อ พร้อมกันในระบบส่งอีเมลสรุปรายการสั่งซื้อให้ท่าน เพื่อเป็นการยืนยันว่าการสั่งซื้อเสร็จสมบูรณ์ และได้ถูกบันทึกเรียบร้อยแล้ว หากท่านต้องการตรวจสอบรายการสั่งซื้อ ท่านสามารถตรวจสอบได้ที่ [www.se-ed.com/eShop](http://www.se-ed.com/eShop) โดยเลือก [ดูสถานะใบสั่งซื้อ](#) ที่ผู้ดูแลระบบเว็บไซต์จะ

**ยืนยันการสั่งซื้อ**

\* กรุณาคลิกเพียง 1 ครั้ง และรอสักครู่

ภาพที่ 13 หน้าต่างเลือกการยืนยันรอรับสินค้า  
 ที่มา: <http://www.se-ed.com/eShop>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### บทที่ 3 ผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษารื่อง ผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจร้านหนังสือของบริษัทซีอีตบุ๊กยูเคชั่นจำกัด(มหาชน) ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจากสมาชิกที่ใช้บริการเว็บเพจหน้าเฟสบุ๊คของร้านหนังสือซีอีตบุ๊กเซ็นเตอร์ ผลการศึกษานี้จะถูกนำเสนอ ในรูปแบบของตารางพร้อมคำอธิบายเชิงพรรณนา ทั้งนี้ทางผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ ด้วยกัน โดยในส่วนแรกเป็นลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่สองข้อมูลการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของซีอีตบุ๊กเซ็นเตอร์และส่วนที่สามการประเมินผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

#### ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีผู้บริโภคใช้บริการร้านหนังสือผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของซีอีตบุ๊กเซ็นเตอร์ จำนวน 99 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงและเพศชายในสัดส่วนใกล้เคียงกันคือ เป็นเพศหญิง 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 และเป็นเพศชายร้อยละ 49.5 มีอายุระหว่าง 18-25 ปี มีสัดส่วนมากที่สุดคือร้อยละ 35.4 รองลงมาคือช่วงอายุ 26-33ปี และ 31-41ปี ร้อยละ 26.3 และร้อยละ 19.2 ตามลำดับ ส่วนช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 42 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9.1 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 66.7 รองลงมาคือปริญญาโท และมีมัธยมศึกษาตอนปลายมีสัดส่วนใกล้เคียงกันคือร้อยละ 12.1 และร้อยละ 11.1 กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสดร้อยละ 79.8 มีอาชีพเป็นนักเรียนนักศึกษาสัดส่วนมากที่สุดคือร้อยละ 40.4 รองลงมา เป็นพนักงานเอกชนและข้าราชการในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคือร้อยละ 20.2 และร้อยละ 16.2 มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท สัดส่วนมากที่สุดคือร้อยละ 25.3 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคือร้อยละ 21.2 และร้อยละ 20.2 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

#### ข้อมูลการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของซีอีตบุ๊กเซ็นเตอร์

##### ระยะเวลาการเป็นสมาชิกและการเรียนรู้วิธีการใช้บริการ

การศึกษาระยะเวลาการเป็นสมาชิกของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสมาชิกในช่วงระยะเวลา 1-2ปี ร้อยละ 45.5 มีเพียงร้อยละ 17.2 เท่านั้นที่เป็นสมาชิกในช่วงระยะเวลามากกว่า 4 ปี (ตารางที่ 2) ในส่วนของการเรียนรู้วิธีการใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการเรียนรู้วิธีการใช้บริการร้อยละ 58.6 ซึ่งเป็นจำนวนมากกว่าครึ่งของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือการได้รับคำแนะนำจากเพื่อน (ตารางที่ 3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

(N=99)

รายการ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>	
หญิง	50.5
ชาย	49.5
<b>อายุ</b>	
น้อยกว่า 18 ปี	10.1
18 – 25 ปี	35.4
26 – 33 ปี	26.3
34 – 41 ปี	19.2
ตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป	9.1
<b>ระดับการศึกษา</b>	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	11.1
อนุปริญญา / ปวส.	6.1
ปริญญาตรี	66.7
ปริญญาโท	12.1
ปริญญาเอก	4.0
<b>สถานภาพ</b>	
โสด	79.8
สมรส	20.2
<b>อาชีพ</b>	
นักเรียน/นักศึกษา	40.4
พนักงานบริษัทเอกชน	20.2
ข้าราชการ	16.2
เจ้าของธุรกิจ	12.1
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11.1
<b>รายได้ต่อเดือน</b>	
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	16.2
5,001 -10,000 บาท	25.3
10,001-15,000 บาท	20.2
15,001-20,000 บาท	17.2
มากกว่า20,000 บาท	21.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาการเป็นสมาชิก

(N=99)

รายการ	ร้อยละ
ระยะเวลาเป็นสมาชิก	
น้อยกว่า 1 ปี	18.2
1-2 ปี	45.5
3-4 ปี	19.2
มากกว่า 4 ปี	17.1
รวม	100.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของการเรียนรู้วิธีการใช้บริการ

(N=99)

รายการ	ร้อยละ
การเรียนรู้วิธีการใช้บริการ	
เรียนรู้ด้วยตนเอง	58.6
คำแนะนำจากเพื่อน	29.3
คำแนะนำจากเว็บไซต์	12.1
รวม	100.0

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการและวิธีการแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการ

การศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งไม่พบปัญหาจากการใช้บริการร้อยละ 86.9 สำหรับวิธีการแก้ปัญหาจากการใช้บริการโดยแก้ไขปัญหาคือคู่มือการใช้งานทางเว็บเพจมีเพียงร้อยละ 7.6 (ตารางที่ 4)

การประเมินผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การประเมินผลที่ได้รับของผู้ใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งจากผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามปัจจัยชีวิตในแต่ละด้านพบว่า อันดับแรกคือ ด้านข้อมูลและการสืบค้น อันดับที่สองคือด้านการเชื่อมโยงของระบบ รองลงมาคือด้านความปลอดภัยในระบบและด้านการทำงาน ตามลำดับกล่าวโดยสรุปคือ ปัจจัยทั้งสี่ด้าน มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการและวิธีการแก้ไขปัญหาจากการใช้  
บริการ

(N=99)

รายการ	ร้อยละ
ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	
ไม่พบปัญหา	86.9
ระบบประมวลผลช้า	11.1
ระบบอยู่ระหว่างการปรับปรุงบ่อยครั้ง	2.0
วิธีการแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการ	
สอบถามจากผู้ใช้งานคนอื่น ๆ	46.2
แก้ไขปัญหาคำการใช้งานด้วยตนเอง	46.2
แก้ไขปัญหาคำคู่มือการใช้งานทางเว็บเพจ	7.6
รวม	100.0

ตารางที่ 5 การประเมินผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์  
จำแนกตามด้านต่าง ๆ

จำแนกตามตามด้าน	คะแนนเฉลี่ย	ผลประเมิน
ด้านข้อมูลและการสืบค้น	3.57	มาก
ด้านการเชื่อมโยงของระบบ	3.56	มาก
ด้านความปลอดภัยในระบบ	3.52	มาก
ด้านการทำงาน	3.51	มาก
ผลการประเมิน	3.54	มาก

การประเมินผลข้อดีที่ได้รับจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านการเชื่อมโยง  
ข้อมูล

การประเมินผลในระดับภาพรวมของการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านการเชื่อมโยง  
ข้อมูลโดยใช้เกณฑ์ Linkert Scale และทดสอบด้วย One Simple t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
0.01 พบว่า โดยภาพรวมมีข้อดีในระดับมากทุกรายการมีค่าเฉลี่ยรวม 3.56 และเมื่อพิจารณาแต่ละ  
ปัจจัยชี้วัดในด้านการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละปัจจัย พบว่าประเด็นชี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัดข้อดีที่ได้รับจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านการเชื่อมโยงข้อมูลพบว่าในเรื่อง การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความรวดเร็วและทันเวลาต่อการใช้งานและสามารถรับทราบการสรุปการสั่งซื้อหนังสือได้ทันที (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 การประเมินผลข้อดีที่ได้รับจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านผลดีในด้านการเชื่อมโยงข้อมูล

(N=99)

ปัจจัยชี้วัด	ระดับความคิดเห็น : ร้อยละ					ค่าเฉลี่ย	Test Value=3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ผลประเมิน
การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	9.1	46.5	44.4	-	-	3.65	3.809**	มาก
ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ	10.1	43.4	44.4	2.1	-	3.62	3.092**	มาก
ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความรวดเร็วและทันเวลาต่อการใช้งาน	-	49.5	49.5	1.0	-	3.48	1.617**	มาก
สามารถรับทราบการสรุปการสั่งซื้อหนังสือได้ทันที	3.0	42.5	54.5	-	-	3.48	1.508**	มาก
ผลการประเมินข้อดีที่ได้รับ						3.56	2.506**	มาก

หมายเหตุ : \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

การประเมินผลข้อดีที่ได้รับจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านข้อมูลและการสืบค้น

แสดงการประเมินผลในระดับภาพรวมของการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านข้อมูลและการสืบค้นโดยใช้เกณฑ์ Linkert Scale และทดสอบด้วย One Simple t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่าโดยภาพรวมมีข้อดีในระดับมากทุกรายการมีค่าเฉลี่ยรวม 3.57 และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยชี้วัดในด้านข้อมูลและการสืบค้นของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละปัจจัยพบว่า ประเด็นชี้วัดข้อดีที่ได้รับจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านข้อมูลและการสืบค้นในเรื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสืบค้นหาหนังสือเล่มเก่าย้อนหลังได้ ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการลดขั้นตอนการค้นหาหนังสือ ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความรวดเร็วและทันเวลาต่อการใช้งานและระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถค้นหาหนังสือได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 การประเมินผลข้อดีที่ได้รับจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านข้อมูลและการสืบค้น

ปัจจัยชี้วัด	ระดับความคิดเห็น : ร้อยละ					ค่าเฉลี่ย	Test Value=3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ผลประเมิน
ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสืบค้นหาหนังสือเล่มเก่าย้อนหลัง	7.1	51.5	40.4	1.0	-	3.65	3.906**	มาก
ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการลดขั้นตอนการค้นหาหนังสือ	4.0	50.5	44.4	1.1	-	3.58	2.961**	มาก
ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความรวดเร็วและทันเวลาต่อการใช้งาน	-	49.5	49.5	1.0	-	3.48	1.617**	มาก
ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถค้นหาหนังสือได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ	10.1	36.4	52.5	1.0	-	3.56	2.248**	มาก
ผลการประเมินข้อดีที่ได้รับ						3.57	2.683**	มาก

หมายเหตุ : \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

#### การประเมินผลข้อดีที่ได้รับจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านการทำงาน

การประเมินผลในระดับภาพรวมของการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านการทำงาน โดยใช้เกณฑ์ Linkert Scale และทดสอบด้วย One Simple t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า โดยภาพรวมมีข้อดีในระดับมากทุกรายการมีค่าเฉลี่ยรวม 3.51 และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยชี้วัดในด้านการทำงานของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละปัจจัย พบว่าประเด็นชี้วัดข้อดีที่ได้รับจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านการทำงานในเรื่อง เกิดการคล่องตัวต่อการใช้งานในระบบ ระบบมีความถูกต้องของข้อมูลในการแนะนำสินค้า ระบบมีความสามารถในการแนะนำสินค้า มีประสิทธิภาพและระบบมีการแก้ไข เพิ่มเติมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพสะดวกรวดเร็ว (ตารางที่ 8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 8 การประเมินผลข้อดีที่ได้รับจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านการทำงาน

ปัจจัยชี้วัด	ระดับความคิดเห็น : ร้อยละ					ค่าเฉลี่ย	Test Value=3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ผลประเมิน
เกิดการคล่องตัวต่อการเข้าใช้งานในระบบ	7.1	48.5	42.4	2.0	-	3.61	3.145**	มาก
ระบบมีความถูกต้องของข้อมูลในการแนะนำสินค้า	4.0	44.5	48.5	3.0	-	3.49	1.502**	มาก
ระบบมีความสามารถในการแนะนำสินค้ามีประสิทธิภาพ	1.0	50.5	44.4	4.0	-	3.48	1.418**	มาก
ระบบมีการแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว	2.0	45.5	50.5	2.0	-	3.47	1.288**	มาก
ผลการประเมินข้อดีที่ได้รับ						3.51	1.838**	มาก

หมายเหตุ : \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

#### การประเมินผลข้อดีที่ได้รับจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านความปลอดภัย

การประเมินผลในระดับภาพรวมของการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านความปลอดภัยโดยใช้เกณฑ์ Linkert Scale และทดสอบด้วย One Simple t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า โดยภาพรวมมีข้อดีในระดับมากทุกรายการมีค่าเฉลี่ยรวม 3.52 และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยชี้วัดในด้านความปลอดภัยของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละปัจจัย พบว่าประเด็นชี้วัดข้อดีที่ได้รับจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านความปลอดภัยในเรื่อง ระบบมีการป้องกันสิทธิความปลอดภัยต่อระบบผู้ใช้งาน ระบบมีความปลอดภัยในการชำระค่าหนังสือ (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 การประเมินผลที่ได้รับจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านความปลอดภัย

ปัจจัยชี้วัด	ระดับความคิดเห็น : ร้อยละ					ค่าเฉลี่ย	Test Value=3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ผลประเมิน
ระบบมีการป้องกันสิทธิความปลอดภัยต่อระบบผู้ใช้งาน	5.0	46.5	46.5	2.0	-	3.55	2.308**	มาก
ระบบมีความปลอดภัยในการชำระค่าหนังสือ	3.0	43.5	52.5	1.0	-	3.48	1.461**	มาก
ผลการประเมินข้อดีที่ได้รับ						3.52	1.88**	มาก

หมายเหตุ : \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

#### การประเมินผลข้อจำกัดที่ได้รับจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การประเมินผลในระดับภาพรวมของการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านข้อจำกัดโดยใช้เกณฑ์ Linkert Scale และทดสอบด้วย One Simple t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า โดยภาพรวมมีข้อจำกัดในระดับน้อยทุกรายการมีค่าเฉลี่ยรวม 2.18 และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยชี้วัดในด้านข้อจำกัดการใช้งานระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละปัจจัย พบว่าประเด็นชี้วัดการใช้งานระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องการไม่สามารถทราบรายละเอียดข้อมูลของหนังสือระบบไม่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็วระบบเกิดการขัดข้องและไม่สามารถบันทึกการยืนยันการสั่งซื้อหนังสือ ไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับราคาหนังสือ ในการเข้าสู่ระบบเกิดการขัดข้องในการบันทึกรหัสผ่านของสมาชิก ระบบไม่มีความหลากหลายในการแนะนำสินค้า ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการใช้งานทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยุ่งยากและสลับซับซ้อน เมื่อเกิดความผิดพลาดในการป้อนข้อมูลของผู้ใช้จะไม่สามารถกลับไปแก้ไขได้ การประมวลผลการเข้าใช้งานขัดข้องอยู่เสมอ ไม่ทราบขั้นตอนก่อนการเข้าสู่ระบบ (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 การประเมินผลข้อจำกัดที่ได้รับจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยชี้วัด	ระดับความคิดเห็น : ร้อยละ					ค่าเฉลี่ย	Test Value=3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ผลประเมิน
ไม่สามารถทราบรายละเอียดข้อมูลของหนังสือ	-	3.0	30.3	53.5	13.2	2.23	-16.322**	น้อย
ระบบไม่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	-	2.0	32.3	51.5	14.2	2.22	-16.554**	น้อย
ระบบเกิดการขัดข้องและไม่สามารถบันทึกการยืนยันการสั่งซื้อหนังสือ	-	1.0	34.3	50.5	14.2	2.22	-16.902**	น้อย
ไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับราคาหนังสือ	-	-	33.3	53.5	13.2	2.20	-18.216**	น้อย
ในการเข้าสู่ระบบเกิดการขัดข้องในการบันทึกรหัสผ่านของสมาชิก	-	1.0	31.3	54.5	13.2	2.20	-17.797**	น้อย
ระบบไม่มีความหลากหลายในการแนะนำสินค้า	-	3.0	31.3	46.5	19.2	2.18	-15.658**	น้อย
ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการใช้งานทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยุ่งยากและสลับซับซ้อน	-	-	29.3	58.6	12.1	2.17	-19.605**	น้อย
เมื่อเกิดความผิดพลาดในการป้อนข้อมูลของผู้ใช้จะไม่สามารถกลับไปแก้ไขได้	-	-	36.4	42.4	21.2	2.15	-16.623**	น้อย
การประมวลผลการใช้งานขัดข้องอยู่เสมอ	-	2.0	29.3	50.5	18.2	2.15	16.935**	น้อย
ไม่ทราบขั้นตอนก่อนการเข้าสู่ระบบ	-	3.0	27.3	46.5	23.2	2.10	-16.384**	น้อย
ผลการประเมินข้อจำกัดที่ได้รับ						2.18	-17.103**	น้อย

หมายเหตุ : \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

การศึกษาเรื่อง ผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในธุรกิจร้านหนังสือ ของบริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยเก็บแบบสอบถามจากหน้าเว็บเพจในรูปแบบเฟสบุ๊คของซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ที่กลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคเป็นสมาชิกในการสั่งซื้อหนังสือผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสิ้น 99 คน สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18-25 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท สำหรับข้อมูลการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมัครเป็นสมาชิกของซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์เป็นระยะเวลา 1-2 ปี สามารถเรียนรู้วิธีการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ด้วยตนเอง ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาใดถ้าพบปัญหาวิธีแก้ปัญหามาโดยการสอบถามจากผู้ใช้งานคนอื่น

ส่วนการประเมินผลที่ได้รับจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจร้านหนังสือของบริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด ในด้านผลดีพบว่า มีข้อดีในระดับมากทุกรายการประกอบด้วย ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสืบค้นหาหนังสือเล่มเก่าย้อนหลัง การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ เกิดการคล่องตัวต่อการใช้งานในระบบ ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการลดขั้นตอนการค้นหาหนังสือ ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถค้นหาหนังสือได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ ระบบมีการป้องกันสิทธิความปลอดภัยต่อระบบผู้ใช้งาน ระบบช่วยประหยัดเวลาในการเลือกสรรหนังสือ ระบบมีความถูกต้องของข้อมูลในการแนะนำสินค้า ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความรวดเร็วและทันเวลาต่อการใช้ ระบบมีความปลอดภัยในการชำระค่าหนังสือ ระบบมีความสามารถในการแนะนำสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรับทราบการสรุปการสั่งซื้อหนังสือได้ทันทีและระบบมีการแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพสะดวกรวดเร็ว ในด้านของข้อจำกัดพบว่า มีข้อจำกัดในระดับน้อยทุกรายการประกอบด้วย ไม่สามารถทราบรายละเอียดข้อมูลของหนังสือ ระบบไม่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ระบบเกิดการขัดข้องและไม่สามารถบันทึกข้อมูลการยืนยันการสั่งซื้อหนังสือ ไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับราคาหนังสือ ในการเข้าสู่ระบบเกิดการขัดข้องในการบันทึกรหัสผ่านของสมาชิก ระบบไม่มีความหลากหลายในการแนะนำสินค้า ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการใช้งานทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยุ่งยากและสลับซับซ้อน เมื่อเกิดความผิดพลาดในการป้อนข้อมูลของผู้ใช้จะไม่สามารถกลับไปแก้ไขได้ การประมวลผลการเข้าใช้งานขัดข้องอยู่เสมอและไม่ทราบขั้นตอนก่อนการเข้าสู่ระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำผลการศึกษามาสรุปเป็นข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการดังนี้

1. การให้บริการการทำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น ควรมีการจัดฝ่ายบริการลูกค้าทางด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีจำนวนมากขึ้น เพื่อรองรับกับการแก้ปัญหาได้ทันเวลาและตรงจุดของปัญหา

2. ด้านการรับทราบรายละเอียดข้อมูลของหนังสือในหน้าเว็บเพจของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทางฝ่ายระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น ควรมีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลของหนังสือให้รับทราบชัดเจนให้มากขึ้นและควรพัฒนาการค้นหาข้อมูลหนังสือให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เอกสารอ้างอิง

- นฤมล ชำนาญช่าง และพิชชาพร วังเรียง. 2551. ผลที่ได้รับจากการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และความต้องการของผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์: ปรินญาณิพนธ์. ปรินญาตริ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542.จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิมพ์ดี เพชรจุดพร เพชรรุ่งเรืองวงษ์ และลลิตา วิภาสวัธ. 2551. ปัจจัยการสั่งทำสิ่งพิมพ์ของผู้บริโภคผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และผลที่ได้รับจากการทำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจสิ่งพิมพ์: ปรินญาณิพนธ์. ปรินญาตริ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- รัตติมา งามสง่า.2543. ปัญหาและอุปสรรคต่อผู้ประกอบการในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย: วิทยานิพนธ์ปรินญาโท. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิริกุล นามวงศ์.2543. ความต้องการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย:วิทยานิพนธ์ปรินญาโท.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาวัว.2539. การบริหารงานบุคคล.พิมพ์ครั้งที่11. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2538. การบริหารทักษะการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รุ่งเรืองสารการพิมพ์
- บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน). “ประวัติซีเอ็ดบุ๊ก”. 5 April. 2011, (<http://www.se-ed.com/IRTH/page/Company-Profile.aspx>).
- pawoot. “พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์”. 18 September. 2008, (<http://www.pawoot.com>).

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบสอบถาม

## ภาคผนวก ก

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ  
เรื่อง ผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบ  
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจร้านหนังสือ  
กรณีศึกษา บริษัท ซีเอ็ดบุ๊คยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อ ใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดยนางสาว ภัทรสุดา บุญชู นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง ผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจหนังสือ บนหน้าเว็บเพจเฟสบุ๊คของทางบริษัท ซีเอ็ดบุ๊คยูเคชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาทางด้านวิชาการครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้สละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

นางสาวภัทรสุดา บุญชู

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 5 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

- ชาย  หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

- อนุปริญญา / ปวส.  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  ปริญญาเอก  
 อื่น (โปรดระบุ) .....

4. สถานภาพ

- โสด  สมรส

5. อาชีพ

- ข้าราชการ  พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 นักเรียน/นักศึกษา  พนักงานบริษัทเอกชน  
 เจ้าของธุรกิจ  อื่น (โปรดระบุ) .....

6. รายได้ต่อเดือน

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท  5,001-10,000 บาท  
 10,001-15,000 บาท  15,001-20,000 บาท  
 มากกว่า 20,000 บาท

7. ระยะเวลาการเป็นสมาชิกของ ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์

- น้อยกว่า 1 ปี  1-2 ปี  
 3-4 ปี  มากกว่า 4 ปี

8. ท่านเรียนรู้วิธีการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการสั่งซื้อหนังสือจากซีเอ็ดโดยวิธีใด

- เรียนรู้ด้วยตนเอง  คำแนะนำจากเพื่อน  
 คำแนะนำจากเว็บไซต์  อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของซีเอ็ด

- ไม่พบปัญหา(ข้ามไปตอนที่2)  
 ระบบประมวลผลช้า  
 ระบบอยู่ระหว่างการปรับปรุงบ่อยครั้ง  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. หากท่านประสบปัญหาจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ท่านมีวิธีแก้ไขอย่างไร

- ศึกษาปัญหาการใช้งานด้วยตนเอง  
 คู่มือการใช้งานทางเว็บเพจ  
 สอบถามจากผู้ใช้งานคนอื่นๆ  
 สอบถามจากผู้ดูแลระบบฝ่ายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ข้อมูลผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด    4 = มาก    3 = ปานกลาง    2 = น้อย    1 = น้อยที่สุด

1. ข้อดีจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ข้อดี	ระดับผลที่ได้รับ				
	5	4	3	2	1
ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความรวดเร็วและทันเวลาต่อการใช้งาน					
ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการลดขั้นตอนการค้นหาหนังสือ					
ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสืบค้นหาหนังสือเล่มเก่าย้อนหลัง					
ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถค้นหาหนังสือได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ					
ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ					
การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
เกิดการคล่องตัวต่อการเข้าใช้งานในระบบ					
ระบบมีความถูกต้องของข้อมูลในการแนะนำสินค้า					
ระบบมีการป้องกันสิทธิความปลอดภัยต่อระบบผู้ใช้งาน					
ระบบมีความปลอดภัยในการชำระค่าหนังสือ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อดี	ระดับผลที่ได้รับ				
	5	4	3	2	1
ระบบช่วยประหยัดเวลาในการเลือกสรรหนังสือ					
ระบบมีการแก้ไข เพิ่มเติมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพสะดวก รวดเร็ว					
ระบบมีความสามารถในการแนะนำสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ					
สามารถรับทราบการสรุปการสั่งซื้อหนังสือได้ทันที					
ข้อดีจากการใช้บริการผ่านทางระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (โดยภาพรวม)					

## 2. ข้อจำกัดจากการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ข้อจำกัด	ระดับผลที่ได้รับ				
	5	4	3	2	1
ระบบไม่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					
ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการใช้งานทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ยุ่งยากและสลับซับซ้อน					
เมื่อเกิดความผิดพลาดในการป้อนข้อมูลของผู้ใช้จะไม่สามารถ กลับไปแก้ไขได้					
การประมวลผลการเข้าใช้งานขัดข้องอยู่เสมอ					
ไม่ทราบขั้นตอนก่อนการเข้าสู่ระบบ					
ระบบไม่มีความหลากหลายในการแนะนำสินค้า					
ไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับราคาหนังสือ					
ไม่สามารถทราบรายละเอียดข้อมูลของหนังสือ					
ระบบเกิดการขัดข้องและไม่สามารถบันทึกข้อมูลการยืนยันการ สั่งซื้อหนังสือ					
ในการเข้าสู่ระบบเกิดการขัดข้องในการบันทึกรหัสผ่านของสมาชิก					
ข้อจำกัดจากการใช้บริการผ่านทางระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (โดยภาพรวม)					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้