

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ประกอบด้วย

1. รศ. ดร. สวรงค์ เสวตวัฒนา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. รศ. ดร. ฌักย์ กุลิสร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ผศ. ดร. ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ รองประธานคณะกรรมการบริหารและดำเนินการ-
ให้ความรู้ความเข้าใจ “พระราชบัญญัติว่าด้วย-
การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์-
พ.ศ. 2550”
4. ผศ. ดร. บัณฑิต ผังนิรันดร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
5. คุณณพงศ์ ไชยวุฒิ นักวิจัย e-business, e-commerce และ e-learning

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การวัดผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

(The measurement of successes for electronic commerce in Thailand)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ โครงการดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย และระดับของผลสำเร็จของการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของธุรกิจ
 - ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
 - ตอนที่ 3 ผลสำเร็จของการดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
3. โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพราะข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะทำให้ผู้วิจัยทราบข้อเท็จจริงที่จะนำไปสู่การพัฒนาการเจริญเติบโตของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย อันมีประโยชน์โดยตรงต่อหน่วยงานของท่าน และหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป และข้อมูลที่ท่านตอบจะไม่มีผลกระทบต่อหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด เนื่องจากผู้วิจัยจะเก็บรักษาคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ ส่วนผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น
4. ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง สำหรับการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

วนิดา สุวรรณนิพนธ์

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของธุรกิจ

คำชี้แจง: โปรดตอบคำถามทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของธุรกิจท่าน หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง ดังรายการต่อไปนี้

1. ชื่อสถานประกอบการ
2. ชื่อเว็บไซต์
 - 2.1
 - 2.2
3. สถานที่ตั้งของธุรกิจอยู่ในจังหวัด.....
4. ธุรกิจอยู่ในหมวดหมู่ประเภท (ตามการแบ่งของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า).....
.....
5. ธุรกิจขายสินค้าหรือบริการประเภทใด
6. สินค้าหรือบริการหลักอยู่ในกลุ่มใด

☐ 1. สินค้าจับต้องได้	☐ 2. สินค้าจับต้องไม่ได้
☐ 3. บริการ	☐ 4. อื่น ๆ โปรดระบุ
7. รูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นรูปแบบใด

☐ 1. ธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C)	☐ 2. ธุรกิจกับธุรกิจ (B2B)
☐ 3. ธุรกิจกับภาครัฐ (B2G)	☐ 4. อื่น ๆ โปรดระบุ
8. ลักษณะการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นแบบใด

☐ 1. มีเว็บไซต์ และไม่มีหน้าร้าน	☐ 2. มีเว็บไซต์ และมีหน้าร้าน
☐ 3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....	
9. ธุรกิจมีเงินทุนจดทะเบียน.....บาท
10. ธุรกิจมีจำนวนพนักงาน.....คน

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง: ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความเป็นจริงของธุรกิจท่านมากที่สุด โดยให้ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ, 4 หมายถึง เห็นด้วย และ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1. โปรดระบุระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันที่มีผลต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความเป็นจริงของธุรกิจท่านมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ลูกค้าของธุรกิจท่านสามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อได้มากขึ้น					
2. ลูกค้าของธุรกิจท่านสามารถสั่งซื้อสินค้าหรือบริการโดยมีผู้ขายให้เลือกได้หลายราย					
3. จำนวนลูกค้าในอุตสาหกรรมที่มีธุรกิจท่านอยู่จำนวนเพิ่มมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา					
4. ความต้องการปัจจัยการผลิตในอุตสาหกรรมที่ท่านดำเนินธุรกิจสามารถจัดหาได้ง่าย					
5. ธุรกิจท่านสามารถซื้อปัจจัยการผลิตจากผู้ขายได้ในราคาและคุณภาพที่เหมาะสม					
6. จำนวนผู้ขายปัจจัยการผลิตในอุตสาหกรรมของธุรกิจท่านมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา					
7. ความต้องการสินค้าหรือการบริการของลูกค้าในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของท่านมีมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
8. จำนวนคู่แข่งชั้นในอุตสาหกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ท่านดำเนินธุรกิจเพิ่มมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับ ปีที่ผ่านมา					
9. ในอุตสาหกรรมที่ธุรกิจท่านอยู่ มีการเข้ามาของคู่แข่ง รายใหม่ที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับ ปีที่ผ่านมา					
10. คู่แข่งขันของธุรกิจท่านใช้กลยุทธ์การลดราคา เพื่อเพิ่ม จำนวนยอดขาย					

2. โปรดระบุระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนของภาครัฐที่มีผลต่อ
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับ
ความเป็นจริงของธุรกิจท่านมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. การสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน ช่วยให้การดำเนินงานพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
2. การบริการ โครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ ในปัจจุบัน อยู่ในระดับราคาที่เหมาะสม					
3. การบริการ โครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ ในปัจจุบัน ช่วยให้การดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความรวดเร็ว					
4. การให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ช่วยให้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความปลอดภัยมากขึ้น					
5. การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ซอฟต์แวร์ และเครื่องมือบนอินเทอร์เน็ตของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน ช่วยให้การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีมาตรฐาน มากขึ้น					
6. บุคลากรของธุรกิจท่านได้รับประโยชน์จากการเข้าอบรม สัมมนาเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ภาครัฐจัดขึ้น					
7. ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ จากการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
8. การส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน ช่วยให้บุคลากรที่มีศักยภาพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น					
9. การสนับสนุนด้านเงินทุนของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน ช่วยให้ธุรกิจท่านมีความคล่องตัวในการดำเนินงาน					
10. การสนับสนุนด้านสิทธิพิเศษทางภาษีของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน สามารถเอื้อประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น					
11. การพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน สามารถเอื้อประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น					
12. การรับรองความน่าเชื่อถือในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน ช่วยให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น					

3. โปรดระบุระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของบุคลากรที่มีผลต่อ
พาณิซย์อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับ
ความเป็นจริงมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. พนักงานของธุรกิจท่านมีความรู้และทักษะด้านพาณิซย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนให้สามารถขายสินค้าหรือบริการทางพาณิซย์อิเล็กทรอนิกส์ได้					
2. พนักงานของธุรกิจท่านมีการพัฒนาความรู้และทักษะด้านพาณิซย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
3. พนักงานของธุรกิจท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านพาณิซย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. พนักงานของธุรกิจท่านมีความรู้ทั้งด้านเทคโนโลยีและกระบวนการทางธุรกิจควบคู่กันไป					
5. พนักงานของธุรกิจท่านสามารถปรับตัวได้กับการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรไปสู่พาณิซย์อิเล็กทรอนิกส์					
6. ผู้บริหารมีความรู้ในเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับพาณิซย์อิเล็กทรอนิกส์					
7. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับงานพาณิซย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
8. ผู้บริหารสามารถบริหาร โครงการเกี่ยวกับพาณิซย์อิเล็กทรอนิกส์ให้สำเร็จได้ตามงบประมาณและเวลาที่กำหนด					
9. ผู้บริหารมีการศึกษาความเป็นไปได้ของการนำระบบพาณิซย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
10. ผู้บริหารมีการดำเนินการอย่างเหมาะสมเพื่อจัดการ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เมื่อมีการนำพาณิชย- อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร					
11. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลเกี่ยวกับพาณิชย- อิเล็กทรอนิกส์					
12. ผู้บริหารสามารถจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงาน ด้วยความเต็มใจ					
13. ผู้บริหารกล้าตัดสินใจต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่กระทบ ต่อการนำพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร ได้อย่างเหมาะสม					
14. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ งานอย่างเปิดเผย					
15. ผู้บริหารมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในงาน					

4. โปรดระบุระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการจัดการธุรกิจของ
ธุรกิจท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความเป็นจริงมากที่สุด (กรุณา
ตอบทุกข้อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ธุรกิจท่านมีการปรับโครงสร้างองค์การเพื่อรองรับการนำ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้อย่างเหมาะสม					
2. ธุรกิจท่านมีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง					
4. โครงสร้างการบริหารงานระหว่างแผนกต่าง ๆ มีความคล่องตัว					
5. ลักษณะการบริหารงานเป็นการให้พนักงานสามารถทำงาน หลายงานได้ในทันที					
6. ธุรกิจท่านมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง					
7. กลยุทธ์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้สามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม					
8. ธุรกิจสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่กระทบ ต่อการดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว					
9. เมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้เกิดขึ้น กลยุทธ์ ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถนำมาปรับใช้กับ เหตุการณ์ใหม่ได้					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
10. กลยุทธ์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบสนองต่อการนำเสนอสินค้าหรือบริการใหม่ของคู่แข่งได้อย่างมีเหมาะสม					
11. ธุรกิจท่านมีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ในแผนขององค์กร					
12. ในช่วงปีที่ผ่านมา ธุรกิจท่านมีการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม					
13. เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้สามารถรองรับการปฏิบัติงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
14. ธุรกิจท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้กับงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่เสมอ					
15. เมื่อมีการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศ ธุรกิจท่านมีการประเมินผลประโยชน์ที่ได้จากการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศ					

5. โปรดระบุระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของระบบพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความเป็นจริงมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. เว็บไซต์ของธุรกิจมีการปรับปรุงเนื้อหาข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ					
2. ลูกค้าของธุรกิจสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ในทุกครั้งที่มีการเข้ามาเว็บไซต์					
3. การออกแบบเว็บไซต์ดึงดูดความสนใจของลูกค้าให้เข้าเว็บไซต์บ่อยขึ้น					
4. ลูกค้าสามารถใช้งานเว็บไซต์ของธุรกิจได้ตามลำดับขั้นตอนที่ลูกค้าต้องอยู่เสมอ					
5. ธุรกิจมีการแสดงข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับธุรกิจ เช่น ความเป็นมาของบริษัท สถานที่ตั้ง ข้อมูลการติดต่อการกิจ เป็นต้น ไว้บนเว็บไซต์ของธุรกิจ					
6. การโฆษณาประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของธุรกิจทำให้ลูกค้ารู้จักเว็บไซต์ของธุรกิจมากขึ้น					
7. การทำการตลาดบนเว็บไซต์ของธุรกิจทำให้ลูกค้าทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า/บริการที่กระตุ้นให้เกิดการซื้อ					
8. ระบบการสั่งซื้อมีขั้นตอนที่ทำให้ลูกค้าสามารถทำรายการสั่งซื้อสินค้าได้ถูกต้อง					
9. ระบบการชำระเงินมีขั้นตอนที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของการชำระเงิน					
10. ระบบการจัดส่งสินค้าสามารถส่งสินค้าได้ถูกต้องทันเวลาที่ลูกค้าต้องการอยู่เสมอ					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
11. ธุรกิจท่านมีนโยบายการรักษาความปลอดภัยของระบบที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
12. ทุกครั้งที่มีการเข้ามาทำการแก้ไขข้อมูลรายการธุรกรรมของลูกค้า ระบบสามารถป้องกันไม่ให้ผู้ไม่มีสิทธิ์เข้ามาแก้ไขได้					
13. ธุรกิจของท่านให้ความสำคัญกับการรักษาความลับของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์					
14. นโยบายเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของธุรกิจ เช่น การรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคล เงื่อนไขการทำธุรกรรม เป็นต้น ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในธุรกิจ					
15. ธุรกิจของท่านมีการนำเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพมาใช้					

6. โปรดระบุระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานร่วมกันของ
ธุรกิจท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความเป็นจริงของธุรกิจท่าน
มากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ธุรกิจมีการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
2. ธุรกิจมีการใช้เครื่องมือออนไลน์ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ					
3. ธุรกิจสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพจากการใช้ข้อมูลของลูกค้าที่มีอยู่					
4. การร้องเรียนของลูกค้ามักได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วอยู่เสมอ					
5. ธุรกิจสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าจนลูกค้าเกิดความพึงพอใจอยู่เสมอ					
6. ธุรกิจมีการสร้างช่องทางต่าง ๆ ให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับธุรกิจได้อย่างสะดวก					
7. แผนกต่าง ๆ ภายในองค์กรมีการประสานการทำงานเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกัน					
8. แผนกต่าง ๆ ภายในองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
9. การทำงานร่วมกันของแผนกต่าง ๆ ภายในองค์กรสามารถรองรับรายการค้าจากระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้โดยอัตโนมัติ					
10. การประสานการทำงานร่วมกันภายในองค์กร สามารถลดต้นทุนการดำเนินงาน					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
11. การประสานการทำงานร่วมกันภายในองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น					
12. ธุรกิจท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญกับผู้ผลิต/ผู้ขายอยู่เสมอ					
13. กระบวนการปฏิบัติงานของธุรกิจท่านสามารถสนับสนุนการทำงานร่วมกันกับผู้ผลิต/ผู้ขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
14. การประสานการทำงานร่วมกับผู้ผลิต/ผู้ขายของธุรกิจท่านสามารถลดเวลาการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน					
15. การประสานการทำงานร่วมกับผู้ผลิต/ผู้ขายของธุรกิจท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานของธุรกิจ					

ตอนที่ 3 ผลสำเร็จของการดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง: ให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง
ของธุรกิจท่านเกี่ยวกับผลการดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจท่านในปีปัจจุบัน
เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (กรุณาตอบทุกข้อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					
	1	2	3	4	5	
1. ยอดขาย	ลดลง	...	...	...	...	เพิ่มขึ้น
2. กำไรสุทธิ	ลดลง	...	...	...		เพิ่มขึ้น
3. อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน	ลดลง	...	...	...	...	เพิ่มขึ้น
4. ส่วนแบ่งการตลาด	ลดลง	...	...	...	...	เพิ่มขึ้น
5. จำนวนลูกค้าใหม่	ลดลง	...	...	...	...	เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสูญเสียลูกค้า	ลดลง	...	...	...	...	เพิ่มขึ้น
7. จำนวนรายการสั่งซื้อที่ปิดได้ สมบูรณ์	ลดลง	...	...	...	...	เพิ่มขึ้น
8. ต้นทุนการดำเนินงาน	ลดลง	...	...	...	...	เพิ่มขึ้น
9. อัตราการร้องเรียนของลูกค้า	ลดลง	...	...	...	...	เพิ่มขึ้น
10. จำนวนสินค้าและบริการใหม่ ที่ธุรกิจนำมาจำหน่ายในรอบ 1 ปี	ลดลง	...	...	...	...	เพิ่มขึ้น
11. อัตราการฝึกอบรมของพนักงาน	ลดลง	...	...		...	เพิ่มขึ้น
12. อัตราการลาออกของพนักงาน	ลดลง	...	...	...	...	เพิ่มขึ้น

ขอขอบพระคุณในความกรุณาสละเวลาตอบข้อมูลแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์การวิจัย

เรื่อง การวัดผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

(The measurement of successes for electronic commerce in Thailand)

แนวโครงสร้างคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ มีดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีอะไรบ้าง
2. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ได้แก่ คู่แข่งขัน ลูกค้า และผู้ขาย ปัจจัยการผลิต มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของท่านอย่างไร
3. ท่านคิดว่าการสนับสนุนของภาครัฐจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรของธุรกิจท่านมีการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นอย่างไร
4. ท่านคิดว่าการสนับสนุนของภาครัฐจะช่วยส่งเสริม สนับสนุนให้การบริหารจัดการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของท่านมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายเพียงใด
5. ท่านคิดว่าความรู้ความสามารถของพนักงานและผู้บริหารในด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งความเป็นผู้นำของผู้บริหารในด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จะมีผลให้การบริหารจัดการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของท่านให้บรรลุเป้าหมายเพียงใด
6. ท่านคิดว่าบุคลากรของท่านควรมีคุณลักษณะอย่างไร จึงทำให้การนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. ท่านคิดว่าความรู้ความสามารถของบุคลากรจะทำให้การทำงานร่วมกันของธุรกิจมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายอย่างไร
8. ธุรกิจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนลักษณะการบริหารจัดการธุรกิจอย่างไร จึงจะทำให้การนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย
9. ท่านคิดว่าระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรมีคุณลักษณะอย่างไร จึงช่วยให้การดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประสบผลสำเร็จ

10. ท่านคิดว่าการทำงานร่วมกันของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างแผนกต่าง ๆ ภายในองค์กร การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการประสานความร่วมมือกับผู้ขาย มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างไร

11. ธุรกิจควรมีลักษณะการบริหารจัดการธุรกิจอย่างไร จึงทำให้เกิดการทำงานร่วมกันของธุรกิจที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย

12. นอกจากการวัดผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในมุมมองด้านการเงินแล้ว ท่านคิดว่าธุรกิจสามารถวัดผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากมุมมองด้านอื่นอะไรบ้าง และวัดจากตัวชี้วัดอะไร

****ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่เสียสละเวลาในตอบข้อมูลการสัมภาษณ์****

วนิดา สุวรรณนิพนธ์
นักศึกษาปริญญาเอก สาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อ

ตาราง 39

ดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ

ด้าน	ข้อที่	IOC	ด้าน	ข้อที่	IOC
สภาพแวดล้อม ทางการแข่งขัน	1	0.6	การสนับสนุน ของภาครัฐ	1	0.8
	2	0.8		2	1.0
	3	0.4*		3	1.0
	4	0.4*		4	1.0
	5	0.8		5	0.6
	6	0.8		6	0.8
	7	0.8		7	0.4*
	8	0.4*		8	0.8
	9	1.0		9	0.4*
	10	0.4*		10	0.8
	11	0.8		11	0.8
	12	0.6		12	0.8
	13	0.8		13	0.6
	14	1.0		14	1.0
	15	0.2*		15	0.4*
ความสามารถ ของบุคลากร	1	0.8	ความสามารถ ในการจัดการธุรกิจ	1	1.0
	2	1.0		2	1.0
	3	0.8		3	0.8
	4	1.0		4	0.6
	5	0.6		5	0.8
	6	1.0		6	0.8
	7	1.0		7	1.0
	8	0.8		8	0.8
	9	0.8		9	0.8
	10	0.8		10	0.8
	11	1.0		11	0.8
	12	0.8		12	0.1
	13	1.0		13	0.8
	14	0.8		14	0.6
	15	1.0		15	0.8

ตาราง 39 (ต่อ)

ด้าน	ข้อที่	IOC	ด้าน	ข้อที่	IOC
ความสามารถ ของระบบพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์	1	0.8	ความสามารถ	1	0.8
	2	0.8	ในการทำงาน	2	1.0
	3	1.0	ร่วมกันของธุรกิจ	3	1.0
	4	0.8		4	0.8
	5	1.0		5	1.0
	6	0.6		6	1.0
	7	0.8		7	0.8
	8	0.8		8	0.8
	9	1.0		9	0.6
	10	1.0		10	0.6
	11	0.4*		11	0.8
	12	0.6		12	0.4*
	13	0.8		13	0.6
	14	0.8		14	0.8
	15	0.8		15	0.6
	16	0.4*		16	0.8
	17	0.6			
ผลสำเร็จขององค์กร	1	1.0			
	2	1.0			
	3	1.0			
	4	0.8			
	5	0.8			
	6	0.8			
	7	0.8			
	8	1.0			
	9	0.8			
	10	0.8			
	11	0.6			
	12	0.8			

หมายเหตุ: * หมายถึง ต่ำถึง

ตาราง 40

สถิติพรรณนาของรายการคำถาม (จำนวน 325 ราย)

รายการคำถาม	ตัวแปร	Mean	SD	Skewness	Kurtosis	แปลผล
สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน						
1. ลูกค้าของธุรกิจท่านสามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อได้มากขึ้น	COMF1	4.13	0.80	-0.93	1.38	มาก
2. ลูกค้าของธุรกิจท่านสามารถตั้งซื้อสินค้าหรือบริการโดยมีผู้ขายให้เลือกได้หลายราย	COMF2	3.66	0.79	-0.63	0.96	มาก
3. จำนวนลูกค้าในอุตสาหกรรมที่มีธุรกิจท่านอยู่จำนวนเพิ่มมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	COMF3	3.76	0.81	-0.77	1.00	มาก
4. ความต้องการปัจจัยการผลิตในอุตสาหกรรมที่ท่านดำเนินธุรกิจสามารถจัดหาได้ง่าย	COMF4	3.70	0.74	-0.74	1.41	มาก
5. ธุรกิจท่านสามารถซื้อปัจจัยการผลิตจากผู้ขายได้ในราคาและคุณภาพที่เหมาะสม	COMF5	3.56	0.67	-0.55	1.15	มาก
6. จำนวนผู้ขายปัจจัยการผลิตในอุตสาหกรรมของธุรกิจท่านมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	COMF6	3.66	0.70	-0.81	1.72	มาก
7. ความต้องการสินค้าหรือการบริการของลูกค้าในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของท่านมีมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	COMF7	4.01	0.73	-0.68	1.27	มาก

ตาราง 40 (ต่อ)

รายการคำถาม	ตัวแปร	Mean	SD	Skewness	Kurtosis	แปลผล
8. จำนวนคู่แข่งชั้น ในอุตสาหกรรมพาณิชย์- อิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านดำเนิน ธุรกิจเพิ่มมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	COMF8	4.03	0.73	-0.87	2.13	มาก
9. ในอุตสาหกรรมที่ธุรกิจท่าน อยู่ มีการเข้ามาของคู่แข่ง รายใหม่ที่มีศักยภาพ เพิ่มมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับ ปีที่ผ่านมา	COMF9	3.76	0.73	-0.76	1.71	มาก
10. คู่แข่งขันของธุรกิจท่าน ใช้กลยุทธ์การลดราคา เพื่อเพิ่มจำนวนยอดขาย	COMF10	3.87	0.73	-0.82	1.75	มาก
การสนับสนุนของภาครัฐ						
1. การสนับสนุนโครงสร้าง พื้นฐานพาณิชย์- อิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ช่วยให้ การดำเนินงานพาณิชย์- อิเล็กทรอนิกส์ มีประสิทธิภาพมากขึ้น	GOVS1	3.61	0.83	-0.83	0.98	มาก
2. การบริการโครงสร้างพื้นฐาน พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ ในปัจจุบัน อยู่ในระดับราคา ที่เหมาะสม	GOVS2	3.55	0.65	-0.41	0.34	มาก
3. การบริการโครงสร้างพื้นฐาน พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ช่วยให้ การดำเนินงานพาณิชย์- อิเล็กทรอนิกส์มีความรวดเร็ว	GOVS3	3.60	0.69	-0.32	0.99	มาก

ตาราง 40 (ต่อ)

รายการคำถาม	ตัวแปร	Mean	SD	Skewness	Kurtosis	แปลผล
4. การให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ช่วยให้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยมากขึ้น	GOVS4	3.25	0.74	-0.16	0.32	ปานกลาง
5. การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ซอฟต์แวร์ และเครื่องมือบนอินเทอร์เน็ตของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน ช่วยให้การพัฒนาาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีมาตรฐานมากขึ้น	GOVS5	3.26	0.70	-0.09	0.47	ปานกลาง
6. บุคลากรของธุรกิจท่านได้รับประโยชน์จากการเข้าอบรมสัมมนาเกี่ยวกับพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์ที่ภาครัฐจัดขึ้น	GOVS6	3.28	0.73	-0.50	0.83	ปานกลาง
7. ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน	GOVS7	3.25	0.72	-0.18	0.17	ปานกลาง
8. การส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน ช่วยให้บุคลากรที่มีศักยภาพด้านพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น	GOVS8	3.37	0.68	-0.13	0.02	ปานกลาง
9. การสนับสนุนด้านเงินทุนของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน ช่วยให้ธุรกิจท่านมีความคล่องตัวในการดำเนินงาน	GOVS9	2.90	0.78	-0.39	0.46	ปานกลาง

ตาราง 40 (ต่อ)

รายการคำถาม	ตัวแปร	Mean	SD	Skewness	Kurtosis	แปลผล
1. การสนับสนุนด้านสิทธิพิเศษทางภาษีของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน สามารถเอื้อประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น	GOVS10	3.01	0.70	-0.12	0.97	ปานกลาง
2. การพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน สามารถเอื้อประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น	GOVS11	2.96	0.71	0.00	0.94	ปานกลาง
3. การรับรองความน่าเชื่อถือในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน ช่วยให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น	GOVS12	3.03	0.82	0.32	0.22	ปานกลาง
4. ความสามารถของบุคลากรพนักงานของธุรกิจท่านมีความรู้และทักษะด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนให้สามารถขายสินค้าหรือบริการทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้	PERC1	3.98	0.74	-0.72	1.08	มาก
5. พนักงานของธุรกิจท่านมีการพัฒนาความรู้และทักษะด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	PERC2	3.93	0.74	-0.68	0.97	มาก

ตาราง 40 (ต่อ)

รายการคำถาม	ตัวแปร	Mean	SD	Skewness	Kurtosis	แปลผล
3. พนักงานของธุรกิจท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	PERC3	3.98	0.70	-0.68	1.37	มาก
4. พนักงานของธุรกิจท่านมีความรู้ทั้งด้านเทคโนโลยีและกระบวนการทางธุรกิจควบคู่กันไป	PERC4	3.56	0.74	-0.60	0.98	มาก
5. พนักงานของธุรกิจท่านสามารถปรับตัวได้กับการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรไปสู่พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	PERC5	3.95	0.71	-0.62	1.11	มาก
6. ผู้บริหารมีความรู้ในเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	PERC6	3.86	0.84	-0.74	1.15	มาก
7. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ	PERC7	4.12	0.81	-1.12	2.02	มาก
8. ผู้บริหารสามารถบริหารโครงการเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้สำเร็จได้ตามงบประมาณและเวลาที่กำหนด	PERC8	3.94	0.85	-0.99	1.54	มาก
9. ผู้บริหารมีการศึกษาความเป็นไปได้ของการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ	PERC9	3.75	0.81	-0.79	1.30	มาก

ตาราง 40 (ต่อ)

รายการคำถาม	ตัวแปร	Mean	SD	Skewness	Kurtosis	แปลผล
10. ผู้บริหารมีการดำเนินการ อย่างเหมาะสมเพื่อจัดการ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เมื่อมีการนำพาณิชย- อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ในองค์กร	PERC10	3.90	0.78	-1.06	2.49	มาก
11. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ที่กว้างไกลเกี่ยวกับพาณิชย- อิเล็กทรอนิกส์	PERC11	4.11	0.74	-0.92	1.87	มาก
12. ผู้บริหารสามารถจูงใจ ให้บุคลากรปฏิบัติงาน ด้วยความเต็มใจ	PERC12	4.03	0.66	-0.76	2.11	มาก
13. ผู้บริหารกล้าตัดสินใจ ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่กระทบต่อการนำพาณิชย- อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม	PERC13	4.05	0.69	-0.69	1.50	มาก
14. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ บุคลากรแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับงานอย่างเปิดเผย	PERC14	4.02	0.68	-0.67	1.51	มาก
15. ผู้บริหารมีความสามารถ ในการติดต่อสื่อสารกับ บุคลากรเพื่อให้เกิดความ- เข้าใจในงาน ความสามารถในการจัดการ ธุรกิจ	PERC15	3.71	0.70	-0.77	1.63	มาก
1. ธุรกิจท่านมีการปรับ โครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับ การนำพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ได้อย่างเหมาะสม	MGTC1	3.87	0.75	-0.69	1.39	มาก



ตาราง 40 (ต่อ)

รายการคำถาม	ตัวแปร	Mean	SD	Skewness	Kurtosis	แปลผล
2. ธุรกิจท่านมีการปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงาน สามารถรองรับการทำงาน ของระบบพาณิชย์- อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	MGTC2	3.89	0.78	-0.83	1.56	มาก
3. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความยืดหยุ่นต่อ การเปลี่ยนแปลง	MGTC3	3.76	0.73	-0.65	1.29	มาก
4. โครงสร้างการบริหารงาน ระหว่างแผนกต่าง ๆ มีความคล่องตัว	MGTC4	3.79	0.73	-0.60	0.97	มาก
5. ลักษณะการบริหารงาน เป็นการให้พนักงานสามารถ ทำงานหลายงานได้ในทันที	MGTC5	3.80	0.76	-0.63	0.85	มาก
6. ธุรกิจท่านมีการวางแผน กลยุทธ์ด้านพาณิชย์- อิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้าง ความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง	MGTC6	3.77	0.74	-0.41	0.27	มาก
7. กลยุทธ์ด้านพาณิชย์- อิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ สามารถตอบสนองต่อความ- ต้องการของลูกค้าได้อย่าง เหมาะสม	MGTC7	3.56	0.75	-0.15	-0.03	มาก
8. ธุรกิจสามารถตอบสนอง ต่อเหตุการณ์ที่กระทบ ต่อการดำเนินงานพาณิชย์- อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่าง รวดเร็ว	MGTC8	3.57	0.77	-0.18	0.33	มาก

ตาราง 40 (ต่อ)

รายการคำถาม	ตัวแปร	Mean	SD	Skewness	Kurtosis	แปลผล
9. เมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่ได้ คาดการณ์ไว้เกิดขึ้น กลยุทธ์ ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำมาปรับใช้กับ เหตุการณ์ใหม่ได้	MGTC9	3.46	0.79	-0.06	0.15	ปานกลาง
10. กลยุทธ์ด้านพาณิชย์- อิเล็กทรอนิกส์สามารถ ตอบสนองต่อการนำเสนอ สินค้าหรือบริการใหม่ของ คู่แข่งได้อย่างมีเหมาะสม	MGTC10	3.59	0.76	-0.11	0.15	มาก
11. ธุรกิจท่านมีการกำหนด นโยบายด้านเทคโนโลยี- สารสนเทศไว้ในแผนของ องค์กร	MGTC11	3.87	0.87	-0.78	0.72	มาก
12. ในช่วงปีที่ผ่านมา ธุรกิจท่าน มีการลงทุนในเทคโนโลยี- สารสนเทศที่นำมาใช้ในงาน พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างเพียงพอ	MGTC12	3.71	0.86	-0.55	0.43	มาก
13. เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่นำมาใช้สามารถรองรับ การปฏิบัติงานพาณิชย์- อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	MGTC13	3.61	0.81	-0.46	0.52	มาก
14. ธุรกิจท่านมีการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้กับ งานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่เสมอ	MGTC14	3.36	0.82	-0.37	0.23	ปานกลาง

ตาราง 40 (ต่อ)

รายการคำถาม	ตัวแปร	Mean	SD	Skewness	Kurtosis	แปลผล
15. เมื่อมีการลงทุนในเทคโนโลยี- สารสนเทศ ธุรกิจท่านมีการ- ประเมินผลประโยชน์ที่ได้ จากการลงทุนในเทคโนโลยี- สารสนเทศ	MGTC15	3.56	0.81	-0.58	0.87	มาก
ความสามารถของระบบ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์						
1. เว็บไซต์ของธุรกิจมีการ- ปรับปรุงเนื้อหาข้อมูลให้มี ความทันสมัยอยู่เสมอ	ECOC1	4.09	0.81	-0.86	0.91	มาก
2. ลูกค้าของธุรกิจสามารถ เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ในทุกครั้งที่มีการเข้ามา เว็บไซต์	ECOC2	3.99	0.81	-0.65	0.36	มาก
3. การออกแบบเว็บไซต์ดึงดูด ความสนใจของลูกค้า ให้เข้าเว็บไซต์บ่อยขึ้น	ECOC3	3.91	0.84	-0.62	0.43	มาก
4. ลูกค้าสามารถใช้งานเว็บไซต์ ของธุรกิจได้ตามลำดับ ขั้นตอนที่ถูกต้องอยู่เสมอ	ECOC4	3.85	0.80	-0.66	1.05	มาก
5. ธุรกิจมีการแสดงข้อมูล ที่สำคัญเกี่ยวกับธุรกิจ เช่น ความเป็นมา สถานที่ตั้ง ข้อมูลการติดต่อภารกิจ เป็นต้น ไว้บนเว็บไซต์ของธุรกิจ	ECOC5	3.81	0.83	-0.54	0.47	มาก
6. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ของธุรกิจทำให้ลูกค้า รู้จักเว็บไซต์ของธุรกิจมากขึ้น	ECOC6	3.71	0.76	-0.51	0.52	มาก
7. การทำการตลาดบนเว็บไซต์ ของธุรกิจทำให้ลูกค้าทราบ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า/ บริการที่กระตุ้นให้เกิดการซื้อ	ECOC7	3.82	0.75	-0.69	1.02	มาก

ตาราง 40 (ต่อ)

รายการคำถาม	ตัวแปร	Mean	SD	Skewness	Kurtosis	แปลผล
8. ระบบการสั่งซื้อมีขั้นตอน ที่ทำให้ลูกค้าสามารถทำ รายการสั่งซื้อสินค้าได้ถูกต้อง	ECOC8	3.75	0.78	-0.65	0.87	มาก
9. ระบบการชำระเงินมีขั้นตอน ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ในความปลอดภัยของ การชำระเงิน	ECOC9	3.41	0.83	-0.67	0.96	ปานกลาง
10. ระบบการจัดส่งสินค้า สามารถส่งสินค้าได้ถูกต้อง ทันเวลาที่ลูกค้าต้องการ อยู่เสมอ	ECOC10	3.77	0.78	-0.61	1.05	มาก
11. ธุรกิจท่านมีนโยบายการรักษา ความปลอดภัยของระบบ ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	ECOC11	3.52	0.82	-0.26	0.33	มาก
12. ทุกครั้งที่มีการเข้ามาทำการ- แก้ไขข้อมูลรายการธุรกรรม ของลูกค้า ระบบสามารถ ป้องกันไม่ให้ผู้ไม่มีสิทธิ์ เข้ามาแก้ไขได้	ECOC12	3.43	0.84	-0.25	0.43	ปานกลาง
13. ธุรกิจของท่านให้ความสำคัญ กับการรักษาความลับ ของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	ECOC13	3.46	0.84	-0.17	0.32	ปานกลาง
14. นโยบายเกี่ยวกับการรักษา ความปลอดภัยของธุรกิจ เช่น การรักษาความลับของข้อมูล ส่วนบุคคล เงื่อนไขการทำ ธุรกรรม เป็นต้น ทำให้ลูกค้า เกิดความไว้วางใจในธุรกิจ	ECOC14	3.48	0.84	-0.25	0.34	ปานกลาง
15. ธุรกิจของท่านมีการนำ เทคโนโลยีด้านความ- ปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ มาใช้	ECOC15	3.27	0.97	-0.25	-0.28	ปานกลาง

ตาราง 40 (ต่อ)

รายการคำถาม	ตัวแปร	Mean	SD	Skewness	Kurtosis	แปลผล
ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ						
1. ธุรกิจมีการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	COLC1	3.54	0.21	0.57	1.56	มาก
2. ธุรกิจมีการใช้เครื่องมือออนไลน์ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ	COLC2	4.11	0.73	-0.99	2.54	มาก
3. ธุรกิจสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพจากการใช้ข้อมูลของลูกค้าที่มีอยู่	COLC3	3.75	0.83	-0.42	0.21	มาก
4. การร้องเรียนของลูกค้ามักได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วอยู่เสมอ	COLC4	3.88	0.78	-0.55	0.57	มาก
5. ธุรกิจสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าจนลูกค้าเกิดความพึงพอใจอยู่เสมอ	COLC5	3.94	0.77	-0.84	1.56	มาก
6. ธุรกิจมีการสร้างช่องทางต่าง ๆ ให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับธุรกิจได้อย่างสะดวก	COLC6	3.76	0.78	-0.39	0.11	มาก
7. แผนกต่าง ๆ ภายในองค์กรมีการประสานการทำงานเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกัน	COLC7	3.74	0.76	-0.43	0.75	มาก
8. แผนกต่าง ๆ ภายในองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	COLC8	3.52	0.75	-0.05	0.17	มาก

ตาราง 40 (ต่อ)

รายการคำถาม	ตัวแปร	Mean	SD	Skewness	Kurtosis	แปลผล
9. การทำงานร่วมกันของ แผนกต่าง ๆ ภายในองค์กร สามารถรองรับรายการค้า จากระบบพาณิชย์- อิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยอัตโนมัติ	COLC9	3.59	0.78	-0.17	0.29	มาก
10. การประสานการทำงาน ร่วมกันภายในองค์กร สามารถลดต้นทุน การดำเนินงาน	COLC10	3.78	0.76	-0.09	0.11	มาก
11. การประสานการทำงาน ร่วมกันภายในองค์กร ทำให้การปฏิบัติงาน รวดเร็วขึ้น	COLC11	3.55	0.75	0.01	-0.09	มาก
12. ธุรกิจท่านมีการแลกเปลี่ยน ข้อมูลที่สำคัญกับผู้ผลิต/ ผู้ขายอยู่เสมอ	COLC12	3.51	0.75	-0.14	0.18	มาก
13. กระบวนการปฏิบัติงานของ ธุรกิจท่านสามารถสนับสนุน การทำงานร่วมกันกับผู้ผลิต/ ผู้ขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	COLC13	3.43	0.90	-0.43	0.14	ปานกลาง
14. การประสานการทำงาน ร่วมกับผู้ผลิต/ผู้ขายของ ธุรกิจท่าน สามารถลดเวลา การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน	COLC14	3.45	0.90	-0.36	0.16	ปานกลาง
15. การประสานการทำงาน ร่วมกับผู้ผลิต/ผู้ขายของ ธุรกิจท่าน สามารถลด ค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน ของธุรกิจ	COLC15	3.41	0.92	-0.46	0.13	ปานกลาง

ตาราง 40 (ต่อ)

รายการคำถาม	ตัวแปร	Mean	SD	Skewness	Kurtosis	แปลผล
ผลสำเร็จของพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์						
1. ยอดขาย	SUCC1	3.71	0.80	-0.52	0.34	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
2. กำไรสุทธิ	SUCC2	3.36	0.80	-0.31	-0.02	ไม่เปลี่ยนแปลง
3. อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน	SUCC3	3.26	0.80	-0.14	-0.07	ไม่เปลี่ยนแปลง
4. ส่วนแบ่งการตลาด	SUCC4	3.46	0.80	-0.11	-0.11	ไม่เปลี่ยนแปลง
5. จำนวนลูกค้าใหม่	SUCC5	3.96	0.72	-0.38	0.33	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
6. อัตราการสูญเสียลูกค้า	SUCC6	3.86	0.68	-0.47	0.92	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
7. จำนวนรายการสั่งซื้อที่ปิดได้สมบูรณ์	SUCC7	3.95	0.71	-0.35	0.41	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
8. ต้นทุนการดำเนินงาน	SUCC8	3.35	0.72	-0.24	-0.23	ไม่เปลี่ยนแปลง
9. อัตราการร้องเรียนของลูกค้า	SUCC9	3.84	0.66	-0.73	1.58	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
10. จำนวนสินค้าและบริการใหม่ที่ธุรกิจนำมาจำหน่ายในรอบ 1 ปี	SUCC10	3.62	0.71	-0.57	0.68	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
11. อัตราการฝึกอบรมของพนักงาน	SUCC11	3.45	0.73	-0.24	0.17	ไม่เปลี่ยนแปลง
12. อัตราการลาออกของพนักงาน	SUCC12	3.73	0.67	-0.60	1.30	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ภาคผนวก ง
ผลลัพธ์จากการ Run โปรแกรม LISREL

DATE: 9/26/2010

TIME: 4:56

L I S R E L 8.52

BY

Karl G. J"reskog & Dag S"rbom

This program is published exclusively by
 Scientific Software International, Inc.
 7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
 Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
 Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2002
 Use of this program is subject to the terms specified in the
 Universal Copyright Convention.
 Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file C:\Users\Wanidn\Desktop\ecsuc.LPJ:

```

TI
!DA NI=28 NO=0 NG=1 MA=CM
SY='C:\Users\Wanidn\Desktop\ECSUC.dsf' NG=1
SE
7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24
25 26 27 28 1 2 3 4 5 6 /
MO NX=6 NY=22 NK=2 NE=8 LY=FU,FI LX=FU,FI BE=FU,FI GA=FU,FI PH=SY,FR
PS=DI,FR TE=DI,FR TD=DI,FR
LE
PERCAP MGTCAP ECOCAP COLCAP SUCLEG SUCINP SUCCUS SUCFIN
LK
COMFOR GOVSUP
FR LY(2,1) LY(3,1) LY(5,2) LY(6,2) LY(8,3) LY(9,3) LY(11,4) LY(12,4)
LY(14,5)
FR LY(16,6) LY(17,6) LY(19,7) LY(21,8) LY(22,8) LX(2,1) LX(3,1) LX(5,2)
LX(6,2)
FR BE(2,1) BE(3,1) BE(3,2) BE(4,1) BE(4,2) BE(5,1) BE(5,2) BE(6,1) BE(6,2)
FR BE(6,3) BE(6,4) BE(6,5) BE(7,6) BE(8,7) GA(1,2) GA(2,1) GA(2,2) GA(5,2)
FR GA(6,1)
VA 1.000 LY(1,1) LY(4,2) LY(7,3) LY(10,4) LY(13,5) LY(15,6) LY(18,7)
LY(20,8) LX(1,1)
VA 1.000 LX(4,2)
PD
OU ME=ML AM RS EF FS SS SC ND=3 IT=250 AD=OFF

```

TI

```

Number of Input Variables 28
Number of Y - Variables 22
Number of X - Variables 6
Number of ETA - Variables 8
Number of KSI - Variables 2
Number of Observations 325

```

TI

Covariance Matrix

	EMPL	MGER	LEAD	ORGS	STRA	ITMA
EMPL	1.000					
MGER	0.687	1.000				
LEAD	0.720	0.665	1.000			
ORGS	0.668	0.607	0.575	1.000		
STRA	0.582	0.563	0.552	0.724	1.000	
ITMA	0.698	0.636	0.583	0.678	0.654	1.000
WEBQ	0.701	0.638	0.595	0.691	0.601	0.675
TRNC	0.649	0.633	0.609	0.661	0.613	0.678
SECU	0.517	0.539	0.518	0.554	0.591	0.526
CUSR	0.651	0.626	0.619	0.656	0.619	0.706
INTR	0.566	0.535	0.529	0.564	0.562	0.636
SUPR	0.507	0.480	0.502	0.527	0.543	0.558
LEGR1	0.510	0.421	0.455	0.510	0.416	0.460
LEGR2	0.435	0.432	0.445	0.554	0.478	0.469
INPR1	0.506	0.441	0.491	0.452	0.448	0.486
INPR2	0.496	0.484	0.484	0.546	0.501	0.501
INPR3	0.482	0.389	0.414	0.360	0.316	0.451
CUST1	0.547	0.485	0.535	0.543	0.470	0.546
CUST2	0.420	0.410	0.362	0.427	0.336	0.372
FINA1	0.613	0.582	0.526	0.633	0.528	0.615
FINA2	0.607	0.556	0.579	0.585	0.517	0.636
FINA3	0.575	0.524	0.500	0.557	0.501	0.618
CUSF	0.435	0.435	0.427	0.468	0.385	0.398
SUPF	0.391	0.399	0.378	0.412	0.308	0.309
COMF	0.317	0.322	0.322	0.347	0.242	0.331
INFS	0.474	0.425	0.352	0.494	0.433	0.480
POTE	0.370	0.305	0.222	0.375	0.336	0.371
LEGA	0.310	0.311	0.287	0.432	0.374	0.392

Covariance Matrix

	WEBQ	TRNC	SECU	CUSR	INTR	SUPR
WEBQ	1.000					
TRNC	0.738	1.000				
SECU	0.595	0.665	1.000			
CUSR	0.715	0.658	0.548	1.000		
INTR	0.581	0.612	0.565	0.674	1.000	
SUPR	0.538	0.538	0.553	0.581	0.688	1.000
LEGR1	0.501	0.480	0.375	0.480	0.497	0.377
LEGR2	0.454	0.461	0.376	0.440	0.439	0.440
INPR1	0.408	0.409	0.339	0.432	0.395	0.372
INPR2	0.538	0.578	0.512	0.545	0.473	0.520
INPR3	0.470	0.405	0.280	0.426	0.390	0.270
CUST1	0.511	0.485	0.366	0.523	0.450	0.378
CUST2	0.425	0.369	0.245	0.391	0.304	0.247
FINA1	0.597	0.612	0.447	0.635	0.497	0.457
FINA2	0.548	0.573	0.452	0.603	0.448	0.433
FINA3	0.548	0.595	0.439	0.589	0.516	0.450
CUSF	0.468	0.431	0.324	0.520	0.382	0.355
SUPF	0.347	0.339	0.273	0.373	0.298	0.227
COMF	0.321	0.305	0.163	0.352	0.238	0.231
INFS	0.413	0.403	0.394	0.468	0.394	0.383
POTE	0.310	0.302	0.297	0.300	0.271	0.267
LEGA	0.343	0.366	0.394	0.379	0.414	0.359

Covariance Matrix

	LEGR1	LEGR2	INPR1	INPR2	INPR3	CUST1
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
LEGR1	1.000					
LEGR2	0.507	1.000				
INPR1	0.388	0.452	1.000			
INPR2	0.439	0.456	0.454	1.000		
INPR3	0.286	0.187	0.402	0.305	1.000	
CUST1	0.424	0.411	0.464	0.377	0.407	1.000
CUST2	0.421	0.448	0.278	0.307	0.321	0.438
FINA1	0.483	0.493	0.394	0.520	0.315	0.491
FINA2	0.466	0.423	0.386	0.599	0.300	0.460
FINA3	0.437	0.413	0.333	0.583	0.289	0.427
CUSF	0.388	0.330	0.331	0.333	0.307	0.391
SUPF	0.330	0.336	0.311	0.318	0.221	0.403
COMF	0.281	0.302	0.257	0.261	0.223	0.304
INFS	0.306	0.295	0.246	0.420	0.334	0.346
POTE	0.289	0.281	0.240	0.297	0.183	0.236
LEGA	0.203	0.219	0.235	0.317	0.209	0.330

Covariance Matrix

	CUST2	FINA1	FINA2	FINA3	CUSF	SUPF
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
CUST2	1.000					
FINA1	0.385	1.000				
FINA2	0.355	0.692	1.000			
FINA3	0.364	0.648	0.821	1.000		
CUSF	0.301	0.457	0.396	0.390	1.000	
SUPF	0.292	0.410	0.384	0.390	0.574	1.000
COMF	0.296	0.339	0.368	0.335	0.559	0.648
INFS	0.290	0.399	0.394	0.388	0.394	0.448
POTE	0.204	0.224	0.293	0.265	0.209	0.298
LEGA	0.174	0.324	0.283	0.332	0.251	0.306

Covariance Matrix

	COMF	INFS	POTE	LEGA
	-----	-----	-----	-----
COMF	1.000			
INFS	0.385	1.000		
POTE	0.175	0.614	1.000	
LEGA	0.169	0.482	0.510	1.000

TI

Number of Iterations = 68

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

	PERCAP	MGTCAP	ECOCAP	COLCAP	SUCLEG	SUCINP
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
EMPL	1.000	- -	- -	- -	- -	- -
MGER	0.929	- -	- -	- -	- -	- -
	(0.052)					
	17.890					

LEAD	0.941 (0.051) 18.290	- -	- -	- -	- -	- -
ORGS	- -	1.000	- -	- -	- -	- -
STRA	- -	0.915 (0.050) 18.156	- -	- -	- -	- -
ITMA	- -	1.023 (0.057) 17.986	- -	- -	- -	- -
WEBQ	- -	- -	1.000	- -	- -	- -
TRNC	- -	- -	0.996 (0.052) 19.126	- -	- -	- -
SECU	- -	- -	0.829 (0.059) 13.942	- -	- -	- -
CUSR	- -	- -	- -	1.000	- -	- -
INTR	- -	- -	- -	0.896 (0.055) 16.439	- -	- -
SUPR	- -	- -	- -	0.800 (0.060) 13.347	- -	- -
LEGR1	- -	- -	- -	- -	1.000	- -
LEGR2	- -	- -	- -	- -	0.964 (0.093) 10.415	- -
INPR1	- -	- -	- -	- -	- -	1.000
INPR2	- -	- -	- -	- -	- -	1.127 (0.113) 9.971
INPR3	- -	- -	- -	- -	- -	0.825 (0.098) 8.399
CUST1	- -	- -	- -	- -	- -	- -
CUST2	- -	- -	- -	- -	- -	- -
FINA1	- -	- -	- -	- -	- -	- -
FINA2	- -	- -	- -	- -	- -	- -
FINA3	- -	- -	- -	- -	- -	- -

LAMBDA-Y		
	SUCCUS	SUCFIN
	-----	-----
EMPL	- -	- -
MGER	- -	- -
LEAD	- -	- -
ORGS	- -	- -
STRA	- -	- -
ITMA	- -	- -
WEBQ	- -	- -
TRNC	- -	- -
SECU	- -	- -
CUSR	- -	- -
INTR	- -	- -
SUPR	- -	- -
LEGR1	- -	- -
LEGR2	- -	- -
INPR1	- -	- -
INPR2	- -	- -
INPR3	- -	- -
CUST1	1.000	- -
CUST2	0.757 (0.082) 9.197	- -
FINA1	- -	1.000
FINA2	- -	0.978 (0.060) 16.277
FINA3	- -	0.944 (0.064) 14.827

LAMBDA-X		
	COMFOR	GOVSUP
	-----	-----
CUSF	1.000	- -
SUPF	1.112 (0.085) 13.109	- -

COMF	0.908 (0.091) 9.999	- -				
INFS	- -	1.000				
POTE	- -	0.712 (0.074) 9.564				
LEGA	- -	0.801 (0.086) 9.276				
BETA						
	PERCAP	MGTCAP	ECOCAP	COLCAP	SUCLEG	SUCINP
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
PERCAP	- -	- -	- -	- -	- -	- -
MGTCAP	0.377 (0.109) 3.458	- -	- -	- -	- -	- -
ECOCAP	0.354 (0.103) 3.421	0.626 (0.110) 5.698	- -	- -	- -	- -
COLCAP	0.179 (0.112) 1.607	0.802 (0.122) 6.585	- -	- -	- -	- -
SUCLEG	0.412 (0.137) 3.002	0.030 (0.223) 0.135	- -	- -	- -	- -
SUCINP	0.284 (0.094) 3.011	0.487 (0.198) 2.464	0.202 (0.131) -1.545	-0.075 (0.123) -0.608	0.257 (0.106) 2.429	- -
SUCCUS	- -	- -	- -	- -	- -	1.123 (0.113) 9.977
SUCFIN	- -	- -	- -	- -	- -	- -
BETA						
	SUCCUS	SUCFIN				
	-----	-----				
PERCAP	- -	- -				
MGTCAP	- -	- -				
ECOCAP	- -	- -				
COLCAP	- -	- -				
SUCLEG	- -	- -				
SUCINP	- -	- -				

SUCCUS	- -	- -
SUCFIN	1.111	- -
	(0.092)	
	12.111	

GAMMA		
	COMFOR	GOVSUP
	-----	-----
PERCAP	- -	1.041
		(0.118)
		8.854
MGTCAP	-0.568	1.518
	(0.242)	(0.428)
	-2.349	3.546
ECOCAP	- -	- -
COLCAP	- -	- -
SUCLEG	- -	0.419
		(0.190)
		2.199
SUCINP	0.049	- -
	(0.035)	
	2.392	
SUCCUS	- -	- -
SUCFIN	- -	- -

Covariance Matrix of ETA and KSI						
	PERCAP	MGTCAP	ECOCAP	COLCAP	SUCLEG	SUCINP
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
PERCAP	0.747					
MGTCAP	0.637	0.693				
ECOCAP	0.663	0.659	0.732			
COLCAP	0.645	0.670	0.648	0.742		
SUCLEG	0.487	0.486	0.477	0.477	0.490	
SUCINP	0.485	0.478	0.454	0.464	0.385	0.352
SUCCUS	0.544	0.537	0.510	0.521	0.433	0.396
SUCFIN	0.605	0.597	0.566	0.579	0.481	0.440
COMFOR	0.395	0.370	0.371	0.368	0.333	0.306
GOVSUP	0.382	0.485	0.439	0.458	0.325	0.324

Covariance Matrix of ETA and KSI				
	SUCCUS	SUCFIN	COMFOR	GOVSUP
	-----	-----	-----	-----
SUCCUS	0.440			
SUCFIN	0.489	0.708		
COMFOR	0.343	0.382	0.625	
GOVSUP	0.364	0.404	0.379	0.367

PHI

	COMFOR	GOVSUP
COMFOR	0.625 (0.091) 6.871	
GOVSUP	0.379 (0.052) 7.301	0.367 (0.068) 5.399

PSI
Note: This matrix is diagonal.

PERCAP	MGTCAP	ECOCAP	COLCAP	SUCLEG	SUCINP
0.350 (0.056) 6.268	-0.073 (0.078) -0.936	0.085 (0.022) 3.840	0.089 (0.027) 3.267	0.139 (0.040) 3.455	-0.006 (0.014) -0.403

PSI
Note: This matrix is diagonal.

SUCCUS	SUCFIN
-0.004 (0.023) -0.196	0.165 (0.037) 4.484

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

PERCAP	MGTCAP	ECOCAP	COLCAP	SUCLEG	SUCINP
0.532	1.106	0.884	0.880	0.717	1.016

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

SUCCUS	SUCFIN
1.010	0.767

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

PERCAP	MGTCAP	ECOCAP	COLCAP	SUCLEG	SUCINP
0.532	1.034	0.757	0.835	0.589	0.823

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

SUCCUS	SUCFIN
0.831	0.638

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 260
 Minimum Fit Function Chi-Square = 284.664 (P = 0.140)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 276.594 (P = 0.229)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 16.594
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 60.662)

Minimum Fit Function Value = 0.879
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.0512
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.187)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0140
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.0268)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 1.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 1.755
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.704 ; 1.891)
 ECVI for Saturated Model = 2.506
 ECVI for Independence Model = 79.806

Chi-Square for Independence Model with 378 Degrees of Freedom =
 25801.229

Independence AIC = 25857.229
 Model AIC = 568.594
 Saturated AIC = 812.000
 Independence CAIC = 25991.177
 Model CAIC = 1267.032
 Saturated CAIC = 2754.233

Normed Fit Index (NFI) = 0.989
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.999
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.680
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.999
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.999
 Relative Fit Index (RFI) = 0.984

Critical N (CN) = 360.633

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0295
 Standardized RMR = 0.0297
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.943
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.910
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.604

TI

Standardized Residuals

	EMPL	MGER	LEAD	ORGS	STRA	ITMA
EMPL	0.627					
MGER	-0.581	- -				
LEAD	1.517	0.831	-0.348			
ORGS	1.893	0.761	-1.186	2.382		
STRA	-0.018	0.900	0.151	1.451	0.421	
ITMA	0.275	1.656	-1.603	1.120	0.408	1.909
WEBQ	-0.703	1.251	-1.672	2.084	-0.096	0.069
TRNC	-0.826	1.084	-0.718	0.270	0.610	0.451
SECU	-0.779	1.207	0.031	0.387	1.324	-0.206
CUSR	0.419	1.454	0.680	-0.999	0.311	1.537
INTR	-0.630	-0.085	-0.653	-0.857	0.592	1.348
SUPR	-0.390	0.051	0.673	-0.412	2.102	0.524
LEGR1	1.064	-1.213	-0.127	1.022	-1.040	-1.735

LEGR2	-1.560	-0.124	0.129	2.216	1.754	-0.490
INPR1	0.915	-0.346	1.334	-1.085	0.355	-0.148
INPR2	0.210	-0.951	-1.264	0.311	0.311	2.281
INPR3	2.334	0.610	1.303	-0.121	-1.461	1.010
CUST1	0.146	-0.803	0.929	0.261	-0.830	-0.150
CUST2	0.328	0.932	-0.898	0.781	-1.165	-1.765
FINA1	0.440	0.947	-2.012	1.587	-0.764	0.257
FINA2	0.816	0.299	-2.209	0.057	-0.720	2.098
FINA3	0.183	-0.279	-2.365	-0.327	-0.571	2.187
CUSF	1.428	2.157	1.783	3.274	1.369	0.672
SUPF	-2.047	-0.325	-1.259	0.043	-2.204	-3.531
COMF	-1.583	-0.353	-0.503	0.383	-1.934	-1.964
INFS	-0.387	2.413	-0.258	0.396	-0.416	-0.785
POTE	0.421	1.396	0.325	1.097	0.611	0.707
LEGA	0.055	0.750	-0.027	1.671	0.588	-0.231

Standardized Residuals

	WEBQ	TRNC	SECU	CUSR	INTR	SUPR
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
WEBQ	1.511					
TRNC	1.497	1.351				
SECU	-0.092	1.615	2.511			
CUSR	2.130	0.771	0.539	3.485		
INTR	0.020	1.660	1.240	1.124	1.003	
SUPR	0.892	0.985	2.273	2.537	2.773	2.838
LEGR1	0.981	0.197	-0.630	0.117	-1.082	-0.140
LEGR2	-0.199	0.112	-0.144	0.671	0.899	1.391
INPR1	-1.740	-1.621	-1.148	-1.286	-0.684	0.026
INPR2	1.138	1.324	0.704	0.979	0.160	0.960
INPR3	0.917	1.113	-0.851	1.621	1.445	-1.020
CUST1	0.077	-0.938	-1.861	0.085	-0.624	-1.271
CUST2	1.357	-0.524	-2.051	-0.142	-1.523	-1.910
FINA1	1.457	2.299	-0.848	2.873	-0.914	-0.205
FINA2	-0.279	0.961	-0.266	1.795	-0.885	-0.686
FINA3	0.614	1.712	-0.164	2.029	0.747	0.463
CUSF	2.998	1.902	0.433	3.781	1.487	1.586
SUPF	-2.264	-2.471	-1.980	-1.291	-2.048	-1.257
COMF	-0.534	-0.999	-3.103	0.598	-1.723	-0.920
INFS	-1.006	-1.319	0.922	0.428	-0.547	0.527
POTE	-0.075	-0.271	0.988	-0.865	-0.592	0.181
LEGA	-0.287	0.502	1.524	0.433	0.505	1.777

Standardized Residuals

	LEGR1	LEGR2	INPR1	INPR2	INPR3	CUST1
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
LEGR1	0.518					
LEGR2	2.936	1.840				
INPR1	0.082	-0.187	1.602			
INPR2	0.155	1.318	1.856	-0.227		
INPR3	-0.927	-1.989	1.294	-0.675	0.978	
CUST1	-0.314	-0.200	2.268	-2.180	1.973	2.317
CUST2	2.708	0.938	-0.579	-0.910	1.835	1.345
FINA1	0.099	-0.434	-1.717	1.054	-1.645	0.097
FINA2	-0.171	-1.198	-1.598	-0.463	-1.788	-0.866
FINA3	-0.644	-0.949	-2.062	-0.201	-1.699	-1.568
CUSF	1.722	0.292	0.669	-0.325	1.336	1.364
SUPF	-1.432	-0.692	-0.834	-2.053	-1.563	0.667
COMF	-0.664	0.324	-0.535	-1.509	-0.155	-0.216
INFS	-0.632	-0.570	-0.452	1.680	-0.223	-0.547
POTE	1.463	1.453	0.229	0.970	-0.162	-0.589
LEGA	-1.555	-0.838	-0.604	0.661	-0.120	1.027

Standardized Residuals

	CUST2	FINA1	FINA2	FINA3	CUSF	SUPF
CUST2	0.858					
FINA1	0.551	1.778				
FINA2	-0.249	-0.119	-0.450			
FINA3	0.472	1.737	0.863	2.177		
CUSF	1.007	2.241	0.694	0.894	1.516	
SUPF	0.065	-0.516	-1.041	-0.355	0.607	0.159
COMF	1.448	-0.235	0.920	0.234	-0.567	1.536
INFS	0.366	-0.166	-0.049	0.191	0.513	1.113
POTE	0.181	-1.800	0.323	-0.171	-0.869	-0.058
LEGA	-1.084	-0.002	0.561	0.720	-1.557	-1.048

Standardized Residuals

	COMF	INFS	POTE	LEGA
COMF	0.633			
INFS	1.482	0.061		
POTE	0.451	-0.117	0.012	
LEGA	-2.235	0.109	-0.185	-0.098

Summary Statistics for Standardized Residuals

Smallest Standardized Residual = -3.531
Median Standardized Residual = 0.148
Largest Standardized Residual = 3.781

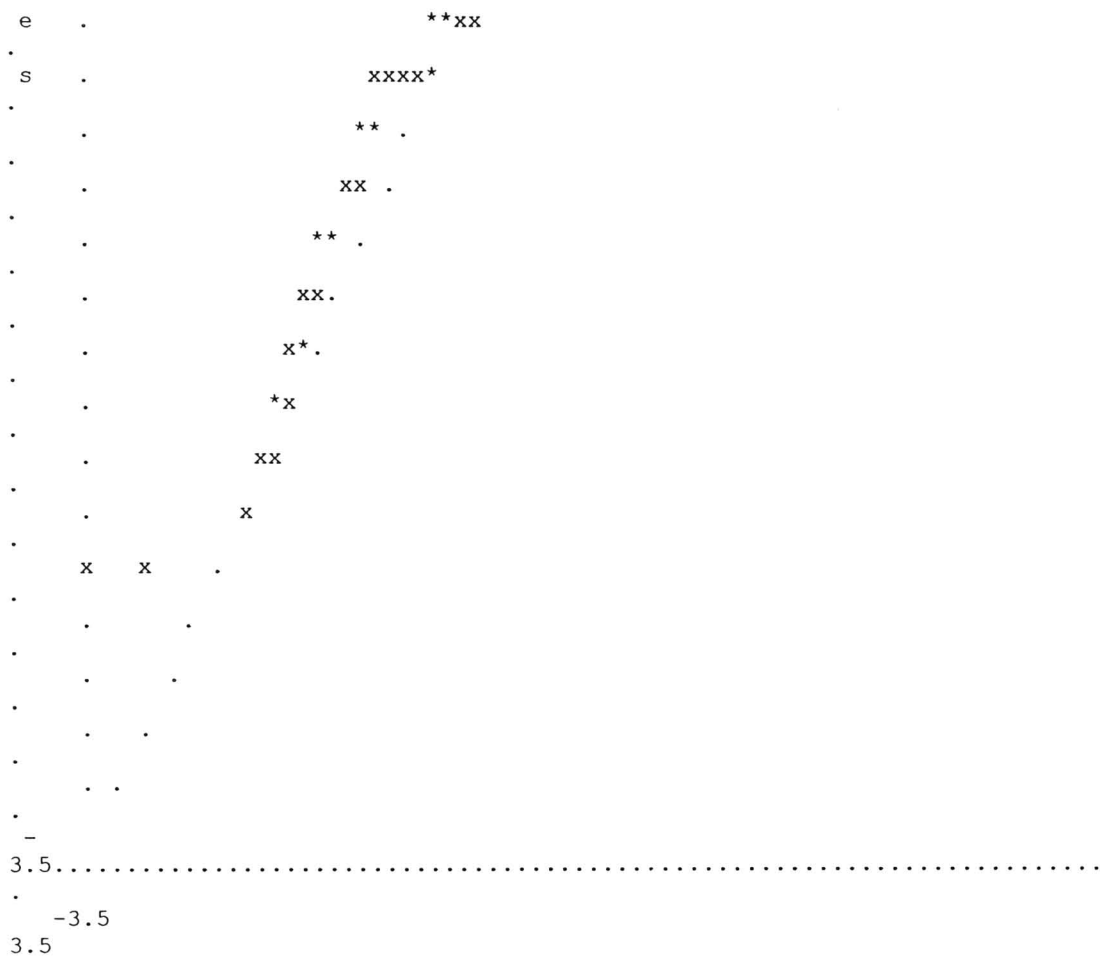
Stemleaf Plot

- 3|5
- 3|1
- 2|5
- 2|432222111000000
- 1|99988877777666666666555
- 1|43333332222111100000000
- 0|999999999998888888887777777666666666655555555555
- 0|444444433333333332222222222222222221111111111110000000000
0|11111111111111112222222222333333333333444444444444
0|55555555555666666666667777777777778888889999999999999
1|00000000000001111111122333333333344444444444
1|55555555555556666677777778888889999
2|00111122223333344
2|5578899
3|03
3|58

Largest Negative Standardized Residuals
Residual for SUPF and ITMA -3.531
Residual for COMF and SECU -3.103
Largest Positive Standardized Residuals
Residual for CUSR and CUSR 3.485
Residual for SUPR and INTR 2.773
Residual for SUPR and SUPR 2.838
Residual for LEGR2 and LEGR1 2.936
Residual for CUST2 and LEGR1 2.708
Residual for FINA1 and CUSR 2.873
Residual for CUSF and ORGS 3.274
Residual for CUSF and WEBQ 2.998
Residual for CUSF and CUSR 3.781

TI

Qplot of Standardized Residuals



TI
Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y						
	PERCAP	MGTCAP	ECOCAP	COLCAP	SUCLEG	SUCINP
EMPL	0.866	- -	- -	- -	- -	- -
MGER	0.803	- -	- -	- -	- -	- -
LEAD	0.813	- -	- -	- -	- -	- -
ORGS	- -	0.835	- -	- -	- -	- -
STRA	- -	0.762	- -	- -	- -	- -
ITMA	- -	0.856	- -	- -	- -	- -
WEBQ	- -	- -	0.858	- -	- -	- -
TRNC	- -	- -	0.854	- -	- -	- -
SECU	- -	- -	0.715	- -	- -	- -
CUSR	- -	- -	- -	0.869	- -	- -
INTR	- -	- -	- -	0.775	- -	- -
SUPR	- -	- -	- -	0.696	- -	- -
LEGR1	- -	- -	- -	- -	0.701	- -
LEGR2	- -	- -	- -	- -	0.678	- -
INPR1	- -	- -	- -	- -	- -	0.595
INPR2	- -	- -	- -	- -	- -	0.669
INPR3	- -	- -	- -	- -	- -	0.491
CUST1	- -	- -	- -	- -	- -	- -
CUST2	- -	- -	- -	- -	- -	- -

FINA1	- -	- -	- -	- -	- -	- -
FINA2	- -	- -	- -	- -	- -	- -
FINA3	- -	- -	- -	- -	- -	- -
LAMBDA-Y						
	SUCCUS	SUCFIN				
	-----	-----				
EMPL	- -	- -				
MGER	- -	- -				
LEAD	- -	- -				
ORGS	- -	- -				
STRA	- -	- -				
ITMA	- -	- -				
WEBQ	- -	- -				
TRNC	- -	- -				
SECU	- -	- -				
CUSR	- -	- -				
INTR	- -	- -				
SUPR	- -	- -				
LEGR1	- -	- -				
LEGR2	- -	- -				
INPR1	- -	- -				
INPR2	- -	- -				
INPR3	- -	- -				
CUST1	0.664	- -				
CUST2	0.503	- -				
FINA1	- -	0.843				
FINA2	- -	0.822				
FINA3	- -	0.799				
LAMBDA-X						
	COMFOR	GOVSUP				
	-----	-----				
CUSF	0.794	- -				
SUPF	0.879	- -				
COMF	0.719	- -				
INFS	- -	0.606				
POTE	- -	0.431				
LEGA	- -	0.485				
BETA						
	PERCAP	MGTCAP	ECOCAP	COLCAP	SUCLEG	SUCINP
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
PERCAP	- -	- -	- -	- -	- -	- -
MGTCAP	0.391	- -	- -	- -	- -	- -
ECOCAP	0.357	0.609	- -	- -	- -	- -
COLCAP	0.180	0.775	- -	- -	- -	- -
SUCLEG	0.509	0.036	- -	- -	- -	- -
SUCINP	0.414	0.683	0.291	0.108	0.303	- -
SUCCUS	- -	- -	- -	- -	- -	1.005
SUCFIN	- -	- -	- -	- -	- -	- -
BETA						
	SUCCUS	SUCFIN				
	-----	-----				
PERCAP	- -	- -				
MGTCAP	- -	- -				
ECOCAP	- -	- -				
COLCAP	- -	- -				
SUCLEG	- -	- -				

SUCINP	- -	- -
SUCCUS	- -	- -
SUCFIN	0.876	- -

GAMMA

	COMFOR	GOVSUP
	-----	-----
PERCAP	- -	0.729
MGTCAP	-0.539	1.104
ECOCAP	- -	- -
COLCAP	- -	- -
SUCLEG	- -	0.362
SUCINP	0.065	- -
SUCCUS	- -	- -
SUCFIN	- -	- -

THETA-EPS

	EMPL	MGER	LEAD	ORGS	STRA	ITMA
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
EMPL	0.250					
MGER	- -	0.356				
LEAD	- -	- -	0.339			
ORGS	- -	- -	- -	0.303		
STRA	- -	- -	- -	0.083	0.419	
ITMA	0.045	- -	- -	-0.039	- -	0.268
WEBQ	0.043	- -	- -	- -	- -	- -
TRNC	- -	- -	- -	- -	- -	- -
SECU	-0.025	- -	- -	- -	0.077	-0.032
CUSR	- -	- -	- -	- -	- -	- -
INTR	- -	- -	- -	-0.028	- -	- -
SUPR	- -	- -	- -	- -	- -	- -
LEGR1	- -	- -	- -	- -	- -	- -
LEGR2	- -	- -	- -	0.060	- -	- -
INPR1	- -	- -	- -	- -	- -	- -
INPR2	-0.053	- -	- -	- -	- -	-0.074
INPR3	0.055	- -	- -	-0.033	- -	0.035
CUST1	- -	- -	- -	- -	- -	- -
CUST2	- -	- -	- -	- -	- -	- -
FINA1	- -	- -	- -	0.019	- -	- -
FINA2	- -	- -	0.048	- -	- -	- -
FINA3	- -	- -	-0.012	- -	- -	- -

THETA-EPS

	WEBQ	TRNC	SECU	CUSR	INTR	SUPR
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
WEBQ	0.264					
TRNC	- -	0.271				
SECU	-0.011	0.048	0.489			
CUSR	0.052	- -	- -	0.244		
INTR	- -	- -	0.070	- -	0.400	
SUPR	- -	- -	0.098	-0.035	0.130	0.516
LEGR1	- -	- -	- -	- -	0.087	- -
LEGR2	- -	- -	- -	-0.028	- -	0.049
INPR1	- -	- -	- -	- -	- -	- -
INPR2	- -	0.052	0.079	- -	- -	0.086
INPR3	0.084	- -	- -	- -	- -	- -
CUST1	- -	- -	- -	- -	- -	- -
CUST2	- -	- -	-0.040	- -	- -	-0.036
FINA1	- -	- -	- -	- -	- -	- -
FINA2	- -	- -	- -	- -	-0.047	- -
FINA3	- -	0.035	- -	- -	0.016	- -

THETA-EPS						
	LEGR1	LEGR2	INPR1	INPR2	INPR3	CUST1
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
LEGR1	0.509					
LEGR2	- -	0.540				
INPR1	- -	0.084	0.646			
INPR2	- -	- -	- -	0.553		
INPR3	- -	-0.094	0.100	- -	0.759	
CUST1	- -	- -	- -	-0.042	0.056	0.559
CUST2	- -	0.121	- -	- -	- -	0.094
FINA1	- -	0.036	- -	- -	- -	- -
FINA2	- -	- -	- -	0.120	- -	- -
FINA3	- -	- -	-0.044	0.118	- -	- -

THETA-EPS				
	CUST2	FINA1	FINA2	FINA3
	-----	-----	-----	-----
CUST2	0.747			
FINA1	- -	0.289		
FINA2	- -	- -	0.324	
FINA3	- -	-0.032	0.163	0.361

THETA-DELTA-EPS						
	EMPL	MGER	LEAD	ORGS	STRA	ITMA
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
CUSF	- -	- -	- -	- -	- -	- -
SUPF	- -	- -	- -	- -	- -	-0.058
COMF	- -	- -	- -	- -	- -	0.021
INFS	0.097	- -	- -	- -	- -	- -
POTE	0.091	- -	-0.041	- -	- -	- -
LEGA	0.003	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-DELTA-EPS						
	WEBQ	TRNC	SECU	CUSR	INTR	SUPR
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
CUSF	- -	- -	- -	0.068	- -	- -
SUPF	- -	- -	- -	- -	- -	-0.068
COMF	- -	- -	- -	- -	- -	- -
INFS	- -	- -	- -	- -	- -	- -
POTE	- -	- -	- -	- -	- -	- -
LEGA	- -	- -	0.068	- -	0.074	- -

THETA-DELTA-EPS						
	LEGR1	LEGR2	INPR1	INPR2	INPR3	CUST1
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
CUSF	- -	- -	- -	- -	- -	- -
SUPF	- -	- -	- -	- -	- -	- -
COMF	- -	- -	- -	- -	- -	- -
INFS	- -	- -	-0.069	- -	0.072	- -
POTE	- -	- -	- -	- -	- -	- -
LEGA	- -	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-DELTA-EPS				
	CUST2	FINA1	FINA2	FINA3
	-----	-----	-----	-----
CUSF	- -	0.027	- -	- -
SUPF	- -	- -	- -	- -
COMF	- -	- -	- -	- -

INFS	--	--	--	--
POTE	--	--	--	--
LEGA	--	--	-0.050	--

THETA-DELTA

	CUSF	SUPF	COMF	INFS	POTE	LEGA
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
CUSF	0.369					
SUPF	-0.126	0.227				
COMF	--	--	0.483			
INFS	--	--	--	0.633		
POTE	-0.041	--	-0.081	0.354	0.814	
LEGA	--	--	-0.065	0.187	0.302	0.765

TI

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

	COMFOR	GOVSUP
	-----	-----
PERCAP	--	0.729
MGTCAP	0.539	1.389
ECOCAP	0.328	1.107
COLCAP	0.418	1.208
SUCLEG	0.019	0.783
SUCINP	0.298	1.034
SUCCUS	0.169	1.040
SUCFIN	0.148	0.911

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	COMFOR	GOVSUP
	-----	-----
PERCAP	--	--
MGTCAP	--	0.285
ECOCAP	0.328	1.107
COLCAP	0.418	1.208
SUCLEG	0.019	0.421
SUCINP	0.233	1.034
SUCCUS	0.169	1.040
SUCFIN	0.148	0.911

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	PERCAP	MGTCAP	ECOCAP	COLCAP	SUCLEG	SUCINP
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
PERCAP	--	--	--	--	--	--
MGTCAP	0.391	--	--	--	--	--
ECOCAP	0.596	0.609	--	--	--	--
COLCAP	0.483	0.775	--	--	--	--
SUCLEG	0.523	0.036	--	--	--	--
SUCINP	0.613	0.432	0.291	0.108	0.303	--
SUCCUS	0.616	0.435	0.292	0.109	0.304	1.005
SUCFIN	0.540	0.381	0.256	0.095	0.267	0.880

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	SUCCUS	SUCFIN
	-----	-----
PERCAP	- -	- -
MGTCAP	- -	- -
ECOCAP	- -	- -
COLCAP	- -	- -
SUCLEG	- -	- -
SUCINP	- -	- -
SUCCUS	- -	- -
SUCFIN	0.876	- -

Standardized Indirect Effects of ETA on ETA

	PERCAP	MGTCAP	ECOCAP	COLCAP	SUCLEG	SUCINP
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
PERCAP	- -	- -	- -	- -	- -	- -
MGTCAP	- -	- -	- -	- -	- -	- -
ECOCAP	0.238	- -	- -	- -	- -	- -
COLCAP	0.303	- -	- -	- -	- -	- -
SUCLEG	0.014	- -	- -	- -	- -	- -
SUCINP	0.200	-0.250	- -	- -	- -	- -
SUCCUS	0.616	0.435	0.292	0.109	0.304	- -
SUCFIN	0.540	0.381	0.256	0.095	0.267	0.880

Standardized Indirect Effects of ETA on ETA

	SUCCUS	SUCFIN
	-----	-----
PERCAP	- -	- -
MGTCAP	- -	- -
ECOCAP	- -	- -
COLCAP	- -	- -
SUCLEG	- -	- -
SUCINP	- -	- -
SUCCUS	- -	- -
SUCFIN	- -	- -

Standardized Total Effects of ETA on Y

	PERCAP	MGTCAP	ECOCAP	COLCAP	SUCLEG	SUCINP
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
EMPL	0.865	- -	- -	- -	- -	- -
MGER	0.803	- -	- -	- -	- -	- -
LEAD	0.813	- -	- -	- -	- -	- -
ORGS	0.326	0.832	- -	- -	- -	- -
STRA	0.298	0.762	- -	- -	- -	- -
ITMA	0.333	0.851	- -	- -	- -	- -
WEBQ	0.510	0.521	0.856	- -	- -	- -
TRNC	0.508	0.519	0.852	- -	- -	- -
SECU	0.423	0.432	0.709	- -	- -	- -
CUSR	0.416	0.668	- -	0.861	- -	- -
INTR	0.373	0.598	- -	0.772	- -	- -
SUPR	0.333	0.534	- -	0.689	- -	- -
LEGR1	0.366	0.025	- -	- -	0.700	- -
LEGR2	0.353	0.024	- -	- -	0.675	- -
INPR1	0.364	0.257	0.173	0.064	0.180	0.594
INPR2	0.410	0.289	0.195	0.072	0.203	0.669
INPR3	0.300	0.212	0.143	0.053	0.148	0.490
CUST1	0.409	0.288	0.194	0.072	0.202	0.667
CUST2	0.310	0.218	0.147	0.055	0.153	0.505
FINA1	0.454	0.320	0.216	0.080	0.224	0.741
FINA2	0.444	0.313	0.211	0.078	0.219	0.724
FINA3	0.429	0.302	0.203	0.076	0.212	0.699

Standardized Total Effects of ETA on Y

	SUCCUS	SUCFIN
	-----	-----
EMPL	- -	- -
MGER	- -	- -
LEAD	- -	- -
ORGS	- -	- -
STRA	- -	- -
ITMA	- -	- -
WEBQ	- -	- -
TRNC	- -	- -
SECU	- -	- -
CUSR	- -	- -
INTR	- -	- -
SUPR	- -	- -
LEGR1	- -	- -
LEGR2	- -	- -
INPR1	- -	- -
INPR2	- -	- -
INPR3	- -	- -
CUST1	0.663	- -
CUST2	0.502	- -
FINA1	0.737	0.842
FINA2	0.721	0.823
FINA3	0.696	0.794

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	PERCAP	MGTCAP	ECOCAP	COLCAP	SUCLEG	SUCINP
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
EMPL	0.866	- -	- -	- -	- -	- -
MGER	0.803	- -	- -	- -	- -	- -
LEAD	0.813	- -	- -	- -	- -	- -
ORGS	0.327	0.835	- -	- -	- -	- -
STRA	0.298	0.762	- -	- -	- -	- -
ITMA	0.335	0.856	- -	- -	- -	- -
WEBQ	0.511	0.523	0.858	- -	- -	- -
TRNC	0.509	0.520	0.854	- -	- -	- -
SECU	0.426	0.436	0.715	- -	- -	- -
CUSR	0.420	0.674	- -	0.869	- -	- -
INTR	0.374	0.600	- -	0.775	- -	- -
SUPR	0.336	0.540	- -	0.696	- -	- -
LEGR1	0.366	0.025	- -	- -	0.701	- -
LEGR2	0.355	0.024	- -	- -	0.678	- -
INPR1	0.365	0.257	0.173	0.064	0.180	0.595
INPR2	0.410	0.289	0.195	0.072	0.203	0.669
INPR3	0.301	0.212	0.143	0.053	0.149	0.491
CUST1	0.410	0.289	0.194	0.072	0.202	0.668
CUST2	0.310	0.219	0.147	0.055	0.153	0.505
FINA1	0.455	0.321	0.216	0.080	0.225	0.742
FINA2	0.444	0.313	0.211	0.078	0.219	0.724
FINA3	0.431	0.304	0.205	0.076	0.213	0.703

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	SUCCUS	SUCFIN
	-----	-----
EMPL	- -	- -
MGER	- -	- -
LEAD	- -	- -
ORGS	- -	- -
STRA	- -	- -
ITMA	- -	- -

WEBQ	--	--
TRNC	--	--
SECU	--	--
CUSR	--	--
INTR	--	--
SUPR	--	--
LEGR1	--	--
LEGR2	--	--
INPR1	--	--
INPR2	--	--
INPR3	--	--
CUST1	0.664	--
CUST2	0.503	--
FINA1	0.739	0.843
FINA2	0.720	0.822
FINA3	0.700	0.799

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	PERCAP	MGTCAP	ECOCAP	COLCAP	SUCLEG	SUCINP
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
EMPL	--	--	--	--	--	--
MGER	--	--	--	--	--	--
LEAD	--	--	--	--	--	--
ORGS	0.326	--	--	--	--	--
STRA	0.298	--	--	--	--	--
ITMA	0.333	--	--	--	--	--
WEBQ	0.510	0.521	--	--	--	--
TRNC	0.508	0.519	--	--	--	--
SECU	0.423	0.432	--	--	--	--
CUSR	0.416	0.668	--	--	--	--
INTR	0.373	0.598	--	--	--	--
SUPR	0.333	0.534	--	--	--	--
LEGR1	0.366	0.025	--	--	--	--
LEGR2	0.353	0.024	--	--	--	--
INPR1	0.364	0.257	0.173	0.064	0.180	--
INPR2	0.410	0.289	0.195	0.072	0.203	--
INPR3	0.300	0.212	0.143	0.053	0.148	--
CUST1	0.409	0.288	0.194	0.072	0.202	0.667
CUST2	0.310	0.218	0.147	0.055	0.153	0.505
FINA1	0.454	0.320	0.216	0.080	0.224	0.741
FINA2	0.444	0.313	0.211	0.078	0.219	0.724
FINA3	0.429	0.302	0.203	0.076	0.212	0.699

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	SUCCUS	SUCFIN
	-----	-----
EMPL	--	--
MGER	--	--
LEAD	--	--
ORGS	--	--
STRA	--	--
ITMA	--	--
WEBQ	--	--
TRNC	--	--
SECU	--	--
CUSR	--	--
INTR	--	--
SUPR	--	--
LEGR1	--	--
LEGR2	--	--
INPR1	--	--
INPR2	--	--



INPR3	- -	- -
CUST1	- -	- -
CUST2	- -	- -
FINA1	0.737	- -
FINA2	0.721	- -
FINA3	0.696	- -

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	PERCAP	MGTCAP	ECOCAP	COLCAP	SUCLEG	SUCINP
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
EMPL	- -	- -	- -	- -	- -	- -
MGER	- -	- -	- -	- -	- -	- -
LEAD	- -	- -	- -	- -	- -	- -
ORGS	0.327	- -	- -	- -	- -	- -
STRA	0.298	- -	- -	- -	- -	- -
ITMA	0.335	- -	- -	- -	- -	- -
WEBQ	0.511	0.523	- -	- -	- -	- -
TRNC	0.509	0.520	- -	- -	- -	- -
SECU	0.426	0.436	- -	- -	- -	- -
CUSR	0.420	0.674	- -	- -	- -	- -
INTR	0.374	0.600	- -	- -	- -	- -
SUPR	0.336	0.540	- -	- -	- -	- -
LEGR1	0.366	0.025	- -	- -	- -	- -
LEGR2	0.355	0.024	- -	- -	- -	- -
INPR1	0.365	0.257	0.173	0.064	0.180	- -
INPR2	0.410	0.289	0.195	0.072	0.203	- -
INPR3	0.301	0.212	0.143	0.053	0.149	- -
CUST1	0.410	0.289	0.194	0.072	0.202	0.668
CUST2	0.310	0.219	0.147	0.055	0.153	0.505
FINA1	0.455	0.321	0.216	0.080	0.225	0.742
FINA2	0.444	0.313	0.211	0.078	0.219	0.724
FINA3	0.431	0.304	0.205	0.076	0.213	0.703

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	SUCCUS	SUCFIN
	-----	-----
EMPL	- -	- -
MGER	- -	- -
LEAD	- -	- -
ORGS	- -	- -
STRA	- -	- -
ITMA	- -	- -
WEBQ	- -	- -
TRNC	- -	- -
SECU	- -	- -
CUSR	- -	- -
INTR	- -	- -
SUPR	- -	- -
LEGR1	- -	- -
LEGR2	- -	- -
INPR1	- -	- -
INPR2	- -	- -
INPR3	- -	- -
CUST1	- -	- -
CUST2	- -	- -
FINA1	0.739	- -
FINA2	0.720	- -
FINA3	0.700	- -

Standardized Total Effects of KSI on Y

	COMFOR	GOVSUP
	-----	-----
EMPL	- -	0.630
MGER	- -	0.585
LEAD	- -	0.593
ORGS	0.449	1.157
STRA	0.410	1.058
ITMA	0.459	1.183
WEBQ	0.281	0.947
TRNC	0.280	0.944
SECU	0.233	0.785
CUSR	0.360	1.041
INTR	0.322	0.933
SUPR	0.288	0.832
LEGR1	0.013	0.548
LEGR2	0.013	0.528
INPR1	0.100	0.614
INPR2	0.112	0.692
INPR3	0.082	0.507
CUST1	0.112	0.690
CUST2	0.085	0.522
FINA1	0.124	0.766
FINA2	0.122	0.749
FINA3	0.117	0.723

Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

	COMFOR	GOVSUP
	-----	-----
EMPL	- -	0.632
MGER	- -	0.585
LEAD	- -	0.593
ORGS	0.450	1.160
STRA	0.411	1.059
ITMA	0.461	1.189
WEBQ	0.282	0.950
TRNC	0.280	0.945
SECU	0.235	0.792
CUSR	0.363	1.051
INTR	0.324	0.936
SUPR	0.291	0.841
LEGR1	0.014	0.549
LEGR2	0.013	0.531
INPR1	0.100	0.615
INPR2	0.112	0.692
INPR3	0.082	0.508
CUST1	0.112	0.691
CUST2	0.085	0.523
FINA1	0.125	0.768
FINA2	0.122	0.748
FINA3	0.118	0.728

Time used: 0.936 Seconds

บรรณานุกรม

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2548). รายงานการสำรวจสภาพการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปี 2547. ม.ป.ท.
- กระทรวงพาณิชย์, กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2551). รายชื่อผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์: สถิติการจดทะเบียน. ค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2551, จาก <http://www.dbd.go.th/edirectory>
- กิตติ สิริพัฒน. (2544). ร้านค้าอิเล็กทรอนิกส์ (e-tailing). ค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2547, จาก <http://www.bus.tu.ac.th/usr/kitti/e-tailing.doc>
- คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2544). กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. ค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2547, จาก http://www.etcommission.go.th/laws_section.php
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2546). *The balanced scorecard: ตัวอย่างการนำไปใช้ในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2538). ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (LISREL) สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา.
- พสุ เดชะรินทร์. (2544). เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย *Balanced scorecard* และ *Key performance indicator* รู้ลึกในการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2547). *Balanced scorecard* กับการเน้นกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอ็กซ์เพอร์เน็ท.
- ราม ปิยะเกตุ. (2547). *โครงการศึกษาวิเคราะห์พัฒนาการของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงพาณิชย์, กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.
- วรรณิ์ แกมเกตุ. (2545). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ความสามารถในการพึ่งตนเองของครอบครัว และชุมชนชนบท*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะครุศาสตร์, ภาควิชาวิจัยการศึกษา.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2546). *BSC และ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิมพ์ดี.
- ศิริระ โอภาสพงษ์. (2544). *การวัดผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ เอ. อาร์. บิซิเนส เพรส.
- ศิริชัย กาณจนวาสี. (2545). *ทฤษฎีการประเมิน (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย. (2545). *รายงานผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภคของไทย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี.
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2543). *รายงานการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2542: Internet user profile of Thailand 1999*. ค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2548, จาก http://www.nectec.or.th/pld/internetuser/Inter_user_1999.pdf
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2544). *รายงานการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2543: Internet user profile of Thailand 2000*. ค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2548, จาก http://www.nectec.or.th/pld/internetuser/Internet_user_2000.pdf

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2545ก). การสำรวจกลุ่มผู้ใช้
อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย. ค้นเมื่อ 6 พฤษภาคม 2549, จาก [http://www.nectec
.or.th/pld/internetuser/internet1.html](http://www.nectec.or.th/pld/internetuser/internet1.html)

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2545ข). แผนแม่บท
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549.
ค้นเมื่อ 6 พฤษภาคม 2549, จาก http://www.nitc.go.th/ict_masterplan

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2545ค). รายงานการสำรวจ
กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2544: *Internet user profile of Thailand
2001*. ค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2548, จาก [http://www.nectec.or.th/pld/internetuser/
internet-user-2001.pdf](http://www.nectec.or.th/pld/internetuser/internet-user-2001.pdf)

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2546). รายงานการสำรวจ
กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2545: *Internet user profile of Thailand
2002*. ค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2548, จาก [http://www.nectec.or.th/pld/internetuser/
internet-user-2002.pdf](http://www.nectec.or.th/pld/internetuser/internet-user-2002.pdf)

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2547). รายงานการสำรวจ
กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2546: *Internet user profile of Thailand
2003*. ค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2548, จาก [http://www.nectec.or.th/pld/internetuser/
internetuser2003.pdf](http://www.nectec.or.th/pld/internetuser/internetuser2003.pdf)

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2548). รายงานการสำรวจ
กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2547. ค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2548, จาก
<http://www.nectec.or.th/pld/document/2004-inet-user-profile.pdf>

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2549). รายงานผลการสำรวจ
กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2549: *Internet user profile of Thailand
2005*. ค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2551, จาก [http://www.nectec.or.th/pld/documents_
pris/ict_indicators2005_180705.pdf](http://www.nectec.or.th/pld/documents_pris/ict_indicators2005_180705.pdf)

- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2550). รายงานผลการสำรวจ
กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2550: *Internet user profile of Thailand*
2007. ค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2551, จาก [http://www.beenets.com/file/Internet
User2007.pdf](http://www.beenets.com/file/InternetUser2007.pdf)
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2551). รายงานผลการสำรวจ
กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2551: *Internet user profile of Thailand*
2008. ค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2551, จาก [http://pld.nectec.or.th/websrii/images/
stories/documents/books/internetuser_2008.pdf](http://pld.nectec.or.th/websrii/images/stories/documents/books/internetuser_2008.pdf)
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2553ก). รายงานผลสำรวจ
สถานภาพพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2553,
จาก <http://internet.nectec.or.th/webstats/internetuser>
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2553ข). *Internet information*
research. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2553, จาก [http://internet.nectec.or.th/webstats/
internetuser](http://internet.nectec.or.th/webstats/internetuser)
- ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. (2549). พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้น. ค้นเมื่อ
6 พฤษภาคม 2549, จาก <http://www.ecommerce.or.th/faqs/index.html>
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. (2542). สถานภาพของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
ในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย,
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. (2543). การสร้างความสามารถในการแข่งขันของการพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์ไทย: ข้อเสนอเชิงนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัย-
เพื่อการพัฒนาประเทศไทย, สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สมหวัง พิริยานูเคราะห์. (2544). วิถีวิทยาการประเมิน ศาสตร์แห่งคุณค่า (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมาคมธุรกิจอินเทอร์เน็ตไทย. (2549). หลักการในการดำเนินธุรกิจดอทคอม
ให้ประสบความสำเร็จ. ค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2549, จาก [http://www.atii.th.org/
html/howto4.html](http://www.atii.th.org/html/howto4.html)

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2552). รายงานผลที่สำคัญ: สำรวจสถานภาพการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2552. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บางกอกบลิ๊ก.
- สิทธิศักดิ์ พฤษป์ติกุล. (2546). การบริหารกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์ขององค์กรด้วย *Balanced scorecard*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สามลดา.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุเกษม, ไชยจิต ผ่องเสรี และธนอมรัตน์ ประสิทธิ์เมธ. (2549). แบบจำลองสมการโครงสร้าง: การใช้โปรแกรม LISREL. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สามลดา.
- สุภาณี สฤษฏ์วานิช. (2546). การบริหารเชิงกลยุทธ์ แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุภมาศ อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2551). สถิติการวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มิสชั่น มีเดีย.
- สุวิมล ดิรกานันท์. (2547). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Al-Qirim, A. N., & Corbitt, J. B. (2003). The e-commerce strategy of New Zealand: Policy implication for small business. In R. T. Wigand, Y. H. Tan, J. Gricar, A. Puciha, & T. Lunar (Eds.), *Conference proceedings: 16th bled e-commerce conference "e-transformation" (June 9-11, 2003)* (pp. 131-146). Bled, Slovenia: Bled Electronic Commerce Conference.
- Amit, R., & Zott, C. (2001). Value creation in e-business. *Strategic Management Journal*, 22(6/7), 493-520.

- Amoroso, D., & Sutton, H. (2002). Identifying e-business readiness factors contributing to IT distribution channel reseller success: A case study analysis of two organizations. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 10(5), 263-286.
- Bacheldor, B. (2000). *Web-site design: Simplicity pays for business-to-business sites*. Retrieved February 14, 2000, from <http://www.informationweek.com/773/d>
- Bahli, B., & Rivard, S. (2005). Validating measures of information technology outsourcing risk factors. *The International Journal of Management Science*, 33(2), 175-187.
- Bardhan, I., Krishnan, V., & Lin, S. (2004). *A model to measure the business value of information technology: The case of project and information work*. Richardson, TX: University of Texas at Dallas and Austin.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance*. New York: The Free Press.
- Bharadwaj, A. S. (2000). A resource-based perspective on information technology capability and firm performance: An empirical investigation. *MIS Quarterly*, 24(1), 169-196.
- Bhattacharjee, A. (2002). Individual trust in online firms: Scale development and initial test. *Journal of Management Information Systems*, 19(1), 211-241.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York: John Wiley & Sons.
- Brewer, M. B. (2002). The psychology of prejudice: Ingroup love and outgroup hate?. *Journal of Social Issues*, 55(3), 429-444.

- Brynjolfsson, E., & Hitt, L. (2002). Digital organization: Preliminary results from an MIT study of internet organization, culture, and productivity. Cambridge, MA: MIT.
- Brynjolfsson, E., & Saunders, A. (2009). *Wired for innovation: How IT is reshaping the economy*. Cambridge, MA: MIT.
- Capon, C. (2004). *Understanding organizational context* (2nd ed.). Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.
- Caralli, R. A., Stevens, J. F., Willke, B. J., & Wilson, W. R. (2004). *The critical success factor method: Establishing a foundation for enterprise security management*. Pittsburgh, PA: Carnegie Mellon Software Engineering Institute.
- Chaffey, D. (2003). *E-business and e-commerce management*. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.
- Chan, C., & Swatman, P. M. C. (2002). *Management and business issues for B2B e-commerce implementation*. Proceeding of the 35th Hawaii international conference on system sciences, Honolulu, HI.
- Chang, J., & King, W. T. (2005). Measuring the performance of information systems: A functional scorecard. *Journal of Management Information Systems*, 22(1), 85-116.
- Chatterjee, D., & Segars, A. H. (2006). Assessing e-business capabilities and effectiveness: A set of key e-business metrics. *International Journal for Infonomics*, 1(1), 1-8.

- Chen, A., & Chen, M. (2005). A review of survey research in knowledge management performance measurement: 1995-2004. *Journal of Universal Knowledge Management*, 1(1), 4-12.
- Chen, R., Tsai, C., Chiu, C., & Schaff, D. J. (2006). *Research on transactional principle in Taiwan's B2C electronic business*. Retrieved February 14, 2000, from <http://cmr.ba.ouhk.edu.hk/cmr/webjournal/v9n3/CMR507E05.pdf>
- Chen, Z., & Dubinsky, A. J. (2003). A conceptual model of perceived customer value in e-commerce: A preliminary investigation. *Psychology & Marketing*, 12(3), 193-208.
- Christensen, G. E., & Methlie, L. B. (2003). *Value creation in e-business: Exploring the impacts of internet-enabled business conduct*. Proceeding of 16th Bled e-commerce conference, e-transformation, Bled, Slovenia.
- Clarke, R. (2001). *Towards a taxonomy of B2B e-commerce schemes*. Proceeding of 14th Bled electronic commerce conference. Bled, Slovenia.
- Cobbold, I., & Lawrie, G. (2002). *The development of the balanced scorecard as a strategic management tool*. Retrieved February 14, 2000, from <http://www.2gc.co.uk/pdf/2GC-CP-ClassBSC-090311.pdf>
- Cope, O., & Waddell, D. (2004). Leadership in e-business. In M. Singh & D. Waddell (Eds.), *E-business innovation and change management* (pp. 19-37). Hershey, PA: Idea Group.

- Cox, J., & Dale, B. G. (2002). Key quality factors in web site design and use: An examination. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(7), 862-888.
- Cunliffe, D. (2000). Developing usable web sites: A review and model. *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, 10(4), 295-307.
- Cunningham, M. S. (2001). *B2B: How to build a profitable e-commerce strategy*. Cambridge, MA: Perseus.
- Daft, R. L. (2004). *Organization theory and design* (8th ed.). Mason, OH: South-Western.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: Applying the Delone and McLean information systems success model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9(1), 31-47.
- Diamantopoulos, A., & Siguaw, A. D. (2000). *Introducing LISREL: A guide for the uninitiated*. London: Sage.
- Donkor, S. (2003). *Performance measurement in the e-commerce industry*. Unpublished master's thesis, Worcester Polytechnic Institute, Worcester, MA.

- Dubosson-Torbay, M., Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2001). E-business model design, classification and measurements. *Thunderbird International Business Review*, 44(1), 5-23.
- Edberg, D. T. (1997). Creating a balanced IS measurement program. *Information Systems Management*, 14(2), 32-40.
- Elia, E., Lefebvre, L. A., & Lefebvre, E. (2005). *Typology of B-to-B e-commerce initiatives and related benefits in manufacturing SMEs*. Proceedings of the 37th Hawaii international conference on system sciences, Honolulu, HI.
- Epstein, M. J. (2004a). *Implementing e-commerce strategies: A guide to corporate success after the dot.com*. Westport, CT: Praeger.
- Epstein, M. J. (2004b). *Start to measure your e-commerce success: A guide to corporate success after the dot.com bust*. Retrieved October 4, 2007, from <http://hbswk.hbs.edu/item/4401.html>
- Epstein, M. J. (2005). Implementing successful e-commerce initiatives. *Strategic Finance*, 86(9), 23-29.
- Esichaikul, V., & Chavananon, S. (2001). *Electronic commerce and electronic business implementation success factors*. Bled, Slovenia: University of Maribor.
- Falk, H., & Hogstrom, L. (2000). *Key success factors for a functioning supply chain in e-commerce B2B*. Retrieved May 15, 2006, from http://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/2437/1/Falk_2000_7.pdf

- Figueiredo, J. M. (2000). Finding sustainable profitability in electronic commerce. *Sloan Management Review*, 41(4), 41-52.
- Fonvielle, W., & Carr, L. P. (2001). Gaining strategic alignment: Making scorecards work. *Management Accounting Quarterly*, 1(1), 4-14.
- Fornell, C., & Wernerfelt, B. (1998). A model for consumer complaint management. *Marketing Science*, 7(1), 271-286.
- Forrester. (n.d.). *The Forrester blog for e-business & channel strategy professionals*. Retrieved October 10, 2010, from http://blogs.forrester.com/ebusiness_strategy
- Garciano, L., & Kaplan, S. N. (2000). *The effects of business-to-business e-commerce on transaction costs*. Chicago: University of Chicago.
- Geisler, E. (2001). *Organizing for e-business: The implementation of management principles in electronic commerce*. Prepared for presentation at the Portland international conference on the management of engineering and technology, Portland, OR.
- George, J. F. (2002). Influences on the internet to make internet purchases. *Internet Research*, 12(12), 165-180.
- Ghandour, A. (2007). *A framework of success in electronic commerce among SMEs*. Dunedin, New Zealand: University of Otago.
- Ghandour, A., Benwell, G., & Deans, K. R. (2007a). The impact of customer focus to the success of e-commerce systems among small and medium enterprises: A conceptual framework. In M. Thyne, K. R. Deans, & J. Gnoth (Eds.), *Proceedings of the Australia and New Zealand marketing academy conference* (pp. 637-643). Dunedin, New Zealand: University of Otago, Department of Marketing.

- Ghandour, A., Benwell, G., & Deans, K. R. (2007b). *The impact of leadership on e-commerce system success in small and medium enterprises context*. Proceedings of the small enterprise conference, Hamilton, New Zealand.
- Hair, J. F., Black, B., Babin, B., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Hayzen, A. J., & Reeve, J. M. (2000). Examining the relationship in productivity accounting. *Management Accounting Quarterly*, 1(1), 32-39.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1-55.
- Huang, C. D., & Hu, Q. (2005). *Aligning IT with firm business strategies using the balanced scorecard system*. Proceedings of the 38th Hawaii international conference on systems science (HICSS 38), Honolulu, HI.
- Huang, J., Wang, H., & Zhao, C. (2005). *E-commerce success factors: Exploratory and empirical research on the Chinese publishing industry*. Beijing, China: IEEE International.
- Hung, W., & McQueen, B. (2004). Developing an evaluation instrument for e-commerce web sites from the first-time buyer's viewpoint. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 7(1), 31-42.
- Huhtanen, J. (2004). *Critical success factors in integration of e-commerce and financial information systems case: Elisa Shoplt-virtual store*. Retrieved May 15, 2006, from <http://www.pafis.shh.fi/graduates/juhhuu01.pdf>

- Internet World Stats. (2009). *World internet usage and population statistics*. Retrieved January 15, 2009, from <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>
- Iselin, E., Mia, L., & Sands, J. (2006). *The effects of information, data and redundant cue load on multi-perspective performance reporting*. Retrieved May 15, 2006, from http://epublications.bond.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1193&context=business_pubs
- Ismail, I. A., & Kamat, V. R. (2005). Legal risk and analysis, modeling and programming for e-commerce in construction. *Journal of Professional Issues in Engineering Education and Practice*, 132(4), 355-360.
- Ittner, C. D., & Larcker, D. F. (2003). Coming up short on non-financial performance measurement. *Harvard Business Review*, 1(1), 88-95.
- Jackson, S. (2004). *How measuring key performance indicators can improve e-commerce strategy*. Retrieved August 16, 2004, from <http://www.isedb.com/article/1251>
- Jennex, M. (2003). UNCTAD and e-commerce success. *Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 11(11), 1-7.
- Jennex, M., & Amoroso, D. (2002). E-business and technology issues for developing economics: A Ukraine case study. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 10(5), 1-14.
- Jennex, M., Amoroso, D., & Olayele, A. (2003). E-commerce infrastructure success factors for small companies in developing countries. *Journal of e-commerce Research*, 4(3), 1-25.

- Jingting, L., & Huang, J. (2004). An exploratory study of e-business success factors. *Journal of Electronic Science and Technology of China*, 2(3), 28-37.
- Johnson, J. A., & Friesen, M. (1995). *The success paradigm: Creating organizational effectiveness through quality and strategy*. New York: Quorum Books.
- Johnstone, J. N. (1981). *Indicators of education system*. London: UNESCO.
- Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1989). *LISREL 7: A guide to the program and applications* (2nd ed.). Chicago: Scientific Software International.
- Jutla, D. N., Bodorik, P., & Dhaliwal, J. S. (2002). *Government support for e-readiness of small and medium sized enterprises*. Washington, DC: HICSS.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard-measures that drive performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71-79.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). Using the balanced scorecard as a strategic management system. *Harvard Business Review*, 74(1), 75-85.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1997). Why does business need a balanced scorecard?. *Journal of Cost Management*, 11(3), 5-10.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001a). *The strategy-focused organization: How balanced scorecard companies thrive in the new business environment*. Boston, MA: Harvard Business School Press.

- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001b). Transforming the balanced scorecard from performance measurement to strategic management: Part I. *Accounting Horizons*, 15(1), 87-104.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001c). Transforming the balanced scorecard from performance measurement to strategic management: Part II. *Accounting Horizons*, 15(2), 147-160.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2003). *Keeping your balance with customers*. Boston: Harvard Business School Press.
- Karabatak, P., Ndobegang, A. N., & Amankwaah, K. K. (2006). *E-business modeling: A case study with IKEA*. Retrieved November 26, 2008, from <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:hj:diva-455>
- Kauffman, R. J., & Wood, C. A. (2000). *Analyzing competition and collusion strategies in electronic marketplaces with information asymmetry*. Minneapolis, MN: University of Minnesota, Carlson School of Management.
- Keen, P. (2000). *Electronic commerce relationship: Trust by design*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kellen, V. (2002). *CRM measurement framework*. Retrieved April 16, 2004, from <http://www.kellen.net/crmmeas.htm>
- Kennerley, M., & Neely, A. D. (2000). *Performance measurement frameworks: A review*. Proceedings 2nd international conference on performance measurement, Newbury Park, CA.
- Kovacs, J. (2000). *Enabling sell-side e-commerce through internet exchanges*. Redwood, CA: Comergent Technologies.

- Krauth, E., Moonen, H., Popova, V., & Schut, M. (2005). *Performance indicators in logistics service provision and warehouse management*. Washington, DC: IEEE Computer Society.
- Kuzic, J., Fisher, J., & Scollary, A. (2002). *Electronic commerce benefits, challenges and success factors in the Australian banking and finance industry*. Gdansk, Poland: University of Gdansk.
- Kvainauskaite, V., Sarapovas, T., & Cvilikas, A. (2005). Selection and assessment of e-commerce models in SMEs. *Engineer Economics*, 4(44), 64-70.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2007). *Management information system: Managing the digital firm* (10th ed.). Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.
- Lawrie, G. J. G., & Cobbold, I. M. (2001). Corporate performance management system in a devolved UK governmental organization: A case study. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 53(4), 353-370.
- Lawson-body, A., Mukankusi, L., & Miller, G. (2008). An adaptation of the balanced scorecard for e-government service delivery: A content analysis. *Journal of Service Science, Third Quarter*, 1(1), 75-82.
- Lee, D., Park, J., & Ahn, J. (2001). *On the explanation of factors affecting e-commerce adoption*. Paper presented at the twenty-second international conference on information systems, New Orleand, LA.

- Lee, J., Kim, J., & Moon, J. (2000). What makes internet users visit cyber stores again?: Key design factors for customer loyalty. *CHI Letters*, 2(1), 305-312.
- Levy, M., & Weitz, B. A. (2001). *Retailing management* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Li, N., & Zhang, P. (2002). Consumer online shopping attitudes and behavior: An assessment of research. In R. Ramsower & J. Windsor (Eds.), *Paper presented in the proceeding of the 8th Americas conference on information systems* (pp. 508-517). Dallas, TX: Syracuse University.
- Martin, J. R. (2004). *The balanced scorecard concept: Management and accounting web*. Retrieved April 16, 2004, from <http://www.maaw.info/BalScoreSum.htm#4>
- Martinsons, M., Davison, R., & Tse, D. (1999). The balanced scorecard: A foundation for the strategic management of information systems. *Decision Support Systems*, 25(1), 71-78.
- McLoughlin, G. J. (2000). *Electronic commerce: An introduction*. Retrieved May 15, 2006, from <http://fpc.state.gov/documents/organization/12056.pdf>
- Merriam Webster. (1998). *Merriam-webster's colligate dictionary*. Cambridge, MA: Author.
- Mesenbourg, T. L. (2001). *Measuring electronic business*. Retrieved April 16, 2004, from <http://www.census.gov/econ/estats/papers/msrebus.pdf>

- Miles, M., Covin, J., & Heeley, M. (2000). The relationship between environment dynamism and small firm structure, strategy, and performance. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 8(2), 63-78.
- Mishra, A., & Mishra, D. (2009). Customer relationship management: Implementation process perspective. *Acta Polytechnica Hungarica*, 6(4), 83-99.
- Mistry, J., & Nandram, B. (2005). The relevance of the balanced scorecard in assessing firm performance of ecommerce companies. *Journal of Business and Economics Research*, 1(11), 33-42.
- Molla, A. (2004). *The impact of e-readiness on ecommerce success in developing countries: Firm-level evidence*. Oxford, MA: University of Manchester, Development Informatics Working Paper Series, No. 18.
- Molla, A., & Licker, P. S. (2001). E-commerce success: An attempt to extend and respecify the Delone and Maclean model of IS success. *Journal of Electronic Commerce Research*, 2(4), 131-141.
- Mollenkopf, D. A., Rabinovich, E., Laseter, T. M., & Boyer, K. K. (2007). Managing internet product returns: A focus on effective service operations. *Decision Sciences*, 38(2), 215-250.
- Mora-Monge, C. A. (2007). *A contingency model of web-based EC use: A supply chain approach*. Retrieved August 16, 2006, from http://rave.ohiolink.edu/etdc/view?acc_num=toledo1179778860
- Morris, R. (2001). *Online tables of contents for books: The user's perspective*. Retrieved August 16, 2006, from <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/diss/dissabsmorrison01.html>

- Nah, F. F., & Davis, S. (2002). HCI research issues in electronic commerce. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 107-108.
- Newton, S. (1999). *Electronic business: Critical success factors for implementation a case study of a manufacturer of electronic parts*. Sydney, Australia: University of Technology, School of Computing Science.
- Nielsen, J. (2001). *Projetando web sites-design web usability* (2nd ed.). Rio de Janeiro, Brazil: Editora Campus.
- Niven, P. R. (2002). *Balanced scorecard step by step: Maximizing performance and maintaining results*. New York: John Wiley & Sons.
- O'Leary, D. E. (2000). *Enterprise resource planning systems: System, life cycle, electronic commerce, and risk*. New York: Cambridge University Press.
- Olve, N., Roy, J., & Wetler, M. (1999). *Performance drivers: A practical guide to using the balanced scorecard*. London: John Wiley & Sons.
- Organization for Economic Co-operation and Development. (2002). *OECD information technology outlook 2002: ICTs, e-commerce and the information economy*. New York: United Nations.
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2002). *An e-business model ontology for modeling e-business*. Retrieved August 16, 2006, from <http://www.hec.unil.ch/yp/Pub/02-Bled.pdf>
- Oxford University: (2000). *Oxford advanced learner's dictionary*. London: Oxford University Press.

- Palmer, J. W. (2002). Web site usability, design, and performance metrics. *Information Systems Research*, 13(2), 151-167.
- Patel, K., & MaCarthy, M. (2000). *Digital transformation: The essentials of e-business leadership*. New York: McGraw-Hill.
- Peck, H., Payne, A., Christopher, M., & Clark, M. (1999). *Relationship marketing: Strategy and implementation*. Boston: Butterworth-Heinemann.
- Pimsawadi, L., & Digman, L. A. (2008). The impact of Porter's strategies utilized on the level of e-commerce adopted by large service enterprises in Thailand. *BU Academic Review*, 7(1), 98-109.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. New York: The Free Press.
- Porter, M. E. (1996). What is a strategy?. *Harvard Business Review*, 1(11/12), 61-78.
- Porter, M. E. (2001). Strategy and internet. *Harvard Business Review*, 79(3), 62-78.
- Pramongkit, P., Muangthanya, Y., & Chaikiart, P. (2002). *How to promote B2C, using online customer experience analysis*. Retrieved August 16, 2006, from <http://www.ecommerce.or.th/nceb2002/paper/12-How-to-promote-B2C.pdf>
- Ranaweera, C., McDougall, G., & Bansal, H. (2005). A model of online customer behavior during the initial transaction: Moderating effects of customer characteristics. *Marketing Theory*, 5(1), 51-74.

- Ranganathan, C., & Ganapathy, S. (2002). Key dimensions of business-to-consumer web sites. *Journal of Information & Management*, 39(1), 457-465.
- Ratnasingam, P. (2002). Perceived versus realized benefits in e-commerce adoption. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 7(2), 57-68.
- Ray, G., Barney, J. B., & Muhanna, W. A. (2004). Capabilities, business processes, and competitive advantage: Choosing the dependent variable in empirical tests of the resource-based view. *Strategic Management Journal*, 25(1), 23-38.
- Rigby, D. K. (2001). Management tools and techniques: A survey. *California Management Review*, 43(2), 139-160.
- Ringland, G., & Gray, P. (2000). Scenario planning (book review). *Information System Management*, 17(4), 62-66.
- Robbins, S. P., DeCenzo, D. A., & Moon, H. (2007). *Fundamentals of management: Essential concepts and applications* (7th ed.). Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.
- Rockart, J. F. (1979). Chief executives define their own data needs. *Harvard Business Review*, 57(2), 81-93.
- Rockart, J. F. (1986). *A primer on critical success factors: The rise of managerial computing*. New York: McGraw-Hill.
- Rosemann, M., & Wiese, J. (1999). *Measuring the performance of ERP software: A balanced scorecard approach*. Retrieved August 16, 2006, from <http://www2.vuw.ac.nz/acis99/Papers/PaperRosemannWiese-089.pdf>

- Rotchanakitumnuai, S., & Speece, M. (2007). Electronic commerce for low involvement consumer goods: Success factors of Thai online merchants. *International Journal of Electronic Customer Relationship Management*, 1(2), 132-154.
- Salano, J., Ovaltes, M. P., Rojas, T., Padua, A. G., & Morales, L. M. (2003). The integration of system quality and the balanced scorecard. *Information System Management*, 20(1), 66-81.
- Salterio, S., & Webb, A. (2003). *The balanced scorecard*. Retrieved August 16, 2006, from http://www.camagazine.com/index.cfm/ci_id/16066/la_id/1.htm
- Santhanam, R., & Hartono, E. (2003). Issues in linking information technology capability to firm performance. *MIS Quarterly*, 27(1), 125-153.
- Schneider, G. P. (2006). *Electronic commerce* (6th ed.). London: Thomson.
- Schoder, D., & Madeja, N. (2004). Is customer relationship management a success factor in electronic commerce?. *Journal of Electronic Commerce Research*, 5(1), 2004.
- Schulze, J. (2000). *Customer relationship management*. Unpublished dissertation doctoral, University of St. Gallen, St. Gallen, Switzerland.
- Senn, J. A. (2000). Business-to-business e-commerce. *Information System Management*, 1(3), 23-32.
- Shafritz, J., & Ott, S. (2000). *Classics of organization theory* (5th ed.). New York: Harcourt College.
- Shaw, R. (1999). *Measuring and valuing customer relationships*. London: Business Intelligence.

- Shin, N. (2001). Strategies for competitive advantage in electronic commerce. *Journal of Electronic Commerce Research*, 2(4), 34-41.
- Smith, P. R., & Chaffey, D. (2001). *E-marketing excellence: At the heart of e-business*. Oxford, UK: Butterworth Heinemann.
- Steinfeld, C. (2002). *Understanding click and mortar e-commerce approaches: A conceptual framework and research agenda*. Retrieved April 16, 2007, from <http://jiad.org/vol1/no2/steinfield/index.html>
- Teo, H. H., Oh, L. B., Liu, C. H., & Wei, K. K. (2003). An empirical study of the effects of interactivity on web user attitude. *International Journal of Human-Computer Studies*, 58(3), 281-305.
- Turban, E., & Gehrke, D. (2000). Determinants of e-commerce website. *Human Systems Management*, 19(1), 111-120.
- Turban, E., King, D., Lee, J., Warkentin, M., & Chung, H. M. (2002). *Electronics commerce: A managerial perspective* (2nd ed.). Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.
- Turban, E., Leidner, D., McLean, E., & Wetherbe, J. (2006). *Information technology for management: Transforming organizations in the digital economy* (5th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Umble, H. (2003). Enterprise resource planning: Implementation procedure and critical success factors. *European Journal of Operational Research*, 146(2), 241-57.
- United Nation Conference on Trade and Development. (2003). *UNCTAD e-commerce and development report 2002*. Retrieved April 16, 2007, from http://r0.unctad.org/ecommerce/docs/edr02_en/ecdr02.pdf

- United Nation Conference on Trade and Development. (2004). *UNCTAD e-commerce and development report 2003*. Retrieved April 16, 2007, from http://r0.unctad.org/ecommerce/ecommerce_en/edr03_en.htm
- Venkatraman, N. (2000). Five steps to a dot-com strategy: How to find your footing on the web. *Sloan Management Review*, 41(3), 15-28.
- Verisign Inc. (2008). *The number-one sign of trust on the internet*. Retrieved April 16, 2007, from <http://www.verisign.com/static/013506.pdf>
- Viehland, D. W. (2000). *Critical success factors for developing an e-business strategy*. Retrieved February 14, 2000, from <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1569&context=amcis2000>
- Warren, N. (2002). Internet challenge to tax system design. In A. Lymer & J. Hasseldine (Eds.), *The international taxation system* (pp. 76-89). Boston, MA: Kluwer Academic.
- Wen, M. (2002). E-commerce, cost saving and productivity. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 55(2), 187-206.
- Wickramasinghe, N., Misra, S., Jenkins, A., & Vogel, D. (2006). The competitive forces facing e-health. *International Journal of Health Information Systems and Informatics*, 1(4), 68-81.
- Wiseman, C. (1988). *Strategic information systems*. Irwin, IL: Homewood.
- World Trade Organization. (1998). *Electronic commerce and the role of the WTO*. Geneva, Switzerland: Author.
- Xuan, W., Xu, J., & Quaddus, M. (2007). *Factors of successful e-tailing in China's retail industry: A case study*. Retrieved April 16, 2007, from <http://www.acis2007.usq.edu.au/assets/papers/58.pdf>

- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Yixiang, Z., Yulin, F., Wei, K., Elaine, R., Patrick, M., & Huaping, C. (2008). *Repurchase behavior in B2C e-commerce: A relationship quality perspective*. Pacific Asia conference on information systems, leveraging ICT for resilient organizations and sustainable growth in the Asia pacific region, Suzhou, China.
- Yunjie, X., & Shun, C. (2003). *A conceptual model of customer value in e-commerce*. Working paper of national university of Singapore, Singapore.
- Zhang, P., Small, R. V., & Barcellos, S. (1999). *Web sites that satisfy users: A theoretical framework for web user interface design and evaluation*. Paper presented at the proceedings of the 32nd Hawaii international conference on system sciences, Honolulu, HI.
- Zhu, M., & Kraemer, K. L. (2002). E-commerce metrics for net-enhanced organizations: Assessing the value of e-commerce to firm performance in the manufacturing sector. *Information Systems Research*, 13(3), 275-295.
- Zimmer, M. (2005). *Enterprise content management is a key success factor for an e-business infrastructure*. Retrieved April 16, 2007, from http://www.providersedge.com/docs/km_articles/Best_Practices_in_Enterprise_Content_Management_Volume_I.pdf

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววนิดา สุวรรณนิพนธ์
วัน เดือน ปีเกิด	1 มิถุนายน 2503
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสตรีวิทยา ปีการศึกษา 2522 สำเร็จปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2526 สำเร็จปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2531
ตำแหน่งหน้าที่ การทำงานปัจจุบัน	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



