

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	5
แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	9
แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดอินเทอร์เน็ต (Internet Marketing)	12
แนวคิดเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมสารสนเทศ (Information Architecture)	17
แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบเว็บไซต์ (Web Design)	22
แนวคิดเกี่ยวกับวิวัฒนาการเครื่องปั้นดินเผาล้านนา	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
กรอบแนวคิดในการศึกษา	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	32
วิธีการศึกษา	32
ระยะเวลาการศึกษา	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ข้อมูลทั่วไปและการดำเนินงานของ หจก. ชวนหลงเซรามิก	36
การวางแผนกลยุทธ์เว็บไซต์ (Website Strategy)	42
การศึกษาลูกค้า (Audience Research)	46
การออกแบบสถาปัตยกรรมสารสนเทศ (Information Architecture)	55
การออกแบบระบบใช้งาน (Designing Functionality)	61
การออกแบบร่างหน้าตาเว็บไซต์ (Wire Frame)	72
การออกแบบหน้าจอ (Visual Element)	73
การทดสอบแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Testing)	91
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	125
อภิปรายผลการศึกษา	132
ข้อค้นพบ	133
ข้อเสนอแนะ	134
บรรณานุกรม	136
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก คำถามประกอบการสัมภาษณ์ผู้บริหาร หจก.ชวนหลงเซรามิก เกี่ยวกับความต้องการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทธุรกิจกับผู้บริหาร ของร้านชวนหลงเซรามิก	137
ภาคผนวก ข คำถามประกอบการสัมภาษณ์ลูกค้า หจก.ชวนหลงเซรามิก เกี่ยวกับเหตุที่ซื้อสินค้าสินค้าและความต้องการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	138
ภาคผนวก ค แบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับ ผู้บริหาร หจก.ชวนหลงเซรามิก ที่มีต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	139
ภาคผนวก ง แบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับ ผู้ดูแลระบบ ที่มีต่อ แบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในส่วน of หน้า ผู้ดูแลระบบ	151

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก จ แบบสอบถามความพึงพอใจ สำหรับผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ ที่มีต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	154
ภาคผนวก ฉ แสดงรูปการออกแบบร่างหน้าตาเว็บเพจ (Wire Frame)	156
ภาคผนวก ช แสดงรูปหน้าเว็บเพจแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	170
ประวัติผู้เขียน	185

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงระยะเวลาการศึกษา	34
2 แสดงความต้องการด้านการออกแบบหน้าจอของผู้บริหาร หจก.ชวณหงเซรามิก	45
3 แสดงความต้องการด้านต่างๆในเว็บไซต์ของผู้บริหาร หจก. ชวณหงเซรามิก และลูกค้า	47
4 แสดงองค์ประกอบการแสดงข้อมูล สารสนเทศ และส่วนประยุกต์ใช้งาน	46
5 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Home	93
6 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Product Category	94
7 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Product Info	95
8 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Shopping Cart	96
9 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Shipping Calculator	97
10 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Address Book	98
11 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Shipping and Payment	99
12 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Review Order	100
13 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Thank You	101
14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Award	102
15 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Company Profile	103
16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Production Line	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า FAQ	105
18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Policies and Privacy	106
19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Term and Condition	107
20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Contact us	108
21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Member sign in	109
22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Forget Password	110
23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Register New Member	111
24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Member Page	112
25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Show room	113
26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Thai Ceramic	114
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Ganesha	115
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า News	116
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Log in	117

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนระบบ Counter	118
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Add Product	119
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Remove Product	120
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หน้า Edit Product	121
34 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อแบบจำลองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์	123

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 แสดงขั้นตอนการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค	6
2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับกลยุทธ์อื่นๆ	10
3 แสดงกิจกรรมที่ต้องทำในขั้นตอนการวางกลยุทธ์	10
4 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	31
5 แสดงโครงสร้างบริหารงานของ หจก.ชวณหงเชรามิค	36
6 แสดงภาพหม้อปั้นดินรูปสัตว์	37
7 แสดงภาพเชิงเทียนวาดลายทรงสูง	38
8 แสดงภาพงานศิลาดลลายปลาทองคู่	38
9 แสดงภาพชุดกาแฟแบบหูช้างและหุ้รรมคา	38
10 แสดงภาพแจกันศิลาดลวาดลายปลา	39
11 แสดงภาพแจกันเคลือบน้ำตาลลายนูนขาว คอขวดสั้น	39
12 แสดงภาพโอ่งวาดลายปลา	40
13 แสดงภาพงานชิ้นเดียว	40
14 แสดงแผนผังการสื่อสารภายในเว็บไซต์	51
15 แสดงระบบนำทางเว็บไซต์ (Navigation Tool)	54
16 แสดงการออกแบบระบบใช้งานในหน้า Add Product	56
17 แสดงการออกแบบระบบใช้งานในหน้า Remove Product	57
18 แสดงการออกแบบระบบใช้งานในหน้า Edit Product	58
19 แสดงการออกแบบระบบใช้งานในส่วนจำนวนผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์	58
20 แสดงการออกแบบระบบใช้งานในหน้า Category	59
21 แสดงการออกแบบระบบใช้งานในหน้า Product Info	60
22 แสดงการออกแบบระบบใช้งานในหน้า Shopping Cart	60
23 แสดงการออกแบบระบบใช้งานในหน้า Shipping Calculator	61
24 แสดงการออกแบบระบบใช้งานในหน้า Address Book	62
25 แสดงการออกแบบระบบใช้งานในหน้า Payment and Shipping	62
26 แสดงการออกแบบระบบใช้งานในหน้า Review Order	63

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพ		หน้า
27	แสดงการออกแบบระบบใช้งานในหน้าติดต่อองค์กร	63
28	แสดงการออกแบบระบบใช้งานในหน้า Member Sign in	64
29	แสดงการออกแบบระบบใช้งานในหน้า Register New Member	65
30	แสดงการออกแบบระบบใช้งานในหน้า Forget Password	65
31	แสดงการออกแบบระบบใช้งานในหน้า Member Page	65
32	แสดงแบบร่างหน้าตาเว็บเพจ หน้า HOME	66
33	แสดงหลักทฤษฎีการจัดองค์ประกอบภาพ	66
34	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า HOME	67
35	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Category ในส่วนของ Animal Pot	74
36	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Product Info ในส่วนของ Animal Pot	75
37	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Shopping Cart	76
38	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Shipping Calculator	77
39	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Address Book	77
40	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Payment and Shipping	78
41	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Review Order	78
42	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Award	79
43	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Company Profile	80
44	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Production Line	80
45	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า FAQ	81
46	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Policies and Privacy	82
47	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Term and Condition	82
48	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Contact Us	83
49	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Member Sign in	84
50	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Forget Password	84
51	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Register New Member	85
52	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Member Page	85
53	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Showroom	86

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพ		หน้า
54	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Thai Ceramics	87
55	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Ganesha	87
56	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า News	88
57	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Administrator Login	88
58	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Add Product	89
59	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Remove Product	89
60	แสดงแบบหน้าจอพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้า Edit Product	90
ฉ1	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Home	156
ฉ2	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Category	156
ฉ3	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Product Info และ Wish List	157
ฉ4	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Shopping Cart และ Shipping Calculator	157
ฉ5	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Address Book	158
ฉ6	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Payment and Shipping	158
ฉ7	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Review Order	159
ฉ8	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Thank You	159
ฉ9	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Award	160
ฉ10	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Company Profile	160
ฉ11	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Production Line	161
ฉ12	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า FAQ	161
ฉ13	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Policies and Privacy	162
ฉ14	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Term and Condition	162
ฉ15	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Contact Us	163
ฉ16	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Contact Us ในส่วนของส่งข้อความแล้ว	163
ฉ17	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Member Sign in	164
ฉ18	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Forget Password	164
ฉ19	แสดงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อหน้า Register New Member	165

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพ	หน้า
ฉ20 แสดงการออกแบบร่างหน้าตาเว็บเพจหน้า Member Page	165
ฉ21 แสดงการออกแบบร่างหน้าตาเว็บเพจหน้า Showroom	166
ฉ22 แสดงการออกแบบร่างหน้าตาเว็บเพจหน้า Thai Ceramic	166
ฉ23 แสดงการออกแบบร่างหน้าตาเว็บเพจหน้า Ganesha	167
ฉ24 แสดงการออกแบบร่างหน้าตาเว็บเพจหน้า News	167
ฉ25 แสดงการออกแบบร่างหน้าตาเว็บเพจหน้า Administrator Login	168
ฉ26 แสดงการออกแบบร่างหน้าตาเว็บเพจหน้า Add Product	168
ฉ27 แสดงการออกแบบร่างหน้าตาเว็บเพจหน้า Remove Product	169
ฉ28 แสดงการออกแบบร่างหน้าตาเว็บเพจหน้า Edit Product	169
ช1 แสดงเว็บเพจหน้า Home	170
ช2 แสดงเว็บเพจหน้า Category ในส่วนของหน้า Animal Pot	171
ช3 แสดงเว็บเพจหน้า Product Info ในส่วนของหน้า Animal Pot	171
ช4 แสดงเว็บเพจหน้า Shopping Cart	172
ช5 แสดงหน้าเว็บเพจแบบผุดขึ้น (Pop-Up) ในส่วนของ Shipping Calculator	172
ช6 แสดงหน้าเว็บเพจแบบผุดขึ้น (Pop-Up) ในส่วนของ Wish List	172
ช7 แสดงเว็บเพจหน้า Address Book	173
ช8 แสดงเว็บเพจหน้า Payment and Shipping	173
ช9 แสดงเว็บเพจหน้า Review Order	174
ช10 แสดงเว็บเพจหน้า Thank You	174
ช11 แสดงเว็บเพจหน้า Award	175
ช12 แสดงเว็บเพจหน้า Company Profile	175
ช13 แสดงเว็บเพจหน้า Production Line	176
ช14 แสดงเว็บเพจหน้า FAQ	176
ช15 แสดงเว็บเพจหน้า Policies and Privacy	177
ช16 แสดงเว็บเพจหน้า Term and Condition	177
ช17 แสดงเว็บเพจหน้า Contact Us	178
ช18 แสดงเว็บเพจหน้า Contact Us ในส่วนของส่งข้อความแล้ว	178

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพ	หน้า
ช19 แสดงเว็บเพจหน้า Member Sign in	179
ช20 แสดงเว็บเพจหน้า Forget Password	179
ช21 แสดงเว็บเพจหน้า Register New Member	180
ช22 แสดงเว็บเพจหน้า Member Page	180
ช23 แสดงเว็บเพจหน้า Showroom	181
ช24 แสดงเว็บเพจหน้า Thai Ceramic	181
ช25 แสดงเว็บเพจหน้า Ganesha	182
ช26 แสดงเว็บเพจหน้า News	182
ช27 แสดงเว็บเพจหน้า Administrator Login	183
ช28 แสดงเว็บเพจหน้า Add Product	183
ช29 แสดงเว็บเพจหน้า Remove Product ในส่วนของ Animal Pot	184
ช30 แสดงเว็บเพจหน้า Edit Product	184