

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ร้านเยื่อไม้ (เอ แอนด์ พี แสตนดิคราฟท์) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2531 ผลิตสินค้าหัตถกรรมจากไม้เป็นหลัก เช่น ไม้สักเก่า ปีกไม้ กระดาษสา และสินค้าหัตถกรรมอื่น สินค้าทุกชิ้นผลิตจากมือคนงาน ไม่ใช่เครื่องจักรเพื่อเป็นการเน้นคุณภาพของสินค้าหัตถกรรมอย่างแท้จริง ทำให้ต้องใช้เวลามาก ในการผลิตสินค้าแต่ละชิ้น ความสามารถในการผลิตสินค้าโดยประมาณ คือ 2000 ชิ้น ต่อเดือน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้า และช่วงเวลาในการสั่งซื้อสินค้า เช่น ฤดูกาล หรือเทศกาล เป็นต้น

รูปแบบการประกอบธุรกิจของร้านเยื่อไม้ (เอ แอนด์ พี แสตนดิคราฟท์) มีการบริหารจัดการแบบธุรกิจครอบครัว ประกอบไปด้วยพนักงานไม่มาก ที่มีหน้าที่ในการติดต่อลูกค้า ขายสินค้า รวมถึงการบริหารจัดการข้อมูลสินค้า และในการผลิตจะว่าจ้างชาวบ้านที่มีพื้นฐานในการผลิตสินค้าแต่ละชิ้น แล้วแต่ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าในแต่ละครั้ง

การจำหน่ายสินค้าของ ร้านเยื่อไม้ (เอ แอนด์ พี แสตนดิคราฟท์) เน้นการขายส่งมากกว่าขายปลีก รายได้ส่วนใหญ่มาจากการออกแสดงสินค้า แล้วได้รับคำสั่งซื้อจากพ่อค้าคนกลางชาวต่างประเทศ หลังจากตกลงทำสัญญาในงานแสดงสินค้าแต่ละครั้งจะได้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้าประมาณ 10 ราย หลังจากนั้นทางร้านจะจัดทำรายการแจ้งราคาสินค้า (Proforma Invoice) ส่งไปให้ลูกค้าทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรสาร จากนั้นต้องรอนกว่าลูกค้าจะโอนเงินมัดจำมาให้ จึงจะเริ่มการผลิตได้ จากกระบวนการทำงานดังกล่าวพบว่าก่อให้เกิดความยุ่งยากและสิ้นเปลือง เช่น ต้องจัดทำรายการสินค้า (Catalog) ใหม่อยู่เสมอ ลูกค้าบางรายนำสินค้าไปให้ผู้ผลิตรายอื่นผลิตแทน เมื่อมีคำสั่งซื้อต้องจัดทำรายการแจ้งราคาสินค้า ให้กับลูกค้าแต่ละราย และต้องแจ้งสถานะของสินค้าเป็นระยะๆ

ดังนั้น ทางร้านจึงนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในกระบวนการสั่งซื้อ ลูกค้าสามารถสั่งซื้อ และชำระเงินในคราวเดียว ขณะเดียวกันระบบก็อำนวยความสะดวกให้ร้าน โดยออกรายการแจ้งราคาสินค้า (Proforma Invoice) รวมทั้งรูปภาพและข้อมูลสินค้าในทันทีที่มีการสั่งซื้อ พนักงานของร้านไม่จำเป็นต้องแจ้งสถานะของสินค้าให้กับลูกค้าแต่ละรายทุกๆ ครั้ง เพียงเปลี่ยนสถานะของสินค้าผ่านระบบ ลูกค้าก็จะได้รับแจ้งข้อมูลผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โดยอัตโนมัติ อีกทั้งลูกค้าสามารถดูรายการสินค้าใหม่ผ่านทางเว็บไซต์ได้สะดวกโดยไม่สิ้นเปลืองกับค่าบริการจัดส่งสินค้า

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับร้านเชียงใหม่ (เอ แอนด์ พี แชนดิคราฟท์)

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ได้เว็บไซต์ สำหรับ ร้านเชียงใหม่ (เอ แอนด์ พี แชนดิคราฟท์)
- 2) ลูกค้าสามารถสั่งซื้อ และดูข้อมูลการสั่งซื้อ ย้อนหลังได้สะดวก
- 3) นำเสนอข้อมูล ได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- 4) ข้อมูลที่นำเสนอมีความชัดเจน และสามารถเพิ่มข้อมูลโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม
- 5) เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้โดยไม่ต้องมีตัวแทนจำหน่ายที่ต่างประเทศ
- 6) สามารถตรวจสอบได้ว่าสินค้าประเภทใดได้รับความนิยมมากที่สุด
- 7) เก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา

1.4.1 แผนดำเนินการ

- 1) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบริการ และข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง
- 2) วิเคราะห์ความต้องการของร้านเชียงใหม่ (เอ แอนด์ พี แชนดิคราฟท์) ที่มีต่อระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- 3) พัฒนาเว็บไซต์
 - เตรียมความพร้อมเพื่อนำระบบไปใช้งานจริง
 - จดโดเมนเนม
 - จัดหาพื้นที่ (Host) ที่เหมาะสมกับระบบ
 - ทำการอัปโหลดข้อมูล
 - ประชาสัมพันธ์เว็บไซต์
- 5) ประเมินความพอใจของบริษัทต่อระบบ
- 6) ทำการทดสอบและแก้ไขระบบตามความเหมาะสมและความต้องการของบริษัท
- 7) จัดทำเอกสารประกอบการค้นคว้าอิสระ
- 8) นำเสนองานค้นคว้าอิสระ

1.4.2 ขอบเขต

- 1) ส่วนหน้าร้าน (Front office) ลูกค้าสามารถดูข้อมูลและรูปภาพสินค้าที่ดึงข้อมูลจากฐานข้อมูล เมื่อมีการสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ ระบบจะทำการแจ้งรายการราคาสินค้า (Proforma Invoice) และหมายเลขการสั่งซื้อสินค้าในแต่ละครั้ง
- 2) ส่วนหลังร้าน (Back office) พนักงานสามารถเข้ามาแก้ไขข้อมูลสินค้า ตรวจสอบและแก้ไขรายการสั่งซื้อ(Orders)
- 3) ตรวจสอบสถานะสินค้า (Goods Tracking) ลูกค้าสามารถติดตามสถานะของสินค้า เช่น อยู่ระหว่างการผลิต(Production) อยู่ระหว่างการบรรจุหีบห่อ(Packing) หรือ อยู่ระหว่างการส่ง(Shipping)
- 4) มีระบบสมาชิก แบ่งระดับชั้นของสมาชิก เช่น ลูกค้าที่เคยทำการซื้อขายกับทางร้านหลายครั้งจะให้เห็นสินค้าใหม่ที่ทางร้าน เพิ่มเข้าในระบบก่อนลูกค้ารายอื่นๆ

1.4.3 วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ
 - การสัมภาษณ์ขั้นตอนการทำงานในปัจจุบัน และความต้องการใช้งานในระบบที่จะสร้างขึ้น จากผู้ประกอบการ และพนักงานที่ทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบ
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ
 - รายการและข้อมูลสินค้า ที่จัดตามหมวดหมู่ของร้าน
 - รายการราคาสินค้า

1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1.5.1 อุปกรณ์ (Hardware)

- 1) คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer)
 - หน่วยประมวลผลกลาง(Central Processing Unit : CPU) ซีเลออน ความเร็ว 466 เมกกะเฮิร์ตซ
 - หน่วยความจำสำรอง (Random Access Memory : RAM) ประเภทแอสดีแรม ความเร็ว 320 เมกกะไบต์
 - ฮาร์ดดิสก์ (Harddisk) ขนาด 40 กิกะไบต์
 - โมเด็ม (Modem) ความเร็ว 56 กิโลไบต์ ต่อ วินาที

- 2) สแกนเนอร์
- 3) กล้องดิจิทัล
- 4) พรินเตอร์

1.5.2 ซอฟต์แวร์ (Software)

- 1) โปรแกรม EditPlus 2 หรือ Notepad เพื่อเขียน และแก้ไขเว็บเพจ โดยภาษา HTML และ ASP
- 2) โปรแกรม Macromedia Dreamweaver MX เขียนเว็บเพจได้ง่ายสะดวกรวดเร็วขึ้น
- 3) โปรแกรม Macromedia Flash MX เพื่อช่วยในการออกแบบและตกแต่งเว็บไซต์
- 4) โปรแกรม Microsoft Access เพื่อจัดการฐานข้อมูลของระบบ
- 5) โปรแกรม Adobe Photoshop เพื่อตกแต่งรูปภาพ(Graphic)
- 6) โปรแกรม WS_FTP เพื่อโอนถ่ายข้อมูลสู่พื้นที่บนอินเทอร์เน็ต
- 7) โปรแกรม Internet Explorer เพื่อนำเสนอเว็บเพจ
- 8) โปรแกรม Internet Information Services (IIS) เพื่อจำลองเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer : PC) แทนการทำงานบนอินเทอร์เน็ต
- 9) โปรแกรม Microsoft Word และ Acrobat เพื่อจัดทำเอกสารประกอบ

1.6 นิยามศัพท์

ร้านเชียงใหม่ (เอ แอนด์ พี แชนดิคราฟท์) หมายถึง ร้านค้าจำหน่ายสินค้าประเภทหัตถกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

1.7 สถานที่ใช้ในการดำเนินการและรวบรวมข้อมูล

- 1) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 2) สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่