บทที่ 3
การศึกษาข้อมูลสินค้า และบริการของร้านภิญญ์

เพื่อให้สามารถออกแบบพัฒนาระบบตอบรับเอสเอ็มเอสอัตโนมัติสำหรับธุรกิจร้านภิญญ์ ได้อย่างเหมาะสม ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบริษัท อาร์ตแอนด์เทคโนโลยี จำกัด และธุรกิจร้านภิญญ์ ซึ่งดำเนินกิจการเกี่ยวกับการขายสินค้าอุปกรณ์และชุดสำเร็จงานฝีมือ โดยมีหัวข้อดังนี้

3.1. ประวัติความเป็นมา บริษัท อาร์ตแอนด์เทคโนโลยี จำกัด

บริษัท อาร์ตแอนด์เทคโนโลยี จำกัด ผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าสินค้าครอสติช "PINN" ก่อตั้งในปี 2535 ที่จังหวัดเชียงใหม่ PINN เป็นผู้ริเริ่มนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาผสมผสานเข้ากับงานฝีมือ โดยพัฒนาซอฟต์แวร์สร้างลายปักครอสติชจากภาพถ่าย และเป็นเจ้าแรกที่ผลิตชุดอุปกรณ์พร้อมปัก (Cross Stitch Kits) ดีไซน์เป็นอีกหนึ่งจุดเด่นของ PINN ไม่ว่าจะเป็นลายทิวทัศน์ ลายจีน ลายเด็ก ลายสำหรับโอกาสพิเศษต่างๆ และที่ขาดไม่ได้คือลายไทย ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของ PINN ที่ได้รับการตอบรับอย่างดีมากจากลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ

ตลอดทศวรรษที่ผ่านมา PINN ได้เติบโตอย่างมั่นคง แข็งแกร่ง มีการพัฒนาทุกๆ ด้าน ตั้งแต่การดีไซน์ที่แข่งขันได้ในระดับโลก การผลิตที่รวดเร็วและได้มาตรฐาน การจัดกิจกรรมการขายและช่องทางการจัดจำหน่ายที่เพิ่มขึ้นตลอดเวลา ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ PINN ประสบความสำเร็จ คือ การมีทีมคอมพิวเตอร์กราฟิกที่สามารถใช้เทคโนโลยีมาช่วยงานดีไซน์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ในปี 2546 PINN ได้ขยายตลาดงานฝีมือออกไปโดยมีการพัฒนาสินค้าในหมวดเย็บปักถักร้อยให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น รวมทั้งได้ทำการเปิดตัวกลุ่มสินค้าลูกปัด (Beads) และกลุ่มสินค้าฝีมือสำหรับเด็ก (Crafts for Kids) ซึ่งจะทำให้ฐานลูกค้าของ PINN ขยายครอบคลุมไปถึงคนทุกวัย ขณะเดียวกันก็มีการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านตัวแทนในแนวคิดใหม่ คือ PINN SHOP โดย PINN จะสนับสนุนตั้งแต่การตกแต่งร้านตลอดจนถึงการบริหารจัดการทั้งสินค้าและการตลาดให้กับผู้ลงทุน คล้ายลักษณะ Franchise Business โดยผู้ลงทุนไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใด ๆ

3.1.1. Vision วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำทางด้านการพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์ และจัดหน่ายสินค้าอุปกรณ์งานฝีมือแห่งโลกตะวันออก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.1.2. Mission ภารกิจ

- พัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สวยงามตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
- ดำเนินการผลิตที่ได้มาตรฐาน ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
- นำเสนอผลิตภัณฑ์สู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง
- ให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการ และการบริการลูกค้าเป็นหลัก
- สร้างเครือข่ายธุรกิจและขยายช่องทางการจัดจำหน่ายสู่ตลาดใหม่อย่างเข้มแข็ง

3.1.3. แผนกลยุทธ์

- ทำการวิจัยและพัฒนาสินค้าจากอุปกรณ์งานฝีมือแนวใหม่
- ทำการสำรวจตลาดอย่างต่อเนื่อง
- ติดตาม Trend ของตลาดอย่างต่อเนื่อง
- ออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาดทุก ๆ 2 เดือน
- พัฒนาระบบ Customer Relation Management
- สร้างพันธมิตรทางการค้าและพัฒนาความสัมพันธ์กับคู่ค้าให้ดียิ่งขึ้น
- พัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล
- พัฒนาระบบบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2. รายละเอียดสินค้า และบริการ

สินค้างานฝีมือของ PINN จัดอยู่ในประเภท Do-It-Yourself (DIY) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ Needlecraft Kits คือ ชุดอุปกรณ์พร้อมปัก ได้แก่

- PINN Cross stitch kits สินค้าหลักที่ได้รับความเชื่อถือต่อเนื่องยาวนานกว่า 13 ปี
- PINN Beads stitch kits งานปักแนวใหม่ด้วยลูกปัดแก้วบนผ้าครอสติช
- PINN Embroidery kits ของขวัญชิ้นด่วนที่ใช้เทคนิคการปักง่ายๆ บนผ้าที่พิมพ์ลายไว้แล้ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รูปที่ 3.1 ชุดอุปกรณ์สำเร็จงานปัก Cross Stitch

Craft for Kids ชุดงานฝีมือสำหรับเด็กอายุตั้งแต่ 8 ขวบขึ้นไป ช่วยสร้างเสริมทักษะการใช้มือและเพลิดเพลินกับการประยุกต์ใช้ ได้แก่

- PINN Pom-Pom animal kits ตุ๊กตารูปสัตว์ต่าง ๆ จากไหมพรม
- PINN Latch hook kits งานถักไหมพรมบนผ้าแคนวาส
- PINN Mini kits ชุดปักครอสติช สำหรับเด็กโดยเฉพาะ
- Stitch on fame ชุดปักไหมพรมบนแผ่นเฟรมพลาสติก
- 3-D Paper craft ชุดกระดาษ 3 มิติ

รูปที่ 3.2 รายละเอียดชุดงานฝีมือสำหรับเด็ก

ในปี 2544 ได้ผลิตหนังสือชุด "PINN for kids" ซึ่งเสนอไอเดียและวิธีทำงานประดิษฐ์ชนิดต่าง ๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับเด็ก โดยมีวัสดุแถมไปกับหนังสือด้วย เพื่อพัฒนาให้เด็กมีทักษะและความคิดสร้างสรรค์ในด้านงานฝีมือ โดยจะวางจำหน่ายใน PINN SHOP และตามร้านหนังสือทั่วไป

Beads & Accessories สินค้าลูกปัดมีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมสูง PINN จึงได้คัดสรรลูกปัดหลากหลายมาบริการลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นลูกปัดแก้ว TOHO จากญี่ปุ่น ลูกปัดคริสตัล Swarovski จากประเทศออสเตรีย ลูกปัดเงิน ลูกปัดไม้ ลูกปัดหิน พร้อมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ ครบครัน โดยเฉพาะลูกปัดแก้วซึ่งเป็นวัสดุหลักซึ่ง PINN ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัท TOHO Japan ให้เป็นตัวแทนจำหน่ายแต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทย

รูปที่ 3.3 ตัวอย่างสินค้าลูกปัดแก้ว TOHO

นอกจากนั้น PINN ยังออกแบบและผลิตหนังสือตำราการร้อยและทอลูกปัดออกมามากมาย เพื่อส่งเสริมให้งานร้อยลูกปัดด้วยตนเองเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในประเทศไทย

PINNSHOP เป็นร้านขายสินค้า อุปกรณ์งานฝีมือของ บริษัท อาร์ตแอนด์เทคโนโลยี จำกัด ปัจจุบันมีสาขาทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น 24 สาขา โดยมี 16 สาขา ดำเนินการบริหารโดย บริษัท อาร์ตแอนด์เทคโนโลยี จำกัด นอกจากนั้นเป็นการร่วมทุนกับนักธุรกิจในท้องถิ่นซึ่งเปิดโอกาสให้นักธุรกิจในท้องถิ่นได้ดำเนินการบริหารร้านสาขาด้วยตนเอง โดยมีทีมงานของบริษัทให้การแนะนำ

ช่องทางการจัดจำหน่ายอีกช่องทางหนึ่งคือ ตัวแทนอิสระ ในปัจจุบัน PINN มีสมาชิก PINN SHOP อยู่ทั้งสิ้นประมาณ 2,000 ราย ทั้งนี้เป็นสมาชิกในรูปแบบตัวแทนอิสระอยู่ประมาณ 800 รายโดยสมาชิกตัวแทนอิสระสามารถสั่งซื้อสินค้าในราคาพิเศษโดยตรงกับทางบริษัทฯ เพื่อนำสินค้าดังกล่าวไปจำหน่ายต่อให้แก่ลูกค้าทั่วไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่เดิม

บริษัท อาร์ตแอนด์เทคโนโลยี จำกัด ได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลา 13 ปีที่ผ่านมา บริษัทได้ทำการวางกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐานทั้งหมดดังนี้

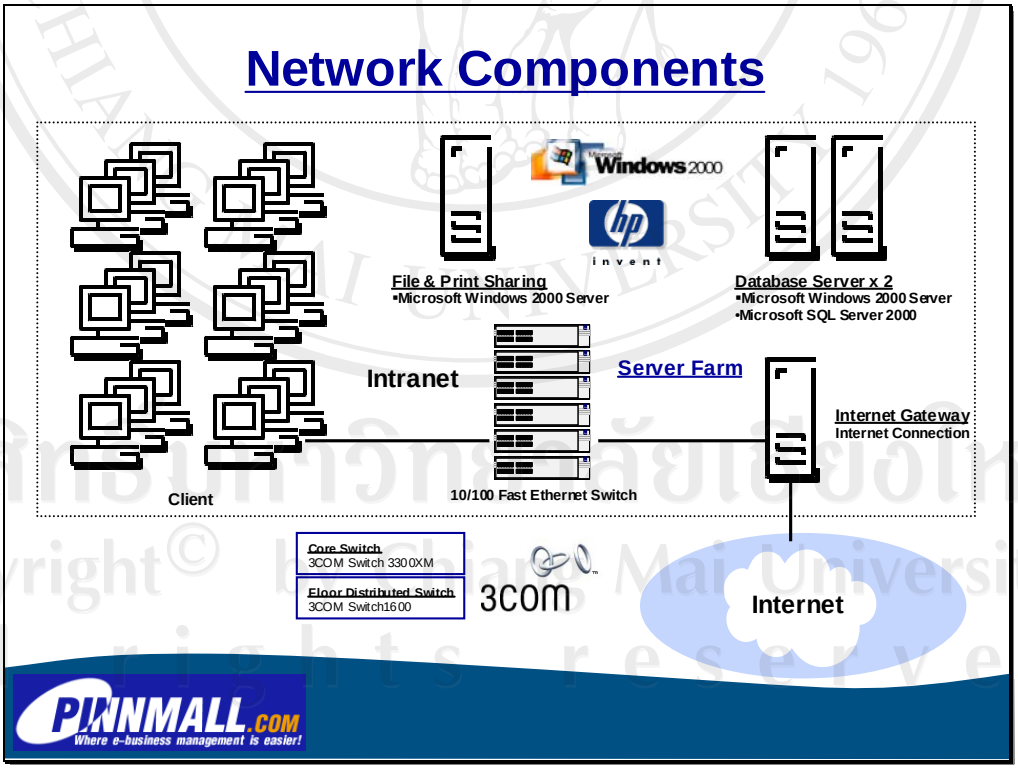
3.3.1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

3.3.1.1. ทำการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์หลักของแผนกต่าง ๆ เข้าสู่เครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง

3.3.1.2. จัดตั้งคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก แผนกต่าง ๆ

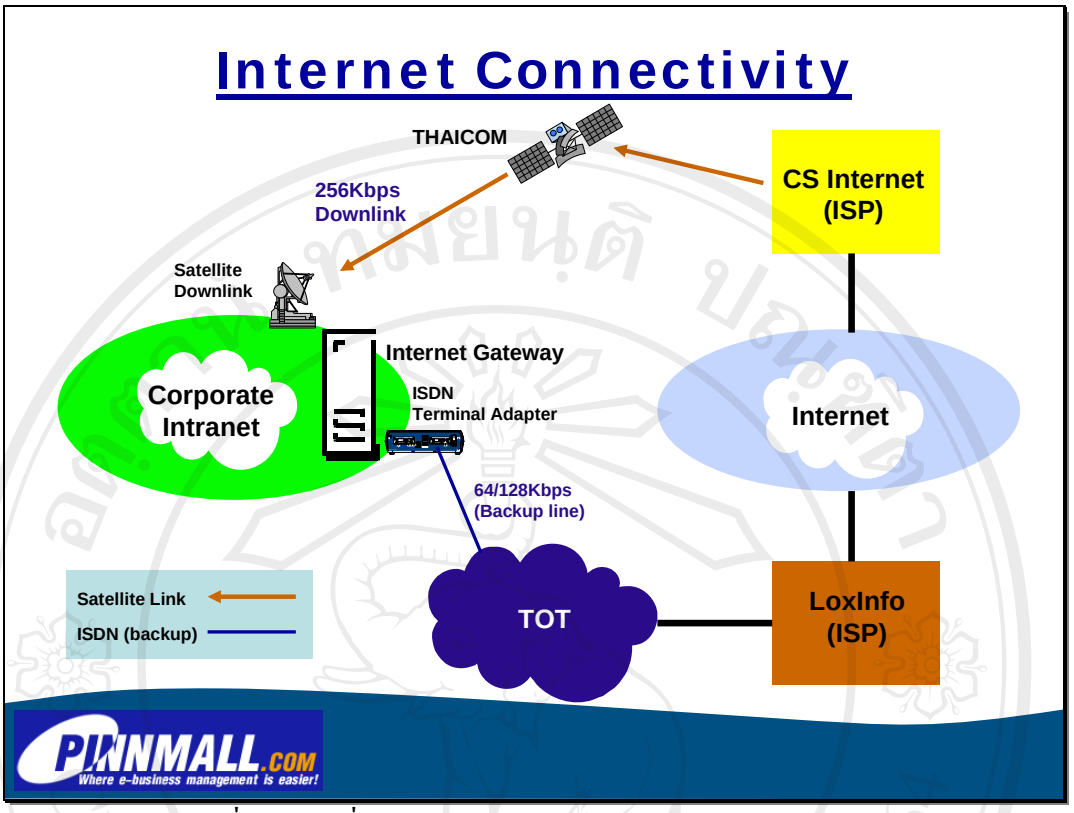
3.3.1.3. มีการจัดการบริหารทรัพยากรในเครือข่าย อาทิ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น ให้แต่ละแผนกสามารถใช้ร่วมกันได้

3.3.1.4. สร้างระบบเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต



รูปที่ 3.4 ระบบเครือข่ายของบริษัท อาร์ตแอนด์เทคโนโลยี จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



รูปที่ 3.5 การเชื่อมระบบ Intranet เข้ากับ Internet โดยผ่าน ISP

3.3.1.5. การใช้ประโยชน์ระบบเครือข่าย

การจัดวางระบบเครือข่ายนี้ มีจุดมุ่งหมายในการใช้ประโยชน์ดังต่อไปนี้

- ประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงต่างประเทศ โดยเป็นตัวกลางในการส่งสัญญาณในลักษณะ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ เสียงและภาพ
- อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารและบุคลากรในการสืบค้นและเข้าถึงฐานข้อมูลของบริษัท
- เป็นโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศของบริษัทในปัจจุบันและอนาคต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.3.1.6. เงื่อนไขการออกแบบระบบเครือข่าย

โครงสร้างของระบบเครือข่ายภายในอาคาร มีลักษณะดังนี้

- มีความเชื่อถือได้สูง (High Reliability) สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ถึงแม้จะมีปัญหาเกิดขึ้นในระบบในบางจุด
- มีความยืดหยุ่นสูง (High Flexibility) สามารถปรับปรุง โยกย้าย ต่อเติม องค์ประกอบย่อยของระบบได้สะดวก เพื่อประโยชน์ในการรองรับงานที่แตกต่าง หรืองานที่เพิ่มขึ้นได้
- มีความสามารถในการขยายสมรรถนะ (Expandability)ระบบต้องสามารถปรับเปลี่ยนให้รองรับอัตราเร็วของการส่งข้อมูลที่เพิ่มขึ้นในอนาคตได้ โดยปรับเปลี่ยนเพียงอุปกรณ์ย่อย หรือต่อเติมให้มีสมรรถนะสูงขึ้นเท่านั้น ไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนองค์ประกอบใหญ่ของระบบ
- สามารถเชื่อมโยง (Connectivity) เข้าสู่ระบบเครือข่ายต่างชนิดอื่น ๆ ได้อย่างคล่องตัว ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
- มีความปลอดภัยของระบบสูง (High Security) มีระบบป้องกันสายสัญญาณที่ดี
- ส่วนของระบบสายสัญญาณ (Cabling System) ต้องเป็นไปตามมาตรฐาน EIA/TIA-568 และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3.2. ระบบบริหารจัดการข้อมูล

3.3.2.1. ระบบฐานข้อมูล (Database Management System) เพื่อรองรับข้อมูลจากระบบโปรแกรมต่าง ๆ อาทิ ระบบสินค้าคงคลัง ระบบบัญชี ระบบบริหารสมาชิก เป็นต้น

3.3.2.2. ได้จัดทำ Document Server เพื่อใช้ในการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไว้ที่ส่วนกลาง

3.3.2.3. พัฒนาระบบสำรองข้อมูล

บริษัทฯ อยู่ในธุรกิจการผลิตสินค้าเพื่อจำหน่าย จะมีข้อมูลที่เป็น Transaction อยู่เป็นจำนวนมาก และจะต้องจัดเก็บไว้เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป เพราะข้อมูลเป็นส่วนที่สำคัญมากในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ดังนั้นในส่วนของการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้ Application Server นั้น ทางบริษัทฯ จึงได้พิจารณาเลือกตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- รองรับ TCP/IP Protocol

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

- สามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้ง่ายและมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ
- เป็นระบบที่มีเสถียรภาพ
- ระบบสามารถรองรับ Application ที่หลากหลาย
- ทำงานได้กับ Database Engine
- มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเพิ่มขยายสมรรถภาพได้ง่าย
- เป็นระบบที่บุคลากรของบริษัทสามารถควบคุมดูแลได้ง่าย

3.3.3. ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

บริษัท อาร์ตแอนด์เทคโนโลยี จำกัด ได้นำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการมาตั้งแต่ปี 2535 โดยมีการพัฒนาโปรแกรมเพื่อช่วยในการออกแบบลายปักครอสติช เพื่อใช้ในงานด้านการออกแบบ ปี 2539 บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบซอฟต์แวร์เพื่อช่วยในการบริหารการผลิตและคลังสินค้าขึ้นเพื่อใช้ภายในองค์กร เนื่องด้วย ณ เวลานั้นระบบซอฟต์แวร์ที่มีอยู่ในท้องตลาดไม่สามารถตอบสนองความต้องการระบบบริหารการผลิต และบริหารสินค้าคงคลังขององค์กรได้ บริษัทฯจึงได้มีการจัดตั้งทีมงานพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การสนับสนุนในด้านระบบซอฟท์แวร์ และระบบไอทีแก่พนักงานในบริษัทฯ โดยระบบดังกล่าวเรียกว่า ระบบ Packing System

ในปี 2545 บริษัทฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประกอบกับการเริ่มต้นของยุคพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) และในประเทศไทยยังไม่มีการใช้งานระบบดังกล่าวอย่างจริงจัง จึงได้จัดตั้งทีมพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์คือ

1. ศึกษาเทคโนโลยีและแนวโน้มของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. ออกแบบและพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัทฯ
3. บริหารและจัดการช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ในปี 2546 บริษัทฯ ได้ทำการเปิดเว็บไซต์ให้บริการจำหน่ายสินค้า คือ

3.3.3.1. www.pinn-stitch.com เปิดให้บริการเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อจัดจำหน่ายสินค้าชุดอุปกรณ์ครอสติชของบริษัทฯ ให้แก่กลุ่มลูกค้าต่างประเทศในแถบยุโรปและสหรัฐอเมริกา โดยพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบประกอบด้วย ระบบแคตตาล็อก ระบบตะกร้าสินค้า ระบบชำระเงินออนไลน์เชื่อมต่อกับเครือข่ายของธนาคาร และระบบบริหารหลังร้าน เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.3.3.2. www.pinnbeads.com เปิดบริการเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อจัดจำหน่ายสินค้าในกลุ่มลูกปัดแก้ว และคริสตัล ให้แก่กลุ่มลูกค้าต่างประเทศในแถบยุโรป และสหรัฐอเมริกา โดยพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ ประกอบไปด้วยระบบแคตตาล็อก ระบบตะกร้าสินค้า ระบบชำระเงิน online เชื่อมต่อกับเครือข่ายของธนาคาร และระบบบริหารหลังร้าน เป็นต้น สาเหตุที่แยกกลุ่มสินค้าดังกล่าวออกมาเป็นอีกหนึ่งเว็บไซต์ เนื่องจากต้องการสร้างตราสินค้า และด้วยลักษณะสินค้าที่แตกต่างออกไปจากสินค้าชุดครอสติชนั้นเอง

3.3.3.3. www.pinn.co.th เปิดให้บริการเป็นภาษาไทยโดยมุ่งเน้นที่จะให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของสินค้าในทุกกลุ่มสินค้าและกิจกรรมของบริษัทฯ ไปสู่กลุ่มลูกค้าในประเทศทั้งหมด ดังนั้นระบบที่พัฒนาขึ้นจึงเน้นไปที่การให้ข้อมูลและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยไม่เน้นที่ระบบสั่งซื้อสินค้า

3.3.3.4. www.pinnshop.com เปิดให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร รูปแบบธุรกิจและวิธีการขั้นตอนในการเข้าร่วมธุรกิจ PINNSHOP รวมถึงระบบการสั่งซื้อสินค้าตัวแทนผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเน้นรูปแบบการใช้งานเป็นแบบ B2B ซึ่งเน้นที่การสั่งซื้อสินค้าจำนวนมากรายการเนื่องจากเป็นสั่งซื้อเพื่อนำไปจำหน่ายต่อในร้านสาขาของ PINNSHOP

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved