

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมในปัจจุบันอยู่ในยุคของการพัฒนาเศรษฐกิจการค้าและเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่สำคัญในการเผยแพร่และส่งข้อมูลข่าวสาร เพื่อทำให้เกิดการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ยังมีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วฉับไวยิ่งเป็นผลประโยชน์ที่ดี อินเทอร์เน็ตถือเป็นช่องทางทางหนึ่งของการสื่อสารที่ได้รับความนิยมอย่างยิ่ง และทั้งยังสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย อินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของมนุษย์และด้วยประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตที่มีมากมายมหาศาลทั้งในด้านการศึกษา การทำธุรกิจ การค้า การลงทุนจึงทำให้อินเทอร์เน็ตเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป อินเทอร์เน็ตยังเป็นที่ยอมรับในเรื่องของศักยภาพในการเติบโตเป็นชุมชนเสมือนจริงขนาดใหญ่ เพราะระบบอินเทอร์เน็ตมีการเชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์นับล้านระบบมีผู้ใช้หลายสิบล้านคนในการติดต่อสื่อสารเพื่อใช้งานในด้านต่างๆ

ระบบการทำธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปจากระบบแลกเปลี่ยนสินค้าเดิม (Barter System) มาสู่ระบบการค้าในระบบเชิงพาณิชย์ (Commercial Trade System) ที่มีการใช้เงินเป็นสื่อในการแลกเปลี่ยนและพัฒนาไปสู่การค้าแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) เป็นการซื้อขายสินค้าผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยผู้ซื้อและผู้ขายสามารถทำธุรกรรมทางการค้าโดยไม่ต้องเดินทางมาพบปะหรือเจรจากันด้วยตัวเองซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งของการค้าขายที่มีผู้ใช้แพร่หลายมากขึ้น การเติบโตของจำนวนผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในโลกส่งผลให้ระบบอินเทอร์เน็ตมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วประเทศไทยอัตราการเติบโตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี 2546 มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพียง 6,000,000 คน แต่ปี 2547 มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเป็น 6,970,000 คน และปี 2550 ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ได้ให้ข้อมูลการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมีอัตราการขยายตัวสูงมาก พบว่ามีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มเป็น 15,000,000 คน และในอนาคตคาดว่าระบบอินเทอร์เน็ตนั้นน่าจะสามารถเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน ในการแทนที่หนังสือพิมพ์รายวันประเทศไทยนั้นมีการใช้อินเทอร์เน็ตเริ่มเพิ่มขึ้นแพร่หลายมากขึ้น โดยประเทศไทยติดอันดับ 1 ใน 50 ของประเทศที่ใช้พื้นที่บนอินเทอร์เน็ตมากที่สุดของโลก (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2551: ออนไลน์)

จากการใช้อินเทอร์เน็ตที่มากขึ้นทำให้มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตหลากหลายมากขึ้นตามด้วย และหนึ่งในการใช้งานอินเทอร์เน็ต คือการซื้อและขายสินค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือที่เรียกกันว่าตลาดอิเล็กทรอนิกส์ โดยปี 2550 มูลค่าตลาดอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยมีมูลค่าสูงถึง 305, 159 ล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2549 มีมูลค่าตลาดอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยเพียง 220, 924 ล้านบาทเท่านั้น นอกจากนี้ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติยังได้สำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยประจำปี 2551 พบว่าคนไทยส่วนใหญ่เคยใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อซื้อและขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตประมาณ 45.9 % ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2550 ซึ่งมีคนไทยเคยซื้อและขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตประมาณ 20 % เท่านั้น เห็นได้ว่าตัวเลขของผู้ที่เคยซื้อและขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ปี 2551 นั้นเพิ่มขึ้นถึง 25 % เลยทีเดียว ทำให้เห็นได้ว่าแนวโน้มของการซื้อและขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของไทยกำลังอยู่ในช่วงขาขึ้นอย่างมากเมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนๆ (ภาวูธ พงษ์วิทย์ภานู: กรรมการผู้จัดการ บริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด)

จากตัวเลขการใช้อินเทอร์เน็ตและตัวเลขของผู้ที่เคยซื้อและขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีเพิ่มขึ้นทำให้บริษัทต่างๆ ให้ความสำคัญกับช่องทางทางการค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น และได้เข้ามาทำธุรกิจในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบการสั่งซื้อและขายสินค้าหรือบริการรูปแบบใหม่ที่ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถทำการส่งคำสั่งซื้อหรือขายสินค้าผ่านสื่ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทที่สามารถตอบโต้กันได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสารและอินเทอร์เน็ต เป็นต้นสามารถทำการซื้อขายได้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ บทบาทที่สำคัญของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือช่วยลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อของผู้ซื้อ ลดขั้นตอน การจัดเก็บสินค้าคงคลัง ร่นระยะเวลาการผลิตสินค้า และเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริการ หลังการขาย โดยผู้ขายให้รายละเอียดของสินค้าและข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ซื้อ รวมถึง สามารถบริการลูกค้าได้ตลอดเวลา อีกทั้งยังทราบถึงข้อบกพร่องของสินค้า และความต้องการของลูกค้าได้โดยทันที สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้อย่างรวดเร็ว ทั้งยังมีต้นทุนการจัดการที่ต่ำ ทำให้ทันต่อการแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้ารายอื่นๆ (กิตติ สิริพัลลภ, 2544) แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทำให้ธุรกิจไม่ประสบความสำเร็จนั้นมีโดยกว่า 30 % เกิดจากการไม่มั่นใจหรือไม่เชื่อมั่นของผู้ซื้อที่ทำการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจเกิดจากตัวสินค้าเองหรือตัวเว็บไซต์ที่ทำการซื้อขายผ่าน (อีคอมมิวนิตีส์, ฉบับที่ 433: 2546)

เครื่องปั้นดินเผา ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า เซรามิก (Ceramics) ซึ่งหมายถึงเครื่องปั้นดินเผาทุกชนิด ทั้งที่เคลือบและไม่เคลือบหรือ หมายถึง ภาชนะหรือสิ่งของที่ทำขึ้นโดยใช้ดินปั้นเป็นรูปต่างๆ ตามความต้องการแล้วนำไปเผาไฟ ให้ดินแข็งตัว เพื่อนำไปใช้ใส่อาหาร น้ำ หรือเป็นเครื่องตกแต่งต่างๆ

เครื่องเบญจรงค์ถือเป็นเครื่องปั้นดินเผาประเภทหนึ่ง โดยเป็นเครื่องปั้นดินเผานิกเคลือบเขียนลายโดยการลงยาด้วยสีต่างๆ โดยมีสีหลัก 5 สี คือ สีดำ ขาว เหลือง แดง และเขียว (หรือคราม) แต่ปัจจุบันมีการใช้สีที่มากขึ้น อาทิเช่น สีน้ำเงิน สีชมพู สีน้ำตาล เป็นต้น และปัจจุบันรัฐบาลได้ให้การสนับสนุนสินค้าไทยให้เป็นที่ยอมรับแก่ชาวต่างชาติ เช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ เครื่องปั้นดินเผาที่เป็นสินค้าที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลเช่นกัน แต่ตลาดของสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาได้ขยายตัวขึ้นไม่มากนัก เพราะสินค้าประเภทนี้เป็นสินค้าที่มีกลุ่มผู้บริโภคเฉพาะเจาะจง (Niche Market) ซึ่งจำเป็นต้องใช้สื่อที่สามารถเข้าถึงความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคโดยเฉพาะ และสื่อที่สามารถเข้าถึงตัวบุคคลได้ดีที่สุดและประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุดคืออินเทอร์เน็ต แต่จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคสินค้าประเภทนี้ ตัดสินใจซื้อสินค้าจากความน่าเชื่อถือของสินค้า ความสวยงาม (ทัศนจิมา เชื้อเขียว, 2551)

เครื่องเบญจรงค์ถือได้ว่าเป็นงานด้านศิลปหัตถกรรมของไทยที่มีมาตั้งแต่โบราณ นักท่องเที่ยวและผู้สนใจทั่วไป มีผลิตภัณฑ์หลากหลาย เช่น ลายพุ่มข้าวบิณฑ์ ลายไม้เลื้อย ลายจักรี ลายประเพณีไทย ลายประเพณีสงกรานต์ ลายตลาดน้ำดำเนิน ลายดอกพิกุล ลายก้านแย่ง และลวดลายดอกไม้จีนต่างๆ ฯลฯ สีแบบต่างๆ เช่น แบบด้าน แบบมัน แบบด้านนูน ในส่วนเรื่องราวของประวัติความเป็นมา เรื่องของกระบวนการขั้นตอนการผลิตเครื่องเบญจรงค์เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและ ชาวต่างชาติ ประชาชนทั่วไปตลอดจนนักเรียน และนักศึกษา การที่จะให้ข้อมูลในเรื่องของกระบวนการผลิตที่มีความซับซ้อน ละเอียดอ่อน ทั้งขั้นตอนที่มากมาย รายละเอียดดังกล่าวต้องการสื่อที่เหมาะสมต่อการนำเสนอ เพื่อถ่ายทอดสิ่งที่มีคุณค่าให้แก่ผู้ที่สนใจ (สุธาวัลย์ ศรีกำเหนิด, 2550) การนำเสนอผ่านทางเว็บไซต์เป็นอีกช่องทางที่เหมาะสมเพราะเว็บไซต์สามารถให้รายละเอียดต่างๆ ได้ แต่การจะทำให้เว็บไซต์ที่ออกแบบนั้นมีความสวยงาม ดึงดูดความสนใจต้องมีหลักในการออกแบบเว็บไซต์ที่ดี การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นระเบียบ เข้าใจง่าย สามารถดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค และกระตุ้นให้เกิดการซื้อมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับจุดเด่นของเว็บไซต์ ที่สามารถนำเสนอข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก รวดเร็ว และใช้งานง่าย แต่การออกแบบเว็บไซต์ให้น่าสนใจ น่าเชื่อถือต้องมีหลักในการออกแบบเว็บไซต์ และต้องมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้องสามารถตรวจสอบได้

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้รวบรวมสถิติการจดทะเบียนการค้าในหมวดของธุรกิจ ประเภทเครื่องปั้นดินเผา เครื่องเบญจรงค์ และเซรามิก พบว่ามีผู้จดทะเบียนการค้าในปี 2550 จำนวน 885 ราย เห็นได้ว่าธุรกิจประเภทเครื่องปั้นดินเผา เครื่องเบญจรงค์ และเซรามิก มีอยู่มากพอสมควร

ดังนั้น การวิเคราะห์เรื่ององค์ประกอบการออกแบบเว็บไซต์สำหรับสินค้าประเภทเครื่องเบญจรงค์ในธุรกิจแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ได้แนวทางการออกแบบเว็บไซต์สำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีความน่าสนใจ น่าเชื่อถือ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสินค้าหรือและองค์กร สามารถช่วยเพิ่มมูลค่าของสินค้าได้ (Value Added)

ผู้ศึกษาจึงต้องการวิเคราะห์การออกแบบเว็บไซต์สำหรับสินค้าประเภทเครื่องเบญจรงค์ในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในส่วนของ การออกแบบองค์ประกอบต่างๆ ของเว็บไซต์ เช่น รูปภาพ ตัวอักษร สี พื้นหลัง การเชื่อมโยง และการใช้เทคโนโลยีในการนำเสนอข้อมูล ฯลฯ เพื่อให้ได้เว็บไซต์ที่มีความน่าสนใจ น่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ในการออกแบบเว็บไซต์ในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระหัวข้อเรื่อง “องค์ประกอบการออกแบบเว็บไซต์สำหรับสินค้าประเภทเครื่องเบญจรงค์ในธุรกิจแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อวิเคราะห์โครงสร้างเว็บไซต์ของสินค้าประเภทเครื่องเบญจรงค์
- 2) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของเว็บไซต์ของสินค้าประเภทเครื่องเบญจรงค์ที่มีอยู่ในปัจจุบันด้านการออกแบบกราฟิก และด้านเทคโนโลยีการนำเสนอข้อมูล
- 3) เพื่อประเมินแนวโน้มของการออกแบบเว็บไซต์สำหรับสินค้าประเภทเครื่องเบญจรงค์ในธุรกิจแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) เป็นเว็บไซต์ต้นแบบในกรณีศึกษาให้แก่ผู้สนใจในการออกแบบเว็บไซต์สำหรับสินค้าประเภทเครื่องเบญจรงค์ในธุรกิจแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- 2) สามารถนำหลักการการออกแบบเว็บไซต์และองค์ประกอบของเว็บไซต์สำหรับสินค้าประเภทเครื่องเบญจรงค์ ไปสร้างเว็บไซต์เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มมูลค่าทางการค้า

4. ระเบียบวิธีค้นคว้าแบบอิสระ

การวิเคราะห์เรื่ององค์ประกอบการออกแบบเว็บไซต์สำหรับสินค้าประเภทเครื่องเบญจรงค์ในธุรกิจแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานค้นคว้าแบบอิสระ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกคือ การเตรียมการค้นคว้าแบบอิสระเป็นการวางแผนการค้นคว้าแบบอิสระ ตั้งแต่การพัฒนาโครงร่างงานค้นคว้าแบบอิสระและการทบทวนวรรณกรรม

และวิเคราะห์วรรณกรรม ขั้นตอนที่สอง เป็นขั้นตอนการออกแบบ วิธีการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนสุดท้ายเป็นขั้นตอนหลังการวิจัย ในส่วนนี้เป็นขั้นตอนรับฟังความคิดเห็นแก่ใจงานค้นคว้าแบบอิสระ รวมถึงการนำเสนอผลงาน ระยะเวลาในการศึกษา การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาทั้งสิ้น 4 เดือน ตั้งแต่ตุลาคม 2552 ถึง มกราคม 2553 และดำเนินการศึกษาพร้อมกับรวบรวมเก็บข้อมูลที่สาขาวิชาสื่อศิลปะและการออกแบบสื่อ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และร้านหนังสือเบญจรงค์ ตำบลดอนไก่อดี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

5. นิยามศัพท์

อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายหลายๆ เครือข่ายทั่วโลก โดยใช้ภาษาที่ใช้สื่อสารกันระหว่างคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า โพรโทคอล (Protocol) ผู้ใช้เครือข่ายนี้สามารถสื่อสารถึงกันได้ในหลายๆ ทาง อาทิเช่น อีเมล เว็บบอร์ด และสามารถสืบค้นข้อมูลและข่าวสารต่างๆ รวมทั้งคัดลอกแฟ้มข้อมูลและโปรแกรมมาใช้ได้

เว็บไซต์ (Website) หมายถึง หน้าเว็บเพจหลายหน้าเชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ ส่วนใหญ่จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ หน้าแรกของเว็บไซต์ ชื่อหลักจะเรียกว่า โฮมเพจ เว็บไซต์โดยทั่วไปจะให้บริการต่อผู้ใช้ฟรี แต่ในขณะเดียวกัน บางเว็บไซต์จำเป็นต้องมีการสมัครสมาชิกและเสียค่าบริการเพื่อที่จะดูข้อมูล

การออกแบบเว็บไซต์ หมายถึง การออกแบบเว็บไซต์ของนักออกแบบ เพื่อสร้างผลงานหรือสิ่งต่างๆ ให้มีความแปลกใหม่ เหมาะสม สวยงาม ความสะดวกสบายในการใช้งานเว็บไซต์

เครื่องปั้นดินเผา หมายถึง เครื่องปั้นดินเผาทุกชนิดทั้งที่เคลือบและไม่เคลือบ หรือภาชนะหรือสิ่งของที่ทำขึ้นโดยใช้ดินปั้นเป็นรูปต่างๆ ตามความต้องการแล้วนำไปเผาไฟให้ดินนั้นแข็งตัว เพื่อนำไปใช้ใส่อาหาร น้ำ หรือเป็นเครื่องตกแต่งต่างๆ

เครื่องเบญจรงค์ หมายถึง เครื่องปั้นดินเผาที่เคลือบ เขียนลายโดยการลงยาด้วยสีต่างๆ นอกจากสีหลักทั้ง 5 อันมีสีดำ ขาว เหลือง แดง และเขียว (หรือคราม) ยังมีสีรองอย่างสีชมพู ม่วง น้ำตาล แสด มาเสริมสวย เป็นเครื่องถ้วยที่ต้องใช้ฝีมือสูง ต้องละเอียด ประณีต จากเครื่องใช้ในรั้วในวัง ถึงปัจจุบันเครื่องเบญจรงค์ยังได้รับความนิยม โดยเฉพาะในแง่เป็นตัวแทนแสดงความ เป็นไทย (แม้รากฐานจะเป็นของจีนก็ตาม) ลายยอดนิยม คือ ลายกระหนก ลายพุ่มข้าวบิณฑ์ และนรสิงห์ เป็นต้น