

บทที่ 1

บทนำ

เอกสารฉบับสมบูรณ์นี้จัดทำเพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของร้านไทยแลนด์เฮนดู” โดยมีรายละเอียดของที่มา วัตถุประสงค์ ขอบเขต และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังจะกล่าวในหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีของการสื่อสารโทรคมนาคมและคอมพิวเตอร์ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วบนสื่อที่เรียกกันว่า อินเทอร์เน็ต (Internet) ซึ่งได้กลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการทำธุรกิจ เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร ซื้อขายสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่า ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ทั้งนี้เพราะอินเทอร์เน็ต และระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ทางร้านในหลายๆ ด้านด้วยกัน เช่น

- (1) สามารถทำงานแทนพนักงานขายของร้านได้
- (2) สามารถทำให้ร้านเปิดหน้าร้านขายของให้คนทั่วโลกได้ และเปิดขายได้ทุกวันโดยไม่มียวันหยุดตลอด 24 ชั่วโมง
- (3) สามารถทำให้บริษัทประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์แคตตาล็อก(กระดาษ)ออกมาเป็นเล่มๆ รวมถึงไม่ต้องเสียเงินและเวลาในการจัดส่งให้ลูกค้าทางไปรษณีย์อีกด้วย
- (4) แทนได้ทั้งหน้าร้าน (Showroom) หรือบูท (Booth) แสดงสินค้าของบริษัทที่มีคนทั่วโลกมองเห็น

ไม่ต้องเสียค่าเครื่องบินไปออกงานแสดงสินค้าในต่างประเทศ สำหรับประเทศไทยเองได้มีการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมารองรับ รวมถึงกำหนดนโยบายให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตัวอย่างเช่น ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce Resource Center) ซึ่งจัดตั้งขึ้นภายใต้ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้การระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยมีความก้าวหน้าและสามารถแข่งขัน ในระดับสากลได้ทั้งนี้โดยการวางพื้นฐานการพัฒนาให้เกิด ความพร้อมและความเข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง หรือจะเป็นกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมซึ่งมีการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (

SMEs) ได้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และที่สำคัญคือ ทางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมยังจัดให้มีการบริการแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในการมีโฮมเพจ (Homepage หรือ Web) ของตนเองบนเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ได้เห็นถึงความจำเป็นในเรื่องระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และช่วยในด้านการประชาสัมพันธ์เป็นหลัก

ร้านไทยแลนด์แฮนด์ ก่อตั้งขึ้นมาตั้งแต่ปี 2545 ตั้งอยู่ที่ บ้านเลขที่ 175 หมู่ 3 อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทางร้านทำหน้าที่เป็นผู้ออกแบบผลิตภัณฑ์และติดต่อกับทางลูกค้า ส่วนด้านการผลิตทางร้านจะทำการว่าจ้างกลุ่มแรงงานชาวบ้านที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน คือ กลุ่มแรงงานชาวบ้านที่มีความชำนาญด้านงานดินและเซรามิกที่อำเภอสารภี และกลุ่มแรงงานชาวบ้านที่มีความชำนาญด้านงานกระดาษที่อำเภอหางดงและอำเภอบ่อสร้าง

ผลิตภัณฑ์ที่ทางร้านจำหน่ายประกอบด้วย

- (1) กล้องสำหรับบรรจุอนุภาคประสงค์ เช่น บรรจุชุดน้ำชา เป็นต้น ซึ่งผลิตจากกระดาษสา และกระดาษจากใยสับปะรด
- (2) ผลิตภัณฑ์เซรามิกสำหรับตกแต่งบ้าน เช่น แจกัน โคมไฟโดยใช้เทียน เชิงเทียนหอม ชุดน้ำชา ที่วางกำยาน ที่ปักรูปหอม
- (3) ผลิตภัณฑ์เซรามิกสำหรับเป็นของที่ระลึก เช่น พวงกุญแจ
- (4) สมุดใส่ภาพ สมุดบันทึก กรอบรูป การ์ดอวยพรและการ์ดเชิญ ซึ่งผลิตจากกระดาษสาและกระดาษจากใยสับปะรด

นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถออกแบบ หรือสั่งทำผลิตภัณฑ์ตามความต้องการ หรือให้ทางร้านออกแบบให้ได้

ปัจจุบันทางร้านมีลูกค้าประจำทั้งในจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นลูกค้าขายส่งทั้งสิ้น

การติดต่อซื้อขายนอกจากซื้อขายทางหน้าร้านโดยตรงแล้ว จะทำการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งอาจมีการส่งสินค้าตัวอย่าง ไปให้กับทางลูกค้าเพื่อพิจารณาก่อนการตัดสินใจ

การจัดส่งสินค้าไปให้กับทางลูกค้าจะทำการจัดส่งทางไปรษณีย์ บริษัทขนส่งเอกชน ปัจจุบันใช้บริการของบริษัทขนส่ง Air-Ocean ทางร้านจัดส่งให้เอง หรือลูกค้าเดินทางมารับเองที่ร้าน การจัดส่งสินค้าลูกค้าสามารถเลือกได้

การชำระเงินจะชำระโดยการโอนผ่านธนาคาร โดยทางลูกค้าจะทำการโอนเงินเป็นจำนวน 30 เปอร์เซนต์ของจำนวนเงินที่ต้องชำระทั้งหมดก่อนเป็นค่ามัดจำ หลังจากลูกค้าได้รับสินค้าเป็นที่เรียบร้อยแล้วลูกค้าต้องจ่ายส่วนที่เหลือทั้งหมดให้กับทางร้าน

ราคาสินค้าที่ขายจะไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม เนื่องจากทางร้านไม่เข้าเงื่อนไขการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

การประชาสัมพันธ์ของทางร้านจะเป็นในลักษณะปากต่อปาก

จากข้อดีที่กล่าวมาแล้วข้างต้นของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการสนับสนุนจากรัฐบาล รวมถึงจำนวนผู้สนใจและผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยที่มีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ดังจะเห็นได้จากจำนวนเว็บไซต์ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นแทบทุกวันทำให้ทางร้านตัดสินใจลงทุนในการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยในการประชาสัมพันธ์สินค้าและร้านค้า ช่วยสร้างภาพพจน์ของสินค้าและร้านค้า ขยายช่องทางการจัดจำหน่าย และขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้นกว่าเดิม

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อการพัฒนาบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของร้าน ไทยแลนด์แฮนด์

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาเชิงทฤษฎี และ/หรือเชิงประยุกต์

ได้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของร้าน ไทยแลนด์แฮนด์

1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการวิจัย

1.4.1 แผนดำเนินการ

- (1) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากทางร้าน ไทยแลนด์แฮนด์และการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- (2) วิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูล
- (3) ออกแบบเว็บเพจ (WebPage) และพัฒนาโปรแกรม
- (4) ทดสอบและแก้ไขการทำงานรวมของระบบ
- (5) จัดทำคู่มือและเอกสาร

1.4.2 ขอบเขต

- (1) กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย คือ กลุ่มลูกค้าภายในประเทศ
- (2) เป็นธุรกิจลักษณะธุรกิจกับธุรกิจ (Business to Business)
- (3) สามารถทำการซื้อขายผ่านทางเว็บไซต์ได้

- (4) มีเมนูอธิบายวิธีการสั่งซื้อ ชำระเงินและจัดส่งสินค้า
- (5) วิธีการชำระเงินมีทั้งหมด 5 วิธีดังนี้
- ชำระโดยเงินสด
 - ชำระโดยการโอนผ่านธนาคาร
 - ชำระโดยการจ่ายธนาคัตติเข้าธนาคาร
 - ชำระโดยการจ่ายผ่านธนาคัตติ
 - ชำระโดยการจ่ายเงินปลายทางที่พนักงานส่งสินค้าของบริษัท Air Ocean
- (6) วิธีการจัดส่งสินค้ามีทั้งหมด 5 วิธีดังนี้
- จัดส่งทางพัสดุไปรษณีย์ลงทะเบียน
 - จัดส่งทางพัสดุด่วนพิเศษ (EMS)
 - จัดส่งทางบริษัทขนส่งเอกชน Air Ocean
 - ทางร้านจัดส่งให้ลูกค้าด้วยตัวเอง
 - ลูกค้ามารับสินค้าด้วยตัวเองที่ร้าน
- (7) สามารถเพิ่ม แก้ไขหรือลบรายการสินค้าได้ และแสดงการเปลี่ยนแปลงทางหน้าเว็บได้ทันที
- (8) มีระบบรถเข็นการสั่งซื้อ (Shopping Cart System) เพื่อรับการสั่งซื้อ และสามารถหยิบสินค้าเข้าและออกจากรถเข็นได้จนกว่าจะยืนยันการชำระเงิน
- (9) ทางร้านมีการรับประกันสินค้าที่เสียหายเนื่องจากการห่อหรือบรรจุของทางร้าน โดยทำการรับคืนและจัดส่งให้ใหม่ทันทีโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆเพิ่มจากเดิม
- (10) หากทางร้านไม่สามารถส่งสินค้าตามวิธีการจัดส่งตามที่ลูกค้าเลือก ทางร้านจะแจ้งให้ลูกค้าทราบในทันที
- (11) ราคาสินค้าหน้าเว็บไม่มีภาษีมูลค่าเพิ่ม
- (12) ราคาสินค้าหน้าเว็บยังไม่รวมค่าจัดส่ง
- (13) ราคาสินค้าทั้งหมดที่ต้องชำระซึ่งไม่รวมค่าจัดส่ง จะแสดงก็ต่อเมื่อทำการเลือกวิธีการจัดส่งและวิธีการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว
- (14) ทางร้านจะส่งค่าจัดส่งกลับไปไปยังลูกค้าหลังทราบราคาเรียบร้อยแล้วทันที
- (15) ราคาสินค้าจะใช้เงินสดทุกบาท
- (16) หน้าเว็บจะมีแบบฟอร์มให้ทางลูกค้ากรอกเพื่อเก็บประวัติของลูกค้า ประวัติการซื้อขายแต่ละครั้ง สถานที่ส่งสินค้า เพื่อใช้ในการออกไปเสด็จ

- (17) ลูกค้าสามารถติดต่อทางร้านได้ด้วยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หลังจากนั้นทางร้านจะติดต่อกลับไปภายใน 24 ชั่วโมง

1.5 อุปกรณ์ที่ใช้พัฒนา

1.5.1 สถานที่

- (1) ร้านไทยแลนด์เฮนดู
- (2) ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- (3) สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.5.2 อุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย

(1) ฮาร์ดแวร์

- เครื่องโน้ตบุ๊ก
- เครื่องพิมพ์ 1 เครื่อง

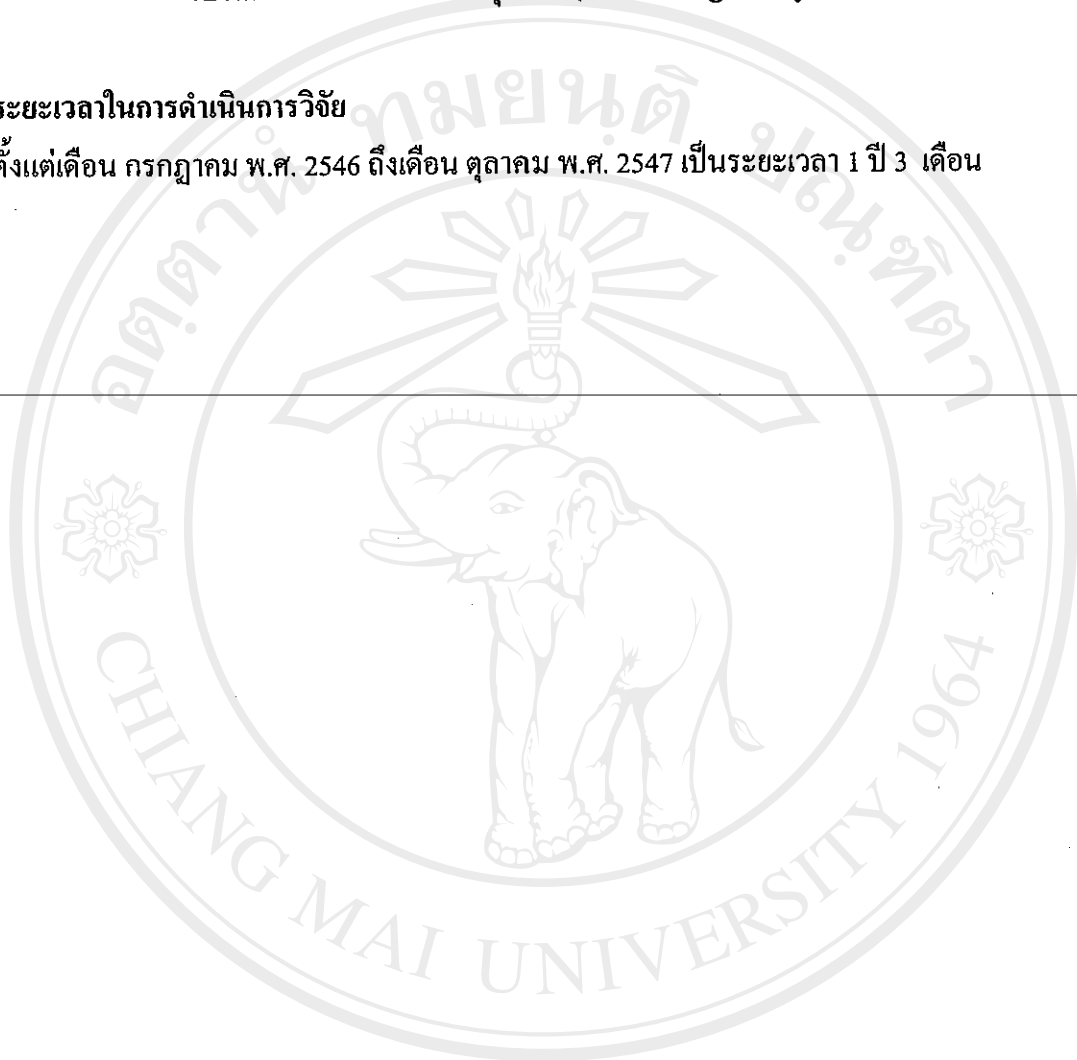
(2) ซอฟต์แวร์

- โปรแกรมระบบปฏิบัติการ ไมโครซอฟท์วินโดวส์เอ็กซ์พี (Microsoft Windows xp)
- โปรแกรมแอปเซิร์ฟ (Appserv) ซึ่งประกอบด้วย
 - โปรแกรมพีเอชพี (php:Professional Home Pages)
 - โปรแกรมมายเอสคิวเอล (MySQL)
 - โปรแกรมอาปาเช่ (Apache)
- โปรแกรมไมโครซอฟท์อินเทอร์เน็ตเอ็กซ์พลอเรอร์ รุ่น 6.01 (Microsoft Internet Explorer) โดยต้องกำหนดคุณสมบัติ (Property) ของโปรแกรมไมโครซอฟท์อินเทอร์เน็ตเอ็กซ์พลอเรอร์ เพื่อสามารถเรียกดูรายงานอิเล็กทรอนิกส์ได้ การกำหนดคุณสมบัติให้ไปที่อินเทอร์เน็ตออพชั่น (Internet Option) ที่แท็บซีเคียวริตี้ (Security Tab) ให้กำหนดคุณสมบัติแอ็กทีฟเอ็กซ์คอนโทรล (ActiveX control) ทุกตัวให้ใช้งานได้ (Enable)
- โปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซลสองพันสอง (Microsoft Excel 2002)
- โปรแกรมไมโครซอฟท์เอาท์ลุคสองพันสอง (Microsoft Outlook 2002)
- โปรแกรมมาโครมีเดีย ครีมีเวอเวอร์ รุ่นเอ็มเอ็กซ์ (Macromedia Dreamweaver MX)

- โปรแกรมจาวาสคริป (Javascript)
- โปรแกรมอโดบีโฟโตช้อป รุ่นเจ็ด (Adobe PhotoShop 7.0)
- โปรแกรมอโดบีอิมเมจเรดี้ รุ่นเจ็ด (Adobe ImageReady 7.0)

1.6 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2546 ถึงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2547 เป็นระยะเวลา 1 ปี 3 เดือน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved