

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

วิทยา เพิ่มทรัพย์และวศิน เพิ่มทรัพย์ (2546 : 13) ณัฐพร มั่งกุดมลาภ (2548 : 30) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตเป็นระบบเครือข่ายขนาดใหญ่ที่ครอบคลุมไปทุกประเทศทั่วโลก โดยมีจุดเริ่มต้นจากเครือข่ายทางการทหารของสหรัฐอเมริกาในช่วงปี ค.ศ. 1960 ต่อมาเริ่มใช้กับงานด้านการศึกษาวิจัย แต่ปัจจุบันได้พัฒนาไปเป็นเครือข่ายที่ให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกได้สื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลทั่วไปทุกชนิด ทั้งข้อความ ภาพ เสียงและอื่น ๆ ทั้งในด้านวิชาการธุรกิจการค้า รวมทั้งเป็นสื่อในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบเว็ลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web) และบริการอื่น ๆ อีกมากมายได้ตลอดเวลา

กิตติ ภัคดีวัฒนกุล (2547) อาณัติ ลิ้มกเดช (2546) กล่าวว่า ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบหนึ่งที่อยู่ค้ำคองเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการซื้อขายสินค้าผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ซื้อและผู้ขายสินค้า เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการทำธุรกรรมระหว่างกันมากขึ้น

ร้านไม้เงินไม้ทอง (Silvergoldwood Decor) เป็นร้านที่ผลิตและจำหน่ายสินค้าประเภทไม้แปรรูปจากไม้มะม่วง โดยมีโรงงานผลิตที่อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ และมีสถานที่จำหน่ายสินค้า 3 แห่ง คือ 1) หมู่บ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ 2) ศูนย์การค้าไนท์บาซาร์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 3) ศูนย์การค้าสวนจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยมีผลิตภัณฑ์จากไม้มะม่วงที่หลากหลาย เช่น เชิงเทียน แจกัน ถาด เป็นต้น มีลูกค้าทั้งภายในและต่างประเทศ

ร้านไม้เงินไม้ทองอาศัยช่องทางในการติดต่อกับลูกค้าผ่านทางหน้าร้านเท่านั้น เมื่อลูกค้าสนใจสินค้าจะเดินเข้ามาเลือกซื้อสินค้าที่ร้านภายในร้าน โดยมีพนักงานขายเป็นผู้แนะนำสินค้าที่มีจำหน่ายภายในร้านและถ้าหากลูกค้ารายใดสนใจ อยากรู้ข้อมูลเพิ่มเติมจะนำรายการสินค้าที่อยู่ในแผ่นซีดีที่ทางร้านได้จัดเตรียมไว้ให้กับลูกค้าไป เมื่อลูกค้าสนใจก็จะทำการติดต่อกันในภายหลัง ลักษณะการซื้อขายสินค้า แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อที่ร้านโดยตรง 2) ใช้วิธีการสั่งซื้อผ่านทางโทรศัพท์ ถ้าต้องการดูสินค้า จะต้องเข้ามาที่ร้านหรือเปิดดูสินค้าจากแผ่นซีดีที่บันทึกข้อมูลสินค้าไว้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อสนับสนุนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ร้านไม้เงินไม้ทอง เพื่อเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารและอำนวยความสะดวกในการซื้อขายสินค้าผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สนับสนุนการขายของร้านไม้เงินไม้ทอง

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1.3.1 ร้านได้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สนับสนุนการขายของร้านไม้เงินไม้ทอง
- 1.3.2 ร้านไม้เงินไม้ทองได้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า
- 1.3.3 เจ้าของร้านได้สารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการ
- 1.3.4 ลูกค้าของร้านได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องในการซื้อสินค้า

1.4 แผนดำเนินการ

1.4.1 แผนดำเนินการ

การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สนับสนุนของร้านไม้เงินไม้ทอง โดยอาศัยแนวคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศตามวงจรการพัฒนากระบวนการ (System Development Life Cycle : SDLC) โดยแบ่งออกเป็นขั้นตอน ดังนี้

1.4.1.1 การศึกษาข้อมูล

- 1) ศึกษาค้นหาว่าข้อมูลของระบบงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) ศึกษาตัวอย่างระบบงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากเว็บไซต์ที่ประสบความสำเร็จ
- 3) ศึกษากระบวนการขายสินค้าจากร้านไม้เงินไม้ทอง เพื่อทราบถึงความต้องการ และรวบรวมข้อมูลสินค้าที่มีขายภายในร้านไม้เงินไม้ทอง

1.4.1.2 ขั้นตอนในการพัฒนาระบบ

- 1) วิเคราะห์ระบบ ศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของระบบเดิม เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น รวบรวมความต้องการในการพัฒนาระบบใหม่จากผู้ใช้ระบบแล้วนำความต้องการเหล่านั้นมาศึกษาและวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ด้วยการเลือกใช้แบบจำลองต่าง ๆ ช่วยในการวิเคราะห์
- 2) ออกแบบระบบ เป็นขั้นตอนในการออกแบบลักษณะการทำงานของระบบ โดยจะเป็นการออกแบบส่วนที่ใช้ในการติดต่อกับผู้ใช้และรูปแบบรายงานที่เกิดขึ้นจากการทำงานของระบบจริง ลักษณะการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบและผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ
- 3) พัฒนาและติดตั้ง เป็นการนำระบบที่ออกแบบไว้แล้วมาทำการเขียนโปรแกรม เพื่อให้เป็นไปตามคุณลักษณะและรูปแบบรายงานต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ หลังจากนั้นจะทำการทดสอบโปรแกรม ตรวจสอบหาข้อผิดพลาดของโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมา และติดตั้งระบบพร้อมจัดทำคู่มือการใช้งาน

1.5 รายละเอียดอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1.5.1 ด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) แบ่งออกดังนี้

1.5.1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจำลองเป็นเครื่องเซิร์ฟเวอร์ (Server) และไคลเอนท์ (Client) ประกอบด้วย

- 1) หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit : CPU) ความเร็ว 1.7 GHz
- 2) หน่วยความจำหลัก (Random Access Memory : RAM) ความจุ 1 GB
- 3) หน่วยความจำสำรอง (Hard Disk Drive : HDD) ความจุ 80 GB
- 4) จอภาพ (Monitor) ขนาด 15 Inches

1.5.1.2 กล้องดิจิทัล (Digital Camera) ความละเอียด 5 Pixel

1.5.1.3 เครื่องพิมพ์ (Printer) ชนิดเลเซอร์พรีนเตอร์ (Laser Printer)

1.5.2 ด้านซอฟต์แวร์ (Software)

1.5.2.1 โปรแกรมไมโครซอฟท์วินโดวส์ เอกซ์พี เวอร์ชัน 2002 Service Packet 2 ใช้สำหรับเป็นระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องแม่ข่ายและลูกข่าย

1.5.2.2 โปรแกรมแอปเซิร์ฟเวอร์ เวอร์ชัน 2.5.7 สำหรับระบบปฏิบัติการวินโดวส์ ใช้สำหรับติดตั้งโปรแกรมที่จำเป็นในการพัฒนาระบบ ประกอบด้วย

- 1) อาร์พาเซิร์ฟเวอร์ เวอร์ชัน 2.2.3 ใช้สำหรับจำลองเครื่องให้เป็นเซิร์ฟเวอร์
- 2) ภาษาพีเอชพี เวอร์ชัน 5.1.6 ใช้สำหรับการพัฒนาระบบ
- 3) มายเอสคิวแอล เวอร์ชัน 5.0.24a ใช้สำหรับเป็นฐานข้อมูล
- 4) ภาษาพีเอชพีมายแอคคิน เวอร์ชัน 2.9.0.2 ใช้สำหรับบริหารจัดการฐานข้อมูล

1.5.2.3 โปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิต 2003 เวอร์ชัน 11.5604.5606 ประกอบด้วย

- 1) โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด ใช้สำหรับการจัดทำเอกสาร
- 2) โปรแกรมไมโครซอฟท์เพาเวอร์พอยต์ ใช้สำหรับการนำเสนอผลงาน
- 3) โปรแกรมไมโครซอฟท์วิชีโอ ใช้สำหรับการทำโมเดลแบบต่าง ๆ

1.5.2.4 โปรแกรมมาโครมีเดียดริมเวฟเวอร์ เอ็มเอ็กซ์ 2004 เวอร์ชัน 7.0.1

ใช้สำหรับการออกแบบหน้าจอบางเว็บเพจ

1.5.2.5 โปรแกรมมาโครมีเดียแฟลช เอ็มเอ็กซ์ 2004 เวอร์ชัน 7 ใช้สำหรับการตกแต่งเว็บเพจ

1.5.2.6 โปรแกรมอะโดบี โฟโต้ช้อปซีเอส 2 เวอร์ชัน 9 ใช้ในการตกแต่งรูปภาพมาประกอบเว็บเพจ

1.5.2.7 โปรแกรมสแน็กจิก เวอร์ชัน 6 ใช้ในการจับหน้าจอโปรแกรม

1.6 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- ร้านไม้เงินไม้ทอง 16/11 หมู่ 13 ตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
- สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ ภาควิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.7 นิยามศัพท์

- 1.7.1 พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) หมายถึง เทคโนโลยีที่เป็นสื่อกลางสำหรับแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ตัวบุคคล องค์กร หรือตัวบุคคลกับองค์กร ทั้งนี้เพื่อช่วยสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและนอกองค์กร
- 1.7.2 สนับสนุนการขาย หมายถึง ส่วนที่ช่วยเสริมการขาย จากการขายปกติให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 1.7.3 พนักงาน หมายถึง ผู้ดูแลระบบสามารถใช้งานระบบเพื่อจัดการข้อมูลต่าง ๆ
- 1.7.4 ลูกค้าสมาชิก หมายถึง ลูกค้าที่สมัครเป็นสมาชิกสามารถอ่านข่าวประชาสัมพันธ์ แก้ไขข้อมูลส่วนตัว สั่งซื้อสินค้า แสดงความคิดเห็นบนสมุดเยี่ยมชมและกระดานถามตอบได้
- 1.7.5 ลูกค้าทั่วไป หมายถึง บุคคลทั่วไปที่เข้าเว็บไซต์ สามารถสมัครสมาชิก อ่านข่าวประชาสัมพันธ์ ดูข้อมูลสินค้า แสดงความคิดเห็นบนสมุดเยี่ยมชมและกระดานถามตอบได้