

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ร้านบ้านหม้อ แอนดิคราฟท์เป็นผู้ประกอบการขนาดเล็ก ตั้งอยู่เลขที่ 23 หมู่ 5 ตำบลห้วยทราย อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลิตและจำหน่ายสินค้าหัตถกรรมที่ทำจากไม้มะม่วงทั้งเปลือกและสั้ง อาทิเช่น เชิงเทียน จานชาม และแจกันจากไม้มะม่วง โดยมีลูกค้าอยู่ภายในประเทศ และต่างประเทศ

การจำหน่ายสินค้า ของร้านบ้านหม้อแอนดิคราฟท์ อาศัยช่องทางในการติดต่อกับลูกค้า ผ่านทางหน้าร้านเท่านั้น โดยมีพนักงานขายเป็นผู้แนะนำสินค้าที่มีจำหน่าย ภายในร้านและในรายการสินค้า(Catalog) ถ้าหากลูกค้ารายใดสนใจ อยากได้ข้อมูลเพิ่มเติมก็จะนำรายการสินค้าที่อยู่ในแผ่นซีดีที่ทางร้านได้จัดเตรียมไว้ให้ หรือส่งรายการสินค้า(Catalog) ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เมื่อลูกค้าสนใจก็จะทำการติดต่อกันในภายหลัง ลักษณะการซื้อขายสินค้า แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อที่ร้านโดยตรง 2) ใช้วิธีการสั่งซื้อผ่านทางโทรศัพท์หรือแฟกซ์ หลังจากนั้นก็จะจัดทำใบสั่งซื้อ และรอให้ลูกค้าโอนเงินมาให้จึงจะจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า จากกระบวนการทำงานดังกล่าวพบว่า ก่อให้เกิดความยุ่งยากและสิ้นเปลืองเช่น ต้องจัดทำรายการสินค้า (Catalog) ใหม่ๆอยู่เสมอ ลูกค้าบางรายนำรายการสินค้า (Catalog) ไปให้ผู้ผลิตรายอื่นผลิตแทนความยุ่งยากในการจัดทำใบสั่งซื้อสินค้า และใบเสร็จการสั่งซื้อสินค้าโดยกระดาษทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรโดยใช่เหตุ และเนื่องจากปัจจุบัน ทางร้านมีคู่แข่งที่จำหน่ายสินค้าอยู่ในตลาดเดียวกันอยู่เป็นจำนวนมาก จึงต้องการที่จะหาช่องทางในการจำหน่ายสินค้าให้แตกต่างออกไป โดยการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) มาใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการประกอบธุรกิจ และขยายจำนวนลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้จัดทำแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ เป็นเครื่องมือทางการตลาด เพื่อเพิ่มยอดขายและประชาสัมพันธ์ร้านค้า ลูกค้าสามารถเลือกชมและสั่งซื้อสินค้าผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องเดินทางเข้ามาที่ร้าน ขณะเดียวกันระบบก็อำนวยความสะดวกให้ร้าน โดยออกรายการแจ้งราคาสินค้า โปรโมชั่น รวมทั้งรูปภาพและข้อมูลสินค้าในทันที อีกทั้งแจ้งข้อมูลการสั่งซื้อให้ลูกค้าทราบผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-mail) โดยอัตโนมัติ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อวิเคราะห์หากกลยุทธ์ของร้านบ้านหม้อ แอนดิคราฟท์
- 2) เพื่อพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของร้านบ้านหม้อ แอนดิคราฟท์

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ทราบถึงกลยุทธ์ของร้านบ้านหม้อ แอนดิคราฟท์
- 2) นำกลยุทธ์ที่ได้ มาเป็นปัจจัย ในการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของร้านบ้านหม้อ แอนดิคราฟท์
- 3) ได้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของร้านบ้านหม้อ แอนดิคราฟท์

## 1.4 แผนดำเนินการ

### 1.4.1 แผนดำเนินการ

การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของร้านบ้านหม้อแอนดิคราฟท์อาศัยทฤษฎี 2 ด้านคือ 1) ทฤษฎีด้านการวางแผนกลยุทธ์ 2) การพัฒนาระบบสารสนเทศตามวงจรการพัฒนา ระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) โดยแบ่งขั้นตอนออกเป็นดังนี้

1) การศึกษาหาข้อมูลโดยใช้ตัวแบบในการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) จากการศึกษาค้นคว้า โดยการนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยเปรียบเทียบกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลสามารถใช้ในการวิเคราะห์ตามตัวแบบที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท และ สภาพแวดล้อม โดยทั่วไปและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจ เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ตัวแบบ PEST Analysis และ Five Forces ในการศึกษา เพื่อวิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกิจการ สภาพการแข่งขัน และทิศทางของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก และการแข่งขันที่จะมีผลต่อการดำเนินงาน ในระยะเวลา 5 ปี

- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์โดยใช้ตัวแบบ SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์สภาพภายในองค์กรก็เป็นการค้นหาจุดแข็ง และจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของกาดำเนินกิจการ

- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์โดย TOWS Matrix Analysis เพื่อแสดงถึงโอกาสและอุปสรรคจากภายนอกที่สัมพันธ์กับจุดแข็งและจุดอ่อนภายในบริษัท โดยมีทางเลือกของกลยุทธ์ 4 ทางเลือก เพื่อให้ได้กลยุทธ์ที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาระบบ

- ส่วนที่ 4 การออกแบบและพัฒนาระบบ โดยการนำเอาข้อมูลจากข้อมูลทั่ว

ไปของร้าน สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจข้อมูลของร้าน การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการดำเนินงาน การเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินพัฒนากิจการ ของร้านบ้านหม้อเสนาคิราฟท์ นำมาซึ่งการออกแบบและพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

2) วิเคราะห์และออกแบบระบบงาน โดยทำการวิเคราะห์ และ ออกแบบให้ระบบใช้งานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ แสดงข้อมูลได้ถูกต้อง และครบถ้วน โดยมีการวิเคราะห์และออกแบบในด้าน

- ระบบฐานข้อมูล
- หน้าเว็บไซต์

3) พัฒนาและทดสอบระบบงานทำการ พัฒนาระบบตามที่ได้วิเคราะห์ และ ออกแบบไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ขอบเขตด้านผู้ใช้งาน
  - ระดับลูกค้า ได้แก่ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ทรอนิกส์

- ระดับผู้ดูแลระบบ ได้แก่ เจ้าของกิจการ และ พนักงานฝ่ายการตลาดผู้ที่สามารถใช้งานระบบเพื่อจัดการข้อมูลต่างๆ

- ขอบเขตด้านระบบงาน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

- ส่วนของลูกค้าสามารถเข้ามาใช้งานได้ เป็นส่วนแสดงสินค้า นำเสนอสินค้า มีภาพประกอบ บอกขนาด สี และลวดลายของสินค้าและแนะนำสินค้าใหม่และ โปร โมชัน

- ระบบสมาชิก
  - สามารถเพิ่ม แก้ไข ข้อมูลสมาชิกได้
- ระบบตะกร้าสินค้า
  - สามารถเพิ่ม ลบ รายการสินค้าได้
- ระบบค้นหาสินค้า
  - สามารถค้นหาสินค้าตามประเภทและราคา
- ระบบแจ้งโอนเงิน
  - สามารถเพิ่มข้อมูลการชำระเงินได้
- ระบบตอบคำถาม
  - สามารถเพิ่มข้อมูลการถามตอบได้

- ส่วนของผู้ดูแลระบบ สามารถจัดการระบบได้
  - ระบบจัดการข้อมูลหลัก
    - สามารถเพิ่ม ลบ และแก้ไขประเภทสินค้าได้
    - สามารถเพิ่ม ลบ และแก้ไขจังหวัดได้
  - ระบบสินค้าและโปรโมชั่น
    - สามารถเพิ่ม ลบ และแก้ไขสินค้าได้
    - มีการแนะนำสินค้าใหม่
    - มีการจัดโปรโมชั่นสินค้า
  - ระบบจัดการสมาชิก
    - สามารถดูข้อมูลและลบรายชื่อสมาชิกได้
    - สามารถยืนยันการส่งสินค้าให้แก่สมาชิกได้
  - ระบบแจ้งโอนเงิน
    - สามารถยืนยันแจ้งการชำระเงินจากลูกค้าได้
  - ระบบตอบคำถาม
    - สามารถเพิ่ม ลบ ข้อมูลการถามตอบได้
  - ระบบจัดการร้านค้า
    - สามารถแก้ไขรหัสผ่านของระบบได้
    - สามารถเพิ่ม ลบ และแก้ไขธนาคารได้
    - สามารถแก้ไขข้อมูลที่อยู่ร้านค้าได้
    - สามารถเลือกการเปิด ปิดเว็บได้
    - สามารถดูรายงานสรุปยอดขายได้
    - รายงานสรุปการสั่งซื้อสินค้าได้
    - รายงานสินค้าค้างส่งได้

4) ทดสอบและปรับปรุงแก้ไขการทำงานของระบบ

5) นำระบบไปใช้งาน

6) จัดทำเอกสารคู่มือการใช้ระบบงาน หลังจากทำการพัฒนาระบบแล้วจะทำการจัดทำเอกสารคู่มือเพื่อประกอบการใช้งาน เพื่อเป็นแนวทางในการเข้าใช้งานระบบ ให้สามารถเข้าใช้งานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

## 1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

### 1) ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

- เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อจำลองเป็น Server มีคุณสมบัติดังนี้
  - หน่วยประมวลผลกลางแบบ ไมโครโปรเซสเซอร์ เพนเทียม โฟร์คอลทู ดู ออล หรือ มากกว่า
  - หน่วยความจำ ขนาด 2 GHz. หรือมากกว่า
  - ฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) ขนาดความจุไม่ต่ำกว่า 40 GB.
  - สายและอุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณเครือข่าย
- เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) เพื่อใช้ในการศึกษา และพัฒนาระบบฯ มีคุณสมบัติดังนี้

- หน่วยประมวลผลกลางแบบ Pentium 4 ความเร็ว 1 GHz. หรือมากกว่า
- หน่วยความจำขนาด 1 GHz.
- ฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) ขนาด 40 GB.
- สายและอุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณเครือข่าย

### 2) ซอฟต์แวร์ (Software)

- ระบบปฏิบัติการ (Operating System)
  - เครื่อง Client : ใช้ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows XP เป็นต้นไป
  - ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
  - ภาษาพีเอชพี

### 3) ระบบฐานข้อมูล (Database System)

- มายเอสคิวแอล

## 1.6 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- 1) ร้านบ้านหม้อ แชนดิคราฟท์
- 2) สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 3) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1) กลยุทธ์ (Strategy) คือ แนวทางในการดำเนินงาน ที่ทำให้องค์กร บรรลุเป้าหมาย หรือวิธีการในการแข่งขันที่จะทำให้้องค์กรสามารถเอาชนะคู่แข่งแนวทางในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งกลยุทธ์ประกอบด้วยคำถามที่สำคัญ 3 ข้อ ได้แก่ 1) ปัจจุบันเราอยู่ ณ จุดใด 2) เราต้องการไปถึงจุดใด 3) เราจะไปถึงจุดนั้นได้อย่างไรคือวิธีการหรือแนวทางที่องค์กรจะนำเสนอคุณค่า (Value) ให้กับลูกค้า เพื่อให้้องค์กรประสบความสำเร็จตามที่ต้องการ (ซึ่งอาจจะเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์)

2) พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) หมายถึง การผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและการจำหน่ายสินค้าและบริการเข้าด้วยกันทำให้การซื้อขายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดรายได้ในเวลาอันสั้น