

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้เพื่อค้นหาข้อมูล ใช้เพื่ออ่านข่าวสารบนเว็บไซต์ หรือการใช้เพื่อการซื้อขายสินค้าแบบออนไลน์หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) เข้ามาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยการลดบทบาทองค์ประกอบของธุรกิจลง เช่น ที่ตั้งร้านค้า โกดังเก็บ สินค้า ห้องแสดงสินค้ารวมถึงพนักงานขาย พนักงานแนะนำสินค้า ซึ่งพาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) รวมถึงสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคและช่วยในการบริหารจัดการขายสินค้าได้ง่ายขึ้น ซึ่งหากรู้จักนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับองค์กรธุรกิจก็จะช่วยให้สามารถจัดจำหน่ายสินค้าให้แก่ลูกค้าได้ทั่วโลก จึงลดข้อจำกัดของเวลาและระยะทางได้มากขึ้น (ดร.ศิลป์ชัย พูลคล้าย, 2564)

สำนักพิมพ์ต่าง ๆ กลับมาเปิดร้านค้าออนไลน์เป็นของตนเอง และขายหนังสือที่ผลิตเองในช่องทางออนไลน์ ส่งผลให้ผู้บริโภคเลือกซื้อหนังสือเหล่านี้ในช่องทางร้านค้าทั่วไปได้ลดลง และมาใช้บริการช่องทางจำหน่ายของทางสำนักพิมพ์เองมากขึ้น นอกจากนี้สำนักพิมพ์บางแห่งที่ผลิตหนังสือออกมาไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค ทำให้เกิดสินค้าขาดตลาดและการซื้อมาขายต่อเพื่อเก็งกำไร ตามกลุ่มซื้อขายหนังสือต่าง ๆ ในโซเชียลมีเดีย หรือตามร้านค้าส่วนตัวบนร้านค้าออนไลน์ โดยขายกันในราคาที่สูงขึ้น หนังสือที่ผลิตออกมาน้อยก็ยิ่งหาซื้อได้ยากยิ่งขึ้นไปอีก แต่หากผู้บริโภคเลือกซื้อหนังสือผ่านช่องทางการขายเฉพาะของทางสำนักพิมพ์ ผู้บริโภคก็จะซื้อได้เพียงหนังสือของสำนักพิมพ์นั้นเท่านั้น ซึ่งผู้บริโภคต้องหันไปใช้บริการเว็บไซต์จำหน่ายหนังสือของร้านอื่น ๆ ซึ่งมีระบบไม่ครอบคลุมการใช้งาน โดยผู้จัดทำได้มีการเปรียบเทียบเปรียบเทียบระบบระหว่างเว็บไซต์ 3 เว็บไซต์ ได้แก่ เว็บไซต์นายอินทร์ (Naiin), ซีเอ็ด (Se-ed) และเว็บไซต์คิโนะคุนิยะ (Kinokuniya) ดังนี้

ตารางที่ 1-1 เปรียบเทียบระบบระหว่างเว็บไซต์ Naiin, Se-ed และ Kinokuniya

ลำดับ	เปรียบเทียบระบบ	Naiin	Se-ed	Kinokuniya
1	ระบบสมัครสมาชิก	✓	✓	✓
2	เข้าสู่ระบบและออกจากระบบ	✓	✓	✓
3	ค้นหาข้อมูลหนังสือ	✓	✓	✓

ตารางที่ 1-1 (ต่อ)

ลำดับ	เปรียบเทียบระบบ	Naiin	Se-ed	Kinokuniya
4	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหนังสือที่ซื้อ	✓	✓	✓
5	แก้ไขข้อมูลตนเอง	✓	✓	✓
6	สั่งซื้อหนังสือ	✓	✓	✓
7	สั่งซื้อหนังสือรายการเดิมอีกครั้งได้	✓	✓	✓
8	ชำระเงินและอัปโหลดหลักฐานการชำระเงินได้	✓	✓	✓
9	ตรวจสอบสถานะหนังสือ	✓	✓	✓
10	แชทกับผู้ดูแลเว็บไซต์ได้	✓	✓	×
11	ตามหาหนังสือที่ไม่มีขายตามร้านทั่วไป	×	×	×
12	พรีออเดอร์หนังสือ	×	×	×
13	นำแต้มสะสมเป็นส่วนลด	×	×	×
14	โอนแต้มสะสมให้ผู้อื่นได้	×	×	×

จากตารางเปรียบเทียบระบบจากสำนักพิมพ์ต่าง ๆ พบว่า ยังขาดระบบที่ครอบคลุม ยืดหยุ่น และตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้น เช่น ระบบพรีออเดอร์หนังสือ และสะสมแต้ม ดังนั้น ผู้จัดทำจึงมีแนวคิดในการเพิ่มทุกระบบเพื่อให้มีฟังก์ชันที่ยืดหยุ่น หลากหลายและตรงกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย

โครงการนี้จึงมีจุดประสงค์เพื่อ จัดทำเว็บไซต์ที่มีระบบครอบคลุมการใช้งาน และได้เพิ่มระบบใหม่ ที่ไม่มีในเว็บไซต์จากตารางเปรียบเทียบระบบระหว่างเว็บไซต์ Naiin, Se-ed และ Kinokuniya ได้แก่ ตามหาหนังสือที่ไม่มีขายตามร้านทั่วไป พรีออเดอร์หนังสือ นำแต้มสะสมเป็นส่วนลด และโอนแต้มสะสมให้ผู้อื่นได้ เป็นต้น รวมถึงการจัดจำหน่ายหนังสือประเภทต่าง ๆ จากหลากหลายสำนักพิมพ์ อาทิ รักพิมพ์ เฟิร์สเพจ ฟินิกซ์ สยามอินเตอร์ ดังโงะ และอนิเม็ก เป็นต้น ให้แก่ผู้ที่สนใจเพื่อให้ผู้บริโภคมีตัวเลือกในการเลือกซื้อหนังสือตามความสนใจมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ขายหนังสือออนไลน์

1.2.2 เพื่อหาประสิทธิภาพของเว็บไซต์ขายหนังสือออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น

1.2.3 เพื่อหาความพึงพอใจของผู้ใช้ทั่วไปภายหลังการทดลองใช้งานเว็บไซต์ขายหนังสือออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อประสิทธิภาพของเว็บไซต์ขายหนังสือออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น อยู่ในระดับมาก

1.3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ขายหนังสือออนไลน์ ภายหลังจากทดลองใช้ระบบที่พัฒนาขึ้น อยู่ในระดับมาก

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

1.4.1 ขอบเขตของตัวระบบ

1.4.1.1 ส่วนของผู้ดูแลระบบสูงสุด (Super Admin)

- 1.4.1.1.1 สามารถ Login เข้าสู่ระบบได้
- 1.4.1.1.2 สามารถเพิ่ม แก้ไข ลบข้อมูลผู้ดูแลระบบได้
- 1.4.1.1.3 สามารถเปิดและระงับสถานะผู้ดูแลระบบได้
- 1.4.1.1.4 สามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้
- 1.4.1.1.5 สามารถแก้ไขรหัสผ่านตนเองได้
- 1.4.1.1.6 สามารถ Logout ออกจากระบบได้

1.4.1.2 ส่วนของผู้ดูแลระบบ (Admin)

- 1.4.1.2.1 สามารถ Login เข้าสู่ระบบได้
- 1.4.1.2.2 สามารถเพิ่ม แก้ไข ลบข้อมูลทีมงานได้
- 1.4.1.2.3 สามารถกำหนดสิทธิ์ทีมงานได้
- 1.4.1.2.4 สามารถกำหนดสถานะทีมงานได้
- 1.4.1.2.5 สามารถเพิ่ม แก้ไข ลบข้อมูลสมาชิกได้
- 1.4.1.2.6 สามารถเพิ่ม แก้ไข ลบข้อมูลประเภทสินค้าได้
- 1.4.1.2.7 สามารถเพิ่ม แก้ไข ลบข้อมูลสำนักพิมพ์ได้
- 1.4.1.2.8 สามารถเพิ่ม แก้ไข ลบข้อมูลสินค้าได้
- 1.4.1.2.9 สามารถเพิ่ม แก้ไข ลบข้อมูลโปรโมชั่นได้
- 1.4.1.2.10 สามารถกำหนดโปรโมชั่นให้สินค้าได้
- 1.4.1.2.11 สามารถเพิ่ม แก้ไข ลบข้อมูลช่องทางชำระเงินได้
- 1.4.1.2.12 สามารถเพิ่ม แก้ไข ลบข้อมูลช่องทางการขนส่งได้
- 1.4.1.2.13 สามารถแก้ไขการตั้งค่าเว็บไซต์ได้
- 1.4.1.2.14 สามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้
- 1.4.1.2.15 สามารถแก้ไขรหัสผ่านตนเองได้

- 1.4.1.2.16 สามารถจัดการรายละเอียดการชำระเงินได้
- 1.4.1.2.17 สามารถเพิ่ม แก้ไข หมายเลขติดตามพัสดุได้
- 1.4.1.2.18 สามารถจัดการรายการตามหาหนังสือตามสั่งได้
- 1.4.1.2.19 สามารถจัดการความคิดเห็นได้
- 1.4.1.2.20 สามารถจัดการสินค้าคงเหลือได้
- 1.4.1.2.21 สามารถตรวจสอบยอดขายทั้งหมดได้
- 1.4.1.2.22 สามารถ Logout ออกจากระบบได้
- 1.4.1.3 ส่วนของฝ่ายขาย (Sale)
 - 1.4.1.3.1 สามารถ Login เข้าสู่ระบบได้
 - 1.4.1.3.2 สามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้
 - 1.4.1.3.3 สามารถแก้ไขรหัสผ่านตนเองได้
 - 1.4.1.3.4 สามารถเพิ่ม แก้ไข ลบข้อมูลสินค้าได้
 - 1.4.1.3.5 สามารถจัดการรายละเอียดการชำระเงินได้
 - 1.4.1.3.6 สามารถเพิ่ม แก้ไข หมายเลขติดตามพัสดุได้
 - 1.4.1.3.7 สามารถจัดการรายการตามหาหนังสือตามสั่งได้
 - 1.4.1.3.8 สามารถจัดการสินค้าคงเหลือได้
 - 1.4.1.3.9 สามารถตรวจสอบยอดขายทั้งหมดได้
 - 1.4.1.3.10 สามารถ Logout ออกจากระบบได้
- 1.4.1.4 ส่วนของทีมงาน (Staff)
 - 1.4.1.4.1 สามารถ Login เข้าสู่ระบบได้
 - 1.4.1.4.2 สามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้
 - 1.4.1.4.3 สามารถแก้ไขรหัสผ่านตนเองได้
 - 1.4.1.4.4 สามารถจัดการรายละเอียดการชำระเงินได้
 - 1.4.1.4.5 สามารถเพิ่ม แก้ไข หมายเลขติดตามพัสดุได้
 - 1.4.1.4.6 สามารถจัดการรายการตามหาหนังสือตามสั่งได้
 - 1.4.1.4.7 สามารถตรวจสอบยอดขายทั้งหมดได้
 - 1.4.1.4.8 สามารถ Logout ออกจากระบบได้
- 1.4.1.5 ส่วนของสมาชิก (Member)
 - 1.4.1.5.1 สามารถ Login เข้าสู่ระบบได้
 - 1.4.1.5.2 สามารถค้นหาสินค้าได้
 - 1.4.1.5.3 สามารถดูรายละเอียดสินค้าได้

- 1.4.1.5.4 สามารถดูและเพิ่มความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าได้
- 1.4.1.5.5 สามารถเพิ่ม แก้ไข ลบข้อมูลสินค้าในตะกร้าได้
- 1.4.1.5.6 สามารถใช้เหรียญเป็นส่วนลดได้
- 1.4.1.5.7 สามารถเลือกที่อยู่จัดส่งชั่วคราวได้
- 1.4.1.5.8 สามารถยกเลิกคำสั่งซื้อก่อนชำระเงินได้
- 1.4.1.5.9 สามารถแจ้งหลักฐานการชำระเงินได้
- 1.4.1.5.10 สามารถตรวจสอบประวัติการสั่งซื้อได้
- 1.4.1.5.11 สามารถสั่งซื้อสินค้ารายการเดิมอีกครั้งได้
- 1.4.1.5.12 สามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้
- 1.4.1.5.13 สามารถแก้ไขรหัสผ่านตนเองได้
- 1.4.1.5.14 สามารถเพิ่ม แก้ไข ลบข้อมูลที่อยู่ได้
- 1.4.1.5.15 สามารถเพิ่ม ลบสินค้าในรายการสิ่งที่อยากได้ได้
- 1.4.1.5.16 สามารถคัดลอก URL ของสินค้าได้
- 1.4.1.5.17 สามารถเลือกดูสินค้าสินค้าฟรีหรือเดร์ได้
- 1.4.1.5.18 สามารถหาหนังสือตามสั่งได้
- 1.4.1.5.19 สามารถดูประวัติการหาหนังสือตามสั่งได้
- 1.4.1.5.20 สามารถโอนเหรียญให้กับสมาชิกได้
- 1.4.1.5.21 สามารถดูประวัติการโอนเหรียญได้
- 1.4.1.5.22 สามารถตรวจสอบหมายเลขพัสดุได้
- 1.4.1.5.23 สามารถยืนยันรับสินค้าได้
- 1.4.1.5.24 สามารถติดต่อผู้ดูแลระบบได้
- 1.4.1.5.25 สามารถ Logout ออกจากระบบได้
- 1.4.1.6 ส่วนของผู้ใช้ทั่วไป (User)
 - 1.4.1.6.1 สามารถสมัครสมาชิกได้
 - 1.4.1.6.2 สามารถค้นหาสินค้าได้
 - 1.4.1.6.3 สามารถดูรายละเอียดสินค้าได้
 - 1.4.1.6.4 สามารถติดต่อผู้ดูแลระบบได้

1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

1.5.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

1.5.1.1 คอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง ประกอบด้วย

1.5.1.1.1 หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit : CPU) ไม่ต่ำกว่า Intel Core i3

1.5.1.1.2 หน่วยความจำหลัก (Random Access Memory : RAM) ไม่ต่ำกว่า 4 GB

1.5.1.1.3 ฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk : HDD) ไม่ต่ำกว่า 300 MB

1.5.2 ซอฟต์แวร์ (Software)

1.5.2.1 โปรแกรม Adobe XD ใช้สำหรับออกแบบระบบในเว็บไซต์

1.5.2.2 โปรแกรม Adobe Photoshop ใช้สำหรับตกแต่งและแก้ไขภาพในเว็บไซต์

1.5.2.3 โปรแกรม Visual Studio Code ใช้สำหรับแก้ไขและปรับแต่งโค้ด

1.5.2.4 โปรแกรม XAMPP ใช้สำหรับจำลอง Web Server จัดการฐานข้อมูล

1.5.2.5 โปรแกรม Microsoft Edge ใช้สำหรับทดสอบเว็บไซต์

1.6 คำจำกัดความที่ใช้

1.6.1 เว็บไซต์ (Website) หมายถึง การจัดทำระบบนำเสนอข้อมูลโดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) และนำเสนอผ่านสื่อบนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นการรวบรวมหน้าเว็บเพจ (Page) หลายหน้ามาทำการเชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ (Hyperlink) ซึ่งการใช้งานต้องเปิดด้วยโปรแกรมจัดการเว็บไซต์ที่เรียกว่า Web Browser การจัดเก็บเว็บไซต์จะถูกจัดเก็บไว้ในเว็ลด์ไวด์เว็บ (www.) นิยามความหมายในงานเว็บไซต์ เว็บไซต์ที่มีในปัจจุบันมีทั้งที่เปิดให้เข้าชมฟรี และเว็บไซต์ที่ต้องสมัครสมาชิกและเสียค่าบริการ จึงจะเข้าใช้งานเว็บได้ซึ่งข้อมูลในเว็บก็จะมีหลากหลายแบบขึ้นอยู่กับความต้องการนำเสนอของเจ้าของเว็บไซต์ การเรียกดูเว็บไซต์จะเรียกดูผ่านทางซอฟต์แวร์ในลักษณะของเบราว์เซอร์ (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2565)

1.6.2 หนังสือ (Book) หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่มีการเย็บเล่มเข้าด้วยกัน มีทั้งปกแข็งและปกอ่อน เนื้อหาภายในมักเป็นเรื่องราวเดียวกันตลอดเล่ม หรืออาจแบ่งเป็นหลายเล่ม ถ้าเนื้อหายาวเกินกว่าจะจบภายในเล่มได้ หนังสือในลักษณะหลังเรียกรวมเป็นชุดหนังสือ หนังสือเล่มมักมีผู้เขียนคนเดียวโดยตลอด ยกเว้นในกรณีที่มีการรวมเรื่องสั้นจากผู้เขียนหลายคนเข้าด้วยกัน หนังสือเล่มไม่มีวาระการจัดจำหน่ายที่แน่นอนหรือออกเป็นรายประจำ ใช้รูปแบบการจัดหน้าแบบเดียวตลอดเล่ม และมักเป็นแบบเรียบง่ายเมื่อเทียบกับการออกแบบและจัดหน้าสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น (จันทนา ทองประยูร, 2537)

1.6.3 ออนไลน์ (Online) หมายถึง คำที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในแวดวงของนักคอมพิวเตอร์ (Computer) โดยในยุคแรกนั้นจะเน้นใช้คำนี้กับระบบคอมพิวเตอร์ ที่สามารถเชื่อมโยงเข้าหากัน และเปลี่ยนข้อมูลกันผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) สำหรับในปัจจุบันนี้มีการพัฒนาอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วเพิ่มมากขึ้น อุปกรณ์สมัยใหม่อย่างแท็บเล็ต และสมาร์ทโฟน ได้รับความ

นิยมเป็นอย่างสูง ประกอบกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน (Application) ที่เป็นลักษณะของสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network หรือ Social Media) ทำให้คนหันมาใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกันเพิ่มมากขึ้น การค้าขายรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้นบนแอปพลิเคชัน การรับชมความบันเทิงต่าง ๆ ก็ล้วนสามารถทำได้บนแอปพลิเคชัน เช่นเดียวกัน เรียกได้ว่าเกือบทุกสิ่งทุกอย่างสามารถทำผ่านแอปพลิเคชันได้ทั้งหมด

คำว่า ออนไลน์ ในปัจจุบันจึงไม่ได้จำกัดอยู่แค่เพียงบนคอมพิวเตอร์เพียงอย่างเดียว แต่คำว่าออนไลน์นั้นจะหมายถึง อุปกรณ์สมัยใหม่ที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และให้ประโยชน์กับผู้ใช้งานไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบสื่อสาร การค้าขาย การชำระเงิน หรือเพื่อความบันเทิงต่าง ๆ และทั้งหมดนี้จึงเป็นที่มาของคำว่า ขายภาพออนไลน์ ชำระเงินออนไลน์ หรือแม้กระทั่งการแสดงสถานะบนสื่อสังคมออนไลน์ เมื่อได้ทำการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตว่า "ออนไลน์" (อลงกรณ์ เต็งสมุทร, 2564)

1.7 แผนการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงานทำวิจัยเว็บไซต์ขายหนังสือออนไลน์ คือ ตั้งแต่เดือนมีนาคม - ตุลาคม พ.ศ. 2566

ตารางที่ 1-2 แผนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย							
	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
1. การกำหนดปัญหา								
2. การศึกษาความเป็นไปได้								
3. การวิเคราะห์ระบบ								
4. การออกแบบระบบ								
5. การสร้างหรือพัฒนาระบบ								
6. การติดตั้งระบบ								
7. การบำรุงรักษาระบบ								

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.8.1 ได้เว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพและมีฟังก์ชันที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้บริโภค
- 1.8.2 ทำให้ผู้บริโภคมีตัวเลือกในการเลือกซื้อหนังสือที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น
- 1.8.3 ช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อหนังสือได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังร้านหนังสือ

- 1.8.4 สามารถนำมาประยุกต์ใช้และต่อยอดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานได้
- 1.8.5 สามารถช่วยขยายกลุ่มลูกค้าและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจได้