



การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรัง ตำบลบ้านตรัง อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

The Development of E-Commerce System for BanTrang Women Weaving Group in Ban Trang Sub-district, Mayo District, Pattani Province

กณิดา ไกรสันติ^{1*}, เก่งกาจ สหะวิริยะ², คุณานนต์ ทองคำ², มณีรัตน์ รัตนพันธ์³, วรณิดา ไชยการณ⁴ และนัตยา โชติกุล⁵

Kanida Kraisanti^{1*}, Kengkaj Sahawiriya², Kunanon Thongkam², Maneerat Rattanaphan³, Wannida Chaiyakarn⁴ and Nattaya Chotikul⁵

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาวิชาระบบสารสนเทศทางธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹ Assistant Professor, Business Information Systems, Hatyai Business School, Hatyai University.

² นักศึกษาระดับปริญญาตรี, สาขาวิชาระบบสารสนเทศทางธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

² Bachelor student, Business Information Systems, Hatyai Business School, Hatyai University.

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

³ Assistant Professor, Department of Marketing, Hatyai Business School, Hatyai University.

⁴ อาจารย์, สาขาวิชาระบบสารสนเทศทางธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

⁴ Academic, Business Information Systems, Hatyai Business School, Hatyai University.

⁵ อาจารย์, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

⁵ Academic, Department of Management, Hatyai Business School, Hatyai University.

*Corresponding author, E-mail: kanida@hu.ac.th

บทคัดย่อ

การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรัง ตำบลบ้านตรัง อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานีมีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับจำหน่ายสินค้าออนไลน์มีระบบการใช้งานแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ระบบหน้าร้าน และระบบหลังร้าน ซึ่งการใช้งานระบบประกอบด้วยผู้ใช้ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้จำหน่าย ผลการประเมินจากผู้ใช้งานระบบ จำนวน 400 คน พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48 และเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านคุณภาพของเนื้อหา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านประสิทธิภาพของระบบอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 โดยทางกลุ่มได้นำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการผลิตภัณฑ์ เพิ่มช่องทางการ



จัดจำหน่าย ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักในวงกว้างมากขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มอื่น ๆ ต่อไป

คำสำคัญ: พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, กลุ่มทอผ้า, กลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรัง

Abstract

The Development of E-Commerce System for BanTrang Women Weaving Group in Ban Trang Sub-district, Mayo District, Pattani Province has objectives to design and develop the electronic commerce systems for selling products via online. There are 2 parts of working system which are the Front-end system and the Back-end system. There are 2 groups of users which are Customers and Suppliers. The results of the evaluation of 400 users on the system found that the respondents were 192 males, representing 48 percent, and 208 females, representing 52 percent. The users' satisfaction on E-Commerce system was at the high level in overall, with the average of 4.14. When it was critiqued in each topic, it found that the design and styling was at the high level with an average of 4.16 in terms of content quality was at the high level with an average of 4.09 and for system performance was at high level with average 4.16. The group has applied the E-Commerce system for being friendly usage on the product management, increasing more channels to sell the products, promoting the products to be more well-known and being a guideline to develop the E-Commerce system of other groups.

Keywords: E-Commerce, Weaving Group, Ban Trang Women Weaving Group

บทนำ

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) เป็นการซื้อขายสินค้าและบริการบนเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตระหว่างบุคคลกับบุคคล องค์กรธุรกิจกับบุคคล และองค์กรธุรกิจกับองค์กรธุรกิจซึ่งอินเทอร์เน็ตจะเข้ามามีบทบาทในการผลักดันให้เกิดการค้าและเป็นกลยุทธ์สำคัญในการแข่งขันในอุตสาหกรรมต่างๆ สิ่งสำคัญของการทำธุรกิจทุกรูปแบบ คือ การทำการตลาด (Marketing) เพื่อค้นหากลุ่มลูกค้าของบริษัท และศึกษาพฤติกรรมหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าของกลุ่มคนเหล่านั้น แล้วนำมาวางแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการตลาดต่อไป (พิมลพรรณ อุดมพันธ์, 2560)

ชุมชนบ้านตรัง ตำบลบ้านตรัง อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ชื่อนี้ได้มาตั้งแต่สมัยต้นรัตนโกสินทร์ ซึ่งชาวบ้านส่วนใหญ่มีอาชีพทำนา จึงมีฟางข้าวหรือซัง จำนวนมากกองอยู่กลางหมู่บ้าน เดิมเรียกหมู่บ้านนี้ว่า หมู่บ้านกองซัง หรือบ้านซัง ปัจจุบันเปลี่ยนมาเป็นคำว่า บ้านตรัง มีชื่อเสียงในด้านผลิตภัณฑ์ผ้าทอลาย

จวนตานีหรือผ้าลีมา หัตถศิลป์บนผืนผ้าฝ้ายเหล่านี้สามารถบอกเรื่องราวเอกลักษณ์ของชุมชนบ้านตรัง จากอดีตสู่ปัจจุบันได้ ถือเป็นมรดกทางภูมิปัญญาด้วยการสืบสานตำนานเส้นสายจนกลายเป็นอัตลักษณ์ ของจังหวัดปัตตานีที่กลุ่มสตรีชุมชนบ้านตรังยังคงอนุรักษ์ลวดลายจวนตานีผสมผสานกับลายพื้นฐาน ต่าง ๆ นำมาใช้ มีการศึกษาต่อยอดอยู่ตลอดเวลา จนได้มีการทำงานร่วมกันกับสถาบันวัฒนธรรมศึกษา กัลยาณิวัฒนา เพื่อเป็นการฟื้นฟูต่อยอดลวดลายให้ทันสมัยมากขึ้น โดยประยุกต์ให้เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพิ่มเติมขึ้นอีกหลากหลายชนิดดังภาพประกอบที่ 1 แสดงตัวอย่างผ้าทอลายจวนตานีการดำเนินงานของ กลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรัง ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่แวะเวียนมาซื้อสินค้า ซึ่งปัจจุบันลดน้อยลง ทางกลุ่มจึงประสบปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า และการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่ รู้จักในวงกว้าง

คณะผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มสตรีทอผ้า บ้านตรัง ตำบลบ้านตรัง อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรัง ตำบลบ้านตรัง อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานีและนำไปประยุกต์ใช้เป็น แนวทางในการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง และกระจายสินค้าไปสู่ ผู้บริโภคอีกช่องทางหนึ่ง



ภาพประกอบที่ 1 แสดงตัวอย่างผ้าทอลายจวนตานี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรัง ตำบลบ้านตรัง อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

พินลพรรณ อุดมพันธ์ (2560) กล่าวว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นการซื้อขายสินค้าและบริการบนเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตระหว่างบุคคลกับบุคคล องค์กรธุรกิจกับบุคคล และองค์กรธุรกิจกับองค์กรธุรกิจซึ่งอินเทอร์เน็ตจะเข้ามามีบทบาทในการผลักดันให้เกิดการค้าและเป็นกลยุทธ์สำคัญในการแข่งขันในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ซึ่งโอกาสการดำเนินพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบความสำเร็จควรเป็นสินค้าแบบดิจิทัล เช่น เกม ไฟล์วิดีโอ หรือข้อมูลเพราะมีต้นทุนในการผลิตที่ต่ำเช่นเดียวกันถ้าการซื้อขายกับผู้ซื้อทุกขั้นตอนตั้งแต่การสั่งซื้อ การชำระเงิน การส่งสินค้า อยู่ในรูปแบบดิจิทัลจะช่วยลดต้นทุนได้มากขึ้น ดังนั้นโอกาสจะสำเร็จจะมีมากขึ้นมากขึ้นเช่นกัน เช่น ธุรกิจขายภาพสามารถดาวน์โหลดผ่านอีเมลและชำระเงินผ่านบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ขายผลิตภาพด้วยการถ่ายเพียงครั้งเดียวแต่สามารถขายได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง

รูปแบบของการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

ภาวุธ พงษ์วิทยภานุ (2556) ได้แบ่งรูปแบบของการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1. การค้าแบบบุคคล กับ บุคคล (C2C: Consumer to Consumer) การค้าและการทำธุรกรรมระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งการค้าขายนี้อาจทำผ่านเว็บไซต์ที่จัดตั้งขึ้นมาเป็นการเฉพาะ เช่น การซื้อขายในรูปแบบของการประกาศขาย หรือการประมูลสินค้า
2. การค้ารูปแบบธุรกิจกับบุคคล (B2C: Business to Consumer) การค้าและการทำธุรกรรมระหว่างร้านค้ากับผู้บริโภคที่เป็นบุคคลทั่วไป ซึ่งเป็นการค้าแบบขายปลีก ที่มีการส่งสินค้าจำนวนไม่มาก
3. การค้ารูปแบบธุรกิจกับธุรกิจ (B2B: Business to Business) ลักษณะหรือรูปแบบการค้าและทำธุรกรรมระหว่างบริษัทและร้านค้าด้วยกัน ส่วนใหญ่จะมีการสั่งซื้อสินค้าและมีมูลค่าการค้าขายที่สูง
4. การค้ารูปแบบธุรกิจกับรัฐบาล (B2G: Business to Government) การค้าแบบนี้มักจะเกิดขึ้นระหว่าง องค์กรหรือหน่วยงานที่เป็นเอกชนกับองค์กรของรัฐ โดยมากรัฐบาลจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องค่อนข้างมาก เช่น การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานรัฐบาลต่าง ๆ

การออกแบบเว็บเพจ

1. ความเรียบง่าย ได้แก่ มีรูปแบบที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน และใช้งานได้สะดวก ไม่มีกราฟิกหรือตัวอักษรที่เคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ชนิดและสีของตัวอักษรไม่มากจนเกินไปทำให้ดูง่าย
2. ความสม่ำเสมอ ได้แก่ ใช้รูปแบบเดียวกันตลอดทั้งเว็บไซต์ เช่น รูปแบบของหน้า สไตลของกราฟิก ระบบเมนูและโทนสี ควรมีความคล้ายคลึงกันตลอดทั้งเว็บไซต์

3. ความเป็นเอกลักษณ์ การออกแบบเว็บไซต์ควรคำนึงถึงลักษณะขององค์กร เพราะรูปแบบของเว็บไซต์จะสะท้อนถึงเอกลักษณ์และลักษณะขององค์กรนั้นๆ เช่น ถ้าเป็นเว็บไซต์ของทางราชการ จะต้องดูน่าเชื่อถือไม่เหมือนสวนสนุก ฯลฯ

4. เนื้อหาที่มีประโยชน์ เนื้อหาเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในเว็บไซต์ ดังนั้นควรจัดเตรียมเนื้อหาและข้อมูลที่ใช้ต้องการให้ถูกต้องและสมบูรณ์ มีการปรับปรุงและเพิ่มเติมให้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ เนื้อหาไม่ควรซ้ำกับเว็บไซต์อื่น จึงจะดึงดูดความสนใจ

5. ระบบเนวิเกชันที่ใช้งานง่าย ต้องออกแบบให้ผู้ใช้เข้าใจง่ายและใช้งานสะดวก ใช้กราฟิกที่สื่อความหมายร่วมกับคำอธิบายที่ชัดเจน มีรูปแบบและลำดับของรายการที่สม่ำเสมอ เช่น วางไว้ ตำแหน่งเดียวกันของทุกหน้า

6. ลักษณะที่น่าสนใจ หน้าตาของเว็บไซต์จะต้องมีความสัมพันธ์กับคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆ เช่น คุณภาพของกราฟิกที่ต้องสมบูรณ์ การใช้สี การใช้ตัวอักษรที่อ่านง่าย สบายตา การใช้โทนสีที่เข้ากันลักษณะหน้าตาที่น่าสนใจนั้นขึ้นอยู่กับความชอบของแต่ละบุคคล

7. การใช้งานอย่างไม่จำกัด ผู้ใช้ส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงได้มากที่สุดเลือกใช้เบราว์เซอร์ชนิดใดก็ได้ ในการเข้าถึงเนื้อหาสามารถแสดงผลได้ทุกระบบปฏิบัติการและความละเอียดหน้าจอต่าง ๆ กันอย่างไม่มีปัญหาเป็นลักษณะสำคัญสำหรับผู้ที่มีจำนวนมาก

8. คุณภาพในการออกแบบ การออกแบบและเรียบเรียงเนื้อหาอย่างรอบคอบ สร้างความรู้สึกว่าเว็บไซต์มีคุณภาพ ถูกต้อง และเชื่อถือได้

9. ลิงค์ต่าง ๆ จะต้องเชื่อมโยงไปหน้าที่มีอยู่จริงและถูกต้อง ระบบการทำงานต่าง ๆ ในเว็บไซต์จะต้องมีความแน่นอนและทำหน้าที่ได้อย่างถูก (ปิยะดนัย วิเศียน, 2560)

เทคโนโลยีในการสร้างเว็บเพจ

1. โปรแกรม WordPress

WordPress คือ โปรแกรมที่ช่วยในการสร้างและบริหารเว็บไซต์แบบสำเร็จรูปที่สามารถติดตั้งบนเว็บเซิร์ฟเวอร์เพื่อสร้างเว็บไซต์ blog หรือ community ซึ่งจะมีระบบจัดการบทความ (Content Management System: CMS) หรือมีระบบหลังบ้านไว้ช่วยในการจัดการข้อมูล ทำให้ง่ายต่อการใช้งานยิ่งขึ้น

2. โดเมนเนม (Domain Name)

โดเมนเนม หรือ ชื่อโดเมน เป็นชื่อที่ตั้งขึ้นเพื่อให้ง่ายต่อการจดจำ เนื่องจากไอพีแอดเดรสนั้นจดจำได้ยากกว่า และเมื่อการเปลี่ยนแปลงไอพีแอดเดรส ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องรับรู้หรือจดจำไอพีแอดเดรสใหม่ ยังคงใช้โดเมนเนมเดิมได้ต่อไปอักขระที่จะใช้ในการตั้งชื่อโดเมนเนม ได้แก่ ตัวอักษรภาษาอังกฤษ ตัวเลข และ(ยัติภังค์) คั่นด้วย (มหัพภาค) โดยปกติ จะขึ้นต้นด้วยตัวอักษร และลงท้ายด้วยตัวอักษรหรือตัวเลข มีความยาวตั้งแต่ 1 ถึง 63 ตัวอักษร ตัวอักษรตัวใหญ่ A - Z หรือตัวอักษรตัวเล็ก ถือว่าเหมือนกัน

3. เว็บโฮสติ้ง (Web Hosting)

เป็นบริการให้เช่าพื้นที่ในการนำเว็บไซต์มาฝากเพื่อให้เว็บไซต์สามารถออนไลน์บนอินเทอร์เน็ตได้ โดยเป็นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ คือ ผู้ใช้บริการไม่ต้องยุ่งยากกับระบบเว็บเซิร์ฟเวอร์ เพราะทางผู้ให้บริการ Web Hosting จะเตรียมการทุกอย่างไว้ให้เรียบร้อย แต่ต้องทำการจดโดเมนก่อนจึงจะมาเช่า Web Hosting เพื่อเก็บเว็บไซต์(บุญเลิศ อรุณพิบูลย์, 2556)

การวัดระดับความพึงพอใจ

สรชัย พิตาลบุตร(2551)ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่า สามารถทำได้ 2 วิธีคือ

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 คณะกรรมการกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรังใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน ได้แก่ ผู้นำกลุ่ม และสมาชิกกลุ่ม กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 390 คน เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่ และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตร ไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่าง อย่างน้อย 384 คน เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรัง ตำบลบ้านตรัง อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ คณะกรรมการกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรังจำนวน 10 คน เพื่อศึกษาระบบการทำธุรกิจของกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรัง ตำบลบ้านตรัง อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี สำหรับใช้ประกอบการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนที่ 2 ซอฟต์แวร์ WordPress ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของ

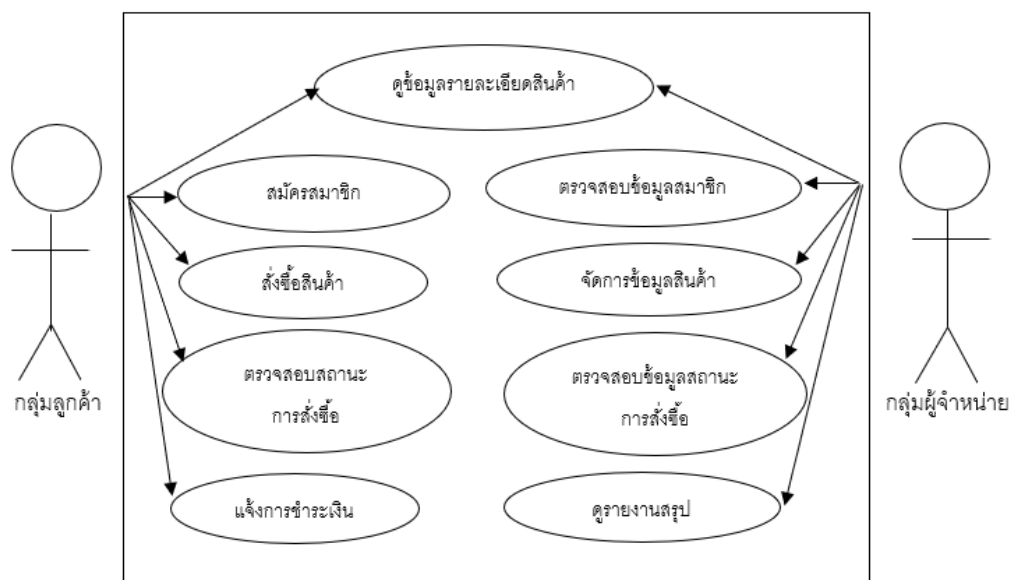
ผู้ให้บริการเว็บไซต์ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรัง ตำบลบ้านตรัง อำเภอ
มายอ จังหวัดปัตตานีจำนวน 400 ชุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ก่อนดำเนินการพัฒนาระบบ ใช้แบบสัมภาษณ์คณะกรรมการกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรัง
เพื่อศึกษาระบบการทำธุรกิจของกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรัง ตำบลบ้านตรัง อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

3.2 พัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีขั้นตอน ดังนี้

- 1) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ระบบการทำธุรกิจของกลุ่มสตรีทอผ้า
บ้านตรัง ตำบลบ้านตรัง อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี สำหรับใช้ประกอบการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- 2) วิเคราะห์และออกแบบระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา
ค้นคว้าและจากแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เพื่อออกแบบขั้นตอนทำงานของระบบ ดังภาพประกอบที่ 2



ภาพประกอบที่ 2 แสดงขั้นตอนการทำงานของระบบ(Use case diagram)

แสดงขั้นตอนการทำงานของระบบ(Use case diagram) และออกแบบระบบ
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ดังนี้

(1) ระบบหน้าร้าน (Front-End) เป็นระบบที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า
โดยส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับลูกค้า ซึ่งสามารถดูข้อมูลรายละเอียดของสินค้าในเว็บไซต์สมัครสมาชิกสั่งซื้อ
สินค้าตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อและแจ้งการชำระเงินกลับไปยังผู้จำหน่าย

(2) ระบบหลังร้าน (Back-End) เป็นส่วนของการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ภายใน
ระบบ โดยส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับผู้ดูแลระบบ ซึ่งสามารถดูข้อมูลรายละเอียดของสินค้าในเว็บไซต์
ตรวจสอบข้อมูลการสมัครสมาชิกจัดการข้อมูลสินค้าในเว็บไซต์ให้ทันสมัยอยู่เสมอตรวจสอบข้อมูล
สถานะการสั่งซื้อของลูกค้า และเรียกดูรายงานสรุปต่าง ๆ

- 3) พัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- 4) นำระบบไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรัง
- 5) ปรับปรุงระบบให้ใช้งานได้จริง
- 6) จัดทำคู่มือการใช้งานและจัดอภิปรายกลุ่ม เพื่ออธิบายการใช้งานระบบ

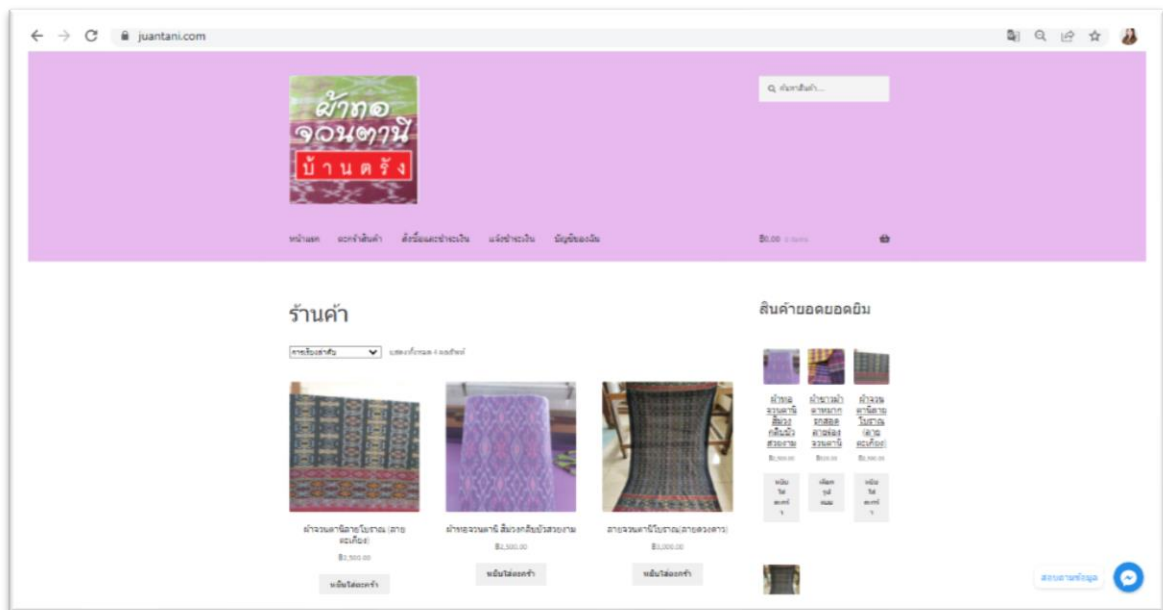
ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่คณะกรรมการกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรังและนำระบบไปใช้งานจริง

3.3 นำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรัง ตำบลบ้านตรัง อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ไปให้กลุ่มลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำการประเมินวัดความพึงพอใจต่อระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ได้พัฒนาขึ้นจำนวน 400 ชุด โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบออนไลน์ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564– 30 พฤศจิกายน 2564

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรัง ตำบลบ้านตรัง อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

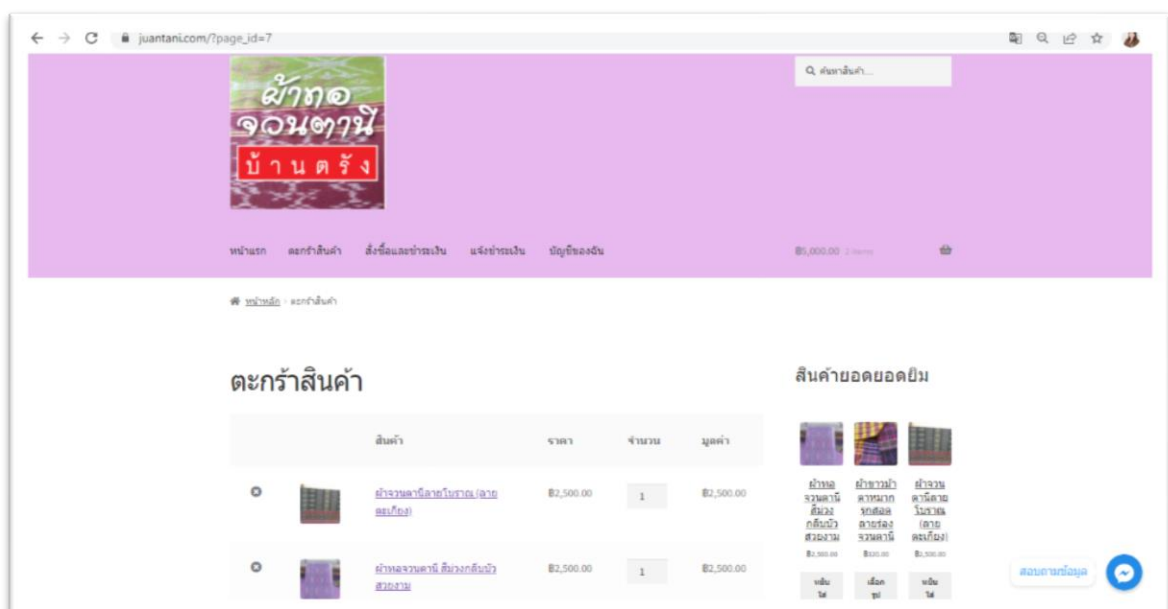
ผลการวิจัย

จากการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรัง ตำบลบ้านตรัง อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานีชื่อเว็บไซต์ คือ www.juantani.com มีการวิเคราะห์และออกแบบขั้นตอนการทำงานของระบบโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ระบบหน้าร้าน สำหรับกลุ่มลูกค้าเข้าใช้งาน และระบบหลังร้าน สำหรับกลุ่มผู้จัดจำหน่ายหรือผู้ดูแลระบบไว้ใช้จัดการข้อมูล และใช้ซอฟต์แวร์ WordPress ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับบริหารจัดการร้านค้าออนไลน์เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังภาพประกอบที่ 3 แสดงหน้าหลักของเว็บไซต์ ซึ่งในส่วนหน้าหลักจะแสดงเมนูหลัก เช่น สินค้าทั้งหมด วิธีการสั่งซื้อสินค้า แจ้งชำระเงิน ตะกร้าสินค้า สมัครสมาชิกเข้าสู่ระบบ



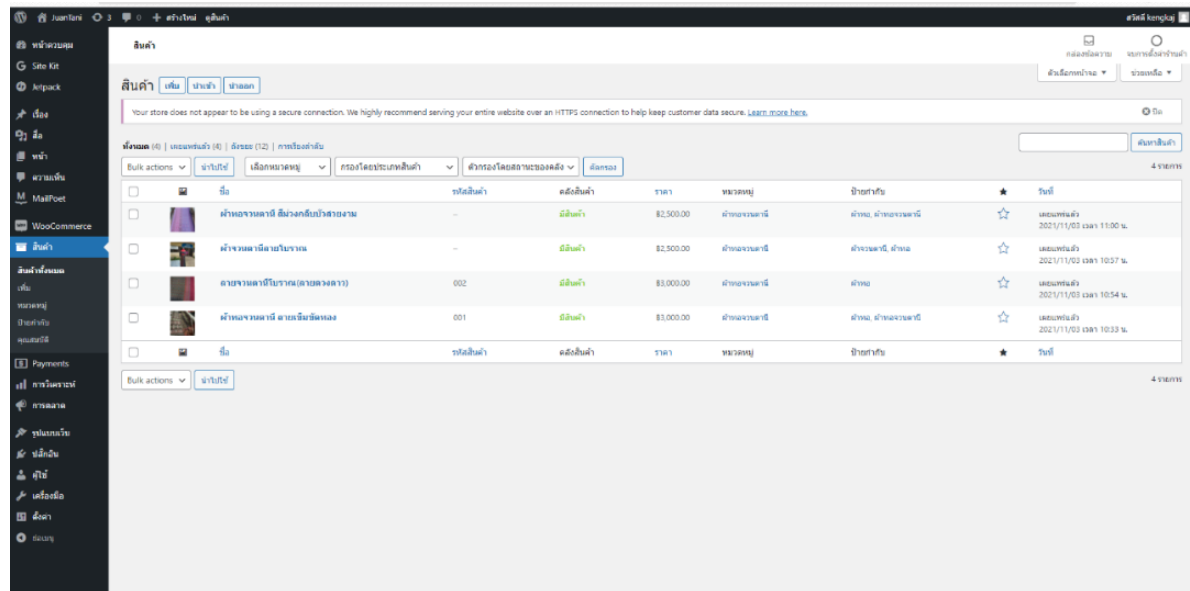
ภาพประกอบที่ 3 แสดงหน้าหลักของเว็บไซต์www.juantani.com

สำหรับในส่วนของระบบตะกร้าสินค้าและการชำระเงิน เมื่อลูกค้าเลือกสินค้าแล้วทำการยืนยันการสั่งซื้อ ระบบก็จะให้ทำการกรอกข้อมูลสำหรับการจัดส่งสินค้า ดังภาพประกอบที่ 4 แสดงหน้าตะกร้าสินค้าเพื่อตรวจสอบสินค้าที่จะสั่งซื้อ



ภาพประกอบที่4 แสดงหน้าตะกร้าสินค้าเพื่อตรวจสอบสินค้าที่จะสั่งซื้อ

ส่วนการจัดการข้อมูลระบบทั้งหมดจะอยู่ในระบบหลังร้านซึ่งทางผู้จำหน่าย(คณะกรรมการกลุ่ม/ดูแลระบบ) จะต้องทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบ ประกอบด้วย การจัดการสินค้า การจัดการส่วนเสริม การจัดการลูกค้า การจัดการระบบ และงานขาย ดังภาพประกอบที่ 5การจัดการข้อมูลหลังร้าน



ภาพประกอบที่5 การจัดการข้อมูลหลังร้าน

สรุปและอภิปรายผล

จากการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรัง ตำบลบ้านตรัง อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานีมีการวิเคราะห์และออกแบบขั้นตอนการทำงานของระบบโดยแบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ระบบหน้าร้าน เป็นระบบที่แสดงรายละเอียดที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ภายในร้าน โดยในส่วนนี้จะเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า สามารถดูรายละเอียดของผลิตภัณฑ์สมัครสมาชิกสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ ตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อ และแจ้งการชำระเงินผ่านระบบกลับไปยังผู้จำหน่าย 2) ระบบหลังร้าน เป็นส่วนของการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ภายในระบบ ซึ่งในส่วนนี้จะเป็นส่วนของผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบหรือผู้ดูแลระบบ สามารถดูรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ตรวจสอบข้อมูลการสมัครสมาชิกจัดการรายละเอียดข้อมูลผลิตภัณฑ์ตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อของลูกค้า และดูรายงานสรุปการซื้อขายสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึงการซื้อขายสินค้าและบริการบนเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตระหว่างบุคคลกับบุคคล องค์กรธุรกิจกับบุคคล และองค์กรธุรกิจกับองค์กรธุรกิจ(เพิ่มพูน อุดมพันธ์, 2560) และทำการทดสอบการใช้งานระบบกับกลุ่มผู้จำหน่าย (คณะกรรมการกลุ่ม/ผู้ดูแลระบบ) และได้เก็บรวบรวมข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจการใช้งานจากผู้ที่ได้ทดลองใช้งานระบบ จำนวน 400 คน ได้แก่ กลุ่มลูกค้าผู้ใช้งานระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน

390 คน และกลุ่มผู้จำหน่าย (คณะกรรมการกลุ่ม/ผู้ดูแลระบบ) จำนวน 10 คน ในช่วงระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 พฤศจิกายน 2564 โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 3 ด้าน คือด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบด้านคุณภาพของเนื้อหา และด้านประสิทธิภาพของระบบ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48 และเพศหญิง จำนวน 208 คนคิดเป็นร้อยละ 52 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านคุณภาพของเนื้อหา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านประสิทธิภาพของระบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 สอดคล้องกับหลักการออกแบบเว็บเพจ ให้ผู้ใช้ใช้งานได้สะดวก มีรูปแบบที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน และมีความสม่ำเสมอเป็นรูปแบบเดียวกันตลอดทั้งเว็บไซต์ มีความเป็นเอกลักษณ์เนื้อหาและข้อมูลมีความถูกต้องและสมบูรณ์ มีการปรับปรุงและเพิ่มเติมให้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ มีการออกแบบให้ผู้ใช้เข้าใจง่ายและใช้งานสะดวก (ปิยะดนัยวิเคียน, 2560) โดยทางกลุ่มได้นำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการผลิตภัณฑ์ เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้มียอดขายเพิ่มขึ้น และประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักในวงกว้างมากขึ้นและเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มอื่น ๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการออกแบบและพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตรัง ตำบลบ้านตรัง อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานีควรได้รับการพัฒนาต่อ เพื่อเป็นเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์ โดยการนำระบบการจัดส่งสินค้า และระบบการชำระเงินออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เข้ามาเสริมและในอนาคตควรมีการเพิ่มเติมในส่วนของคุณภาพที่เป็นภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสู่ลูกค้าชาวต่างชาติ ให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

บุญเลิศ อรุณพิบูลย์. (2556). *การออกแบบพัฒนาเว็บไซต์ด้วย Wordpress*. สืบค้น 10 กันยายน 2564, จาก <http://www.stks.or.th>.

ปิยะดนัย วิเคียน.(2560). *หลักการออกแบบเว็บไซต์*. สืบค้น 10 กันยายน 2564, จาก <https://krupiyadanai.wordpress.com>.

พิมพ์พรณอดมพันธ์.(2560). *การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์*.อุบลราชธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

ภาวูธ พงษ์วิทย์ภาน. (2556).*e-Commerce “สุดยอดช่องทางรวย ทุนน้อย ทำง่าย สร้างรายได้ 24 ชั่วโมง”*.กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สรชัย พิศาลบุตร. (2551). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ:วิทย์พัฒน์.