บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของโครงการ

ปัจจุบันการแสวงหาความรู้มีได้หลายวิธี และการอ่านหนังสือก็เป็นหนึ่งในหลาย ๆ วิธีนั้น ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลทั่ว ๆ ไป เนื่องจากการให้ความสำคัญของการอ่านหนังสือ เพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดธุรกิจร้านขายหนังสือมากมายเช่น ร้านหนังสือดอกหญ้า, ร้านหนังสือดวงกมล, ร้านหนังสือซีเอ็ด, ศูนย์หนังสือธรรมศาสตร์, ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฯลฯ

วัตถุประสงค์ทั่วไปในการจัดทำร้านหนังสือ

1) ประกอบธุรกิจค้าปลีกหนังสือ
2) ให้บริการรายละเอียดหนังสือที่น่าสนใจแก่ลูกค้า
3) กระจายข้อมูลข่าวสารของทางร้านหนังสือให้ลูกค้าทราบ

1.2 ปัญหาและความต้องการในการทำงานร้านหนังสือ

ระบบงานร้านหนังสือโดยทั่วไปมักพบปัญหาที่ต้องการหาทางออกและบางครั้งเจ้าของร้านยังมีความต้องการที่จะปรับปรุงร้านหนังสือให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาดังนี้

1) การประชาสัมพันธ์ของร้านหนังสือ

ระบบเดิม	ใช้วิธีลงโฆษณาตามสื่อโฆษณาต่าง ๆ
ปัญหาที่พบ	ใช้งบประมาณในการโฆษณาสูงแต่สามารถลงโฆษณาได้ในระยะเวลาสั้น ๆ และไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร
ความต้องการ	ต้องการสื่อโฆษณาที่มีราคาเหมาะสม ซึ่งสามารถโฆษณาและประชาสัมพันธ์ร้านหนังสือได้เป็นระยะเวลานาน โดยสื่อที่ใช้ในการลงโฆษณานั้นต้องมีลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายรู้จัก

2) ระบบการให้บริการข้อมูลหนังสือแก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าเลือกซื้อหนังสือภายในร้าน

ระบบเดิม	เมื่อลูกค้าต้องการทราบรายละเอียดของหนังสือ จะเรียกพนักงานมาสอบถาม
ปัญหาที่พบ	พนักงานมีไม่เพียงพอที่จะตอบคำถาม หรือพนักงานบางคนไม่ทราบรายละเอียดของหนังสือที่ลูกค้าต้องการซื้อ
ความต้องการ	สื่อที่ให้บริการ การสอบถามข้อมูลได้ทุกเวลา และมีข้อมูลข่าวสารตามที่ลูกค้าต้องการ

3) การสอบถามข้อมูลหนังสือที่มีในร้าน กรณีลูกค้าอยู่ห่างไกลร้านหนังสือ

ระบบเดิม	มีการส่งจดหมายอิเล็คทรอนิค หรือส่งโทรสารเข้ามาเพื่อสอบถามข้อมูลหนังสือ
ปัญหาที่พบ	ทำให้เสียเวลาในการตอบจดหมายอิเล็คทรอนิค หรือโทรสาร
ความต้องการ	ระบบที่สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารได้ดี ตลอดเวลาและไม่เสียเวลาในการตอบคำถาม

4) การส่งเสริมการขาย

ระบบเดิม	จัดทำแผ่นพับโฆษณาเพื่อทำการประชาสัมพันธ์
ปัญหาที่พบ	ใช้งบประมาณในการทำมาก และกำไรที่ได้จากการขายหนังสือไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในการโฆษณา
ความต้องการ	สื่อที่จัดทำระบบการส่งเสริมการขายที่เหมาะสม และสื่อนั้นสามารถนำกลับมาใช้ได้อีกเมื่อมีการส่งเสริมการขาย

5) การสั่งซื้อหนังสือ

ระบบเดิม	ลูกค้าต้องเดินทางมาสั่งซื้อหนังสือที่ต้องการโดยตรงที่ร้านหนังสือ หรือส่งทางไปรษณีย์
ปัญหาที่พบ	ลูกค้าที่อยู่ห่างไกลเกิดความไม่สะดวกในการสั่งซื้อหนังสือจากทางร้านหนังสือ เช่นหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ในต่างประเทศ
ความต้องการ	รูปแบบการสั่งซื้อหนังสือแบบใหม่ที่สะดวก และรวดเร็ว

6) การสมัครสมาชิก

ระบบเดิม	สามารถสมัครสมาชิกได้ด้วยตนเองที่ร้านหนังสือ
ปัญหาที่พบ	-
ความต้องการ	การรับสมัครสมาชิกผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

7) การเก็บข้อมูลการสั่งจองหนังสือกรณีที่หนังสือทางร้านขาดสต๊อก

ระบบเดิม	บันทึกรายการสั่งจองหนังสือไว้ในสมุดบันทึก
ปัญหาที่พบ	รายการที่บันทึกไว้สูญหาย, รายการสั่งจองหนังสือไม่ชัดเจนทำให้จัดเตรียมหนังสือให้ลูกค้าผิดพลาด
สิ่งที่ต้องการ	รูปแบบการจัดเก็บการสั่งจองหนังสือที่เป็นระเบียบ

8) การกระจายข้อมูลข่าวสารแก่พนักงาน

ระบบเดิม	ใช้การประชุม หรือติดประกาศ
ปัญหาที่พบ	พนักงานที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุม หรือพนักงานที่เข้าทำงานภายหลังจะไม่ทราบข่าวสาร, กรณีการติดประกาศใบประกาศอาจสูญหาย
ความต้องการ	ต้องการสื่อที่คงทนถาวรและสามารถให้พนักงานสอบถามได้ตลอดเวลา

จะเห็นได้ว่าปัญหาส่วนใหญ่ของร้านหนังสือเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับ ความต้องการบริการด้านการขายและการประชาสัมพันธ์ร้านหนังสือ

1.3 **แนวทางในการแก้ปัญหา**

ในยุคของข่าวสารในปัจจุบัน การสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้รับความนิยม และทวีความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นระบบที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งาน แลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันได้ง่าย ยิ่งขึ้น ปัจจุบันแทบทุกมุมโลกได้มีการเชื่อมโยงระบบอินเทอร์เน็ตกันอย่างทั่วถึง ทำให้ผู้ใช้สามารถติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นถ้าต้องการระบบเครือข่ายที่มีขนาดใหญ่ที่สุด ครอบคลุมพื้นที่กว้างขวางที่สุด มีอัตราขยายตัวเร็วที่สุด และมีสมาชิกมากที่สุด ระบบนั้นคือระบบ ***เครือข่ายอินเทอร์เน็ต*** (Internet)

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์ในหลาย ๆ ระบบ จากที่ต่าง ๆ ทั่วโลกไว้ด้วยกัน โดยสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างเครื่องกันได้ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้รับการ ออกแบบขึ้นมา ในลักษณะติดต่อสื่อสารกัน ได้ระหว่างเครื่อง แม้ว่าจะมีเส้นทางติดต่อบางจุดเสียหายหรือถูกทำลายไป ในปัจจุบันเครือข่ายนี้ขยายวงกว้างออกไป โดยเริ่มจากสถาบันการศึกษาเข้าสู่แวดวงธุรกิจ และจากการสำรวจในปี ค.ศ. 1994 พบว่าอัตราการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในธุรกิจ มากกว่าผู้ใช้ในวงการศึกษาและวิจัย ประโยชน์ ที่เราจะได้รับจากระบบเครือข่ายคือ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารร่วมกันที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก และสามารถติดต่อถึงกัน ได้อย่างรวดเร็วไม่ว่าผู้ใช้จะอยู่ที่ไหนของโลก สำหรับอินเทอร์เน็ตนั้นจะเสียค่าใช้จ่ายไม่มากนักเมื่อเทียบกับการใช้ บริการอื่น ๆ ที่มีใช้อยู่ในปัจจุบัน

นอกจากนี้ยังมีระบบเครือข่ายเวิลด์-ไวด์-เว็บ (World-Wide Web) ซึ่งเป็นเครื่องมือชิ้นหนึ่งในยุคข่าวสาร ข้อมูล และเครื่องมือชิ้นนี้ได้รับการขยายตัว เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อใช้เป็นสื่อกลางสำหรับการติดต่อสื่อสารด้าน ธุรกิจ ตามรายงานของสมาคมดูแลผู้ ใช้อินเทอร์เน็ต (Internet Society) ได้สำรวจพบว่าการเติบโตของผู้ใช้ เวิลด์-ไวด์-เว็บ สูงขึ้นมากภายในช่วง ปี พ.ศ. 2537 มีเปอร์เซ็นต์การเติบโตสูงขึ้นถึง 1,154% และมีผู้ตั้งการให้บริการ web ขึ้นมาแล้วมากกว่า 15,000 แห่งทั่วประเทศภายในต้นปี พ.ศ. 2538 บริษัทเอกชน, มูลนิธิ, และสถานที่ราชการต่าง ๆ เริ่มเล็งเห็นประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีนี้

ระบบการจัดพิมพ์ข้อมูลข่าวสารลงบน เวิลด์-ไวด์-เว็บ เป็นวิธีการที่จะช่วยเพิ่มคุณค่าของทรัพยากร ที่ทีอยู่อย่างจำกัดให้ไปถึงผู้บริโภคได้ในระดับโลก จะได้ผลกำไรอย่างมาก ซึ่งมีผลโดยตรงกับพื้นฐานการ ดำเนินธุรกิจคือ

1) ช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย โดยการลดจำนวนแผ่นป้ายโฆษณาของข้อมูลข่าวสารของสินค้า และสามารถลดการประชาสัมพันธ์ในสื่ออื่น ๆ ที่จะต้องทำขึ้นมาเพื่อจัดส่งให้แก่ลูกค้า
2) เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการให้บริการ และสนับสนุนด้วยการ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
3) สร้างโอกาสในเชิงตลาดขึ้นด้วยวิธีการพิจารณาและจัดการติดตามผล เช่นมีการทำแบบสอบถาม ให้ผู้ใช้กรอกความต้องการ และข้อเสนอแนะ

จากประโยชน์ต่าง ๆ ของอินเทอร์เน็ต และ เวิลด์-ไวด์-เว็บ จะเห็นว่าสามารถช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ของร้านหนังสือได้เป็นอันมาก จะเห็นได้ชัดกรณีองค์กรที่อยู่ต่างประเทศต้องการทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของหนังสือที่ทางร้านมี หรือต้องการสั่งซื้อหนังสือ จะเกิดปัญหายุ่งยากมาก เพราะระยะทางไกลและต้องเสียค่า ใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารสูง แต่ถ้าร้านหนังสือ มีการบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะก่อให้เกิด ความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายได้เป็นจำนวนมาก รวมทั้งสามารถใช้บริการข่าวสารภายในองค์กรแก่พนักงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1) เพื่อเป็นการศึกษาระบบงานร้านหนังสือ
2) เพื่อวิเคราะห์ว่าระบบงานบริการของร้านหนังสือ ระบบใดสามารถนำเทคโนโลยีของ เวิลด์-ไวด์-เว็บ มาเสริมประโยชน์การทำงานได้
3) ออกแบบ และพัฒนาระบบการบริการข้อมูลของร้านหนังสือผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต

1.5 ขอบเขตของโครงการ

1) ทำการศึกษาระบบการบริการของร้านหนังสือว่าประกอบด้วยงานอะไรบ้างแต่ละระบบมีขั้นตอนการทำงานอย่างไร และมีการส่งผ่านข้อมูลอย่างไร
2) ทำการวิเคราะห์ว่าระบบงานบริการของร้านหนังสืองานใดที่เหมาะสมที่จะนำระบบ เวิลด์-ไวด์-เว็บ เข้าไปเสริมประสิทธิภาพการทำงาน
3) พัฒนาระบบงานบริการของร้านหนังสือผ่านทางระบบเครือข่าย โดยนำระบบงานที่ได้จากการวิเคราะห์มาพัฒนา ซึ่งการพัฒนาจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ
    3.1) ระบบการให้บริการข้อมูลหน้าร้าน โดยจะเป็นการให้บริการข้อมูลโดยใช้ระบบเวิลด์-ไวด์-เว็บ ซึ่งจะสามารถใช้บริการได้ทั้งภายในร้านหนังสือ และจากระยะทางไกล เช่น ต่างประเทศ, ต่างจังหวัด
    3.2) ระบบการจัดเตรียมข้อมูล จะสร้างโปรแกรมสำหรับจัดเตรียมข้อมูล ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นข้อมูลที่นำไปใช้ให้บริการข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย
    3.3) ระบบการจัดทำรายงาน จะจัดทำรายงานเพื่อสรุปผลการทำงานต่าง ๆ โดยการออกรายงานจะขึ้นอยู่กับความสมควร และการนำไปใช้งานของรายงานนั้น ๆ
4) ออกแบบฐานข้อมูล เป็นการออกแบบฐานข้อมูลเพื่อรองรับการพัฒนาระบบ

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5) เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบมีดังนี้

5.1) เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ ผ่านระบบเครือข่ายคือ Java

5.2) เครื่องมือพัฒนาระบบการจัดเตรียมข้อมูล คือ Delphi

5.3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ ORACLE

6) ระบบปฏิบัติการที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

6.1) ทำการพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการวินโดว์ส

6.2) การเก็บฐานข้อมูลบนระบบปฏิบัติการยูนิกส์หรือวินโดว์สเอ็นที

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ

1) สามารถนำเทคโนโลยี เวิลด์-ไวด์-เว็บ มาเสริมประสิทธิภาพการทำงานร้านหนังสือ

2) ทำให้ร้านหนังสือสร้างบริการที่เป็นที่พอใจแก่ลูกค้า เช่น

2.1) สามารถให้บริการแก่ผู้ที่อยู่ห่างไกล ไม่เพียงแต่ผู้ที่อยู่ในประเทศเท่านั้น ยังรวมถึงผู้ที่อยู่ในต่างประเทศ

2.2) สามารถสั่งซื้อหนังสือผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

2.3) สามารถสอบถามข้อมูลหนังสือที่ทางร้านมีขายจากระยะไกลได้

2.4) สามารถลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารกรณี ลูกค้าต้องการข้อมูลข่าวสารของร้านหนังสือก็สามารถสอบถามจาก Web Page ของทางร้านหนังสือได้

3) สามารถสร้างบริการที่เป็นที่พอใจแก่พนักงานภายในร้านหนังสือ เช่น ใช้เป็นที่แสดงข่าวสารข้อมูลภายในร้านหนังสือให้แก่พนักงานได้รับทราบ