
E-Commerce

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

Olarik Surinta

mrolarik@hotmail.com

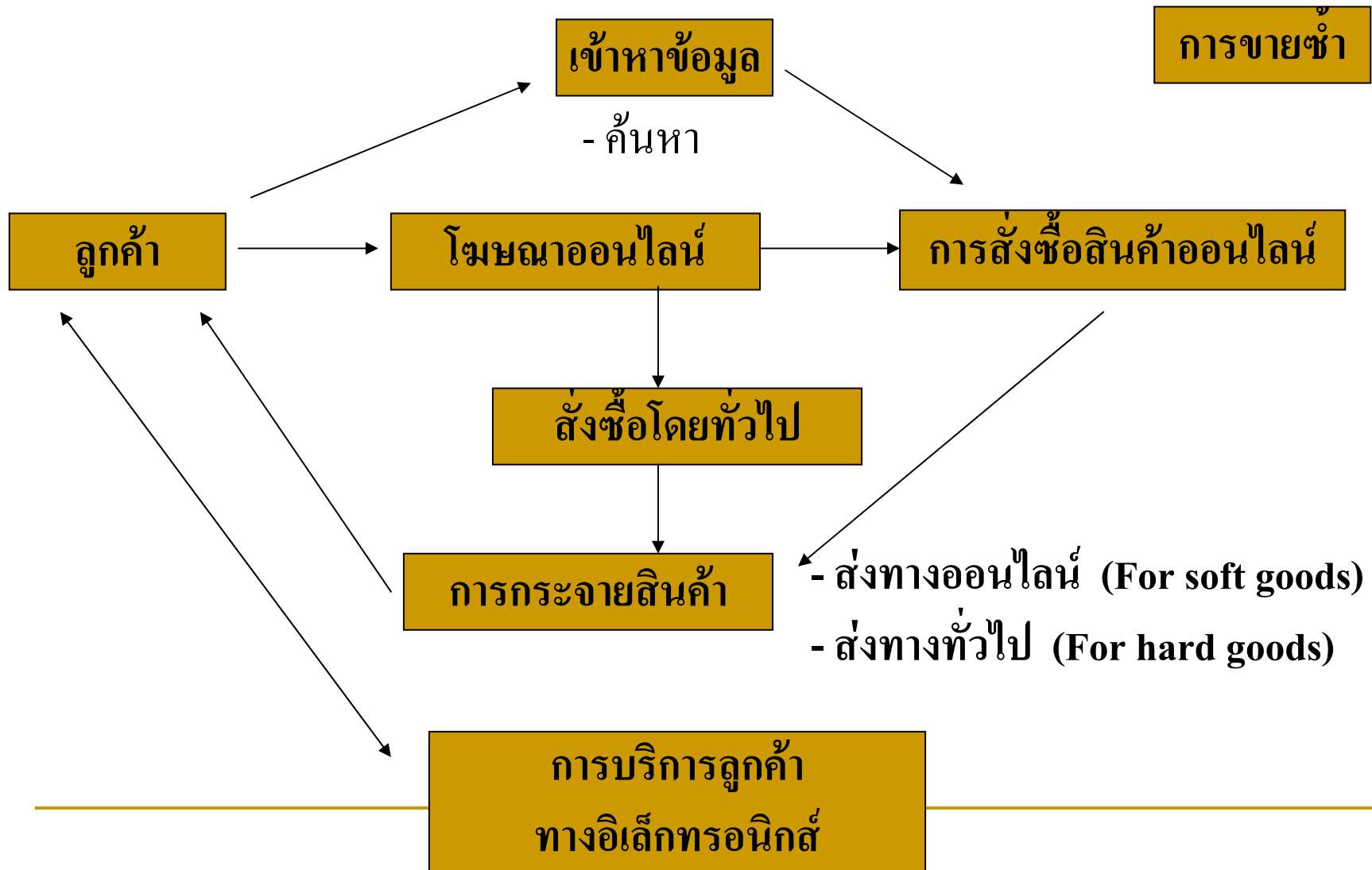
E-Commerce

- การดำเนินธุรกิจ โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์
- การผลิต การกระจาย การตลาด การขายหรือการขนส่งผลิตภัณฑ์และบริการ โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์
- ธุรกิจทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเชิงพาณิชย์ ทั้งในระดับองค์กรและส่วนบุคคล บนพื้นฐานของการประมวล และการส่งข้อมูลดิจิทัลที่มีทั้งข้อความ เสียงและภาพ

E-Commerce

- กิจกรรมเกี่ยวกับธุรกิจการค้าทุกชนิดที่กระทำผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
ทุกประเภท ตัวอย่างของกิจกรรมเช่น
 - การโฆษณาประชาสัมพันธ์
 - การเสนอขายการเสนอบริการ
 - การซื้อ-ขาย การชำระเงิน
 - การบริการทางการเงิน
 - การบริการส่งสินค้า
 - การส่งเสริมการขาย เป็นต้น

วงจรของระบบการค้าอิเล็กทรอนิกส์



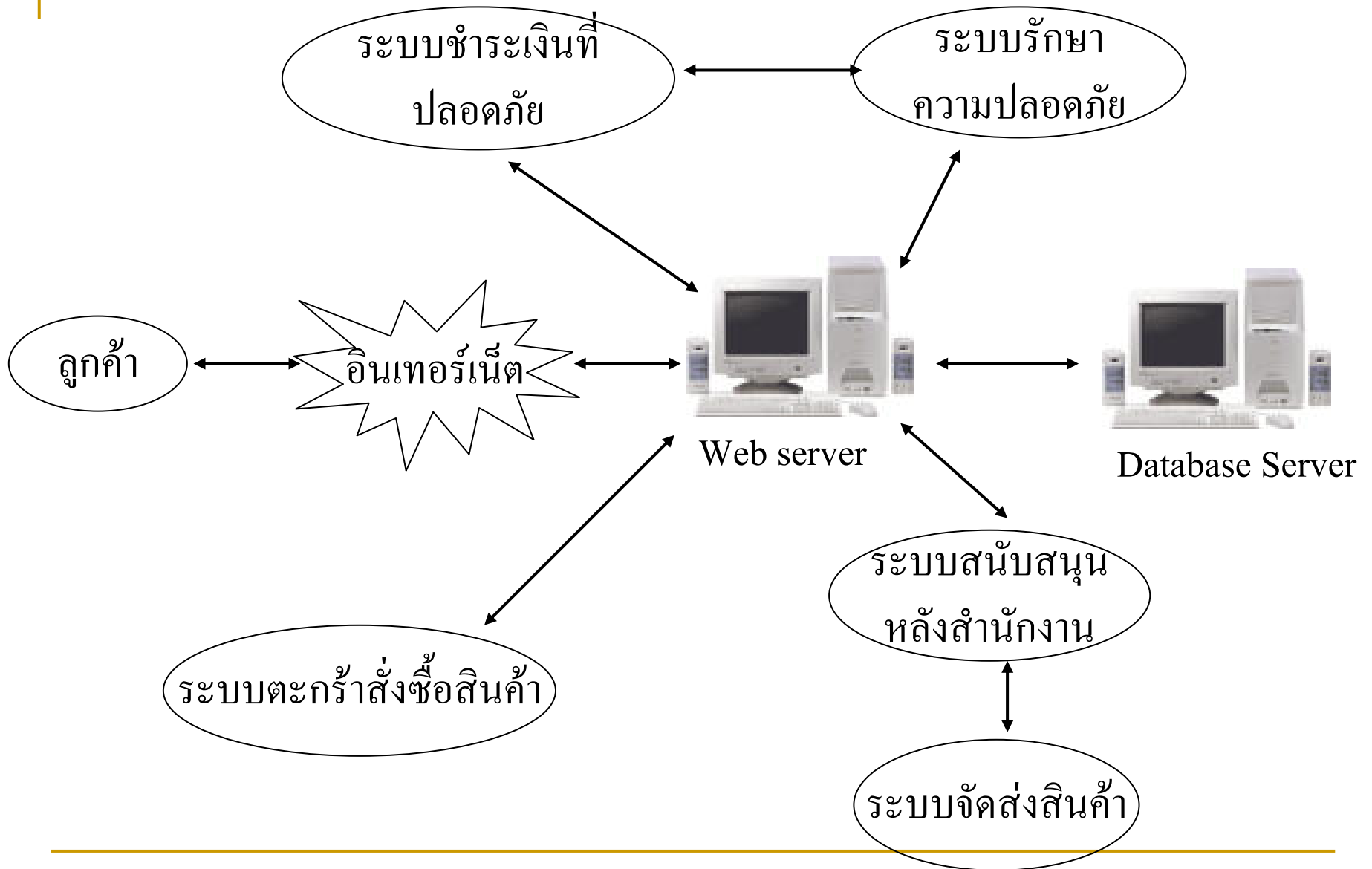
องค์ประกอบของการค้าขายบนเว็บ

1. ส่วนหน้าร้าน (**Web Store** หรือ **Store front**)
 - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับร้านค้า ตัวสินค้า นโยบายการขายแก่ลูกค้า
 - ทำหน้าที่หลักในการให้ข้อมูล และเชิญชวนให้ซื้อสินค้า
 - โดยการออกแบบหน้าร้านที่ดีนั้นต้องคำนึงถึงความสมบูรณ์ครบถ้วนของสินค้า การจัดวางหมวดหมู่ ให้ง่ายต่อการค้นหา รวมถึงใช้งานง่ายไม่ซับซ้อนในการเลือกสินค้าแต่ละชิ้น
 - ส่วนหน้าร้านสิ่งที่ยึดใช้คือ ระบบตะกร้ารับคำสั่งซื้อ (**Shopping Cart System**)

องค์ประกอบของการค้าขายบนเว็บ

2. ระบบหลังร้าน (**Back Office**)

- ประกอบไปด้วยระบบการรับคำสั่งซื้อสินค้า ระบบการรับชำระเงิน ระบบการจัดส่งสินค้า และระบบการบริหารร้านค้า และเชื่อมต่อโดยตรงกับหน้าร้าน
- ระบบการให้รายละเอียดของสินค้า ส่วนที่ให้ลูกค้าเลือกก็เช่นเดียวกัน ต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนไม่กำกวมหรือทำให้สับสนได้ที่มีความหมายว่าอย่างไร
- อีกระบบที่สำคัญ คือ ระบบการรักษาความปลอดภัยในการจ่ายเงิน หรือ **Secure Payment System** เป็นระบบคำนวณเงินและชำระเงินค่าสินค้าที่ปลอดภัย ส่วนใหญ่จะรับชำระด้วยบัตรเครดิต การถ่ายโอนข้อมูลต้องมีการเข้ารหัสเพื่อป้องกันการรั่วไหล



ประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- แบ่งออกเป็น 3 ด้าน
 - สำหรับผู้บริโภค
 - สำหรับผู้ประกอบการ
 - สำหรับผู้ผลิต

ประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

■ ผู้บริโภค

- ❑ ได้รับความสะดวก ประหยัดเวลาในการซื้อสินค้าอย่างครบวงจร
- ❑ มีสินค้าและบริการให้เลือกมากขึ้น
- ❑ เลือกชมสินค้าได้ตลอดเวลา (24X7)
- ❑ สามารถเปรียบเทียบราคาของสินค้า และรับทราบความคิดเห็นต่อ
- ❑ สินค้า/บริการนั้นๆ ผ่านทางเว็บบอร์ดได้ก่อนตัดสินใจซื้อ
- ❑ ได้สินค้าที่มีคุณภาพดี และราคายุติธรรม เพราะซื้อสินค้าโดยไม่ต้องผ่านพ่อค้าคนกลาง
- ❑ ได้รับสินค้าอย่างรวดเร็วในกรณีที่สินค้านั้นสามารถส่งผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เพลง และ ซอฟต์แวร์ เป็นต้น

ประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

■ ผู้ประกอบการ

- ❑ เข้าถึงลูกค้าทั่วโลก
- ❑ เพิ่มยอดขาย
- ❑ ลดต้นทุน เช่น การจัดพิมพ์แคตตาล็อกออกมาเป็นเล่ม ๆ
- ❑ บบนอินเทอร์เน็ตผู้ประกอบการรายย่อยมีโอกาสในการแข่งขันเท่าเทียมกับผู้ประกอบการรายใหญ่
- ❑ ลดภาระสินค้าคงคลัง
- ❑ ให้บริการและทำการตลาดต่อลูกค้ารายบุคคลได้
- ❑ สถานที่ตั้งของบริษัทไม่เป็นข้อจำกัดในการดำเนินกิจการ
- ❑ เพิ่มประสิทธิภาพในการขายและการทำงานภายในสำนักงานโดย
- ❑ นำระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) มาใช้

ประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

■ ผู้ผลิต

- ❑ เพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่ายมากขึ้น
- ❑ เปิดตลาดใหม่
- ❑ เพิ่มความสัมพันธ์กับลูกค้า
- ❑ ลดค่าใช้จ่ายและความผิดพลาดในเรื่องข้อมูลการซื้อขาย
- ❑ เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต
- ❑ ลดภาระสินค้าคงคลัง

ลักษณะธุรกิจที่พบบนอินเทอร์เน็ต

- ธุรกิจการสื่อสาร
 - ธุรกิจข้อมูลออนไลน์
 - ธุรกิจโฆษณาบน **World Wide Web**
 - ธุรกิจซื้อและจัดส่งสินค้าทางอินเทอร์เน็ต
 - ธุรกิจการศึกษาทางไกล
 - ธุรกิจการค้าอิเล็กทรอนิกส์ หรือ **Electronic Data Interchange (EDI)**
 - ธุรกิจซื้อขายหุ้นผ่านอินเทอร์เน็ต
 - ธุรกิจการเงินอิเล็กทรอนิกส์
 - ธุรกิจทั่วไปที่มีการให้บริการหลังการขาย
 - ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
-
- ธุรกิจศูนย์การค้าอินเทอร์เน็ต (**Cybermall**)

ระบบการชำระเงิน (Payment System)

- สำหรับการทำธุรกิจทั่วไป

เช่น เงินสด เช็ค บัตรเดบิต การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ

- สำหรับการทำธุรกิจแบบ E-commerce

- Magnetic Strip Card

- Smart Card

- Electronic Check

- Electronic Cash

E-Payments

อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

ระบบชำระเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

รูปแบบการชำระเงิน แบ่งเป็น 2 ระบบ คือ

1. ระบบชำระเงินแบบจ่ายก่อน (Pre-paid Payment System)

“ ชำระเงินก่อนแล้วค่อยนำไปซื้อสินค้าทีหลัง ”

เช่น E-Cash

2. ระบบชำระเงินแบบจ่ายทีหลัง (Post-paid Payment System)

“ ซื้อสินค้าก่อนแล้วชำระเงินภายหลัง ”

เช่น E-Check และ Credit Card

Pre-paid Payment System

- **E-Cash หรือ เงินสดอิเล็กทรอนิกส์**

คือ การชำระเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่แปลงจากเงินจริงให้เป็นเงินที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ชำระเงินให้ผู้ขายแทนการใช้เงินจริง

เงื่อนไขการชำระเงิน

1. ผู้ซื้อและผู้ขายจะต้องมีบัญชีธนาคารเดียวกัน
2. ผู้ซื้อและผู้ขายต้องขอใช้บริการเงินสดอิเล็กทรอนิกส์
3. ผู้ซื้อและผู้ขายต้องมี E-wallet อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง

Post-paid Payment System

- **E-Check หรือ เช็คอิเล็กทรอนิกส์**

เป็นการใช้เช็คที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ชำระเงินให้กับผู้ขาย

บริการเช็คอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

- นำเสนอบิลให้กับผู้ซื้อ
- ยินยอมให้ผู้ซื้อชำระเงินตามใบแจ้งราคาของรายการสินค้า
- จัดการเกี่ยวกับข้อมูลการโอนเงิน
- ยินยอมให้ผู้ซื้อชำระเงินอัตโนมัติ
- เป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างโปรแกรมจัดการด้านการเงิน กับโปรแกรมจัดการการค้าต่อผู้ขาย

• Credit Card

เป็นการชำระเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้วงเงินของบัตรเครดิต แทนการชำระเงินด้วยเงินสด

ข้อดี

- ชำระเงินได้สะดวก
- ผู้ซื้อที่ยังไม่มีเงินก็สามารถซื้อสินค้าได้

ข้อเสีย

- เสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมหมายเลขบัตรเครดิต

E-Commerce Application

- E-Retailing
- E-Auction
- E-Service
- E-Government

การค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์ (E-Retailing)

คือ การนำเสนอและขายสินค้าให้แก่ลูกค้าที่เป็นผู้บริโภคโดยตรงผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ค้าปลีก หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางการซื้อขายสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคคนสุดท้าย

- Traditional Intermediation
- Disintermediation
- Reintermediation

ชนิดของการค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์

1. Electronic Storefront

หมายถึง เว็บไซต์ร้านค้าเสมือนที่ใช้สำหรับนำเสนอเพื่อขายสินค้าและบริการภายในเว็บไซต์ของตนเอง โดยไม่ต้องผ่านคนกลางหรือตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace)

- General Storefront
- Specialized Storefront

***** เป็นลักษณะที่เรียกว่า **Direct Marketing** *****

ชนิดของการค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์

2. Electronic Mall หรือ Cybermall

หมายถึง เว็บไซต์กลางที่รวบรวมเว็บไซต์ต่าง ๆ เข้าไว้ในที่เดียวกัน เช่น

- www.pantip.com
- www.ebay.com
- www.shopnow.com

ฯลฯ

***** เป็นลักษณะที่เรียกว่า **Indirect Marketing** *****

กลยุทธ์เพื่อความสำเร็จในการค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์

- การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
- เรียนรู้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
- ช่องทางบริการที่เป็นเลิศ
- อื่น ๆ

๑๓๑

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์

- Profitability
- Branding
- Performance
- Web site Design

E-Auction

การประมูล หมายถึง การเสนอซื้อเสนอขายสินค้าหรือบริการ ระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ที่เข้ามาแข่งขันกันเสนอราคาในช่วงเวลาที่กำหนด

การประมูลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การเสนอซื้อเสนอขายสินค้าหรือบริการ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ที่เข้ามาแข่งขันกันเสนอราคาในช่วงเวลาที่กำหนด

ลักษณะการประมูล

การประมูลขาย (Forward Auction)

- เป็นการประมูลที่เริ่มขึ้นตามความประสงค์ของผู้ที่ต้องการ
ขายสินค้า

- ผู้ขายกำหนดความต้องการให้ผู้ซื้อเข้ามาเสนอราคาแข่งขัน
- ผู้ซื้อที่เสนอราคาสูงสุดจะเป็นผู้ชนะการประมูลและได้

รับสินค้าไป

ลักษณะการประมูล

การประมูลซื้อ (Reverse Auction)

- เป็นการประมูลที่เริ่มขึ้นตามความประสงค์ของผู้ที่ต้องการซื้อสินค้า

- ผู้ซื้อกำหนดความต้องการซื้อสินค้าให้ผู้ขายเข้ามาเสนอราคาแข่งขันกัน

- ผู้ขายที่สามารถเสนอราคาได้ต่ำที่สุดจะเป็นผู้ชนะการประมูลและผู้ซื้อจะต้องซื้อสินค้าจากผู้ขายที่ชนะการประมูลในครั้งนั้น

ข้อได้เปรียบของการประมูลออนไลน์กับวิธีดั้งเดิม

- จำนวนผู้เข้าประมูล
- ระยะเวลาในการประมูล
- ต้นทุน

จุดอ่อนของการประมูลออนไลน์

- ไม่เห็นสินค้าจริง
- การฉ้อโกงจากผู้ขายและผู้ซื้อ
- การประมูลสินค้าผิดกฎหมาย

รูปแบบของกลไก

- หน้าม้าเสนอราคาหลอก
- นำเสนอรูปภาพสินค้าบิดเบือนความจริง
- จูงใจผู้ประมูลด้วยเกรดสินค้า
- ขายสินค้าปลอม
- ราคาประมูลต่ำแต่ค่าขนส่งแพง
- ผู้ขายไม่ส่งสินค้าให้
- ผู้ซื้อต้องการสินค้าฟรี
- ผู้ซื้อต้องการได้รับสินค้าที่ดีกว่าเดิม

การป้องกันกลโกง

- การพิสูจน์ว่าเป็นสมาชิกตัวจริง
- การตรวจสอบว่าเป็นสินค้าของจริง
- จัดให้มีบริการคัดระดับคุณภาพสินค้า
- การแสดงความคิดเห็น
- บริการตรวจสอบการชำระเงินและจัดส่งสินค้า

E-Service

เป็นรูปแบบหนึ่งของ E-Commerce ที่นำมาประยุกต์ใช้สำหรับให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สมาชิก หรือพนักงานในองค์กรเอง

E-Service

- Electronic Banking Service
- Online Bill-Paying Service
- Job Market Service
- Travel and Tourism Service
- Communities Service
- E-Learning Service

E-Government

เป็นการนำ E-Commerce มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของ
ภาครัฐ เพื่อทำให้เกิดกระบวนการปรับเปลี่ยนในการจัดการ
และการบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง
สุดในการให้บริการพื้นฐานทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน
โดยนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมาประยุกต์ใช้

วัตถุประสงค์ของ E-Government

- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการพื้นฐานของรัฐ
- เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ในการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน
- เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์อันดีให้กับหน่วยงานราชการ
- เพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์และการบริการข้อมูลและสารสนเทศ

E-Procurement

เป็นกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐผ่านทาง
เว็บไซต์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ คือ

- การตกลงราคา
- การสอบราคา
- การประกวดราคา
- การจัดซื้อ
- การประมูลอิเล็กทรอนิกส์

วัตถุประสงค์ของ E-Procurement

- เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการให้ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
- ส่งเสริมภาพลักษณ์อันดี
- ประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่าย