เอกสารประกอบการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์

e-Commerce คืออะไร

e-Commerce หรือ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ การทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในทุกช่องทางที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การซื้อขายสินค้าและบริการ การโฆษณา การโอนเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์, การจำหน่ายหุ้นทางอิเล็กทรอนิกส์, การประมูล, การออกแบบทางวิศวกรรมร่วมกัน, การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ, การขายตรง, การให้บริการหลังการขาย ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ โทรทัศน์ วิทยุ หรือแม้แต่อินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยการลดบทบาทองค์ประกอบทางธุรกิจลง เช่น ทำเลที่ตั้งอาคารประกอบการ โกดังเก็บสินค้า ห้องแสดงสินค้า รวมถึงพนักงานขาย พนักงานแนะนำสินค้า พนักงานต้อนรับลูกค้า เป็นต้น จึงลดข้อจำกัดของระยะทาง และเวลาลงได้

กระบวนการพื้นฐาน (Basic Process) เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. ลูกค้า เลือกรายการสินค้า ของผู้จำหน่าย (Catalog)
2. ลูกค้า ส่งคำสั่งซื้อ ให้ผู้จำหน่าย (Order)
3. ลูกค้า ชำระเงิน ให้ผู้จำหน่าย (Payment)
4. ลูกค้า รอรับสินค้า จากผู้จำหน่าย (Shipping)
5. ทำงานแทนพนักงานขายได้ โดยสามารถทำการค้าแบบอัตโนมัติ ได้อย่างรวดเร็ว
6. ทำให้เปิดหน้าร้านขายของ ให้คนทั่วโลกได้ และเปิดขายได้ทุกวันโดยไม่มีวันหยุดตลอด 24 ชั่วโมง
7. เก็บเงิน และนำฝาก เข้าบัญชีให้คุณได้โดยอัตโนมัติ
8. ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการจัดพิมพ์แคตาล็อก (กระดาษ) ออกมาเป็นเล่ม ๆ และไม่ต้องมาเสียเงิน และเวลาในการจัดส่งให้ลูกค้าทางไปรษณีย์อีก
9. แทนได้ทั้งหน้าร้าน (Showroom) หรือบูท (Booth) แสดงสินค้าของคุณที่มีคนทั่วโลกมองเห็น ไม่ต้องเสียค่าเครื่องบิน ไปออกงานแสดงสินค้าในต่างประเทศ
10. แทน และเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารธุรกิจ ภายในของเราได้อีกมากมาย

หัวข้อให้คิด ที่ส่งผลให้การทำ e-Commerce สำเร็จ

1. สำรวจ (Research) :: สำรวจตลาดบ่อยเพียงใด เพื่อประเมินคู่แข่ง ตนเอง และลูกค้า
2. วางแผน (Planning) :: กำหนด Gantt chart เพื่อติดตั้งระบบ แผนลงทุน และแผนคืนทุน
3. เงินทุน (Loan) :: ต้องใช้เงินทุนทั้งหมดเท่าไร หาได้ที่ไหน คืนอย่างไร

4. จ่ายเงิน (Payment) :: แผนรับชำระเงิน
   เช่น โอนผ่านตู้เอทีเอ็ม พกง. เพย์พาล เคาน์เตอร์ธนาคาร ดร๊าฟธนาคาร บัตรเครดิต ตั๋วเงินรับ เช็คส่วนบุคคล การโอนทางโทรเลข
5. ขนส่ง (Transport) :: สินค้าจะจัดส่งให้ถึงมือลูกค้าอย่างไร เช่น Fedex, DHL, Logistic เป็นต้น
6. สินค้า (Product) :: ความน่าสนใจของสินค้า ขายแล้วจะมีคนซื้อ หรือไม่
7. ราคา (Price) :: ราคาที่จะส่งผลถึงกำไร จากการสั่งซื้อแต่ละครั้งมากพอ หรือไม่
8. สถานที่ (Place) :: ขายให้คนไทย หรือต่างชาติ ที่พักสินค้า ร้านตั้งที่ไหน
9. โฆษณา (Promotion) :: มีแผนโฆษณาอย่างไร และจะใช้วิธีการใดบ้าง
10. คลังสินค้า (Stock) :: ระบบจัดการคลังสินค้า ควบคุมอย่างไร
11. เวลา (Time) :: ประเมินระยะเวลาตั้งแต่สั่งซื้อ ส่งสินค้า และได้รับเงิน ทั้งหมดกี่วัน
12. ผิดพลาด (Error) :: ส่งไปแล้วไม่มีผู้รับ ไม่ได้รับเงิน ส่งไม่ทัน ไม่ได้มาตรฐานทำอย่างไร
13. สำนักงาน (Office) :: มีพนักงานกี่คน ลงทุนอะไรบ้าง ที่ตั้งสำนักงาน และแหล่งสินค้า
14. หีบห่อ (Package) :: คำสั่งซื้อจะมาพร้อมรูปแบบสินค้า และลักษณะหีบห่อ ยืดหยุ่นหรือไม่
15. เทคนิค (Technique) :: รายละเอียดของระบบที่ใช้ เพื่อให้เกิดการซื้อขายได้ เป็นแบบใด
16. ออกแบบ (Design) :: ออกแบบผลิตภัณฑ์ หรือหน้าร้านได้น่าสนใจหรือไม่
17. ความปลอดภัย (Security) :: ทุกระบบต้องรองรับการโจมตีจากผู้ไม่หวังดีได้ทุกรูปแบบ
18. ขนาด (Size) :: ขนาดระบบ เช่น รองรับจำนวนลูกค้า การสั่งซื้อ หรือสินค้าได้เพียงใด
19. การควบคุม (Controlling) :: การควบคุมกระบวนการทั้งหมด ให้ดำเนินไปอย่างถูกต้อง
20. สำรอง (Backup) :: แผนสำรองข้อมูล ในกรณีที่ระบบล้ม หรือผู้ให้บริการเว็บไซต์ยกเลิก
21. ภาษี (Tax) :: เข้าใจกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ ในประเทศ และกฎหมายด้าน IT

e-Commerce ทำอย่างไร เมื่อต้องการตั้งร้านค้า ในอินเทอร์เน็ต

1. **พื้นที่ตั้งร้านบน net ฟรี** จาก free hosting แสดงสินค้า แล้วให้ลูกค้า มาติดต่อขอซื้อมา
2. **พื้นที่ตั้งร้านบน net ฟรี** จาก free hosting ที่บริการ e-Commerce พร้อม shopping cart
3. **พื้นที่แบบเสียเงิน** แต่ไม่รับชำระผ่านระบบบัตรเครดิต เนื่องจากยุ่งยาก และมีเรื่องค่าใช้จ่ายเข้ามา
4. **พื้นที่แบบเสียเงิน** พร้อมเข้าระบบรับชำระผ่านบัตรเครดิตที่สมบูรณ์ เพราะหวังขายได้มาก ๆ เปิดช่องทางกว้างขึ้น

เรื่องน่าคิดอื่น ๆ ก่อนทำ e-Commerce

1. ขายอะไร? ธุรกิจที่น่าสนใจในปัจจุบัน เช่น ดอกไม้, Hand-make, หนังสือ, CDเพลง, โปรแกรม, ให้เช่า server, รับโฆษณา หรือเข้าไปดูที่ shoppingthai.com ก็ได้
2. จด Domain Name และจดกับใคร
   1. จด .com หรือ .net หรือ .co.th
   2. จดกับผู้ให้บริการจดชาวไทย หรือชาวต่างชาติดี
3. เป็น SME (Small and Medium Enterprises) เพื่อรับความช่วยเหลือจากภาครัฐ และจะตั้งเป็นบริษัท หรือไม่
4. ระบบ stock เป็นอย่างไร เช่นฝากสินค้า หรือขนถ่ายสินค้าสะดวกไหม
5. ภาษีคิดอย่างไร ทั้งในและต่างประเทศ
6. ระบบเงินตราที่ขายสินค้าเป็นบาท dollar หรือบาท
7. ราคาขาย เป็นเรื่องที่สำคัญมาก ต้องกำหนดให้เหมาะสม ไม่ถูกหรือแพงเกินไป และต้องมีเหตุผล อธิบายเสมอ
8. ทำเอง หรือให้ผู้เชี่ยวชาญที่เขาให้บริการ ครบวงจร
9. การขนส่งคิดค่าใช้จ่ายอย่างไร (**ตามน้ำหนัก ตามระยะทาง ตามมูลค่า หรือตามขนาด**)
10. ความปลอดภัย ถ้าไม่รับเรื่องบัตรเครดิต หรือไม่ serius เรื่องความลับก็ไม่ต้องสนใจก็ได้

เลือกรูปแบบของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ท่านอาจทำทุกรูปแบบ หรือแบบใดแบบหนึ่ง)

รูปแบบที่ 1: B-to-B (Business to Business) เป็นการค้าระหว่างองค์กร หรือบริษัท (ปริมาณขายต่อครั้งจะมาก)

รูปแบบที่ 2: B-to-C (Business to Consumer) เป็นการค้าจากองค์กร สู่ลูกค้าบุคคล (ค้าส่งขนาดย่อม ประมาณพอประมาณ)

รูปแบบที่ 3: C-to-C (Consumer to Consumer) เป็นการค้าระหว่างบุคคล ถึง บุคคล (ค้าปลีก ปกติ ปริมาณขายจะน้อย)

รูปแบบที่ 4: G-to-C (Government to Consumer) เป็นการค้าระหว่างภาครัฐ กับผู้บริโภค (การให้บริการประชาชน)

รูปแบบที่ 5: G-to-B (Government to Business) เป็นการค้าระหว่างภาครัฐ กับองค์กร (ปริมาณการค้ามาก)

เว็บเกี่ยวกับ e-Commerce ในไทยที่น่าสนใจ

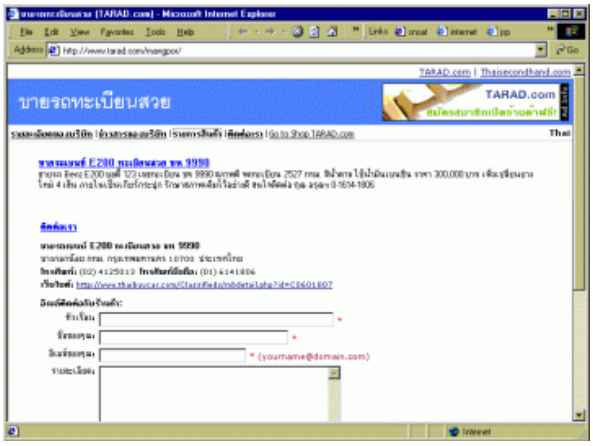
1. www.velocall.com
2. www.ecommerce.or.th (ให้ข้อมูลที่ดีมาก)
3. ประมูล.คอม www.pramool.com (รับนำสินค้าไปประมูล)
4. thbuy.com (จำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์)
5. Ecombot.com (รับวาง Host และค้าขาย)
6. Thailandbest.com (รับวาง Host และค้าขาย)
7. Siam-e-Commerce.com
8. Siamweb.com
9. www.thaiecommerce.net (กระทรวงพาณิชย์)

กรณีศึกษาขอพื้นที่ทำฟรี e-Commerce

Free e-Commerce ภาคธุรกิจ ครบวงจร (จำกัดปริมาณ)

http://www.cookkoo.com

http://www.tarad.com



free e-commerce ภาครัฐ (สำหรับตำบล)

http://www.thaitambon.com

http://www.siamvillage.net

http://tambon.khonthai.com/ free e-commerce ภาครัฐ (สำหรับหมู่บ้าน)

กลยุทธ์ที่จำเป็นสำหรับการเปิดร้านออนไลน์

1. สินค้าต้องน่าสนใจ และมีจำนวนมากพอ เพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกเห็นความหลายหลาย และเข้ามาที่ร้านอีก
2. รายละเอียดสินค้าครบถ้วน ตรงตามความจริง ไม่คุยสรรพคุณเกินจริง หรือแอบใส่ไข่ เป็นอันขาด
3. สินค้ามีอยู่จริง และต้องหาให้ลูกค้าได้ทันทีที่สั่งซื้อ
4. การออกแบบเว็บต้องดี น่าดู น่าสนใจ มีลูกเล่นที่ดี
5. การประชาสัมพันธ์ต้องเยี่ยม มีการส่งจดหมายข่าว หรือโฆษณาผ่าน banner exchange

สิ่งที่ควรมีสำหรับการเปิดร้านบนอินเทอร์เน็ต

1. หน้าร้าน และพื้นที่ของร้าน ยิ่งกว้างยิ่งดี (Shop Showing)
2. ต้องมีตะกร้า ซื้อและคำนวณเงินได้ ก่อนจ่ายจริง (Shopping Cart)
3. อีเมล์ตอบรับ เมื่อมีผู้สนใจสั่งสินค้า ควรสั่งให้ทั้งลูกค้า และตัวคุณ(E-Mail response)
4. รับชำระด้วยบัตรเครดิต หลังจากทุกอย่างลงตัว (Credit Card Acception)
5. สถิติ และรายงาน เห็นความก้าวหน้าของเว็บ (Statistic)
6. เทมเพลตการออกแบบ ช่วยให้ออกแบบหน้าร้านได้ง่ายขึ้น (Template)
7. การประชาสัมพันธ์ ต้องถึงกลุ่มลูกค้า (Advertising)

การชำระเงิน

1. รับชำระเงินสด เมื่อส่งสินค้า
2. รับสินค้าที่ร้าน พร้อมชำระเงินสด
3. พัสดุเก็บเงินปลายทาง
4. การโอนเงิน หรือ เช็ค เข้าบัญชี ก่อนส่งสินค้า
5. ขอผู้ขายติดต่อไปยังผู้ซื้อ หลังสั่งซื้อ เพื่อตกลงกัน
6. การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

ธนาคารที่ให้บริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่าน internet

1. ธนาคารกรุงเทพ 230-2497 http://www.bbl.co.th
2. ธนาคารกรุงไทย 665-5450 http://www.ktb.co.th
3. ธนาคารกสิกรไทย(eservice) 1571 http://www.tfb.co.th
4. ธนาคารไทยพาณิชย์ 554-5000 http://www.scpark.com
5. ธนาคารเอเชีย (ฝ่ายผลิตภัฒณฑ์บัตรเครดิต) 287-2211 ต่อ 1226 http://www.boa.co.th
6. asianpay.com :: มีทั้งภาษาไทย และอังกฤษ
7. thaiepay.com :: ทำให้เว็บเรา รับชำระเงินผ่านบัตรเครดิตได้

ปัญหาของ e-Commerce ในไทย

1. คนไทยค่าครองชีพต่ำทำให้อำนาจซื้อที่จะไปซื้อของผ่านเว็บยังน้อย
2. คนไทยน้อยคนมากที่จะใช้บัตรเครดิต และยิ่งน้อยเข้าไปอีกที่จะนำไปซื้อของ ผ่าน internet อันมีเหตุผลมาจากความเชื่อถือในความปลอดภัย
3. คนไทยน้อยคนที่สนใจ ใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อจับจ่ายซื้อของ ส่วนใหญ่จะใช้ทำงานและเพื่อการศึกษา และเล่นเกมส์
4. เมื่อ demand น้อย ทำให้ supply น้อยไปด้วยทำให้เกิดการแข่งขัน และความพยายามที่จะพัฒนาระบบน้อย เนื่องจากไม่คุ้มกับการลงทุน
5. คนไทยส่วนใหญ่นิยมใช้เงินสดและได้เลือกสินค้าก่อนซื้อ มิใช่เห็นแต่ในภาพ