

## พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

นำเสนอเมื่อ : 25 ก.ค. 2551

## ความเป็นมา

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) หรืออีคอมเมิร์ซ (E-Commerce) เริ่มขึ้นเมื่อประมาณต้นทศวรรษที่ 1970 โดยเริ่มจากการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงาน และในช่วงเริ่มต้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทใหญ่ๆ เท่านั้น บริษัทเล็กๆ มีจำนวนไม่มากนัก ต่อมาเมื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange-EDI) ได้แพร่หลายขึ้น ประกอบกับคอมพิวเตอร์ที่ซีดีเอ็ม การขยายเพิ่มอย่างรวดเร็วพร้อมกับการพัฒนาอินเทอร์เน็ตและเว็บ ทำให้หน่วยงานและบุคคลต่างๆ ได้ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ในปัจจุบันพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ครอบคลุมธุรกรรมหลายประเภท เช่น การโฆษณา การซื้อขายสินค้า การซื้อหุ้น การทำงาน การประมวล และการให้บริการลูกค้า

## ความหมาย

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การทำธุรกรรมทุกรูปแบบโดยครอบคลุมถึงการซื้อขายสินค้า/บริการ การชำระเงิน การโฆษณาโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ต

### กรอบแนวคิดของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กรอบแนวคิดของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

#### • แอพลิคชันของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- ปัจจัยทางการบริหาร
- โครงสร้างพื้นฐาน
- ประเภทสินค้าของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

สำหรับสินค้าที่ซื้อขายในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกได้ดังนี้

#### • สินค้าที่มีลักษณะเป็นข้อมูลดิจิทัล (Digital Products)

#### • สินค้าที่ไม่ใช่ข้อมูลดิจิทัล (Non-Digital Products)

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มี 4 ประเภทหลัก ๆ คือ

- ธุรกิจกับธุรกิจ (Business to Business หรือ B to B)
- ธุรกิจและลูกค้า (Business to Consumers หรือ B to C)
- ธุรกิจกับรัฐบาล (Business to Government หรือ B to G)
- ลูกค้ากับลูกค้า (Consumers to Consumers หรือ C to C)

การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบ B to B

โมเดลของการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบ B to B มีหลายแบบ ที่สำคัญได้แก่ Seller oriented marketplace, และ Intermediary-Oriented marketplace

- Seller oriented marketplace ตามโมเดลนี้องค์กรจะพยายามขายสินค้า/บริการของตนให้แก่องค์กรอื่นผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์
  - Buyer-Oriented Marketplace โมเดลนี้มีจุดมุ่งหมายในการลดต้นทุนของสินค้าที่จะซื้อ
- หรือในตลาดที่มีการประมวลจากนั้นธุรกิจก็จะเสนอประมวลทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านไปยังเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ซื้อที่สามารถประมวลไปได้
- Intermediary-Oriented marketplace โมเดลนี้เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายโดยทำหน้าที่ในการสร้างตลาดขึ้นมา

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบ B to C

#### • แอพลิคชันของการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แบบ B to C

- ร้านค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Retailing)
- การโฆษณา
- แคตตาล็อกอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic catalog)
- ธนาคารไซเบอร์ (Cyberbanking) หรือ Electronic banking หรือ Virtual banking
- ตลาดแรงงานออนไลน์ (Online job market)
- การท่องเที่ยว
- อสังหาริมทรัพย์
- การประมูล (Auctions)

ขั้นตอนการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต

ขั้นตอนของการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตแบบ B to B มี 5 ขั้นตอน คือ

#### การค้นหาข้อมูล

- การเลือกและการต่อรอง
- การซื้อสินค้า/บริการทางอินเทอร์เน็ต
- การจัดส่งสินค้า/บริการ
- การบริการหลังการขาย

#### พฤติกรรมของลูกค้า

การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีลูกค้าอยู่ 2 ประเภท คือ

- ตัวบุคคล
- องค์กร

#### การวิจัยทางการตลาด

การวิจัยทางการตลาดที่ต้องการหาแรงจูงใจที่ทำให้ลูกค้าซื้อสินค้า/ บริการบนอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญมากขึ้นโมเดลในการทำวิจัย

#### เพื่ออธิบายพฤติกรรมของลูกค้า

โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคนิค (Technical Infrastructure)

การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องอาศัยฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์จำนวนมาก องค์ประกอบที่สำคัญ คือ เครือข่าย เว็บเซิร์ฟเวอร์ (Web server)

การสนับสนุนเว็บเซิร์ฟเวอร์ และซอฟต์แวร์ที่ใช้ทำธุรกรรม และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

#### ระบบการจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์

- เช็คอิเล็กทรอนิกส์ (E-checks)
- เครดิตการ์ดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic credit cards)
- การจ่ายเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic cash หรือ Digital cash หรือ e-money)
- การโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Fund Transfer-EFT)

การสนับสนุนการบริการอื่น ๆ ให้ลูกค้า

มีเครื่องมือหลายประเภทที่ให้บริการลูกค้าออนไลน์ได้ เช่น

- เว็บเพจส่วนตัว (Personalized web Page)
- ห้องสนทนา (Chat rooms)
- อีเมล (E-mail)
- FAQs (Frequent Answers and Questions)
- ความสามารถในการติดตามงาน (Tracking Capabilities)
- ศูนย์โทรศัพท์โดยใช้เว็บ (Web-based call centers)

#### การรักษาความปลอดภัย

ความต้องการการรักษาความปลอดภัย (security requirements)

- ความสามารถในการระบุตัวตน (Authentication)
  - ความเป็นหนึ่งเดียวของข้อมูล (Integrity)
  - ความไม่สามารปฏิเสธได้ (Non-repudiation)
  - สิทธิส่วนบุคคล (Privacy)
  - ความปลอดภัย (Safety)
- วิธีการรักษาความปลอดภัย
- การเข้ารหัส (Encryption)
  - ใบรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic certificate)
  - โพรโตคอล (Protocols)

ประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีทั้งในระดับบุคคล องค์กร สังคม และระบบเศรษฐกิจ

- ประโยชน์ต่อบุคคล
  - ประโยชน์ต่อองค์กร/ธุรกิจ
  - ประโยชน์ต่อสังคม
  - ประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจ
- ข้อจำกัดเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- ข้อจำกัดด้านเทคนิค
  - ข้อจำกัดด้านกฎหมาย
  - ข้อจำกัดด้านเศรษฐกิจ
  - ข้อจำกัดด้านอื่น ๆ

ขอบคุณข้อมูลจาก <http://www.bcoms.net>