

เดอลยแบบฝึกหัดกัยบทกั 10

- 1 ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่นิยมใช้ในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีช่องทางใดบ้าง จงยกตัวอย่างประกอบ มาอย่างน้อย 3 ช่องทาง

ช่องทางที่พบได้ในการนำมาใช้ทางการค้าแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พอยยกตัวอย่างได้ดังนี้

- ระบบโทรศัพท์บ้าน

ตัวอย่างที่พบเห็นมากที่สุดคือ บริการหมายเลข 1900 ขององค์การโทรศัพท์ที่ผู้ให้บริการจะแจ้งเบอร์หรือหมายเลขให้กับลูกค้าที่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านโทรศัพท์ได้โดยตรง ซึ่งจะเสียอัตราค่าบริการเป็นนาทีตามที่ตกลงกัน เพื่อแลกกับบริการบางอย่าง เช่น การพยากรณ์ ดูดวงหรือฟังเพลง เป็นต้น

- ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

ถือว่าเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ได้รับคความนิยมไม่แพ้กัน โดยผู้ใช้สามารถเลือกทำรายการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการผ่านมือถือได้ด้วยตนเอง เช่น สั่งดอกไม้ จองตัวภาพยนตร์หรือดาวน์โหลดริงโทนหรือโลโก้มือถือ เป็นต้น นอกจากนี้อาจพบเห็นกับการนำไปใช้ในรายการโทรทัศน์ วิทยุหรือนิตยสารบางฉบับเพื่อให้ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมกักิจกรรมด้วยก็ได้

- ระบบอินเทอร์เน็ต

เป็นช่องทางการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่พบเห็นได้มาก โดยเจ้าของร้านหรือบริษัทผู้ผลิตจะทำเว็บไซต์เพื่อจำหน่ายสินค้าและให้ลูกค้าเลือกซื้อบนหน้าเว็บนั้นๆ ได้เลยทันที ลูกค้าสามารถทำรายการซื้อขายได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

- 2 จงบอกลักษณะโดยทั่วไปของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบ B2C พร้อมยกตัวอย่างประกอบอย่างน้อย 3 เว็บไซต์

ร้านค้าหรือบริษัทจะเปิดเว็บไซต์ที่มีรูปแบบร้านค้าเสมือนจริง (virtual store-front) เพื่อให้ลูกค้าเข้ามาเลือกซื้อได้ด้วยตนเองเสมือนว่าได้เดินเข้ามายังร้านค้านั้นจริงๆ เมื่อพอใจหรือเลือกสินค้าเสร็จก็สามารถชำระเงินได้ทันที โดยมากมักเป็นสินค้าประเภท การจองที่พักโรงแรม การจองตั๋วเครื่องบินโดยสาร การซื้อขายสินค้าประเภทเสื้อผ้า ดอกไม้ หนังสือ ซอฟต์แวร์ หรือสินค้าอุปโภคบริโภคอื่นๆ เป็นต้น ตัวอย่างของเว็บไซต์เหล่านี้ เช่น

www.amazon.com

www.thaigem.com

www.misslily.com

- 3 การประมูลสินค้าออนไลน์ จัดอยู่ในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบใด จงให้เหตุผลประกอบ

แบบผู้บริโภครักกับผู้บริโภครักหรือ C2C เนื่องจากเป็นการซื้อขายสินค้าที่ผู้บริโภครักด้วยตนเอง นำเอาสินค้าที่ต้องการประมูลมาเสนอหรือติดต่อเพื่อทำการค้าเองโดยตรง โดยปิดประกาศประมูลซื้อขายกับเว็บไซต์ผู้ให้บริการ ซึ่งมีทั้งที่ให้บริการฟรีและเสียค่าธรรมเนียมเสมือนกับเอาสินค้าไปฝากขายหรือฝากประมูล เมื่อตกลงในรายละเอียดสินค้าและวิธีการชำระเงิน ก็สามารถจัดส่งของให้กับผู้ที่ชนะประมูลได้ทันที

- 4 วัตถุประสงค์ของ E-Government คืออะไร แตกต่างจากพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์รูปแบบอื่นอย่างไรบ้าง จงยกตัวอย่างบริการที่นักศึกษารู้จักอย่างน้อย 2 ตัวอย่าง

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือ electronic government เป็นการบริการของภาครัฐที่นำเสนอการให้บริการกับประชาชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนถึงเป็นแหล่งข้อมูลกลางสำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง ไม่ได้มุ่งเน้นหรือแสวงหากำไรเหมือนกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์รูปแบบอื่นๆ ที่พบเห็นโดยทั่วไป เช่น

- ระบบประตูสู่การบริการภาครัฐหรือ TGW (thailand gateway)
- บริการเสียภาษีของกรมสรรพากรผ่านเว็บไซต์
- ระบบการตรวจสอบข้อมูลการเลือกตั้ง

- 5 Shopping cart คืออะไร จงอธิบายลักษณะการทำงานของระบบ

โปรแกรมบนเว็บที่เขียนขึ้นเสมือนเป็นรถเข็นสินค้าจริงที่จัดไว้ให้ลูกค้าเลือกใช้งาน หากอยากได้สินค้าชิ้นใด ลูกค้าสามารถคลิกเลือกกดปุ่มเพื่อจับใส่เข้าไปในรถเข็นนั้นได้จนกว่าจะพอใจ แล้วทำการยืนยันการชำระเงินเพื่อออกจากระบบได้ เหมือนกับที่ไปเลือกซื้อสินค้าในซูเปอร์มาร์เก็ต เมื่อเลือกและหยิบใส่รถเข็นจนพอใจแล้ว จึงค่อยมาชำระเงินตรงทางออก เป็นต้น

- 6 นักศึกษาคิดว่า เหตุใดจึงต้องมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัตรเครดิตที่ใช้จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ตด้วย และจะใช้วิธีอะไรได้บ้าง

เนื่องจากในระหว่างการทำธุรกรรมโดยใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ตนั้น อาจมีผู้ไม่ประสงค์ดีลักลอบเอาข้อมูลไปใช้ให้เกิดความเสียหายกับเจ้าของบัตรได้ โดยเฉพาะกับข้อมูลที่สำคัญๆ หากไม่มีการป้องกันที่ดีพอ อาจทำให้ลูกค้าไม่มั่นใจที่จะทำการซื้อขายผ่านเว็บไซต์นั้นๆ ได้ ผู้ขายหรือเจ้าของเว็บไซต์เอง จึงควรมีวิธีการป้องกันที่ดีพอ โดยเลือกการเข้ารหัสข้อมูลที่ได้รับคามนิยมและน่าเชื่อถือ เช่น ระบบ SSL หรือ Secure Socket Layer เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและทำให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่ามีความปลอดภัยในระดับหนึ่ง ซึ่งข้อมูลทุกอย่างที่ธุรกรรมจะมีการเข้ารหัสข้อมูลก่อนที่จะส่งข้อมูลไปบนอินเทอร์เน็ต ทำให้ยากต่อการแกะหรือถอดข้อมูลมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

- 7 จงอธิบายลักษณะสินค้าแบบ hard goods และแบบ soft goods มาพอเข้าใจ

แบบ hard goods จะเป็นสินค้าที่สามารถจับต้องได้ และต้องจัดส่งสินค้าโดยการใช้บริการของผู้ให้บริการขนส่งไปรษณีย์หรือพัสดุ แต่สินค้าแบบ soft goods มักเป็นสินค้าที่ไม่สามารถจับต้องได้และโดยมากมักอยู่ในรูปแบบดิจิทัล เช่น เพลง ภาพยนตร์ ซอฟต์แวร์ โลโก้หรือริงโทนมือถือ เป็นต้น

- 8 ท่านคิดว่าบริการหลังการขาย มีความจำเป็นหรือไม่อย่างไร จงอธิบายพร้อมยกตัวอย่างประกอบ

มีความจำเป็น เนื่องจากเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทำให้เกิดการซื้อสินค้าหรือบริการซ้ำและแนะนำหรือบอกต่อไปได้อีก อีกทั้งยังเป็นช่องทางที่จะรับข้อคิดเห็นต่างๆ กลับมาเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงรูปแบบสินค้าหรือบริการที่มีอยู่ได้เป็นอย่างดี มักนำไปใช้กับสินค้าที่มีการใช้งานยุ่งยาก ซับซ้อนหรือไม่สามารถทำความเข้าใจได้ทันที เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ เครื่องจักรต่างๆ โดยผู้ชำนาญการหรือเจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ บางบริษัทอาจมีศูนย์ช่วยเหลือลูกค้าขึ้นหรือสร้างระบบปัญหาถามบ่อยให้กับลูกค้าบนเว็บไซต์ของตนเองได้

9 จงยกตัวอย่างวิธีการชำระเงินบนอินเทอร์เน็ต มาอย่างน้อย 2 ตัวอย่างพร้อมอธิบายประกอบ

ตัวอย่างการชำระเงินบนอินเทอร์เน็ต เช่น

■ ชำระด้วยบัตรเครดิต

เป็นวิธีที่นิยมกันมากที่สุดในขณะนี้ ผู้ใช้เพียงแค่ป้อนชื่อเจ้าของบัตร หมายเลขบัตร วันหมดอายุ และรหัสบัตรส่วนที่อยู่ด้านหลัง ลงในแบบฟอร์มของทางร้านค้าหรือผู้ให้บริการรับชำระเงินบนแบบฟอร์มที่เตรียมไว้ให้ แล้วทำการยืนยันการชำระเงินก็สามารถจ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ทันที

■ ชำระด้วยเงินสดดิจิทัล

เป็นวิธีการที่นำมาทดแทนการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต โดยต้องจ่ายเงินจริงสำรองไปก่อนเพื่อแลกกับมูลค่าวงเงินที่จะใช้สำหรับซื้อสินค้า เมื่อต้องการจ่ายเงินก็สามารถจ่ายเงินตามวงเงินที่เหลือได้ พอหมดก็ค่อยไปซื้อมูลค่าวงเงินนี้ใหม่

10 สินค้าประเภทซอฟต์แวร์มีวิธีการส่งมอบได้อย่างไรบ้าง จงอธิบาย

นิยมให้ลูกค้าทำการดาวน์โหลดได้เลย ซึ่งอาจมีการจำกัดหรือวางเงื่อนไขในการดาวน์โหลดได้ เช่น จำกัดจำนวนครั้ง จำนวนวันหรือจำกัดทั้งสองรูปแบบ โดยใส่รหัสผ่านที่ได้รับจากผู้ขาย ปกติจะพยายามทำให้ขนาดไฟล์ดิจิทัลเหล่านี้มีขนาดเล็กกลง โดยใช้โปรแกรมบีบอัดไฟล์บางประเภทหรือปรับขนาดให้เล็กลงเมื่อเป็นไฟล์เพลงหรือไฟล์เสียง เช่น อยู่ในรูปแบบของ MP3 เป็นต้น นอกจากนี้อาจให้ลูกค้าเลือกได้ว่าจะดาวน์โหลดด้วยการเชื่อมต่อด้วยความเร็วแบบใด เป็นต้น