

พาดิซยอเล็กทรอนิกสัเบองตัน



Chapter 5

Edit 10-2016

ความรู้เบื้องต้นของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

โดยพื้นฐานแล้ว พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ Electronic Commerce หรือที่นิยมเรียกย่อ ๆ ว่า E-Commerce นั้นคือ การทำธุรกิจขณะออนไลน์ ซึ่งรูปแบบที่ชัดเจนที่สุดก็คือการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าขณะที่ออนไลน์นั่นเอง แต่ในความเป็นจริงธุรกิจใดๆ ก็ตามที่ทำธุรกรรมกันทางอิเล็กทรอนิกส์ก็คือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหมายถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลธุรกิจผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในคำจำกัดความนี้มีความสำคัญอยู่ 2 คำที่เป็นหัวใจของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์คือ “แลกเปลี่ยนข้อมูลธุรกิจ” และ “ผ่านอิเล็กทรอนิกส์”



ความรู้เบื้องต้นของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นสื่อประเภทใด การส่งงานออกแบบให้แก่ลูกค้าโดยบันทึกในแผ่นข้อมูลหรือ CD-ROM การสั่งซื้อหนังสือผ่านเว็บไซต์ การส่งข้อมูลการโอนเงินระหว่างธนาคารพาณิชย์และธนาคารแห่งประเทศไทยผ่านเครือข่ายส่วนบุคคลที่เรียกว่า BAHTNET การจองตั๋วชมภาพยนตร์ผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือแม้กระทั่งการส่งเอกสารของผู้นำเข้าให้กรมศุลกากรผ่านรูปแบบ EDI ก็ล้วนจัดเป็นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

สาเหตุที่ทำให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางเพราะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทนี้ก่อให้เกิดนวัตกรรมอยู่ 3 ประการ

1. ตลาดใหม่
2. กระบวนการทำงานแบบใหม่
3. ผลิตภัณฑ์ใหม่



ประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางธุรกิจจำแนกเป็น 3 กลุ่มใหญ่คือ ธุรกิจ รัฐบาลและผู้บริโภคหรือประชาชน โดยสามารถแบ่งตามคู่ค้าได้ 6 ประเภทคือ

คู่ค้า	ธุรกิจ (Business)	รัฐบาล (Government)	ผู้บริโภค / ประชาชน (Consumer/Citizen)
ธุรกิจ (Business)	B2B	B2G	B2C
รัฐบาล (Government)	G2B	G2G	G2C
ผู้บริโภค / ประชาชน (Consumer/Citizen)	C2B	C2G	C2C



ประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. **พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทธุรกิจกับธุรกิจ (Business-to-Business หรือ B2B)** หมายถึงการซื้อขายระหว่างผู้ผลิตด้วยกัน การบุกเบิกพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจที่ทำระหว่างธุรกิจรวมถึงอุตสาหกรรมต่างๆ เช่น การขนส่ง อิเล็กทรอนิกส์ นันทนาการ วิศวกรรม และพลังงาน โดยความรู้สึกละแล้ว พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจที่ทำระหว่างธุรกิจอาจไม่เก่าแก่ แต่แอปพลิเคชันนั้นเป็นสิ่งที่ริเริ่มสร้างสรรค์ วิจารณ์ตัวอย่างของ Chem Connect ยักษ์ใหญ่ของอุตสาหกรรมด้านเคมีที่ทำให้เกิดการโอนย้ายทางเคมีแบบธุรกิจที่ทำระหว่างธุรกิจ PartMiner การบุกเบิกแบบธุรกิจกับธุรกิจอีกบริษัทหนึ่งที่ค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับส่วนประกอบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้า



ประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทธุรกิจกับรัฐบาล (Business-to-Government หรือ B2G) หมายถึงการสร้างระบบให้รัฐบาลสามารถติดต่อกับธุรกิจผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตัวอย่างที่สำคัญของระบบนี้ได้แก่การประมูลออนไลน์ที่รัฐบาลกำลังสนับสนุนให้หน่วยงาน รัฐบาลทั้งหลายดำเนินการจัดซื้อ โดยธุรกิจยื่นแบบประกวดราคาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ของกรมสรรพากรอนุญาตให้ธุรกิจสามารถยื่นแบบภาษีมูลค่าเพิ่ม แม้ว่าธุรกรรมส่วนใหญ่ระหว่างรัฐบาลไทยและธุรกิจจะยังไม่ได้เต็มรูปแบบออนไลน์ก็ตาม เช่นในกระบวนการจองซื้อการจดทะเบียนบริษัทนั้นยังไม่สิ้นสุด ในที่สุดธุรกิจนั้นยังต้องนำเอกสารไปติดต่อที่กรมฯ แต่การให้บริการลักษณะนี้ก็นับเป็นการเริ่มต้นการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งทำให้สามารถลดต้นทุนการทำธุรกิจจากการเดินทางเพื่อติดต่อกับหน่วยราชการหลายเที่ยวได้



ประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

3. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทธุรกิจกับผู้บริโภค (Business-to-Consumer หรือ B2C) คือ การที่ธุรกิจขายสินค้าหรือบริการโดยตรงให้กับผู้บริโภค แม้จะมีมูลค่าตลาดเล็กกว่าประเภทแรก แต่ช่องทางนี้เป็นช่องทางที่ผู้ผลิตขนาดเล็กและกลางสามารถนำมาเป็นโอกาสในการต่อสู้กับบริษัทขนาดใหญ่ได้ เช่น ร้านหนังสือในอินเทอร์เน็ต พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทนี้จะทำให้บทบาทของคนกลางจะเปลี่ยนไป ธุรกิจประเภทคนกลาง เช่น ร้านค้าปลีก จะได้ผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงนี้

4. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทรัฐขาดกับรัฐขาด (Government-to-Government หรือ G2G) แม้ว่าในปัจจุบันยังไม่มี การแลกเปลี่ยนข้อมูลธุรกรรมระหว่างรัฐบาลไทยกับรัฐบาลต่างประเทศผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แต่ได้มีการเริ่มการใช้งานแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐบาล เช่น การตรวจสอบสิทธิรักษาโลก 30 บาทของสำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติมีการเชื่อมต่อกับข้อมูลทะเบียนราษฎร แบบออนไลน์กับสำนักงานบริหารการลงทะเบียน ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย



ประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

5. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทรัฐบาลกับประชาชน (Government-to-Citizen หรือ G2C) งานบริการประชาชนที่เดิมประชาชนต้องไปติดต่อ ณ ที่ทำการของราชการ แต่เปลี่ยนบริการมาเป็นการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ก็จัดเป็นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น การยื่นแบบภาษีเงินได้ส่วนบุคคลธรรมดาผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากร เป็นต้น

6. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทผู้บริโภคกับผู้บริโภค (Consumer-to-Consumer หรือ G2C) พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทนี้ผู้บริโภคมักอาจทำการซื้อขายกันโดยตรง เช่น ขายสินค้ามือสอง การประมูลสินค้าออนไลน์ เป็นรูปแบบหนึ่งที่มีความนิยม แต่ปัญหาของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทนี้ก็คือความเชื่อใจระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายเอง เพราะส่วนใหญ่จะไม่รู้จักกันมาก่อน จึงมักจะมีการแลกเปลี่ยนสินค้าโดยมีการนัดหมายกันและชำระเงินสดเมื่อรับมอบสินค้า



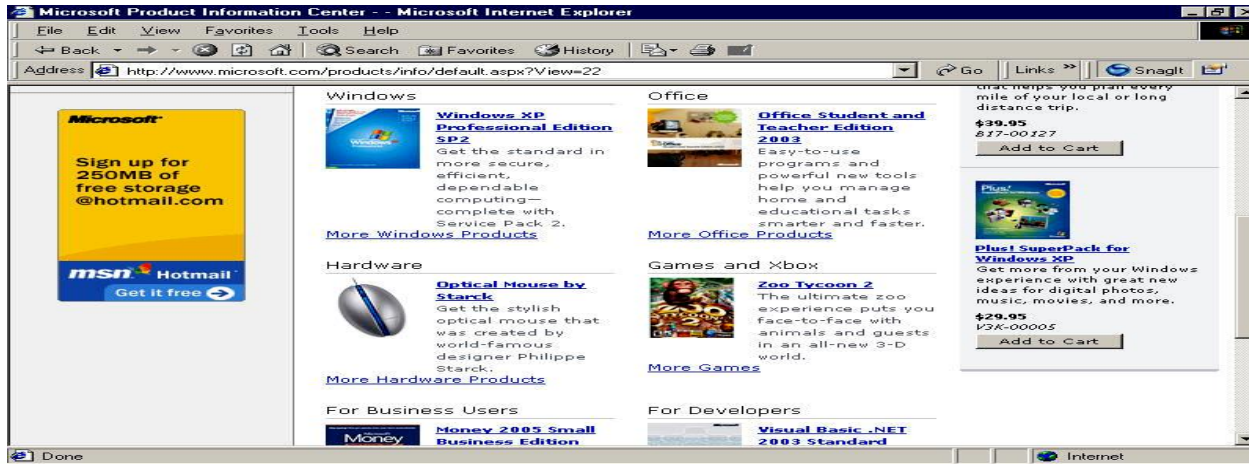
ประเภทของของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยแบ่งตามชนิดของผลิตภัณฑ์

1. สินค้าที่จับต้องได้หรือบริการทางกายภาพ ลักษณะของธุรกิจประเภทนี้จะเป็นสินค้าที่เป็นสิ่งของต่างๆ สามารถจับต้องได้และยังมีการดำเนินการทางกายภาพอยู่ โดยเฉพาะการส่งสินค้าซึ่งจำเป็นต้องมีการประสานงานกับบริษัทส่งของต่าง ๆ เช่น บริษัท Dell ซึ่งขายคอมพิวเตอร์ หรือ amazon.com ซึ่งขายหนังสือผ่านทางเว็บไซต์



ประเภทของของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยแบ่งตามชนิดของผลิตภัณฑ์

2. สินค้าหรือบริการดิจิทัล บางบริษัทมีสินค้าหรือบริการที่เป็นรูปแบบดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์แบบ เช่น Microsoft ซึ่งเป็นบริษัทด้านซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่มียอดขายมากที่สุดในโลก สามารถส่งผ่านบริการและสินค้าของตนเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องจัดส่งผ่านทางกายภาพ ตัวอย่างผลิตภัณฑ์อื่นๆ ได้แก่ เพลง หนังสือ ภาพยนตร์ เกมคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ค่าปรึกษาของผู้เชี่ยวชาญ คอร์สการสอนต่าง ๆ เป็นต้น



รูปแบบการค้าของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. รายการสินค้าออนไลน์ (Online Catalogue) เป็นร้านค้าบนอินเทอร์เน็ตที่มีการแสดงสินค้าตัวอย่างเพียงอย่างเดียว ทำขึ้นเพื่อให้ข้อมูลของสินค้าเบื้องต้นแก่ผู้ค้าส่งและยังมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างภาพพจน์ให้แก่บริษัท โดยการสั่งซื้อจะส่งผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือโทรสาร เนื่องจากมักจะไม่มี การแสดงราคารายการสินค้าไว้เพื่อให้มีการเจรจาต่อรองกับลูกค้า เมื่อตกลงซื้อขายเรียบร้อยแล้ว การชำระเงินมักจะทำอยู่ในรูปแบบการค้าแบบดั้งเดิมคือการโอนเงินผ่านธนาคาร



รูปแบบการค้าของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2. การประมูลสินค้า (Action) ร้านค้าอาจไม่จำเป็นต้องมีเว็บไซต์เพื่อใช้ในการประมูลของตนเองแต่อาจจะอาศัยเว็บไซต์ที่มีการจัดการประมูลอยู่แล้วเป็นสื่อในการค้า โดยเพียงแค่เสียค่าบริการส่วนหนึ่งให้กับทางเว็บไซต์ที่จัดการประมูล ลักษณะการประมูลเป็นได้ 2 ทาง คือผู้เสนอขายเสนอขายก่อนแล้วให้ผู้ที่ต้องการซื้อแข่งขันการเสนอราคาภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ผู้ที่สามารถเสนอราคาได้สูงที่สุดจะได้รับสิทธิ์ซื้อสินค้านั้นไป เช่นเดียวกับการประมูลโดยปกติ และอีกรูปแบบคือให้ผู้ซื้อเป็นผู้ที่เสนอราคาก่อน แล้วให้ผู้ขายแข่งขันกันเสนอราคาภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ผู้เสนอราคาที่ต่ำที่สุดจะได้รับสิทธิ์ในการขายสินค้าให้กับผู้ที่ต้องการซื้อ การประมูลแบบนี้เรียกว่า Reverse Action หรือการประมูลแบบย้อนกลับ นอกจากนี้หากกลุ่มผู้ซื้อที่มีกำลังมากเป็นกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่และมีปริมาณการซื้อจำนวนมากอาจสร้างเว็บไซต์เพื่อทำการจัดการซื้อโดยให้ผู้ขายเจ้ามาแข่งขันเสนอราคาขาย ซึ่งอาจเรียกรูปแบบการประมูลนี้อีกแบบหนึ่งว่า ระบบจัดซื้ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement)



รูปแบบการค้าของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

3. ร้านค้าปลีก (E-Tailer) เปรียบเหมือนร้านค้าบนอินเทอร์เน็ตที่มีการเสนอขายสินค้าให้แก่ผู้บริโภคโดยตรง โดยทางเว็บไซต์จะระบุราคาสินค้าและจัดส่งอย่างชัดเจน การรับคำสั่งซื้อจะกระทำโดยอัตโนมัติผ่านทางเว็บไซต์ และจะนิยมชำระงานด้วยบัตรเครดิต เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ที่ซื้อสินค้า

4. การประกาศขายสินค้า (Web Board) เป็นเว็บไซต์ประเภทชุมชนเป็นที่นิยมมากใช้เป็นที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ชุมชนหลายแห่ง เช่น pantip.com จึงมักมีการจัดให้มีเว็บบอร์ดเฉพาะสำหรับซื้อขายสินค้าโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย คล้ายกับการโฆษณาซื้อขายทางหนังสือพิมพ์ ซึ่งโดยส่วนมากผู้ที่ต้องขายสินค้านั้นมักจะเป็นผู้ที่ลงประกาศข้อความนั่นเอง โดยอาจจะให้เบอร์โทรศัพท์หรือ E-Mail เพื่อให้ผู้ซื้อติดต่อไว้ เนื่องจากการค้าส่วนใหญ่จะอยู่ภายในประเทศ เมื่อตกลงราคากันเรียบร้อยแล้วผู้ขายจะนัดส่งมอบสินค้าให้กับผู้ซื้อพร้อมรับชำระเงินทันที



รูปแบบการค้าของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

5. ตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace) การสร้างเว็บไซต์ของบริษัทเองมักมีค่าใช้จ่ายในการสร้างเว็บไซต์ไม่สูงมากนักแต่จะมีค่าใช้จ่ายทางการตลาดสูงเพื่อใช้ในการดึงให้ลูกค้าที่สนใจให้เข้าเว็บไซต์ ในขณะเดียวกันเว็บไซต์ชุมชนที่ผู้ขายลงประกาศขายสินค้าได้แม้จะมีผู้เข้าชมมากแต่ลักษณะของผู้เข้าชมมีความหลากหลายทำให้โอกาสที่จะพบผู้สนใจสินค้ามีต่ำ จึงเกิดการจัดตั้งเว็บไซต์ตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น เพื่อใช้ในการซื้อ-ขายสินค้าโดยเฉพาะขึ้น โดยผู้ขายจะสมัครเป็นสมาชิกของทางเว็บไซต์ก่อนที่จะทำการซื้อขาย



ข้อเด่นและข้อจำกัดของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ข้อเด่นในการประกอบธุรกิจ คือ เรื่องความสะดวก รวดเร็ว การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ขนาดของตลาดผู้บริโภค การลงทุนและอื่นๆ อีกมากมาย ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ใช้ว่าจะมีเพียงแต่ข้อดีเพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพราะยังมีข้อจำกัดบางอย่างที่สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ

- 1. ข้อจำกัดทางเทคนิค** เช่น เรื่องระบบความปลอดภัย ความเชื่อถือ มาตรฐาน รูปแบบการสื่อสาร ช่องสัญญาณ ในการสื่อสาร ตลอดจนเรื่องของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งปัญหาในส่วนนี้เชื่อว่าเมื่อเวลาผ่านไปช่วงหนึ่งจะสามารถแก้ไขได้
- 2. ข้อจำกัดที่ไม่ใช่เรื่องเทคนิค** เป็นเรื่องของข้อกำหนดทางกฎหมาย นโยบายของรัฐและที่สำคัญคือผลกระทบที่เกิดขึ้นกับชีวิตความเป็นอยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ชาติลดลง ค่าครองชีพและอื่นๆ



ปัญหาและอุปสรรคของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. ปัญหาและข้อจำกัดด้านกฎหมาย
2. ปัญหาและข้อจำกัดเรื่องภาษี
3. ปัญหาด้านระบบรักษาความปลอดภัยในการชำระเงิน

การทำธุรกรรมออนไลน์ในปัจจุบันนิยมชำระเงินด้วยบัตรเครดิตเป็นหลัก และปัญหาหลักที่กล่าวถึงกัน ก็คือ เลขที่บัตรเครดิตรั่วไหล ซึ่งคนอื่นสามารถนำไปใช้สั่งซื้อสินค้าบนอินเทอร์เน็ตได้ ด้วยเหตุนี้เองการแจ้งเลขบัตรเครดิตและข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจึงจะต้องมีการเข้ารหัส หรือมีระบบรักษาความปลอดภัย (Security) ซึ่งในปัจจุบันมีใช้กันอยู่ 2 ระบบ คือ

1. SSL (Secure Socket Layer)
2. SET (Secure Electronic Transactions)



ปัญหาและอุปสรรคของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. SSL (Secure Socket Layer)

SSL เป็นระบบที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลระหว่างเครื่องพีซีของผู้ซื้อ (Client) กับเครื่องแม่ข่ายของผู้ซื้อ (Server) ซึ่งปกติแล้วข้อมูลที่ส่งไปหากันนั้นจะไม่มี การเข้ารหัสข้อมูลแต่อย่างใด ทำให้เกิดการดักจับข้อมูลได้โดยง่าย แต่ถ้าระบบที่ใช้ SSL แล้ว ข้อมูลจากเครื่องของผู้ซื้อที่จะส่งไปยังเครื่องแม่ข่ายของผู้ขายนั้น จะถูกเข้ารหัสก่อนที่จะส่งไปที่เครื่องของแม่ข่ายของผู้ขาย ทำให้ข้อมูลที่รับส่งกันนั้นมีความปลอดภัยมากขึ้น



ปัญหาและอุปสรรคของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2. SET (Secure Electronic Transactions)

ระบบ SET ปัจจุบันมีใช้กันอยู่ใน 34 ประเทศ ซึ่งระบบนี้จะมีความปลอดภัยกว่าระบบที่ใช้ในปัจจุบัน ระบบ SET จะแตกต่างจากระบบ SSL ตรงที่ระบบ SET จะมีการยืนยันฝั่งผู้ถือบัตรเครดิตด้วยว่าเป็นตัวจริง อย่างไรก็ตาม ก็มีข้อเสียที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมาก และสร้างความยุ่งยากซับซ้อนในการใช้งาน ปัจจุบันจึงยังไม่เป็นที่นิยม และมีแนวโน้มจะมีการนำระบบอื่นมาใช้แทน อาทิเช่น ให้ผู้ถือบัตรเครดิตใส่รหัสที่มีรหัสลับอยู่ในบัตรเครดิตแทน ซึ่งถือว่าเป็นการป้องกันที่ได้ผลมากวิธีหนึ่ง และไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมาก



ข้อควรระวังในการชำระเงิน

1. ถ้าสินค้าของเราขายกลุ่มเป้าหมายที่เป็นวัยรุ่น เช่น ขายสร้อยเงิน หรือต่างหู โอกาสที่จะถูกโกงจะมีมากกว่า
2. จัดเตรียมสินค้าให้พร้อมตามสัญญา เช่น ต้องจัดส่งภายใน 7 วัน ก็ควรจะทำตามนั้น หรือบรรจุภัณฑ์ควร จะแน่นหนา จงอย่าลืมการทดสอบตก (Drop Test) ที่กล่าวไว้แล้ว เพราะในระหว่างการขนส่งนั้นอาจมีความ รุนแรงที่เราคาดไม่ถึง เพราะหากถูกผู้ซื้ออ้างว่าของแตกหักเสียหาย จะได้มั่นใจว่าเป็นความเสียหายจากการ ขนส่งหรือไม่
3. การซื้อสินค้าจำนวนมาก หรือเป็นจำนวนเงินมากๆ ตั้งแต่ครั้งแรก ขณะที่เรามีสินค้ามีราคาสินค้าที่มีราคา สินค้าถูกก็ไม่ซื้อนั้น ต้องพึงระวังไว้เสมอว่า อาจเป็นข้อที่ถูกขโมยมา และฉวยโอกาสสั่งซื้อในคราวเดียวกัน



ข้อควรระวังในการชำระเงิน

4. เมื่อได้ส่งสินค้าไปแล้ว และลูกค้าได้รับสินค้าแล้ว ก็มีใช้ว่าทุกอย่างจะจบลูกค้าอาจจะกลับมาเคลมหรือเรียกร้องได้ในภายหลังก็ได้ หากสินค้าที่ซื้อไปใช้งานไม่ได้ตามจุดประสงค์หรือเกิดความไม่พอใจ ซึ่งตามสิทธิของบัตรเครดิต เช่น บัตรเครดิต VISA และ MASTER จะให้สิทธิในการเรียกร้องได้นานถึงหนึ่งปีครึ่ง ฉะนั้น การขายสินค้าบนอินเทอร์เน็ตจึงเขียนนโยบายการคืนสินค้า หรือสิ่งที่เราไม่รับผิดชอบให้อย่างชัดเจน เพราะนั่นจะเป็นหลักฐานที่สำคัญที่เราใช้ต่อสู้ได้
5. กรณีที่เราไม่มีสินค้าส่ง หรือมีสี หรือสเปคที่ผิดเพี้ยนไปจากที่ลงไว้ในเว็บ หากจะมีการส่งไปแทน เช่น สีเขียวไม่มี จะส่งสีขาวไปแทน จะต้องมีการขออนุญาตหรือแจ้งเตือนไปให้ผู้ซื้อทราบเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วหากเราส่งออกไปอาจจะถูกปฏิเสธการจ่ายเงินได้



ข้อควรระวังในการชำระเงิน

6. สินค้าที่อยู่บนหน้าจอบริษัทนั้น สีสินค้าหรือรูปร่างอาจจะมีการผิดเพี้ยนไปจากของจริงได้ ฉะนั้นบนเว็บหรือหน้าสินค้าต้องมีหมายเหตุบอกไว้ด้วยว่า ของจริงสีสินค้าหรือรูปร่างจะผิดเพี้ยนจากนี้ไป ทั้งนี้เพราะลูกค้าอาจเข้าใจผิด เมื่อซื้อไปแล้วเสียความรู้สึก และส่งผลกระทบต่อการใช้งานได้
7. กรณีที่ลูกค้าชำระเงินผ่านบัตรเครดิต เราจะต้องคืนยอดกลับผ่านบัตรเครดิตเท่านั้น ห้ามส่งเช็คหรือตราไปให้ลูกค้าโดยตรง เพราะรายการบนบัตรเครดิตจะยังคงค้างอยู่เช่นเดิม ฉะนั้นต้องปฏิบัติตามให้ถูกต้องตามขั้นตอนของธนาคารด้วย
8. เมื่อส่งมอบสินค้าไปถึงมือผู้รับแล้วควรขอใบรับของ หรือการยืนยันจากบริษัทขนส่งทุกครั้ง เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานในการต่อสู้เมื่อมีการปฏิเสธการชำระเงิน



ข้อควรระวังในการชำระเงิน

9. จงจำไว้ว่า หลักฐานอีเมลที่เกิดขึ้น ใช้เป็นหลักฐานในชั้นศาลไม่ได้ ยกเว้นได้พิสูจน์แล้วว่า得有ระบบป้องกันที่เปลี่ยนแปลงข้อความหรือข้อมูลที่รัดกุม (ต้องรอกระบวนการพิจารณาของกฎหมายใหม่ที่ควบคุมธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะ)
10. กรณีที่ผู้ซื้อและผู้ถือบัตรเป็นคนละคน ควรให้ธนาคารตรวจสอบหรือสอบถามไปยังเจ้าของบัตรเสียก่อน
11. วิธีการป้องกันการยกเลิกการชำระเงิน หรือกั้นการลี้ม (ลูกค้ายางรายอาจจะซื้อจำนวนมากจนลี้มว่า เคยซื้อรายการสินค้านี้) ก็คือระบบ ตะกร้าจะต้องมีการสรุปยอดเป็น “เป็นใบสั่งซื้อ” ส่งไปที่อีเมลของผู้ซื้อด้วย
12. ควรมีระบบติดตามความคืบหน้าการสั่งซื้อ หรือ Tracking System หรือให้ผู้ซื้อสามารถติดตามความเคลื่อนไหว หรือความคืบหน้าของคำสั่งซื้อของเขาได้ ซึ่งเมื่อมีการสั่งซื้อ เราควรจะส่งรหัสลับไปให้ผู้ซื้อ เพื่อใช้สำหรับเข้ามาใช้ระบบติดตามผลการส่งมอบสินค้าของร้านค้า



ปัญหาและข้อจำกัดในการขนส่ง

สำหรับการขนส่งปัญหาที่พบบ่อย 4 ประการหลักๆ คือ

1. อัตรานำหนักเริ่มต้นอยู่ในระดับสูง
2. ปัญหาการขนส่งของสด เช่น ดอกไม้ หรืออาหาร เป็นต้น ในปัจจุบันนี้มีปัญหามากเพราะผู้ใช้บริการด้านขนส่งส่วนใหญ่ยังไม่ให้บริการ เพราะมีความเสี่ยงต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ แถมต้นทุนมีการลงทุนคู่แซ่ทั้งระหว่างขนส่งและจุดพักถ่ายสินค้าด้วย
3. การรับประกันของเสียหาย หลายคนมักจะไม่ค่อยอยากจ่ายในเรื่องนี้ เพราะจะได้ลดต้นทุนในการจัดส่งลง แต่นั่นก็อาจจะไม่คุ้มเมื่อเกิดเหตุการณ์นี้เกิดขึ้น เช่น ของแตกหัก หรือหาย เป็นต้น
4. การจัดส่งสินค้าประเภทเพชรพลอยจริง เป็นสินค้าที่มีความเสี่ยงต่อบริษัทขนส่งทั้งหลายไม่ค่อยอยากรับ เพราะมีโอกาสเสี่ยงต่อความสูญหายสูงมาก โดยส่วนใหญ่จะยินดีรับก็เฉพาะพวกเครื่องเงินและเครื่องประดับเทียมเท่านั้น



ปัญหาและข้อจำกัดในการขนส่ง

สำหรับการขนส่งปัญหาที่พบบ่อย 4 ประการหลักๆ คือ

1. อัตรานำหนักเริ่มต้นอยู่ในระดับสูง
2. ปัญหาการขนส่งของสด เช่น ดอกไม้ หรืออาหาร เป็นต้น ในปัจจุบันนี้มีปัญหามากเพราะผู้ใช้บริการด้านขนส่งส่วนใหญ่ยังไม่ให้บริการ เพราะมีความเสี่ยงต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ แถมต้นทุนมีการลงทุนคู่แซ่ทั้งระหว่างขนส่งและจุดพักถ่ายสินค้าด้วย
3. การรับประกันของเสียหาย หลายคนมักจะไม่ค่อยอยากจ่ายในเรื่องนี้ เพราะจะได้ลดต้นทุนในการจัดส่งลง แต่นั่นก็อาจจะไม่คุ้มเมื่อเกิดเหตุการณ์นี้เกิดขึ้น เช่น ของแตกหัก หรือหาย เป็นต้น
4. การจัดส่งสินค้าประเภทเพชรพลอยจริง เป็นสินค้าที่มีความเสี่ยงต่อบริษัทขนส่งทั้งหลายไม่ค่อยอยากรับ เพราะมีโอกาสเสี่ยงต่อความสูญหายสูงมาก โดยส่วนใหญ่จะยินดีรับก็เฉพาะพวกเครื่องเงินและเครื่องประดับเทียมเท่านั้น



The End

Chapter 5

