

# การสร้างร้านค้าบนเว็บ



## Chapter 7

Edit 10-2016

# การสร้างร้านค้าบนเว็บ

## การกำหนดตลาดเป้าหมาย

ขณะที่มีการเรียนรู้เกี่ยวกับตลาดเป้าหมายมากขึ้น จะทำให้ผู้อื่นในตลาดของบริษัท สามารถทำธุรกิจร่วมกับทางบริษัทได้ง่ายขึ้น ทางบริษัทต้องค้นหากลุ่มอายุ รายได้ ระดับการศึกษา เพศ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการเข้าถึงเมื่อเทียบกับความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในผลิตภัณฑ์และการออกแบบเว็บไซต์ของบริษัท



# การวางแผนและออกแบบขั้นตอนการพัฒนา

## กำหนดเป้าหมาย

การกำหนดเป้าหมายเป็นทั้งสิ่งที่ช่วยให้สามารถกำหนดแนวทางได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้นและยังเป็นสิ่งที่จะบอกได้ว่าการดำเนินการดังกล่าวนั้นประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว เป้าหมายของความสำเร็จไม่จำเป็นต้องเป็นตัวเลขที่แสดงกำไร หรือไม่จำเป็นต้องเห็นผลหลังจากการดำเนินการทันที ดังนั้นเป้าหมายความสำเร็จของผู้ประกอบการแต่ละรายย่อมแตกต่างกันไป แม้ว่าเป้าหมายของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ก็คือกำไรที่คืนกลับมาหลังจากมีการลงทุนลงแรงไป



# การวางแผนและออกแบบขั้นตอนการพัฒนา

## การสำรวจความพร้อม

การสำรวจความพร้อมเป็นการช่วยให้สามารถประเมินศักยภาพของผู้ประกอบการเอง การสำรวจความพร้อมยังเป็นการสร้างความมั่นใจและลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นให้กับผู้ประกอบการ ดังนั้นผู้ประกอบการต้องสำรวจและประเมินความพร้อมทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการ เช่น ความพร้อมในส่วนและเทคโนโลยี บุคลากรและเวลา ความพร้อมในสินค้าหรือบริการอื่นๆ มากมาย



# การวางแผนและออกแบบขั้นตอนการพัฒนา

## เริ่มสำรวจตลาด

หลังจากมีความพร้อมในด้านต่างๆ แล้วการสำรวจตลาดเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งทั้งตลาดของกลุ่มเป้าหมายและคู่แข่ง ความสำเร็จของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ใช่เป็นเรื่องของเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่เรื่องการตลาดก็เป็นสิ่งสำคัญ หากผู้ประกอบการรู้ถึงความต้องการของสินค้าหรือบริการของตลาดและมีศักยภาพในการจัดหาสินค้า/บริการตรงกับความต้องการกลุ่มเป้าหมายได้ดีกว่าคู่แข่งทางการค้า ความสำเร็จในการประกอบการนั้นไม่ยากจนเกินที่จะเป็นจริงได้

การสำรวจตลาดสามารถทำได้หลายรูปแบบ ตั้งแต่ระบบแบบเดิมที่ใช้ในการสำรวจตลาดทั่วไป หรือการใช้เทคโนโลยีที่เป็นเครื่องมือช่วยสำรวจ เช่น โปรแกรมสำหรับค้นหา (search engines/directories)



# การวางแผนและออกแบบขั้นตอนการพัฒนา

## การวางแผน

การประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่แตกต่างจากการประกอบกิจการทั่วไปที่จะต้องวางแผนในอันดับแรก และดำเนินการตามแผนที่วางไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย สำหรับการประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่องค์กรหรือบริษัทขนาดใหญ่ดำเนินการอยู่นั้นไม่ได้มุ่งหวังที่จะเป็นธุรกิจหลักหรือนำมาแทนที่การประกอบกิจการปกติ แต่ใช้เป็นเพียงสิ่งที่เสริมสร้างซึ่งกันละกัน การประกอบกิจการทุกอย่างไม่มีรูปแบบตายตัว เพียงแต่สามารถกำหนดแนวทางในการดำเนินการได้ ในส่วนของรายละเอียดปลีกย่อยนั้นผู้ประกอบการและทีมงานต้องรู้มากกว่าผู้อื่น เพราะหากผู้ประกอบการและทีมงานไม่สามารถทราบรายละเอียดปลีกย่อยได้ การดำเนินการก็อาจไม่สำเร็จ



# การวางแผนและออกแบบขั้นตอนการพัฒนา

## การวางแผนทางด้านเทคโนโลยี

โดยมีหลักการพิจารณาดังนี้

1. ความต้องการในการเข้าถึงและบริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งต้องพิจารณาทั้งขนาดและความต้องการที่จะใช้ เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์และอื่นๆ
2. เครื่องมือหรือบริการที่ต้องการว่าสิ่งที่มีความจำเป็นนั้นประกอบด้วยอะไร รูปแบบของการเชื่อมต่อ การรับประกันในอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ตลอดจนความเหมาะสมและง่ายสำหรับการขยายตลาดในอนาคต
3. ความสามารถด้านการลงทุน ราคาของอุปกรณ์แต่ละชนิดแต่ละยี่ห้อที่ต่างกันไป การพิจารณาและประเมินถึงความคุ้มค่าของราคาอุปกรณ์เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะข้อมูลเหล่านี้เป็นสิ่งที่ช่วยในการประเมินและตัดสินใจในการลงทุน



# การวางแผนและออกแบบขั้นตอนการพัฒนา

## การวางแผนทางด้านทรัพยากรบุคคล

แม้ว่าเทคโนโลยีจะมีประสิทธิภาพสูงเพียงใดก็ตาม ประสิทธิภาพและความสามารถของเทคโนโลยีเหล่านั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ใช้และความเหมาะสมกับลักษณะของงาน ดังนั้นการประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความสามารถในการบริหารระบบในส่วนและเทคโนโลยีด้วย





# การวางแผนและออกแบบขั้นตอนการพัฒนา

## วางแผนสำหรับปัจจุบันและอนาคต

การวางแผนสำหรับระบบงานที่คืบหน้าต้องสามารถใช้ระบบงานในปัจจุบันได้ และสามารถรองรับการขยายได้ในอนาคต เนื่องจากการลงทุนในส่วนและเทคโนโลยีเป็นเรื่องที่มีความเสี่ยงสูงที่คนส่วนใหญ่มักมองข้าม เพราะเทคโนโลยีมีราคาสูงและอายุการใช้งานสั้น



# การวางแผนและออกแบบขั้นตอนการพัฒนา

## ออกแบบทั้งระบบให้สมบูรณ์

การใช้เทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดจำเป็นต้องมีการออกแบบระบบโดยรวมเพื่อสร้างความเข้ากันได้ของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล หรือแม้แต่ความพร้อม ความสามารถของบุคลากรก็เป็นสิ่งที่ต้องใช้ในการพิจารณาออกแบบระบบโดยรวมด้วย

## การวิเคราะห์การลงทุนและผลตอบแทน

ในการประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อช่วยในการตัดสินใจว่ายังคงคิดประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ และรูปแบบของการประกอบการควรเป็นอย่างไรหรือรูปแบบอย่างไรจึงจะเหมาะสมที่สุด

## การวิเคราะห์การลงทุนและผลตอบแทน

ในการประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อช่วยในการตัดสินใจว่ายังคงคิดประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ และรูปแบบของการประกอบการควรเป็นอย่างไรหรือรูปแบบอย่างไรจึงจะเหมาะสมที่สุด



# การวางแผนและออกแบบขั้นตอนการพัฒนา

## การเลือกทำเล

ความสำเร็จของร้านค้าบนอินเทอร์เน็ตขึ้นอยู่กับทำเลเหมือนกับร้านค้าธรรมดาที่เป็นตึกเป็นอาคารเช่นกัน หนทางที่ง่ายที่สุดในการสร้างร้านค้า คือ ใช้ร้านที่อยู่ในเขตปลอดภัยบนอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์เพื่อนการค้าโดยทั่วไปสามารถปรับเพื่อเป็นอี-คอมเมิร์ซได้ง่ายมากเพียงแค่เพิ่มแบบฟอร์ม HTML เพื่อรับคำสั่งซื้อและเชื่อมต่อไปยังเซิร์ฟเวอร์ที่ปลอดภัยสำหรับการจ่ายเงินผ่านบัตรเครดิต แต่ถ้าคุณต้องการให้มีความซับซ้อนมากกว่านั้น ซอฟแวร์ที่สนับสนุนเกี่ยวกับอี-คอมเมิร์ซจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับระบบ แต่ถ้าผู้ค้าส่วนใหญ่ไม่มีทักษะดังที่วานี้และเซิร์ฟเวอร์พาณิชย์จำเป็นที่ต้องเชื่อผู้ซื้อ ผู้ขายและผู้ตรวจสอบเข้าด้วยกันแล้ว งานที่วานี้จะเป็นงานที่มีความยุ่งยากมากขึ้นอีก ด้วยเหตุนี้เอง ผู้ค้าหลายรายจึงเลือกที่จะให้บุคคลอื่นทำบางส่วนหรือทั้งหมดของร้านค้าบนอินเทอร์เน็ต โดยการเลือกจะเลือกให้บุคคลอื่นทำแค่บางส่วนหรือทั้งหมดก็ขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจและทักษะของบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กร



# การวางโครงสร้าง

**อย่างแรก** สคริปต์ส่วนใหญ่เขียนด้วยภาษาที่เรียกว่า PERL ซึ่งง่ายต่อการเรียนรู้แต่จะมีข้อจำกัดทางด้านความเร็ว ดังนั้นมันจึงเหมาะสมกับเว็บไซต์ที่มีการซื้อขายค่อนข้างจะเบาบางถึงปานกลาง

**อย่างที่สอง** สคริปต์บางตัวพึ่งการใช้คุกกี้ (Cookies) อย่างมากซึ่งผู้ใช้บางรายเห็นว่าคุกกี้เป็นตัวคุกคามความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของผู้ใช้ ดังนั้นจึงมีการหลีกเลี่ยง

**ท้ายที่สุด** ถ้าบริษัทต้องการที่จัดตั้งเว็บไซต์ให้เร็วที่สุดแต่มีข้อจำกัดหรือไม่มีทักษะทางด้าน HTML เลย บริษัทสามารถสามารถเลือกใช้โปรแกรมที่ใช้สร้างหน้าร้านในราคาไม่แพง ซึ่งส่วนใหญ่พันธมิตรของ ISP สามารถจัดหาให้บริษัทได้ โปรแกรมเหล่านี้ส่วนใหญ่มีวีซาร์ดช่วยให้ผ่านขั้นตอนดำเนินการต่างๆ ในการสร้างเว็บไซต์และสร้างร้านค้าให้อัตโนมัติ



# การวางโครงสร้าง

## การออกแบบร้าน

### โหลดได้รวดเร็ว

พยายามใช้คำสั่งและรูปแบบของ HTML ให้ธรรมดาที่สุด ทำกราฟิกให้เล็กที่สุด และหลีกเลี่ยงเรื่องของ Plug-in และ Java applet ไปเลย คิดให้รอบคอบก่อนที่จะใช้เฟรม ถ้าตัดสินใจใช้อย่าลืมสร้างเว็บเพจเวอร์ชันที่ไม่ใช้เฟรมไว้ด้วย เพื่อให้ผู้ใช้เบราว์เซอร์ที่ไม่สนับสนุนเฟรมจะสามารถอ่านเว็บเพจได้ด้วย

### ทำให้ธรรมดาที่สุด

พยายามอย่ามีข้อเลือกมากเกินไปซึ่งจะทำให้ผู้เยี่ยมชมเวียนถูกหันเหความสนใจออกไป จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการออกแบบอินเทอร์เน็ตพบว่า เมื่อผู้ใช้พบข้อความเลือกมากกว่า 7 ข้อ จะทำให้ผู้ใช้เริ่มเกิดการสับสน ดังนั้นพยายามจำกัดหัวข้อให้อยู่ในขอบเขตนี้



# การวางโครงสร้าง

## มีเนวิเกชันที่ชัดเจน

พยายามออกแบบร้านโดยให้ลูกค้าของภายในการกดเมาส์ไม่เกิน 3 คลิก หลังจากการเข้ามาในร้านค้า และจำไว้ว่าลูกค้าสามารถเข้าไปร้านค้าได้หลายทาง โดยไม่จำกัดแค่การเข้าทางโฮมเพจเพียงอย่างเดียว ดังนั้นแต่ล่ะหน้าควรมีเนวิเกชันที่ชัดเจน หรืออย่างน้อยต้องมีการเชื่อมโยงไปหน้าโฮมเพจ นอกจากนี้ ร้านควรมีความสามารถด้านการเรียงลำดับ เช่น แสดงข้อมูลโดยเรียงตามหัวข้อ สินค้า หรือลักษณะบางอย่างเพื่อง่ายต่อการค้นหาของลูกค้า

## การใช้รถเข็นหรือตะกร้า

รถเข็นเสมือนทำให้ประสบความสำเร็จในการช้อปปิ้งสำหรับลูกค้าเหมือนจริงเพราะว่าลูกค้าสามารถเลือกของไปได้เรื่อยๆ ก่อนที่มีการสั่งซื้อสินค้า



# การวางโครงสร้าง

## การคัดเลือกรูปแบบของตะกร้า

ลักษณะของตะกร้าที่ดีนั้น จะต้องสัมพันธ์กับปัจจัยและพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจซื้อ โดยระบบตะกร้าจะเป็นตัวที่จัดลำดับการสั่งซื้อ คือ แสดงวิธีการซื้อขายออกมา เสมือนหนึ่งเป็นพนักงานขาย ฉะนั้น หากเสนอขายขายผิดวิธีลูกค้าก็อาจจะไม่ตัดสินใจซื้อได้ ตะกร้าที่เหมาะสมกับการขายสินค้าประเภทต่างๆ หรือกลยุทธ์การขายที่เหมาะสมนั้น พอสรุปได้ดังนี้



# การวางโครงสร้าง

**ตะกร้าแบบแสดงราคารวมค่าขนส่ง** ตะกร้าแบบนี้เป็นการคิดราคาที่รวมค่าขนส่งเข้าไปเลย ซึ่งเป็นหลักการที่ร้านค้าส่วนใหญ่ [www.shoppingthai.com](http://www.shoppingthai.com) และ [www.ecombot.com](http://www.ecombot.com)

ใช้อยู่ ทั้งนี้ ด้วยเหตุผลที่ว่าสินค้าหลายตัวมีค่าขนส่งที่แพงมาก ฉะนั้นการเปิดเผยข้อมูลค่าขนส่งตั้งแต่หน้าสั่งซื้อจะสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้บริโภคมากกว่า และอีกประการหนึ่งการทำโปรแกรมแบบนี้ไม่ยุ่งยากในการคำนวณค่าขนส่งเข้าไปภายหลัง แต่อย่างไรก็ตาม ก็มีข้อเสียในกรณีที่หากมีการขนส่งมากกว่าหนึ่งชิ้น ซึ่งอาจจะทำให้การคำนวณค่าของการขนส่งซ้ำซ้อนกัน





# การวางโครงสร้าง

ตะกร้าแบบแสดงผลให้เห็นตลอดเวลา ระบบนี้จะเห็นแบบแสดงค่าบนเฟรมที่อยู่ข้างๆ หรืออาจจะด้านบนหรือล่างก็ได้ เพื่อแก้ปัญหาแบบเก่า ที่ต้องมีการสั่งซื้อแบบเปิดไปยังอีกหน้าหนึ่ง เสร็จแล้วก็ไม่รู้ว่าจะกลับไปยังจุดใด ทำให้ผู้ซื้อหลงทางและสับสนได้ในขณะที่ระบบนี้ จะแสดงให้เห็นรายการสินค้าที่เราสั่งซื้อตลอดเวลา ไม่ซ่อนรายการสินค้าใดก็แก้ไขได้ในทันที ตะกร้าแบบนี้ก็มีข้อเสียตรงที่ว่า มีพื้นที่แสดงรายการค่อนข้างจำกัด จึงไม่เหมาะสมกับสินค้าที่มีรายละเอียดมาก เช่น เสื้อหรือวัสดุ ที่ใช้ผลิตสินค้า



# การวางโครงสร้าง

**ตะกร้าเพื่อการส่งออก** เราสามารถประยุกต์ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์พื้นฐานให้สามารถทำการส่งออกได้ คือ อาจจะใช้วิธีขายแบบราคา F.O.B. ค่าขนส่งไม่ต้องคิดเพราะถือว่าเป็นภาระของผู้ซื้อ ในขณะที่การชำระเงินก็ใช้แบบปกติ

**ตะกร้าแบบแก้ไขสินค้า** ตะกร้าแบบนี้เหมาะสำหรับสินค้าที่มีองค์ประกอบหรือสเปคมากมาย ที่ผู้ซื้อสามารถที่จะกำหนดสเปคแล้วลองเช็คราคาดูก่อน แล้วเมื่อปรากฏตะกร้าและราคาขึ้น นอกจากผู้ซื้อจะแก้ไขปริมาณได้ตามปกติแล้ว ก็ยังสามารถที่จะแก้ไขสเปคได้ด้วย เช่น สินค้าเป็นคอมพิวเตอร์ผู้ซื้อซื้อ RAM ไว้ที่ 32 MB แต่พอเห็นราคาแล้ว คิดว่ายังมีงบประมาณที่จะจ่ายเพิ่มได้ ลูกค้ายิ่งอาจจะขอสั่งซื้อเพิ่มเป็น 64 MB ซึ่งเมื่อคลิกเปลี่ยนราคาก็ควรจะเปลี่ยนตามไปด้วย ซึ่งวิธีนี้จะทำให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจซื้อได้ง่าย และถือว่าส่งเสริมการขายให้มีปริมาณมากขึ้นด้วย



# การวางโครงสร้าง

## สามารถต้อนรับลูกค้าจากทั่วโลก

ร้านจะต้องสามารถต้อนรับลูกค้าที่มาจากทั่วโลกได้ อย่างน้อยที่สุดควรมีหลายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการขนส่งไปยังเขต ทวีป หรือประเทศต่างๆ อาจจะทำให้ร้านค้ามีภาษานั้นๆ ของลูกค้ารวมอยู่ด้วยจะเป็นการดีมาก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของลูกค้าที่คาดหวังและประเภทของสินค้าหรือบริการของทางบริษัทเอง

## เสนอทางเลือกในการสั่งซื้อและการชำระเงินให้มากที่สุด

ยังมีทางเลือกในการรับคำสั่งซื้อและการจ่ายเงินมากเท่าไร คำสั่งซื้อที่จะได้รับจะมีเพิ่มขึ้นมากเท่านั้น และเป็นสิ่งที่จะต้องเป็นอย่างมากที่จะเสนอการรับชำระค่าสินค้าอย่างปลอดภัยให้มากที่สุดด้วยรูปแบบบัตรเครดิต



# การวางโครงสร้าง

## เสนอบริการก่อนการขายที่ดี

จัดเตรียมข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสินค้าให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้หรือทำให้ง่ายต่อการติดต่อกับทางบริษัท โดยเมื่อลูกค้าขอข้อมูล บริษัทต้องสามารถตอบผ่านอีเมลในทันทีภายใน 24 ชม. แต่อย่างช้าที่สุดต้องไม่เกิน 48 ชม.

## สร้างความน่าเชื่อถือ

ถึงแม้ว่าคำเล่าลือต่างๆ ของการหลอกลวงต้มตุ๋นผู้ซื้อบนอินเทอร์เน็ตจะเกินความเป็นจริงไปบ้าง แต่ก็ต้องยอมรับว่ามันคือมีความเป็นจริง ดังนั้นถ้าบริษัทไม่มีชื่อเสียงโด่งดังเป็นที่ยอมรับของลูกค้าโดยทั่วไป บริษัทจะต้องพยายามสร้างความแน่ใจให้ลูกค้า ว่าลูกค้าจะไม่ถูกโกงเงิน ซึ่งวิธีการดังกล่าวมีหลายวิธีในการสร้างความเชื่อถือให้ลูกค้า ซึ่งบางวิธีก็ธรรมดาและบางวิธีก็มีความซับซ้อนและค่อนข้างเสียค่าใช้จ่ายสูง



# การวางโครงสร้าง

## เสนอบริการเฉพาะลูกค้าแต่ละราย

เว็บไซต์จะสามารถเสนอสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้เสมอ คือลูกค้าสามารถเข้าไปในร้านค้าที่ทุกอย่างถูกปรับให้เข้ากับลักษณะและพฤติกรรมการซื้อของลูกค้ารายนั้นๆ ไป แต่ในความเป็นจริง ระดับความจริง ระดับความเป็นเอกสิทธิ์ยังมีมากถึงขั้นนั้น โดยเฉพาะกับธุรกิจที่ไม่हनเพียงพอ อย่างไรก็ตาม ความเป็นเอกสิทธิ์ยังสามารถมอบให้แก่ลูกค้าได้บางระดับ ซึ่งบริษัทจำเป็นต้องเก็บข้อมูลผู้มาเยี่ยมชมและเลือกข้อมูลที่จะแสดงให้ลูกค้าของบริษัทเห็น เช่น ออกจดหมายเฉพาะเรื่องทีลูกค้าแต่ละคนสนใจ



# การวางโครงสร้าง

**เสนอบริการหลังการขายที่ดี** รักษาระดับการบริการหลังการขายที่ดี โดยจะต้องพยายามทำสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. รับคำสั่งซื้อโดยใช้หมายเลขที่อ้างอิงที่ไม่ซ้ำกัน สำหรับใช้ในการตรวจสอบ
2. มีการติดตามคำสั่งซื้อหรือที่อยู่อีเมลแบบออนไลน์
3. ให้คำยืนยันเมื่อมีการส่งสินค้าออกไป
4. มีพื้นที่ร้านค้าสำหรับการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับสินค้าที่ลูกค้าได้ซื้อไปแล้ว

**ตั้งราคาสินค้าหรือบริการให้เหมาะสมตามความเป็นจริง**

ลูกค้าของบริษัทรู้ว่าต้นทุนในการธุรกิจบนเว็บถูกกว่าร้านที่เป็นอาคารจริงๆ และคาดหวังว่าต้นทุนที่ถูกลงนี้ จะส่งผลให้ราคาสินค้าถูกลง ถ้าบริษัทขายสินค้าทั่วไป บริษัทต้องทำราคาให้สามารถแข่งขันได้ แต่ถ้าบริษัทขายสินค้าในตลาดเฉพาะ (niche market) บริษัทคงไม่ต้องกังวลมากเท่าไร



# การวางโครงสร้าง

## การจัดโปรโมชัน

เทคนิคที่ใช้ในโลกความเป็นจริงสามารถนำมาใช้กับร้านค้าบนอินเทอร์เน็ตได้เหมือนกัน การชิงรางวัล การลดราคาหรือการแจกคูปองได้ถูกนำมาใช้และพิสูจน์แล้วว่าประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตาม ต้องไม่ลืมพื้นฐานที่สำคัญคือ การเน้นถึงจุดเด่นของตัวสินค้าและการชักชวนให้ผู้ที่เยี่ยมชมซื้อสินค้า ซึ่งเว็บไซต์หลายแห่งได้มองข้ามสิ่งเหล่านี้ไป



# การวางโครงสร้าง

## การรับคำสั่งซื้อ

### ฟอร์มคำสั่งซื้อที่ปลอดภัย

วิธีที่ง่ายที่สุดในการรับคำสั่งซื้อบนเว็บคือ การจัดทำฟอร์ม HTML ซึ่งผู้ใช้เพียงแค่ใส่ข้อมูลส่วนตัวสินค้าที่ต้องการซื้อ ที่อยู่สำหรับส่งของ และข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิต โดยเซิร์ฟเวอร์และบราวเซอร์ใช้ Secure Sockets Layer (SSL) เพื่อให้แน่ใจได้ว่าข้อมูลของบัตรเครดิตจะไม่ถูกมือที่สามนำไปใช้ อย่างไรก็ตามไม่แนะนำให้ใช้ฟอร์มที่ไม่ได้รับการป้องกัน เพราะอาจเกิดความเสียหายต่อการเสียชื่อเสียงที่จะมีลูกค้าฟ้องร้องได้





# การวางโครงสร้าง

## อีเมล

จัดเตรียมอีเมลสำหรับรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าโดยเฉพาะ แต่ต้องไม่ให้ลูกค้าใส่หมายเลขบัตรเครดิตมาในอีเมล ยกเว้นแต่กรณีที่ใช้อีเมลที่มีการป้องกันไว้แล้ว และจะมีความปลอดภัยมากขึ้นถ้าให้ลูกค้าใส่หมายเลขโทรศัพท์มาด้วย เพื่อให้ทางบริษัทสามารถติดต่อกับลูกค้าได้ภายหลังเพื่อขอรายละเอียดเกี่ยวกับบัตรเครดิตแทน แต่จำไว้ว่าทางบริษัทจะต้องทางตอบรับในทันที มิฉะนั้นอาจสูญเสียออเดอร์ได้

## โทรสาร

ออกแบบเว็บไซต์ให้ลูกค้าสามารถพิมพ์รายการสินค้าที่ต้องการออกทางเครื่องพิมพ์ได้ เพื่อส่งแฟกซ์ หลังจากลูกค้าทำการเลือกสินค้าเสร็จ พยายามให้มีหมายเลขแฟกซ์ต่างหาก เพื่อใช้ในการรับใบสั่งซื้อเพื่อป้องกันการโทรไม่ติด และจะดีไปกว่านั้นถ้าลองพิจารณาบริการที่เปลี่ยนแฟกซ์เป็นอีเมล ตัวอย่างเช่น JFAX ([www.jfax.com](http://www.jfax.com)), Integrated Global Concepts ([www.igconcepts.com](http://www.igconcepts.com))



# การวางโครงสร้าง

## โทรศัพท์

การรับคำสั่งซื้อผ่านโทรศัพท์เป็นสิ่งที่ง่ายที่สุด แต่ด้วยลักษณะของอินเทอร์เน็ต บริษัทอาจจะต้องมีคนรองรับคำสั่งซื้อตลอด 24 ชม. แต่ถ้าบริษัทไม่อาจหาคนอยู่คอยรับโทรศัพท์ที่ได้ตลอดเวลา บริษัทอาจใช้เครื่องตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติหรือบริการวอยซ์เมลล์ (Voice mail)

## จดหมาย

ธุรกิจหลายแห่งยังคงใช้แบบฟอร์มการสั่งซื้อที่เป็นทางการ ดังนั้นบริษัทควรมีที่อยู่จริงเพื่อรับคำสั่งซื้อทางไปรษณีย์ด้วย



# การวางโครงสร้าง

## การรับเงิน

### 1. บัตรเครดิต

การรับชำระค่าสินค้าผ่านทางบัตรเครดิตจะช่วยเอื้ออำนวยให้แก่ธุรกิจมาก แต่จะมีปัญหาที่ว่าเป็นการยากที่จะเปิดบัญชีการค้า

### 2. เงินสดดิจิทัล

เงินสดดิจิทัลหรือ e-cash เป็นตัวเลขชุดหนึ่งซึ่งออกโดยธนาคาร ในการ e-cash นั้น ทั้งผู้ซื้อและผู้ค้าต้องมีบัญชีอยู่ในธนาคารที่ออก e-cash ธนาคารจะใช้ซอฟต์แวร์ที่เรียกว่า pure สำหรับการจัดการและการโอนเงิน



# การวางโครงสร้าง

## 3. วิธีจ่ายเงินอื่นๆ

ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังถือว่าอยู่ในช่วงเริ่มต้น ลูกค้าส่วนใหญ่ยังยินดีที่จะจ่ายเงินผ่านระบบปกติ ดังนั้นบริษัทต้องแน่ใจว่ามีระบบรับเงินในรูปแบบต่างๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เช่น ธนาณัติ ตั๋วแลกเงิน เช็ค ธนาकार แม้กระทั่งการส่งพัสดุเก็บเงินปลายทาง



# การวางโครงสร้าง

## สร้างความปลอดภัย

สื่อต่างๆ ได้มีการรายงานถึงอันตรายที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตผ่านศูนย์อินเทอร์เน็ตและยังมีความเสี่ยงจากข้อมูลที่ถูกลักค้ำส่งไปให้เว็บไซต์ แต่ในความเป็นจริง ความเสี่ยงที่มีมากที่สุด เกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีพยายามขโมยข้อมูลจากเซิร์ฟเวอร์ของผู้ค้า หลังจากได้มีการส่งข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ถ้าคุณมีการเก็บข้อมูลที่เป็นความลับและมีความสำคัญบนเซิร์ฟเวอร์ที่เชื่อมกับอินเทอร์เน็ตคุณควรป้องกันด้วย Firewall ถึงแม้จะสร้างฟอร์มป้องกันด้วย SSL เอง หรือใช้สินค้าที่มีอยู่ตามท้องตลาด ทุกครั้งที่มีการเก็บข้อมูลบัตรเครดิตหรือข้อมูลที่สำคัญ จะต้องทำการเข้ารหัสข้อมูลสำคัญเหล่านั้นทุกครั้ง



# การวางโครงสร้าง

## การประชาสัมพันธ์

เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ในปัจจุบันมีเว็บไซต์ที่อยู่ในอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก การประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งที่สำคัญในการช่วยให้มีผู้รู้จักเว็บไซต์ที่ต้องการนำเสนอมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกลุ่มเป้าหมาย (ซึ่งจะกล่าวในบทต่อไป)

## การประเมิน

เป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ประกอบการรู้ผลของการดำเนินการว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ สำเร็จหรือล้มเหลวอย่างไร การประเมินเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ประกอบการรู้ถึงสถานการณ์ ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็นต่างๆ ในแต่ละช่วงของการดำเนินการ ซึ่งเป็นส่วนช่วยในการปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมากยิ่งขึ้น



# การวางโครงสร้าง

## การประเมิน

### 1. ประเมินค่าใช้จ่าย

การประเมินค่าใช้จ่ายเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ประกอบการได้ตัดสินใจอีกครั้งว่าจะยังคงดำเนินการต่อไปได้หรือล้มเลิกความคิดหรือต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินการ การประเมิน ค่าใช้จ่ายเป็นส่วนหนึ่งในการให้ผู้ประกอบการรู้ต้นทุนจริง เพื่อใช้ในการกำหนดราคาสินค้าและบริการและวางกลยุทธ์

### 2. ประเมินผลการดำเนินการ

การประเมินผลการดำเนินการเป็นสิ่งที่ช่วยในการปรับกลยุทธ์ในการนำเสนอและจัดการ การประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีการแข่งขันสูง ธุรกิจประเภทใดที่ประสบความสำเร็จก็จะมีคู่แข่งเกิดขึ้นใหม่อยู่เสมอ ดังนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการประเมินผลการดำเนินการ เพื่อใช้ในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้ยังคงมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ



# การวางโครงสร้าง

## การประเมิน

### 1. ประเมินค่าใช้จ่าย

การประเมินค่าใช้จ่ายเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ประกอบการได้ตัดสินใจอีกครั้งว่าจะยังคงดำเนินการต่อไปได้หรือล้มเลิกความคิดหรือต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินการ การประเมิน ค่าใช้จ่ายเป็นส่วนหนึ่งในการให้ผู้ประกอบการรู้ต้นทุนจริง เพื่อใช้ในการกำหนดราคาสินค้าและบริการและวางกลยุทธ์

### 2. ประเมินผลการดำเนินการ

การประเมินผลการดำเนินการเป็นสิ่งที่ช่วยในการปรับกลยุทธ์ในการนำเสนอและจัดการ การประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีการแข่งขันสูง ธุรกิจประเภทใดที่ประสบความสำเร็จก็จะมีคู่แข่งเกิดขึ้นใหม่อยู่เสมอ ดังนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการประเมินผลการดำเนินการ เพื่อใช้ในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้ยังคงมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ





# การวางโครงสร้าง

## การประเมิน

### 1. ประเมินค่าใช้จ่าย

การประเมินค่าใช้จ่ายเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ประกอบการได้ตัดสินใจอีกครั้งว่าจะยังคงดำเนินการต่อไปได้หรือล้มเลิกความคิดหรือต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินการ การประเมิน ค่าใช้จ่ายเป็นส่วนหนึ่งในการให้ผู้ประกอบการรู้ต้นทุนจริง เพื่อใช้ในการกำหนดราคาสินค้าและบริการและวางกลยุทธ์

### 2. ประเมินผลการดำเนินการ

การประเมินผลการดำเนินการเป็นสิ่งที่ช่วยในการปรับกลยุทธ์ในการนำเสนอและจัดการ การประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีการแข่งขันสูง ธุรกิจประเภทใดที่ประสบความสำเร็จก็จะมีคู่แข่งเกิดขึ้นใหม่อยู่เสมอ ดังนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการประเมินผลการดำเนินการ เพื่อใช้ในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้ยังคงมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ



# การวางโครงสร้าง

## การประเมิน

การประเมินนั้นสามารถเลือกวิธีประเมินได้หลายแบบตามแต่ความต้องการ เช่น ประเมินจาก logfile ที่ระบุขบบันทึกลงไว้ ประเมินจากจำนวนผู้เยี่ยมชม/ลูกค้า ประเมินจากรายได้ หรือแม้แต่การประเมินจากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้เยี่ยมชมหรือลูกค้า



# การวางโครงสร้าง

## ดูแลระบบและบริการลูกค้า

การดูแลระบบนั้นต้องดูแลทั้งส่วนของเทคโนโลยีและส่วนอื่นๆ การดูแลและการปรับปรุงระบบเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยที่ส่วนของเทคโนโลยีต้องทำงานเป็นปกติ มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ส่วนของร้านค้าต้องมีความทันสมัยและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อจะยังคงสามารถรักษากลุ่มลูกค้าเดิมไว้ และสร้างลูกค้าใหม่ได้ การดูแลปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอช่วยให้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นแก้ไขได้ทันที่หรือลดความรุนแรงไม่ให้เกิดปัญหาขยายใหญ่จนเกินไป



# The End

## Chapter 7

