

บทที่ 7

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นในวงการการทำธุรกิจในปัจจุบัน คือ การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในการแข่งขันทางด้านธุรกิจ โดยที่เห็นได้ชัดเจน คือ การเปิดร้านค้าออนไลน์เพื่อขายสินค้า ตัวอย่างเช่น amazon.com, ebay.com, shopping.co.th การเปิดขายสินค้าออนไลน์เหล่านี้เราสามารถเรียกว่า เป็นการทำธุรกิจประเภท **พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)** ซึ่ง E-Commerce นี้ได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับเรามากขึ้นในปัจจุบัน

ลูกค้าสามารถใช้เว็บไซต์เพื่อเข้าถึงธุรกิจ E-Commerce ได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นผลมาจากเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เมื่อพิจารณาแล้ว E-commerce นั้นมีประโยชน์ร่วมกันของทั้งผู้ซื้อ, ผู้ขาย, และผู้ผลิต อยู่ 3 ประเด็น คือ

- 1) ประหยัดค่าใช้จ่าย โดยสามารถลดค่าใช้จ่ายบุคลากรบางส่วน ลดขั้นตอนการประกอบธุรกิจ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อแบบเดิม ๆ ได้
- 2) ไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงลูกค้าได้ทั่วโลก และ
- 3) ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา สามารถทำการค้าได้ 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ ผ่านระบบอัตโนมัติได้

ความหมายของธุรกิจกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Business)

นอกจากคำว่า E-Commerce และ M-Commerce แล้ว ยังมีคำว่า E-Business หรือ ธุรกิจกรรมอิเล็กทรอนิกส์ คนจำนวนมากเข้าใจว่า E-commerce และ E-Business มีความหมายเดียวกันและใช้แทนกันได้แต่ในความเป็นจริงแล้วความหมายของทั้งสองคำจะไม่เหมือนกันเลย

คำว่า E-Business จะมีความหมายที่กว้างกว่า หมายถึงการดำเนินธุรกรรมทุกขั้นตอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในส่วนหน้าร้าน (Front Office) และหลังร้าน (Back Office)

ในขณะที่ E-Commerce จะเน้นการซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เท่านั้นหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ E-Commerce เป็นส่วนหนึ่งของ E-Business นั่นเอง

ประโยชน์สำหรับผู้ซื้อ/ผู้บริโภค

1. หาข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบเรื่องราคา, คุณภาพสินค้า และข้อมูลอื่น ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อ
2. อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในเรื่องนี้ สามารถเข้าไปในเว็บบอร์ดต่างในการหาข้อมูลได้ง่าย
3. มีร้านค้าให้เลือกมากขึ้น
4. เพียงแค่พิมพ์คำค้น (keywords) ลงในเครื่องมือค้นหา (search engine) ก็มีสินค้าออกมาให้เลือกมากมายได้รับสินค้าอย่างรวดเร็ว ในกรณีที่ซื้อสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เพลง ภาพยนตร์ ซอฟต์แวร์ เพราะสามารถได้รับสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เลย
๕. การซื้อ สินค้าบางประเภทสามารถลดพ่อค้าคนกลางได้ ทำให้ได้ราคาที่ถูกลง

ประโยชน์สำหรับผู้ผลิตและผู้ขาย

1. ลดความผิดพลาดในการสื่อสารแบบเดิมที่ใช้ในการค้า เช่น การส่งแฟกซ์, บอกรวดทางโทรศัพท์ หรือการรับใบคำสั่งซื้อแล้วพิมพ์ข้อมูลเข้าระบบ ซึ่งมีโอกาสผิดพลาดมากกว่าถ้าจะให้ดีนั้น ลูกค้า ต้องสามารถทำการติดต่อผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และส่งข้อมูลได้เลยโดยตรง จะช่วยลดความผิดพลาดในส่วนนี้ไปได้
2. ลดเวลาในการผลิต สามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยในการคำนวณเรื่องความต้องการของการใช้วัตถุดิบ การทำคำสั่งซื้อวัตถุดิบ เป็นต้น
3. เพิ่มประสิทธิภาพในระบบสำนักงานที่ประสานงานและบริการเปิดตลาดใหม่, หาคู่ค้า, ผู้ส่งสินค้า (Supplier) รายใหม่ ๆ
4. เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง
5. เพิ่ม ความสัมพันธ์กับคู่ค้าให้ดีขึ้น

6. สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเว็บไซต์ของบริษัท
 โดยการสร้างข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า, การให้บริการหลังการขาย, ให้คำปรึกษาเรื่องผลิตภัณฑ์ หรือการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

ประเภทของ E-Commerce

การจำแนกรูปแบบของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถจำแนกตามลักษณะของกิจกรรมที่ดำเนินงานระหว่างองค์กรและบุคคลได้หลายประเภท ในที่นี้จะจำแนกเป็น 3 ประเภทหลัก ๆ ดังนี้

1. ธุรกิจกับธุรกิจ (Business to Business) หรือ B-to-B หรือ B2B
 เป็นการทำธุรกรรมด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างองค์กรธุรกิจด้วยกัน เช่น ผู้ผลิต-ผู้ผลิต, ผู้ผลิต-ผู้ส่งออก และผู้ผลิต-ผู้ค้าส่ง การทำธุรกิจลักษณะนี้สินค้ามีจำนวนมาก รวมถึงมูลค่าของสินค้าจึงมีสูงตามไปด้วย ตัวอย่างเช่น อุตสาหกรรมอาหาร เป็นต้น

2. ธุรกิจกับลูกค้า (Business to Customer) หรือ B-to-C หรือ B2C
 คือ การค้าระหว่างผู้ค้าหรือผู้ประกอบการกับผู้บริโภค เป็นการทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่รวมการขายส่ง, การทำการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์, ระบบห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ทั้ง (แบบที่_จับต้องได้ เช่น การขายหนังสือ ขายวิดีโอ ขายซีดีเพลง ขายเครื่องประดับ ขายของเล่น หรือจะเป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ เช่น เพลง ซอฟต์แวร์ นอกจากนี้ยังมีสินค้าประเภทบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับความนิยม ได้แก่ การจองตั๋วเครื่องบิน การซื้อขายหุ้น และธนาคารออนไลน์

3. ธุรกิจกับภาครัฐ (Business to Government) หรือ B-to-G หรือ B2G คือ การประกอบ
 ธุรกิจระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ หรือที่เรียกว่า e- Government Procurement เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังมีการประมูลออนไลน์ (E-Auction) การจดทะเบียนการค้าและการนำสินค้าเข้าออกโดยใช้อีดีไอ (EDI Electronic Data Interchange) ผ่านกรมศุลกากร

4. ลูกค้ากับลูกค้า (Customer to Customer) หรือ C to C หรือ C2C
 คือการประกอบธุรกิจระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค อาจเพื่อการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร

หรืออาจจะทำการแลกเปลี่ยนสินค้ากันเอง หรือประมูลสินค้า
หรือการขายของมือสอง เป็นต้น

**5. ภาครัฐกับประชาชน (Government to Customer) หรือ G-to-C
หรือ G2C** ซึ่งเป็นประเภท
ที่ไม่ใช่เพื่อการค้า

แต่จะเป็นเรื่องการบริการของภาครัฐผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เช่น
การเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การให้บริการข้อมูลประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ต
 เป็นต้น

บรรณานุกรม

เอกสารประกอบการเรียนการสอนจากคณาจารย์คณะวิทยาการสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยบูรพา, “คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน”,
2553.