

3. ประชาสัมพันธ์เว็บไซต์

ผู้ประกอบการหลายรายคิดว่าสร้างเว็บไซต์เสร็จแล้วก็ถือว่าเสร็จแล้ว การที่จะค้าขายจริงๆจะเริ่มหลังจากนี้ไป คือจะทำอย่างไรให้กลุ่มเป้าหมายมารู้จักเว็บไซต์ของเรา สามารถทำได้ทั้งการโฆษณาแบบเก่า ดิจิทัลของเราลงไปในหีบห่อของผลิตภัณฑ์ โฆษณาตามกระดานข่าวในประเด็นที่เกี่ยวข้อง คิดแบบเนอรันในเว็บไซต์อื่นๆ แลกถึงกับพันธมิตร เป็นต้น

4. สร้างแผนการตลาดสำหรับเว็บไซต์

สำหรับผู้เข้ามาใหม่นั้นการแข่งขันคงเป็นไปในแบบเดียวกับโลกการค้าปกติ พิจารณาว่าจะแข่งด้านราคาได้ไหม หรือว่าจะหาสิ่งใดมาเป็นจุดแข็งเพื่อแข่งกับเจ้าตลาดเดิม หรือว่าจะสร้างสินค้าใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม กลยุทธ์การสร้างมูลค่าเพิ่มให้ลูกค้า

ที่สำคัญต้องปรับปรุงข้อมูลอยู่เสมอ

5. สถิติและประเมินผล

เช่นเดียวกับการทำธุรกิจทั่วไปคือเมื่อทำการตลาดไปแล้วช่วงเวลาหนึ่งควรมีการประเมินผลการดำเนินการด้วย และด้วยเทคโนโลยีที่สะดวกของอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถเก็บข้อมูลของผู้เยี่ยมชม ระยะเวลาที่ใช้ในการดูแต่ละส่วนได้ เพื่อนำข้อมูลนี้มาปรับปรุงการออกแบบต่อไปได้



ขั้นตอนในการพัฒนา

- ▶ วางแผน
 - ผู้บริหารให้ความสำคัญ
 - ทำการสำรวจ
 - สร้างแผนการปฏิบัติงาน
- ▶ สร้างเว็บไซต์
 - ทำเอง – จ้าง – ทดลองใช้
 - ความปลอดภัย
 - ความเป็นส่วนตัว
 - ใช้งานสะดวก
 - สดส่วนสวยงาม
- ▶ ประชาสัมพันธ์เว็บไซต์
- ▶ สร้างแผนการตลาดสำหรับเว็บไซต์
- ▶ เก็บสถิติ วัดประสิทธิภาพ ปรับปรุง

หัวใจสำคัญ
ต้องอดทน ตั้งใจจริง
และติดตามข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

เริ่มต้นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

สำหรับ SMEs

ชุดที่ 1

“จะเริ่มต้นอย่างไรดี”



ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

Electronic Commerce Resource Center

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม

ชั้น 22 อาคารมหานครอิมซัม 539/2 ถนนศรีอยุธยา

เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2642-5101..4

โทรสาร 0-2642-5105

<http://www.ecommerce.or.th>

เริ่มต้นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับ SMEs

อรรถกถา

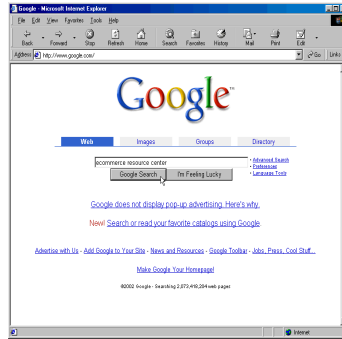
ในโลกแห่งการแข่งขันทางการค้าปัจจุบันคงหนีไม่พ้นเรื่องการนำเทคโนโลยีมาเพื่อเป็นเครื่องมือ โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่มีบทบาทอย่างมากคือเทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ต คงจะเน้นไปที่การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Commerce นั่นเอง การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ใช่เรื่องยากแต่ก็ไม่ใช่ว่าจะเริ่มอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไร ลองศึกษาจากเอกสารสั้นๆ ชุดนี้ดู หรือจะติดตามดูรายละเอียดจากเว็บไซต์ของโครงการเพิ่มเติมได้

1. การวางแผน

- 1.1 ต้องเริ่มจากผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการที่จะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงาน โดยต้องกำหนดเป็นแผนงานของบริษัท เพื่อที่จะได้รับความร่วมมือเต็มที่จากทุกฝ่ายในบริษัท
- 1.2 สืบค้น ประเด็นสำคัญอันดับรองลงมาคือต้องทำการสำรวจก่อนลงมือวางแผนการทำงานจะต้องทำการสำรวจดังนี้

- **สำรวจตนเอง** – สิ่งแรกที่จะต้องสำรวจคือสำรวจตนเอง ความพร้อมภายในทั้งเรื่องคน เรื่องทรัพยากรต่างๆ รวมทั้งสินค้าบริการ ขององค์กรว่ามีความเหมาะสมที่จะทำการค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือไม่
- **สำรวจตลาด** – ดูตลาดว่ากลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มที่จะมาเป็นลูกค้าของเรานั้นมีศักยภาพ หรือมีการใช้เทคโนโลยีด้านนี้หรือไม่ มีความต้องการใช้งานในระบบนี้แล้วหรือยัง
- **สำรวจคู่แข่ง** – หันมาดูว่าภายในตลาดนั้นมีคู่แข่งที่ทำธุรกิจนี้ในรูปแบบนี้แล้วหรือไม่มีจุดแข็งจุดอ่อนอย่างไร ให้ศึกษาให้ละเอียดเพื่อมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาขององค์กรของเรา

- **สำรวจเทคโนโลยี** – พิจารณาในรายละเอียดว่าคู่แข่งเราใช้ระบบแบบใด ระบบตะกร้าเป็นแบบใด มีการตอบโต้กับลูกค้าอย่างไร การชำระเงินเป็นอย่างไร



จะสำรวจได้อย่างไรนั้นคงเป็นคำถามจากผู้ที่ไม่ค่อยได้ใช้งานเท่าไรนัก วิธีที่สะดวก ประหยัดและง่ายที่สุดคือการใช้เครื่องมือค้นหา (Search Engine) ต่างๆ เช่น www.google.com, www.yahoo.com, www.siamguru.com, www.sanook.com

ก็ใช้งานได้ดี เพียงแค่พิมพ์ keyword ลงไปและกดค้นหาเท่านั้นก็จะได้รายชื่อเว็บไซต์ออกมามากมาย

1.3 สร้างแผนปฏิบัติการ – เมื่อสำรวจและได้ข้อมูลมาครบแล้ว ก็ถึงขั้นตอนการลงมือเขียนแผนปฏิบัติการ ต้องทำการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายในการพัฒนาว่าต้องการให้โครงการมีลักษณะเป็นอย่างไร จะทำเพื่อเป็น e-catalogue เท่านั้นหรือจะทำให้สามารถซื้อขายสินค้าและชำระเงินผ่านเว็บไซต์ ระบบการบริการลูกค้าหลังการขายจนถึงขั้นสามารถเชื่อมโยงกับระบบสำนักงานภายในได้เลย ซึ่งจะมององค์ประกอบต่างๆกันไป จึงต้องพิจารณาว่าจะมีกลุ่มงานในองค์กรกลุ่มใดบ้างที่จะเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่นฝ่ายการตลาด ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย เป็นต้น เพื่อกำหนดให้เกิดการประสานที่เป็นระบบ

2. ลงมือปฏิบัติ

เมื่อกำหนดเป้าหมายการพัฒนาและแผนงานได้แล้ว มาพิจารณาถึงความพร้อมขององค์กรว่าสามารถที่จะทำเองได้ไหม ถ้าทำเองได้จะซื้ออุปกรณ์ใหม่ทั้งหมดหรือจะไปเช่าใช้ระบบของผู้ให้บริการดี หรือว่าจะจ้างผู้ให้บริการทำให้ทั้งซึ่งก็มีข้อดีข้อเสียต่างกันไปหมด

จ้างมืออาชีพ – ข้อดีคือจะได้ผู้มีประสบการณ์เฉพาะทางมาเป็นผู้พัฒนาให้ แต่ค่าบริการก็สูงตามด้วย

ใช้เครื่องมือ – ในปัจจุบันมีผู้ให้บริการจำนวนหนึ่งซึ่งให้บริการการใช้เครื่องมืออัตโนมัติในการสร้างเว็บไซต์บนระบบของเขา ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกได้ดีให้กับผู้เริ่มต้น ข้อดีก็คือสะดวก สามารถกำหนดเนื้อหา รายละเอียดได้ตามความพอใจ ราคาไม่แพงเกินไป มีความปลอดภัยของระบบที่ดี แต่ก็มีข้อจำกัดอยู่บ้างในเรื่องการออกแบบจะมีการจำกัดรูปแบบไว้

พัฒนา/ดูแลเอง – ในที่นี้จะไม่ได้นำเสนอเรื่องการจัดหาอุปกรณ์เนื่องจากมีความต่างด้านราคามากแล้วแต่ความต้องการและความสามารถจัดหาของแต่ละราย ตั้งแต่ไม่กี่หมื่นจนถึงหลักแสน สำหรับผู้ที่ทำงานนั้นมององค์ประกอบให้พิจารณาในการทำเว็บไซต์ดังนี้

- **ต้องออกแบบและเขียนระบบให้มีความรัดกุม** ไม่มีช่องโหว่ให้บุคคลผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถทำความเสียหายได้ง่าย
- **เรื่องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของลูกค้า** ต้องทำการแจ้งเลยว่าจะมีการนำข้อมูลไปใช้งานด้านอื่นๆหรือไม่ อย่างไร
- **ออกแบบให้ใช้งานได้สะดวก สวยงาม** นำใช้งาน แต่ต้องคำนึงถึงความเร็วในการแสดงผลด้วย

สนใจแต่ไม่พร้อมลงทุนจะอย่างไรดี

แต่ถ้าพิจารณาแล้วยังไม่พร้อมที่จะลงมือสร้างระบบด้วยตนเองปัจจุบันมีเว็บไซต์ที่ให้บริการหลากหลายรูปแบบทั้งเป็น market place หรือเว็บไซต์ให้การประกาศซื้อขายสินค้าได้ มีทั้งที่เสียค่าใช้จ่ายและฟรี มีทั้งที่เป็นตลาดทางหรือตลาดแบบรวมมิตร หรือจะไปทดลองสร้างร้านค้าเสมือนกับผู้ใช้ที่มีอยู่แล้วก็ทำได้บริการเฉพาะหรือติดตามข่าวเข้าร่วมโครงการของภาครัฐที่จัดทำเพื่อกิจการเฉพาะด้าน