

บทที่ 1 รู้จักกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์คืออะไร

คือการนำสินค้ามาประกาศขายผ่านทางเว็บไซต์ต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตซึ่งเว็บไซต์ที่ให้บริการขายของออนไลน์

ก็จะมีตั้งแต่บริการเว็บบอร์ดในการประกาศขายสินค้าไปจนถึงบริการเปิดร้านค้าออนไลน์

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเปิดร้านค้าออนไลน์จากเว็บไซต์ คุณไม่จำเป็นต้องมีหน้าร้านจริงๆ ก็ได้

คุณสามารถตั้งชื่อร้าน รวมไปถึงกำหนดชื่อเว็บไซต์ของตนเอง (URL)

สามารถตกแต่งป้ายร้านค้าออนไลน์ สีสนของหน้าร้าน จัดหมวดหมู่ของสินค้า ตั้งราคาสินค้า ลงรูปสินค้า ไปจนถึงการจัดโปรโมชั่นพิเศษต่างๆ ของร้าน ได้อย่างอิสระ และสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลเหล่านั้นได้ตลอดเวลา

ในปัจจุบันการขายของออนไลน์ได้รับความนิยมสูงมาก เนื่องจากมีข้อได้เปรียบกว่าการเปิดร้านแบบปกติทั่วไป ทั้งประหยัดงบประมาณและประกาศขายสินค้าได้ไม่ยาก เพียงแค่อาศัยบริการเปิดร้านค้าออนไลน์หรือบริการฝากขายสินค้าจากเว็บไซต์ต่างๆ ก็สามารถขายสินค้าออนไลน์ได้แล้ว

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์น่าสนใจอย่างไร

การขายโดยปกติทั่วไป คุณจะต้องมีแผงหรือหน้าร้านสำหรับขายสินค้า อาจต้องเช่าพื้นที่ในห้างหรือต้องหาพื้นที่เช่าอื่นๆ ในราคาแสนแพง นอกจากนี้ยังต้องซื้อสินค้ามาจัดวางกันให้เหนื่อยอีกต่างหาก แต่การขายของออนไลน์นั้นไม่ได้ยุ่งยาก เพียงแค่คุณลงรายการสินค้า ลงรูป รายละเอียด และราคาของสินค้าในเว็บไซต์ คุณก็สามารถขายของได้แล้ว ในกรณีใช้บริการเปิดร้านค้าออนไลน์ คุณยังสามารถตั้งชื่อร้าน ตกแต่งป้ายร้านและหน้าตาของร้านได้ตามต้องการ

● ใช้ต้นทุนน้อยกว่าการเปิดร้านจริง

การขายของออนไลน์นั้นมีต้นทุนที่ต่ำกว่าการเปิดร้านจริงๆ อย่างมาก เนื่องจากเราไม่ต้องเสียค่าเช่าร้าน ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าจ้างพนักงาน แต่ไม่ใช่ว่าจะไม่เสียค่าใช้จ่ายอะไรเลย เช่น ถ้าคุณอยากมีเว็บไซต์เป็นของตัวเอง

หรือไปสมัครใช้บริการตามเว็บไซต์ที่ให้บริการ เปิดร้านออนไลน์หรือฝากขายสินค้า ก็ต้องมีค่าเช่าพื้นที่ ค่าธรรมเนียมรายเดือน-รายปี หรืออาจจะแบ่งเปอร์เซ็นต์จากการขาย เป็นต้น แต่เมื่อเทียบกับการเปิดร้านแล้ว การซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต จะเสียค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่า และเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากกว่าอีกด้วย

● กลุ่มลูกค้ามีจำนวนมาก

อัตราการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้โอกาสในการขายของออนไลน์นั้นเพิ่มขึ้นตามไปด้วย จากสถิติผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในปี 2012 พบว่า ในประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในแต่ละวันมากกว่า 6 ล้านคน แต่ละคนจะเข้าเยี่ยมชมหน้าเว็บอย่างน้อย 50 หน้าในแต่ละวัน ช่วงเวลาที่คนเข้าชมเว็บไซต์มากที่สุดคือช่วง 4-5 โมงเย็น และแต่ละคนยังใช้ Search Engine ในการค้นหาข้อมูลหรือสินค้าประมาณ 8 ครั้งต่อวันอีกด้วย (Search: Engine

ที่ใช้กันส่วนใหญ่ก็จะไม่พ้น www.google.com)

- **เปิดร้านค้าได้ทุกวันตลอดเวลา**

การเปิดร้านค้าทั่วไปจะต้องมีเวลาเปิด-ปิด เช่น เปิดร้านเวลา 10 โมงเช้า ปิดร้านเวลา 1 ทุ่ม เปิดทุกวันจันทร์-วันเสาร์ หยุดวันอาทิตย์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องมีคนคอยเฝ้าร้าน ซึ่งก็ต้องแบ่งเวลาไปทำ ธุระจำเป็นอื่นๆ แต่สำหรับการขายของหรือเปิดร้านค้าออนไลน์แล้ว คุณสามารถเปิดได้ทุกวัน ไม่จำกัดเวลา ทำให้ลูกค้าสามารถเข้ามาชมสินค้าภายในร้านค้าหรือกระทัขายของได้ตลอดเวลา หรือถ้าลูกค้าจะส่งสินค้า ในเวลานั้น ก็ยังมีช่องทางการติดต่ออย่างเช่น อีเมล เว็บบอร์ด ข้อความส่วนตัว) ซึ่งคุณสามารถตรวจสอบ ข้อมูลลูกค้าในภายหลังได้อีกด้วย

- **เพิ่มช่องทางการขายสินค้า**

สำหรับท่านที่มีหน้าร้านค้าจริงอยู่แล้ว สามารถเปิดร้านค้าออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางการขายสินค้าของคุณได้อีกทางหนึ่ง เนื่องจากการเปิดร้านค้าออนไลน์ใช้ทุนไม่มาก สามารถลงรูปพร้อมรายละเอียดของสินค้าโปรโมชั่นใหม่ๆ ที่อยู่ของร้าน แผนที่ของร้าน ฯลฯ นอกจากนี้ยังช่วยโฆษณาและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับร้านของคุณไปในตัวอีกด้วย

- **ใช้เวลาไม่มาก ทำเป็นอาชีพเสริมได้**

ถึงแม้ว่าคุณจะมีงานประจำทำอยู่แล้ว คุณก็สามารถขายของหรือเปิดร้านค้าออนไลน์เป็นรายได้เสริมอีกทางหนึ่งได้ เพราะใช้เวลาในการดูแลร้านไม่มากนัก คุณสามารถใช้เวลาในช่วงเช้าหรือพักเที่ยงเพื่อเข้ามาตรวจสอบดูกระทู้ในเว็บบอร์ดหรืออ่านอีเมล ว่ามีลูกค้าเข้ามาสอบถามหรือสั่งซื้อสินค้าของคุณหรือไม่ และเวลาคุณจะส่งสินค้าให้ลูกค้าทาง ไปรษณีย์ ก็สามารถไปส่งที่ไปรษณีย์ในวันเสาร์ก่อนเที่ยงได้ เพราะไปรษณีย์ไทยเปิดทำการในวันเสาร์ครึ่งวันด้วย จะได้ไม่รบกวนเวลาทำงานจนเสียงาน หรือหากที่ทำงานคุณอยู่ใกล้ไปรษณีย์ก็ถือว่าโชคดีมากๆ เพราะสามารถส่งสินค้าได้ทุกวัน (หากจำเป็นต้องส่งสินค้าในวันเสาร์เท่านั้นก็ให้คุณแจ้งไว้ในกระทู้ หรือประกาศของร้านค้าออนไลน์ให้ลูกค้าทราบแต่เนิ่นๆ จะได้ไม่มีปัญหาในภายหลัง)

- **สาเหตุที่ลูกค้าเลือกซื้อสินค้าออนไลน์**

ที่ลูกค้าเลือกซื้อสินค้าออนไลน์นั้นมีสาเหตุที่หลากหลาย ลูกค้าบางกลุ่มไม่ชอบเดินทางไปซื้อสินค้าไกลๆ ไม่ชอบนั่งรถ เบื่อรถติด ไม่ชอบเดินห้าง ไม่อยากเดินเบียดเสียดกับผู้คนจำนวนมาก ไม่ชอบต่อราคาของ ไม่อยากเจอพ่อค้าแม่ค้าที่พูดจาหรือบริการไม่ดี ชอบความสะดวกสบาย พุดง่าย ๆ ก็คืออยากได้สินค้าที่มาส่งให้ถึงหน้าบ้านเลยนั่นเอง สำหรับลูกค้าลักษณะนี้ มักจะตัดสินใจซื้อสินค้าที่มีรูปประกอบสวยงามและคุณสมบัติที่พอใจเป็นหลัก

ส่วนลูกค้าอีกกลุ่มก็คือ กลุ่มลูกค้าที่ไม่ทราบว่าจะซื้อสินค้าที่ต้องการได้ที่ไหน ไม่รู้แหล่งที่ขาย อาศัยอยู่ต่างจังหวัด หรืออาจเป็นสินค้าที่ตามหาซื้ออยู่แล้ว เป็นต้น กลุ่มลูกค้าในลักษณะนี้จะตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ได้ง่าย เนื่องจากเป็นสินค้าที่ต้องการซื้ออยู่แล้ว เมื่อพบเห็นสินค้าชนิดนั้นวางขายบนอินเทอร์เน็ตและมีราคาที่พอใจ ก็รีบตัดสินใจสั่งซื้อทันที

จากกลุ่มลูกค้าเพียง 2 ลักษณะนี้ก็คงเพิ่มความมั่นใจให้กับคุณได้ ว่าคุณสามารถนำสินค้าของคุณมาขายบนอินเทอร์เน็ตได้อย่างแน่นอน

ประเภทของการเปิดร้านค้าออนไลน์

การเปิดร้านค้าออนไลน์ที่ผู้เขียนจะแนะนำนั้น ขอแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ขายของออนไลน์แบบมีสินค้าสำหรับส่งทันที

การขายของออนไลน์ในลักษณะนี้ คุณจะต้องซื้อสินค้ามาเตรียมสำหรับขายไว้ก่อน ถ่ายรูปสินค้า และลงรายการไว้ในเว็บไซต์ขายของออนไลน์ พร้อมตั้งราคา เมื่อมีผู้สั่งซื้อและโอนเงินค่าสินค้ามาให้คุณก็สามารถจัดเตรียมสินค้าลงช่องหรือกล่องพัสดุและนำส่งไปรษณีย์ได้ทันที

- ข้อดีของการขายของออนไลน์แบบมีสินค้าสำหรับส่งทันที
 - สามารถนำสินค้ามาถ่ายรูปได้ทันท่วงที
 - ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าได้รวดเร็ว เพราะมีสินค้าพร้อมส่งทันที
 - สามารถแจ้งสภาพของสินค้าให้ลูกค้าทราบได้ว่ามีตำหนิตruckไหนหรือไม่
- ข้อเสียของการขายของออนไลน์แบบมีสินค้าสำหรับส่งทันที
 - ต้องออกเงินซื้อสินค้าต่างๆมาเก็บไว้ก่อน
 - หากสินค้าขายไม่หมดก็ทำให้เสี่ยงเรื่องทุนจม

2. ขายสินค้าแบบสั่งซื้อ

หรือที่เรียกกันว่า Pre Order การขายสินค้าแบบสั่งซื้อ คุณไม่จำเป็นต้องมีสินค้าอยู่กับคุณ คือเมื่อลูกค้าสั่งซื้อพร้อมกับโอนเงินค่าสินค้าหรือเงินมัดจำมาให้คุณ คุณก็ไปสั่งสินค้าที่ลงรายการไว้จากเว็บไซต์อื่นหรือร้านอื่นมาให้ลูกค้า แต่คุณต้องแจ้งลูกค้าด้วยว่า สินค้าที่สั่งซื้อแล้วจะได้สินค้าประมาณเมื่อไร เพราะลูกค้าต้องโอนเงินค่าสินค้าหรือเงินมัดจำมาก่อน ย่อมต้องเป็นกังวลในสินค้าเมื่อสินค้ามาถึงร้านหรือบ้านคุณแล้วจะต้องรีบเตรียมสินค้าลงช่องหรือกล่องพัสดุ แล้วส่งไปรษณีย์ทันที และต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบด้วย

- ข้อดีของการขายสินค้าแบบสั่งซื้อ
 - ไม่ต้องซื้อสินค้าไว้ก่อนล่วงหน้า
 - ไม่ต้องลงทุนค่าสินค้าก่อน จึงไม่ต้องห่วงเรื่องทุนจม
 - ได้รับเงินมัดจำของลูกค้ามาก่อน ไม่ต้องห่วงเรื่องลูกค้าเบี้ยวมากนัก
- ข้อเสียของการขายสินค้าแบบสั่งซื้อ
 - หากลูกค้าสั่งซื้อสินค้าแบบไม่มัดจำล่วงหน้า ก็มีโอกาที่ลูกค้าจะเบี้ยวนัดได้ง่าย
 - ไม่สามารถระบุวันที่สินค้ามาถึงได้แน่นอน หรืออาจหาสินค้าให้ลูกค้าไม่ได้
 - สินค้าที่ส่งมาอาจไม่เหมือนกับที่สั่งซื้อไว้
 - ไม่สามารถระบุสภาพของสินค้าที่สั่งซื้อจากเว็บไซต์อื่นหรือสั่งซื้อจากต่างประเทศได้

รูปแบบการขายสินค้าทั้ง 2 ประเภทที่กล่าวมานั้น มีทั้งข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบที่ต่างกันไปในร้านค้าออนไลน์บางร้านก็เปิดขายสินค้าทั้งแบบมีสินค้าส่งได้ทันที และสินค้า Pre Order ควบคู่กันไป เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในการขายสินค้าให้มากขึ้น และลดความเสี่ยงเรื่องทุนจมของสินค้านำราคาแพงบางชนิดด้วย

ขั้นตอนการเปิดร้านค้าออนไลน์

การเปิดร้านค้าออนไลน์จะมีขั้นตอนคร่าวๆ ดังต่อไปนี้

1. ตั้งชื่อร้านและสมัครใช้บริการเปิดร้านค้าออนไลน์กับเว็บไซต์ที่ให้บริการ
2. จัดตั้งหน้าร้านค้าออนไลน์ รูปแบบ สีสน ปลายร้าน
3. จัดหมวดหมู่สินค้า ลงรูปสินค้า อัปเดตข้อมูล และราคาสินค้าลงเว็บไซต์
4. เปิดบริการร้านค้าออนไลน์ให้ลูกค้าเข้าชมรายการสินค้าได้
5. ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าผ่านทางอีเมล เว็บบอร์ด หรือ โทร.มาสั่งซื้อ
6. ตรวจสอบเงินโอนค่าสินค้ารวมค่าส่งว่าได้รับเรียบร้อยแล้ว
7. จัดเตรียมสินค้าลงซองหรือกล่องพัสดุให้แน่นหนา
8. นำสินค้าส่งทางไปรษณีย์
9. ลูกค้าได้รับสินค้าเรียบร้อยแล้ว