

บทที่ 3

ปัญหาของการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับสินค้าहतกรรมของภาคเหนือตอนบน

จากการที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาถึงปัญหาและความเป็นไปได้ของการพัฒนาระบบเพื่อสนับสนุนการเปิดร้านค้าบนอินเทอร์เน็ต ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มหนึ่ง คือ ผู้ประกอบการ เจ้าของร้านค้าย่านศูนย์การค้าในท่าบวช จังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยการสอบถามถึงแนวคิดการเปิดร้านบนอินเทอร์เน็ต หรือการทำ การค้าแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 21 ร้านค้า ซึ่งจำหน่าย สินค้าแตกต่างกันออกไป การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จะใช้คำถามที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสามารถแบ่ง กลุ่มได้ดังนี้

- ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และอินเทอร์เน็ต
- ความคิดเกี่ยวกับการทำการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- ความต้องการเปิดร้านบนอินเทอร์เน็ต
- ความต้องการของร้านค้าที่ต้องการให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยธุรกิจ
- ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ปัญหาที่คิดว่าจะเกิดขึ้นกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำการค้าแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (สำหรับร้านค้าที่เคยทำ การค้าแบบนี้มาแล้ว)
- ปัญหาที่คิดว่าจะเกิดขึ้นสำหรับการทำการค้าแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (สำหรับร้าน ค้าที่ไม่เคยทำการค้าแบบนี้)

การสัมภาษณ์ร้านค้ากลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้จากคำถามดังแสดงไว้ในภาคผนวก ง เป็นคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ร้านค้ากลุ่มตัวอย่าง และคำตอบที่ได้จากร้านค้าจำนวน 21 ร้านค้า พบว่า ทุกร้านค้าสนใจที่จะมีร้านค้าบนอินเทอร์เน็ต เพื่อทำการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต แต่ปัญหา และข้อเสนอแนะของแต่ละร้านค้าจะแตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการจัดกลุ่มคำตอบ คำแนะนำของแต่ละร้านค้าตามกลุ่มคำถามไว้ดังต่อไปนี้

ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และอินเทอร์เน็ต

ร้านค้าส่วนใหญ่รู้จักพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และเข้าใจว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์คือการทำการค้าบนอินเทอร์เน็ต ผ่านเว็บไซต์ มีบางร้านที่เข้าใจว่าการมีร้านค้าบนอินเทอร์เน็ตคือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ บางร้านเข้าใจว่าจะต้องมีการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งต้องมีหลายขั้นตอน ได้แก่ การสั่งซื้อ การยืนยันการสั่งซื้อ การชำระเงิน และการส่งสินค้า รวมถึงการติดต่อกับลูกค้าจึงจะนับได้ว่าเป็นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เมื่อได้สอบถามเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต พบว่าร้านค้าส่วนใหญ่คุ้นเคยกับอินเทอร์เน็ตมาบ้างแล้ว ไม่ว่าจะเป็นการเข้าชมเว็บไซต์ การรับส่งอีเมล การสนทนาผ่านเว็บไซต์ แต่ก็มีบางร้านที่ไม่เคยสัมผัสอินเทอร์เน็ตเลย แต่รู้ว่าอินเทอร์เน็ต คือสิ่งที่คนทั่วโลกสามารถใช้ติดต่อกันได้ และมีการทำการค้าบนอินเทอร์เน็ตจริง

ความคิดเกี่ยวกับการทำการค้าแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ร้านค้าส่วนใหญ่คิดว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยเพิ่มโอกาสในการจำหน่ายสินค้าได้ บางร้านคิดว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถทำได้จริง หรือเข้ามาช่วยเพียงบางส่วนเท่านั้น เนื่องจากการทำการค้าแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีอุปสรรคต่างๆ มากมาย โดยเฉพาะเรื่องการขนส่ง ที่มีราคาแพงมาก ซึ่งบางครั้งก็มีราคาแพงกว่าตัวสินค้าเสียอีก เรื่องคุณภาพก็เป็นอีกปัญหาหนึ่ง เพราะลูกค้าไม่มีโอกาสได้สัมผัสสินค้าก่อนตัดสินใจซื้อ นอกจากการดูรูปภาพผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งอาจเป็นปัญหาตามมาในภายหลัง เช่น เมื่อส่งสินค้าไปแล้ว อาจไม่เป็นที่พอใจของลูกค้า หรือแม้แต่การสั่งซื้อสินค้าที่ต้องใช้ฝีมือในการสร้างมากๆ เช่น งานแกะสลักไม้ โดยร้านค้าได้ชี้ให้เห็นว่างานแกะสลักที่ต้องอาศัยความประณีต จะไม่สามารถสร้างออกมาให้เหมือนกันทุกประการได้ เนื่องจากตัวเนื้อไม้เอง และงานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ฝีมือเป็นอย่างมาก นอกเสียจากว่าร้านค้านั้นจะเลือกจำหน่ายสินค้าผ่านเว็บไซต์เฉพาะสินค้าที่สามารถทำได้ง่าย ทำได้เหมือนกันทุกชิ้น และจะต้องเหมือนกับรูปที่แสดงไว้บนเว็บไซต์เท่านั้น

เรื่องการชำระเงิน หรือการดำเนินการเกี่ยวกับการติดต่อกับลูกค้า ก็เป็นปัญหาที่สำคัญสำหรับร้านค้า เนื่องจากร้านค้าส่วนใหญ่ไม่เคยทำการค้าขายกับชาวต่างประเทศนอกร้านค้าของตนเอง ไม่เคยรับการชำระเงินจากต่างประเทศ และคิดว่าตนเองไม่สามารถทำได้ เพราะร้านค้ากลุ่มตัวอย่างหรือร้านอื่นๆ บนศูนย์การค้าไนท์บาร์ซาร์ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายย่อย ไม่เคยทำการค้าระหว่างประเทศ และคิดว่าไม่สามารถติดต่อกับลูกค้าจนเสร็จสิ้นกระบวนการได้ แต่มีบางร้านที่คิดว่าตนเองสามารถทำการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตได้ โดยที่ร้านค้าเหล่านี้จะใช้อีเมล โทรศัพท์ หรือแฟกซ์ในการติดต่อกับลูกค้า ใช้บัตรเครดิตในการรับชำระเงิน หรือใช้บริการการโอนเงินระหว่าง

ประเทศ ส่วนเรื่องการส่งสินค้านั้นร้านค้าเหล่านี้เคยส่งสินค้าให้กับชาวต่างประเทศมาแล้วทั้งสิ้น จึงคิดว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะสามารถช่วยเพิ่มโอกาสในการจำหน่ายสินค้า และในจำนวนร้านค้าเหล่านี้มีบางร้านค้าที่มีร้านบนอินเทอร์เน็ตเป็นของตนเองแล้ว

ความต้องการเปิดร้านบนอินเทอร์เน็ต

ร้านค้าจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 21 ร้าน อยากรู้ว่ามีร้านค้าบนอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มโอกาสการจำหน่ายสินค้า แม้ว่าบางร้านคิดว่าการมีร้านค้าบนอินเทอร์เน็ตจะไม่สามารถช่วยในเรื่องการจำหน่ายสินค้าเพิ่มมากขึ้นก็ตาม แต่ก็อยากรู้ว่ามีร้านค้าบนอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มช่องทางให้มีผู้คนได้เห็นสินค้ามากขึ้นซึ่งสามารถช่วยในเรื่องการประชาสัมพันธ์ สำหรับร้านค้าที่มีร้านค้าบนอินเทอร์เน็ตอยู่แล้วก็อยากเปิดหน้าร้านเพิ่ม เพื่อจะได้เป็นการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้แก่ร้านค้าของตนเอง

ความต้องการที่ร้านค้าต้องการให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยธุรกิจ

ร้านค้ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 21 ร้านค้ามีความต้องการให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยในเรื่องการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ร้านค้าของตนไปยังผู้สนใจทั่วโลก ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถช่วยในทุกขั้นตอนของการทำการค้าก็ตาม การติดต่อกับลูกค้าก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ร้านค้าต้องการให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อกลางในการติดต่อกับลูกค้า เพราะสามารถช่วยประหยัดเรื่องค่าใช้จ่ายในการติดต่อได้เป็นจำนวนมาก เช่น การใช้อีเมลแทนโทรศัพท์หรือโทรสารซึ่งมีค่าบริการที่สูงมาก แต่ก็มีบางร้านค้าที่คิดว่าตนเองไม่สามารถติดต่อกับลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตได้ เพราะไม่เคยใช้อีเมล และไม่สัมผัสกับการติดต่อเป็นภาษาอังกฤษ ส่วนเรื่องการชำระเงินนั้น ร้านค้าส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยมั่นใจว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะสามารถช่วยในส่วนนี้ได้มากนัก เพราะร้านค้าคิดว่าจะไม่สามารถรับเงินได้จริง เมื่อมีการส่งสินค้าแล้ว และไม่คิดว่าการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตจะทำได้จริง นอกเสียจากว่าจะมีการโอนเงินเข้าบัญชีเสียก่อน ส่วนเรื่องการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตนั้นก็มีร้านค้าเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ติดต่อกับธนาคารเพื่อรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต และรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิตจากลูกค้าได้เมื่อมีการซื้อขายเกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และการแก้ไขปัญหาที่คิดว่าจะเกิดขึ้นเมื่อร้านค้าของคุณทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

จากปัญหาข้างต้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องของคุณภาพสินค้า การรับชำระเงิน หรือแม้แต่การติดต่อกับลูกค้าก็ตาม ร้านค้าที่คิดว่าตนเองจะพบกับปัญหาต่างๆ เหล่านี้ต่างก็คิดว่าเว็บไซต์นั้นจะสามารถช่วยแก้ปัญหาเหล่านี้ให้ได้ โดยแนะนำว่าให้เว็บไซต์เป็นผู้รับคำสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้า แล้วนำมาบอกให้ร้านค้าเพื่อจัดส่งสินค้าให้แก่เว็บไซต์ตามคำสั่งซื้อ โดยที่ร้านค้าจะตัดราคาขายส่งให้ และขั้นตอนที่เหลือนอกจากนี้ จะให้ทางเว็บไซต์เป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อกับลูกค้า การรับชำระเงิน การส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้า และให้ทางเว็บไซต์นำเงินค่าสินค้ามาให้กับร้านค้าตามจำนวนที่ร้านค้าคิดราคาขายส่งให้เท่านั้น ส่วนปัญหาเรื่องค่าขนส่งนั้นร้านค้าที่ค้าขายกับต่างประเทศก็แนะนำวิธีการจัดการเรื่องค่าขนส่งว่า ให้ลูกค้าเป็นผู้จ่ายเพิ่มเองในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการขนส่ง โดยราคาสินค้าที่แสดงไว้บนเว็บไซต์จะไม่รวมค่าขนส่ง ส่วนเรื่องคุณภาพสินค้านั้น จากการทำร้านค้าต่างๆ เคยมีประสบการณ์เรื่องการทำสินค้าตามคำสั่งของลูกค้าอยู่แล้ว จึงเข้าใจดีว่าเมื่อลูกค้าไม่พอใจกับตัวสินค้า ลูกค้ามีสิทธิ์ที่จะไม่รับสินค้า หรือส่งคืน ซึ่งทางร้านค้าก็ยินดีที่จะคืนเงินให้ แต่ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการส่งคืนสินค้า หรือการส่งเงินคืนนั้น ร้านค้าจะไม่ขอรับผิดชอบ นอกเสียจากว่าร้านค้าส่งของให้แก่ลูกค้าไม่ตรงตามใบสั่งซื้อเท่านั้น ในส่วนของการซื้อขายสินค้าบนเว็บไซต์ก็เช่นเดียวกัน

จากการได้ศึกษาถึงปัญหา และความเป็นไปได้แล้วผู้ศึกษาจึงได้ข้อสรุปว่าร้านค้าต้องการมีหน้าร้านบนอินเทอร์เน็ต เพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านค้า และสินค้าของตน ซึ่งบางร้านก็ไม่ได้คาดหวังว่าจะสามารถทำการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตได้จริง แต่บางร้านก็คาดหวังว่าการเปิดร้านบนอินเทอร์เน็ตนั้นจะสามารถเพิ่มโอกาสในการจำหน่ายสินค้าได้ และหวังพึ่งให้เว็บไซต์ช่วยในบางขั้นตอนที่ตนเองไม่สามารถทำได้ ซึ่งตรงจุดนี้ผู้ศึกษาจะต้องพยายามพัฒนาระบบต่อไปเพื่อช่วยให้ร้านค้าสามารถค้าขายกับคนทั่วโลกได้จริง ส่วนร้านค้าที่มีหน้าร้านบนอินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว และสามารถทำการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อยู่แล้วก็ยังมีความต้องการเปิดร้านเพิ่ม เพื่อเพิ่มโอกาสในการประชาสัมพันธ์ร้านค้า และคิดว่าตนเองสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้ โดยต้องการให้เว็บไซต์ช่วยในเรื่องการประชาสัมพันธ์เท่านั้น