

### บทที่ 3

#### การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิม

การดำเนินธุรกิจด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่ใช่เรื่องง่ายอย่างที่หลายคนเข้าใจ อุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ มีอยู่รอบด้าน และปัญหาหลัก ๆ มักจะมีอยู่ 3 ประการคือ เงิน , เทคโนโลยี และบุคลากร เนื่องจากผู้แข่งขันพยายามผลักดันองค์การให้เข้าสู่ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นการจะพิสูจน์ว่าการเข้าสู่ระบบนี้ จะต้องดูผลลัพธ์จากการลงทุนนั้นบางครั้งเป็นเรื่องยาก บางครั้งค่าใช้จ่ายในการยกเลิกการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อาจจะมากกว่าค่าใช้จ่ายในการเริ่มต้นทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นได้ อย่างไรก็ตามการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังมีส่วนจำเป็นอย่างมากในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรต่อระบบธุรกิจทั่วโลก องค์การต่าง ๆ ต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการติดต่อลูกค้า , ผู้จัดส่งและสภาพธุรกิจ และในที่สุดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ก็ทำให้องค์การจะต้องมีการรักษาความปลอดภัยแบบใหม่ ความเสี่ยงด้านกฎหมายอย่างที่ไม่เคยมีมาก่อน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดนี้สามารถนำชัยชนะมาให้องค์การได้ในที่สุด

#### 3.1 การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิม

จากการศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิมของบริษัทลานนาวิวดเซ็น โปรดัคท์ จำกัด ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 48 หมู่ 4 ตำบล ดันเปา อำเภอ สันกำแพง จังหวัด เชียงใหม่ 50130 พบว่าเป็นองค์การที่ดำเนินธุรกิจด้านการผลิตและส่งออกของเล่นที่ผลิตจากไม้ไปยังหลาย ๆ ประเทศ ทั้งในเอเชียและอเมริกา ลักษณะของธุรกิจจะเป็นการค้าส่งระหว่างธุรกิจกับธุรกิจด้วยกัน หรือที่เรียกว่า Business To Business กลุ่มของลูกค้าจะเป็นองค์การธุรกิจที่เคยค้าขายด้วยกันมาก่อนบางส่วน และเป็นองค์การธุรกิจที่ติดต่อซื้อสินค้าในรูปแบบค้าส่งรายใหม่บางส่วน

- 1) รูปแบบของการโฆษณาประชาสัมพันธ์จะเป็นหลายลักษณะดังนี้
  - เปิดโชว์รูม ที่เชียงใหม่พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่
  - เปิดแสดงสินค้าตามงานแสดงสินค้าในประเทศต่าง ๆ
  - ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์

2) รูปแบบการขายสินค้า

- การสั่งซื้อจะมาในรูปแบบของการใช้โทรศัพท์และเครื่องแฟกซ์

3) การชำระเงิน

เนื่องจากการซื้อขายสินค้าในระบบนี้เป็นการสั่งซื้อสินค้าระบบคำสั่ง จึงทำให้มีปริมาณสินค้าจำนวนค่อนข้างมาก และเป็นจำนวนเงินที่สูง

- การชำระเงินจะเป็นการใช้ระบบ L/C (Letter Of Credit) คือตราสารซึ่งออกให้โดยธนาคาร ของผู้สั่งซื้อสินค้า โดยจัดส่งมาให้แก่ผู้รับประโยชน์หรือผู้ขายผ่านธนาคารตัวแทนในประเทศของผู้รับประโยชน์หรือผู้ขาย เพื่อเป็นการรับรองการชำระเงิน โดยมีเงื่อนไขว่า เมื่อผู้ขายปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงไว้ใน L/C อย่างครบถ้วนถูกต้องทุกประการ ก็จะชำระเงินค่าสินค้าให้แก่ผู้ขายหรือผู้รับประโยชน์
- ใช้ระบบการโอนเงินระหว่างประเทศ

### 3.2 การวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์พื้นฐาน

การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์จากการเริ่มต้นทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นจำเป็นอย่างยิ่งต้องเข้าใจว่า จะต้องประกอบไปด้วยค่าใช้จ่ายของการวางแผน , อุปกรณ์สนับสนุน และการบำรุงรักษา ซึ่งเท่ากันกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปกับการไม่ลงมือพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เมื่อบริษัทคู่แข่งได้มีการให้บริการบนเว็บและได้รับผลตอบแทน

#### ด้านการเงิน

ต้นทุนเป็นอุปสรรคด้านแรกของการเริ่มต้นทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่การเริ่มต้นนี้มีความหมายแตกต่างกันออกไป เนื่องจากการไม่รู้วิธีการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีและกลยุทธ์ด้านการตลาด โดยต้นทุนส่วนใหญ่มักเกี่ยวข้องกับดำเนินการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเชิงธุรกิจ ซึ่งต้นทุนเหล่านี้สามารถแปรผันได้อย่างมากจากความเสถียรและจากสิ่งอื่น ๆ ในขณะที่ต้นทุนด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มักมีต้นทุนใหม่เกิดขึ้นเรื่อย ๆ เช่น ด้านฮาร์ดแวร์ , ซอฟต์แวร์ แต่ที่ปรากฏว่าต้นทุนในส่วนอื่น ๆ จะหายไป เช่น ค่าใช้จ่ายด้านกระดาษเอกสาร แฟกซ์ เป็นต้น

#### ด้านเทคโนโลยี

ประเด็นด้านเทคโนโลยี ความท้าทายด้านเทคนิคของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นจะประกอบไปด้วย 2 ข้อหลักด้วยกันคือ ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกันและการอินเทอร์เน็ต

1. ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกันในที่นี้ หมายถึง องค์กรใช้เทคโนโลยีในการติดต่อกับหุ้นส่วนทางธุรกิจภายนอกได้อย่างไร ?

2. ทางด้านอินเทอร์เน็ตเฟซ นั้นหมายถึง การติดต่อกันระหว่างระบบภายในองค์กร การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการติดต่อระหว่างเน็ตเวิร์ก ความชัดเจนของเนื้อหาและการบริการ แอปพลิเคชันต่าง ๆ อาจมีส่วนทำให้เกิดการปรับปรุงในวิธีการที่ผู้คนใช้ข้อมูลในงาน หรือในชีวิตประจำวันของเขา อินเทอร์เน็ตก็สามารถทำในสิ่งเหล่านี้ได้ โดยการนำข้อมูลมหาศาลและการบริการที่ได้รับมาทำการปรับปรุงแล้วส่งให้ทุกคนที่อยู่ในเน็ตเวิร์ก แอปพลิเคชันของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกันในการติดต่อสื่อสาร , การจัดการข้อมูล และการรักษาความปลอดภัยเพื่อให้แน่ใจว่ามีความน่าเชื่อถือหรือสามารถเชื่อถือได้สมควรกับความจำเป็นของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ค่าใช้จ่ายด้านฮาร์ดแวร์มักจะเกิดจากความจำเป็นส่วนหนึ่ง และส่วนที่เกิดจากความฟุ่มเฟือย หลายองค์กรก็ได้หาซื้อหรือเช่าฮาร์ดแวร์เพื่อให้คุ้มค่าที่สุด เพราะหากถ้าใช้ฮาร์ดแวร์ได้ไม่เต็มที่แล้วค่าเช่าที่ต้องจ่ายก็จะถือว่าเป็นการสูญเสีย

ต้นทุนที่เกี่ยวข้องด้านฮาร์ดแวร์ ได้แก่

- พีซีไคลแอนต์
- เวิร์บและทรานแซ็กชันเซิร์ฟเวอร์
- เราเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่ออื่น ๆ
- การซื้อและ/หรือการสร้างแบนด์วิดท์
- การเช่าสายและอุปกรณ์สวิตซ์ซิ่ง

ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ของซอฟต์แวร์ขึ้นอยู่กับอุตสาหกรรมขององค์กรนั้น ๆ ทำเลที่ตั้งและประเภทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บข้อมูล พื้นที่ว่างของดิสก์ การแบ็กอัพและการกู้คืน ค่าใช้จ่ายในการเก็บและอัปเดตหน่วยความจำ หรืออาจจะมีค่าใช้จ่ายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรีเอ็นจิเนียริงในเชิงธุรกิจ จึงเริ่มต้นธุรกิจด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปในทิศทางที่ดี

ต้นทุนที่เกี่ยวข้องด้านซอฟต์แวร์ ได้แก่

- ระบบปฏิบัติการของพีซี
- ระบบปฏิบัติการของเซิร์ฟเวอร์
- ระบบปฏิบัติการของเน็ตเวิร์ค
- ซอฟต์แวร์ของไฟร์วอลล์ (Firewall)
- ซอฟต์แวร์ของกระบวนการทรานแซ็กชัน
- ซอร์ตแวร์ของเว็บเซิร์ฟเวอร์

### ด้านบุคลากร

ค่าใช้จ่ายของบุคลากร อันได้แก่ การรับสมัคร การว่าจ้าง การฝึกอบรม ในการแก้ปัญหาในเรื่องการจัดการทรัพยากรบุคคล รวมทั้งการจ้างผู้ชำนาญการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นส่วนที่มีความยากและมีค่าใช้จ่ายที่แอบซ่อนอยู่เช่นกัน นอกจากนี้จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมขององค์กรแบบเดิมเป็นการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่าย บางครั้งจำเป็นต้องจ้างผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในอัตราที่แพงเพื่อศึกษาและออกแบบระบบรวมไปถึงการบำรุงรักษาและพัฒนาโปรแกรมให้ทันสมัยต่อไป

จากการที่ได้ศึกษาปัญหาและความเป็นไปได้แล้วผู้ศึกษาจึงได้ข้อสรุปว่าบริษัท ลานนาวิวด เค้นโปรดักท์ จำกัด ควรที่จะทำการพัฒนาการทำธุรกิจด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่ โดยการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร เพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้า เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการจำหน่ายสินค้า ตลอดจนเป็นการขยายโอกาสทางการค้าให้เป็นที่รู้จักกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาได้มองเห็นความสำคัญจึงได้ทำการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้น เพื่อมุ่งหวังที่จะให้สินค้าไทยได้เป็นที่รู้จักของคนทั่วโลก และสามารถนำเงินตราจากต่างประเทศเข้ามาพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืนและถาวรต่อไป