

การใช้คอมพิวเตอร์สำหรับธุรกิจ SMEs

เรียบเรียงโดย ณิชชา โตศกุลวรรณ์

สรุปประเด็น

- ประโยชน์ของการใช้อินเตอร์เน็ต

1. สนับสนุนการทำงานของพนักงานและฝ่ายขาย
2. การสื่อสารที่ต้นทุนต่ำ การเกิดขึ้นของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทำให้สามารถใช้อินเตอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างไร้พรมแดนด้วย
3. คุณภาพนำไปสู่การพัฒนา ความสามารถในการติดต่อสื่อสารโดยไร้พรมแดนนี้ทำให้ธุรกิจในประเทศสามารถขายสินค้าไปยังประเทศอื่น ๆ ทั่วโลกโดยไม่จำกัดขอบเขตเฉพาะการขายภายในประเทศเท่านั้น
4. การพัฒนารูปแบบใหม่ของการแข่งขันที่มีอยู่ตลอดเวลา อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางทางการค้าที่ทันสมัย ซึ่งทำให้ผู้ค้ารายย่อยสามารถแข่งขันกับรายใหญ่ได้โดยการสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้า หนทางหนึ่งที่อินเทอร์เน็ตสามารถช่วยผู้ค้ารายย่อย ก็คือ ผู้ค้ารายย่อยสามารถเข้าถึงระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และระบบเครือข่ายที่มีต้นทุนสูงได้โดยตรงอย่างที่ไม่สามารถกระทำได้ในอดีต

- สำหรับ SME ที่ยังไม่พร้อมที่จะทำ E-commerce แบบเต็มรูปแบบ ก็สามารถที่จะใช้เวปเพจทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางในการแสดงสินค้า และเป็นช่องทางให้ผู้สนใจ ได้ติดต่อกลับมา เพื่อเจรจากันภายหลังก็ได้ มีหลายกลุ่มหลายบริษัทที่รับออกแบบเวปเพจ ให้คำปรึกษาทางด้านการทำ E-commerce และ ระบบการตลาดทางอินเทอร์เน็ต โดยแต่ละที่ก็มีราคาค่าใช้จ่ายต่างกันไป ตั้งแต่ระดับ หลักร้อยบาท จนถึงระดับ หลักหมื่น หลักแสน ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของระบบที่ต้องการ เราสามารถให้ผู้ที่เคยใช้อินเทอร์เน็ต ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ ผู้ที่รับออกแบบเวปเพจได้ ซึ่งจะพบเป็นจำนวนมากในปัจจุบัน

บทนำ

อินเทอร์เน็ต (INTERNET) คือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ซึ่งเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ย่อย (SUBNET) หลายเครือข่ายทั่วทุกมุมโลกเข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครือข่ายขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ทั่วโลกเข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นเครือข่ายนานาชาติ (INTERNETWORKING) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารข้อมูล โดยอาศัยคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง โดยที่ผู้ใช้สามารถติดต่อไปยังคอมพิวเตอร์แม่ข่าย หรือเครื่องบริการหรือเซิร์ฟเวอร์ เป็นคอมพิวเตอร์ที่เก็บและให้บริการข้อมูลต่าง ๆ

การส่งข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตสามารถส่งข้อมูลได้ครั้งละมากๆในเวลาเดียวกัน โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่งหรือขอข้อมูลด้วยตัวเอง และยังสามารถสืบค้นข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในที่ต่างๆทั่วโลกด้วยตนเองโดยเครือข่ายของอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันเชื่อมต่อด้วยสายส่งข้อมูลทุกรูปแบบ ตั้งแต่สายทองแดง สายเคเบิล เส้นใยแก้วนำแสง ไมโครเวฟ จนไปถึงวงจรสื่อสารดาวเทียม มีความเร็วในการส่งข้อมูลจาก 64000 บิตต่อวินาที (BPS) หรือเรียกสั้นๆว่า 64 KBPS หรือ 64K จนไปถึง 2 ล้านบิตต่อวินาที (MBPS) หรืออาจมากกว่านั้น

รู้จักกับ WWW (WORLD WIDE WEB)

บริการ WWW นับว่าเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้อินเทอร์เน็ตโด่งดังไปทั่วโลกอย่างรวดเร็ว เนื่องจากสามารถใช้งานได้ง่าย มีข้อความ ภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหวต่างๆ ทำให้สวยงามและน่าสนใจและเรียนรู้การใช้งานได้ง่ายแม้แต่กับผู้ใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน จุดเด่นของ WWW คือการมีการบรรจุเนื้อหาสาระลงไปบนเอกสาร ที่เรียกว่า “เว็บเพจ” (WEBPAGE) ซึ่งสามารถเชื่อมโยงไปยังเอกสารอื่นๆได้ผ่านทางข้อความหรือภาพ ทำให้ผู้ที่อ่านเว็บเพจสามารถเปิดเว็บอื่นๆที่เกี่ยวข้องกันขึ้นมาชมได้อย่างง่ายดาย

การที่เว็บสามารถเชื่อมโยงกันได้ ทำให้โครงสร้างของการเชื่อมโยงเว็บเพจในอินเทอร์เน็ตเหมือนกับใยแมงมุมที่เชื่อมต่อกัน การเชื่อมแบบนี้จึงถูกเรียกว่า WORLD WIDE WEB หรือเครือข่ายใยแมงมุมทั่วโลก นั่นเอง

เว็บเพจได้ถูกรวบรวมไว้ในคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออยู่กับอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์เหล่านี้กระจายอยู่ทั่วโลก เราเรียกคอมพิวเตอร์ประเภทนี้ว่า เว็บเซิร์ฟเวอร์ (WEB SERVER) เมื่อเราต้องการชมเว็บใด เราก็จะสามารถเข้าไปดูเนื้อหาต่างๆที่ผู้จัดทำได้เตรียมไว้ให้เราชม

ความสำคัญของอินเทอร์เน็ต

ความสำคัญของอินเทอร์เน็ตที่เราคุ้นเคยแบ่งได้ 9 กลุ่มดังนี้

1. หาความรู้ ความบันเทิง ข่าวสาร และสิ่งที่สนใจ เหมือนกับการอ่านหนังสือ นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ซึ่งมีมากมายกว่าร้านหนังสือหรือห้องสมุดใดๆในโลก และที่สำคัญ ข้อมูลเหล่านี้มักเป็นของฟรีด้วย

2. ส่งและรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ELECTRONICS MAIL:EMAIL) ซึ่งเป็นจดหมายที่สามารถส่งหาผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตคนอื่นได้อย่างรวดเร็ว ข้ามโลกในเวลาไม่กี่วินาที

3. แลกเปลี่ยนไฟล์ (FILE TRANSFER PROTOCOL:FTP) ไม่ว่าจะเป็นไฟล์โปรแกรม ไฟล์ภาพ หรือเกม

4. ซื้อและขายสินค้าที่ต้องการ (ELECTRONICS COMMERCE:E-COMMERCE) โดยผู้ขายสามารถจัดแสดงภาพสินค้าไว้ในอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ซื้อมาเลือกชมและสั่งซื้อสินค้าได้ทันที และผู้ขายยังสามารถรับชำระเงิน ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้อีกด้วย

5. พูดคุยพบปะสังสรรค์กับเพื่อนๆ (CHAT และ NEWSGROUP) ทั้งเพื่อนเก่าและเพื่อนใหม่ที่คุณสามารถหาได้ง่ายในอินเทอร์เน็ต
6. ฟังวิทยุ และโทรทัศน์
7. โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจมีภาพของคุณสนทนาด้วย
8. ส่งการ์ดอวยพร และส่งข้อความให้ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือและเพจเจอร์
9. ค้นหาข้อมูล ซึ่งมีข้อมูลต่างๆมากมายในอินเทอร์เน็ต

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ยังมีบริการอื่นๆในอินเทอร์เน็ตอีกมากมาย จนแทบจะไม่สามารถบรรยายได้หมดนอกจากนี้บริการรูปแบบใหม่ๆ ยังได้ถูกคิดค้นและถูกสร้างเพิ่มขึ้นเรื่อยๆอยู่ตลอดเวลา คุณจะสมารถพบกับบริการต่างๆ ได้ด้วยตนเองเมื่อเข้าสู่โลกอินเทอร์เน็ต

ลักษณะการใช้งานของอินเทอร์เน็ต

การจัดหาบริการอินเทอร์เน็ตมาใช้ นับว่าเป็นก้าวแรกของการเข้าสู่โลกอินเทอร์เน็ต โชคดีที่อินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก การใช้งานอินเทอร์เน็ตในสถานศึกษาและบริษัท ผู้ที่โชคดีอยู่ในสถานศึกษาหรือองค์กรที่มีอินเทอร์เน็ตให้ใช้ฟรี สามารถใช้อินเทอร์เน็ตจากผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์โดยตรง หรือทำตามขั้นตอนขององค์กรนั้นตามที่กำหนดไว้

การใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้าน จำเป็นต้องมีอุปกรณ์และซอฟต์แวร์เองหลายประการ แต่ก่อนอื่นควรพิจารณาผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) เสียก่อนว่ารายใดดีที่สุด

สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตจาก ISP ได้ 2 วิธีคือ

1. ซื้อชุดทดลองใช้อินเทอร์เน็ตแบบจำกัดชั่วโมง หรือ
2. สมัครเป็นสมาชิกรายเดือน

การจัดเตรียมอุปกรณ์ (ฮาร์ดแวร์) ขั้นพื้นฐาน

1. สายโทรศัพท์ 1 หมายเลข
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ และ โมเด็ม

ประโยชน์ของการใช้อินเทอร์เน็ต

คุณและบริษัทของคุณจะได้รับประโยชน์จากการใช้อินเทอร์เน็ตในฐานะโทรศัพท์ที่มีความซับซ้อนที่สุดในโลกได้อย่างไรนั้นมีตัวอย่างให้เห็นดังนี้

1. สหับสนุนการทำงานของพนักงานและฝ่ายขาย เมื่อมีการใช้งานอย่างเหมาะสม

อินเทอร์เน็ตสามารถช่วยในการกระจายการส่งเสริมการขาย และทำให้บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถให้บริการกับตัวแทนจำหน่ายได้ดีขึ้น เช่นการเข้าถึงข้อมูลสินค้าคงเหลือ ราคา ข้อมูลการส่งสินค้า ฯลฯ

2. การสื่อสารที่ต้นทุนต่ำ การเกิดขึ้นของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทำให้สามารถใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างไร้พรมแดนด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่าและเป็นทางเลือกที่มีโอกาสผิดพลาดน้อยกว่าการส่งจดหมายโดยตรง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์สามารถรองรับวัตถุประสงค์ในการติดต่อธุรกิจทั้งกับลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าใหม่ เนื่องจากสามารถยืนยันคำสั่งซื้อขายได้ทันทีและลูกค้าสามารถลงทะเบียนกับบริษัท เพื่อขอรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการแนะนำสินค้าที่มีอยู่และสินค้าใหม่ ๆ นอกจากนี้ยังสามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเดิมที่ได้หยุดใช้บริการไปแล้วให้กลับมาใช้สินค้าใหม่อีกครั้ง

3. คุณภาพนำไปสู่การพัฒนา ความสามารถในการติดต่อสื่อสารโดยไร้พรมแดนนี้ทำให้อุตสาหกรรมในประเทศสามารถขายสินค้าไปยังประเทศอื่น ๆ ได้ทั่วโลกโดยไม่จำกัดขอบเขตเฉพาะการขายภายในประเทศเท่านั้น ยังสามารถขายสินค้าให้กับลูกค้าทั่วทุกมุมโลกได้โดยตรงและขายสินค้าระหว่างธุรกิจที่อยู่ไกลกันออกไปได้ นอกจากนี้ธุรกิจที่ขายสินค้าพิเศษเฉพาะกลุ่มยังสามารถหาลูกค้าหรือผู้สนใจได้เพิ่มขึ้น

4. การพัฒนารูปแบบใหม่ของการแข่งขันที่มีอยู่ตลอดเวลา อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางทางการค้าที่ทันสมัย ซึ่งทำให้ผู้ค้ารายย่อยสามารถแข่งขันกับรายใหญ่ได้โดยการสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้า หนทางหนึ่งที่อินเทอร์เน็ตสามารถช่วยผู้ค้ารายย่อย ก็คือ ผู้ค้ารายย่อยสามารถเข้าถึงระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และระบบเครือข่ายที่มีต้นทุนสูงได้โดยตรงอย่างที่ไม่สามารถกระทำได้ในอดีต

การใช้อินเทอร์เน็ตในธุรกิจ SMEs

ในยุคของอินเทอร์เน็ต ความเร็วกลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดเป้าหมายสำคัญข้อแรกในกระบวนการวางแผนธุรกิจคือ แผนงานในการสร้างความเร็วให้ระบบ โดยแผนงานดังกล่าวจะประสบความสำเร็จได้จะต้องวางกรอบการทำงานเพื่อตอบสนองคำถามพื้นฐานต่อไปนี้

1. คุณมีวิธีการที่จะนำสินค้าเข้าสู่ตลาดให้รวดเร็วได้อย่างไร?
2. คู่แข่งของคุณมีวิธีการที่จะนำสินค้าของเขาเข้าสู่ตลาดให้รวดเร็วได้อย่างไร?
3. คุณสามารถพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสินค้าที่มีอยู่ได้อย่างรวดเร็วมากน้อยแค่ไหน?
4. อินเทอร์เน็ตสามารถเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมของคุณได้รวดเร็วแค่ไหน?

เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นช่องทางทางการตลาดโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจการส่งออก โดยที่จะต้อง

คำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภค สินค้าและการบริการ การทำธุรกิจบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นสามารถทำการค้าได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เพราะหน้าร้านทางอินเทอร์เน็ต จะเปิดอยู่ตลอดเวลาแม้ในขณะที่เรานอนหลับในตอนกลางคืน การพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อขายสินค้าบนอินเทอร์เน็ตจะเป็นอีกช่องทางหนึ่งให้ลูกค้าหรือผู้ที่สนใจสินค้าเข้ามาดูรายละเอียดของสินค้าและราคาผ่านทางหน้าเว็บไซต์ได้ รวมถึงสามารถสั่งซื้อสินค้าได้โดยผ่านระบบชำระเงินผ่านทางบัตรเครดิต หรือโอนเงินผ่านทางธนาคาร ธนาคาร ๒๒๒ก็ได้

ในการพัฒนาเว็บไซต์ร้านค้า (Storefront website) ที่ดีมีขั้นตอนดังนี้

1. วางแผนเว็บไซต์ (Site Planning)
2. ศึกษาสินค้าจุดอ่อนจุดแข็งรวมทั้งคู่แข่งทางการตลาด
3. ศึกษากระบวนการส่งสินค้าและระบบภาษี
4. ศึกษากระบวนการ payment gateway ผ่านทางธนาคาร
5. กำหนดเป้าหมายของเว็บไซต์
6. กำหนดกลุ่มผู้ชมเป้าหมายและวิเคราะห์ความต้องการของผู้บริโภค
7. กำหนดโครงสร้างไฟล์และโฟลเดอร์ในเว็บไซต์
8. การออกแบบเว็บเพจกำหนดรูปแบบ สี สัน และการจัดองค์ประกอบพื้นที่ภายในเว็บเพจ
9. การสร้างเว็บเพจและอัปโหลดไฟล์
10. การดูแล พัฒนาเว็บไซต์และโปรโมตเว็บไซต์

สำหรับSME ที่ยังไม่พร้อมที่จะทำE-commerce แบบเต็มรูปแบบ ก็สามารถที่จะใช้เว็บเพจ ทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ แสดงสินค้า และเป็นช่องทางให้ผู้สนใจ ได้ติดต่อกลับมา เพื่อเจรจากันภายหลังก็ได้ มีหลายกลุ่มหลายบริษัทที่รับออกแบบเว็บเพจให้คำปรึกษาทางด้านการทำE-commerce และ ระบบการตลาดทางอินเทอร์เน็ต โดยแต่ละที่ก็มีราคาค่าใช้จ่ายต่างกันไป ตั้งแต่ระดับ หลักร้อยบาท จนถึงระดับ หลักหมื่น หลักแสน ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของระบบที่ต้องการ เราสามารถให้ผู้ที่เคยใช้อินเทอร์เน็ต ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ ผู้ที่รับออกแบบเว็บเพจได้ ซึ่งจะพบเป็นจำนวนมากในปัจจุบัน

เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของเรามากขึ้นๆ การนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่อสนับสนุนธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กจะสามารถเพิ่มช่องทางทางการตลาดให้กับธุรกิจเหล่านั้นได้ ทำให้มีโอกาสสร้างรายได้มากขึ้นทั้งภายในประเทศและจากต่างประเทศ โดยสามารถทำการติดต่อ สั่งซื้อสินค้าผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของร้านค้าได้เลย นอกจากนี้การพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางจะทำให้เศรษฐกิจระดับประเทศมีความมั่นคง มีเสถียรภาพมากขึ้น

ความคิดรวบยอด

ในการพัฒนาเว็บไซต์ร้านค้า (Storefront website) ที่ดีมีขั้นตอนดังนี้

1. วางแผนเว็บไซต์ (Site Planning)
2. ศึกษาสินค้าจุดอ่อนจุดแข็งรวมทั้งคู่แข่งทางการตลาด
3. ศึกษากระบวนการส่งสินค้าและระบบภาษี
4. ศึกษากระบวนการ payment gateway ผ่านทางธนาคาร
5. กำหนดเป้าหมายของเว็บไซต์
6. กำหนดกลุ่มผู้ชมเป้าหมายและวิเคราะห์ความต้องการของผู้บริโภค
7. กำหนดโครงสร้างไฟล์และโฟลเดอร์ในเว็บไซต์
8. การออกแบบเว็บเพจกำหนดรูปแบบ สี สัน และการจัดองค์ประกอบพื้นที่ภายในเว็บเพจ
9. การสร้างเว็บเพจและอัปโหลดไฟล์
10. การดูแล พัฒนาเว็บไซต์และโปรโมตเว็บไซต์

กรณีศึกษา

บริษัท สมิต์แนเชอรัลจำกัด

ประเภทของธุรกิจ ส่งออกเครื่องสำอาง

บริษัทจัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2539 โดยทำกิจการส่งออกเกี่ยวกับเครื่องสำอางและอาหารเสริม โดยผลิตภัณฑ์จะมีส่วนประกอบจากสารสกัดธรรมชาติ กลุ่มเป้าหมายจะเป็นลูกค้าจากต่างประเทศ 99 % บริษัทจะเน้นการขายส่ง (whole sale) โดยที่ลูกค้าสามารถส่งสินค้าภายใต้โลโก้สินค้าของลูกค้าเอง กลุ่มลูกค้าในปัจจุบันจะอยู่ในแถบโซนเอเชีย ตะวันออกกลางและอเมริกา

บริษัทได้จัดทำเว็บไซต์ www.smithnat.com เพื่อเป็นสื่อออนไลน์ให้ลูกค้าและผู้สนใจเข้ามาดูข้อมูลของบริษัทและสินค้า ลูกค้าสามารถดูรายละเอียดของสินค้า ราคา ตัวอย่างแพคเกจ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ได้ตลอดเวลา ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาประเทศไทย ทำให้ประหยัดเวลาและค่าเดินทาง นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถกรอกแบบฟอร์มออนไลน์สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าที่ต้องการทราบได้ บริษัทยังสามารถ add เว็บไซต์บริษัทไปยัง free search engine หรือ free marketplace เพื่อการโปรโมตสินค้าและบริษัทบนอินเทอร์เน็ตได้ด้วย

บริษัท สมิต์แนเชอรัลจำกัด

90 อาคารฟิฟท์-ฟิฟท์พลาซ่า ซอยทองหล่อ 2

ถนนสุขุมวิท 55 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110