

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้วางรากฐานของธุรกิจยุคใหม่ หรือที่เรียกว่ายุคแห่งการสื่อสารข้อมูล (Data Communication) มีกระบวนการทางธุรกิจที่ช่วยให้ผู้ประกอบการพันธมิตรทางธุรกิจ ตลอดจนลูกค้ามีการสื่อสารระหว่างกัน เกิดเป็นลักษณะการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) หรือระบบการซื้อขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งปัจจุบันระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยมีการขยายเป็นวงกว้าง ด้วยความต้องการช่องทางในการขายสินค้าที่เพิ่มขึ้นของภาคธุรกิจ การยอมรับของผู้บริโภคที่มากขึ้น และการพัฒนาทางเทคโนโลยีมีความสามารถเพียงพอที่จะรองรับ ทำให้ภาคธุรกิจมีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาปรับประยุกต์ใช้ เพื่อการได้เปรียบคู่แข่งขันและเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง

และหนึ่งในรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้ คือการผลิตสื่อต่างๆ ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ ทั้งข้อมูลดิจิทัล ข้อมูลภาพ และข้อมูลเสียง บทความงานวิจัยต่างๆ ความรวดเร็วที่จะนำสื่อเหล่านี้ออกสู่โลกของอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วกว่าการผลิตและส่งขายตามแหล่งต่างๆ ดังนั้นหลายๆ ผู้ผลิตจึงหันมาพัฒนาสื่อต่างๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์มากขึ้น และไม่เพียงแต่ภาคธุรกิจเท่านั้น ผู้บริโภคเองก็เริ่มนิยมในการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออกมาวางขายตามเว็บไซต์ต่างๆ อย่างกระจัดกระจาย

ซึ่งเมื่อวิเคราะห์แนวโน้มความต้องการของผู้บริโภคจากพฤติกรรมของคนไทยเริ่มให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ข้อมูลข่าวสาร และสารบันเทิงผ่านโลกอินเทอร์เน็ตมากขึ้น และแนวโน้มของเทคโนโลยีด้านอุปกรณ์พกพาต่างๆ ที่มีอัตราการจำหน่ายเพิ่มขึ้น เช่น เครื่อง PDA, เครื่อง Smart Phone เป็นต้น อุปกรณ์เหล่านี้สามารถใช้ไฟล์ข้อมูลร่วมกับไฟล์บนคอมพิวเตอร์ได้ ด้วยเหตุผลเหล่านี้ ผนวกกับแนวโน้มธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับอนาคตที่มุ่งสู่นโยบายที่ว่า “รวมกันเราอยู่ แยกหมู่เราไม่ได้อ” ทำให้เกิดแนวความคิดในการวิเคราะห์ความเป็นไปได้และกำหนดแผนธุรกิจสำหรับการขายและให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยใช้รูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบ E-Content ที่จะเป็นศูนย์กลางของประเทศในการจำหน่ายสินค้าดิจิทัล คอนเทนต์ทุกประเภทที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายให้รวมอยู่ในเว็บไซต์ ประกอบด้วย

- ดิจิทัลคอนเทนต์ด้านความรู้ ประกอบด้วย หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book), วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Magazine), การดาวน์โหลดข้อมูล ข่าวสารใหม่ๆ เทคโนโลยีใหม่ ด้าน Information Technology ข่าวสารธุรกิจ รายงานผลกีฬา เป็นต้น

- ดิจิทัลคอนเทนต์ด้านความบันเทิง ประกอบด้วย Logo, Ring Tone, Picture Message, Screen Saver, MMS Animation, Animated screen saver, Color wallpaper, MP3, Music Video เป็นต้น

โดยเว็บไซต์นี้จะเสมือนเป็น Content Aggregator หรือผู้รวบรวมดิจิทัลคอนเทนต์ต่างๆ ทำการติดต่อกับเจ้าของคอนเทนต์เพื่อจัดจำหน่ายผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้กับผู้บริโภค ตามโมเดลของธุรกิจ E-Commerce ประกอบด้วย

- B2C (Business to Customer) เป็นการทำธุรกรรมทางการค้าระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค สำหรับ Model นี้จะเป็นการเพิ่มช่องทางการค้าที่ผู้ประกอบการ Content ต่างๆ สามารถนำมาจำหน่ายผ่านเว็บไซต์ได้

- C2B (Customer to Business) เป็นการทำธุรกรรมการค้าระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางให้ผู้บริโภคที่มีความสามารถในการสร้าง Content ต่างๆ ได้นำเสนอและส่งให้ผู้ประกอบการพิจารณา

- C2C (Customer to Customer) เป็นการทำธุรกรรมการค้าระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค เป็นการเพิ่มช่องทางในการจำหน่าย Content ต่างๆ ที่ผู้บริโภคได้คิดขึ้นเอง เพื่อจำหน่ายให้กับผู้บริโภคด้วยกัน

จากที่กล่าวมาจะมีความเป็นไปได้หรือไม่ที่ธุรกิจ E-Contents แบบครบวงจร ที่เป็นศูนย์รวม Multimedia Content ทั้งหมด จะถือกำเนิดขึ้นเพื่อเพิ่มช่องทางการเลือกให้กับผู้บริโภคในประเทศไทย และมีความเป็นไปได้ในอนาคตที่จะสามารถเชื่อมโยง E-Contents ของประเทศไทยให้เข้ากับของต่างชาติได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาและพัฒนาแผนธุรกิจสำหรับการขายและให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยใช้รูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ปัจจัยหลักคือ

1. วิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการให้บริการระบบ
2. วิเคราะห์รูปแบบของระบบที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค
3. วิเคราะห์ด้านการตลาด
4. วิเคราะห์ด้านการลงทุน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจศูนย์กลางการอิเล็กทรอนิกส์คอนเทนต์ในประเทศไทย
2. ศึกษาหลักการดำเนินธุรกิจ และออกแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์คอนเทนต์
3. จัดทำแผนธุรกิจระบบอิเล็กทรอนิกส์คอนเทนต์ในประเทศไทย

1.4 นิยามศัพท์

1. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT: Information Technology) หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้เป็นสารสนเทศ ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้นั้นจะต้องสนับสนุนการทำงานตั้งแต่การนำเข้า การจัดเก็บ การจัดการ การป้องกัน การสื่อสาร และการค้นคืนสารสนเทศ โดยจะต้องผสมผสานเทคโนโลยีต่างๆ เข้าด้วยกันได้อย่างลงตัว จึงจะช่วยให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้

2. การสื่อสารข้อมูล (Data Communication) หมายถึง การส่งหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลและสารสนเทศ ระหว่างคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง โดยผ่านช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) แต่ข้อมูลที่ส่งถึงกันนั้นจะเป็นเพียงข้อมูล (Data) เท่านั้น ไม่รวมเสียงพูด แต่หากต้องการส่งข้อมูลเสียงพูดจะต้องอาศัยอุปกรณ์โทรคมนาคมเข้ามาช่วย

3. อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง เครือข่ายที่มีขนาดใหญ่มาก ซึ่งเกิดจากการเชื่อมต่อเครือข่ายย่อยๆจำนวนมากเข้าไว้ด้วยกัน ทำให้คอมพิวเตอร์ทุกเครื่องทั่วโลกไม่ว่าจะเป็นชนิดใดหรือขนาดใดก็ตาม สามารถส่งผ่านและแลกเปลี่ยนข้อมูลและสารสนเทศซึ่งกันและกันได้ โดยใช้โปรโตคอลที่ชื่อว่า TCP/IP เป็นมาตรฐานในการส่งผ่านข้อมูล โดยการเชื่อมต่อนั้นมีหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการเชื่อมต่อผ่านสายโทรศัพท์ การเชื่อมต่อแบบไร้สาย ตลอดจนการเชื่อมต่อด้วยสัญญาณดาวเทียม

4. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce: Electronics Commerce) หมายถึง เป็นกิจกรรมการซื้อขายผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ E-Business ที่เป็นการดำเนินธุรกิจโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคม เป็นโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้า คู่ค้า ค้นหาข้อมูลหรือทำงานร่วมกันได้ขององค์กร

5. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ / ดิจิทัลคอนเทนต์ / e-Content หมายถึง สื่อที่ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือหลักในการปฏิบัติงานและติดต่อสื่อสารข้อมูล

6. เครื่องเล่น MP3 (MP3 Player) หมายถึง อุปกรณ์เครื่องเล่นเพลงที่สามารถเล่นไฟล์ข้อมูลเพลงประเภท MP3 หรือ MPEG-1 Layer 3 (หรือ MPEG-2 Layer 3) เป็นมาตรฐานที่ถูกกำหนดขึ้นสำหรับงานเสียงโดยเฉพาะ เพราะเป็นวิธีการเข้ารหัสที่มีขนาดเล็ก และคุณภาพเสียงอยู่ในระดับชัดเจน

7. PDA, Smart Phone, Music Phone หมายถึง โทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์สื่อสารที่มีคุณสมบัติในการเล่นเพลงในรูปแบบไฟล์ MP3 และสามารถจัดเก็บไฟล์ MP3 ไว้ในหน่วยความจำของโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้

8. 3G หมายถึง โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือโทรศัพท์มือถือยุคที่สาม ที่คาดว่าจะในยุคใหม่ เป็นระบบเครือข่ายไร้สายรุ่นล่าสุดที่ทำงานบนพื้นฐานของระบบ IP (Internet Protocol) ผ่านอุปกรณ์พกพาโดยสามารถรับส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูงสุดที่ 144 กิโลบิตต่อวินาทีหรือสูงกว่าในสภาวะการใช้งานที่หยุดนิ่งอยู่กับที่หรือมีการเคลื่อนที่อย่างต่อเนื่อง

9. Multimedia Content หมายถึง สื่อหลายแบบที่ผู้ใช้สามารถเลือกได้ตามลักษณะการใช้งานที่แตกต่างกัน คือ สื่อประสม จะเป็นการใช้สื่อในลักษณะที่เข้าคอมพิวเตอร์เป็นหลักในการนำเสนอข้อความ ภาพ เสียงและภาพเคลื่อนไหว

10. ข้อมูลดิจิทัล (Digital Data) หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการขึ้นรูปสร้าง จัดวาง ดัดแปลง เก็บในรูปแบบของไฟล์ข้อมูล

11. ข้อมูลเสียง (Audio Data) หมายถึง เป็นข้อมูลที่ได้จากเสียงต่าง ๆ ที่มีการเก็บบันทึกไว้

12. ภาพเคลื่อนไหว (Moving data) หมายถึง ภาพที่เกิดจากการนำภาพนิ่งหลาย ๆ ภาพ ซึ่งแต่ละภาพมีความแตกต่างจากภาพก่อนหน้าเพียงเล็กน้อยมาแสดงต่อเนื่องกันโดยเร็ว ทำให้ผู้ชมเห็นเป็นภาพเคลื่อนไหว

13. Content Provider หมายถึง ผู้ที่มีข้อตกลงกับผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงเนื้อหา (Content) หรือข้อมูล (Information) ที่เกี่ยวกับบริการได้

14. Content Aggregator หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการให้บริการซื้อขายสินค้าดิจิทัลคอนเทนต์ให้กับผู้บริโภค

15. B2C หมายถึง การติดต่อกันเพื่อจำหน่ายสินค้าและบริการระหว่างองค์กรธุรกิจกับลูกค้าคนสุดท้าย

16. C2B หมายถึง การติดต่อระหว่างลูกค้ารายย่อยกับองค์กรธุรกิจ เพื่อการก่อประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ระหว่างกัน

17. C2C หมายถึง การติดต่อระหว่างผู้บริโภคขั้นสุดท้ายทั้งสองฝ่าย เพื่อทำการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนสินค้าและบริการ

18. Customer Centric หมายถึง การทำธุรกรรมทางธุรกิจทุกประเภทโดยยึดหลักความต้องการของผู้บริโภคเป็นจุดศูนย์กลาง

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบแนวทางในการจัดทำแผนธุรกิจเกี่ยวกับการขายและให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยใช้รูปแบบพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์

2. ทราบถึงโอกาส ความเหมาะสม และอุปสรรคในการทำธุรกิจการขายและให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยใช้รูปแบบพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์

3. สามารถนำกลยุทธ์ต่างๆ ในการจัดทำแผนธุรกิจที่ได้จัดทำขึ้น มาเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ในธุรกิจบริการที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน หรือการต่อยอดธุรกิจ

นอกจากนี้ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นต้นแบบในการวางแผนธุรกิจ เพื่อให้การขายและให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยใช้รูปแบบพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล