

บทที่ 3

แนวคิดทางธุรกิจ

3.1 แนวคิดทางธุรกิจ

แนวความคิดในการดำเนินธุรกิจสำหรับการขายและให้บริการดิจิทัลคอนเทนต์โดยใช้รูปแบบพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีความมุ่งหวังที่จะเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมต่อระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภคดิจิทัลคอนเทนต์ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์ประกอบหลัก 3 ส่วน ประการแรกเป็นการเพิ่มช่องทางการตลาดให้กับผู้ผลิตดิจิทัลคอนเทนต์ ประการที่สองเพื่อเพิ่มช่องทางการซื้อสินค้าดิจิทัลคอนเทนต์ที่มีคุณภาพภายใต้ราคาที่เหมาะสม และประการสุดท้าย เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสทางการแข่งขันให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจในตลาดได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังมีแนวคิดในการเป็นต้นแบบและผู้นำการให้บริการธุรกิจประเภทนี้ในประเทศไทยอีกด้วย

3.2 กลไกและกระบวนการของธุรกิจ

1. การให้บริการซื้อขายผ่านเว็บไซต์ ทำโดยการกรอกข้อมูลลงในเว็บไซต์เพื่อสมัครเป็นสมาชิก จากนั้นเข้าสู่ระบบการซื้อขาย ซึ่งจะมีเครื่องมือด้านการจัดการซื้อขายอย่างครบครัน พร้อมทั้งช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เมื่อสิ้นสุดการซื้อขายจะมีข้อความยืนยันสถานะของการซื้อขายผ่านทางอีเมลของสมาชิกทุกครั้ง

2. การส่งมอบสินค้าหลังการซื้อขาย เนื่องจากดิจิทัลคอนเทนต์เป็นสินค้าที่สามารถส่งมอบทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ผ่านโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่คัดค้านขึ้นมา จะทำให้สื่อประเภทข้อมูล รูปภาพ หรือแม้แต่เพลงหรือวิดีโอที่สามารถบีบอัดให้มีปริมาณน้อยจนส่งผ่านอินเทอร์เน็ตได้ (หรือที่เรียกว่า Soft Goods) โดยเมื่อสิ้นสุดขั้นตอนการชำระเงินแล้ว ผู้ซื้อสามารถทำการดึงข้อมูลไปที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของตัวเองที่เชื่อมต่ออยู่นั้นได้ทันทีหลังได้รับข้อความชำระเงินให้กับผู้ขายเรียบร้อยแล้ว หรือที่เรียกว่าการ "ดาวน์โหลด" (Download)

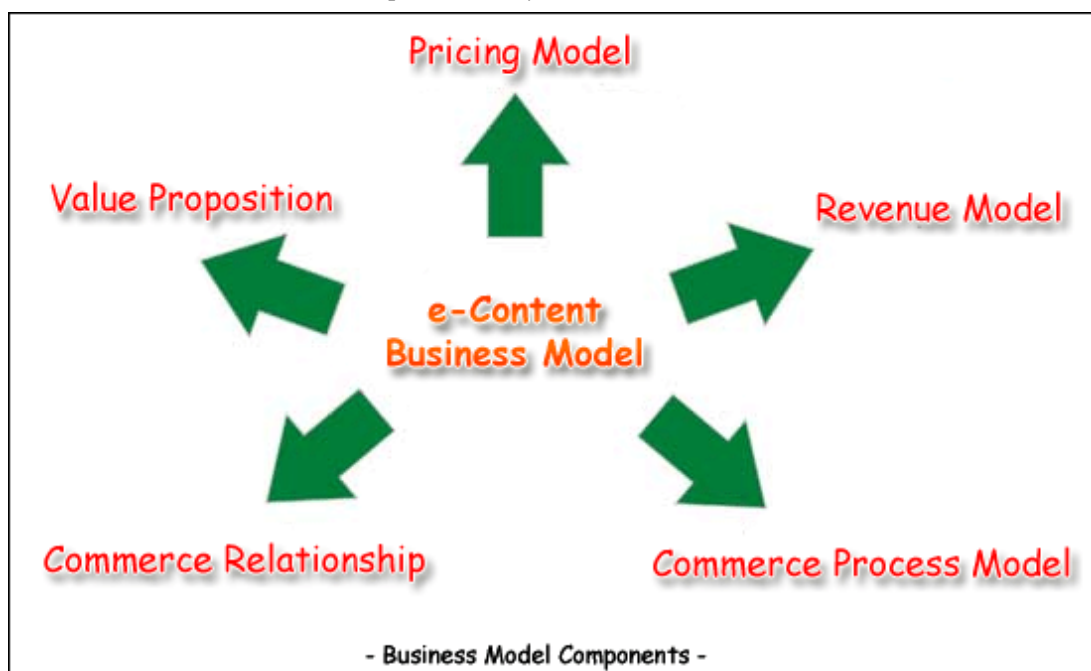
3. การให้บริการหลังการขาย จะมีการให้ผู้ซื้อแสดงปฏิกิริยาตอบรับ (Feedback) ต่อคุณภาพของสื่อที่ซื้อและความน่าเชื่อถือของผู้ขาย เพื่อใช้สำหรับจัดอันดับความน่าเชื่อถือของผู้ขาย ตลอดจนดูแลความสัมพันธ์กับลูกค้า รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะติชมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางอีเมลหรือทางเว็บไซต์โดยตรง นอกจากนี้ยังมีการโฆษณาดิจิทัลคอนเทนต์ใหม่ๆ โปรโมชันต่างๆ กิจกรรมและบริการที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัลคอนเทนต์ที่เคยซื้อไปแล้วนั้นให้กับลูกค้าเก่าได้ติดตามอย่างต่อเนื่อง

3.3 รูปแบบ Model ของธุรกิจ

รูปแบบทางธุรกิจที่ได้กำหนดไว้ในการพัฒนาระบบนั้น ประกอบด้วยรูปแบบดังต่อไปนี้

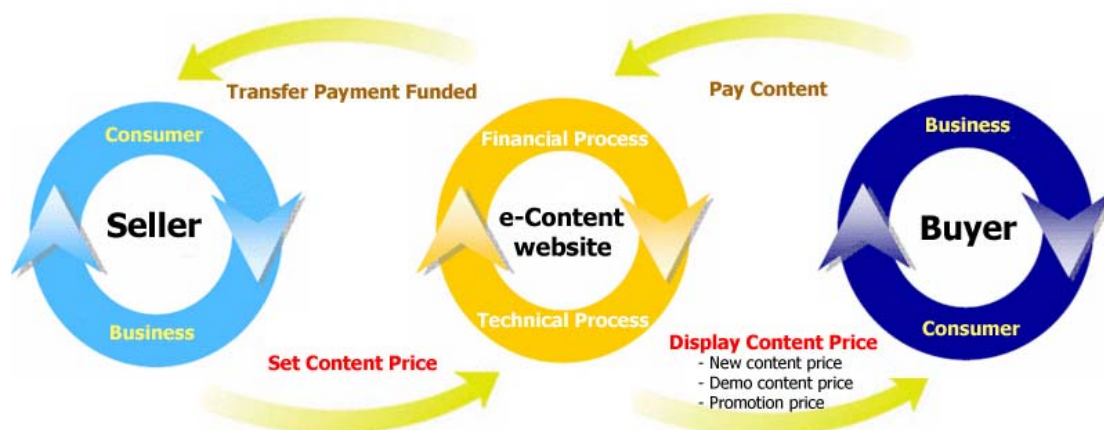
ภาพที่ 3.1

รูปแบบทางธุรกิจของระบบ E-Content



3.3.1 Pricing Model

ภาพที่ 3.2
รูปแบบ Pricing Model



Pricing Model เป็นรูปแบบการกำหนดราคาของสินค้าที่ขายผ่านเว็บไซต์ โดยผู้ขายเป็นผู้กำหนดราคาดิจิทัลคอนเทนต์ที่ต้องการขายผ่านทางระบบซื้อขาย โดยสามารถจำแนกการกำหนดราคาได้ออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. การกำหนดราคาโดยผู้ขายทั่วไป คือ ราคาดิจิทัลคอนเทนต์ที่กำหนดขึ้น โดยความต้องการของผู้ขายโดยตรง ซึ่งระดับราคาจะขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้ขายต่อดิจิทัลคอนเทนต์ที่นำมาขายในเว็บไซต์

2. การกำหนดราคาโดยผู้ดำเนินธุรกิจด้านสื่อ คือ ราคาดิจิทัลคอนเทนต์ที่กำหนดขึ้นจากข้อตกลงทางธุรกิจระหว่างเว็บไซต์และผู้ดำเนินธุรกิจด้านสื่อ เพื่อให้ราคาดิจิทัลคอนเทนต์มีความเหมาะสมกับรูปแบบการให้บริการ นอกจากนี้ยังมีการกำหนดราคาของดิจิทัลคอนเทนต์ในรูปแบบส่งเสริมการขาย เช่น ราคาคอนเทนต์ที่ออกใหม่ ราคาคอนเทนต์ที่เป็นสินค้าทดลอง และราคาคอนเทนต์ในช่วงโปรโมชั่น เป็นต้น

3.3.2 Revenue Model

ภาพที่ 3.3

รูปแบบ Revenue Model



Revenue Model เป็นรูปแบบของรายได้ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อแสดงให้เห็นถึงแหล่งที่มาของรายได้จากการให้บริการซื้อขายขายดิจิทัลคอนเทนต์ผ่านเว็บไซต์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ดังนี้

1. Revenue Sharing คือ ส่วนแบ่งรายได้จากการขายดิจิทัลคอนเทนต์ผ่านเว็บไซต์ โดยมีการกำหนดสัดส่วนของรายได้จากการขายได้ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- ส่วนแบ่งรายได้จากผู้ขายทั่วไป หมายถึง ผู้ขายที่เป็นผู้ขายรายย่อย จำนวนสื่อที่ขายผ่านเว็บไซต์มีไม่มาก ดังนั้นการกำหนดอัตราส่วนรายได้จึงอยู่ที่ 70:30 คือ ทางเว็บไซต์จะได้ส่วนแบ่งร้อยละ 30 จากการขาย

- ส่วนแบ่งรายได้จากผู้ขายที่เป็นผู้ดำเนินธุรกิจด้านสื่อ หมายถึง ผู้ขายที่เป็นผู้ผลิตสื่อ ซึ่งมีจำนวนสื่อที่ขายผ่านเว็บไซต์มากและหลากหลาย ดังนั้นการกำหนดอัตราส่วนรายได้จึงอยู่ที่ 80: 20 คือ ทางเว็บไซต์จะได้ส่วนแบ่งร้อยละ 20 จากการขาย

โดยที่ สัดส่วนรายได้ดังกล่าว ได้รวมค่าธรรมเนียมในการขาย และ ค่าธรรมเนียมการจัดการสินค้า

2. Advertising Fee คือ รายได้จากค่าธรรมเนียมโฆษณาในเว็บไซต์ ซึ่งอัตราค่าโฆษณาจะขึ้นอยู่กับรูปแบบและระยะเวลาของสินค้าที่ลงโฆษณา โดยกำหนดตำแหน่งในการโฆษณาตามการวิเคราะห์ตำแหน่งการโฆษณาที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ 3 ตำแหน่งดังนี้

- ส่วน Banner ด้านบนของ Page
- ส่วน Banner ด้านข้างของ Page
- ส่วน Pop-Up Page หลังจากเปิดเข้าสู่เว็บไซต์

3.3.3 Commerce Process Model

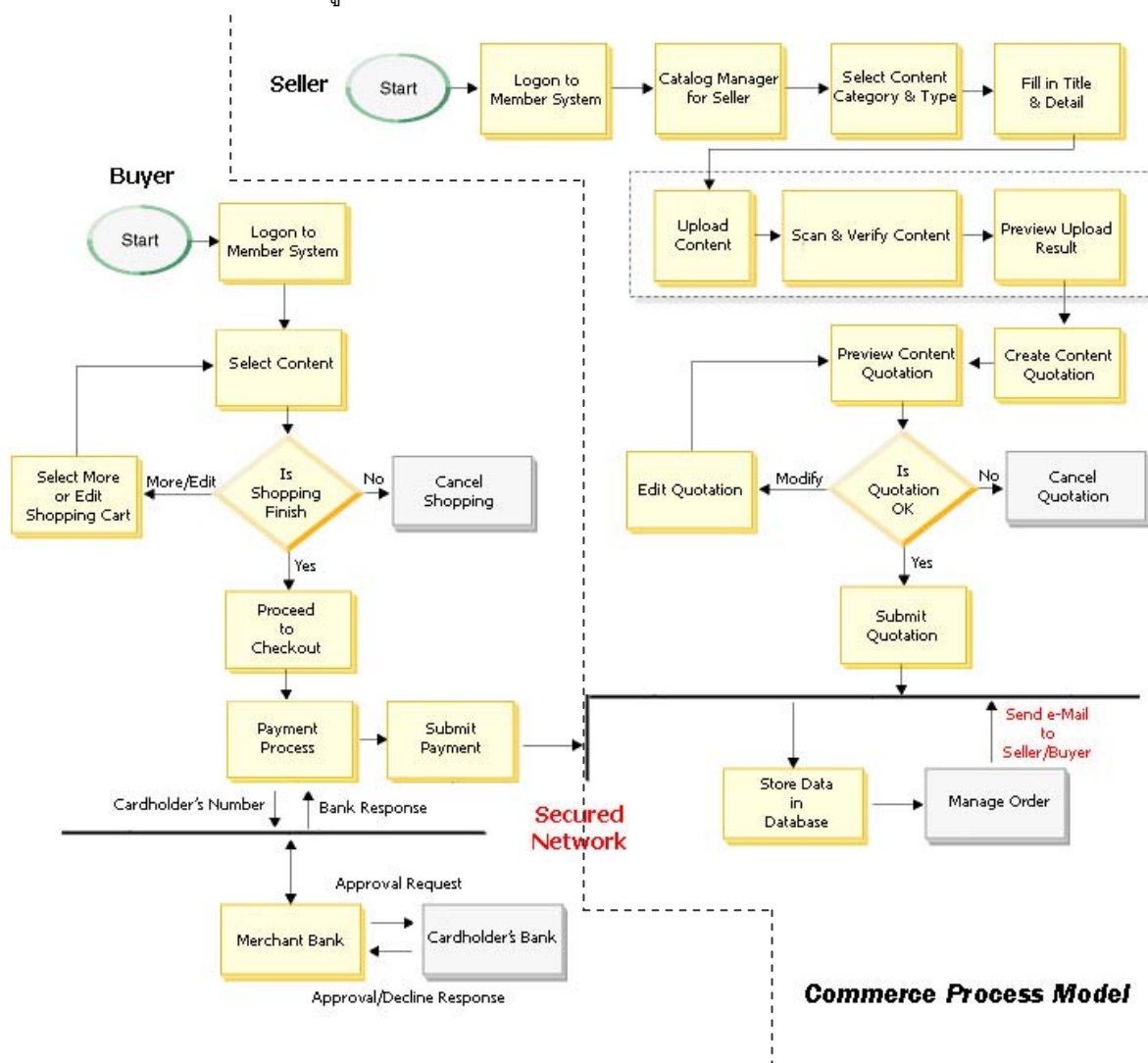
Commerce Process Model คือ รูปแบบกระบวนการซื้อขายดิจิทัลคอนเทนต์ผ่านเว็บไซต์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการขายดิจิทัลคอนเทนต์
 - 1.1. ผู้ขายต้องผ่านระบบตรวจสอบความเป็นสมาชิกก่อนเข้าสู่ระบบจัดการสินค้า
 - 1.2. เมื่อเข้าสู่ระบบจัดการสินค้า ผู้ขายต้องเลือกชนิดและประเภทของดิจิทัลคอนเทนต์ที่ต้องการขาย
 - 1.3. กรอกหัวข้อและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัลคอนเทนต์ที่ต้องการขาย
 - 1.4. Upload ดิจิทัลคอนเทนต์ พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของสื่อและสรุปผลการ Upload
 - 1.5. สร้างแบบฟอร์มเสนอขายดิจิทัลคอนเทนต์ พร้อมแสดงตัวอย่าง
 - 1.6. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบฟอร์มการเสนอขาย
 - 1.7. ยืนยันการเสนอขายดิจิทัลคอนเทนต์ก่อนเก็บข้อมูลลงในฐานข้อมูล
2. ขั้นตอนการซื้อดิจิทัลคอนเทนต์
 - 2.1. ผู้ซื้อต้องผ่านระบบตรวจสอบการเป็นสมาชิกก่อนเข้าสู่การเลือกซื้อดิจิทัลคอนเทนต์ผ่านเว็บไซต์
 - 2.2. เลือกซื้อดิจิทัลคอนเทนต์ที่ต้องการ
 - 2.3. เข้าสู่ระบบ Checkout เมื่อต้องการสิ้นสุดการเลือกซื้อ เพื่อสรุปรายการที่เลือกซื้อและจำนวนเงินที่ต้องชำระทั้งหมด
 - 2.4. เข้าสู่ระบบชำระเงิน เพื่อให้ผู้ซื้อเลือกรูปแบบชำระเงินที่ต้องการ
 - 2.5. หากมีการเลือกรูปแบบชำระเงิน Online (บัตรเครดิต หรือ e-Money) ระบบจะมีการตรวจสอบข้อมูลทางการเงินทันที
 - 2.6. ถ้าข้อมูลทางการเงินถูกต้อง จะมีการให้ผู้ซื้อยืนยันการสั่งซื้ออีกครั้ง
 - 2.7. เมื่อผู้ซื้อยืนยันระบบจะเก็บข้อมูลการซื้อลงในฐานข้อมูล

ผู้ซื้อจะสามารถดาวน์โหลดดิจิทัลคอนเทนต์ได้ เมื่อได้รับการตอบรับจากระบบว่าผู้ซื้อชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ระบบจะทำการส่งรหัสการดาวน์โหลดให้ผู้ซื้อทางอีเมล เพื่อให้ผู้ซื้อนำรหัสดังกล่าวมาดาวน์โหลดสินค้าผ่านเว็บไซต์ได้ทันที

ภาพที่ 3.4

รูปแบบ Commerce Process Model



3.3.4 Business Relationship

Business Relationship คือ การแสดงความสัมพันธ์ทางธุรกิจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการธุรกิจทั้งหมด เพื่อเข้าใจถึงกระบวนการทางธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกัน รูปแบบการเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจ และการพัฒนาความสัมพันธ์เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจในอนาคต โดยที่สามารถแบ่งความสัมพันธ์ได้ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขาย

1.1 ผู้ขายทั่วไป

ผู้ขายทั่วไปเปรียบเสมือนเป็น Supplier ที่นำเอาดิจิทัลคอนเทนต์ต่างๆ มาขายผ่านเว็บไซต์ ดังนั้นจึงมีการกำหนดความสัมพันธ์โดย เน้นการจูงใจผู้ขายด้วยเงื่อนไขทางการค้าที่น่าสนใจ ตัวอย่างเช่น การลดส่วนแบ่งรายได้จากการขายดิจิทัลคอนเทนต์ประเภทที่ตลาดต้องการมากแต่ขาดผู้นำมาขาย เพื่อเป็นการกระตุ้นผู้ขายให้นำสื่อมาขายผ่านเว็บไซต์มากๆ และเพียงพอต่อการตอบสนองของความต้องการของผู้ซื้อ เป็นต้น

1.2 ผู้ขายที่เป็นผู้ดำเนินธุรกิจด้านสื่อ

ผู้ขายที่เป็นผู้ดำเนินธุรกิจด้านสื่อ เปรียบเสมือนเป็น Supplier ที่สำคัญของเว็บไซต์ เนื่องจากเป็นผู้ผลิตสื่อโดยตรงและมีจำนวนมาก ดังนั้นจึงมีการกำหนดความสัมพันธ์โดย เน้นการนำเสนอให้เห็นถึงความสำคัญในการเพิ่มช่องทางการค้า เพื่อให้รู้สึกว่าการกระจายช่องทางการค้า และการลงทุนเพิ่มเป็นสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อบริษัท ดังนั้นการนำเสนอข้อตกลงทางการค้าต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดส่วนแบ่งรายได้ที่อยู่ในเกณฑ์ที่น่าสนใจให้เข้ามาร่วมทุนด้วย รูปแบบการจัดการธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ ระบบที่มีความน่าเชื่อถือ การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสามารถตอบสนองของความต้องการบริโภคได้

2. ผู้ซื้อ

ผู้ซื้อเป็นลูกค้าโดยตรงของเว็บไซต์ ดังนั้นการให้ความสำคัญในเรื่องของรูปแบบการส่งเสริมการขายและบริการหลังการขายต่างๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีให้กับผู้ซื้อ ในการเพิ่มโอกาสการตัดสินใจใช้บริการซื้อดิจิทัลคอนเทนต์ผ่านเว็บไซต์ให้มากขึ้น ดังนั้น ในส่วนของการส่งเสริมการขาย ต้องแสดงให้เห็นลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในธุรกิจนี้ก่อน โดยจะเน้นในเรื่องของระบบความปลอดภัยและคุณภาพของดิจิทัลคอนเทนต์ บวกกับการกำหนดราคาที่เหมาะสม

เหมาะสม ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวกเร็ว รวด จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและสนใจเข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้การให้บริการหลังการขายแก่ผู้ซื้อก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งในการพัฒนาความสัมพันธ์ โดยใช้เทคโนโลยีด้านฐานข้อมูลมาประยุกต์ใช้กับหลัก CRM เพื่อศึกษาและติดตามพฤติกรรมของผู้ซื้ออย่างใกล้ชิด ทำให้สามารถรู้ถึงความต้องการส่วนใหญ่ของผู้ซื้อ แล้วนำมาใช้ในการกำหนดรูปแบบส่งเสริมการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจูงใจผู้ซื้อให้กลับมาใช้บริการที่เว็บไซต์อีกครั้งหนึ่ง

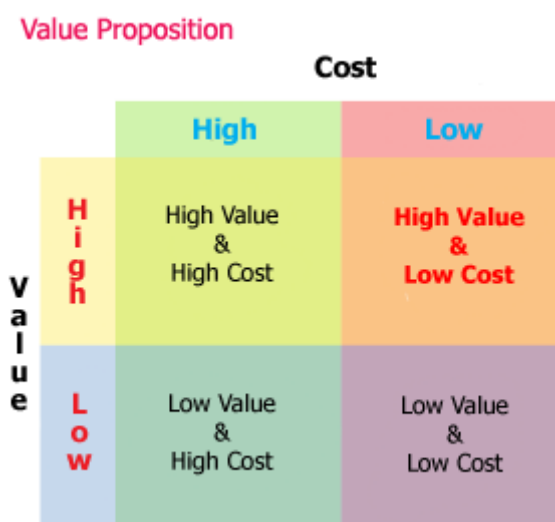
3. ธนาคาร

ธนาคาร เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ในเรื่องของธุรกรรมทางการเงิน ในเบื้องต้นการเลือกธนาคารที่จะให้บริการธุรกรรมด้านการเงินแก่เว็บไซต์ เพื่อรองรับระบบการชำระเงินของลูกค้า จะต้องศึกษาข้อกำหนดและค่าธรรมเนียมการให้บริการอย่างชัดเจน ซึ่งส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับข้อตกลงบริการระหว่างร้านค้าและธนาคาร ว่าธุรกิจเป็นประเภทใด มีอัตราการชำระเงินต่อวันเท่าไร ซึ่งตรงจุดนี้จึงควรเลือกธนาคารที่มีค่าธรรมเนียมต่ำที่สุด เพราะส่วนหนึ่งของส่วนแบ่งจากการขายทางเว็บไซต์จะต้องมีการชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าว ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์และความน่าเชื่อถือของธุรกิจ จะช่วยให้สามารถเจรจาตกลงในส่วนของค่าธรรมเนียมนี้ลดลงได้ ซึ่งจะส่งผลให้ส่วนแบ่งรายได้เพิ่มมากขึ้น

3.3.5 Value Proposition

ภาพที่ 3.5

รูปแบบ Value Proposition Model



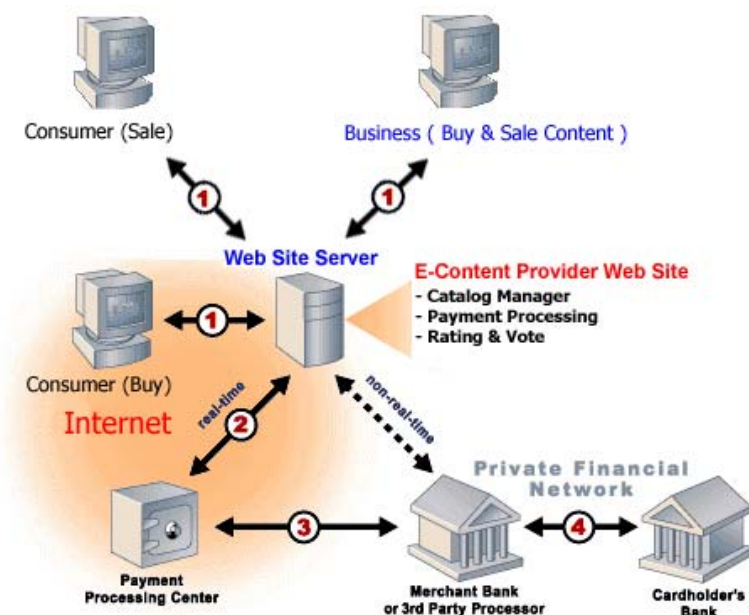
Value Proposition คือ การวางตำแหน่งทางการตลาดของสินค้าและบริการของทางเว็บไซต์ โดยการวางตำแหน่งทางการตลาดจะเน้นเรื่อง “High Value & Low Cost” คือเน้นการให้บริการซื้อขายดิจิทัลคอนเทนต์ที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้ราคาที่เป็นมาตรฐาน มีส่วนลดผ่านกิจกรรมส่งเสริมการขาย การวางตำแหน่งทางการตลาดจึงมุ่งเน้นการพัฒนาระบบการซื้อขายให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด เน้นการจำหน่ายสื่อประเภทที่ผู้ซื้อส่วนใหญ่ต้องการ การกำหนดส่วนแบ่งรายได้จากการขายและราคาสื่อในระดับที่มีเหมาะสมกับสภาพตลาด โดยใช้ความสัมพันธ์ด้านผลตอบแทนกับผู้ผลิตสื่อต่างๆ ให้เป็นข้อได้เปรียบในการกำหนดราคาของดิจิทัลคอนเทนต์

3.4 องค์ประกอบภาพรวมของระบบ e-Content

องค์ประกอบของ Model ธุรกิจ E-Contents ประกอบด้วย

ภาพที่ 3.6

องค์ประกอบโดยรวมของระบบ E-Content



1. E-Content Aggregator Website: ประกอบด้วยระบบจัดการสินค้า (Catalog Manager (Web Store)) ใช้สำหรับจัดการสินค้าที่จำหน่ายผ่านทางเว็บไซต์ และระบบชำระเงิน (Payment Processing) เป็นส่วนที่มีการเชื่อมต่อกับระบบธุรกรรมด้านการเงินของธนาคาร ในการจัดการเงินที่ใช้ในการซื้อขายสินค้า ส่วนระบบการจัดลำดับสินค้ายอดนิยมและการแสดงความคิดเห็น (Rating & Vote) เป็นการจัดลำดับสินค้าที่ได้รับความนิยมในการสั่งซื้อมากที่สุดและแสดงความคิดเห็นในสินค้าต่างๆ

2. Business Content Provider: ผู้ประกอบธุรกิจสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ที่มีความต้องการจำหน่ายสื่อต่างๆของตนให้แก่ผู้บริโภคผ่านทางเว็บไซต์ รวมทั้งมีการซื้อสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆที่ทางผู้ประกอบการเห็นว่ามีความประโยชน์ต่อธุรกิจ

3. Consumer and Consumer content owner: เป็นทั้งผู้บริโภคที่ต้องการซื้อสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และจำหน่ายสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้บริโภค (Consumer) หรือ ผู้ประกอบการต่างๆ (Business Content Provider)

4. Merchant Bank เป็นส่วนที่ติดต่อกับระบบชำระเงินของเว็บไซต์ ในการจัดการธุรกรรมด้านการเงินจากการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเว็บไซต์

3.5 กระบวนการทำงานของระบบ

การอธิบายขั้นตอนการทำงานของระบบต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อให้เข้าใจถึงลำดับและวิธีการทำงานของระบบต่างๆอย่างชัดเจน โดยที่สามารถแบ่งออกได้ 4 ระบบ ดังต่อไปนี้

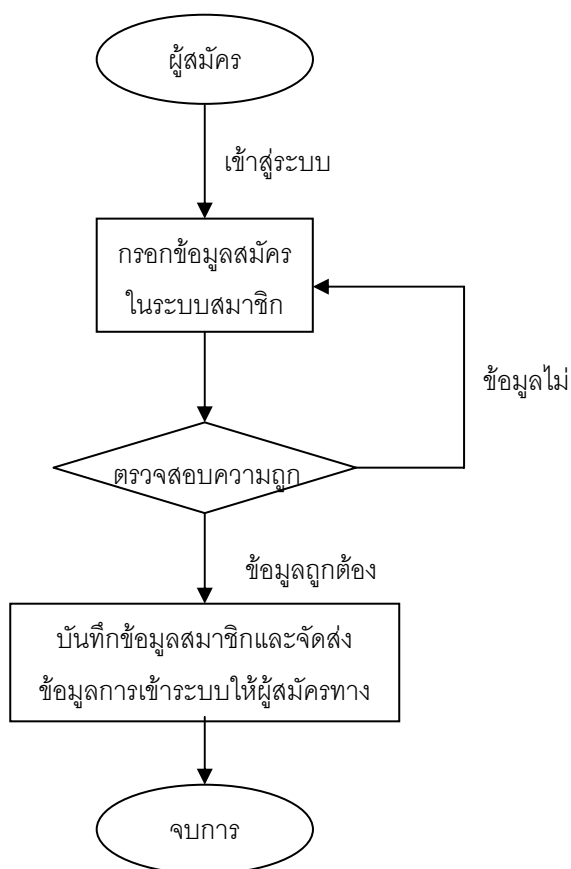
3.5.1 ระบบสมาชิก

- การลงทะเบียนสมาชิก

การลงทะเบียนสมาชิก เป็นขั้นตอนการลงทะเบียนเป็นสมาชิก เพื่อให้สามารถเข้าใช้บริการซื้อขายผ่านเว็บไซต์ได้

ภาพที่ 3.7

กระบวนการลงทะเบียนสมาชิก

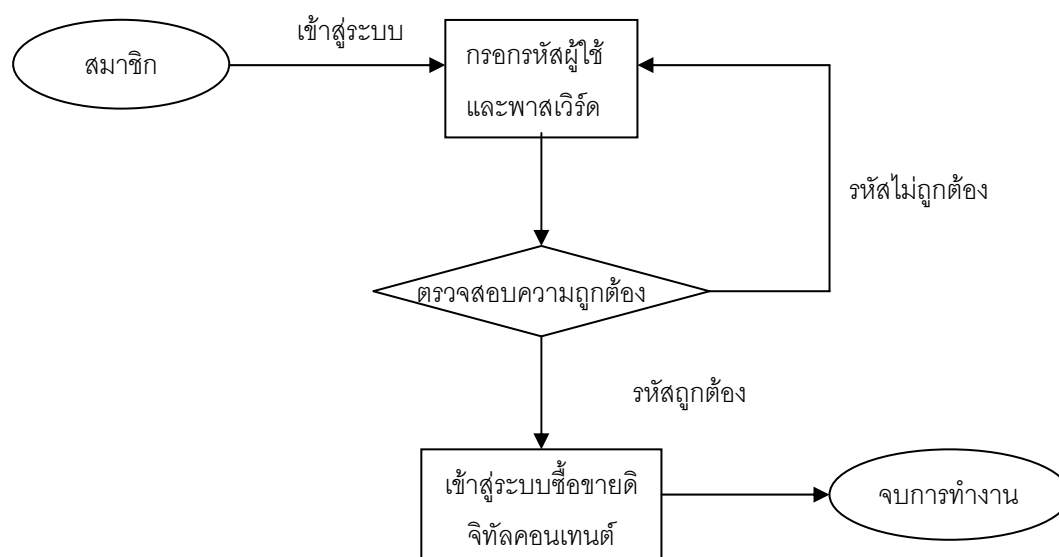


- การตรวจสอบการเข้าใช้ระบบ

การตรวจสอบการเข้าใช้ระบบ เป็นขั้นตอนตรวจสอบความถูกต้องของสมาชิกก่อนเข้าใช้งานระบบซื้อขายดิจิทัลคอนเทนต์

ภาพที่ 3.8

กระบวนการตรวจสอบการเข้าใช้บริการระบบ



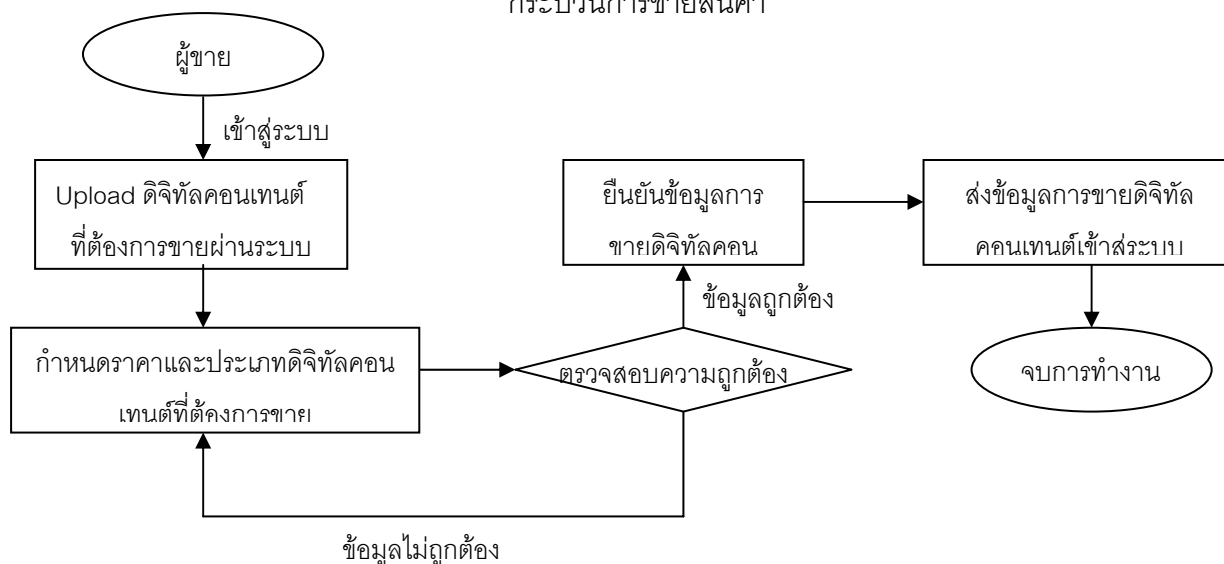
3.5.2 ระบบซื้อขาย

- การขายดิจิทัลคอนเทนต์

การขายดิจิทัลคอนเทนต์ เป็นขั้นตอนการจัดการดิจิทัลคอนเทนต์ที่ผู้ขายต้องการขายผ่านเว็บไซต์ โดยใช้ระบบจัดการร้านค้าจัดการรายการดิจิทัลคอนเทนต์ที่ต้องการขาย

ภาพที่ 3.9

กระบวนการขายสินค้า

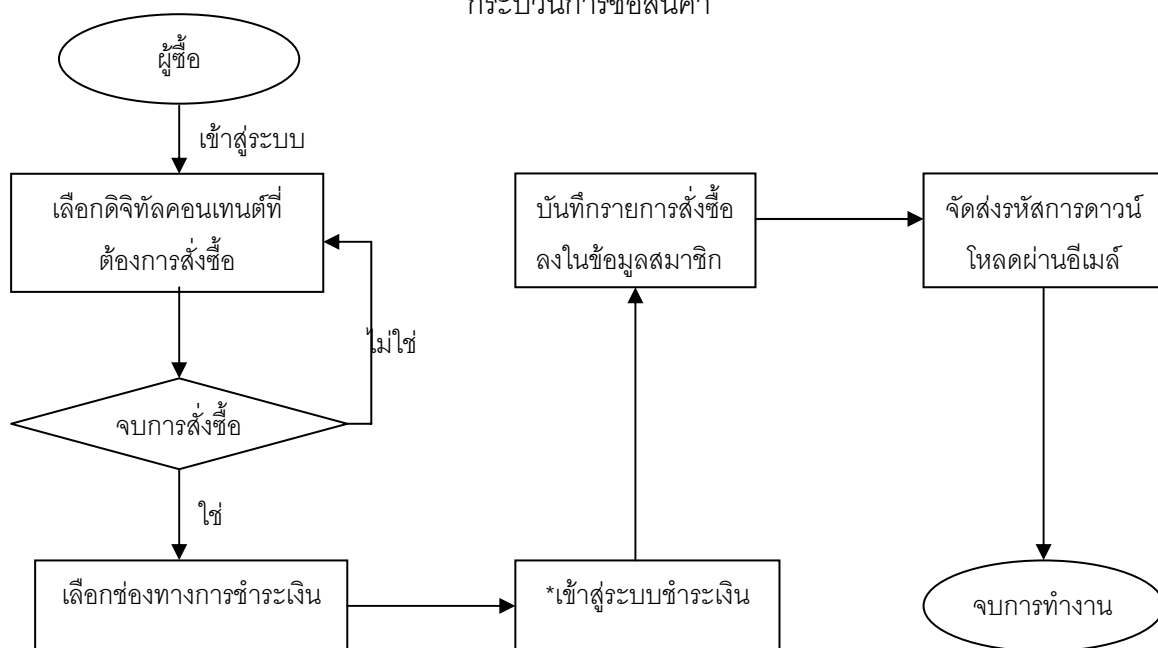


- การซื้อดิจิทัลคอนเทนต์

การซื้อดิจิทัลคอนเทนต์ เป็นขั้นตอนการซื้อดิจิทัลคอนเทนต์ผ่านเว็บไซต์ และขั้นตอนการชำระเงินจากการซื้อดิจิทัลคอนเทนต์

ภาพที่ 3.10

กระบวนการซื้อสินค้า



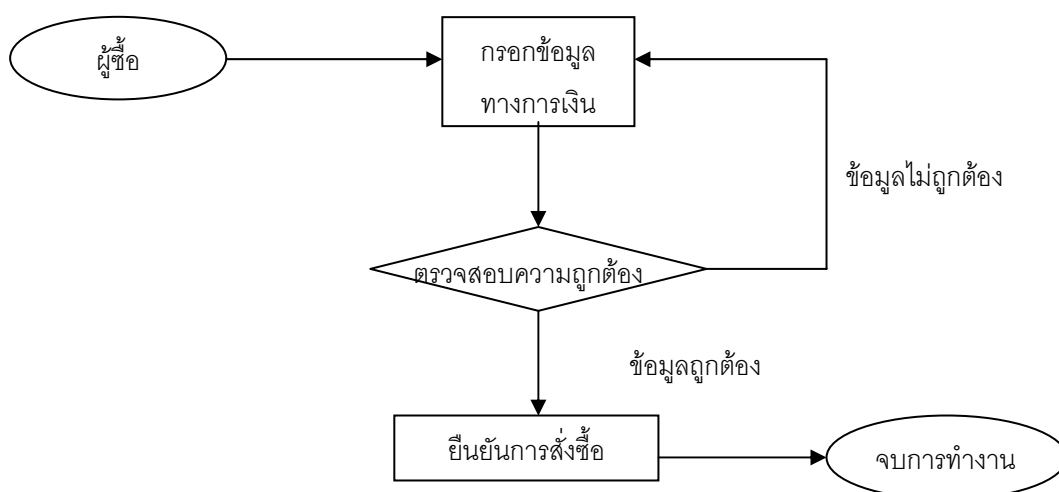
* การ เข้าสู่ระบบชำระเงิน สามารถดูการทำงานทั้งหมดที่ “การชำระเงิน”

- การชำระเงิน

การชำระเงิน เป็นขั้นตอนในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทางการเงินของผู้ซื้อว่ามีความถูกต้องหรือไม่

ภาพที่ 3.11

กระบวนการชำระเงิน

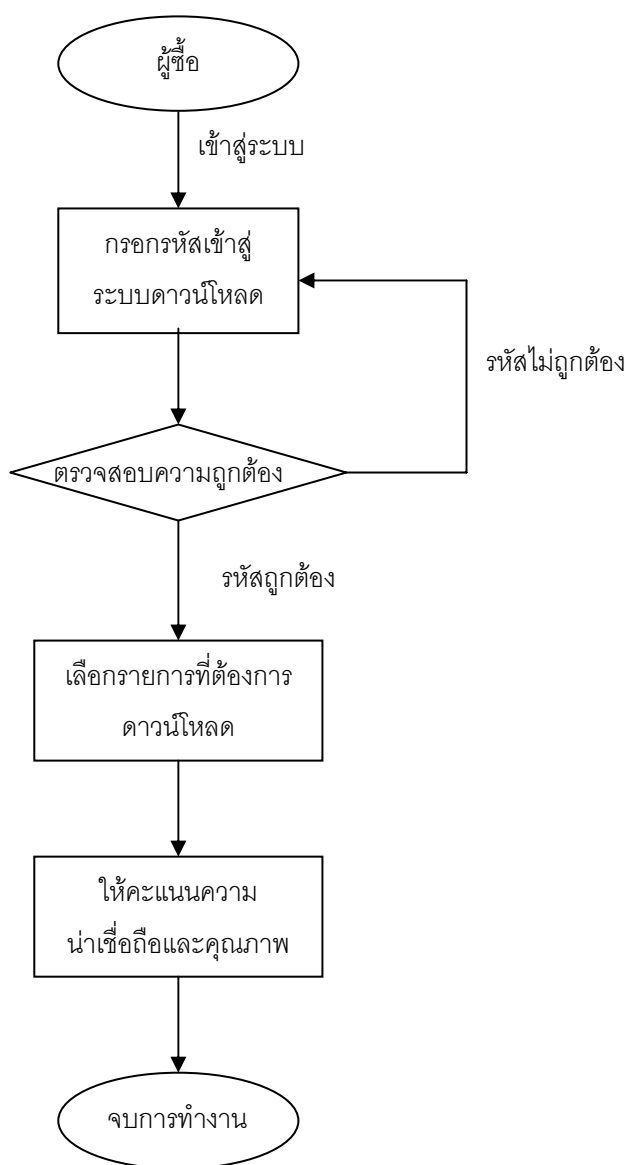


- การดาวน์โหลดดิจิทัลคอนเทนต์

การดาวน์โหลดดิจิทัลคอนเทนต์ เป็นขั้นตอนการดาวน์โหลดดิจิทัลคอนเทนต์ที่ได้ทำการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว และขั้นตอนการให้คะแนนความน่าเชื่อถือของผู้ขายและคุณภาพของดิจิทัลคอนเทนต์ที่ได้ดาวน์โหลดผ่านเว็บไซต์

ภาพที่ 3.12

กระบวนการดาวน์โหลดสินค้า



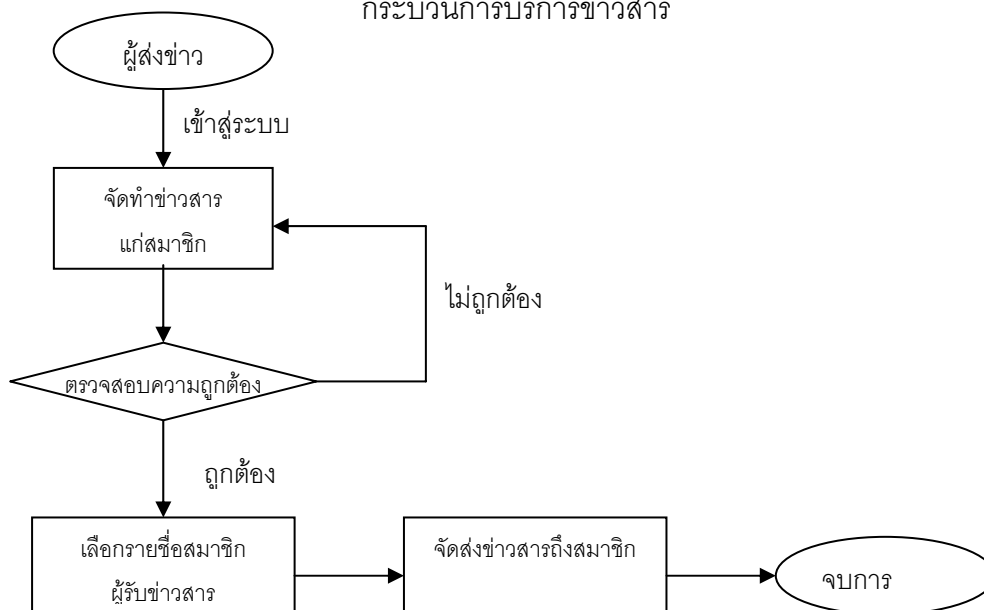
3.5.3 ระบบบริการลูกค้า

- การบริการข่าวสาร

การบริการข่าวสาร เป็นขั้นตอนการให้บริการข้อมูลต่างๆแก่สมาชิก เช่น ข้อมูลส่งเสริมการขาย ข้อมูลดิจิทัลคอนเทนต์ใหม่ๆ หรือ ข่าวประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ภาพที่ 3.13

กระบวนการบริการข่าวสาร

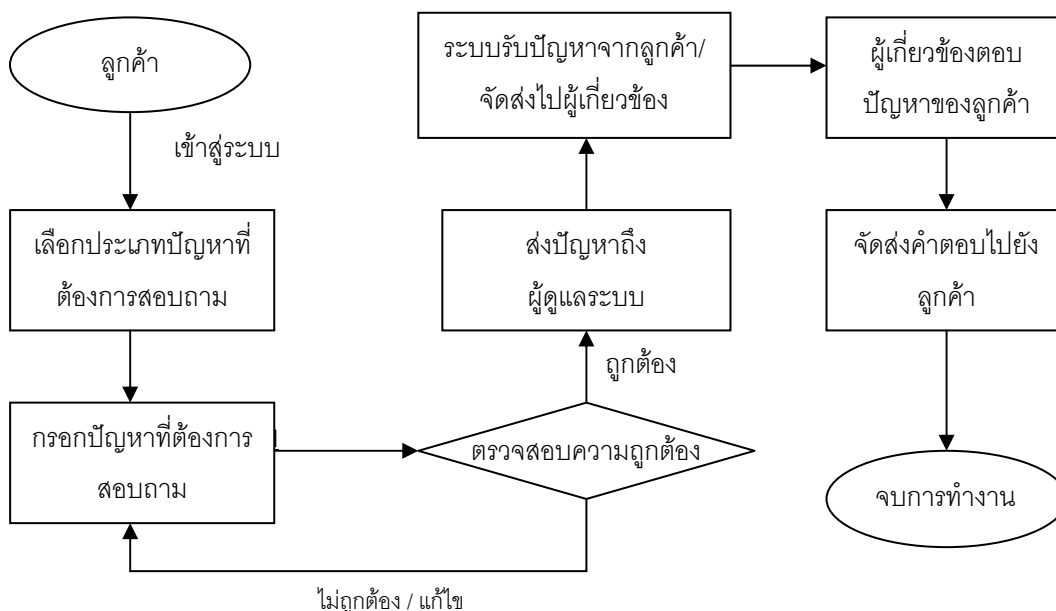


- การบริการสอบถามปัญหาด้านการใช้งานระบบ

การบริการสอบถามปัญหาด้านการใช้งาน เป็นขั้นตอนการให้บริการสอบถามปัญหาการใช้งานหรือปัญหาที่พบจากการซื้อขายถึงผู้ดูแลระบบ

ภาพที่ 3.14

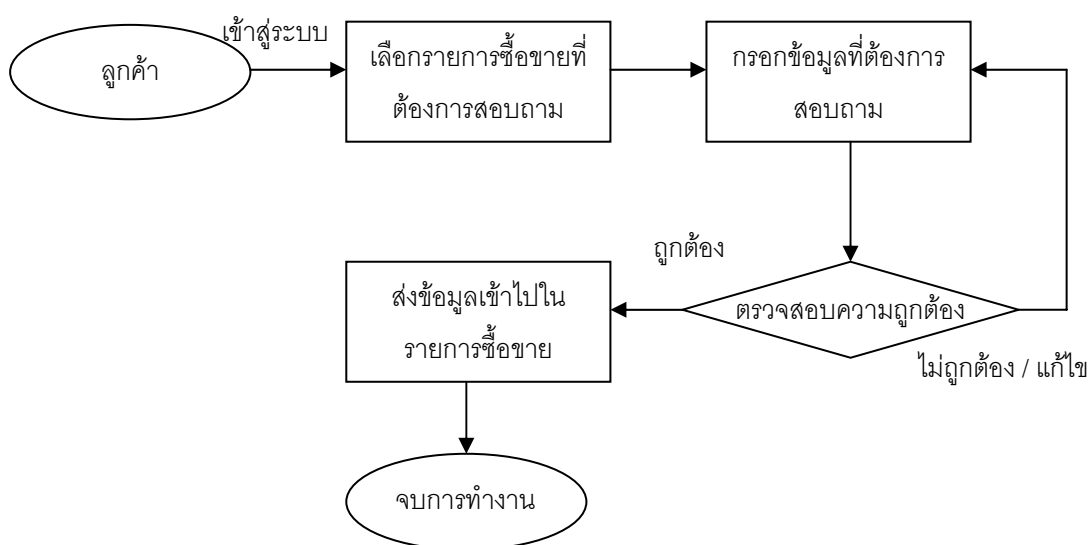
กระบวนการบริการสอบถามปัญหาด้านการใช้งานระบบ



การสอบถามข้อมูลการซื้อขาย เป็นขั้นตอนที่ผู้ซื้อต้องการทราบรายละเอียดเกี่ยวกับดิจิทัลคอนเทนต์เพิ่มเติม จึงสอบถามข้อมูลสินค้าผ่านระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในรายการซื้อขายนั้นๆ

ภาพที่ 3.15

กระบวนการสอบถามข้อมูลการซื้อขาย



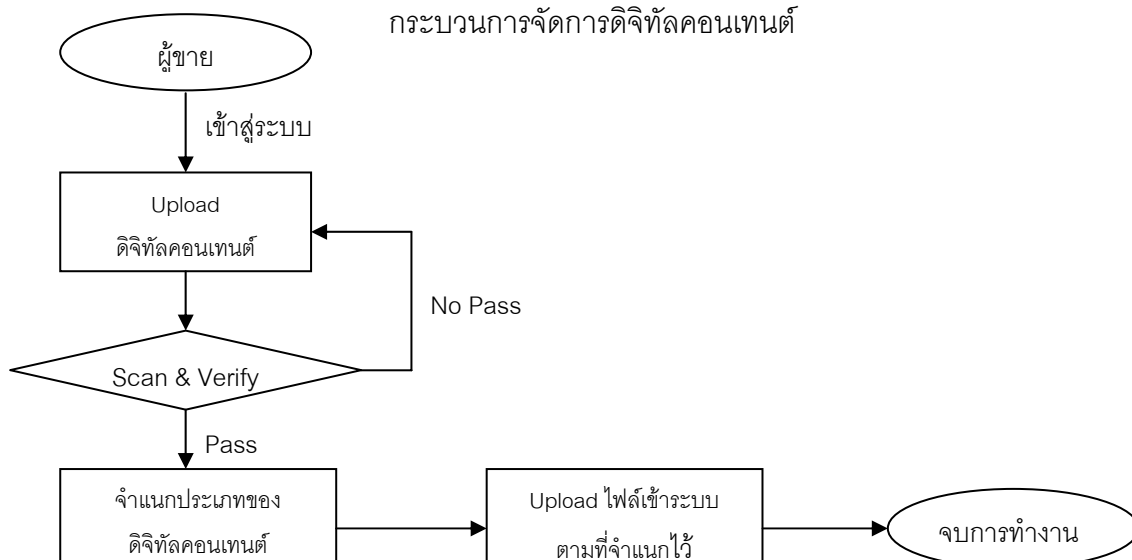
3.5.4 ระบบบริหารข้อมูลการซื้อขาย

- การจัดการดิจิทัลคอนเทนต์

การจัดการดิจิทัลคอนเทนต์ เป็นขั้นตอนการจัดการดิจิทัลคอนเทนต์ที่ได้รับจากการ Upload ของผู้ขายเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล เพื่อจัดการข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่

ภาพที่ 3.16

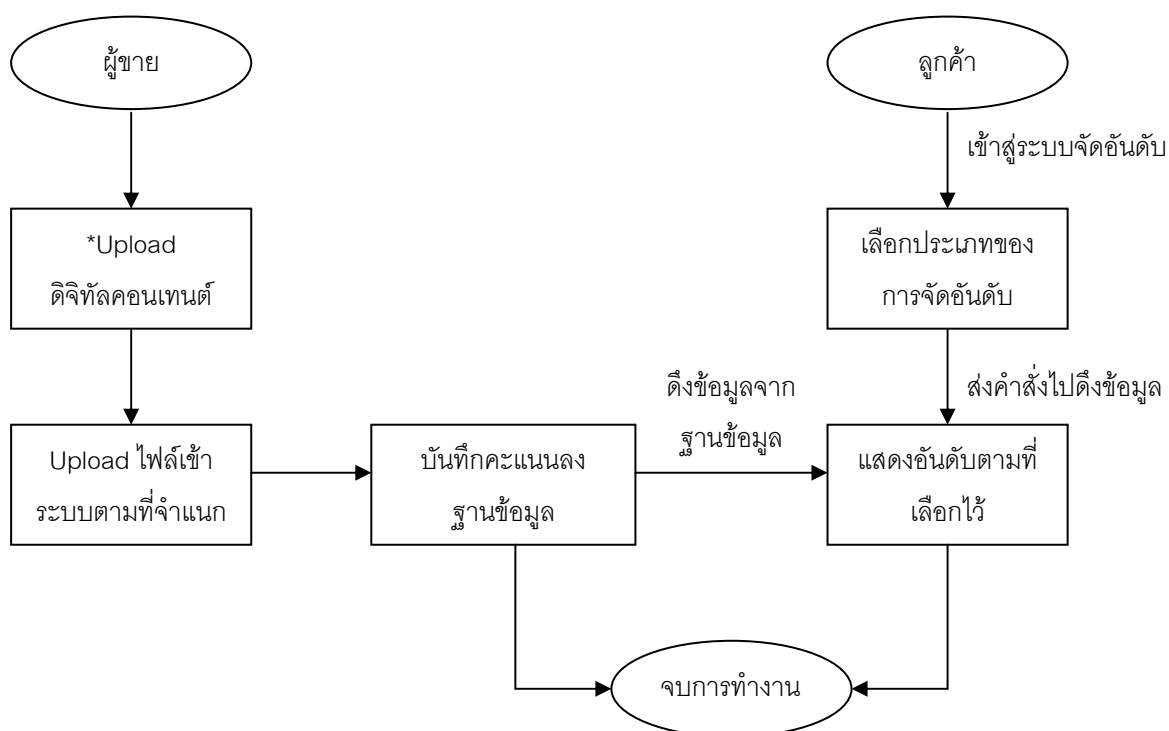
กระบวนการจัดการดิจิทัลคอนเทนต์



การจัดอันดับดิจิทัลคอนเทนต์ เป็นขั้นตอนกำลังจัดอันดับของดิจิทัลคอนเทนต์ที่ได้รับการสั่งซื้อจากสมาชิกมากที่สุด เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปแสดงให้ลูกค้าเห็นถึงระดับความนิยมของดิจิทัลคอนเทนต์ประเภทต่างๆ

ภาพที่ 3.17

กระบวนการจัดอันดับสินค้า



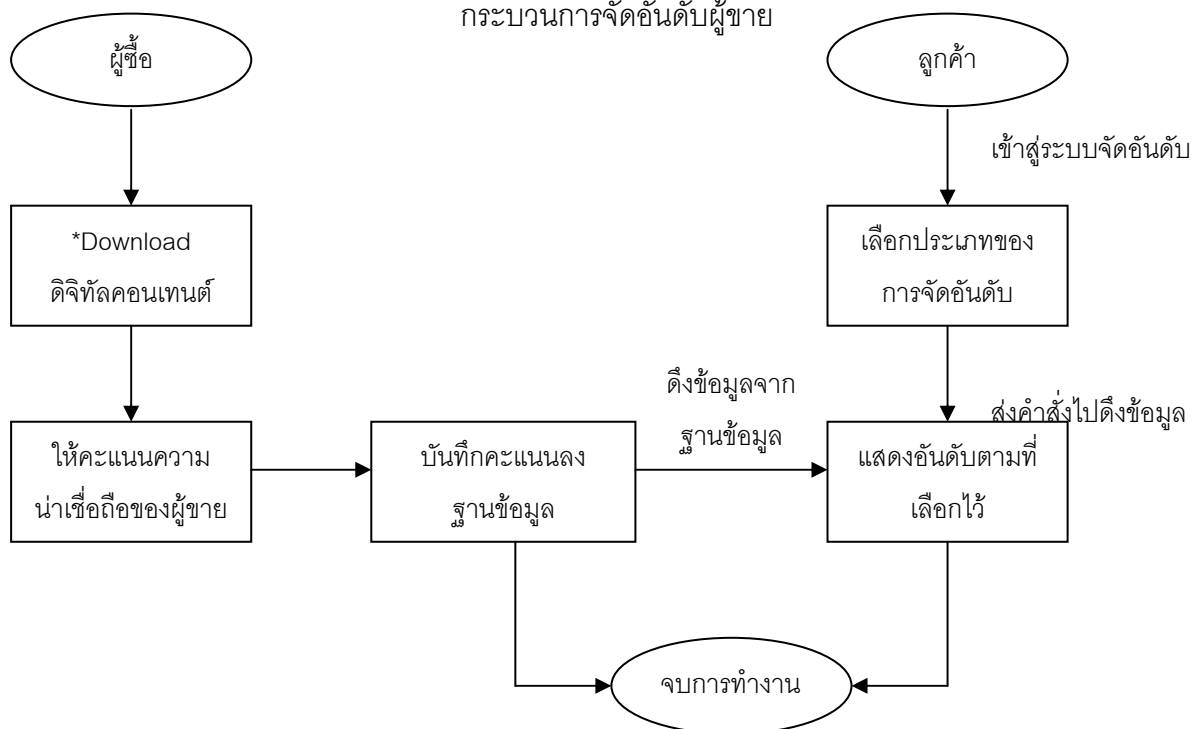
* การ Upload ดิจิทัลคอนเทนต์ สามารถดูการทำงานทั้งหมดที่ “การจัดการดิจิทัลคอนเทนต์”

- การจัดอันดับผู้ขาย

การจัดอันดับผู้ขาย เป็นขั้นตอนการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของผู้ขาย ที่ได้รับการลงคะแนนจากผู้ซื้อ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปแสดงให้ลูกค้าเห็นถึงอันดับความน่าเชื่อถือของผู้ขายที่ได้คะแนนมากและน้อยที่สุด

ภาพที่ 3.18

กระบวนการจัดอันดับผู้ขาย



* การ Download ดิจิทัลคอนเทนต์ สามารถดูการทำงานทั้งหมดที่ “การดาวน์โหลดดิจิทัลคอนเทนต์”

3.6 กระบวนการพัฒนาระบบ

ภาพที่ 3.19

วงจรการพัฒนาระบบ



การพัฒนาระบบ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีการ Implement ดังต่อไปนี้

1. Register Domain

- ทำการตรวจสอบ Domain Name ที่เราต้องการจดก่อนว่ายังว่างอยู่หรือไม่
- หลังจากได้ Domain Name ที่เราต้องการแล้ว ก็ทำการกรอกแบบฟอร์มการขอจดทะเบียนที่บริษัทจดทะเบียนทั่วไป

- ชำระค่าจดทะเบียน, ต่อาายุ, โอน/ย้าย ที่บริษัทรับจดทะเบียน
- หลังจากนั้นโอนเงินแล้วส่งหลักฐานการโอนไปยังบริษัทรับจดทะเบียน
- เมื่อได้รับการยืนยันการชำระเงิน ทางบริษัทรับจดทะเบียน จะดำเนินการจดทะเบียนโดเมนในนามของผู้ที่จดทะเบียนทันที และจะส่งอีเมลแจ้งเตือนการจดทะเบียนไปให้ พร้อมทั้ง User Name และ Password สำหรับการเข้าไปแก้ไขข้อมูลด้วยตัวเองในภายหลัง

2. Select Hosting

- เข้าไปยังเว็บไซต์ที่เราต้องการจอง Hosting
- เลือก Package ที่ต้องการ กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มให้เรียบร้อยแล้วคลิกสั่งซื้อ พร้อมโทรแจ้งยืนยันการชำระเงิน
- เมื่อได้รับการยืนยันการชำระเงินจากบริษัทให้บริการ Hosting จะดำเนินการในนามของผู้จองทันที และจะส่งอีเมลแจ้งเตือนการจอง Hosting ไปให้ พร้อมทั้ง username และ password สำหรับการเข้าไปแก้ไขข้อมูลด้วยตัวท่านเองในภายหลัง

3. Content Service

- ทำการศึกษาวิจัยประเภทของดิจิทัลคอนเทนต์ที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ
- สรุปชนิดและประเภทของดิจิทัลคอนเทนต์ที่นำมาจำหน่ายผ่านเว็บไซต์
- ทำการติดต่อ Content Provider ที่ต้องการนำมาจำหน่ายผ่านเว็บไซต์
- ยื่นข้อเสนอทางการค้ากับ Content Provider และเจรจาส่วนแบ่งรายได้จากการนำดิจิทัลคอนเทนต์มาขายผ่านเว็บไซต์
- เมื่อทำการตกลงกับ Content Provider ประเภทต่างๆเรียบร้อยแล้ว ทำการพัฒนารูปแบบระบบและระบบเชื่อมต่อข้อมูลสู่เว็บไซต์

4. Web Design

- ทำการศึกษาวิจัยและเก็บรวบรวมความต้องการของผู้ใช้บริการ
- วิเคราะห์และกำหนดความต้องการของผู้ใช้บริการ
- ออกแบบและพัฒนาแบบจำลองเว็บไซต์
- ทดลองใช้งานแบบจำลองเว็บไซต์ผ่าน hosting ที่จองไว้

5. Payment Service

- ทำการวิจัยและเก็บรวบรวมความต้องการด้านรูปแบบการชำระเงินของผู้ใช้บริการ
- วิเคราะห์และกำหนดความต้องการของผู้ใช้บริการ
- ศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขในการทำธุรกรรมทางการเงินด้านพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์
- ติดต่อธนาคารเพื่อสมัครเป็นสมาชิกร้านค้ารับบัตรเครดิตและบัตรเดบิตในการชำระเงิน
- ตกลงเงื่อนไขค่าธรรมเนียมกับทางธนาคาร ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อตกลงบริการระหว่างร้านค้าและธนาคาร
- หลังจากที่ได้ตกลงเงื่อนไขจะได้รับ ชื่อผู้ใช้งาน (username) และรหัสผ่าน (password) ร้านค้าสามารถ login เข้าสู่ระบบ Merchant Reporting Application เพื่อดาว์นโหลดคู่มือการเชื่อมต่อ และตัวอย่างการเชื่อมต่อระบบ Payment Gateway ที่ทางธนาคารได้ทำการจัดเตรียมไว้ให้ได้

- การทดสอบการเชื่อมต่อระบบ Payment Gateway จะใช้เวลาประมาณ 2-3 สัปดาห์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ความซับซ้อนของระบบร้านค้า ความสามารถของโปรแกรมเมอร์ เป็นต้น

6. Implementation

- ทำการพัฒนาเว็บไซต์ พร้อมเชื่อมต่อกับระบบของ Content Provider และ Payment Gateway เข้าสู่ระบบ

- ทดสอบการใช้งานและแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบ

- ทำการ Upload เว็บไซต์ไปยัง Hosting ที่สมัครไว้พร้อมทดสอบการใช้งานและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา

- ประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ให้เป็นที่รู้จัก

- ปรับปรุงดูแลข้อมูลบนเว็บไซต์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ