



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง
การศึกษาระบบการจัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต
A Study on Management System of
The Internet Bookstore and Media Rental

โดย
นางสาวเสาวภา นวลสำลี

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาวិชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิริโชค)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยได้ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ จากผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิทธิโชค ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ และรองศาสตราจารย์ศิริจรยา เครือ วิริยะพันธ์ คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษที่สละเวลาอันมีค่ามาช่วยตรวจสอบปัญหาพิเศษฉบับนี้ ตลอดจนอาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการและหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ตั้งแต่เริ่มการศึกษาศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาใคร่ขอขอบพระคุณ คุณจักรี เอื้อจิตกุล ผู้จัดการและผู้ควบคุมการดำเนินงานของร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต www.thailib.com ที่อนุญาตให้ศึกษาระบบการดำเนินงานของบริษัทแอลฟา จำกัด รวมไปถึงพนักงานและผู้ให้บริการของร้าน ๆ ทุกท่านที่เอื้อเพื่อข้อมูลรายละเอียดการดำเนินงาน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการคุณสมศักดิ์ เกตุหนี คุณอดิถลักษณ์ พุ่มอิม และคุณมารยาท เฌรพงษ์ เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ที่ให้ความช่วยเหลือด้านอุปกรณ์ในการจัดทำปัญหาพิเศษด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูง รวมไปถึงเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้กำลังใจ คำปรึกษาพร้อมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง นอกจากนี้ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นางสาวเสาวภา นवलสำลี

กุมภาพันธ์ 2547

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาระบบการจัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต

นักศึกษา : นางสาวเสาวภา นวลสำลี

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิทธิโชค

17 / กุมภาพันธ์ / 2547

การเปลี่ยนแปลงของกระแสการค้าในธุรกิจในปัจจุบันต้องอาศัยตัวแปรสำคัญหลายประการที่จะนำพาองค์กรธุรกิจ ไปสู่ความสำเร็จ หนึ่งในตัวแปรเหล่านั้นได้แก่ การปรับตัวเข้าสู่โลกแห่งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีบทบาทในการเชื่อมโยงผู้ผลิตและผู้บริโภคเข้าสู่กระบวนการค้าและการบริการได้โดยปราศจากข้อจำกัดทั้งเวลาและสถานที่ เกิดเป็นการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาเป็นแม่แบบในหลายประเภทธุรกิจ การนำเอาเทคโนโลยีพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจที่พบเห็นได้โดยทั่วไปนั้น จึงกลายเป็นธุรกิจรูปแบบใหม่ที่แตกต่างไปจากช่องทางการค้าเดิมซึ่งสามารถดึงดูดความสนใจจากผู้บริโภคได้ไม่น้อย เช่น การดำเนินงานของร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตของ www.thailib.com การศึกษาถึงระบบการทำงานและความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบจึงเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต

จากการศึกษาพบว่า ในปัจจุบันร้าน ฯ มีผู้ใช้บริการ อยู่ไม่มากนักจึงทำให้ประสบปัญหาทางด้านเงินทุนหมุนเวียนและสินค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ ในอนาคตกิจการจึงมีแนวโน้มที่จะร่วมดำเนินงานกับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักพิมพ์ ร้านขายหนังสืออื่น ๆ เป็นต้น ส่วนปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการร้าน ฯ คือ ความไม่สะดวกในการรับ-คืนสินค้า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการใช้บริการคือ มีการจัดส่งสินค้าให้ถึงที่ และสินค้าที่ได้รับความนิยมจากการใช้บริการคือ สินค้าประเภทนวนิยาย/ เรื่องสั้น นอกจากนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความหลากหลายและความสะดวกสบายในการค้นหารายการสินค้าในระดับมากถึงมากที่สุด แต่การบริการด้านความรวดเร็ว ความสะดวกสบายในการรับคืนสินค้า และอัตราค่าบริการกลับอยู่ในระดับปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความคิดเห็นในด้านการดำเนินงานว่า ควรลดอัตราค่าบริการและเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นเพื่อให้เป็นที่รู้จักแก่บุคคลโดยทั่วไป รวมทั้งยังเป็นการเพิ่มทุนหมุนเวียนให้กับธุรกิจอีกด้วย ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไปนั้น ผู้ศึกษาควรศึกษาเพิ่มในเชิงเปรียบเทียบระบบการดำเนินงานของธุรกิจในรูปแบบปัจจุบันกับรูปแบบใหม่ เพื่อหาความเหมาะสมในเชิงพาณิชย์ต่อไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาการวิจัย	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
การตรวจเอกสาร	4
วิธีการศึกษา	6
บทที่ 2 วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน	9
ลักษณะของกิจการและสถานที่ตั้ง	9
ประวัติความเป็นมาของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต	10
ประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	14
แนวโน้มของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	15
โครงสร้างของระบบเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต	16
ประวัติความเป็นมาของกิจการ	17
โครงสร้างของระบบการจัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต	20
ลักษณะการดำเนินงานในปัจจุบัน	21
ขั้นตอนการทำงานของร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต	26
ปัญหาจากการดำเนินงาน	28
แนวความคิดในการแก้ไขปัญหา	28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
บทที่ 3 ผลการศึกษา	30
ผลการศึกษาผู้จัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เข้าทางอินเทอร์เน็ต	30
ผลการศึกษาพนักงานร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เข้าทางอินเทอร์เน็ต	32
ผลการศึกษาผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เข้าทางอินเทอร์เน็ต	35
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	43
สรุป	43
ข้อเสนอแนะ	45
เอกสารอ้างอิง	47
ภาคผนวก	49
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ผู้จัดการทั่วไปของบริษัทแอลฟา จำกัด	50
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์พนักงานของบริษัทแอลฟา จำกัด	53
ภาคผนวก ค แบบสอบถามผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เข้าทางอินเทอร์เน็ต	55
ภาคผนวก ง คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เข้าทางอินเทอร์เน็ต	59

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 อัตราค่าสมาชิก	22
2 อัตราค่าเช่าหนังสือ	23
3 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานร้าน ฯ www.thailib.com	33
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	35
5 จำนวนและร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	36
6 จำนวนและร้อยละของจำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	36
7 จำนวนและร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	37
8 จำนวนและร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	37
9 จำนวนและร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามถิ่นที่อาศัยอยู่	38
10 จำนวนและร้อยละของแหล่งประชาสัมพันธ์เว็บไซต์	39
11 ความถี่ในการใช้บริการ	39
12 ประเภทหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ที่ถูกใช้บริการ	40
13 ร้อยละของระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการร้าน ฯ	41
14 ร้อยละของปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้บริการร้าน ฯ	41
15 ร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต	42

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 เว็บไซต์หน้าร้านของอะเมซอน	20
2 โครงสร้างการทำงานของบริษัท อัลฟา จำกัด	20
3 โครงสร้างการทำงานของร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต	21
4 การสมัครสมาชิกของร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต	23
5 การยืมสินค้าของร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต	24
6 ขั้นตอนการทำงานโดยรวมของร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต	27



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

จากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันนับได้ว่าอยู่ในระยะฟื้นตัวจากวิกฤตเศรษฐกิจ ทำให้ในหลาย ๆ ธุรกิจต้องหาวิธีปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้าได้ โดยหนึ่งในกลยุทธ์เหล่านั้นคือ การนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศมาใช้ ถือเป็น การสร้างข้อได้เปรียบในธุรกิจของตนด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้น การพัฒนาระบบการทำงานในรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic - Commerce) จึงเป็นอีกเทคโนโลยีหนึ่งของการทำการค้าที่นำเอาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) มาประสานงานร่วมกับการดำเนินธุรกิจ เกิดเป็นช่องทางการตลาดแนวใหม่ที่กำลังได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการอยู่ในขณะนี้ เพราะสามารถติดต่อกับผู้ซื้อได้โดยตรงและยังสามารถลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว อันได้แก่ ค่าพนักงานดูแลร้าน ค่าสาธารณูปโภคภายในร้าน ซึ่งเปรียบเทียบกับ การเปิดขายสินค้าหน้าร้าน ทำให้ธุรกิจที่สามารถพบเห็นได้ทั่วไปอย่างเช่น ร้านหนังสือเช่า เมื่อนำมาทำการตลาดแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้วสามารถสร้างความแตกต่างไปจากรูปแบบธุรกิจเดิมได้ไม่น้อย

ในอดีตร้านหนังสือเช่ามักมีรูปแบบการจัดตกแต่งร้านที่คล้ายคลึงกันคือ ค่อนข้างเล็กและแคบทำให้ดึงดูดความสนใจของลูกค้าได้น้อย โดยทั่วไปเป็นร้านหนังสือเฉพาะประเภท เช่น ร้านหนังสือการ์ตูนเช่า นิยายสารประเภทต่าง ๆ ประกอบกับทำเลที่ตั้งมักไม่อยู่ในที่ที่มีผู้คนพลุกพล่าน ทำให้ผู้มาใช้บริการเป็นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ธุรกิจประเภทนี้จึงไม่ค่อยได้รับความนิยมจากนักลงทุนมากนัก ส่วนระบบจัดการมักมีลักษณะบันทึกข้อมูลด้วยมือทำให้ยากต่อการสืบค้นและตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ต่อมารูปแบบของการจัดการร้านหนังสือเช่ามีการปรับปรุงให้มีความทันสมัยมากขึ้นทั้งระบบการจัดการและการให้บริการ เช่น ลักษณะร้านมีความสว่างมากขึ้น มีการติดเครื่องปรับอากาศ การจัดทำระบบฐานข้อมูลบัตรสมาชิกและการเลือกทำเลที่ตั้งที่สามารถเจาะกลุ่มนักเรียน นักศึกษาได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังมีการให้บริการร่วมกับสื่อบันเทิงประเภทอื่น ๆ เช่น วีซีดี วีดีโอ จึงทำให้ธุรกิจการให้เช่าหนังสือทำรายได้ให้กับผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี

ในปัจจุบันได้เกิดแนวคิดนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาประยุกต์ใช้กับการให้บริการเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย เพื่อเป็นการขยายช่องทางการติดต่อกับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกค้าให้มากขึ้น ผู้ใช้บริการจึงสามารถเข้ามาทำรายการซื้สินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้โดยไม่จำกัดทั้งเวลาและสถานที่ทำการ หรือที่เรียกว่าธุรกิจร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายังร้านเพื่อทำรายการซื้และคืนหนังสือเหมือนในอดีตถือเป็นการตอบสนองความต้องการและสร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้า ดังนั้นธุรกิจจึงจำเป็นต้องอาศัยระบบการจัดการที่ดี เพื่อควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานที่เกิดขึ้นตลอดเวลาจากการใช้บริการ โดยแนวคิดในการจัดตั้งธุรกิจร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตในขั้นแรกนั้นเกิดจากการพัฒนาเว็บไซต์ต่างประเทศ เช่น www.amazon.com ที่สามารถทำการค้าในสินค้าประเภทหนังสือและวีดิทัศน์กับลูกค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้มากกว่า 20 ล้านคน ใน 160 ประเทศ ในปี พ.ศ.2545 ธุรกิจดังกล่าวจึงจัดตั้งขึ้นในนาม บริษัท อัลฟา จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 220/20 ซอยประดิพัทธ์ 18 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินกิจการ คือ การออกแบบและวางระบบเครือข่ายโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไปพร้อม ๆ กับการบริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งในระยะแรกของการจัดตั้งธุรกิจนั้นไม่คาดหวังกำไรมากนัก แต่มุ่งเปิดตลาดเพื่อเผยแพร่การบริการกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่ และได้เพิ่มรายการสินค้านับแต่นั้นเป็นต้นมา จากการดำเนินงานดังกล่าวถึงปัจจุบันมีผู้สมัครเป็นสมาชิกมากกว่า 200 คน ทั่วประเทศ และมีแนวโน้มของการพัฒนาเพื่อขยายแผนการตลาดต่อไปในอนาคต โดยวางแผนเพิ่มจำนวนสมาชิกให้ได้ 1,000 คน ภายในปี พ.ศ. 2546 ด้วยลักษณะเฉพาะของธุรกิจร้านเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์คือ การรักษากลุ่มลูกค้าเดิมเพื่อให้กลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง จึงมีนโยบายการเพิ่มรายการหนังสือให้สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ซึ่งในส่วน of เว็บไซต์ทางบริษัทกำลังปรับปรุงและพัฒนาให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มเนื้อหาความบันเทิง บทความเพื่อให้สามารถเชื่อมโยงเข้าสู่เว็บไซต์ยอดนิยมได้

อย่างไรก็ตามธุรกิจการบริการให้เช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ผ่านอินเทอร์เน็ตนี้ ยังไม่เป็นที่แพร่หลายเท่าที่ควร เพราะอยู่ในระยะเริ่มให้บริการ 1 ปีแรก จำนวนสมาชิกที่ใช้บริการจึงยังมีไม่มาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะขั้นตอนการใช้บริการและวิธีชำระเงินค่อนข้างยุ่งยาก พร้อมทั้งยังไม่สามารถระบุกลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน ประกอบกับการดำเนินธุรกิจดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการค้าอิเล็กทรอนิกส์พอสมควร จึงจะสามารถควบคุมและดำเนินธุรกิจได้ดี นอกจากนี้การสั่งสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยนั้น ยังไม่เป็นที่แพร่หลายเท่าที่ควร อีกทั้งบุคคลส่วนใหญ่ยังขาดความเชื่อถือในระบบการชำระเงินซึ่งเป็นอุปสรรคหลักในการขยายตลาดการค้าบนอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างมาก

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาระบบการจัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งในการศึกษานี้จะทำให้ทราบถึงปัญหาและเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขและพัฒนากระบวนการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตให้เป็นธุรกิจที่มีความแพร่หลายต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจที่ให้บริการเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงาน และข้อจำกัดของการนำระบบการให้บริการเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ตมาใช้
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้และผู้ให้บริการต่อร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการจัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต
2. ทราบผลการดำเนินงาน ข้อดีและข้อจำกัดของการให้บริการเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต
3. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ให้และผู้ให้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต
4. เป็นแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ตของเว็บไซต์ห้องสมุดออนไลน์ www.thailib.com ตั้งอยู่เลขที่ 220/20 ซอยประดิพัทธ์ 18 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 โดยศึกษาถึงขั้นตอนและลักษณะรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่นำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจการให้บริการเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ ตลอดจนผลการดำเนินงาน ข้อดีและข้อจำกัดต่าง ๆ ของธุรกิจร้านเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ต เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นิยามศัพท์

ร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต คือ ธุรกิจการให้บริการเช่ายืมหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การตรวจเอกสาร

รักษ์ชัยและเอกชัย (2542) ศึกษาการดำเนินงานของร้านอักษรศาสตร์หนังสือเช่า เพื่อพัฒนาระบบการเช่ายืมหนังสือของทางร้านและการสั่งซื้อหนังสือเข้าร้าน พบว่าระบบการทำงานในปัจจุบันเป็นระบบเอกสารที่มีการผิดพลาดและสูญหายของข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข้อมูลหนังสือ ข้อมูลการสั่งซื้อหนังสือ ข้อมูลการรับหนังสือ ข้อมูลการเช่ายืมหนังสือ ซึ่งจะมีผลกระทบทำให้เกิดการล่าช้าในการให้บริการแก่ลูกค้าทำให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย จากปัญหาดังกล่าวจึงได้ประยุกต์ใช้ไมโครคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงาน โดยพัฒนาและออกแบบโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์ วิวอลเบสิก เวอร์ชัน 6.0 สำหรับวินโดวส์ 98 เพื่อพัฒนาระบบและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์ แอคเซส เวอร์ชัน 97 สำหรับวินโดวส์ 98 ในการจัดการฐานข้อมูลรวมทั้งออกแบบเพิ่มข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้ระบบทำงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

เกรียงไกร (2543) ศึกษาแนวโน้มหนังสือพิมพ์ออนไลน์ในประเทศไทยงานโดยศึกษาถึงลักษณะเนื้อหา กลุ่มผู้อ่านและคาดการณ์แนวโน้มของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ในประเทศไทย ซึ่งเป็นลักษณะงานวิจัยเชิงคุณภาพ สรุปได้ว่าหนังสือพิมพ์ออนไลน์ส่วนใหญ่นำมาจากหนังสือพิมพ์ในรูปแบบเล่ม และไม่มีการปรับเปลี่ยนเพื่อนำเสนอให้เข้ากับสื่อออนไลน์มากนัก ผลการสำรวจกลุ่มผู้อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ พบว่าผู้อ่านส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา มีการศึกษาสูง อาศัยในต่างประเทศและมีความสนใจในเนื้อหาข่าวบันเทิง คอมพิวเตอร์ เศรษฐกิจ การเมืองและกีฬา ซึ่งค่อนข้างพอใจในรูปแบบการนำเสนอ ส่วนแนวโน้มหนังสือพิมพ์ออนไลน์ สรุปได้ว่า กลุ่มผู้อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์มีแนวโน้มที่จะมีการขยายตัวเข้าถึงกลุ่มคนในวงกว้างมากขึ้น เนื่องจากการเติบโตของจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต รวมทั้งมีการเพิ่มเติมเนื้อหาที่แตกต่างจากในฉบับเล่มและมีการใช้สื่อปฏิสัมพันธ์ในการดึงดูดผู้บริโภคให้สนใจหนังสือพิมพ์ นอกจากนี้หนังสือพิมพ์ออนไลน์ยังต้องแข่งขันกับสื่อในรูปแบบออนไลน์อื่น ๆ โดยต้องมีการปรับตัวในการแข่งขันเพื่อสร้างข้อได้เปรียบเหนือสื่ออื่นในรูปแบบเดิม ด้วยการนำศักยภาพของระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในการนำเสนอเนื้อหาข่าวมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันรายได้หลักของหนังสือพิมพ์ออนไลน์นั้นมาจากการโฆษณา โดยมีรายได้จากการให้บริการฐานข้อมูล รับผิดชอบเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมาชิกและการให้บริการข่าวสารเฉพาะบุคคลเป็นรายได้ตรง ส่วนแนวโน้มทักษะที่จำเป็นสำหรับ ผู้ประกอบวิชาชีพคือ ทักษะในด้านการจัดการและปรับเปลี่ยนข้อมูลให้สอดคล้องกับลักษณะ ธรรมชาติของสื่อแต่ละชนิด นอกจากนี้ปัจจัยทางด้านรัฐบาลถือเป็นอุปสรรคต่อการเติบโตของ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ในประเทศไทยอีกด้วย

ทรงพล (2544) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับวิสาหกิจ ขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) โปรแกรมประยุกต์การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับวิสาหกิจ ทำให้สามารถจัดการกับข้อมูลที่มีอยู่และเพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการขยายตัวของ ธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ที่มีการนำไปใช้งานอย่าง กว้างขวางและทวีความสำคัญขึ้นอย่างรวดเร็วต่อธุรกิจทุกระดับชั้น โดยระบบจะช่วยให้การติดต่อ ประสานงานระหว่างหน่วยงานทำได้ง่ายมีความสะดวกสบายในการใช้งาน ทั้งผู้จัดการข้อมูลและ ผู้ใช้สามารถลดระยะเวลา ค่าใช้จ่าย และภาระในการดำเนินธุรกิจได้เป็นอย่างมาก เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ค่าแรง การปรับปรุง และสามารถดำเนินธุรกิจได้ตลอดทั้งวัน ดังนั้น ไม่ว่าผู้ใช้อยู่ที่ใดในโลกจะสามารถค้นหาข้อมูลหรือใช้บริการได้ตลอดเวลาเมื่อเชื่อมต่อกับระบบ อินเทอร์เน็ต งานวิจัยนี้เป็นการพัฒนารูปแบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยได้แบ่งงานหลักออกเป็นสองส่วนคือ การจัดการข้อมูลหน้าร้าน (Front Shop Systems) สำหรับการให้บริการข้อมูลต่าง ๆ กับบุคคลทั่วไปและการจัดการข้อมูลหลัง ร้าน (Back Office Systems) สำหรับการบริหารจัดการข้อมูลของผู้บริหารเว็บไซต์ และนำข้อมูลที่ ได้จากการดำเนินงานมาสรุปผลเป็นรายงาน เพื่อใช้ในการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจต่อไป ในอนาคต โดยเลือกใช้เทคนิค Unified Modeling Language (UML) ในการออกแบบพัฒนาระบบและ โปรแกรม Active Server Pages (ASP) ซึ่งเป็น CGI ชนิดหนึ่งในการตีความเอกสารที่เขียนด้วย ภาษาสคริปต์

ปฐมา และคณะ (2545) ศึกษาถึงระบบการทำงานภายในส่วนของห้องสมุดเทพ วิดีโอ และซีดีเพลงของบริษัท แปซิฟิค อินเทอร์เน็ตคอมมิวนิเคชั่น จำกัด โดยศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอน การดำเนินงานด้านการสืบค้น ยืมคืน การคำนวณราคาขาย การตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ และปัญหา ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน จึงมีการวิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์ วิวอลเบสิค เวอร์ชัน 6.0 และโปรแกรมสำเร็จรูป ไมโครซอฟท์ แอคเซส เวอร์ชัน 97 สร้างหน้าจอการทำงานโดยเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลรวมถึง ออกแบบรายงานให้สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น โดยกำหนดรูปแบบให้ครอบคลุมกับปัญหาทั้งหมด ทำให้ระบบงานห้องสมุดเทพวิดีโอและซีดีเพลงมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการศึกษา

การรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Research) และการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมุ่งศึกษาระบบการจัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งข้อดีและข้อจำกัด ตลอดจนความคิดเห็นที่มีต่อระบบดังกล่าวทั้งส่วนของผู้ใช้และผู้ให้บริการ ซึ่งใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงชั่วระยะเวลาเดียว (Cross-Sectional Approach) คือเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม พ.ศ. 2546 โดยออกแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามแหล่งข้อมูล (Source of Data) ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการออกแบบสัมภาษณ์ผู้จัดการและพนักงานร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับลักษณะและความเป็นมาของการนำเทคโนโลยีระบบการจัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ รวมไปถึงการออกแบบสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกที่ใช้บริการ ทั้งข้อดีและข้อจำกัดของการเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต ความหมายและประเภทของพหุศาสตร์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ รายงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่างๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษานี้แบ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้ให้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ผู้จัดการร้านจำนวน 1 คนและพนักงานบริษัท อัลฟา จำกัด ในส่วนงานของร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 7 คน

2. ผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ สมาชิกที่มีอยู่ในปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 275 คน ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ทราบจำนวนแน่นอนและมีจำนวนจำกัด จึงกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ $e =$ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ตั้งระดับความคลาดเคลื่อนไว้ที่ร้อยละ 7)

$N =$ ขนาดของประชากร

$n =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{275}{1 + 275 \times (0.07^2)} \\ &= \frac{275}{2.3475} \\ &= 117.145 \end{aligned}$$

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต จึงเท่ากับ 117 คน โดยทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยการจับฉลากโดยไม่ใส่คืน (Simple Random Sampling Without Replacement) จากรายชื่อสมาชิกประชากรที่มีอยู่

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือในการศึกษาคือ การออกแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 เป็นการออกแบบสัมภาษณ์ผู้จัดการเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา วัตถุประสงค์ของการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจและแบบสัมภาษณ์พนักงานเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานของระบบเทคโนโลยีการจัดการในปัจจุบัน

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามพนักงานร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตเพื่อสอบถามความคิดเห็นผลจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ ข้อดี ข้อจำกัดและปัญหาที่พบจากการให้บริการเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ต

ชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตเพื่อสอบถามความคิดเห็น ข้อดี ข้อจำกัดและปัญหาที่พบจากการใช้บริการเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ที่ได้จากผู้จัดการและพนักงานร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทาง

อินเทอร์เน็ตทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการออกแบบสัมภาษณ์
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. แบบสอบถามที่ได้จากผู้ให้และผู้ให้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธีดังนี้

2.1 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitive Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-PC ซึ่งจะรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนาม ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติอย่างง่าย เช่น การแจกแจงความถี่ร้อยละและวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สอดคล้องกันซึ่งอยู่ภายในขอบเขตของวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.2 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการอธิบายรายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน

ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง

ร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตของบริษัทแอลฟา จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นครั้งแรกใน พ.ศ. 2545 ตั้งอยู่เลขที่ 220/20 ซอยประดิพัทธ์ 18 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 และในปัจจุบันได้ย้ายสถานประกอบการมาตั้งอยู่เลขที่ 4ค 90/3 หมู่ที่ 8 หมู่บ้านทาวเฮาส์เสนานิเวศน์ แขวงจระเข้บัว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230 โดยเปิดให้บริการเช่ายืมสินค้าประเภทหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ผ่านทางเว็บไซต์ www.thailib.com จัดเป็นการดำเนินธุรกิจในลักษณะการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce: E-Commerce) ชนิดหนึ่งซึ่งจัดอยู่ในประเภทธุรกิจที่ทำการค้าระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อสินค้าโดยตรง (B-C : Business and Customer Business) ได้แก่ การขายปลีกผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สินค้าที่จัดอยู่ในกลุ่มการค้าดังกล่าว ได้แก่ หนังสือ ซีดี วีดีโอ เทปเพลง ซอฟต์แวร์ประเภทต่าง ๆ ภายในเว็บไซต์ของร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตนั้น จะมีการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการทางธุรกิจ ได้แก่ การสมัครสมาชิกเพื่อขอรับบริการเช่าสินค้า การส่งจองหนังสือ ซีดีสอน โปรแกรม และเกมส์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ถูกจำกัดทั้งเวลาและสถานที่ในการติดต่อ นอกจากนี้ข้อมูลในเว็บไซต์ยังประกอบด้วยรายการหนังสือและสื่อวีดิทัศน์มากกว่า 6,000 รายการ ที่แบ่งตามประเภทไว้อย่างเป็นหมวดหมู่พร้อมทั้งมีการจัดอันดับหนังสือขายดีในรอบประจำสัปดาห์เพื่อให้สมาชิกสะดวกในการเลือกใช้บริการ

ในส่วนของระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลต่าง ๆ บริษัทแอลฟา จำกัด ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มดำเนินการจัดตั้งร้านหนังสือเช่าทางระบบอินเทอร์เน็ตนี้ โดยได้ใช้ฐานข้อมูลร่วมกับบริษัทที่ให้บริการจดทะเบียนธุรกิจประเภทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยการเช่าพื้นที่ฐานข้อมูล (Domain) กับห้างหุ้นส่วนจำกัด ไอทีไอเท็ม หรือที่รู้จักกันโดยทั่วไปในนามของ www.bangkokserver.com ซึ่งเป็นบริษัทรับจดทะเบียนธุรกิจประเภทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ชั้นนำในหลายประเทศ โดยคิดค่าบริการการจดทะเบียนด้วยโดเมนนาม “.com” เพียงอัตรา 600 บาท/ปี

จากลักษณะการดำเนินงานดังกล่าวของธุรกิจการให้บริการเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ตของบริษัทแอลฟา จำกัด นั้นเป็นหนึ่งในการดำเนินธุรกิจแบบพาณิชย์ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อิเล็กทรอนิกส์ที่มีการโต้ตอบกันทางการค้า (Interactivity) ซึ่งมีกิจกรรมการซื้อขายและการให้บริการสินค้าระหว่างผู้ซื้อและผู้ให้บริการในรูปแบบการลงทะเบียน เล่นเกม หรือกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เท่านั้น โดยมีได้ทำธุรกรรมเพื่อชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตโดยตรง ซึ่งมีความแตกต่างไปจากพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะเต็มรูปแบบ (Transactional commerce) คือ มีการทำธุรกรรมเพื่อชำระเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ เช่น บัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต เซลล์อิเล็กทรอนิกส์ เงินสดดิจิทัล เป็นต้น

ประวัติความเป็นมาของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต

จากการก่อตั้งธุรกิจการให้เช่ายืมสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเป็นหนึ่งในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเกิดจากการรวมเครือข่ายย่อยจากส่วนภูมิภาค (Local Area Network) เข้าเป็นเครือข่ายเดียวกันจนแผ่ขยายครอบคลุมไปทั่วโลก (Wide Area Network) โดยต้นกำเนิดการใช้อินเทอร์เน็ตในครั้งแรกเริ่มนั้นเกิดขึ้นในราวปี พ.ศ. 2503 ซึ่งเป็นช่วงสงครามเย็นระหว่างมหาอำนาจสหรัฐอเมริกาและ(อดีต)สหภาพโซเวียตกำลังเริ่มที่จะร้อนแรงนั้น กระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกามีความต้องการศูนย์สั่งการบังคับบัญชา ซึ่งต้องใช้ระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทนทานและอยู่รอดได้ภายหลังจากการถูกโจมตีด้วยอาวุธนิวเคลียร์ ระบบที่ใช้อยู่ในเครือข่ายโทรศัพท์ธรรมดา นั้นไม่สามารถนำมาใช้ได้เพราะง่ายต่อการถูกโจมตี และการสูญเสียสายโทรศัพท์หรือชุมสายโทรศัพท์เพียงส่วนน้อยก็สามารถทำให้การสื่อสารถูกตัดขาดในทันที หน่วยงานโครงการวิจัยขั้นสูงหรืออาร์พา (Advance Research Project Agent: APAR) ซึ่งเป็นหน่วยงานย่อยของกระทรวงกลาโหมประเทศสหรัฐอเมริกา จึงได้รับมอบหมายให้ทำการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาและเชื่อมต่อระบบดังกล่าว โดยเริ่มจากการเชื่อมต่อเครือข่ายมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่งของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้แก่ มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียที่ลอสแอนเจลิส มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียที่ซานตาบาร์บารา และมหาวิทยาลัยยูทาห์เข้าด้วยกันตามแนวทางการวิจัยที่กระทรวงกลาโหมฯ ได้ตั้งไว้ แล้วจึงมอบหมายในลักษณะของทุนการวิจัยให้แก่นักวิจัยทั่วประเทศ โดยได้ข้อสรุปจากการวิจัยระบบดังกล่าวคือ ระบบเครือข่ายนี้ประกอบด้วยระบบเครือข่ายย่อยและโหนดคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะการทำงานแบบแพ็กเก็ตสวิตชิง (Packet Switching) ซึ่งได้กลายเป็นแม่แบบของระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในในยุคปัจจุบัน

ในช่วงต้นของการจัดตั้งระบบดังกล่าว ได้มีการกำหนดรูปแบบการสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์ด้วยกันเองเรียกว่า “โปรโตคอล” ซึ่งใช้ในการถ่ายโอนไฟล์หรือข้อมูล (File Transfer Protocol: FTP) และรูปแบบการเชื่อมต่อให้เป็นเครือข่ายเดียวกัน (Internet Protocol) ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานและรูปแบบของใช้ให้เป็นหนึ่งเดียวกัน และหลังจากนั้นไม่นานก็ได้มีไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การพัฒนาโปรโตคอลที่เป็นพื้นฐานสำหรับการสื่อสารอินเทอร์เน็ตอีกมากมาย ได้แก่ TCP HTTP HTML เป็นต้น

การส่งข้อมูลของระบบอินเทอร์เน็ตอาจเรียกว่า “ระบบเครือข่ายแบบสลับช่องสื่อสารระดับแพ็กเก็ต” ซึ่งมีหลักการทำงานคือ การปล่อยให้ข้อมูลขนาดเล็กที่เรียกว่า “แพ็กเก็ต” สามารถไหลจากโหนดผู้ส่งแพ็กเก็ตไปตามโหนดต่าง ๆ ในระบบจนถึงจุดหมายปลายทางได้โดยอิสระ หากมีการส่งแพ็กเก็ตออกมาเป็นชุดโดยมีจุดหมายปลายทางเดียวกันในระหว่างการเดินทางในเครือข่าย แพ็กเก็ตแต่ละตัวในชุดนี้จะเป็นอิสระซึ่งกันและกัน ดังนั้นแพ็กเก็ตที่มาถึงจุดหมายเป็นครั้งแรกอาจไม่ใช่แพ็กเก็ตที่ถูกส่งออกมาเป็นครั้งแรกก็ได้ ซึ่งเป็นหน้าที่ของโปรแกรมในชั้นสูงขึ้นไปที่จะต้องรวบรวมแพ็กเก็ตทั้งหมดแล้วจัดเรียงลำดับให้ถูกต้องก่อนที่จะส่งมอบให้กับโปรเซสผู้รับข้อมูล

อาจกล่าวได้ว่าระบบอินเทอร์เน็ตนี้เปรียบเทียบกับระบบไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ที่ทำงานครอบคลุมทั่วโลก โดยกรมไปรษณีย์ในแต่ละประเทศจะมีการจัดระเบียบต่าง ๆ เป็นของตนเองซึ่งอาจมีระบบที่เหมือนหรือไม่เหมือนกันก็ได้ ผู้ที่ต้องการส่งเอกสารต้องรับทราบระเบียบต่าง ๆ เฉพาะบริเวณบังคับใช้โดยกรมไปรษณีย์ในประเทศของตนเท่านั้น เมื่อส่งจดหมายไปแล้วไปรษณีย์ในประเทศของผู้ส่งจะจัดการส่งเอกสารฉบับนั้น ไปตามที่อยู่ของผู้รับซึ่งอยู่ประเทศอื่น ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าจดหมายจะได้รับการฝากส่งไปตามไปรษณีย์ของหลาย ๆ ประเทศก่อนที่จะไปถึงไปรษณีย์ของประเทศผู้รับนั้น ๆ โดยในทันทีที่เอกสารได้เดินทางออกนอกประเทศไปแล้วนั้นจะไม่อยู่ในความควบคุมของไปรษณีย์ประเทศผู้ส่งอีกต่อไป ในขณะที่เดียวกันไปรษณีย์ของประเทศต่าง ๆ ที่เอกสารเดินทางผ่านอาจมีกฎระเบียบแตกต่างกัน เช่น มีแสตมป์เป็นของตนเอง แต่เนื่องจากได้มีการตกลงกันไว้แล้วจึงยอมรับและส่งเอกสารไปยังจุดต่อไปได้

การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตสู่ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

จากลักษณะการทำงานและความสามารถในการติดต่อข้อมูลของระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้หลาย ๆ องค์กรต่างปรับธุรกิจของตนเข้าสู่เทคโนโลยีดังกล่าว ซึ่งต้องอาศัยความรู้และทักษะการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก โดยความรู้พื้นฐานทั่วไปของการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่

1. การกำหนดที่อยู่บนอินเทอร์เน็ต (IP Address) คือที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตกำหนดโดยใช้เลขฐานสองความยาว 4 ไบต์ หรือ 32 บิต ซึ่งเป็นหมายเลขที่ไม่ซ้ำกัน เพราะกลุ่มหมายเลขดังกล่าวจะเป็นตัวอ้างอิงที่อยู่ของการส่งเอกสารจากคอมพิวเตอร์หนึ่งไปยังคอมพิวเตอร์อีกตัวหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวเลข 3 ประเภทคือ เลขบอกพวก เลขบอกเครือข่าย และเลขบอกโฮสต์ ดังนั้นหมายเลขไอพีจึงมีได้ตั้งแต่ 0.0.0.0 ไปจนถึง 255.255.255.255

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวเลขที่ใช้อ้างอิงที่อยู่ของระบบการจัดตั้งหมายเลขไอพีนั้นค่อนข้างยาวและยากต่อการจดจำ จึงทำให้เกิดการคิดค้นการใช้อักษรและคำแทนบิตต่าง ๆ ของตัวเลขเรียกว่า “Domain Name System: DNS” โดยในระบบนี้จะสร้างลำดับชั้นของกลุ่มของคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า “โดเมน” (Domain) ในอินเทอร์เน็ต และจะกำหนดชื่อโดเมน (Domain Name) ให้แก่หน่วยงานแต่ละแห่ง ซึ่งอาจรวมไปถึงคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องด้วย ชื่อทั้งหมดสามารถเรียกรวมว่า “อินเทอร์เน็ตแอดเดรส” (Internet Address) การกำหนดชื่อในแบบนี้จะใช้ตัวอักษรและคำซึ่งจดจำได้ง่ายกว่าแบบตัวเลขล้วนทั้งหมด และโดเมนที่เป็นชั้นบนสุดจะทำหน้าที่บอกระเภทของโดเมนย่อย ๆ ที่อยู่รวมกันอีกชั้นหนึ่ง อย่างไรก็ตามในทางการสื่อสารข้อมูลของระบบอินเทอร์เน็ตแล้ว คอมพิวเตอร์จะจดจำเพียงข้อมูลที่อยู่ในรูปของตัวเลขฐานสองเท่านั้น อินเทอร์เน็ตแอดเดรสจึงต้องถูกเปลี่ยนแปลงให้อยู่ในรูปของตัวเลข (IP Address) โดยอัตโนมัติ

อินเทอร์เน็ตแอดเดรส ประกอบด้วย 2 ส่วนซึ่งถูกคั่นด้วยเครื่องหมาย “@” มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ส่วนหน้าเครื่องหมาย “@” คือ ชื่อของผู้ใช้ซึ่งมักจะอ้างอิงผู้ใช้หนึ่ง ๆ (User Name) ที่มีสิทธิใช้ระบบหรือขอเข้าทำการถือถืออินหรือเรียกว่า “login name”

1.2 ส่วนหลังเครื่องหมาย “@” คือ ชื่อของคอมพิวเตอร์ที่เป็นโฮสต์หรือเซิร์ฟเวอร์ให้กับผู้ใช้ (Host Name) นั้น ๆ

ถ้ารวมทั้ง 2 ส่วนเข้าด้วยกันแล้วจะทำให้สามารถระบุเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บุคคลนั้น ๆ มีชื่อบัญชีของระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ได้ ดังนั้นการตั้งชื่อที่อยู่ของแต่ละกิจการจึงควรเลือกใช้คำหรือข้อความที่สื่อความหมายให้ผู้ใช้เข้าใจได้ถึงลักษณะการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ไปยังระบบของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Inter Service Provide: ISP) ในปัจจุบันมีหลากหลายวิธีการซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่าง เช่น งบประมาณสถานที่ตั้งของกิจการ ลักษณะงานที่ใช้ เป็นต้น ซึ่งการเชื่อมต่อต้องใช้อุปกรณ์ดังนี้

2.1 เราเตอร์ หรือบริดจ์ (Router/Bridge) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อในกรณีที่คอมพิวเตอร์ถูกเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตโดยตรงผ่านเน็ตเวิร์กอยู่แล้ว ผู้ใช้สามารถหมุนโทรศัพท์เข้าไปหาเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการที่ต่อตรงกับอินเทอร์เน็ตได้โดยตรง ซึ่งมักใช้ในเครือข่ายขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมโยงในระดับ LAN กับเครือข่าย WAN

2.2 ISDN (Integrated Service Digital Network) เป็นเทคโนโลยีความเร็วสูงในการเชื่อมต่อเครือข่าย ซึ่งสามารถรับส่งข้อมูลที่มีความเร็วตั้งแต่ 64 kbps ไปจนถึง 128 kbps ทั้งข้อมูลเอกสารทั่วไปและภาพมัลติมีเดียที่ต้องใช้ความละเอียดและความเร็วของเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นอย่างมาก โดยการเชื่อมต่อชนิดนี้มีข้อจำกัดอยู่ที่ราคาค่อนข้างแพงกว่าอุปกรณ์ชนิดอื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 MODEM (Modulator Demodulator) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้แปลงสัญญาณในการเชื่อมต่อที่มีอัตราความเร็วในการรับส่งข้อมูลตั้งแต่ 20,000-56,000 bps อุปกรณ์ชนิดนี้มีราคาไม่แพงนัก จึงทำให้เป็นที่นิยมของบุคคลทั่วไปที่ต้องการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับระบบอินเทอร์เน็ตโดยตรงผ่านสายโทรศัพท์พื้นฐานซึ่งไม่จำเป็นต้องอาศัยอุปกรณ์ที่ซับซ้อนมากนัก

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้อุปกรณ์ในการต่อเชื่อมได้อีกมากมาย เช่น ระบบ PPP (Point-to-Point Protocol) ระบบการเชื่อมโยงโดยตรงผ่านระบบ LAN ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะการใช้งานและทักษะของผู้ใช้ เป็นต้น

3. มาตรฐานที่ใช้ในการนำส่งข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต (The Internet Transfer Protocol) ในระบบอินเทอร์เน็ตมีรูปแบบมาตรฐานการรับส่งข้อมูลหลัก 2 ประเภทดังนี้

3.1 โพรโตคอล TCP (Transport Control Protocol) เป็นรูปแบบมาตรฐานในการรับส่งข้อมูลที่ได้รับคามนิยมในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายทั่วไปที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้นเสมอ เพราะเป็นรูปแบบการต่อเชื่อมแบบต่อเนื่อง (Connection-oriented) ทั้งนี้ระบบการสื่อสารที่อยู่ในระบบอินเทอร์เน็ตทั่วไปนั้น มีความแตกต่างกันมากมายในรูปแบบเครือข่าย ขนาดแพ็กเก็ตข้อมูล และขนาดช่องสัญญาณ มาตรฐาน TCP จึงถูกออกแบบมารองรับปัญหาเหล่านี้ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งทนทานต่อความล้มเหลวในระหว่างการนำส่งข้อมูลที่สามารถเกิดขึ้นได้ในทุก ๆ ขั้นตอนของกระบวนการรับส่งข้อมูล ดังนั้นมาตรฐาน TCP จึงสามารถใช้ได้กับอุปกรณ์ต่อเชื่อมสัญญาณชนิดต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

3.2 โพรโตคอล DUP (User Datagram Protocol) เป็นรูปแบบมาตรฐานในการรับส่งข้อมูลที่เป็นการต่อเชื่อมแบบไม่ต่อเนื่อง (Connectionless) ซึ่งเป็นการใส่ข้อมูลเข้าไปในแพ็กเก็ตแล้วส่งออกไปโดยไม่สร้างการเชื่อมโยงจากผู้ส่งมายังผู้รับ โดยตรง แต่อาศัยการเชื่อมต่อเป็นช่วงสั้น ๆ ในลักษณะการฝากส่งไปตามสายสัญญาณ โดยทั่วไปแล้วโพรโตคอล DUP ค่อนข้างมีกระบวนการทำงานที่ซับซ้อน ผู้ใช้ส่วนใหญ่จึงมักนิยมใช้ในระบบเครือข่ายเฉพาะหน่วยงานที่มีคอมพิวเตอร์ประสิทธิภาพสูงเพราะต้องการความถูกต้องในการรับส่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพตามไปด้วย

จากความแตกต่างของมาตรฐานดังกล่าว ทำให้ทั้งผู้ให้และผู้ให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตต้องสำรวจความต้องการในการรับส่งข้อมูลของหน่วยงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเลือกใช้อุปกรณ์ในการต่อเชื่อมที่เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงาน

ประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันมีหลายประเภท ซึ่งใช้เกณฑ์ในการแบ่งแตกต่างกันไป สามารถจำแนกประเภทการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามเกณฑ์ได้ดังนี้

1. การแบ่งตามลักษณะองค์กรหรือบุคคลที่ติดต่อกัน

1.1 พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค (Business to Consumer) ธุรกิจการค้าประเภทนี้เป็นการขายสินค้าหรือการบริการแก่ผู้บริโภคประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคภายในบ้านทั่วไป เช่น หนังสือ ซีดี วีดีโอ ดอกไม้ อาหาร โดยธุรกิจจะรับคำสั่งซื้อจากผู้ซื้อผ่านทางเว็บไซต์ แล้วจัดส่งตามสถานที่ที่ได้ระบุไว้ในคำสั่งซื้อ

ตัวอย่างเว็บไซต์ที่ทำการค้าประเภทนี้ได้แก่ www.amazon.com เป็นธุรกิจที่ให้บริการขายหนังสือทางอินเทอร์เน็ต www.1800flowers.com เป็นธุรกิจที่ให้บริการสั่งซื้อดอกไม้สำหรับโอกาสต่าง ๆ ซึ่งจัดส่งให้ทั้งในและนอกประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

1.2 พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค (Consumer to Consumer) ลักษณะธุรกิจเป็นการขายสินค้าหรือการบริการแก่ผู้บริโภคด้วยตนเอง ซึ่งเป็นสินค้าที่เป็นแนวใหม่ และต้องการประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงการให้ตัวอย่างทดลองใช้แก่ผู้บริโภคเป็นจำนวนมากและต้องการเป็นตัวแทนให้ผู้ใช้บริการสามารถนำสินค้ามาซื้อขาย แลกเปลี่ยนกันในราคาที่สามารถเปรียบเทียบกับผู้ขายรายอื่น ๆ ได้ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการโฆษณาแก่ผู้ใช้เว็บไซต์อีกด้วย ในประเทศไทยลักษณะการทำธุรกิจประเภทนี้กำลังเป็นที่รู้จักดีในหมู่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพราะเป็นการเปิดให้มีการรับฝากสินค้าไว้กับหน้าร้านโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

ตัวอย่างเว็บไซต์ที่ทำการค้าประเภทนี้ได้แก่ www.ebay.com เป็นธุรกิจที่ให้บริการประมูลสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต www.yahoo.com เป็นธุรกิจที่ให้บริการการเป็นตัวกลางการขายสินค้าระหว่างสมาชิกที่ใช้บริการ โดยมีการรับประกันการซื้อ โกงระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย www.pantip.com เป็นธุรกิจที่ให้บริการรับฝากสินค้าค้าเพื่อขายต่อทั้งสินค้าที่อยู่ในระยะการเปิดตลาดและสินค้าที่ใช่แล้ว

1.3 พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (Business to Business) เป็นลักษณะการค้าที่เป็นการติดต่อซื้อขายระหว่างบริษัทผู้ผลิตต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพครอบคลุมถึงการสั่งสินค้า การจัดการพัสดุคงคลัง การกระจายสินค้า การจัดการ ช่องทางการจัดจำหน่าย และการจัดการด้านการเงิน เป็นต้น ทั้งนี้การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความพร้อมในระบบสารสนเทศของแต่ละองค์กร เพราะเป็นระบบที่ค่อนข้างซับซ้อนและมีรายละเอียดของข้อมูลมาก แต่จะช่วยให้ธุรกิจสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานในด้านของเวลาและบุคลากรได้มาก และยังช่วยปรับปรุงการทำงานรวมถึงคุณภาพของสินค้าให้ไม่ว้ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ทันที

ตัวอย่างเว็บไซต์ที่ทำการค้าประเภทนี้ได้แก่ www.ford.com www.chrysler.com www.generalmotor.com เป็นการรวมกลุ่มการสร้างระบบที่มีชื่อว่า Automotive Network Exchange (ANE) ซึ่งมีเป้าหมายในการให้ผู้ผลิต (Supplier) ตัวกลางผู้ผลิต (Dealer) ทุกรายที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับรถยนต์สามารถติดต่อประสานงานและทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านการลดค่าใช้จ่ายโทรคมนาคมและการสั่งซื้อชิ้นส่วนรถยนต์

2. การแบ่งตามลักษณะสินค้าและบริการ

2.1 พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเภทสินค้าที่จับต้องได้หรือบริการทางกายภาพ เป็นการทำธุรกิจโดยไม่เจาะจงผู้ผลิตและผู้ซื้อสินค้า โดยอาศัยสินค้าที่สามารถจับต้องได้เป็นตัวกลางในการขาย และมุ่งเน้นที่กระบวนการจัดส่งสินค้าเป็นสิ่งสำคัญซึ่งอาจจะมีกำรับประกันสินค้าในรูปแบบต่าง ๆ เช่น www.dell.com ได้มีการรับประกันการจัดส่งสินค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด และหากพ้นระยะเวลาดังกล่าวจะชดใช้ให้ในรูปแบบของส่วนลดการขายสินค้าในสินค้าชิ้นต่อไป

2.2 พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเภทสินค้าหรือบริการดิจิทัล เป็นลักษณะการทำธุรกิจที่สามารถแปลงสินค้าหรือบริการดังกล่าวในรูปแบบของดิจิทัลได้โดยสมบูรณ์แบบ เช่น การศึกษาทางอินเทอร์เน็ตของสถาบัน Elementk จะให้บริการสื่อการสอนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งไม่มีการจัดส่งสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ในทางกายภาพ และการให้บริการรับชมภาพยนตร์ เพลง ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ หนังสือ คำปรึกษาของผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

การแบ่งลักษณะพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามประเภทสินค้าและบริการนั้นมีความแตกต่างกันในประเภทสินค้าคือ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทสินค้าที่จับต้องได้หรือบริการทางกายภาพ จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการจัดส่งและไม่สามารถทำซ้ำหรือลอกเลียนแบบได้โดยง่าย จึงทำให้มีต้นทุนในการดำเนินงานสูง ในขณะที่พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทสินค้าหรือบริการดิจิทัลนั้น สามารถทำซ้ำได้โดยไม่จำกัดจึงมีต้นทุนต่ำและสามารถกระจายตัวไปยังกลุ่มผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว จึงทำให้เกิดปัญหาทางด้านลิขสิทธิ์และการปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาเป็นอย่างมาก แต่ถือเป็นการทำการตลาดแนวใหม่ที่สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี เพราะสามารถปรับปรุงสินค้าหรือบริการให้เหมาะสมกับผู้บริโภคแต่ละรายได้โดยเฉพาะ

แนวโน้มของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

แนวโน้มของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยในอนาคตนั้น จะมีรูปแบบของการดำเนินธุรกิจ บทบาทของผู้ประกอบการและลูกค้าที่แตกต่างไปจากเดิม โดยผู้ซื้อหรือลูกค้าจะไม่เป็นเพียงผู้บริโภคตามรูปแบบที่กำหนดโดยผู้ผลิตอีกต่อไป ผู้บริโภคสามารถกำหนดการเลือกสินค้าและบริการได้ตามความต้องการของตนเองได้โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายแต่อย่างใด ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณสมบัติและราคาของสินค้า ตลอดจนรูปแบบการจัดส่งที่ต้องการได้จากเว็บไซต์ของผู้ประกอบการหรือคนกลาง ทำให้ผู้บริโภคเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้ใช้สินค้า (Passion Customer) เป็นผู้กำหนดความต้องการสินค้า (Product Taken) หรือผู้กำหนดราคา (Price Taken) ในรูปแบบที่เรียกว่า Choice Brand แทน ในส่วนของการชำระเงินจะมีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น การใช้เงินสดดิจิทัล (Digital Cash) เช็คอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Check) บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Credit) ซึ่งต้องอาศัยสถาบันที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการทำธุรกรรมทางการเงินและหน่วยงานของรัฐบาลที่คอยควบคุมความปลอดภัยให้แก่ระบบ

นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มการรวมตัวระหว่างองค์กรธุรกิจที่เป็นลักษณะเครือข่ายคอมพิวเตอร์มากขึ้นด้วย เพราะจะพึ่งพากันเพื่อทำการตลาดที่มุ่งเน้นผู้บริโภคโดยตรง ดังนั้นตัวกลางทางการค้าจะถูกลดบทบาทลง ในขณะที่ผู้ประกอบการต่างแข่งขันกันโดยการนำกลยุทธ์ทางการค้าซึ่งนอกเหนือจากแข่งขันทางด้านราคา เช่น การรับประกันสินค้า การออกแบบสินค้าตามคำสั่งและลักษณะเฉพาะของลูกค้า เป็นต้น มาใช้เป็นจุดเด่นในการสร้างภาพลักษณ์ในธุรกิจ (ฉันทวุฒิ พิษผล . 2542)

โครงสร้างของระบบเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต

โครงสร้างของระบบเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่นำมาใช้ในปัจจุบันของร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตของ www.thailib.com นั้นแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. ส่วนของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตเซิร์ฟเวอร์ เป็นส่วนของเทคโนโลยีที่ใช้กับธุรกิจการให้บริการเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ต โดยระบบอินเทอร์เน็ตที่ประยุกต์ใช้กับการดำเนินงาน ในเชิงพาณิชย์หรือเรียกว่า “การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” (Electronic Commerce) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1.1 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) อุปกรณ์การสื่อสารข้อมูลภายในบริษัท ปัจจุบันถูกเชื่อมต่อเป็นระบบเครือข่ายย่อยเพราะมีจำนวนคอมพิวเตอร์และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน (Terminal) อยู่ไม่มากนัก อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวจึงถูกต่อเชื่อมในลักษณะจุดต่อจุด (Peer To Peer) ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงเทอร์มินัลหรือคอมพิวเตอร์เพียง 2 เครื่องเท่านั้น หากเทอร์มินัลใดไม่มีสายเชื่อมโยงไปยังอีกเทอร์มินัลอื่น ๆ จะต้องติดต่อสื่อสารผ่านเทอร์มินัลที่ติดกันแล้วส่งต่อเป็นทอด ๆ จนถึงเทอร์มินัลปลายทางโดยผ่านสายสื่อสารเพียงสายเดียวซึ่งไม่จำกัดความยาวของสายสื่อสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สาเหตุสำคัญของการเลือกใช้บริการเชื่อมต่อแบบจุดต่อจุดนี้คือ กิจการต้องการความต่อเนื่องของการสื่อสาร เพราะต้องปรับปรุงรายการสินค้าและข้อมูลการใช้บริการอยู่เสมอ ดังนั้นสายสื่อสารจึงถูกจองการใช้งาน (Lease Line) ตลอดเวลา ทำให้สะดวกในการตรวจสอบยอดส่งสินค้าในแต่ละวัน นอกจากนี้ยังมีค่าใช้จ่ายในการติดตั้งต่ำกว่าประเภทการต่อเชื่อมระบบ ภายในอื่น ๆ อีกด้วย

1.2 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ทำหน้าที่ประมวลผลรายการสินค้าที่ถูกใช้บริการหน้าเว็บไซต์ ตลอดจนการคำนวณเงินค่าใช้บริการ โดยภาษาที่ใช้ในการเขียนเว็บไซต์ดังกล่าวคือ PHP (Personal Home Page) ซึ่งได้ประมวลการเก็บข้อมูลต่าง ๆ รวมกับโปรแกรมการจัดการฐานข้อมูล (My SQL) โดยสามารถจัดเก็บฐานข้อมูลได้มากถึง 25,000 ระเบียบ (Record)

2. ส่วนของผู้ให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตเซิร์ฟเวอร์ (Internet Service Procol: ISP) เป็นเทคโนโลยีส่วนของผู้ให้เช่าพื้นที่เครือข่ายคอมพิวเตอร์บนระบบอินเทอร์เน็ต โดยกิจการได้ใช้เครือข่ายของห้างหุ้นส่วนไอทีไอเท็ม www.bangkok.com ซึ่งมีเครือข่ายที่ค่อนข้างซับซ้อนเพราะมีการต่อเชื่อมระหว่างระบบภายในและภายนอกองค์กรและมีเทอร์มินัลหรือคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการดำเนินงานเป็นจำนวนมาก ดังนั้นอุปกรณ์ดังกล่าวจึงถูกต่อเชื่อมในลักษณะหลายจุดพร้อม ๆ กัน (Multipoint) ซึ่งใช้สายสื่อสารเพียงเส้นเดียวในการรับส่งข้อมูล

ลักษณะเฉพาะของการเชื่อมโยงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ลักษณะนี้คือ เทอร์มินัลคอมพิวเตอร์ และซอฟต์แวร์ที่ใช้ต้องมีประสิทธิภาพสูงเพราะมีการสื่อสารข้อมูลในระบบเครือข่ายพร้อมกัน ๆ เป็นจำนวนมากแต่ไม่ต่อเนื่องกันตลอดเวลา

การสื่อสารข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้ให้และผู้ให้บริการในระบบอินเทอร์เน็ตทั้งระบบนั้นต้องอาศัยโครงข่ายหลัก (Backbone) ซึ่งเป็นสายสัญญาณหรือตัวกลางในการส่งข้อมูลจำนวนมากที่มีความสามารถสูง โดยปัจจุบันหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับโครงข่ายนี้ในประเทศไทยคือ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ นอกจากนี้โครงข่ายดังกล่าวอาจอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานเอกชนต่าง ๆ เช่น บริษัทเทเลคอมเอเชีย จำกัด (มหาชน) บริษัท เอเน็ต จำกัด บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้ทำหน้าที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตและเช่าพื้นที่เครือข่ายของเซิร์ฟเวอร์แก่ผู้ประกอบการทั่วไป

ประวัติความเป็นมาของกิจการ

ร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต เกิดจากการรวมกลุ่มบุคคลที่มีนิสัยรักการอ่านและมีการสะสมหนังสือไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งหนังสือส่วนมากเป็นลักษณะความรู้เชิงวิชาการและวรรณกรรมสร้างสรรค์สังคม ประกอบกับกลุ่มบุคคลดังกล่าวมีความรู้ทางด้าน

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จึงเกิดแนวคิดในการรวมกลุ่มทางธุรกิจเพื่อนำหนังสือและสื่อบันเทิงต่าง ๆ เหล่านั้นมาเป็นเครื่องมือในการสร้างรายได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยได้แนวคิดมาจากการพัฒนาเว็บไซต์ต่างประเทศจากร้านหนังสือออนไลน์ของ www.amazon.com ตั้งอยู่ที่เมืองซีแอตเติล รัฐวอชิงตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ทำธุรกิจประเภทหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้มากกว่า 20 ล้านคนใน 160 ประเทศ แต่ไม่มีหน้าร้านเพื่อขายสินค้าจริงเป็นเพียงร้านหนังสือที่รับคำสั่งซื้อจากผู้ซื้อทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น โดยเมื่อมีคำสั่งซื้อรายการสั่งซื้อดังกล่าวจะส่งไปยังบริษัทผู้ผลิตสินค้าโดยตรง แล้วขายต่อให้กับทางเว็บไซต์เพื่อเป็นตัวแทนขายอีกทอดหนึ่ง จากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการจัดส่ง โดยที่ร้านหนังสือออนไลน์ของเว็บไซต์ดังกล่าวไม่จำเป็นต้องสต็อกสินค้าเช่นร้านหนังสือทั่วไป และยังสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นจำนวนมากอีกด้วย

ในปี พ.ศ. 2545 ร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เข้าทางอินเทอร์เน็ตแห่งแรกของประเทศไทยจึงจัดตั้งขึ้นในนาม บริษัท อัลฟา จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินกิจการ คือ การออกแบบและวางระบบเครือข่ายโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไปพร้อม ๆ กับการเปิดร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เข้าอินเทอร์เน็ต ซึ่งในระยะแรกของการจัดตั้งนั้นบริษัท ไม่คาดหวังกำไรมากนักแต่มุ่งเปิดตลาดเพื่อเผยแพร่การบริการกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่ จากการดำเนินงานดังกล่าวถึงปัจจุบันมีผู้สมัครเป็นสมาชิกมากกว่า 200 คน ทั่วประเทศ และมีแผนการพัฒนาเพื่อขยายตลาดต่อไปในอนาคต โดยจะเพิ่มจำนวนสมาชิกให้ได้ 1,000 คน ในระยะเวลา 1 ปี ด้วยลักษณะเฉพาะของธุรกิจร้านเข้าหนังสือคือ การรักษากลุ่มลูกค้าเดิมให้กลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องเพิ่มรายการหนังสือเพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง และยังเป็นการพัฒนาคุณภาพของร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เข้าอีกทางหนึ่งด้วย

ธุรกิจที่เป็นแนวความคิดในการจัดตั้ง

อะเมซอน www.amazon.com เป็นธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ประสบความสำเร็จและเป็นหนึ่งในต้นแบบเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซที่มีชื่อเสียง ซึ่งจัดตั้งโดย เจฟฟรีย์ เบซอส (Jeffrey Bezos) มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่เมืองซีแอตเติล รัฐวอชิงตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา เริ่มดำเนินการในเดือนกรกฎาคมปี พ.ศ. 2538 ในระยะแรกของการดำเนินการนั้นเป็นเพียงร้านขายหนังสือทางอินเทอร์เน็ต โดยประชาสัมพันธ์ว่ามีหนังสือให้เลือกซื้อถึง 1,000,000 เล่ม ซึ่งมากกว่าร้านหนังสือบนดินทั่วไปหลายเท่า จากการขายหนังสือทางอินเทอร์เน็ตทำให้ไม่จำเป็นต้องลงทุนในด้านพนักงานขายและการตกแต่งร้าน อะเมซอนจึงเติบโตอย่างรวดเร็วโดยในเดือนเมษายนปี พ.ศ. 2543 มีผู้ใช้บริการรวม 20 ล้านคน ใน 160 ประเทศทั่วโลก ภายใต้วิสัยทัศน์คือ “การเป็นสถานที่ที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้าที่จะค้นหาและค้นพบในทุก ๆ สิ่งที่ต้องการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประสบความสำเร็จของอะเมซอนในการเป็นผู้นำการค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ตมาจากสาเหตุหลายประการ เช่น มีการเชื่อมโยงกันระหว่างเว็บไซต์ผู้ผลิตสินค้าภายในเว็บไซต์อะเมซอน ทำให้เมื่อลูกค้าต้องการสินค้าใด ๆ แล้วสามารถติดต่อผ่านผู้ผลิตได้โดยตรง ซึ่งผู้ผลิตเหล่านั้นจะแบ่งผลตอบแทนการเป็นหน้าร้านให้กับอะเมซอนอีกทอดหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีการออกแบบเว็บไซต์แทนการตกแต่งหน้าร้านได้เป็นอย่างดี โดยสินค้าแต่ละชิ้นล้วนแต่มีเว็บเพจเป็นของตัวเอง ภายในประกอบด้วยคำวิจารณ์ ข้อมูลบทคัดย่อของหนังสือ และความคิดเห็นจากผู้ซื้อทั่วโลก ถือเป็น การดึงดูดความสนใจผู้ซื้อให้เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดี อีกทั้งการคัดค้านกล่าวเป็นระบบแก้ตลาดอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ คือมิได้เป็นการสต็อกสินค้าและพยายามผลักดันให้สินค้าเหล่านั้นจำหน่ายออกไปให้หมดภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว แต่เป็นการเสนอทางเลือกให้ผู้ซื้อสามารถเลือกซื้อสินค้าที่ตรงกับความต้องการ ได้มากที่สุด ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อถือในธุรกิจของตนได้เป็นอย่างดี

ในส่วนขอระบบการรับคำสั่งซื้อได้มีการออกแบบเพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่าจะอยู่ในขั้นตอนใดของการทำการขาย ถือเป็น การอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ที่ยังไม่เคยใช้บริการมาก่อน และส่วนของการรับชำระเงินนั้นได้ใช้ระบบความปลอดภัยมาตรฐานเพราะลูกค้าส่วนมากมักชำระเงินผ่านบัตรเครดิต เมื่อได้รับหมายเลขบัตรเครดิตจากลูกค้าแล้ว ข้อมูลเหล่านี้จะถูกเข้ารหัสและเก็บไว้ที่ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ไม่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ทำให้โอกาสที่คอมพิวเตอร์จะถูกเจาะระบบนำหมายเลขบัตรเครดิตไปมีค่อนข้างน้อย นอกจากนี้ยังมีการชดเชยเงินคืนแก่ลูกค้าในกรณีที่มีผู้นำหมายเลขบัตรเครดิตมาใช้ซื้อสินค้า โดยไม่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายแห่งสหรัฐอเมริกาด้วย รวมทั้งอะเมซอนยังให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการและการจัดส่งสินค้าให้ตรงต่อเวลาที่กำหนด ซึ่งมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ต่อร้านค้าในมุมมองของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงกำหนดระยะเวลาการจัดส่งที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของการไปรษณีย์สหรัฐอเมริกา และเพื่อส่งมอบสินค้าแก่ผู้บริโภคในเวลาที่ดีที่สุด จึงได้มีการขยายศูนย์กระจายสินค้า ถึง 7 แห่งทั่วสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีพื้นที่รวม 3,000,000 ตารางฟุต หรือประมาณ 174 ไร่ ปัจจุบันอะเมซอนมีสินค้าจำหน่ายหลายประเภท ได้แก่ หนังสือ ซีดีเพลง ดีวีดี วีดีโอ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซอฟต์แวร์ ของเล่นและศิลปะของสะสม เป็นต้น นอกจากนี้รูปแบบของธุรกิจยังมีการประมูลสินค้าต่าง ๆ ในชื่อ Amazon Auction และยังมีเปิดโอกาสให้ผู้ค้าปลีกรายย่อยสามารถตั้งร้านภายในเว็บไซต์ภายใต้ชื่อว่า zShops (นภคธ . 2544)



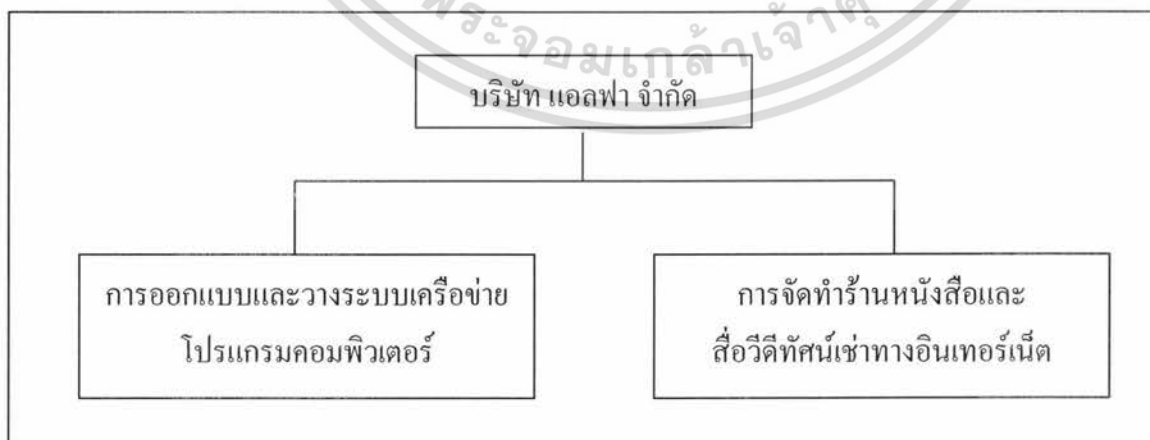
ภาพที่ 1 เว็บไซต์หน้าร้านของอะเมซอน

ที่มา : www.amazon.com, พฤศจิกายน 2546

โครงสร้างของระบบการจัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต

ร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต ได้จัดตั้งขึ้นในนามของบริษัท อัลฟา จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุน โดยมีโครงสร้างการทำงานแบ่งเป็น 2 ส่วนงาน ดังนี้ (ภาพที่ 2)

1. การออกแบบและวางระบบเครือข่าย โปรแกรมคอมพิวเตอร์
2. การจัดทำร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต



ภาพที่ 2 โครงสร้างการทำงานของ บริษัท อัลฟา จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ ที่มา : บริษัท อัลฟา จำกัด, 2546 ศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนของโครงสร้างการทำงานของร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งตามฝ่ายการทำงานได้ดังนี้ (ภาพที่ 3)

1. ฝ่ายจัดทำฐานข้อมูลและ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ดูแลจัดการฐานข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกและบุคคลที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งปรับปรุง (Update) ข้อมูลให้มีความถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ
2. ฝ่ายการเงินและบัญชี ทำหน้าที่ควบคุมและตรวจสอบทางการเงินและดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าสมาชิก ค่าขนส่ง และค่าปรับต่าง ๆ และติดตามทวงถามหนังสือที่พ้นกำหนดระยะเวลาคืน นอกจากนี้ยังจัดทำแผนส่งเสริมการขายและประชาสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการในรูปแบบต่าง ๆ
3. ฝ่ายพัสดุและจัดส่ง ทำหน้าที่ตรวจสอบหนังสือตามใบรายการสั่งและจัดส่งตามที่อยู่ที่ได้จากข้อมูลการสมัครสมาชิก



ภาพที่ 3 โครงสร้างการทำงานของร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต
ที่มา : บริษัท อัลฟา จำกัด, 2546

ลักษณะการดำเนินงานในปัจจุบัน

ธุรกิจร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตเป็นธุรกิจที่ให้บริการยืมสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยรับคำสั่งยืมสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ www.thailib.com ซึ่งมีรายการสินค้าประเภทหนังสือมากกว่า 24 หมวด ได้แก่ คอมพิวเตอร์ เรื่องสั้น นวนิยาย วรรณกรรม สารคดี วิชาการ เป็นต้น และซีดีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เกมสื่คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ โดยกำหนดให้ผู้ใช้บริการต้องลงทะเบียนสมัครสมาชิกและชำระเงินค่าสมาชิก ค่ามัดจำก่อนจึงจะได้รับสิทธิการเป็นสมาชิกเพื่อใช้บริการเช่า-ยืมสินค้า ตรวจสอบยอดเงินค้างชำระ เงินมัดจำคงเหลือ จากการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ ปัจจุบันทางร้าน ฯ ได้กำหนดอัตราค่าสมาชิกดังนี้ (ตารางที่ 1)

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 อัตราค่าสมาชิก

ค่าสมาชิก	ค่ามัดจำ	อายุสมาชิก	ค่าบริการ ส่งขาไป	ค่าบริการ ส่งขากลับ	ค่าเช่า	ระยะเวลา การยืม
100	400	1 ปี	สมาชิกจ่าย	สมาชิกจ่าย	ปกติ	15 วัน
100	700	2 ปี	สมาชิกจ่าย	สมาชิกจ่าย	ปกติ	15 วัน
100	1200	3 ปี	ฟรี	สมาชิกจ่าย	ปกติ	20 วัน
100	2000	4 ปี	ฟรี	สมาชิกจ่าย	ปกติ	20 วัน

ที่มา : www.thailib.com, พฤศจิกายน 2546

การยืมหนังสือในแต่ละครั้ง สมาชิกสามารถยืมหนังสือได้ตามมูลค่าของหนังสือแต่ไม่เกินจำนวนเงินค่ามัดจำที่จ่ายไว้พร้อมกับการชำระค่าสมาชิก ซึ่งจะจ่ายคืนให้ในภายหลังเมื่อครบกำหนดอายุสมาชิกแล้ว โดยมีอัตราค่าเช่าหนังสือดังนี้ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 อัตราค่าเช่าหนังสือ

ราคาหนังสือ	อัตราค่าเช่า / ครั้ง
ไม่เกิน 200 บาท	20 บาท
201 - 300 บาท	30 บาท
301 - 400 บาท	40 บาท
401 - 500 บาท	50 บาท
501 - 600 บาท	60 บาท
601 - 700 บาท	70 บาท
701 - 800 บาท	80 บาท
801 - 900 บาท	90 บาท
901 - 1000 บาท	100 บาท
1000 บาท ขึ้นไป	100 บาท

ที่มา : www.thailib.com, พฤศจิกายน 2546

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักเกณฑ์ในการใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต การยืมสินค้า

1. ในกรณีที่ผู้ใช้บริการยังไม่เป็นสมาชิก ต้องสมัครสมาชิกโดยการกรอกข้อมูลใน www.thailib.com และชำระเงินค่าสมาชิกพร้อมทั้งเงินมัดจำก่อน จึงจะสามารถยืมสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ได้

2. เมื่อต้องการทำรายการยืมสินค้าสมาชิกจะเข้าสู่ระบบ (Log in) โดยการใส่ “ชื่อสมาชิก” และ “รหัสผ่าน”

3. เลือกหนังสือที่ต้องการยืมจากรายการผ่านทาง www.thailib.com จากนั้น คลิกที่ “ยืมหนังสือเล่มนี้” เมื่อสิ้นสุดการยืม ระบบจะคำนวณค่าเช่าหนังสือให้ทราบทันที

4. ทางร้าน ฯ จะจัดส่งหนังสือตามรายการยืมให้สมาชิกภายใน 3-5 วัน นับจากวันที่ทำรายการ ซึ่งจะรวบรวมรายการสินค้าที่มีคำสั่งยืมทุก ๆ 15.00 น. ในแต่ละวัน

จากนั้นทางร้าน ฯ จะแนบใบแจ้งค่าใช้จ่าย ได้แก่ ค่าเช่าหนังสือของงวดปัจจุบัน ค่ารับในงวดที่ผ่านมา (ถ้ามี) ค่าใช้จ่ายในการส่ง และค่าใช้จ่ายที่ค้างชำระในงวดก่อน (ภาพที่ 4 และภาพที่ 5)

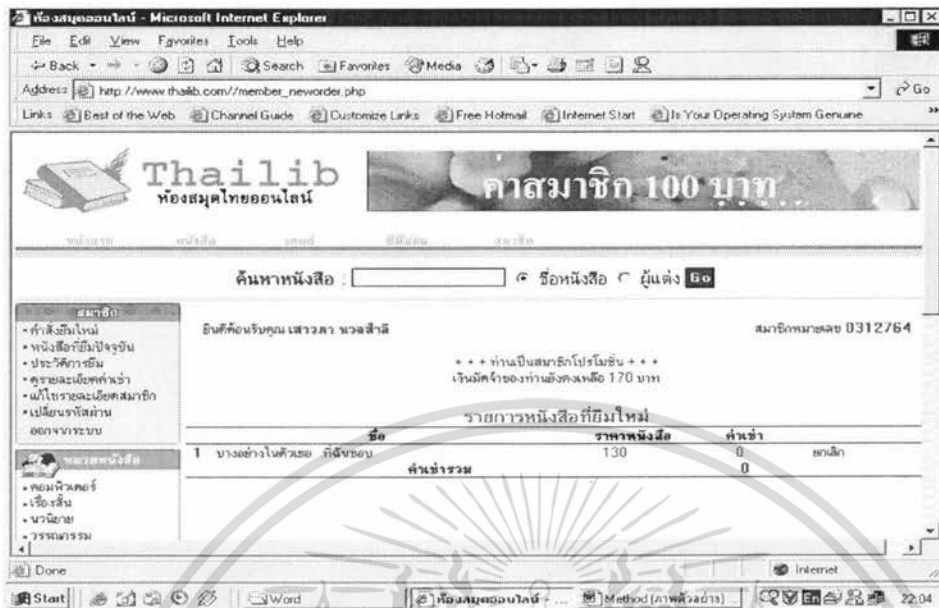
The screenshot shows a web browser window with the URL http://www.thailib.com/register_form.php. The page title is 'รายละเอียดของสมาชิก' (Member Details). The form includes the following fields and sections:

- ชื่อสมาชิก (ภาษาอังกฤษ)**: Login name (English)
- รหัสผ่าน**: Password
- ยืนยันรหัสผ่าน**: Confirm password
- รายละเอียดสมาชิก (ภาษาไทย)**: Member details (Thai)
 - ชื่อ**: Name
 - นามสกุล**: Surname
 - เพศ**: Gender (Male/Female)
 - วันเกิด**: Date of birth (Month/Year)
 - อาชีพ**: Occupation
 - เลขที่บัตรประชาชน**: ID card number (Thai)
 - E-mail**: Email address
- หนังสือใหม่**: New books section listing titles like 'อนาคต...', 'จักรวรรดิ เล่ม 2', etc.
- หนังสือยอดนิยม**: Popular books section listing titles like 'บันทึกลูกสาวเจ้าหญิง', 'เจ้าหญิง Princess in love', etc.

ภาพที่ 4 การสมัครสมาชิกของร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต

ที่มา : www.thailib.com, พฤศจิกายน 2546

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญูดให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 5 การยืมสินค้าของร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เข้าทางอินเทอร์เน็ต

ที่มา : www.thailib.com, พฤศจิกายน 2546

การคืนสินค้า

เมื่อสมาชิกได้รับสินค้าและใบแจ้งค่าบริการ จะต้องลงวันที่รับสินค้าในใบรับของพร้อมกับสินค้าที่ยืมทันทีเพื่อส่งกลับให้แก่ทางร้าน ๆ เป็นการยืนยันวันที่เริ่มยืมสินค้า (หากไม่ตอบกลับทางร้าน ๆ จะคำนวณจากวันที่ส่งสินค้าออกไป ซึ่งมีกำหนดยืม 15-20 วัน) เมื่อครบกำหนดเวลาการยืม สมาชิกต้องส่งหนังสือกลับทางไปรษณีย์พร้อมค่าบริการที่ระบุในใบแจ้งตามประเภทสมาชิก โดยหลักเกณฑ์การคืนสินค้านี้

1. ในกรณีที่หนังสือชำรุดโดยมิได้เกิดจากการขั้นตอนการขนส่ง จนไม่สามารถให้ผู้อื่นยืมต่อได้ทางร้าน ๆ จะหักเงินมัดจำตามมูลค่าของหนังสือโดยไม่ต้องแจ้งให้สมาชิกทราบล่วงหน้า
2. ในกรณีที่สมาชิกไม่คืนสินค้าโดยเจตนาหรือไม่ก็ตามทางร้าน ๆ จะขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกการเป็นสมาชิกโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า
3. ในกรณีที่สมาชิกส่งสินค้าคืนช้ากว่ากำหนดเวลาการคืนผ่านพ้นมาแล้ว 7 วัน และยังไม่ได้รับสินค้านั้น ๆ ทางร้าน ๆ จะโทรไปแจ้งกำหนดวันคืน ซึ่งจะต้องเสียค่าปรับวันละ 5 บาทโดยถือจากวันที่ประทับตราไปรษณีย์ในการส่งสินค้าคืนเป็นเกณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การหักเงินค้ำมัดจำ

สมาชิกจะถูกหักเงินค้ำมัดจำในกรณีต่อไปนี้

1. เมื่อสมาชิกยืมสินค้า ระบบจะคำนวณมูลค่าของสินค้าทั้งหมดที่ถูกยืม และหักจำนวนเงินนั้นออกจากวงเงินมัดจำขั้นต่ำที่สมาชิกแต่ละประเภทมี ซึ่งคิดเป็นการจ่ายค่าบริการล่วงหน้า หากในกรณีที่สมาชิกไม่คืนสินค้า

2. เงินค่าเช่า คิดเป็นการจ่ายค่าบริการเช่าสินค้าล่วงหน้า ในกรณีที่สมาชิกไม่จ่ายค่าบริการเช่าสินค้า

ดังนั้นในการยืมสินค้าครั้งหนึ่ง ๆ จะต้องมียอดค่าบริการเช่ารวมกับมูลค่าของสินค้าไม่เกินวงเงินมัดจำของสมาชิกแต่ละประเภท

การคืนเงินมัดจำ

สมาชิกจะได้รับเงินค้ำมัดจำคืนในกรณีต่อไปนี้

1. กรณีจ่ายเงินค่าใช้บริการมาพร้อมกับการคืนสินค้า ระบบจะคืนค่าเช่า ค่าปรับ (ถ้ามี) และค่าจัดส่ง (เฉพาะสมาชิกที่มีเงินมัดจำตั้งแต่ 400 700 บาท ขึ้นไป) ให้กับวงเงินมัดจำที่ถูกหักไว้ก่อนการจ่ายค่าบริการ

2. กรณีไม่จ่ายเงินค่าใช้บริการมาพร้อมกับการคืนสินค้า ระบบจะหักค่าบริการส่งสินค้าคืนล่าช้ากว่ากำหนด (วันละ 5 บาท) ค่าเช่าสินค้า ออกจากวงเงินมัดจำอย่างถาวรจนกว่าสมาชิกจะชำระค่าบริการค้างจ่ายจนครบจำนวนก่อนระบบจึงจะคืนเงินค้ำมัดจำให้ในภายหลัง

วิธีการชำระเงิน

การชำระค่าสมัครสมาชิก ค่าปรับ และ ค่าจัดส่ง สามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. การโอนเงินผ่านธนาคารดังนี้

1.1 ธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด สาขาย่อยถนนลาดปลาเค้า ชื่อบัญชีจักรี เอื้อจิตกุล เลขที่บัญชี 075-0-14578-1

1.2 ธนาคารกรุงไทย (มหาชน) จำกัด สาขา ลาดปลาเค้า ชื่อบัญชีจักรี เอื้อจิตกุล เลขที่บัญชี 199-1-15968-4

1.3 ธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน) จำกัด สาขาย่อยซอยหมู่บ้านเสนานิเวศน์ ชื่อบัญชี จักรี เอื้อจิตกุล เลขที่บัญชี 093-2-18127-3

2. การส่งจ่ายทางไปรษณีย์โดยธนาณัติ หรือตัวแลกเงิน

โดยส่งจ่ายในนาม นาย จักรี เอื้อจิตกุล “ห้องสมุดออนไลน์ดอทคอม” หมู่บ้านทาวเฮาส์เสนานิเวศน์ 4ค 90/3 ม.8 แขวงจระเข้บัวเขตตลาดพร้าว กรุงเทพฯ 10230

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการทำงานของร้านหนังสือและวิดิทัศน์เข้าทางอินเทอร์เน็ต

1. เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาสมัครเป็นสมาชิก โปรแกรมจะบันทึกข้อมูลของผู้สมัครลงในระบบคอมพิวเตอร์

2. ผู้สมัครสมาชิกต้องชำระเงินค่าสมาชิกและเงินมัดจำตามบัญชีและธนาคาที่กำหนดไว้ แล้วส่งหลักฐานการชำระเงิน ไปยังร้าน ฯ ด้วยการแฟกซ์เพื่อยืนยันการชำระเงิน จากนั้นทางร้านจะตรวจสอบการชำระเงินและเพิ่มรายชื่อสมาชิกใหม่ในฐานข้อมูล

3. เมื่อมีการสั่งยืมสินค้า โปรแกรมจะตรวจสอบการชำระเงินค่าสมาชิก หากยังไม่มี การชำระ โปรแกรมจะบอกรายละเอียดของชำระจ่ายเงินค่าสมาชิกและเตือนว่า “ยังไม่ได้ชำระเงินค่าสมาชิก”

4. เมื่อสมาชิกทำการสั่งยืมสินค้า โปรแกรมจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของการยืม ได้แก่ รายชื่อหนังสือ รายชื่อสมาชิก วันที่ยืมและค่าเช่าหนังสือตามประเภทของสมาชิก โดยระบบจะคิดตามวงเงินมัดจำที่ได้กำหนดไว้ หากสมาชิกมีรายการค้างจ่าย โปรแกรมจะแสดงรายการนั้นด้วย เพื่อเป็นการประกันการคืนสินค้าและการจ่ายค่าเช่าทันทีที่สมาชิกยืมสินค้า ระบบจะหักเงินมัดจำตามมูลค่าของสินค้า ที่ยืมรวมกับค่าเช่าในแต่ละครั้ง ทำให้การคืนครั้งต่อไป ถูกจำกัดที่วงเงินมัดจำที่เหลืออยู่ หากวงเงินมัดจำมีอยู่ไม่เพียงพอต่อมูลค่าสินค้าที่ยืมสมาชิกจะไม่สามารถยืมสินค้า นั้น ๆ ได้

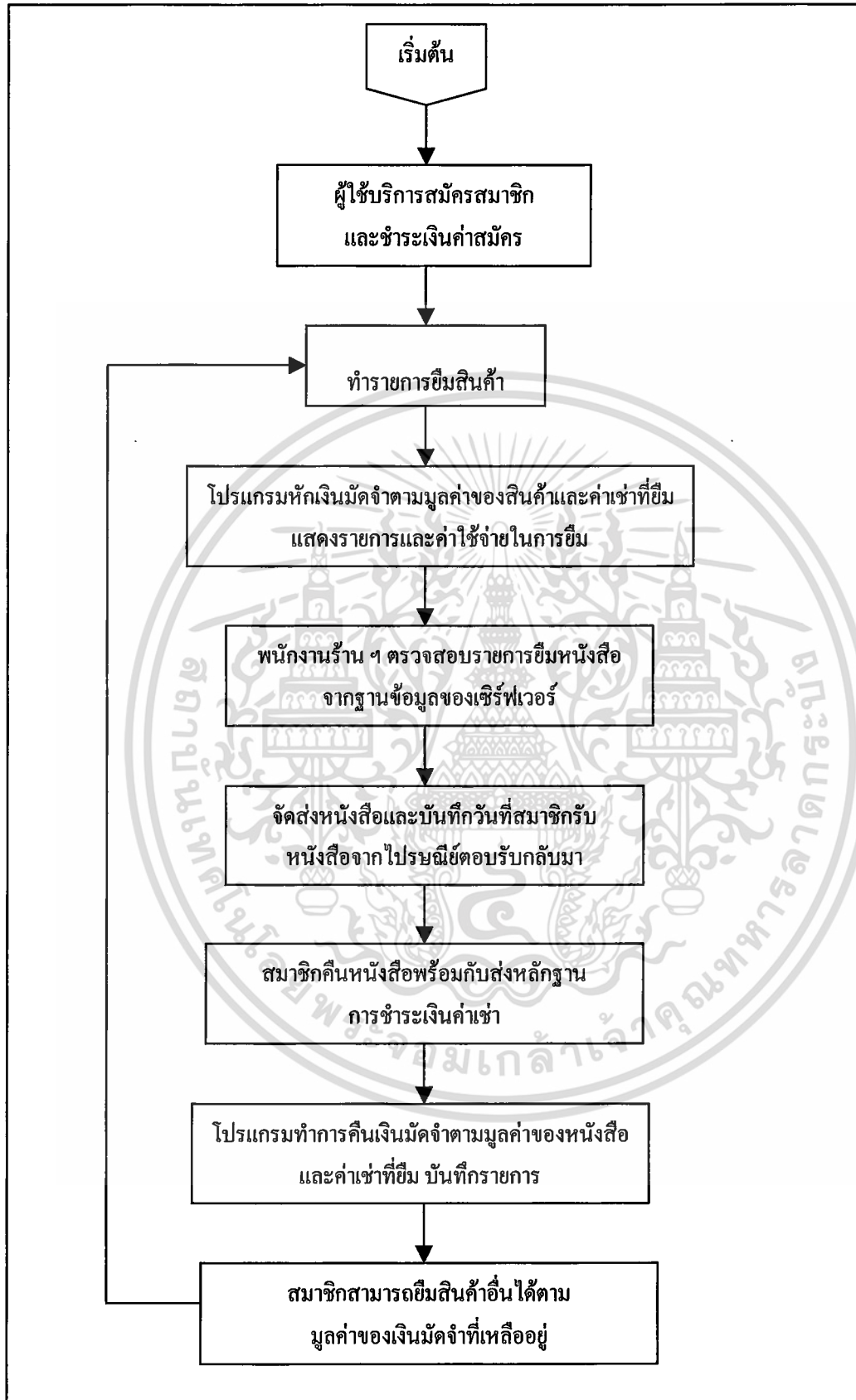
5. พนักงานของทางร้าน ฯ ทำการตรวจสอบรายการสั่งหนังสือทุกวันในเวลา 15:00 น. โดยจะตรวจสอบจากฐานข้อมูลจากโดเมนหลักที่ได้จดทะเบียนไว้ (ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไอทีไอเอ็ม) จากนั้นจะจัดสินค้าดังกล่าวตามที่อยู่ที่สมาชิกได้ให้ไว้

6. สมาชิกจะได้รับสินค้าหลังจากทำรายการยืม 3-5 วัน เมื่อได้รับสินค้าแล้วต้องส่งไปรษณีย์ตอบรับกลับมาเพื่อยืนยันการรับ จากนั้นพนักงานจะลงบันทึกวันรับหนังสือเพื่อกำหนดวันคืนตามประเภทสมาชิก

7. เมื่อครบกำหนดยืม (15-20 วัน) โดยนับจากวันที่ทางร้าน ฯ ได้รับไปรษณีย์ตอบรับจากสมาชิก สมาชิกต้องส่งสินค้าคืนมาพร้อมกับเงินค่าเช่า หากเลยระยะเวลาที่กำหนดเกินกว่า 7 วัน พนักงานจะติดตามสินค้าพร้อมแจ้งค่าปรับตามวันที่กำหนดไว้

8. เมื่อสมาชิกส่งสินค้ากลับมาพร้อมกับเงินค่าเช่า ค่าจัดส่ง และค่าปรับ (ถ้ามี) พนักงานจะบันทึกข้อมูลโดยนับจากวันที่ประทับตราไปรษณีย์ ในส่วนของระบบจะคืนเงินค่ามัดจำตามจำนวนที่หักไว้ในขั้นของการทำรายการยืม

9. ในกรณีสมาชิกไม่คืนหนังสือ โปรแกรมจะหักเงินค่ามัดจำไว้อย่างถาวรและพิจารณาการยกเลิกสิทธิ์การเป็นสมาชิก (ภาพที่ 6) ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 6 ขั้นตอนการทำงาน โดยรวมของร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต

ที่มา : บริษัท อัลฟา จำกัด, 2546 การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อสมาชิกทำการคืนหนังสือและส่งหลักฐานการชำระเงินมาพร้อมกันแล้วเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูล โปรแกรมจะทำการคืนเงินมัดจำตามจำนวนเงินที่ถูกหักไว้ในขั้นของการทำการยืม ทำให้วงเงินมัดจำกลับคืนมาในระบบตามเดิม สมาชิกจึงจะสามารถยืมหนังสือเล่มต่อไปได้ตามมูลค่าของหนังสือหรือวิธีที่อื่น ๆ

ปัญหาจากการดำเนินงาน

ปัญหาในการทำงานของระบบจัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

ปัญหาทางด้านเทคโนโลยี

1. บริษัทไม่มีระบบการบันทึกฐานข้อมูลเป็นของตัวเอง จึงต้องทำการบันทึกข้อมูลผ่านเครือข่ายของบริษัทที่ให้เช่าโดเมนหลัก ซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเช่าและถูกจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลบางประการ เช่น เมื่อเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบริษัทที่เป็นเจ้าของฐานข้อมูลเสียหรือขัดข้อง จะไม่สามารถทำการเข้าไปบันทึกหรือปรับปรุงข้อมูลได้
2. ผู้ที่เข้ามาใช้บริการมีจำนวนจำกัด เนื่องจากเว็บไซต์ยังไม่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายและขั้นตอนการเข้ามาใช้บริการถูกจำกัดอยู่ที่กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตถึงแม้ว่าจะมีเป็นจำนวนมากแต่ไม่สามารถให้บริการกับผู้ทั่วไปได้
3. เว็บไซต์ขาดความหลากหลายที่นอกไปจากความต้องการในการสั่งยืมหนังสือจึงไม่สามารถดึงดูดกลุ่มผู้ใช้ทั่วไปได้

ปัญหาทางด้านทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด

ในปัจจุบันจำนวนหนังสือและสื่อบันเทิงวีดิทัศน์ที่ให้บริการอยู่ยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้

แนวทางการแก้ไขปัญหา

ปัญหาทางด้านเทคโนโลยี

1. เนื่องจากบริษัทอยู่ในช่วงเริ่มเปิดทำการใน 1 ปีแรก จึงไม่สามารถทำการลงทุนด้วยเทคโนโลยีที่มีมูลค่าสูง ๆ ได้ แต่ในอนาคตเมื่อสามารถทำรายได้จนถึงจุดคุ้มทุนและมีกำไรจากการดำเนินกิจการแล้ว บริษัทมีนโยบายที่จะขยายฐานข้อมูลเป็นของตัวเองเพื่อลดค่าใช้จ่ายจากการดำเนินการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใช้โดเมนเนมของบริษัทอื่น

2. บริษัทมีนโยบายการพัฒนาเนื้อหาของเว็บไซต์ให้มีความหลากหลายมากขึ้นเพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า นอกจากนี้ยังทำการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์อื่น ๆ เพื่อให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย

ปัญหาทางด้านจำนวนทรัพยากรที่มีอยู่

บริษัทจะทำการเพิ่มจำนวนทรัพยากรหนังสือและสื่ออื่น ๆ ให้สามารถรองรับตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษา

จากการศึกษาระบบการเช่ายืมหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ทราบถึงความ เป็นมา แนวคิดในการจัดตั้ง ผลและขั้นตอนการดำเนินงาน รวมไปถึงความคิดเห็นของผู้ที่ เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของระบบธุรกิจดังกล่าว โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้คือแบบ สัมภาษณ์ แบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตและทาง โทรศัพท์จากผู้ให้และผู้ให้บริการ ซึ่งเก็บรวบรวม ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้ทั้งสิ้นจำนวน 64 ชุด คิดเป็นร้อยละ 54.7 โดยสามารถจำแนก ข้อมูลเป็น 3 ส่วนได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 คือ ผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการทั่วไปของบริษัทแอลฟา จำกัด

ส่วนที่ 2 คือ ผลการสัมภาษณ์ที่ได้จากพนักงานบริษัทแอลฟา จำกัด ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับ www.thailib.com

ส่วนที่ 3 คือ ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ให้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทาง อินเทอร์เน็ตของ www.thailib.com ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลเกี่ยวกับการ ใช้บริการ ความพึงพอใจและปัจจัยที่มีต่อระบบการเช่ายืมสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจน ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

ผลการศึกษาผู้จัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต

ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทาง อินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ความเป็นมาและวัตถุประสงค์การจัดตั้งร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตนั้น เกิดขึ้นจากการทดลองพัฒนาระบบฐานข้อมูลของบริษัทในการ วางระบบเครือข่าย โดยเลือกใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการติดต่อกับผู้บริโภคซึ่งมีสินค้า เป็นหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้เพราะผู้จัดตั้งเป็นกลุ่มบุคคลที่สะสมหนังสือ และมีนิสัยรักการอ่าน อีกทั้งยังเล็งเห็นถึงความสำคัญของการเก็บรักษาหนังสือเหล่านี้ให้อยู่ใน สภาพที่ดีและสามารถเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นด้วย ประกอบกับบุคคลในปัจจุบันนิยมใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการติดต่อสื่อสารและค้นหาความรู้ การทำธุรกิจผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตจึงเป็นทางเลือกหนึ่ง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับผู้ประกอบการรายใหม่เพราะสามารถติดต่อกับผู้ใช้ได้เป็นจำนวนมาก ในระยะแรกของการจัดตั้งร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตของ www.thailib.com เป็นเพียงโครงการ (Project) ย่อยที่เป็นโครงการนำร่องไปสู่โครงการอื่น ๆ เท่านั้น แต่ในภายหลังมีการตอบรับจากผู้ใช้บริการมากขึ้น จึงพัฒนาเป็นส่วนงานหนึ่งของบริษัทแอลฟา จำกัด มาจนถึงปัจจุบัน

ผลที่คาดหวังจากการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้กับระบบการเช่ายืมหนังสือและสื่อวีดิทัศน์

จากการศึกษาพบว่า หลังจากการเปิดดำเนินงานมาถึงปัจจุบัน (ปี พ.ศ.2546) มีผู้ใช้บริการจำนวน 312 คน ซึ่งมีการวางแผนเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการให้ได้ 1,000 คนภายในปี พ.ศ.2548 และเพื่อสามารถรองรับจำนวนผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทได้วางแผนการปรับปรุงระบบเซิร์ฟเวอร์ให้เป็นของสิทธิ์ของตนเองโดยการจัดตั้งฐานข้อมูลในนามบริษัท ซึ่งจะช่วยให้สะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ได้มากขึ้นเพราะ ไม่ถูกจำกัดการใช้ในการเข้าถึงฐานข้อมูลของบริษัทที่ให้บริการ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินงานในส่วนการปรับปรุงฐานข้อมูลสามารถทำได้เร็วขึ้นอีกด้วย

ข้อดีของระบบการเช่ายืมหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ข้อดีของระบบการเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ตคือความสะดวกในการเดินทาง ซึ่งในฐานะของการเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้กับการเช่ายืมหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เป็นรายแรกของประเทศไทยนั้น ทำให้สมาชิกสามารถใช้บริการได้โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลาในการติดต่อ โดยสังเกตได้จากคำสั่งยืมสินค้าที่มาจากทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังสามารถระบุนายการหนังสือที่ต้องการได้อีกด้วย ส่วนในด้านการจัดเก็บฐานข้อมูลพนักงานมีเวลาในการบันทึกและปรับปรุงรายการที่มีในแต่ละวัน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับร้านหนังสือเช่าทั่วไปแล้ว ร้าน ๆ มีความสะดวกสบายมากกว่าในการบันทึกข้อมูลเพราะรายการต่าง ๆ อยู่ในรูปดิจิทัลที่เรียงลำดับหรือต้องการค้นหา ปรับปรุงจาก โปรแกรมแล้ว จึงทำให้เกิดความผิดพลาดได้น้อยกว่าการบันทึกข้อมูลด้วยมือ

ข้อจำกัดของระบบการเช่ายืมหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ข้อจำกัดของระบบการเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ตคือ ในปัจจุบันร้าน ๆ ยังไม่มีสินค้าที่มากเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ เมื่อผู้ใช้ระบุคำสั่งยืมสินค้าใหม่ ร้าน ๆ จึงต้องจัดซื้อสินค้านี้ดั่งกล่าวทำให้ทุนเวียนในการดำเนินงานสูง เพราะไม่มีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักพิมพ์หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องร่วมลงทุนทำกิจการ อีกทั้งยังมีผู้ใช้บริการไม่มากนักจึงทำให้ร้าน ๓ ต้องใช้ระยะเวลานานในการคืนทุนจัดตั้งกิจการ ประกอบกับการประชาสัมพันธ์นั้นทำได้ในช่องทางที่จำกัดและยังถูกจำกัดสิทธิ์บางประการในการใช้ระบบเครือข่ายจากผู้ให้บริการเซิร์ฟเวอร์ นอกจากนี้ยังต้องรับภาระเกี่ยวกับค่าไปรษณีย์อากรที่ไม่มีผู้รับสินค้าอีกด้วย

แนวทางการแก้ไขข้อจำกัดจากการใช้ระบบการเช่าอีเมลหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า แนวทางการแก้ไขข้อจำกัดจากการให้บริการเช่าอีเมลหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ตนั้น เน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อให้มีผู้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้มีอัตราการหมุนเวียนของเงินทุนมากขึ้นด้วย โดยการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวทำได้โดยการโฆษณาผ่านเว็บไซต์ที่เป็นที่รู้จัก การแจกแผ่นพับตามสถานศึกษาและสถานที่ทำงาน ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ผ่านนิตยสารที่มีผู้อ่านเป็นกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ยังได้มีการเสนอโครงการเพื่อทำธุรกิจร่วมกับสำนักพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาสินค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้อีกด้วย

แนวทางการพัฒนาและการจัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่าแนวทางการพัฒนาและการจัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ตในอนาคตนั้นคือ การปรับปรุงเว็บไซต์ให้สะดวกต่อการใช้บริการมากขึ้นรวมถึงการปรับปรุงรายการสินค้าที่มีสถิติการใช้บริการน้อยมาเป็นการประมูลสินค้านั้นแทนการเช่าอีเมล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการหมุนเวียนของเงินทุนเร็วขึ้นกว่าการใช้บริการทั่วไป นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์แก่ผู้ที่เป็นเป้าหมายการใช้บริการให้มากขึ้น

ผลการศึกษานักงานร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทแอลฟา จำกัด ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับ www.thailib.com มีทั้งหมด 7 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 และเพศหญิงจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 และมีอายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ซึ่งมีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 และต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 (ตารางที่ 3)

ไม่ทราบกรณียกข้อยกเว้นให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานร้าน ฯ www.thailib.com

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	2	28.5
ชาย	5	71.5
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	3	42.8
25-35 ปี	4	57.2
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	2	28.5
ระดับปริญญาตรี	5	71.5

หมายเหตุ มีผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้งสิ้นจำนวน 7 คน

ขั้นตอนการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการร้านเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ตนั้นแตกต่างจากร้านหนังสือเช่าทั่วไป โดยรวม ได้แก่ ช่องทางการติดต่อกับลูกค้า การชำระเงินและการบันทึกรายการสินค้าที่มีคำสั่งยืมจากลูกค้า โดยเริ่มจากพนักงานฐานข้อมูลจะบันทึกข้อมูลรายการสมัครสมาชิก ยืมสินค้า และประมวลผลการชำระเงินค่าบริการ จากนั้นจะประสานงานร่วมกับฝ่ายพัสดุและจัดส่งสินค้าเพื่อจัดส่งสินค้าตามรายการที่มีคำสั่ง รวมทั้งในกรณีที่ไม่มีสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการจะจัดซื้อเพื่อส่งให้ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ในการบริการลูกค้าเพื่อแจ้งการจัดส่งที่ล่าช้าหรือพ้นระยะเวลาการคืนสินค้าอีกด้วย ส่วนฝ่ายการเงินและบัญชีจะทำหน้าที่ตรวจสอบการชำระเงินต่าง ๆ และอนุมัติการจัดซื้อสินค้าที่มีคำสั่งยืมเพิ่มเติม ซึ่งเมื่อจัดซื้อแล้วจะบันทึกข้อมูลเบื้องต้นของสินค้าในแต่ละประเภทไว้เป็นหลักฐานก่อนส่งให้ฝ่ายฐานข้อมูลปรับปรุงรายการสินค้าเพื่อเสนอเป็นสินค้าหน้าเว็บไซต์ต่อไป

ข้อดีของร้าน ฯ ที่แตกต่างจากร้านหนังสือเช่าทั่วไป

จากการศึกษาพบว่า การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์นั้นมีข้อดีคือ ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังร้านหนังสือเพื่อค้นหาเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือที่ต้องการ ซึ่งต้องทำให้เสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยจะเห็นได้ชัดในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีถิ่นที่อยู่ต่างจังหวัดซึ่งมีการกระจายหนังสือน้อยกว่าในเขตกรุงเทพและปริมณฑล หนังสือบารายการจึงค่อนข้างหายากเพราะมีผู้ต้องการน้อย การสั่งยืมหนังสือทางอินเทอร์เน็ตจึงเป็นทางเลือกที่ดีทางหนึ่งเพราะไม่ต้องเดินทางและง่ายต่อการติดต่อ เพียงผู้ใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถทำรายการยืมสินค้าได้ พร้อมทั้งสามารถระบุรายการหนังสือที่ต้องการในกรณีที่หนังสือหรือสินค้านั้น ๆ ถูกตีพิมพ์จำหน่ายในร้านหนังสือทั่วไปนานแล้วหรือสำนักพิมพ์ที่พิมพ์จำหน่ายนั้นเรียกเก็บหนังสือกลับคืนก็สามารถทำรายการยืมได้ เพียงผู้ใช้บริการระบุชื่อหนังสือสำนักพิมพ์ ชื่อผู้แต่ง ทางร้าน ๆ จะติดต่อกับสำนักพิมพ์นั้น ๆ เพื่อขอซื้อสินค้าตามคำสั่งยืม

ข้อจำกัดและปัญหาจากการดำเนินงาน

จากการศึกษาพบว่าการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์นั้น มีข้อจำกัดและปัญหาคือ ในปัจจุบันมีผู้ใช้บริการค่อนข้างน้อยเพราะกิจการยังไม่เป็นที่รู้จักเท่าที่ควร อีกทั้งกิจการยังเป็นลักษณะหน้าร้านเว็บไซต์ที่ไม่มีการสต็อกสินค้าในคลัง จึงมักประสบปัญหาหนังสือไม่เพียงพอกับความต้องการผู้ใช้ นอกจากนี้ยังเกิดปัญหาจากการจัดส่งทางไปรษณีย์ที่ไม่มีผู้ตอบรับ โดยเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น ไม่มีผู้ลงรายชื่อรับสินค้าในขณะนั้น ที่อยู่และชื่อผู้รับสินค้าผิดพลาด เป็นต้น สินค้าจึงถูกส่งกลับทำให้ต้องติดต่อผู้ใช้บริการเพื่อแจ้งความผิดพลาดดังกล่าว ส่งผลให้การจัดส่งสินค้าล่าช้าและต้นทุนในการดำเนินงานสูงขึ้นตามไปด้วย

แนวทางการแก้ปัญหาและข้อจำกัดจากการดำเนินงาน

จากปัญหาและข้อจำกัดในการดำเนินงาน บริษัทมีนโยบายการเพิ่มรายการหนังสือและได้เริ่มมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์อย่างต่อเนื่องทั้งทางอินเทอร์เน็ตและแผ่นพับ ใบปลิว เพื่อให้เป็นที่รู้จักแก่กลุ่มผู้ใช้บริการให้มากขึ้นด้วย ส่วนกรณีสินค้าถูกส่งกลับคืนพนักงานจะติดต่อเพื่อแจ้งการจัดส่งที่ล่าช้ากว่ากำหนดให้ผู้ใช้ทราบทันทีที่ได้รับสินค้า

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน

เนื่องจากธุรกิจเป็นลักษณะอีคอมเมิร์ซที่เปิดร้านขายสินค้าทางเว็บไซต์ แต่ในแต่ละเพจของสินค้ายังออกแบบมารองรับความต้องการของผู้ใช้ได้ไม่ลึกนัก จึงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเว็บไซต์ให้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น เช่น การค้นหารายการสินค้าจากผู้แต่ง หรือสำนักพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการศึกษาผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เข้าทางอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1. เพศของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า จำนวนผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เข้าทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 และเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	35	54.7
ชาย	29	45.3
รวม	64	100.0

2. อายุของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เข้าทางอินเทอร์เน็ตมีอายุอยู่ในช่วง 26 - 30 ปี มากที่สุดจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ตามลำดับ ส่วนอายุระหว่าง 41-45 ปี ขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 (ตารางที่ 5)

3. การศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เข้าทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
26-30 ปี	28	43.8
21-25 ปี	11	17.1
31-35 ปี	10	15.6
ต่ำกว่า 20 ปี	8	12.5
36-40 ปี	4	6.3
41-45 ปี	3	4.7
รวม	64	100.0

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของจำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี	44	71.0
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	10	16.1
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	6	9.7
ระดับอนุปริญญา (ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง : ป.ว.ส.)	2	3.2
จำนวนรวม	62	100.0

หมายเหตุ มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุคำตอบ (Missing) จำนวน 2 คน

4. อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชนมากที่สุดจำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 ตามลำดับ และอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือพนักงานรัฐวิสาหกิจและอื่น ๆ (ไม่ระบุ) จำนวนเท่ากันคือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 (ตารางที่ 7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานเอกชน	23	38.3
นักเรียน/นักศึกษา	18	30.0
ธุรกิจส่วนตัว	13	21.7
ข้าราชการ	4	6.6
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.7
อื่น ๆ (ไม่ระบุ)	1	1.7
รวม	60	100.0

หมายเหตุ มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุคำตอบ (Missing) จำนวน 4 คน

5. รายได้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมา มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาทจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5,001 – 10,000 บาท	23	39.7
10,001 – 15,000 บาท	19	32.8
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	13	22.4
15,001 – 20,000 บาท	3	5.2
รวม	58	100.0

หมายเหตุ มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุคำตอบ (Missing) จำนวน 6 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ถิ่นที่อาศัยอยู่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีถิ่นที่อาศัยอยู่ในภาคกลางจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3 รองลงมาคือภาคเหนือ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ภาคตะวันออกจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ และ ผู้ใช้บริการที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามถิ่นที่อาศัยอยู่

ภูมิภาคที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาคกลาง	51	82.3
ภาคเหนือ	6	9.7
ภาคตะวันออก	3	4.8
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	2	3.2
รวม	62	100.0

หมายเหตุ มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุคำตอบ (Missing) จำนวน 2 คน

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต

1. แหล่งประชาสัมพันธ์ร้านหนังสือและวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่รับทราบการประชาสัมพันธ์จากทางเว็บไซต์มากที่สุด จำนวน 55 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 85.9 รองลงมาคือ คนรู้จักจำนวน 29 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 45.3 แผ่นพับ/สื่อโฆษณาจำนวน 16 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 25.0 (ตารางที่ 10)

2. ความถี่ในการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการในเว็บไซต์ในช่วงที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาคือ 2-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 3-4 ครั้ง/เดือนจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ และเข้ามาใช้บริการที่มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน พบน้อยที่สุดจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 (ตารางที่ 11)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของแหล่งประชาสัมพันธ์เว็บไซต์

สื่อประชาสัมพันธ์	จำนวน(คำตอบ)	จำนวนตัวอย่าง (N = 64)
เว็บไซต์	55	85.9
คนรู้จัก	29	45.3
แผ่นพับ/สื่อโฆษณา	16	25.0
หนังสือพิมพ์	11	17.1
นิตยสาร	7	10.9
อื่น ๆ (ไม่ระบุ)	4	6.3

หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 11 ความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้ง/เดือน	33	51.6
2-3 ครั้ง/เดือน	24	37.5
3-4 ครั้ง/เดือน	5	7.8
มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	1	1.6
รวม	63	100.0

หมายเหตุ มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุคำตอบ (Missing) จำนวน 1 คน

3. ประเภทหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ที่ถูกใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ประเภทนวนิยาย/เรื่องสั้นจำนวน 35 คำตอบ คิดเป็น ร้อยละ 54.6 รองลงมาคือ ประเภทคอมพิวเตอร์จำนวน 26 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 40.6 ประเภทวิชาการและการศึกษาจำนวน จำนวน 24 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 37.5 ตามลำดับ หนังสือและสื่อวีดิทัศน์ประเภทโหราศาสตร์พบน้อยที่สุดจำนวน 4 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 6.3 (ตารางที่12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 12 ประเภทหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ที่ถูกใช้บริการ

ประเภทสินค้า	จำนวน (คน)	จำนวนตัวอย่าง (N = 64)
นวนิยาย/เรื่องสั้น	35	54.6
คอมพิวเตอร์	26	40.6
วิชาการและการศึกษา	24	37.5
สังคมการเมืองและเศรษฐกิจ	19	29.7
หนังสือต่างประเทศ	13	20.3
ท่องเที่ยว	11	17.1
สุขภาพและโภชนาการ	9	14.1
สารคดีและศาสนา	6	9.4
ศิลปกรรม/ดนตรี	5	7.8
โหราศาสตร์	4	6.3

หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4. ความพึงพอใจจากการใช้บริการร้านเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตมีระดับความพึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ มีสินค้าให้บริการหลากหลายประเภทมากที่สุด ร้อยละ 27.0 รองลงมาคือความสะดวกสบายในการค้นหารายการสินค้าร้อยละ 10.9 และมีการจัดโปร โมชั่นอย่างต่อเนื่องร้อยละ 9.5 ตามลำดับ ส่วนการบริการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความสะดวกสบายในการรับคืนสินค้าเป็นสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 1.6 (ตารางที่ 13)

5. ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการร้านเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ตประสบปัญหาจากการใช้บริการด้านความไม่สะดวกในการรับ-คืนสินค้ามากที่สุดร้อยละ 68.8 ระบบการชำระเงินไม่สะดวกร้อยละ 67.2 ความล่าช้าในการจัดส่งสินค้าน้อยที่สุดร้อยละ 37.5 ตามลำดับ ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่พบน้อยที่สุดคือ ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการขัดข้องร้อยละ 7.8 (ตารางที่ 14) เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 13 ร้อยละของระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการร้าน ฯ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีสินค้าให้บริการหลากหลายประเภท	18 (27.0)	28 (44.4)	16 (25.4)	2 (3.2)	-	64 (100.0)
2. ความสะดวกสบายในการค้นหารายการสินค้า	7 (10.9)	27 (42.2)	26 (40.6)	3 (4.7)	1 (1.6)	64 (100.0)
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	1 (1.6)	12 (18.7)	41 (64.1)	10 (15.6)	-	64 (100.0)
4. ความสะดวกสบายในการรับคืนสินค้า	1 (1.6)	15 (23.4)	35 (54.7)	10 (15.6)	3 (4.7)	64 (100.0)
5. อัตราค่าบริการเหมาะสม	2 (3.2)	11 (17.5)	32 (50.8)	15 (23.8)	3 (4.7)	64 (100.0)
6. มีการจัดโปรโมชั่นอย่างต่อเนื่อง	6 (9.5)	16 (25.4)	36 (55.6)	6 (9.5)	-	64 (100.0)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการร้าน ฯ

ตารางที่ 14 ร้อยละของปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้บริการร้าน ฯ

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความไม่สะดวกในการรับ-คืนสินค้า	44	68.8
ระบบการชำระเงินไม่สะดวก	43	67.2
ความล่าช้าในการจัดส่งสินค้า	24	37.5
มีการประชาสัมพันธ์น้อย	23	35.9
สินค้าที่ได้รับไม่ตรงกับรายการพิมพ์	9	14.1
ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการขัดข้อง	5	7.8
ช่องทางการติดต่อกับร้าน ฯ และ ไม่ระบุ	5	7.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับอาจารย์งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ
 ไม่วากรณ์ใดๆ พึงสน อักทงห้ามมเหตดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตมีดังนี้คือ มีการจัดส่งสินค้าให้ถึงที่มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ อัตราค่าบริการเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 30.2 สะดวกในการเช่ายืมสินค้าร้อยละ 23.4 มีสินค้าให้ยืมหลายประเภทร้อยละ 18.8 การประชาสัมพันธ์ร้อยละ 7.9 สามารถระบุรายการสินค้าได้ร้อยละ 6.3 ส่วนรูปแบบของเว็บไซต์ที่มีผลต่อการใช้บริการน้อยที่สุดคือร้อยละ 4.8 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต

รายการ	ระดับผลการเลือกใช้บริการ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีสินค้าให้ยืมหลายประเภท	12 (18.7)	26 (40.6)	19 (29.7)	5 (7.8)	2 (3.2)	64 (100.0)
2. สามารถระบุรายการสินค้าได้	4 (6.2)	23 (35.4)	27 (42.2)	7 (11.4)	3 (4.8)	64 (100.0)
3. มีการจัดส่งสินค้าให้ถึงที่	21 (32.8)	27 (42.2)	12 (18.6)	3 (4.8)	1 (1.6)	64 (100.0)
4. อัตราค่าบริการเหมาะสม	19 (30.2)	26 (40.5)	16 (25.4)	2 (3.2)	1 (1.6)	64 (100.0)
5. สะดวกในการเช่ายืมสินค้า	15 (23.4)	27 (42.2)	21 (32.8)	1 (1.6)	-	64 (100.0)
6. การประชาสัมพันธ์	5 (7.8)	31 (48.4)	27 (42.2)	1 (1.6)	-	64 (100.0)
7. รูปแบบของเว็บไซต์	3 (4.8)	38 (58.7)	20 (31.7)	2 (3.2)	1 (1.6)	64 (100.0)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษาระบบการจัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตของ www.thailib.com ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการทั่วไป พนักงานบริษัทแอลฟา จำกัด ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับร้าน ฯ และแบบสอบถามผู้ใช้บริการจากเว็บไซต์และโทรศัพท์ดังกล่าว สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผู้จัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต

ร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตได้จัดตั้งขึ้นเป็นแห่งแรกของประเทศไทยในนามของ www.thailib.com โดยบริษัทแอลฟา จำกัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในขั้นแรกเพื่อการทดลองพัฒนาระบบฐานข้อมูลของบริษัทในการวางระบบเครือข่าย อันเป็นโครงการนำร่องไปสู่โครงการอื่น ๆ แต่ต่อมามีผู้ตอบรับการใช้มากขึ้น จึงขยายกิจการเป็นส่วนงานหนึ่งของบริษัทโดยตรง ประกอบกับผู้จัดตั้งต้องการเก็บรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพดีไปพร้อม ๆ กับการสร้างรายได้จากทรัพยากรที่มีอยู่ โดยเลือกใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นตัวกลางในการติดต่อกับผู้ใช้บริการเพราะเล็งเห็นว่าในปัจจุบันยังไม่มีผู้ประกอบการใดทำธุรกิจเดียวกันนี้ และยังเป็นการสร้างความแตกต่างไปจากธุรกิจในรูปแบบเดิม เพราะได้มีการนำเอาเทคโนโลยีการจัดเก็บฐานข้อมูลดิจิทัลมาใช้ในการบันทึกรายการหรือคำสั่งซื้อต่าง ๆ ทำให้ลดความผิดพลาดในการดำเนินงานได้ดีกว่าการบันทึกข้อมูลด้วยมือ (Manual) นอกจากนี้รูปแบบธุรกิจถือเป็นการดึงดูดความสนใจจากผู้ใช้บริการได้ไม่น้อย เพราะสามารถเอื้อประโยชน์ให้กับผู้ใช้ในหลาย ๆ ด้านเช่น ผู้ใช้บริการไม่ถูกจำกัดเวลาและสถานที่ในการติดต่อ เป็นการสื่อสารทางเดียวที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสะดวกในการใช้บริการ เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกันร้าน ฯ ต้องดำเนินงานอยู่บนข้อจำกัดคือ ร้าน ฯ มีหนังสือและสินค้าไม่เพียงพอต่อการให้บริการเพราะคำสั่งยืมจากผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นรายการหนังสือใหม่ซึ่งไม่มีในรายการสินค้าที่มีอยู่ จึงต้องมีการจัดซื้อเพิ่มทำให้ประสบปัญหาเงินทุนหมุนเวียนลดน้อยลงตามมา อีกทั้งไม่มีสำนักพิมพ์หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินกิจการอีกด้วย ซึ่งสืบเนื่องมาจากในระยะแรกของการให้บริการนั้น ได้มีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่จำกัด ทำให้มีผู้เข้ามาใช้บริการไม่มากนัก แต่ในปัจจุบันได้เพิ่มการประชาสัมพันธ์มากขึ้น จึงมีอัตราการเข้ามาใช้บริการในเว็บไซต์มากกว่าเดิมแต่ยังอยู่ขั้นคืบทุนระยะยาว ดังนั้นแนวทางการแก้ไขปัญหาหนึ่งคือ การประชาสัมพันธ์ให้มีผู้ใช้บริการมากขึ้นและจัดหาแหล่งเงินทุนหมุนเวียนจากการจัดหาธุรกิจอื่นร่วมกิจการ เช่น สำนักพิมพ์และสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อง ส่วนแนวทางการพัฒนาในอนาคตนั้น ส่วนใหญ่เน้นการพัฒนาทางด้านเว็บไซต์ให้มีรูปแบบที่สะดวกต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมไปถึงการพัฒนาเป็นเว็บไซต์ประมวลขายสินค้า ซึ่งเป็นการเพิ่มเงินทุนหมุนเวียนให้กับกิจการด้านหนึ่งด้วย โดยการนำเอาสินค้าเก่าที่มีสต็อกการใช้บริการน้อยมาประมวลขายให้แก่สมาชิกในราคาที่ถูกลงกว่าตลาดทั่วไป

พนักงานร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในแต่ละฝ่ายมีงานเชื่อมโยงกัน โดยเริ่มจากฝ่ายฐานข้อมูลจะบันทึกรายการต่าง ๆ แล้วส่งหน้าที่ต่อไปยังฝ่ายพัสดุและจัดส่งสินค้าเพื่อจัดส่งสินค้าตามรายการที่มีคำสั่งซื้อ ซึ่งจะสิ้นสุดที่ฝ่ายการเงินและบัญชีในการตรวจสอบรายการชำระเงินต่าง ๆ และลงบันทึกข้อมูลเบื้องต้นของสินค้าที่มีการจัดซื้อเพิ่มเติมก่อนส่งให้ฝ่ายฐานข้อมูลปรับปรุงรายการสินค้าใหม่ต่อไป ส่วนข้อดีของการใช้บริการร้าน ๆ คือ ความสะดวกในการเดินทางและประหยัดเวลาในการใช้บริการ เพราะใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการติดต่อและยังสามารถระบุรายการสินค้าที่ต้องการใช้บริการได้อีกด้วย ในขณะที่ข้อจำกัดของการให้บริการคือ มีผู้ให้บริการน้อยและมีสินค้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากนี้ยังประสบปัญหาการจัดส่งไปรษณีย์ที่ไม่มีผู้ตอบรับ จึงเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาโดยให้มีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางที่หลากหลายไปจากเดิม รวมไปถึงการปรับปรุงเว็บไซต์ให้สะดวกต่อการใช้ของสมาชิกมากขึ้นด้วย

ผู้ให้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต

พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 26-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท และมีถิ่นที่อาศัยอยู่ในภาคกลาง โดยรับทราบการประชาสัมพันธ์ของร้าน ๆ จากทางเว็บไซต์ และคนรู้จัก มีความถี่ของการเข้ามาใช้บริการในช่วงที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้ง/เดือนมากที่สุด และรายการสินค้าประเภทนวนิยาย/เรื่องสั้น คอมพิวเตอร์ เป็นกลุ่มสินค้านิยมที่ได้รับความนิยมในการใช้บริการบ่อยที่สุด ส่วนระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการต่าง ๆ อยู่ระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดยการมีสินค้าให้บริการหลากหลายประเภทและความสะดวกสบายในการค้นหารายการสินค้าได้รับความพึงพอใจในเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับมาก ส่วนปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกสบายในการรับคืนสินค้า อัตราค่าบริการเหมาะสม มีการจัดโปรโมชั่นอย่างต่อเนื่อง ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังมีความคิดเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้บริการร้าน ๆ นั้นเกิดจากความไม่สะดวกในการรับ-คืนสินค้า และระบบการชำระเงิน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการคือ มีการจัดส่งสินค้าให้ถึงที่ รองลงมาคือ อัตราค่าบริการเหมาะสม สะดวกในการเช่ายืม สินค้า ตามลำดับ โดยรูปแบบของเว็บไซต์มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเป็นลำดับสุดท้าย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน

1. ในปัจจุบันมีการทำธุรกิจที่อาศัยเว็บไซต์เป็นหน้าร้านเพื่อติดต่อกับลูกค้าทางอินเทอร์เน็ตจำนวนมาก ทำให้มีการแข่งขันกันสูง ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสนใจต่อลักษณะโดยรวมของหน้าเว็บไซต์ในแต่ละเพจ เพื่อดึงดูดสนใจให้ผู้ใช้เข้าใช้บริการมากขึ้น รวมไปถึงการเพิ่มเนื้อหาหรือจัดกิจกรรมให้กับผู้ใช้นอกเหนือไปจากการทำธุรกิจโดยตรง ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความสนใจและการติดตามให้กับสินค้าที่จัดเป็น โปรโมชั่นในแต่ละช่วงเวลา นอกจากนี้ขั้นตอนการให้บริการในปัจจุบันค่อนข้างไม่สะดวกต่อผู้ใช้อย่างใหม่ ซึ่งอาจทำให้มีผู้สนใจสมัครเป็นสมาชิกน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

2. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการมากที่สุดประการหนึ่งคือ มีการจัดส่งสินค้าให้ถึงที่ ทำให้คาดการณ์ได้ว่าผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกสบายในการเดินทาง แต่เมื่อพิจารณาพร้อมกับระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วจากการให้บริการกลับพบว่าอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าการให้บริการในด้านอื่น ๆ มาก ดังนั้นร้าน ๆ จึงควรให้ความสนใจในการพัฒนาระบบการจัดส่งให้มีความรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม ทั้งนี้เพื่อเป็นการทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงประโยชน์ในความแตกต่างจากการใช้บริการร้าน ๆ กับร้านหนังสือทั่วไปอย่างชัดเจน

3. จากปัญหาและอุปสรรคที่พบในปัจจุบัน ส่วนใหญ่เป็นข้อจำกัดของระบบการดำเนินงาน เช่น ความไม่สะดวกในการรับ-คืนสินค้าทางไปรษณีย์อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการไม่อยู่ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวร้าน ๆ จึงควรติดต่อกับผู้ใช้บริการเพื่อแจ้งการจัดส่งตามที่อยู่ที่แน่นอนล่วงหน้า ส่วนระบบการชำระเงินนั้นเป็นข้อจำกัดของการดำเนินงานที่ไม่สามารถควบคุมได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ผู้ทำการศึกษามีความเห็นว่า ร้าน ฯ ควรลดอัตราค่าบริการหรือจัดโปรโมชั่นเป็นการ เป็นสมาชิกประเภทพิเศษตามช่วงระยะเวลา ซึ่งอาจทำให้เป็นการดึงดูคความสนใจของผู้ใช้บริการ ในกลุ่มผู้มีรายได้น้อยได้ต่ำมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงระบบการจัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทาง อินเทอร์เน็ต โดยไม่ได้เปรียบเทียบกับระบบการจัดการร้านหนังสือเช่าโดยทั่วไป จึงไม่สามารถ ระบุสาเหตุและปัจจัยที่มีอิทธิพลจากการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับร้านหนังสือเช่าได้โดยตรง

2. การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตนั้น ทำให้ได้รับ แบบสอบถามกลับมาจำนวนค่อนข้างน้อย ข้อมูลที่ได้จึงเป็นเพียงความคิดเห็นบางส่วนของผู้ใช้ บริการส่วนใหญ่ที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ นอกจากนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างขาดการสนใจ ในคำถามเพราะมีความถี่ในการใช้บริการร้าน ฯ ไม่มากนัก ความตั้งใจในการตอบแบบสอบถามจึง มีน้อย ทำให้ความสมบูรณ์ของข้อมูลในบางรายการขาดหายไปด้วย ส่วนแบบสัมภาษณ์ทาง โทรศัพท์จากกลุ่มตัวอย่างมีข้อจำกัดอยู่ที่ความชัดเจนและความเข้าใจจากการฟังผู้อ่านแบบสัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์ในบางข้อค่อนข้างยาวผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ต้องอาศัยความสนใจในการฟังจึงสามารถ ระบุคำตอบได้ อีกทั้งบางข้อเป็นข้อมูลส่วนตัวซึ่งไม่สะดวกในการให้ข้อมูลโดยตรง จึงอาจทำให้ได้ ข้อมูลที่ไม่เป็นจริง

3. แบบสอบถามที่ใช้มุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นในภาพรวมของระบบ การดำเนินงานซึ่งแบ่งตามข้อมูลทั่วไปโดยไม่ได้จำแนกตามประเภทสมาชิก จึงไม่สามารถเปรียบเทียบความถี่ ความพึงพอใจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการได้ในประเภทสมาชิก ต่าง ๆ ได้

4. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาหนึ่งระบบธุรกิจที่มีหน้าร้านเป็นเว็บไซต์ทาง อินเทอร์เน็ตที่เป็นการประยุกต์ธุรกิจในรูปแบบเดิมเป็นรูปแบบอีคอมเมิร์ซซึ่งมีการจัดเก็บข้อมูล อย่างเป็นระบบ ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรเป็นการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระบบการ ดำเนินงานของธุรกิจในรูปแบบปัจจุบันกับรูปแบบใหม่เพื่อหาความเหมาะสมในเชิงพาณิชย์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

เกรียงไกร ทวีโชติกิจเจริญ. 2543. แนวโน้มหนังสือพิมพ์ออนไลน์ในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยนิพนธ์ปริญญาโท. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉัททวุฒิ พิษผล . 2542 . เปิดโลกการค้าอิเล็กทรอนิกส์ . กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โปรวิชั่น จำกัด.แปลจาก David Kosiour. 1999. Understanding Electronic Commerce. New York

ทรงพล โพธิ์ศรี . 2544 . การพัฒนารูปแบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยนิพนธ์มหาบัณฑิต. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีปทุม. บัณฑิตวิทยาลัย

นภดล กมลวิลาสเสถียร. 2544. พิชัยสงคราม E-Commerce. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด

ปฐมมา และคณะ. 2545. การจัดการงานห้องสมุดเทปวีดีโอและซีดีเพลง . กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษ . คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

รัชชัย นาวิภานนท์ และเอกชัย จันสกุล . 2542. การจัดการร้านหนังสือเช่า. กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษ . คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วินัย ไวทยะพานิช. 2544.“ การเริ่มใหม่ในธุรกิจที่น่าสนใจ”. โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: น. 99-100.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บริษัท A.N.การพิมพ์ จำกัด.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. 2545. อีคอมเมิร์ซไทยสถิติและบทวิเคราะห์รายสาขาธุรกิจ.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิมพ์งาม จำกัด.

หน้าจอเว็บไซต์ร้านอะเมซอน.ที่มา <http://www.amazon.com.exec.obidos.subst.home.html> .
29 พ.ย. 2546

หน้าจอหลักเกณฑ์ในการใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เข้าทางอินเทอร์เน็ต . ที่มา
http://www.thailib.com/register_form.php. 15 พ.ย. 2546



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ผู้จัดการทั่วไปบริษัท แอลฟา จำกัด

- คำชี้แจง 1. แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้จัดการทั่วไปบริษัท แอลฟา จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต www.thailib.com เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบการดำเนินงาน
2. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาปัญหาพิเศษนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคบริหารธุรกิจ เกษตร สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการจัดตั้งร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต www.thailib.com

1. วัตถุประสงค์การจัดตั้งร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

.....

2. แนวความคิดและสาเหตุที่ทำให้เกิดแนวความคิดการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินธุรกิจ

.....

.....

.....

.....

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้กับการเช่ายืมหนังสือและสื่อวีดิทัศน์

3.1 จำนวนผู้ใช้บริการ

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 ความคุ้มค่าของการนำเทคโนโลยีมาใช้

.....
.....
.....

3.3ความสะดวกในการให้บริการ

.....
.....
.....

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงาน

4. ผลจากการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้กับการเช่ายืมหนังสือและสื่อวีดิทัศน์

.....
.....
.....

5. ข้อดีของระบบการเช่ายืมหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ต

.....
.....
.....

6. ข้อจำกัดของระบบการเช่ายืมหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ต

.....
.....
.....

7.แนวทางการแก้ไขข้อจำกัดหรือปัญหาจากการใช้ระบบการเช่ายืมหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ต

.....
.....
.....
.....

**ส่วนที่ 3 นโยบายการพัฒนาร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต www.thailib.com
ในอนาคต**

8. แนวทางการพัฒนาและการจัดการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทาง อินเทอร์เน็ต ในอนาคต

8.1 พนักงาน

.....
.....

8.2 เทคโนโลยี

.....
.....

8.3 จำนวนทรัพยากร

.....
.....

8.4 การขยายการลงทุน

.....
.....

8.5 กระบวนการดำเนินงาน

.....
.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์พนักงานบริษัท แอลฟา จำกัด

- คำชี้แจง 1. แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท แอลฟา จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต www.thailib.com เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบการดำเนินงาน
2. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาปัญหาพิเศษนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคบริหารธุรกิจเกษตร สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงาน

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 25 2) 25-35 ปี
 3) 36-45 ปี 7) 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 2) ระดับปริญญาตรี
 3) สูงกว่าระดับปริญญาตรี 4) อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ฝ่ายการทำงานที่รับผิดชอบ

.....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นและการดำเนินงานของพนักงาน

5. ขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายที่รับผิดชอบ

.....
.....
.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ข้อดีจากการดำเนินงานของร้าน ฯ ที่แตกต่างจากร้านหนังสือเช่าทั่วไป

.....
.....
.....
.....
.....

7. ข้อจำกัดและปัญหาจากการดำเนินงาน

.....
.....
.....
.....
.....

8. แนวทางการแก้ปัญหาและข้อจำกัดจากการดำเนินงาน

.....
.....
.....
.....
.....

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะจากการให้ดำเนินงาน

9. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน

.....
.....
.....
.....

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามผู้ใช้บริการร้านหนังสือ และสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตของ www.thailib.com

- คำชี้แจง 1.แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ www.thailib.com เกี่ยวกับการให้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบการดำเนินงาน
- 2.แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาปัญหาพิเศษนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคบริหารธุรกิจ เกษตร สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21-25 ปี 3) 26-30 ปี
 4) 31-35 ปี 5) 36-40 ปี 6) 41-45 ปี
 7) มากกว่า 46 ปี

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 2) ระดับปริญญาตรี
 3) สูงกว่าระดับปริญญาตรี 4) อื่น ๆ (ระบุ).....

4. อาชีพ

- 1) นักเรียน/นักศึกษา 2) ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 3) พนักงานเอกชน 4) พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 5) ข้าราชการ 6) อื่น ๆ (ระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. รายได้เดือน

- 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท 2) 5,001-10,000 บาท
- 3) 10,001-15,000 บาท 4) 15,001-20,000 บาท
- 5) 20,001-25,000 บาท 6) 25,001-30,000 บาท
- 7) มากกว่า 30,001 บาท

6. ถิ่นที่อาศัยอยู่

- 1) ภาคกลาง..... 2) ภาคเหนือ.....
- 3) ภาคตะวันออก..... 4) ภาคตะวันตก.....
- 5) ภาคใต้..... 6) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เข้าทางอินเทอร์เน็ต

7. ท่านรู้จักร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เข้าทางอินเทอร์เน็ตจากแหล่งใด

- 1) หนังสือพิมพ์ 2) นิตยสาร
- 3) เว็บไซต์ (ระบุ)..... 4) แผ่นพับ/สื่อ โฆษณาอื่น ๆ
- 5) เพื่อน 6) อื่น ๆ (ระบุ).....

8. ท่านได้เข้ามาใช้บริการใน www.thailib.com บ่อยเพียงใด

- 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้ง/เดือน 2) 2-3 ครั้ง/เดือน
- 3) 3-4 ครั้ง/เดือน 4) มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน
- 5) อื่น ๆ (ระบุ).....

9. หนังสือและสื่อวีดิทัศน์ประเภทใดที่ท่านเลือกใช้บริการบ่อยที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) วิชาการและการศึกษา 2) นวนิยาย/เรื่องสั้น
- 3) สังคมการเมืองเศรษฐกิจ 4) หนังสือต่างประเทศ
- 5) สุขภาพและโภชนาการ 6) คอมพิวเตอร์
- 7) ศิลปกรรม/ดนตรี 8) โหราศาสตร์
- 9) การ์ตูน 10) ท่องเที่ยว
- 11) อื่น ๆ (ระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. ท่านมีความพึงพอใจจากการใช้บริการร้านเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ตของ www.thailib.com มากน้อยเพียงใด

รายการ	ระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีสินค้าให้บริการหลากหลาย					
2. ความสะดวกในการค้นหารายการสินค้า					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความสะดวกในการจัดส่งสินค้า					
5. อัตราค่าบริการเหมาะสม					
6. มีการจัด โปรโมชันอย่างต่อเนื่อง					

11. ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบจากการใช้บริการร้านเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ต www.thailib.com ในปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) สินค้าที่ได้รับไม่ตรงกับรายการพิมพ์
- 2) ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการขัดข้อง
- 3) ระบบการชำระเงินไม่สะดวก
- 4) ความล่าช้าในการจัดส่งสินค้า
- 5) ความไม่สะดวกในการรับ-คืนสินค้า
- 6) มีการประชาสัมพันธ์น้อย
- 7) อื่น ๆ (ระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ

12. ปัจจัยต่อไปนี้ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านเช่าหนังสือและสื่อวีดิทัศน์ทางอินเทอร์เน็ต

www.thailib.com มากน้อยเพียงใด

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีสินค้าให้อืมหลายประเภท					
2. สามารถระบายการสินค้าได้					
3. อัตราค่าบริการเหมาะสม					
4. มีการจัดส่งสินค้าให้ถึงที่					
5. สะดวกในการเช่าอืมสินค้า					
6. การประชาสัมพันธ์					
7. รูปแบบของเว็บไซต์					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

12. ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามผู้ใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่า

ทางอินเทอร์เน็ตของ www.thailib.com

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	ตำแหน่ง คอลัมน์ (Column)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No	1-3	Nominal	ลำดับของ แบบสอบ ถาม	001-120	
1	SEX	4	Nominal	เพศ	1.ชาย 2.หญิง	เลือกได้ เพียงข้อ เดียว
2	AGE	5	Ordinal	อายุ	1.ต่ำกว่า 20 ปี 2.21-25 ปี 3.26-30 ปี 4.31-35ปี 5.36-40 ปี 6.41-45 ปี 7.มากกว่า 45 ปี	เลือกได้ เพียงข้อ เดียว
3	EDU	6	Ordinal	ระดับ การศึกษา	1.ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.ปริญญาตรี 3.สูงกว่าปริญญาตรี 4.อื่น ๆ	เลือกได้ เพียงข้อ เดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	ตำแหน่ง คอลัมน์ (Column)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
4	OCC	7	Nominal	อาชีพ	1.นักเรียน/นักศึกษา 2.ธุรกิจส่วนตัว 3.พนักงานเอกชน 4.พนักงานรัฐวิสาหกิจ 5.ข้าราชการ 6.อื่นๆ	เลือกได้ เพียงข้อ เดียว
5	SAL	8	Ordinal	รายได้	1.น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท 2.5,000-10,000 บาท 3.10,001-15,000 บาท 4.15,001-20,000 บาท 5.20,000-20,500 บาท 6.25,001-30,000 บาท 7.มากกว่า 30,001 บาท	เลือกได้ เพียงข้อ เดียว
6	LOC	9	Nominal	ถิ่นที่อยู่ของ ผู้ใช้บริการ	1.ภาคกลาง 2.ภาคเหนือ 3.ภาคตะวันออก 4.ภาคตะวันตก 5.ภาคใต้ 6.ภาคตะวันออกเฉียง เหนือ	เลือกได้ เพียงข้อ เดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการร้านหนังสือและสื่อวีดิทัศน์เช่าทางอินเทอร์เน็ต

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	ตำแหน่ง คอลัมน์ (Column)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
7	V7A V7B V7C V7D V7E V7F	10 11 12 13 14 15	Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal	แหล่งที่ผู้ใช้ รู้จักร้าน ฯ 1.หนังสือ พิมพ์ 2.นิตยสาร 3.เว็บไซต์ 4.แผ่นพับ/ สื่อโฆษณา 5.คนรู้จัก 6.อื่น ๆ	V7A-V9F มีค่าที่เป็น ไปได้เหมือนกันใน ความหมายต่อไปนี้ คือ 1. เลือก 0. ไม่เลือก	เลือกได้ หลายข้อ
8	V8	16	Ordinal	ความถี่ของ การใช้ บริการ	1.น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้ง/เดือน 2.2-3 ครั้ง/เดือน 3.3-4 ครั้ง/เดือน 4.มากกว่า 5 ครั้ง/ เดือน 5.อื่น ๆ	เลือกได้ เพียงข้อ เดียว
9				ประเภท สินค้าที่เลือก ใช้บ่อยที่สุด	V9A-V9k มีค่าที่เป็น ไปได้เหมือนกันใน ความหมายต่อไปนี้ คือ 1. เลือก 0. ไม่เลือก	เลือกได้ หลายข้อ

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	ตำแหน่ง คอลัมน์ (Column)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	V9A	17	Nominal	1.วิชาการและการ ศึกษา		
	V9B	18	Nominal	2.นวนิยาย/เรื่องสั้น		
	V9C	19	Nominal	3.สังคมการเมือง และเศรษฐกิจ		
	V9D	20	Nominal	4.หนังสือต่าง ประเทศ		
	V9E	21	Nominal	5.สุขภาพและ โภชนาการ		
	V9F	22	Nominal	6.คอมพิวเตอร์		
	V9G	23	Nominal	7.ศิลปกรรม/ดนตรี		
	V9H	24	Nominal	8.โหราศาสตร์		
	V9I	25	Nominal	9.การ์ตูน		
	V9J	26	Nominal	10.ท่องเที่ยว		
	V9K	27	Nominal	11.อื่น ๆ		
10	V10A	28	Ordinal	ความพึงพอใจจาก การใช้บริการ ร้าน ๆ 1.มีสินค้าให้ใช้ บริการหลาก หลาย	V11A-V11F มีระดับความพึง พอใจจากการใช้ บริการดังนี้ 5. = มากที่สุด 4. = มาก	เลือกได้ เพียงข้อ เดียว
	V10B	29	Ordinal	2.ความสะดวกใน การค้นหารายการ สินค้า	3. = ปานกลาง 2. = น้อย 1. = น้อยที่สุด	
	V10C	30	Ordinal	3.ความรวดเร็วใน		
	V10D	31	Ordinal	การให้บริการ		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	ตำแหน่ง คอลัมน์ (Column)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	V10E	32	Ordinal	4.ความสะดวกใน การจัดส่งสินค้า		
	V10F	33	Ordinal	5.อัตราค่าบริการ เหมาะสม 6.มีการจัดโปรโมชั่น อย่างต่อเนื่อง		
11	V11A	34	Ordinal	ปัญหาและอุปสรรค ที่ท่านพบจากการ ใช้บริการร้าน ฯ 1.สินค้าที่ได้รับไม่ ตรงกับรายการพิมพ์	V10A-V10G มี ค่าที่เป็นไปได้ เหมือนกันใน ความหมายต่อ ไปนี้คือ	เลือกได้ หลายข้อ
	V11B	35	Ordinal	2.ระบบ คอมพิวเตอร์ ผู้ให้บริการขัดข้อง	1. เลือก 0. ไม่เลือก	
	V11C	36	Ordinal	3.ระบบการชำระ เงินไม่สะดวก		
	V11D	37	Ordinal	4.ความล่าช้าในการ จัดส่งสินค้า		
	V11E	38	Ordinal	5.ความไม่สะดวก ในการรับ-คืน สินค้า		
	V11F	39	Ordinal	6.มีการประชาสัมพันธ์ น้อย		
	V11G	40	Ordinal	7.อื่น ๆ		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	ตำแหน่ง คอลัมน์ (Column)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
12	V12A V12B V12C V12D V12E V12F V12G	41 42 43 44 45 46 47	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal	ปัจจัยที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการ ร้าน ฯ 1.มีสินค้าให้ยืม หลายประเภท 2.สามารถระบุ รายการสินค้าได้ 3.อัตราค่าบริการ เหมาะสม 4.มีการจัดส่งสิน ค้าให้ถึงที่ 5.สะดวกในการ เช่ายืมสินค้า 6.การประชาสัมพันธ์ 7.รูปแบบของ เว็บไซต์	V12A-V11G มีระดับความพึง พอใจจากการใช้ บริการดังนี้ 5. = มากที่สุด 4. = มาก 3. = ปานกลาง 2. = น้อย 1. = น้อยที่สุด	เลือกได้ เพียงข้อ เดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้