



พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)



โมดูลที่ 8

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

1. ความหมายของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง “กระบวนการทำธุรกรรมทุกชนิด ซึ่ง ซื้อ ขาย ประมวล แลกเปลี่ยน หรือถ่ายโอนสินค้าและบริการ ตลอดจนเนื้อหา (content) ที่เป็นดิจิทัล ระหว่างองค์การธุรกิจกับองค์การธุรกิจด้วยกัน หรือองค์การธุรกิจกับผู้บริโภคผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยธุรกรรมทางการค้านั้นเป็นการแลกเปลี่ยนที่ก่อให้เกิดมูลค่ากับคู่ค้าทั้งสองฝ่าย”

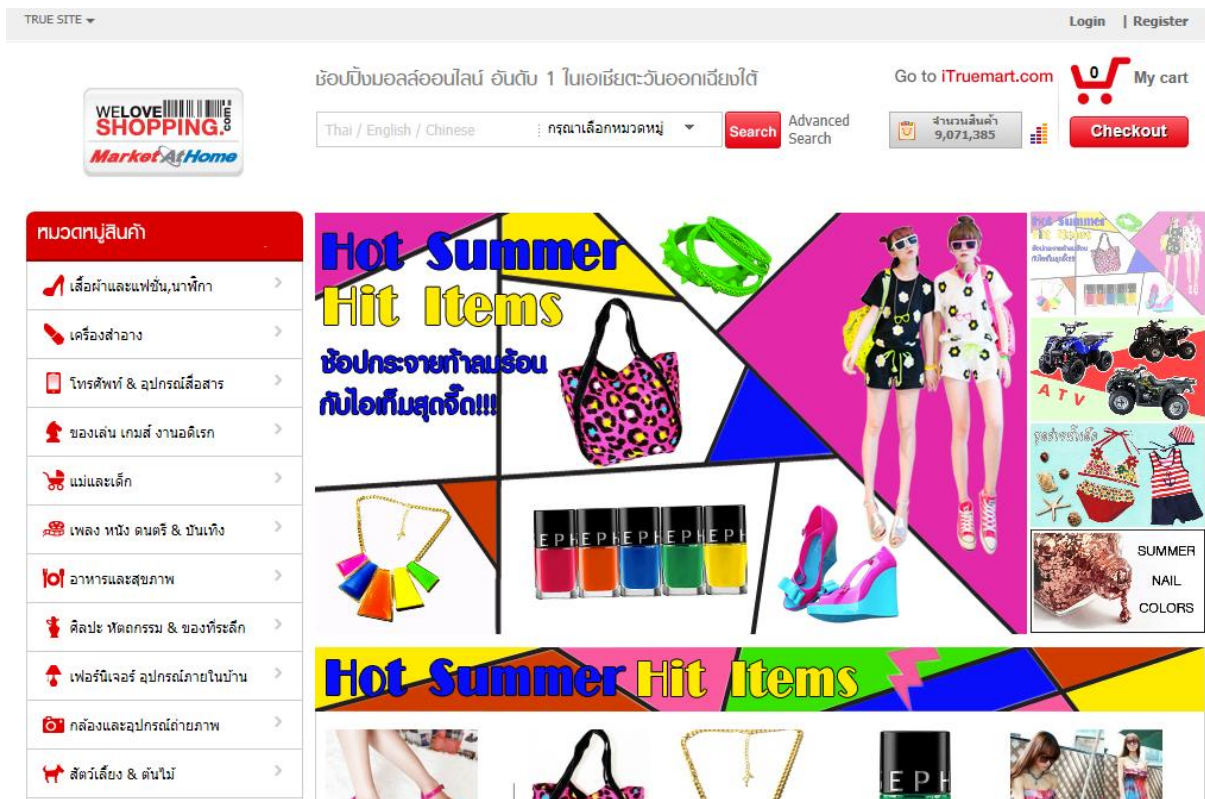
2. ความสำคัญของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)

1. การซื้อสินค้าได้ทุกที่ทุกเวลา (Ubiquity)
2. การเข้าถึงผู้บริโภคได้ทั่วโลก (Global Reach)
3. ความเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก (Universal standards)
4. การให้ข้อมูลรายละเอียดของตัวสินค้าหรือบริการอย่างมาพอ (Richness)
5. การสนับสนุนต่อการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้า (Interactivity)
6. ความหนาแน่นและคุณภาพของข้อมูล (Information Density)
7. การสนองตอบตามความชอบส่วนบุคคล/การปรับแต่งการใช้งานให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ (Personalization/Customization)
8. เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนเครือข่ายสังคม (Social Technology)

3. ประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)

การจัดแบ่งประเภทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในที่นี้จะพิจารณาจัดแบ่งโดยใช้ธรรมชาติของความสัมพันธ์ในลักษณะของการซื้อขายกันในตลาด ตามลักษณะว่าใครเป็นผู้ขายสินค้าให้ใครเป็นกรอบในการจัดแบ่ง

1. *ธุรกิจกับผู้บริโภค (Business-to-Customer or B2C)* เป็นรูปแบบที่มีการทำมากที่สุด และเป็นที่ยอมรับมากที่สุด เช่น การเปิดร้านขายปลีกออนไลน์ ตัวอย่างเช่น Tohome.com WeloveShopping.com Rakuten Tarad.com เป็นต้น และเว็บไซต์ที่เปิดขายตรงอย่าง MarthaStewart.com ที่ขายสินค้าและบริการของตกแต่งบ้าน ตกแต่งสวน เป็นต้น



ภาพที่ 1 แสดงเว็บไซต์ของธุรกิจแบบ B2C

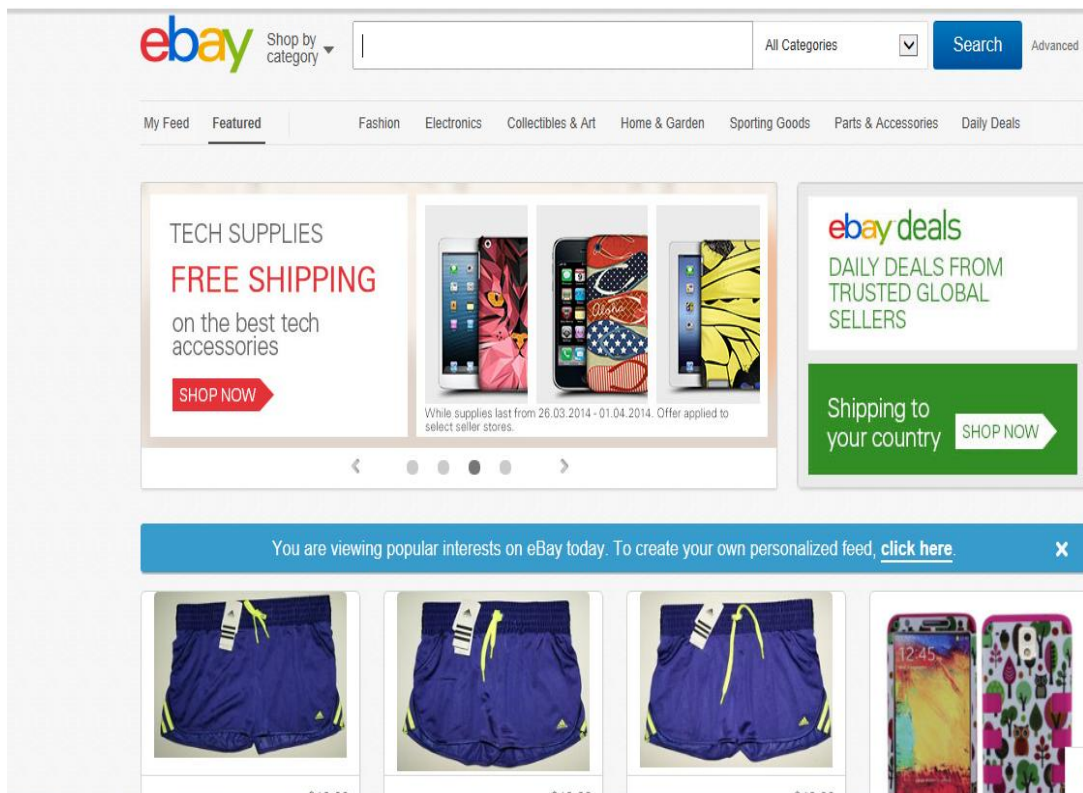
ที่มา: เว็บไซต์ของ WeloveShopping.com (<http://www.weloveshopping.com/> ค้นคืนวันที่ 25 มีนาคม 2557)

2. ธุรกิจกับธุรกิจ (Business-to-Business or B2B) เป็นการทำธุรกรรมแบบธุรกิจสู่ธุรกิจ หรือ บริษัทต่อบริษัท ตัวอย่างเช่น Cisco.com หรือ Intel.com ซึ่งมีการเปิดให้บริการ e-Procurement หรือการจัดซื้อจัดจ้างออนไลน์ ตัวอย่างเช่น ธนาคารแห่งหนึ่ง ต้องการสั่งซื้ออุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ผ่านทาง Cisco.com ซึ่งบริษัท Cisco นั้นเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในการผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ทางด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ Cisco ได้ใช้กลยุทธ์ในการผลิตและจำหน่ายสินค้าผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แบบ B2B อย่างเดียวเท่านั้น โดยมีลักษณะการผลิตสินค้าตามคำสั่งซื้อ (made-to-order) เพื่อเป็นการลดต้นทุนการดำเนินงาน เนื่องจากสินค้าที่บริษัทขายเป็นสินค้าเทคโนโลยี หากทำการผลิตเพื่อรอจำหน่าย (made-to-order) อาจมีความเสี่ยงเรื่องสินค้าล้าสมัยได้

ภาพที่ 2 แสดงเว็บไซต์ของธุรกิจแบบ B2B

ที่มา: เว็บไซต์ของบริษัท Cisco (<http://www.cisco.com/> ค้นคืนวันที่ 25 มีนาคม 2557)

3. ผู้บริโภคร่วมกับผู้บริโภค (Customer-to-customer or C2C) เป็นรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เปิดให้ผู้ใช้สามารถซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้ากันได้ตามชอบใจ โดยมีผู้ให้บริการอาจเข้าไปมีส่วนร่วมในการเก็บค่าใช้บริการบางส่วน ตัวอย่างเว็บไซต์ที่เป็นผู้ให้บริการในต่างประเทศ ได้แก่ eBay.com สำหรับตัวอย่างของผู้ให้บริการในประเทศไทย ได้แก่ ThaiSecondhand.com, Dealfish.com เป็นต้น



ภาพที่ 3 แสดงเว็บไซต์ของธุรกิจแบบ C2C

ที่มา: เว็บไซต์ของบริษัท eBay (<http://www.ebay.com/> ค้นคืนวันที่ 25 มีนาคม 2557)

4. ขั้นตอนหลักๆ ของการทำธุรกรรมของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

โดยขั้นตอนหลักๆ ของการทำธุรกรรมของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกซื้อสินค้าหรือบริการจากเว็บไซต์ของร้านค้า โดยทั่วไปแล้วก่อนที่ผู้บริโภคจะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการทางออนไลน์ ผู้บริโภคมักจะทำการค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ ก่อนตัดสินใจ ข้อมูลที่ผู้บริโภคมักค้นหา ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับร้านค้าประเภทและชนิดของสินค้าหรือบริการ ราคา วิธีการชำระเงิน ค่าจัดส่ง และวิธีการจัดส่งสินค้า ภาษี หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ เป็นต้น

โดยทั่วไปแล้วผู้บริโภคมักจะเลือกซื้อจากร้านค้าที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักดี หรือเลือกจากธุรกิจที่ได้รับเครื่องหมายรับรอง เช่น เครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย สำนักพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรมพัฒนาธุรกิจและการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคมั่นใจในระดับหนึ่งว่าจะได้รับสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ



ภาพที่ 4 แสดงเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
 ที่ออกโดย สำนักพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
 ที่มา: <http://www.trustmarkthai.com/ifmportal> ค้นคืนวันที่ 25 มีนาคม 2557

ขั้นตอนที่ 2 การตกลงสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ เมื่อผู้บริโภคพิจารณารายละเอียดข้อมูลของสินค้าหรือบริการแล้ว เมื่อตัดสินใจซื้อสินค้าก็จะทำการเลือกสินค้าที่จะซื้อลงในตะกร้าสินค้าหรือรถเข็นสินค้า (Shopping cart) เสมือนกับการหยิบสินค้าที่ต้องการซื้อลงในรถเข็นสินค้าเพื่อไปซื้อของที่ซูเปอร์มาเก็ต จากนั้นเมื่อกรอกข้อมูลใบสั่งซื้อ (order form) ก็จะมีผลให้เกิดการตกลงสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ

แบบฟอร์มใบสั่งซื้อ เป็นแบบฟอร์มเพื่อใช้รวบรวมการชำระเงินและส่งข้อมูล ณ จุดชำระเงินด้านบนเว็บไซต์ ข้อมูลที่ป้อนเข้าในแบบฟอร์มจะถูกเก็บไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์ หลังจากที่ผู้ใช้คลิกปุ่มส่ง (submit) เพื่อส่งข้อมูล โปรแกรมเบราว์เซอร์จะรวบรวมข้อมูลที่อยู่ในหน่วยความจำและส่งไปยังโปรแกรมเว็บเซิร์ฟเวอร์ที่ทำงานอยู่ที่เครื่องเซิร์ฟเวอร์

ขั้นตอนที่ 3 การประมวลผลการสั่งซื้อ ข้อมูลคำสั่งซื้อที่กรอกผ่านแบบฟอร์มจะถูกส่งไปประมวลผลที่เครื่องแม่ข่ายหรือเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของร้านค้า โดยจัดทำกรเกี่ยวกับการรับข้อมูลแบบฟอร์มจากเบราว์เซอร์ ส่งผ่านข้อมูลไปประมวลผลแล้วส่งข้อความมาแสดงผลที่เบราว์เซอร์ พร้อมทั้งมีการปรับปรุงรายการสินค้าในคลังสินค้าหรือตัดสต็อกสินค้าในทันที

ขั้นตอนที่ 4 การอนุมัติรายการสั่งซื้อและชำระเงินค่าสินค้า เมื่อข้อมูลการสั่งซื้อถูกส่งมาประมวลผลที่เครื่องเซิร์ฟเวอร์ของร้านค้าแล้ว ผู้ให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือร้านค้าก็จะส่งข้อมูลผ่านต่อให้กับธนาคารหรือธุรกิจที่ให้บริการเรื่องการรับชำระเงินค่าสินค้าในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงินค่าสินค้านั้นสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การชำระผ่านบัตรเครดิต การชำระผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร หรือการชำระผ่านธุรกิจที่ให้บริการเรื่องการรับชำระเงินค่าสินค้าในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งเรื่องการชำระเงินค่าสินค้าและบริการที่มีการสั่งซื้อแบบออนไลน์และความปลอดภัยของการชำระเงินค่าสินค้าเป็นเรื่องที่มีความอ่อนไหวอย่างยิ่งในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนที่ 5 การจัดส่งสินค้า เมื่อทางธุรกิจได้รับการชำระเงินจากลูกค้าแล้ว ธุรกิจก็จะจัดส่งสินค้าไปให้ลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้า ในกรณีของสินค้าที่จับต้องได้ (tangible goods)

การจัดส่งสินค้าจะทำผ่านผู้ให้บริการจัดส่งสินค้าต่างๆ เช่น บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด หรือบริษัทให้บริการจัดส่งสินค้าที่รู้จักกันทั่วโลก เช่น ดีเอสแอล (DHL) เฟดเอ็กซ์ (FedEX) หรือยูพีเอส (UPS) เป็นต้น

วิธีง่ายๆ สั่งของเมื่อไหร่...ก็มอดกัย สมามมรือ

✓ **เจ้าหน้าที่ อบรมกัน**
✓ **คุณห่อให้ ถูกต้อง**
✓ **ไม่ใช้ สิ่งของต้องห้าม**

สั่งของปลอดภัย รับ-ส่งถึงมือมันใจถึงมือผู้รับ

สำหรับธุรกิจและองค์กร | **สำหรับบุคคลทั่วไป**

หน้าแรก	สินค้าและบริการ	เกี่ยวกับเรา	ข่าว	ห้องสมุดแสดงป	แบบสุก	คำถามที่พบบ่อย	แผนผังเว็บไซต์	ค้นหา	ลิงค์	ติดต่อ
---------	-----------------	--------------	------	---------------	--------	----------------	----------------	-------	-------	--------

👤 ประกัน 200 คู่เมตรอง 100,000 ชื่อใดที่ไปรษณีย์ทุกแห่ง สมัครวันนี้ คู่เมตรองทันที...รายละเอียดเพิ่มเติมคลิก

👤 ผู้ที่ต้องชำระภาษีเพิ่มเติม สามารถชำระได้ที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งทั่วประเทศ ตั้งแต่วันที่ 8 เมษายน 57 ค่าบริการเพียง 10 บาท

👤 สิ้นโซคกับโครงการไปรษณีย์บัตรประกวดคัดเลือกแหล่งท่องเที่ยวอดนิยม เนื่องในวาระครบรอบ 11 ปี ครงการท่องเที่ยว หมดเขต 30 เม.ย. นี้...คลิก

👤 โลจิสโอสต์เวิลด์ (Logispost World) ส่งของใหญ่ไปต่างประเทศ สำหรับสินค้า นน. ตั้งแต่ 20 กก. ขึ้นไป เปิดจุดให้บริการเพิ่มเติม 2 แห่ง ณ ที่ทำการไปรษณีย์พานทอง อ.พานทอง จ.ชลบุรี และ ที่ทำการไปรษณีย์ตลาดโรงเกลือ อ.อรัญประเทศ จ.สระแก้ว ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคมไป...คลิกเพิ่มเติม

👤 ประกาศรายชื่อผู้ที่ได้รางวัลกิจกรรม "ฉลองก้าวสูปีที่ 6 ร้านไปรษณีย์ไทย"...คลิก

👤 บริการฝากส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ และพัสดุไปรษณีย์สำนามชายแดนฟรี!..สำหรับผู้ที่ต้องการส่งจดหมาย ไปรษณีย์บัตร หรือสิ่งของ ที่มีน้ำหนักไม่เกิน 5 กก. ใค่าส่งใจทหาร และค่าตรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยสนามชายแดน...คลิกเพิ่มเติม

f t y THAI ENG

ภาพที่ 5 เว็บไซต์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ที่มา: เว็บไซต์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (<http://www.thailandpost.com/> ค้นคืนวันที่ 25 มีนาคม 2557)

สำหรับกรณีของสินค้าที่จับต้องไม่ได้ (intangible goods) ซึ่งมักได้แก่ สินค้าประเภทเนื้อหา (content) เช่น ซอฟต์แวร์ ภาพยนต์ เพลง นวนิยาย เป็นต้น หลังจากที่ชำระค่าสินค้าแล้ว ลูกค้าสามารถที่จะทำการดาวน์โหลดสินค้าดังกล่าวจากผู้ขายได้เลย ซึ่งนับว่าสร้างความสะดวกและรวดเร็วให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างมาก

5. เทคโนโลยีพื้นฐานของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เทคโนโลยีพื้นฐานของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตและเว็ลด์ไวด์เว็บ และชื่อยง ว่างวุฒิกำจร (2554) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญในโครงสร้างเทคโนโลยีของระบบธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์เป็นเซิร์ฟเวอร์ ซอฟต์แวร์เซิร์ฟเวอร์ ซอฟต์แวร์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และระบบสื่อสาร ดังแสดงในภาพที่ 6



ภาพที่ 6 องค์ประกอบที่สำคัญในโครงสร้างเทคโนโลยีของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ที่มา: ชัยยง ว่องวุฒิกำจร (2554: หน้า 43)

6. การพัฒนาเว็บไซต์ (Web Site Development)

เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาเว็บไซต์ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ซอฟต์แวร์แก้ไขโค้ดเอชทีเอ็มแอล เช่น ไมโครซอฟต์เอ็กซ์เพรสชันเว็บ (Microsoft Expression Web) อะโดบีดรีมวีฟเวอร์ (Adobe Dreamweaver) เน็ตสตูดิโออีซีเว็บกราฟิก (NetStudio Easy Web Graphics) และซอฟต์แวร์ควอดฮอตมีลโพร (SoftGuad HoTMeal Pro) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีซอฟต์แวร์สำเร็จรูปพร้อมด้วยตัวอย่างการเขียนคำสั่งและคู่มืออธิบายวิธีเขียนคำสั่งสำหรับภาษาต่างๆ เช่น วาจา หรืออิวอลเบสิก และวิธีทำอาหารออนไลน์หน้าเว็บที่พัฒนาแล้วบนพีซีไปยังเว็บไซต์ เป็นต้น

การสร้างหน้าเว็บ (Web page Construction) ซอฟต์แวร์สร้างหน้าเว็บจะใช้โปรแกรม เอชทีเอ็มแอล editor ในสร้างหน้าเว็บ ไม่ว่าจะเป็นหน้าเว็บแบบคงที่หรือสถิต (Static Web Page) หรือแบบพลวัตหรือไดนามิก (Dynamic Web Page) หน้าเว็บสถิต คือหน้าเว็บที่บรรจุข้อมูลข่าวสารเหมือนเดิมไม่คอย

เปลี่ยนแปลง เช่น ข้อมูลประวัติของกิจการ และภาพถ่ายของสำนักงานใหญ่ เป็นต้น ส่วนหน้าเว็บพลวัต จะบรรจุข้อมูลและข่าวสารที่แปรเปลี่ยนไปตามความต้องการของผู้ที่เข้ามาดูหน้าเว็บ เช่น ถ้าผู้ที่เข้ามาต้องการข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าชนิดหนึ่งโดยพิมพ์หมายเลขรหัสสินค้าลงไป เว็บเซิร์ฟเวอร์ก็จะค้นหาข้อมูลสินค้านั้นในฐานข้อมูล แล้วก็นำเสนอเป็นหน้าเว็บพลวัต ซึ่งตอนนี้ได้เปลี่ยนจากหน้าเว็บเดิมมาเป็นหน้าเว็บที่ลูกค้าต้องการแล้ว แต่ถ้าเวลาผ่านไปค่อนวัน มีลูกค้าอื่นมาดูหน้าเว็บในทำนองเดียวกันและเป็นสินค้าตัวเดียวกัน อาจจะเห็นข้อมูลที่ต่างกันได้ตามสถานการณ์ในขณะนั้น เช่น จำนวนหรือราคาจะมีการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น เว็บเซิร์ฟเวอร์ที่จัดการเนื้อหาพลวัตนี้ จะต้องมีความสามารถสืบค้นจากฐานข้อมูลต่างได้อย่างรวดเร็ว การเชื่อมต่อฐานข้อมูลในลักษณะเปิดทำให้เว็บเซิร์ฟเวอร์สามารถสืบค้นข้อมูลจากระบบจัดการฐานข้อมูลที่แตกต่างกันได้ เช่น ฐานข้อมูลจากเอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ (SQL Server) ออราเคิล และอินฟอร์มิक्स (Informix) เป็นต้น

7. ซอฟต์แวร์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เมื่อได้ตัดสินใจเลือกสถานที่วางเซิร์ฟเวอร์โฮสต์ได้แล้ว รวมทั้งได้ทำการติดตั้งซอฟต์แวร์ปฏิบัติการ และซอฟต์แวร์แล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือเริ่มทำการพิจารณาการติดตั้งซอฟต์แวร์อีคอมเมิร์ซ ที่สามารถรองรับหน้าที่หลักห้าประการ คือ การจัดการแค็ตตาล็อก การจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์ รถเข็นซื้อสินค้า (shopping cart) การประมวลผลธุรกรรมอีคอมเมิร์ซ และการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณการใช้เว็บซอฟต์แวร์อีคอมเมิร์ซที่จะเลือกใช้ นั้นจะต้องเจาะจงด้วยว่าต้องการทำธุรกรรมแบบปีทูปีหรือปีทูซี เช่น ซอฟต์แวร์ปีทูปีจะไม่มีการคำนวณภาษีขาย แต่ถ้ามีการซื้อเพื่อขายต่อ ซอฟต์แวร์นั้นจะต้องรวมระบบส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างคู่ค้าด้วย เช่น การส่งใบสั่งซื้อ ใบขนสินค้า และใบแจ้งหนี้ เป็นต้น สำหรับซอฟต์แวร์ปีทูซีจะต้องสามารถคำนวณภาษีขายที่ซับซ้อนตามกฎหมายและระเบียบกระทรวงที่เป็นปัจจุบันได้ และไม่จำเป็นต้องมีระบบการเจรจาต่อรองระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย

1) *การจัดการแค็ตตาล็อก (Catalog Management)* กิจการที่มีผลิตภัณฑ์หลากหลาย จะต้องมีความพร้อมในการนำเสนอรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ได้ทันทีที่ลูกค้าเรียกดูในเชิงโต้ตอบ โดยนำเสนอเนื้อหาในลักษณะที่ลูกค้าต้องการไปยังหน้าคอมพิวเตอร์ของลูกค้า ซอฟต์แวร์การจัดการแค็ตตาล็อกที่มีหน้าที่นำข้อมูลจากผลิตภัณฑ์ต่างๆ มารวมกันให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐาน กล่าวคือเป็นแค็ตตาล็อกที่มีมุมมองลักษณะเดียวกัน มีส่วนผสมของข้อมูลครบถ้วนและมีการบูรณาการ นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์รวมของข้อมูลที่ เข้าถึงง่ายค้นคืนง่าย และปรับปรุงแก้ไขง่ายที่เกี่ยวกับราคา และจำนวนสินค้าคงเหลือ ข้อมูลแค็ตตาล็อกจะมีขนาดที่ใหญ่มาก จึงต้องเก็บไว้ในฐานข้อมูลแยกต่างหากในคอมพิวเตอร์ โดยที่เซิร์ฟเวอร์อีคอมเมิร์ซสามารถเข้าถึงได้รวดเร็วด้วย

2) *การจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์ (Product Configuration)* เพื่อช่วยลูกค้าที่มักจะมีความสับสน และต้องการขอความช่วยเหลือเมื่อสินค้าที่จะซื้อ มีรายละเอียดมากและมีทางเลือกมาก ซอฟต์แวร์การจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์ เป็นเครื่องมือที่พัฒนามาตั้งแต่ราวปี พ.ศ. 2525 เพื่อช่วยให้พนักงานขายสามารถหาสินค้าที่จับคู่กับความต้องการของลูกค้าได้ ปัจจุบันนี้ ลูกค้าสามารถทำการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้เครื่องมือจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่เว็บเซิร์ฟเวอร์ได้ด้วยตนเอง โดยแทบจะไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานขายอีก

เช่น ลูกค้าของบริษัทเดลล์ (Dell) สามารถเข้าไปใช้เครื่องมือจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่เป็นเซิร์ฟเวอร์ของเดลล์ เพื่อจัดรูปแบบตัวเลือกของคอมพิวเตอร์ที่ต้องการจะสั่งซื้อได้ ซอฟต์แวร์การจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์นี้ยังสามารถนำไปใช้ในธุรกิจบริการอื่นๆ ด้วย เช่น ช่วยลูกค้าในการจัดรูปแบบของเงินกู้ หรือรูปแบบของกรมธรรม์ ประกันภัยที่เหมาะสมกับลูกค้า เป็นต้น

3) *รถเข็นซื้อสินค้า (Shopping Card Facility)* ปัจจุบันนี้เว็บไซต์อีคอมเมิร์ซ นิยมใช้รถเข็นซื้อสินค้าเพื่อให้ลูกค้าใส่สินค้าที่จะเลือกซื้อ ลูกค้าสามารถตรวจสอบดูรายละเอียดของสินค้า ราคา เงื่อนไข และการจัดส่งจนเป็นที่พอใจก่อน เมื่อตัดสินใจเลือกก็เพียงแต่คลิกที่ปุ่มเพิ่ม (add) สินค้าที่เลือกไว้ก็จะไปปรากฏอยู่ในรถเข็นซื้อสินค้าโดยอัตโนมัติ พร้อมกับแสดงราคารวม ลูกค้าสามารถทบทวนและตรวจดูสินค้าในรถเข็นสินค้าปรากฏขึ้น เพื่อให้ลูกค้าพิมพ์ข้อมูล เช่น ชื่อผู้รับ สถานที่จัดส่งสินค้า และข้อมูลบัตรเครดิตเพื่อชำระเงิน เป็นต้น เมื่อพิมพ์เรียบร้อยแล้ว ก็คลิกที่ปุ่มยืนยัน (confirm) การสั่งซื้อก็เสร็จสมบูรณ์

4) *บริการทางเว็บ (Web services)* คือซอฟต์แวร์โมดูลที่สนับสนุนกระบวนการธุรกิจจำเพาะ เพื่อให้ลูกค้าสามารถโต้ตอบผ่านเครือข่ายสื่อสารต่างๆ ได้ บริการทางเว็บจะรวบรวมทั้งซอฟต์แวร์และบริการจากบริษัทต่างๆ มาบูรณาการให้กลายเป็นช่องทางเดียวกันในการติดต่อ เช่น บางกิจการอาจใช้บริการทางเว็บของผู้จัดหา ในการจัดรูปแบบและเงื่อนไขการชำระเงิน เป็นต้น นอกจากนี้ บริการทางเว็บยังมีการพัฒนาให้แสดงยอดเงินค้างชำระในทันทีที่ลูกค้าเลื่อนเมาส์ผ่านไปตรงตำแหน่งเลขที่ใบสั่งซื้อ และลูกค้าสามารถคลิกเพื่อส่งจ่ายเงินได้ด้วย บริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์พยายามผสมผสานซอฟต์แวร์ประยุกต์ต่างๆ ทางเว็บ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า มีทั้งที่เป็นบริการฟรีที่มีโฆษณาสนับสนุน หรือที่เป็นบริการแบบเสียค่าสมาชิก ตัวอย่างเช่น SAP มีบริการทางเว็บ ที่ประกอบด้วยกว่า 500 บริการสำหรับธุรกิจด้านต่างๆ เช่น การเงิน ทรัพยากรบุคคล การขนส่ง การผลิต การจัดซื้อ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ดันแอนด์แบรดสตรีต (Dun & Bradstreet) เป็นผู้ให้บริการด้านการยืนยันที่อยู่ ที่เรียกว่า โกลบอลแอกเซส (Global Access) สามารถตรวจสอบที่อยู่ของลูกค้าได้อย่างละเอียดสมบูรณ์ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับเว็บไซต์ www.oanda.com ผู้ให้บริการด้านอัตราแลกเปลี่ยนที่เป็นปัจจุบันที่สุด บริษัทยูพีเอส (UPS) ให้บริการติดตามการขนส่งสินค้า เพื่อพิจารณาค่าใช้จ่าย ตำแหน่งปัจจุบันของสินค้า และที่อยู่ของผู้รับ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำให้เสร็จตามที่สั่งซื้อ และทำให้ผู้ขนส่งสินค้าสามารถมองเห็นกระบวนการขนส่งได้อย่างชัดเจนด้วย

การที่จะนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานนั้น จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเสียใหม่ กระบวนการที่เคยทำด้วยกันหลายขั้นตอนนั้น อาจเหลือเพียงขั้นตอนเดียวก็ได้ นอกจากนี้จะต้องเตรียมงบประมาณลงทุนที่ค่อนข้างสูงทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย ซึ่งจะต้องมีการคัดเลือกองค์ประกอบของเทคโนโลยีอย่างรอบครอบ และมีการบูรณาการ เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณธุรกรรมอันมหาศาลที่จะมีกับลูกค้า คู่ค้า และผู้จัดหาจำนวนมากทั่วโลก ความไม่สมบูรณ์ของระบบอาจนำไปสู่การบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบทำงานช้า การบริการที่ไม่พอเพียง ลูกค้าจะเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่นๆ จนทำให้เสียลูกค้าไปในที่สุด