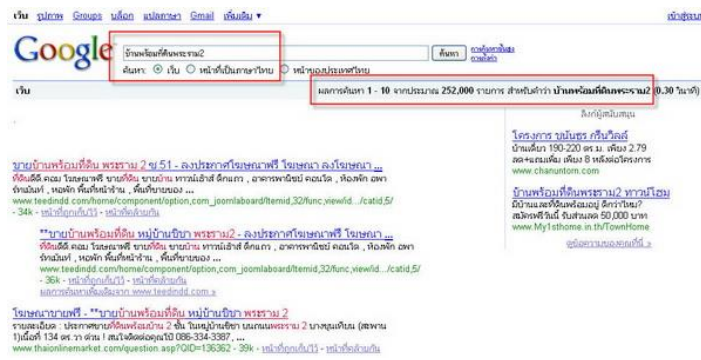


กระบวนการซื้อขายและบริการผ่านระบบสื่อออนไลน์

1. เริ่มจากการใช้ Search Engines เพื่อค้นหาข้อมูลสินค้าหรือบริการที่ต้องการ

เสิร์ชเอนจิน (search engine) คือ โปรแกรมที่ช่วยในการสืบค้นข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต โดยครอบคลุมทั้งข้อความ รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว เพลง ซอฟต์แวร์ แผนที่ ข้อมูลบุคคล กลุ่มข่าว และอื่น ๆ ซึ่งแตกต่างกันไปแล้วแต่โปรแกรมหรือผู้ให้บริการแต่ละราย. เสิร์ชเอนจินส่วนใหญ่จะค้นหาข้อมูลจากคำสั่งสำคัญ (คีย์เวิร์ด) ที่ผู้ใช้ป้อนเข้าไป จากนั้นก็จะแสดงรายการผลลัพธ์ที่มันคิดว่าผู้ใช้งานจะต้องการขึ้นมา การค้นหาข้อมูลสินค้าหรือบริการที่ต้องการในปัจจุบัน เสิร์ชเอนจินบางตัว โดยเว็บไซต์ที่ให้บริการในการค้นหาข้อมูลที่สะดวกรวดเร็ว เพื่อลึกลงมายังเว็บไซต์ของพ่อค้า แม่ค้า เช่น google yahoo จะบันทึกประวัติการค้นหาและการเลือกผลลัพธ์ของผู้ใช้ไปด้วย และจะนำประวัติที่บันทึกไว้นั้น มาช่วยกรองผลลัพธ์ในการค้นหาครั้งต่อไป



2. การสั่งซื้อสินค้า

การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เป็นการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์

โดยปกติแล้วผู้ใช้ระบบต้องผ่านการลงทะเบียนก่อนจึงสามารถสั่งซื้อสินค้าได้รูปแบบการลงทะเบียนจะเป็นการกรอกแบบฟอร์มข้อมูลที่เกี่ยวกับผู้ใช้ ได้แก่ ชื่อ นามสกุล เพศ อีเมล วันเดือนปีเกิด อาชีพ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ชื่อผู้ใช้งานและ รหัสผ่าน เป็นต้น เมื่อผู้ใช้กรอกข้อมูลครบถ้วนและถูกต้องแล้ว โดยชื่อผู้ใช้งาน (User Name) จะต้องไม่ซ้ำกับในระบบเพื่อใช้ล็อกอินในระบบต่อไป

ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์มีการจัดเก็บข้อมูลแยกตามหมวดหมู่ของสินค้า ส่วนการนำเสนอรายละเอียดของสินค้าประกอบด้วย รหัสสินค้า ชื่อสินค้า ราคาต่อหน่วย

ผู้ซื้อสามารถเลือกสั่งซื้อสินค้าได้จากรายการสินค้าในหมวด (Category) ที่เลือกไว้โดยการคลิกที่ตะกร้าสินค้า (Shopping

Cart) ระบบจะเลือกสินค้าย่อยรายการดังกล่าวเข้าสู่ตะกร้าสั่งซื้อสินค้าที่มีการแสดงรายละเอียดของสินค้า พร้อมทั้งคำนวณค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ราคารวมแต่ละรายการ ราคารวมทั้งสิ้น ภาษี และราคารวมภาษี เป็นต้น ในขั้นตอนนี้ผู้ซื้อสามารถแก้ไขจำนวนสินค้าภายในตะกร้าสินค้าที่ได้มีการสั่งซื้อไปแล้ว หรือ ลบสินค้าที่ไม่ต้องการออกจากตะกร้าสินค้าได้ โดยระบบจะคำนวณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นภายในตะกร้าสินค้า



3. การชำระเงิน

หลังจากที่ผู้ซื้อเสร็จสิ้นการเลือกซื้อสินค้าและยืนยันการสั่งซื้อแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะเป็นการชำระเงิน ซึ่งพ่อค้าแม่ค้าสามารถระบุวิธีการชำระเงินลงไปได้หลายวิธี ทั้งนี้เพื่อความสะดวกต่อการใช้จ่ายสินค้าของผู้ซื้อ เช่น ชำระเงินผ่านทาง e-payment , PROMPT PAY ,ใหม่มีการชำระเงินโดยตัดผ่านบัตรเครดิต หรือโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารที่หลากหลาย หรือวิธีการชำระเงินปลายทางหลังจากที่ได้รับสินค้า เป็นต้น

4. การส่งมอบสินค้า

การส่งมอบสินค้า สำหรับผู้ประกอบการมีหลายวิธี ขึ้นอยู่กับลักษณะสินค้าของพ่อค้าแม่ค้า เช่น การจัดส่งไปลูกค้าโดยตรง การใช้บริการขนส่งสินค้า หรือการอนุญาตให้ดาบโหล่ออมูล เช่น หนังสือ เพลง ภาพยนตร์ เกม หรือโปรแกรมต่างๆ เป็นต้น และหากเป็นไปได้ควรกำหนดทางเลือกที่หลากหลายให้กับลูกค้าไว้ในระบบ โดยเน้นต้องการให้จัดส่งแบบไหนดีวนมากดีวนน้อย เป็นต้น

5. การให้บริการหลังการขาย

หลังจากเสร็จสิ้นการซื้อขายในแต่ละครั้ง ไม่ควรละเลยที่จะสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าในด้านต่างๆ เช่น สินค้า การจัดส่ง การบริการ เพื่อสร้างความประทับใจ เพิ่มโอกาสในการสั่งซื้อครั้งต่อไป

หากเข้าใจระบบและกระบวนการนี้แล้ว ลองขยับสินค้าและบริการของพ่อค้าแม่ค้าให้เข้ามาเป็นที่รู้จักของคุณในโลกออนไลน์กันเถอะ!!..