

บทปริทัศน์หนังสือ (Book Review)



E-Business

เขียนโดย Gary Schneider

บทวิจารณ์

โดย ดร. สรวดี ศรีเวทย์บดี¹

“หากธุรกิจของคุณ ไม่ได้อยู่ในอินเทอร์เน็ต มีความเป็นไปได้ว่าธุรกิจของคุณ อาจล้มหายตายจากไปในอนาคต” จากคำกล่าวของบิลล์ เกตส์ ผู้ก่อตั้งบริษัทไมโครซอฟท์ เป็นการบ่งชี้ความสำคัญและแนวโน้มการทำธุรกิจในอนาคต ธุรกิจในปัจจุบัน จำเป็นต้องอาศัยระบบอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีในการสร้างยอดขายและรายได้ให้กับองค์กร หนังสือเล่มนี้ แต่งโดย Gary Schneider ศาสตราจารย์ด้านระบบสารสนเทศข้อมูลจากมหาวิทยาลัย Quinnipiac เนื้อหาในหนังสือเล่มนี้ ครอบคลุมสี่หัวข้อหลักทางด้านการค้าอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ๑. แนวโน้มและความสำคัญของการค้าอิเล็กทรอนิกส์ ๒. กลยุทธ์การค้าอิเล็กทรอนิกส์ ๓. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการค้าอิเล็กทรอนิกส์ และ ๔. การจัดการนาระบบการค้าอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้งาน

ในส่วนของ ๑ และ ๒ นั้น ผู้เขียนได้อธิบายถึงวิวัฒนาการของการค้าอิเล็กทรอนิกส์ และความสำคัญของการค้าอิเล็กทรอนิกส์ต่อความสำเร็จของกิจการ นอกจากนี้ ผู้เขียน ยังได้กล่าวถึงกลยุทธ์การออกแบบเนื้อหาในเว็บไซต์สำหรับธุรกิจประเภทต่างๆ ตัวอย่างเช่น ผู้เขียน ได้ยกตัวอย่างของกิจการ Oxfam ซึ่งเป็นองค์กรสาธารณกุศลระดับนานาชาติ ที่ออกแบบเนื้อหาในเว็บไซต์ที่เหมาะสมกับประเภทของกิจการ ได้แก่ การรายงานความสำเร็จและ/หรือความคืบหน้าของกิจกรรมช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสในสังคมของ Oxfam การให้สมัครข้อมูลข่าวสารประจำเดือนทางอีเมล และการบริจาคเงินสมทบทุนทางออนไลน์ เป็นต้น

ในส่วนของ ๓ ผู้เขียนได้กล่าวถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยอาศัยข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้า เช่น การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในศูนย์บริการลูกค้า การนำเสนอความคิดเห็นทางเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ การเข้าชมเว็บไซต์ โดยผู้เขียนได้อธิบายประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาช่วยเก็บข้อมูลของลูกค้าที่เข้าชมเว็บไซต์ โฆษณาออนไลน์ เช่น ลูกค้าเข้ามาที่เว็บดูเนื้อหาส่วนไหนมากที่สุด ระยะเวลาที่ลูกค้าท่องเว็บไซต์ การกดถูกใจเนื้อหา เป็นต้น ผู้เขียนได้อธิบายถึงประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีจัดเก็บข้อมูลลูกค้าต่อกิจการ เช่น สามารถใช้ข้อมูลมากำหนดราคา จัดทำรายการส่งเสริมการขาย

¹ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

เพิ่มคุณลักษณะของสินค้า และปรับปรุงระบบการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างกิจการและลูกค้า เป็นต้น นอกจากนี้ ในบทนี้ ยังกล่าวถึงบทบาทของข้อมูลที่เปลี่ยนไปจากเดิม สิ่งที่ผู้เขียนเน้นย้ำคือ ในอดีตกิจการมองข้อมูลเป็นเพียงส่วนหนึ่งของกิจกรรมที่สนับสนุนห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) ของกิจการ แต่ในปัจจุบัน กิจการที่ประสบความสำเร็จ จะมองข้อมูลเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าต่อธุรกิจ นอกจากนี้ ผู้เขียนยังชี้ให้เห็นภาพถึงการนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้าตั้งแต่จุดเริ่มต้น (การได้รับข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล) ถึงปลายทางของข้อมูล (การวิเคราะห์ข้อมูล และการแนะนำการนำไปใช้งานจากข้อมูลที่มีอยู่)

ในส่วนสุดท้าย ในส่วนหัวข้อการนำไปใช้งาน ผู้เขียนได้อธิบายให้ทราบถึงการประมาณการต้นทุนการทำเว็บไซต์ของกิจการตั้งแต่ขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ระบบความปลอดภัยในการทำธุรกรรมการค้าอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การทำ Digital Certificate/Digital ID การใช้ Javascript และ Cookie และรูปแบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-Wallet เป็นต้น

หนังสือเล่มนี้ มีการเรียบเรียงเนื้อหาการเขียนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย โดยในแต่ละบท ผู้เขียนได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ แนวคิดที่สำคัญในแต่ละบท สรุปเนื้อหาสาระสำคัญ คำถามท้ายบท พร้อมการเสนอแนะกิจกรรมในห้องเรียนสำหรับผู้สอน จุดเด่นของหนังสือเล่มนี้ คือมีการนำรูปภาพตัวอย่างและแผนภูมิอธิบายประกอบเนื้อหาและแนวคิดที่สำคัญทางเทคนิค เช่น Electronic Data Interchange (EDI), Client/Server Network, File Transferring Protocol (FTP), ภาษา Extensible Markup Language (XML) ให้เข้าใจง่ายมากขึ้น และการยกตัวอย่างกรณีศึกษาที่น่าสนใจจากต่างประเทศ เช่น กรณีศึกษาของอีเบย์ ที่มีการตัดสินใจเปลี่ยนจากระบบเซิร์ฟเวอร์แบบรวมศูนย์กลาง เป็นระบบแบบกระจายศูนย์กลาง เพื่อป้องกันปัญหาระบบล่มในปี ค.ศ. ๒๐๐๐ ซึ่งทำให้กิจการสูญเสียรายได้นับ ๕ ล้านดอลลาร์ และราคาหุ้นลดลง ๒๐% และกรณีศึกษาของยามมิชิลิน ภูมิภาคอเมริกาเหนือ ที่ได้มีการประยุกต์การนำระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange: EDI) โดยใช้ชื่อว่า BIB NET ที่เชื่อมโยงฐานข้อมูลของกิจการกับฐานข้อมูลของผู้จัดจำหน่ายยางรถยนต์ อาทิ สเปนคียง สถานะสินค้าคงคลัง และข้อมูลส่งเสริมการขายยางรถยนต์ในแต่ละเดือน

โดยสรุป หนังสือเล่มนี้ เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาและหรือแสวงหาความรู้เพิ่มเติม เกี่ยวกับการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับตั้งแต่พื้นฐานขึ้นไป ซึ่งจะได้รับประโยชน์ทั้งจากเนื้อหาทางทฤษฎีและการสอดแทรกเนื้อหาจากกรณีศึกษาทางธุรกิจที่สำคัญในต่างประเทศในหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น Harley Davidson (รถยนต์) Vera Wang (เครื่องแต่งกาย) Eddie Bouer (อุตสาหกรรมอาหาร) และ Netbank (ธนาคาร)