

# บทที่ 12

## พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ **PR:VISION**

---

---

---

---

---

---

---

---

# บทที่ 12 พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- **E-Commerce** หรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
  - รูปแบบการทำธุรกรรมซื้อ-ขาย แลกเปลี่ยน สินค้าหรือบริการต่างๆระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ผ่านช่องทางการจำหน่ายด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์



ผู้ซื้อ



ช่องทางจำหน่ายอิเล็กทรอนิกส์



ผู้ขาย

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ **PR:VISION** 2

---

---

---

---

---

---

---

---

# วิวัฒนาการของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- ยุคการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (EDI)
  - แนวคิดที่จะให้คอมพิวเตอร์ของคู่ค้าทั้งสองฝ่าย แลกเปลี่ยนเอกสารกันทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้โดยตรง
  - ไม่ค่อยนิยมใช้ เพราะมีค่าใช้จ่ายในการวางระบบและดำเนินงานสูง
  - ใช้เฉพาะในวงการอุตสาหกรรม หรือการค้าเฉพาะทางที่มีผู้เกี่ยวข้องเพียงไม่กี่ฝ่ายเท่านั้น

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ **PR:VISION** 3

---

---

---

---

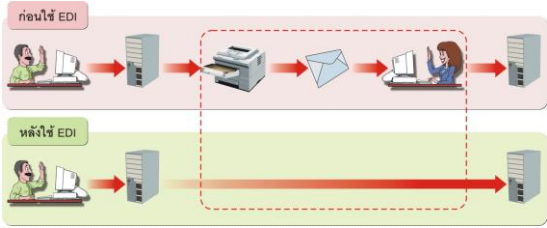
---

---

---

---

## วิวัฒนาการของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)



การแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (EDI)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## วิวัฒนาการของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

### ยุคพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- ยุคของอินเทอร์เน็ตที่แผ่ขยายอย่างรวดเร็ว
- เข้าถึงการซื้อขายของผู้บริโภคทุกๆไป
- มีคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมได้
- มีโปรแกรม Web Browser เป็นช่องทางสำหรับการซื้อขาย เช่น แสดงรายการสินค้า ชำระเงิน และการส่งอีเมลแจ้งรายงานต่างๆ เป็นต้น
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีต้นทุนที่ถูกลง




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## รูปแบบของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- แบ่งได้หลายรูปแบบตามความสัมพันธ์ทางการตลาด (Market Relationships) ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งแบบหลักๆที่ใช้กันมีดังนี้
  - แบบธุรกิจกับธุรกิจ เรียกว่า B2B (Business-to-Business)
  - แบบผู้บริโภคกับผู้บริโภค เรียกว่า C2C (Consumer-to-Consumer)
  - แบบธุรกิจกับผู้บริโภค เรียกว่า B2C (Business-to-Consumer)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## B2B : ธุรกิจกับธุรกิจ

- **แบบธุรกิจกับธุรกิจ หรือ B2B (Business-to-Business)**
  - การทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ดำเนินธุรกิจด้วยกันเอง
  - การซื้อขายจะเน้นปริมาณมากและมีราคาสูงพอสมควร
  - มักพบในตลาดกลางที่เรียกว่า E-marketplace
  - ตัวอย่างของเว็บไซต์เหล่านี้ เช่น <http://cementhaionline.com>, [www.alibaba.com](http://www.alibaba.com) และ [www.pantavani.com](http://www.pantavani.com) เป็นต้น

---

---

---

---

---

---

---

---

## B2B : ธุรกิจกับธุรกิจ (ต่อ)



---

---

---

---

---

---

---

---

## B2C : ธุรกิจกับผู้บริโภค

- **แบบธุรกิจกับผู้บริโภค หรือ B2C (Business-to-Consumer)**
  - เป็นรูปแบบของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่พบเห็นมากที่สุด
  - ผู้ประกอบการใช้เป็นช่องทางจำหน่ายสินค้าให้กับผู้บริโภคจำนวนมาก เพื่อให้เข้าถึงได้โดยตรง
  - ร้านค้าหรือบริษัทจะเปิดเว็บไซต์ที่มีรูปแบบเป็นร้านค้าเสมือนจริง (Virtual store-front)
  - ตัวอย่างของเว็บไซต์เหล่านี้ เช่น [www.misslily.com](http://www.misslily.com), [www.amazon.com](http://www.amazon.com), [www.nokair.com](http://www.nokair.com) และ [www.lazada.co.th](http://www.lazada.co.th) เป็นต้น

---

---

---

---

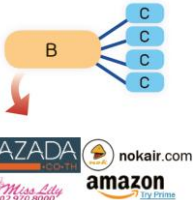
---

---

---

---

## B2C : ธุรกิจกับผู้บริโภค (ต่อ)




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## C2C : ผู้บริโภคกับผู้บริโภค

- แบบผู้บริโภคกับผู้บริโภค หรือ C2C (Consumer-to-Consumer)
  - กิจกรรมซื้อขายสินค้าหรือบริการ เกิดขึ้นระหว่างผู้บริโภคคนสุดท้าย
  - ผู้ซื้อและผู้ขายจะติดต่อแลกเปลี่ยนรายการซื้อขายด้วยตนเอง
  - มักพบเห็นในสินค้าประเภทมือสอง หรือสินค้าประมูล
  - ตัวอย่างของเว็บไซต์เหล่านี้ เช่น [www.ebay.com](http://www.ebay.com), [www.pramool.com](http://www.pramool.com), [www.olx.com](http://www.olx.com), [www.pantipmarket.com](http://www.pantipmarket.com) และ [www.kaidee.com](http://www.kaidee.com) เป็นต้น

---

---

---

---

---

---

---

---

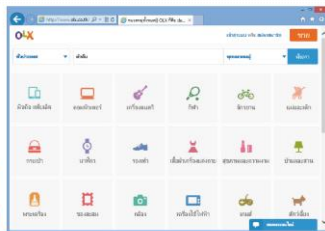
---

---

---

---

## C2C : ผู้บริโภคกับผู้บริโภค (ต่อ)




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)

- บริการของภาครัฐที่นำเสนอข้อมูลให้กับประชาชน รวมถึงการแสวงหารายได้บางประเภทผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
- ใช้เป็นแหล่งข้อมูลกลางสำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ
- ตัวอย่างเช่น
  - บริการยื่นเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
  - บริการข้อมูลของกรมการปกครอง



ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ



13

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ขั้นตอนการค้าแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์



ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ



14

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ขั้นที่ 1 การออกแบบและจัดทำเว็บไซต์

- ออกแบบด้วยรูปลักษณ์ที่สวยงาม น่าสนใจ
  - มีรูปภาพประกอบและสีสันที่ดึงดูดใจ ทำให้หน้าเข้ามามีชีวิต
  - ใส่ข้อมูลหรือเนื้อหาที่เป็นเชิงมัลติมีเดีย (ไม่มากเกินไป)
  - ออกแบบให้เข้ากับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มี



ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ



15

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ขั้นที่ 1 การออกแบบและจัดทำเว็บไซต์ (ต่อ)

### • ออกแบบขั้นตอนวิธีใช้ที่ง่ายและสะดวก

- การออกแบบขั้นตอนการใช้งานที่ดี จะทำให้ลูกค้าไม่สับสน
- มีส่วนช่วยนำทางของเว็บไซต์ ในรูปแบบ Navigation
- สร้างระบบที่เรียกว่าแผนผังเว็บไซต์ (Site map) เพื่อให้ทราบเนื้อหาโดยรวม
- แบ่งหมวดหมู่ของเนื้อหาหรือข้อมูลสินค้าภายในเว็บไซต์อย่างชัดเจน
- แสดงภาพตัวอย่างสินค้าขนาดเล็กๆ (Thumbnail)



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ขั้นที่ 1 การออกแบบและจัดทำเว็บไซต์ (ต่อ)

### • ออกแบบเว็บให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน

- ปรับปรุงเว็บไซต์อยู่เสมอ พร้อมทั้งแจ้งข่าวว่าในเว็บไซต์มีอะไรใหม่บ้าง
- ทำให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันที่สุด
- ออกแบบให้รองรับการใช้งานโมบายไซต์ บนสมาร์ตโฟน และแท็บเล็ต



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ขั้นที่ 1 การออกแบบและจัดทำเว็บไซต์ (ต่อ)

### • ออกแบบด้วยการสร้างความแตกต่าง

- ออกแบบเว็บไซต์ให้แตกต่างจากคนอื่น ทำให้น่าสนใจได้มากกว่า
- มีคำวิจารณ์หรือ Review สินค้าจากผู้ใช้อื่น รวมถึงสร้างระบบค้นหาสินค้าที่ใกล้เคียงกัน เช่น เว็บไซต์สินค้าประเภทหนังสือ
- ใช้การจำลองภาพสามมิติ ให้เห็นรูปลักษณะภายใน เช่น เว็บไซต์เกี่ยวกับรถยนต์
- สร้างระบบช่วยเลือกรุ่น แบบ หรืออุปกรณ์เสริมอื่นๆ เช่น เว็บไซต์คอมพิวเตอร์ประกอบ



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ขั้นที่ 2 การโฆษณาเผยแพร่หรือให้ข้อมูล

### • ลงประกาศตามกระดานข่าว

- กระดานข่าว เป็นโปรแกรมบนเว็บที่สร้างขึ้นเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือสร้างประเด็นเนื้อหาเฉพาะกลุ่ม
- สามารถลงประกาศได้ฟรี บางแห่งอาจมีค่าธรรมเนียมเล็กน้อย
- ใช้เป็นพื้นที่บรรยายคุณสมบัติของสินค้าหรือบริการอย่างคร่าวๆ และอาจลงรูปภาพตัวอย่างด้วย



ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

PR:VISION

19

---

---

---

---

---

---

---

---

## ขั้นที่ 2 การโฆษณาเผยแพร่หรือให้ข้อมูล (ต่อ)

### • จัดทำป้ายโฆษณาออนไลน์ (Banner)

- สร้างโดยข้อความและรูปภาพที่บ่งบอกถึงความหมายและแนวคิดบางอย่างของตัวสินค้า
- ป้าย Banner มีหลายขนาด เช่น แบบยาวที่ติดตั้งไว้ส่วนบนหรือล่างของหน้าเว็บเพจ หรือแบบเล็กๆ ที่ติดไว้ส่วนกลางหรือด้านข้างของตัวเว็บ เป็นต้น
- ใช้รูปแบบเหมือนกับการสร้างป้ายโฆษณาจริง
- อาจมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าการลงโฆษณาผ่านกระดานข่าว



ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

PR:VISION

20

---

---

---

---

---

---

---

---

## ขั้นที่ 2 การโฆษณาเผยแพร่หรือให้ข้อมูล (ต่อ)

### • สร้างโฆษณาผ่านอีเมล

- อาศัยการสร้างข้อความเอกสารคล้ายๆ กับแผ่นพับหรือโบรชัวร์ เพื่อแจ้งข่าวสาร
- ผู้ขายสินค้าจะรวบรวมรายชื่ออีเมลของลูกค้าจำนวนมาก แล้วส่งโฆษณาออกไปพร้อมๆ กัน
- อาจได้ผลไม่ดีนัก หากเป็นการส่งจดหมายโฆษณาสินค้าที่มีความถี่หรือบ่อยเกินไป



ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

PR:VISION

21

---

---

---

---

---

---

---

---

## ขั้นที่ 2 การโฆษณาเผยแพร่หรือให้ข้อมูล (ต่อ)

### • เผยแพร่ผ่านสื่ออื่นๆ

- เป็นวิธีที่ใช้งานกันมาอย่างยาวนาน และอาจให้ผลดีเช่นเดียวกัน
- มีหลายช่องทาง เช่น เผยแพร่ผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่างๆ หรือรถโดยสาร เป็นต้น
- ใช้ภาพ สีสัน หรือข้อความ ที่ดึงดูดใจหรือลึกลับหรือบริการ
- อาจมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าแบบอื่นๆ



---

---

---

---

---

---

---

---

## ขั้นที่ 2 การโฆษณาเผยแพร่หรือให้ข้อมูล (ต่อ)

### • ลงทะเบียนกับผู้ให้บริการค้นหาข้อมูลเพื่อโฆษณาเว็บไซต์

- มีผู้ให้บริการค้นหาข้อมูล (Search Engine) อยู่มากมาย เช่น Google, Yahoo, Bing, Sanook หรือ Hunsu ซึ่งสามารถโฆษณาเว็บไซต์ของเราได้โดย
  - ลงทะเบียนกับผู้ให้บริการค้นหาข้อมูลโดยตรง
  - ใช้บริการของบริษัทที่รับดำเนินการให้แบบเสร็จสรรพ โดยจะลงทะเบียนกับผู้ให้บริการค้นหาข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก
- วิธีนี้อาจทำให้สินค้าเป็นที่รู้จักไปทั่วโลกได้ง่ายมากขึ้น
- ตัวอย่างการลงโฆษณากับผู้ให้บริการค้นหาข้อมูล เช่น Google Adwords เป็นต้น

---

---

---

---

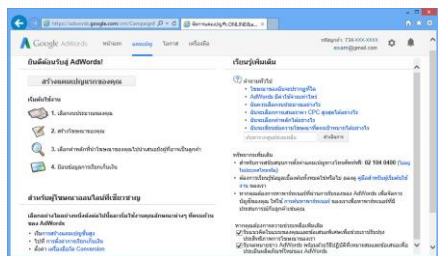
---

---

---

---

## ขั้นที่ 2 การโฆษณาเผยแพร่หรือให้ข้อมูล (ต่อ)



การลงทะเบียนสมัครใช้ Google Adwords เพื่อโฆษณาเว็บไซต์กับกูเกิล

---

---

---

---

---

---

---

---



## ขั้นที่ 2 การโฆษณาเผยแพร่หรือให้ข้อมูล (ต่อ)

- การโฆษณาด้วยสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)
  - ลงโฆษณาขายสินค้าหรือสร้างบัญชีผู้ใช้ เพื่อให้นักขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, YouTube และ Line
  - ทำโปรโมชันขายสินค้าร่วมกับเว็บไซต์ที่เป็นแหล่งช้อปปิ้งสินค้าออนไลน์ เช่น Lazada, Ensogo, Groupon และ StreetDeal
  - อาจต้องจ่ายค่าโฆษณาหรือจ่ายส่วนแบ่งให้กับทางเว็บ โดยจ่ายเป็นรายเดือน รายปี หรือตามแต่เงื่อนไขของเว็บไซต์นั้นๆ

---

---

---

---

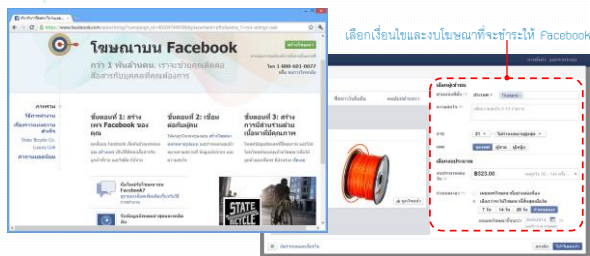
---

---

---

---

## ขั้นที่ 2 การโฆษณาเผยแพร่หรือให้ข้อมูล (ต่อ)



ตัวอย่างการโฆษณาสินค้าบนหน้าเพจของ Facebook

---

---

---

---

---

---

---

---

## ขั้นที่ 2 การโฆษณาเผยแพร่หรือให้ข้อมูล (ต่อ)

- โปรโมทเว็บไซต์ด้วยการทำ SEO
  - SEO (Search Engine Optimization) เป็นเทคนิคการทำให้เว็บไซต์ของเรา อยู่ในอันดับต้นๆของการค้นหาด้วย Search Engine ต่างๆ เช่น Google
  - โดยการปรับแต่งเว็บไซต์ให้เป็นไปตามคุณสมบัติของเครื่องมือค้นหา เพื่อให้เว็บไซต์ถูกค้นพบได้ง่ายและเร็วขึ้น
  - การทำ SEO ให้มีประสิทธิภาพนั้นมี 2 ประเด็นสำคัญคือ
    - **SEO On-Page** เป็นการปรับแต่งโครงสร้างภายในของเว็บ
    - **SEO Off-Page** เป็นการสร้างลิงก์เชื่อมโยงจากเว็บไซต์หนึ่งมายังเว็บไซต์ของเราเรียกว่า *Backlink*

---

---

---

---

---

---

---

---

### ขั้นที่ 3 ทำรายการซื้อขายและชำระเงิน

สินค้าที่คลิกเลือกซื้อจะเข้าไปอยู่ในตะกร้าสินค้า

- เป็นขั้นตอนทำรายการสั่งซื้อ (Order)
- มีระบบเลือกสินค้าที่ต้องการเรียกว่า ตะกร้าสินค้า หรือรถเข็นสินค้า (Shopping Cart)
- รองรับการทำชำระเงินหลายแบบ เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิตเติมเงิน หรือจ่ายผ่านตัวกลางการทำชำระเงิน เช่น PayPal หรือ Paysbuy
- เพื่อความปลอดภัยในการทำซื้อขายออนไลน์ ระบบชำระเงินจะต้องมีการเข้ารหัสข้อมูลที่รับส่งด้วย




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### ขั้นที่ 3 ทำรายการซื้อขายและชำระเงิน (ต่อ)

- วัตถุประสงค์ของการเข้ารหัสข้อมูล
  - **รักษาความลับ** คือป้องกันการดักอ่านข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต ผู้ซื้อและผู้ขายจึงเท่านั้นที่จะติดต่อกันได้
  - **เชื่อถือได้** คือถูกต้องตรงกัน ผู้ใดมาเปลี่ยนแปลงแก้ไขไม่ได้ หากมีการแก้ไขก็สามารถทราบได้ทันที เพราะผู้ที่แอบแก้ไขข้อมูลนั้น จะไม่สามารถเข้ารหัสใหม่ให้เหมือนเดิมได้
  - **พิสูจน์ทราบตัวตนจริงๆ**ของทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย คือยืนยันว่าผู้ซื้อหรือผู้ขายเป็นผู้ทำการเข้ารหัสและส่งเอกสารนี้ออกมาจริงๆ เมื่อผู้ซื้อได้สั่งซื้อไปแล้ว ผู้ขายจะไม่ส่งของหรือเปลี่ยนแปลงราคายหลังไม่ได้

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### ขั้นที่ 3 ทำรายการซื้อขายและชำระเงิน (ต่อ)




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### ขั้นที่ 3 ทำรายการซื้อขายและชำระเงิน (ต่อ)

**ข้อความสำคัญ :**

- บุคคลที่ทำรายการโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น ห้ามจะต้องตรวจสอบ "เลขที่บัญชี" ซึ่งปรากฏใน OTP-SMS เพื่อให้ได้ใบตราเป็นแบบสองบัญชีที่ดำเนินการ คือ หน้าจอชำระค่าโอนเงิน ไปยังบัญชีอื่น
- รหัสจากธนาคารส่งเงินไปยังธนาคารอื่น "เลขที่บัญชี" ซึ่งปรากฏใน email ที่รับบนเว็บไซต์เป็นการทราบการโอนเงิน แต่ไม่ใช่ว่าเป็นแบบสองบัญชีที่ดำเนินการโอนเงิน

กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของ SMS-OTP เพื่อเป็นการชำระเงิน

Ref. Code	UJUC
รหัสธนาคารมาลงสมัย SMS-OTP	<input type="text"/>

ตัวอย่างการใช้รหัส OTP เพื่อยืนยันการชำระเงิน

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### ขั้นที่ 3 ทำรายการซื้อขายและชำระเงิน (ต่อ)



ตัวอย่างเว็บไซต์ผู้ให้บริการด้านการชำระเงิน (Payment Gateway)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### ขั้นที่ 4 การส่งมอบสินค้า

- การจัดส่งสินค้า แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้
  - **สินค้าที่จับต้องได้ (Hard Goods)** สินค้าที่จัดอยู่ในกลุ่มที่มีตัวตนและจับต้องได้ เช่น หนังสือ เสื้อผ้า รองเท้า เครื่องประดับ สินค้าที่ตัดกรรม ฯลฯ
  - **สินค้าที่จับต้องไม่ได้ (Soft Goods)** เป็นสินค้าที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล เช่น ข้อมูลข่าวสาร เพลง รูปภาพ ไฟล์เอกสาร หรือซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ ฯลฯ

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ขั้นที่ 4 การส่งมอบสินค้า (ต่อ)

- การจัดส่งสินค้าแบบจับต้องได้ (Hard Goods)
  - อาศัยวิธีการส่งสินค้าตามปกติทั่วไป เช่น ระบบไปรษณีย์ ทางเรือ ทางอากาศ
  - ผู้ให้บริการจัดส่ง เช่น บริษัทไปรษณีย์ไทย, FedEx, DHL หรือ UPS

---

---

---

---

---

---

---

---

## ขั้นที่ 4 การส่งมอบสินค้า (ต่อ)

- การจัดส่งสินค้าแบบจับต้องไม่ได้ (Soft Goods) มีหลายรูปแบบ เช่น
  - ใช้วิธีให้ลูกค้าดาวน์โหลด เช่น ซอฟต์แวร์ทางคอมพิวเตอร์ เพลง หรือไฟล์ภาพ
  - จำกัดจำนวนครั้งในการดาวน์โหลด
  - ให้อัตโนมัติได้เฉพาะสมาชิกเท่านั้น ซึ่งอาจมีค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บเพิ่ม
  - หากไฟล์มีขนาดใหญ่มาก อาจทำเป็นแผ่น CD/DVD แล้วจัดส่งทางไปรษณีย์แทนได้

---

---

---

---

---

---

---

---

## ขั้นที่ 4 การส่งมอบสินค้า (ต่อ)

คลิกสั่งซื้อ หากต้องการอัปเดตโปรแกรมให้ใช้งานได้เต็มรูปแบบ



ตัวอย่างการให้ดาวน์โหลดโปรแกรมฟรี/โปรแกรมรุ่นทดลอง

---

---

---

---

---

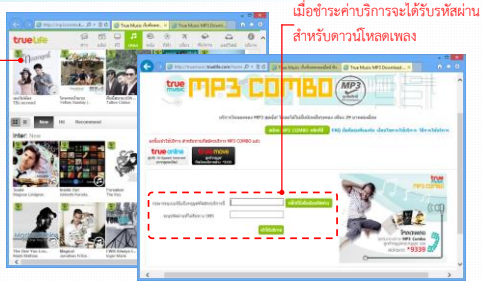
---

---

---

## ขั้นที่ 4 การส่งมอบสินค้า (ต่อ)

คลิกเลือกเพลง  
เพื่อทดลองฟังก่อนดี



เมื่อชำระค่าบริการจะได้รับรหัสผ่าน  
สำหรับดาวน์โหลดเพลง

สินค้าประเภทเพลงที่ซื้อขายและส่งมอบโดยการดาวน์โหลด

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

PR:VISION

37

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ขั้นที่ 5 การบริการหลังการขาย

- นิยมใช้กับสินค้าที่มีขั้นตอนการใช้ที่ยุ่งยาก ซับซ้อน หรือไม่สามารถทำความเข้าใจได้โดยทันที
- ช่วยแก้ไขปัญหามือถึงต้นให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี
- อาจจัดตั้งเป็นศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)
- บางบริษัทจัดทำระบบปัญหาถามบ่อย หรือ FAQ (Frequency Ask Question)

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

PR:VISION

38

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ขั้นที่ 5 การบริการหลังการขาย (ต่อ)



ตัวอย่างระบบปัญหาถามบ่อย (FAQ) ที่นำมาใช้ตอบปัญหาของลูกค้า

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

PR:VISION

39

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---