

คู่มือธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บ

1. โครงสร้างธุรกิจ.....	1
1.1 ภาพรวมธุรกิจ.....	1
1.2 ห่วงโซ่อุปทาน.....	9
2. สภาพะตลาดและแนวโน้มการแข่งขัน.....	12
2.1 ความสามารถในการแข่งขัน.....	12
2.2 สภาพะตลาดและแนวโน้มการแข่งขันภายในประเทศ.....	13
2.3 สภาพะตลาดและแนวโน้มการแข่งขันในต่างประเทศ.....	17
3. คุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจ.....	28
4. รูปแบบและขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ.....	32
4.1 ขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ.....	32
4.2 การขออนุญาตประกอบธุรกิจ.....	35
4.3 องค์ประกอบหลักในการจัดตั้งธุรกิจ.....	35
5. กระบวนการดำเนินงาน.....	38
6. ข้อมูลทางการเงิน.....	39
6.1 โครงสร้างการลงทุน.....	39
6.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน.....	40
6.3 การประมาณการรายได้.....	41
7. บทศึกษาเชิงกลยุทธ์แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ.....	42
7.1 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ.....	42
7.2 ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Key Success Factors).....	44
8. แนวทางการจัดทำมาตรฐาน.....	45

1. โครงสร้างธุรกิจ

1.1 ภาพรวมธุรกิจ

ธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บ (Web Service) หมายถึงธุรกิจที่ให้บริการผลิตภัณฑ์ผ่านทางเว็บไซต์ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสาร การเผยแพร่ข้อมูลเพื่อความบันเทิง การขายสินค้าทั้งในรูปแบบจับต้องได้ (Physical Goods) และดิจิทัลคอนเทนต์ (Digital Content) การให้บริการธุรกรรมทางการเงิน การจองโรงแรมที่พัก การให้บริการเช่าพื้นที่เว็บไซต์ (Web Hosting) และการบริหารจัดการเว็บไซต์สำเร็จรูป

จากการสำรวจของคณะผู้วิจัยในข้อมูลประเภทต่างๆ เช่น การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ข่าวสาร บทความ ฯลฯ จะพบว่าลักษณะการให้บริการธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บในประเทศไทยนั้น สามารถจำแนกออกเป็นรูปแบบต่างๆ ตามประเภทการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. **ธุรกิจประเภทการให้บริการในรูปแบบการให้เช่าพื้นที่เว็บไซต์ (Web Hosting) และให้บริการเว็บไซต์สำเร็จรูป** ซึ่งจะเป็นการให้บริการผู้สนใจมีเว็บไซต์เป็นของตนเอง โดยจะครอบคลุมตั้งแต่การให้บริการจดโดเมน การให้บริการเช่าพื้นที่บนคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ การให้บริการเว็บไซต์สำเร็จรูป ซึ่งบริษัทตัวอย่างของธุรกิจประเภทนี้ในประเทศไทยที่ได้รับความนิยมสูงสุดคือ เว็บไซต์ Readyplanet.com โดยผู้ประกอบการจะมีการนำเสนอแพคเกจหรือผลิตภัณฑ์ อัตราค่าบริการที่แตกต่างกันตามความต้องการใช้งานของผู้ใช้ในแต่ละราย เช่น ผู้ใช้งานทั่วไป ผู้ใช้งานระดับองค์กร ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
2. **ธุรกิจประเภทการให้บริการข้อมูล ข่าวสารและบันเทิงผ่านทางเว็บไซต์** ซึ่งจะเป็นธุรกิจการให้บริการข่าวประจำวัน การค้นหาข้อมูล (Search Engine) การสร้างสังคมเครือข่าย (Social Network) ข้อมูลเพื่อความบันเทิงและความบันเทิง เป็นต้น ซึ่งการให้บริการดังกล่าวมักจะเป็นการ

ให้บริการผู้ใช้งานโดยทั่วไปโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ซึ่งผู้ประกอบการจะมีรายได้จากการขายโฆษณาในลักษณะของแบนเนอร์ (Banner) หรือการขายโฆษณาผ่านบทความบนเว็บไซต์ โดยรายได้จากการโฆษณาจะแปรผันตามจำนวนผู้เข้าชม ธุรกิจตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จสูงสุดในประเทศไทย คือ เว็บไซต์ Sanook.com ผู้ให้บริการธุรกิจกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่ใหญ่ที่สุดโดยนับจากจำนวนของเว็บไซต์¹

3. **ธุรกิจประเภทการขายสินค้าหรือบริการผ่านทางเว็บไซต์** ซึ่งจะครอบคลุมถึงธุรกิจการให้บริการตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace) โดยเป็นตัวกลางระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เว็บไซต์การขายสินค้าและบริการ เว็บไซต์ขายสินค้าประเภทดิจิทัลคอนเทนต์ เป็นต้น โดยผู้ประกอบการจะมีรายได้หลักจากการขายสินค้าและบริการ หรือค่าบริการ ในฐานะผู้ให้บริการตลาดกลาง ธุรกิจตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จในประเทศไทยคือ เว็บไซต์ Weloveshopping.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์ตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดในประเทศไทย² หรือ เว็บไซต์ Tarad.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์ตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับความนิยมอีกแห่งหนึ่ง
4. **ธุรกิจประเภทการให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงิน** ธุรกิจประเภทนี้จะเป็นคนกลางในการให้บริการโอนเงิน การชำระเงินค่าสินค้าและบริการ การให้บริการความปลอดภัยในการจองโรงแรมที่พักและตั๋วเครื่องบิน โดยตัดเงินจากบัตรเครดิต เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นธุรกิจสนับสนุนในการอำนวยความสะดวกกับผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไปที่กำหนดให้ลูกค้าของธุรกิจทำการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งกลไก

¹ www.truehits.net

² สถิติจาก www.truehits.net

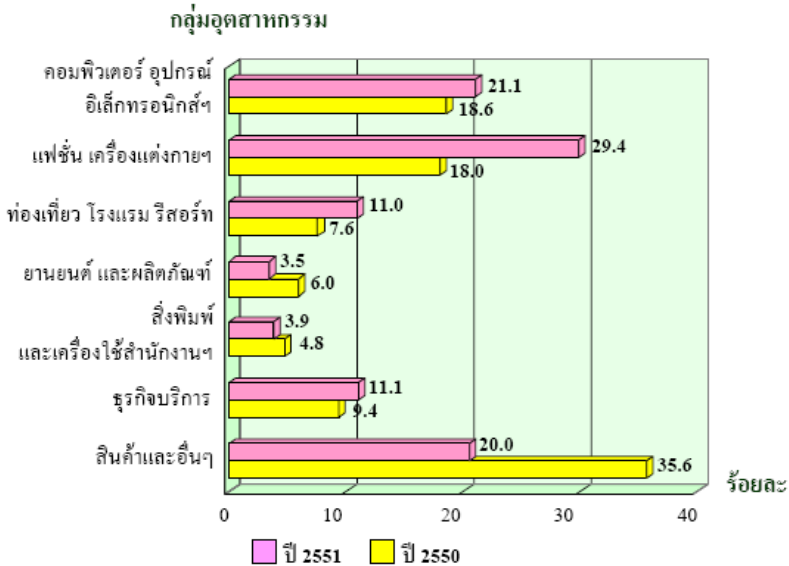
สำคัญของธุรกิจประเภทนี้คือการสร้างเครื่องมือ และกระบวนการทำงานในการพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้บริการชำระเงิน และเน้นไปที่ความปลอดภัยของการส่งผ่านข้อมูล โดยธุรกิจประเภทนี้จะมีรายได้จากการเก็บค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเป็นรายครั้ง ธุรกิจตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จในประเทศไทยคือ บริษัท เอไอซอฟต์แวร์ จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินในการชำระค่าสินค้าและบริการ ในการจองโรงแรมที่พัก และตัวเครื่องบิน

จากธุรกิจทั้ง 4 ประเภทข้างต้น จะพบว่าผู้ประกอบการประเภทการพัฒนาบริการทางเว็บจะต้องมีการสร้างความแตกต่างในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของตนเอง เพื่อให้มีกลุ่มเป้าหมายเข้ามาใช้บริการให้มากที่สุดเพื่อให้ถึงจุดคุ้มทุนให้เร็วที่สุด เนื่องจากต้นทุนในการพัฒนาบริการทางเว็บ จะเป็นเงินลงทุนก้อนใหญ่ และมีต้นทุนในการขายสินค้าและบริการต่อครั้งที่ต่ำ

ในปัจจุบันยังไม่มีหน่วยงานใดทำการสำรวจจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บโดยตรงในประเทศไทย อย่างไรก็ตามสำนักงานสถิติแห่งชาติ³ ได้ทำการสำรวจจำนวนผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เป็นครั้งที่ 2 เมื่อปี 2551 (ทำการสำรวจครั้งแรกเมื่อปี 2550) ซึ่งคณะผู้วิจัยมีความเห็นสามารถนำมาเทียบเคียงกับจำนวนธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บ เนื่องจากขอบเขตของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ครอบคลุมธุรกิจส่วนใหญ่ของธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บในคำจำกัดความและประเภทการให้บริการดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น โดยพบว่ามีจำนวนผู้ประกอบการทั้งสิ้นประมาณ 40,200 ราย ซึ่งจำแนกออกเป็นผู้ประกอบการประเภทต่างๆ ตามสัดส่วน เปรียบเทียบในปี 2550 และ 2551 ดังปรากฏในรูปที่ 1

³ รายงานผลการสำรวจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย ปี 2551 สำนักงานสถิติแห่งชาติ

รูปที่ 1 : ร้อยละของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม



ที่มา: รายงานผลการสำรวจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย ปี 2551 สำนักงานสถิติแห่งชาติ

จากรูปข้างต้น หากแยกตามกลุ่มอุตสาหกรรมที่ทำ พบว่า อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมแฟชั่น เครื่องแต่งกาย อัญมณีและเครื่องประดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.4 ของธุรกิจทั้งหมด รองลงมาเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 21.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2550 พบว่า กลุ่มอุตสาหกรรมที่มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นในปี 2551 ได้แก่ กลุ่มแฟชั่น เครื่องแต่งกาย อัญมณีและเครื่องประดับ (จากร้อยละ 18.0 เป็นร้อยละ 29.4) กลุ่มอุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และอินเทอร์เน็ต (จากร้อยละ 18.6 เป็นร้อยละ 21.1) กลุ่มท่องเที่ยวโรงแรมและรีสอร์ท (จากร้อยละ 7.6 เป็นร้อยละ 11.0) ธุรกิจบริการ (ประชาสัมพันธ์โฆษณา/การศึกษา/การเป็นนายหน้า/ตัวแทน) (จากร้อยละ 9.4 เป็นร้อยละ 11.1)

จากข้อมูลข้างต้นจะพบว่าอัตราการเติบโตของธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บมีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ประกอบการในปี 2539 ซึ่งเป็นปีเริ่มแรกที่มีการจัดตั้งธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บขึ้น โดยผู้ประกอบการสองรายแรกที่เป็นที่รู้จักคือ Bangkokpost.net (หนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์) และ Nationmultimedia.com (หนังสือพิมพ์เดอะเนชั่น) โดยมีการให้บริการข่าวสารเป็นภาษาอังกฤษแบบไม่คิดค่าใช้จ่ายในการเข้าชม ซึ่งในระยะเริ่มต้นการพัฒนาระบบบริการทางเว็บยังเป็นรูปแบบเทคโนโลยี Web 1.0 ซึ่งเน้นไปยังการให้ข่าวสารในด้านเดียว

อนึ่งในปัจจุบันธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บในประเทศไทยยังไม่มีจดทะเบียนเป็นธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บโดยเฉพาะ ซึ่งโดยทั่วไปจะแจ้งจดทะเบียนธุรกิจประเภทเดียวกับธุรกิจการพัฒนาซอฟต์แวร์ หรือธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี 2551⁴ เกี่ยวกับการจ้างงานในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ซึ่งใกล้เคียงกับธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บของงานวิจัยฉบับนี้ พบว่ามีการจ้างงานโดยประมาณ 300,000 คน ในปี 2551 และพบว่าประมาณร้อยละ 28.3 ของธุรกิจมีแผนที่จะรับบุคลากรเพิ่มในอีก 1-2 ปี สำหรับจำนวนบุคลากรที่ต้องการรับเพิ่มนั้น มีทั้งสิ้นประมาณ 44,300 คน โดยเฉพาะธุรกิจที่ต้องการจำนวนบุคลากรเพิ่มนั้น ต้องการรับบุคลากรเพิ่มประมาณ 3.9 คนต่อแห่ง ดังแสดงในตารางที่ 1

⁴ รายงานผลการสำรวจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย ปี 2551, สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ตารางที่ 1 : แผนการรับบุคลากรเพิ่มของธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บ⁵

แผนรองรับบุคลากรเพิ่มในอีก 1 – 2 ปีข้างหน้า	รวม (ร้อยละ)
รวม	100.0
▪ ไม่มีแผน	71.7
▪ มีแผน	28.3
จำนวนบุคลากรที่ต้องการรับเพิ่ม	
รวม (คน)	44,300
โดยเฉลี่ย (ต่อแห่ง)	3.9
จำนวนบุคลากรที่ต้องการเพิ่ม	100.0
1 คน	19.3
2 คน	31.8
3 คน	8.6
4 คน	9.9
5 คน	19.7
5 คนขึ้นไป	10.7

หากพิจารณาจำนวนบุคลากรที่ธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บต้องการรับเพิ่มจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งที่ต้องการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์คิดเป็นร้อยละ 26.5 ของจำนวนบุคลากรที่ต้องการรับเพิ่มทั้งหมด รองลงมาเจ้าหน้าที่ด้านโลจิสติกส์ร้อยละ 8.2 วิศวกรรมร้อยละ 8.1 ช่างเทคนิคระบบคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 7.6 ผู้ปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 7.3 และตำแหน่งอื่นๆ ดังแสดงในตารางที่ 2

⁵ รายงานผลการสำรวจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย ปี 2551 สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ตารางที่ 2 : ร้อยละของบุคลากรด้านธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บ
จำแนกตามตำแหน่งงาน⁶

ตำแหน่งงาน	ร้อยละ
บุคคลที่ต้องการรับเพิ่มรวม	100.0
▪ เจ้าหน้าที่ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์	26.5
▪ เจ้าหน้าที่ด้านโลจิสติกส์	
▪ เว็บบาสเตอร์	8.2
▪ ช่างเทคนิคระบบคอมพิวเตอร์	8.1
▪ ผู้ปฏิบัติงานด้านระบบคอมพิวเตอร์	7.6
▪ ผู้เชี่ยวชาญด้านซอฟต์แวร์ประยุกต์	7.3
▪ นักวิเคราะห์ระบบ	6.8
▪ ผู้จัดการด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์	6.6
▪ ผู้จัดการด้านระบบ	6.5
▪ ผู้เชี่ยวชาญด้านซอฟต์แวร์มีเดีย	6.0
▪ โปรแกรมเมอร์	5.8
▪ อื่นๆ เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อสาร วิศวกรคอมพิวเตอร์ ฯลฯ	5.6
	5.2

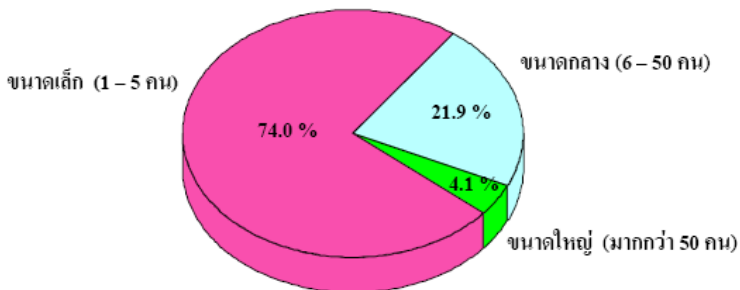
จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าแนวโน้มของการรับบุคลากรด้านการตลาดจะมีอยู่จำนวนมาก เนื่องจากธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บในประเทศไทยจะเน้นที่การหาโฆษณาเป็นหลัก โดยจะเน้นที่การให้บริการด้านข่าวสารบันเทิงและเรียกผู้อ่านมาเยี่ยมชมเว็บไซต์ เพื่อให้สามารถสร้างอัตราค่าโฆษณาที่สูงได้ ซึ่งแตกต่างจากธุรกิจประเภทเดียวกันในต่างประเทศที่มุ่งเน้นการสร้างทรัพย์สินทางปัญญาในรูปแบบของอัลกอริทึม (Algorithm) หรือเนื้อหาความรู้ที่ใช้ในการให้บริการที่มีความแตกต่าง

⁶ รายงานผลการสำรวจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย ปี 2551 สำนักงานสถิติแห่งชาติ

จากเว็บไซต์อื่นๆ โดยจะต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาการคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ คณิตศาสตร์ เป็นต้น

จากข้อมูลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ⁷ พบว่าผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถนำมาเทียบเคียงกับธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บ พบว่ากว่าร้อยละ 74 เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 5 คน และร้อยละ 21.9 เป็นธุรกิจขนาดกลาง (จำนวนพนักงาน 6 ถึง 50 คน) และเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ (จำนวนพนักงานมากกว่า 50 คน) ร้อยละ 4.1 ดังแสดงในรูปที่ 2

รูปที่ 2 : ร้อยละของขนาดธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บ



ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า การดำเนินงานธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังเป็นธุรกิจขนาดเล็ก เนื่องจากเป็นธุรกิจที่จัดตั้งได้ง่าย และไม่มีต้นทุนที่สูงนัก โดยเฉพาะธุรกิจประเภทการให้บริการข่าวสารและข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ และธุรกิจขายสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์ ซึ่งผู้ประกอบการไทยมิได้เน้นแบบแผนในการดำเนินงานมากนัก

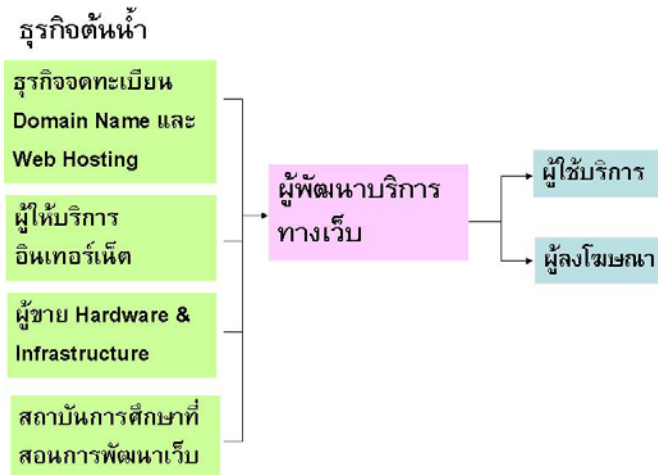
⁷ รายงานผลการสำรวจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย ปี 2551 สำนักงานสถิติแห่งชาติ

สำหรับธุรกิจประเภทการทำธุรกรรมทางการเงิน เป็นธุรกิจที่ต้องมีการจดทะเบียนขออนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยจะต้องมีทุนจดทะเบียนขั้นต่ำ 200 ล้านบาท และต้องชำระทุนเต็ม เนื่องจากเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการเงินของประชาชนทั่วไป จึงมีความจำเป็นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยต้องเข้าไปตรวจสอบและควบคุมดูแล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการในกรณีเกิดความเสียหายขึ้น ในปัจจุบัน (ปี 2552) ยังมีผู้ประกอบการจำนวนไม่เกิน 10 รายที่ได้รับใบอนุญาตดังกล่าว เนื่องจากยังติดขัดในประเด็นของเงินทุนจดทะเบียน

1.2 โซ่อุปทาน

สำหรับโซ่อุปทานของธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บนั้นจะมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทานดังแสดงในรูปที่ 3

รูปที่ 3 : โซ่อุปทานของธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บ



จากรูปที่ 3 ธุรกิจต้นน้ำของธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บประกอบไปด้วย

- 1) **ธุรกิจการให้บริการจดทะเบียนโดเมนเนม (Domain Name) และการดูแลรักษาเว็บ (Web Hosting)** ในที่นี้ถือเป็นหนึ่งในประเภทของธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บ ซึ่งผู้ประกอบการต้องดำเนินการจองชื่อโดเมนที่ใช้ในการให้บริการ โดยมีค่าใช้จ่ายในการจดชื่อโดเมนเนมปีละประมาณ 600 บาท และค่าดูแลรักษาเว็บไซต์ขึ้นอยู่กับขนาดของความจุ ซึ่งจะแตกต่างกันตั้งแต่เดือนละ 500 บาทจนถึงเดือนละ 3,000 บาท ซึ่งโดเมนเนมมีความสำคัญในด้านของความสะดวกต่อการจดจำของผู้ใช้บริการ และการดูแลรักษาเว็บไซต์มีความสำคัญในแง่ความเสถียร ความแน่นอนในการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการให้บริการ ซึ่งผู้ประกอบการควรจะเน้นการจดทะเบียน และฝากเว็บไซต์กับธุรกิจที่มีชื่อเสียง และการบริการที่ดี เพื่อความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เข้าใช้ระบบ
- 2) **ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider, ISP) ขนาดใหญ่** มักจะเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์บ้านอยู่แล้ว โดยปัจจุบันในประเทศไทยมีผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตขนาดใหญ่จำนวน 3 ราย คือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากหากผู้ให้บริการมีปัญหาอินเทอร์เน็ตล่มบ่อยครั้ง จะมีผลกระทบไปยังธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บอย่างมาก โดยเฉพาะในด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าของเว็บไซต์ หรือการหยุดชะงักในการให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงิน หรือการสั่งซื้อสินค้า เป็นต้น
- 3) **ผู้ขาย Hardware และ Infrastructure** ในธุรกิจนี้จะเป็นผู้ขายอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่จำเป็นในการจัดตั้งเว็บไซต์ เช่น เครื่องแม่ข่ายเซิร์ฟเวอร์ (Computer Server) อุปกรณ์ความมั่นคงปลอดภัย (Security) และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร (Communication) เพื่อให้การให้บริการ

เว็บไซต์มีความรวดเร็ว ปลอดภัย อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการจำนวนใน
ระยะเริ่มต้นไม่มีความจำเป็นต้องลงทุนในส่วนนี้ เนื่องจากผู้ประกอบการ
สามารถใช้บริการจากธุรกิจผู้ดูแลรักษาเว็บไซต์ (Web Hosting) ได้ใน
ระยะแรก เมื่อธุรกิจของผู้ประกอบการขยายตัว และมีความจำเป็นต้อง
รักษาข้อมูล หรือความปลอดภัยด้วยตนเอง หรือดูแลแอปพลิเคชันด้วย
ตนเอง ผู้ประกอบการมีความจำเป็นที่จะต้องลงทุนในการเป็นเจ้าของ
ฮาร์ดแวร์ และระบบความมั่นคงปลอดภัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับ
ผู้ใช้บริการได้

- 4) **สถาบันการศึกษาที่จัดสอนหลักสูตรการพัฒนาเว็บ** เช่น
มหาวิทยาลัย โรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ ฯลฯ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ
ในการบ่อนุเคราะห์ด้านการพัฒนาบริการทางเว็บเข้าสู่อุตสาหกรรม ดังที่
ได้กล่าวมาข้างต้นถึงความสำคัญของบุคลากรในอุตสาหกรรมพัฒนา
บริการทางเว็บ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจการพัฒนา
บริการทางเว็บ อย่างไรก็ตามปัญหาที่ผู้ประกอบการพัฒนาบริการทางเว็บ
พบก็คือ คุณภาพของบัณฑิตที่จบมาทำงานในสาขานี้ ยังไม่ได้มาตรฐาน
ทำให้ผู้ประกอบการมีต้นทุนที่สูงขึ้นในการแย่งตัวบุคลากร โดยใช้
ผลตอบแทนทางการเงิน

หากวิเคราะห์ถึงธุรกิจปลายทางที่เกี่ยวข้องจะเป็นธุรกิจที่ต้องใช้บริการในการ
เข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันของบริษัทฯ เช่น การ
จ่ายเงิน การซื้อขายสินค้า เป็นต้น อย่างไรก็ตามในกรณีที่เป็นธุรกิจการให้บริการ
ประเภทข้อมูลข่าวสารที่เน้นการเพิ่มจำนวนการเข้าถึงของผู้เข้าเว็บไซต์ทั่วไป ผู้ลง
โฆษณาจะถือว่าเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของผู้ให้บริการทางเว็บ เช่นกัน

2. สภาวะตลาดและแนวโน้มการแข่งขัน

2.1 ความสามารถในการแข่งขัน

ในปัจจุบันผู้ประกอบการไทยนับว่ามีความพร้อมทางด้านทรัพยากรพื้นฐาน เช่น โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ราคาค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ต การสนับสนุนของธุรกิจต้นน้ำในด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และการบริการทางอินเทอร์เน็ต ที่มีมาตรฐาน รวมไปถึงการสนับสนุนจากภาครัฐในด้านการประกอบการ อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการไทยยังขาดถึงการสร้างทรัพย์สินทางปัญญาและความแตกต่างในการให้บริการ เนื่องจากรายงานของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่มากเพียงพอต่อการลงทุนในด้านทรัพย์สินทางปัญญา และผู้ประกอบการไทยยังประสบปัญหาด้านภาษาต่างประเทศ รวมไปถึงความรู้ความเข้าใจในการสร้างเนื้อหา (Content) ที่สอดคล้องกับวัฒนธรรม และความสนใจของกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ ซึ่งยังคงเป็นอุปสรรคของผู้ประกอบการการพัฒนาบริการทางเว็บในการขยายธุรกิจไปสู่ต่างประเทศ

สำหรับปัญหาด้านจำนวนบุคลากรในการพัฒนาการบริการทางเว็บที่มีคุณภาพ ที่สามารถผลิตโดยสถาบันการศึกษาในประเทศ ยังเป็นปัญหาที่ปริมาณการผลิตยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ⁸ ดังจะเห็นได้จากความต้องการทรัพยากรบุคคลด้านการพัฒนาบริการทางเว็บอีกกว่า 40,000 คน ในอีกสองปีข้างหน้า จึงทำให้เกิดการแย่งตัวบุคลากรที่มีคุณภาพด้วยผลตอบแทน และทำให้ส่งผลกระทบต่อต้นทุนของผู้ประกอบการที่สูงเกินจริง

⁸ รายงานผลการสำรวจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย ปี 2551 สำนักงานสถิติแห่งชาติ

2.2 สภาวะตลาดและแนวโน้มการแข่งขันภายในประเทศ

ธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บของไทยยังอยู่ในแนวโน้มที่มีการเติบโตสูง ทั้งนี้เนื่องจากการขยายตัวของจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ประมาณ 13,416,000 คน⁹ ซึ่งมากเป็นอันดับที่ 11 ของทวีปเอเชีย

จากการสำรวจ และวิเคราะห์พบว่าธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บในประเทศไทย มีแนวโน้มการเติบโตไปในทิศทางเดียวกันกับจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีมากขึ้น ขนาดความเร็วของเครือข่าย และราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตที่ถูกลง อย่างไรก็ตามในปัจจุบันยังไม่มีหน่วยงานใดที่ทำการสำรวจภาพรวมของการเติบโตของธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บ แต่ได้มีการสำรวจข้อมูลเป็นรายสาขา เช่น มูลค่าการโฆษณาออนไลน์ในปี 2550 มีมูลค่าประมาณ 800 ล้านบาท โดยเฉพาะช่วงปี 2548 - 2550 การโฆษณาออนไลน์ในประเทศไทยเติบโตขึ้นถึง 3 เท่า¹⁰ นอกจากนี้ยังมีการสำรวจมูลค่ารวมของการขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ในระดับผู้บริโภค (รูปแบบธุรกิจต่อผู้บริโภค B2C และรูปแบบธุรกิจต่อผู้บริโภค C2C) ในปี 2550 มีมูลค่าประมาณ 51,700 ล้านบาท¹¹ จากการสำรวจข้อมูลเป็นรายวัน¹²พบว่าธุรกิจที่ให้บริการทางเว็บที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดสิบอันดับแรกของประเทศไทยคือบริการด้านข่าวสารความบันเทิง ดังปรากฏในตารางที่ 3

⁹ www.internetworldstats.com ข้อมูล ณ สิ้นปี 2551

¹⁰ หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ วันที่ 27 ตุลาคม 2550

¹¹ รายงานผลการสำรวจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย ปี 2551 สำนักงานสถิติแห่งชาติ

¹² Truehits.net, ข้อมูล ณ วันที่ 17 พฤษภาคม 2552

ตารางที่ 3 : ธุรกิจที่ให้บริการทางเว็บ
ที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดสิบอันดับแรกของประเทศไทย¹³

อันดับที่	ผู้ให้บริการ	ประเภทการให้บริการ	จำนวน Unique IP ¹⁴ ต่อวัน
1	Sanook.com	บันเทิง > วาไรตี้	643,665
2	Kapook.com	บันเทิง > วาไรตี้	444,005
3	MThai.com	บุคคลสังคม > กระดานข่าว	385,030
4	Dek-D.com	บันเทิง > วาไรตี้	278,147
5	exteen.com	บุคคลสังคม > ไดอารี่	258,924
6	Teenee.com	บันเทิง > วาไรตี้	249,439
7	ผู้จัดการออนไลน์	ข่าว - สื่อ > หนังสือพิมพ์	234,163
8	Narak.com	บุคคลสังคม > ผู้หญิง	213,061
9	Playpark.com	เกมส์ > เกมส์ออนไลน์	183,073
10	Bloggang.com	บุคคลสังคม > ไดอารี่	177,099

จากข้างต้นจะเห็นได้ว่าธุรกิจบริการทางเว็บในประเทศไทยสิบอันดับแรก จะเป็นเว็บให้บริการด้านบันเทิง สังคมออนไลน์ และข่าวสาร จากผลการสำรวจ¹⁵ พบว่าเว็บไซต์ 10 อันดับแรกจะเป็นกลุ่มผู้เข้าใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 23 ปี ถึงกว่าร้อยละ 50 และอัตราส่วนเพศชายต่อเพศหญิงที่ 3:2 จากการวิจัยในเนื้อหาพบว่าเว็บไซต์ที่มีการอัปเดตเนื้อหาหลายครั้งต่อวันจะได้รับความนิยมมากกว่าเว็บไซต์ที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงของเนื้อหา โดยธุรกิจประเภทการให้บริการข้อมูล ข่าวสารและความบันเทิงผ่านเว็บไซต์ จะเป็นเว็บไซต์ที่ไม่มีการเก็บค่าบริการในการเข้าใช้ แต่จะเน้นไปที่

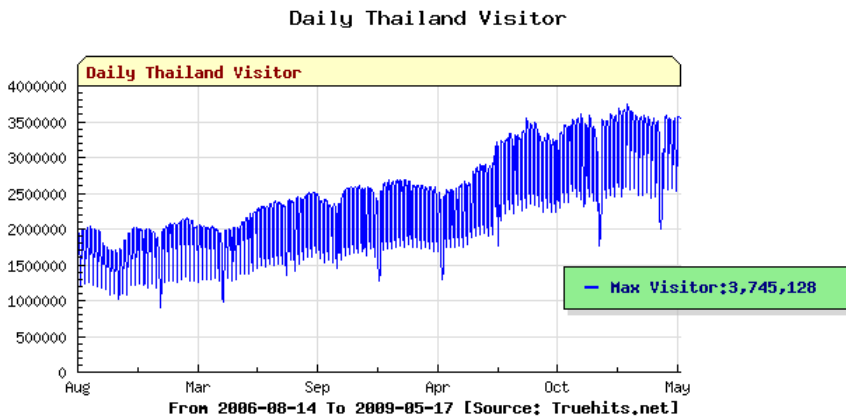
¹³ Truehits.net, ข้อมูล ณ วันที่ 17 พฤษภาคม 2552

¹⁴ จำนวน Unique IP หมายถึงจำนวนผู้เข้าชมเมื่อนับจากปริมาณที่เชื่อมต่อผ่านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Service Provider)

¹⁵ Truehits.net, ข้อมูล ณ วันที่ 17 พฤษภาคม 2552

การหาโฆษณาจากกลุ่มเป้าหมายที่มีความประสงค์จะลงโฆษณาออนไลน์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าอัตราการเติบโตของการโฆษณาออนไลน์ที่ได้ขยายตัวกว่าสามเท่าในระยะเวลาสามปี เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการเติบโตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

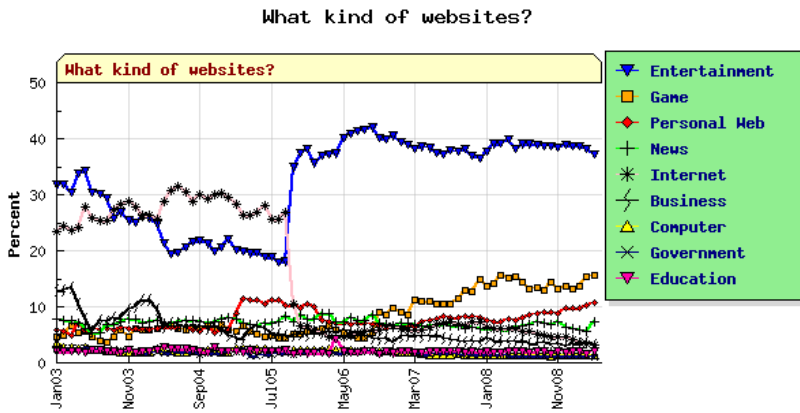
รูปที่ 4 : จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต่อวัน
ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2551 ถึง พฤษภาคม 2552¹⁶



และจากการสำรวจข้างต้นพบว่าผู้พัฒนาบริการทางเว็บประเภทข่าวสารที่ได้รับความนิยมสูงสุดในประเทศไทยสามอันดับแรกคือ บันทึทิง เกมส์ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) และเว็บไซต์ที่ได้รับความนิยมน้อยที่สุดคือเว็บไซต์ประเภทข้อมูลด้านความรู้และการศึกษา ดังแสดงในรูปที่ 5

¹⁶ Truehits.net, ข้อมูล ณ วันที่ 17 พฤษภาคม 2552

รูปที่ 5 : ประเภทของเว็บไซต์ที่ให้บริการข่าวสารและความบันเทิงออนไลน์
 ที่ได้รับความนิยมในประเทศไทย



อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการจะพบว่าการขยายตัวของธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บประเภทซื้อขายสินค้าและบริการออนไลน์ยังอยู่ในขั้นที่มีการเติบโตไม่สูงนัก ทั้งนี้เนื่องจากยังติดขัดในกลไกของความสะดวกรวดเร็วในการรับชำระเงินออนไลน์ ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้กำหนดให้ผู้ซื้อจะต้องชำระเงินผ่านเครื่อง ATM เนื่องจากผู้ประกอบการและลูกค้ายังไม่เชื่อถือในช่องทางการชำระเงินของธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บประเภททำธุรกรรมทางการเงินผ่านเว็บไซต์

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในการขยายตัวของธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บประเภทซื้อขายสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์นั้น องค์ประกอบสำคัญที่ผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญคือการสร้างกลไกความน่าเชื่อถือ และมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการว่าข้อมูลที่นำเข้าไปในระบบจะไม่สูญหาย หรือถูกผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด โดยผ่านการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถรองรับปริมาณผู้ใช้บริการ และมีความปลอดภัยเพียงพอ ซึ่งขนาดการรองรับลูกค้าขึ้นอยู่กับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น เซิร์ฟเวอร์ เครือข่าย

สำหรับธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บประเภทผู้ให้บริการเช่าพื้นที่เว็บไซต์นั้น ในปัจจุบันนับว่าเป็นบริการประเภทโภคภัณฑ์ (Commodity) ที่ไม่มีความแตกต่างทางด้านบริการ โดยมักจะแข่งขันกันที่ราคาเป็นหลัก อย่างไรก็ตามในบางประเภทลูกค้าที่มีความจำเป็นต้องมีการให้บริการที่ไม่สามารถจะหยุดชะงักได้ มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการเช่าพื้นที่ ที่มีชื่อเสียงด้านความเสถียรของระบบมากกว่าอัตราค่าบริการ

จากข้างต้นจะเห็นได้ว่าธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บในประเทศไทย ยังไม่มีความแตกต่างในการเสนอบริการเมื่อเทียบกับคู่แข่ง โดยจะเน้นที่เงินลงทุนในการสร้างเว็บไซต์ และจ้างบุคลากรจำนวนมากในการพัฒนาเนื้อหาที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์เป็นหลัก แต่จะไม่มีการสร้างทรัพย์สินทางปัญญาที่เป็นจุดแข่งขัน เนื่องจากผู้ใช้บริการในประเทศไทยมีจำนวนน้อย ไม่คุ้มค่าต่อการลงทุน และมีคู่แข่งจากต่างประเทศซึ่งมีทรัพย์สินทางปัญญาที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเช่นกัน เช่น เครื่องมือค้นหา (Search Engine) เว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น ซึ่งทำให้ปริมาณการเติบโตของธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บมีข้อจำกัดในเรื่องของจำนวนผู้ใช้บริการ ซึ่งแปรผันกับจำนวนประชากรในประเทศไทยในขนาดค่อนข้างเล็ก

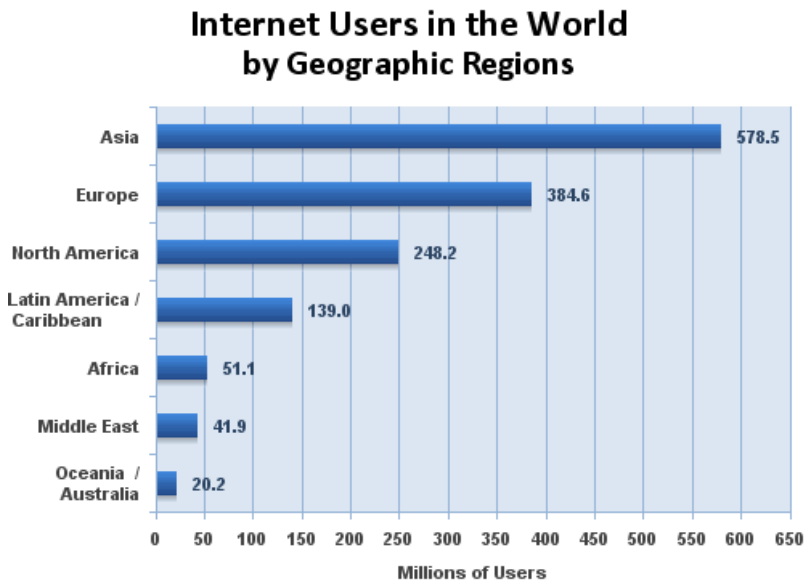
2.3 สภาวะตลาดและแนวโน้มการแข่งขันในต่างประเทศ

สำหรับแนวโน้มการเติบโตในต่างประเทศนั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกับจำนวนผู้เข้าถึงอินเทอร์เน็ต ซึ่งในปัจจุบันมีทั้งสิ้น 1,565 ล้านคน หรือเป็นจำนวนร้อยละ 23.3 ของประชากรโลก¹⁷ อย่างไรก็ตาม จะพบว่าผู้ใช้บริการรายใหญ่ในธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บยังมีแนวโน้มที่ดีในตลาดทวีปเอเชีย ดังจะเห็นได้จากจำนวน

¹⁷ www.internetworldstats.com ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551

ผู้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่มีมากที่สุดในโลก แม้ว่าในปัจจุบัน ผู้ใช้งานในเอเชียจะมีกำลังซื้อที่น้อยกว่าผู้ใช้งานในอเมริกา และยุโรปก็ตาม ดังแสดงในรูปที่ 6

รูปที่ 6 : จำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต แยกตามทวีป



จากการสำรวจพบว่าเว็บไซต์ที่ได้รับความนิยมสูงที่สุดในโลกคือ Yahoo!¹⁸ ซึ่งเป็นเว็บผู้ให้บริการข่าวสาร อีเมลล์ สังคมออนไลน์ โดยมีรายได้จากการขายโฆษณา ตามมาด้วย Google ซึ่งเป็นเว็บผู้ให้บริการด้านการค้นหาข้อมูล อีเมลล์ ฯลฯ โดยมีรายได้หลักมาจากการโฆษณาเช่นกัน สำหรับเว็บไซต์ที่ได้รับความนิยมรองลงมาเป็นเว็บไซต์ประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ที่มีการเจริญเติบโตที่สูงมาก

¹⁸ www.alexa.com ณ วันที่ 30 มกราคม 2552

แนวโน้มของธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บในปัจจุบัน จะเน้นไปที่การให้บริการในรูปแบบ Web 2.0 ซึ่งเทคโนโลยี Web 2.0 คือการให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเนื้อหาและสามารถเผยแพร่ให้กลุ่มผู้ใช้งานอื่นสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ซึ่งแตกต่างจากการให้บริการในรูปแบบ Web 1.0 ที่เน้นการให้บริการโดยผู้บริการทางเว็บเป็นผู้ผลิตเนื้อหาแต่เพียงด้านเดียว

ประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเทศสหรัฐอเมริกาถือเป็นประเทศแรกของโลกที่มีการให้บริการอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการให้บริการด้านการพัฒนาระบบบริการทางเว็บและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากสถิติในปี 2551¹⁹ ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในสหรัฐอเมริกามีจำนวนถึง 227,190,989 คน จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 301,139,947 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 72 ของประชากรทั้งหมด โดยมีอัตราการเติบโตสะสมตั้งแต่ปี 2543 - 2551 กว่าร้อยละ 125.6

สหรัฐอเมริกาถือเป็นประเทศที่มีความพร้อมในด้านการดำเนินธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในแง่ของเทคโนโลยีความปลอดภัย การบูรณาการข้อมูล กฎหมายที่คุ้มครองทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย ฯลฯ โดยบริษัทที่ดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับความนิยมสูงสุดในสหรัฐอเมริกาคือ Yahoo.com ซึ่งเป็นธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุมการให้บริการทั้งในด้านการค้นหา (Search Engine) ความบันเทิง ข่าวสาร พรีเมียมส์ รวมไปถึงตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อีกด้วย จากการสำรวจยอดขายผ่านระบบค้าปลีกผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในสหรัฐอเมริกา²⁰ ดังปรากฏในรูปที่ 7

¹⁹ www.internetworldstats.com

²⁰ www.emarketer.com

รูปที่ 7 : ยอดขาย และประมาณการผ่านระบบค้าปลีกพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ในสหรัฐอเมริกา

US Retail E-Commerce Sales, 2007-2012 (billions and % change)

2007	\$127.7 (19.8%)
2008	\$146.0 (14.3%)
2009	\$164.3 (12.5%)
2010	\$182.5 (11.1%)
2011	\$200.6 (9.9%)
2012	\$218.4 (8.9%)

Note: eMarketer benchmarks its retail e-commerce sales figures against US Department of Commerce data, for which the last full year measured was 2007; excludes travel sales
Source: eMarketer, May 2008

ที่มา: www.emarketer.com

จากรูปข้างต้นพบว่ายอดขายของการค้าปลีกผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในสหรัฐอเมริกามียอดสูงถึง 146 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และมีอัตราการเติบโตไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ต่อปี นอกจากนี้ยังมีการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและบริกรของเด็ และวัยรุ่น ในสหรัฐอเมริกา พบว่าสินค้าที่ขายดีสามอันดับแรกในกลุ่มเด็กและวัยรุ่นในสหรัฐอเมริกาคือ 1) เสื้อผ้าและเครื่องประดับ 2) แผ่นหนังและดีวีดี และ 3) สินค้าประจำวันทั่วไป

นอกจากนี้ยังมีการสำรวจถึงพฤติกรรมการค้นหาสินค้าและบริการในสหรัฐอเมริกา²¹ พบว่าผู้บริโภคในสหรัฐอเมริกานิยมที่จะใช้ Search Engine ในการเปรียบเทียบสินค้าและราคาจากร้อยละ 55 และจะใช้บริการเว็บไซต์ที่คุ้นเคยเพียงร้อยละ 15 อย่างไรก็ตามจากข้อมูลของกระทรวงพาณิชย์ของประเทศสหรัฐอเมริกา²² พบว่าการทำธุรกรรมซื้อขายสินค้า และบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ

²¹ A. Avenue, Digital Consumer Behavior Study, 2007

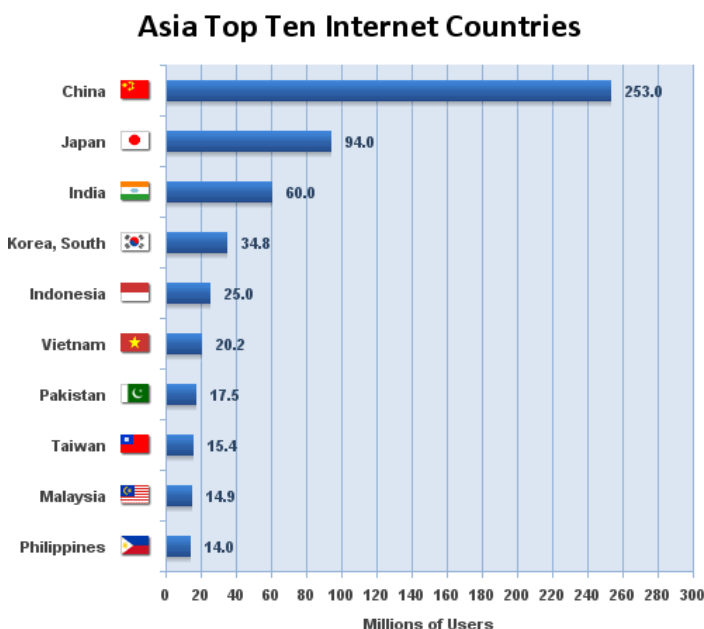
²² US Census Bureau E-Stats, May 16, 2008

สหรัฐอเมริกา ยังเป็นการซื้อขายในรูปแบบธุรกิจต่อธุรกิจ (Business-To-Business, B2B) เป็นส่วนใหญ่ (มากกว่าร้อยละ 30)

ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนเป็นประเทศที่มีการเจริญเติบโตด้านการพัฒนาบริการทางเว็บที่สูงมาก โดยในปัจจุบันประเทศจีนมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมากกว่า 250 ล้านคน ดังปรากฏในรูปที่ 8 และเป็นอันดับหนึ่งของทวีปเอเชีย และของโลก²³

รูปที่ 8 : ปริมาณผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในเอเชียสูงสุด 10 อันดับแรก



Source: Internet World Stats - www.internetworldstats.com/stats3.htm
Estimated Asia Internet users 578.538.257 for 2Q 2008

²³ www.internetworldstats.com

ธุรกิจออนไลน์ในประเทศจีนมีการเติบโตมากกว่าร้อยละ 20 ต่อปี²⁴ เฉพาะในปี 2550 การซื้อขายออนไลน์แบบค้าปลีก (B2C) ในประเทศจีนมีปริมาณรวมกันถึง 166,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ คิดเป็น 6.3% ของปริมาณค้าปลีกทั้งหมดในประเทศ (2.62 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) ซึ่งยังไม่รวมน้ำมัน รถยนต์ และอาหาร โดยการเติบโตของธุรกิจค้าปลีกออนไลน์สามอันดับแรกคือเครื่องประดับ หนังสือ/เพลง/วิดีโอ และสินค้าปลีกทั่วไป โดยการค้าเครื่องประดับออนไลน์มีการเติบโตมากที่สุดในปี 2550 มีการเติบโตสูงถึง 37% และมีมูลค่ารวมทั้งสิ้น 1.05 พันล้านเหรียญสหรัฐ

สำหรับธุรกิจหนังสือ/เพลง/วิดีโอ มียอดขายเพิ่มขึ้นกว่า 32% หรือ 4.12 พันล้านเหรียญสหรัฐ และธุรกิจออนไลน์ซื้อขายสินค้าปลีกทั่วไปมีการเติบโต 31% และมีมูลค่ารวมทั้งสิ้น 29,300 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2550 ซึ่งเป็นกลุ่มประเภทธุรกิจออนไลน์ที่มีปริมาณการซื้อขายสูงที่สุดในประเทศจีน จำนวนธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (บริษัทที่มีพนักงานไม่เกิน 1,000 คน) ในประเทศจีนที่มีธุรกิจออนไลน์ในรูปแบบเว็บไซต์มีจำนวนเพิ่มขึ้นถึง 45% ในปี 2551 เมื่อเทียบกับปี 2550 ในปัจจุบันมีจำนวนธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กที่มีการซื้อขายออนไลน์เป็นจำนวนถึง 200,000 ราย เมื่อเทียบกับ 135,000 รายเมื่อปี 2550 และคาดการณ์ว่าในปี 2553 จะมีจำนวนธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กที่มีการซื้อขายออนไลน์เป็นจำนวนถึง 370,000 ราย การเติบโตของตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ B2C ในประเทศจีนได้เป็นไปในทิศทางเดียวกับการเติบโตของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเอเชียแปซิฟิก²⁵

²⁴ Chain stores ignore online retailing at their own peril, www.InternetRetailer.com, Thursday, June 12th, 2008

²⁵ J. Grau, *Asia-Pacific B2C E-Commerce: China, Japan and South Korea*, eMarketer, February 2007

ประเทศสหราชอาณาจักร

ประเทศสหราชอาณาจักรเป็นอีกประเทศหนึ่งที่เป็นประเทศที่มีการพัฒนา ด้านบริการทางเว็บและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระยะเริ่มแรกมาควบคู่กับประเทศ สหรัฐอเมริกา ทั้งนี้เนื่องมาจากความได้เปรียบในด้านภาษาอังกฤษในระยะบุกเบิก ของธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในปี 2550 ประเทศ สหราชอาณาจักรเป็นประเทศที่มีปริมาณผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากเป็นอันดับสองของ สหภาพยุโรป (40 ล้านคน) รองจากประเทศเยอรมนี ในปี 2551 ผู้บริโภคใน สหราชอาณาจักรมีการใช้จ่ายผ่านระบบออนไลน์ประมาณร้อยละ 17 ของการซื้อขาย ทั้งหมด²⁶ โดยยอดการซื้อขามีประมาณรวมกันถึง 26,500 ล้านปอนด์ หรือมีปริมาณ สูงขึ้นถึงร้อยละ 38 เมื่อเทียบกับปี 2550 ซึ่งปริมาณที่เพิ่มขึ้นนี้คาดว่ามาจากราคาน้ำมัน อาหาร และเงินเฟ้อที่สูงขึ้น จึงทำให้ผู้บริโภคหันมาพึ่งพาทางเลือกที่ซื้อสินค้า ถูกกว่าผ่านระบบออนไลน์

ปริมาณการขายผลิตภัณฑ์เสื้อผ้าผ่านระบบออนไลน์มีปริมาณสูงขึ้นถึงร้อยละ 32 ผลิตภัณฑ์เสื้อชั้นในมีปริมาณสูงขึ้นร้อยละ 37 และรองเท้ามีปริมาณสูงขึ้นถึง ร้อยละ 38 (จากการสำรวจของบริษัทวิจัยการตลาด Gemini IMRG)

ในการดำเนินงานของผู้ประกอบการเองพบว่า การขายสินค้าผ่านระบบ ออนไลน์ทำให้ผู้ประกอบการมีรายได้เพิ่มขึ้น และมีค่าใช้จ่ายลดลง จากการสำรวจ โดย Actinic²⁷ พบว่าร้อยละ 90 ของผู้ประกอบการมีผลการดำเนินงานที่มีกำไร และ

²⁶ UK internet shopping on the rise,

<http://news.bbc.co.uk/1/hi/business/7512779.stm>, July 18th, 2008.

²⁷ Ecommerce in 2007 Is More Profitable & Less Expensive,

http://www.bytestart.co.uk/content/15/15_2/ecommerce-2007-expense.shtml,

Jan 16th 2007

โดยเฉลี่ยมีต้นทุนลดลงมากกว่าร้อยละ 40 ของต้นทุนที่คาดไว้ อย่างไรก็ตามมีเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่มีการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

จากการสำรวจที่ดำเนินการโดย pfa Research²⁸ ในปี 2550 ได้ทำการสำรวจธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 600 ตัวอย่าง ซึ่งมี 146 รายที่มีเว็บไซต์พบว่ายอดการค้าเงินธุรกิจออนไลน์ผ่านเว็บไซต์มีจำนวนเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 30 จากปี 2549 และมีผลการสรุปดังต่อไปนี้

- สัดส่วนการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้เพิ่มจากร้อยละ 8 ในปี 2548 เป็นร้อยละ 11 ในปี 2549
- อย่างไรก็ตามร้อยละ 75 ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังไม่มีบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ และยังคงให้บริการทางอีเมล หรือการสั่งซื้อทางโทรศัพท์
- กว่าร้อยละ 90 ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีผลประกอบการที่มีกำไร ในปี 2549 ซึ่งเพิ่มจากจำนวนเพียงร้อยละ 70 ในปี 2548
- โดยเฉลี่ย ผู้ประกอบการมีต้นทุนน้อยกว่าที่คาดการณ์ไว้ถึงร้อยละ 40 โดยค่าเฉลี่ยของต้นทุนค่าใช้จ่ายที่คาดการณ์ไว้คือ 2,416 ปอนด์สเตอร์ลิง แต่ผู้ประกอบการมีต้นทุนค่าใช้จ่ายเฉลี่ยเพียง 1,585 ปอนด์สเตอร์ลิง
- ร้อยละ 45 ของผู้ประกอบการจัดทำเว็บไซต์ด้วยตนเอง โดยร้อยละ 85 ของผู้ที่ไม่ได้จัดทำด้วยตนเองจะจ้างผู้ออกแบบเว็บไซต์ ส่วนที่เหลือซึ่งเป็นส่วนน้อยจะใช้บริการเว็บสำเร็จรูป เช่น ตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- ร้อยละ 10 ของผู้ประกอบการออนไลน์มีทัศนคติว่าลูกค้าที่ซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์มีลักษณะที่เกียจคร้าน และผู้ประกอบการร้อยละ 75 เห็นว่า

²⁸ Ecommerce in 2007 Is More Profitable & Less Expensive,

http://www.bytestart.co.uk/content/15/15_2/e-commerce-2007-expense.shtml,

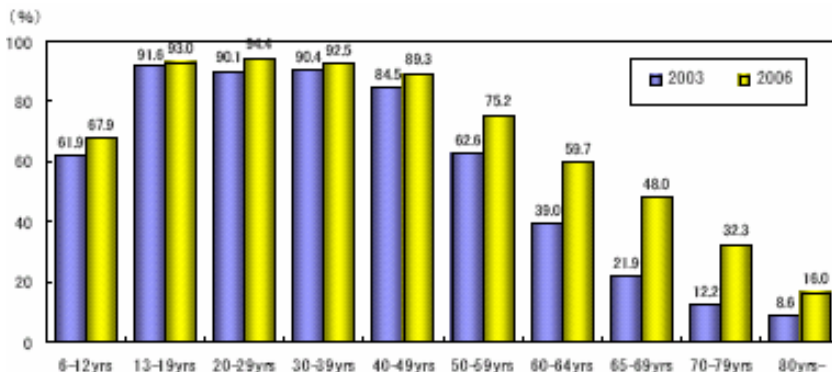
Jan 16th 2007

ผู้ซื้อที่มีพฤติกรรมในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์เนื่องจากปัจจัยด้าน
ความสะดวก มากกว่าด้านราคา

ประเทศญี่ปุ่น

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต
มากเป็นอันดับสองรองจากประเทศจีน โดยในปัจจุบันมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตประมาณ
94 ล้านคน จากผลการสำรวจพบว่าประชากรญี่ปุ่นในกลุ่มช่วงอายุ 13 – 39 ปี มี
ปริมาณการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากกว่าร้อยละ 90 ดังแสดงในรูปที่ 9²⁹ โดยมีอัตราการ
เติบโตของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยร้อยละ 10 ต่อปี³⁰

รูปที่ 9 : ร้อยละการใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศญี่ปุ่นแยกตามอายุ

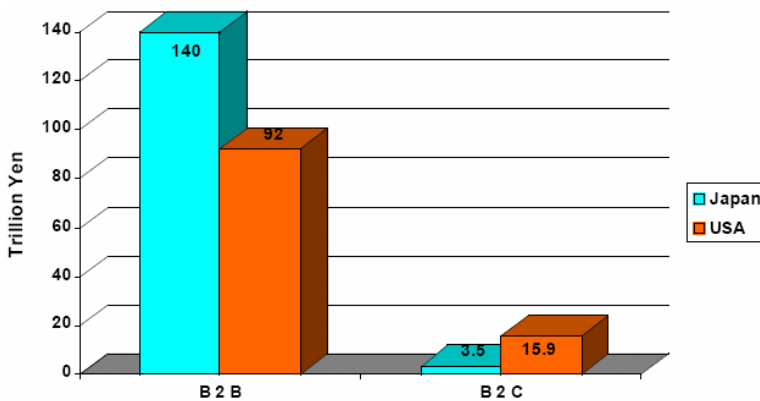


²⁹ Progress of Ubiquitous Economy and Global Business Development, 2007
White Paper Information and Communication in Japan, Ministry of Internal
Affairs and Communication, July 2007

³⁰ Japan Internet Marketing, A2Z Trade, 2007

จากการสำรวจของกระทรวงเศรษฐกิจ การค้า และอุตสาหกรรม (Ministry of Economic, Trade and Industry, METI) ของรัฐบาลญี่ปุ่น พบว่าการทำธุรกรรมในรูปแบบ B2B และ B2C ในปี 2549 ในประเทศญี่ปุ่นมีปริมาณถึง 1.2 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ และ 30,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ตามลำดับ ซึ่งมีปริมาณรวมกันมีมูลค่าร้อยละ 2.6 ของผลผลิตมวลรวมประชาชาติ (GDP) ของประเทศญี่ปุ่น และจากการสำรวจของ NTT Data Research Institute พบว่าร้อยละ 45 ของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศญี่ปุ่นจะทำการซื้อขายสินค้าในรูปแบบออนไลน์ และพบว่าผู้ซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มักจะเป็นผู้ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตมาก่อนจนเชี่ยวชาญ และมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายความเร็วสูง (Broadband)

รูปที่ 10 : มูลค่าการใช้บริการ e-Commerce ของประเทศญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกาในปี 2549



ที่มา: กระทรวงเศรษฐกิจ การค้า และอุตสาหกรรม ประเทศญี่ปุ่น

จากข้างต้นจะพบว่าการซื้อขายในรูปแบบ B2B จะมีมูลค่ามากกว่าร้อยละ 90 ของการค้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดในประเทศญี่ปุ่น และมีมูลค่ามากกว่าการซื้อขายในรูปแบบ B2B e-Commerce ของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งปริมาณการซื้อขายด้วยระบบ B2B e-Commerce ที่มีมูลค่าสูงกว่า B2C e-Commerce ของญี่ปุ่นนั้นได้มีลักษณะใกล้เคียงกันกับประเทศไทยคือมูลค่าของ B2B e-Commerce จะมีมูลค่าสูงกว่า B2C e-Commerce เช่นเดียวกัน

จากการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้งานบริการทางเว็บและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศญี่ปุ่น³¹ พบว่าบริการทางเว็บและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตในสังคมญี่ปุ่นที่มีลักษณะค่อนข้างอนุรักษ์นิยมซึ่งมักจะยึดติดกับการทำงานในบริษัทใหญ่ แต่ในปัจจุบันมีผู้ประกอบการหน้าใหม่จำนวนมากได้ลาออกจากพนักงานประจำ และเข้าสู่การดำเนินธุรกิจออนไลน์ อย่างไรก็ตามลักษณะวัฒนธรรมของชาวญี่ปุ่นที่ชอบออกจากบ้านไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้า เนื่องจากจะได้มีโอกาสพบปะเพื่อนฝูง และการขาดความเชื่อมั่นในการชำระเงินออนไลน์ ได้เป็นอุปสรรคสำคัญอันหนึ่งในการเจริญเติบโตของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ B2C ของประเทศญี่ปุ่น จึงทำให้สินค้าที่ซื้อขายออนไลน์มักจะเป็นเฉพาะสินค้าราคาถูก และผู้ซื้อไม่คำนึงถึงแบรนด์ เช่น เครื่องสำอางสำหรับลักษณะผิวเฉพาะอย่าง เป็นต้น

สินค้าและบริการที่ชาวญี่ปุ่นนิยมหาซื้อผ่านอินเทอร์เน็ต คือ อสังหาริมทรัพย์ รถยนต์ และการบริการทางการเงิน และผู้หญิงชาวญี่ปุ่นนิยมซื้อสินค้าผ่านออนไลน์ในสามอันดับแรกคือ เสื้อผ้า อาหาร เกมส์และของเล่น ในขณะที่ผู้ชายนิยมซื้อสินค้าผ่านออนไลน์ในสามอันดับแรกคือ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์

³¹ Z. Paprika, Buying Pattern in E-Commerce, *Industrial Physicist*, pp 26-29, January 2003

หนังสือ และซอฟต์แวร์ ในภาพรวมสินค้าที่ขายดีที่สุดผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศญี่ปุ่นคืออาหาร

3. คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจ

การประกอบธุรกิจบริการการพัฒนาบริการทางเว็บ ผู้ประกอบการควรมีคุณสมบัติที่จำเป็นดังนี้

- ด้านธุรกิจ ผู้ประกอบการธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บจะต้องมีความรู้และทักษะด้านธุรกิจ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบัญชีเพื่อการบริหาร ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า การสื่อสาร ฯลฯ
- ด้านเทคนิค ผู้ประกอบการธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บจำเป็นต้องมีความรู้ด้านเทคนิคในการพัฒนาบริการทางเว็บ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ และการบริหารโครงการซอฟต์แวร์
- คุณลักษณะของด้านการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ คือ มีความกล้าตัดสินใจในการลงทุนอย่างมีเหตุผล โดยต้องศึกษาข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนการตัดสินใจลงทุน มีความสามารถประเมินโอกาสทางธุรกิจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรับผิดชอบต่อพันธสัญญา นัดหมายตรงเวลา มีความศรัทธาในอาชีพ สัตย์ซื่อถือคุณธรรม เพียรพยายาม ขยัน อดทน ไม่ท้อถอย มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถในการตัดสินใจ สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ
- เป็นผู้มีการวางแผนในการลงทุนอย่างชาญฉลาด เพราะกิจการการพัฒนาบริการทางเว็บต้องการเงินทุนเริ่มต้นที่ไม่สูงมากเมื่อเทียบกับธุรกิจอย่างอื่น แต่กลุ่มลูกค้ามักจะเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ มีความน่าเชื่อถือ ส่งผลให้กิจการที่เข้ามาใหม่อาจยังไม่มีรายได้ในช่วงแรก

ประกอบกับการเรียกเก็บชำระเงินจากลูกค้าได้หลังจากการส่งมอบงานแล้ว อาจใช้เวลานับเดือน ดังนั้นผู้ประกอบการรายใหม่ควรมีเงินทุนหมุนเวียน สำหรับการทำงานได้ขั้นต่ำ 6 เดือน หนึ่งในส่วนใหญ่ธุรกิจการพัฒนารีวิวทางเว็บที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันมักเริ่มกิจการจากขนาดเล็กและไม่ลงทุนอย่างสูงในช่วงเริ่มต้น และให้ความระมัดระวังในการเติบโตที่เร็วเกินไปด้วย

- เป็นผู้มีความสามารถในการวางแผน และพัฒนาซึ่งต้องอาศัยสติปัญญาและการฝึกฝน ต้องมีความเข้าใจปัญหาและแยกแยะ วิเคราะห์อย่างเป็นตรรกะ ในการจัดปัญหา ธุรกิจการพัฒนารีวิวทางเว็บเป็นธุรกิจพึ่งพาบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถสูง และมีการเข้าออกของพนักงานในอัตราสูง ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรมีทักษะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี

หากมองในภาพการแบ่งตามการบริหารในองค์กร ผู้บริหารธุรกิจการพัฒนารีวิวทางเว็บควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

ด้านการบริหารจัดการ

1. ผู้ประกอบกิจการจะต้องมีพื้นฐานความรู้ในธุรกิจให้บริการของตนเองและติดตามความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งโดยตรงและโดยอ้อมตลอดเวลา
2. ผู้ประกอบกิจการต้องมีความเป็นผู้นำและมีพื้นฐานความรู้ด้านการบริหารจัดการ
3. สร้างองค์กรในลักษณะสถาบัน ไม่ยึดติดในตัวบุคคล และบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ
4. ให้ความสำคัญกับการสรรหาและฝึกอบรมพัฒนากุศลกร
5. ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่พนักงานทุกระดับ และมีระบบสิ่งจูงใจที่เหมาะสม

6. สร้างความภาคภูมิใจแก่พนักงานในการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
7. ควรดำเนินการให้ถูกต้องและสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับภาครัฐ
8. ควรจัดทำแผนธุรกิจ (Business Plan) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างมีทิศทางและเหมาะสมสอดคล้องกับปัจจัยทั้งภายในและภายนอกขององค์กร
9. เจ้าของหรือผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญและให้เวลากับการบริหารธุรกิจอย่างใกล้ชิด

ด้านการตลาด

การพัฒนาการพัฒนาบริการทางเว็บ

1. ให้บริการที่รวดเร็วและตรงต่อเวลาแก่ผู้ว่าจ้าง
2. ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ใจจริง ยืดหยุ่นและเป็นกันเองกับผู้ว่าจ้าง
3. คัดเลือกและฝึกอบรมบุคลากรของบริษัทให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงมาช่วยในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เซิร์ฟเวอร์ไฟลด์ข้อมูล เป็นต้น
5. สร้างความเชื่อถือในการให้บริการ
6. สร้างมาตรฐานด้านการให้พัฒนาซอฟต์แวร์ และมีอัตราค่าแรง (Man-Day Rate) ที่เป็นมาตรฐาน

การส่งเสริมการขาย

1. สร้างตราหรือเครื่องหมายที่เป็นสัญลักษณ์เพื่อให้ลูกค้าระลึกและจดจำได้ง่าย
2. ลงโฆษณาในสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายด้วยต้นทุนที่ต่ำ โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ด้านความสำเร็จของบริษัท หรือความรู้ทางอ้อม

3. ทำโบรชัวร์ แผ่นพับ และเอกสารอื่นๆ เพื่อเผยแพร่และแนะนำบริการของบริษัท เพื่อแจกจ่ายยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ด้านบัญชีและการเงิน

1. พยายามลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นและไม่สร้างภาระค่าใช้จ่ายในลักษณะเป็นค่าใช้จ่ายประจำมากเกินไป
2. มีโครงสร้างเงินทุนที่เหมาะสม ไม่ก่อภาระหนี้มากเกินไป ทั้งในและนอกระบบ เนื่องจากจะมีภาระในการจ่ายดอกเบี้ยและผ่อนชำระคืนเงินกู้
3. บริหารด้านการเงินอย่างเหมาะสมเพื่อให้ธุรกิจมีสภาพคล่องทางการเงินสูง
4. พยายามนำกำไรจากการดำเนินงานมาเป็นเงินทุนสำรองหรือใช้สำหรับการขยายธุรกิจ ไม่นำไปใช้ส่วนตัว หรือลงทุนในสินทรัพย์ที่ไม่ก่อรายได้ หรือในลักษณะเก็งกำไร
5. ให้มีการแยกบัญชีและการเงินระหว่างของธุรกิจและส่วนตัวออกจากกัน เพื่อให้สามารถควบคุมค่าใช้จ่าย
6. ควรจัดทำงบการเงินให้ถูกต้อง ไม่ควรจัดทำงบ 2 ชุดเพื่อหวังผลในการหลีกเลี่ยงภาษี
7. การนำระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีและอื่นๆ มาช่วยในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน

4. รูปแบบและขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ

4.1 ขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ³²

การจัดตั้งธุรกิจและการบริหารจัดการส่วนใหญ่อยู่ในรูปของการระดมทุน เป็นหุ้นส่วนนิติบุคคล จะเป็นการจดทะเบียนกิจการกับกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งวิธีการจดทะเบียนจะแตกต่างกันไปตามรูปแบบของธุรกิจที่ต้องการจัดตั้ง ได้แก่

กิจการเจ้าของคนเดียว

เจ้าของกิจการมีหน้าที่ต้องยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้เริ่มประกอบกิจการ เจ้าของกิจการใดฝ่าฝืนต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท และปรับต่อเนื่อง อีกวันละไม่เกิน 100 บาท จนกว่าจะได้จดทะเบียน การจดทะเบียนพาณิชย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม 50 บาท

ห้างหุ้นส่วนจำกัด

1) **ห้างหุ้นส่วนสามัญ** ผู้ลงทุนเรียกว่า "หุ้นส่วนจำกัดความรับผิด" ซึ่งจะต้องรับผิดชอบในหนี้ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวน ห้างหุ้นส่วนสามัญนี้จะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือไม่ก็ได้

2) **ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล** ผู้ลงทุนเรียกว่า "หุ้นส่วนจำกัดความรับผิด" ซึ่งจะต้องรับผิดชอบในหนี้ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวน ห้างหุ้นส่วนสามัญนี้จะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

3) **ห้างหุ้นส่วนจำกัด** ผู้ลงทุนแบ่งออกเป็น 2 จำพวก จำพวกที่ต้องรับผิดชอบในหนี้ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวนเรียกว่า "หุ้นส่วนจำกัดไม่

³² สำหรับการจดทะเบียนพาณิชย์ ให้ศึกษากฎหมายเพิ่มเติมที่

<http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=101>

จำกัดความรับผิด" และอีก จำพวกหนึ่งซึ่งรับผิดในหนี้ต่างๆ ที่เกิดขึ้นไม่เกินจำนวนเงิน ที่ตกลงจะร่วมลงทุนด้วยเรียกว่า "หุ้นส่วนจำพวกจำกัดความรับผิด" หุ้นส่วนจำกัด ต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ขั้นตอนการจดทะเบียนของหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และหุ้นส่วน จำกัด

- 1) ยื่นแบบขอจองชื่อหุ้นส่วนเพื่อตรวจสอบไม่ให้ซ้ำกับหุ้นส่วนบริษัทอื่น
- 2) กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อของหุ้นส่วน กิจกรรมที่จะทำ สถานที่ตั้งห้าง ชื่อ ที่อยู่ อายุ สัญชาติ สิ่งที่น่ามาลงทุน ลายมือชื่อของผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคน ชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ข้อจำกัดอำนาจหุ้นส่วนผู้จัดการ (ถ้ามี) พร้อมกับ ประทับตราสำคัญของห้างในแบบพิมพ์คำขอจดทะเบียนจัดตั้ง และให้ หุ้นส่วนผู้จัดการเป็นผู้ยื่นขอจดทะเบียน (ปกติการยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้ง หุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล / หุ้นส่วนจำกัด ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ จะต้องลงลายมือชื่อในคำขอจดทะเบียนต่อหน้านายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ในกรณีหุ้นส่วนผู้จัดการไม่ประสงค์จะไปลงลายมือชื่อต่อหน้านายทะเบียนก็สามารถจะลงลายมือชื่อต่อหน้าสามัญหรือวิสามัญสมาชิกแห่งนิติบัณฑิตยสภา เพื่อเป็นการรับรองลายมือชื่อของตนได้ในอีกทางหนึ่ง) หรือหุ้นส่วน ผู้จัดการจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปยื่นจดทะเบียนแทนก็ได้
- 3) เสียค่าธรรมเนียมโดยนับจำนวนผู้เป็นหุ้นส่วนกล่าวคือ ผู้เป็นหุ้นส่วนไม่เกิน 3 คน เสียค่าธรรมเนียม 1,000 บาท กรณีเกิน 3 คน จะเสียค่าธรรมเนียม หุ้นส่วนที่เกินเพิ่มอีกคนละ 200 บาท
- 4) เมื่อจดทะเบียนจัดตั้งแล้วจะได้รับหนังสือรับรองและใบสำคัญเป็นหลักฐาน

บริษัทจำกัด

ผู้ถือหุ้นจะรับผิดชอบในหนี้ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจไม่เกินจำนวนเงินผู้ถือหุ้นแต่ละคนตกลงจะร่วมลงทุน วิธีการจดทะเบียนของบริษัท มีดังนี้

- 1) ยื่นแบบขอจดทะเบียนบริษัทเพื่อตรวจสอบไม่ให้ซ้ำกับห้างหุ้นส่วนบริษัทอื่น
- 2) จัดทำหนังสือบริคณห์สนธิ โดยกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อบริษัท จังหวัดที่ตั้งสำนักงาน แห่งใหญ่ กิจการที่จะทำทุนจดทะเบียน จำนวนหุ้น มูลค่าหุ้น ชื่อ ที่อยู่ อายุ อาชีพ จำนวนหุ้นที่จะลงทุน (ซึ่งต้องจองชื่อหุ้น อย่างน้อย 1 หุ้น) และลายมือชื่อของผู้เริ่มก่อตั้งบริษัททุกคนในแบบพิมพ์คำขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ (หนังสือบริคณห์สนธิต้องผนึกอากรแสตมป์ 200 บาท) และให้ผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทคนหนึ่งคนใดก็ได้เป็นผู้ยื่นขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิด้วยตนเอง หรือจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปยื่นจดทะเบียนแทนก็ได้ การจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิต้องเสียค่าธรรมเนียมตามจำนวนหุ้น กล่าวคือ ทุนจดทะเบียนแสนละ 50 บาท แต่ไม่ต่ำกว่า 500 บาท และสูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท
- 3) จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด เมื่อผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทได้จดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิแล้ว ผู้เริ่มจัดตั้งจะต้องนัดผู้จองชื่อหุ้นเพื่อประชุมจัดตั้งบริษัท ต่อจากนั้นคณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งจากที่ประชุมจัดตั้งบริษัทจะต้องเรียกเก็บเงินค่าหุ้นจากผู้จองชื่อหุ้น (คราวแรกให้เรียกเก็บค่าหุ้น ๗ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละยี่สิบห้า) และกรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อกระทำการแทนบริษัทต้องจัดทำคำขอจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทยื่นจดทะเบียนภายใน 3 เดือนนับตั้งแต่วันที่ประชุมจัดตั้งบริษัท การจดทะเบียนบริษัทต้องเสียค่าธรรมเนียมตามจำนวนหุ้น กล่าวคือ ทุนจดทะเบียนแสนละ 500 บาท แต่ไม่ต่ำกว่า 5,000 บาท และสูงสุดไม่เกิน 250,000 บาท
- 4) ปกติกการยื่นขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิและการยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ผู้เริ่มจัดตั้งและกรรมการผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัทที่

ยื่นขอจดทะเบียนจะต้องลงลายมือชื่อในคำขอจดทะเบียนต่อหน้านายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ในกรณีผู้เริ่มจัดตั้งหรือกรรมการผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัทที่ขอจดทะเบียนไม่ประสงค์จะไปลงลายมือชื่อต่อหน้านายทะเบียน ก็สามารถลงลายมือชื่อต่อหน้าสามัญหรือวิสามัญสมาชิกแห่งเนติบัณฑิตยสภาเพื่อรับรองลงลายมือชื่อของตนเอง ได้ในอีกทางหนึ่ง

4.2 การขออนุญาตประกอบธุรกิจ

การจัดตั้งธุรกิจและการบริหารจัดการส่วนใหญ่อยู่ในรูปของการระดมทุนเป็นหุ้นส่วนนิติบุคคล สำหรับขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บนั้นเป็นการจัดตั้งที่ไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อน และต้องดำเนินการขออนุญาตเป็นการพิเศษแต่อย่างใด ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บมิได้เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีช่องทางในการกระทำผิดตามกฎหมาย

โดยขั้นตอนในการขอจดทะเบียนบริษัทสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนทั่วไปของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และการจดทะเบียนภาษีนิติบุคคลของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง โดยใช้ระยะเวลาในการจดทะเบียนทั้งสิ้นไม่เกิน 2 สัปดาห์

4.3 องค์ประกอบหลักในการจัดตั้งธุรกิจ

องค์ประกอบหลักในการการลงทุนเริ่มต้น (Initial Investment) ประกอบด้วย

▶ สถานที่ตั้ง

ธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บจะไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของสถานที่ตั้ง ซึ่งผู้ประกอบการสามารถเลือกสถานที่ตั้งที่สะดวกกับการทำงานและการเดินทาง ทั้งนี้สถานที่ตั้งของธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญ

▶ การออกแบบและการก่อสร้าง

ในการดำเนินธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บ ผู้ประกอบการไม่มีความจำเป็นจะต้องลงทุนในสถานที่ทำงานมากนัก แต่อาจจะต้องลงทุนในเรื่องของเครื่องปรับอากาศในสถานที่ทำงานที่ช่วยระบายความร้อนของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และเซิร์ฟเวอร์ที่ใช้ในการทำงานได้

▶ อุปกรณ์และเครื่องมือ

เทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการโดยตรงสำหรับธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บ ได้แก่ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์เซิร์ฟเวอร์ ระบบเครือข่าย ระบบจัดเก็บข้อมูล และระบบความปลอดภัย

นอกจากนี้ธุรกิจสามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการธุรกิจระดับภายในให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การนำโปรแกรมบัญชีแยกประเภทมาใช้ในธุรกิจ ซึ่งสามารถใช้ได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อให้ธุรกิจสามารถออกรายงานงบการเงินได้ทั้งสองภาษา การให้ข้อมูลทางเว็บไซต์ รวมไปถึงการมีระบบจัดเก็บเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงาน หรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้สามารถต่อยอดการพัฒนาระบบได้อย่างรวดเร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพ และนับว่าเป็นการใช้ระบบบริหารความรู้ในองค์กร (Knowledge Management) อีกด้วย

▶ บุคลากร

ในการดำเนินงานธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บจำเป็นจะต้องมีทีมงานที่สำคัญดังต่อไปนี้

- ▶ ทีมงานออกแบบการให้บริการทางเว็บ จะทำหน้าที่ออกแบบรูปแบบการให้บริการ โดยผู้ทำหน้าที่นี้จะต้องมีความรู้ในด้านการทำงานทางธุรกิจ ความต้องการของลูกค้า และความรู้ด้านซอฟต์แวร์ เพื่อที่จะสามารถแปลงความต้องการทางธุรกิจของผู้ใช้งาน หรือลูกค้าให้อยู่ในรูปแบบของซอฟต์แวร์การให้บริการทางเว็บ ซึ่งจะต้องอาศัยทักษะด้านการสื่อสาร การวิจัยตลาด และมีความรู้ที่จะสามารถสื่อสารทั้งสองทางได้

- ▶ ทีมงานออกแบบ User Interface ในกรณีที่ผู้ประกอบการรับพัฒนาเชื่อมต่อ บริการทางเว็บให้กับลูกค้าตามความต้องการเฉพาะ ทีมงาน User Interface จะเป็นผู้ออกแบบหน้าจอการใช้งานระบบเพื่อให้ใช้งานง่าย และ ตรงกับความต้องการของลูกค้า อย่างไรก็ตามในหลายบริษัท ทีมงาน ออกแบบ User Interface สามารถเป็นทีมงานเดียวกับทีมงานออกแบบ ซอฟต์แวร์ หรือทีมงานพัฒนาบริการทางเว็บได้ สำหรับในกรณีที่เป็น การให้บริการลูกค้าระดับบุคคลทั่วไปนั้น ทีมงานออกแบบ User Interface จะต้องมีความเข้าใจเรื่องการใช้งานเว็บไซต์ที่ใช้งานได้ง่าย และมี ประสิทธิภาพ
- ▶ ทีมงานพัฒนาบริการทางเว็บ เป็นทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเขียน ซอฟต์แวร์ด้วยภาษาคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้ทำงานในการพัฒนาบริการทางเว็บนี้ จะต้องมีความเชี่ยวชาญในภาษาคอมพิวเตอร์ต่างๆ เช่น Java หรือ C++ หรือ PHP ฯลฯ รวมไปถึงการเชื่อมต่อระบบระหว่างการให้บริการทางเว็บ และระบบอื่นๆ เช่น มาตรฐาน XML หรือ SOA (Service Oriented Architecture) เป็นต้น
- ▶ ทีมงานด้านการตลาด ทีมงานนี้จะมีความสำคัญในธุรกิจการพัฒนาบริการ ทางเว็บ เนื่องจากธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บส่วนใหญ่จะเป็นการ ให้บริการในระดับบุคคล หรือในระดับตลาดที่มีขนาดใหญ่ ดังนั้นการ เผยแพร่การดำเนินงาน หรือการให้บริการของบริษัท จึงมีความสำคัญมาก ในการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการหรือผู้สนใจ ได้มีโอกาสเข้ามาใช้บริการ ของทางบริษัท
- ▶ ทีมงานสนับสนุน ในธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บมีความจำเป็นต้อง กำหนดตามมาตรฐานกฎหมายและบัญชี เฉกเช่นธุรกิจอื่นๆ ดังนั้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีนักบัญชีของบริษัท ซึ่งในช่วงของการเริ่มต้น ธุรกิจอาจจะว่าจ้างในรูปแบบบุคคลภายนอกมาทำงานเป็นครั้งคราว

อย่างไรก็ตามในการบริหารธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บ ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการมีความจำเป็นต้องมีความรู้และประสบการณ์ในการพัฒนาบริการทางเว็บ มีความรู้ความเข้าใจในด้านการตลาด พฤติกรรมลูกค้า การกำหนดราคา การสร้างความน่าเชื่อถือ เพื่อสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ ทั้งนี้ในธุรกิจขนาดเล็ก การที่ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการมีความรู้ในการพัฒนาบริการทางเว็บจะเป็นการสร้าง ความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าอีกด้วย

5. กระบวนการดำเนินงาน

ในกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจพัฒนาซอฟต์แวร์นั้นจะประกอบไปด้วยกระบวนการดำเนินงานหลักต่างๆ ที่สำคัญดังต่อไปนี้

กระบวนการออกแบบการให้บริการทางเว็บ

กระบวนการทำงานในด้านการออกแบบการให้บริการทางเว็บมีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่เรียกว่านักวิเคราะห์ระบบ หรือ System Analyst เพื่อทำการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับฟังก์ชันการทำงานที่สำคัญ และสอดคล้องกับการทำงานของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย หรือลูกค้าที่ได้ว่าจ้างผู้ประกอบกรให้ทำการพัฒนาบริการทางเว็บ

ปัจจุบันประเทศไทยขาดบุคลากรที่เป็นนักวิเคราะห์ระบบ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรที่จะมาทำงานในกระบวนการวิเคราะห์ระบบ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจทั้งในด้านความต้องการทางธุรกิจที่องค์กรกลุ่มเป้าหมายหรือตลาดต้องการ โดยใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้

ในการออกแบบระบบนั้น ผู้ออกแบบระบบจะต้องสามารถกำหนด Data Flow Diagram (DFD) เพื่อทราบถึงข้อมูลไหลเข้าออกเข้าสู่ระบบ รวมไปถึงการออกแบบ Entity Relationship Diagram (ER Diagram) เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ใช้ในระบบการให้บริการทางเว็บได้ การออกแบบ DFD และ ER Diagram

มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นตัวกำหนดการทำงานของระบบการให้บริการทางเว็บทั้งหมด

กระบวนการพัฒนาระบบการให้บริการทางเว็บ

ในกระบวนการพัฒนาระบบการให้บริการทางเว็บ จะเป็นกระบวนการดำเนินงานที่ต่อเนื่องจากกระบวนการออกแบบระบบการให้บริการทางเว็บ ในขั้นตอนนี้จะต้องอาศัยโปรแกรมเมอร์ผู้เชี่ยวชาญในด้านการใช้ภาษาคอมพิวเตอร์ชนิดต่างๆ รวมไปถึงการ Interface ติดต่อกันข้ามระบบด้วยมาตรฐาน XML หรือ SOA (Service Oriented Architecture) เป็นต้น เพื่อพัฒนาโปรแกรม ตามการออกแบบระบบการให้บริการทางเว็บที่ดำเนินงานไว้ใน DFD และ ER Diagram

กระบวนการทดสอบระบบการให้บริการทางเว็บ

ภายหลังจากการพัฒนาระบบเสร็จสิ้น จะต้องมีการทดสอบระบบตามการออกแบบระบบไว้ในขั้นตอนของการออกแบบระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าระบบที่ได้พัฒนาขึ้นสามารถทำงานได้ตามที่ออกแบบไว้ โดยไม่มีข้อผิดพลาด

กระบวนการให้การสนับสนุนด้านการบริการ

ผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการสนับสนุนการให้บริการ เช่น การให้การสนับสนุนการทำงาน หรือตอบคำถามในกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาผ่านทางระบบ Call Center หรือผ่านทางเว็บไซต์ ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของการมีตัวตนอยู่จริงของผู้ประกอบการ และยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าอีกด้วย

6. ข้อมูลทางการเงิน

6.1 โครงสร้างการลงทุน

องค์ประกอบหลักในการลงทุนเริ่มต้น (Initial Investment) ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : องค์ประกอบหลักในการลงทุนเริ่มต้น

องค์ประกอบ	ประมาณการลงทุน	หมายเหตุ
การออกแบบและตกแต่งภายใน	1,000 – 2,000 บาทต่อ ตร.ม.	ขึ้นอยู่กับวัสดุที่ใช้และพื้นที่ใช้สอย
อุปกรณ์และฮาร์ดแวร์ในการพัฒนาบริการทางเว็บ	300,000 – 500,000 บาท	ขึ้นอยู่กับจำนวนและประเภทของเครื่องมือ เช่น ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ เซิร์ฟเวอร์
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน	30,000 บาท	ตัวอย่างเช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์ โทรสาร

6.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

องค์ประกอบหลักของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Operating Expenses) ประกอบด้วยค่าจ้างบุคลากรและพนักงาน ค่าใช้จ่ายจากการบริการ และค่าใช้จ่ายจากการบริหาร มีการประมาณการเบื้องต้นดังปรากฏในตารางที่ 5 และ 6

ตารางที่ 5 : ค่าจ้างบุคลากรและพนักงาน

รายการ	ประมาณเงินเดือนต่อคน	จำนวนคน	จำนวนเงินประมาณการต่อเดือน (บาท)
ผู้บริหาร	40,000	1	40,000
นักวิเคราะห์ระบบ	30,000	1	30,000
นักพัฒนาซอฟต์แวร์	20,000	2	40,000
พนักงานธุรการ	8,000	1	8,000

ตารางที่ 6 : ค่าใช้จ่ายจากการบริหาร

รายการ	จำนวนเงินประมาณการต่อเดือน (บาท)
วัสดุสิ้นเปลือง	2,000
ค่าไฟฟ้า	2,000
ค่าน้ำประปา	1,000
ค่าโทรศัพท์	1,000
อุปกรณ์สำนักงาน	2,000
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	2,000

6.3 การประมาณการรายได้

ในธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บจะมีการประมาณการรายได้ในหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจดังต่อไปนี้

- การให้บริการในรูปแบบการให้เช่าพื้นที่เว็บไซต์ (Web Hosting) และให้บริการเว็บไซต์สำเร็จรูป จะมีรายได้จากอัตราค่าบริการให้บริการต่อราย ซึ่งในปัจจุบันจะอยู่ที่ประมาณ 500 – 1,000 บาทต่อเดือน
- การให้บริการข้อมูล ข่าวสารและบันเทิงผ่านทางเว็บไซต์ โดยมีรายได้จากการขายโฆษณาในลักษณะของแบนเนอร์ (Banner) หรือการขายโฆษณาผ่านบทความบนเว็บไซต์ จะมีรายได้จากค่าโฆษณา ซึ่งราคาจะแตกต่างกันแล้วแต่ปริมาณผู้เข้าชมเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ
- การให้บริการขายสินค้าผ่านทางเว็บ เช่น ตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace) ดาวนโหลดดิจิทัลคอนเทนต์ การขายสินค้า (Virtual Storefront) เป็นต้น จะมีรายได้จากการขายสินค้า หรือค่านายหน้า
- การให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น การโอนเงิน การจ่ายเงิน การให้บริการด้านธนาคาร การจองโรงแรม เป็นต้น โดยมีการเก็บค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเป็นรายครั้ง หรือในหลายกรณีจะเป็นการ

เพิ่มช่องทางการให้บริการ และความสะดวกกับลูกค้าที่มีอยู่แล้ว จะมีรายได้จากค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทางการเงิน ต่อครั้ง ในกรณีที่เป็นผู้ให้บริการโอนเงิน เช่น PayPal จะอยู่ที่ประมาณร้อยละ 4 ของวงเงินการทำธุรกรรมการโอนเงิน

7. บทศึกษาเชิงกลยุทธ์แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ

7.1 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ

ผู้ประกอบการทั่วไปสามารถกำหนดกลยุทธ์เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศดังต่อไปนี้

- **การกำหนดตำแหน่งสร้างความแตกต่างของธุรกิจ** เป็นประเด็นที่เป็นอุปสรรคของการพัฒนาธุรกิจขนาดเล็กสู่ความเป็นเลิศในประเทศไทย เนื่องจากผู้ประกอบการพัฒนาบริการทางเว็บส่วนใหญ่จะมีความรู้ และทักษะในเชิงเทคนิคของการพัฒนาบริการทางเว็บ แต่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในด้านการตลาด และการกำหนดตำแหน่งทางการตลาดเพื่อสร้างความแตกต่างของธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการทั่วไปจะต้องทราบถึงจุดแข็งของตนเองนอกจากเทคนิคด้านการพัฒนาบริการทางเว็บ เช่น ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้งานทั่วไป ความเชี่ยวชาญด้านภาษา หรือการหาผู้ร่วมงานที่มีความเชี่ยวชาญอื่น เพื่อกำหนดความแตกต่างของธุรกิจของตนในการเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Niche) เช่น การเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการเว็บไซต์ในรูปแบบการเรียนออนไลน์ เป็นต้น
- **การบริหารทรัพยากรมนุษย์** เนื่องจากธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บ ต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์เป็นหลักในการขยายธุรกิจ และสร้างผลตอบแทนทางการเงินที่ดี แต่ธุรกิจขนาดเล็กจะประสบปัญหาด้านการคัดสรร หรือรักษาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพ ให้ทำงานกับองค์กร

เนื่องจากบุคลากรดังกล่าวมักจะเลือกเข้าทำงานในบริษัทขนาดใหญ่ หรือบริษัทที่มีความมั่นคงมากกว่า ดังนั้นการฝึกฝนทักษะของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการในการกำหนดลักษณะงาน (Job Description) การคัดเลือกบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การบริหารผลงาน การประเมินผลงาน และการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับลักษณะงาน และผลงาน เพื่อที่จะได้บุคลากรที่เหมาะสม มีทัศนคติที่ดี มีแรงจูงใจในการทำงาน และอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด

- **การกำหนดมาตรฐานการทำงาน** ผู้ประกอบการมีความจำเป็นจะต้องสร้างแบบแผนและมาตรฐานการทำงานในการให้บริการทางเว็บ (Methodology) โดยสามารถศึกษาถึงกระบวนการจัดทำมาตรฐาน เช่น Capability Maturity Model Integration หรือ CMMI มาใช้ในองค์กร ซึ่งการนำมาตรฐานของ CMMI มาใช้ จะเป็นการพัฒนามาตรฐานการพัฒนาบริการทางเว็บเป็นไปในรูปแบบเดียวกันทั่วทั้งองค์กร และเป็นมาตรฐานกับลูกค้าทุกราย นอกจากนี้การนำเอามาตรฐาน CMMI ยังช่วยให้การทดสอบผลิตภัณฑ์ และการตรวจสอบย้อนหลังในกรณีที่เกิดปัญหาเป็นไปได้โดยรวดเร็ว เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการอีกด้วย

อย่างไรก็ตามในด้านการบริหารเงินสด ผู้ประกอบการพัฒนาบริการทางเว็บขนาดเล็กมักจะประสบปัญหาการขาดสภาพคล่อง ดังนั้นผู้ประกอบการพัฒนาบริการทางเว็บจึงมีความจำเป็นจะต้องมีการกำหนดรูปแบบการหารายได้ให้เหมาะสมกับสภาพคล่องของบริษัท โดยจะต้องเก็บค่าใช้จ่ายบริการทันที เช่น การหารายได้จากโฆษณาเมื่อมีการคลิกในแบนเนอร์ของผู้ลงโฆษณา หรือเก็บค่าธรรมเนียมเมื่อมีการโอนเงิน เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้น จะพบว่า การดำเนินธุรกิจการพัฒนาบริการทางเว็บนั้นมีความจำเป็นจะต้องกำหนดตำแหน่งทางการตลาดของบริษัท และผลิตภัณฑ์เป็น

สำคัญ ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บเปรียบเสมือนกับธุรกิจที่ช่วยเสริมสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธุรกิจอื่นๆ อีกเป็นจำนวนมาก ดังนั้นบริษัทจึงมีความเป็นไปได้ยากในการที่จะกำหนดตำแหน่งทางการตลาดที่จะรองรับการให้บริการกับลูกค้าทุกกลุ่มได้

นอกจากนี้การออกแบบการให้บริการทางเว็บที่สร้างนวัตกรรม และทรัพย์สินทางปัญญาของผู้ประกอบการเองเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในการเติบโตของธุรกิจนี้ ดังจะเห็นได้จากธุรกิจที่ให้บริการทางเว็บในต่างประเทศ เช่น กูเกิ้ล (Google) ยาฮู (Yahoo!) เอ็มเอสเอ็น (MSN) อีเบย์ (eBay) เพย์พาล (PayPal) เป็นต้น ก็ล้วนแต่ประสบความสำเร็จในทางธุรกิจจากการสร้างนวัตกรรม และทรัพย์สินทางปัญญาที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มของธุรกิจได้อย่างมาก แต่ผู้ประกอบการชาวไทย ยังคงเน้นในการสร้างการให้บริการทางเว็บที่เน้นการให้ข้อมูล ซึ่งมีอุปสรรคในการเข้าสู่อุตสาหกรรมของผู้เล่นหน้าใหม่ (Entry Barrier) ที่ต่ำเกินไป

7.2 ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Key Success Factors)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นจะพบว่าปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บจะประกอบไปด้วย

- การให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ในการดำเนินงาน โดยบริษัทที่จะประสบความสำเร็จในธุรกิจนี้จะต้องกำหนดตำแหน่งทางการตลาดของการให้บริการ หรือผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจน รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับแนวโน้มของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในอนาคตอยู่ตลอดเวลา
- การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนขับเคลื่อนที่สำคัญในธุรกิจการพัฒนาระบบบริการทางเว็บ ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และการพัฒนาทักษะของบุคลากรในการทำงาน จึงเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นอย่างมาก

- การกำหนดมาตรฐานในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เช่น การใช้มาตรฐาน CMMI ในการพัฒนาระบบจะมีมาตรฐานการทำงานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้การทำงานขึ้นอยู่กับระบบการบริหารมากกว่าตัวบุคคล
- การทำงานเป็นทีม และการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ซึ่งลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจการพัฒนาระบบการให้บริการทางเว็บเป็นธุรกิจที่ต้องยืดหยุ่น และแก้ปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน

8. แนวทางการจัดทำมาตรฐาน

ผู้ประกอบการควรกำหนดแนวทางการจัดทำมาตรฐานเบื้องต้นสำหรับกรดำเนินงานของธุรกิจในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

ในเบื้องต้นผู้ประกอบการสามารถใช้แนวทาง SERVQUAL³³ ในการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่ง SERVQUAL จะเป็นการกำหนดมาตรฐานใน 5 ด้านหลักดังต่อไปนี้

- ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

³³ Nyeck, S., Morales, M., Ladhari, R., & Pons, F. (2002). "10 years of service quality measurement: reviewing the use of the SERVQUAL instrument."

Cuadernos de Difusion, 7(13), 101-107

- ด้านที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้
- ด้านที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว
- ด้านที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด
- ด้านที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

โดยผู้ประกอบการพัฒนาบริการทางเว็บสามารถนำเอามาตรฐาน SERVQUAL มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจดัง Checklist ต่อไปนี้

ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

- มีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอสำหรับใช้ในการทำงานร่วมกัน
- อยู่ในพื้นที่ที่มีโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้า น้ำประปา และอินเทอร์เน็ต
- มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์

- มีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย หรือเซิร์ฟเวอร์ ที่ใช้ในการพัฒนาบริการทางเว็บ และทดสอบระบบ
- มีเครื่องพริ้นเตอร์ โทรศ์พท์ และเครื่องโทรสารสำหรับใช้ในการทำงาน
- มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และเครือข่ายภายใน
- มีซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์ใช้ในการทำงาน ใช้ในการพัฒนาบริการทางเว็บ
- มีเว็บไซต์ที่มีความน่าเชื่อถือ

ด้านที่ 2 ความเชื่อถือได้ (Reliability)

- มีการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Methodology) เช่น CMMI
- มีการลงทุนในระบบความปลอดภัย (Security) ของระบบให้บริการทางเว็บ
- มีการกำหนดมาตรฐานในการจัดทำเอกสารในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เช่น เอกสารการกำหนดความต้องการลูกค้า เอกสารการออกแบบระบบ เอกสารการทดสอบผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

ด้านที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

- มีการกำหนดตัวชี้วัดในด้านการบริหารโครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เช่น ระยะเวลาในการส่งมอบงานในแต่ละ Milestone เมื่อเทียบกับแผนต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงเมื่อเทียบกับแผน
- มีการกำหนดตัวชี้วัดในการให้บริการ เช่น อัตราการล่มของระบบ ระยะเวลาในการเข้าใช้ระบบของลูกค้าแต่ละรายการ เป็นต้น
- มีการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานอยู่เป็นระยะ เพื่อสามารถรับทราบและแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างทันที่

ด้านที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

- มีการจัดหาพนักงานที่มีทักษะและคุณสมบัติเหมาะสม
- มีการฝึกอบรมบุคลากรและกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ
- มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาระบบการจัดการและคุณภาพการให้บริการ

ด้านที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

- มีการสำรวจความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการอยู่เป็นระยะเพื่อรับทราบถึงความต้องการใหม่ๆ ในการเข้าใช้บริการ