

การค้นหาข้อมูลจากแผนที่แบบโต้ตอบได้ออนไลน์ กับการพาณิชย์เชิงร่วมมือ

C-commerce with searching data from online interactive map

อ. สุธารณี จันทรมานนท์*

บทคัดย่อ

ในบทความนี้จะนำเสนอรูปแบบการใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือเชิงพาณิชย์ สำหรับช่วยในการค้นหาข้อมูลผ่านแผนที่แบบโต้ตอบได้ออนไลน์ เพื่อนำไปใช้กับการทำธุรกิจแบบ C-commerce เช่น ธุรกิจท่องเที่ยว เป็นต้น

Abstract

This paper will show the readers how to use commercial electronics tools in order to help in data searching from online interactive map in C-commerce business, such as Tourism C-commerce.

คำสำคัญ

Interactive map, C-commerce, CMS

บทนำ

ในการใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือเชิงพาณิชย์นั้น สามารถช่วยผู้ประกอบการประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องของสินค้าพนักงานขาย และบริการผู้ซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันและด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีผู้ใช้อยู่ 900 ล้านคนทั่วโลก ทำให้ปริมาณการซื้อขายเพิ่มขึ้น อยู่ตลอดเวลา แต่ทั้งนี้ผู้ขายจะต้องศึกษาวิธีการและจัดทำเว็บไซต์และบริการในเว็บไซต์ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบริการและสินค้าที่ผู้ประกอบการมีอยู่ ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อให้การประชาสัมพันธ์นี้มีประสิทธิภาพมากที่สุด กระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะเพิ่มความยุ่งยากและซับซ้อนพอสมควรในการพัฒนา

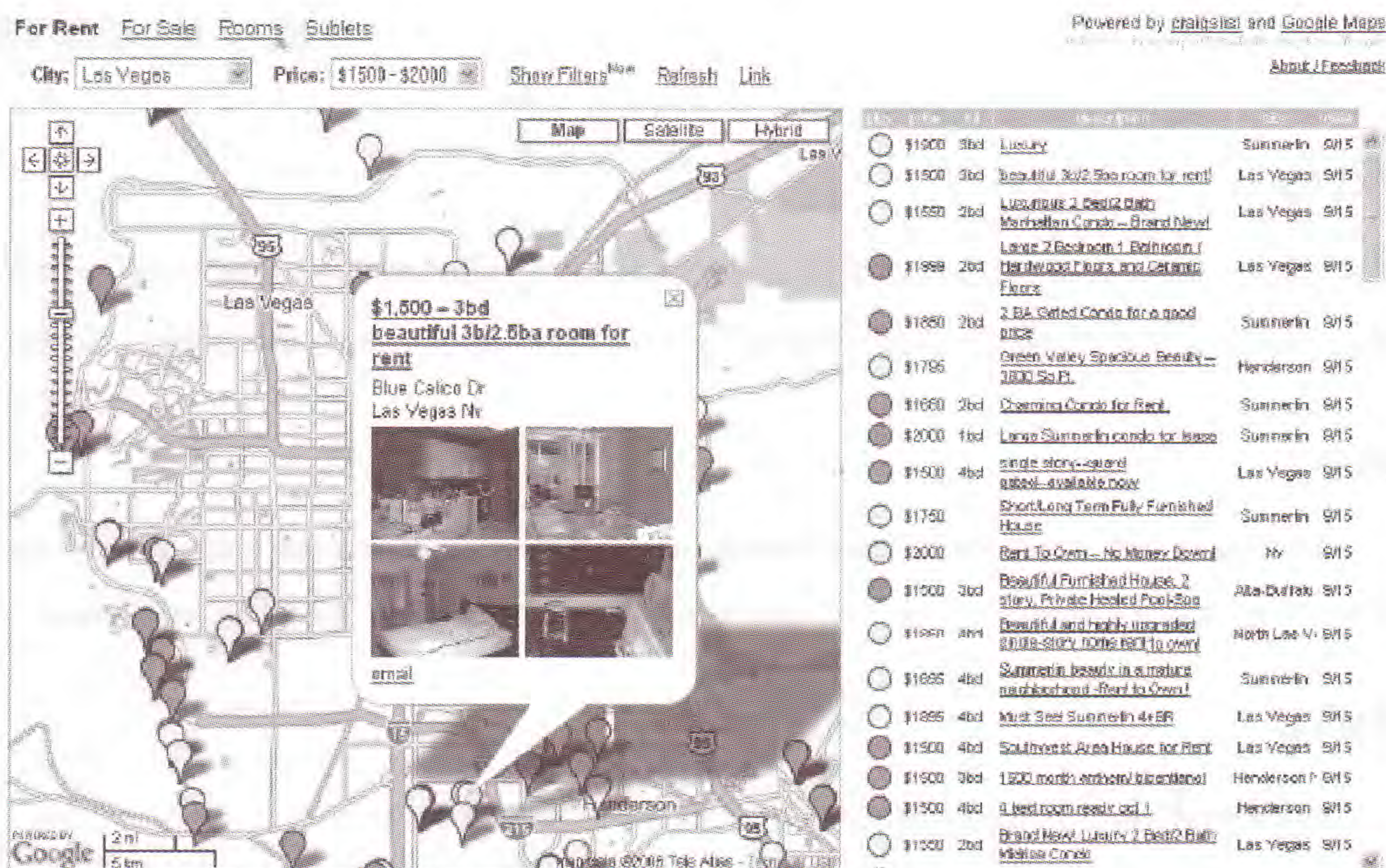
โดยเฉพาะในโลกที่การสื่อสารด้วย Internet เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อธุรกิจอย่างมาก การมีเว็บไซต์จึงมิได้เป็นการประกันความสำเร็จทางธุรกิจ เพราะยังมีองค์ประกอบและเป็นตัวแปรสำคัญ ทำให้ความต้องการของตลาดในธุรกิจ C-commerce และเพื่อการเติมเต็มโอกาสของผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง

แผนที่แบบโต้ตอบได้ออนไลน์

แผนที่แบบโต้ตอบได้ออนไลน์ (Online interactive map) เป็นการออกแบบและพัฒนารูปภาพแผนที่ขึ้นใหม่ โดยบรรจุการทำงานฟังก์ชันที่รวมการทำงานของโปรแกรมระบบฐานข้อมูลของเว็บไซต์กับงานด้าน 2-D กราฟิก มัลติมีเดียไว้เพื่อที่จะออกแบบแผนที่ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งแผนที่ชนิด Interactive map นี้สามารถทำงานในรูปแบบมัลติมีเดีย (Multimedia) ร่วมกับโปรแกรม ฐานข้อมูล (Database Application) ได้อย่างลงตัว หรือแม้แต่การแสดงผลภาพถ่ายของสถานที่จริงของคุณผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตได้

* อาจารย์ประจำภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ

ในแผนที่ที่กล่าวมานี้ มีเครื่องมือต่างๆ ที่ช่วยในการสืบค้นสถานที่ ซึ่งมีข้อมูลอยู่ในแผนที่และในฐานข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นฟังก์ชันการค้นหา และฟังก์ชันการบอกตำแหน่งซึ่งทางทีมงานพัฒนาขึ้นอย่างลงตัว รวมไปถึงภาพถ่ายจากสถานที่จริงประกอบ จึงนับว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูงในการทำงานร่วมกันระหว่าง แผนที่แบบ 2-D กราฟิก มัลติมีเดีย และฐานข้อมูลของสถานที่ โดยระบบเองรองรับการปรับปรุงข้อมูลได้จากทางหน้าเว็บไซต์ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนสีของพื้นที่ การใส่สัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพแผนที่มากขึ้น

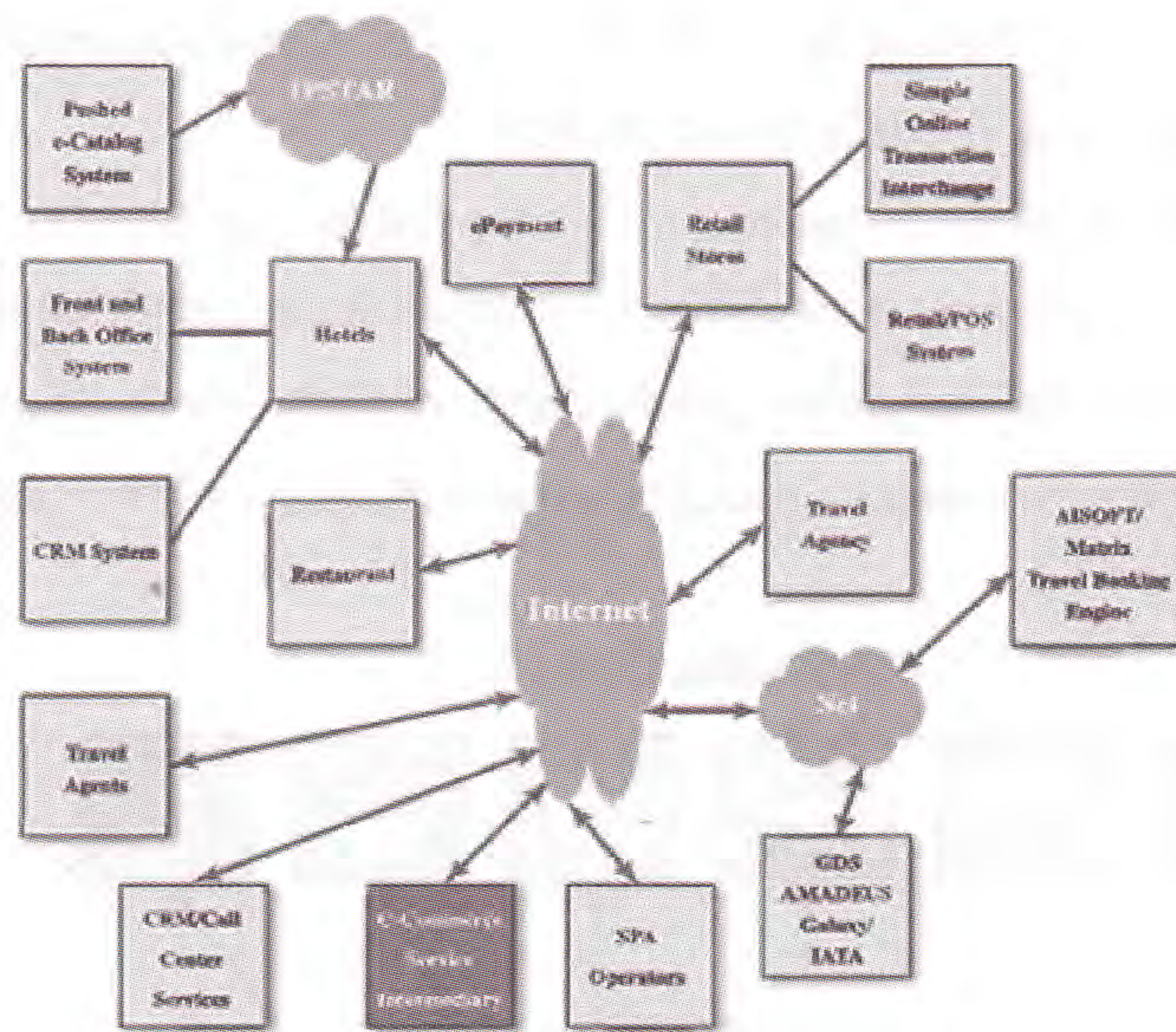


ในอนาคตแผนที่แบบโต้ตอบได้ออนไลน์นี้ จะเข้ามามีบทบาทสำคัญในธุรกิจต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจการซื้อ-ขายอสังหาริมทรัพย์ เช่น นิคมอุตสาหกรรม บ้านและที่ดินจัดสรร บริษัทรับเหมาก่อสร้างขนาดใหญ่ หรือธุรกิจท่องเที่ยวซึ่งรวมถึง โรงแรม รีสอร์ท สปา ร้านอาหาร สนามกอล์ฟ ฟิตเนส และสปอร์ตคลับ ฯลฯ อย่างแน่นอน รวมทั้งเป็นเครื่องมือในการให้บริการลูกค้าเป็นอันดับต้นๆ และยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ในงานด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์ให้กับองค์กรอีกด้วย

ระบบจัดการข้อมูลเว็บไซต์แบบออนไลน์ (CMS)

ระบบจัดการข้อมูลเว็บไซต์แบบออนไลน์ (CMS) เป็นโปรแกรมระบบมัลฟังก์ชันที่ช่วยให้การจัดเอกสารในหน้าเว็บไซต์มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูง โดยการออกแบบระบบการทำงานของโปรแกรม จนปัจจุบันถือได้ว่ารูปแบบการใช้งานมีความใกล้เคียงกับโปรแกรมจำพวกการพิมพ์ไฟล์เอกสาร หรือ Word Processing ที่ถูกใช้กันอย่างแพร่หลาย จึงทำให้มั่นใจว่าผู้ใช้ทั่วไปที่มีทักษะพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ไม่มากนักก็สามารถเรียนรู้การใช้งานได้ด้วยเวลาอันสั้น ส่วนผู้ให้บริการ (Service Provider) ที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

- 1) Booking Engine Service Provider ได้แก่ ธุรกิจให้บริการด้าน Booking Engine
- 2) Information Aggregator and Distribution Service Provider ได้แก่ ธุรกิจที่ให้บริการรวบรวมและกระจายข่าวสารด้านท่องเที่ยวไปสู่ระบบ IPTV ผ่านระบบดาวเทียม
- 3) e-Catalog Design and Development Service Provider ได้แก่ ธุรกิจที่รับออกแบบและสร้าง e-Catalog เพื่อเผยแพร่ผ่านระบบ IPTV
- 4) CRM/Call Center Service Provider ได้แก่ ธุรกิจที่ให้บริการด้าน CRM และ Call Center
- 5) Application Service Provider (ASP) ได้แก่ ศูนย์บริการให้เช่าใช้ซอฟต์แวร์ในรูปแบบการใช้ Hosting และ ASP ซอฟต์แวร์ที่ให้เช่าใช้มีตั้งแต่ระบบบริหารโรงแรม บริหารธุรกิจ Spa บริการร้านอาหารและอื่นๆ



6) C-Commerce Service Intermediary ได้แก่ ศูนย์กลางบริการจัดการเบื้องต้นของ C-Commerce อย่างน้อยให้บริการ ดังนี้

- เป็นศูนย์ทะเบียนกลางของสมาชิกที่เข้าร่วมเครือข่าย เพื่อเป็นแหล่งค้นหาผู้ค้า
- เป็นศูนย์รวมบันทึก Partner Agreement ระหว่างผู้ค้าที่อาจต้องการให้มีพยานกลางที่รับรู้สัญญาระหว่างกัน
- เป็น Repository ของซอฟต์แวร์ที่ใช้เป็น Interface สำหรับให้ผู้ค้าสื่อสารระหว่างกันผ่านคอมพิวเตอร์ของตนได้ ซอฟต์แวร์ที่ใช้เป็นตัวกลางจะถูกออกแบบเป็น Web Service
- เป็น Repository ของ Document/Message Standard (XML) ที่นำไปใช้แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ค้าได้
- เป็นศูนย์กลางของการทำ Marketing Campaign ที่เกี่ยวกับกิจกรรมของกลุ่ม C-Commerce รวมทั้งการบริหารจัดการเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการ C-Commerce ด้วย

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ C-commerce

C-Commerce ย่อมาจากคำเต็มว่า Collaborative Commerce หรืออาจแปลได้ว่า "การพาณิชย์เชิงร่วมมือ" หมายถึง การร่วมมือกันทำธุรกิจระหว่างกลุ่มผู้ค้าโดยอาศัยประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information and Communication Technology, ICT)

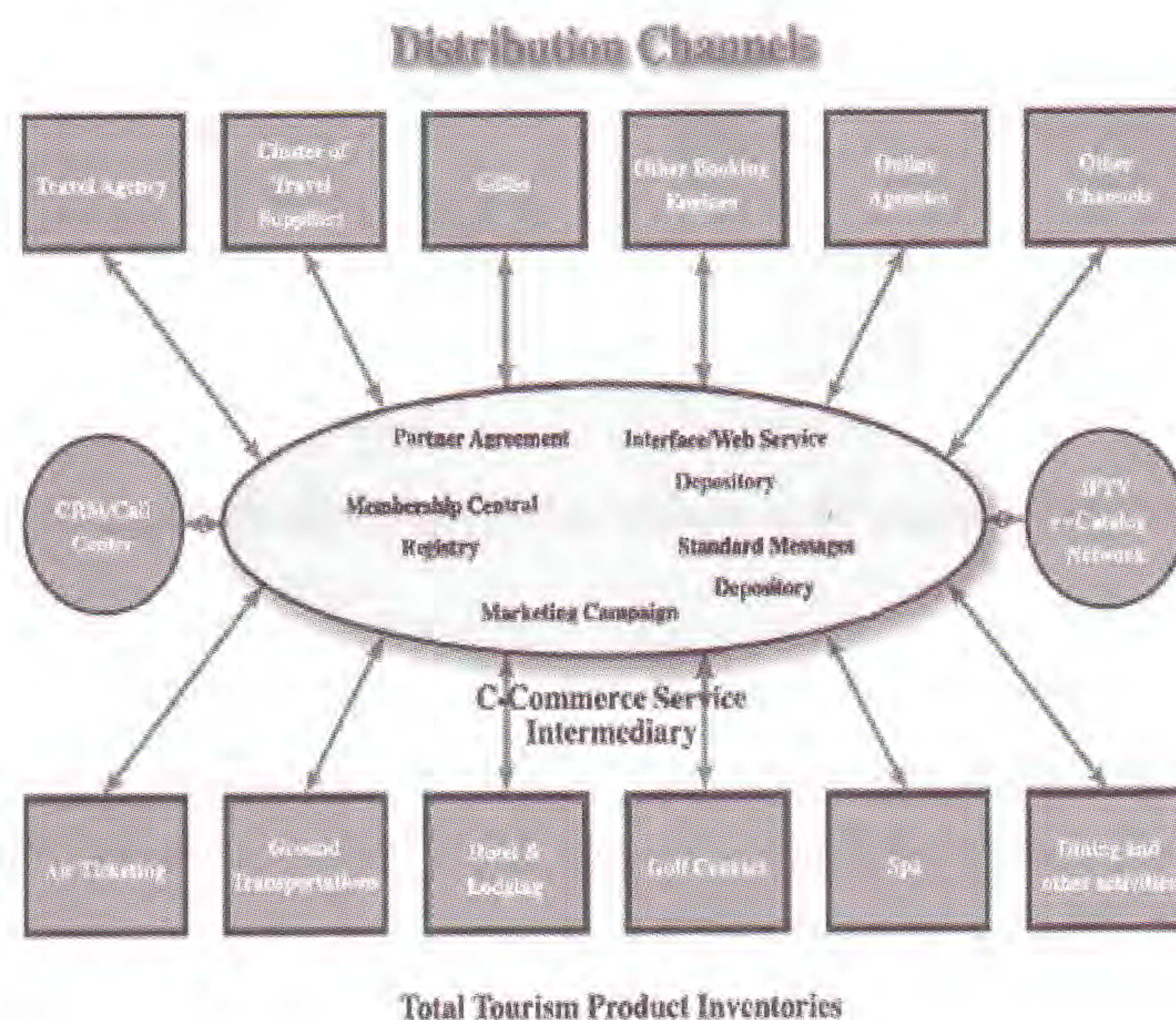
ในธุรกิจท่องเที่ยว การขายบริการเริ่มต้นที่จุดหนึ่ง มักจะพาไปสู่การขายอีกจุดหนึ่ง เช่น เมื่อขายตั๋วเครื่องบินได้ ก็จะพาไปสู่การขายห้องพัก และรถเช่าได้ การขายห้องพักได้ มักจะพาไปสู่การขายบริการ Spa และอาหาร เมื่อเป็นเช่นนี้ โอกาสการขายบริการต่อเนื่องจึงมีค่อนข้างมาก การจัดให้ธุรกิจอื่นสามารถพ่วงต่อกับ Booking Engine +IBE ได้ด้วย Web Service เป็นการขยายกรอบความร่วมมือไปได้อีกระดับหนึ่ง

การร่วมมือกันแบบสุดยอด เกิดขึ้นเมื่อธุรกิจท่องเที่ยวใดที่เข้าถึงได้ด้วยอินเทอร์เน็ต แข่งความจำนงกับศูนย์ทะเบียนกลาง (เป็น Central Directory ที่จัดทำขึ้นเพื่อ Tourism C-Commerce โดยเฉพาะ เช่น www.ThaiTourismCCommerce.net) พร้อมทั้งระบุวิธีการที่ตนพร้อมจะทำความร่วมมือกับผู้อื่น ตัวอย่างของวิธีร่วมมืออาจเป็นหนึ่งหรือหลายวิธีดังนี้

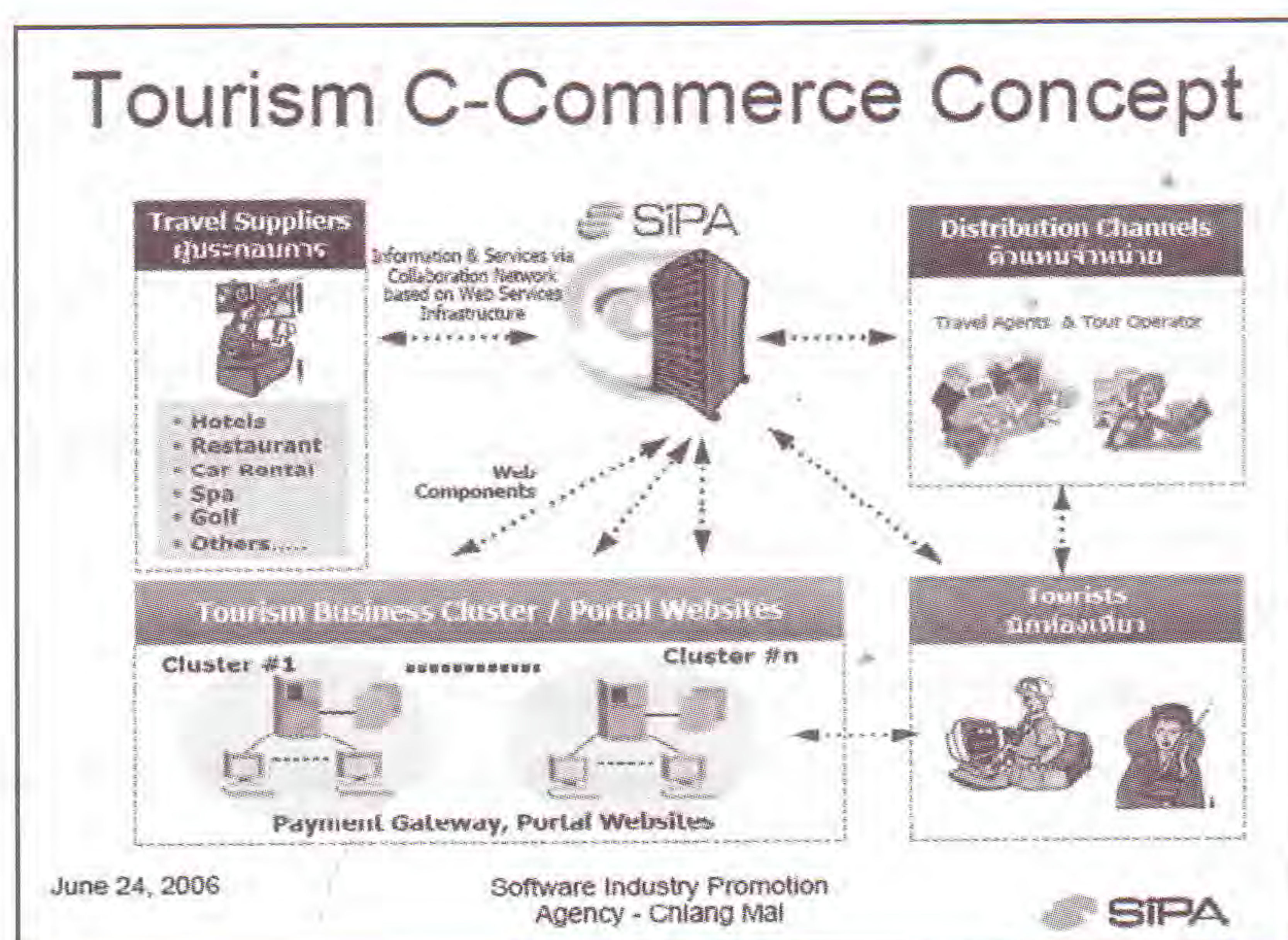
- ด้วยวิธีดั้งเดิม (Traditional) เช่น ทางโทรศัพท์ และโทรสาร
- ด้วยการติดต่อทาง E-mail
- เข้าถึงระบบซอฟต์แวร์จองบริการได้โดยตรงผ่านคอมพิวเตอร์
- ศูนย์ทะเบียนกลางจะมี Search Engine ให้ค้นหาธุรกิจที่สนใจ เมื่อพบเครื่องคอมพิวเตอร์จะทำหน้าที่ส่งรายละเอียดติดต่อให้ผู้สนใจ ดังนี้

- ถ้าระบุให้ติดต่อด้วยโทรศัพท์และโทรสารก็จะส่งรายละเอียดเป็นหมายเลขโทรศัพท์และโทรสาร
- ถ้าระบุให้ติดต่อด้วย E-mail ก็จะส่งชื่อ E-mail ตามที่แจ้ง
- ถ้าระบุให้ติดต่อด้วยซอฟต์แวร์ Reservation โดยตรง ก็จะส่งรายละเอียดเป็น Interface พร้อมด้วย URL ที่ระบบ Application Software จะต้องใช้ในการติดต่อระหว่างคอมพิวเตอร์กับคอมพิวเตอร์

ด้วยวิธีนี้ การทำ C-Commerce จะไม่มีข้อจำกัดใดๆ ธุรกิจที่สนใจสามารถเข้าร่วมได้ครบโดเมนที่ธุรกิจนั้นมีวิธีที่จะประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวและ Travel Agent รู้จักธุรกิจของตนเอง และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่น่าสนใจ



สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ SIPA ได้ริเริ่มด้วยการขอความร่วมมือจากบริษัทซอฟต์แวร์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมให้กลุ่ม SMEs ได้ใช้ ICT เพื่อสร้างศักยภาพการแข่งขัน อีกทั้งขยายตลาดและสร้างรายได้ สำหรับโครงการ Tourism C-Commerce นี้ได้นำเทคโนโลยี ICT ขั้นนำที่ทันสมัยสองชุดมาประยุกต์ ชุดแรกเป็นการใช้เทคโนโลยีของ IPTV มาเป็นสื่อการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการด้านท่องเที่ยวผ่านระบบสื่อสารดาวเทียม และเทคโนโลยีชุดที่สองเป็นการนำเทคนิคซอฟต์แวร์ Web Service มาเป็นตัวเชื่อมโยงทำให้ผู้ประกอบการสามารถร่วมมือกันทำการขายในลักษณะ C-Commerce ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้



June 24, 2006

Software Industry Promotion Agency - Chiang Mai

SIPA

Tourism C-Commerce เป็นชุมชนประกอบด้วยผู้ประกอบการท่องเที่ยว โดยชุมชนนี้รวมกันด้วยวัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน คือ ต้องการเสนอสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าครอบคลุมไปทั่วโลก ชุมชนนี้รวมกิจกรรมกันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และทำการด้วยวิธีดั้งเดิม หรือด้วยคอมพิวเตอร์ องค์ประกอบหลักมีสองประการคือ ประการแรกมีระบบการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง และประการที่สองมีระบบติดต่อเพื่อเจรจาทางธุรกรรมและทำการได้ C-Commerce เป็นคำที่ต้องการเน้นว่าสมาชิกในชุมชนธุรกิจท่องเที่ยวนี้ จะเป็น Travel Agent ที่ต้องการร่วมมือช่วยกันขยายสินค้าและบริการให้นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวใช้จ่ายมากที่สุด ด้วยวิธีขายต่อเนื่อง หรือด้วยการทำ Packaging

การที่ธุรกิจท่องเที่ยวรวมตัวกันผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้สินค้าและบริการถูกมองเห็นได้จากทุกมุมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เสมือนหนึ่งว่าเราได้สร้างระบบ Total Tourism Product Inventory ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญของ Tourism C-Commerce การใช้เทคนิค ICT เพื่อกระจายข้อมูลด้านสินค้าและบริการท่องเที่ยวไปได้แบบแพร่กระจาย และมีระบบสินค้าคงคลัง ประกอบด้วยกลุ่มสินค้าและบริการหลากหลาย สะดวกต่อการสั่งจองและสั่งซื้อ รวมทั้งความสามารถในการนำสินค้าและบริการมา Re-package เพื่อสร้างความสนใจ เป็นวิธีสำคัญที่จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น

สรุป

การที่ธุรกิจท่องเที่ยวรวมตัวกันผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้สินค้าและบริการถูกมองเห็นได้จากทุกมุมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เสมือนหนึ่งว่าเราได้สร้างระบบ Total Tourism Product Inventory ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญของ Tourism C-Commerce การใช้เทคนิค ICT เพื่อกระจายข้อมูลด้านสินค้าและบริการท่องเที่ยวไปได้แบบแพร่กระจาย และมีระบบสินค้าคงคลัง ประกอบด้วยกลุ่มสินค้าและบริการหลากหลาย สะดวกต่อการสั่งจองและสั่งซื้อ รวมทั้งความสามารถในการนำสินค้าและบริการมา Re-package เพื่อสร้างความสนใจ เป็นวิธีสำคัญที่จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น โดยสรุปแล้ว การรวมตัวของกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวจนกลายเป็น Total Tourism Product Inventories ดังนั้นการทำแผนที่แบบโต้ตอบออนไลน์ได้ จึงช่วยตอบสนองความต้องการดังกล่าวมาแล้วได้ทั้งหมด

เอกสารอ้างอิง

- ทีเอ็นที มีเดียแอนด์เน็ตเวิร์ค จำกัด. (2550). **แผนที่แบบโต้ตอบได้ออนไลน์ (Online interactive map)**. ค้นเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2550 จาก http://www.tnt.co.th/our_services_web_active_map_th.php.
- ภานุสันต์ เตชะเสน. (2549). **How to add TTCC Map to your web site**. กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) สาขาเชียงใหม่.
- ภานุสันต์ เตชะเสน. (2549). **Software Industry Promotion Agency (Public Organization)**. กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) สาขาเชียงใหม่.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2550). **Tourism C-commerce ก้าวสำคัญของซอฟต์แวร์และการท่องเที่ยวไทย**. ค้นเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2550 จาก <http://www.guru-ict.com>
- สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) สาขาเชียงใหม่. ค้นเมื่อพฤศจิกายน 2550 จาก http://www.thaitcc.ws/LZ_TTCC/index.jsp?location=ChiangMai