

## บทคัดย่อ

โครงการแผนธุรกิจขายสินค้าไอทีออนไลน์ภายใต้เว็บไซต์ชื่อ 'xPloodingOffer.com' ได้จัดทำขึ้นเพื่อขายสินค้าไอทีไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยเน้นการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในความเป็นผู้นำในการให้บริการเป็นที่ปรึกษาทางด้านสินค้าไอที ซึ่งอาศัยความเชี่ยวชาญและประสบการณ์การเป็นที่ปรึกษาในวงการไอทีของผู้ก่อตั้ง สำหรับแผนในระยะเริ่มต้นบริษัทจะต้องทำให้เว็บไซต์เป็นที่ยอมรับและรู้จักอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงเน้นการใช้สื่อโฆษณาทั้งวิธีออนไลน์และออฟไลน์ ร่วมกับกิจกรรมทางการตลาดอื่นๆ ประกอบกัน ต่อจากนั้นเพื่อความอยู่รอดของบริษัทในระยะยาวจึงให้ความสำคัญกับการใช้กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถรักษฐานลูกค้าและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ก่อตั้งตัดสินใจเข้าสู่ธุรกิจขายสินค้าไอทีออนไลน์เนื่องจากแนวโน้มของธุรกิจยุคใหม่ที่พัฒนาเข้าสู่รูปแบบของ E-commerce มากขึ้นเพราะประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตที่ช่วยลดต้นทุนในการทำธุรกรรมระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายบนโลกออนไลน์ ประกอบกับผู้ก่อตั้งมีประสบการณ์การเป็นที่ปรึกษาทางด้านไอทีให้กับบริษัทชั้นนำมากกว่า 12 ปี และมีเครือข่ายทางธุรกิจกับผู้จำหน่ายขายส่งสินค้าไอทีจำนวนมาก ดังนั้นจึงพยายามมองหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ในการขายสินค้าไอทีที่หมดอายุในราคาถูกให้กับผู้บริโภคทั่วไปผ่านระบบออนไลน์

ในระยะเวลาดังกล่าว แนวคิดของแผนธุรกิจฉบับนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลง จากการขายสินค้าไอทีที่หมดอายุมาเป็นการขายสินค้าไอทีที่เป็นสินค้าใหม่ โดยมุ่งไปยังกลุ่มเป้าหมายเฉพาะที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) แทนกลุ่มผู้บริโภคทั่วไป หลังจากที่ได้ข้อมูลจากสัมภาษณ์เชิงลึกซัพพลายเออร์สินค้าไอทีรายสำคัญ ร่วมกับผล การทำการวิจัยตลาดสำหรับธุรกิจขายสินค้าไอทีทางอินเทอร์เน็ตที่พบว่า ปัจจัยด้านการรับประกันสินค้าเป็นเรื่อ หนึ่งที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุด

ขั้นตอนของโครงการแผนธุรกิจฉบับนี้ได้ทำการศึกษาถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ รวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจขายสินค้าไอทีในประเทศไทย ทั้งจากซัพพลายเออร์ รีเซลเลอร์ และกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้สามารถประเมินความสำเร็ ็จของธุรกิจจากรอบด้าน จากการนำกลยุทธ์ STP strategy มาวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจเลือกตลาดเป้าหมาย ทำให้ได้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของเว็บไซต์คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าไอทีของกลุ่มนี้คือ ปัจจัยทางด้าน การให้บริการหลังการขาย

และปัจจัยทางด้านราคา ดังนั้นการวางตำแหน่งทางการตลาดจึงมุ่งเน้นความแตกต่างจากคู่แข่งในการให้บริการก่อนและหลังการขาย บริษัทต้องการที่จะเป็นเว็บไซต์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ SMEs ในด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ โดยเน้น การสร้าง ความสัมพันธ์ในระยะยาว

แผนงานการตลาดในระยะแรกของบริษัทจะมุ่งให้ความสำคัญกับการทำให้เว็บไซต์เป็นที่ รู้จัก โดยโฆษณาให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทั้งวิธีออนไลน์และออฟไลน์ร่วมกัน พบว่า แหล่งข้อมูลสินค้าและร้านค้าไอทีที่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเลือกใช้มากที่สุดคือ Google รองลงมาคือ ทางออฟไลน์ ได้แก่ จากคนรู้จัก จากร้านขายสินค้าไอที และ จากงานแสดงสินค้าไอที เป็นผลให้ การกำหนดกิจกรรมทางการตลาดของบริษัทพยายามเลือกใช้สื่อ และช่องทางที่สามารถเข้าถึง กลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดย Google AdWords และ Banner Ads จะเป็น เครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่นิยมหาข้อมูลออนไลน์ ซึ่งใช้ร่วมกับ Direct mail และการร่วมงานสัมมนาของกลุ่มเป้าหมายอย่างเฉพาะเจาะจง นอกจากนี้ยังกระตุ้นการซื้อโดยเน้น การจัดรายการลดราคาสินค้าเป็นประจำเพื่อให้ลูกค้ากลับมาที่ Website อย่างสม่ำเสมอ

หลังจากนั้นจึงวางแผนการปฏิบัติการให้เป็นไปตามหลักการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า เพื่อให้ทุกขั้นตอนของบริษัทมีเป้าหมายเดียวกันคือ ผลประโยชน์ร่วมกันระหว่าง บริษัทและลูกค้า นอกจากนี้ยังเน้นการพัฒนาเว็บไซต์ให้เหมาะสมต่อการใช้งานของกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการนำ เทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาระบบ Customer Relationship Management (CRM) ซึ่งเป็นปัจจัย สำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ

แนวโน้มความสำเร็จของธุรกิจ xPlodingOffer.com จะเติบโตอย่างช้าๆ ในช่วง 2 ปีแรก ซึ่งเป็นช่วงที่ธุรกิจสร้างการรับรู้และการยอมรับในกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เนื่องจากยังมีฐานลูกค้า จำนวนน้อยราย แต่ ภายหลังจากได้รับการยอมรับจะมีการขยายฐานลูกค้ามากขึ้น จะทำให้ ยอดขายสูงขึ้นอย่างรวดเร็วในอัตราเร่ง ดังนั้น ในช่วงแรกประมาณการรายได้ของธุรกิจจะต้อง รับภาระค่าใช้จ่ายที่สูงกว่ารายได้ แต่หลังจากปีที่สามเมื่อยอดขายสูงขึ้นธุรกิจจึงจะคุ้มทุนภายใน เดือนที่ 37

ทั้งนี้ความคาดหวังสูงสุดของ xPlodingOffer.com คือการเป็นผู้ให้บริการทางด้านไอทีแก่ ผู้ประกอบการรายย่อยผ่านทางระบบหน้าร้านออนไลน์ที่ดีที่สุดในประเทศไทยภายในปี 2553 โดย จะต้องเริ่มจากความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย และการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อ สรรหาสิ่งที่ดีที่สุดในการสร้างคุณค่าที่ทำให้ลูกค้าพอใจ และความพึงพอใจในการ ใช้บริการของ ลูกค้านี้เองจึงจะเป็นดัชนีที่ใช้วัดความสำเร็จของ xPlodingOffer.com อย่างยั่งยืนตลอดไป