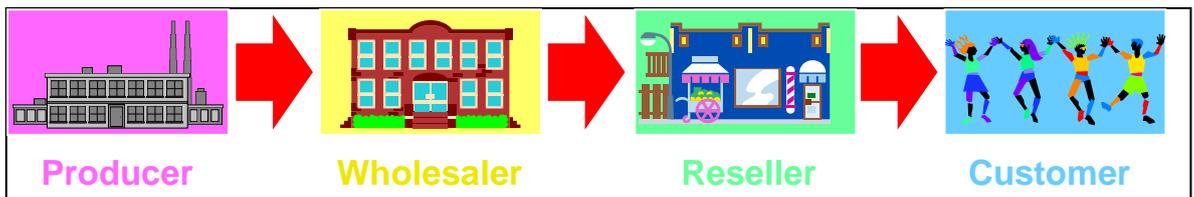


บทที่ 1 ภาพรวมองค์กรและผลิตภัณฑ์

ตลาดสินค้าไอทีในประเทศไทยมีรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เริ่มต้นจากบริษัทเจ้าของตราสินค้าหรือผู้ผลิตสินค้า (Producer) ขายสินค้าผ่านไปยังตัวแทนจำหน่ายที่เป็นบริษัทค้าส่ง (Distributor) หลังจากนั้นจะมีตัวแทนจำหน่าย (Reseller) รับสินค้าจากบริษัทค้าส่งไปขายปลีกจนถึงผู้บริโภคในขั้นสุดท้าย



รูปที่ 1 แสดงรูปแบบตลาดสินค้าไอทีในประเทศไทย

บริษัท xPlodingOffer.comจะเป็นหนึ่งในตัวแทนจำหน่าย (Reseller) ที่ขายสินค้าไอทีผ่านเฉพาะช่องทางที่เป็นออนไลน์ ไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ผ่านทางเว็บไซต์ www.xPlodingOffer.com โดยจะไม่มีหน้าร้าน

วิสัยทัศน์

“เป็นผู้ให้บริการทางด้านไอทีแก่ผู้ประกอบการรายย่อยผ่านทางระบบหน้าร้านออนไลน์ที่ดีที่สุดในประเทศไทย ภายในปี 2553”

พันธกิจขององค์กร

“Best Solutions for Your Business”

1. ให้บริการ ด้านการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีที่สุดมาใช้ในการปรับปรุงธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
2. ก้าวเดินอย่างยั่งยืนไปกับลูกค้า ด้วยความจริงใจแลความรับผิดชอบอย่างเพื่อนคู่คิดที่พึ่งมีต่อกัน
3. เป็นบริษัทที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการทำงาน และมีค่าใช้จ่ายต่ำ

4. ดำเนินการให้มีเสถียรภาพทางการเงิน โดยใช้แนวทางการดำเนินธุรกิจที่สร้างผลกำไร และการบริหารจัดการธุรกิจที่เน้นความสำคัญ และการวางแผนอย่างชัดเจน.
5. พัฒนาและรักษาไว้ซึ่งพันธมิตรทางธุรกิจอันมั่นคงและยั่งยืนระหว่างเจ้าของผลิตภัณฑ์ ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย และตัวแทนจำหน่าย



รูปที่ 2 แสดงรูปแบบโครงสร้างของเว็บไซต์

วัตถุประสงค์ขององค์กร

ในปัจจุบันบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทยมีบทบาทสำคัญต่อมูลค่า GDP กว่าร้อยละ 37 ของทั้งประเทศ การที่จะดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ จะต้องมีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวขับเคลื่อน เพราะช่วยให้ธุรกิจมีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ สามารถลดต้นทุน และประหยัดเวลา เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันด้านธุรกิจ (Competitive Advantage)

xPlodingOffer.com เข้าใจถึงคุณประโยชน์ดังกล่าว จึงมุ่งมั่นพัฒนาแผนธุรกิจ เพื่อการก้าวสู่ความเป็นผู้นำที่จะกำหนดทิศทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกต้อง แม่นยำ เข้าถึงสถานการณ์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และสร้างคุณประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายโดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- เพื่อให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้กับลูกค้า
- เป็นที่ปรึกษาทางด้านไอทีที่จะช่วยปรับปรุงระบบการทำงานของธุรกิจของลูกค้าให้ดีขึ้น
- สร้างชุมชนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ออนไลน์เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และสร้างเครือข่ายในการทำธุรกิจร่วมกันอย่างยั่งยืน

รูปแบบธุรกิจ (ที่มาของรายได้และกำไร)

บริษัท xPlodingOffer.com จะนำเสนอรูปแบบธุรกิจขายสินค้าไอทีผ่านหน้าร้าน Online ไปยังลูกค้าเป้าหมายที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการซื้อการขายจะเกิดขึ้นโดยตรงจากลูกค้าผ่านทาง Website ของบริษัท xPlodingOffer.com จะเป็นผู้ให้ข้อมูลสินค้าและบริการ รวมถึงมีระบบ Web board ในการให้ความช่วยเหลือหรือแนะนำ นอกจากนี้บริษัทจะมีระบบ Call Center ในการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าที่เป็นสมาชิกฟรีควบคู่กันไป

การมีร้านค้าออนไลน์จะช่วยให้บริษัทมีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำกว่าการมีหน้าร้านค้าปกติ การให้ข้อมูลข่าวสารก็สามารถทำได้สะดวกรวดเร็ว ซึ่งจะช่วยให้บริษัทดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถขายสินค้าไอทีได้ในราคาที่ถูกลง xPlodingOffer.com จะมีรายได้จากการขายสินค้าไอทีเป็นหลัก โดยหลังจากที่ได้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้าบริษัทจะทำการส่งสินค้าไปที่ตัวแทนจำหน่ายขายส่งสินค้าไอที เมื่อบริษัทได้รับสินค้าก็จะจัดส่งไปให้ลูกค้าดังกล่าวต่อไป บริษัทจะเน้นการบริหารระบบให้มีสินค้าคงคลังน้อยที่สุด ไปจนถึงระดับ Zero Inventory

ผู้ประกอบการ xPlodingOffer.com คาดหวังที่จะมีรายได้หลังจากการขายสินค้าไอที โดยในปีแรก Gross Margin จะอยู่ที่ประมาณ 10% ในปีที่สองอยู่ที่ 15% ปีที่สามอยู่ที่ 20% และคงอัตรานี้ไปเรื่อย ๆ โดยจะเน้นการลงทุนของโครงสร้างธุรกิจ เพื่อสามารถทำให้แข่งขันได้ เพิ่มความสามารถในการลดเงินทุนหมุนเวียน ลดวงจรการใช้เงินสดโดยการใช้ Credit Term จากตัวแทนจำหน่ายขายส่ง ขายสินค้าสำเร็จรูปให้เร็ว เก็บเงินจากลูกค้าให้เร็ว โดยมี Cash Discount 2% หรือ การจ่ายเงินผ่านระบบบัตรเครดิต ดำเนินนโยบายการจ่ายเงินชำระเจ้าหนี้การค้าให้ช้าลง โดยที่ยอดขายจะต้องไม่ลดลง และไม่เพิ่มต้นทุน ผลของการลดเงินทุนหมุนเวียน ก็จะทำให้อัตราการหมุนของเงินทุนหมุนเวียนสูงขึ้น ทำให้มีกำไรมากขึ้น

นอกจากนี้บริษัท xPlodingOffer.com อาจจะมีรายได้อื่นที่มาจาก Rebate 1% ถึง 3% ของยอดขายสินค้าจากเจ้าของผลิตภัณฑ์แต่ละราย แต่การจะได้มาซึ่งสิทธิพิเศษนี้ บริษัทจะต้องเป็น Business Partner กับเจ้าของผลิตภัณฑ์ โดยต้องถือยอดขายรายปี (Quota) ผู้ประกอบการ xPlodingOffer.com คาดว่าภายในระยะเวลาสองปีบริษัทจะสามารถมีสิทธิพิเศษดังกล่าวได้

ในการทำธุรกิจขายสินค้าไอทีออนไลน์ของบริษัท xPlodingOffer.com ผู้ประกอบการมีความตั้งใจที่จะสร้างชุมชนคนออนไลน์ของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อให้เกิดเครือข่ายทางธุรกิจระหว่างผู้ประกอบการเอง มีการสนับสนุนให้มีการทำ Blog หรือ Web Board ในการแบ่งปันกลยุทธ์ในการทำธุรกิจ หรือตอบปัญหา ถ้าสามารถทำ Content ได้ดีก็จะมีคนเข้ามาเยี่ยมชมเป็นจำนวนมาก xPlodingOffer.com ก็จะสามารถสร้างรายได้เสริมที่มาจาก การลงโฆษณาต่างๆ ในรูปของ Banner โฆษณาผ่านทางอีเมลเพิ่มขึ้นอีกทางหนึ่ง

คุณค่าที่องค์กรเสนอให้กับลูกค้า

บริษัท xPlodingOffer.com จะนำเสนอคุณค่าให้กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยมีจุดยืนในการทำธุรกิจที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. เรามีความใส่ใจต่อลูกค้า ดูแลลูกค้าให้ได้รับบริการที่ตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดในต้นทุนที่เหมาะสม เพื่อที่จะก้าวเดินอย่างยั่งยืนไปกับลูกค้า
2. เราดำเนินธุรกิจและปฏิบัติงานโดยผู้ชำนาญการที่มีความรู้ ความสามารถที่ครอบคลุมทุกด้านของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การให้คำปรึกษาที่ดีที่สุด
3. เรามีความเข้มแข็งในด้านการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและต้นทุนที่แข่งขันได้ ที่จะส่งผลให้องค์กรมีศักยภาพที่เข้มแข็งและพร้อมที่จะเติบโตไปกับลูกค้าแบบยั่งยืน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของรูปแบบธุรกิจ

จากผลการวิจัยตลาดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ขนาด 405 ตัวอย่าง พบว่าปัจจัยสำคัญ 5 อันดับแรกที่กลุ่มเป้าหมายพิจารณาในการเลือกซื้อสินค้าไอทีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ สินค้าจะต้องมีการรับประกัน สินค้า มีบริการหลังการขาย การรับประกันสินค้าชัดเจน การให้ข้อมูลสินค้าครบถ้วน และการมีรูปภาพสินค้าชัดเจน

ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ ได้แก่ เว็บไซต์เข้าใจง่าย / ใช้งานง่าย ราคาถูกกว่าซื้อจากแหล่งอื่น มีการจัดโปรโมชั่นพิเศษ มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย เว็บไซต์สามารถดาวน์โหลดได้อย่างรวดเร็ว มีสินค้าน่าสนใจใหม่ล่าสุดจำหน่าย มีช่องทางให้ถามหรือแสดงความเห็น มีบริการส่งสินค้าถึงบ้าน และเว็บไซต์มีชื่อเสียง

ในขณะที่ผลจากการวิจัยที่ได้จากกลุ่มรีเซลเลอร์ (Reseller) ขนาด 19 ตัวอย่าง พบว่าปัจจัยสำคัญ 5 อันดับแรกที่กลุ่มเป้าหมายพิจารณาในการเลือกซื้อสินค้าไอทีผ่านทางอินเทอร์เน็ตเหมือนกับผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เป็นผู้ประกอบการ ถึงสิ้นในหัวข้อ คือ มีการรับประกันสินค้า ให้ข้อมูลสินค้าครบถ้วน มีบริการหลังการขาย มีสินค้า Brand name และรับประกันสินค้าชัดเจน โดยปัจจัยอื่นที่สำคัญรองลงมา ได้แก่ มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย มีการจัดโปรโมชั่นพิเศษ มีเว็บไซต์ให้หาข้อมูล มีสินค้าน่าสนใจใหม่ล่าสุดจำหน่าย มีบริการส่งถึงบ้าน และให้เครดิตในการชำระค่าสินค้า

ดังนั้นการจะทำให้ xPlodingOffer.com ประสบความสำเร็จในธุรกิจออนไลน์ได้ ควรจะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. การทำให้ Website เป็นที่รู้จักต่อกลุ่มเป้าหมาย โดยจะต้องเน้นการทำตลาดผ่านสื่อต่าง ๆ ไปยัง Search Engine ทำ Event Marketing และกิจกรรม IMC อื่น ๆ
2. ความสามารถในการจัดการข้อมูลและแสดงรายละเอียดสินค้าใน Website โดยจะต้องอาศัยการออกแบบ Website ให้ผู้อ่านเข้าใจและใช้งานได้ง่าย แสดงรูปสินค้า ข้อมูลสินค้า ราคา และรายการสนับสนุนการขายที่ชัดเจน
3. ควรเน้นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างลูกค้าและบริษัท โดยการให้บริการก่อนและหลังการขายที่ดี เพื่อให้ลูกค้ากลับมาซื้อใหม่ หรือบอกต่อ
4. การทำให้ลูกค้ามั่นใจว่าบริษัท xPlodingOffer.com มีตัวตนจริงๆ โดยจะต้องแสดงข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ที่อยู่ ใบทะเบียนพาณิชย์ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าบริษัทมีตัวตน

5. การสร้าง Website ให้มีความน่าเชื่อถือ โดยเน้นถึงความปลอดภัยในการใช้งาน มีการเข้ารหัสข้อมูล เมื่อต้องใส่ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิต

กลยุทธ์ทางธุรกิจ

บริษัท xPlodingOffer.com จะใช้กลยุทธ์หลักคือ กลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้า (Focus Group) ที่เป็นที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในกลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม สร้างความแตกต่าง (Differentiate) โดยเน้นการให้บริการก่อนและหลังขายที่ดีกว่า เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ระยะยาว และยั่งยืน บริษัท xPlodingOffer.com จะเน้นขายสินค้าไอทียอดนิยม เช่น Printer, Notebook, Personal Computer, MP3 Player และอุปกรณ์เสริมอื่นๆ ที่เป็น Brand ที่มีชื่อเสียง โดย xPlodingOffer.com จะขายสินค้าใหม่ที่มีการรับประกันคุณภาพจากบริษัทผู้ผลิต โดยใน Website จะมีการให้รายละเอียดของข้อมูลสินค้าและราคาอย่างชัดเจน โดยจะนำเสนอรูปภาพที่ชัดเจน ใช้งานได้ง่าย โดยสินค้าจะมีราคาที่เหมาะสมกว่าการซื้อจากแหล่งอื่น และ ที่สำคัญ บริษัท xPlodingOffer.com จะต้องแสดงให้เห็นว่าเว็บไซต์มีมาตรฐานความปลอดภัยและมีตัวตนเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในการทำธุรกิจด้วย

xPlodingOffer.com จะไม่มุ่งเน้นขายผลิตภัณฑ์ที่มีเทคโนโลยีทันสมัยใหม่ล่าสุด เพราะจุดมุ่งหมายในการขายสินค้าให้กับผู้ประกอบการจะเน้นที่ประโยชน์การใช้งานมากกว่าเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย ตามหลักเศรษฐศาสตร์ เมื่อสินค้าที่มีความต้องการสูง ก็ จะมีการแข่งขันจากผู้ผลิตจากหลายๆ ค่าย มีผลทำให้ราคาของสินค้าถูกลง ดังนั้นบริษัท XPlodingOffer.com จะนำเสนอสินค้าและคุณค่าเหล่านั้นผ่านไปยังลูกค้าผ่านทางออนไลน์ของบริษัทเพื่อไปสู่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

บริษัท xPlodingOffer.com จะดำเนินธุรกิจโดยใช้หลักกลยุทธ์การแข่งขันของ Michael E. Porter เป็นกรอบแนวคิด เพื่อที่จะทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยจะมีกลยุทธ์หลักดังต่อไปนี้

1. Focus Group กลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้า
2. Differentiation กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง

Focus Group กลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้า

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของเว็บไซต์ก็คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่อยู่ในกลุ่ม Highest advantage seekers และ Non-secure buyers (รายละเอียดอยู่ใน

แผนการตลาด) ซึ่งปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าไอทีของสองกลุ่มนี้คือ ปัจจัยทางด้านการให้บริการหลังการขาย และปัจจัยทางด้านราคา บริษัท xPlodingOffer.com จะต้องทำให้เกิดสิ่งเหล่านี้ขึ้นโดยการนำระบบการขายผ่าน Website ที่จะช่วยลดต้นทุน โดยการรวบรวมข้อมูลของลูกค้าผ่านระบบสมาชิก จะทำให้ xPlodingOffer.com เข้าใจความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้ามากกว่าตัวลูกค้าเอง xPlodingOffer.com จะใช้ระบบไอทีในการสร้าง Direct และ Interactive Relationship กับลูกค้าเป้าหมายให้เป็นไปอย่างง่ายดาย เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าไว้ นอกจากนี้บริการหลังการขายที่ยอดเยี่ยมนั้นก็จะทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าและบริการใหม่ และมีการแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้กับบริษัท

Differentiation กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง

การมอบคุณค่าที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการทุกๆ คนรู้อยู่แต่ใจอยู่แล้วว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากที่ xPlodingOffer.com จะให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ โดยชูจุดแข็งการเป็นผู้ให้บริการที่ดีที่สุดทางด้านไอทีแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs โดยจะเน้นการบริการและการสนับสนุนช่วยเหลือลูกค้าและเราจะเติบโตไปด้วยกัน

คุณภาพของสินค้าที่ xPlodingOffer.com ส่งถึงลูกค้า จะประกอบไปด้วยความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพการทำงานของสินค้า บริษัทจะเน้นการขายสินค้าสินค้าไอทีที่มีคุณสมบัติการใช้งานให้เหมาะสมกับการลงทุนของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยทุกผลิตภัณฑ์ที่บริษัทจัดจำหน่ายจะต้องผ่านการคัดสรรจากผู้ชำนาญจากบริษัท บริษัทจะให้ความสำคัญในแง่ของความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์และ Function การใช้งานไว้เป็นอันดับแรก ๆ

Michael Dell ได้กล่าวว่า “การบริการและการสนับสนุนลูกค้าเป็นองค์ประกอบ 2 ส่วนหลักที่มีความสำคัญต่อการมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า ” ในด้านการบริการลูกค้าต่างๆ ในระยะเริ่มต้นของบริษัท xPlodingOffer.com จะเน้นการขายสินค้าไอทีราคาถูก แต่หลังจากการเข้าสู่ธุรกิจได้ระยะเวลาหนึ่ง xPlodingOffer.com จะพร้อมเสนอบริการหลังการขายไม่ว่าจะเป็นการตอบคำถามทางออนไลน์ ทางโทรศัพท์ การแนะนำศูนย์บริการ หรือการส่งพนักงานออกไปให้บริการถึงสำนักงานของลูกค้า การช่วยลูกค้าองค์กรติดตั้งซอฟต์แวร์ลงในเครื่องของลูกค้า จนถึง การช่วยรีไซเคิลและเปลี่ยนเครื่องรุ่นเก่าๆ หรืออาจมี Strategic Partner มาเป็นพันธมิตรทางธุรกิจในการรับงานที่ซับซ้อนให้