

เทคนิคและการรวมตัวในธุรกิจ e-Commerce  
(Technics and Bricks in Business e-Commerce)

โดย

ผศ.สุพล พรหมมาพันธุ์  
ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

คณะสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

(ลงตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ บิสิเนสไทย (BusinessTHAI) ฉบับที่ 240 วันที่ 17 – 23 เมษายน พ.ศ. 2549 หน้า 19)

**การทำธุรกิจในปัจจุบัน** มีความแตกต่างจากการทำธุรกิจในยุคก่อนเป็นอย่างมาก ซึ่งในระบบเดิมที่ทำกันมานั้นเป็นการทำธุรกิจในลักษณะที่แยกตัวเองเป็นอิสระไม่ขึ้นกับใคร ต่างคนต่างทำไปตามลักษณะธุรกิจของตนเอง แต่ปัจจุบันการทำธุรกิจแปรเปลี่ยนมาเป็น **การรวมตัวกันเป็นกลุ่มก้อน (Bricks)** ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทที่มีผลิตภัณฑ์สินค้าประเภทเดียวกัน เช่น ผลิตภัณฑ์สินค้าอิเล็กทรอนิกส์, ยารักษาโรคหรือเวชภัณฑ์, อุปกรณ์ในสำนักงาน, อุปกรณ์คอมพิวเตอร์, ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการใช้กลยุทธ์คลิกเทคนิคแบบเป็นสะพาน (Bridge) โยงใยเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นต่อไปเรื่อยๆ เมื่อมีการคลิกเข้าไปสู่เว็บไซต์ ซึ่งจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล แลกเปลี่ยนสินค้ากัน และต้องมีการจัดการในเรื่องคำถามและคำตอบที่ดีให้กับลูกค้าด้วย สำหรับหลักการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีการใช้กลยุทธ์หลัก ดังต่อไปนี้ คือ

- **พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบรวบรวม (e-Commerce Integration)** เป็นลักษณะการทำธุรกิจอีกลักษณะหนึ่ง ซึ่งมีการรวมตัวกันเป็นกลุ่มก้อนของบริษัทที่ทำธุรกิจลักษณะเดียวกัน นำเอาผลิตภัณฑ์สินค้าหลายอย่างมาไว้ด้วยกันอย่างเช่น เว็บไซต์ของ OfficeDepot.com เป็นเว็บไซต์ที่ขายกระดาษ, อุปกรณ์ในสำนักงาน, เฟอร์นิเจอร์, และเทคโนโลยีที่ใช้ในสำนักงาน บริษัทได้พัฒนาเว็บไซต์ขึ้นมาขายสินค้า เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการขาย และการแลกเปลี่ยนสินค้า บริษัท OfficeDepot.com เป็นบริษัทที่ใหญ่มาก ทำธุรกิจในลักษณะการขายผ่านสมุดแจ้งรายการสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Catalogs) และศูนย์โทรศัพท์ (Call Center) มีรถบรรทุกขนส่งสินค้า 2,000 คัน มีร้าน 1,825 ร้าน และมีโกดังสินค้ากว่า 30 แห่ง มีระบบการบริหารงานผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อนำมาช่วยจัดการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่ยู่ยาก และนำมาช่วยจัดการเกี่ยวกับลูกค้า พอค้า การสั่งซื้อสินค้า และจัดการเกี่ยวกับสินค้าคงคลังด้วยระบบที่สามารถโต้ตอบกลับได้ในทันทีทันใด



ภาพแสดงถึงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบรวมตัวเป็นกลุ่มก้อน ([www.officeDepot.com](http://www.officeDepot.com))

ลูกค้าเป็นจำนวนมากสามารถเข้ามาซื้อสินค้าของบริษัท OfficeDepot.com ได้ ไม่ว่าจะอยู่ที่บ้านหรือในที่ทำงาน หรือผ่านการกดตามตู้ให้บริการทั่วไป ด้วยแนวทางการบริหารงานดังกล่าว ทำให้มีหลายบริษัทเข้ามาทำธุรกิจร่วมกัน เช่น Janitation Depot, Tech Depot, Office Depot en Espanol เป็นต้น แคมเปญเปิดโอกาสให้ลูกค้าเข้ามาร่วมทำธุรกิจ ที่เรียกว่า **เป็นตัวแทน (Affiliate Program)** โดยลูกค้าสามารถสร้างเว็บไซต์ของตนเองขึ้นมา เป็นการทำธุรกิจขนาดเล็ก (Small Business) และนำเอาแถบประกาศ (Banner) ของ OfficeDepot.com ไปปิดโฆษณาไว้บนเว็บไซต์ของตนเอง เมื่อลูกค้าเข้ามาในเว็บไซต์ สามารถคลิกเชื่อมโยงมายังเว็บไซต์ของ OfficeDepot.com ได้ ซึ่งเป็นเหมือนการใช้กลยุทธ์คลิกเทคนิคและกลยุทธ์การรวมตัวกันเป็นกลุ่มก้อน (Clicks Technics and Bricks Strategies) หรือเหมือนเป็นสะพานเชื่อมโยง ระหว่างบริษัทที่ทำธุรกิจอุปกรณีสำนักร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์หลักคือ

- เพื่อเป็นศูนย์กลางการใช้กลยุทธ์ที่ทางบริษัทมีอยู่ เป็นการแลกเปลี่ยนการปฏิบัติการทางธุรกิจร่วมกัน ซึ่งเป็นเสมือนการสนับสนุนธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์จากการรวมตัวกันทำธุรกิจแบบรวมรวม ซึ่งสามารถใช้ตราสัญลักษณ์ (Brand) ร่วมกันและแลกเปลี่ยนสารสนเทศร่วมกันได้

ด้วยลักษณะการรวมตัวกันเป็นกลุ่มก้อนนี้ บริษัทเล็กที่ยังไม่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ได้อาศัยตราสัญลักษณ์ (Brand) ของ OfficeDepot ซึ่งมีชื่อเสียงและกันที่รู้จักกันมานาน ขายสินค้าได้ สามารถแลกเปลี่ยนสินค้าร่วมกันได้ แบ่งปันสารสนเทศ (Shared Information) ใช้ร่วมกันได้ เป็นต้น

- **การคลิก และกลยุทธ์ การรวมตัวกันเป็นกลุ่มก้อนในลักษณะอื่นๆ (Other Clicks and Bricks Strategies)** กลยุทธ์ในลักษณะอื่นๆ คือ **การร่วมลงทุนทางการเงิน (Joint Ventures) และกลยุทธ์ของการเป็นหุ้นส่วนธุรกิจ (Strategic Partnerships)** ตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ขายผลิตภัณฑ์ของเด็กเล่น KBtoys.com ร่วมลงทุนทำธุรกิจร่วมกับ BrainPlay.com บริษัท KBtoys.com ถือหุ้นด้วยการเป็นเจ้าของอยู่ถึง 80% แต่ก็มีกลุ่มคนบริหารงานของตนเองเป็นอิสระ และมีระบบการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าแยกจากกันกับ BrainPlay เว็บไซต์ของ KBtoys.com ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก ในการเป็นเว็บไซต์ศูนย์กลางขายของเด็กเล่นและเป็นการแบ่งปันตราสัญลักษณ์ (Shared Brand Name) พร้อมอำนาจในการซื้อของ KB Toys ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทำให้ลูกค้าเป็นจำนวนมากหันมาซื้อสินค้าในร้านค้าของ KB Toys ซึ่งมีร้านค้ามากกว่า 1,300 ร้าน และมีการโฆษณาอย่างหนักหน่วงบนเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (James A. O'Brien : 2006 : 310)

อีกกรณีหนึ่ง คือ บริษัทผลิตยาเวชภัณฑ์ชื่อ Rite – Aid ซึ่งทำธุรกิจขายปลีก ได้เข้าร่วมหุ้นส่วนกับบริษัท Drugstore.com โดยบริษัท Rite – Aid ได้ถือหุ้นสัดส่วนการเป็นเจ้าของจำนวน 25 % ของ Drugstore เป็นการทำธุรกิจโดยใช้ตราสัญลักษณ์ร่วม (Shared Brand) ร่วมกับ Drugstore ซึ่งมีชื่อเสียงมานาน และทั้ง 2 บริษัทต่างก็มีกลุ่มคนบริหารงานของตนเองเป็นอิสระ ด้วยการเข้าร่วมเป็นหุ้นส่วนดังกล่าว ทำให้บริษัทสามารถลดค่าใช้จ่าย และมีรายได้เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า กรณีการใช้คลิกเทคนิคและการรวมตัวกันเป็นกลุ่มก้อนในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น เป็นกลยุทธ์ที่ใช้การรวมตัวแบ่งปันการใช้ตราสัญลักษณ์ และสารสนเทศร่วมกัน แลกเปลี่ยนสินค้าระหว่างกัน ซึ่งช่วยให้ประหยัดงบประมาณ ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้สามารถขายสินค้าได้มากขึ้น และ

สามารถโยกย้ายความสัมพันธ์บนเว็บไซต์ ซึ่งเป็นเสมือนสะพานเชื่อมโยงในการทำธุรกิจ  
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Business) ที่ล้วนต้องพึ่งพาอินเทอร์เน็ตเป็นพื้นฐาน

\* \* \* \* \*