



Egghead.com, Inc.  
**ร้านขายสินค้าและตลาดประมูลซื้อขายสินค้าอิเล็กทรอนิกส์**  
**ระหว่างร้านค้ากับผู้บริโภค**



## 1. ข้อมูลเบื้องต้น

Egghead, com, Inc. ([www.egghead.com](http://www.egghead.com) หรือ [www.onsale.com](http://www.onsale.com)) เป็นบริษัทตัวแทนจำหน่ายสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องกีฬา และแพ็คเกจท่องเที่ยวให้แก่ลูกค้าบริษัทในลักษณะการค้าส่ง (B-to-B Wholesaler) และแก่ผู้บริโภคทั่วไปในลักษณะการค้าปลีก (B-to-C Retailer) และการประมูล (B-to-C Auction)

บริษัทก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนกรกฎาคม 1994 และเริ่มดำเนินงานในเดือนพฤษภาคม 1995 ภายใต้ชื่อบริษัท Onsale Inc. ต่อมาเมื่อเดือนพฤศจิกายน 1999 Onsale, Inc. ได้เข้าครอบครองบริษัท Egghead, Inc. ซึ่งเป็นร้านขายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ แบบดั้งเดิมแห่งแรกที่ปิดร้านค้าที่มีอยู่ทั้งหมด และเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจมาสู่ระบบออนไลน์ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 1998 หลังจากรวมกิจการแล้ว บริษัทได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น Egghead.com, Inc.

ในปี 1999 มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของ Egghead.com มากกว่า 3 ล้านรายต่อเดือน และในช่วงไตรมาสที่ 4 ของปี 1999 บริษัทมีผู้ลงทะเบียนเป็นสมาชิกซื้อและประมูลสินค้าเกือบ 3 ล้านราย ในจำนวนนี้เป็นลูกค้ารายใหม่ 325,000 ราย และกลุ่มผู้ซื้อสินค้าเดิม 321,000 ราย

ในปัจจุบันร้านค้าของ Egghead มีสินค้าใหม่ที่เพิ่งเข้าสู่ตลาดจำหน่ายมากกว่า 40,000 รายการ และมีช่องทางการขายสินค้าได้ 2 ช่องทางคือ

การดำเนินธุรกิจร้านค้าออนไลน์ทั่วไป ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แผนกหลักๆ ดังนี้

- แผนกอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์
- แผนกโปรแกรม (Software)
- แผนกเครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์

การดำเนินธุรกิจการประมูล (B-to-C Auction) ซึ่งกรณีศึกษานี้ให้ความสำคัญเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่บริษัทสามารถระบายสินค้าคลังส่วนเกิน ซึ่งมีทั้งสินค้าใหม่ (New Product) สินค้าซ่อมแซมใช้ใหม่ได้ (Refurbished Product) และสินค้าหมดรุ่น (Closeout Product)

การประมูลในร้านค้าของ Egghead.com ได้รับความนิยมจากลูกค้า เนื่องจากลูกค้าสามารถซื้อสินค้าในราคาที่พอใจ และได้รับประสบการณ์ที่ตื่นเต้นและสนุกสนานในการประมูล ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้มีความภักดีต่อบริษัท

ในขณะที่เดียวกันการประมูลก็มีประโยชน์ต่อผู้ขาย (Vendor) เนื่องจากผู้ขายจะสามารถเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าส่วนเกินที่มีประสิทธิภาพในราคาค่อนข้างดี และสามารถหลีกเลี่ยงปัญหาการขัดแย้งในช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel Conflict) ซึ่งเกิดจากการขายสินค้าส่วนเกินในราคาที่สูงกว่าทั่วไปจะมีผลกระทบต่อช่องทางการจำหน่ายปกติ นอกจากนี้ผู้ผลิตยังสามารถใช้ตลาดประมูลในการทดสอบราคา และความต้องการของตลาดได้อีกด้วย

## 2. ขั้นตอนในการประกอบธุรกิจ

ผู้ที่ต้องการเข้าร่วมซื้อและประมูลต้องลงทะเบียนเป็นสมาชิกของ Egghead.com โดยจะต้องแจ้งหมายเลขบัตรเครดิตให้แก่บริษัท อย่างไรก็ตามในการลงทะเบียนดังกล่าว ลูกค้าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้น

### 1) การจำหน่ายสินค้าผ่านร้านออนไลน์ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1.1) ลงทะเบียนเป็นสมาชิกของ Egghead.com แล้ว ลูกค้าสามารถสืบค้นดูสินค้าต่างๆได้ตามความต้องการ
- 1.2) เมื่อพบสินค้าที่ต้องการ ลูกค้าสามารถที่จะดูข้อมูลเบื้องต้นของสินค้า เช่น ราคาสินค้า บริษัทที่ผลิตสินค้า รายละเอียดของสินค้า เป็นต้น
- 1.3) เมื่อลูกค้าตกลงใจที่จะซื้อสินค้า ลูกค้าจะต้องเลือกสินค้าใส่ตะกร้า (Add to Cart) เพื่อเริ่มการสั่งซื้อสินค้า และชำระเงินเมื่อเลือกสินค้าเสร็จ
- 1.4) เมื่อลูกค้าชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ทางบริษัทจะแจ้งรหัสการสั่งซื้อสินค้าให้แก่ลูกค้า เพื่อใช้อ้างอิงในการติดตามความก้าวหน้าของการสั่งซื้อและส่งสินค้า
- 1.5) เมื่อได้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้าแล้ว คำสั่งซื้อดังกล่าวจะถูกส่งไปยังคลังสินค้าของบริษัท ซึ่งจะเป็นผู้จัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าต่อไป โดยใช้บริการของบริษัทขนส่งพัสดุต่างๆ เช่น บริษัท UPS และไปรษณีย์สหรัฐฯ เป็นต้น

ทั้งนี้ ในการจำหน่ายสินค้าตามขั้นตอนดังกล่าว บริษัทจะคิดราคาตามกลุ่มลูกค้าว่าเป็นกลุ่มลูกค้าขายส่งหรือลูกค้าขายปลีก

### 2) การประมูลมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 2.1) เมื่อลงทะเบียนแล้ว ผู้ประมูลสามารถสืบค้นดูสินค้าต่างๆ ตามประเภทที่ต้องการ
- 2.2) เมื่อพบสินค้าที่ต้องการและต้องการประมูลแข่งกับผู้อื่น ผู้ประมูลจะสามารถป้อนราคาที่ต้องการประมูล โดยหากประมูลได้จะถือว่าเกิดสัญญาซื้อขายระหว่างผู้ประมูลและบริษัท
- 2.3) ก่อนที่การประมูลซึ่งอาจกินเวลาหลายวันจะสิ้นสุดลง ผู้ร่วมประมูลจะได้รับอีเมลแจ้งให้ทราบว่าตนเป็นผู้ประมูล สูงสุดในขณะนั้นหรือมีผู้อื่นยื่นประมูลสูงกว่าแล้วทุกวัน

2.4) เมื่อปิดการประมูล บริษัทจะแจ้งให้ผู้ชนะการประมูลทราบและเรียกหักชำระเงินจากบัตรเครดิต

2.5) เมื่อเรียกชำระเงินแล้ว บริษัทจะจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า โดยใช้บริการของบริษัทขนส่งพัสดุต่างๆ เช่น บริษัท UPS และไปรษณีย์สหรัฐฯ เป็นต้น

ในการประมูลดังกล่าว บริษัทมีบริการที่เรียกว่า Bidwatch ซึ่งผู้ประมูลสามารถใช้ติดตามการประมูลได้แบบเรียลไทม์ และสามารถตั้งค่าประมูลสูงสุดให้แก่โปรแกรมและปล่อยให้โปรแกรมดำเนินการประมูลให้แทนโดยอัตโนมัติ

### 3. การประกอบกิจการ

รายได้หลักของบริษัทมาจาก

การขายสินค้า ซึ่งคิดเป็นร้อยละ	97.87
ค่าธรรมเนียมจากการประมูลและค่าโฆษณา ซึ่งคิดเป็นร้อยละ	2.13

#### ตารางที่ 1 ผลการประกอบกิจการของ Egghead.com ระหว่างปี 1997-1999

หน่วย: พันดอลลาร์สหรัฐฯ

	ปี 1999	ปี 1998	ปี 1997
รายได้จากร้านค้าออนไลน์	503,171	352,491	145,734
รายได้จากร้านค้าดั้งเดิม	-	-	231,724
รายได้จากการประมูลและอื่นๆ	11,633	3,981	4,602
<b>รายได้รวม</b>	<b>514,804</b>	<b>356,472</b>	<b>382,060</b>
ค่าใช้จ่ายโดยตรงจากร้านค้าออนไลน์	487,177	320,086	127,352
ค่าใช้จ่ายโดยตรงจากร้านค้าดั้งเดิม	-	-	205,159
<b>รวมค่าใช้จ่ายโดยตรง</b>	<b>487,177</b>	<b>320,086</b>	<b>332,511</b>
กำไรขั้นต้นจากร้านค้าออนไลน์	15,994	32,405	18,382
กำไรขั้นต้นจากร้านค้าดั้งเดิม	-	-	26,565
กำไรขั้นต้นจากการประมูลและอื่นๆ	11,633	3,981	4,602
<b>รวมกำไรขั้นต้น</b>	<b>27,627</b>	<b>36,386</b>	<b>49,549</b>
ค่าใช้จ่ายในการขายและการตลาด	101,753	62,272	64,920
ค่าใช้จ่ายทั่วไปและการจัดการ	22,017	18,783	17,262
ค่าใช้จ่ายด้านวิศวกรรม	15,521	11,821	7,700
ค่าใช้จ่าย Amortization of Goodwill	1,534	1,708	1,009

ค่าใช้จ่ายในการรวมกิจการ	52,215	-	-
ค่าใช้จ่ายในการปรับโครงสร้าง	(2,735)	-	19,500
<b>รวมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน</b>	<b>190,305</b>	<b>94,584</b>	<b>110,391</b>
กำไร/(ขาดทุน) จากการดำเนินงาน	(162,678)	(58,198)	(60,842)
รายได้อื่นๆ	7,749	9,109	3,839
<b>รายได้ก่อนหักประโยชน์จากภาษีรายได้</b>	<b>(154,929)</b>	<b>(49,089)</b>	<b>(57,003)</b>
ประโยชน์จากภาษีรายได้	-	-	4,300
<b>กำไร/(ขาดทุน) สุทธิ</b>	<b>(154,929)</b>	<b>(49,089)</b>	<b>(52,703)</b>

ที่มา: คณะกรรมการกำกับดูแลตลาดหลักทรัพย์สหรัฐฯ (Security Exchange Commission)

ในปี 1999 Egghead มีรายได้มาจากการขายสินค้าและค่าธรรมเนียมจากการประมูลประมาณ 503 และ 12 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯตามลำดับ ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 1998 ที่มีรายได้ประมาณ 352 และ 4 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ในขณะที่มีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างมาก Egghead ก็มีค่าใช้จ่ายในการตลาดสูงขึ้นเช่นกัน โดยในปี 1999 ค่าใช้จ่ายในการตลาดของบริษัทสูงถึง 101 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าใช้จ่ายในการโฆษณาสูงถึง 51.4 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ซึ่งมากกว่ากำไรขั้นต้นของบริษัท บริษัทจึงอยู่ในสภาพที่ขาดทุนอยู่

#### 4. จุดเด่นในการประกอบธุรกิจ

กลยุทธ์สำคัญที่ Egghead ใช้ในการประกอบธุรกิจและดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ คือ

- 1) การขายสินค้าในราคาที่ถูกลงกว่าร้านค้าอื่น (Price Advantage) ซึ่งเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่บริษัทใช้ในระยะเวลาเริ่มแรกเพื่อดึงดูดลูกค้าที่สนใจความแตกต่างด้านราคา
- 2) การนำเสนอการประมูลหลายรูปแบบโดยบริษัท Egghead นำเสนอทั้งการประมูลแบบชั่วโมงด่วน (Hourly Express Auction) การประมูลในเวลา 24 ชั่วโมง (24-Hour Auction) การประมูลแบบหลายวัน (Multiple Day Auction) ตามความสนใจของลูกค้ากลุ่มต่างๆ
- 3) การยอมรับเปลี่ยนแปลงหรือคืนสินค้าตามระยะเวลาที่รับประกัน โดยไม่ถามเหตุผลในการคืนสินค้า ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจในการซื้อสินค้าของลูกค้า โดยบริษัทยอมขาดทุนในกรณีที่ไม้ได้รับการชดเชยจากผู้ผลิต

#### 5. ปัจจัยในความสำเร็จ

แม้ว่า Egghead ยังไม่สามารถทำกำไรได้ในช่วงแรก บริษัทก็สามารถขยายธุรกิจและเพิ่มยอดขายได้จากปัจจัยดังต่อไปนี้

- 1) การมีพันธมิตรที่เป็นตัวแทนจำหน่าย (Distributor) และผู้ขาย (Vendor) ที่แข็งแกร่งและพร้อมที่จะสนับสนุนการขายและจัดส่งสินค้าที่หลากหลายให้แก่บริษัท
- 2) การมีผู้ซื้อจำนวนมากพอเข้าร่วมในการประมูล ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถขายสินค้าได้ราคาที่ดีที่สุดที่ผ่านมา Egghead จึงลงทุนในการโฆษณาค่อนข้างมากเพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ โดยในปี 1999 บริษัทลงทุนในด้านโฆษณามากกว่า 51.4 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ซึ่งเพิ่มขึ้นจาก 23.6 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ในปี 1998
- 3) การสร้างชุมชนการประมูลออนไลน์ที่สนุกและตื่นเต้น ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้ลูกค้าสนใจเข้าร่วมมากยิ่งขึ้น

## 6. ธุรกิจอื่น ๆ ที่มีโมเดลคล้ายกัน

บริษัทอื่นที่มีโมเดลในการทำธุรกิจคล้ายกับ Egghead ได้แก่ Ebay.com ([www.ebay.com](http://www.ebay.com)) และ Yahoo! Auctions ([auctions.yahoo.com](http://auctions.yahoo.com)) ซึ่งเป็นธุรกิจประมูลระหว่างผู้บริโภคและผู้บริโภค และ Priceline ([www.priceline.com](http://www.priceline.com)) ซึ่งเป็นธุรกิจประมูลแบบย้อนกลับ (Reverse Auction)

## 7. โอกาสทางธุรกิจของผู้ประกอบการไทย

ตัวอย่างการประมูลออนไลน์ในประเทศไทยได้แก่ [www.pramool.com](http://www.pramool.com) และ [www.3knock.com](http://www.3knock.com) ซึ่งเป็นเว็บไซต์ประมูลออนไลน์ของบริษัทซีลาคในเครือของบริษัทชินคอร์ป เมื่อมองจากโมเดลด้านธุรกิจแล้ว pramool.com เป็นบริการประมูลออนไลน์ระหว่างผู้บริโภคด้วยกันเองที่ไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ในการเข้าร่วม ในปัจจุบัน pramool.com ยังมีรายการสินค้าจำกัด

ส่วน 3knock.com เป็นการประมูลระหว่างธุรกิจและผู้บริโภค ซึ่งมีกลยุทธ์ในการพัฒนาไปสู่การประมูลระหว่างธุรกิจและธุรกิจในอนาคต สินค้าที่นำมาประมูลส่วนใหญ่เป็นสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัทจัดหาตนเอง หรือให้ซัพพลายเออร์จัดหามาให้โดยบริษัทอาจคิดหรือไม่คิดค่าเช่าพื้นที่เว็บไซต์ การประมูลของ 3knock.com แตกต่างจากของ Egghead ตรงที่เป็นการประมูลเรียลไทม์ (Real time) ในช่วงเวลาจำกัด

โอกาสในการประกอบธุรกิจตามโมเดลของ Egghead คือ การเพิ่มช่องทางระบายสินค้าของร้านค้าโดยนำเอาสินค้าส่วนเกิน ที่จำหน่ายไม่ออกมาประมูลขายในราคาที่ต่ำกว่าราคาในท้องตลาดทั่วไป

### เอกสารอ้างอิงและที่มา

Egghead.com Inc ([www.egghead.com](http://www.egghead.com))

The Electronic Data Gathering, Analysis, and Retrieval System (EDGAR) "Egghead.com, Inc. 10-K Annual Report 1999" Washington, DC: U.S. Securities and Exchange Commission ([www.sec.gov](http://www.sec.gov)).