



Priceline.com  
(ธุรกิจประมูลแบบย้อนกลับของสินค้าท่องเที่ยว)



## 1. ข้อมูลเบื้องต้น

Priceline.com Incorporated ([www.priceline.com](http://www.priceline.com)) เป็นบริษัทออนไลน์แห่งแรกในโลกที่เป็นตัวกลางในการประมูลซื้อขายสินค้าแบบย้อนกลับ (Reverse Auction) ซึ่งเป็นวิธีการเสนอราคาแบบใหม่ ที่ลูกค้าเป็นผู้กำหนดราคา ที่ตนต้องการจะซื้อ

Priceline ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 1997 ที่เมือง Delaware ประเทศสหรัฐอเมริกา หลังจากนั้นในเดือนเมษายน 1998 บริษัทเริ่มให้บริการขายบัตรโดยสารเครื่องบิน และต่อมาในเดือนธันวาคม 1999 บริษัทได้ขยายกิจการเข้าสู่สายธุรกิจอื่นๆ เช่น การขายรถยนต์ใหม่ การจองโรงแรม การจองรถเช่า และการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น

ในปี 1999 Priceline มีลูกค้ามากถึง 3.8 ล้านราย และสามารถขายสินค้าได้มากกว่า 4.3 ล้านรายการ โดยจำนวนนี้เป็นลูกค้าใหม่ถึง 3 ล้านราย สินค้าที่มีการซื้อขายมากในตลาดประมูลแบบย้อนกลับของ Priceline ได้แก่ บัตรโดยสารเครื่องบิน ที่พักโรงแรม รถเช่า รถยนต์ใหม่ สินเชื่อที่อยู่อาศัย และบริการโทรศัพท์ทางไกล สินค้าดังกล่าวมีลักษณะร่วมกันดังต่อไปนี้

เป็นสินค้าที่มีเกินความต้องการของตลาดในขณะนั้น โดยมูลค่าของสินค้าจะลดลงอย่างรวดเร็วเมื่อเวลาผ่านไปเสมือนเป็นของเน่าเสีย (Perishable Good) ทำให้ผู้ผลิตต้องขายสินค้าในราคาที่ถูกกว่าราคาปกติ

สามารถสร้างความแตกต่างของสินค้าได้ไม่ยาก ซึ่งทำให้สามารถกำหนดราคาปกติและราคาพิเศษได้ โดยสินค้ายกเว้นราคาพิเศษจะมีเงื่อนไขที่ต่ำกว่าสินค้ายกเว้นราคาปกติ เช่น ผู้ซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินราคาพิเศษจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเวลาเดินทางได้ เป็นต้น

เป็นสินค้าที่อยู่ในตลาดที่มีการแข่งขัน ซึ่งทำให้มีบริการที่หลากหลายและมีราคาแตกต่างกัน

บริการประมูลย้อนกลับของ Priceline มีชื่อเรียกเป็นทางการว่า “บริการกำหนดราคาที่คุณต้องการ” (Name Your Own Price) ในการใช้บริการดังกล่าว ลูกค้าจะสามารถเสนอราคาของสินค้าที่ต้องการซื้อได้ โดย Priceline จะเป็นตัวกลางจับคู่ระหว่างลูกค้าและผู้ขายซึ่งเสนอขายสินค้าในราคาที่ลูกค้าต้องการ

โมเดลการทำธุรกิจของ Priceline มีประโยชน์ต่อทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย โดยช่วยให้ผู้ซื้อได้ราคาที่ถูกลง และสามารถป้องกันไม่ให้งบประมาณในการซื้อสินค้าบานปลาย และช่วยเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้แก่ผู้ขาย ให้สามารถขายสินค้าในราคาที่ต่ำกว่าราคาปกติได้ โดยขัดแย้งกับช่องทางการขายที่มีอยู่

อย่างไรก็ตาม ผู้ซื้อสินค้าผ่านบริการของ Priceline จะต้องยอมแลกราคาพิเศษที่ได้รับกับการสูญเสียความสะดวกบางประการ เช่น ในการซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน ผู้ซื้อจะต้องยอมรับเงื่อนไขดังต่อไปนี้

- ยอมรับบริการของสายการบินทุกสาย โดยไม่สามารถเลือกสายการบินได้
- จำกัดเวลาในการออกเดินทางในระหว่าง 6.00–22.00 น ของวันที่ระบุในการซื้อบัตรโดยสาร โดยไม่สามารถเปลี่ยนแปลงวันได้
- ต้องเดินทางไป-กลับระหว่างจุดเริ่มต้นและจุดหมายเดียวกัน
- ต้องยอมรับการหยุดพักเพื่อเปลี่ยนเครื่องอย่างน้อย 1 ครั้ง (One Stop)
- ไม่สามารถรับไมล์ระยะทางสะสม (Flier Mile) หรือปรับเปลี่ยนชั้นบริการ (Upgrade)
- ไม่สามารถคืนบัตรโดยสาร หรือเปลี่ยนวันเดินทาง

ผู้นิยมใช้บริการของ Priceline จึงได้แก่นักศึกษา ผู้สูงอายุ และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้จำกัดและสามารถปรับเปลี่ยนตารางเวลาเดินทางได้ง่าย

## 2. ขั้นตอนในการประกอบธุรกิจ

ผู้ที่ต้องการใช้บริการของ Priceline สามารถลงทะเบียนเป็นสมาชิกได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น เมื่อลงทะเบียนแล้ว ลูกค้าของ Priceline สามารถซื้อสินค้าได้ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) เลือกสินค้าที่สนใจจากประเภทต่างๆ ของสินค้า
- 2) ระบุรายละเอียดของสินค้าที่ต้องการ เช่น เมื่อซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน ลูกค้าจะต้องระบุ
  - จุดเริ่มต้นและจุดหมาย (สนามบิน)
  - วัน เดือน ปี ที่ต้องการเดินทาง
  - จำนวนบัตรโดยสาร
  - ชื่อผู้โดยสาร
  - รูปแบบการรับบัตรโดยสาร เช่น การส่งตามปรกติซึ่งต้องเสียค่าส่ง 12.5 ดอลลาร์สหรัฐ หรือการรับ E-ticket
  - หมายเลขอีเมลที่จะใช้สำหรับติดต่อกับบริษัท ซึ่งจะต้องกรอก 2 ครั้ง เพื่อยืนยันความถูกต้อง เนื่องจากการติดต่อกับ Priceline จะใช้อีเมลเป็นช่องทางหลัก
- 3) เมื่อกรอกรายละเอียดต่างๆ ของสินค้าที่ต้องการแล้ว ลูกค้าจะต้องกรอกหมายเลขบัตรเครดิต ซึ่งบริษัทใช้ในการเรียกชำระเงินทันทีเมื่อสามารถหาสินค้าได้ตามที่ลูกค้าต้องการ

- 4) หลังจากบริษัทได้รับแจ้งหมายเลขบัตรเครดิตแล้ว บริษัทจะแจ้งอีเมลยืนยันผลการขายสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการให้ลูกค้าทราบภายใน 15 นาที ในกรณีที่สามารถหาสินค้าให้ลูกค้าได้ตามความต้องการ บริษัทจะเรียกชำระค่าบริการทันทีจากบัตรเครดิตของลูกค้า โดยอัตราค่าบริการจะรวมราคาสินค้า ภาษีที่เกี่ยวข้องและค่าบริการ ในกรณีที่ไม่สามารถหาสินค้าให้ลูกค้าได้ บริษัทจะเสนอกลับให้ลูกค้าปรับราคาให้สูงขึ้น (Counter Offer) โดยที่ลูกค้าต้องตัดสินใจในระยะเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตามข้อกำหนดต่างๆ ยังคงมีอยู่เช่นเดิม
- 5) หลังจากได้รับการชำระเงินแล้ว บริษัทจะจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าตามวิธีที่ระบุไว้

นอกจากการขายตามปกติแล้ว Priceline ยังมีวิธีส่งเสริมการขายที่เรียกว่า Adaptive Marketing Program ซึ่งแทรกอยู่หลังขั้นตอนการกรอกรายละเอียดต่างๆ ตามข้อ 2 ข้างต้นใน 2 ลักษณะคือ

- 1) Adaptive Promotion ซึ่งหมายถึงการซื้อสินค้าที่มีราคาสูงในราคาเท่าเดิม ส่วนที่แพงขึ้นจะมีบุคคลอื่นเช่นบริษัทบัตรเครดิตเป็นผู้รับภาระให้แทน โดยลูกค้าต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขพิเศษที่บุคคลนั้นเสนอเช่น สมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต หรือให้ข้อมูลส่วนตัว เป็นต้น
- 2) Adaptive Cross Selling ซึ่งหมายถึงการให้สิทธิพิเศษในการซื้อสินค้าได้ราคาถูกลงในกรณีที่ลูกค้ายอมซื้อสินค้า 2 รายการพร้อมกัน เช่น Priceline อาจเสนอขายสินค้าเป็นชุดเช่นบัตรโดยสาร เครื่องบินและห้องพักโรงแรมพร้อมกันในราคาที่ถูกลง

### 3. เทคโนโลยี

Priceline ได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้ Java, C++ และ ISO Standard SQL Scripts ทำงานร่วมกับฐานข้อมูลของบริษัท Oracle

นอกจากนี้ บริษัท Exodus communication Inc. ซึ่งอยู่ในเมือง Jersey รัฐ New Jersey ยังช่วยพัฒนาและติดตั้งเว็บเซิร์ฟเวอร์ (Web Server) และ เซิร์ฟเวอร์สำหรับฐานข้อมูล (Database Server) และเชื่อมต่อกับระบบดังกล่าว เข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านบริษัท Uninet และบริษัท AT&T

ระบบภายใน (Internal Platform) ของบริษัทสามารถติดต่อแบบเรียลไทม์ (Real Time) กับระบบของกลุ่มผู้ให้บริการต่างๆ เช่น ระบบสำรองที่นั่งของสายการบินต่างๆ ระบบจองโรงแรม และระบบสินค้า หรือระบบของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์

### 4. การประกอบการ

ในปัจจุบัน Priceline มีพันธมิตรที่เป็นสายการบินเข้าร่วมให้บริการมากกว่า 30 สายการบิน บริษัทรถเช่าชั้นนำ 3 แห่ง และโรงแรมในระดับมาตรฐานสากลในทุกรัฐของประเทศสหรัฐอเมริกา รายได้หลักของบริษัทมาจาก

- รายได้จากการจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน โรงแรม และรถเช่า
- ค่าธรรมเนียมจากการส่งเสริมการขายในระบบ Adaptive Marketing Program แบบต่างๆ
- รายได้เพิ่มเติมจากการจองบัตรโดยสารและค่าบริการลูกค้า
- ค่าธรรมเนียมจากการให้บริการสินเชื่อและรถยนต์

### ตารางที่ 1 ผลการประกอบการของ Priceline

หน่วย: พันดอลลาร์สหรัฐฯ

	ปี 1999	ปี 1998	ปี 1997 (ก.ค.97 – ธ.ค.97)
<b>รายได้รวม</b>	482,410	35,237	-
ต้นทุนสินค้า	423,056	33,496	-
ต้นทุนค่าประกัน Warrant	1,523	3,029	-
<b>รวมค่าใช้จ่ายโดยตรง</b>	424,579	36,525	-
<b>กำไรจากการดำเนินงาน</b>	57,831	(1,288)	-
ค่าใช้จ่ายในด้าน Warrant	998,832	57,979	-
ค่าใช้จ่ายในการขายและการตลาด	79,577	24,388	441
ค่าใช้จ่ายทั่วไปและการจัดการ	27,609	18,004	1,012
ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบและธุรกิจ	14,023	11,132	1,060
<b>รวมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน</b>	1,120,041	111,503	2,513
<b>กำไร/(ขาดทุน) จากการดำเนินงาน</b>	(1,062,210)	(112,791)	(2,513)
รายได้อื่นๆ	7,120	548	-
<b>รายได้/(ขาดทุน) สุทธิ</b>	(1,055,090)	(112,243)	(2,513)

ที่มา: คณะกรรมการกำกับดูแลตลาดหลักทรัพย์สหรัฐฯ (Security Exchange Commission)

## 5. จุดเด่นในการประกอบธุรกิจ

จุดเด่นของ Priceline มีหลายประการ ดังต่อไปนี้

- 1) การเป็นผู้ริเริ่มโมเดลการประมูลแบบย้อนกลับ และสามารถโฆษณาให้เกิดความยอมรับจากผู้บริโภค  
ในปี 1999 บริษัทได้ลงทุนถึง 79.6 ล้านดอลลาร์สหรัฐในการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ  
ให้บริการของบริษัทเป็นที่รู้จักและยอมรับในกลุ่มผู้บริโภค
- 2) การนำเสนอสินค้าที่หลากหลายแต่หนุนเสริมกัน Priceline  
สามารถนำเสนอสินค้าที่เหมาะสมกับการประมูลย้อนกลับได้อย่างหลากหลายและหนุนเสริมกันเช่น  
บัตรโดยสารเครื่องบิน บริการรถเช่า ห้องพักรวมโรงแรม ซึ่งเป็นสินค้าในกลุ่มท่องเที่ยว
- 3) การส่งเสริมการขายโดยแนวคิดใหม่ Priceline สามารถส่งเสริมการขายโดยใช้เทคนิค Adaptive  
Marketing Program ในแบบต่างๆ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งในการเพิ่มรายได้ให้แก่บริษัท

## 6. ปัจจัยในความสำเร็จ

ธุรกิจการประมูลย้อนกลับเช่น Priceline จะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อ

- 1) มีสินค้าที่เหมาะสมกับลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สินค้าที่เหมาะสมกับการ  
ประมูลย้อนกลับมักมีลักษณะเฉพาะบางอย่างเช่น เป็นสินค้าที่มีเกินความต้องการในตลาดในขณะนั้น  
สามารถสร้างความแตกต่างของสินค้าได้ไม่ยาก และเป็นสินค้าที่อยู่ในตลาดที่มีการแข่งขัน  
ประเทศที่มีตลาดของสินค้าเหล่านี้เป็นตลาดผูกขาดหรือมีผู้ประกอบการไม่กี่รายจึงไม่เหมาะกับการประก  
อบธุรกิจประมูลย้อนกลับ
- 2) มีการกำหนดมาตรฐานของสินค้า ในการให้บริการของ Priceline ลูกค้าไม่สามารถเลือกผู้ประกอบการ  
ได้สินค้าที่นำมาจำหน่ายจึงต้องมีการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำที่ลูกค้ายอมรับได้ เช่น ระดับของโรงแรม  
หรือ ชั้นของบัตรโดยสารเครื่องบิน เป็นต้น

## 7. ธุรกิจอื่นๆ ที่มีโมเดลคล้ายกัน

บริษัทอื่นที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการโดยการประมูลย้อนกลับเหมือนกับ Priceline ได้แก่ [www.reverseauction.com](http://www.reverseauction.com)  
(สหรัฐ) [www.demandline.com](http://www.demandline.com) (สหรัฐ) และ [www.ybag.com](http://www.ybag.com) (อังกฤษ) นอกจากนี้ยังมีบริษัทที่ใช้โมเดลทางธุรกิจอื่นๆ  
ที่อยู่ในธุรกิจเดินทาง-ท่องเที่ยวอื่นๆ เช่น Travelocity ([www.travelocity.com](http://www.travelocity.com)) ซึ่งเป็นบริษัทออนไลน์ที่จำหน่าย  
สินค้าท่องเที่ยวตามวิธีทั่วไป

## 8. โอกาสทางธุรกิจของผู้ประกอบการไทย

ในปัจจุบันยังไม่มีผู้ประกอบการประมูลแบบย้อนกลับในประเทศไทย ซึ่งเป็นโอกาสให้ผู้ประกอบการในธุรกิจท่องเที่ยว เช่น โรงแรมที่มีห้องพักเหลือสามารถใช้ประโยชน์จากการประมูลแบบย้อนกลับเป็นช่องทางการจำหน่ายสินค้าส่วนเกินดังกล่าวโดยไม่สร้างความขัดแย้งกับช่องทางจำหน่ายปกติ

## เอกสารอ้างอิงและที่มา

Priceline.com Incorporated ([www.priceline.com](http://www.priceline.com))

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

The Truth about Priceline.com ([www.angelfire.com/nt/priceline](http://www.angelfire.com/nt/priceline))