



เอกสารวิชาการ

Academic Focus

เรียนรู้ความสำเร็จระดับโลกจากอีคอมเมิร์ซจีน

“Alibaba” : แนวคิดสู่ความมั่งคั่งของ SMEs

สำนักวิชาการ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ISBN 2287-0520

ดาวน์โหลดเอกสารได้จาก <http://www.parliament.go.th/library>

ในเรื่องของการบริหารจัดการ แนวคิด หนทางสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ขณะเดียวกันเขาก็ไม่ทิ้งวัฒนธรรมบ้านเกิด หรือวัฒนธรรมจีนเลย โดยได้มีการผสมผสานระหว่างวัฒนธรรมจีนกับนิสัยการบริโภค เพื่อที่จะสร้างเทคโนโลยีให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำบริษัทไปสู่แบรนด์จีนที่มีความเป็นสากลอย่างแท้จริง และในที่สุดเขาก็สามารถพิสูจน์ได้ว่าการบริหารงานอย่างมีสไตล์เป็นเอกลักษณ์ของเขาโดยเฉพาะในรูปแบบของการผสมผสานระหว่างวัฒนธรรมตะวันตกและตะวันออกนั้น ส่งผลให้ธุรกิจของเขาประสบความสำเร็จอย่างก้าวกระโดด (Michael Zakkour, 2014)

6. การจะก้าวไปสู่ความสำเร็จไม่จำเป็นต้องใช้ความสัมพันธ์ แต่ต้องใส่ใจลูกค้าให้มาก

การก้าวมาสู่จุดนี้ได้ ไม่ได้เป็นเพราะหมามีพ่อที่ร่ำรวย หรือมีญาติพี่น้องที่มีอิทธิพล แต่เพราะมีแค่ลูกค้าที่ให้การสนับสนุนมาโดยตลอด (Jack Linshi, 2014) โดยบทบัญญัติของอาลีบาบากล่าวไว้เสมอว่า ลูกค้าคืออันดับแรก พนักงานอันดับสอง และผู้ลงทุนคืออันดับสามและสิ่งสำคัญกว่าคือการสร้างสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการ ดีกว่าจะมาคอยหาแพะชั้นการลงทุนใหม่ล่าสุดที่นิยมกันในหมู่นักลงทุน หากทำได้ในสิ่งที่ใช้สำหรับลูกค้าและพนักงานได้แล้ว ผู้ลงทุนย่อมได้รางวัลในตอนท้ายแน่นอน (ธนธรณ ศิลอยู่ แผลจาก Porter Erisman, 2558) อีกหนึ่งตัวอย่างที่สะท้อนถึงความสำคัญของลูกค้าที่หมามีให้คือการที่หมำให้ทีมลูกค้าทั้งแปดคนเป็นตัวแทนอาลีบาบาเปิดการซื้อขายในตลาดหุ้นนิวยอร์กเมื่อกันยายน 2557 โดยทางอาลีบาบาได้กล่าวว่านี้เป็นการแสดงให้เห็นว่า “ลูกค้ามาก่อนเสมอ” (William Alden, 2014)



ทีมลูกค้าซึ่งเป็นตัวแทนเปิดการซื้อขายในนามอาลีบาบาที่ตลาดหุ้นนิวยอร์ก

ที่มา: <http://offbeatchina.com/who-rang-alibabas-ipo-opening-bell>

7. เรียนรู้และต่อยอดนวัตกรรมจากบ่าคนดั่ง

หมำมีความเข้าใจมาโดยตลอดว่า นวัตกรรมนั้นไม่จำเป็นจะต้องสอดคล้องกันกับการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เสมอไป เช่นเดียวกับ สตีฟ จ๊อบส์ ซึ่งไม่เคยเป็นผู้ที่ประดิษฐ์คิดค้นเครื่องเล่นมิวสิคดิจิตอล และ บิล เกตส์ ผู้ซึ่งไม่ได้สร้างระบบการจัดการคอมพิวเตอร์เช่นกัน แต่หมำกลับสร้างสิ่งใหม่ขึ้นมาบนพื้นฐานของสิ่งที่มีอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งนับว่าประสบความสำเร็จมากที่สุด ตัวอย่างเช่น อีเบย์ (eBay) ได้สร้างเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซในรูปแบบของการค้าระหว่างผู้บริโภคด้วยกัน (Consumer to Consumer) ที่ใหญ่ที่สุดและประสบความสำเร็จมากที่สุด ในขณะที่เมื่อหมำได้สร้างเว็บ Taobao ขึ้น หมำก็ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

กับที่ประเทศจีน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้และเข้าถึง วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ปรัชญาการใช้ชีวิต เป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมาก ที่จะนำพาธุรกิจไปสู่ความสำเร็จในทางปฏิบัติ นั่นคือเหตุผลว่าทำไมมาถึงได้ สร้างระบบพุดคุยแบบเรียลไทม์ (Real Time) ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เหล่านี้ก็เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายได้สร้างความสัมพันธ์ และความไว้วางใจกัน รวมถึงการเจรจาต่อรองทางการค้าต่าง ๆ (Michael Zakkour, 2014)

8. รูปแบบธุรกิจที่ครบวงจร

อีกหนึ่งเหตุผลที่นักลงทุนนั้นสนใจซื้อหุ้นอาลีบาบาอย่างถล่มทลายก็เพราะรูปแบบธุรกิจที่ครบวงจรของอาลีบาบา ซึ่งสามารถครองความนิยมในจีนได้เหนียวแน่นหลายตลาด ต่างจากบริษัทในสหรัฐฯ ที่มักครองแชมป์รูปแบบธุรกิจเฉพาะทางกระจายกันไป โดย อาลีบาบา เป็นเจ้าของเว็บไซต์อย่าง Tmall และ Taobao ที่มีแนวคิดให้บริการคล้าย Amazon.com และ eBay ตามลำดับ นอกจากนี้ อาลีบาบา ยังมีรายรับจากการรับส่งเงินในบริการ Alipay ซึ่งถอดแบบการทำงานมาจาก PayPal ทั้ง 3 ธุรกิจนี้เองที่สร้างรายได้ให้อาลีบาบาแบบครบวงจร (ผู้จัดการออนไลน์, 2557)

9. การบริหารแบรนด์ ต้องมีชื่อที่คนทั้งโลกจดจำได้

การทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จนั้น จะมองข้ามเรื่องของการสร้างแบรนด์ไปไม่ได้ เนื่องจากว่า ยิ่งคนจดจำแบรนด์เราได้ขึ้นใจเท่าไรธุรกิจของเราก็ยิ่งได้เปรียบมากขึ้นเท่านั้น เชื่อกันว่าหากกิจการใดครอบครองตราสินค้าที่มีชื่อเสียงติดตลาดเป็นที่รู้จักกึกก้องของผู้บริโภคแล้ว โอกาสที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จก็มีมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องสร้างลักษณะเด่นให้กับแบรนด์เพื่อให้ง่ายต่อการจดจำเพื่อช่วยลดระยะเวลาในการตัดสินใจเลือกซื้อจากตัวเลือกที่มีอยู่ในตลาดอย่างมากมาย ทั้งนี้หากได้มองเห็นถึงความสำคัญของการสร้างแบรนด์ โดยครั้งหนึ่งหมาได้กล่าวไว้ในรายการ “ชีวิตมั่งคั่ง” สถานีโทรทัศน์เคเบิลไฮไฟ พ.ศ. 2546 ว่า “การที่เลือกชื่ออาลีบาบา เพราะตอนนั้นตั้งใจจะก่อตั้งบริษัทให้อยู่ได้ 80 ปี หวังจะเป็นเว็บไซต์หนึ่งในสิบของโลกและหวังว่าพ่อค้าทั่วโลกจะใช้บริการเรา และเมื่อคิดเช่นนั้น คุณต้องมีแบรนด์ที่ดีและชื่อที่ดีให้คนทั้งโลกจดจำได้ เราไม่ได้คิดจะทำเว็บไซต์แค่ในประเทศจีน แต่คิดจะทำเว็บไซต์ระดับโลก ซึ่งตอนนั้นใช้เวลาคิดอยู่หลายวัน สุดท้ายรู้สึกว่ชื่ออาลีบาบาน่าจะดีประการแรกคือทุกคนจำได้ง่าย และทั่วโลกออกเสียงเหมือนกันหมด” (ชาญ ชนประกอบ แปลจาก จ้าวเหว่ย, 2558)

10. ของฟรีก็เป็นรูปแบบธุรกิจอย่างหนึ่ง

ตอนที่เถาเป่า (Taobao) ประกาศตัวให้บริการฟรี อีเบย์ (eBay) ได้ตอบโต้อย่างทันควันด้วยการให้เหตุผลต่อสาธารณะว่า ของฟรีไม่ใช่รูปแบบธุรกิจ แต่ในความเป็นจริง บางครั้งมันก็เป็นสิ่งสำคัญลำดับแรกที่ต้องให้บริการฟรีเสียก่อนโดยเฉพาะในโลกอินเทอร์เน็ต ซึ่งวิธีนี้จะเอื้อให้ธุรกิจสร้างลูกค้าได้จำนวนมากขณะที่ ทีมบริการของบริษัทที่เป็นสปอนเซอร์ก็ได้เรียนรู้จากลูกค้าและปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งเมื่อเอ่ยถึงบริษัทอินเทอร์เน็ตที่มีชื่อเสียงปัจจุบัน อย่าง Google หรือ Facebook ก็ให้เห็นได้ว่า การค้นหาข้อมูลฟรี โดยที่ 2 บริษัทนี้ก็ยังคงยืนยันที่จะให้บริการฟรี (ธนธรณ ศิลอยู่ แปลจาก Porter Erisman, 2558)

11. ทีมเวิร์คที่แข็งแกร่งเป็นเรื่องสำคัญมากกว่าประวัติที่เลืศหรุ

ใน ค.ศ. 2000 ช่วงการเตรียมงานเพื่อเปิดไอทีโอให้ได้นั้น อาลีบาบาตอคอม ได้รวบรวมผู้บริหารที่มีปริญญาระดับสูง และจากบริษัทที่ปรึกษากับบริษัทข้ามชาติชั้นนำ ประวัติผลงานของพวกเขาที่ส่งให้บริษัทดูเลืศหรุ ขณะที่บุคคลิกส่วนตัวของแต่ละคนทำงานเข้ากันไม่ได้ ความถือดีในตัวตนหรืออีโก้ของพวกเขาเป็นอุปสรรคขัดขวาง และไม่นานบริษัทก็เคว้งคว้างเดินไปอย่างไร้จุดหมายใกล้ล้มละลาย ซึ่งเมื่อชุดดริมทีมได้ถูกปลดออกไป การบริหารงานก็เปลี่ยนมือกลับมาที่ผู้ก่อตั้งบริษัทชุดเดิม ถึงแม้จะไม่มีดาวเด่นในทีมงาน แต่พวกเขากลับทำงานเข้าหากันด้วยดี บรรลุผลสำเร็จได้มากกว่าที่บางคนจะคาดการณ์ได้จากประวัติผลงานของเขาเสียอีก

ซึ่งจากข้อนี้จะเห็นได้ว่า การจ้างคนมาทำงานในอาลีบาบานั้น ความเข้ากันได้กับทีมและองค์กรควรจะเป็นอันดับแรกผู้สมัครงานที่มีประวัติสุดแสนจะเพียบพร้อม เลืศหรุแคไหนด แต่หากไม่มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับทีมแล้ว อาจจะทำให้ทีมล่มจมหรือบริษัทล้มละลายได้ การจ้างคนเก่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญก็จริง แต่ท้ายที่สุดแล้ว ทีมที่ดีย่อมมีค่ามากกว่าคนเก่งเพียงคนเดียว และเมื่อมันเป็นเรื่องของธุรกิจ มันหมายถึงความอยู่รอด (ธนธรณ ศิลอยู่ แปลจาก Porter Erisman, 2558.)

12. กระจายความร่ำรวย

หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่แยกอาลีบาบาให้แตกต่างจากบริษัทเกิดใหม่ทั้งหลายคือ หม่าเป็นคนใจกว้าง แบ่งปันความเป็นเจ้าของอาลีบาบาให้แก่พนักงานด้วยการให้กรรมสิทธิ์การเป็นหุ้นส่วนบริษัทและสิทธิการเลือกซื้อหุ้นของบริษัทสำหรับพนักงาน หลังจากประสบความสำเร็จอย่างท่วมท้น ส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นเสมือนส่วนหนึ่งขององค์กร นอกจากนั้น หม่ายังได้ทำประโยชน์ต่อสังคมในภาพรวมแทนการทำกำไรให้ธุรกิจแต่เพียงอย่างเดียว โดยเฉพาะปัญหามลภาวะและสิ่งแวดล้อม ซึ่งถือเป็นปัญหาใหญ่อย่างหนึ่งของจีน ส่งผลให้หม่าและบริษัทได้รับการยอมรับและมีภาพลักษณ์ที่ดีจนถึงวันนี้ (ชาญ ธนประกอบ แปลจาก จ้าวเหว่ย, 2558)

ความสำเร็จของหม่ากับแนวทางการปฏิรูปเศรษฐกิจไทยในผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

จากเบื้องหลังความสำเร็จข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่า แจ็ค หม่า เป็นตัวอย่างของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จอย่างเห็นได้ชัด อีกทั้งยังเป็นแรงบันดาลใจสำคัญให้กับผู้ประกอบการทั่วโลก แม้ว่าธุรกิจของเขาจะเป็นธุรกิจสัญชาติจีนแต่ชื่อเสียงและความโด่งดังกับผงดไปทั่วโลก จนได้รับการกล่าวขานว่าเป็นผู้ประกอบการที่สร้างสรรค์และเป็นสากล อีกทั้งยังมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมเพื่อรองรับความสำเร็จในระดับสากลอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแนวทางปฏิรูปเศรษฐกิจของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ที่มีความมุ่งมั่นที่จะผลักดันการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้เข้มแข็งและยั่งยืน โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในส่วนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) ซึ่งนับว่าเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยมุ่งเน้นไปที่นวัตกรรมและการประยุกต์ใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในการพัฒนา ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูปดังกล่าวนับว่าเป็นโอกาสที่ดีของผู้ประกอบการไทยที่จะเรียนรู้เรื่องราวความสำเร็จของหม่าข้างต้น ว่าเหตุใดแบรนด์อาลีบาบาถึงได้ก้าวกระโดด

จากแบรนด์เล็ก ๆ ในประเทศมาสู่การเป็นแบรนด์ระดับโลกได้ขนาดนี้ ทั้งนี้ผู้ประกอบการสามารถนำแนวคิดการบริหารดังกล่าวมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทธุรกิจของตนเพื่อสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจและสามารถก้าวสู่การเป็นแบรนด์ระดับโลกประเทศรองรับตลาดอาเซียนและภูมิภาคอื่น ๆ ได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้แนวคิดการบริหารสไตล์หมาที่น่าสนใจและสอดคล้องกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบ้านเรา สรุปได้ดังนี้ (ชาวยุ ธนประกอบ แปลจาก จ้าวเห่วย, 2558)

การบริหารแบรนด์ที่ทำให้คนทั้งโลกจดจำได้

สำหรับแนวทางการบริหารแบรนด์ระดับโลกที่มีชื่อที่คนทั่วโลกจดจำได้ของหมานั้น นับว่าเป็นอีกหนึ่งความสำเร็จที่ได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการทั่วโลกเป็นอย่างมาก เพียงแค่ธุรกิจอินเทอร์เน็ตขนาดเล็กในจีน เหตุใดถึงสามารถเติบโตและกลับกลายเป็นธุรกิจพันล้านที่มีชื่อเสียงระดับโลกได้ คำถามนี้คงเป็นคำถามที่หลายคนคงอยากทราบคำตอบว่าเทคนิคการบริหารแบรนด์สไตล์หมานั้นเป็นอย่างไร ก่อนอื่นต้องมีเป้าหมายก่อนว่าอาลีบาบาจะต้องเป็นบริษัทระดับโลก ดังนั้นชื่อของแบรนด์จึงจะต้องทำให้โด่งดังและมีความเป็นสากล อย่างเช่น อาลีบาบานั้น เป็นชื่อที่คนทั่วโลกรู้จัก ฟังแล้วเข้าใจ ไม่ว่าจะฟังในเรื่องของการออกเสียงที่ทุกชนชาติสามารถออกเสียงได้อย่างง่ายดาย หรือที่มาของความหมายที่มีนัยแนวคิดธุรกิจแฝงสามารถเข้าใจได้ไม่ยาก อาจกล่าวได้ว่า การเริ่มต้นที่ดีก็เหมือนสำเร็จไปครึ่งหนึ่ง แม้ว่าชื่อของบริษัทจะไม่ได้สร้างมูลค่าโดยตรงแต่หากชื่อเรียกง่าย ฟังง่ายและมีนัยของแนวคิดธุรกิจแฝงอยู่มูลค่าทางอ้อมที่จะตามมาอาจมากกว่าทุนทางกายภาพด้วยซ้ำไป

ต่อมาในส่วนของการบริหารแบรนด์นั้น หม่าได้กล่าวไว้ว่าแบรนด์คือสิ่งที่ลูกค้าพูดและคนส่วนมากบอกว่าดี อีกทั้งแบรนด์มีวัฒนธรรมและจิตวิญญาณ ซึ่งประเด็นที่หม่าพูดถึงแบรนด์ว่าเป็นที่คนส่วนมากบอกว่าดีนั้น ความจริงแล้วก็คือการขายแบบปากต่อปากนั่นเอง หรือเรียกอีกอย่างว่าการขายแบบไวรัลในยุคอินเทอร์เน็ต โดยหัวใจสำคัญที่ทำให้ลูกค้าบอกต่อและโฆษณาแบรนด์อาลีบาบาก็คือ การยกระดับคุณภาพการบริการเพื่อให้ลูกค้าพอใจ โดยที่หม่าให้ความสำคัญกับความรู้สึกของรู้ค่าเสมอ ซึ่งในมุมมองของหม่า สิ่งที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกดีและดึงดูดพวกเขาเหล่านั้นไว้ได้คือ "การบริการ" การบริการที่ดีมีคุณภาพคือสินค้าที่มีราคาแพงที่สุดและจะนำมาซึ่งผลทางบวกและความได้เปรียบที่จะอยู่ในใจลูกค้าอย่างยั่งยืน สำหรับหม่าแล้ว อาจกล่าวได้ว่าบริการคือตัวตัดสินความสำเร็จหรือล้มเหลวของเว็บไซต์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการขายสินค้าจำเป็นที่จะต้องมีการบริการที่ดีเป็นองค์ประกอบสำคัญ สินค้าอาจเลียนแบบกันได้ แข่งหน้ากันได้ แต่บริการเลียนแบบไม่ได้ เพราะบริการคือการแสดงออกถึงความจริงใจของธุรกิจที่มีต่อลูกค้า อย่างไรก็ตามสิ่งที่ผ่านมามากคนส่วนมากมักเข้าใจผิดว่าการโฆษณาก็คือแบรนด์ แต่สำหรับหม่าแล้ว การโฆษณาทำให้ต้นทุนสูงขึ้น ขณะที่การขายวัฒนธรรมและจิตวิญญาณผ่านบริการนั้นเป็นสิ่งที่ดึงดูดลูกค้าไว้ได้มากที่สุด เช่นเดียวกับสตาร์บัคที่มีได้มุ่งขายที่กาแฟ แต่พวกเขาตั้งอกตั้งใจการถ่ายทอดความคิด วัฒนธรรม จิตวิญญาณการบริการของพวกเขาผ่านกาแฟ ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงพึงตระหนักไว้ว่า การที่แบรนด์ใดแบรนด์หนึ่งสามารถครองตลาดอย่างเพียงพอไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่าแบรนด์นั้นใหญ่แค่ไหน หรือแบรนด์นั้นมีชื่อเสียงมากเพียงใด หากอยู่ที่ว่าแบรนด์นั้นดึงดูดลูกค้าไว้ได้หรือไม่

การบริหารนวัตกรรมให้เรื่องที่ไม่ได้เปรียบโดดเด่นออกมา

สำหรับแนวทางการบริหารนวัตกรรมให้เรื่องที่ไม่ได้เปรียบโดดเด่นออกมานั้น จะเห็นได้ชัดจากการที่หมาเองนั้นไม่ได้มีความรู้และไม่ได้อยู่ในวงการไอทีเลย แต่กลับประสบความสำเร็จในการบริหารธุรกิจอาลีบาบา ซึ่งเป็นธุรกิจอีคอมเมิร์ซที่หมาไม่ได้มีความรู้มาก่อน โดยหมามีความเชื่อที่ว่า สิ่งที่สำคัญกว่าเทคโนโลยีก็คือความคิด คุณต้องรู้ว่าคุณต้องการอะไรแล้วผู้เชี่ยวชาญทั่วโลกยอมทำอย่างที่เราคิด และจากการที่หมาไม่ได้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านนี้เลยซึ่งดูเหมือนจะเป็นข้อด้อยของผู้บริหารในสายตาคนทั่วไป แต่หมาไม่เคยคิดว่ามันเป็นข้อด้อยเลย ข้ายังขยายแนวคิดที่ว่า เพราะเขาไม่รู้เรื่องเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ถ้าเขื่อนั้นลูกค้าจำนวนมากก็ต้องเหมือนกับเขา ดังนั้นทุกครั้งที่มีการคิดค้นซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ หมาจะขอเป็นผู้ทดสอบคนแรก ถ้าเขาใช้แล้วรู้สึกสะดวก ใช้งานง่าย ผลลัพธ์ที่ดีนั้นจึงจะได้รับการปล่อยออกสู่ตลาด ขณะเดียวกัน เมื่อโลกแห่งอินเทอร์เน็ตได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาก ดังนั้นธุรกิจจำเป็นต้องมีการกำหนดจุดยืนของตนให้ชัดเจน รู้ว่ากำลังเผชิญกับอะไร จึงจะมีโอกาสรอด มีโอกาสเติบโตและพัฒนา ซึ่งในการกำหนดจุดยืนนี้เองต้องไม่ลอกเลียนจากโมเดลธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ ไม่ลอกเลียนจากตำรา โดยที่หมาได้คิดวิธีบริหารที่เหมาะสมแต่สำหรับธุรกิจอาลีบาบาเท่านั้น โดยการนำโมเดลธุรกิจจากต่างประเทศมาใช้ในการแข่งขันนั้นไม่ใช่ตัวทำให้เกิดความสำเร็จเสมอไป ตรงกันข้ามการปรับโมเดลทางธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมประเทศจีนต่างหากที่เป็นสิ่งที่พึงทำ ด้วยเหตุนี้หมาจึงได้มุ่งมั่นพัฒนาเว็บไซต์อาลีบาบาให้เหมาะสมกับความต้องการของคนจีนในยุคนั้น โดยมีการสร้างนวัตกรรมครั้งยิ่งใหญ่ด้วยการแตกบริษัทย่อยออกมาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ เนื่องจากในโลกเทคโนโลยีปัจจุบันไม่ได้มีเพียงแค่อินเทอร์เน็ต แต่เป็นการผนึกกำลังของทั้งอินเทอร์เน็ต (Internet) เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud) และบิ๊กดาต้า (Big Data) ดังนั้น เพื่อรับมือกับการแข่งขันที่สูงขึ้นและก้าวเข้าสู่โลกยุคใหม่อาลีบาบาจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันคู่แข่ง

บทสรุปและข้อเสนอแนะจากนักศึกษา

จากเรื่องราวความสำเร็จของแจ็ค หม่า ที่กล่าวมานั้น ทำให้เราเห็นว่าการทำงานที่ผู้ประกอบการจะประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเริ่มจากการมีความฝันและกล้าที่จะเดินตามความฝันของตัวเองโดยไม่ประหมัดคู่แข่งสูงไปและไม่ประหมัดตัวเองต่ำไป อีกทั้งยังต้องมีการวางแผนที่ดีก่อนที่จะลงมือทำ โดยเฉพาะในเรื่องของการวิเคราะห์ตลาด จะเห็นได้ว่าเมื่อหมาต้องการจะบุกตลาดจีนหมาได้นำแนวคิด ปรัชญา และวัฒนธรรมของประเทศจีนมาประยุกต์ใช้ในการทำธุรกิจอย่างแนบเนียนไร้ที่ติจนสามารถตีตลาดจีนได้โดยที่คู่แข่งยักษ์ใหญ่ที่มีอยู่อย่างไม่เห็นฝุ่น ขณะเดียวกันในเรื่องของการสร้างแบรนด์ก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ต้องเริ่มต้นทำธุรกิจจะมองข้ามไปไม่ได้ เนื่องจากยิ่งคนจดจำแบรนด์เราได้ขึ้นใจเท่าใดธุรกิจของเราก็ยิ่งได้เปรียบมากขึ้นเท่านั้น เชื่อกันว่า หากกิจการใดครอบครองตราสินค้าที่มีชื่อเสียงติดตลาด โดยเฉพาะตลาดระดับสากล และเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคแล้ว โอกาสที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จก็มีมากขึ้นตามไปด้วย อย่างที่มาของชื่อ “Alibaba” ที่หมาพยายามทำให้คนทุกเชื้อชาติออกเสียง และจดจำให้ได้มากที่สุดนั้น ก็เพื่อที่จะได้ง่ายต่อการทำการตลาดในขั้นต่อไป และเมื่อธุรกิจเริ่มเดินหน้าแล้ว สิ่งหนึ่งที่หมา

ไม่เคยลืมคือ การใส่ใจลูกค้า และรักษาลูกค้าให้อยู่กับอาลีบาบาให้นานที่สุด โดยหม่อมองว่าลูกค้าต้องมีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งเนื่องจากความสำเร็จของหมาในวันนี้ มาจากการสนับสนุนมาโดยตลอดของลูกค้า จึงไม่น่าแปลกใจในวันนี้ วันที่หมาประสบความสำเร็จ และมีพร้อมทุกอย่าง หม่ายังคงมีลูกค้าที่รักอาลีบาบาอย่างเหนียวแน่น รวมไปถึงพนักงาน ลูกจ้าง หรือแม้แต่ผู้บริหารของบริษัท ที่หมาไม่เคยทิ้งพวกเขาไว้ข้างหลัง และยังคงให้ความสำคัญกับพวกเขาเสมอ

จัดทำโดย

นางรติมา คชนันท์

วิทยากรชำนาญการ

กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ

โทร. 0 2244 2065

โทรสาร. 0 2244 2058

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ก้าวที่ยิ่งใหญ่ของ 'อาลีบาบา' สู่ต้นแบบความสำเร็จ ตามวิถี 'แจ็ก หม่า'. (24 ก.ย. 2557). **ไทยรัฐออนไลน์**.

สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2559 จาก <http://www.thairath.co.th/content/452259>

จ้าวเหว่ย. (กันยายน 2558). **การบริหารสไตล์แจ็ก หม่า**. ชาญุ ธนประกอบ. กรุงเทพฯ:โพสต์บุคส์.

นพพร วงศ์อนันต์. (5 เมษายน 2558). **Forbes Thailand**. คำนิยม ชีวิตประวัติ แจ็ก หม่า นักสู้ ผู้ยิ่งใหญ่.

สืบค้น 1 กุมภาพันธ์ 2559 จาก http://www.forbesthailand.com/article_detail.php?article_id=373#sthash.Alggim4H.dpuf

บุญมาก ศิริเนาวกุล. (24 กรกฎาคม 2557). เจ้าพ่อไอทีเอเชีย. **เดลินิวส์ออนไลน์**. สืบค้น 2 กุมภาพันธ์ 2559

จาก <http://www.dailynews.co.th/it/254338>

ประวัติ แจ็ก หม่า มหาเศรษฐีอันดับ 1 ของประเทศจีน 8 แสนล้านบาท. (กุมภาพันธ์ 2558). สืบค้น 5

กุมภาพันธ์ 2559 จาก <http://men.mthai.com/infocus/66521.html>

ผ่าเส้นทางรวย “หม่า หยุน” มหาเศรษฐีอันดับ 1 ของจีน ผู้สร้างอาณาจักร “อาลีบาบา”. (10 ตุลาคม 2558).

สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2559 จาก <http://www.positioningmag.com/content/ผ่าเส้นทางรวย>

“หม่า หยุน” มหาเศรษฐีอันดับ 1 ของจีน ผู้สร้างอาณาจักร “อาลีบาบา”

วิมาลี วิวัฒนกุลพาณิชย์. (2557). **แจ็ก หม่า เจ้าพ่ออาลีบาบากับคาถาความสำเร็จ**. สืบค้น 29 มกราคม 2559

<http://www.smethailandclub.com/knowledges-view.php?id=625>

Michael Schuman และ Jane Ho. (มกราคม 2559). **Forbe Thailand**. เรียบเรียง พิษณุ พรหมจรรยา.

อาลีบาบากับโจร 40,000 คน สืบค้น 2 กุมภาพันธ์ 2559 จาก http://www.forbesthailand.com/article_detail.php?article_id=765

Porter Erisman. (2558). **ALIBABA's World: อาลีบาบามังกรปฐพีทั่วโลก**. ธนธรรม ศิลอยู่. กรุงเทพฯ:

เนชั่นบุคส์.

10 เรื่องเกี่ยวกับแจ็ก หม่า อาลีบาบา-อีคอมเมิร์ซจีนสู่ระดับโลก. (21 ก.ย. 2557). **ไทยรัฐออนไลน์**. สืบค้น

29 มกราคม 2559 จาก <http://www.thairath.co.th/content/451549>

10 เรื่องควรรู้ ในวันที่ Alibaba แจ็งเกิดที่ตลาดหุ้นนิวยอร์ก. (22 กันยายน 2557). **ASTVผู้จัดการออนไลน์**

สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2559 จาก <http://www.manager.co.th/CBizReview/ViewNews.aspx?NewsID=9570000108970>

NewsID=9570000108970

ภาษาต่างประเทศ

Jack Linshi. (Sept. 23, 2014). **5 Life Lessons from Alibaba Founder Jack Ma**. Retrieved 30 January 2016 from <http://time.com/3423708/5-life-lessons-jack-ma-alibaba/>

Retrieved 23 กุมภาพันธ์ 2559 from จาก <http://www.forbes.com/search/?q=jack+ma>

Jim Erickson. (2013, December 13). **Financial Times**. Names Jack Ma as its 2013 Person of the Year. Retrieved 30 January 2016 from <http://www2.alizila.com/financial-times-names-jack-ma-its-2013-person-year>

Michael Zakkour. (2014, September). **How Jack Ma's 'Crazy' Management Style Built a Technology Empire**. Retrieved 30 January 2016 from <http://www.entrepreneur.com/article/237881>

William Alden. (2014, September 19). **Alibaba's Shares Close Up 38% on First Day of Trading**. Retrieved 20 February 2016 from http://dealbook.nytimes.com/2014/09/19/live-blog-tracking-the-giant-alibaba-ipo/?_r=0

รูปภาพ

Todd Heisler. (2014) **The New York Times**. Retrieved Feb 10, 2016 from http://dealbook.nytimes.com/2014/09/19/live-blog-tracking-the-giant-alibaba-ipo/?_r=0

The 8-person team that rang the bell. (September 22nd, 2014). Retrieved Feb 10, 2016 from <http://offbeatchina.com/who-rang-alibabas-ipo-opening-bell>