

## การนำแพลตฟอร์มมาใช้เพื่อพัฒนาธุรกิจในปัจจุบัน

ด้วยบริบทของสังคมและการใช้ชีวิตของประชาชนที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงตลอดสิบปีที่ผ่านมา ทั้งในเรื่องของความแพร่หลายของการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต การพัฒนา ของเทคโนโลยี การประยุกต์ใช้ Artificial Intelligence (AI) มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน และการเข้ามาของโรคภัยอย่างโควิด-19 สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทั้งในเรื่องของการใช้ชีวิตของประชาชนรวมถึงการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงในภาคธุรกิจเพื่อที่จะสามารถแข่งขันและเติบโตได้ อีกหนึ่งสิ่งที่เป็นที่พูดถึงอย่างแพร่หลายในช่วงสิบปีที่ผ่านมาคือเรื่องของแพลตฟอร์ม จากตัวเลขทางสถิติได้มาการระบุไว้ว่า ในปี 2563 คนไทยกว่า 70% ทำกิจกรรมและธุรกรรมผ่านแพลตฟอร์ม ดังนั้นด้วยตัวเลขที่สูงของผู้ใช้แพลตฟอร์มในปัจจุบัน ทำให้หลายองค์กรหรือบริษัทเริ่มมีการประยุกต์ใช้แพลตฟอร์มกับธุรกิจหรือบริการของตนเองมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามแม้คำว่าแพลตฟอร์มจะถูกพูดถึงในวงกว้าง แต่คนส่วนใหญ่ก็ยังไม่สามารถให้นิยามหรือคำจำกัดความที่ชัดเจนของแพลตฟอร์มได้ โดยในที่นี้ทางเราจะเริ่มอธิบายตั้งแต่คสามหมายของแพลตฟอร์ม จนไปถึงการออกแบบแพลตฟอร์มที่ดีเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 1. ความหมายและประเภทของแพลตฟอร์ม

คำว่าแพลตฟอร์มมีที่มาจากคำที่ Software developer เห็นถึงรูปแบบการทำงานของตัวแพลตฟอร์มที่สามารถใช้ เป็นพื้นที่ตรงกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ทำให้ Software developer นึกถึงชานชะลารถไฟซึ่งมี รูปแบบการทำงานเหมือนกันคือเป็นพื้นที่ตรงกลางที่ให้รถไฟมาจอดเพื่อให้ผู้โดยสารขึ้นและลง รวมถึงยังมีร้านค้าขายของ แลกเปลี่ยนสินค้ากันบนพื้นที่ดังกล่าว ส่งผลให้สุดท้ายแล้ว Software developer ตั้งชื่อระบบที่ตัวเองได้พัฒนาว่า “แพลตฟอร์ม” ที่แปลว่าชานชะลารถไฟในภาษาอังกฤษ

เนื่องจากรูปแบบการทำงานของแพลตฟอร์มสามารถประยุกต์ใช้งานได้หลากหลายวิธี ทำให้มีคนนิยามประเภทของ แพลตฟอร์มไว้หลายประเภท แต่ในการจัดประเภทของแพลตฟอร์มที่เป็นที่พูดถึงมากที่สุดคือการแบ่งประเภทแพลตฟอร์มตาม ลักษณะของผู้ใช้งาน โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทดังนี้

#### 1.1. แพลตฟอร์มภายในองค์กร (Internal platform)

แพลตฟอร์มภายในองค์กร หรือ Internal platform เป็นแพลตฟอร์มแบบปิดที่ใช้ภายในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น โดยแพลตฟอร์มประเภทนี้จะมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารหรือคณะทำงานภายในองค์กรสามารถแชร์ข้อมูล ข่าวสาร และทำ กิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กรได้ เช่น การดูสรุปผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน การติดตามความคืบหน้าของงานที่ มอบหมาย การส่งจดหมายลาพักร้อน เป็นต้น โดยตัวอย่างแพลตฟอร์มประเภทนี้ได้แก่ Salesforce หรือ Microsoft 365 เป็นต้น

#### 1.2. แพลตฟอร์มสำหรับคู่ค้า (Supply chain platform)

แพลตฟอร์มสำหรับคู่ค้า หรือ Supply chain platform เป็นแพลตฟอร์มแบบปิดที่เชื่อมระหว่างองค์กรที่เป็นคู่ค้าซึ่งกัน และกัน โดยแพลตฟอร์มประเภทนี้จะมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรที่เป็นคู่ค้ากันสามารถส่งข้อมูล ข่าวสาร และทำกิจกรรมต่างๆ ระหว่างองค์กรได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น เช่น การส่งยอดสั่งซื้อสินค้าระหว่างกัน การส่งความคืบหน้าการผลิต และการนำส่งสินค้าให้แก่ผู้ซื้อ การใช้ระบบในการยืนยันการรับสินค้า เป็นต้น โดยตัวอย่างแพลตฟอร์มประเภทนี้ได้แก่ SAP Supply Chain Management, Oracle Supply Chain Management, และ Watson Supply Chain เป็นต้น

### 1.3. แพลตฟอร์มบริการ (Service platform)

แพลตฟอร์มบริการ หรือ Service platform เป็นแพลตฟอร์มแบบเปิด ที่อนุญาตให้ผู้ใช้สามารถเป็นใครก็ได้ไม่จำกัด แต่เพียงในองค์กรหรือจำกัดแค่เพียงคู่ค้าเหมือนแพลตฟอร์มสองประเภทแรก แพลตฟอร์มประเภทนี้จะมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทำการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และทำกิจกรรมระหว่างกันได้อย่างอิสระ เช่นการ ซื้อขายสินค้าระหว่างกัน ซื้อขายบริการระหว่างกัน แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน เป็นต้น โดยตัวอย่างผู้เล่นในแพลตฟอร์มชนิดนี้ ได้แก่ Grab, Uber, Shopee Facebook และ Airbnb เป็นต้น ทั้งนี้แพลตฟอร์มบริการจะสามารถได้ข้อมูลและมีมูลค่ามากยิ่งขึ้นเมื่อมีผู้ใช้งานที่เยอะยิ่งขึ้น โดยมูลค่านั้นจะมาจากข้อมูลที่เยอะขึ้น จำนวนผู้ใช้งานที่เยอะขึ้น จำนวนระยะเวลาของแต่ละผู้ใช้งานที่นานขึ้น เป็นต้น โดยการเกิดมูลค่านี้นี้มีชื่อเรียกว่า “Network effect” ดังนั้นแพลตฟอร์มบริการจะมีเป้าหมายในการดึงดูดผู้ใช้งานให้เข้ามาอยู่ในตัวระบบเพื่อก่อให้เกิด Network effect ที่เยอะขึ้นนั่นเอง

## 2. ความเหมาะสมของการนำแพลตฟอร์มมาใช้ในธุรกิจ และรูปแบบการสร้างรายได้ของแพลตฟอร์ม

ถึงแม้ว่าแพลตฟอร์มบริการจะมีการนำมาใช้ที่แพร่หลายในภาคธุรกิจ แต่แพลตฟอร์มดังกล่าวนั้นไม่ได้เหมาะที่จะใช้กับธุรกิจทุกประเภทและทุกสถานการณ์ การเลือกใช้แพลตฟอร์มแต่ละประเภทให้เหมาะสมกับธุรกิจนั้นเจ้าของธุรกิจต้องมีความเข้าใจถึงข้อดี ข้อเสีย และขอบเขตของระบบแพลตฟอร์มในแต่ละประเภทอย่างแท้จริง รวมถึงเจ้าของธุรกิจต้องมีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนว่าจะนำแพลตฟอร์มมาใช้เพื่อพัฒนาส่วนไหนของธุรกิจ เช่น การช่วยเพิ่มยอดขาย การลดปัญหาการใช้งานระบบ call center การเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในการนำข้อมูลไปใช้งาน หรือการพัฒนาการเข้าถึงลูกค้า เป็นต้น

ตามที่ได้กล่าวไปข้างต้นว่าแพลตฟอร์มนั้นมีหลากหลายประเภท ซึ่งบางประเภทก็ใช้เพื่อพัฒนาการดำเนินงานภายในองค์กร ส่วนบางประเภทนั้นก็ใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและขยายช่องทางการซื้อขายสินค้าบริการให้กับลูกค้า ทั้งนี้ในกรณีที่ถ้าผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มมีความประสงค์จะสร้างรายได้เพิ่มเติมผ่านแพลตฟอร์มนั้นผู้ใช้บริการต้องทราบก่อนว่ารูปแบบรายได้ของแพลตฟอร์มนั้นมีหลากหลาย ขึ้นอยู่กับประเภทของกลุ่มผู้ใช้เป้าหมายที่ผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มให้ความสำคัญ โดยการที่จะเลือกรูปแบบการสร้างรายได้ที่เหมาะสมนั้น ทางผู้พัฒนาแพลตฟอร์มต้องมีการจัดทำ Prototype ของแพลตฟอร์มที่ครอบคลุมถึงรูปแบบการสร้างรายได้ และนำต้นแบบดังกล่าวไปทดสอบกับกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภทเพื่อหารูปแบบการสร้างรายได้ที่เหมาะสมที่สุด โดยรูปแบบการสร้างรายได้ของแพลตฟอร์มสามารถแบ่งได้หลักๆ ดังนี้

- Subscription fee คือการเก็บรายได้ผ่านการสมัครสมาชิก โดยผู้ใช้บริการจะคิดค่าสมัครสมาชิกกับผู้ใช้บริการ แลกกับการที่ผู้ใช้บริการจะสามารถเข้าถึงบริการ หรือ เนื้อหาที่มากกว่าและลึกกว่าผู้ที่ไม่ได้สมัครสมาชิก โดยผู้ใช้บริการจะสามารถคิดค่าสมาชิกที่ต่างกันไปขึ้นอยู่กับระยะเวลา ความลึกของข้อมูล ความหลากหลายของการให้บริการ เป็นต้น ตัวอย่างเช่น WeTV, Youtube, และ Spotify
- Commission fee หรือ Transaction fee คือการที่ผู้ใช้บริการจะคิดค่าบริการในรูปแบบของการหักส่วนต่างต่อการขายผลิตภัณฑ์และบริการแต่ละครั้งกับ Supplier ของแพลตฟอร์ม โดยผู้ใช้บริการจะคิดค่าใช้จ่ายกับ Supplier ในรูปแบบของค่านายหน้า โดยจะคิดเป็นสัดส่วนต่อมูลค่าสินค้าซึ่งปกติแล้วจะอยู่ที่ 1-25% ของราคาสินค้าและบริการขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้าและบริการ ถ้าสินค้าและบริการมีราคาที่สูงค่านายหน้าก็จะถูกคิดในสัดส่วนที่น้อย แต่ถ้าสินค้าและบริการราคาไม่สูงค่านายหน้าก็จะมีสัดส่วนที่เยอะ

- Advertising fee คือการที่ผู้ให้บริการคิดค่าบริการผ่านการใช้พื้นที่โฆษณาในแพลตฟอร์ม ทั้งผ่านการใช้พื้นที่ผ่าน Banner หรือผ่านการทำ Search Engine Optimization (SEO) ซึ่งการทำ SEO นั้นจะทำให้ผู้ให้บริการอื่นๆ สามารถค้นหาผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ที่ให้บริการ SEO ได้ง่ายขึ้นผ่านระบบ Algorithm ของ Search engine นั้นเอง

### 3. การออกแบบ UX/UI สำหรับแพลตฟอร์ม

นอกจากจะต้องมี Supplier ที่มีทั้งคุณภาพและจำนวนที่หลากหลายในการดึงดูดผู้ให้บริการแล้ว แพลตฟอร์มจำเป็นที่จะต้องมี User experience (UX) และ User interface (UI) ที่มีประสิทธิภาพและสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีและดึงให้ผู้ให้บริการใช้บริการผ่านแพลตฟอร์มอย่างต่อเนื่องได้ โดยหลักการออกแบบ UX กับ UI ที่ดีนั้นมีขั้นตอนดังนี้

#### 3.1. กำหนดเป้าหมายและผู้ใช้บริการที่ชัดเจน

ในการการจัดทำ UX Design ที่ดีนั้นต้องมีการกำหนดเป้าหมายในการจัดทำแพลตฟอร์มให้ชัดเจนว่าแพลตฟอร์มที่จะจัดทำนั้นมีเป้าหมายเพื่ออะไร หลังจากนั้นจะต้องมีการตั้งสมมุติฐานเพื่อแยกแยะลูกค้าแต่ละประเภทที่จะมาใช้บริการแพลตฟอร์ม รวมถึงจัดทำตัวแทนผู้ใช้งาน (User persona) เพื่อตั้งสมมุติฐานว่าตัวแทนผู้ใช้งานแต่ละประเภทมีลักษณะในการใช้บริการอย่างไร และคนเหล่านั้นมีความต้องการมาใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบนแพลตฟอร์ม เป็นต้น

#### 3.2. การออกแบบ Prototype ของแพลตฟอร์ม

ภายหลังจากที่ได้มีการตั้งสมมุติฐานของตัวแทนผู้ใช้งานแล้ว ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มจะต้องนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดทั้งจากการตั้งสมมุติฐาน การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการการจัดทำ Focus group มาใช้ในการพัฒนาต้นแบบ (Prototype) เพื่อที่จะนำไปทดสอบกับตัวแทนผู้ใช้งานในแต่ละประเภท

#### 3.3. ปรับปรุงตัวต้นแบบของแพลตฟอร์ม

ภายหลังจากที่ทดสอบและได้ข้อเสนอแนะจากตัวแทนผู้ใช้งานในแต่ละประเภทแล้ว ทางผู้ให้บริการแพลตฟอร์มก็จะต้องนำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาพัฒนาตัวต้นแบบ และนำกลับไปทดสอบกับตัวแทนผู้ใช้งานในแต่ละประเภทอีกครั้ง โดยในขั้นตอนนี้จะมีการจัดทำต้นแบบและทดสอบวนไปเรื่อยๆ จนกว่าจะได้ข้อสรุปที่สมบูรณ์ ซึ่งโดยปกติแล้วในขั้นตอนนี้จะต้องทำวนทดสอบอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 10 ครั้ง ก่อนที่จะได้ผลที่น่าพอใจเพื่อที่จะนำไปพัฒนาเป็นตัวแพลตฟอร์มจริงต่อไป แต่อย่างไรก็ดีตัวแพลตฟอร์มก็จะต้องมีการพัฒนา UX และ UI ต่อไปเรื่อยๆ ถึงแม้ว่าจะเริ่มให้บริการแล้วก็ตาม

### 4. บทสรุป

ถึงแม้ว่าบริบททางสังคมจะเปลี่ยนไปจนทำให้ภาคธุรกิจจำเป็นต้องมีการปรับตัวโดยการนำแพลตฟอร์มมาประยุกต์ใช้ แต่ก่อนที่จะมีการนำแพลตฟอร์มมาใช้นั้นบริษัทจะต้องทำการศึกษาเป็นอย่างดีก่อนว่าเป้าหมายของการนำแพลตฟอร์มมาใช้คืออะไร รวมไปถึงข้อดีและข้อเสียของแพลตฟอร์มแต่ละประเภท อีกทั้งการที่จะนำแพลตฟอร์มมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นผู้ให้บริการแพลตฟอร์มต้องมีการแยกแยะประเภทของผู้ใช้บริการของตนเพื่อออกแบบตัวแทนผู้ใช้งาน และจัดทำต้นแบบเพื่อไปทดสอบกับตัวแทนผู้ใช้งานแต่ละประเภท เพื่อที่ผู้ให้บริการจะสามารถพัฒนาแพลตฟอร์มที่มี UX และ UI ตรงความต้องการของผู้ใช้งาน ไม่อย่างนั้นแล้วบริษัทอาจเสียทั้งเงิน เวลา โอกาส และกำลังคน ไปโดยเปล่าประโยชน์