2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1.1 ประวัติความเป็นมา การเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการที่สำคัญ

บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด (มหาชน) ("บริษัท") จดทะเบียนจัดตั้งเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2537 โดยตระกูลอุ่นใจ ซึ่งมีประสบการณ์ในธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานมากว่า 40 ปี ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียน 80 ล้านบาทและทุนชำระแล้ว 60 ล้านบาท ในช่วงเริ่มต้นนั้น บริษัทได้ประกอบธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานผ่านระบบแค็ตตาล็อกโดยรับคำสั่งซื้อผ่านระบบ Call Center ต่อมาบริษัทได้มีการขยายหมวดสินค้าให้ครอบคลุมไปถึงกลุ่มเฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์สำนักงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับพัฒนาระบบการขายที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก ทันสมัยและครอบคลุมยิ่งขึ้นผ่านระบบ E-Commerce และระบบ E-Procurement เพื่อรองรับการจัดซื้อขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่เน้นในประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการจัดซื้อ โดยลูกค้านั้นสามารถสั่งซื้อสินค้าผ่าน Website ของบริษัทได้ทันที พร้อมบริการจัดส่งภายในวันทำการถัดไป สำหรับลูกค้าในกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง และเพื่อรองรับกับการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต บริษัทได้มีการลงทุนในคลังสินค้าขนาดใหญ่แห่งใหม่ พร้อมด้วยระบบการจัดการคลังสินค้าและลำเลียงสินค้าด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย ซึ่งสามารถรองรับการสั่งซื้อจากลูกค้าได้มากถึง 5,000 องค์กรต่อวัน

นอกจากนี้บริษัทได้ขยายธุรกิจ E-Commerce แนวใหม่ที่เรียกว่า ec-Commerce (Electronic Community Commerce) โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มลูกค้าบุคคล (Personal Use) ผ่านเว็ปไซด์ www.trendyday.com โดยเพิ่มหมวดสินค้าไลฟ์สไตล์ภายใต้ชื่อ Trendyday ซึ่งมุ่งเน้นสินค้าที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวันและทันสมัย รวมถึงการปรับกลยุทธ์การตลาดในเชิงรุกโดยการจัดทำแค็ตตาล็อกรายเดือนเพื่อเป็นช่องทางในการนำเสนอรายการส่งเสริมการขายและเป็นเครื่องมือในการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้พัฒนาการที่สำคัญของบริษัทสามารถสรุปรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

ปี พ.ศ.	พัฒนาการที่สำคัญ
2537	- จัดตั้งบริษัทด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรกจำนวน 5 ล้านบาท เพื่อจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานผ่านระบบแค็ตตาล็อกซึ่งพิมพ์ครั้งแรกประมาณ 20,000 เล่ม และรับคำสั่งซื้อผ่านระบบ Call Center
2542	- เปิดให้บริการเว็บไซต์ www.officemate.co.th เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มช่องทางในการสั่งสินค้าของลูกค้าให้เข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น
2544	- ปรับเปลี่ยนระบบคลังสินค้าเป็นระบบแนวราบบนพื้นที่ 2,000 ตารางเมตรและบริหารคลังสินค้าโดยระบบการจัดการคลังสินค้า ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการบริหารคลังสินค้า และการจัดส่งสินค้า
2545	- ติดตั้งระบบ Intelligent Call Center โดยนำระบบซอฟต์แวร์เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการและการควบคุมระบบ Call Center ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2546	- พัฒนาระบบ E-Procurement ซึ่งเป็นระบบ B2B เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าองค์กรเฉพาะแต่ละองค์กร

ปี พ.ศ.	พัฒนาการที่สำคัญ
2548	- จัดทำนิตยสาร “at Office” เป็นรายเดือน จำนวนพิมพ์ครั้งแรกประมาณ 40,000 เล่ม
2551	- เริ่มดำเนินการ ณ คลังสินค้าแห่งใหม่ ที่ทันสมัย สามารถรองรับสินค้าเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานกว่า 10,000 รายการ บนพื้นที่จัดเก็บสินค้ากว่า 7,200 ตารางเมตร - พิมพ์แค็ตตาล็อก 4 สีทั้งเล่มกว่า 600 หน้า จำนวน 200,000 เล่มที่สามารถนำเสนอรายละเอียดของสินค้ากว่า 8,000 รายการเพื่อตอบสนองฐานลูกค้าที่ขยายตัว - แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2551 ด้วยทุนจดทะเบียน 80 ล้านบาท และทุนชำระแล้วจำนวน 56 ล้านบาท
2552	- เปิดให้บริการเว็บไซต์ www.trendyday.com เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าบุคคล (Personnal Use) โดยเพิ่มหมวดสินค้าที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันภายใต้ชื่อ Trendyday - ปรับกลยุทธ์การตลาดในเชิงรุกโดยการจัดทำแค็ตตาล็อกรายเดือน “Trendyday / OfficeMate Catalog” แทนการจัดทำนิตยสาร “At Office” โดยนำเสนอรายการส่งเสริมการขายแก่ลูกค้าโดยตรงและเป็นเครื่องมือในการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง - เริ่มบริการ Redeem Center เพื่อเป็นช่องทางในการแลกรับของกำนัลทางออนไลน์ โดยเน้นธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์เป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในช่วงเริ่มต้น
2553	- จำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานกว่า 10,000 รายการและสินค้าที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันกว่า 10,000 รายการ

2.2 ภาพรวมการประกอบธุรกิจของกลุ่มบริษัท

บริษัทประกอบธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานผ่านระบบแค็ตตาล็อกที่มีสินค้าที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานกว่า 10,000 รายการ ภายใต้ตราสินค้าของผู้ผลิตชั้นนำและตราสินค้าของบริษัท (House Brands) แบ่งเป็น 11 หมวดสินค้า ครอบคลุมถึง ผลิตภัณฑ์สำหรับคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์การเขียนและลบคำผิด อุปกรณ์สำนักงานเบ็ดเตล็ด กาว เทป และอุปกรณ์เพื่อการบรรจุ ผลิตภัณฑ์กระดาษ แฟ้มและอุปกรณ์จัดเก็บเอกสาร อุปกรณ์เพื่อการประชุมและนำเสนอ อุปกรณสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์สำหรับโรงงานและซ่อมบำรุงอาคาร เครื่องดื่ม เครื่องใช้ในแคนทีนและผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด และเฟอร์นิเจอร์สำนักงาน โดยรับคำสั่งซื้อผ่านทางระบบ Call Center “OfficeMate Contact Center” ระบบออนไลน์ www.officemate.co.th และระบบสั่งซื้อที่พัฒนาเฉพาะแต่ละองค์กร (E-Procurement)

ปัจจุบันบริษัทมีฐานลูกค้ากว่า 70,000 องค์กรชั้นนำของประเทศ อาทิ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารฮ่องกงเซี่ยงไฮ้ (ประเทศไทย) บริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทอายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มบริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ กลุ่มบริษัทในเครือน้ำตาลมิตรผล บมจ. ท่าอากาศยานไทย และองค์กรในภาครัฐ อาทิ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สภากาชาดไทยมหาวิทยาลัยเกษตร ศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น ด้วยระบบการขายผ่านแค็ตตาล็อกบริษัทสามารถขยายธุรกิจได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว

ทันตามความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากไม่ต้องอาศัยหน้าร้าน ซึ่งใช้เงินทุนสูงและระยะเวลาในการเปิดสาขา

ในปี 2552 บริษัทขยายธุรกิจสู่กลุ่มลูกค้าบุคคล (Personnal Use) ผ่านเว็บไซต์www.trendyday.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์แนวคิดใหม่ที่เรียกว่า ec-Commerce (Electronic Community Commerce) ซึ่งผสมผสานแหล่งพบปะพูดคุยของคนออนไลน์ (Online Community) และการจำหน่ายสินค้าผ่านการสั่งซื้อออนไลน์ ซึ่งนอกจากสินค้าเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานแล้ว Trendyday ได้เพิ่มสินค้าที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันกว่า 10,000 รายการ แบ่งเป็น 16 หมวดได้แก่ ความงาม สุขภาพ เกมส์คอมพิวเตอร์ แฟชั่น หนังสือ กิ๊ฟช้อปและเครื่องเขียน หนังและดีวีดี ตกแต่งบ้าน เครื่องใช้ในบ้าน อุปกรณ์ไฮเทค (Gadget) โทรศัพท์มือถือ เครื่องครัว บันเทิง กล้อง ของเล่น และสินค้าสำหรับสัตว์เลี้ยง โดยบริษัทมุ่งเน้นการจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพและบริการจัดส่งฟรีทั่วประเทศสำหรับยอดสั่งซื้อตั้งแต่ 499 บาท โดยสามารถจัดส่งภายในวันทำการถัดไปกรณีในเขตกรุงเทพมหานครและพื้นที่ใกล้เคียง พร้อมรับประกันความพึงพอใจของลูกค้าทุกราย

2.3 โครงสร้างรายได้

บริษัทมีรายได้หลักจากการจำหน่ายสินค้าเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัท ขณะที่แค็ตตาล็อกสามารถสร้างรายได้ค่าโฆษณาให้แก่บริษัท ดังโครงสร้างรายได้ต่อไปนี้

รายได้	2550		2551		2552		ม.ค. - มี.ค. 2553	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
รายได้จากการจำหน่ายสินค้า	811.13	95.8%	925.74	95.9%	871.16	95.3 %	253.36	89.7%
รายได้จากค่าโฆษณา	26.09	3.1%	36.32	3.8%	36.71	4.0 %	27.77	9.8%
รายได้อื่นๆ	9.66	1.1%	3.37	0.3%	6.28	0.7 %	1.36	0.5%
รายได้รวม	846.88	100%	965.43	100%	914.16	100%	282.48	100%

2.4 เป้าหมายในการประกอบธุรกิจ

บริษัทมีเป้าหมายหลักในการเป็นผู้นำธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานผ่านระบบแค็ตตาล็อกและระบบออนไลน์ทั้งในรูปแบบเว็บไซต์ (Business to Customer: B2C) และระบบ E-Procurement (Business to Business: B2B) โดยมุ่งเน้นในกลุ่มลูกค้าองค์กรที่มีศักยภาพ และมีความมั่นคง ทั้งนี้ในอนาคตบริษัทมีแผนที่จะเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดในธุรกิจ E-Procurement ในองค์กรที่เป็นภาครัฐและเอกชน ภายใต้มาตรฐานการให้บริการพร้อมการจัดส่งภายในวันทำการถัดไป

นอกจากนี้บริษัทมีเป้าหมายในการเป็นผู้นำธุรกิจห้างสรรพสินค้าออนไลน์ในรูปแบบเว็ปไซต์ โดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าบุคคล (Personnal Use) ทั้งนี้บริษัทมีแผนที่จะเพิ่มความหลากหลายของสินค้าที่ตอบสนองรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ทันสมัยและมุ่งเน้นการให้ข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ภายใต้กระบวนการสั่งซื้อที่มีความสะดวก ปลอดภัย พร้อมบริการจัดส่งที่รวดเร็วและครอบคลุมทั่วประเทศ

ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว บริษัทมีนโยบายในการพัฒนาและอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้การบริการแก่กลุ่มลูกค้าของบริษัท มุ่งเน้นการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ