



Marketing Focus

วิฑูริ์ รุ่งเรืองผล

รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการตลาด

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

witty@tu.ac.th

เทคโนโลยี เปลี่ยนแปลงตลาด

งานบริการเป็นงานที่มักจะเกิดความผิดพลาดได้บ่อยๆ เพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคนและเป็นงานที่ต้องปฏิบัติกันทันทีทันใดต่อหน้าลูกค้าที่มาขอรับบริการ ไม่ใช่ผลิตเก็บไว้ได้ล่วงหน้าเหมือนการผลิตสินค้า ในขณะที่เดียวกันงานวิจัยในธุรกิจบริการและธุรกิจอื่นๆ จำนวนมากเห็นพ้องกันว่าต้นทุนของการรักษาลูกค้าเก่าเป็นเพียง 1 ใน 5 ของต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่ และลูกค้าที่ไม่พอใจจะบอกต่อถึงความคับข้องใจของตนเองไปสู่คนอื่นๆ อีกถึง 11 คน เมื่อเทียบกับการบอกต่อเพียงประมาณ 3 คน หากพอใจในสินค้าหรือบริการนั้นๆ เมื่อความเป็นจริงปรากฏเช่นนี้ การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างดี เพื่อไม่ให้เกิดการสูญเสียลูกค้าที่มีอยู่ไป หรือไม่ให้เกิดความไม่พอใจ จึงถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้น ภารกิจหนึ่งของผู้ให้บริการก็คือ การพยายามหาทางกอบกู้เมื่อเกิดบริการที่ผิดพลาด การกอบกู้บริการที่ผิดพลาด (Service Recovery) อย่างมีขั้นตอน ภายใต้หลักการที่เหมาะสมเท่านั้นจะช่วยให้ลูกค้าพอใจและคงอยู่เป็นลูกค้าไปนานเท่านั้น

• **ธุรกิจบันเทิง** โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจเพลงนั้น เทคโนโลยีนำมาสู่ความเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก ตั้งแต่ตัว Hardware อย่างเทปคาสเซ็ท มาสู่แผ่นซีดี และเทคโนโลยีดิจิทัลในการบันทึกเสียง และอุปกรณ์ดนตรีอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยให้บริษัทผลิตเพลงทำงานง่ายขึ้นและมีต้นทุนการผลิตงานต่ำลง มีผลให้บริษัทผู้ผลิตเพลงบางรายมีกำไรมหาศาลในช่วงหลายปีที่ผ่านมา

แต่เทคโนโลยีก็เป็นดาบสองคม เมื่อเทคโนโลยีลงมาถึงมือผู้บริโภค ได้อย่างรวดเร็วและมีต้นทุนที่ต่ำลง กระบวนการทำสำเนาซีดีเพลงจากที่บ้าน เพื่อแจกจ่ายในหมู่เพื่อนฝูงและจำหน่ายอย่างไม่ถูกต้องตามกฎหมายที่ทำได้ง่ายขึ้น ทำให้บริษัทผู้ผลิตเพลงประสบปัญหาด้านรายได้ ยิ่งเทคโนโลยีก้าวไปอีกขั้นสู่การฟังเพลงและบันทึกเพลงในไฟล์ MP3 ก็ยิ่งทำให้การทำสำเนาเพลงเพื่อแจกจ่ายในกลุ่มผู้ฟังด้วยกันเองทำได้ง่ายและรวดเร็วขึ้นมาก อย่างที่เป็นข่าวออกมาว่า อัลบั้มเพลงชุด “ดำจิ้ง” ของคุณเกียรติศักดิ์ อุดมขนาด (เสนาหอย) ถูกทำสำเนาไปเผยแพร่ให้ Download ในเว็บไซต์หนึ่ง ทั้งอัลบั้ม ก่อนที่จะเปิดตัวและวางจำหน่ายอย่างเป็นทางการ

ที่บริษัทผลิตเพลงใหญ่แห่งหนึ่ง ก็เคยจับได้ว่า มีนักศึกษาฝึกงานได้นำ

External Hard Disk เข้าไปทำสำเนาไฟล์เพลงของบริษัทเก็บไว้ ทั้งๆ ที่มีการตั้งระบบให้ใส่ Password ก่อนเข้าถึงข้อมูล แต่นักศึกษาฝึกงานก็สามารถผ่านระบบรักษาความปลอดภัยเข้าไปถึงข้อมูลได้ โดยสำเนาเพลงบางส่วนที่พบใน Hard Disk ของนักศึกษาฝึกงาน เป็นเพลงใหม่ของศิลปินที่ยังไม่ได้ออกวางตลาดด้วยซ้ำ

จากปัญหาการทำสำเนาไฟล์เพลง เพื่อแจกจ่ายไว้รับฟังกันเองในกลุ่มผู้บริโภค ทำให้รายได้ของบริษัทผลิตเพลงลดลงมาก บางบริษัทอย่างกลุ่มอาร์เอส ต้องปรับโครงสร้างธุรกิจใหม่ โดยการหารายได้จากการให้บริการ Download เพลงเป็นเสียงเรียกเข้าโทรศัพท์มือถือ ออกศิลปินดิจิทัล และการจัดจำหน่ายเพลงเป็นเพลงๆ ให้ลูกค้าเลือกได้โดยไม่ต้องซื้อทั้งอัลบั้ม

เป็นที่คาดหมายกันว่า ในที่สุด การออกอัลบั้มของศิลปินในบริษัทผลิตเพลงจะเป็นการออกมาเพื่อประชาสัมพันธ์ ศิลปินมากกว่าการหารายได้จาก การจำหน่ายซีดี โดยรายได้หลักของศิลปินและบริษัทเพลงจะมาจาก ผู้สนับสนุน (Sponsors) การออกทัวร์ คอนเสิร์ต การนำศิลปินไปเป็นพรีเซนเตอร์ สินค้าที่ระลึกของศิลปิน รายได้จาก การแสดงละครและภาพยนตร์ และรายได้จากการ Load Ringtone เป็นหลัก

• **ธุรกิจธนาคาร** จะเห็นได้ว่า ปัจจุบันธนาคารต่างๆ นำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ลูกค้าและลดต้นทุนของธนาคารจากการให้บริการของพนักงาน ด้วยการใช้ตู้ ATM เครื่องรับฝากเงิน เครื่องปรับยอดสมุดเงินฝาก การให้บริการตรวจสอบยอดเงินและโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต

โดยธนาคารทำการลดจำนวนพนักงานที่ให้บริการลูกค้าต่อสาขาาลง สนับสนุนกึ่งบังคับทางอ้อมให้ลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตัวเองผ่านตู้อิเล็กทรอนิกส์ของทางธนาคาร เพื่อสงวนพนักงานไว้ทำธุรกรรมการเงินอื่นๆ ที่มีผลกำไรสูง เช่น การจำหน่ายกองทุน การเป็นตัวแทนขายประกันชีวิตและประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น

• **ธุรกิจค้าปลีก** โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารสินค้าในร้านและบริหารฐานข้อมูล เพื่อเพิ่มยอดขาย ตั้งแต่ระบบ Bar Code การใช้เครื่องสแกนสินค้าเพื่อบันทึกข้อมูล และออกบิลเก็บเงินลูกค้า ตลอดจนการออกบัตรสมาชิกเพื่อบันทึกประวัติรายการสินค้าที่ลูกค้าซื้อเพื่อให้สามารถจัดรายการส่งเสริมการขายได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งเทคโนโลยีนี้น่าจะนำไปสู่การทำ E-Tailing หรือการค้าปลีกผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

Marketing Focus

โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องมาที่ร้าน สามารถสั่งสินค้าผ่านร้านเสมือนจริงทางอินเทอร์เน็ต แล้วร้านจะจัดส่งสินค้าให้ถึงบ้าน

แม้กระทั่งร้านอาหารอย่าง MK เอง ยังมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบการสั่งอาหารและการชำระเงิน โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์พกพา (Palm) แบบไร้สายเชื่อมต่อโยงข้อมูลรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งเข้าสู่ครัวเพื่อทำการออกอาหารและตัดสินค้าคงคลัง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ทำให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น มีข้อผิดพลาดน้อยลง การตรวจสอบและควบคุมภายในเพื่อป้องกันการทุจริตก็ทำได้ง่ายและเป็นระบบมากขึ้น

• **ธุรกิจการศึกษา** วันนี้กระแส E-Learning หรือระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือการสอนและตอบคำถามผู้เรียนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตก็มีการนำมา

ใช้กันมากขึ้น ถึงจะยังไม่ได้รับความนิยมมากนัก แต่ในอนาคตก็ไม่แน่ว่าธุรกิจการศึกษาอาจต้องปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี E-Learning

แต่ในส่วนของสื่อการเรียนการสอนอย่างตำราหรือเอกสารประกอบการบรรยายเป็นชุดๆ (Sheet) ที่ใช้กันอยู่ทุกวันนี้มีความเป็นไปได้อย่างมากที่จะถูกปรับเปลี่ยนเป็น E-Book และ E-Sheet โดยนักศึกษาในสถาบันการศึกษาอาจได้รับแจกหรือให้ซื้อ E-Book Reader หรือ Download เอกสารและหนังสือ โดยมหาวิทยาลัยคิดค่าเอกสารและหนังสือเหมาจากค่าลงทะเบียนวิชานั้นๆ โดยผู้เขียนรับค่าลิขสิทธิ์ส่วนแบ่งรายได้จากปริมาณการลงทะเบียนของนักศึกษาวิชานั้นๆ การปรับเปลี่ยนเอกสารให้ทันสมัยทุกเทอมก็จะทำได้ง่ายขึ้น ไม่ต้องลงทุนพิมพ์เอกสารหรือหนังสือที่ละมากๆ

เพื่อให้ต้นทุนการพิมพ์ตำราวิชาที่มีผู้เรียนน้อยๆ ไม่คุ้มค่ากับการลงทุนพิมพ์ตำราก็สามารถออกมาเป็น E-Book ได้

ทุกวันนี้ราคากระดาษสูงขึ้นเรื่อยๆ ขณะที่สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้บันทึกข้อมูลและจอแสดงข้อมูล มีราคาต่ำลงเรื่อยๆ ในเวลาอีกไม่กี่ปีข้างหน้า ราคา E-Book Reader พร้อมเนื้อหาหนังสือฉบับ E-Book ของตำรา 1 เล่ม อาจมีราคาพอๆ กับตำราปกแข็งที่ขายกันในปัจจุบันก็ได้

เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปเร็วมาก ธุรกิจต้องรู้ให้ทันเทคโนโลยีและนำมาใช้เพื่อสร้างข้อมูลเพิ่มให้กับธุรกิจ ธุรกิจที่รู้ช้า ปรับตัวช้ากว่า สุดท้ายคงต้องโดนเทคโนโลยีรุกไล่จนอาจไม่มีที่ยืนในโลกธุรกิจปัจจุบัน