



HOW TO STARTUP

■ วิมล สวรรค์พิทักษ์
ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารการตลาด
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Fast is better than slow

เข้านี้รถติดมาก ผมใช้เวลาเกือบ 2 ชั่วโมงในการเดินทางไปทำงาน ต่อคิวเติมเงิน **easypass** (มันใช้ร่วมกับ Motorway ได้แล้วนะ) ผมไม่รอ... เมื่อวันอาทิตย์ที่ผ่านมาผมไปจ่ายค่าโทรศัพท์รอคิว 4 คิว ใช้เวลา 15 นาที ผมไม่รอ... ผมสั่งขนมปังปิ้งไส้สังขยาร้านโปรดจากลิงคโพร่ Yakun Kaya ซึ่งใช้เวลาปิ้งใหม่ๆ ระหว่างรอ ผมไม่รอ... ผมเดินไปทำธุระแล้วค่อยกลับมาเอา

ยุคนี้ไม่มีใครชอบรออะไรนานๆ จริงไหมครับ ในงานสัมมนา Trendwatching ที่เพิ่งจัดไปที่กรุงเทพฯ วิทยากรท่านหนึ่งบอกว่าเราใช้



Google

Google Search I'm Feeling Lucky

Google.co.th offered in: ภาษาไทย

เวลาในการรอคอยรถแท็กซี่น้อยลงหรือความอดทนในการรอก็มีน้อยลง ผมจึงนึกถึงปรัชญาของ Google ที่ผมใช้เป็นปรัชญาประจำตัวมานานแล้ว **"Fast is better than slow"** เร็วดีกว่าช้า เคยสังเกตไหมครับเวลาเรา Search หาข้อมูลบน Google เมื่อผลลัพธ์ปรากฏ จะมัวงเลี้ยวเวลาในการค้นหาต่อท้ายเสมอ การออกแบบหน้าเว็บไซต์ต่างๆ ดัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออก เพื่อทำทุกอย่างให้เร็วขึ้น และยังคงเร็วขึ้นเรื่อยๆ แม้แต่ Google Chrome ที่ไม่ต้องเน้นอะไรมาก เน้นแค่ความเร็วก็ทำให้ Browser ตัวนี้ขึ้นเป็นอันดับ 1 ได้

ผมเปรียบเทียบตัวอย่างจริงๆ ของ 2 ธนาคารในประเทศไทยให้อ่านกันครับ ยุคนี้เชื่อว่าหลายๆ ท่านเริ่มมีการใช้ Internet banking หรือ Mobile banking กันมากขึ้นเรื่อยๆ ใครยังไม่ลองดูนะครับ ในอนาคตเป็นเรื่องจำเป็นแล้ว ผมเป็นคนมีบัตรเครดิตหลายธนาคาร การจะไปจ่ายสัก 2-3 ธนาคารก็เสียเวลา "รอ" นานมากแล้ว จึงตัดสินใจโหลดแอปมาใช้ ธนาคารแรกโหลดมาปั๊บ กรอกข้อมูล ตรวจสอบ Verify ผูกบัญชีต่างๆ แป๊บเดียวใช้งานได้เลย

ในขณะที่อีกธนาคารหนึ่งโหลดมาแล้ว แต่ต้องไปสมัครที่ธนาคาร กรอกแบบฟอร์มในกระดาษ ยังครับยังต้องรออี-เมลส่ง user-name มาให้ก่อน ยังครับยัง ต้องรอจดหมายจากธนาคารส่ง password มาให้อีก ปรากฏว่าผมได้ password แต่ไม่มีอี-เมล username ต้องโทรไป "รอ" ที่ Call center (ท่านใดเคยโทร.จะรู้ว่าเดี๋ยวนี้ระบบอัตโนมัติหรือ IVR ก็กินเวลาเราไปเป็นนาทีๆ แล้ว) คำตอบที่ได้คือ ขอตรวจสอบแบบฟอร์มใบขอใช้บริการว่ากรอกอี-เมลถูกหรือไม่ (ใช้เวลา 1 วัน) ถ้าไม่ถูกต้องไปกรอกใหม่ที่ธนาคาร หึหึหึ คิดว่าอย่างไรครับ ผมจะสมัครใหม่ครับ?

ลองพิจารณา Application สมัยนี้ดู ไม่ว่าจะตัวใดก็ตามล้วนสร้างความรวดเร็วให้เกิดขึ้นทั้งสิ้น ตั้งแต่เรียกแท็กซี่ Alipay หรือ Mobile Banking ทุกตัว ดังนั้นอยากฝากผู้ริเริ่ม Startup ทุกท่านว่าจะคิดอะไรก็ตามต้องคิดเร็ว ทำเร็ว และบริการลูกค้าให้เร็วขึ้น เพราะ **Fast is better than slow** ครับ 