



HOW TO STARTUP

■ วิสวา สวรรค์พิทักษ์
ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารการตลาด
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Startup ทันสมัย อย่าลืมนำใจผู้สูงอายุ

โลกทุกวันนี้ทันสมัยมากขึ้นทุกที ไม่ว่าจะทำอะไรจะสะดวกรวดเร็ว และเป็นระบบอัตโนมัติไปเสียหมด ระหว่างเขียนต้นฉบับนี้ ผมเพิ่งลงทะเบียนรับ “บัตรภาพพินิตราไปรษณียากรพระบรมฉายาลักษณ์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ ๙” ของไปรษณีย์ไทย ซึ่งประชาชนชาวไทยมีสิทธิลงทะเบียนได้ทุกคนตั้งแต่วันที่ 7-30 พฤศจิกายน 2559 ถือว่าระบบรวดเร็วมากเพราะต้องรองรับผู้ใช้จำนวนมาก ถ้าเป็นสมัยก่อนคงต้องไปเข้าแถวยาวเหยียดตั้งแต่เช้ามืด (<https://stamprama9.thailandpost.com>) จะหวังก็แต่ผู้สูงอายุบางท่านอยากได้อาจต้องให้ลูกหลานทำให้ครับ

ผมเพิ่งกลับจากการเดินทางไปยุโรป ขออนุญาตนำประสบการณ์ที่พบเจอกับผู้สูงอายุจำนวนมากมาเล่าให้ฟังครับ ทริปที่ผมไปนั้นผมเดินทางโดยเรือ ที่เรียกกันว่า “ล่อง cruise” ลักษณะคือเรือก็จะล่องไปตามมหาสมุทรแล้วแวะตามประเทศต่างๆ ได้แก่ สเปน ฝรั่งเศส และอิตาลี ตอนเย็นเรือก็จะออกจากท่าเรือแล้วล่องไปตลอดคืน พอถึงตอนเช้าก็จอดเทียบท่าอีกประเทศหนึ่งพอดี ผู้โดยสารก็ขึ้นฝั่งแล้วไปเที่ยวได้ทั้งวัน พอตอนเย็นก็กลับมาลงเรือ

ดูเป็นทริปที่ชิลมาก...ใช่ครับ เหมาะอย่างยิ่งสำหรับผู้สูงอายุที่ต้องการพักผ่อน (อย่างจริงจัง) เวลา 6 คืนบนเรือ เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการพักร่าง สิ่งที่น่าสนใจคือ ผู้โดยสาร 6,780 คน ที่อยู่บนเรือ มีผู้สูงอายุหลายท่าน คณะคนไทยที่ผมไปด้วยกลายเป็นวัยรุ่นไปเลยเมื่อเทียบกับผู้โดยสารสูงอายุจากประเทศอื่นๆ เรือ Harmony of the sea นี้สามารถผสมผสานความสนุกสนาน ความทันสมัย และการดูแลใส่ใจผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี

เทคโนโลยีที่นำมาใช้สามารถใช้งานได้ง่าย ตั้งแต่บัตร RFID ที่ใช้สำหรับขึ้นลงเรือ รวมถึงชำระเงินทั้งหมด (เวลาอยู่บนเรือไม่ต้องพกเงิน มันผูกกับบัตรเครดิตเรียบร้อยแล้ว) การแสดงละครเวทีบนเรือก็เลือกเรื่องที่ร่วมสมัย เชื่อมโยงยุคเก่ากับยุคใหม่ได้เป็นอย่างดี เช่น ละครเวทีเรื่อง Grease อีกอย่างคือ คนสูงอายุชอบถ่ายรูป บนเรือจึงมีจุดถ่ายรูป พร้อมช่างภาพเยอะมาก เวลาถ่ายเสร็จก็ไม่ต้องรอรูป เราไปรับที่เดียวที่สเตชันสิ่งพิมพ์รูป ก็ใช้บัตรเดิมนั้นแหละ ตะเอา แล้วรูปทั้งหมดของเราตลอดทริปก็จะขึ้นมา เลือกสิ่งพิมพ์ได้ตามต้องการ (ราคาแพงใช้ได้เลยครับ) สิ่งที่เกิดขึ้นคือ ผู้สูงอายุทั้งหลายสามารถใช้งานได้อย่างง่ายดาย และยอมเสียเงินแต่โดยดี

ตัวอย่างที่เล่ามานี้อยากให้ทุกท่านมองเห็นว่า จำนวนผู้สูงอายุ (Baby Boomers) ทั่วโลกมี 1,200 ล้านคน และในประเทศไทยมี 15.8 ล้านคน ไม่น้อยเลยนะครับ ลองดูธุรกิจของเราว่ามี 3 สิ่งดังต่อไปนี้หรือไม่ รับรองจับใจได้แน่ **“Humantouch”** การบริการโดยคนที่สัมผัสได้จริง แม้จะมีระบบอัตโนมัติ แต่การมีคนให้บริการย่อมสร้างความอุ่นใจ และความประทับใจได้มากกว่า **“User friendly”** การนำระบบอัตโนมัติมาใช้ต้องใช้งานง่าย ตัวอักษรมองเห็นได้ชัดเจน ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก **“Flexibility”** ความยืดหยุ่น มีทางเลือกอื่นๆ ให้ผู้สูงอายุเลือก เช่น ถ้าไม่ใช้ระบบอัตโนมัติ ใช้แบบ Manual ก็ได้ ผมว่า Application ที่ดีต้องมีทางเลือกให้ลูกค้าครับ

หลายๆ ครั้งเรามุ่งเดินหน้าหาความทันสมัย ความรวดเร็วจนลืมไปว่า ยังมีคนที่เรารัก เราต้องดูแลอยู่ใกล้ๆ เรายิ่งมาก ขอกราบอัญเชิญพระบรมราชาบาทของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ ที่ว่า **“การที่คนสมัยใหม่บอกว่าคนสมัยเก่ามีความรู้ก็น่าจะเป็นจริง แล้วคนสมัยใหม่ดูถูกหรือเหยียดหยามคนสมัยเก่าก็มีสิทธิ์ แต่ถ้าพูดตามความจริงแล้ว สิทธิที่จะเหยียดหยามคนรุ่นเก่า ไม่ควรจะมี ด้วยเหตุว่าคนรุ่นเก่านี้เองทำให้คนรุ่นใหม่เกิดขึ้นมาได้”** ดูแลกันให้ดีนะครับ 