



ฮาวทูสตาร์ทอัพ
• วิมล สวรรค์พิทักษ์
ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารการตลาด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
werapol.swk@dpu.ac.th

ลูก(คำ)เป็นใหญ่ ทำได้ทุกอย่าง

นักการตลาดทุกท่านจะทราบดีว่า **“การตอบสนองความต้องการของลูกค้า”** เป็นสิ่งสำคัญที่สุด แม้บางทีอาจจะลืมไป การลิ้มหรือพลาดมาจากหลายสาเหตุ อาทิ การทำการวิจัยและพัฒนา (R&D) โดยมีผลิตภัณฑ์และบริการเป็นศูนย์กลาง แต่ความจริงควรจะต้องมาจากลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer centric) มากกว่า ผลิตภัณฑ์และบริการจำนวนมากที่ไม่ประสบความสำเร็จทั้งๆ ที่ดีแสนดี แต่แค่ลูกค้าไม่ต้องการก็ไร้พื้นที่ยืนในใจลูกค้า ธุรกิจ Startup มากมายที่ไปไม่ถึงฝั่งก็เช่นกัน

มีคำศัพท์คำหนึ่งที่นักการตลาดรู้จักกันมาสังขระยะคือ Consumer Generated Media หรือสื่อที่ผู้บริโภคเป็นผู้สร้างขึ้นเอง หมายถึงสื่อเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Youtube ที่ทำให้เกิดข่าวหรือกระแสต่างๆ ได้เพียงชั่วข้ามคืน นักการตลาดที่ทันสมัยมักจะใส่ใจในสื่อประเภทนี้มากเป็นพิเศษ เพราะ CGM นี้ก่อให้เกิดการบอกต่อแบบปากต่อปาก (Word of Mouth) หรือการตลาดแบบผึ่งแดดรัง (Buzz Marketing) ได้ง่ายขึ้นกว่าเมื่อก่อน (อย่าได้แปลกใจเพราะฝั่งต่างประเทศเสียงดังบ๊ซ บัซ บัซ ไม่เหมือนฝั่งไทยที่เสียงดังหึ่ง หึ่ง หึ่ง) ยกตัวอย่างมีร้านอาหารหนึ่งเปิดใหม่ แทนที่จะทำโฆษณา แจกใบปลิวหรือจัดการส่งเสริมการขายแบบเดิมๆ แต่กลับเลือกให้



Influencer (ผู้มีอิทธิพลทางความคิด) มาเยี่ยมชม และรีวิवर้านแบบเนียนๆ ไม่ได้ยึดเยียดแบบโฆษณา แค่นี้ลูกค้าก็แห่กันมาทดลองชิมกันแบบอัตโนมัติ ร้านอาหารหลายร้านประสบความสำเร็จในการเปิดตัวด้วยโมเดลแบบนี้ครับ ล่าสุดลูกสาวสุดที่รักของผมชมการรีวิवर้านแฟนเด็กแบบ DIY ที่เพิ่งมาเปิดแถวสุขุมวิท แน่แน่นอนว่า **“ลูกเป็นใหญ่”** ผมก็พาไปลองทันที ปรากฏว่าคนเต็มร้านครับ ทุกโต๊ะมีแต่พ่อแม่พามาทั้งนั้น ดูทรงเด็กๆ แล้วน่าจะดูรีวิवरาก Influencer ชื่อดังเหมือนลูกผม ทราบหรือไม่ครับว่า **“ลูกค้าเชื่อลูกค้าด้วยกันมากกว่าบริษัท”** การตลาดแบบปากต่อปากจึงสำคัญมาก

อีกแง่มุมหนึ่งในขณะที่สื่อต่างๆ เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริโภคก็สามารถผลิตสื่อ ผลิตเนื้อหา (Content) ขึ้นมาได้เอง มีคำศัพท์อีกคำหนึ่งเกิดขึ้นคือ User Generated Content หรือผู้ใช้สามารถผลิตเนื้อหาได้เอง สังเกตได้ว่าในขณะนี้ผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มต่างๆ จำนวนมากที่ผลิตเนื้อหาในด้านต่างๆ ขึ้นมาเอง ไม่ว่าจะเป็นบทความ นิยาย การ์ตูน การ cover เพลงหรือแม้แต่คลิปรายการต่างๆ ก็ตาม มี 2 เหตุการณ์ที่อยากจะเล่าให้ทุกท่านฟังคือ มีรายการโทรทัศน์เล่าให้ผมฟังว่ามีน้องคนหนึ่งผลิตรายการประเภทท่องเที่ยวได้เจ๋งมากพอรายการติดต่อขอซื้อออกอากาศ น้องไม่ขายครับ บอกว่าขอเก็บไว้ออกอากาศเองทาง Youtube Channel ของตัวเอง เจ๋งใหม่ละ อีกเหตุการณ์หนึ่งคือ มีนักข่าวมาสัมภาษณ์ผมออกรายการข่าวชื่อดัง ผมบอกนักข่าวท่านนั้นว่าน่าจะผลิตรายการเอง เพราะเขาจบมาทางด้านนี้โดยตรง ประสบการณ์ก็มี ควรทำควบคู่ไปกับงานของสถานี แค่นี้เองคงตกก็เป็นประกายทำรายการเองออนไลน์ทาง Youtube เรียบร้อย (เดี๋ยวผมต้องช่วยหา Sponsor เข้าหน่อยละ)

ในโลก Startup ผู้ที่เป็น Content Provider หรือผู้รวบรวมเนื้อหาที่มีมากมาย ในขณะนี้ก็เริ่มปรับตัวกันแล้ว อาทิ Ookbee ได้ร่วมกับบริษัทยักษ์ใหญ่ Tencent พัฒนาแพลตฟอร์มใหม่ Ookbee U เพื่อให้ผู้ใช้สามารถผลิตเนื้อหาต่างๆ ได้ โดยมีการระดมทุนสูงถึง 19 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ผู้บริหารเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้ UGC จะมีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ จนอาจจะมากกว่า Professional Generated Content: PGC ในไม่ช้า

โลกทุกวันนี้ไม่ใช่แค่ลูกค้าเป็นผู้เลือกสินค้าหรือบริการเท่านั้น หากแต่ยังสามารถผลิตสื่อ ผลิตเนื้อหาต่างๆ ได้เอง แม้กระทั่งนักศึกษามหาวิทยาลัยบางคนยังสามารถเป็นดีวีเตอร์สอนการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ ดังนั้นการทำอะไรให้ถูกจริตลูกค้า ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมายเป็นเรื่องสำคัญเสมอ การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เป็นเรื่องดี แต่ต้องใส่ใจลูกค้ามากๆ และสุดท้ายจะวัดกันที่ความเป็นมืออาชีพ ไม่แน่นอนในอนาคตอาจเกิดคำใหม่ที่เรียกว่า **“Professional Consumer”** ก็ได้ เพราะลูกค้าเป็นใหญ่เสมอครับ ■