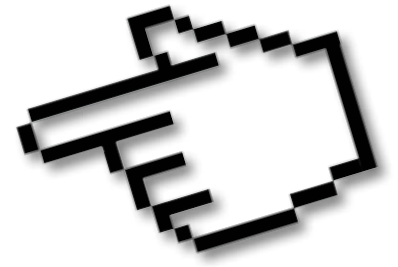


พัฒนาธุรกิจ ด้วย เทคโนโลยี



ประจักษ์ เฉ็ดโถม
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและเทคโนโลยี



ต่อ จากฉบับที่แล้ว

กล่าวถึงปัจจัยที่สำคัญ คือ บุคลากร ไปแล้วหลายตอน ครั้งนี้จะพูดถึงเทคโนโลยีบ้าง ขอกล่าวย้อนถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้ว่า แนวโน้มของผู้บริโภคจะเป็นลักษณะใช้ชีวิตในโลก ทั้งเจอตัวจริงและเปิดเผยเชิงซ่อนเร้น อยู่หลังจอคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต ต่างๆ โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่มคนใหญ่ๆ กล่าวคือ

- กลุ่มที่หนึ่ง The Silent Generation หรือ Veteran เกิดในช่วง ปี ค.ศ.1925 ถึง 1945
- กลุ่มที่สอง The Baby Boom Generation เกิดในช่วงประมาณ ปี ค.ศ.1946 ถึง 1964
- กลุ่มที่สาม Generation X เกิดในช่วงประมาณ ปี ค.ศ.1965 ถึง 1980
- กลุ่มที่สี่ Generation Y เกิดในช่วงประมาณ ปี ค.ศ.1981 ถึง 2000
- กลุ่มที่ห้า Generation Z หรือ Generation I เกิดในช่วงหลังปี ค.ศ. 2000

แต่ละกลุ่มมีแนวความคิดการใช้ชีวิต การทำงาน การใช้งานเทคโนโลยีที่ต่างกัน ดังนั้น การใช้ Digital service ไม่ว่าจะผ่านสื่อใดๆ เช่น เว็บไซต์ ต้องหันกลับมาพิจารณาดูว่าจะทำอย่างไร ธุรกิจของเราจะใช้ Digital service ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งที่ผ่านมาก็ได้พิสูจน์มามากมายหลายธุรกิจแล้วว่า รูปแบบของความสำเร็งนั้น ธุรกิจ Digital service ไม่จำเป็นต้องมีร้านค้าจริง (Bricks and Mortar Structure) ก็ได้ เช่น FaceBook หรือ <http://www.one2car.com/> ของไทย

อย่างไรก็ตาม Digital service ส่วนใหญ่ เป็นบริการที่ไม่ใช้การพบปะ เจอหน้ากัน (Face to Face contact) การพัฒนาลงทุนธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยี ต้องคำนึงถึงการออกแบบที่ตรงกับลูกค้าและพฤติกรรมของเขา โดยอาจจะต้องพิจารณากลุ่มอายุที่ได้กล่าวไปแล้วด้วยครับ โดยจะพบว่ากลุ่มเป้าหมายของธุรกิจออนไลน์นั้น จะเป็นกลุ่มคนรุ่น Generation X, Y, Z เป็นกลุ่มที่ใหญ่ที่สุด ขออธิบายเพิ่มเติมเพื่อความเข้าใจกลุ่มคนเหล่านี้ก่อนจะลงทำ Digital service

ถ้านับปี ค.ศ. กลุ่ม Generation X คือ ประชากรที่มีอายุระหว่าง 29-43 ปี เป็นกลุ่มคนที่มีลักษณะพฤติกรรมสบายๆ สไตล์เพลง คุณเบิร์ต ธงไชย ไม่ชอบอะไรเป็นทางการ เติบโตมากับระบบการศึกษาที่ยังไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากนัก ยังเห็นโทรศัพท์รุ่นหมุนตัวเลข หรือมือถือรุ่นเท่าวิทยุทหารอกรบ ยังมีความเป็นอนุรักษ์นิยมบ้าง การใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานและเพื่อความสะดวกสบายเท่านั้น ประหยัดคดคอมในการใช้จ่าย แต่อะไรที่จำเป็น ถึงจะแพงแค่ไหนก็จ่ายได้โดยคิดมากและยังเห็นความสำคัญของครอบครัวเป็นหลัก ในด้านการงานมีความตั้งใจและความทะเยอทะยานและละเอียดรอบคอบกว่า Generation Y รู้จักจัดสรรเวลาทำงานและเวลาพักผ่อนให้ลงตัวและเป็นกลุ่มคนที่แต่งงานช้า

กลุ่ม Generation Y คือ ประชากรที่มีอายุระหว่าง 15-30 ต้นๆ กลุ่มใหญ่ที่สุดในโลกออนไลน์และกำลังจะเป็นกำลังสำคัญของแรงงาน เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่เกิดมาด้วยความเพียบพร้อมและความสับสน ไม่เคยเจอเหตุการณ์รุนแรงมากมาย เช่น ตุลาภิโยค แต่เจอพิษสภาพมีพี แต่ก็ยังถือกำเนิดในช่วงเวลาบ้านเมืองสงบและง่ายดายน การใช้เวลาเทคโนโลยีมีความเชี่ยวชาญในการท่องเน็ต รู้จักเคเบิลทีวีและโทรศัพท์มือถือ หรือ PDAs ซึ่งทำให้เข้าถึงหาข้อมูลต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การศึกษาต้องลงทุนสูงมากตั้งแต่ชั้นอนุบาล ไม่งั้นตามเพื่อนไม่ทัน มีความละเอียดรอบคอบน้อย เริ่มใช้ชีวิตแยกออกจากครอบครัว นอนดึกและถามหาเหตุผลในเกือบทุกเรื่อง

อ่าน ต่อฉบับหน้า

ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและเทคโนโลยี ส.ส.ท. เราอาจจะมี Solution หรือบริการ ตามที่คุณวางแผนไว้อยู่แล้วก็ได้ โทรศัพท์ 0 2717 3000 ต่อ 524 หรือ www.tpa.or.th, www.ThaiJapanMarket.com



บริการประเมินผลพนักงานด้วยระบบ 360 องศา