



Marketing speed

ดร.สุทธิชัย วัฒนโรจน์

อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย ม.แพทยโลก

www.drsuthichai.com

ทักพูดถึงการสร้างความเร็วได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาด เรามักจะได้ยิน นักวิชาการ อาจารย์ทางด้านการตลาดพูดถึงเรื่องของ 1. การสร้างความเร็วได้เปรียบทางด้านราคา 2. การสร้างความเร็วได้เปรียบในการทำสินค้าให้เกิดการแตกต่าออกไปจากสินค้าที่มีอยู่เดิมและ 3. การสร้างความเร็วได้เปรียบในด้านความเร็ว สำหรับในบทความนี้ เราจะมาพูดถึงเรื่องการสร้างความเร็วได้เปรียบในด้านการสร้างความเร็วร่วมกัน ทำไมถึงต้องสร้างความเร็วในการแข่งขันทางการตลาด เหตุก็เพราะว่า สภาพแวดล้อมโลก สภาพแวดล้อมของประเทศในการแข่งขันนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตามปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงทางด้านตัวสินค้า สินค้ามีอายุสั้นลง ไม่ว่าจะเป็ เพลง ภาพยนตร์ หนังสือ เราจะเห็นได้ว่า เพลงใหม่ๆ ที่ออกมาได้ไม่นานก็มักจะมีเพลงที่ใหม่กว่าออกมาแข่งขันตลอดเวลาอีกมากมาย จนทำให้เพลงเหล่านั้น ติดตลาดเพียงแค่ 1-2 เดือน ภาพยนตร์ก็เช่นกัน ออกฉายได้ไม่นาน ก็มีภาพยนตร์ใหม่ๆ ที่สนุกกว่ามันส์กว่า เข้ามาสู่ตลาด หรือแม้แต่สินค้าประเภทหนังสือ หนังสือดังๆ หนังสือดีๆ ติดตลาด ยอดขายติด Bestseller ได้ไม่นานก็มีหนังสือที่ดังกว่า หนังสือดีกว่า ออกมาแข่งขัน

2. การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี เทคโนโลยีปัจจุบันก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ในอดีต สมัยแรกๆ ที่มีโทรศัพท์มือถือ เราจะต้องใช้โทรศัพท์มือถือเครื่องใหญ่มากๆ อีกทั้งเทคโนโลยีไม่ทันสมัยใช้โทรได้อย่างเดียว แต่ในปัจจุบัน เราได้ใช้โทรศัพท์มือถือเครื่องที่เล็กกว่า มีเทคโนโลยีที่ดีกว่า นอกจากจะใช้โทรศัพท์ในการโทรติดต่อ

สื่อสารกันแล้ว เรายังสามารถดูภาพยนตร์ทางโทรศัพท์ ฟังเพลงบนที่ภาพ บนที่เสียง เล่นอินเทอร์เน็ต ได้อีกด้วย

3. การเปลี่ยนแปลงทางด้านราคา สินค้าในอดีต ราคา มักจะแพงกว่าในปัจจุบัน ซึ่งในปัจจุบันราคาสินค้าจะถูกลงเป็นอันมาก อีกทั้งสินค้าหลายประเภทยังมีคุณภาพ และประสิทธิภาพที่ดีกว่าสินค้าในอดีต

4. การเปลี่ยนแปลงทางด้านความต้องการของลูกค้า ลูกค้าในยุคปัจจุบัน มีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งมีความไม่มั่นคงทางด้านจิตใจมากนัก เมื่อเทียบกับอดีต เช่น หลายๆ คนเปลี่ยนโทรศัพท์มือถือบ่อยๆ ก็เนื่องมาจากความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอยู่



ตลอดเวลาหลายๆคนเปลี่ยนการใช้บริการของธนาคารต่างๆก็เพราะการบริการของธนาคารมีสินค้าและบริการให้เลือกมากขึ้นบางธนาคารมีการฟรีค่าธรรมเนียมในการโอน บางธนาคารลดค่าธรรมเนียมต่างๆ เป็นต้น

5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านปัจจัยที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ

ยุคปัจจุบัน การทำการตลาดจะต้องได้รับผลกระทบกับปัจจัยแวดล้อมไม่ว่าทั้งการเมือง เศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา ดอกเบี้ย ภาวะเงินเฟ้อ

ดังนั้น เราจะเห็นได้ว่า ปัจจัยต่างๆ ข้างต้นทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นักการตลาดที่ดี จึงต้องรู้จักปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการทำธุรกิจ และการทำการตลาด

แล้วถ้าถามว่า นักการตลาดควรที่จะสร้างความรวดเร็วในการแข่งขันทางการตลาดได้โดยวิธีใดได้บ้าง คำตอบก็คือ เราสามารถสร้างความรวดเร็วได้จาก

1. การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นมาอยู่ตลอดเวลา บริษัทระดับโลก เขามักจะมีทีมงานในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ หรือสินค้าใหม่ๆ ขึ้นมาเพื่อที่จะนำออกมาขาย เช่น บริษัทแอปเปิ้ล ของสตาร์ทอัพ จอห์น มักนำสินค้าใหม่ๆ ออกมาขายให้แก่ลูกค้าทั่วทุกมุมโลก

เพราะสตาร์ทอัพ จอห์น เขารู้ว่า สินค้าในยุคปัจจุบัน มีอายุสั้นลง เขาจึงให้ความสำคัญกับการสร้างสิ่งใหม่ๆ ออกมาเพื่อเปลี่ยนแปลงโลก

2. การสร้างเทคโนโลยีหรือนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้

ยุคของการแข่งขันหากว่า ห้างร้านหรือบริษัทใด มีเทคโนโลยีที่ไม่ทันสมัย มักจะเกิดความเสียเปรียบในการแข่งขัน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ถ้าเป็นสมัยก่อน ถ่ายได้จำนวนน้อยแผ่น และต้องใช้เวลาในการถ่ายที่นาน แต่ถ้าเป็นเครื่องถ่ายเอกสารในยุคปัจจุบัน เราสามารถถ่ายเอกสารได้เป็นจำนวนมาก และใช้เวลาที่รวดเร็วกว่าหลายเท่าตัว



ระบบอินเทอร์เน็ต ในยุคปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตนับว่ามีความจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างมากในการแข่งขันทางธุรกิจ เพราะถ้าหากบริษัทใดไม่มีระบบอินเทอร์เน็ตหรือไม่ใช้อินเทอร์เน็ตก็จะเสียเปรียบทางการแข่งขัน ทั้งนี้เนื่องจากระบบอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความรวดเร็ว เช่น การส่ง E-mail แทนจดหมาย การสร้างเว็บไซต์เป็นหน้าร้าน การโอนเงิน-จ่ายเงินทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3. การไม่ยึดติดกับทฤษฎีหรือหลักการตลาดมากนัก ยุคปัจจุบันนี้ หากว่านักการตลาดยึดติดกับทฤษฎีหรือหลักการตลาดมาก



เกินไป มักจะทำให้การตัดสินใจเป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่ทันกับเหตุการณ์

4. การลดกฎเกณฑ์ ทุกระเบียบต่างๆ ให้มากขึ้น เพื่อที่จะได้เพิ่มความรวดเร็ว หลายบริษัทได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างในองค์กร ธนาคารเกือบทุกแห่งในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงระบบ มีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ ในอดีตเราเข้าไปเบิกเงินถอนเงิน มักจะต้องใช้เวลาานานแต่ปัจจุบันเราจะไปเบิกหรือถอนเงิน เราจะได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น ระบบราชการในยุคปัจจุบันก็เช่นกัน มีความรวดเร็วกว่าในอดีต ก็เนื่องจากการลดกฎเกณฑ์ ทุกระเบียบต่างๆ และมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ เราสามารถเปรียบเทียบได้จากการทำบัตรประจำตัวประชาชนเมื่อ 30 ปีก่อนกับยุคปัจจุบัน

5. การลดองค์กรให้เล็ก แต่มีคุณภาพที่รวดเร็ว องค์กรใหญ่ๆ มักทำงานได้ช้า ส่วนองค์กรเล็กมักมีความคล่องตัวกว่า จึงไม่แปลกใจที่หลายๆ บริษัทใหญ่ จึงได้มีการจ้างบริษัทย่อยๆ มาทำหน้าที่บางอย่างแทน เช่น

ธนาคารหลายแห่ง ได้จ่ายเงินให้แก่บริษัทรักษาความปลอดภัย เพื่อให้บริษัทรักษาความปลอดภัยได้ส่ง พนักงานรักษาความปลอดภัย คนขับรถ และแม่บ้าน มาทำงานที่ธนาคารประจำสาขาต่างๆ โดยที่ธนาคารใหญ่ๆ จะไม่จ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย คนขับรถ และแม่บ้าน เข้ามาทำงานในองค์กร แต่จะว่าจ้างองค์กรภายนอกให้หาคนมาทำงานแทน ซึ่งมีข้อดีหลายๆ อย่าง เพราะถ้าหากได้ พนักงานรักษาความปลอดภัย คนขับรถ แม่บ้านที่ไม่ดีหรือไม่มีความคุณภาพ ธนาคารก็สามารถแจ้งไปยังบริษัทรักษาความปลอดภัย ให้เปลี่ยนคนได้ อีกทั้งถ้าธนาคารไม่พอใจการให้บริการของบริษัทรักษาความปลอดภัยนั้น ธนาคารก็สามารถเปลี่ยนการว่าจ้างบริษัทใหม่ได้

6. มีลูกเล่นบ้าง เมื่อต้องการขายสินค้าหรือขายสินค้าให้ได้มาก และเร็วบางครั้งก็ต้องใช้การโปรโมชัน เช่น การลดเปอร์เซ็นต์การมีของแถม การซื้อหนึ่งแถมหนึ่ง เป็นช่วงๆ แต่ไม่จำเป็นต้องมีตลอดเวลา เพื่อสร้างความรวดเร็วในการแข่งขัน



7. การสร้างความรวดเร็วจากการเก็บข้อมูลฐานลูกค้า การเก็บข้อมูลจากฐานลูกค้ามีความสำคัญมาก เพราะจะทำให้เราสามารถสื่อสารกับลูกค้าเก่าๆ ได้ตรงกับความต้องการของเขา อีกทั้งควรเก็บไว้อย่างเป็นระบบ โดยเน้นความต้องการของลูกค้า ว่าลูกค้าชอบสินค้าประเภทไหน ในช่วงเวลาใด จำนวนสินค้ามากน้อยแค่ไหน

ตัวอย่าง โรงแรมดังๆ ระดับห้าดาวในกรุงเทพฯ หรือโรงแรมระดับโลก มักจะมีการบันทึกข้อมูลต่างๆ ของลูกค้า เช่น วันเกิด อาหารที่ลูกค้าโปรดปราน ขนาดของห้องที่ลูกค้าชื่นชอบ เวลาตื่นนอน เวลาว่ายน้ำ ช่วงเวลาต่างๆ ที่ลูกค้าอยู่ภายในโรงแรม โรงแรมต่างๆ จะมีการบันทึกไว้หมด เพื่ออะไร ก็เพื่อการบริการลูกค้าให้ได้รวดเร็ว และตรงใจมากขึ้น เพราะถ้าปีหน้า ลูกค้าคนเดิมมาพัก เขาก็จะรู้ข้อมูลทั้งหมดของลูกค้า การบริการก็จะบริการได้ตรงใจลูกค้า และสร้างความประทับใจได้อีกด้วย

8. สร้างความรวดเร็วด้วยระบบโลจิสติกส์ ระบบการขนส่งสินค้ามีความสำคัญมาก หากว่าตัวสินค้าดี ราคาก็ไม่แพงมาก แต่การส่งสินค้าเป็นไปด้วยความช้า อีกทั้งยังเกิดความเสียหายกับตัวสินค้า ก็ทำให้เกิดความเสียหายเปรียบในการแข่งขันได้เช่นกัน ฉะนั้น นักการตลาดจึงควรให้ความสำคัญกับระบบโลจิสติกส์ด้วย ทำอย่างไรจึงจะขนส่งได้อย่างรวดเร็ว ขนส่งอย่างไรถึงไม่ทำให้สินค้าเสียหาย ส่งมอบสินค้าอย่างไรให้ตรงเวลา อีกทั้งมีการรับประกันสินค้าในการขนส่งด้วย มีการตรวจเช็คการรับส่ง สิ่งเหล่านี้ จึงเป็นที่สมควรพิจารณาทั้งสิ้น

9. กระตุ้นยอดขายลูกค้าอย่างรวดเร็วด้วยการโฆษณา บริษัทน้ำอัดลมต่างๆ มักจะกระตุ้นยอดขายของน้ำอัดลมก็ด้วยการโฆษณาเป็นหลัก จึงทำให้ยอดขายของน้ำอัดลม มียอดขายเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ฉะนั้น หากมีคนตั้งคำถามว่า ผมหรือฉันจะประสบความสำเร็จในการเป็นนักการตลาดได้โดยวิธีการใดหรือควรยึดหลักการหรือทฤษฎีใดบ้าง กระผมคงตอบไม่ได้ แต่โดยส่วนตัวกระผมคิดว่าศาสตร์ทางด้านการตลาดเป็นศาสตร์ที่มีความเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลาไม่หยุดนิ่ง ดังนั้น นักการตลาดที่ดี จะต้องไม่ยึดติดกับหลักการหรือทฤษฎีใดๆ มากจนเกินไป แต่ควรมีความยืดหยุ่น และพยายามปรับหลักการ วิชาการต่างๆ ให้เข้ากับสภาพการแข่งขันทางด้านการตลาดของพื้นที่นั้นๆ

