

แนวคิด “SMES” เสริมแกร่ง...ปรับแล้วรอด เปลี่ยนแล้วรุ่ง

พิศิษฐ์ เสรีวิวัฒนา

กรรมการผู้จัดการ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (EXIM BANK)

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีดิจิทัล คู่แข่งที่มีจำนวนมาก และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ต่างไปจากเดิมมาก ล้วนเป็นความท้าทายที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องเผชิญมากขึ้นเรื่อยๆ ตั้งแต่ก่อนเกิดการระบาดของ COVID-19 แล้ว และผู้ประกอบการจำนวนไม่น้อยก็ได้เริ่มปรับตัวเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของตนอย่างค่อยเป็นค่อยไป อย่างไรก็ตาม COVID-19 ได้เร่งการเปลี่ยนแปลงให้รวดเร็ว และก่อให้เกิดผลกระทบต่อธุรกิจอย่างรุนแรง ซึ่งความท้าทายที่เร่งปฏิกิริยาขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องเร่งยกระดับกระบวนการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งวันนี้ผมขอเสนอ โมเดลการปรับตัวที่ผมตั้งชื่อว่า SMES ดังนี้ครับ

- **Selective Technology:** เลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับธุรกิจของตนเอง โดยพิจารณาทั้งด้านต้นทุน ความยากง่าย ในการใช้งาน และประโยชน์ที่ได้รับ เช่น ผู้ผลิต/จำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ เสื้อผ้า รองเท้า และเครื่องสำอางอาจใช้ เทคโนโลยี AR เพื่อให้ลูกค้าเห็นภาพจากการลองใช้สินค้าเสมือนจริง หรือผู้ที่ขายสินค้าออนไลน์อาจใช้ Chatbot มา ช่วยตอบคำถามลูกค้า เป็นต้น **สิ่งสำคัญคือต้องเลือกเทคโนโลยีให้เหมาะสม** ไม่ควรเลือกใช้เทคโนโลยีใดเพียงเพราะ เห็นว่าคนอื่นใช้กัน และจริง ๆ แล้วการใช้เทคโนโลยีอาจไม่ใช่สูตรสำเร็จกับทุกลักษณะงาน ผมขอยกตัวอย่างของ Walmart ที่ล่าสุดเลิกใช้หุ่นยนต์ตรวจสอบสต็อกสินค้าบนชั้นวาง และกลับมาใช้แรงงานคน เพราะเห็นว่าคนทำงาน นี้ได้ดีกว่า และมีต้นทุนแรงงานต่ำกว่าหุ่นยนต์ อีกทั้งยังพบว่าลูกค้าบางส่วนรู้สึกไม่ค่อยดีเมื่อเห็นหุ่นยนต์คอย ตรวจสอบสินค้าขณะที่ตนเดินเลือกสินค้าอยู่ ขณะเดียวกัน Walmart ยังคงใช้หุ่นยนต์ในงานบางประเภท เช่น หุ่นยนต์ถูพื้น
- **Mindset:** มีมุมมองเชิงบวก (Positive Mindset) และวิถีคิดแบบ Startup (Startup Mindset) ซึ่งจะช่วยให้ ผู้ประกอบการปรับตัวและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดี
 - + **Positive Mindset** : การมีมุมมองเชิงบวกและมองหาโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จะทำให้ธุรกิจ ของท่านปรับตัวเข้ากับภาวะแวดล้อมใหม่ ๆ ทางธุรกิจได้ดีกว่า
 - + **Startup Mindset** : การเปลี่ยนแปลงในโลกยุคปัจจุบันเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว สิ่งที่ผู้ประกอบการควรทำจึงไม่ใช่ การแสวงหาทางแก้ปัญหาที่สมบูรณ์แบบให้ได้ก่อนแล้วจึงเริ่มนำไปปฏิบัติ แต่ควรทดลองทำในสิ่งที่ท่านคิดว่าใช้ให้เร็ว โดยอาจเริ่มจากขนาดเล็ก ๆ ลงทุนน้อย ๆ หากล้มเหลวก็รีบแก้ไขหรือเริ่มต้นใหม่ โดยเรียนรู้จากความผิดพลาดนั้น และ เมื่อพบว่าโมเดลใดประสบความสำเร็จก็ค่อย ๆ ขยายขนาดและต่อยอด ผมมองว่าความล้มเหลวเป็นส่วนหนึ่งของ ความสำเร็จ และเป็นฐานให้ท่านก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง แบบที่เรียกว่า “ล้มไปข้างหน้า” (Failing Forward) ครับ
- **Environmental Friendly:** ปรับกระบวนการผลิตสินค้าให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและสังคม เนื่องจาก ผู้บริโภคยุคปัจจุบันให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากขึ้น และใช้เป็นปัจจัยหนึ่งในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า อีกทั้ง หลายประเทศมีแนวโน้มจะหยิบยกประเด็นดังกล่าวมาใช้เป็นเครื่องมือในการปกป้องทางการค้ามากขึ้น เช่น EU ลด การใช้น้ำมันปาล์มจากอินโดนีเซียและมาเลเซียเพราะเห็นว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดไม้ทำลายป่า เช่นเดียวกับ ในฝั่งของแหล่งเงินทุนที่มีแนวโน้มเลือกสนับสนุนการทำธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable Business) มากขึ้น

หากธุรกิจของท่านไม่คำนึงถึงเรื่องดังกล่าว นอกจากอาจจะกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทแล้ว ยังเสี่ยงที่จะกระทบต่อรายได้เพราะถูกผู้ซื้อปฏิเสธ และอาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนในการระดมทุนอีกด้วย

- **Social Media: ใช้ประโยชน์จาก Social Media** เนื่องจากผู้บริโภคยุคปัจจุบันใช้เวลาอยู่กับ Social Media วันละหลายชั่วโมง อีกทั้งข้อมูลจากงาน Facebook Summit 2020 พบว่าผู้บริโภคในปัจจุบันสนุกกับการเข้าไปชมสินค้าและบริการใหม่ ๆ ใน Social Media มากขึ้น จากเดิมที่จะเข้าไปเลือกดูเฉพาะสินค้าที่ต้องการซื้อ จึงมีแนวโน้มจะซื้อสินค้าเกินกว่าที่ต้องการ ผู้ประกอบการจึงควรใช้ Social Media ให้เป็นประโยชน์ โดยการนำสินค้าหรือแบรนด์ของตนเองเข้าไปอยู่ใน Social Media เพื่อให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งอาจใช้ KOL (Key Opinion Leader) โดยอาศัยบุคคลที่มีชื่อเสียงหรือนำเชื่อถือ และมีผู้ติดตามจำนวนมากใน Social Media ให้ช่วยโปรโมตหรือรีวิวสินค้า ซึ่งเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีบทบาทสำคัญต่อผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน

ท้ายนี้ ผมขอฝากไว้อีกสักนิดนะครับว่า ภายใต้บริบทโลกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ทุกนาที มีความรู้ วิธีคิด โมเดลทางธุรกิจ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ขณะที่พฤติกรรมผู้บริโภคก็เปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่ง ผู้ประกอบการจึงมีแนวโน้มจะเผชิญความท้าทายใหม่ ๆ ที่เข้ามาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ไม่เคยเผชิญมาก่อนอย่าง COVID-19 การจะปรับแล้วรอดหรือเปลี่ยนแล้วรุ่งนั้น ต้องเริ่มจากตัวท่านเองที่ต้อง **หมั่นเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ (Endless Learning)** โดยแบ่งเวลาศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก และนำมาปรับใช้หรือต่อยอดกับธุรกิจของตนเองครับ

Disclaimer : คอลัมน์นี้เป็นข้อคิดเห็นส่วนบุคคล จึงไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับความคิดเห็นของ EXIM BANK