



okmd

FAST
FORWARD
TALK



4 | สรุปสาระสำคัญ

ครั้งที่ OKMD Fast Forward Talk



OKMD Fast Forward Talk ครั้งที่ 4

Explosive Potential Service Businesses

ธุรกิจบริการเปี่ยมศักยภาพในยุคเปลี่ยนผัน

การจัดการงานในครั้งนี้มีเป้าหมายได้แนวคิด “ธุรกิจบริการเปี่ยมศักยภาพในยุคเปลี่ยนผัน” ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของโลก ทำให้เทรนด์ของผู้บริโภคมีความเปลี่ยนแปลง ซึ่งเกิดจากการผสมผสานและรวมตัวกันระหว่างเทรนด์เดิมก่อให้เกิดเป็นเทรนด์ใหม่ขึ้น มีการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง โดยจะส่งผลกระทบต่อการค้าบริการ ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว หากมีการเรียนรู้เพื่อวางแผนในการรับมือทางธุรกิจกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นก็จะสามารถสร้างธุรกิจให้เข้มแข็งได้ ซึ่งผู้ประกอบการและคนรุ่นใหม่ที่ต้องการมีธุรกิจของตนเองจำเป็นจะต้องเรียนรู้ถึงเทรนด์ต่างๆ เพื่อนำมาสร้างโอกาสทางธุรกิจให้ตนเองและเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของประเทศในการแข่งขันบนเวทีโลก

ทอล์คพิเศษ เรื่อง “ส่องอนาคตธุรกิจบริการไทยในทศวรรษหน้า” (A Future Glance at the Next Decade of Service Businesses) โดย ผศ.ดร. ประชา คุณธรรมดี อาจารย์ประจำคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กล่าวถึงภาพรวมภาคบริการไทยและยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจภาคบริการของไทย และบทบาทของภาคบริการในสาขาต่างๆ ที่มีต่อการเติบโตของเศรษฐกิจไทยอย่างยั่งยืน

ภาคบริการเป็นธุรกิจที่แฝงอยู่ในธุรกิจทุกประเภท ไม่ใช่แต่เพียงธุรกิจด้านบริการที่เห็นอย่างชัดเจน ยกตัวอย่าง เช่น ธุรกิจน้ำดื่ม ตัวธุรกิจประเภทนี้ต้องอาศัยธุรกิจบริการเข้ามาเป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่แรงงานผลิต จนถึงการขนส่ง ลำพังการผลิตน้ำดื่มอย่างเดียวหากไม่มีธุรกิจบริการไปเกี่ยวข้อง ก็ไม่อาจที่จะทำการขายสินค้าได้เนื่องจากไม่มีการขนส่งซึ่งเป็นภาคบริการเข้ามาเป็นเครื่องมือในการนำสินค้าไปสู่มือผู้บริโภค เป็นต้น โดยลักษณะของธุรกิจบริการ มีดังนี้

- เป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับผู้บริโภคจำนวนมาก
- ประกอบด้วยแรงงานจำนวนมาก
- เกี่ยวข้องกับภูมิปัญญา เช่น การวางแผนไทย
- ขึ้นอยู่กับการเปลี่ยนแปลงของโลก

โดยสามารถสรุปภาพรวมของธุรกิจบริการของไทยในปัจจุบันได้ดังนี้

1. ภาคบริการของไทยกำลังอยู่ในช่วงขาขึ้น เนื่องจากนโยบายของรัฐบาลที่ผ่านมาให้ความสำคัญกับการกระตุ้นภาคอุตสาหกรรมเป็นหลัก
2. สัดส่วนของแรงงานจะเข้าไปสู่ภาคบริการมากขึ้น เนื่องจากแรงงานภาคเกษตรกรรมน้อยลง เช่น คนเลิกทำนาหันมาประกอบอาชีพขับรถรับจ้าง
3. แนวทางของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (NESDB) กับแนวคิดของภาคบริการเป็นคนละแนวทาง
4. ภาคบริการคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 40 ของ GDP
5. ประเทศไทยได้เปรียบดุลการค้าในธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งถือเป็นธุรกิจบริการที่สำคัญประเภทหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม การเปิด AEC จะส่งผลให้เกิดคู่แข่งทางธุรกิจด้านการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการเปิด AEC จะเกิดความเชื่อมโยงในหลายมิติ ทั้งการค้า การคมนาคม ซึ่งแต่ละประเทศสมาชิกมีจุดขายในเรื่องของธุรกิจท่องเที่ยวเช่นเดียวกับประเทศไทย เท่ากับว่าจะเกิดทั้งคู่แข่งและพันธมิตรในตลาดการท่องเที่ยว รวมถึงธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ก่อให้เกิดความต้องการแรงงานด้านต่างๆ มากขึ้น ซึ่งแรงงานจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะแรงงานด้านต่างๆ เพื่อให้ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่น เพิ่มทักษะด้านภาษา ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีความต้องการสินค้าบริการมากขึ้น

สำหรับสัดส่วนรายได้ภาคบริการของไทย ขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐบาลว่าจะเน้นการพัฒนาในด้านใด ซึ่งหากนโยบายเน้นในด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมเป็นหลักนั้น จะส่งผลให้รายได้ภาคอุตสาหกรรมโตเร็วกว่าภาคบริการ สัดส่วนรายได้ภาคบริการจะมีแนวโน้มลดลง แต่หากรัฐบาลเน้นนโยบายการพัฒนาภาคบริการ จะส่งผลให้รายได้ภาคบริการโตเร็วกว่าภาคอุตสาหกรรม ซึ่งทำให้สัดส่วนรายได้ภาคบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ดังนั้นจะส่งผลให้อัตราค่าจ้างต่อคนของภาคบริการมีสัดส่วนของค่าตอบแทนที่ต่ำกว่าของภาคอุตสาหกรรม

อย่างไรก็ตามแนวโน้มของธุรกิจค้าส่งค้าปลีกและการขนส่ง รวมถึงธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม (telecommunication) ของไทยเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่ธุรกิจบริการในทศวรรษหน้าที่มีความเสี่ยงต่อการอยู่รอด ได้แก่ ธุรกิจที่จะถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีหรือบริการที่ใช้แรงงานจำนวนมากและไม่เน้นทักษะมากนัก ความท้าทายสำหรับธุรกิจบริการในทศวรรษหน้าดังกล่าว คือ การปรับตัวให้เข้ากับเทรนด์ของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลง โดยการให้บริการที่ครบวงจร หรือการขายแนวคิดที่แปลกใหม่ ภายใต้แนวคิด Best, Good และ Different

ในช่วงเสวนานาพิเศษ เรื่อง “Success Stories: โอกาสธุรกิจในสาขาที่คนไทยไม่คาดคิด” (Success Stories: The Unthinkable Service Businesses) โดย เมย์ ภัทรวรินทร์ ทิมกุล ผู้ก่อตั้งธุรกิจบริการ Exclusive Cuisine & Party “May I Party” และเซฟเวयरการโทรทัศน์ “เรื่องกินเรื่องใหญ่ by pataravarin” กับ อานนท์ ไพโรจน์ ผู้ก่อตั้ง Anon Pairot Design Studio ศิลปินนักออกแบบ นักวางกลยุทธ์ และภัณฑารักษ์ เป็นผู้ร่วมเสวนา และดำเนินรายการโดย ทิน โชคกมลกิจ News Anchor รายการขยายข่าว ช่อง TNN 24

เมย์ ภัทรวรินทร์ อยู่ในวงการบันเทิง เป็นนักแสดง พิธีกร ครูสอนศิลปะการแสดง และนักเขียน มีผลงานการแสดงทั้งละคร ละครเวทีและภาพยนตร์ ที่เป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ และเป็นผู้ก่อตั้งบริษัท ณ วังหลัง โปรดักชั่น จำกัด รับจัดทำและผลิตรายการโทรทัศน์ และรับจัดงานแสดงโดยทั่วไป นอกจากนี้เธอยังผันตัวเองมาเป็นนักทำอาหารโดยการันตีฝีมือโดย โรงเรียนสอนการประกอบอาหาร เลอ กอร์ดอง เบลอ ดุสิต ปัจจุบัน เมย์เป็นโปรดิวเซอร์และผู้ดำเนินรายการ “เต็นรำ ทำครัว” ทางช่องทรูวิชั่น (Home and Food Chanel) HD 85, Explore 2 และ true 10 ด้วยความรักในเรื่องของอาหารการกินด้วยแนวคิด “การทำอาหารเป็นเรื่องไม่เครียดและเรื่องกินเรื่องใหญ่” จึงเกิดแรงบันดาลใจในการทำธุรกิจการจัดเลี้ยงที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม สำหรับลูกค้าที่ต้องการรูปแบบปาร์ตี้ที่เลือกสรรบรรยากาศและอาหารด้วยตัวเอง โดยเมย์จะเป็นผู้รังสรรค์ทุกอย่างตามที่ลูกค้าต้องการ ภายใต้ชื่อ May I Party ซึ่งถือเป็นการบุกเบิกธุรกิจบริการด้านอาหาร โดยยึดหลักการให้บริการที่ลูกค้าจะอึดอวย และได้ความรู้ เรื่องอาหารการกินควบคู่กันไปกับความสนุกสนาน และได้รับความพึงพอใจ ซึ่งจะต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของลูกค้า ในขณะที่เดียวกันตัวของเองก็ได้รับความสุขจากการทำงาน พร้อมกับกำไรที่เป็นเม็ดเงิน

สำหรับข้อคิดในการทำงานของเมย์คือ ควรทำในสิ่งที่ตัวเองทำแล้วมีความสุข ไม่คิดถึงผลกำไรที่เป็นตัวเลข เพราะความสุขคือกำไรอย่างหนึ่ง โดยไม่ได้ตั้งเป้าหมายแต่ใช้ชีวิตไปเมื่อพบปัญหาจึงค่อยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น สำหรับเรื่องของการทำงานเป็นทีมเพื่อให้ทุกคนชอบและรักในสิ่งเดียวกัน เมย์แนะนำว่าอย่าคิดว่ากำลังทำงานให้คิดว่าเป็นงานอดิเรก เป็นสิ่งที่ตัวเองรักและเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต โดยเป็นแบบอย่างในการทำงานให้กับทีมงานเห็นแล้วทำตาม ซึ่งจะดีกว่าการสอน

ด้านการแข่งขันทางธุรกิจและการอยู่รอดท่ามกลางคู่แข่งที่คิดจะทำธุรกิจแบบเดียวกัน เมย์แนะนำให้คงเอกลักษณ์ของตนเองที่เป็นจุดเด่น เพราะลูกค้าต้องการแบบที่เราเป็นจึงเลือกที่จะใช้บริการของเรา และการมีคู่แข่งเท่ากับลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันเมย์เน้นที่ลูกค้าเฉพาะกลุ่มไม่ได้เน้นปริมาณลูกค้า

สำหรับผู้ที่จะเริ่มต้นธุรกิจแนะนำให้เริ่มจากสิ่งที่รักและชอบ ค่อยๆ ทำโดยเริ่มจากจุดเล็กๆ แต่เป็นจุดที่ชอบ ถนัดและทำได้ และไม่กลัวที่จะคิดต่าง เมื่อเห็นว่ามีโอกาสขยายตัวจึงค่อยขยายตัวต่อไป

อานนท์ ไพโรจน์ เจ้าของฉายา “อายุน้อยร้อยล้าน” เป็นนักออกแบบ และพัฒนาลินค้าให้กับแบรนด์ต่างๆ ทั่วโลก จบปริญญาตรีสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาศิลปะอุตสาหกรรม จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เริ่มต้นทำงานประจำในวัย 23 ปี ในฐานะผู้อำนวยการฝ่ายออกแบบ บริษัทศรีวิกรม์กรุ๊ป โฮลดิ้ง มหาชน นอกจากนี้ยังมีผลงานออกแบบในระดับนานาชาติ และยังได้รับรางวัลเหรียญ ศิลป์ พีระศรี จากกรมศิลปากรในฐานะนักออกแบบยอดเยี่ยม แห่งปี 2008-2009 ในปี 2007 ได้ก่อตั้ง บริษัท อานนท์ ไพโรจน์ ดีไซน์สตูดิโอ จำกัด ดำเนินงานด้านออกแบบ และเป็นพี่ปรึกษาและพัฒนาธุรกิจด้วยกลยุทธ์การออกแบบ ปัจจุบันมีลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เป็นแบรนด์ดังมากมาย เช่น FENDI MATRAZ Vitra Design Museum ฯลฯ จากผลงานที่โดดเด่นทำให้ได้รับรางวัลในระดับนานาชาติหลายรางวัล นอกจากนี้จะเป็นนักออกแบบ และเจ้าของธุรกิจแล้ว อานนท์ยังเป็นภัณฑารักษ์และก่อตั้งกลุ่มนักออกแบบหน้าใหม่ในเอเชีย ชื่อ ASIA TALENT เพื่อรวบรวมเครือข่ายงานออกแบบร่วมสมัยที่เกิดขึ้นจากองค์ความรู้งานออกแบบท้องถิ่น ที่นักออกแบบในเอเชียได้รวมตัวกัน และทำงานร่วมกับ WATARU SAKUMA นักออกแบบชาวญี่ปุ่นที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะผ่านโครงการ DEWA: Design from Waste of Agriculture โดยรัฐบาลไทยสนับสนุนโครงการ ในการศึกษาการจัดการเศษเหลือจากผลิตผลทางการเกษตรทั่วประเทศไทย ให้มาเป็นงานออกแบบที่ท้องถิ่นสามารถจัดการขยะและเป็นสินค้าที่สามารถผลิตได้ด้วยศักยภาพท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

อานนท์ เป็นผู้ที่สืบทอดธุรกิจมาตั้งแต่เด็ก โดยตั้งคำถามกับตัวเองเวลาที่ทำงานว่า จะต้องทำงานเท่าไรจึงจะได้สิ่งที่ต้องการ หากทำเพียงอย่างเดียวต้องใช้เวลานาน จึงต้องทำงานอย่างอื่นควบคู่ไปด้วยเพื่อให้ถึงเป้าหมายได้เร็วขึ้น ธุรกิจของอานนท์ จึงไม่เพียงแต่ให้บริการออกแบบ แต่ยังเป็นที่พักผ่อน พัฒนาและวางแผนกลยุทธ์ให้กับลูกค้าอีกด้วย

ในการทำงาน อานนท์ ให้ข้อคิดว่า การดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องเรียนรู้ถึงความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เนื่องจากแต่ละกลุ่มมีความต้องการที่ต่างกันออกไป ต้องเตรียมทีมงานที่พร้อมจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกด้าน ในการให้บริการออกแบบจะต้องสำรวจประวัติของธุรกิจนั้นๆ และมีมุมมองในด้านอื่นๆ มาประกอบการพิจารณา เช่น มุมมองทางเศรษฐศาสตร์ การตลาด เพื่อนำมาประกอบในการออกแบบ โดยธุรกิจของอานนท์ เป็น Design service คือ ให้บริการในการออกแบบ ไม่ใช่ Designer หรือนักออกแบบเพียงอย่างเดียว ดังนั้นการพูดคุยและตั้งคำถามกับลูกค้า จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ได้ข้อมูลมาวิเคราะห์ประกอบการออกแบบ และหาจุดเปลี่ยนจากความคิดเดิม เพื่อให้ได้รูปแบบของผลิตภัณฑ์ที่เป็นที่ต้องการของตลาด

สำหรับการสร้างทีมงานให้มีความรักต่องานที่ทำ อานนท์ ให้ข้อคิดว่า ต้องทำให้ทีมงานรู้สึกว่าการที่ทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกคน และทุกคนเป็นคนสำคัญ มีตัวตน หากทุกคนรู้สึกถึงความสำคัญของสิ่งที่ตนเองทำ จะทำให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ในเรื่องของการแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจ อานนท์ เห็นว่า หากปัญหามีมาก ลูกค้าก็จะมากไปด้วย ให้มองว่าผู้ที่อยู่ในธุรกิจเดียวกันเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ หากต้องการชนะการแข่งขันจะต้องหาความแตกต่าง และเปลี่ยนมุมมองในการคิด

อานนท์ ให้ข้อแนะนำในการทำธุรกิจบริการว่า ให้คิดแบบแมว คือ มีความสดใสร่าเริง ไม่ต้องมีนิยาม ไม่คิดถึงคู่แข่ง แต่ให้ทำตัวให้กลมกลืน ต้องมีการปรับตัว และเข้าใจบริบทที่อยู่รอบด้าน ที่สำคัญคือ ต้องมีใจรักบริการ (service mind) และให้คิดว่าธุรกิจมีขึ้นและลง ซึ่งเกิดจากปัจจัยต่างๆ ให้ต่อสู้กับตัวเองอย่าไปต่อสู้กับคนอื่น เมื่อถึงจุดจุดหนึ่ง อาจมีการขยายฐานธุรกิจเดิมเพื่อเป็นการเชื่อมโยงธุรกิจที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน



สำนักนายกรัฐมนตรี

okmd

**OFFICE OF KNOWLEDGE
MANAGEMENT AND DEVELOPMENT
(PUBLIC ORGANIZATION)**

CMMU Building 18th -19th Floor,
69 Vibhavadi - Rangsit Road, Samsen Nai,
Phayathai, Bangkok 10400 Thailand

Opening Hours: Mon.-Fri. 09.00 - 17.00

Tel : (+66) 2105 6500

Fax : (+66) 2105 6556

www.okmd.or.th