

# ตลาดโฟน เผย วิถีชีวิต Covid-19 ขยาย Eco system โลกออนไลน์ แบบก้าวกระโดด เน้นคนทำธุรกิจปรับ ตัวรับ New Normal



ดร. ไชยพงศ์ อัครกิตติจินดา กรรมการผู้จัดการ บริษัท ตลาดโฟนดอทคอม จำกัด กล่าวว่า ช่วงนี้ ยอดขายของร้านขายโทรศัพท์มือถือต่างๆ ลดลง ในขณะที่ยอดซื้อ Gadget และสินค้าออนไลน์ต่างๆ เพิ่มขึ้นจากเดือน กุมภาพันธ์ 20-25% ขณะที่คนออกไปไหนไม่ได้ แต่ความต้องการในการซื้อข้าวของเครื่องใช้ต่างๆ ยังมีอยู่ ส่งผลให้การขายออนไลน์เติบโตขึ้นแบบก้าวกระโดด

แม้ว่าสินค้าบางอย่างรัฐจะอนุญาตให้เปิดขายตามปกติ แต่ประชาชนก็หันมาซื้อออนไลน์ด้วยเหตุผลว่าไม่ต้องการเพิ่มความเสี่ยงในการติดต่อเชื้อส่งผลให้โลกอีคอมเมิร์ซคึกคักเป็นประวัติการณ์ คนที่ไม่เคยซื้อออนไลน์หรือเดลิเวอรี่ ก็หันมาซื้อมากขึ้น ส่วนคนที่ซื้อออนไลน์อยู่แล้ว ก็ซื้อในปริมาณและความถี่ที่สูงขึ้นเช่นกัน อย่างไรก็ตาม วิถีชีวิตครั้งนี้ถือเป็นความท้าทายโดยตรง เพราะเมื่อผู้ซื้อมีมาก ผู้ขายหน้าใหม่ๆ ก็เพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว โจทย์สำคัญคือ จะรักษาลูกค้าไว้ได้อย่างไร และจะทำอย่างไรให้ลูกค้าเชื่อมั่นในร้านของเรา

“ส่วนหนึ่งคือ ระบบการจัดการหลังบ้านต้องดี เพราะถ้าขายในโลกออนไลน์นั้น ลูกค้าจะมาจากทุกหนแห่งทั่วประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง ประกอบกับความอดทนของผู้ซื้อออนไลน์จะค่อนข้างน้อย หากไม่ตอบสนองอย่างรวดเร็ว อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนใจไม่ซื้อ หรือหันไปซื้อที่อื่นได้ ดังนั้น จึงควรวางทางตั้งรับตรงนี้ให้ดี”

โลกออนไลน์ปรับเปลี่ยนเร็วมาก คนทำธุรกิจต้องปรับตัวให้ทันสินค้าที่ขายดีและกลยุทธ์ทางการตลาดที่ใช้ได้ดีวันนี้ อาจใช้ได้ไม่ดีในวันพรุ่งนี้ วันนี้ตลาดโฟนมีเว็บไซต์ประมูลออนไลน์ ซึ่งเพิ่มจากการประมูลมือถือ มาเป็นสินค้าที่คนกำลังนิยมซื้อ อย่าง เจลและสเปรย์ทำความสะอาด เพื่อเพิ่มสีสันในการช้อปออนไลน์ และยังเป็นการเพิ่มช่องทางเข้าถึงสินค้าให้กับผู้บริโภค ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี จากการสำรวจของเฟซบุ๊กเมื่อปลายปี 2562 พบว่าคนไทยใช้ระบบแชทในการซื้อของมากที่สุดในโลกเนื่องจากความสะดวกสบายในการใช้งาน โดย 27% ระบุว่า ใช้การแชทช่วยต่อการซื้อ 61% ใช้แชทเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้า 37% บอกว่าใช้ต่อราคาได้ ส่วนการชำระเงินนั้น การชำระเงินปลายทาง และการโอนเงินผ่านธนาคารเป็นวิธีการชำระเงินที่คนไทยนิยมใช้มากที่สุด

ทั้งหมดนี้จะส่งผลกระทบต่อตรงทั้งระบบ และก่อให้เกิด New Normal หรือ สิ่งใหม่ที่จะกลายเป็นวิถีปกติในหลายๆ มิติของสังคมหลังจากวิกฤติ Covid-19 คลี่คลาย เพราะพฤติกรรมของผู้บริโภคที่โดนบังคับให้เปลี่ยนในวันนี้ จะเป็น New Normal หลังจากนั้นแน่นอน ทำให้คนทำธุรกิจ ต้องมานั่งตีโจทย์กันใหม่

“ดังนั้น ในแง่ธุรกิจช่วงนี้จะมองว่ามีแต่วิกฤติก็ได้ เพราะมีโอกาสทางธุรกิจหลายๆ ด้านเกิดขึ้นอย่างมหาศาล เราต้องมองในมุมบวก และหาทางปรับตัวให้ได้มากที่สุด”

เว็บไซต์: [www.taradphone.com](http://www.taradphone.com) / เว็บไซต์ประมูลออนไลน์: [www.taradphone.com/bid](http://www.taradphone.com/bid)

เฟซบุ๊ก: [www.facebook.com/taradphonethailand](http://www.facebook.com/taradphonethailand)