

บทความวิชาการ การตลาดแบบ “จับอารมณ์” คนฟัง : สูตรความสำเร็จของแอปพลิเคชันเพลง Spotify

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์นับทอง ทองใบ

น.ส.พ. บางกอกทูเดย์ ฉบับที่ 223 วันที่ 1-7 พฤษภาคม 2563 หน้า 35

ไฟล์น.ส.พ. ฉบับเต็ม [https://drive.google.com/file/d/1Z\\_tl2JMMc8YfuLZYe5xnYzDRcsYzbK2/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Z_tl2JMMc8YfuLZYe5xnYzDRcsYzbK2/view?usp=sharing)

เปิดอ่านแบบออนไลน์ <https://online.fliphtml5.com/zyyv/clrg/#p=35>

35



### Your Daily Mixes

Play the music you love, without the effort. Packed with your favorites and new discoveries.

**Your Daily Mix 1**

Drake, Justin Bieber, and more

**Your Daily Mix 2**

Drake, Justin Bieber, and more

**Your Daily Mix 3**

Drake, Justin Bieber, and more

**Your Daily Mix 4**

Drake, Justin Bieber, and more

**Your Daily Mix 5**

Drake, Justin Bieber, and more

**Your Daily Mix 6**

Drake, Justin Bieber, and more



## การตลาดแบบ ‘จับอารมณ์’ คนฟัง สูตรสำเร็จแอปพลิเคชันเพลง Spotify

ในขณะที่การฟังเพลงผ่านคลื่นวิทยุเป็นเรื่องตกเทรนด์ของคนสมัยนี้ แต่เชื่อว่า “สื่อเสียง” จะตกตายตามกันไปด้วย เพราะจากรายงาน Digital Thailand ประจำปี 2020 ของ We are Social หน่วยงานที่รวบรวมเทรนด์สื่อดิจิทัลระดับโลกพบว่าแพลตฟอร์ม “สื่อเสียง” กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการฟังเพลงแบบ Music Streaming หรือการเข้าถึงเพลงออนไลน์ที่มีให้เลือกฟังมหาศาลโดยไม่ต้องเปลืองพื้นที่คอมพิวเตอร์หรือสมาร์ตโฟนเพื่อจัดเก็บเพลง โดยธุรกิจ Music Streaming ทั่วโลกในปี 2019 สร้างรายได้มากขึ้นถึง 34% เติบโตสูงกว่าธุรกิจ Video Streaming ถึง 5 เท่า วันนี้จึงขอยกกรณีศึกษาความสำเร็จของแอปพลิเคชัน Music Streaming ที่ครองใจผู้ฟังเป็นอันดับ 1 ของโลกอย่าง Spotify ที่เข้ามาเปิดตัวในไทยไปเมื่อสิงหาคม 2561 และมีตัวเลขผู้ใช้บริการมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบัน (สิ้นปี 2562) มีสมาชิกทั่วโลกกว่า 271 ล้านคน

จุดเด่นที่สุดของ Spotify คือการนำเอาเทคโนโลยี AI มาวิเคราะห์ประวัติการฟังเพลงในอดีตเพื่อแนะนำเพลงใหม่ๆ ที่เข้า

กับรสนิยมของผู้ฟังแต่ละคนเท่านั้น มีเพลย์ลิสต์ Daily Mix “เพลงที่ใช่เฉพาะคุณ” ที่คอยอัปเดตการผสมผสานถึง 6 แนวเพลงที่เราชอบให้อยู่เสมอ คนฟังจึงสนุกสนานอยู่ตลอดว่า “คราวนี้จะมีมิชเพลย์ลิสต์แบบไหนให้กันนะ?” และทุกสิ้นปียังทำสรุปรายงานผลและจัดอันดับการฟังเพลงให้ด้วยว่าเราเลือกฟังศิลปินคนไหนมากที่สุด จากทั่วประเทศ และแนวเพลงแบบไหนคือ “ตัวตน” ของเราที่แท้จริง จึงไม่น่าแปลกใจที่ผู้ใช้บริการจะรู้สึกที่ว่าทำไมแอปนี้ “ฉลาดจัง! มันรู้จักเรามากกว่าตัวเราเองเสียอีก?” สิ่งที่ Spotify โดดเด่นกว่าแอปฟังเพลงออนไลน์อื่นๆ จึงเป็นการ “จับอารมณ์” ทำตัวเป็น “ผู้รู้ใจ” ความรู้สึกของคนฟัง ซึ่งการทำหน้าที่ผู้รู้ใจแนะนำเพลงให้ถูกจริตของแต่ละคนอย่างแท้จริงย่อมตอบโจทย์คนใน พ.ศ.นี้ ที่อยู่กับตัวเอง ชลุดกับโลกโซเชียล ห่างไกลความสัมพันธ์แบบเห็นหน้าคำตากันในสังคม

เพราะในยุคที่เราขาดคนรู้ใจข้างกาย Spotify คือคนคนนั้น... AI ที่ช่วยทำหน้าที่แทนมนุษย์ เป็นการตอบโจทย์ผู้ใช้สื่อรุ่นใหม่ โดยเฉพาะเจน Y และ Z ที่มีลักษณะคือ “ตามใจฉัน” (Customization) วาง “อารมณ์” อยู่เหนือ “เหตุผล” แต่การตลาดโดย “จับอารมณ์” เพื่อตามใจผู้บริโภคอย่างเดียวก้ออาจ “จับใจ” คนฟังไม่ได้ในระยะยาว เพราะความรู้สึกทางอารมณ์ของคนเรา

มักชั่วคราว ประเดี๋ยวประด๋าว การสร้างความผูกพันกับตัวมนุษย์ จึงต้องควบคู่กันไปด้วย ดังนั้น Spotify จึงได้เริ่มมุ่งที่การสร้าง original content ในการรุกธุรกิจ Podcast (สื่อเสียงที่มีผู้ดำเนินรายการในรูปแบบหลากหลาย) ว่าง่ายๆ Spotify พยายามทำตัวเป็น “Netflix of audio” นั่นเอง

ไม่ว่าจะเป็นการ “จับอารมณ์” ผู้ฟัง หรือความพยายามสร้างคอนเทนต์ของตัวเองเพื่อดึงดูดคนฟังด้วยตัวผู้จัดรายการและตัวเนื้อหาแบบ exclusive Spotify นับเป็นตัวอย่างของผู้ผลิตสื่อที่แสดงให้เห็นว่าการจะอยู่รอดได้ในโลกที่ใช้สื่อมีตัวเลือกคอนเทนต์ และช่องทางมากมายมหาศาลเช่นทุกวันนี้ ต้องรู้จักและใส่ใจการทำ Content Marketing ที่มีผู้บริโภคเป็นศูนย์กลาง (Customer-Oriented) เพื่อสร้างความผูกพันในการเป็น “ผู้รู้ใจ” รู้ลึก รู้จริง ที่เข้าถึง insight ของผู้บริโภคแต่ละคนอย่างแท้จริง ■

เรื่อง : ผศ.นับทอง ทองใบ  
หัวหน้าสาขาวิชาดิจิทัลทีวีและสื่อออนไลน์  
คณะนิเทศศาสตร์ ม.ศรีปทุม  
ภาพ : marketeeronline, jaben restful

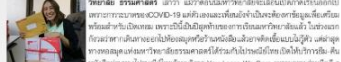




คนไทย ช่วย คนจีน COVID-19 ให้อิ่มท้องทุกครอบครัวในเขต

การระบาด COVID-19 ทำให้จีนและโลกตะวันออกต้องดิ้นรนดิ้นรน การขาดอาหารและโภชนาการที่ดีเป็นสิ่งสำคัญในการต่อสู้กับโรคระบาด...

ช่วยเหลือผู้ขาดอาหาร 200 ครอบครัว 200 ครอบครัว



ช่วยเหลือผู้ขาดอาหาร 200 ครอบครัว 200 ครอบครัว... การช่วยเหลือผู้ขาดอาหารเป็นสิ่งสำคัญในการต่อสู้กับโรคระบาด...

SME ไทย-ผู้ประกอบการ-ถูกจำกัดด้านการผลิตอาหาร-แรงงาน



การที่ผู้ประกอบการ SME ไทยต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านการผลิตอาหารและแรงงาน... การที่ผู้ประกอบการ SME ไทยต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านการผลิตอาหารและแรงงาน...

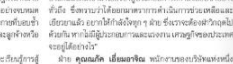
การที่ผู้ประกอบการ SME ไทยต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านการผลิตอาหารและแรงงาน... การที่ผู้ประกอบการ SME ไทยต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านการผลิตอาหารและแรงงาน...

ช่วยเหลือผู้ขาดอาหาร 200 ครอบครัว 200 ครอบครัว... การช่วยเหลือผู้ขาดอาหารเป็นสิ่งสำคัญในการต่อสู้กับโรคระบาด...



ช่วยเหลือผู้ขาดอาหาร 200 ครอบครัว 200 ครอบครัว... การช่วยเหลือผู้ขาดอาหารเป็นสิ่งสำคัญในการต่อสู้กับโรคระบาด...

กลุ่มผู้ขาดอาหาร 200 ครอบครัว 200 ครอบครัว



ช่วยเหลือผู้ขาดอาหาร 200 ครอบครัว 200 ครอบครัว... การช่วยเหลือผู้ขาดอาหารเป็นสิ่งสำคัญในการต่อสู้กับโรคระบาด...

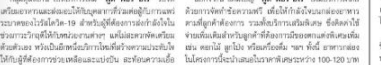


การดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Spotify

ในขณะนี้ทางแพลตฟอร์มสตรีมมิ่งเพลง Spotify ได้เปิดตัวแอปพลิเคชันใหม่สำหรับผู้ใช้ในประเทศไทย... การดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Spotify...



กลุ่มผู้ขาดอาหาร 200 ครอบครัว 200 ครอบครัว



ช่วยเหลือผู้ขาดอาหาร 200 ครอบครัว 200 ครอบครัว... การช่วยเหลือผู้ขาดอาหารเป็นสิ่งสำคัญในการต่อสู้กับโรคระบาด...



ช่วยเหลือผู้ขาดอาหาร 200 ครอบครัว 200 ครอบครัว... การช่วยเหลือผู้ขาดอาหารเป็นสิ่งสำคัญในการต่อสู้กับโรคระบาด...



กลุ่มผู้ขาดอาหาร 200 ครอบครัว 200 ครอบครัว



ช่วยเหลือผู้ขาดอาหาร 200 ครอบครัว 200 ครอบครัว... การช่วยเหลือผู้ขาดอาหารเป็นสิ่งสำคัญในการต่อสู้กับโรคระบาด...

www.bangkoktoday.com 07-000-0000000-0000000-7-0000000-0000000-2563

**บางกอกทูเดย์**  
บางกอก

ISSN 11457316  
www.bangkoktoday.com  
facebook.com/BangkokTodayFan

เหมือนเลขจีนขยู่ไหน สุกทำขมิบไม่ทิ้ง  
เข็ซังขิมและสินหิม นินเห็นโลกเฉลกหน้า  
ขนิมนินเวาทุก สักานขนทณ ทนนักวิลาทล  
**ชีวิตที่ปลิวปลิว**  
**เยี้ยวยาที่เบาบาง**  
**ตราขาปขยิมรัฐบาลตุ**

ชื่อ: Pichai Chaiyapong  
 07-000-0000000-0000000-7-0000000-0000000-2563