

จะมีความคิดว่าเจ้าของสินค้าหรือเจ้าของกิจการจะต้องเป็นผู้ นำเสนอนวัตกรรมสินค้าหรือบริหารเพียงด้านเดียว ซึ่งหากให้ เจ้าของสินค้าหรือเจ้าของกิจการต้องมาผลิตเพียงฝ่ายเดียว นั้น โอกาสในการสร้างนวัตกรรมนั้นจะมีจำกัด เพราะหากเน้น ให้เจ้าของสินค้าหรือเจ้าของกิจการมาเป็นฝ่ายผลิตอะไรใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา ก็เกิดทางตันขึ้นมาง่าย ๆ ทำให้เจ้าของสินค้า หรือเจ้าของกิจการจำเป็นต้องลงทุนเกี่ยวกับการวิจัยและพัฒนา เพื่อจะได้เกิดอะไรใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการ ของลูกค้า แต่วิธีนี้สามารถทำได้เฉพาะในองค์กรใหญ่ๆเท่านั้น หากเป็น SMEs ก็แทบจะหมดโอกาสเลย

ดังนั้นธุรกิจแนวใหม่ไม่ว่าจะเป็นรายใหญ่หรือรายเล็ก ก็ตามจึงต้องสร้างนวัตกรรมที่ดีจากลูกค้า ยิ่งเป็น SMEs ยิ่ง ต้องใช้วิธีการนี้ เพื่อให้เข้าถึงเรื่องของความต้องการ ซึ่งจะ ทำให้มีการพัฒนาไปสู่นวัตกรรมที่ดี นวัตกรรมที่มีมาจาก ความต้องการของลูกค้าและคิดค้นขึ้นมาเองจากผู้ประกอบการ มักมี ลักษณะเฉพาะตัวสำหรับธุรกิจนั้นโดยตรง ไมใช่จะเกิดได้กับ ธุรกิจทุก ๆ ประเภท ดังนั้นนวัตกรรมจึงไม่จำเป็นต้องมาจาก ความคิดของผู้ประกอบการเพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น สภาวะแวดล้อมสิ่งรอบตัวและลูกค้าก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ ผู้ประกอบการไม่ว่ารายใหญ่หรือเล็กสามารถสร้างนวัตกรรมที่ สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างชัดเจนและ ก่อให้เกิดผลสำเร็จในเวลาต่อมา เราลองมาดูกรณีศึกษาจาก ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จกัน

บริษัท Microsoft ได้พัฒนาสินค้ามาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะระบบปฏิบัติการ Windows ซึ่งปัจจุบันนี้ได้พัฒนามาจนถึง ระบบปฏิบัติการ 10 แล้ว ซึ่ง Windows ในภาคล่าสุดนี้เป็น นวัตกรรมที่มีกระแสตอบรับดีทีเดียว ซึ่งหนึ่งที่ บริษัท Microsoft ใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างนวัตกรรมใหม่ก็คือ ความ ต้องการของลูกค้า ซึ่งช่วงหนึ่ง บริษัท Microsoft ได้ ออก ระบบปฏิบัติการ Windows Vista ออกมา ซึ่งกระแสตอบรับ จากลูกค้าไม่ค่อยจะดีเท่าไร Microsoft ก็ปรับปรุงและพัฒนา จนได้ Windows 7 ออกมาแก้ไขสถานการณ์ ซึ่งก็ช่วยยัดได้ใน ระดับหนึ่ง Microsoft ก็ช่วงไปสักระยะ เพราะกำลังรอการ ปฏิวัติวงการไอทีครั้งใหญ่นั้นคือ Microsoft ก็ใช้ปัจจัยของ สภาวะแวดล้อมและสถานการณ์ให้เป็นประโยชน์ด้วย เมื่อ โทรศัพท์มือถือสามารถพกพาเข้ามาเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คน Microsoft จึงค่อย ๆ เปิดตัว ระบบปฏิบัติการ Windows 8 พร้อม ๆ กับ โทรศัพท์มือถือแบบ Windows Phone แต่ กระแสตอบรับมาดีเพียงช่วงแรก ลูกค้าไม่ค่อยชอบความ

เปลี่ยนแปลงที่ไม่ลงตัวของ Windows 8 เพียงเวลาแค่ 1 ปีเศษ เห็นจะได้ Microsoft จึงออกกระบวนปฏิบัติการ Windows 8.1 เพื่อมากอบกู้สถานการณ์ ซึ่งก็เรียกได้ว่าช่วยได้ดีทีเดียว พร้อมกันนั้น Microsoft ก็ฟังเสียงลูกค้าและพัฒนา Windows 10 อยู่เบื้องหลัง และเมื่อทุกอย่างลงตัวจึงเปิดตัว Windows 10 ให้ทุกคนได้ Happy กันอย่างทุกวันนี้ ซึ่งเราจะ เห็นได้ว่านวัตกรรมใหม่ ๆ ของ Microsoft เกิดขึ้นมาพร้อมกับ ความต้องการของลูกค้าและสถานการณ์ในขณะนั้น Microsoft อาศัยลูกค้าและสภาวะแวดล้อมเป็นปัจจัยในการสร้างสรรค์สิ่ง ใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น

“นวัตกรรมเป็นเรื่องของการ ให้ผลประโยชน์แก่ลูกค้า ให้ในสิ่งที่พวกเขาต้องการ เป็นเรื่องของการขาย ความเชื่อถือ การสร้างมูลค่าเพิ่ม”

เราลองมาดูบริษัทของไทยกันบ้าง อย่าง บริษัท **ซี. เอ.พี.พี. กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด** ซึ่งเป็นบริษัท ผู้ผลิตยา คุณ แคน สมุนไพรสดใช้จากบอระเพ็ด ซึ่งจากกระแสความตื่นตัวของผู้คนในประเทศไทย รวมถึงหลาย ๆ ประเทศในโลก ที่เริ่ม กลับมาให้ความสำคัญกับสมุนไพร เพราะรู้สึกว่าจะให้ผลข้าง เคียงน้อยกว่าสารเคมี บริษัท ซี.เอ.พี.พี. กรุ๊ป จึงหยิบเอา กระแสความตื่นตัวนั้นมาใช้ ระดมทีมวิจัยนำเอาสมุนไพรไทยที่เป็น ยาตำรับอย่างบอระเพ็ดซึ่งมีสรรพคุณในการลดไข้ ร่วมกับการออกฤทธิ์ที่มีผลทางชีวภาพของสมุนไพรชนิดต่าง ๆ เช่น น้ำเต้า โทศ และส้มซ่า มาต่อยอดพัฒนาด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีกระบวนการผลิตที่ได้มาตรฐานและควบคุมคุณภาพ ของสารสกัดด้วยเทคนิคการผ่านความร้อนสูงภายในระยะเวลา สั้น ๆ ทำให้ยังคงประสิทธิภาพในการลดไข้ในคนที่เพิ่งมีอาการ ไข้เบื้องต้น สามารถใช้ทดแทนยาพาราเซตามอล และลดอาการ

ข้างเคียงของการใช้ยาเคมีได้ หรืออย่าง บริษัท ซูกาเวีย จำกัด ที่พบว่าประเทศไทยมีจำนวนผู้ป่วยเป็นโรคเบาหวานเป็นจำนวนมาก เพราะอาหารการกินของคนไทยนั้นมักจะมีรสชาติจัดจ้าน และชัดเจน คนไทยจึงรับประทานอะไรก็จะมีรสชาติไม่จืดชืด หรือกลาง ๆ ใครที่ชอบรสหวานจึงเติมหวานอย่างเต็มที่ จึงทำให้สุดท้ายป่วยเป็นเบาหวานกันมาก บริษัท ซูกาเวีย จำกัด เห็นความต้องการของกลุ่มคนเหล่านี้จึงพยายามพัฒนาสารให้ความหวานจากธรรมชาติ ซึ่งเป็นการนำเอาหญ้าหวานมาผ่านกระบวนการ การสกัดด้วยน้ำร้อนผ่านกระบวนการทำให้บริสุทธิ์ โดยใช้เรซินดูดซับสารสำคัญ และทำการชะล้างสารสำคัญออกจากเรซินด้วยตัวทำละลาย ทำให้ได้สามารถผลิตสารสกัดสตีวียออลไกลโคไซด์ที่มีความเข้มข้นสูงใช้ทดแทน น้ำตาลและสารสังเคราะห์ เราจะเห็นว่าทั้งสองบริษัทของคนไทย ก็ล้วนอาศัยปัจจัยจากลูกค้าเป็นตัวกระตุ้นในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ



ทางธุรกิจขึ้นมาทั้งสิ้น

นวัตกรรมจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้องค์กรของคุณมีความได้เปรียบคู่แข่ง นวัตกรรมเป็นเรื่องของการให้ผลประโยชน์แก่ลูกค้า ให้อะไรที่พวกเขาต้องการ เป็นเรื่องของการขายความเชื่อถือ การสร้างมูลค่าเพิ่ม ซึ่งคุณค่านี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะคงอยู่ได้นานเพราะเกิดจากความสามารถภายในของเราเอง การจะสร้างนวัตกรรมได้คุณจะต้องรู้จักมองหาความแตกต่าง และเข้าถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการจริง ๆ และสิ่งสำคัญคุณก็ต้องกลับมามองความพร้อมขององค์กรของตัวเองด้วย ว่ามีความพร้อมแค่ไหนที่จะต่อยอดไปสู่นวัตกรรมใหม่ ๆ คุณมีเงินทุน บุคลากร องค์กรความรู้และเทคโนโลยี ที่พร้อมแล้วหรือยัง ด้านการบริหารจัดการ และการตลาด ตลอดจนการสร้างโอกาสทางการตลาดสำหรับสินค้าตัวใหม่ของธุรกิจและการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีต้นทุนที่เหมาะสมมีแผนการที่ดีแล้วแค่ไหน หากคุณมีทุกอย่างพร้อมแล้ว คุณมีการพัฒนาต่อยอดความรู้และเทคโนโลยีขึ้นสูงอย่างต่อเนื่องหรือไม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะผลักดันให้องค์กรของคุณสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ตามที่คุณต้องการได้