

รูปแบบการดำเนินธุรกิจเพื่อความสำเร็จระดับสูงที่มีนวัตกรรม*

INNOVATIVE BUSINESS MODEL FOR HIGH ACHIEVEMENT

ชัชณะ เตชคณา

Jusana Techakana

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

King Mongkut's University of Technology Northern Bangkok, Thailand

E-mail: aerm2503@yahoo.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแนวทางในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการที่ได้รับรางวัล Bai Po Business Awards 2) เพื่อสร้างนวัตกรรมรูปแบบของการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จระดับสูงเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วย โดยใช้คำถามแบบปลายเปิดซึ่งแบบสัมภาษณ์ (Interview Protocol) ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะมีรูปแบบซึ่งมีคำถามที่สร้างขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ (Interview Guide Approach) คำถามเหล่านี้จะถูกเตรียมไว้ล่วงหน้าก่อนการสัมภาษณ์จริง ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาแบบสัมภาษณ์ขึ้นโดยใช้ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยได้มีการตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ พบว่าข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ ครอบคลุมวัตถุประสงค์ อ่านและทำความเข้าใจได้ง่ายและสามารถให้คำตอบได้ครบถ้วน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับรางวัล Bai Po Business Awards จำนวน 47 ราย เพื่อแสวงหานวัตกรรมรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จในระดับสูงโดยวิเคราะห์ตามประเด็นที่คณะกรรมการตัดสินรางวัลใช้ในการประเมิน 10 ประเด็น ผลของการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจในยุคใหม่จะต้องเริ่มด้วยสำนึกของการเป็นผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญกับผู้บริโภค และสร้างคุณค่าให้แก่ทุกภาคส่วนที่มีความสำคัญกับความสำเร็จของธุรกิจ ด้วยการแสวงหานวัตกรรม ให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้า บริการและการทำธุรกรรม และให้ความสำคัญกับการสร้างตราสินค้าให้มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นแตกต่างจากคู่แข่ง โดยผู้ประกอบการจะต้องมีภาวะผู้นำ สามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นคนเก่ง คนดี มีความสุข และทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะตามหลักของการบูรณาการ และครอบคลุม 10 ประเด็นตามเกณฑ์ของการตัดสินรางวัล

คำสำคัญ: นวัตกรรมรูปแบบการดำเนินธุรกิจ, ความสำเร็จของธุรกิจ, ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

* Received 30 January 2020; Revised 29 March 2020; Accepted 29 March 2020



Abstract

The objectives of this thematic paper were as follows: 1) To study business guidelines for entrepreneurs who have won the Bai Po Business Awards 2) To create an innovative model of business that achieves high levels of success. By use a qualitative research conducted By using open-ended questions, the Interview Protocol, which is used to collect data from key informants, will have a form with questions created. As an interview guide approach, these questions will be prepared in advance of the actual interview. The researcher created and developed the interview form using data from literature review. And the conceptual framework of the research By having an interview examination form Found that the questions in the interview form Cover objectives Easy to read and understand, and able to provide complete answers Important informant with 47 SME entrepreneurs who received Bai Po Business Awards, and the findings were analyzed according to the 10 criteria the judges used to select the award winners. The findings revealed that to attain high achievement in this new era, entrepreneurship must be a starting point, and the business must be customer focus, along with the mission to create values for all stakeholders. The entrepreneurs must embrace innovation with a focus on quality of products, services, and transaction. Branding is a must to create brand equity with competitive differentiation. The entrepreneurs must have leadership with the competency of human resource management to build a workforce that is competent, ethical, and happy, which will result in strong integrated teamwork. And covers 10 points according to the criteria of award decision

Keywords: Business Model Innovation, Business Success, Small Medium Enterprises

บทนำ

การประกอบธุรกิจในปัจจุบันจะต้องให้ความสำคัญกับนวัตกรรมในการดำเนินธุรกิจที่ไม่ใช่เป็นเพียงนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีเท่านั้น แต่จะต้องเป็นนวัตกรรมทางความคิด นวัตกรรมทางด้านระบบ นวัตกรรมทางด้านพฤติกรรมที่จะทำให้เกิดนวัตกรรมทางด้านรูปแบบในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จที่เป็นเลิศ เนื่องจากนวัตกรรมเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันทางธุรกิจและช่วยลดต้นทุนในการประกอบธุรกิจได้อย่างไรก็ตามหากองค์กรสร้างนวัตกรรมนั้นเพียงผู้เดียวก็อาจจะประสบผลสำเร็จได้ยากดังนั้นองค์กรจำเป็นต้อง



สร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อพัฒนาความร่วมมือภายในโซ่อุปทาน เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความรู้เทคนิคการปฏิบัติงานโดยสร้างธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs มุ่งมั่นที่จะนำพาธุรกิจ SMEs ไปสู่ความสำเร็จ ได้เปรียบในเชิงแข่งขันทางธุรกิจในยุคปัจจุบันได้ (วีรวิทย์ เลิศไทยตระกูล, 2557)

ความสำเร็จสูงสุดของธุรกิจ ซึ่ง Arnold C.Cooper Carolyn Y.WooWilliam C.Dunkelberg ระบุว่าผู้ประกอบการที่เจ้าของธุรกิจต้องวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงสู่ความสำเร็จ อัตราต่อรองที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของธุรกิจใหม่นั้นมีสมมติฐานว่าผู้ที่ "มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ" ขึ้นอยู่กับภูมิหลังส่วนบุคคลและลักษณะของบริษัทของพวกเขาโอกาสประสบความสำเร็จของตัวเออนั้นถูกแยกออกจากสถิติมหภาคที่ผ่านมาอย่างมากจากการรับรู้โอกาสสำหรับธุรกิจระดับสูงและจากลักษณะทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับคู่แข่ง (บริษัทใหม่) การตัดสินใจ ต้องมาจากการทบทวนรอบด้าน ทันต่อเหตุการณ์กล้าได้ กล้าเสียประเมินจากบริบทโอกาสและความสำเร็จสูง นอกจากนี้ Emilio Castilla จาก MIT Sloan School Of Management สอนเรื่องคน ว่าการบริการ Human Resources กล่าวว่า "คุณเครื่องคุณง่าย คุณคนคุณยาก" นอกจากนี้กล่าวอีกว่า "ความสำเร็จนี้มันไม่มีสูตรสำเร็จ จริง ๆ นะ" มันไม่ตายตัว ของโลกแห่งความเป็นจริง ความสำเร็จ คือ บทเรียน ความรู้ ที่จะได้เพิ่มขึ้นทุก ๆ วัน จากการลงมือทำ (Arnold C.Cooper Carolyn Y.WooWilliam C.Dunkelberg, 1988)

โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ตามประเด็นที่คณะกรรมการตัดสินรางวัลใช้ในการประเมิน 10 ประเด็น ผู้ประกอบการกลุ่มที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างในการจัดวางนวัตกรรมรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จระดับสูงกลุ่มหนึ่งก็คือผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับรางวัล Bai Po Business Awards ที่ดำเนินจัดการประกวดด้วยความร่วมมือกันระหว่างสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ SME ที่ชนะการประกวดรางวัล Bai Po Business Awards ใน 9 รุ่น จำนวน 47 รายจะเป็นประโยชน์ในการแสวงหาแนวทางของการดำเนินธุรกิจด้วยนวัตกรรมรูปแบบการดำเนินธุรกิจเพื่อความสำเร็จในระดับสูง โดยที่ประสบความสำเร็จในระดับสูง ส่งผลต่อธุรกิจ ผู้ที่เกี่ยวข้อง และ อื่น ๆ จะได้รับประโยชน์ในแง่ที่นอกจากการสร้างการแข่งขันให้กับธุรกิจในประเทศไทยแล้วมีการคืนคุณค่าสู่สังคมรอบข้างและภายนอกด้วยในแง่ของความรับผิดชอบต่อสังคม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการที่ได้รับรางวัล Bai Po Business Awards
2. เพื่อนำเสนอนวัตกรรมรูปแบบของการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จระดับสูง



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เอกสารด้วยการทบทวนวรรณกรรม ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ มีขอบเขตคือการศึกษาในเรื่องนวัตกรรมรูปแบบการดำเนินธุรกิจ “ความสำเร็จระดับสูง” เก็บข้อมูลจากผู้ที่ได้รับ “รางวัล Bai Po Business Awards” ใช้คำถามแบบปลายเปิดซึ่งแบบสัมภาษณ์ (Interview Protocol) ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะมีรูปแบบซึ่งมีคำถามที่สร้างขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ (Interview Guide Approach) คำถามเหล่านี้จะถูกเตรียมไว้ล่วงหน้าก่อนการสัมภาษณ์จริง ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาแบบสัมภาษณ์ขึ้นโดยใช้ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยได้มีการตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ที่มีการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านในการทำธุรกิจและเข้าใจนวัตกรรมที่เป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัย ผู้เชี่ยวชาญในการทำธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้จำนวน 3 ท่าน ผลการตรวจแบบสัมภาษณ์พบว่าข้อคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ อ่านและแปลความหมายเข้าใจได้ง่ายและสามารถให้คำตอบได้ครบถ้วน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้บริหารระดับสูงที่เป็นเจ้าของธุรกิจที่ได้รับรางวัล Bai Po Business Awards ทั้งหมด 9 รุ่น เป็นจำนวน 47 คน ประกอบด้วยธุรกิจในอุตสาหกรรมที่หลากหลาย ทั้งสินค้าจับต้องได้สำหรับผู้บริโภค สินค้าอุตสาหกรรม และสินค้าบริการ ทุกธุรกิจที่รวมอยู่ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในระดับสูงคือเป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจผู้ที่ถูกคัดเลือกเข้ารับรางวัล Bai Po Business Awards อีกทั้งคณะกรรมการที่มีการแต่งตั้งจากบริษัทต่าง ๆ ระดับต้น ๆ ของเมืองไทยที่ประสบความสำเร็จ มีการคัดเลือกมาจากหลายสาขาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจและทางด้านนวัตกรรม อาทิเช่น ตลาดหลักทรัพย์ไทยเอ็มเอไอ หอการค้าไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สถาบันบริหารธุรกิจศศินทร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มบริษัทเซ็นทรัล กลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์อาหาร บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) บริษัท โตชิบาไทยแลนด์ จำกัด สถาบันนักลงทุนรุ่นใหม่ ในการคัดเลือกเกณฑ์ การพิจารณา การคัดเลือกผู้สมควรได้รับรางวัล จะผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการอันประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านวิชาการ ด้านธุรกิจ ซึ่งเกณฑ์การวิเคราะห์แบ่งเป็น 8 มิติ ซึ่งได้มาจากการวิจัยเบื้องต้นโดยสถาบันจิตติบริหารธุรกิจ ศศินทร์ ฯ ว่าถ้าสามารถทำทั้ง 8 มิตินี้ให้อยู่ในระดับพอใช้ขึ้นไป ย่อมมีโอกาสที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จในระดับหนึ่งครอบคลุมดังต่อไปนี้

มิติด้านองค์กร (Organizational) องค์กรที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable Business Practice) องค์กรที่มีการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovative Enterprise)

มิติด้านการดำเนินงาน (Functional) การบริหารจัดการด้านสินค้าและบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer- Focused Product and Service) การบริหารจัดการด้านการสร้างตราสินค้าและการตลาด (Branding and Marketing) การบริหารจัดการ



ด้านการปฏิบัติการ (Operational Best Practice) การบริหารจัดการด้านการเงิน (Financial Strength) การบริหารจัดการด้านบุคลากร (People Excellence)

มิติด้านบุคคล (Individual) การสร้างธุรกิจด้วยพลังแห่งการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship)

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรูปแบบการประมวลเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยมีขั้นตอนประกอบด้วย การนัดหมายสัมภาษณ์โดยมีเครื่องบันทึกและแบบสัมภาษณ์ หลังจากนั้นนำมาสรุปเป็นประเด็น เพื่อให้เห็นว่านวัตกรรมรูปแบบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จระดับสูงจนสามารถพิชิตรางวัล Bai Po Business Awards เป็นเช่นไร แล้วนำเอาคำตอบจากการสัมภาษณ์มาหาว่านวัตกรรมรูปแบบของการทำธุรกิจที่สามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบของการดำเนินธุรกิจของ SME ให้ประสบความสำเร็จระดับสูง โดยการนำข้อมูลมาเปรียบเทียบหากพบว่าข้อมูลที่ได้มีน้ำหนักไปทางด้านใดจึงนำมาสรุปเป็นการตรวจสอบเชิงเนื้อหา และแหล่งข้อมูลแตกต่างกันบุคคล แตกต่างเวลาที่ข้อมูล ตรงกัน ใกล้เคียงหรือไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อตรวจสอบแล้วมีความอึด仗จึงนำมาสรุป

การทบทวนวรรณกรรม

นวัตกรรม (Innovation) มีหลากหลายมุมมองอัจฉรา สุขสิริวัฒน์และณัฐพล อัสสระรัตน์ ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่าหมายถึงความคิดการปฏิบัติหรือวัตถุต่าง ๆ ที่ถูกทำให้รับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับบุคคลหรือสำหรับในวงสังคมที่ยอมรับนวัตกรรมนั้น สุรัสวดี ราชกุลชัย ได้กล่าวว่านวัตกรรมคือการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการหรือกระบวนการแบบใหม่หรือได้มีการปรับปรุงอย่างมีนัยสำคัญวิธีการทางการตลาดใหม่หรือวิธีการปฏิบัติแบบใหม่ของธุรกิจ (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2555)

นวัตกรรมรูปแบบการดำเนินธุรกิจ คือ การสร้างคุณค่าให้แก่ทุกภาคส่วนที่มีความสำคัญกับความสำเร็จของธุรกิจ ด้วยการแสวงหานวัตกรรมให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้า บริการและการทำธุรกรรม และให้ความสำคัญกับการสร้างตราสินค้าให้มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น แตกต่างจากคู่แข่ง โดยผู้ประกอบการจะต้องมีภาวะผู้นำ สามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นคนเก่ง คนดี มีความสุข และทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะตามหลักของการบูรณาการ พร้อมทั้งจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่มีพลวัตรวดเร็ว อย่างไรก็ตามสินค้าใหม่หรือกระบวนการทำธุรกิจใหม่นั้น ไม่ใช่จะนวัตกรรมที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเทคโนโลยีและวิศวกรรมย้อนกลับ (Reversed engineering) ทำให้การเลียนแบบทำได้ง่ายขึ้นและรวดเร็ว (McGrath, R., 2011) การแข่งขันในปัจจุบันจะต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีโทรคมนาคมในการแสวงหานวัตกรรมรูปแบบในการแข่งขัน ด้วยการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายให้ได้เหนือกว่าคู่แข่ง (Casadesus- Masanell, R & Zhu, F., 2013) ในการกำหนดรูปแบบในการดำเนินธุรกิจนั้นผู้ประกอบการจะต้องมุ่งสร้างคุณค่าและส่งมอบคุณค่าให้แก่กลุ่มเป้าหมายให้โดนใจและสร้าง



ความพึงพอใจให้กลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างความภักดี (Baden-Fuller, C. & Haefliger, S., 2013)

การกำหนดรูปแบบ คือ การกำหนดแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายและเป็นตรรกะในการดำเนินธุรกิจที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายให้เหนือกว่าคู่แข่ง รูปแบบที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือการออกแบบสถาปัตยกรรมแห่งวิถีขององค์กรในการสร้างและส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า (Teece, D.J.) ซึ่งสถาปัตยกรรมดังกล่าวจะต้องให้ความสำคัญทั้งการปฏิบัติต่อบุคคลภายในและบุคคลภายนอกองค์กร รูปแบบการดำเนินธุรกิจที่จะทำให้ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายยอมจ่ายเงินในระดับที่จะทำให้ผู้ประกอบการมีกำไรจะขึ้นอยู่กับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบการจัดให้มีขึ้นทั้งสำหรับพนักงานภายในองค์กร และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร ได้แก่ลูกค้า คู่ค้า ตัวแทนจำหน่าย สมาชิกในชุมชนที่เป็นที่ตั้งของธุรกิจ และในบางครั้งอาจจะรวมถึงสาธารณชนทั่วไปที่เป็นผู้ตรวจสอบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการด้านความโปร่งใส การมีจริยธรรมตามหลักธรรมาภิบาล กิจกรรมที่ผู้ประกอบการกระทำกับบุคคลภายในและบุคคลภายนอกนั้นมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันดังนั้นรูปแบบของการดำเนินธุรกิจจะต้องเป็นการดำเนินการแบบองค์รวมที่บูรณาการกิจกรรมภายในและภายนอกเข้าด้วยกันอย่างสอดคล้องประสานกลมกลืนปราศจากความขัดแย้ง การสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริโภคและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เป็นบริบทของการดำเนินธุรกิจกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการพัฒนานวัตกรรมรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ผู้ประกอบการจะต้องดำเนินธุรกิจด้วยนวัตกรรมที่แสดงให้เห็นการปรับตัวให้สอดคล้องกับพลวัตของการเปลี่ยนแปลง (Casadesus- Masanell, R & Zhu, F., 2013) การแสวงหานวัตกรรมรูปแบบการดำเนินธุรกิจเป็นสิ่งที่จำเป็นตามวงจรชีวิตของธุรกิจ Chesbrough กล่าวว่า การแสวงหานวัตกรรมรูปแบบการดำเนินธุรกิจจะมีความจำเป็นมากขึ้น เพื่อให้ได้รูปแบบในการดำเนินธุรกิจที่สามารถสร้างความพอใจให้แก่ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย

การมองหานวัตกรรมรูปแบบของการดำเนินธุรกิจนั้น มีปัจจัยต่าง ๆ ที่ต้องพิจารณาดังต่อไปนี้ 1) การใช้ข้อมูลข่าวสารเพื่อกำหนดบทบาทของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อก่อให้เกิดรายได้ 2) เนื้อหา โครงสร้าง การบริหารกระบวนการทำธุรกรรมที่ออกแบบมาเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าตามโอกาสทางธุรกิจที่เกิดขึ้น (Amit, R & Zott, C., 2012) 3) ยุทธศาสตร์ที่จะทำให้ได้เปรียบในการแข่งขันในตลาดที่ได้กำหนดไว้แล้วอย่างชัดเจน (Morris, M., Schindehutte, M & Allen, J., 2005) และ 4) ตรรกะในการใช้ข้อมูลและหลักฐานอื่น ๆ ในการกำหนดการนำเสนอคุณค่าให้แก่ลูกค้า ที่มีโครงสร้างของรายได้และต้นทุนในการส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม ในการสร้างและส่งมอบคุณค่าให้แก่ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจแล้ว รูปแบบการดำเนินธุรกิจจะต้องทำให้ผู้ประกอบการมีกำไรในอัตราที่เหมาะสม คำนึงถึงการลงทุนทั้งทางด้านการเงิน เวลา ความพยายาม และสภาพจิตใจในการดำเนินธุรกิจ



ผลการวิจัย

1. ผู้ประกอบการ SME ที่ประสบความสำเร็จระดับสูงและได้รับรางวัล Bai Po Business Awards จะมียุทธศาสตร์ของการดำเนินธุรกิจที่สามารถนำมาสร้างเป็นนวัตกรรมรูปแบบของการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จในระดับสูงได้ดังนี้ได้รับรู้ถึงแนวทางในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการที่ได้รับรางวัล Bai Po Business Awards ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่านวัตกรรมรูปแบบการดำเนินธุรกิจตาม 1) ตรรกะของความคิด 2) สภาพจิตวิทยา 3) ปรัชญา และ 4) แนวทางในการปฏิบัติของผู้ประสบความสำเร็จเหล่านั้น เรียงตามลำดับของการเกิด โดยยึดเกณฑ์ 10 ข้อของคณะกรรมการคัดเลือกรางวัลดังกล่าว พบว่า 1. การมีจิตวิญญาณของผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) ผู้ประกอบการยุคใหม่จะต้องมี จิตวิญญาณของการเป็นผู้ประกอบการอย่างแท้จริงที่ประกอบด้วย 1) มองหาโอกาสทางธุรกิจเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการที่ดีกว่าคู่แข่ง และต้องพิจารณาศักยภาพของโอกาสได้ถูกต้องแม่นยำด้วยวิสัยทัศน์ 2) มีความคิดริเริ่มมีความคิดสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดนวัตกรรมมีสินค้าที่แปลกใหม่วิธีการดำเนินธุรกิจใหม่ การบริการใหม่ที่จะทำให้เดินหน้าเหนือคู่แข่ง 3) มีความคิดในการจะนำเอาพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีและภูมิปัญญาใหม่ๆมาใช้ในการดำเนินธุรกิจก่อนคนอื่น 4) สามารถออกแบบสถาปัตยกรรมธุรกิจที่ทำให้เกิดการดำเนินงานแนวใหม่ที่ได้เปรียบคู่แข่ง 5) มีจิตใจให้เข้มแข็งในการต่อสู้อุปสรรคและมุ่งมั่นที่จะตอบสนองผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายด้วยความปรารถนาดี 6) เป็นผู้ที่มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจที่มีอยู่มากมายที่เรียกว่า Big Data เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการพัฒนาธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 7) เป็นคนที่พร้อมที่จะเสี่ยงเมื่อมีความเชื่อมั่นในข้อมูลที่มี และการตัดสินใจของตนเองที่มีวิสัยทัศน์มองภาพอนาคตได้ ชัดเจนและถูกต้อง 8) ให้ความสำคัญกับการแสวงหาความแตกต่างเพื่อสร้างความโดดเด่นให้แก่สินค้าและบริการของตน ให้เป็นพื้นฐานในการสร้างตราสินค้า

2. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus) ผู้ประกอบการที่ชนะด้วยมาตรการประเมินนี้ให้คำตอบพอสรุปได้ว่า 1) จะต้องยึดหลักว่าการธุรกิจที่ดีคือความสามารถในการสืบเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าอย่างลึกซึ้ง 2) สามารถพัฒนาสินค้าและบริการลูกค้าได้อย่างโดนใจ 3) ส่งมอบสิ่งที่มีคุณค่านั้นแก่ผู้บริโภคด้วยการสื่อสารที่โดนใจ และ 4) ให้บริการที่ประทับใจ ทำให้ลูกค้ามองว่าเป็นผู้ประกอบการที่รู้ใจและให้คุณค่าที่โดนใจ และ 5) ใช้การจัดการคุณภาพมาสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า 6) พัฒนาผลิตภัณฑ์ด้วยพันธกิจในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของลูกค้าให้ดีขึ้น

3. การสร้างคุณค่า (Value Creation) ด้วยการดำเนินการดังต่อไปนี้ 1) ให้ผลประโยชน์ (Benefits) แก่ลูกค้าให้เหนือการลงทุน (Cost) ของลูกค้า 2) นำเสนอคุณค่าที่โดนใจลูกค้า ทั้งคุณค่าด้านประโยชน์ใช้สอยและคุณค่าทางอารมณ์ 3) พนักงานต้องได้รับแรงบันดาลใจและความมั่นใจในการบริหารงานของผู้บริหารด้วยการจัดการแบบมีส่วนร่วมและสร้างจิต



วิญญูณการทำงานเป็นหมู่คณะ 4) สร้างคุณค่าให้แก่สินค้าและบริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกดีในการทำธุรกรรมกับบริษัทนั้นได้รับผลประโยชน์คุ้มค่ากับเงินกับเวลา และกับความพยายามที่ต้องลงทุนไป

4. นวัตกรรม (Innovation) การให้ความสำคัญของการพัฒนาเพื่อให้เกิดสินค้าและบริการที่มีคุณสมบัติ “ใหม่และดีกว่า” ถือได้ว่าเป็นการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับนวัตกรรมที่เห็นได้จาก 1) สามารถพัฒนาสินค้า และบริการให้โดนใจลูกค้าได้ตามพลวัตของพฤติกรรมและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า 2) มีความกล้าเป็นรายแรกในการจะทำการสิ่งใหม่ๆ 3) ติดตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาสินค้า และบริการก่อนใคร 4) ติดตามแนวทางในการขายและการให้บริการใหม่ๆ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมทางพฤติกรรม 5) ให้ความสำคัญกับนวัตกรรมทั้งนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อการดำเนินธุรกรรมและการให้บริการลูกค้า 6) ต้องใช้นวัตกรรมหลายด้าน ให้ความสำคัญกับการใช้นวัตกรรมว่าจะเป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ทางภูมิปัญญาทางยุทธศาสตร์ และทางพฤติกรรมในการประกอบธุรกิจ ซึ่งการจะยอมรับการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ 5) ต้องสามารถบริการการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงาน ทุกฝ่ายทุกระดับ ยอมรับร่วมมือและยอมรับนวัตกรรมที่เป็นหัวใจของการเปลี่ยนแปลง

5. ให้ความสำคัญกับคุณภาพ (Quality Focus) ผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพจะต้อง 1) มีค่านิยมที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพทุกขั้นตอนของธุรกิจ เพื่อการสร้างคุณค่าอย่างต่อเนื่องเป็นห่วงโซ่ (Chain of Values) 2) ให้ผู้บริหารกลุ่มเป้าหมายนิยามคำว่า “คุณภาพ” ของสินค้าและบริการและผู้ประกอบการก็ต้องทำให้ได้คุณภาพตามนั้น 3) พัฒนาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพในระดับที่ลูกค้าคาดหวัง หรือเหนือกว่าความคาดหวังเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า 4) มีการควบคุมคุณภาพสินค้าได้ครบวงจรสามารถผลิตสินค้าให้มีคุณภาพได้ตรงตามที่ต้องการ ได้มาตรฐานระดับโลกที่ทำให้ไม่มีอุปสรรคในการจะขยายตลาดการส่งออกไปทั่วโลก 5) ผลิตสินค้าคุณภาพด้วยความซื่อสัตย์ การรักษาคุณภาพของสินค้าเพื่อดำรงภาพลักษณ์ให้แก่ลูกค้า 6) พยายามหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพที่ได้รับ การรับรองแหล่งที่มา 7) ให้ความสำคัญกับคุณภาพของบุคลากรในการให้บริการลูกค้า ด้วยการให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข เพื่อที่จะสามารถมอบความสุขต่อให้ลูกค้าได้ 8) สร้างประสบการณ์อันประทับใจให้ลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีความภักดีเพื่อการเติบโตต่อเนื่องอย่างยั่งยืน

6. การสร้างตราสินค้า (Branding) ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จในระดับสูงจะต้องให้ความสำคัญกับการตลาดเพื่อสร้างตราสินค้าโดยมีคำสัมภาษณ์ของกรรมการผู้จัดการใหญ่ของบริษัท สหการประมูล จำกัด (มหาชน) (ครั้งที่ 9) ที่ระบุว่าโดยชื่อสหการประมูลเป็นที่รู้จักดีด้านบริการที่มีมิติการสร้างตราสินค้าให้ความสำคัญทุกขั้นตอนทั้งระบบ สอดรับกับข้อสรุปผลวิจัย 1) ต้องทำให้ผู้บริหารกลุ่มเป้าหมายรู้จักสินค้า 2) ต้องเล่าเรื่องราวของสินค้าให้



ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้สะสมความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ถูกต้อง 3) จะต้องเล่าเรื่องสินค้าเพื่อทำให้ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายชื่นชมสินค้า 4) ต้องเล่าเรื่องสินค้าให้ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายมีความมั่นใจในตราสินค้า 5) ต้องทำให้ผู้บริโภคมีประสบการณ์ที่ประทับใจในการทำธุรกรรม การได้ใช้สินค้า และการได้รับบริการ 6) มุ่งสร้างคุณค่าอันเป็นเอกลักษณ์ของตราสินค้า (Brand equity) ที่จะทำให้ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายยินดีจ่ายตามราคาที่สูงกว่าสินค้าอื่น กลับมาซื้อซ้ำด้วยความภักดี และพร้อมที่จะแนะนำให้คนอื่นให้ซื้อตาม 7) สร้างวัฒนธรรมการสร้างตราสินค้าขึ้นมาในองค์กรโดยใช้การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการทั้งออนไลน์และออฟไลน์ และ 8) ปลูกฝังให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตนให้เป็นทูตของตราสินค้า (Brand Ambassador) ที่ดี และ 9) ใช้ภาพลักษณ์และพลังของตราสินค้าในการขยายธุรกิจให้เติบโตด้วยการออกสินค้าใหม่ภายใต้ตราสินค้าเดิม เป็นการใช้ตราสินค้าให้เป็นสินทรัพย์ทางยุทธศาสตร์ในการขยายธุรกิจ

7. ภาวะผู้นำและการสร้างการทำงานเป็นทีม (Leadership and Team Building) ผลิตภาพขององค์กรจะสูงขึ้นได้ต้องอาศัยวัฒนธรรมของการทำงานของพนักงานที่ทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะอย่างสอดคล้องประสานกลมกลืน ร่วมกันสร้างพลังให้ธุรกิจด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้ 1) การวางแผนร่วมกัน แก้ปัญหาร่วมกัน จัดการกับประเด็นปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน 2) พนักงานทุกคนเห็นความสำคัญของการร่วมมือกันทำงาน 3) มีระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีเพื่อให้เกิดการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ แบ่งปันข้อมูลกันเป็นอย่างดี 4) พนักงานทุกคนรับผิดชอบงานของตนเอง 5) ผู้นำองค์กรต้องสามารถทำให้พนักงานที่มีภูมิหลังต่างกันสามารถทำงานร่วมกันด้วยด้วยการมีพันธกิจร่วมกัน มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีค่านิยมในการทำงานแบบเดียวกันอยู่ภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง 6) นอกเหนือไปจากผลตอบแทนที่ดีแล้ว ผู้นำองค์กรต้องให้ความสำคัญกับลีลาการบริหารจัดการของตนด้วย ด้วยการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ให้พนักงานทำงานในองค์กรด้วยความสุข ความสบายใจ และความภูมิใจที่ได้อยู่ในองค์กรที่ดี 7) มีแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ทำให้พนักงานเป็นทั้งคนเก่ง คนดีที่ทำงานอย่างมีความสุข 8) ทำองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้เพิ่มเติมทั้งภายในองค์กร และ 9) ผู้นำจะต้องมีวิสัยทัศน์ สามารถวาดภาพอนาคตที่งดงามมาใช้เป็นแรงบันดาลใจให้พนักงานทำงานด้วยความทุ่มเท

8. การปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง (Adaptability to Changes) ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ สภาพแวดล้อม ทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี ลักษณะประชากร สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ 1) ต้องรู้จักปรับตัวได้โดยง่าย ทั้งต่อโอกาสและต่อปัญหาทุกรูปแบบ 2) มีวัฒนธรรมองค์กรที่ขานรับการเปลี่ยนแปลง 3) มีการรณรงค์ภายในเพื่อทำให้พนักงานเห็นวิสัยทัศน์และพันธกิจของการเปลี่ยนแปลง กระตุ้นให้พนักงานยอมรับและร่วมมือกับการเปลี่ยนแปลง 4) มีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานมีความพร้อมสำหรับการทำงานภายใต้สภาพใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไป 5) สร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานให้มีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง 6) มีรางวัลให้แก่พนักงานที่ให้ความร่วมมือกับการ



เปลี่ยนแปลงเป็นอย่างดี ประกาศให้เป็น Change Champion ที่ได้รับรางวัลและได้รับการยกย่องให้เป็นตัวอย่างของพนักงาน 7) ปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับโอกาสที่เกิดขึ้น 8) ขานรับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเทคโนโลยีและทางด้านการดำเนินงาน ด้านการตลาดตามโอกาสและปัญหา

9. ประสิทธิภาพของการทำงาน (Efficiency) การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพประกอบด้วย 1) การบริหารโครงสร้างของต้นทุนเพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขัน 2) มีการวางระบบและกระบวนการทำงานที่ทำให้ทุกฝ่ายสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี 3) มีการพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงานให้สามารถทำงาน ได้ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และทุกคนทำหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการคุณภาพแบบองค์รวม 4) สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่พนักงานทุกคนใฝ่รู้ใฝ่เรียน 5) พนักงานทุกคนทำงานด้วยวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพ ทำงานทุกอย่างให้ได้คุณภาพด้วยความอุทิศทุ่มเท รักดีกับองค์กร 6) ระมัดระวังค่าใช้จ่าย แต่ต้องไม่ลดผลประโยชน์ของทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจ และต้องไม่ลดคุณภาพของสินค้าและบริการ 7) ลงทุนด้านเทคโนโลยีที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและการสร้างห่วงโซ่แห่งคุณค่าให้ลูกค้า และ 8) เก็บฐานข้อมูลของลูกค้าเพื่อการใช้ยุทธศาสตร์ทางการตลาดที่เหมาะสมและโดนใจลูกค้าแต่ละคนในลักษณะของปัจเจก

10. การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility - CSR) ผู้ประกอบการยุคใหม่ต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดย 1) ทำให้องค์กรของตนเป็นเสมือนพลเมืองที่ดีของประเทศ (Good Corporate Citizen) ที่ดำเนินธุรกิจไม่ให้มีผลกระทบในเชิงลบกับสังคม การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของคำสัมภาษณ์ของกรรมการบริหารบริษัทดอยคำผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (ครั้งที่ 9) 2) ดำเนินธุรกิจด้วย 4 P คือ Passion ทำธุรกิจด้วยความรักและความหวังดีต่อลูกค้า Planet ทำธุรกิจเพื่อดูแลโลกนี้ให้น่าอยู่มากขึ้นกว่าเก่า People ทำธุรกิจด้วยความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของมวลมนุษยชาติ Profit ทำธุรกิจจะต้องมีกำไร 3) เมื่อมีกำไรแล้วจะต้องพร้อมที่จะคืนกำไรให้แก่สังคมด้วยการมีโครงการส่งเสริมสังคมในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา กีฬา ศิลปะและวัฒนธรรม ศาสนา สาธารณสุข สวัสดิการของประชาชน ดูแลผู้ด้อยโอกาส และดำรงรักษาคุณภาพของสิ่งแวดล้อม 4) ใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัดด้วยแนวความคิดที่จะรักษาไว้ให้ยั่งยืนสู่ลูกหลานในภายภาคหน้า 5) ดำเนินธุรกิจตามหลักการของธรรมาภิบาลคือโปร่งใส ตรวจสอบได้มีความรับผิดชอบต่อภาระของตนเอง มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ 6) ทำธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทุกขั้นตอนตั้งแต่การผลิตวัตถุดิบ การขนส่งวัตถุดิบ การจัดเก็บวัตถุดิบ การพัฒนาสินค้าและบริการ การผลิต การจัดเก็บสินค้าคงคลัง การขนส่งสินค้าสู่ตลาด การตลาดและการขาย การบริการ 7) มุ่งมั่นในการแสวงหานวัตกรรมที่จะพัฒนาสินค้าที่ทำให้ผู้บริโภคมี



สุขภาพที่ดี ไม่ได้รับผลกระทบจากกระบวนการผลิตไปจนถึงการใช้สินค้า และการกำจัดสินค้าเมื่อเลิกใช้ 8) และมีวิธีการกำจัดขยะที่มีประสิทธิภาพไม่ก่อให้เกิดมลพิษในสิ่งแวดล้อม

อภิปรายผล

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้ดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จระดับสูงในด้านต่าง ๆ มีทั้งผู้ประกอบการสินค้าบริโภคอุปโภค ธุรกิจบริการ และธุรกิจอุตสาหกรรม จนสามารถได้รับรางวัล Bai Po Business Awards ก็จะได้

แนวทางในการสร้างนวัตกรรมรูปแบบการดำเนินธุรกิจตาม 1) ตรรกะของความคิด 2) สภาพจิตวิทยา 3) ปรัชญา และ 4) แนวทางในการปฏิบัติของผู้ประสบความสำเร็จเหล่านั้น เรียงตามลำดับของการเกิด ดังนี้

1) จิตสำนึกในการเป็นผู้ประกอบการที่มุ่งหวังที่จะสร้างคุณค่าสำหรับลูกค้า ดังนั้นการประกอบธุรกิจจะต้อง 2) เอาลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า สร้างคุณค่าให้ลูกค้า อย่างไรก็ตาม แนวความคิดสมัยใหม่ผู้ประกอบการ 3) จะต้องสร้างคุณค่าให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของธุรกิจ ได้แก่ ผู้ลงทุน พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ตัวแทนจำหน่าย สมาชิกชุมชนในพื้นที่ประกอบการ และในบางครั้งสังคมโดยรวม ตามแนวความคิดยุคใหม่ที่ผู้ประกอบการจะต้องทำธุรกิจเพื่อมวลชน ด้วยการสร้างคุณค่าให้แก่พลมนุษยชาติทั้งที่เป็นลูกค้าและไม่ใช่นักค้า และการเป็นผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จ นวัตกรรมทางธุรกิจหมายถึงการใช้ประโยชน์จากแนวคิดใหม่ ๆ ที่นำไปสู่การสร้างผลิตภัณฑ์บริการประมวผลใหม่ ไม่ใช่แค่การคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ที่มีความสำคัญ แต่ก็เป็นเรื่องจริง "นำไปสู่การ ปฏิบัติและการใช้ประโยชน์ในลักษณะที่นำไปสู่ผลิตภัณฑ์บริการหรือระบบใหม่ที่เพิ่มมูลค่าหรือปรับปรุงคุณภาพ อาจเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการปรับโครงสร้างการจัดการ นวัตกรรมยังหมายถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้และใช้ความคิดนอกกรอบเพื่อสร้างคุณค่าใหม่ ๆ และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในสังคม 4) ต้องมีความมุ่งมั่นที่จะแสวงหานวัตกรรมด้านต่าง ๆ ทั้งด้านเทคโนโลยี ด้านพฤติกรรม ด้านการตลาด ด้านการขาย ด้านการบริการ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการ รสนิยม และความคาดหวังของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย และสังคมโดยรวมได้ดีกว่าคู่แข่ง โดยในการแสวงหานวัตกรรมเหล่านั้น 5) จะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณภาพ ด้วยการนำเอาแนวความคิดว่าด้วยการจัดการคุณภาพแบบองค์รวมที่พนักงานทุกคนร่วมมือกันทำงานตามระบบ กระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สร้างความพอใจและความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาซื้อต่อด้วยความภักดี และพร้อมที่จะแนะนำคนอื่นให้ใช้ตาม การให้ความสำคัญดังกล่าวนี้คือการ 6) สร้างตราสินค้าให้มีคุณค่าอันเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่น ก่อให้เกิดความแตกต่างในเชิงบวกที่เข้มแข็ง จนยากที่จะมีสินค้าหรือบริการอื่นเข้ามาทดแทนได้ โดยจะต้องใช้การสื่อสารการตลาดแบบองค์รวม



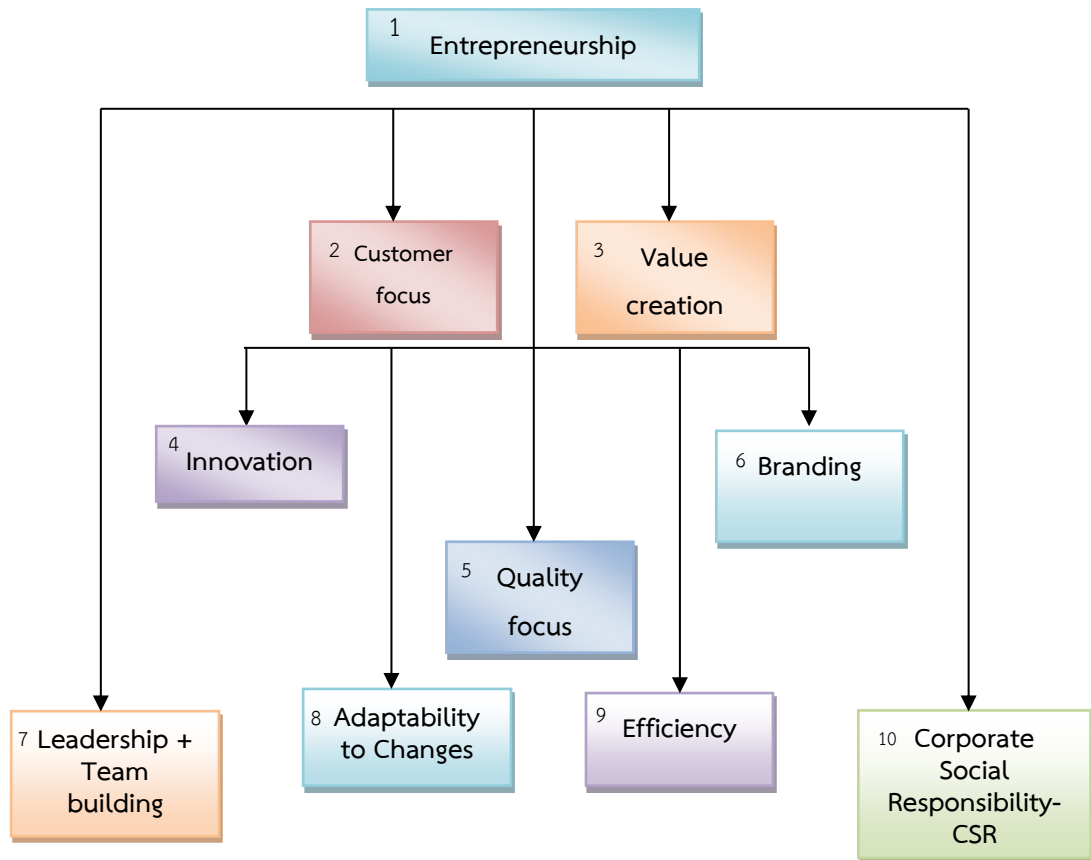
ประกอบกับกิจกรรมทางการตลาดอื่น ๆ ที่จะทำให้ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายรู้จักสินค้า ชื่นชมสินค้า มีความพอใจที่ได้ใช้สินค้า ประทับใจประสบการณ์ต่าง ๆ ในการทำธุรกรรมกับสินค้าทั้งหมดนี้จะเกิดขึ้นได้ด้วย 7) การเป็นผู้นำที่ดี สามารถสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นหมู่คณะระหว่างพนักงานที่มีภูมิหลังและการศึกษาที่หลากหลายมีความสามารถในการจัดการกับความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ทั้งด้านอายุและเชื้อชาติ สร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานด้วยลีลาการบริหารที่ประทับใจ ในขณะเดียวกัน จะต้องสร้างองค์ให้ 8) มีความยืดหยุ่น ขานรับการเปลี่ยนแปลงที่มีพลวัตรวดเร็วในยุคนี้ ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถจัดการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับของพนักงานทั้งองค์กร และที่สำคัญจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งเพื่อให้การดำเนินงานดำเนินไปอย่าง 9) มีประสิทธิภาพ สามารถสร้างผลิตภาพได้ในระดับสูง ใช้เวลาน้อย ใช้งบประมาณน้อย แต่ได้ผลงานที่มาก ด้วยการมีระบบที่ดี กระบวนการที่ดี ขั้นตอนการทำงานที่ พนักงานมีความสุขในการทำงาน และพร้อมใจกันที่จะมีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จให้แก่การดำเนินธุรกิจขององค์กร และในยุคที่ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องสำคัญสำหรับผู้บริโภคยุคใหม่ที่เรียกร้องให้ผู้ประกอบการมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จได้จะต้อง 10) มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการดำเนินธุรกิจที่ไม่เป็นพิษเป็นภัยต่อสังคม และพร้อมที่จะคืนกำไรให้กับสังคมด้วยการมีโครงการส่งเสริมสังคม ดำเนินธุรกิจด้วยความรัก (passion) และนอกเหนือจากกำไร (profit) แล้วยังต้องมีส่วนช่วยรักษาโลกนี้ไว้ให้คงงามอย่างยั่งยืน (planet) และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของมวลมนุษยชาติ (people)

องค์ความรู้ใหม่

จากข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาจากการวิจัยครั้งนี้ และจากการอภิปรายผลข้างต้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะนวัตกรรมรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จระดับสูงดังต่อไปนี้



Innovative Business Model for High Achievement



คำอธิบายรูปแบบข้างต้นเป็นการสรุปจาก 10 ประเด็นที่คณะกรรมการการคัดเลือกมาจากหลายสาขาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจและทางด้านนวัตกรรม อาทิเช่น ตลาดหลักทรัพย์ไทย เอ็มเอไอ หอการค้าไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สถาบันบริหารธุรกิจศินทร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มบริษัทเซ็นทรัล กลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์อาหารเป็นที่ยอมรับว่าเป็นสุดยอดในวงการธุรกิจ นอกจากนี้แผนภูมิประกอบเป็นรูปแบบที่ประกอบด้วยคำให้สัมภาษณ์ของผู้ได้รับรางวัล Bai Po Business Awards ทั้ง 9 รุ่น ที่ใช้เป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จในระดับสูงได้ โดยผู้ประกอบการจะต้องมี 1) สำนึกของความเป็นผู้ประกอบการ 2) มีความสำคัญกับผู้บริโภคและ 3) มุ่งมั่นสร้างคุณค่าให้แก่ทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งคนในองค์กรและคนภายนอกองค์กร 4) มีเชื่อมั่นในการแสวงหานวัตกรรมในด้านต่าง ๆ 5) มีเพื่อให้สินค้า การบริการ และวิธีการดำเนินงานมีคุณภาพโดนใจผู้บริโภค



กลุ่มเป้าหมาย และ 6) มีการดำเนินยุทธศาสตร์ในการสร้างตราสินค้าให้มีคุณค่าอันเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นแตกต่างจากคู่แข่งในทางบวกอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน 7) โดยผู้บริหารจะต้องมีภาวะผู้นำที่จะสร้างวัฒนธรรมของการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะของฝ่ายต่าง ๆ ตามแนวคิดของการจัดการแบบบูรณาการ อีกทั้งมีความพร้อม 8) มีการปรับตัวตามสภาพแวดล้อมของธุรกิจทั้งระดับมหภาคและจุลภาพ 9) การพัฒนาการบริหารจัดการการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญจะต้องดำเนินธุรกิจอย่าง 10) มีธรรมาภิบาลและรับผิดชอบต่อสังคม

สรุป/ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่ผู้วิจัยค้นพบคือความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจในยุคใหม่ 10 ประเด็น ประกอบด้วยสำนึกของการเป็นผู้ประกอบการที่มีความปรารถนาดีต่อผู้บริโภค ด้วยการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้บริโภคเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้บริโภคเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ โดยผู้ประกอบการจะต้องเป็นผู้บริหารที่มีความสามารถด้านการจัดการ ทั้งการจัดการด้านการตลาดที่ให้ความสำคัญกับการสร้างตราสินค้า และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นคนเก่งคนดีและคนที่มีความสุข มีแรงบันดาลใจที่จะทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยสำนึกของความเป็นเลิศ และที่สำคัญที่สุดในยุคนี้ผู้ประกอบการจะต้องมีจริยธรรมและดำเนินธุรกิจตามหลักการธรรมาภิบาลด้วยการมีโครงการที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยจะต้องมีสำนึกของความเป็นผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาให้ลูกค้า ใช้การตลาดที่เน้นการสร้างตราสินค้าเป็นการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจ ข้อเสนอแนะที่สำคัญนั้นก็คือการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ด้วยการทำให้พนักงานมีความรู้และความสุขในการทำงาน แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิตมนุษย์และการรักษาทรัพยากรของโลกให้มีความยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- วีรวิชัย เลิศไทยตระกูล. (2557). การสร้างเครือข่ายนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจ SMEs. *วารสารนักบริหาร*, 34(2), 37-45.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2555). *บทบาทของการร่วมมือและความสัมพันธ์ที่มีต่อความสามารถในการดูดซับความรู้และนวัตกรรม: การแพร่กระจายความรู้ของธุรกิจขนส่งด่วนในไทย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- Amit, R. & Zott, C. (2012). Creating Value Through Business Model Innovation. *MIT Sloan Management Review*, 53(3), 40-50.



- Arnold, C. et al. (1988). Entrepreneurs' perceived chances for success. *Journal of Business Venturing*, 3(2), 97-108.
- Baden-Fuller, C. & Haefliger, S. (2013). Business Models and Technological Innovation. *Long Range Planning*, 46(7), 419-426.
- Casadesus - Masanell, R. & Zhu, F. (2013). Business Model Innovation and Competitive Imitation: The Case of Sponsor-Based Business Models. *Strategic Management Journal*, 34(4), 464-482.
- McGrath, R. (2011). *When Your Business Model Is In Trouble*. Harvard Business Review.
- Morris, M., Schindehutte, M & Allen, J. (2005). The Entrepreneur's Business Model: Toward A Unified Perspective. *Journal of Business Research*, 58(9), 726-735.
- Teece, D.J. (2010). Business Strategy and Innovation. *Long Range Planning*, 43(7), 172-194.