



นวัตกรรมบริการ

ปรีดา ยิงสุขสถาพร
preeda@nia.or.th

หลังจากโศกนาฏกรรมลุงแซมในปี 2551 คล้อยหลังตามมามาก 3 ปี ใครจะคาดคิดว่า ปัญหาของสหรัฐอเมริกาจะไม่จบ แคมป์ยุโรป ยังส่ออาการทรุดหนัก ยุโรปโซนตกอยู่ในความเสี่ยงสูงสุด จนอาจถึงขนาดล่มสลายลงได้ กระตุกกันหลังเอเชียอย่าง ญี่ปุ่น ก็ต้องพบกับหายนะทางธรรมชาติครั้งรุนแรงที่สุดในประวัติศาสตร์ ส่งผลกระเทือนยังห่วงโซ่พลังงานของประเทศอย่างล้าลึก มองไม่เห็นวีแววของการฟื้นตัว แม้ญี่ปุ่นจะตกอยู่ในห้วงวังวนแห่งการสูญเสียยาวนานกว่าหนึ่งทศวรรษแล้วก็ตาม

พีที่ใหญ่ที่เคยเป็นความหวังอย่างประเทศจีน ก็กลับกลายเป็นอาณานิคมไม่ได้ เพราะระบบเศรษฐกิจที่พึ่งพาการส่งออกอย่างหนักมาหลายปี เมื่อลูกค้านำเข้าสินค้าลดลง กลุ่มผู้สูญเสียใหญ่ก็พาลพลอยจะล้มไปด้วย ดีว่ากำเงินสดไว้เมื่อมากพอที่จะค้าเงินโลกให้อยู่รอดได้ แต่แทนที่เสียใหญ่จะแข็งแรง กลับต้องเอามือหนึ่งคอยประคองดอลลาร์เอาไว้ ขณะที่มืออีกข้างก็ต้องดูแลปัญหาความรุนแรงภายใน ความสัมพันธ์กับเพื่อนบ้าน แล้วก็ต้องคอยเอื้อมือไปช่วยยุโรปที่ห่างไกลผ่านคำมั่นสัญญาว่าจะพยุงเศรษฐกิจโลกเอาไว้ ด้วยการช่วยซื้อพันธบัตรของรัฐบาลที่กำลังประสบปัญหาอีก

ไตรมาสที่สองของไทยในปีนี้ การส่งออกเติบโตในอัตราที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อลูกค้าไม่มีเงิน ธุรกิจส่งออกจะมีความหวังได้อย่างไร คงเหลือที่มันเพียงชาติเดียวเท่านั้นคือ ภาคการบริโภคภายในประเทศ เช่นเดียวกันกับจีนและประเทศอื่นๆ ในแถบเอเชีย

สินค้าโภคภัณฑ์อันเป็นตัวหล่อเลี้ยงเศรษฐกิจโลกที่สำคัญ ก็พบปัญหาของการทรุดตัวเช่นเดียวกัน มีเพียงกลุ่มอาหารและทองคำเท่านั้น ที่ดูมีความหวัง ขณะที่ราคาน้ำมันและปิโตรเคมีกลับตกอยู่ภายใต้แรงกดดันของความไม่แน่นอนทางการเมือง การเก็งกำไรกลับมาอยู่ที่โลหะมีค่าอย่างทองคำและเงิน เฉพาะในประเทศไทยราคาทองคำเคยทำสถิติใหม่สูงสุดถึง 9 ครั้งในหนึ่งวัน นักเก็งกำไรต่างเรียกมันว่า "หลุมหลบภัย" เพราะในยามที่เศรษฐกิจโลกอาณานิคมไม่ได้ทุกวันนี้ มีเพียงทองคำเท่านั้นที่มันคง

คำถามคือ แล้วบริษัทไทยจะเอาอย่างไร? เราควรจะไปทิศทางไหน? และวิกฤตินั้นมันจะจบลงเมื่อไหร่?

คำตอบสำหรับประเด็นสุดท้ายคงไม่มีใครตอบได้ชัดเจน ความจริงวิกฤติทางด้านเศรษฐกิจนั้น เป็นเพียงส่วนเสี้ยวเดียวของมหาวิกฤติที่พวกเราต้องเผชิญในระยะอันใกล้นี้!!!

ส่วนสองคำถามแรกนั้น คำตอบอยู่ที่การค้นห

พบว่า สำหรับบริษัทเรานั้น วิกฤติมันมากระทบเราในส่วนไหนกันแน่ เพื่อที่เราจะได้เข้าใจรากของปัญหา และตอบตัวเองได้ว่า เราควรจะทำอย่างไร เมื่อเราเข้าใจปัญหาอย่างถ่องแท้แล้ว เราก็จะสามารถกำหนด

ทิศทางที่สอดคล้องไปด้วยกันได้

วิกฤตินั้นเปรียบเสมือนคลื่น แร่กระเพื่อมของมันจะทยอยไล่กันมาเป็นลูกๆ แม้ขณะนี้เราไม่มีทางทราบได้ว่าคลื่นลูกแรกจะใหญ่ขนาดไหน หรือมันจะซัดเข้าหาเราด้วยความรุนแรงเท่าไร เพราะเรายังมองไม่เห็นอะไรที่ชัดเจน มีแต่กระแสของความหวาดกลัวปกคลุมอยู่ทั่วโลก

คงไม่มีประโยชน์อันใดที่เราจะอยู่กับความกลัว มีแต่ต้องแปลงพลังให้ออกมาเป็นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่

มหาวิกฤติ



เพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นต่างหาก และถ้าหากพูดให้ถึงที่สุด ไม่มีช่วงเวลาใดที่จะเหมาะสมแก่การที่นวัตกรรมยิ่งไปกว่าช่วงเวลานี้อีกแล้ว

ในห้วงเวลาของความผันผวนเช่นนี้ นอกจากบริษัทและองค์กรจะต้องปรับตัว ยังต้องเข้าใจด้วยว่า การจะอยู่ให้รอดและเติบโตได้นั้น ไม่จำเป็นว่าสินค้าหรือบริการของเราจะต้อง "ดีกว่า" ของคนอื่นเสมอไป ผู้ที่จะอยู่รอดได้ในช่วงเวลาแบบนี้ คือผู้ที่สามารถนำเสนอสินค้าและบริการที่สอดคล้องเหมาะสมกับสถานะแวดล้อมที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันต่างหาก

ความไม่สงบทางเศรษฐกิจนั้นเป็นเพียงส่วนเดียวของความวุ่นวาย ยังมีประเด็นอื่นอีกไม่น้อยกว่า 3-4 เรื่องที่สามารถร้อยรัดเชื่อมโยงเข้าหากัน เกิดเป็นห่วงโซ่ของมหาวิกฤติได้ในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า ทั้งเรื่องของ การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สู่ชั้นบรรยากาศโลก ความขาดเสถียรภาพของการเปลี่ยนแปลงทางภูมิอากาศ ภาวะขาดแคลนน้ำจืด ความล้มเหลวในเชิงสถาบัน ปัญหาความ

รุนแรงบนโลกไซเบอร์ การก่อการร้ายข้ามชาติ การไหลบ่าของเงินทุนที่เข้าออกอย่างรวดเร็วเพื่อเก็งกำไรระยะสั้น ฯลฯ ทั้งหมดนี้สามารถเข้าเต็มสิ่งที่แยกอยู่แล้วให้มีแต่หนักลงไปได้อีกนั้น เพียงแต่เราจะมองมันแล้วผ่านไป หรือเราจะมองมันให้เป็นจุดเริ่มต้นของการทำนวัตกรรม การที่คนมีเงินลดลงหรือมีกำลังซื้อลดลง ไม่ได้แปลว่าเขาจะหยุดการบริโภค เพราะเขาอาจจะลดการบริโภคสินค้าหรือบริการบางอย่างเอาไว้ก่อน หรือไปบริโภคสินค้า



ทดแทนกัน หรือบริโภคสินค้าที่มีคุณสมบัติตามต้องการจริงๆ มากกว่าให้ความสำคัญกับเรื่องของแบรนด์ หรือบางทีอาจเลือกสินค้าที่คุ้มค่าสมราคามากที่สุดก็ได้ **งานของนวัตกรรมคือ** หาช่องว่างความต้องการเหล่านี้ให้เจอ แล้วพัฒนาสินค้าหรือบริการที่ยังคงสามารถตอบโจทย์ผู้ซื้อได้ แม้จะเป็นช่วงเวลาวิกฤติ เพราะนอกเสียจากโลกกำลังจะแตกแล้ว ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นก็ตาม ผู้คนก็ยังต้องจับจ่ายใช้สอย การบริโภคก็ยังคงต้องดำเนินต่อไป แม้จะน้อยลงไปบ้าง

ในแวดวงนวัตกรรมที่ผมสัมผัสอยู่ไม่ค่อยมีใครบอกว่าเศรษฐกิจไม่ดี มีแต่คนคิดว่า น่าจะทำอะไรเรื่องใหม่ได้บ้าง คนเป็นนวัตกรรมไม่มองวิกฤติว่าเป็นวิกฤติ แต่มองมันเป็นตลาดที่จะผลิตสินค้าป้อนความต้องการที่ซ่อนอยู่ ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการด้านนวัตกรรมก็ยังคงความสามารถในการทำอะไรได้ดี แถมยังสามารถไปออกโรดโชว์กับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (สนช.) ได้ทั่วประเทศ อีก และงานบีไอโอแฟร์ประจำปีนี้ ก็จะมีพื้นที่จัดงานส่วนหนึ่งนำเสนอบริษัทที่ทำนวัตกรรมล้วนๆ ทั้งฮอลล์ หมดข้อกังขาว่าทำไมบริษัทของคนไทยจะผงาดขึ้นมาเป็นผู้เล่นชั้นนำในโลกไม่ได้

วิกฤติจึงเป็นตัวเร่งปฏิกิริยาของการทำนวัตกรรมได้ดี นวัตกรรมที่คลอดออกมาในช่วงนี้ จะไม่ได้ช่วยให้แค่อยู่รอดได้เท่านั้น แต่สามารถเปลี่ยนโฉมของบริษัทและองค์กรไปสู่อนาคตด้วย

ดังที่ประวัติศาสตร์ของโลกได้พิสูจน์แล้วว่า วิกฤติครั้งใหญ่นั้น มาพร้อมกับโอกาสของการสร้างสรรค์ นวัตกรรมที่ยิ่งใหญ่เสมอ