



## Marketing hub

■ วรวิสุทธิ์ กัญญาชยา  
ที่ปรึกษาด้านการตลาดออนไลน์  
Twitter : @worawisit  
Facebook : facebook.com/MktHub

**สี** บตจากบทความ "ต้นกำเนิดนวัตกรรม" เมื่อ 2 สัปดาห์ก่อน มีท่านผู้อ่านหลายคนสงสัยและตั้งคำถามว่า "ความคิดสร้างสรรค์" เป็นกรรมพันธุ์หรือเปล่า คนที่มีความคิดสร้างสรรค์ดีๆ นั้นได้รับการสืบทอดมาจากพ่อและแม่ที่มีความคิดสร้างสรรค์สูงอยู่แล้วหรือเปล่า มีงานวิจัยหลายชิ้นที่จะช่วยตอบข้อสงสัยนี้ได้ ตัวอย่างเช่น งานวิจัยที่มีชื่อว่า "Creative Abilities in Identical and Fraternal Twins" (ความสามารถด้านความคิดสร้างสรรค์ในพี่น้องฝาแฝด) ของนักวิจัยชื่อ Merton Reznikoff ได้ศึกษา

"PARC" เป็นศูนย์วิจัยนวัตกรรมที่เป็นที่ฮือฮาในวงการคอมพิวเตอร์มาก เพราะรวมนวัตกรรมใหม่ๆ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ไว้ด้วยกัน โดยซีร็อกซ์คาดหวังว่า จะนำงานวิจัยต่างๆ ที่ได้จาก Lab นี้ ไปต่อยอดเป็นผลิตภัณฑ์ทำเงินให้กับบริษัท หนึ่งในนวัตกรรมที่อยู่ในห้อง Lab นี้ คือ หน้าจอที่มีกราฟฟิกเป็นรูปสี่เหลี่ยมซ้อนๆ กันมากมาย โดยหน้าจอนั้นถูกควบคุมด้วยอุปกรณ์ควบคุมทิศทางและสั่งงานด้วยการคลิก (ซึ่งต่อมาอุปกรณ์ตัวนี้ถูกเรียกว่า "เมาส์") ขณะที่ซีร็อกซ์ไม่มีไอเดียเดียวว่า จะเอาเมาส์และหน้าจอกราฟฟิกไปทำอะไรต่อ แต่ในหัวของจ็อบส์กลับพบว่า สิ่งเหล่านี้ กำลังจะปฏิวัติรูปแบบและพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ของคน จ็อบส์สังเกตเห็นถึงความสำคัญของสิ่งที่เรียกว่า "GUI" (Graphic User Interface) และ "เมาส์" และทำให้เขาทุ่มเทเวลามากกว่า 5 ปี เพื่อพัฒนาคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเครื่องแรกของโลกที่ใช้เมาส์ควบคุมหน้าจอที่เป็น "GUI" นามว่า "แมคอินทอช" ซึ่ง "แมค" และระบบปฏิบัติการ "แมคโอเอสเท็น" ทุกวันนี้ คง

# ต้นกำเนิดนวัตกรรม (2) แคะหัดมองและสังเกตกี่เปลี่ยนโลกได้

จากคู่แฝดจำนวน 117 คู่ อายุระหว่าง 15-22 ปี พบว่า มีคู่แฝดจำนวน 35 คู่ หรือคิดเป็น 30% จากจำนวนคู่แฝดทั้งหมด ที่เก่งด้านความคิดสร้างสรรค์เหมือนกับพ่อและแม่ของตัวเอง และเมื่อทำการทดสอบ IQ ทั่วไป พบว่า มีคู่แฝดประมาณ 93-99 คู่ หรือคิดเป็นคู่แฝดจำนวน 80-85% จากคู่แฝดทั้งหมด ที่สามารถทำคะแนนการทดสอบ IQ ทั่วไปใกล้เคียงกันกับพ่อและแม่ของตัวเอง

ยังมีงานวิจัยด้านนี้อีกหลายชิ้นที่พอจะกล่าวแบบรวบๆ ได้ว่า ประมาณ 25-40% ของความคิดสร้างสรรค์เท่านั้น ที่สืบทอดมาทางพันธุกรรม หรือโดยสรุปแล้ว ประมาณ 2 ใน 3 ของความสามารถด้านความคิดสร้างสรรค์ซึ่งเป็นทักษะสำคัญของการสร้างนวัตกรรม สามารถสร้างขึ้นมาจากการเรียนรู้ และฝึกฝน

แล้วเราจะสร้างทักษะเหล่านี้ขึ้นมาได้อย่างไร? เป็นคำถามที่น่าสนใจครับ

เราพูดถึงความสามารถในการ "ตั้งคำถาม" (Questioning) ไปแล้ว ยังมีทักษะอะไรอีกบ้างที่สามารถบ่มเพาะให้กลายเป็น "นวัตกรรม" ได้

ทักษะที่โดดเด่นอย่างหนึ่งของเหล่า "นวัตกรรม" อย่างหนึ่งคือ "ความช่างสังเกต" (Observing) ไม่ว่าจะเป็นการสังเกตพฤติกรรมคนหรือลูกค้า การศึกษาสินค้าและบริการใหม่ๆ การติดตามความเคลื่อนไหวของเทคโนโลยี จนพูดได้ว่า โลกหมุนไปอย่างไร คนเหล่านี้จะสังเกตรูมไปของโลกเสมอ

อย่าเพิ่งเบื่อกันนะครับ ถ้าจะบอกว่า ตัวอย่างที่น่าสนใจมาจาก "สตีฟ จ็อบส์" ซีโอโอของบริษัทแอปเปิ้ล อีกเช่นเคย :)

ย้อนกลับไปในปี 1979 หรือเมื่อ 32 ปีก่อน บริษัทซีร็อกซ์เคยเชิญสตีฟ จ็อบส์ ไปเยี่ยมชมศูนย์วิจัยอันลือลั่นในยุคนั้น ชื่อ "PARC" (Palo Alto Research Center)

ไม่ถือกำเนิดขึ้นมา ถ้าวันนั้นจ็อบส์ไม่ได้ไปเยือนศูนย์วิจัย "PARC" ที่ซีร็อกซ์และสังเกตเห็น "GUI" และ "เมาส์" ที่ซีร็อกซ์มองข้ามและไม่เห็นความสำคัญ

อีกตัวอย่างที่น่าสนใจ คือ การถือกำเนิดของ "Tata Nano" รถยนต์ที่ราคาถูกที่สุดในโลก "Tata Nano" ถือกำเนิดจากความช่างสังเกตของ "Ratan Tata" ประธานบอร์ดบริหารของ Tata Group ที่สังเกตเห็นการซีร็อกซ์เตอร์ของครอบครัวหนึ่งในวันที่เมืองมุมไบ เต็มไปฝนที่ตกลงมาอย่างหนัก

ครอบครัวนี้มีสมาชิก 4 คน กำลังซีร็อกซ์เตอร์ 2 ล้ออย่าง หลักทุเลกลับบ้าน ทำให้ "Ratan" เกิดความสนใจ และคิดต่อไปว่า น่าจะมียานพาหนะที่ปลอดภัยและช่วยปกป้องสมาชิกทั้ง 4 คนจากฝนได้ เป้าหมายหลักของเขา คือ การสร้างรถยนต์ให้คนที่ฐานะไม่ดี ซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่ในอินเดียสามารถเป็นเจ้าของ เหมือนที่เค้าเหล่านั้นเป็นเจ้าของซีร็อกซ์เตอร์ได้ (และ Ratan ตั้งใจให้รถคันนี้มาแทนที่การซีร็อกซ์เตอร์ของคนอินเดียเลยทีเดียว)

"Ratan" พร้อมทีมวิศวกรของ Tata Motor ระดมความคิดและการลองผิดลองถูกต่างๆ เป็นเวลากว่า 6 ปี "Tata Nano" ก็ได้ถูกขี้นตัวสู่ตลาดด้วยสนนราคาเพียง 2,200 ดอลลาร์ (ประมาณ 66,000 บาท) โดยมียอดขายกว่า 200,000 คันในช่วง 3 เดือนแรกของการเปิดตัว

รถยนต์ Tata Nano มีการจัดสิทธิบัตรจำนวน 34 ใบ ประกอบด้วยนวัตกรรมหลายๆ อย่างที่น่าสนใจ เช่น ตัวรถ สามารถประกอบได้เองที่ศูนย์ตัวแทนจำหน่าย (คล้ายๆ กับฟอร์นเจอร์แบบ Knock-down) เรียกได้ว่าเป็นการล้มล้างระบบการขนส่งและจัดจำหน่ายรถยนต์แบบเดิมๆ จนหมดสิ้น

เห็นมั๊ยครับ แคะการหัด "ตั้งคำถาม" และ "สังเกต" ก็

สามารถเปลี่ยนแปลงโลกได้ :)  
ติดตามอัปเดตใหม่ๆ เรื่องการตลาดและโซเชียลมีเดียได้ที่ [www.facebook.com/MktHub](http://www.facebook.com/MktHub) และทวิตเตอร์ @worawisit นะครับ :)