

ผลกระทบจากนวัตกรรมแพลตฟอร์มที่มีผลต่อยอดขายของธุรกิจขนาดเล็ก ในพื้นที่แขวงลาดพร้าว
เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร

Impact of Platform Innovation on Small Business Sales In Ladprao area Bangkok Thailand

ณัฐชนนท์ เศเวตศิลา

Nutchanont Savetsila

คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้ประกอบการยุคใหม่ รุ่นที่ 8
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Master of Business Administration Major M.B.A. for Modern Entrepreneur 8 (ME8)

Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

จากการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ที่ทำให้โลกในปัจจุบันได้พัฒนาไปสู่ยุคของนวัตกรรม ธุรกิจขนาดเล็กที่นับได้ว่าเป็นขุมกำลังพื้นฐานของทุกประเทศจึงได้เห็นถึงความสำคัญของนวัตกรรม เพื่อเป็นการปรับปรุง และพัฒนาในด้านต่างๆของบริษัทให้มากขึ้น เช่น การนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มเข้ามาเสริมด้านการกระบวนการทำงาน ด้านการตลาดและการขายสินค้าของธุรกิจ ดังนั้นธุรกิจขนาดเล็กต่างๆ ในพื้นที่แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร จึงมีการนำนวัตกรรมแพลตฟอร์ม เข้ามาใช้ในรูปแบบต่างๆเพื่อเสริมสร้าง และพัฒนาความสามารถหลักของธุรกิจให้มีความแข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นๆได้ในกระแสโลกาภิวัตน์นี้ ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบจากใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์มที่มีผลต่อยอดขายของธุรกิจขนาดเล็ก ในพื้นที่แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการเจ้าของกิจการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในธุรกิจขนาดเล็ก เพื่อเป็นตัวแทนในการสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 5 คน โดยอยู่ในกลุ่มธุรกิจที่มีความแตกต่างกัน เช่น ธุรกิจผลิตชิ้นส่วน ธุรกิจด้านการให้บริการ ธุรกิจเทรดดิ้ง เป็นต้น

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการ เจ้าของกิจการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในธุรกิจขนาดเล็ก ส่วนใหญ่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของนวัตกรรมแพลตฟอร์มและได้เริ่มนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มเข้ามาใช้ในธุรกิจ และจากการศึกษาทำให้ทราบว่า พนักงานในธุรกิจต่างๆมีความเห็นด้วยกับผู้บริหารในการนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มมาใช้เพื่อปรับปรุง ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นเรื่องที่ทุกคนในธุรกิจต้องให้ความสนใจ โดยธุรกิจขนาดเล็กได้เล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของนวัตกรรมแพลตฟอร์ม ซึ่งสามารถเพิ่มคุณภาพให้กับสินค้าและบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า จนส่งผลให้

ยอดขายของธุรกิจมีการเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังเป็นการทำให้บริษัทก้าวทันการพัฒนาและสามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. บทนำ

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาศาสตร์ และการผลิต ส่งผลให้เกิดการพัฒนา คิดค้นสิ่งประดิษฐ์ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิตเป็นอันมาก ซึ่งเป็นสิ่งที่เข้ามาส่งเสริมปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินชีวิตได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นสิ่งกระตุ้นการปรับปรุง คิดค้น และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาศาสตร์ และการผลิตให้เกิดการแข่งขัน รวมไปถึงความร่วมมือเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (สุขุม เฉลยทรัพย์และคณะ, 2555 หน้า 1) และจากการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เทคโนโลยีด้านการผลิต ที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง และพัฒนาให้ระบบต่างๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หรือสามารถเรียกอีกอย่างว่า "การปฏิวัติอุตสาหกรรม" ก่อนที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ และการผลิตจะพัฒนาอย่างทุกวันนี้ นั่นได้มีการคิดค้น และพัฒนาการระบบต่างๆ ขึ้นมาอย่างเป็นลำดับขั้น ซึ่งการปฏิวัติอุตสาหกรรมนั้นได้พัฒนาไปแล้ว 3 ครั้ง โดยในปัจจุบันนั้นกำลังเกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ก่อนที่โลกจะรู้จักการใช้เครื่องจักรเพื่อการผลิตผู้คนในยุคเกษตรกรรมนั้นอาศัยอยู่รวมกันเป็นเผ่า หมู่บ้าน เมือง โดยยังไม่มีการแบ่งหน้าที่กันทำตามความถนัดอย่างชัดเจน เนื่องจากทรัพยากรที่สำคัญที่สุดที่ใช้ในกระบวนการผลิตคือ แรงงานคน หรือสัตว์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าในสมัยโบราณนั้นเมื่อมีการทำสงครามเกิดขึ้นผู้ชนะจะทำการจับ "ประชาชน" จากผู้แพ้เพื่อมาเป็นทรัพยากรของตนเอง โดยกำลังการผลิตโดยรวมนั้นจะขึ้นอยู่กับ "ปริมาณแรงงาน" ที่มี และ "เวลา" ทำงานเท่านั้น จนกระทั่งเกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 1 มีการประดิษฐ์คิดค้นเครื่องปั่นด้ายขึ้นมาใช้ในการผลิตสิ่งทอ จากเดิมที่จะต้องใช้แรงงานคนในปริมาณมากในการม้วนด้าย ขึ้นรูป ถักทอ และบรรจุ สามารถใช้เครื่องจักรเพียงเครื่องเดียวในการทำงานในระบบอัตโนมัติแทน เป็นผลให้กำไรเพิ่มขึ้น ต้นทุนในการดำเนินงานลดลง และผลผลิตโดยรวมเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด หลังจากมีการพัฒนาเครื่องจักรในการผลิตสิ่งทอ ทำให้เกิดการคิดค้น และพัฒนาเครื่องจักรในอุตสาหกรรมอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง จนสามารถสร้างเครื่องจักรไอน้ำขึ้นมาได้สำเร็จโดยใช้ถ่านหินเป็นแหล่งพลังงานในการผลิต ซึ่งจากการเกิดขึ้นของเครื่องจักรไอน้ำนั้นได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในขณะนั้น เช่น ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านคมนาคมขนส่ง ด้านการค้าขาย รวมถึงด้านการสงคราม เป็นต้น

การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 2 ได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการผลิตครั้งยิ่งใหญ่โดยได้มีการนำระบบสายพานเข้ามาใช้ในสายการผลิตรถยนต์เป็นครั้งแรก ทำให้เกิดเป็นรถยนต์โมเดลที่มีจำนวนการผลิตมากถึง 15 ล้านคัน เป็นการเปลี่ยนจากการใช้เครื่องจักรไอน้ำในการผลิตที่ใช้พลังงานจากถ่านหิน เปลี่ยนมาใช้เครื่องจักรที่ใช้พลังงานไฟฟ้าในการผลิตแทน ส่งผลให้สามารถเพิ่มพลังการผลิตอย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน และเทคโนโลยีใช้สายพานการผลิตในลักษณะเดียวกันนี้ได้รับการเผยแพร่ไปยังอุตสาหกรรมอื่นๆ ทำให้ประสิทธิภาพในการผลิตเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ต้นทุนการผลิตลดลง ถึงตรงนี้

เรียกได้ว่า ยุคของการผลิตสินค้าที่เหมือนกันเป็นจำนวนมากหรือ Mass Production ได้เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังได้มีการใช้เหล็กกล้าเป็นวัสดุหลักทางการผลิต เช่น การประดิษฐ์รถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า และอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงคอมพิวเตอร์ด้วย เป็นต้น

การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 3 เป็นผลมาจากยุคเริ่มต้นของคอมพิวเตอร์ที่เข้ามาช่วยในงานอุตสาหกรรม ทำให้เกิดสายการผลิตแบบอัตโนมัติขึ้น และเข้ามาเสริมการทำงานเดิมที่มีแต่ชุดกลไกเพียงอย่างเดียว เป็นการใช้เครื่องจักรอัตโนมัติหรือหุ่นยนต์ในการผลิตแทนที่แรงงานมนุษย์มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตให้สูงขึ้นอีกระดับหนึ่ง จนทุกวันนี้แทบทุกโรงงานต่างต้องมีระบบการผลิตแบบอัตโนมัติเข้าไปมีส่วนช่วยในการผลิต จนมาถึงโรงงานผลิตที่ใช้ระบบอัตโนมัติขั้นสูงเพื่อผลิตสินค้าอุปโภคที่มีความซับซ้อนมากๆ จุดประสงค์ก็เพื่อให้สินค้ามีราคาต่ำลง แต่โดยเนื้อหาสำคัญของการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 3 นั้นสามารถแยกใจความสำคัญออกมาได้สามสิ่งคือ ระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) คือการคิดค้นโดยการพัฒนาให้คอมพิวเตอร์สามารถคิดได้เหมือนคน โดยการใช้ผู้เชี่ยวชาญมาลงฐานข้อมูลในเรื่องต่างๆเข้าไปในปัญญาประดิษฐ์ เพียงเท่านี้คอมพิวเตอร์ก็สามารถคิดได้เท่ากับผู้เชี่ยวชาญ และในเวลาต่อมาปัญญาประดิษฐ์ก็ได้รับการคิดค้นและพัฒนาขึ้นมาเรื่อยๆ, วิทยาการข้อมูล (Data Science: DS) เป็นการบูรณาการระหว่างสามสาขาวิชาคือหนึ่ง คณิตศาสตร์และสถิติ สองวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ เช่น ถ้าเอาความรู้ทางบริหารธุรกิจมารวมกันก็จะกลายเป็น Business Analytics ถ้าเอาความรู้ทางชีววิทยามารวมกันก็จะกลายเป็น Bioinformatics เป็นต้น วิทยาการข้อมูลช่วยให้วิเคราะห์ข้อมูลโดยเฉพาะข้อมูลขนาดใหญ่ที่มีความหลากหลายและนำไปสู่ความรู้ที่นำไปใช้งานได้จริง (Actionable knowledge) และอินเทอร์เน็ตแห่งสรรพสิ่ง (Internet of Things: IOTS) เกิดจากการที่อุปกรณ์ต่างๆ ไปจนถึงอาคาร บ้านต่างๆ ถนน รถยนต์ มีระบบ sensor อยู่หรือแม้แต่ร่างกายเราก็สามารถติดตั้ง biosensor ไว้ตรวจจับสัญญาณและข้อมูลต่างๆ ไว้ได้อย่างรวดเร็ว เกิดข้อมูลแบบเรียลไทม์ที่มีปริมาณมหาศาล หากเอาความรู้ด้าน Data Science และปัญญาประดิษฐ์มาช่วยกันก็จะช่วยทำให้เกิดสิ่งใหม่ๆ และนวัตกรรมได้อย่างมากมาย

การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ที่กำลังจะมาถึง คือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการกระบวนการผลิตสินค้า จุดเด่นที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือสามารถเชื่อมความต้องการของผู้บริโภคแต่ละรายเข้ากับกระบวนการผลิตสินค้าได้โดยตรง พูด่างๆ ก็คือในการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 3 นั้นสามารถผลิตของแบบเดียวกันออกมาในปริมาณมากโดยใช้เวลาเพียงนิดเดียว แต่โรงงานยุค 4.0 จะสามารถผลิตของหลากหลายรูปแบบแตกต่างกันในปริมาณมากในเวลาที่น่าอัศจรรย์เป็นอย่างมาก โดยใช้กระบวนการผลิตที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลครบวงจรแบบ “Smart Factory” ซึ่งการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 นั้นเป็นการบูรณาการโลกของการผลิต เข้ากับการเชื่อมต่อทางเครือข่ายในรูปแบบ “The Internet of Things (IOTS)” คือการทำให้กระบวนการผลิตสินค้าเชื่อมกับเทคโนโลยีดิจิทัล หรือแม้กระทั่งทำให้ตัวสินค้าเองเชื่อมกับเทคโนโลยีดิจิทัล ยกตัวอย่างเช่น การมีระบบป้อนข้อมูลให้เครื่องจักรสามารถผลิตสิ่งของตามแต่การสั่ง (ออนไลน์) จากผู้บริโภคโดยตรง, การใส่ตัวส่งข้อมูลในเครื่องใช้ไฟฟ้า เพื่อประมวลสถิติการใช้และแจ้งกลับไปยังโรงงานโดยอัตโนมัติเมื่อเกิดปัญหาทางเทคนิค

, การใช้คอมพิวเตอร์จิ๋วกินได้ (ขนาดเท่ายาเม็ด) ให้ผู้บริโภคกินเข้าไปเพื่อเก็บข้อมูลสุขภาพในร่างกาย เป็นต้น และสิ่งที่จะขาดไม่ได้เลยในการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 นี้คือนวัตกรรม จากรายละเอียดข้างต้นจะเห็นว่าไม่มีการกล่าวถึงคำว่านวัตกรรมเลย แต่สิ่งที่เกิดขึ้นมาทั้งหมดนั้นอยู่ในขอบเขตของคำว่า "นวัตกรรม" ทั้งสิ้น

"นวัตกรรม" คือพฤติกรรม กระบวนการ วิธีการหรือสิ่งประดิษฐ์ที่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาใหม่หรือนำสิ่งที่มียอยู่แล้วมาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น มีมูลค่าในเชิงพาณิชย์ เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป และมีประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม ตัวอย่างเช่น อุตสาหกรรมสิ่งทอที่จากเดิมต้องใช้แรงงานคนและเวลาที่มหาศาลเพื่อให้ได้รับคำตอบแทนที่มากขึ้น ในเวลาต่อมาได้มีการนำเครื่องจักรมาช่วยในการผลิตสิ่งทอทำให้ต้นทุนด้านแรงงานคนลดน้อยลง เวลาในการผลิตน้อยลง ปริมาณในการผลิตเพิ่มมากขึ้น ผลกำไรจากการผลิตมากยิ่งขึ้น โดย "เครื่องจักร" ที่เข้ามาแทนที่แรงงานคนนั้นถือว่าเป็น "นวัตกรรม" ในทางหนึ่งเช่นกัน โดยเข้ามาทำให้การผลิตดีขึ้น ได้กำไรมากขึ้น เป็นต้น พลังงานที่ใช้ในการผลิตที่แต่เดิมนั้นใช้พลังงานจากถ่านหินได้เปลี่ยนมาใช้พลังงานจากกระแสไฟฟ้าในการผลิตแทน พลังงานไฟฟ้าที่เข้ามาทดแทนพลังงานจากถ่านหินนั้นก็ถือว่าเป็นนวัตกรรมเป็นเดียวกัน เป็นต้น แต่สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญควบคู่ไปกับนวัตกรรมนั้นคือเทคโนโลยี เพราะถ้าเทคโนโลยีไม่สามารถพัฒนาได้แล้วนั้น นวัตกรรมย่อมไม่สามารถปรากฏขึ้นมาเป็นจริงได้ เพราะฉะนั้นเทคโนโลยีจึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

หลังจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 จะเป็นยุคที่นวัตกรรมจะเป็นตัวขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจทั้งหมดให้เดินหน้าไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งปัจจุบันเรารู้ว่านวัตกรรมได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของเรามากขึ้นและมีแนวโน้มที่จะทวีความสำคัญมากขึ้นทุกขณะ เพราะนอกจากนวัตกรรมจะเป็นสิ่งที่แสดงถึงศักยภาพในการแข่งขันได้แล้วนวัตกรรมยังเป็นภาพลักษณ์หรืออัตลักษณ์ที่แสดงถึงตัวตนของแต่ละองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือองค์กรภาคธุรกิจเอกชน ธุรกิจขนาดเล็กก็เช่นเดียวกัน ความต้องการในการบริการที่ดีเยี่ยม การสร้างและเพิ่มมูลค่าให้กับบริการ การแสดงศักยภาพการให้บริการในรูปแบบของความรวดเร็วและทันสมัย ความมีระดับของบริการ การเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว หรือแม้แต่การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสร้างสิ่งแปลกใหม่ให้เข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการทดแทนแรงงานมนุษย์ เช่น หุ่นยนต์ ระบบสมองกล ระบบประมวลผลอัจฉริยะ เป็นต้น

"แพลตฟอร์ม" คือระบบปฏิบัติการที่รวมเอาระบบย่อยต่างๆ เข้ามาด้วยกันและทำให้เกิดสิ่งใหม่ที่มีความแตกต่าง มีคุณค่าทางพาณิชย์มากขึ้น ในปัจจุบันถ้าพูดถึงคำว่านวัตกรรมแพลตฟอร์มทุกคนจะนึกถึงระบบที่มีการทำงานต่างๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอย่าง Alibaba หรือ Amazon แต่นวัตกรรมแพลตฟอร์มไม่ได้จำกัดอยู่เพียงเท่านั้น ยังรวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาสร้างความแตกต่างเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในรูปแบบต่างๆ เช่น การสร้างแพลตฟอร์มทางการจัดการการขายเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่การสร้างนวัตกรรมแพลตฟอร์มที่ดี ที่สามารถส่งเสริมให้องค์กรมีความได้เปรียบคู่แข่งนั้นก็ต้องมีค่าใช้จ่ายที่มากขึ้นตาม องค์กรไหนที่เล็งเห็นความสำคัญของนวัตกรรมแพลตฟอร์มและนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มนั้นมาใช้ก่อนก็จะสามารถ

สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันก่อน เพราะฉะนั้นธุรกิจขนาดเล็กจึงต้องพยายามเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลด้วยการพึ่งพานวัตกรรมโดยการนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มมาเป็นตัวช่วยสร้างมูลค่าซึ่งเป็นคุณลักษณะของการบริการที่ธุรกิจขนาดเล็กมอบให้ผู้ให้บริการ ซึ่ง ในสังคมปัจจุบันที่การติดต่อสื่อสารได้ถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันด้วยระบบอินเทอร์เน็ต การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วทำให้การแข่งขันมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น เพราะฉะนั้นองค์กร ธุรกิจ ห้างร้านต่างๆจึงต้องหากลยุทธ์ในการแข่งขันที่ดี นวัตกรรมแพลตฟอร์มจึงได้เข้ามามีส่วนสำคัญในการพัฒนาส่วนต่างๆเพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขัน และสร้างความได้เปรียบ ตัวอย่างเช่น การนำโปรแกรมสำเร็จรูปในรูปแบบต่างๆเข้ามาช่วยในการอำนวยความสะดวก ซึ่งตัวโปรแกรมสำเร็จรูปนั้นเกิดจากการประกอบกันของระบบปฏิบัติการต่างๆเข้าด้วยกันจนกลายเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งตัวโปรแกรมสำเร็จรูปนั้นก็คือนวัตกรรมแพลตฟอร์ม หรือจะเป็นกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงานต่างๆที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขจนทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กระบวนการทำงานหลังจากการปรับปรุง แก้ไขแล้วนั้นก็ถือว่าเป็นนวัตกรรมแพลตฟอร์มในการดำเนินงานเช่นกัน

จากรายละเอียดข้างต้นทำให้ทราบว่านวัตกรรมแพลตฟอร์มนั้นมีหลายประเภทจึงต้องมีความเข้าใจในนวัตกรรมแพลตฟอร์มนั้นๆเพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยต้องการทราบว่า การนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มเข้ามาใช้จะมีผลต่อยอดขายของธุรกิจขนาดเล็กในพื้นที่แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานครหรือไม่ เพื่อให้สามารถเข้าใจนวัตกรรมแพลตฟอร์มและประโยชน์ในการนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มไปปรับปรุงการดำเนินงาน และพัฒนาช่องทางในการขายสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น และทราบถึงแนวโน้มในการเลือกใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์มในอนาคต เพื่อเป็นประโยชน์ในการเลือกใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์มได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นประโยชน์กับผู้ประกอบธุรกิจที่มีความสนใจในนวัตกรรมแพลตฟอร์มต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษานวัตกรรมแพลตฟอร์ม (Platform Business) ในพื้นที่แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาธุรกิจขนาดเล็กที่ใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์ม (Platform Business) ในพื้นที่แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของนวัตกรรมแพลตฟอร์ม (Platform Business) ที่มีต่อยอดขายของธุรกิจขนาดเล็ก ในพื้นที่แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร

3. สมมุติฐานการทำวิจัย

1. นวัตกรรมแพลตฟอร์ม (Platform Business) มีผลต่อยอดขายของธุรกิจขนาดเล็ก ในพื้นที่แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร หรือไม่

2. นวัตกรรมแพลตฟอร์ม (Platform Business) มีผลต่อยอดขายของธุรกิจขนาดเล็ก ในพื้นที่แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างไร

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับ “ผลกระทบจากนวัตกรรมแพลตฟอร์ม (Platform Business) ที่มีผลต่อยอดขายของธุรกิจขนาดเล็ก ในพื้นที่แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร” เป็น การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษานวัตกรรมแพลตฟอร์ม ในพื้นที่ แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาธุรกิจขนาดเล็กที่ใช้แพลตฟอร์ม ในพื้นที่แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของ นวัตกรรมแพลตฟอร์ม ที่มีต่อยอดขายของธุรกิจขนาดเล็ก ในพื้นที่แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้การเก็บข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth- Interview) โดยมีการคัดเลือก การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ซึ่งแบ่งหัวข้อ การสัมภาษณ์ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- 1) ข้อมูลพื้นฐานของธุรกิจ เช่น ประเภทธุรกิจ กระบวนการทำงาน
- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมแพลตฟอร์ม (Platform Business) เช่น วิธีการเลือกหรือสร้างนวัตกรรม แพลตฟอร์ม สาเหตุที่เลือกหรือสร้างแพลตฟอร์ม และการนำไปใช้
- 3) ข้อมูลเกี่ยวกับผลจากการใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์ม (Platform Business) เช่น ส่งผลต่อการทำงาน ส่งผลต่อยอดขาย

ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว พร้อมกับการบันทึกเสียงบทสนทนาและจดบันทึก เพื่อนำมาใช้ ถอดความสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-End) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารหรือผู้มีความเกี่ยวข้องกับนวัตกรรมแพลตฟอร์ม และยอดขายของธุรกิจขนาดเล็ก ในพื้นที่แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร

- 1) ติดต่อผู้บริหาร หรือผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับนวัตกรรมแพลตฟอร์มและยอดขายของธุรกิจขนาดเล็ก ในพื้นที่แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร และนัดตารางเวลาเพื่อเข้าไป แนะนำตัว ทำความรู้จัก และขออนุญาตในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview)
- 2) เข้าไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างตามเวลาที่กำหนดไว้ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ต่อคนไม่เกิน 60 นาที โดยใช้วิธีการจดบันทึก และใช้เครื่องบันทึกเทปในการบันทึกเสียงบทสนทนา เพื่อนำมาถอดความ สำหรับการวิเคราะห์ ซึ่งหลังจากผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อยแล้ว แสดงความขอบคุณพร้อมกับ มอบของที่ระลึกให้ผู้ถูกสัมภาษณ์
- 3) สรุปผลการศึกษาจากข้อมูลที่สัมภาษณ์ และนำเสนอแนะข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) กับกลุ่มเป้าหมายที่มีความแตกต่างกัน ทั้งทางด้านวิธีการดำเนินงาน รูปแบบการทำงาน การนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มไปใช้ในการทำงาน โดยอาศัยวัตถุประสงค์หรือคำถามงานวิจัยเป็นตัวดำเนินการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ทำให้ผู้วิจัยทราบว่า จากการจากการที่นวัตกรรมแพลตฟอร์มมีวิธีการ การนำไปใช้ที่แตกต่างกันนั้นทำให้ผลที่ได้หรือการเพิ่มขึ้นของยอดขายจากการนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มไปใช้ในกลุ่มธุรกิจขนาดเล็กมีความแตกต่างกันไป

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) กับกลุ่มเป้าหมายที่มีความแตกต่างกัน ทั้งทางด้านวิธีการดำเนินงาน รูปแบบการทำงาน การนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มไปใช้ในการทำงาน โดยอาศัยวัตถุประสงค์หรือคำถามงานวิจัยเป็นตัวดำเนินการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ทำให้ผู้วิจัยทราบว่า จากการจากการที่นวัตกรรมแพลตฟอร์มมีวิธีการ การนำไปใช้ที่แตกต่างกันนั้นทำให้ผลที่ได้หรือการเพิ่มขึ้นของยอดขายจากการนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มไปใช้ในกลุ่มธุรกิจขนาดเล็กมีความแตกต่างกันไป ดังรายละเอียดที่ผู้วิจัยได้ทำการสรุปดังต่อไปนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 : เจ้าของนวัตกรรมแพลตฟอร์มในการจองห้องพักแบบ 3 มิติ “Room scope”

จากการที่ดำเนินงานในหลายกลุ่มธุรกิจ ทั้งธุรกิจดอกไม้ ธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจจองห้องพัก แต่จากการ Disruptive ของ Technology ทำให้สภาพคล่องของกิจการต่างๆ มีความชะงักงัน และยอดขายของสินค้าและบริการต่างๆ ลดลงอย่างต่อเนื่อง จนนำไปสู่การจุดประกายความคิดว่า “ธุรกิจที่กำลังดำเนินการอยู่ในขณะนี้ มีแต่การทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่าง Supplier กับ End User เท่านั้น ไม่ได้มีสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นของตัวเองจริงๆ เลย” จึงเป็นจุดเริ่มต้นในการรวบรวมข้อมูล ศึกษาและวิเคราะห์ถึงความสามารถหลักในการดำเนินกิจการ จุดแข็ง-จุดอ่อนที่มีอยู่ และความเป็นไปได้ของโอกาสและภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้นมาอีกในอนาคต และจากการสรุปความคิดรวบยอดแล้ว ทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ทางด้านนวัตกรรมแพลตฟอร์มเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการห้องพักในรูปแบบใหม่ขึ้นมาที่มีชื่อว่า “Room scope” ขึ้นมา และจากการเพิ่มนวัตกรรมเข้ามาในธุรกิจเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันนั้น ส่งผลให้ยอดขายสินค้าและบริการโดยรวมเพิ่มขึ้นมาเป็นลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ นิยามของ (Peter F. Drucker, 1985) ที่กล่าวถึงเหตุของการเกิดนวัตกรรมไว้ว่า 1. เกิดจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น เกิดจากความผิดพลาด หรือความล้มเหลวในการทำงานแต่ทำให้เกิดความคิดใหม่ๆ ที่สามารถผลิตสิ่งประดิษฐ์ที่ดีกว่าเดิมได้ 2. เกิดจากการพัฒนาสิ่งที่มีอยู่เดิมให้ดียิ่งขึ้น 3. เกิดจากความต้องการใหม่ๆ หรือเป็นการเสริมให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น 4. เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมและตลาด

ทำให้ความไม่สอดคล้องกับสิ่งเดิม แนวทางเดิม หรือวิธีการในปัจจุบัน จึงเป็นการโอกาสใหม่ให้กับนวัตกรรมได้เข้ามา 5. เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของประชากรศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค และค่านิยมในการเลือกใช้ 6. เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติ ถึงแม้การเปลี่ยนแปลงนี้จะไม่ได้เปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง แต่อารมณ์ ทัศนคติ ไม่ใช่สิ่งที่เป็นนามธรรมแต่เป็นรูปธรรม เป็นสิ่งที่หาความหมายได้ ทดสอบได้ และสามารถนำมาใช้เพื่อโอกาสในทางนวัตกรรมได้อีกด้วย 7. ความรู้ใหม่ๆ ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาตามกาลเวลา

จากเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้นนั้นจึงเป็นตัวกระตุ้นให้ธุรกิจต่างๆต้องรับรู้ และมีความเข้าใจในสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบันว่า ถ้าธุรกิจไม่มีการเปลี่ยนแปลง พัฒนาการดำเนินธุรกิจให้มีความสอดคล้องไปกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยี จะทำให้ธุรกิจไม่สามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่น ๆ ที่มีความสามารถในการปรับตัวได้ดีกว่า มีเทคโนโลยีที่ดีกว่า และมีนวัตกรรมที่ดีกว่าได้ เนื่องด้วยผลจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 นี้ ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน การผลิต โดยมุ่งเน้นไปที่นวัตกรรม เพราะฉะนั้นนวัตกรรมจึงเป็นทั้งความสามารถในการแข่งขัน และสัญลักษณ์ขององค์กรที่มีการพัฒนา ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ได้ทำให้ทราบว่าผู้ให้สัมภาษณ์มองเห็นแล้วว่าโครงสร้างพื้นฐานในการทำงานกำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงเป็นผลให้สามารถผลิตนวัตกรรมออกมาเพื่อใช้ในการแข่งขันได้ ทำให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ไวกว่า ตอบสนองความต้องการได้ครอบคลุมกว่า มีความน่าเชื่อถือมากกว่า จนนำไปสู่บทสรุปที่ทำให้ยอดขายโดยรวมของธุรกิจเพิ่มขึ้นมาตามลำดับในที่สุด

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 : เจ้าของกิจการบริษัทเทรดดิ้ง ซื่อขายสินค้าอุตสาหกรรม

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ทำให้ผู้วิจัยทราบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบธุรกิจนำเข้าสินค้าต่างประเทศและสินค้าในประเทศเพื่อนำมาขายต่อให้กับโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ โดยวิธีการดำเนินงานยังเป็นแบบเดิมอยู่ นั่นก็คือมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพียงหนึ่งหรือสองทาง เช่น ทางอีเมล และทางโทรศัพท์ ซึ่งในปัจจุบันค่านิยมและพฤติกรรมของลูกค้าได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามการพัฒนาของเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้การติดต่อสื่อสารหรือการเชื่อมโยงกับลูกค้าไม่มีความต่อเนื่อง มีระบบการจัดการโดยใช้เอกสาร ทำให้เกิดความล่าช้าในการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลที่ต้องการมีระบบการทำงานที่ไม่มีความเชื่อมโยงต่อกัน กล่าวคือเริ่มตั้งแต่การทำงานในลำดับแรกไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงานนั้นไม่มีความสอดคล้องซึ่งกันและกัน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างไม่ราบรื่นและต่อเนื่อง ถ้าพนักงานคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่ในการดูแลเรื่องนั้นๆในองค์กรไม่สามารถทำหน้าที่ได้ ก็จะไม่มีการสามารถเข้ามาทำหน้าที่ต่อได้ เนื่องจากเอกสารในเรื่องนั้นๆได้อยู่กับคนเพียงคนเดียว ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันโดยรวมของทั้งองค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่าจากปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นได้นำไปสู่การตัดสินใจนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มทางธุรกิจหรือเรียกอีกอย่างว่าโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาใช้ในธุรกิจ ส่งผลให้กระบวนการทำงานต่างๆมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ระบบการจัดเก็บเอกสารที่เปลี่ยนจากเอกสารที่เป็นกระดาษก็เปลี่ยนไปเป็นข้อมูลดิจิทัล ทำให้สามารถจัดเก็บและสืบค้นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การเข้าถึงข้อมูลก็ทำได้อย่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น, การทำงานในขั้นตอนต่างเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยตัวนวัตกรรมแพลตฟอร์มทางธุรกิจหรือโปรแกรม

สำเร็จรูปได้เข้ามาเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงกระบวนการต่างๆเข้าด้วยกัน ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์บอกว่า นอกจากการนำโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาใช้ในธุรกิจแล้วยังได้มีการวางแผนที่จะนำนวัตกรรม แพลตฟอร์มด้านการขายหรือ Transaction Platform เข้ามาใช้อีกด้วย เหตุนี้เองมาจากบริษัทขนาดใหญ่ ต่างๆได้เริ่มมีการนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มชนิดนี้เข้ามาใช้แล้ว ทำให้ธุรกิจเหล่านั้นสามารถเข้าถึงตัว ลูกค้าได้ดีกว่าและสามารถชิงความได้เปรียบในการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วไปได้

ด้วยเหตุผลที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นนั้นทำให้ทราบได้ว่านวัตกรรมแพลตฟอร์มส่งผลต่อยอดขาย ของธุรกิจประเภทซื้อมา-ขายไป เช่นกันเพียงแต่อยู่ในรูปของผลที่ส่งต่อยอดขายทางอ้อม กล่าวคือการ นำนวัตกรรมแพลตฟอร์มทางธุรกิจหรือโปรแกรมสำเร็จรูป และ Transaction Platform เข้ามาใช้ในธุรกิจ นั้นจะไม่ส่งผลให้ยอดขายเพิ่มขึ้นโดยทันที แต่จะเข้ามาทำให้กระบวนการทำงานภายใน กระบวนการ ทำงาน กระบวนการขายสามารถทำได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ยอดขายของธุรกิจเพิ่มขึ้น ในที่สุด

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 : ที่ปรึกษาอาวุโสบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์

จากที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ ทำให้ได้ทราบว่าได้ทำงานอยู่ในธุรกิจประเภท การผลิต โดยบริษัททำหน้าที่ในการผลิตชิ้นส่วน ส่วนประกอบต่างๆให้กับบริษัทรถยนต์ โดยเฉพาะ รถยนต์ของประเทศญี่ปุ่น ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า การใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์มของธุรกิจการผลิตนั้นจะ แตกต่างจากธุรกิจทั่วไป กล่าวคือธุรกิจโดยทั่วไปนั้นจะใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์มเข้ามาช่วยในการทำ ให้ผลประกอบการดีขึ้น ระบบ ขั้นตอนการทำงานดีขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ผลประกอบการ ยอดขาย และกำไรของธุรกิจเพิ่มขึ้นนั่นเอง แต่กับธุรกิจการผลิตนั้นคุณค่าหลักของธุรกิจไม่ใช่การขายสินค้า ไม่ใช่ เพื่อการทำกำไร แต่เป็นการผลิต เพราะฉะนั้นนวัตกรรมแพลตฟอร์มส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปที่การผลิต เช่น แพลตฟอร์มที่ใช้ในการเช็ค Risk หรือความผิดพลาดที่เกิดจากการผลิตของเครื่องจักร, แพลตฟอร์มในการวัดประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องจักร ว่าสามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ หรือไม่, แพลตฟอร์มในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการผลิตและประมวลผล เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลนั้น ไปใช้ในการวางแผนการผลิตจริง เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวว่านวัตกรรมแพลตฟอร์มที่ใช้ ในการผลิตนั้นไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงกับเครื่องจักรเสมอไป นวัตกรรมแพลตฟอร์มยังสามารถนำมา ประยุกต์ใช้ในการวางแผนผังโรงงานให้ทุกขั้นตอน ทุกหน้าที่สามารถเชื่อมโยงเข้าด้วยกันได้ รวมทั้งหมดเข้าด้วยกันเป็นระบบแพลตฟอร์มการผลิตขนาดใหญ่

นวัตกรรมแพลตฟอร์มที่ธุรกิจการผลิตนั้นจะได้รับการศึกษาและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยโปรเจกต์หนึ่งจะมีนวัตกรรมที่ถูกคิดค้นและพัฒนาอย่างน้อย 10 นวัตกรรม แต่ที่เรายังไม่เห็นนวัตกรรม เหล่านี้ถูกนำมาใช้ก็เพราะว่ามีสาเหตุอยู่คือ 1. เทคโนโลยีในขณะนั้นยังไม่สามารถรองรับหรือ สอดคล้องกับการผลิตนวัตกรรมนั้นออกมาในจำนวนมากได้ 2. ต้องใช้ต้นทุนสูงในการผลิตนวัตกรรม 3. เป็นกลยุทธ์ทางการตลาด โดยเมื่อถึงเวลาที่เหมาะสมธุรกิจการผลิตจะหยิบนวัตกรรมเหล่านั้นมาใช้ ตัวอย่างเช่น หน้าจอทัชสกรีนที่อยู่ในสมาร์ตโฟนในปัจจุบัน เชื่อหรือไม่นวัตกรรมนั้นได้มีการนำมาใช้ตั้ง แต่เมื่อสิบปีที่แล้ว เพียงแต่ใช้อยู่ในวงแคบๆเพราะมีค่าใช้จ่ายในการผลิตสูง, รถยนต์พวงล้อไฟฟ้าก็มีการคิดค้นและผลิตต้นแบบขึ้นมานานแล้ว เพียงแต่ยังไม่มีเทคโนโลยีที่สามารถรองรับกับความต้องการ

ของนวัตกรรมได้ เพราะฉะนั้นนวัตกรรมแพลตฟอร์มจึงไม่มีความสอดคล้องกับการเพิ่มขึ้นกับยอดขายของธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตสินค้า

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 : หัวหน้าผู้จัดการกิจการขายหม้อแปลงไฟฟ้า

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ทำธุรกิจเกี่ยวกับการขายและให้บริการเกี่ยวกับหม้อแปลงไฟฟ้า ทั้งในและต่างประเทศ ได้มีการใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์มเกี่ยวกับการช่วยในการทำงาน หรือก็คือโปรแกรมสำเร็จรูปชนิดหนึ่งกล่าวคือนวัตกรรมแพลตฟอร์มนี้ได้เข้ามาทำหน้าที่เป็นเน็ตเวิร์ค (Network) หลักในการทำงาน คือ ข้อมูลสินค้าทั้งหมด ข้อมูลลูกค้า การส่งงานพนักงาน รวมไปถึงการเช็คสภาพของสินค้าที่ขายไปแล้ว ข้อมูลทั้งหมดนี้ถูกรวมเข้ามาไว้ในแพลตฟอร์มเดียว ทำให้พนักงาน หัวหน้างาน และเจ้าของกิจการสามารถเข้าเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การทำงานในขั้นตอนต่างๆ การเชื่อมโยงกันระหว่างคนในองค์กร การเชื่อมโยงระหว่างลูกค้าก็เป็นไปอย่างรวดเร็ว และจากการที่นวัตกรรมแพลตฟอร์มได้เข้ามาเสริมประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ก็จะส่งผลไปถึงยอดขายให้ดีขึ้นเช่นกัน แต่การเพิ่มขึ้นของยอดขายนั้นจะอยู่ในรูปการเพิ่มขึ้นทางอ้อม เพราะนวัตกรรมแพลตฟอร์มเข้ามาเป็นเพียงส่วนช่วยให้ยอดขายดีขึ้น ไม่ใช่เข้ามาเป็นคุณค่าหลักของธุรกิจ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ท่านต่อไปจะเป็นการใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์มมาเป็นคุณค่าหลักของธุรกิจ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 : เจ้าหน้าที่ดูแลระบบแพลตฟอร์มของบริษัทด้านการให้บริการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ได้ทำงานเกี่ยวกับการให้บริการแพลตฟอร์ม โดยแพลตฟอร์มในที่นี้คือการทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมโยงความต้องการระหว่างลูกค้ากับผู้บริโภค เช่น การซื้อตั๋วคอนเสิร์ตหรือตั๋วไมโครโฟน การจองตั๋วเครื่องบิน ระบบการเติมเงินออนไลน์ เป็นต้น โดยนวัตกรรมแพลตฟอร์มมีความสอดคล้องโดยตรงกับยอดขายแน่นอน เพราะถ้าแพลตฟอร์มที่บริษัทให้บริการกับลูกค้าอยู่มีความเสถียรมีประสิทธิภาพมาก ก็จะได้รับควมไว้วางใจในการใช้บริการในครั้งต่อไปเช่นเดียวกัน แต่ถ้าแพลตฟอร์มที่ให้บริการอยู่ไม่มีความสามารถที่จะรองรับความต้องการของผู้บริโภคได้และเกิดความผิดพลาดขึ้นมา จะนำมาซึ่งความไม่เชื่อใจ และความไม่ไว้วางใจ ทำให้การใช้บริการในครั้งต่อไปจะไม่มีทางเกิดขึ้น เพราะฉะนั้นแพลตฟอร์มซึ่งถือว่าเป็นคุณค่าหลักของธุรกิจจึงเป็นปัจจัยหลักในการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของยอดขาย

จากการสรุปผลที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นจะสังเกตเห็นว่าจะมีความสอดคล้องกับคำนิยามเรื่องการแบ่งประเภทนวัตกรรมของนักวิชาการหลายๆท่านไว้ ตัวอย่างเช่น ดร.दनัย เทียนพุดม (2560) ที่กล่าวว่านวัตกรรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ดังนี้ 1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) คือ ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการคิดค้นขึ้นมาใหม่หรือผลิตภัณฑ์ 2. นวัตกรรมในกระบวนการผลิตหรือการดำเนินงาน (Process innovation) คือ การเปลี่ยนแปลงแนวทาง วิธีการผลิตสินค้าหรือการให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไปจากเดิม 3. นวัตกรรมทางธุรกิจ (Business Innovation) คือ นวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อความยั่งยืน การที่ธุรกิจจะสามารถประสบความสำเร็จได้นั้น ธุรกิจต้องค้นหา “นวัตกรรมธุรกิจ” ออกสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง นวัตกรรมไม่ใช่เพียงความคิดสร้างสรรค์ ความริเริ่มสิ่งใหม่ๆ แต่เป็นความคิดสร้างสรรค์ ความคิดริเริ่มที่สามารถพัฒนาไปเป็นเชิงพาณิชย์หรือมีมูลค่าที่สามารถนำไปขายได้ และจากคำนิยามของ อุกฤษฏ์ พงษ์วานิชอนันต์, 2552 หน้า 27 ที่ได้ให้คำนิยามของคำว่า ผลตอบแทน ได้กล่าว

ไว้ว่า ผลประโยชน์ หรือ ผลตอบแทน (Benefits) หมายถึง มูลค่าของสินค้าและบริการที่ได้จากลงทุน แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ ผลตอบแทนทางตรง ผลตอบแทนทางอ้อม และผลตอบแทนที่ไม่มีตัวตน โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1. ผลตอบแทนทางตรง (Direct Benefits) หมายถึง ผลผลิตสุทธิของการลงทุน หรือ มูลค่าของสินค้าและบริการที่ได้โดยตรงจากการลงทุน 2. ผลตอบแทนทางอ้อม (Indirect Benefits) หมายถึง ผลประโยชน์ หรือผลตอบแทนอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากผลตอบแทนทางตรง นอกจากนี้ยังรวมถึง ผลตอบแทนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มีการปรับสภาพภูมิทัศน์โดยรอบของบริษัท แต่กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวซึ่งทำให้เกิดการขยายตัวของเศรษฐกิจได้ในทางอ้อม เป็นต้น 3. ผลตอบแทนที่ไม่มีตัวตน (Intangible Benefits) หมายถึง ผลตอบแทนที่ไม่สามารถประเมินเป็นมูลค่าเป็นตัวเงินได้ เช่น การลงทุนนั้นทำให้เกิดการยกระดับคุณภาพชีวิต สภาพความเป็นอยู่ เป็นต้น

6. อภิปรายผลวิจัย

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากนวัตกรรมแพลตฟอร์ม (Platform Business) ที่มีผลต่อยอดขายของธุรกิจขนาดเล็ก ในพื้นที่แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้มีการตั้งโจทย์ทางการวิจัยไว้ เพื่อศึกษาการนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มเข้าไปใช้ในธุรกิจขนาดเล็ก มีผลต่อการเพิ่มขึ้นของยอดขายของธุรกิจขนาดเล็กหรือไม่ โดยมีรายละเอียดการอภิปรายผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์ม

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ในแขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานครมานั้น ทำให้ทราบว่ามีความสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการแยกประเภทของนวัตกรรม และแพลตฟอร์ม เพราะ ธุรกิจทุกประเภทมีกระบวนการ วิธีการไม่เหมือนกัน มีความต้องการ หรือมี Pain point ในการทำธุรกิจแตกต่างกัน เช่นเดียวกันกับนวัตกรรมแพลตฟอร์มที่มีหลากหลายประเภท มีหลากหลายฟังก์ชันในการทำงานแตกต่างกันไปตามความต้องการ หรือ Pain point ในการสร้างนวัตกรรมแพลตฟอร์มนั้นๆขึ้นมา โดยนวัตกรรมแพลตฟอร์มหนึ่งๆนั้น ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภคได้ จึงมีการคิดค้นนวัตกรรมขึ้นมาเรื่อยๆเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะเรื่องต่างๆขึ้น เพราะฉะนั้นการเลือกใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์มจึงต้องเรียนรู้ ศึกษาถึงประเภทของนวัตกรรม และประเภทของแพลตฟอร์มนั้นให้ดีเสียก่อน รู้ให้ชัดเจนก่อนว่านวัตกรรมแพลตฟอร์มนั้นมีขอบเขตความสามารถอยู่ในระดับใด สามารถตอบสนองต่อเป้าหมาย หรือความต้องการได้หรือไม่ เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ที่ได้มีการพัฒนารูปแบบธุรกิจที่จากเดิมมีการดำเนินการในหลายๆธุรกิจ เปลี่ยนมาใช้ความได้เปรียบในการแข่งขันมาความโอกาสในการผลิตนวัตกรรมขึ้นมา ซึ่งเหตุที่ทำให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงรูปแบบธุรกิจนั้น มาจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็วจนส่งผลกระทบต่อความสามารถหลักในการแข่งขัน จนได้ผลสรุปจากการก้าวผ่านภัยคุกคามที่เข้ามาด้วยการสร้างนวัตกรรมแพลตฟอร์มขึ้นมาใช้งานเองภายในธุรกิจ โดยการเริ่มจากการหา Pain point ของทั้งฝ่ายลูกค้า (End user) และฝ่ายผู้ให้บริการ (Supplier) ว่ามีความต้องการอย่างไร มีส่วนไหนที่สามารถนำมาเชื่อมโยงเข้าหากันและสามารถสร้างแนวทางที่ดีขึ้นมาใหม่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดการแบ่งประเภทนวัตกรรม, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ที่ได้รับความกดดัน

จากคู่แข่งชั้นทางธุรกิจที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันที่มีความก้าวหน้าทางด้านนวัตกรรมแพลตฟอร์ม เป็นผลให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งเป็นผลให้ต้องมีการพัฒนาความรู้และนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มนั้นเข้ามาใช้ในธุรกิจของตัวเองเช่นเดียวกัน เพื่อให้สามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคการเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 นี้ เป็นต้น และจากตัวอย่างที่กล่าวมาข้างต้นมีความสอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎีของ (Gopalakrishnan & Damanpour, 1997 ; Smith, 2006 ; Bessant & Tidd, 2007 และ Schilling, 2008 อ้างใน สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และคณะ, 2553) ที่กล่าวไว้ว่า นวัตกรรมสามารถแบ่งได้ตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้และการนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงการวิจัยและการจัดการนวัตกรรม สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การจำแนกตามเป้าหมายนวัตกรรม (Product innovation) สำนักงานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ได้กล่าวว่าตัวแปรหลักที่สำคัญของการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์มี 2 ตัวแปร ดังนี้

(a) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) คือ การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี หรือวิธีการใช้ รวมไปถึงการปรับปรุงจากเดิมที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีตัวแปรหลักที่สำคัญ 2 ตัวแปร คือโอกาสทางด้านเทคโนโลยี และความต้องการของตลาด

(b) นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) คือ การประยุกต์แนวคิด วิธีการ หรือกระบวนการใหม่ๆ ที่ส่งผลต่อกระบวนการผลิตและกระบวนการทำงานโดยรวม (รักษ์ วรภิจโยคธาทร, 2547)

2. การจำแนกนวัตกรรมตามระดับของการเปลี่ยนแปลง (The Degree of Change) โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทดังนี้

(a) นวัตกรรมแบบเฉียบพลัน (Radical Innovation) คือ นวัตกรรมที่มีระดับความเปลี่ยนแปลงจากสิ่งเดิมแบบถอนรากถอนโคน (Schilling, 2008) หรือเปลี่ยนแปลงทั้งหมดโดยทันที

(b) นวัตกรรมลักษณะค่อยเป็นค่อยไป (Incremental Innovation) คือ นวัตกรรมที่เกิดจากการต่อยอดทางความคิด เป็นการเชื่อมโยงกระบวนการนำเทคโนโลยีมาสร้างเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากขึ้น (Christensen, 1997)

3. การจำแนกนวัตกรรมตามขอบเขตผลกระทบ (The Area of Impact) จะแบ่งนวัตกรรมออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

(a) นวัตกรรมเทคโนโลยี (Technology Innovation) คือ นวัตกรรมที่มีพื้นฐานหรือขอบเขตของการพัฒนามาจากเทคโนโลยี โดยเทคโนโลยีมีส่วนสำคัญในการผลักดันด้านต่างๆ (พันธุ์อาจ ชัยรัตน์, 2547 : Utterback & Suarez, 1993 : Schilling, 2008)

(b) นวัตกรรมบริการ (Administrative Innovation) เป็นนวัตกรรมที่คิดค้นและเปลี่ยนแปลงรูปแบบ วิธีการ หรือกระบวนการจัดการ ที่ส่งผลให้ระบบการทำงาน การผลิตมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การบริการโครงสร้างแบบเมตริกซ์ การจัดการความรู้เพื่อพัฒนา หรือการใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์มมาช่วยอำนวยความสะดวกในการขายสินค้าและบริการ เป็นต้น

2. ผลจากการใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์ม

จากการอภิปรายเรื่องเหตุในการเลือกใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์มนั้น จะเห็นได้ว่านวัตกรรมแพลตฟอร์มนั้นมีความหลากหลายในการทำงาน หน้าที่ วิธีการดำเนินงาน รวมถึงผลที่ได้จากการใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์มนั้นด้วย ซึ่งต้องย้อนกลับไปดูบริบทการนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มเข้าไปใช้ในธุรกิจนั้นๆว่ามีเป้าหมายหรือความต้องการอย่างไร จึงจะสามารถกำหนดมาตรฐาน หรือเกณฑ์ในการวัดได้ว่าการนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มเข้าไปใช้แล้วนั้น สามารถทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน ยอดขาย หรือผลประกอบการดีขึ้น ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แล้วนั้นทำให้รู้ว่าผลที่ได้จากการนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มเข้าไปใช้นั้นมีความแตกต่างกันไปตามประเภท และวิธีการใช้ เช่น การนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มเข้าไปใช้ในรูปแบบของโปรแกรมสำเร็จรูปที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยตรง แต่จะส่งผลกระทบต่อยอดขายสินค้าและบริการในทางอ้อม, การใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์มในการเก็บรวบรวมข้อมูล และประมวลผลในการวิเคราะห์และวางแผนธุรกิจก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานและการวางแผน แต่ก็ส่งผลกระทบต่อค่าตอบแทนหรือยอดขายของสินค้าและบริการในทางอ้อมเช่นเดียวกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับ บุงหา ชัยสุวรรณ, (2558) ที่ได้กล่าวไว้ว่า นวัตกรรม มีประสิทธิภาพต่อระบบติดต่อสื่อสารภายในแผนกเทคนิคคอมพิวเตอร์โดยการใช้คลื่นวิทยุพบว่าสามารถใช้งานได้จริงและเป็นประโยชน์ต่อการใช้เป็นสื่อกลางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร จุดเด่นของระบบติดต่อสื่อสารภายในแผนกเทคนิคคอมพิวเตอร์โดยใช้คลื่นวิทยุคือ สามารถติดต่อสื่อสารภายในอาคารได้สะดวกและไม่ต้องมีใบอนุญาต ในการใช้วิทยุสมัครเล่นสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา จุดด้อยของนวัตกรรมจากข้อเสนอแนะของกลุ่มประชากรตัวอย่างและจากผลการใช้งานทำให้สรุปข้อด้อยของนวัตกรรม คือ ในส่วนของสัญญาณที่ใช้เป็นสัญญาณที่มีคลื่นรบกวนมากจึงทำให้มีเสียงรบกวน ไม่สามารถส่งสัญญาณได้อย่างชัดเจนได้ นวัตกรรมสนองถึงความต้องการของผู้ใช้งานทุกอย่างตามที่ผู้จัดทำวิเคราะห์และออกแบบนวัตกรรม ทำให้ได้เห็นถึงความสำคัญของการวิเคราะห์และออกแบบเป็นอย่างมากเพราะในการออกแบบทุกครั้งจะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นหลัก ประเด็นในการอภิปรายผล เช่นเดียวกับ (อุกฤษฏ์ พงษ์วานิชอนันต์, 2552 หน้า 27) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลตอบแทน หมายถึง มูลค่าของสินค้าและบริการที่ได้จากลงทุน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ผลตอบแทนทางตรง ผลตอบแทนทางอ้อม และผลตอบแทนที่ไม่มีตัวตน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผลตอบแทนทางตรง (Direct Benefits) หมายถึง ผลผลิตสุทธิของการลงทุน หรือมูลค่าของสินค้าและบริการที่ได้โดยตรงจากการลงทุน
 2. ผลตอบแทนทางอ้อม (Indirect Benefits) หมายถึง ผลประโยชน์ หรือผลตอบแทนอื่นๆที่นอกเหนือจากผลตอบแทนทางตรง นอกจากนี้ยังรวมถึงผลตอบแทนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มีการปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์โดยรอบของบริษัท แต่กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวซึ่งทำให้เกิดการขยายตัวของเศรษฐกิจได้ในทางอ้อม เป็นต้น
 3. ผลตอบแทนที่ไม่มีตัวตน (Intangible Benefits) หมายถึง ผลตอบแทนที่ไม่สามารถประเมินเป็นมูลค่าเป็นตัวเงินได้ เช่น การลงทุนนั้นทำให้เกิดการยกระดับคุณภาพชีวิต สภาพความเป็นอยู่ เป็นต้น
- สุจิตรา ธนานันท์ (2552, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของคำว่าผลตอบแทน หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้เพื่อตอบแทนการ

ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบจูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีของผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ผลตอบแทนหมายถึงสิ่งตอบแทนที่ได้จากการลงทุน ลงแรงในรูปแบบต่างๆ โดยนิยามของคำว่าผลตอบแทนนั้นไม่สามารถจำกัดได้โดยเฉพาะ แต่ความหมายจะแตกต่างกันไปตามจุดประสงค์ของผู้ให้ความหมายนั้นๆ ตัวอย่างเช่น พนักงานบริษัททำงานให้กับบริษัท และบริษัทได้ให้เงินเดือนไปค่าตอบแทน, นักศึกษาจ่ายเงินค่าศึกษาให้กับมหาลัย เพื่อต้องการศึกษาหาความรู้จากมหาลัยเป็นสิ่งตอบแทน, การลงทุนนำนวัตกรรมแพลตฟอร์มเข้ามาใช้ ก็หวังให้ยอดขายในการทำธุรกิจเพิ่มขึ้นเป็นผลตอบแทน เป็นต้น

7. ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผลการศึกษา

จากผลการศึกษาข้างต้นพบว่าในธุรกิจแต่ละประเภทนวัตกรรมแพลตฟอร์มสามารถเข้าไปประสานและสามารถยกระดับความสามารถโดยรวมของธุรกิจนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนวัตกรรมแพลตฟอร์มแต่ละชนิดจะมีคุณสมบัติ วิธีการใช้ และผลที่ได้แตกต่างกันไป เพราะฉะนั้นการเลือกใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์มจึงควรศึกษาข้อมูลของนวัตกรรมแพลตฟอร์มนั้นให้เข้าใจก่อนเลือกเข้ามาใช้ในธุรกิจ เพราะการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้นั้นหมายความว่าเกิดค่าใช้จ่ายขึ้น ถ้าเสียค่าใช้จ่ายไปแล้วแต่ไม่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดการสูญเสียต้นทุนทางธุรกิจไปอย่างสูญเปล่า จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจประเภทต่างๆ ผู้วิจัยสังเกตว่านวัตกรรมแพลตฟอร์มจะมีส่วนหนึ่งที่เหมือนกันอยู่นั้นก็คือนวัตกรรมแพลตฟอร์มเกิดจากการนำความต้องการของผู้ผลิตสินค้าและบริการกับผู้บริโภคมาผสมผสานรวมกันจนเกิดเป็นระบบที่สามารถตอบสนองความต้องการของทั้งสองฝ่ายได้สูงสุดเพราะฉะนั้นการเลือกหรือการสร้างนวัตกรรมแพลตฟอร์มของผู้ประกอบการต่างๆ จึงต้องคำนึงถึงจุดนี้ด้วยเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าสามารถตอบสนองความต้องการของทั้งสองฝ่ายได้แล้วนั้นการที่จะทำให้ธุรกิจเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วย่อมสามารถทำได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) เพื่อความเข้าใจในภาพรวมของการใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์ม ควรมีการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมในทุกสายอาชีพ หรือครอบคลุมธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญที่ใช้นวัตกรรมแพลตฟอร์ม เพื่อให้สามารถเข้าใจและถ่ายทอดออกมาได้อย่างชัดเจน

2) เนื่องจากนวัตกรรมแพลตฟอร์มยังถือว่าเป็นเรื่องที่ยังไม่แพร่หลายทำให้คนที่มีความเข้าใจมีอยู่เป็นจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงควรศึกษาถึงหัวข้อ จุดมุ่งหมาย และข้อมูลต่างๆ ของนวัตกรรมแพลตฟอร์มให้เข้าใจแล้วถ่ายทอดออกมาเป็นถ้อยคำที่สามารถเข้าใจง่าย เพื่อสะดวกต่อการชี้แจงและเก็บข้อมูลต่อไป

3) ผู้ศึกษาวิจัยควรเป็นผู้ที่ทำงานที่เกี่ยวข้องหรือคุ้นชินกับนวัตกรรมแพลตฟอร์มอยู่ก่อนแล้ว ที่จะมีความเข้าใจในวิธีการในการใช้กระบวนการหรือผลที่ได้จากการใช้ เพื่อสามารถมองเห็นประเด็นที่มีความสำคัญ หรือปัญหาที่ควรแก้ไขได้อย่างชัดเจน

8. บรรณานุกรม

- กิตติวัฒน์ สิริเกษมสุข. (2547). การออกแบบการบริหารคุณภาพสำหรับธุรกิจขนาดเล็กแบบครอบครัว : กรณีตัวอย่างร้านขายชิ้นส่วนทำความเย็น. กรุงเทพฯ:ไทยวัฒนาพานิช.
- อรณิชา ว่องบุลากร (2554). นวัตกรรมระบบต่อประสานระหว่างร้านสะดวกซื้อกับคนตาบอด, พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:ภาพพิมพ์.
- ไอริน โรจน์รักษ์ (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นองค์การนวัตกรรมกับสมรรถนะในการสร้างสรรค์นวัตกรรม : กรณีศึกษา สำนักงานกนหนมการข้าราชการพลเรือน,วารสาร มหาวิทยาลัยจุฬาลงกร.
- บัณฑิตา บุญเดชอิทธิโรจน์. (2554). การพัฒนาระบบบริหารนวัตกรรม ตามมาตรฐาน BS 7000 ในอุตสาหกรรมการผลิตอาหารสัตว์บก. กรุงเทพฯ:ภาพพิมพ์.
- ชานนท์ ศิริธร.(2554).การเปิดรับสื่อและการยอมรับนวัตกรรมของผู้บริโภคเจนเอเรชั่นเอกซ์และเจนเอเรชั่นวาย.วิทยานิพนธ์นี้เทศศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยจุฬาลงกร
- จุฬารัตน์ บุษบงก์ (2553).การพัฒนาแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้เชิงนวัตกรรมสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต,มหาวิทยาลัยจุฬาลงกร.
- แพรวา พานทอง(2554).คุณลักษณะผู้นำนวัตกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วย : โรงพยาบาลทั่วไป
- จัฐชสรณ์ กาญจนศิลานนท์. (2560). โมเดลนวัตกรรมบริการตามแนวคิดทฤษฎีมาสโลในธุรกิจโรงแรม,วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
- ศิวพร เสลาหลัก (2558).การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศิลปากร
- เอกพล อินทร์ภิรมย์ (2556).กรอบงานสำหรับการระบุผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบนื่องในการเปลี่ยนแปลงความต้องการ, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยจุฬาลงกร