ผศ.ไตรสิทธิ์ เบญจบุณยสิทธ์
TRIZ Institute Thailand (www.trizit.net)

สร้างสรรค์ความคิด พิชิตปัญหา [TRIZ it!]

ตอนที่ 13 TRIZ สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาในระบบอื่นๆ นอกเหนือจากระบบทางวิศวกรรมได้หรือไม่

ฉบับที่แล้วได้ตั้งคำถามทิ้งไว้ว่า TRIZ สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาในระบบอื่นๆ นอกเหนือจากระบบทางด้านวิศวกรรมได้หรือไม่ พอดีต้องไปบรรยายให้กับบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเรื่องการใช้ TRIZ ในการสร้างสรรค์ความคิดเพื่อแก้ปัญหาด้านการบริหารและการตลาดก็เลยได้มีโอกาสไปศึกษาค้นคว้าหาตัวอย่างมาเล่าสู่กันฟัง

แม้ว่าทฤษฎีการแก้ปัญหาเชิงประดิษฐ์คิดค้น (TRIZ) จะถูกพัฒนาขึ้นมาจากการค้นคว้าสิทธิบัตรของประดิษฐกรรมทางด้านวิศวกรรมต่างๆ เพื่อสรุปเป็นหลักการหรือแนวทางในการแก้ปัญหา TRIZ สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาในระบบอื่นๆ นอกเหนือจากระบบทางวิศวกรรมได้ เพราะระบบต่างๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นล้วนเกิดจากความต้องการของผู้คนในสังคมนั้นๆ ในแต่ละช่วงของเวลาและระบบจะวิวัฒนาการไปท่ามกลางความขัดแย้ง มุ่งสู่การเพิ่มขึ้นของความเป็นอุดมคติ โดยพยายามปรับปรุงฟังก์ชันที่ก่อประโยชน์ กำจัดฟังก์ชันที่ก่อโทษและขจัดความขัดแย้งให้หมดไป

โจทย์

ในเรื่องการนำ TRIZ มาใช้ในการแก้ปัญหาของระบบทางด้านการบริหารและการตลาดนั้น มีโจทย์ที่น่าสนใจ คือ **เรื่องการจัดการความขัดแย้งระหว่างบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์กับตัวแทนจำหน่าย (Marketing Channel Conflict)**

เรื่องมีอยู่ว่า บริษัท ก เป็นผู้ผลิตอุปกรณ์ก่อสร้างที่มีฐานลูกค้าที่กว้างขวาง บริษัทได้จำหน่ายสินค้ามาเป็นเวลา 40 กว่าปีผ่านตัวแทนจำหน่ายซึ่งมีกระจายอยู่ทั่วประเทศ ตัวแทนจำหน่ายแต่ละรายจะมีโซนรับผิดชอบของตนเองในการดูแลลูกค้าและหาตลาด ระบบนี้ดำเนินไปได้ดีในตอนต้น ต่อมาบริษัทพบว่าระบบ เช่นนี้ ทำให้บริษัทต้องพึ่งพาตัวแทนจำหน่ายมากเกินไป ตัวแทนจำหน่ายนำสินค้าเลียนแบบมาขายแข่งกับบริษัททำให้ยอดขายตกและถ้าตัวแทนจำหน่ายเลิกเป็นตัวแทนจำหน่ายให้กับบริษัทแล้วจะเกิดผลกระทบกระเทือนอย่างมาก

บริษัทจึงมีแผนนำช่องทางการตลาดแบบใหม่เข้ามาใช้ คือ ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) เพื่อให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้กว้างขวางมากขึ้น ลดการพึ่งพิงตัวแทนจำหน่าย สามารถลดต้นทุนและกำหนดราคาขายได้ถูกลงและสร้างความสะดวกให้กับลูกค้าในการสั่งซื้อ

ก่อนหน้าที่จะประกาศการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่กี่วัน ตัวแทนจำหน่ายได้รวมตัวกันประท้วงยื่นข้อเรียกร้องให้บริษัทยกเลิกระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มิฉะนั้น ตัวแทนจำหน่ายจะเลิกเป็นตัวแทนจำหน่ายให้กับบริษัทแล้วหันไปเป็นตัวแทนจำหน่ายให้กับบริษัทคู่แข่ง เพราะมองว่าระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะเข้ามาแย่งลูกค้าของตน บริษัทเองก็ไม่พร้อมที่จะเสี่ยง เพราะตลาดที่ผ่านมาอยู่ในมือของตัวแทนจำหน่ายทั้งหมด

ท่านจะแก้ปัญหานี้อย่างไรให้บริษัทและตัวแทนจำหน่ายได้ประโยชน์กันทั้ง 2 ฝ่าย (win-win) TPA news