

4. การวิจัยและพัฒนา

การวิจัยและพัฒนาถือเป็นหนึ่งในหัวใจหลักของการดำเนินธุรกิจของบริษัท เนื่องจากถือเป็นขั้นตอนที่ช่วยเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันเพื่อความเป็นหนึ่งในผู้นำธุรกิจเครื่องดื่ม และเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย บริษัทฯ ได้สนับสนุนให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อาทิ ฝ่ายธุรกิจเครื่องดื่ม ฝ่ายโรงงาน และฝ่ายการตลาดเข้ามามีส่วนร่วมกับแผนกวิจัยในการออกแบบ พัฒนา และปรับปรุงวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค ทั้งนี้ [การวิจัยและพัฒนาของบริษัทฯ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทหลักๆ ดังนี้](#) [ชอปปายและวัตถุดิบประสมค์หลักของการวิจัยมีดังนี้](#)

การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์

บริษัทฯ มีแผนงานออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องโดยเฉลี่ยประมาณ 3-4 ผลิตภัณฑ์/ปี [โดยมุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และรสชาติใหม่ๆ อาทิ เครื่องดื่มชาเขียวผสมสมุนไพรสูตรจับเลี้ยง ภายใต้ชื่อสินค้า “เย็น เย็น โดย อิชิตัน” หรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่ให้ดีขึ้น](#) ซึ่งอาจเป็นการนำผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่เดิมมาปรับปรุงใหม่ หรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ยังไม่เคยมีมาก่อน หรือผลิตภัณฑ์เดิมเพิ่มสถานที่ผลิตรวมถึงผลิตภัณฑ์ที่ผลิตโดยบริษัทรับจ้างผลิต-โดยบริษัทฯ ย้ำเน้นให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนา เริ่มตั้งแต่ฝ่ายการตลาดนำผลการสำรวจตลาดแจ้งแก่ฝ่ายวิจัยเพื่อดำเนินการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และจัดส่งผลการออกแบบและพัฒนาให้แก่ฝ่ายการตลาดเครื่องดื่มและธุรกิจโรงงานดำเนินการอนุมัติการผลิตผลิตภัณฑ์ต่อไป

[บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อทุกผลิตภัณฑ์ที่คิดค้นขึ้นโดยภายหลังการออกผลิตภัณฑ์ใหม่แล้ว ฝ่ายวิจัยจะมีการออกแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มของบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้นและตรงตามความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น](#)

การลดต้นทุนวัตถุดิบ และบรรจุภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์

นอกจากการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์แล้ว แผนกวิจัยยังมีขอบข่ายการดำเนินการที่สำคัญในการวิจัยพัฒนากรรมวิธีใหม่ๆ หรือการใช้วัตถุดิบหรือวัสดุทดแทน รวมถึงการกำหนดนโยบายการใช้คู่ค้าหลายรายเพื่อลดการพึ่งพิงคู่ค้ารายเดียว (Monopolistic supplier) เพื่อลดต้นทุนการผลิตอีกด้วย ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงชนิดฉลากบรรจุภัณฑ์จาก PVC Label PET 420 ml. ขนาด 0.037 – 0.047 mm. เป็นขนาด 0.035 -0.045 mm. ช่วยให้อิชิตันฯ ลดต้นทุนค่าบรรจุภัณฑ์

การรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

เพื่อให้ได้มาซึ่งระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ดีที่สุด ภายหลังการออกผลิตภัณฑ์ใหม่แล้ว แผนกวิจัยจะมีการออกแบบสำรวจเพื่อติดตามสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในแต่ละผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ แผนกวิจัยยังได้มีการกำหนดมาตรฐานและนโยบายเพื่อควบคุมคุณภาพวัตถุดิบหลักที่ใช้ในการผลิต ได้แก่ ใบชา โดยจะต้องได้รับหลักฐานการรับรองคุณภาพใบชา รวมถึงผลการวิเคราะห์การใช้ยาฆ่าแมลงก่อนการซื้อสินค้าจากผู้ผลิตใบชาแต่ละราย รวมถึงมีการสุ่มตรวจวัตถุดิบโดยฝ่ายตรวจสอบคุณภาพสินค้าของบริษัทฯ อีกครั้งหนึ่ง

การปกป้องสูตรส่วนผสมและรสชาติที่คิดค้นขึ้นใหม่

เนื่องจากสูตรส่วนผสมถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจและเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันในธุรกิจเครื่องดื่ม แผนกวิจัยได้มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายการปกป้องสูตรส่วนผสมและรสชาติ (Premix and Flavor) โดยจัดให้มีการมีการเปลี่ยนชื่อรหัสของ premix และ flavor ก่อนเริ่มทำการซื้อขายและจะมีการเปลี่ยนชื่อรหัสอีกครั้งก่อนนำมาใช้ในการผลิต

การพัฒนาด้านกระบวนการผลิต

นอกจากการวิจัยและพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์แล้ว บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญในการคิดค้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของกระบวนการผลิตและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย ซึ่งส่งผลดีต่อการลดต้นทุนการผลิตโดยรวม ตัวอย่างโครงการที่กำลังศึกษาอยู่ ณ ปัจจุบัน ได้แก่ โครงการใช้ถัง Solution Premix Tank ในกระบวนการผลิต แทนการใช้คนตัก Premix ใส่ถุง เพื่อลดกำลังคน ลดขั้นตอนการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน