

หลักสูตร จุดประกายความคิดเพื่อสร้างนวัตกรรม (Building an Innovation Mindset)

โดย รุจิรัตน์ รุจิรกุล



หลักสูตรจุดประกายความคิดเพื่อสร้างนวัตกรรม Building an Innovation Mindset ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดในการสร้างนวัตกรรม โดยให้รายละเอียดตั้งแต่ความหมายของนวัตกรรม แนวคิดและวิธีการที่จะทำให้เกิดนวัตกรรม กระบวนการคิดเชิงนวัตกรรมโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) แนะนำเครื่องมือต่าง ๆ และประโยชน์ของการคิดเชิงนวัตกรรม

๑. วัตถุประสงค์การพัฒนาความรู้

- ๑.๑ เพื่อเรียนรู้ความสำคัญของการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร
- ๑.๒ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องแนวคิดเพื่อการสร้างนวัตกรรม
- ๑.๓ เพื่อสร้างความเข้าใจกระบวนการและเครื่องมือในการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร

๒. วิธีคิดในเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking)

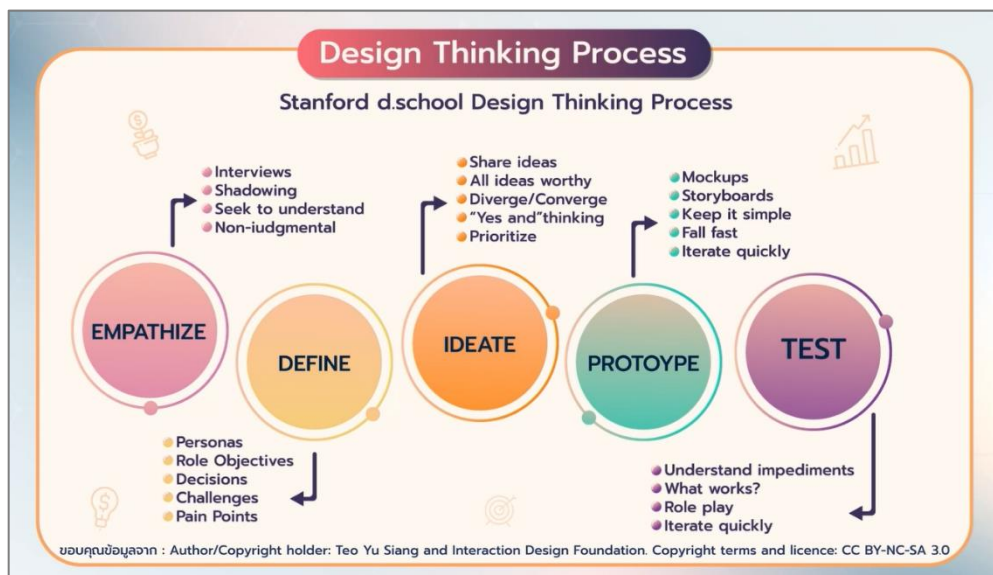
นวัตกรรม (Innovation) เกิดจากคำว่า สิ่งประดิษฐ์ (Invention) และ การเปลี่ยนแปลง (Adoption) ดังนั้น การสร้างนวัตกรรมคือการนำสิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ หรือกระบวนการ มาสร้างการเปลี่ยนแปลง

การคิดเชิงนวัตกรรมคือ กระบวนการคิดในแนวสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ ที่สามารถแก้ปัญหาของผู้ใช้งานได้ โดยการสร้างนวัตกรรม สามารถเป็นได้ทั้งในรูปแบบของสิ่งประดิษฐ์ที่สามารถจับต้องได้ หรืออยู่ในรูปแบบวิธีการใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงกระบวนการที่ช่วยแก้ปัญหา หรือทำให้มีโอกาสเกิดปัญหาน้อยลง มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เกิดความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพ ได้ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือมีคุณภาพที่ดีขึ้น

การสร้างนวัตกรรม เกิดจากการสังเกต ซึ่งทุกคนสามารถทำได้ นวัตกรรมไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งประดิษฐ์ที่ใช้เทคโนโลยีซับซ้อน สามารถคิดพัฒนาต่อขึ้นมาจากสิ่งใกล้ตัว เช่น ปัญหาจากสถานการณ์ COVID-๑๙ ทำให้เกิดนวัตกรรมที่ช่วยรองรับการปรับเปลี่ยนด้านต่าง ๆ เช่น การใช้ช่องทางออนไลน์ในหลายรูปแบบ ตั้งแต่การสั่งอาหารให้ไรเดอร์มาส่ง การเรียนและการทำงานจากที่บ้าน การจำหน่ายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์โดยไม่ผ่านพ่อค้าคนกลาง หรือการนำข้อมูลพฤติกรรมการใช้สื่อโซเชียลเพื่อติดตามข้อมูล (Monitoring) ที่องค์กรสนใจ หรือใช้คาดการณ์แนวโน้มในอนาคตได้

๓. การเรียนรู้กระบวนการและวิธีการในการสร้างนวัตกรรม (Design Thinking Process)

ในการเรียนรู้กระบวนการและวิธีการในการสร้างนวัตกรรม จะต้องยึดผู้ใช้ (User) เป็นหลัก โดยพิจารณาว่าสิ่งที่สร้างอยู่ สร้างเพื่อใครใช้งาน หากผู้ใช้ชอบนวัตกรรมนั้น และมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยน จะเป็นตัวขับเคลื่อนนวัตกรรมให้เกิดความสำเร็จ



Design Thinking Process

ที่มา : หลักสูตรจุดประกายความคิดเพื่อสร้างนวัตกรรม (<https://tdga.dga.or.th/>)

กระบวนการสร้างนวัตกรรม (Design Thinking Process) แบ่งเป็น ๕ ขั้นตอน

- ๓.๑ การทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง (Empathy) เป็นการทำความเข้าใจผู้ใช้งานสินค้าหรือบริการ ทำความเข้าใจปัญหาที่กลุ่มเป้าหมายประสบอยู่ โดยการสัมภาษณ์ การสังเกตจากการกระทำ การพูด สภาพแวดล้อม เพื่อให้เข้าถึงความต้องการ พฤติกรรม อารมณ์ ความรู้สึกจากการใช้สินค้าหรือบริการ รวมทั้งทราบข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวกับความสามารถในการเข้าถึงบริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการออกแบบนวัตกรรมที่เหมาะสม เช่น ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อจองคิวได้สะดวกหรือไม่ ช่องทางใดที่ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นประจำ เป็นต้น
- ๓.๒ การตั้งกรอบโจทย์ (Define) เป็นการระบุประเด็นปัญหาที่ต้องการแก้ไขให้ชัดเจน หลังจากทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายแล้ว
- ๓.๓ การสร้างความคิด (Ideate) เป็นการระดมความคิดจากการระดมสมอง ให้ได้ปริมาณความคิด (Idea) มากที่สุด โดยส่งเสริมการคิดนอกกรอบ เน้นความคิดสร้างสรรค์ แล้วค่อยนำมาคัดเลือกความคิดที่จะนำไปสู่แนวทางการแก้ปัญหา
- ๓.๔ การสังเคราะห์คำตอบ (Prototype) เป็นการสร้างต้นแบบอย่างง่าย โดยนำความคิดที่ได้คัดเลือกไว้มาส่งสร้างต้นแบบนวัตกรรมที่ใช้แก้ปัญหา และทดสอบแนวคิดกับผู้ใช้ เพื่อเก็บข้อมูล Feedback แล้ว

นำมาปรับปรุงต้นแบบก่อนสร้างผลิตภัณฑ์จริง สามารถทำและปรับปรุงต้นแบบได้หลายครั้ง เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถนำไปใช้แก้ปัญหาได้จริง

๓.๕ การทดสอบต้นแบบ (Testing) หมายถึง การทดสอบต้นแบบกับกลุ่มเป้าหมาย โดยควรทดสอบกับคนที่มีความรู้ คนที่มีประสบการณ์และคนที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะเป็นลักษณะของผู้ใช้ที่สามารถพบได้ในสถานการณ์จริง แล้วนำข้อมูล Feedback ที่ได้ ไปเรียนรู้เพื่อปรับปรุงและทดสอบจนกว่าจะได้ผลิตภัณฑ์ที่นำไปใช้งานจริง

๔. วัตถุประสงค์ของการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร (Organization Innovation)

นวัตกรรมในองค์กร (Organization Innovation) มีการพัฒนาขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้

- ๔.๑ องค์กรมีศักยภาพสูงขึ้นในการประกอบธุรกิจ
- ๔.๒ ผลผลิตขององค์กรมีคุณภาพดีและมีมูลค่าสูงขึ้น
- ๔.๓ องค์กรมีผลประกอบการที่ดี มีกำไรในการทำธุรกิจ
- ๔.๔ องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- ๔.๕ องค์กรมีทุนในการพัฒนาธุรกิจตลอดจนอุตสาหกรรม ให้เกิดความก้าวหน้ายิ่งขึ้น

๕. แนวทางการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร

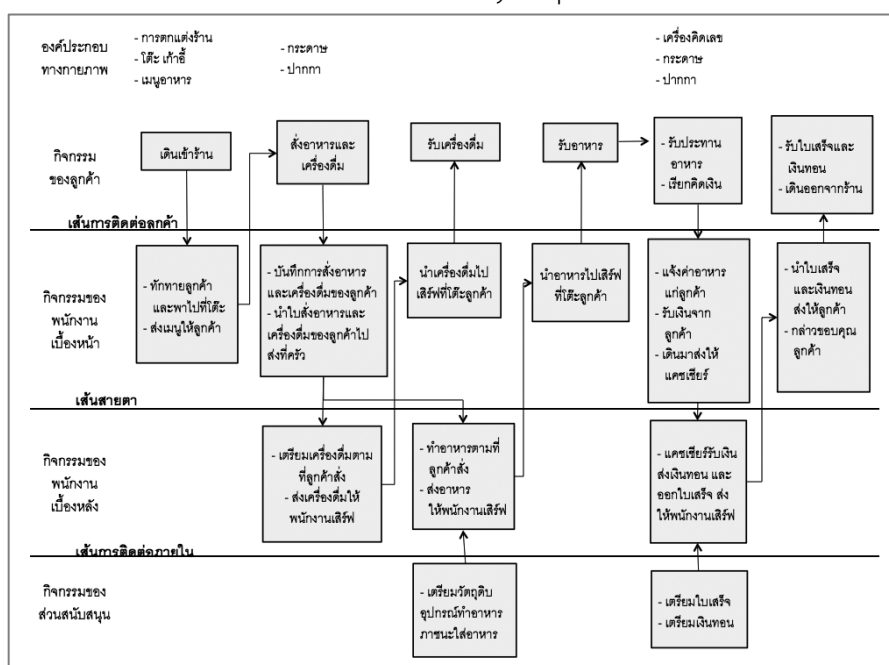
นวัตกรรมในองค์กร สามารถแบ่งแนวทางการพัฒนาออกเป็น ๔ แนวทางคือ

- ๕.๑ Process Improvement เป็นแนวทางการพัฒนานวัตกรรมในองค์กรที่เน้นการปรับเปลี่ยนหรือลดขั้นตอนให้น้อยลง หรือใช้เวลาทำงานน้อยลง บริการได้มากขึ้น
- ๕.๒ Incremental Innovation หมายถึง แนวทางการพัฒนานวัตกรรมในองค์กรที่เกิดจากปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่เป็นปัจจุบัน หรือสินค้าเดิม เช่น การสร้างนาฬิกาที่เชื่อมต่อกับมือถือ การพัฒนาเครื่องโกนหนวด เป็นต้น
- ๕.๓ Disruptive Innovation หมายถึง แนวทางการพัฒนานวัตกรรมแบบที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบโดยสิ้นเชิง จากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เช่น การใช้โทรศัพท์มือถือแทนกล้องถ่ายรูป การเรียกผ่านแอปพลิเคชันแทนการโบกเรียกแท็กซี่จากริมถนน
- ๕.๔ Digitalization หมายถึง แนวทางการพัฒนานวัตกรรมโดยปรับเปลี่ยนทุกอย่างทั้งกระบวนการเป็นดิจิทัล เช่น การใช้กล้องหรืออุปกรณ์ IoT มาช่วยในการนับจำนวนคนมาชุมนุมในสถานที่สำคัญ

๖. เครื่องมือเพื่อการสร้างนวัตกรรม (Innovation Tools)

เครื่องมือที่ใช้ในการสร้างนวัตกรรมมีหลายเครื่องมือ สามารถเลือกใช้ตามนวัตกรรมได้ ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น

- ๖.๑ Personas เป็นวิธีการสร้างบุคลิกลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย เป็นตัวแทนลูกค้าในอุดมคติ เช่น คนที่จะเป็นลูกค้ากาแฟกัญชา เป็นผู้ที่ดื่มกาแฟ มีปัญหาการนอนไม่หลับในระดับค่อนข้างน้อย เป็นต้น
- ๖.๒ Stakeholder map เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในกระบวนการ โดยสร้างเป็นแผนที่ตามสัดส่วนการมีส่วนได้ส่วนเสียกับกระบวนการ
- ๖.๓ Customer Journey Map เป็นเครื่องมือที่มักใช้ในวงการโฆษณา โดยวิเคราะห์ว่า คนที่มาใช้สินค้าหรือบริการ มีวิถีชีวิตอย่างไร ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เช่น คนสั่งพิซซ่า ชอบความรวดเร็ว สะดวกสบาย ดังนั้น ต้องออกแบบกระบวนการให้ง่ายต่อการตัดสินใจ ตัวเลือกเข้าถึงง่าย ข้อความกระชับ ออกแบบตัวเลือกให้ตัดสินใจได้เร็ว สั่งสินค้าและชำระเงินได้สะดวก เป็นต้น
- ๖.๔ Service Blueprint เป็นการวิเคราะห์ตั้งแต่กระบวนการให้บริการจนจบกระบวนการ แต่เน้นรายละเอียดมากกว่าการใช้ Customer Journey Map เพื่อพัฒนากระบวนการให้ดียิ่งขึ้น น่าเชื่อถือขึ้น



ตัวอย่าง Service Blueprint บริการร้านอาหาร

ที่มา : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (<https://www.ftpi.or.th/2015/1958>)

- ๖.๕ Business Model Innovation เป็นเครื่องมือปรับปรุงกระบวนการภายใน จนเกิดเป็นรูปแบบใหม่ของการดำเนินการ
- ๖.๖ Rapid Prototyping เป็นการสร้างต้นแบบอย่างรวดเร็วเพื่อนำเสนอเป็นตัวอย่าง ก่อนนำไปพัฒนาต่อยอดเป็นผลิตภัณฑ์จริง

๗. ประโยชน์ของการคิดเชิงนวัตกรรม

- ๗.๑ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) หมายถึงนวัตกรรมที่ทำให้สินค้าหรือบริการขององค์กร สามารถเอาชนะคู่แข่งได้ด้วยความสามารถการแข่งขัน ทำให้สินค้าของเราขายดีกว่าคู่แข่ง โดยการคิดนวัตกรรมที่เพิ่มคุณค่าสินค้า สร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง เพื่อเพิ่มมูลค่าของสินค้า เช่น ในร้านกาแฟเมซอน สร้างนวัตกรรมโดยวางตำแหน่ง (Positioning) ขององค์กรว่าเป็นร้านกาแฟที่ใช้กาแฟอแกนิก แต่เกรดไม่พรีเมียมมาก เป็นร้านสำหรับคนแวะระหว่างเดินทาง และเน้นการรักษาสิ่งแวดล้อม จึงมีการแต่งร้านในแต่ละสาขาไม่เหมือนกันตามที่ตั้ง วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมของชุมชนเพื่อให้คนเห็นแล้วอยากเข้าไป มีกาแฟในระดับที่ทานแล้วรสชาติดี มีหลายเมนูให้เลือก เป็นที่นั่งพักระหว่างเดินทาง มีบริการปลั๊กไฟ เป็นต้น
- ๗.๒ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น (Productivity) เป็นนวัตกรรมที่ทำให้สามารถทำงานได้มากขึ้นหรือให้บริการที่ดีขึ้น เช่น การปรับกระบวนการทำใบอนุญาต โดยใช้วิธีการนวดก่อน และเมื่อไปถึงมีบริการถ่ายรูปและเสียค่าธรรมเนียม ณ จุดเดียว ปรับกระบวนการให้สามารถนำส่งใบอนุญาตได้ใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการไม่ต้องรอคิวอย่างแออัด ทราบเวลาที่จะได้รับใบอนุญาต และผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้มากขึ้นในเวลาทำงานเท่าเดิม
- ๗.๓ สร้างกำลังใจในการทำงานของพนักงาน (Employee Morale) เป็นนวัตกรรมที่ช่วยให้พนักงานทำงานได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น เช่น ออกแบบให้สามารถทำงานเสร็จในขั้นตอนเดียว หรือหน่วยงานมีอุปกรณ์การทำงาน เช่น มี Notebook หรือ iPad ให้พนักงาน ทำให้พนักงานสามารถสรุปงานขณะประชุมและส่งงานให้หัวหน้างานทางอีเมลได้สะดวก รวดเร็วขึ้น และลดการใช้กระดาษ
- ๗.๔ เกิดการผลิสินค้าใหม่ (New Product Development) เป็นนวัตกรรมที่ทำให้องค์กรปรับเปลี่ยนขับเคลื่อน ทันสมัยตลอดเวลา ปรับตามความสนใจของสังคมหรือความต้องการของผู้บริโภค เช่น แนวโน้มการดูแลสุขภาพ ทำให้มีการพัฒนานาฬิกาที่สามารถวัดค่าการเต้นของหัวใจ จำนวนก้าวและตัวชี้วัดด้านสุขภาพต่าง ๆ เชื่อมโยงกับแอปพลิเคชัน การพัฒนากล้องในโทรศัพท์มือถือให้สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเพิ่มจำนวนกล้องหรือปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีที่ใช้ถ่ายภาพ เป็นต้น

แหล่งที่มา

สรุปบทเรียนจากการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA)

หลักสูตร : อบรมเครือข่ายภาคประชาสังคมในการต่อต้านการทุจริต

บรรยายโดย : ผศ.ดร.วิลาวัลย์ อินทร์ชำนาญ

คณบดีวิทยาลัยศรีเอทีพีดีไซน์ แอนด์ เอ็นเตอร์เทนเมนต์เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต