



IQM4304

Innovation and Creative Thinking for Quality Management

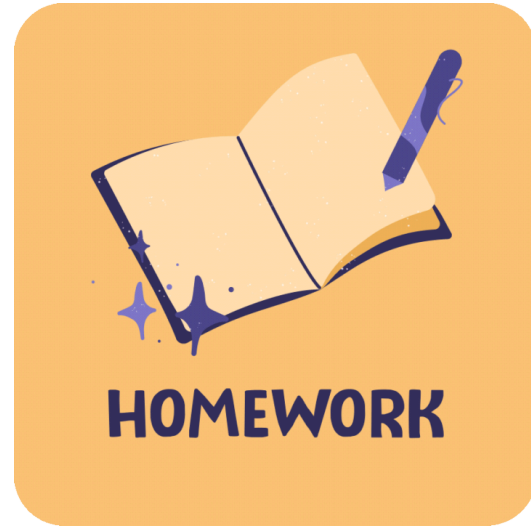
By: Wutipong Janmuangthai

คำอธิบายรายวิชา +

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรม การคิดเชิงออกแบบและการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านนวัตกรรม การสร้างแบบจำลองทางธุรกิจและการสร้างสรรค์ ธุรกิจในรูปแบบใหม่ นวัตกรรมเชิงคุณค่าและ กลยุทธ์ทะเลสีคราม ประเภทและองค์ประกอบของ นวัตกรรม การสร้างรูปแบบธุรกิจตามความต้องการ ของผู้ประกอบการในเชิงลึก นวัตกรรมแบบก้าวกระโดด วงจรของนวัตกรรม การแพร่กระจายนวัตกรรม การจัดการนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ โดยศึกษากรณีศึกษาประเทศไทย และต่างประเทศ



การประเมินผลการเรียนรู้



100

60

ภาระงาน



40

การทดสอบ



ความคิดเชิงนวัตกรรมเป็นอีกความจำเป็นหนึ่งที่จำเป็น ต้องมีการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อเตรียมพร้อมใน การพัฒนาองค์กรเติบโต และสร้างมูลค่าทางธุรกิจของ บริษัทให้เติบโต บริษัทที่มีการพัฒนาพนักงานให้มี ความคิดสร้างสรรค์และความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เป็นอีกความจำเป็นหนึ่งที่ช่วยองค์กรเติบโต และสร้าง มูลค่าทางธุรกิจของบริษัทให้เติบโตด้วย





การพัฒนาพนักงานให้มีความคิดสร้างสรรค์และ
ความคิดเชิงนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง จะสามารถทำให้
พนักงานมีแนวทางใหม่ๆในการทำงาน แก้ไขปัญหา
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมองปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทาย
ความสามารถ ท้าทายความคิด ความสามารถพร้อมรับมือ
กับการเปลี่ยนแปลง และเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในโลก
ที่มีความไม่แน่นอนอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับพัฒนาไอเดีย
ใหม่ๆที่มีประโยชน์และคุณค่าต่อองค์กร ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้น
ของการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร ซึ่งสามารถทำให้
องค์กรมีความได้เปรียบทางธุรกิจอย่างยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาความคิดเชิงนวัตกรรมนั้น สำคัญมากๆ
อันดับต้นๆ คือ **การสร้างเสริม บ่มเพาะ บุคคลากรให้มี
เข้าใจการคิดเชิงนวัตกรรม เห็นเป้าหมาย วิสัยทัศน์**
แนวคิดในการสร้างองค์กรนวัตกรรมเช่นเดียวกับผู้นำใน
องค์กร จนสามารถพัฒนาการทำงาน กระบวนการทำงาน
(Process Innovation) ให้ดีขึ้นเรื่อยๆอย่างต่อเนื่อง
จนสามารถต่อยอดเป็นการพัฒนานวัตกรรมทาง
ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service
innovation) และท้ายสุด คือ **การพัฒนานวัตกรรมรูปแบบ
ธุรกิจใหม่ๆ** (Business Model Innovation) ได้

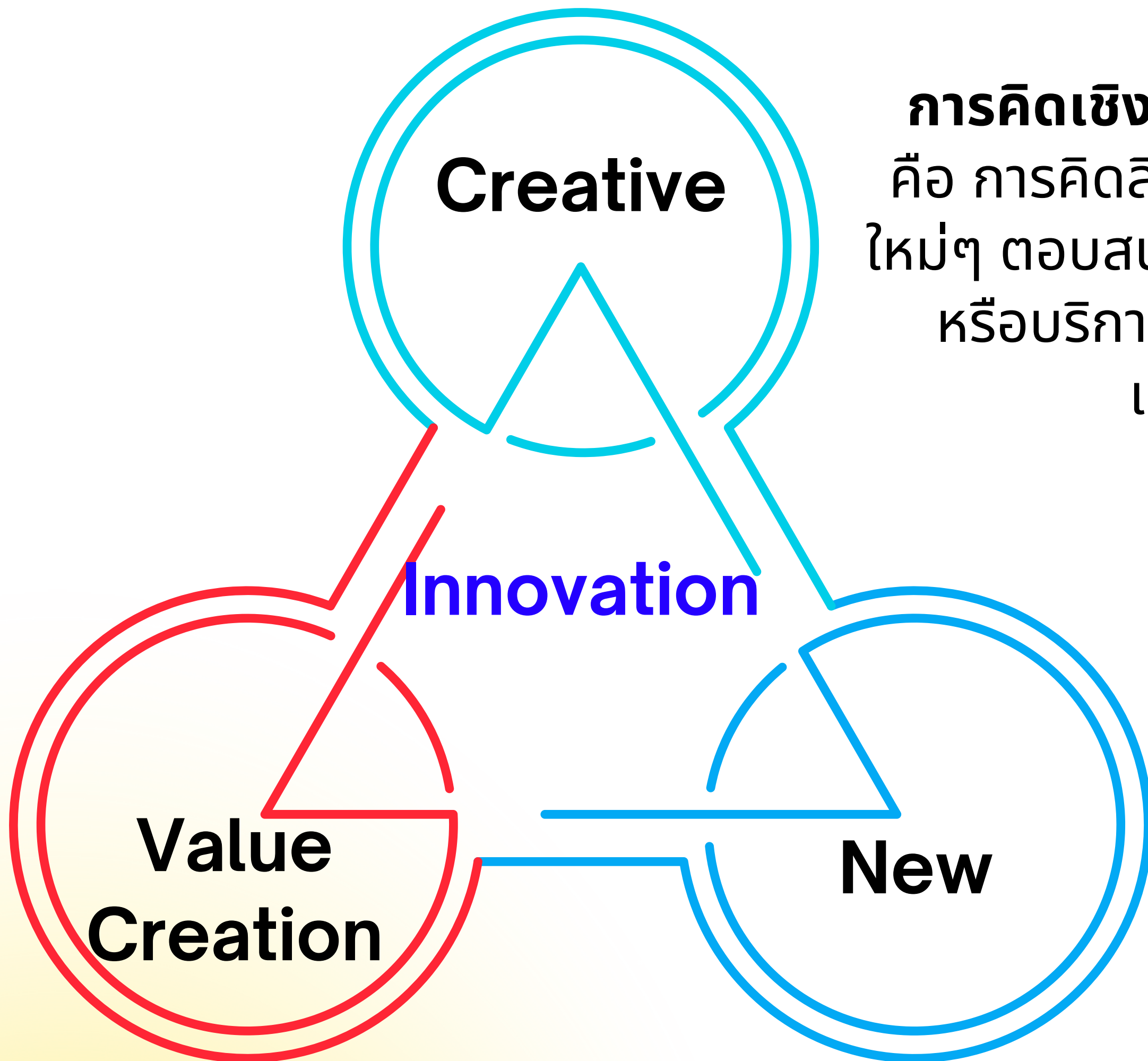


นวัตกรรมและความคิดเชิงสร้างสรรค์

Innovation and Creative Thinking

- ความคิดสร้างสรรค์ คือ กระบวนการคิดหรือการสร้างสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อน หรือการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น โดยอาศัยการผสมผสานของความรู้ ทักษะ และจินตนาการ
- **ความคิดเชิงสร้างสรรค์** คือ ความสามารถในการคิดหรือสร้างแนวทางใหม่ๆ ที่แปลกใหม่และแตกต่างจากสิ่งที่เคยมีมาก่อน เพื่อแก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการ หรือพัฒนาสิ่งที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น โดยผสมผสานระหว่างจินตนาการ ความรู้ และทักษะที่เกี่ยวข้อง





การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking)
คือ การคิดสิ่งใหม่ๆ ที่ช่วยแก้ปัญหา หรือพัฒนาสิ่ง
ใหม่ๆ ตอบสนองผู้คนหรือลูกค้า ด้วยผลิตภัณฑ์ใหม่
หรือบริการใหม่ๆ หรือกระบวนการใหม่ ที่มีคุณค่า
และสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์ได้



การพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Skill) เพื่อพัฒนานวัตกรรมในองค์กร
เพื่อให้เป็นองค์กรนวัตกรรม จะเริ่มจาก....

1. การพัฒนาบุคลากรนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ ในการทำงาน (People & Process Innovation)

การพัฒนาบุคลากรนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพใน
การทำงาน โดยเริ่มจากการพัฒนาพนักงานให้มีทักษะการคิด
เชิงนวัตกรรม เพื่อให้สามารถพัฒนาตัวเอง
แล้วนำความสามารถไปพัฒนากระบวนการหรือวิธีการทำงาน
ให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มผลผลิต หรือลดต้นทุน
ได้มากขึ้น



การพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Skill) เพื่อพัฒนานวัตกรรมในองค์กร
เพื่อให้เป็นองค์กรนวัตกรรม จะเริ่มจาก....

2. การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Product/Service Innovation)

เมื่อบริษัทมีบุคลากรที่มีความคิดสร้างสรรค์และการคิดเชิงนวัตกรรม รวมทั้งมีการทำงานเป็นทีมแล้ว การที่จะสามารถคิดค้น หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองลูกค้าได้นั้น ย่อมทำได้เพราะนวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สร้างคุณค่ากับผู้ใช้งานหรือกลุ่มเป้าหมาย (User Desirability)

ส่วนที่ 2 สามารถขยายผลหรือสร้างมูลค่าทางธุรกิจได้ (Business Viability)

ส่วนที่ 3 สามารถเป็นไปได้ทางเทคนิค (Technical Feasibility)



การพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Skill) เพื่อพัฒนานวัตกรรมในองค์กร
เพื่อให้เป็นองค์กรนวัตกรรม จะเริ่มจาก....

2. การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Product/Service Innovation)

ส่วนที่ 1 สร้างคุณค่ากับผู้ใช้งานหรือกลุ่มเป้าหมาย (User Desirability)

การพัฒนานวัตกรรมขึ้นมา นั้น จะต้องคำนึงถึงคุณค่าที่จะเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน หรือกลุ่มเป้าหมายของเรา ซึ่งการที่จะได้มาซึ่งกระบวนการพัฒนานี้ต้องเริ่มจากการสังเกต การฟัง หรือการไปสวมบทบาทนั้นของผู้ใช้ว่า เขาต้องการอะไร เขามีปัญหาอะไร หรือ Pain point อะไร ซึ่งเมื่อสามารถพบแล้ว และสามารถพัฒนาสร้างสรรค์เป็นนวัตกรรมได้ และช่วยแก้ปัญหาให้กับกลุ่มเป้าหมายได้ ย่อมได้รับการยอมรับ และแน่นอนว่า จะขายได้ในอนาคตแน่นอน ซึ่งในส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับ ฝ่ายวิจัยพัฒนา ฝ่ายออกแบบ หรือฝ่ายการตลาด ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น



การพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Skill) เพื่อพัฒนานวัตกรรมในองค์กร
เพื่อให้เป็นองค์กรนวัตกรรม จะเริ่มจาก....

2. การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมเพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า (Product/Service Innovation)

ส่วนที่ 2 สามารถขยายผลหรือสร้างมูลค่าทางธุรกิจได้
(Business Viability)

การพัฒนานวัตกรรมสามารถสร้างมูลค่า หรือผลตอบแทน
มาสู่ตัวเรา หรือองค์กรได้หรือไม่ สิ่งที่จะพัฒนาตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย
หรือไม่ อย่างไร ซึ่งในส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง หรือติดต่อกับ
ลูกค้าบ่อย เช่น ฝ่ายการตลาด การขาย ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น



การพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Skill) เพื่อพัฒนานวัตกรรมในองค์กร
เพื่อให้เป็นองค์กรนวัตกรรม จะเริ่มจาก....

2. การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Product/Service Innovation)

ส่วนที่ 3 สามารถเป็นไปได้ทางเทคนิค (Technical Feasibility)

นวัตกรรมบางอย่างเรียกว่า มีเวลาชีวิตของเขา เทคโนโลยีบางอย่าง หากไม่คำนวณเวลาดีๆ พอพัฒนาออกมาเสร็จก็อาจจะเป็นที่ล้าสมัยไปแล้วก็ได้ เช่น ระบบโทรศัพท์บ้านที่ทันสมัยขึ้น แต่คนส่วนใหญ่นิยมใช้โทรศัพท์มือถือมากกว่า การไปพัฒนาระบบโทรศัพท์บ้านอาจจะไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน หรือในปัจจุบันคนมักคุยกันทางอินเทอร์เน็ต ผ่าน line call, FB messenger Zoom ระบบต่างๆ ที่คุยฟรีทางอินเทอร์เน็ต แล้วยังเห็นหน้าเห็นตากันมากกว่า ซึ่งในส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับ ฝ่ายผลิต ฝ่ายวิจัยพัฒนา ฝ่ายวิศวกรรมในองค์กรในการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางเทคนิคด้วย



การพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Skill) เพื่อพัฒนานวัตกรรมในองค์กร
เพื่อให้เป็นองค์กรนวัตกรรม จะเริ่มจาก....

2. การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Product/Service Innovation)

ดังนั้นในขั้นตอน การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า นี้ จะเห็นได้ว่า การพัฒนานวัตกรรมให้มีแนวโน้มประสบความสำเร็จนั้น นอกจากจะต้องคำนึงประเด็นที่สำคัญทั้ง 3 เรื่อง คือ **สร้างคุณค่ากับผู้ใช้งานหรือกลุ่มเป้าหมาย (User Desirability)** **สามารถขยายผลหรือสร้างมูลค่าทางธุรกิจได้ (Business Viability)** **สามารถเป็นไปได้ทางเทคนิค (Technical Feasibility)** แล้วนั้น ยังต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจและการมีส่วนร่วม (Collaboration) ของคนในองค์กรฝ่ายต่างๆ (Cross functional teamwork) มาช่วยกันทำเป็นแผนงาน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และดำเนินการไปอย่างเป็นทีม นวัตกรรมในองค์กรจึงจะประสบผลสำเร็จได้



การพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Skill) เพื่อพัฒนานวัตกรรมในองค์กร
เพื่อให้เป็นองค์กรนวัตกรรม จะเริ่มจาก....

3. การพัฒนานวัตกรรมรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ (Business Model Innovation)

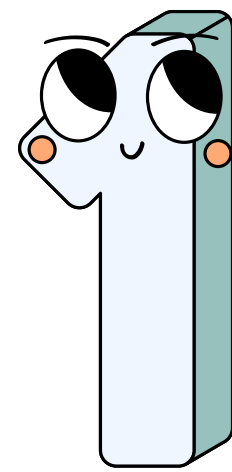
เมื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ มาแล้ว จากนั้น คือ การพัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่ เพื่อขยายช่องทางในการขยายตลาด เพราะผลิตภัณฑ์หรือบริการในปัจจุบันสามารถลอกเลียนแบบกันได้ แม้บางอย่างอาจจะลอกเลียนแบบได้ยากหากใช้เทคโนโลยีสูง แต่การพัฒนานวัตกรรมรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ นั้นจะทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของเราเข้าตลาดได้ก่อน และอยู่ในใจลูกค้าได้ก่อน



องค์ประกอบของการคิดสร้างสรรค์

การคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถทางสมอง ในการคิดหลายทิศทาง ซึ่งมีองค์ประกอบ คือ **ความสามารถในการคิดริเริ่ม ความคล่องในการคิด ความยืดหยุ่นในการคิด และการให้รายละเอียดในการคิด**

จากทฤษฎีโครงสร้างทางปัญญาของกิลฟอร์ด ได้แบ่งองค์ประกอบของการคิดสร้างสรรค์ ว่ามี 4 องค์ประกอบ คือ



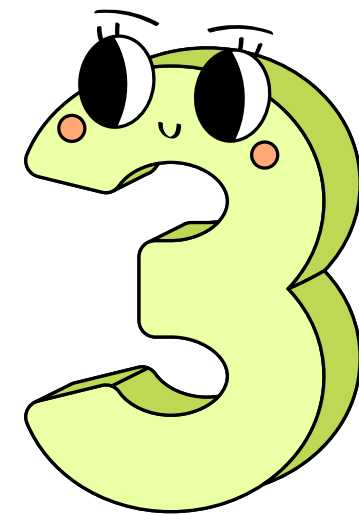
การคิดริเริ่ม

หมายถึง ลักษณะความคิดแปลกใหม่ แตกต่าง จากความคิดธรรมดา หรือความคิดง่าย ๆ ที่เป็นความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม



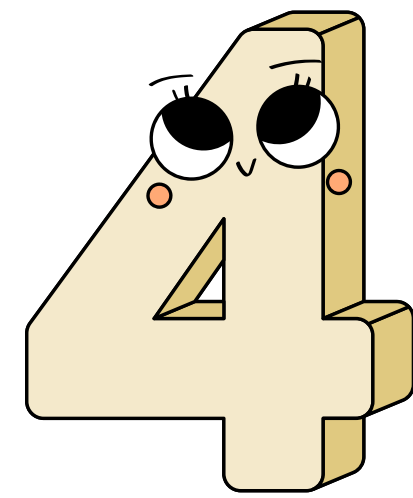
การคิดคล่องแคล่ว

หมายถึง เป็นความคิดในเรื่องเดียวกันที่ไม่ซ้ำกัน ในองค์ประกอบนี้ความคิดจะไหลแล่นออกมามากมาย



การคิดยืดหยุ่น

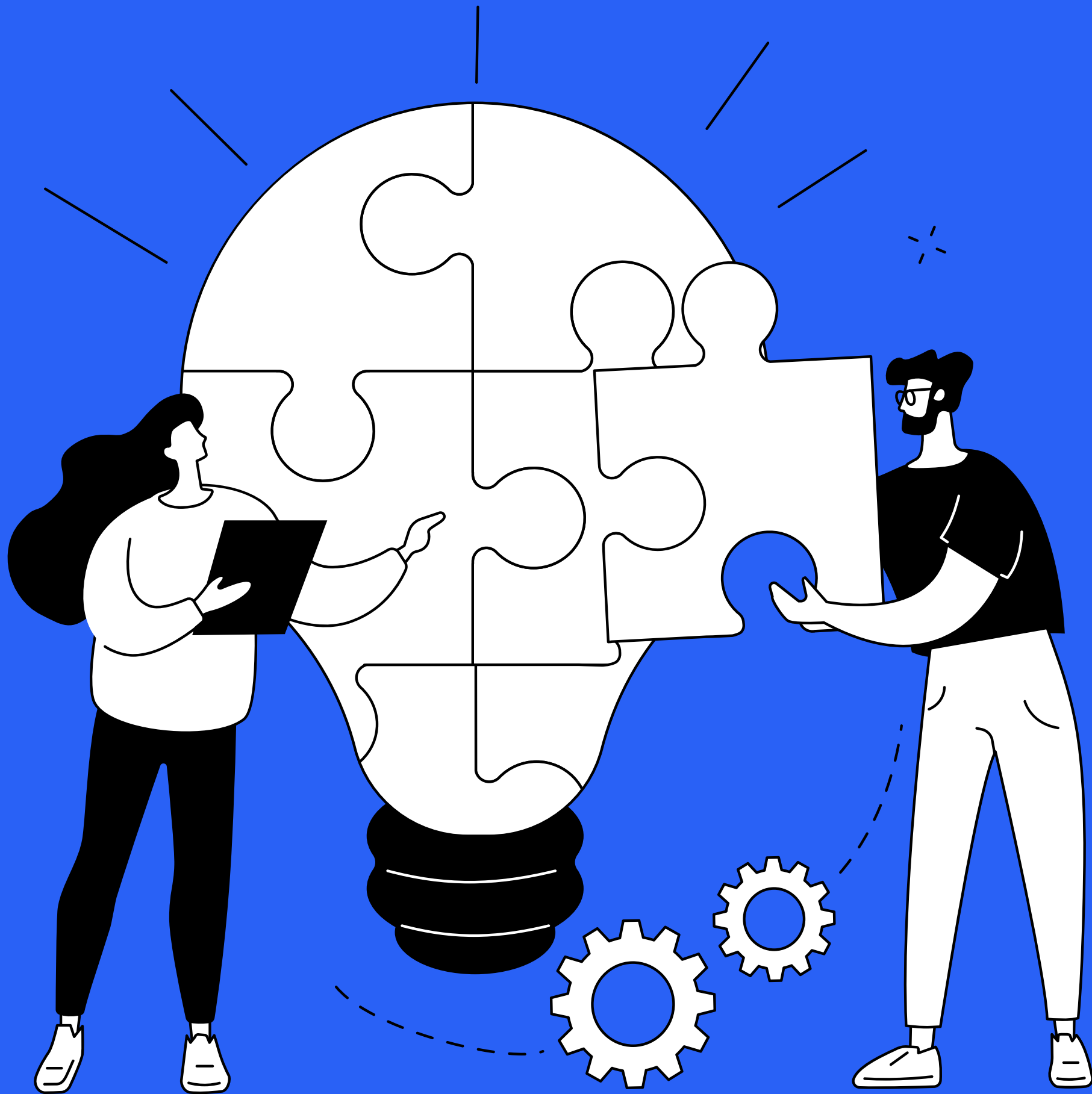
หมายถึง ประเภทหรือแบบของความคิด ที่พยายามคิดได้หลายอย่างต่างๆ กันหรือความคิดยืดหยุ่น ด้านการดัดแปลงสิ่งต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์



การคิดละเอียดละออ

เป็นความคิดที่ต้องทำด้วยความระมัดระวัง และมีรายละเอียดที่สามารถทำให้ความคิดสร้างสรรค์นั้นสมบูรณ์ขึ้นได้

ความแตกต่างของนวัตกรรมกับความคิดสร้างสรรค์



คือ ความคิดสร้างสรรค์นั้นเป็นพื้นฐานสำคัญ
ที่ทำให้นวัตกรรมเกิดขึ้น ความคิดสร้างสรรค์
เป็นการคิดแต่ยังเป็นสิ่งที่เป็นนามธรรม
ส่วนนวัตกรรมต้องอาศัยกระบวนการสร้าง
นวัตกรรม ที่จะใช้ความคิดต่าง ๆ ทำให้
นวัตกรรมนั้นเป็นรูปธรรม



แนวคิด หลักการ ใ้ของการสร้างนวัตกรรม

นวัตกรรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ Product Innovation, Process Innovation และ Organizational Innovation

นวัตกรรมด้านสินค้า



คือ การพัฒนาสินค้าใหม่ และการปรับปรุงสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น โทรศัพท์มือถือ รถยนต์ มีนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ทำให้สินค้ามีคุณสมบัติที่ดีขึ้น และสามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น

นวัตกรรมด้านกระบวนการ

คือ การพัฒนากระบวนการ ปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น เป็นกระบวนการใหม่ที่ ทำให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี รวมทั้งการบริหารจัดการ สินค้าคงคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ



กระบวนการ ที่เกี่ยวกับองค์กร

คือ การปรับโครงสร้างองค์กร ใหม่ และกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ เช่น การปรับเปลี่ยนแผนก การปฏิบัติงานใหม่ การปรับเปลี่ยนระบบการสื่อสารภายใน องค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ

Question Time

1. ความคิดสร้างสรรค์แตกต่างจากนวัตกรรมอย่างไร พร้อมยกตัวอย่างเพื่ออธิบายความแตกต่างนั้น
2. ยกตัวอย่างนวัตกรรมที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์ พร้อมอธิบายว่าความคิดสร้างสรรค์นั้นถูกนำไปพัฒนา นวัตกรรมในลักษณะใด
3. การเชื่อมโยงระหว่างความคิดสร้างสรรค์และ นวัตกรรมส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างไร พร้อม ยกตัวอย่างองค์กรที่ประสบความสำเร็จจากการใช้ทั้งสอง แนวคิดนี้ร่วมกัน



ให้นิสิตเขียนอธิบายลงในกระดาษ หรือไอแพด แล้วจัดส่งในคลาสรูม

Thank You

