

การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากงานประจำสู่งานวิจัย (R2R) ครั้งที่ 9
“R2R ๙ แห่งการเรียนรู้ ๙ สู่นโยบาย” วัน พุธที่ ๗ กรกฎาคม 2559
ณ ศูนย์การประชุมอิมแพ็ค ฟอรั่ม เมืองทองธานี

Session “Innovation”

เวลา 09.30 - 10.45 น. ห้อง Grand Diamond Ballroom

สุดารัตน์ พันธุ์เถื่อน ผู้บันทึก

สังกัด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

sudarad.km@hotmail.com

หัวข้อเรื่อง Innovation

วิทยากร ดร.วิไลพร เจตน์จันทร์ บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้นำสนทนา พญ.ปิยวรรณ ลิ้มปัญญาเลิศ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

วงการสาธารณสุขเป็นวงการที่ช่วยเหลือคนทั่วโลก แล้วเราจะมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้ระบบสาธารณสุขนี้สามารถช่วยเหลือคนทั่วโลกได้ดียิ่งขึ้น

ความสำคัญของ Innovation ในปัจจุบันที่เราต้องการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น ทำให้องค์กรธุรกิจมีการคิดค้นนวัตกรรมต่าง ๆ ขึ้นมา เพื่อช่วยสนองต่อความต้องการของเรา ภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงและการเข้าถึงความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และการที่จะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมนั้น SCG มีแนวความคิดที่ว่า นวัตกรรมนั้นมาจากทั้งองค์กรและทุกคนสามารถสร้างนวัตกรรมได้ นวัตกรรมไม่ได้เกิดจากการวิจัยและพัฒนาเพียงอย่างเดียวแต่ต้องมาจากทั้งองค์กรเพราะทุกคนในองค์กรสามารถสร้างนวัตกรรมได้ โดยนวัตกรรมเหล่านั้นจะฝังอยู่ในสายเลือดและอยู่ในแนวคิดของทุกคนในองค์กร ทำให้ทุกคนในองค์กรเกิดการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เวลาที่คนภายนอกองค์กรมอง SCG จะเห็นว่า SCG ไม่ใช่เพียงบริษัทที่เก่าแก่ แต่ SCG ยังเป็นบริษัทที่ผลิตนวัตกรรมที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้เป็นระยะเวลาที่ยาวนาน ไม่ใช่เพื่อความอยู่รอดเพียงอย่างเดียว แต่เราหวังที่จะเป็นผู้นำในระดับอาเซียนและในระดับโลก โดยกระบวนการที่จะทำให้เกิดสิ่งที่กล่าวมานั้นก็คือ Innovation Culture ที่ประกอบด้วย

- Inno-People จะต้องเปิดใจมองปัญหาให้เป็นโอกาส แล้วคิดนอกกรอบมองว่าทุกปัญหามีทางแก้ไข แล้วทดลองทำเพราะถ้าเราไม่ทดลองทำเราจะไม่รู้โอกาสเป็นไปได้ว่ามีมากน้อยเพียงใด และนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทดลองทำมาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ รวมถึงประมาณการกำไรที่จะเกิดขึ้นจากนวัตกรรมนั้น ๆ และที่สำคัญต้องมีความตั้งใจที่แน่วแน่ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีประโยชน์และคุณค่าต่อสังคม

- Inno-Leader ผู้นำจะต้องนำการเปลี่ยนแปลงผ่านวิสัยทัศน์และค่านิยม และอำนวยความสะดวกให้กำลังใจผู้ปฏิบัติและสร้างระบบเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะตามมา เพราะเมื่อใดที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงจะมีพฤติกรรมตอบสนองจากคนในองค์กรทั้งด้านบวกและด้านลบ หน้าที่ของผู้บริหารคือจะต้องสร้างความเข้าใจให้คนในองค์กรเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่ดี และผู้บริหารต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงโดยการเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนในองค์กรเห็นเสียก่อน และประโยชน์ที่เกิดขึ้นก็จะทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือรูปแบบใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นำมาซึ่งความคุ้มค่าเชิงพาณิชย์ แต่ในการคิดค้นนวัตกรรมอะไรก็แล้วแต่จะต้องมีการนำไปใช้และคิดค้นต่อยอดอยู่เสมอ เพราะในทุก ๆ นาทีที่เราคิดอะไรออกมาก็ตาม จะมีผู้คิดต่อยอดผลงานของเราอยู่เสมอ ยกตัวอย่างเช่น การที่ผู้ป่วยจะไปโรงพยาบาลหนึ่งครั้งต้องใช้เวลาไม่ต่ำกว่า 3 ชั่วโมงจนกระทั่งกลับบ้าน

จากสิ่งที่เราเรียนรู้จากการทำงานก็ควรเอามานั่งวิเคราะห์เพื่อสร้างระบบให้เป็นที่พึงพอใจกับผู้รับบริการทุกคน และผู้ปฏิบัติงานเองต้องไม่เหนื่อยกับการทำงานเพิ่มขึ้น หรือเหนื่อยน้อยลง เป็นต้น

เรื่องของการใช้นวัตกรรมนั้นสิ่งที่สำคัญก็คือต้องมีการสร้างให้เกิด Innovation Culture ในองค์กรเสียก่อน และการที่จะสร้าง Innovation Culture ได้นั้น ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ Inno-People และ Inno-Leader

การส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการสร้างนวัตกรรมใน SCG นั้น เพียงแค่เอาพื้นฐานความต้องการของชีวิตในตัวบุคคลมาเป็นพื้นฐานในการกระตุ้นเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม เพราะคนต้องการความสบาย แล้วเราจะทำอย่างไรให้เกิดความสบายขึ้น เพราะฉะนั้นเพียงแค่เราตั้งคำถามง่าย ๆ กับตัวเองว่า “ทำอย่างไรให้การทำงานของเราสบายขึ้น?” เพียงเท่านี้ก็เริ่มต้นกำเนิดของนวัตกรรมที่ดีได้