

การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ตอน 2

การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ตอน 2

. Design thinking:

. 5 stages of design thinking process

เข้าใจ ระบุ ระดม สร้างแบบจำลอง ทดสอบ

การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ตอน 2

1. หมู่บ้านปันรักมีสมาชิกในครัวเรือนมากมาย ซึ่งเกือบทุกบ้านมีปัญหาที่คล้ายกันคือปัญหาน้ำที่ใช้อุปโภคบริโภคไม่ใสสะอาดเพราะมีกลิ่นสาบโคลนและมีสีเหลืองคล้ายสนิมจากน้ำบาดาล ผู้ใหญ่บ้านเลยเรียกลูกบ้านมาประชุมและหาวิธีแก้ปัญหานี้จนได้ข้อสรุปตรงกันคือจะสร้างบ่อพักน้ำและติดตั้งเครื่องกรองน้ำเพื่อให้ได้น้ำที่บริสุทธิ์ นักเรียนคิดว่าสมาชิกในหมู่บ้านปันรักควรทำอย่างไรในลำดับถัดไป

(0.50) 1. ระดมทุนจากสมาชิกในหมู่บ้านเพื่อซื้อเครื่องกรองน้ำมาติดตั้ง

(0.25) 2. งดการใช้น้ำเพื่ออุปโภคบริโภคในช่วงนี้เพื่อสุขภาพที่ดีของคนในชุมชน

(0.75) 3. ลองทำเครื่องกรองน้ำจากธรรมชาติ เช่น เอาทราย กรวดหรือถ่านมากรองน้ำใช้ชั่วคราว

(1.00)  4. ติดตามการประปาส่วนภูมิภาคเพื่อปรึกษาและทดลองใช้เครื่องกรองน้ำว่ามีประสิทธิภาพตรงตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้หรือไม่

การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ตอน 2

2. จารุณีเปิดร้านขายของฝากจำพวกอาหารแปรรูป เช่น กล้วยตาก ทุเรียนทอด ปลาหมึกเชื่อม 3 รส และอื่น ๆ มากมาย วันหนึ่งมีบริษัทส่งออกสินค้ารายใหญ่ของประเทศแจ้งกับเธอว่าสนใจจะร่วมลงทุนกับเธอโดยการส่งออกผลิตภัณฑ์ของเธอไปขายที่ต่างประเทศ แต่จารุณีทราบถึงข้อเสียของการร่วมงานกับบริษัทว่าเธอต้องเสียค่าส่วนแบ่งทางการตลาดถึง 30% ถ้านักเรียนเป็นจารุณีและสนใจที่จะส่งออกผลิตภัณฑ์ไปต่างประเทศ นักเรียนจะทำอย่างไรต่อไป

(0.50) 1. นำเรื่องนี้ปรึกษานักการเพื่อขอกู้เงินมาเพื่อดำเนินการเรื่องการส่งออก

(1.00)  2. ศึกษาเรื่องการส่งออกสินค้าไปขายที่ต่างประเทศและหาฐานลูกค้าที่ต่างประเทศเอง

(0.75) 3. ศึกษาเรื่องการส่งออกสินค้าไปขายที่ต่างประเทศโดยจ้างที่ปรึกษาทางการตลาดไว้เป็นผู้ให้คำปรึกษา

(0.25) 4. เพิ่มกำลังการผลิตสินค้าให้มากขึ้นเพื่อสร้างความได้เปรียบในการส่งออก

การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ตอน 2

3. ในช่วงที่เกิดเหตุการณ์โรคระบาดในประเทศไทย ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนหน้ากากอนามัยในการสวมใส่เพื่อป้องกันการติดเชื้อโควิด-19 อีกทั้งรัฐบาลในขณะนั้นได้ออกคำสั่งให้หน้ากากอนามัยเป็นสินค้าควบคุม ต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐบาลก่อนจึงสามารถผลิตได้ บริษัทที่เกี่ยวข้องน่าจะจำกัดได้เล็งเห็นถึงปัญหานี้ จึงได้คิดค้นผ้าเช็ดหน้าที่มีลักษณะคล้ายหน้ากากอนามัยที่สามารถสวมใส่เพื่อปิดปากและจมูกได้สำเร็จ แต่ยังไม่สามารถผลิตได้เพราะเป็นสินค้าต้นแบบที่รอการอนุมัติให้จัดจำหน่าย ถ้านักเรียนเป็นประธานบริษัทนี้และมีอำนาจในการตัดสินใจ นักเรียนจะทำอย่างไรในลำดับถัดไป

(0.50) 1. ทำเป็นสินค้าทดลองแจกให้ประชาชนทั่วไปลองใช้โดยไม่คิดเงิน

(0.25) 2. ผลิตผ้าเช็ดหน้าทันทีเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

(0.75) 3. เรียกทีมงานฝ่ายผลิตประชุมเพื่อลดข้อจำกัดของผ้าเช็ดหน้าให้มากที่สุด

(1.00)  4. ให้พนักงานทุกคนลองทดสอบถึงประสิทธิภาพของผ้าเช็ดหน้าว่ามีคุณสมบัติเพียงพอในการวางจำหน่ายหรือไม่

การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ตอน 2

4. ผู้ใช้บริการร้องเก้ายี่ห้อหนึ่งต่างพูดเป็นเสียงเดียวกันว่า รongเท้ารุ่นล่าสุดที่ออกมาไม่ได้สร้างความประทับใจแก่พวกเขาเท่าไรนัก ฉัตรแก้วทำงานอยู่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของบริษัทนี้จึงได้ลงพื้นที่เชิงรุกในการสอบถามถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งมีส่วนมากที่เป็นคำติมากกว่าคำชม นักเรียนคิดว่าสิ่งที่ฉัตรแก้วควรทำต่อไปคือข้อใด

(0.50) 1. ปรึกษากับทีมงานฝ่ายโฆษณาให้ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์สินค้าเพื่อลดกระแสความไม่พอใจของลูกค้า


(0.75) 2. นำข้อมูลจากลูกค้าส่งให้ผู้บริหารเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและรอคำสั่งในการแก้ไข

(1.00)  3. นำข้อมูลจากลูกค้ามาสรุปถึงปัญหาหลักและนำเข้าที่ประชุมให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับทราบเพื่อหาทางแก้ไขต่อไป

(0.25) 4. เสนอให้ผู้บริหารมีคำสั่งชะลอการผลิตรongเท้ารุ่นนี้

การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ตอน 2

5. แจ็คสันกับเก็ยวน่าเป็นเพื่อนรักกันมานานนับ 10 ปี แจ็คสันเป็นคนมีเหตุผลและสามารถให้คำปรึกษาแก่เก็ยวน่าได้เกือบทุกเรื่อง ซึ่งเธอมักมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ “อากาศยานไร้คนขับ” หรือ “โดรน” เมื่อเวลาไปเที่ยวด้วยกัน เธอมักจะทำโดรนเสียหายเป็นประจำเพราะไม่มีความรู้ในเรื่องทิศทางการบิน เธอเห็นว่าแจ็คสันสามารถใช้โดรนได้ดี จึงได้สอบถามเพื่อขอคำแนะนำในการบินโดรนให้มีประสิทธิภาพ ถ้านักเรียนเป็นแจ็คสัน นักเรียนจะทำอย่างไรในลำดับถัดไป

- (1.00)**  1. สอบถามถึงปัญหาในการบินโดรนของเก็ยวน่าเพื่อนำมาเป็นคำแนะนำ
- (0.50)** 2. สาธิตวิธีการบินโดรนให้เก็ยวน่าดูและให้เธอทำตาม
- (0.25)** 3. บอกเก็ยวน่าว่าต้องกลับไปศึกษาข้อมูลของโดรนให้ดีกว่านี้เพื่อง่ายต่อการแนะนำในครั้งต่อไป
- (0.75)** 4. วิเคราะห์ความสามารถในการบินโดรนของเก็ยวน่าและประเมินว่าควรใช้โดรนในการบินต่อไปได้หรือไม่

การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ตอน 2

6. คุณก้อยเป็นพนักงานระดับสูงในบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่ง เธอสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี ในครั้งนี้ก็เช่นกันที่เธอต้องพบกับปัญหาสินค้าตีกลับมายังบริษัท คุณก้อยจึงสอบถามไปที่ฝ่ายขนส่งและพนักงานที่เกี่ยวข้อง จึงได้ทราบสาเหตุที่แท้จริงว่าเป็นเพราะระบบปฏิบัติการของบริษัทมีข้อผิดพลาดทำให้รหัสไปรษณีย์ไม่ตรงกับที่อยู่ของผู้รับ จึงไม่สามารถส่งให้ผู้รับได้ ถ้านักเรียนเป็นคุณก้อย นักเรียนคิดว่าสิ่งที่คุณก้อยควรทำเป็นลำดับต่อไปคือข้อใด

(0.75) 1. หาช่องทางอื่นในการส่งสินค้าถึงผู้รับ เช่น การจ้างบริษัทเอกชนอื่นเพื่อให้ผู้รับได้ของโดยเร็วที่สุด


(1.00)  2. เรียกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องประชุมเพื่อหาทางแก้ไขให้ระบบกลับมาใช้งานได้ปกติโดยเร็วที่สุด

(0.25) 3. ปิดปรับปรุงระบบเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในภายภาคหน้า

(0.50) 4. ใช้ระบบการส่งโดยใช้พนักงานแทนการใช้ระบบเป็นการชั่วคราว เพื่อให้กระทบกับองค์กรให้น้อยที่สุด


การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ตอน 2

7. สมพรทำงานเป็นพนักงานต้อนรับของโรงแรมที่จังหวัดเลย วันหนึ่งมีลูกค้าโทรมาแจ้งว่าไม่สามารถนอนหลับได้เนื่องจากมีเสียงดังมาจากเพดาน สมพรได้พูดคุยกับลูกค้าอยู่นานและรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ถ้านักเรียนเป็นสมพร จะทำอย่างไรเป็นขั้นต่อไป

- (1.00)**  1. ขอโทษลูกค้า จากนั้นโทรศัพท์หาผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสอบถามถึงปัญหาที่แท้จริงก่อนจะแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงที่มาของปัญหา และหาทางออกร่วมกัน
- (0.75)** 2. ขอโทษลูกค้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตอนนี้ และให้บัตรกำนัลพักฟรี 2 คืน
- (0.25)** 3. แจ้งลูกค้าว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเหตุสุดวิสัย แก้ไขอะไรไม่ได้ แต่จะพยายามทำให้ดีที่สุด
- (0.25)** 4. บอกลูกค้าว่าต้องรอการตัดสินใจจากผู้ที่มีอำนาจอีกที

การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ตอน 2

8. กุ้งแก้วไต้งานชิ้นใหม่จากฟ้ายอกแบบคือการผลิตเสื้อชั้นในที่สามารถเก็บกักความร้อนได้เพื่อใส่ในฤดูหนาว กุ้งแก้วจึงเรียกทีมงานประชุมถึงขั้นตอนในการผลิต ซึ่งอาจมีข้อจำกัดบางประการแต่กุ้งแก้วก็หาทางแก้ไขจนสามารถผลิตสินค้าต้นแบบออกมาได้เป็นผลสำเร็จ ถ้านักเรียนเป็นกุ้งแก้ว นักเรียนจะทำอย่างไรในลำดับถัดไป

- (1.00)**  1. ให้พนักงานในบริษัททดลองสวมใส่และใช้งานจริงเพื่อทดสอบถึงคุณภาพของสินค้า
- (0.75)** 2. ติดต่อฝ่ายโฆษณาเพื่อโปรโมตสินค้าให้เป็นที่รู้จักก่อนจะวางขายจริง
- (0.50)** 3. สอบถามฝ่ายผลิตสินค้าว่าสามารถเพิ่มกำลังการผลิตสินค้าได้หรือไม่ถ้าสินค้าเป็นที่ต้องการของลูกค้า
- (0.25)** 4. นำสินค้าต้นแบบไปเสนอต่อผู้บริหารเพื่อให้มีการจัดจำหน่ายโดยเร็วที่สุด

การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ตอน 2

9. โรงงานผลิตปลากระป๋องตราเกี้ยวซ่ากำลังประสบกับปัญหายอดขายที่ลดลง หลังจากการทำแบบสำรวจถึงความพึงพอใจของลูกค้าจึงได้ทราบว่า ลูกค้าไม่พึงพอใจรสชาติของซอสมะเขือเทศในปลากระป๋องสูตรใหม่ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจึงประชุมกันจนได้ข้อสรุปและทางออกของปัญหานี้ นักเรียนคิดว่าข้อใดเป็นลำดับถัดไปที่บริษัทนี้ควรจะต้องทำ

(0.50) 1. เรียกคืนปลากระป๋องสูตรใหม่กลับเข้ามาในโรงงาน เพื่อให้สินค้าที่มีปัญหาอยู่ในตลาดให้น้อยที่สุด

(1.00)  2. พัฒนารสชาติของซอสมะเขือเทศให้มีความหลากหลายมากขึ้นเพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้บริโภค

(0.25) 3. ผลิตปลากระป๋องสูตรเดิมโดยไม่เปลี่ยนแปลงเนื่องจากยอดขายยังคงเท่าเดิม

(0.75) 4. จัดรายการส่งเสริมการขายโดยการให้ปลากระป๋องฟรี 1 กระป๋องเมื่อซื้อ 2 กระป๋อง

การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ตอน 2

10. เกี่ยวข้องเป็นแม่ค้าขายขนมครกในหมู่บ้านแห่งหนึ่ง เธอพบปัญหาในเรื่องต้นทุนในการทำขนมครกที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ขาดทุนในบางเดือนเนื่องจากขายได้ราคาเท่าเดิมแต่มีรายจ่ายเพิ่มขึ้น ถ้านักเรียนเป็นก๊วยซ่า นักเรียนจะอย่างไรต่อไป

(1.00)  1. พยายามหาสูตรการทำขนมครกแบบใหม่เพื่อให้ลดต้นทุนลงและยังคงรสชาติที่อร่อยแบบเดิม

(0.25) 2. พักการขายขนมครกไว้ก่อนและหันไปขายสินค้าชนิดอื่นแทน

(0.75) 3. ทดลองทำขนมครกสูตรใหม่ โดยลดวัตถุดิบที่ไม่จำเป็นออกเพื่อลดภาระในเรื่องต้นทุน

(0.50) 4. ทำแบบสำรวจถึงความต้องการบริโภคของลูกค้าว่าสนใจขนมชนิดใดที่ใกล้เคียงกับขนมครก

การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ตอน 2

. Design thinking:

. 5 stages of design thinking process

เข้าใจ ระบุ ระดม สร้างแบบจำลอง ทดสอบ