

แนวทางความร่วมมือการสร้างแอปพลิเคชัน “ Dmi One-Stop Service ”

ธุรกิจ ระบบเรือยอร์ช บริษัท เดรก มารีน เอเชีย จำกัด

A collaborative approach to the study of the elements of application building.

“ Dmi One-Stop Service ” Yacht System Business Drake Marine Asia Co., Ltd.

ธัญญารัตน์ สุเต็นจันทร์¹ ยุทธชัย ฮารีบิน² ปรีตถกร พรหมชู³ ภาณิชา หมดโสีะ⁴

สุमितตรา หยกชัย⁵ พิษญา พรหมโณ⁶

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6580141102@pkru.ac.th

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, yuttachai.mas@gmail.com

³คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6580141104@pkru.ac.th

⁴คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6580141105@pkru.ac.th

⁵คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6580141108@pkru.ac.th

⁶คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6580191102@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางความร่วมมือในการพัฒนา นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ นวัตกรรม การตลาด และนวัตกรรมกระบวนการ วิเคราะห์ปัจจัยให้เกิดนวัตกรรม และความสำเร็จของความร่วมมือ ภายใต้กลยุทธ์นวัตกรรม แบบเปิดของธุรกิจเรือยอร์ช บริษัท เดรก มารีน เอเชีย จังหวัดภูเก็ต เก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึกจาก ผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ จากบริษัท เดรก มารีน เอเชีย จำกัด และเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญในด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล จาก สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล สาขาภาคใต้ตอนบน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบกับข้อมูลด้านวิชาการ ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจเรือยอร์ช เป็นหนึ่งในธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับเมืองภูเก็ต การสร้างนวัตกรรมขึ้นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทจึง เป็นเรื่องที่ดี การให้บริการของธุรกิจเรือยอร์ชมีความจำเป็นต้องทำงานให้สอดคล้องกันทุกฝ่ายตั้งแต่ ผู้บริหาร ฝ่ายขาย ฝ่าย ปฏิบัติการ และฝ่ายบัญชี แนวทางความร่วมมือในการสร้างนวัตกรรม DMI One-Stop Service นั้น เป็นผลดีต่อการทำงานใน ระยะยาว การทำงานของแพลตฟอร์มจะช่วยแก้ไขปัญหาการทำงาน ปรับปรุงและลดกระบวนการทำงานในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้าน การบันทึกเวลาเข้าทำงานของทีมิวิศวกร ด้านการแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อถึงระยะเวลาการบำรุงรักษาประจำปีรอบ ด้านการติดต่อสื่อสาร ระหว่างทีมและการแจ้งเตือนสถานะการซ่อม และด้านการจัดตารางงานของทีมิวิศวกรและการมอบหมายงานล่วงหน้า โดย คาดหวังว่าความสามารถของนวัตกรรมไว้ดังนี้ สะดวกต่อการใช้งานของทุกส่วน ลดภาระงานโดยรวมของบริษัท และปรับปรุง กระบวนการทำงานให้ดีขึ้น จากการศึกษาครั้งนี้ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการคิดนวัตกรรมองค์กร มีความจำเป็นต้อง อาศัยเงื่อนไขความพร้อมของจากบริษัท เดรก มารีน เอเชีย จำกัด คือ ความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคล ความพร้อมด้านการลงทุน ในนวัตกรรม และความพร้อมด้านเวลา โดยสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล มีนโยบายในการสนับสนุนส่งเสริมการนำนวัตกรรม มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจเป็นภารกิจหลัก มีความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมภาคธุรกิจ ประกอบกับความพร้อมที่ผู้บริหารมีอยู่ แล้ว ในด้านข้อมูลเรือยอร์ชที่มีความทันสมัย ทีมช่างและทีมิวิศวกรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ และ วิสัยทัศน์ของ ผู้บริหารที่มีความต้องการในการพัฒนาองค์กร ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และ

บริการได้ รวมทั้งมีเครือข่ายที่ช่วยสนับสนุนให้นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ นวัตกรรมการตลาด และนวัตกรรมกระบวนการ สามารถเป็นจริงได้

คำสำคัญ: นวัตกรรม เศรษฐกิจดิจิทัล ธุรกิจเรือยอร์ช แอปพลิเคชัน

Abstract

This research aims to study the methods of development cooperation in product and accommodation innovation, marketing innovation, and process innovation. Analysis of prosperity factors of innovation and cooperation under the open innovation strategy of Drake Marine Asia Co., Ltd. The data were accumulated from the chief executive officer and chief operating officer of Drake Marine Asia Co., Ltd. Together with experts in promoting the digital economy from the Digital Economy Promotion Agency, The Upper Southern branch for analysis. Including academic information. The results showed that the yacht business is one of the businesses that engender income for Phuket city. It's a good conception to engender innovations to fortify the company's operations. The yachting business needs to work in harmony with all departments from management, sales, operations, and accounting. The collaborative approach to engendering innovation of DMI One-Stop Service is good for long-term work. The functionality of the platform solves the working quandary. Ameliorate and minimize work processes in sundry fields. Including the attendance record of the engineering team, periodic maintenance notification, team communication, maintenance status notification, on, and the scheduling of the engineering team and assignments in advance. As expected, the capabilities of innovation are as follows; convenient for each part to utilize, minimize the overall workload of the company, and ameliorate work efficiency. The results of this research show that the factors affecting organizational innovation compulsorily require availability conditions from Drake Marine Asia Co., Ltd. There are the faculty of human resources, the facility of investment fund, and time. In additament, the policies of the Digital Economy Promotion Agency support the application of organizational innovation. Availability to fortify and promote business sectors. Together with the readiness that already avails the entrepreneur in terms of modern yacht maintenance yard, experienced and adept technicians and engineers, and the executive's vision of organizational development. The results of this research can be utilized as a method of product and accommodation development. As well as consisting of a network to fortify product and accommodation innovation, marketing innovation, and process innovation can be an entelechy.

Keyword: Innovation, Digital Economy, Yacht Business Application

1. บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ได้ก้าวล้ำไปมาก โทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์พกพาที่มีขีดความสามารถสูงได้เข้ามาทำงานแทนที่เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (Desktop Computer) และประเทศไทยเราได้เข้าสู่ยุคดิจิทัลแล้ว เพื่อให้องค์กรได้เติบโตเท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของยุคดิจิทัล และเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการนำนวัตกรรมแอปพลิเคชัน DMI One Stop Service ซึ่งได้รับความร่วมมือจากภาครัฐและเอกชน ภายใต้แนวคิดทฤษฎี นวัตกรรมแบบเปิด ภายใต้การนำของรัฐบาล นโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทยก่อให้เกิดการกำหนดบทบาทหน้าที่ใหม่ แก่หน่วยงานขับเคลื่อนหลายหน่วยงาน ซึ่งเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันในฐานะปัจจัยสำคัญที่มีบทบาทเชิงนโยบายในระดับมหภาค ดังนั้น จำนวนหน่วยงานในการขับเคลื่อนจึงสัมพันธ์กับความหลากหลายของการแสดงบทบาทภายในกลไกภาครัฐ โดยเป้าหมายหลักของการออกแบบกลไกเชิงสถาบันในการขับเคลื่อนนโยบายนี้ ย่อมเป็นไปเพื่อให้หน่วยงานขับเคลื่อนเข้ามาร่วมแสดงบทบาทเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ (Result-oriented) แต่ทั้งนี้ ยังขาดกลไกเชื่อมประสาน (Coordination) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการส่งผ่านนโยบายในระดับที่แตกต่างกัน ทั้งในระดับชาติ ระดับการรวมกลุ่มทางเลือก และระดับปฏิบัติการ โดยเฉพาะ ความสัมพันธ์ในระดับปฏิบัติการของหน่วยงานส่วนกลาง หน่วยงานในกำกับของรัฐ และองค์การมหาชน (กิริพัฒน์ เขียนทองกุล, วรัญญู เสนาสุ และจักรกฤษ กมฺพมาศ, 2564) ในสถานการณ์เช่นนี้ ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องปรับตัวอย่างเร่งด่วน หนึ่งในเครื่องมือขึ้นสำคัญที่ทั่วโลกให้การยอมรับว่าสามารถนำพาประเทศให้พ้นจากวิกฤตนี้ได้นั้นก็คือ เศรษฐกิจดิจิทัล เพราะภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลล้วนมีอัตราการเติบโตสูง และเป็นพื้นฐานทางเทคโนโลยีสำหรับภาคธุรกิจอื่น โดยทำหน้าที่เชื่อมโยงภาคการผลิต ภาคบริการ แหล่งเงินทุน และผู้บริโภค ให้ใกล้ชิดกันแม้อยู่คนละมุมโลก ช่วยกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและสร้างนวัตกรรมที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยพัฒนาหน่วยงานราชการ สู่ e-government สร้างโอกาสให้กับประชาชนอย่างเท่าเทียม เพื่อการเรียนรู้ การเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐ การสร้างอาชีพและเพิ่มรายได้ ลดช่องว่างทางสังคม เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ ชุมชนและสังคม ให้เติบโตอย่างเข้มแข็ง มั่นคง และยั่งยืน (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, และคณะ, 2558)

ด้วย บริษัท เทรค มารีน เอเชีย จำกัด นั้น มีสินค้าคือการให้บริการ ระบบการเดินทางเรือต่าง ๆ ในเรือยนต์ ทั้งทางด้านระบบไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ระบบด้านไฮดรอลิก ในจังหวัดภูเก็ต นอกจากความได้เปรียบทางสภาพภูมิอากาศ และภูมิประเทศแล้ว ภูเก็ตยังมีภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวที่ดีในระดับโลก เนื่องจากมีทรัพยากรด้านท่องเที่ยวที่หลากหลาย อาทิ มีชายหาดมากกว่า 40 แห่ง มีชุมชนที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ มีผู้คนที่เป็นมิตร และที่สำคัญ คือ มีการบริการที่เพียบพร้อมและมีเอกลักษณ์ อาทิ ผู้ประกอบการท่าเรือครบวงจร (Marina) จำนวนมาก ทำให้อุตสาหกรรมนี้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยปัจจุบันภูเก็ตมีท่าเรือครบวงจรระดับโลกหลายแห่ง และมีอู่ซ่อมบำรุงซูปเปอร์ยอชต์ที่พร้อมจะพัฒนาเป็นอู่ระดับโลก กระจายอยู่ทั่วทุกมุมของเกาะ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2564) มีกลุ่มลูกค้าเป็นเจ้าของเรือและกัปตันผู้ขับเรือ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นลูกค้าต่างชาติ ทำให้มีอุปสรรคในการรายงานผลการดำเนินงานให้แก่ลูกค้าซึ่งมีที่อยู่ในต่างประเทศและอาศัยในต่างเขตเวลา (Time Zone) ที่แตกต่างกันได้อย่าง Real time เพราะในปัจจุบัน การรายงานผลการดำเนินงานจะเกิดขึ้นเมื่อลูกค้าร้องขอผ่านทาง E-mail หรือติดต่อผ่านช่องทางอื่น ๆ ซึ่งทำให้เสียเวลาในการดำเนินการดังกล่าว โดยมีรูปแบบ วิธีการ และการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการจัดการการตลาดที่เรียกว่า “การจัดการตลาดแบบองค์รวม” โดยพิจารณาปัจจัยหลักสำคัญ 4 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) การตลาดภายในองค์กร 2) การตลาดแบบผสมผสาน 3) การตลาดสัมพันธ์ และ 4) ความรับผิดชอบต่อสังคม หรือ CSR ดังนั้นการตลาดแบบองค์รวมยุคใหม่เป็นการมองทุกปัจจัยทางการตลาดจากทุกมุมมอง ซึ่งจะแสดงให้เห็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า บริษัท และผู้ร่วม

การงาน และกิจกรรมทางด้านคุณค่า การสำรวจ การสร้าง การส่งมอบคุณค่า และชี้ให้เห็นถึงการกำหนดโครงสร้างองค์กรธุรกิจยุคดิจิทัลในปัจจุบัน (พงษ์ศักดิ์ ผกามาต, 2562)

สถานการณ์ในปัจจุบันโลกได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยการนำเอาระบบไอที ระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มผลผลิต เพิ่มผลงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตไฟฟ้า เช่น ระบบการจ่ายชำระเงินให้กับเจ้าหน้าที่การค้าและการรับชำระเงินจากลูกค้าการค้าโดยผ่านระบบ Internet Banking การสั่งซื้อสินค้า โดยผ่านหน้าเว็บเพจเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านทาง Offline, Facebook, E-mail เป็นต้นซึ่งระบบเหล่านี้สามารถใช้ระยะเวลาในการจัดการหรือดำเนินการที่น้อยแต่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงและสามารถสร้างมูลค่าให้แก่สินค้าและบริการต่างๆ ได้อย่างทันสมัยทันใจเป็นการตอบสนองความต้องการได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว อีกทั้งยังทำให้เราสามารถแข่งขันเทียบเท่ากับต่างชาติได้อีกด้วย (นัฐนันท์ ภูสวาสดี, 2563) บริษัท เดรก มารีน เอเชีย จำกัด จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการนำเทคโนโลยีแอปพลิเคชันมาใช้ในการพัฒนาธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ลดการปฏิบัติการและการทำงานแบบซ้ำ ๆ เพื่อให้มีการรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และสามารถติดตามสถานการณ์ทำงานได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะอยู่ตรงไหนของบนโลก เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และผลประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นสำหรับธุรกิจ Dmi One-Stop Service จะเป็นแพลตฟอร์มที่จะช่วยลดอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในด้านการให้บริการ การติดตามสถานการณ์ดำเนินงาน รวมถึงการชำระเงินที่สะดวกมากยิ่งขึ้น เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าของบริษัท เดรก มารีน เอเชีย จำกัด โดยมุ่งเน้นกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงาน และเพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวทางการร่วมมือแนวทางการร่วมมือเพื่อการสร้างแอปพลิเคชัน “ Dmi One-Stop Service ” ของทีมในการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ นวัตกรรมการตลาด และนวัตกรรมกระบวนการ ภายใต้กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิด ที่ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ สนับสนุนจากภายในและภายนอก ระหว่างผู้บริหาร ผู้ใช้งานระบบ และหน่วยงานภาครัฐ

3. แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

1. การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking)

การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) คือการคิดสิ่งใหม่ๆ ที่ช่วยแก้ปัญหา หรือพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ตอบสนองผู้คนหรือลูกค้า ด้วยผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือบริการใหม่ๆ หรือกระบวนการใหม่ ที่มีคุณค่า และสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์ได้ ซึ่งการพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Skill) เพื่อพัฒนานวัตกรรมในองค์กร เพื่อให้เป็นองค์กรนวัตกรรมมีองค์ประกอบด้วย 1. การพัฒนาบุคลากรนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (People & Process Innovation) 2. การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Product/Service Innovation) 3. การพัฒนานวัตกรรมรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ (Business Model Innovation) ซึ่งเป็นแนวคิดที่จะเข้ามาช่วยให้ผู้บริหารและผู้จัดการทรัพยากรบุคคลพร้อมรับมือกับความท้าทายและความไม่แน่นอนกับความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีได้ดี

การเข้าสู่ยุคดิจิทัลทำให้องค์กรทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนต่างปรับตัวเพื่อตอบรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงโดยหนึ่งในกุญแจสำคัญที่ช่วยพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ คือ ผู้นำองค์กรซึ่งพบว่า มีแนวทางการพัฒนา 5 ด้าน ได้แก่

1) การสร้างวิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรม 2) การมีความรู้ความสามารถเชิงนวัตกรรม ด้วยการใช้งานเครื่องมือทางดิจิทัล มีทักษะการเรียนรู้ และการเรียนรู้สิ่งใหม่ 3) การมีส่วนร่วมเชิงนวัตกรรม ร่วมแลกเปลี่ยน ความรู้ ความคิด และมุมมอง 4) บุคลิกภาพเชิงนวัตกรรม ทั้งบุคลิกภาพภายในและบุคลิกภาพภายนอก และ 5) บทบาทหน้าที่เชิงนวัตกรรม ที่ส่งเสริมบุคลากรในการพัฒนาความรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ให้พร้อมต่อการแข่งขันแบบไร้พรมแดนในยุคดิจิทัลได้ (กมลชนก ชมภูพันธ์, 2564) คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการดูเหมือนจะเหมาะสมกับความเป็นผู้ประกอบการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลมากที่สุดในความพยายามที่จะต้องสร้างคุณค่าให้แก่สินค้าและ/หรือบริการอย่างมีนวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง โดยที่การกล้าเผชิญความเสี่ยงมีความสำคัญตรงที่จะสนับสนุนให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจ ขณะที่การทำงานเชิงรุกผู้บริหารต้องพัฒนาให้เกิดขึ้นในตัวพนักงาน เพื่อให้สามารถเล็งเห็นวิกฤตและเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณค่าหลักต่อลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงมองเป็นโอกาสและความท้าทายของผู้ประกอบการไทยที่มีศักยภาพในการขยายธุรกิจเข้าสู่ตลาดโลก (ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์, และปิยะวิทย์ ทิพรส, 2564)

2. นวัตกรรมแบบเปิด (Open Innovation)

แนวคิด "นวัตกรรมแบบเปิด" (Open Innovation) เป็นกระบวนการใหม่ที่ให้องค์กรเปิดรับและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ แนวคิดและประสบการณ์จากภายนอกองค์กร หรืออาศัยความร่วมมือเชิงพันธมิตรกับองค์กรที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในกลุ่มอุตสาหกรรมมาปรับใช้ในองค์กรเพื่อปรับปรุงนวัตกรรมสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น และมีคุณภาพดีขึ้น ทำให้ธุรกิจมีความสามารถในการแข่งขัน ธุรกิจเกิดใหม่หรือสตาร์ทอัพที่จัดตั้งขึ้นด้วยบุคลากรและทรัพยากรจำนวนน้อยมีการใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีเป็นตัวหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจโดยธุรกิจเริ่มต้นจากจุดเล็ก ๆ เช่น เกิดจากแนวคิดเพื่อแก้ปัญหาและเห็นโอกาสทางธุรกิจที่ยังไม่มีคนทำมาก่อน ทำให้สามารถเติบโตได้อย่างรวดเร็ว ขยายกิจการได้ง่าย และได้รับการยอมรับถึงอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกธุรกิจ (ธีทัต ตรีศิริโชติ, และกฤษฎดา เขียววัฒนสุข, 2564) ปัจจุบันผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย (SMEs) มีบทบาทสำคัญอย่างมากในการขับเคลื่อนธุรกิจของประเทศ เพื่อเพิ่มความโดดเด่นและเพิ่มข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาด จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยต้องการศึกษาแนวทางการจัดทำ พัฒนา และปัจจัยที่ส่งผลให้ Open Innovation ในรูปแบบ Open Innovation Network Platform and Community ซึ่งเป็นรูปแบบของการแบ่งปันนวัตกรรมแบบเปิดรูปแบบหนึ่งที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย และประสบความสำเร็จในยุคปัจจุบัน โดยยึดการสร้างการมีส่วนร่วมของทั้ง ของผู้ที่มีความสนใจในนวัตกรรม ได้เข้ามาแบ่งปันข้อมูลภายในรูปแบบ Open Innovation Network Platform and Community เพื่อพัฒนาผู้ประกอบการเหล่านั้นให้เป็นผู้ประกอบการฐานนวัตกรรม และเป็นผู้ประกอบการที่ช่วยในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของไทยต่อไปในอนาคต (ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช, และวิมลวรรณ ทิพย์ดารารัตน์, 2561) การร่วมมือกับกิจการอื่น ๆ อาทิ การบริการวิชาชีพ การปรับเปลี่ยนเครือข่ายออนไลน์ เช่น การปรับปรุงเว็บไซต์ โดยเฉพาะการบริการในราคาที่เหมาะสมเหตุผล หรือการเพิ่มสื่อดิจิทัลความบันเทิง การเพิ่มเก้าอี้บนเครื่องบิน ฯลฯ จะทำให้ลูกค้ายินดีจ่ายค่าบริการมากกว่า (วรวิญญู กาธกรกิตติกุล, และวรวิญญู จินราวัด, 2564) เมื่อนวัตกรรมแบบเปิดนั้นเกิดขึ้นโดยความคิดสร้างสรรค์จากหลายฝ่ายรวมกัน ความคุ้มครองที่ได้รับนั้นจึงทำได้โดยการจดสิทธิบัตร และเมื่อมีผู้ถือสิทธิในสิทธิบัตรร่วมกันหลายรายในกรณีทีนวัตกรรมแบบเปิดเข้าสู่ประเทศไทยแล้ว จึงควรพิจารณาว่ากฎหมายสิทธิบัตรไทยที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นเพียงพอที่จะรองรับนวัตกรรมแบบเปิดมากน้อยเพียงใด และควรจะมีมาตรการคุ้มครองให้กับผู้ถือสิทธิร่วมกัน (นลินี โดงาม, 2557)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบูรณาการการเรียนรู้แนวคิดดิจิทัลและการคิดเชิงออกแบบมี 5 ขั้นตอนคือ 1) Empathize การทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายและเข้าใจปัญหา 2) Define & Ideate ระบุความต้องการและระดมความคิด 3) Prototype สร้างต้นแบบ 4) Test ทดสอบต้นแบบกับกลุ่มเป้าหมาย 5) Critical & Reflection การวิพากษ์และสะท้อนคิด (ฐิตยา เนตรวงษ์, 2564) การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง เป็นการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกี่ยวข้อง กับพฤติกรรมทัศนคติ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม (วิโรจน์ ศิริรัตนรักษ์, และวิไลลักษณ์ รักบำรุง, 2564)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ต้องการค้นหารูปแบบแนวทางความร่วมมือของทีมงานในการคิดนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการและนวัตกรรมการตลาดระบบเรียลไทม์ วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดนวัตกรรม ที่ผู้บริหารสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจ โดยศึกษาข้อมูลจากผู้บริหารระบบเรียลไทม์ ผู้ใช้งานนวัตกรรม และองค์ความรู้เกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมจากหน่วยงานภาครัฐ โดยมีการศึกษาจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในนวัตกรรม ซึ่งประกอบด้วย (1) ผู้บริหารธุรกิจระบบเรียลไทม์ จำนวน 1 ท่าน (2) ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการซึ่งจะเป็นผู้ใช้งานนวัตกรรม จำนวน 1 ท่าน และ (3) เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลสาขาภาคใต้ตอนบน หน่วยงานที่ให้การส่งเสริมและสนับสนุนการประยุกต์ใช้นวัตกรรมในธุรกิจ จำนวน 1 ท่าน

2. นำผลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และปรึกษาอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างความร่วมมือการสร้างนวัตกรรมแบบเปิด (อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย) เพื่อให้ได้รูปแบบนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมการตลาดของระบบเรียลไทม์ภายใต้การดำเนินงานดังกล่าว

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นระยะเวลา 1 เดือน (กรกฎาคม พ.ศ. 2565) โดยวิธีการเก็บข้อมูลมี 2 ประเภท ได้แก่

1. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ประกอบการกำหนดกรอบแนวคิด และประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้

2. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลเชิงสำรวจ โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง วิธีการดำเนินการ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์โครงสร้างองค์กร ปัญหาและความต้องการของผู้บริหารและบุคลากรในองค์กร

2.2 กำหนดรูปแบบนวัตกรรม โดยพิจารณาจากปัญหาและความต้องการของผู้บริหารเป็นหลักกว่าต้องการข้อมูล และความช่วยเหลือหรือสนับสนุนในด้านใดบ้าง

2.3 ประสานนักวิชาการสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล และผู้บริหารบริษัท เดเรค มารีน เอเชีย จำกัด เพื่อกำหนดวันนัดและเวลาในการสัมภาษณ์

2.4 สัมภาษณ์ตามวันและเวลาที่กำหนด

2.5 เก็บรวบรวมข้อมูล

2.6 วิเคราะห์และสรุปผล

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก ซึ่งเป็นคำตอบแบบปลายเปิด มาวิเคราะห์ตอบโจทยวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้หลักทฤษฎี แนวคิดของนักวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐสามารถทำให้เกิดรูปแบบการดำเนินการ ดังนี้ การร่วมสร้างภายใต้นวัตกรรมแบบเปิด

3.1. การสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กร

จากการสัมภาษณ์ถึงมุมมองของผู้บริหารต่อนวัตกรรมองค์กร DMI One Stop Service ผู้บริหารได้มีความเห็นว่า เป็นเรื่องดีที่จะผลิตนวัตกรรมองค์กรนี้ขึ้นมา เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานและการติดต่อประสานงานกับลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยตัวของผู้บริหารเองก็ประสบปัญหาการสื่อสารจากหลากหลายทางเช่นกันในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นช่องทางอีเมลล์ What's App หรือข้อความส่วนตัว ทำให้ไม่สามารถตอบสนองข้อความต่างๆ ได้ทันท่วงที ดังนั้นการมีนวัตกรรมองค์กรที่สามารถรวมทุกอย่างไว้ได้ในจุดเดียว จะทำให้ง่ายขึ้นต่อการตรวจสอบข้อความเหล่านั้น แต่ในแง่ของต้นทุน ทางบริษัทเองมีการใช้เงินไปเป็นจำนวนมากเพื่อสร้างเว็บไซต์และแอปพลิเคชันขึ้นมาก่อนหน้านี้ ดังนั้นบริษัทจึงจะไม่ต่อต้านการใช้จ่ายเงินไปกับเทคโนโลยีและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต แต่เราต้องศึกษาอย่างละเอียดว่าหากเราลงทุนไปแล้ว จะได้ผลตอบแทนมากน้อยแค่ไหน สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้บริหารได้เสนอว่า ควรมีการตอบแทนลูกค้าในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากยิ่งขึ้นในการใช้งานแพลตฟอร์มนี้ ไม่ว่าจะเป็นคูปองส่วนลด หรือบัตรกำนัลต่างๆ ในกรณีการจดลิขสิทธิ์ เพื่อจัดจำหน่ายแพลตฟอร์มให้แก่พาร์ทเนอร์ทางธุรกิจ ผู้บริหารเห็นว่ามันจะดีมากหากเราสามารถต่อยอดได้จากแพลตฟอร์มที่เราสร้างขึ้น นอกจากนี้ผู้บริหารคิดว่าเป็นเรื่องดีจะมีนักพัฒนาอยู่ข้างเคียงกับเรา เมื่อเราสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ หลังจากที่เราคำนวณต้นทุนและกำไรของการลงทุนนวัตกรรมของบริษัท และสามารถมั่นใจได้ว่าบริษัทจะได้รับสิ่งที่ต้องการ นั่นก็จะเป็นอีกวิธีหนึ่งที่น่าสนใจ

3.2. การสัมภาษณ์ผู้ใช้นวัตกรรม

ในส่วนของผู้ใช้นวัตกรรมนั้นมองว่าการนำนวัตกรรมแอปพลิเคชัน DMI one-stop service นั้น เป็นผลดีต่อการทำงานในระยะยาว แม้ว่าในระยะเวลแรกจะเป็นการเพิ่มงานของทีมวิศวกรก็ตาม แต่การทำงานของแอปพลิเคชันจะช่วยแก้ไขปัญหาการทำงาน ปรับปรุงและลดกระบวนการทำงาน โดยเฉพาะประเด็นปัญหาที่ต้องเผชิญอยู่ตอนนี้คือ 1. ด้านการบันทึกเวลาเข้าทำงานของทีมวิศวกร 2. ด้านการแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อถึงระยะเวลาการบำรุงรักษาประจำปี เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับการบริการ 3. ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างทีมและการแจ้งเตือนสถานะ การซ่อม เนื่องจากในทีมนั้นประกอบด้วยทีมวิศวกรต่างชาติและไทย จึงต้องการเครื่องมือเพื่อลดอุปสรรคในการสื่อสารและเพิ่มรูปแบบการสื่อสาร เช่นรูปภาพ วิดีโอ เป็นต้น และส่วนการแจ้งสถานการณ์ซ่อมกับทางลูกค้า เนื่องจากทีมวิศวกรมีการบันทึกข้อมูลการซ่อมแซมและจำเป็นต้องแจ้งข้อมูลกับลูกค้าซึ่งจำเป็นต้องมีการแยกชุดข้อมูลสำหรับบันทึกเป็นแผนการซ่อม และสำหรับการรายงานลูกค้า 4. ด้านการจัดตารางงานของทีมวิศวกรและการมอบหมายงานล่วงหน้า โดยสิ่งที่คาดหวังจากนวัตกรรมนี้ คือ 1. ง่ายต่อการใช้งานของทุกคน 2. ลดภาระงานโดยรวมของบริษัท และ 3. ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น

3.3. การสัมภาษณ์หน่วยงานภาครัฐ (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล)

เจ้าหน้าที่จากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ได้ให้แนวทางเกี่ยวกับการสร้างแพลตฟอร์ม “Dmi One-Stop Service” โดยมองว่าธุรกิจเรียวยอร์ช สำหรับเมืองภูเก็ตถือเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้ให้กับเมืองภูเก็ต การสร้างนวัตกรรมขึ้นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทจึงเป็นเรื่องที่ตามมา การให้บริการของธุรกิจเรียวยอร์ชมีความจำเป็นต้องทำงานให้สอดคล้องกันทุกฝ่ายตั้งแต่ ผู้บริหาร ฝ่ายขาย ฝ่ายรับลูกค้าเข้าระบบ ทีมช่าง ส่วนเช็ค ส่วนตรวจสอบและประเมินราคา ส่วนอนุมัติใบเสนอราคา ส่วนสินค้าคงคลัง ซึ่งจะทำหน้าที่จัดเตรียมสินค้าในการชอมนั้น ๆ เมื่อชอมนเสร็จแจ้งสถานะการให้บริการ รวมถึงขั้นตอนการชำระเงินซึ่งจะเป็นหน้าที่ของฝ่ายบัญชี ตลอดจนแพลตฟอร์มต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โดยทั้งหมดที่กล่าวมา บริษัทต้องมีความพร้อมใน 3 เงื่อนไข คือ 1. จะต้องมีความพร้อมบุคคลพร้อม 2.จะต้องมีเงิน 3.จะต้องให้เวลา โดยภาครัฐเองก็มีนโยบายสนับสนุนส่งเสริมการนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจเป็นภารกิจหลัก ถือว่ามีความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมภาคธุรกิจ ประกอบกับความพร้อมที่ผู้บริหารมีอยู่แล้วไม่ว่าจะเป็นการสร้างเครื่องมือที่มีความทันสมัย ทีมช่างคุณภาพ และวิสัยทัศน์ความต้องการพัฒนาของผู้บริหาร ซึ่งในฐานะมุมมองของนักพัฒนา มองว่ามีความเป็นไปได้มาก ที่จะนำนวัตกรรมไปใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร จะเห็นได้ว่า ผู้บริหารมีความสนใจและต้องการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ในบริษัท ซึ่งในปัจจุบันบริษัทมีเว็บไซต์ที่ใช้ในการให้บริการลูกค้า แต่ยังคงพบปัญหาในส่วนของการปฏิบัติการสำหรับการบริหารจัดการภายในองค์กรที่ยังไม่ค่อยดีนัก ซึ่งในแง่ของต้นทุน ก่อนหน้านั้นบริษัทได้มีการใช้เงินไปเป็นจำนวนมากเพื่อสร้างเว็บไซต์และแอปพลิเคชันเพื่อรักษาและให้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารเองจึงไม่ต่อต้านการใช้จ่ายเงินไปกับเทคโนโลยีและปรับปรุงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต แต่คงต้องศึกษาอย่างละเอียดว่าหากใช้เงินไปจำนวนมากนั้น ได้ประโยชน์มากแค่ไหน และได้กำไรจากสิ่งนี้มากแค่ไหน จึงต้องศึกษารายละเอียดทั้งหมด ในส่วนของนวัตกรรมที่จะนำมาใช้นั้นควรเชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์เพื่อรวมผลิตภัณฑ์/บวิจรรย์/บล็อก ฯลฯ ทั้งหมดให้ลูกค้าสามารถดูภายในแพลตฟอร์มได้ และอนุญาตการเข้าถึงที่แตกต่างกันสำหรับบุคลากรที่ต่างกันออกไป

ทีมปฏิบัติการ ซึ่งเป็นวิศวกรดูแลและควบคุมการดำเนินงาน ให้ความเห็นว่า พวกเขาได้มีการมองหาวิธีใหม่ ๆ ในการปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานอยู่เสมอ เนื่องจากขั้นตอนที่ต้องใช้เวลามากคือการรายงานการดำเนินงานแก่ลูกค้า ซึ่งพวกเขาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะมีการนำนวัตกรรมที่สามารถประหยัดเวลาในการรายงานผลการดำเนินงานแก่ลูกค้ามาใช้ และอีกหนึ่งปัญหาที่ยากที่สุดคือการบันทึกการทำงานของวิศวกรในแต่ละวัน เนื่องจากงานบำรุงรักษาที่ทำนั้นเรียกเก็บค่าทักษะที่จำเป็นของช่างเทคนิคผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายเป็นรายชั่วโมง นั่นคือเหตุผลที่จำเป็นต้องเรียกเก็บเงินจากลูกค้าเป็นรายชั่วโมง ในส่วนของนวัตกรรมนั้นทีมปฏิบัติการให้ความคิดเห็นว่า ควรเป็นแพลตฟอร์มที่ง่ายต่อการใช้งาน ทั้งสำหรับลูกค้าและบริษัท ซึ่งหมายความว่า จะต้องใช้งานง่ายกับผู้ใช้ทุกคน ทั้งยังต้องลดภาระงานโดยรวมและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ราบรื่นมากยิ่งขึ้น

หน่วยงานภาครัฐ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับนวัตกรรมไว้ว่า จุดเริ่มต้นของการคิดนวัตกรรมนั้น มีความจำเป็นต้องทราบถึงปัญหา สาเหตุ ในการปฏิบัติงานและการให้บริการของบริษัทก่อน แบ่งเป็นปัญหาทั้งภายในและภายนอก แล้วรวบรวมความต้องการของแต่ละฝ่ายเพื่อทดลองจากรูปแบบที่ง่ายที่สุด ซึ่งประกอบด้วย 3 เงื่อนไข คือ 1 ทรัพยากรบุคคล 2.เงินหรืองบประมาณ 3.เวลาที่ใช้ในการดำเนินการ ในส่วนของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) มีภารกิจของสำนักงาน คือ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล พัฒนาและส่งเสริมให้เกิด

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความมั่นคงของประเทศชาติ รวมถึงพัฒนาและส่งเสริมนักพัฒนาให้มี

ศักยภาพ อีกด้วย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร ทีมปฏิบัติการ และหน่วยงานภาครัฐ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) ทำให้ได้แนวทางการร่วมมือของผู้ประกอบกับหน่วยงานภาครัฐในการสร้างพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ นวัตกรรมการตลาด และนวัตกรรมกระบวนการ ภายใต้กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิด ซึ่งแนวทางการร่วมมืออยู่ในรูปแบบของการร่วมลงทุน พบว่ามีปัจจัยที่เอื้อเกิดนวัตกรรม จากภายในองค์กร คือ โครงสร้างการบริหารงาน กระบวนการทำงาน ความพร้อมของผู้บริหารและบุคลากรภายในองค์กร จากภายนอก คือ หน่วยงานภาครัฐที่สนับสนุนองค์ความรู้และร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การร่วมคิดนวัตกรรม รวมทั้งมีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการส่งเสริมจากภาครัฐ จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้บริหารสามารถนำข้อมูล วิธีการ รวมทั้งได้เครือข่ายที่สามารถนำไปดำเนินการคิดนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการในธุรกิจได้จริง ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดจากความร่วมมือที่เกิดขึ้นได้ตาม ตารางที่ 1

| องค์กร | รูปแบบนวัตกรรม | คำอธิบาย |
|-----------|-------------------|--|
| ผู้บริหาร | นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ | แอปพลิเคชัน “Dmi One-Stop Service” |
| | นวัตกรรมกระบวนการ | ลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน การเข้าถึงข้อมูลสินค้าและบริการที่ง่ายขึ้น มีการบันทึกชั่วโมงการทำงานของบุคลากรในองค์กรได้อย่างแม่นยำ บันทึกสถิติการเข้าใช้งานของลูกค้า |
| | นวัตกรรมการตลาด | สามารถนำข้อมูลไปพัฒนาสินค้าและบริการ นำเสนอสินค้าและบริการใหม่ ๆ ลูกค้าเข้ารับบริการซ้ำจากการแจ้งเตือน และเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและลูกค้า |
| | การจดลิขสิทธิ์ | สิทธิ์การถือครองลิขสิทธิ์ของนวัตกรรมภายใต้เงื่อนไขของผู้บริหาร |
| ภาครัฐ | นวัตกรรมกระบวนการ | ผลงานในการส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุนหรือประกอบกิจการเกี่ยวกับอุตสาหกรรม หรือนวัตกรรมดิจิทัลตามภารกิจหลักของสำนักงาน |
| | นวัตกรรมการตลาด | สามารถนำเสนอนวัตกรรมดิจิทัลให้แก่ผู้บริหารอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน ส่งเสริมผลงานนวัตกรรมดิจิทัลให้เกิดในภาคธุรกิจ สนับสนุนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านพัฒนานวัตกรรม |

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลลัพธ์ที่เกิดจากแนวทางการร่วมมือเพื่อการศึกษาองค์ประกอบของการสร้างแอปพลิเคชัน “ Dmi One-Stop Service ”

6. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้ประกอบการและหน่วยงานภาครัฐควรหาช่องทางหรือเวทีในการประชุมประสานความร่วมมือในการพัฒนา ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการได้มีการคิดนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงองค์ความรู้ได้สะดวกมากขึ้น

2. หน่วยงานภาครัฐควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการความร่วมมือ ช่องทางการประสานงาน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถรับรู้ข่าวสาร และเพิ่มโอกาสของผู้ประกอบการในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐได้มากขึ้น
3. หน่วยงานภาครัฐควรมีการแนะนำเครือข่ายหน่วยงานที่มีภารกิจในการสนับสนุนนวัตกรรมให้ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการนำนวัตกรรมมาใช้ในธุรกิจได้มากขึ้น เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สำนักงานภูเก็ต) หอการค้าจังหวัดภูเก็ต มหาวิทยาลัย สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต สภาอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต สมาคมธุรกิจเรือยอร์ชไทย (TYBA)
4. ผู้ประกอบการควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปพิจารณาเพื่อพัฒนาต่อยอดจาก แนวทางความร่วมมือเพื่อการศึกษาองค์ประกอบของการสร้างแอปพลิเคชัน “Dmi One-Stop Service”
5. ผู้ประกอบการควรเตรียมความพร้อมและวางแผนการเข้าร่วมโครงการกับสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อติดตามโอกาสสำหรับแนวทางความร่วมมือในการสร้างนวัตกรรมองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุง และพัฒนาในกระบวนการทำงานและให้บริการ จะส่งผลให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ทราบว่ากระบวนการที่ใช้ในนวัตกรรมและคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงทฤษฎีทางการตลาดมีการพัฒนาหรือเติบโตไปในทิศทางระดับใด เกิดความสำเร็จต่อการทำงานและการให้บริการ และมีแนวทางในการพัฒนาสินค้าและบริการในอนาคต
2. ควรศึกษามุมมองของผู้ใช้นวัตกรรมภายนอกองค์กร และนำความเห็นไปพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมต่อไป
3. ควรมีการสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์ในการคิดนวัตกรรม

7. กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องด้วยมาจากความร่วมมือจากหลายฝ่ายด้วยกัน ได้รับข้อเสนอแนะในการลงทุนในการผลิตนวัตกรรมจาก นายเมททีว เซลเดรค ผู้บริหาร บริษัท เดเรค มารีน เอเชีย จำกัด ได้รับความคิดเห็นในมุมมองของผู้ที่มีโอกาสใช้นวัตกรรมจาก นายโคลิน ลอร์ด ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท เดเรค มารีน เอเชีย จำกัด ตลอดจนได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางความร่วมมือในการผลิตนวัตกรรมองค์กรจาก นายตัน ใจตรง หัวหน้างานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล สาขาภาคใต้ตอนบน และได้รับความรู้จากหลายฝ่าย จึงใคร่ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย สิ่งใดที่งานวิจัยนี้มีความผิดพลาด ผู้จัดทำจะขอรับไว้พิจารณาและแก้ไขต่อไป ส่วนความดีความชอบต่างๆทั้งหลาย ผู้จัดทำขอมอบให้ผู้สนับสนุนงานวิจัยนี้ทุกๆ ท่านมา ณ โอกาสนี้

8. บรรณานุกรม

กมลชนก ชมภูพันธุ์. (2564). แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมในธุรกิจยุคดิจิทัล. *วารสารนวัตกรรม การศึกษาและการวิจัย, ปีที่5 (ฉบับที่1)*, 149-155.

กิริพัฒน์ เขียนทองกุล, วรัญญู เสนาสุ และจักรกฤษ กษมาตศ. (2564). นโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทย:

บทวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสถาบันระหว่างหน่วยงานของรัฐ. *วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ, ปีที่34 (ฉบับที่1)*, 192-205

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2564). ภูเก็ต : ศูนย์กลางซูปเปอร์ฮอตแห่งเอเชีย. ค้นจาก
https://www.matichon.co.th/columnists/news_2877546
- ฐิตียา เนตรวงษ์. (2564). การบูรณาการการเรียนรู้แนวคิดดิจิทัลและการคิดเชิงออกแบบเพื่อเอาชนะความท้าทายโควิด
19 ด้วยนวัตกรรมสร้างสรรค์. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ปีที่1 (ฉบับที่1), 27-40.
- ธีทัต ตรีศิริโชติ, และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2564). การประยุกต์ใช้หลักการคิดเชิงออกแบบกับธุรกิจนวัตกรรมเกิดใหม่: รูปแบบ
และกรณีศึกษา. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, ปีที่23 (ฉบับที่2), 295-308.
- ณัฐนันท์ ภูสวาสดี. (2563). กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของอุตสาหกรรมผลิตไฟฟ้าในประเทศไทย. วารสาร
บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม, ปีที่2 (ฉบับที่2), 1-19
- นลินี โตงาม. (2557). การบริหารจัดการสิทธิในสิทธิบัตร กรณีถือสิทธิร่วมกันในนวัตกรรมแบบเปิด. (นิติศาสตรมหาบัณฑิต).
คณะนิติศาสตร์. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, จังหวัดปทุมธานี, ประเทศไทย.
- พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2562). การจัดการการตลาดแบบองค์รวมยุคใหม่ : วิธีการตลาดสำหรับธุรกิจยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. วารสาร
นวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, ปีที่7 (ฉบับที่1), 68-79
- ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช, และวิมลวรรณ ทิพย์ดารารัตน์. (2561). คุณลักษณะทางกลยุทธ์ที่สำคัญและแบบจำลองทาง
ธุรกิจสำหรับการจัดตั้งแพลตฟอร์มเครือข่ายและชุมชนในรูปแบบนวัตกรรมแบบเปิด. (ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต).
วิทยาลัยการจัดการ. มหาวิทยาลัยมหิดล, จังหวัดนครปฐม, ประเทศไทย.
- วรวิญญู กอธกริตติกุล, และวาราลี จิเนรวัด. (2564). โมเดลสแกมเปอร์ (SCAMPER) ความคิดเชิงนวัตกรรมสำหรับการสร้างความ
แตกต่างด้านแบรนด์และประสบการณ์ลูกค้า: กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วารสารวิชาการ บัณฑิต
วิทยาลัยสวนดุสิต, ปีที่17 (ฉบับที่3), 203-223.
- วิโรจน์ ศิริรัตนรักษ์, และวิไลลักษณ์ รักบำรุง. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมระบบการบริหารลูกค้า
สัมพันธ์ ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟฟลอราวิลล์ กอล์ฟแอนด์ คันทรีคลับ.
วารสารนวัตกรรมและการจัดการ, ปีที่6 (ฉบับที่2), 102-115
- ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์, และปิยะวิทย์ ทิพรส. (2564). การเป็นผู้ประกอบการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. วารสารสุทธิปริทัศน์, ปีที่35
(ฉบับที่3), 99-112.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, ประสาน ประวัติรุ่งเรือง, ปัทมา ชัยเลิศวิชกุล, นันทพร ดำรงพงศ์, และองค์อาจ ประภาภม. (2558).
การพัฒนาประเทศด้วยเศรษฐกิจดิจิทัล. วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ, ปีที่6 (ฉบับที่3), 14-18.
- Larisa V. Shavinina. (2003). *The International Handbook on Innovation*. Oxford: Elsevier Science Ltd.