

# Sustainable Co-creation

การสร้างคุณค่าร่วมกันอย่างยั่งยืน

มนู อรดีคตเชษฐ

กรรมการบริการ NECTEC

กรรมการบริหารมูลนิธิ C&C เพื่อการศึกษา

วันพุธที่ 19 กันยายน 2555

โรงแรมสวิส โฮเทล เลอ คองคอร์ด ถ.รัชดาภิเษก

# หัวข้อ

- ทำไมต้องสนใจเรื่อง Sustainable co-creation
- ความหมายของ Co-creation
- ความยั่งยืน (Sustainability)
- ความสามารถทางด้าน Sustainability Co-creation
- คัดเลือกรูปแบบ Sustainable Co-creation ที่เหมาะสม
- ตัวอย่างโครงการ Flagship ของ NECTEC

# ทำไมต้องสนใจเรื่อง Sustainable co-creation

- ไอซีทีเป็นปัจจัยหนุนสำคัญที่ทำให้สังคมของมนุษย์ปฏิรูปสู่สังคมที่เป็นเครือข่ายอัน สลับซับซ้อนมาก
- ปัญหาของสังคมที่สลับซับซ้อน เกิดจากสังคมที่เชื่อมโยงกัน สามารถติดต่อเข้าถึงกันได้ รวดเร็วและกว้างไกล
- ผู้เจกชนมีความคาดหวังคุณค่า (Value) จากสังคมที่เป็นการเฉพาะ (Personalized) มาก ขึ้น ยากที่องค์กรหนึ่งองค์กรใด หรือหน่วยงานหนึ่งหน่วยงานใดจะมีทรัพยากรเพียงพอ และพร้อมเพียง ที่จะตอบสนองความต้องการนี้ได้
- ประชากรโลกเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ทรัพยากรของโลกที่จำกัด ได้กระจายไปอยู่ในตัว บุคคล ทั้งความรู้ ประสบการณ์ สมรรถนะ และสินทรัพย์ทางกายภาพ
- ทางออกของมนุษย์ คือหามาตรการทำงานร่วมกัน แบ่งปันทรัพยากรที่ตนมี เพื่อนำมา สร้างคุณค่าร่วมกัน หรือลดความสูญเสียจากความซ้ำซ้อน เราจำเป็นต้องอาศัย ความคิด ของ Sustainable Co-creation เป็นยุทธศาสตร์สำคัญ เพื่อจัดการกับการเปลี่ยนแปลง (Change) นี้

# ความหมายของ Co-creation

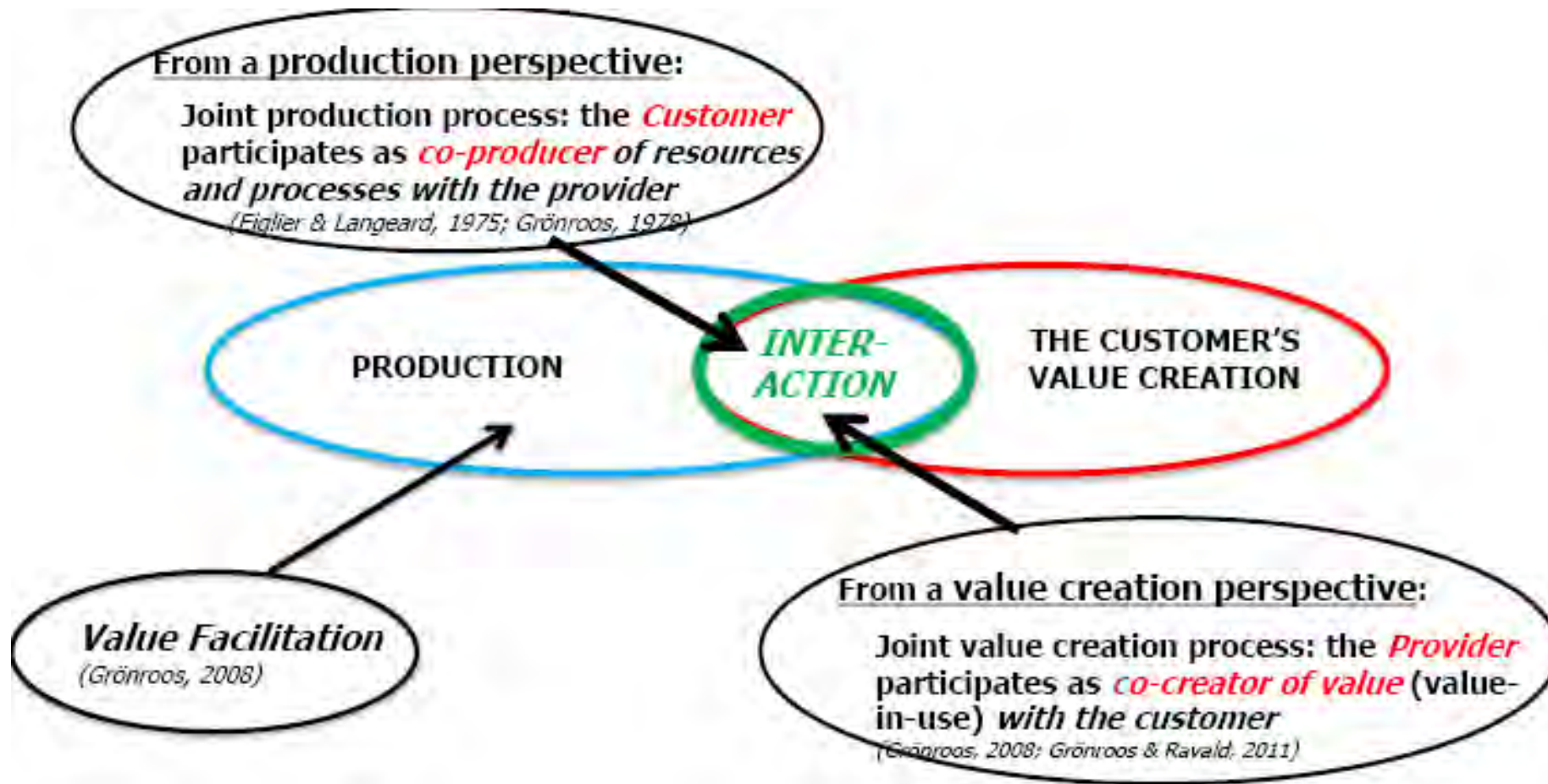
Co-creation เป็นรูปแบบของกลยุทธ์ที่เน้นการสร้างคุณค่า (Value creation) ที่ให้ประโยชน์แก่ทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เป็นรูปแบบการใช้ทรัพยากรของแต่ละฝ่าย เพื่อร่วมกันสร้างคุณค่า ผ่านกลไกปฏิสัมพันธ์ การบริการ และการเรียนรู้ ผู้รับบริการ จะต้องเปลี่ยนสถานภาพจาก Passive เป็น Active actor (Wikipedia 2012)

## ความหมายของ Co-creation (2)

- Co-creation หวังผลทำให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ และเกิดประสบการณ์ที่ดี มีความพอใจ ภายหลังจากได้นำข้อเสนอของผู้ให้บริการ ไปสร้างคุณค่า (Value in use) ภายในบริบทหนึ่ง ๆ (Value in context)
  - ผลที่กล่าว นำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดี และยั่งยืน (Sustainable relationship) ผลดังกล่าวสะท้อนกลับไปสู่ผู้ให้บริการ ในรูปของความสำเร็จทางธุรกิจ หรือผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ (สำหรับงานที่ไม่ใช่ธุรกิจ)

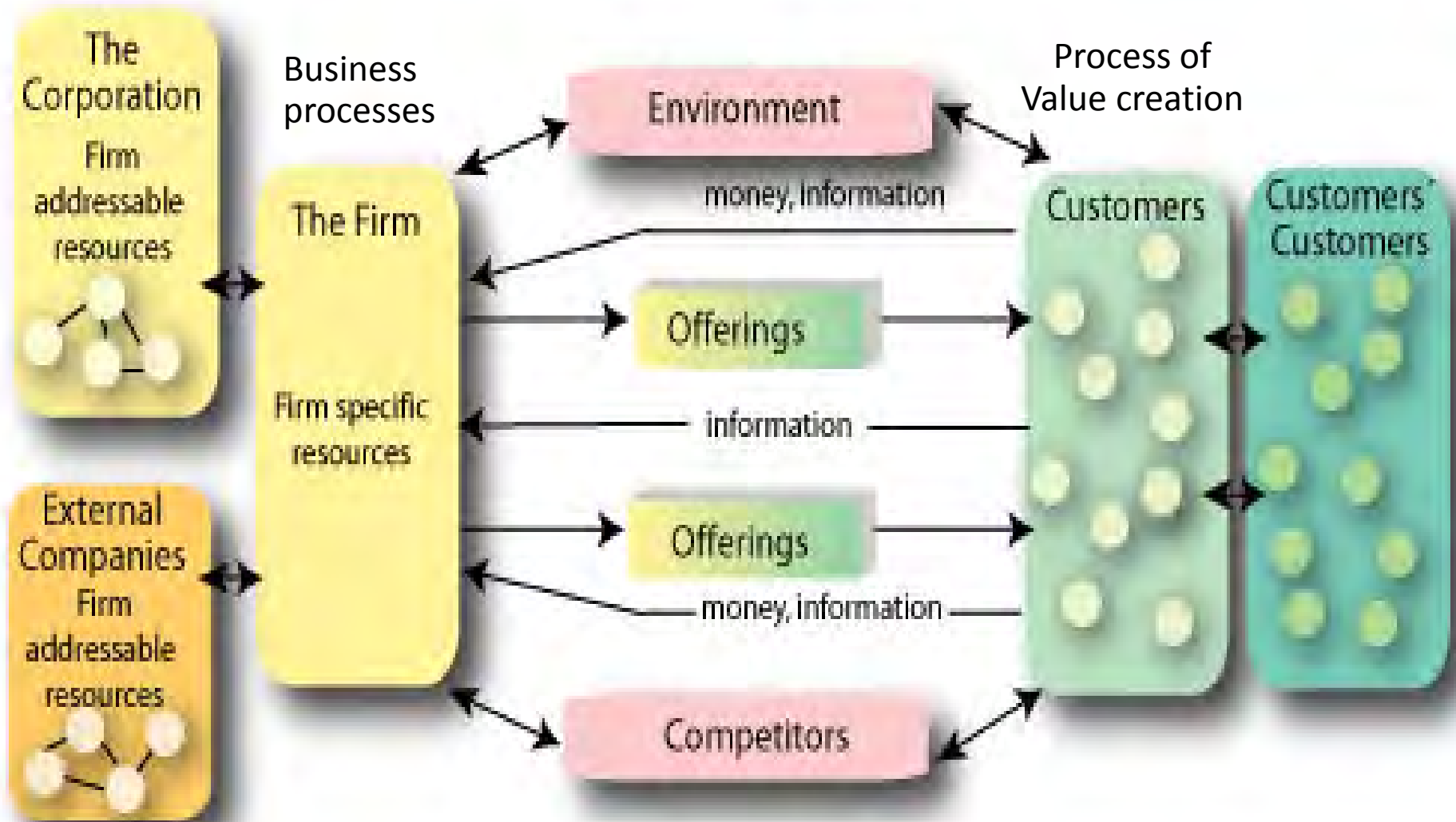
# Co-production vs Co-Creation

source: Christian Gronroos



# The Value Creation System

source: [www.synocus.com](http://www.synocus.com)



# ความยั่งยืน (Sustainability)

- **Sustainability** is the capacity to endure and continue---keep going.
  - ความยั่งยืนหมายถึงความสามารถที่ทำให้ยั่งยืนง และต่อเนื่อง ตลอดไป
- ความยั่งยืนต้องมีหลักการ 4 อย่าง (ปรับปรุงจากหลักการของคณะนักวิทยาศาสตร์ชาวสวีเดน)
  - Sustainable co-creation ต้องลดการพึ่งพาอาศัยทรัพยากรของคนอื่นเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ
  - Sustainable co-creation ต้องลดการพึ่งพาความคิดเห็นของกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด โดยเฉพาะ เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ
  - Sustainable co-creation ต้องหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ และไม่จริง ทำให้เข้าใจผิด จนถึงขั้นทำลายความเชื่อ (Belief) และค่านิยม (Value)
  - Sustainable co-creation ต้องหลีกเลี่ยงความพยายามที่จะหยุดยั้งความคิดที่สร้างสรรค์ รวมทั้งความกล้าที่จะแสดงความต้องการ (Needs) อย่างเปิดเผย



# ความสามารถหกด้านสู่ Sustainable Co-creation

1. ความสามารถที่จะทำให้คนที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อ และยอมรับ ค่านิยมของการทำงานร่วมกัน (Collaborate) การมีส่วนร่วม (Participate) และแบ่งปันกัน (Sharing)
2. ความสามารถที่จะทำให้ความเข้าใจว่าสิ่งที่ต้องการเข้าใจนั้น มี บทบาท หรือมีอิทธิพลต่อสิ่งที่ใหญ่กว่าอย่างไร มองสิ่งที่ ต้องการเข้าใจ เป็นส่วนหนึ่ง ของระบบที่ใหญ่กว่า (System thinking)

## ความสามารถหกด้านสู่ Sustainable Co-creation (2)

3. ความสามารถที่จะทำงานกับคนทุกระดับ ทำงานเพื่อบรรลุผล จากปัญญาของคนจำนวนมาก (Collective intelligence)
4. ความสามารถบริหารจัดการ โครงการที่มีความสลับซับซ้อน และรับความท้าทายที่จะแก้ปัญหาระดับใหญ่ ที่มีความสลับซับซ้อน
5. ความสามารถในการสร้าง และหรือเข้าถึงนวัตกรรมที่จำเป็นต่อการแก้ปัญหา
6. ความสามารถที่จะสร้างแนวร่วม ดึงดูดให้คนมีส่วนร่วม (Engage people)

# คัดเลือกรูปแบบ Sustainable Co-creation ที่เหมาะสม

1. รูปแบบที่ 1: จำกัดกลุ่ม (Within a group of experts) ผู้ริเริ่มโครงการ  
คัดเลือกกลุ่ม Stakeholders เข้าร่วม Co-production/Co-creation อย่าง  
ระมัดระวัง
2. รูปแบบที่ 2: เปิดกว้างให้คนทุกคนที่สนใจ (Open for all) ผู้ริเริ่มโครงการ  
เปิดโอกาสให้ Co-production/Co-creation อย่างไม่จำกัด
3. รูปแบบที่ 3: Value star ผู้ริเริ่มชักชวนพันธมิตร เพื่อร่วม Co-create กับ  
Stakeholders เพียงบางกลุ่ม
4. รูปแบบที่ 4: Value network (Value constellation) ผู้ริเริ่มชักชวนพันธมิตร  
เปิดโอกาสให้ Co-production/Co-creation แบบไม่ปิดกั้น และไม่จำกัดกลุ่ม

# ตัวอย่างโครงการ Flagship ของ NECTEC

- โครงการ Smart farms ถือว่าเป็นรูปแบบ “Value star” โดยมี NECTEC เป็นผู้ริเริ่ม มีกระทรวงเกษตร และหน่วยงานอื่นเป็นพันธมิตรช่วยกันขับเคลื่อน แต่จำกัด Stakeholders เฉพาะชาวนาชาวไร่เพียงบางกลุ่ม
- โครงการ Smart health ถือว่าเป็นรูปแบบ “Value star” โดยมี NECTEC เป็นผู้ริเริ่ม มีกระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นพันธมิตร แต่จำกัด Stakeholders เฉพาะกลุ่มโรงพยาบาลในสังกัด แต่ถ้าขยายผลไปให้คนใช้ทั่วประเทศเป็นส่วนหนึ่งของ Stakeholder ก็จะกลายเป็นรูปแบบ “Value network/Value constellation”

## ตัวอย่างโครงการ Flagship ของ NECTEC (2)

- โครงการ Smart tourism ถือได้ว่าเป็นแบบ “Value network/value constellation” เพื่อเปิดให้นักท่องเที่ยว มีส่วนทำ Co-production
- โครงการ Smart education ถือได้ว่าเป็น “Value network/value constellation” เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษา หรือผู้เรียนเข้ามีส่วนทำ Co-production/Co-creation ด้วย

หมายเหตุ: รูปแบบที่ 1 & 2 เป็น Co-creation ที่ไม่ค่อย Sustainable เนื่องจาก ทำโครงการ โดยผู้ริเริ่มเพียงฝ่ายเดียว แต่ไม่มีพันธมิตร ร่วมงานด้วย

**End of presentation**  
**Thank you**