

นโยบายและแผนงานการส่งเสริมการคิดค้นและพัฒนานวัตกรรม

บริษัท สยามเวลเนสกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญของการขับเคลื่อนธุรกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อเสริมสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและยกระดับคุณภาพบริการ โดยมุ่งส่งเสริมการคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการพัฒนาเทคโนโลยี การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน และการเสริมสร้างประสบการณ์ของลูกค้า การพัฒนานวัตกรรมนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และสนับสนุนการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ บริษัทจะดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี โดยคำนึงถึงการบริหารความเสี่ยง การสร้างมูลค่าเพิ่ม และการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

นิยาม

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การนำแนวคิดใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ในทางปฏิบัติ ซึ่งอาจเป็นผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ หรือโมเดลธุรกิจใหม่ หรือการปรับปรุงสิ่งเดิมที่มีอยู่ให้ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย

วิสัยทัศน์

บริษัทมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมในอุตสาหกรรมสปาและออนเซ็น โดยการสร้างสรรค์บริการ กระบวนการ และโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสังคมอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

นโยบายนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวางกรอบและแนวปฏิบัติในการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนานวัตกรรมภายในองค์กรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

เป้าหมาย

- สร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม โดยส่งเสริมบรรยากาศและทัศนคติที่เปิดกว้างต่อการเรียนรู้ การทดลอง และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในหมู่พนักงานทุกคน
- ยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อยกระดับคุณภาพของสินค้าและบริการ พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงาน
- สร้างความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าและพนักงานผ่านนวัตกรรมที่ตอบโจทย์และสร้างประสบการณ์ที่ดี

ขอบเขต

นโยบายนี้ครอบคลุมกิจกรรมการคิดค้น พัฒนา และนำนวัตกรรมไปปฏิบัติในทุกระดับและทุกส่วนงานของบริษัท รวมถึง

กระบวนการทำงาน การปรับปรุงหรือคิดค้นกระบวนการใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน หรือเพิ่มคุณภาพ

สินค้าและบริการ การสร้างสรรค์หรือปรับปรุงบริการนวด สปา ออนเซ็น และผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โมเดลธุรกิจ การพัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป

นวัตกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การพัฒนานวัตกรรมที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

แนวทางการบริหารจัดการนวัตกรรม

บริษัทจะยึดมั่นในแนวทางการบริหารจัดการนวัตกรรมที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพดังนี้

1. คณะผู้บริหารระดับสูงจะให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ ทั้งในด้านนโยบาย การจัดสรรทรัพยากร และการเป็นผู้นำในการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม
2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยส่งเสริมบรรยากาศที่เปิดกว้าง ให้พนักงานกล้าคิด กล้าเสนอแนะ กล้าทดลอง และเรียนรู้จากความผิดพลาด โดยถือว่าความผิดพลาดเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้
3. การจัดสรรทรัพยากร โดยจัดหางบประมาณ เวลา เทคโนโลยี และบุคลากรที่จำเป็นสำหรับการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมอย่างเพียงพอ
4. การพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้มีการฝึกอบรม พัฒนาทักษะ และส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม
5. การบริหารจัดการความเสี่ยง โดยพิจารณาและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการพัฒนานวัตกรรมแต่ละโครงการอย่างรอบคอบ พร้อมวางแผนบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ
6. การวัดผลและการประเมินผล โดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของนวัตกรรมที่ชัดเจน และประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการส่งเสริมการคิดค้นและพัฒนานวัตกรรม

บริษัทจะดำเนินการตามกระบวนการต่อไปนี้เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมภายในองค์กร

5.1. การจุดประกายและรวบรวมแนวคิด

- เปิดช่องทางรับฟังแนวคิดที่หลากหลาย เช่น

"กล่องรับแนวคิด" (Idea Box) จัดให้มีช่องทางทั้งออนไลน์และออฟไลน์โดยไม่จำเป็นต้องระบุตัวตน เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเสนอแนวคิดได้ตลอดเวลา

การระดมสมอง จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิดสร้างสรรค์จากพนักงานเป็นกลุ่ม โดยไม่มีการตัดสินผิดถูกในระยะเริ่มต้น

"Coffee Talk" กับผู้บริหาร ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนแนวคิดกับผู้บริหารอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อส่งเสริมการสื่อสารแบบสองทาง

ส่งเสริมการสังเกตและเรียนรู้ โดยกระตุ้นให้พนักงานติดตามเทรนด์ใหม่ ๆ ในอุตสาหกรรมสาขา สุขภาพ เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อนำมาต่อยอดเป็นแนวคิดนวัตกรรม

5.2. การคัดกรองและพัฒนาแนวคิดเบื้องต้น

- เกณฑ์การคัดกรอง โดยบริษัทจะมีการจัดให้ที่ประชุมของผู้จัดการฝ่ายจะประเมินแนวคิดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เช่น ความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ, ความสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร, ศักยภาพในการสร้างผลกระทบเชิงบวก (เช่น รายได้, ประสิทธิภาพ, ความยั่งยืน) และความแปลกใหม่ ซึ่งในอนาคตอาจจะมีการตั้งคณะทำงานนวัตกรรมขึ้นมาดูแลเกี่ยวกับเรื่องนี้โดยเฉพาะ

- การพัฒนาแนวคิดสู่ข้อเสนอโครงการ (Concept Proposal): แนวคิดที่ผ่านการคัดกรองจะได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาต่อเป็นข้อเสนอโครงการเบื้องต้น ซึ่งอาจครอบคลุมดังต่อไปนี้

นวัตกรรมกระบวนการทำงาน เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ (เช่น โอโซน, UV-C light) มาใช้ในการทำความสะอาดและฆ่าเชื้ออุปกรณ์หรือพื้นที่อ่อนแอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดการใช้สารเคมี

นวัตกรรมสินค้าและบริการ เช่น การสร้างสรรค์บริการในรูปแบบใหม่ที่ผสานเทคโนโลยี (เช่น นวัตกรรมร่วมกับ VR/AR เพื่อสร้างบรรยากาศ) การพัฒนาผลิตภัณฑ์สปาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม หรือโปรแกรมออนเซนเฉพาะบุคคลที่ตอบสนองต่อสุขภาพที่แตกต่างกัน

นวัตกรรมโมเดลธุรกิจ เช่น การนำเสนอแพ็คเกจสมาชิกที่ยืดหยุ่นในเรื่องของเวลาให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล

- แนวคิดที่มีศักยภาพจะได้รับการมอบหมายให้พนักงานผู้เสนอหรือผู้ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบในการศึกษาและพัฒนาต่ออย่างจริงจัง โดยได้รับการสนับสนุนจากบริษัท

5.3. การทดลองและนำร่อง

- การทดลองขนาดเล็ก โดยแนวคิดที่ได้รับการอนุมัติ จะถูกนำไปทดลองในขนาดเล็กหรือในพื้นที่ที่จำกัดก่อน เพื่อประเมินความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ประสิทธิภาพ และผลตอบรับจากกลุ่มเป้าหมาย

- การเก็บข้อมูลและการประเมินผล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการทดลองอย่างละเอียด ทั้งด้านการเงิน การปฏิบัติงาน ความคิดเห็นจากลูกค้าและพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลลัพธ์

- การปรับปรุงและพัฒนา โดยนำผลการทดลองมาวิเคราะห์ เพื่อระบุจุดที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาแนวคิดให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ก่อนการขยายผลในวงกว้าง

5.4. การนำไปปฏิบัติและขยายผล

- การอนุมัติขั้นสุดท้าย ซึ่งแนวคิดนวัตกรรมที่ผ่านการทดลองและปรับปรุงจนเป็นที่น่าพอใจ จะถูกนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อขออนุมัติขั้นสุดท้ายสำหรับการนำไปใช้จริงในวงกว้าง

- การฝึกอบรม จัดการฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการนำนวัตกรรมไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- การสื่อสาร เพื่อสื่อสารนวัตกรรมที่เกิดขึ้นให้แก่พนักงานทุกคนและลูกค้า เพื่อสร้างความตระหนัก การยอมรับ และการมีส่วนร่วม

- การขยายผล โดยการพิจารณานำนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จไปปรับใช้ในสาขาอื่น ๆ หรือต่อยอดพัฒนาเป็นสินค้าและบริการใหม่ ๆ ในอนาคต

5.5. การประเมินผลและเรียนรู้

- การวัดผลความสำเร็จ โดยประเมินผลลัพธ์ของนวัตกรรมที่นำไปปฏิบัติจริงเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งในด้านการเงิน (เช่น รายได้, การประหยัดต้นทุน), การดำเนินงาน (เช่น ประสิทธิภาพ, การลดข้อเสีย) และความพึงพอใจของลูกค้าและพนักงาน

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น จัดเวทีให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความสำเร็จ และบทเรียนที่ได้รับจากโครงการนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ภายในองค์กร

- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยการนำบทเรียนที่ได้รับมาปรับปรุงกระบวนการส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรม
ของบริษัทให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง