

จินตวิศวกร (Imagineer)

....ผมภูมิใจในความเป็นศิลปะเพราะทำให้ผมมีอิสระที่จะเขียนภาพได้ตามใจปรารถนาที่เรียกว่าจินตนาการที่สร้างความแปลกใหม่ ดังนั้นสำหรับผมจินตนาการที่สร้างความแปลกใหม่สำคัญกว่าความรู้ เพราะความรู้นั้นมีจุดจำกัดแต่จินตนาการที่สร้างความแปลกใหม่สามารถสร้างโลกได้ (อัลเบิร์ต ไอสไตน์) ...เครื่องที่มีความสามารถสร้างโลกใบนี้ตามสภาพแวดล้อมของเรา ไม่ใช่ความรู้หรือความเข้าใจ แต่เป็นจินตนาการที่สามารถสร้างความจริงให้กับสิ่งที่คาดหวัง (เจฟฟ์) ...การคิดตามสัญชาตญาณสามารถจะทำให้เกิดศาสตร์ใหม่ๆ ขึ้นมากมาย (หลุยส์ เดอ โบรเกล)

ประมาณปี 1940 อัลโก (Alcoa) ได้เสนอความรู้ใหม่ที่ประสมความคิดที่นำไปสร้างผลงานได้ (Imagination) กับศาสตร์ทางวิศวกรรมเข้าด้วยกัน หลังจากนั้นประมาณ 12 ปี (1952) วอลท์ ดิสนีย์ ได้ศึกษาความรู้ดังกล่าวและพัฒนาเป็นทักษะการทำงาน และเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างอาณาจักรดิสนีย์แลนด์ และเรียกพนักงานที่มีทักษะดังกล่าวว่า “จินตวิศวกร” (Imagineer) แสดงให้เห็นว่า จินตวิศวกรคือคนที่สามารถออกแบบ (Design) จากจินตนาการและพัฒนา (Development) เป็นสินค้าและบริการที่แตกต่างและดีกว่าเดิมซึ่งเป็นความต้องการของผู้ใช้บริการที่เรียกว่าผลิตภัณฑ์จากจินตนาการ (Convergence product) เท่ากับว่าจินตวิศวกรนั้นครอบครองทักษะในการคิด (Thinking) และความเก่ง (Talent) เป็นผู้นำในการใช้โอกาสเพื่อเป็นผู้นำในการแข่งขันเพื่อตอบสนองความคาดหวังที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Blue sky expectation)

กาลครั้งหนึ่ง.....

ผ้าขาวม้ากับ iPad แตกต่างกันด้านกายภาพ แต่หลักคิด การออกแบบการพัฒนาไม่ได้ต่างกัน แม้จะมีเชื้อชาติและสัญชาติที่แตกต่างกัน โดยผ้าขาวม้ามาก่อน iPad แต่ทำให้เกิดความคิด การออกแบบและพัฒนา เพื่อเป็นองค์ความรู้ที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ (science and Art) ในการสร้างสินค้าที่แตกต่างและดีกว่า (Innovation product) จากความคิดที่ใช้ความรู้กับความจริงที่ในการให้บริการที่คิดไม่ถึงเพราะเป็นเรื่องของอนาคต แต่จินตวิศวกรสามารถผลิตหรือสร้างขึ้นมาก่อนตอบสนองในปัจจุบัน วิศวกรจึงมีความสามารถในการจัดการอนาคตโดยนำมาทำให้เป็นจริงในปัจจุบัน จึงทำให้สนใจที่จะศึกษาว่า จินตวิศวกรต้องมีอะไรบ้างที่คนทั่วไปไม่มี

จินตวิศวกร (Imagineer)

พิจารณาจากการศึกษาของบุคคลต่างๆ ตามประวัติความเป็นมาของจินตวิศวกรตั้งแต่ปี 1940 ของผู้รู้พบว่ามาจากคำ 2 คำ คือ วิศวกร (Engineer) ซึ่งมีภาระสำคัญ 2 ประการ คือ การออกแบบ (Design) และพัฒนา (Development) กับจินตนาการคือการสร้างภาพขึ้นในใจจากสิ่งที่คนอื่นมองไม่เห็น (Blue Sky expectation) ที่นำไปสร้างสินค้าหรือบริการที่แตกต่างและดีกว่าที่เป็นสินค้าของจินตนาการ (Convergence Product) โดยใช้คำว่า Imagination เท่ากับว่า Imagination ที่กล่าวต่อไปเป็นการคิดสร้างภาพขึ้นในใจแล้วใช้ความรู้ประสมกับความจริงตามหลักวิศวกรรมเพื่อผลิตสินค้าทางปัญญา เฉพาะส่วนนี้จัดเป็นนวัตกรรมที่จินตวิศวกรในฐานะผู้สร้างและใช้โอกาสการเป็นผู้นำในการแข่งขันเพื่อสนองตามความต้องการที่ไม่มีผู้ใดสามารถทำได้ (Blue sky expectation) มีผลต่อการสร้างภาพในอนาคตขององค์กร (Illustration) ไปสร้างความสามารถในการประสม (Convergence) ความสามารถ

หรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Consumer's idea) ความสามารถทางเทคโนโลยี (Technological capacity) และกระบวนการคิดที่ใช้ความรู้ประสมกับความจริงเพื่อผลิตสินค้าทางปัญญา ที่นำไปสู่การออกแบบ (Design) และพัฒนา (Development) เพื่อผลิตเป็นสินค้าจากจินตนาการ (Convergence product)

มุมมองและแนวคิดหลักของจินตวิศวกรสามารถแยกออกได้ดังนี้

กลุ่มเน้นพื้นฐาน

1. จินตวิศวกรเป็นศาสตร์พื้นฐานการพัฒนาและความก้าวหน้าในทุกอาชีพ
2. จินตวิศวกรเป็นศาสตร์การริเริ่มหรือเริ่มต้นในกระบวนการออกแบบ (Design Process) และเน้นการปฏิบัติ (Operate) จากความคิดที่เกิดขึ้น (it can be think) และนำไปสู่การดำเนินการสร้างผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้าแห่งจินตนาการ (it can be built)
3. จินตวิศวกรมีความเป็นธรรมชาติที่เปิดกว้างทางโอกาสให้มีการพัฒนาด้วยจินตนาการ

กลุ่มเน้นเป้าหมาย

1. จินตวิศวกรมีเป้าหมายพัฒนางานในความรับผิดชอบหรือหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดีขึ้นเกิดความหมาย
2. จินตวิศวกรจะสร้างความก้าวหน้าในอาชีพการงานและความพึงพอใจประเภท “ถูกใจ ใช่เลย”
3. จินตวิศวกรสร้างมูลค่าเพิ่มและสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม และยังเป็นพื้นฐานสำคัญของกระบวนการกิจกรรมสร้างมูลค่าเพิ่มหรือเศรษฐกิจสร้างสรรค์เพื่อให้ได้สิ่งที่คาดหวังอย่างคาดไม่ถึง

กลุ่มเน้นกระบวนการ

1. จินตวิศวกรเป็นความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสร้างจินตนาการได้อย่างต่อเนื่องที่สามารถนำไปสร้างสินค้าจากจินตนาการ
2. จินตวิศวกรเป็นความรู้ที่ทำให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์ที่เป็นสาระไม่ใช่เรื่องไร้สาระ โดยการจัดการจินตวิศวกรรม

กลุ่มเน้นความเป็นศาสตร์

1. จินตวิศวกรเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ดึงเอาสิ่งที่จินตนาการนำไปสู่กระบวนการปฏิบัติเพื่อสร้างสินค้าจากจินตนาการ ที่ใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย (Divergence functions)
2. จินตวิศวกรเป็นศาสตร์การจัดการข้ามสายพันธ์ (Hybrid management) ที่มี 4 เสาหลักคือ Imagination , Design, Development และ Technology จากผู้รู้ที่หลากหลาย (Convergence Guru) เพื่อสร้างสินค้าข้ามสายพันธ์ (Hybrid Product) ที่เรียกว่าสินค้าจากจินตนาการ (Convergence Product) ในฐานะผู้ผลิต

หรือสินค้าราคาถูกแต่มีคุณภาพ (Divergence Product) ในฐานะผู้ใช้เพราะจ่ายราคาเดียวแต่ประโยชน์ใช้สอยหลากหลาย เช่น ผ้าขาวม้า หรือ iPad เป็นต้น

3. จินตวิศกรเป็นศาสตร์ที่เน้นการทำงานร่วมกันของสมองซีกซ้ายและสมองซีกขวาของมุมมองหรือแนวคิดหลักของจินตวิศวกรรม ที่เรียกว่า จินตวิศกร จะมี คุณลักษณะ คุณสมบัติ องค์ประกอบหลัก ที่สำคัญคือ
 1. ทักษะ (Attitude) คือการเป็นผู้นำในการแข่งขันด้วยการใช้โอกาสที่ผู้อื่นมองไม่เห็นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value creation) สินค้าจากจินตนาการ (Convergence products) และความอยู่รอดในการแข่งขัน (Survivability)
 2. ความรู้ (Knowledge) คือ การเป็นผู้ที่คิดโดยใช้ความรู้คู่ความเป็นจริงในการคิดหรือจินตนาการที่เป็นจริง (Imagination) กับความรู้ในการออกแบบ (Design) จากจินตนาการไปสู่การพัฒนา (Development) สินค้า / บริการให้แตกต่างและดีกว่า โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนให้สามารถใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย (Divergence functions)
 3. ทักษะ (Skill) คือ ความสามารถนำความรู้มาใช้ได้ในชีวิตการทำงานอย่างเชี่ยวชาญ ที่เรียกว่าทักษะในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) การจัดการจินตวิศวกรรม การจูงใจและการสื่อสาร และการวิจัย
 4. ลักษณะนิสัย (Habit) คือ ความสามารถในการจัดการตนเอง (Self management) ทั้งนี้แม้จะมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติดีเพียงใด แต่หากไม่สามารถจัดการตนเองได้ การจัดการอื่นใดก็ตามมาจะล้มเหลว ลักษณะนิสัยที่เหมาะสมของจินตวิศกร ประกอบด้วย ความมีวินัย (Disciplines) ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability) และความโปร่งใส หรือธรรมาภิบาล (Governance) คุณลักษณะ (คุณสมบัติ) ที่เป็นองค์ประกอบหลัก 4 ประการจะนำไปสู่ความเป็นจินตวิศกร ซึ่งจะมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ทัศนคติ (Attitude)

นักจิตวิทยาสรุปเป็นข้อความสำคัญเกี่ยวกับทัศนคติว่า “คนจะเป็นเช่นที่คิด (You be what you think)” ทั้งนี้เพราะความคิดเป็นแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ที่ทำให้เกิดแรงบันดาลใจ (Inspiration) ที่ขับเคลื่อนให้เกิดพฤติกรรม ผลปฏิบัติหรือผลของพฤติกรรมสามารถประเมินได้ว่าเราเป็นคนเช่นไร เป็นคนที่คิดและทำอย่างที่เคยปฏิบัติ (Normal) หรือคิดและทำที่แตกต่างออกไป (New normal) พิจารณาได้จากพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปจากกระบวนการคิดที่แตกต่างไปจากเดิม (Paradigm shift) ที่แสดงให้เห็นความรับผิดชอบที่มีต่อความคิดที่ว่า “เมื่อคิดได้ ต้องทำได้” และผลผลิตที่เกิดขึ้นต้องเป็นความแตกต่างที่ดีกว่าที่สร้างความตื่นเต้นและประทับใจ (Exciting with satisfaction) ของผู้รับบริการ นำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมที่ทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน

ทัศนคติที่ระเบิดออกจากภายใน (Intrinsic explosion) ที่คำนึงถึงความตื่นเต้นและความประทับใจ ผู้ใช้บริการเป็นทัศนคติที่ก่อให้เกิด “ศรัทธา” จากผู้ที่เกี่ยวข้องเพราะความใส่ใจ (Caring) ที่ถูกใส่เข้าไปในงานที่ทำเป็นทัศนคติที่ประสมเอาความต้องการหรือความคิดคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผสมเข้ากับความรู้ความสามารถในการออกแบบเพื่อนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยใช้ความสามารถทางเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มมาตรฐานและความรวดเร็ว โดยการ

จัดการข้ามสายพันธุ์จากผู้รู้ (Convergence Guru) ทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ทางปัญญา (Convergence product) ที่มีมูลค่าและคุณค่าเพิ่ม (Economic and social value creation) ที่สามารถก่อให้เกิดความผูกพัน (Engagement and loyalty) ที่ทำให้เกิดความอยู่รอดทั้งองค์กร พนักงาน และผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องอย่างยั่งยืน (Survivability)

1. **สินค้าจากจินตนาการ (Convergence product)** เป็นผลิตภัณฑ์ที่ประสมเอาสิ่งที่สามารถทำงานร่วมกันได้หรือใช้ประโยชน์จากธรรมชาติของตัวผลิตภัณฑ์เพิ่มความสามารถที่นำไปใช้งานได้หลากหลาย (Divergence function) ตัวอย่างเช่น ผ้าขาวม้า สามารถใช้ประโยชน์ได้หลากหลายในชีวิตตั้งแต่ก่อนคลอด วัยต่างๆ ของการเติบโต แม้กระทั่งวันตายใช้เป็นผ้าห่อศพ หรือ ipad เครื่องเดียวใช้ประโยชน์ได้หลายสิบอย่าง เป็นต้น ที่สำคัญสินค้าทางปัญญาสร้างวาทกรรมใหม่คือ “ของดีราคาถูก” สินค้าแห่งปัญญา เกิดจากทัศนคติที่ว่า “เราจะต้องมีสิ่งที่ดีกว่า และทำสิ่งที่ดีกว่าได้เสมอ” รวมทั้งมีทัศนคติที่ว่า “คิดคนเดียวผลทวีคูณ คิดหลายคนผลทวีคูณ” ทัศนคติดังกล่าวเกิดขึ้นได้เพราะความศรัทธาในความรู้และประสบการณ์ของผู้อื่น พร้อมทั้งอยู่กับความจริงที่ว่า “ความรู้ตกวันทุกวัน” และความจริงที่ชัดเจนว่า “ความรู้ยิ่งใช้ยิ่งเพิ่ม” จึงทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อผลการแลกเปลี่ยนความรู้ข้ามสายพันธุ์ (Hybrid management) ทำให้ความรู้หรือประสบการณ์ที่ตนเองครอบครองที่เรียกว่า “ทรัพย์สินในตน” (Treasure within) เป็นทรัพยากรที่มีไม่จำกัดแต่เป็นทรัพยากรใช้ทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อสร้างสินค้าจากจินตนาการที่มีผลตอบแทนคือ มูลค่าและคุณค่าที่เพิ่มขึ้นพร้อมๆ กับการประหยัดทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรของผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้อง อันเป็นผลจากการจินตนาการและนำไปสู่การออกแบบเพื่อพัฒนาสินค้าให้ใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย ทั้งนี้ก็เป็นผลมาจากทัศนคติ ที่ทำให้ดึงเอาทรัพยากรในตนโดยวิธีระเบิดจากภายในที่เน้น “คนจะเป็นเช่นที่คิด”

2. **การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Creation)** ความจริงทางการผลิต (Production) หมายถึง การกระทำใดๆ ก็ตามที่มีผลให้เกิดมูลค่าเพิ่ม (Value Added) มูลค่าเพิ่มที่รับรู้กันทั่วไป คือ มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ (Economic Value) ที่วัดเป็นตัวเงินแต่ปัจจุบันมูลค่าเพิ่มได้ครอบคลุมไปถึงคุณค่าเพิ่มทางสังคม (Social Value) เป็นความรับผิดชอบและใส่ใจต่อผู้ใช้บริการ (Consumer Relations Management) และความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) ดังนั้นการสร้างมูลค่าเพิ่มนั้นต้องจัดสรรเพิ่มให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งเป็นฐานคิดหรือทัศนคติที่เน้นความเป็นธรรมและยุติธรรม นอกเหนือจาก “ของดี ราคาถูก” ตามที่กล่าวมาก่อนหน้านี้

มูลค่าเพิ่มตามที่กล่าวมามาจากทัศนคติของผู้ปฏิบัติที่ยอมเหนื่อยยากเพื่อจัดการข้ามสายพันธุ์ เพื่อสร้างความตื่นตัวและประทับใจให้ผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้อง สุดท้ายตนเองก็มีความสุขด้วยตามหลัก “ขาดทุน คือ กำไร” ซึ่งจะเป็แรงจูงใจให้ยอมทุ่มเทและทำงานอย่างมุ่งมั่น ที่สามารถเป็น “ตัวแทน” หรือ สรุปลงองค์ความรู้ถ่ายทอดหรือสื่อสารไปยังเพื่อนร่วมงานให้ยึดมั่นในการคิด การทำ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มว่าเป็นความรับผิดชอบที่จะทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอยู่รอดร่วมกันได้ (Together we can survive)

3. **ความอยู่รอด (Survivability)** ความอยู่รอดไม่ใช่เรื่อง “เจียนอยู่เจียนตาย” แต่เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขัน (Competitive Strategy) ในยุคความร่วมมือและการแข่งขัน (Cooperative with Competition) ที่ต้องมีประโยชน์ร่วมกัน ระหว่างองค์กรของเรา องค์กรคู่แข่ง องค์กรที่อยู่ในโซ่อุปทาน และผู้ใช้บริการ โดยวิธีการตื่นตัวภายใต้วัฒนธรรมการเรียนรู้ ทัศนคติต่อการทำงานโดยการจัดการข้ามสายพันธุ์ เพื่อสร้าง “ของดี ราคาถูก”

ความอยู่รอดจึงขึ้นอยู่กับ การเข้าใจ และสามารถนำเอาความเชี่ยวชาญที่มีอยู่ในองค์กรที่เป็นเอกลักษณ์มา สร้างอัตลักษณ์ในผลผลิตที่มีคุณค่าในความรู้สึกรู้สึกของผู้ใช้บริการหรือผู้เกี่ยวข้อง โดยการจัดการข้ามสายพันธุ์จาก สัมพันธภาพภายในและร่วมมือกับภายนอก รวมทั้งสามารถจัดการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างสมดุลระหว่างชีวิตงานและ ชีวิตส่วนตัวของพนักงาน เพื่อพัฒนาสินค้าจากจินตนาการและพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้วยวัฒนธรรมการเรียนรู้และ วัฒนธรรมนวัตกรรม ทั้งนี้มีความจำเป็นต้องถ่ายทอด (Socialization) ด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อสร้างคนรุ่นใหม่ให้รักษา และพัฒนาบนฐานคิดและการกระทำที่ยืด “สิ่งที่ดีกว่า คิดได้และทำได้อย่างต่อเนื่อง (Dynamic Equilibrium)”

ความรู้ (Cognition)

ความรู้เป็นทรัพย์สินในหัว (Tacit Knowledge) และทรัพย์สินสาธารณะ (Explicit Knowledge) ทรัพย์สิน ในหัวถือเป็นสมบัติส่วนบุคคล (Private Property) ที่สามารถหยิบยื่น หรือไม่หยิบยื่นให้ผู้อื่นก็ได้ แต่ความรู้ที่เป็น ทรัพย์สินสาธารณะเป็นความรู้ที่ได้นำเสนอ แบ่งปัน หรือทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ที่ใครก็สามารถเข้าใช้ประโยชน์ได้ ข้อจำกัดของความรู้ก็จะได้ผลลัพธ์สูงสุดตามที่ “ขีดหรือกำหนด” จึงทำให้ขาดอิสระดังคำกล่าวของ อัลเบิร์ต ไอสไตน์ ที่กล่าวตอนต้น ดังนั้นการจะนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์จำเป็นต้องเข้าใจสภาพแวดล้อมตามสภาพจริงจะทำให้ การปรับใช้ความรู้ให้เข้ากับสภาพจริงจะไม่เกิดช่องว่างความเป็นไปได้ ดังคำกล่าวของ เลเทอร์ เจฟฟ์ (Later Jeff) ที่ กล่าวมาข้างต้นและทั้ง 3 ผู้รู้ คือ อัลเบิร์ต ไอสไตน์ เจฟฟ์ และหลุยส์ เดอ โบรเกล (Louis De Brogole) สรุป เหมือนกันว่า เหนือความรู้คือ Imagination รวมทั้งเกิดศาสตร์ใหม่ๆ ขึ้นมาได้ ดังผลการศึกษาของทีมงานจิตวิเคราะห์ ที่สรุปว่ามีอาชีพกว่า 140 อาชีพ จำเป็นต้องใช้จินตวิเคราะห์ (Imagineer) และอาณาจักรของ Walt Disney ก็เติบโต จากการทำงานของทีมจิตวิเคราะห์

ความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ที่นำไปสู่การสร้างสินค้าจากจินตนาการมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความรู้ในการจินตนาการ ความรู้ในการออกแบบ และประมวลเข้าด้วยกันเพื่อการพัฒนาสินค้าทางปัญญา

1. ความรู้ความสามารถในการจินตนาการ

จิตวิเคราะห์จะต้องมีความสามารถใช้ความคิดเชิงบวก (Positive Thinking) ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจเพื่อสร้าง สินค้าจากจินตนาการที่จะใช้ประโยชน์จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่อยู่ในโลกที่มีพลวัต สูง อี.เอ็ดเวิร์ด เดมมิ่ง (W. Edwards Deming) กล่าวว่า การจะพัฒนาคุณภาพจำเป็นต้องเข้าสู่พื้นที่แท้จริง เพื่อเรียนรู้ สภาพจริงอย่าคอยเพียงรอรับรายงาน จะทำให้ความคิดรวบยอดในเรื่องที่ทำความสมบูรณ์และสามารถจัดลำดับ ความสำคัญ ทำให้ความคิดมีความชัดเจนส่งผลให้การนำไปเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบเพื่อพัฒนา

คิดเป็นและคิดดี

กระบวนการคิดต้องคิดเป็น คิดดีประกอบด้วย 7 TA's เป็นเครื่องมือในการคิดเพื่อนำไปสู่การออกแบบ (Design) และพัฒนา (Development) เพื่อให้ได้สินค้าจากจินตนาการดังภาพ



ภาพแสดงการคิดที่แสดงว่าคิดเป็นและคิดดีที่นำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความอยู่รอดอย่างยั่งยืน

Think Against พนักงานต้องมีความเชื่อและทัศนคติต่องานที่ทำว่า สามารถ “คิดได้มากกว่าและทำได้ดีกว่า” ความเชื่อและทัศนคติดังกล่าวจะเป็นแรงขับที่สร้างด้วยตัวพนักงานเอง จะส่งผลต่อความสนุกในงานที่ทำและมีความผูกพันในงาน

Think Again ทบทวนงานที่ทำเพื่อยืนยันวิธีคิดและวิธีทำที่ผ่านมา เพื่อจะได้พัฒนาวิธีคิดและวิธีทำไปสู่วิธีคิดใหม่และวิธีทำใหม่ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ที่ดีกว่าเดิมโดยมีความประสงค์จะให้ผู้ใช้บริการที่มีความตื่นตัวและประทับใจในผลิตภัณฑ์ใหม่ ดังนั้นการมีเครือข่ายที่หลากหลายจะช่วยให้การทบทวนงานที่ทำมีมุมมองเป็นพลวัต (Dynamic)

Think Ahead กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนว่าสิ่งที่ดีกว่า คือ อะไร ทำได้อย่างไร และใช้ประโยชน์ได้หลากหลายเพียงใด (Divergence functions) เมื่อเทียบกับที่ผ่านมาว่าเป็นอย่างไร เพื่อให้ผู้ใช้บริการเขาประเมินได้ว่ามาใช้บริการแล้วพวกเขาได้อะไรและเสียอะไร มีความคุ้มค่ากับเงิน เวลา และความรู้สึกซึ่งสามารถประเมินได้ ดังนั้นเป้าหมายที่ชัดเจน (Specific) สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมาย (Achievable) วัดและประเมินได้ (Measurable) มีความจริง (Resilient) และตามความต้องการ (Time) จะทำให้เป็นการสร้างภาพขึ้นในใจหรือจินตนาการจะขับเคลื่อน (Driven) ได้ง่ายขึ้น

Think Around การคิดให้ครอบคลุมไม่คิดอยู่คนเดียวหรือกลุ่มเดิม จำเป็นต้องคิดครอบคลุมสายงานเพราะองค์กรได้ออกแบบโครงสร้างที่มีสายงานที่แตกต่างแต่ทำผลิตภัณฑ์ตัวเดียวกัน เพราะฉะนั้นการร่วมคิดครอบคลุมสายงานหรือสายพันธุ์ จะทำให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคได้สมจริง โดยเฉพาะหากรวมเอาความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการมาประมวลผลเข้าด้วยกันเท่ากับเป็นการดึงเอาอนาคตมาสนองในปัจจุบัน จะทำให้สามารถเป็นผู้นำในการแข่งขัน และเป็นความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญ ความตระหนักในเรื่อง “เดี๋ยวนี้ อย่าเดี๋ยวก่อน” เท่ากับเป็นการเปลี่ยนต้นทุนในการรอคอย (Waiting cost) มาเป็นผลตอบแทนในปัจจุบัน (Present Value)

จัดเป็นผลตอบแทนทางจิต (Psychic Returns) ผลดังกล่าวเกิดจากความสามารถในการจัดการความรู้ครอบคลุมงานของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

Think Across การคิดให้ครอบคลุมถึงที่ผ่านมาสามารถมาทำให้เห็นขั้นตอนและองค์ประกอบในแต่ละขั้นตอน ที่สามารถนำเอามาออกแบบระบบที่จะพัฒนาคุณภาพสินค้าจากจินตนาการที่ดีกว่า (Design System for Quality Improvement) แล้วร่วมคิดถึงผลกระทบที่ตามมาเมื่อนำไปใช้ว่าส่วนหรือสายงาน รวมทั้งผู้ใช้บริการได้ อะไรและเสียอะไรเมื่อนำความคิดไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของการจัดการข้ามสายพันธุ์ ที่ช่วยกันดูแลผลประโยชน์ของกันและกัน

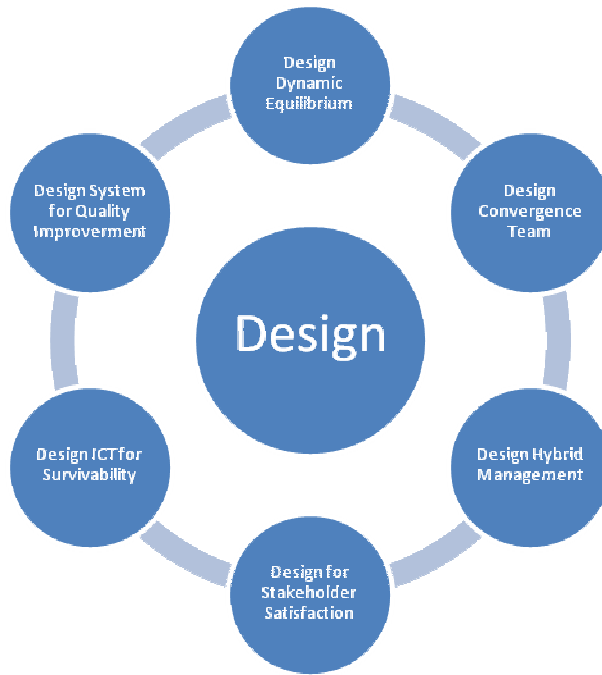
Team Assist การทำงานร่วมกันเป็นทีม ดังที่กล่าวแล้วว่าองค์กรออกแบบโครงสร้างให้มีความหลากหลาย แต่ทำงานสิ่งเดียวกัน ดังนั้นการปรับศูนย์ (Alignment) ของแต่ละคน แต่ละส่วนเข้าเป็นหนึ่งเดียวคือวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันที่ทำงานเพื่อสิ่งเดียวกัน การปรับศูนย์จึงเปรียบเสมือน “จุดรวมใจให้เป็นหนึ่งเดียว” (One Organization Unit) การข้ามสายพันธุ์มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

Technology Assist ในยุคที่การเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างรวดเร็วพอๆ กับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เน้นคุณภาพและต้องการของดีราคาเป็นธรรม หากราคาถูกจะทำให้การจัดการจะเป็นทางเลือกอันดับแรก ความสามารถในการคิดอย่างสร้างสรรค์ และทุ่มเทอย่างคาดไม่ถึง เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่าง สตีฟ จอบส์ ยังต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน เพื่อเป็นผู้นำในการแข่งขันและมีผลงานที่สร้างโลกเพราะสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภค ก่อนหน้านั้นผู้ประสบความสำเร็จที่เปลี่ยนจินตนาการไปสู่ผลิตภัณฑ์ที่เปลี่ยนพฤติกรรมการดำรงชีวิตผู้บริโภค เช่น โทมัส อัลวา เอดิสัน และเฮนรี ฟอร์ด บุคคลเหล่านี้มีความเชื่อเหมือนกันว่า “ในโลกนี้ไม่มีอะไรที่ทำได้ถ้ามุ่งมั่นและต้องการทำให้ได้จริงๆ” สิ่งที่เขาไม่ได้คือ เทคโนโลยี เพราะเทคโนโลยีนอกจากสร้างมาตรฐานของงานรวดเร็วและเที่ยงตรงแล้วยังมีผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคเมื่อนำมาใช้สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์

2. ความสามารถในการออกแบบ

จินตวิศวกรต้องมีความสามารถในการออกแบบ (Design) โดยนำเอาจินตนาการเป็นฐานที่นำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ทำให้ได้เปรียบในการแข่งขันในยุค ICT รวมถึงออกแบบเพื่อทดสอบคุณภาพที่เป็นความแตกต่างนั้นอยู่บนฐาน “ประหยัดสุด ประโยชน์สูง” แล้วสกัดและสรุปเป็นความรู้การออกแบบระบบที่นำไปใช้ในเทคนิคการผลิตในโรงงาน ป้องกันความสูญเสียในกระบวนการผลิต สามารถประมาณเวลาและต้นทุนของแต่ละโครงการ

ความสามารถในการออกแบบของจินตวิศวกรประกอบด้วย 6 D's ดังภาพ

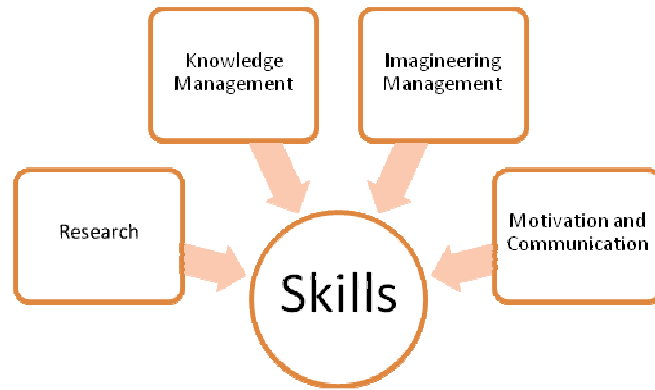


ภาพแสดงให้เห็นว่าความรู้ความสามารถในการออกแบบที่สานต่อจินตนาการสู่การผลิตที่เป็นผลงานวิศวกร สมดุล “ที่ดีและราคาถูก” ที่พึงพอใจ “ใช่เลย” เป็นสมดุลที่มีความเป็นพลวัต (Dynamic equilibrium) การดำเนินการให้เกิดผลดังกล่าวต้องอาศัยความสามารถจัดการเอาความรู้ ที่ดึงเอาผู้รู้สาขาต่างๆ ทั้งด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ ศิลปะ และเทคโนโลยี เพื่อผลิตสินค้าทางปัญญาหรือสินค้านวัตกรรม หรือสินค้าข้ามสายพันธุ์ เพื่อให้สินค้าดังกล่าวสามารถตอบสนองความต้องการโดยทำหน้าที่ได้หลากหลาย (Divergence function) เช่น iPad เป็นต้น วิธีดำเนินการดังกล่าว เรียกว่า การจัดการข้ามสายพันธุ์ (Hybrid management) การจัดการข้ามสายพันธุ์จะต้องมีผลให้ทุกส่วนได้ประโยชน์ร่วมกันทั้งพนักงาน องค์กร และผู้เกี่ยวข้อง (Design for stakeholder satisfaction) ดังกล่าวนี้อาจเริ่มต้นแล้วว่าเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนจินตนาการ และการที่ต้องจัดการข้ามสายพันธุ์ เพื่อตอบสนองความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุดอันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม จำเป็นที่จะต้องออกแบบ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ การจูงใจและการสื่อสารไปด้วยกัน (Design ICT for Survivability) จะมีผลต่อความอยู่รอดอย่างยั่งยืนในโลกที่มีการแข่งขันสูง โดยต้องมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Design for Quality Improvement) เพื่อสร้างสมดุลที่มีพลวัตดังกล่าวแล้ว

3. ทักษะ (Skills)

ความกล้าที่จะนำเอาจินตนาการมาดำเนินการผลิตสิ่งที่คนอื่นไม่คิด ไม่กล้า หรือยังไม่ทำ ผลผลิตดังกล่าวมีผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของคนในสังคมหรือทั่วโลก โดยมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากคนโดยทั่วไป เพราะมีความสามารถในการเรียนรู้ ความสามารถในวิธีคิด ความสามารถที่จะต่อสู้กับตนเองและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความร่วมมือเพื่อผลิตผลงานที่ล้ำค่า ผลการศึกษาผลงานของผู้ที่มีลักษณะดังกล่าวในประเทศไทยและผลงาน ของ สตีฟ จ๊อบส์ ผู้นำและนักประดิษฐ์ Apple Computer และ iPad และคุณตัน ภาสกรนที สรุปว่า **ทักษะที่สำคัญ คือ การจัดการความรู้การจัดการจินตวิศวกรรม การวิจัย การจูงใจและการสื่อสาร**

ทักษะทั้ง 4 ด้าน ดังภาพ



จินตวิศกร เป็นผู้ที่สามารถใช้ความรู้ในการออกแบบ และพัฒนาระบบการจัดการความรู้จากผู้รู้ที่หลากหลาย (Convergence Guru) เพื่อสร้างสินค้าทางปัญญาตอบสนองผู้ใช้บริการ ซึ่งมีสาระสำคัญต่อไปนี้

1. รู้เทคนิคการจัดการความรู้
 - เครื่องมือการจัดการความรู้
 - รู้แหล่งเรียนรู้
 - รู้วิธีตรวจสอบความถูกต้องของความรู้
2. ออกแบบการจัดการความรู้
 - ออกแบบการจัดการความรู้
 - ออกแบบเครือข่ายการจัดการความรู้
 - ออกแบบแผนการจัดการความรู้
3. สร้างความรู้
 - สร้างระบบ (ซอฟต์แวร์) คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานได้จริง
 - สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้
 - สร้างบุคคลแห่งการเรียนรู้
4. พัฒนาความรู้
 - พัฒนาข้อมูล / สารสนเทศ / ความรู้ / สมรรถนะ
 - สร้างชุมชนนักปฏิบัติ
 - พัฒนาทัศนคติและการยอมรับจินตนาการ

การจัดการจินตวิศกร

เทคนิคการสร้างภาพขึ้นมาในใจโดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมสู่การปฏิบัติที่มีผลเป็นเลิศจากสิ่งที่ไม่เคยมี โดยใช้ความเชี่ยวชาญเชิงนวัตกรรมในการออกแบบเพื่อประมวลสื่อต่างๆ ร่วมกับความรู้ที่จะใช้ขับเคลื่อนจินตนาการ และทำให้เกิดการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจไปสู่ความร่วมมือที่รู้ร่วมกันว่าจะทำอะไรและทำอย่างไร ใช้เครื่องมืออะไรสนับสนุน สู่การสร้างตัวแบบกรอบแนวคิด (Conceptual models) ที่มีลักษณะระเบิดจากภายใน

(Inside – out or Intrinsic explosion) เพื่อสร้างสิ่งที่เป็นจริง (Real things) ที่เกินความคาดหมายเกิดขึ้นก่อนเวลา ด้วยความสามารถในการจัดการของจินตนิเวศที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถพัฒนาตนเองเพื่อใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ให้ทำหน้าที่ได้หลากหลายตามความจริงที่คาดหวังไม่เป็นภาพลวงตา (illusion) อีกต่อไป

การจูงใจและการสื่อสาร

การสร้างความผูกพันในงาน (Engagement) ความภักดีต่อธุรกิจ (Loyalty) พบว่ามาจากการสร้างความสัมพันธ์หรือความรู้สึกดีๆ ต่อกันผนวกกับคุณภาพของการปฏิบัติงานที่เติบโตอย่างต่อเนื่องสิ่งเหล่านี้ขึ้นอยู่กับ “ความใส่ใจ” และ “การเอาใจใส่” ที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่า รางวัล ค่ายกย่องชมเชย เพราะกลุ่มหลังเป็นแรงจูงใจจากภายนอก (Extrinsic motivation) แต่กลุ่มแรกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นและทำให้เกิดแรงบันดาลใจ (Inspiration) ซึ่งเป็นแรงจูงใจจากภายใน (Intrinsic motivation) มีข้อยุติที่ยอมรับกันทั่วไปว่า “คนจะเป็นเช่นที่คิด” แรงจูงใจภายในจะยิ่งยืนกว่าแรงจูงใจภายนอกเพราะเป็น “ของจริง” ไม่ใช่ “มายา” ดังนั้นการให้แรงจูงใจแม้มีหลากหลายวิธีแต่แนวทางทฤษฎี Y ถ้าถูกนำมาใช้ในฐานะหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานที่เชื่อว่าทุกคนอยากทำงาน อยากประสบความสำเร็จ ทุกคนเป็นเพื่อนที่ดีต่อกัน ทุกคนมีทัศนคติที่ดีต่องาน ทุกคนอยากทำงานให้ถูกต้อง ถูกใจ และทุกคนมีความมุ่งมั่นที่จะสื่อสารความรู้สึกดังกล่าวไปยังเพื่อนร่วมงานโดยภาษากาย การปฏิบัติ รวมถึงการลงมติ (Vote) ให้เป็นบุคคลยอดเยี่ยม

การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกันและปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันรวมทั้งสร้างจินตนาการที่ไปสู่การสร้างสินค้าจากจินตนาการโดยการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ การสร้างเวทีจริงและเวทีเสมือนจริง (Virtual platform) จะสร้างตามภาคภูมิใจในความสำเร็จร่วมกัน ซึ่งสามารถกระทำผ่าน “PET” คือการมีส่วนร่วม (Participation) การเพิ่มพลังปฏิบัติ (Empowerment) และความโปร่งใส (Transparency)

การวิจัย

มนุษย์ต้องการความสำเร็จและต้องดิ้นรนไปอย่างต่อเนื่อง (Dynamic equilibrium) เพื่อให้บรรลุผลดังกล่าวจึงใช้วิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้ความรู้หรือวิธีการมาขับเคลื่อน หนึ่งในจำนวนวิธีที่นิยมคือการศึกษาซึ่งเป็นการวิจัยซึ่งเป็นวิธีการหรือกระบวนการทางวิทยาศาสตร์สามารถสร้างวิธีการใหม่ที่เหมาะสมกับสภาพจริง (Creating new “more perfect reality”) โดยการประมวลผลประสบการณ์ ความรู้และสภาพจริง เพื่อสร้างความรู้ใหม่ตามระเบียบวิธีวิจัย (Research methodology) ที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนที่นำไปสู่การกำหนดประชากรที่จะศึกษา การสร้างเครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ พร้อมด้วยการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือที่สอดคล้องกับข้อมูล แต่วิจัยทั่วไปสำเร็จ โดยปรากฏการณ์ได้ผ่านไปแล้วจึงมีประโยชน์

การวิจัยทำได้หลากหลายวิธีโดยเฉพาะในขอบเขตของจินตนิเวศ จำเป็นต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มาจากภาพอนาคต ที่กำหนดขึ้นมาในใจ เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์จากจินตนาการ (Convergence product) ให้ผู้บริโภคได้ในปัจจุบันที่ทำให้พวกเขาต้อง “ว้าว”!! ซึ่งทำได้ทุกอาชีพ โดยหน่วยวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้บริโภคที่มีความต้องการ (Desires) ไม่มีที่สิ้นสุด ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีและความต้องการสร้างนวัตกรรมขององค์กร การวิจัยจึงมีลักษณะที่เป็นการออกแบบวิธีการที่ดึงเอาความรู้จากข้างนอกมาใช้กับความรู้ตามตำรา และความรู้ในตัวผู้จินตนาการที่เป็นนวัตกรรมและการสร้างสรรค์สินค้าจากจินตนาการที่ปฏิบัติเพื่อกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของตน ที่

นำไปสู่การวางแผนปฏิบัติ ที่นำไปสู่การให้คำมั่นสัญญา ซึ่งเป็นพันธะผูกพันต่อผลการดำเนินงาน และหากพบว่าโดยประสบการณ์ในงานที่ทำนั้นมีความเสี่ยงปรากฏอยู่ให้บอกกล่าวไว้ด้วย และแสดงแผนจัดการความเสี่ยง เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมีประสบการณ์ พร้อมทั้งสร้างระบบสื่อสารสองทางเพื่อนำมาปรับและพัฒนาด้วยความพร้อมทั้งมีความรับทั้งผิดและชอบ จากผลลัพธ์ของงาน การทำงานตามหน้าที่นั้นจะต้องให้เสร็จทันเวลา นอกเหนือจากความชัดเจนวัดได้ นำไปปฏิบัติได้

ความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นหัวใจและเป็นเครดิตของจิตวิศกร ที่แสดงให้เห็นว่าจินตนาการไม่ใช่เรื่องเพ้อฝัน แต่เป็นเรื่องที่ทำได้จริง และผลงานที่พบเห็น เช่น ผลงานของ ดิสเนย์แลนด์ สตีฟจ๊อบส์ หรือคุณตัน ภาสกรนที เป็นต้น

ธรรมาภิบาล (Governance) เป็นตัวชี้วัดการทำงานของหัวหน้างานในเรื่องความยุติธรรม ความเป็นธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม สิ่งเหล่านี้พิจารณาได้จากการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติทุกเททำงานเพื่อเป็นการประกันว่าผลผลิตที่ออกมานั้นต้องมีคุณภาพ และเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ เพื่อขจัดปัญหา และดำเนินการให้บรรลุผลได้ตามเป้าหมาย เท่ากับว่าธรรมาภิบาลเป็นข้อบังคับให้ดำเนินการที่มีความโปร่งใส ขจัดความขัดแย้ง ทำให้เกิดการยอมรับเพราะได้มีส่วนร่วม รู้อะไรรู้ด้วยกัน ไม่มีการปกปิดเปิดเผยโปร่งใส ความสามารถในการจัดการข้ามสายพันธ์ (Hybrid management) เป็นเครื่องมือที่ดีในการสร้างธรรมาภิบาล พิสูจน์ได้จากความร่วมมือและนำเอาประสบการณ์ ความรู้แต่ละคนมาขับเคลื่อนจินตนาการ จนได้สินค้าจินตนาการ ที่ทำให้แต่ละคนเก่งเพิ่มขึ้น แต่ร่วมกันสร้างผลิตภัณฑ์ได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การใช้ทรัพยากรขององค์กรดำเนินการไปและเกิดผล “ประหยัดสุด ประโยชน์สูง” และความพึงพอใจคือ “ถูกใจ ใช่เลย” ส่งผลต่อความผูกพันเพราะได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วม การเพิ่มพลังอำนาจและโปร่งใสดังกล่าว คือธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่จิตวิศกรต้องมี

บทสรุป

พัฒนาการทางสังคมของมนุษยชาติ ตามแนวคิดของนักวิชาการและผู้ปฏิบัติ โดยภาพรวมทั้งอดีตจนปัจจุบัน มีพื้นฐานความรู้ความคิดและการกระทำเริ่มจากมีลักษณะแยกส่วน (Isolation) พัฒนาไปสู่ความคิดที่มีความเป็นองค์รวม (Holistic) และความรู้ ความคิด แนวคิดและทฤษฎีพัฒนาให้มีความสำคัญกับทรัพยากรธรรมชาติ ขยายไปสู่ทรัพยากรที่เป็นเครื่องมือที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น เครื่องมือ เครื่องจักรและเทคโนโลยี จนกระทั่งปลายศตวรรษที่ 20 การพัฒนาเน้นมาที่ทรัพยากรที่อยู่ในตัวมนุษย์ (Treasure within) ที่ทราบกันทั่วไปว่าความรู้ในหัว : TK (Tacit Knowledge) กับ EK (Explicit Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่ตนเองและผู้อื่นรู้ว่าเป็นความรู้ที่ยอมรับของผู้อื่น ความรู้ทั้ง TK และ EK เป็นทรัพยากรที่มีไม่จำกัด ที่สำคัญยิ่งใช้ยิ่งเพิ่ม การนำความรู้ไปใช้จะส่งผลให้เกิดมูลค่าเพิ่มและความรู้ของผู้ใช้เพิ่มขึ้น ทำให้การสร้างมูลค่าเพิ่มในรอบต่อไปเป็นวงจรไปอย่างต่อเนื่อง (Knowledge – Value Added Cycle) วงจรดังกล่าวจะขยายตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Sustainability) และทำให้ดำรงอยู่ได้ในยุคที่การแข่งขันเข้มข้น (Survivability)

การนำเอาความรู้มาใช้คนจำนวนมากทำโดยจดจำความรู้คนอื่นมาใช้ในลักษณะ “การเลียนรู้” แต่อีกจำนวนหนึ่งใช้การประยุกต์หรือปรับใช้ความรู้ของคนอื่น ที่เรียกว่า “การเรียนรู้” กลุ่มหลังประสบความสำเร็จสูงกว่ากลุ่มแรก

ส่วนหนึ่งในจำนวนนั้นมีความคิดว่า “ทำไมไม่เรียนรู้จากผู้ให้บริการ” ว่าเขาขาดแคลนหรือมีความคาดหวัง (Consumer’ Expectation) อะไร แล้วนำเอาสิ่งนั้นมาประมวลกับความรู้ที่มี เพื่อสร้างภาพผลิตภัณฑ์ในอนาคต (Future Product) เพื่อตอบสนองความคาดหวังหรือความขาดแคลนที่ยังไม่มีใครทำหรือทำไม่ได้เพราะมองไม่เห็น การประมวลผลดังกล่าวเรียกว่า “จินตนาการ (Imagination)” ซึ่งจินตนาการดังกล่าวจัดเป็น “ความคิดสร้างสรรค์” ที่จะนำไปสู่การจัดการข้ามสายพันธุ์ โดยใช้ความเชี่ยวชาญเชิงวิศวกรรม คือ การออกแบบ (Design) เพื่อพัฒนา ผลิตภัณฑ์ที่มาจากจินตนาการ (Innovation product) โดยอาศัยเทคโนโลยีและการจัดการข้ามสายพันธุ์ (Hybrid management) ที่รวมเอาผู้รู้และศาสตร์ที่หลากหลาย (Convergence Guru and Science) เข้าด้วยกันเพื่อผลิต ผลิตภัณฑ์ที่สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคและสังคมได้เพราะกว่าผลิตภัณฑ์ที่มาจากจินตนาการ (Convergence product) ที่เมื่อผู้ใดนำไปใช้แล้วจะ “ถูกใจ ใช่เลย” เพราะเป็น “ของดี ราคาถูก” สามารถนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ต่างๆ ได้มากมายจากผลิตภัณฑ์ดังกล่าว (Divergence functions) ซึ่งจะทำให้มีความสะดวกสบาย เป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำให้เกิด “คุณค่า” แก่ผู้บริโภค และมีผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไปด้วยความรู้สึกที่ดี รวมทั้งช่วยลดความสิ้นเปลืองของทรัพยากรธรรมชาติ ลดภาวะโลกร้อน ก่อให้เกิดประโยชน์กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (Win-Win)

จินตนิเวศจะเป็น “คนสำคัญ” ที่มีประสบการณ์อันโดดเด่น บุคลิกภาพกล้าแกร่งมีความคิดสร้างสรรค์ ทุ่มเททำงานอย่างมุ่งมั่นอย่างเช่น สตีฟ จ๊อบส์ อัลจิริยะแห่งโลกไอทีที่มีแรงขับเคลื่อนมหาศาลที่ประมวลคอมพิวเตอร์ ภาพยนตร์ แอนิเมชัน ดนตรี โทรศัพท์ สิ่งพิมพ์ดิจิทัล เพื่อพัฒนาคอมพิวเตอร์ที่โด่งดังในปัจจุบัน และจินตนิเวศที่ทำให้เกิด อาณาจักร วอลท์ ดิสนีย์ และมีตำแหน่งจินตนิเวศและยืนยันว่าดิสนีย์นั้นเป็นผลงานของจินตนิเวศ ที่สามารถนำเอาความรู้ทางมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ ศิลปะ เทคโนโลยี วิศวกรรม สถาปัตยกรรม และอื่นๆ มาสร้าง สิ่งนี้และยั่งยืน ด้วยผลิตภัณฑ์จากจินตนาการ (Convergence product) ที่ใช้ความเชี่ยวชาญเชิงวิศวกร ผนวกเอา จินตนาการและเทคโนโลยีมาจัดการอย่างเชี่ยวชาญ (Imagineering management) เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์จาก จินตนาการ (Convergence product) ที่มีประโยชน์ใช้สอยที่หลากหลาย (Divergence function) ที่กล่าวได้ว่า “ถูกใจ ใช่เลย”

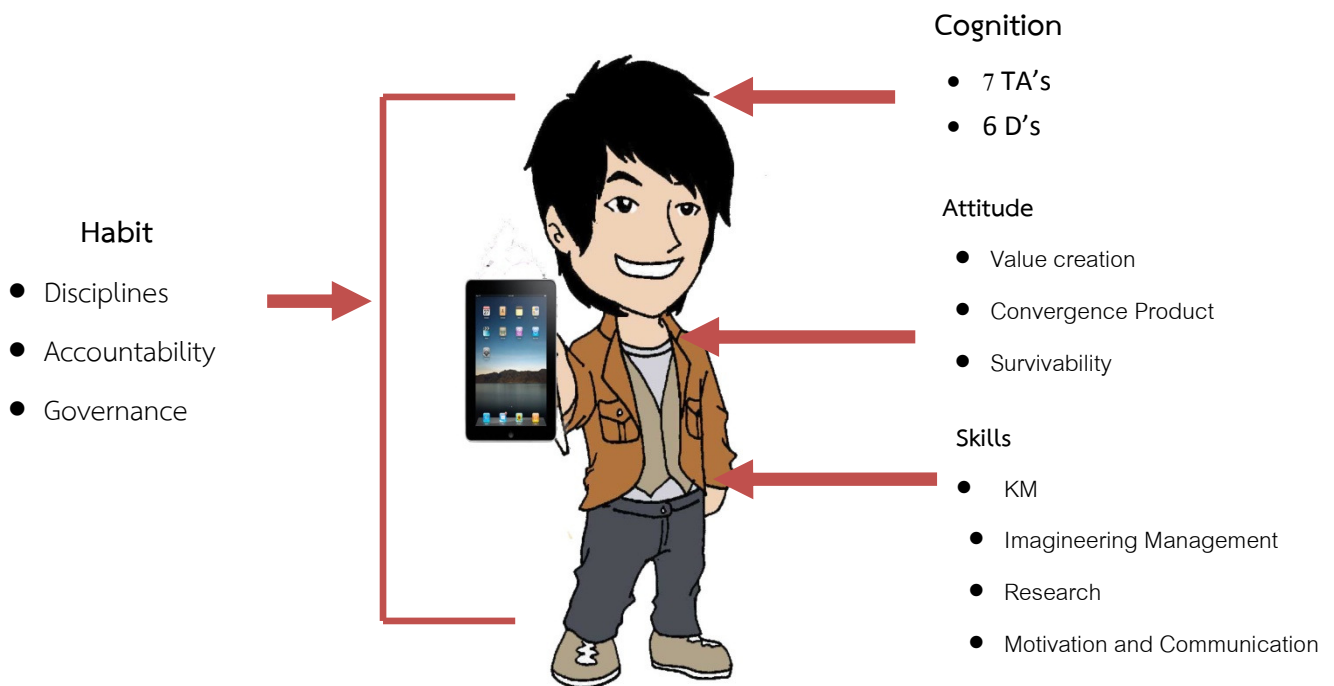
ดังนั้นจินตนาการต่อไปไม่ใช่เรื่องเพ้อฝัน หรือคิดเรื่อยเปื่อย แต่เป็นการสร้างภาพขึ้นมาในใจจาก ประสบการณ์โดยการเรียนรู้และคิดเป็น คิดดี และมีวิธีทำให้สำเร็จเป็นผลิตภัณฑ์ ที่เป็นทั้งแรงจูงใจและ แรงบันดาลใจ (Motivation & Inspiration) ที่ทำให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและสื่อสารให้เกิดเครือข่าย เพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นไปได้ทั้งด้าน บวกและด้านลบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวินัย ซึ่งเป็นลักษณะนิสัยของตน กลุ่ม องค์กร หรือสังคม เท่ากับว่าจินตนิเวศ สามารถจัดการคุณภาพ (Quality management) ซึ่งพิจารณาได้จาก

1. ผู้บริโภคได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันตามที่ต้องการแทนจะต้องรอคอยโดยอยู่กับว่าความไม่แน่นอน และยังได้รับคุณค่าในฐานะผู้ให้บริการที่ได้ของดี ราคาถูก และใช้ประโยชน์ได้หลากหลายด้วยความ สะดวกสบาย และบรรลุผลตามเป้าหมายที่กล่าวว่า “ถูกใจ ใช่เลย” (Consumer perspective)
2. ด้านการเงิน การจัดการข้ามสายพันธุ์และการจัดการจินตนิเวศกรรม จะทำให้ลดความเสี่ยง ลดต้นทุน แต่ รายได้เพิ่มสำหรับผู้ผลิต ส่วนผู้ให้บริการก็ประหยัดค่าใช้จ่าย และภาระในการนำพาติดตัวหรือใช้สอยเพราะ

มีลักษณะรวมอยู่ในผลิตภัณฑ์ตัวเดียว (One Unit Products) ทำให้การบริหารการเงิน “ประหยัดสุดและประโยชน์สูง” (Financial perspective)

3. การบริหารจัดการ เป็นลักษณะการมีส่วนร่วม การเพิ่มพลังอำนาจ และความโปร่งใสที่เกิดจากการดำเนินการที่เน้นการจัดการความรู้ (Knowledge management Based) ที่ส่งเสริมการร่วมกำหนดเป้าหมาย ร่วมสร้างความรู้ ร่วมทำงานจากความรู้ที่สร้างขึ้น ร่วมรับผิดชอบ ทำให้การบริหาร “ใช้คนได้ตรงกับความรู้ความสามารถ และได้ทำในสิ่งที่อยากทำ” ส่งผลให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานสูง ทำให้ได้ทั้ง “ผลงานและน้ำใจ” (Internal perspective)
4. การเติบโตและพัฒนาของพนักงาน การส่งเสริมให้พนักงานดึงเอา TK มาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Sharing) เพื่อกำหนดจินตนาการ และช่วยกันขับเคลื่อนจินตนาการไปสู่สินค้าจินตนาการ (Convergence product) ที่ “ถูกใจใช้เลย” สำหรับผู้บริโภคจะสร้างความภักดีต่อองค์กรจากทั้งพนักงานและผู้บริโภค ทำให้องค์กรดำรงอยู่อย่างมั่นคง ซึ่งจะส่งผลต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานและชีวิตครอบครัวของพนักงานควบคู่กันไปกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตการงาน (Employee Growth and learning perspective)

จิตวิศกรจึงเป็นบุคคลที่เพียบพร้อมและสามารถนำเอาสิ่งที่มีอยู่ในตัวมาใช้อย่างมีคุณค่า ที่ “ถูกใจ ใช้เลย” และสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภค ครอบครัว องค์กร และสังคม ได้อย่างเช่น iPad ในปัจจุบันหรือผ้าขาวม้าในอดีต ที่มีผลต่อการดำรงอยู่ขององค์กรอย่างยั่งยืน (Survivability) ในโลกที่มีการแข่งขันที่เข้มข้น การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงตาม ICT ความเพียบพร้อมของบุคคลพิเศษดังกล่าวประกอบด้วย ความรู้ (Cognition : C) ทศนคติ (Attitudes :A) ทักษะ (Skills : S) และลักษณะนิสัย (Habit : H) ที่เรียกว่า “CASH Man” ดังภาพ



เอกสารประกอบการเขียน

ตัน ภาสกรนที (2554). **วิถีไม่ตัน**. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯธุรกิจ

ชำระค์ อุดมไพจิตรกุล (2546). **จิตวิทยาสำหรับนักเศรษฐศาสตร์**. กรุงเทพฯ:โครงการตำราคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วอลเตอร์ ไอแซคสัน (สุทธิชัยหยุ่น บรรณาธิการ).(2554) **สตีปจ๊อบส์** .กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เนชั่นบุ๊ก.

MIT (2011).**The third Revolution : The Convergence of the life Sciences, physical sciences and Engineering**. Washington DC : MIT Washington office.

Smith, Bruce L.R and Claude E.Barfie. (1996). **Technology, R & D, and the Economy**.

Washington DC : American Enterprise Institute for public Policy Research.

<http://disney.go.com/books/walt-disney-imagineering-1423107667>

<http://www.theimagineershome.com/blog/>

<http://www.nhtv.nl/ENG/masters-courses/masters-cursussen/masters/master-in-imagineering/introduction.html>

<http://answers.yahoo.com/question/index?qid=20070527151802AANfJPy>

<http://www.scholastic.com/teachers/article/science-disney-imagineering>

<http://en.wikipedia.org/wiki/Governance>

<http://en.wikipedia.org/wiki/Accountability>

<http://en.wikipedia.org/wiki/huset/gg/governance>

<http://www.siamhrm.com/report/artidereport.php?max=488>