

# Digital MOF



กลยุทธ์ในการขับเคลื่อน  
องค์กรสู่การเป็น  
กระทรวงการคลังดิจิทัล  
31 สิงหาคม 2560

# VUCA

## **Volatile**

การเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้น  
อย่างฉับพลัน ไม่อาจ  
คาดการณ์ได้ล่วงหน้า

## **Uncertain**

ความไม่มั่นคง ความไม่  
แน่นอน

## **Complex**

ความซับซ้อน ยุ่งเหยิง  
ไร้ระเบียบแบบแผน

## **Ambiguous**

ความคลุมเครือ ความ  
กำกวม ความไม่ชัดเจน

# Future Context



8-inch floppy disk



1971

5 1/4-inch floppy disk



1976

3 1/2-inch floppy disk



1980

CD



1982

DVD



1995

USB



2000

SD Card



2005

Cloud Computing



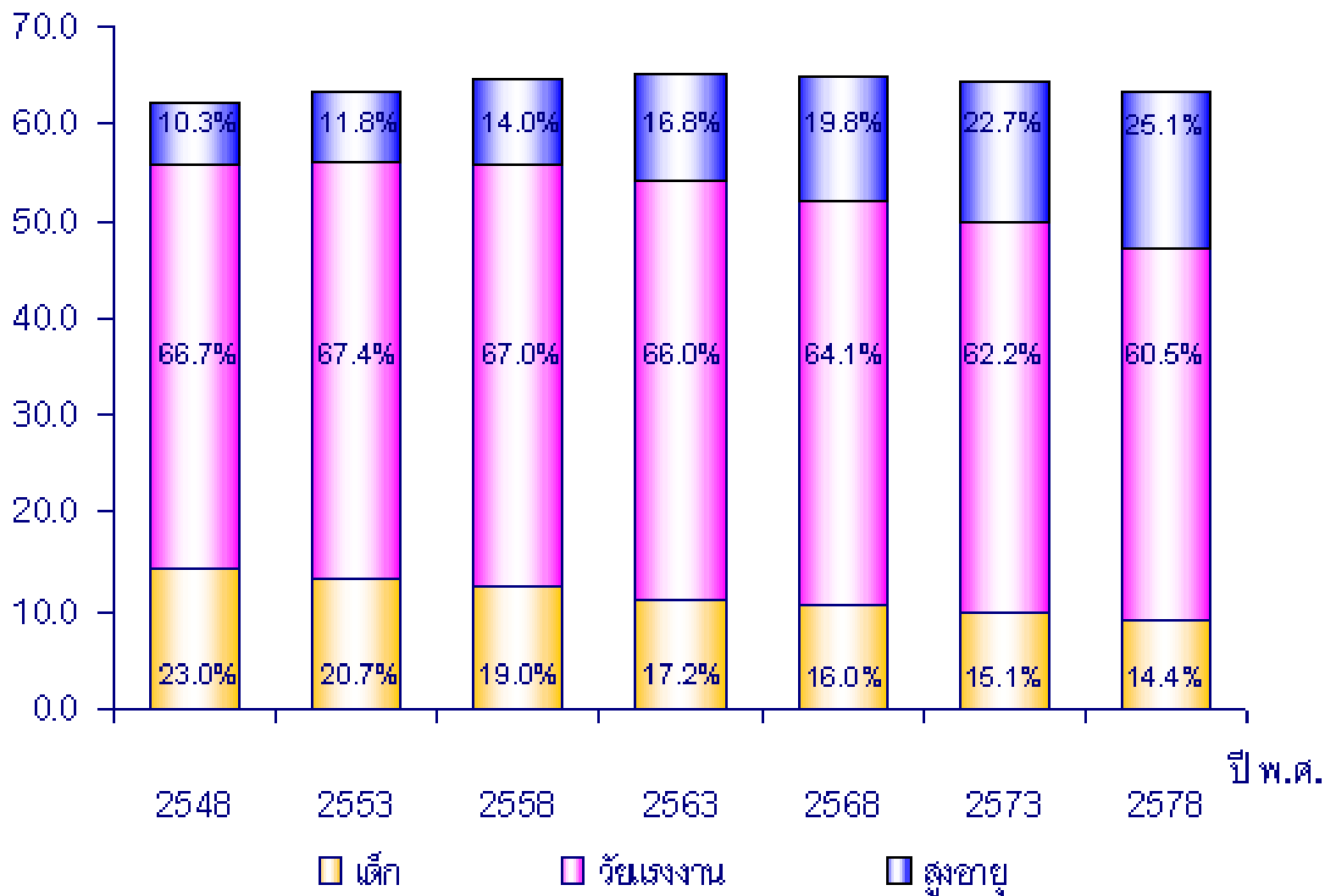
2011

# Financial technology trend

Financial Services Technology 2020 and Beyond: Embracing disruption, PwC

1. เทคโนโลยีทางการเงินจะเป็นตัวขับเคลื่อนธุรกิจการเงินรูปแบบใหม่
2. เศรษฐกิจแบ่งปันจะถูกผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบการเงิน
3. บล็อกเชนจะปฏิวัติโลกการเงินยุคใหม่
4. ดิจิทัลจะกลายเป็นกระแสหลัก
5. ระบบลูกค้าอัจฉริยะจะเป็นตัวกำหนดการเติบโตของรายได้และการทำกำไร
6. ความก้าวหน้าของวิทยาการหุ่นยนต์และระบบปัญญาประดิษฐ์
7. ระบบคลาวด์แบบสาธารณะจะกลายเป็นโครงสร้างพื้นฐานต้นแบบ
8. ภัยไซเบอร์จะกลายเป็นปัจจัยเสี่ยงสำคัญของสถาบันการเงิน
9. เอเชียจะเป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ ของโลก
10. หน่วยงานกำกับดูแลจะหันมาใช้เทคโนโลยีมากขึ้น

จำนวน (ล้านคน)



จากรายงาน “ประชากรไทยในอนาคต” สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

# Generation

## SO WHO ARE THE DIFFERENT GENERATIONS?

Here is how they are often grouped:



**TRADITIONALISTS:**  
Value authority and a top-down management approach; hard working; 'make do or do without'.



**BABY BOOMERS:**  
Expect some degree of deference to their opinions; workaholics



**GENERATION X:**  
Comfortable with authority; will work as hard as is needed; importance of work life balance.



**GENERATION Y:**  
Respect must be earned. Technologically savvy; goal and achievement oriented.



**GENERATION Z:**  
Many traits still to emerge. Digital natives, fast decision makers, highly connected.

# KEY TRAITS OF GENERATION -



## 1 SOCIAL BUFFS

54% are hooked to brands on social media



18 30  
YEARS OLD

## 2 TECH GEEKS

52% influence their parent's buying decision for latest gadgets



## 3 EMOTIONALLY CHARGED

36% are emotional roller coasters who make decisions on the spot



## 4 CONNECTED TO PEERS

16 is the average number of co-workers Gen-Y is connected to on facebook

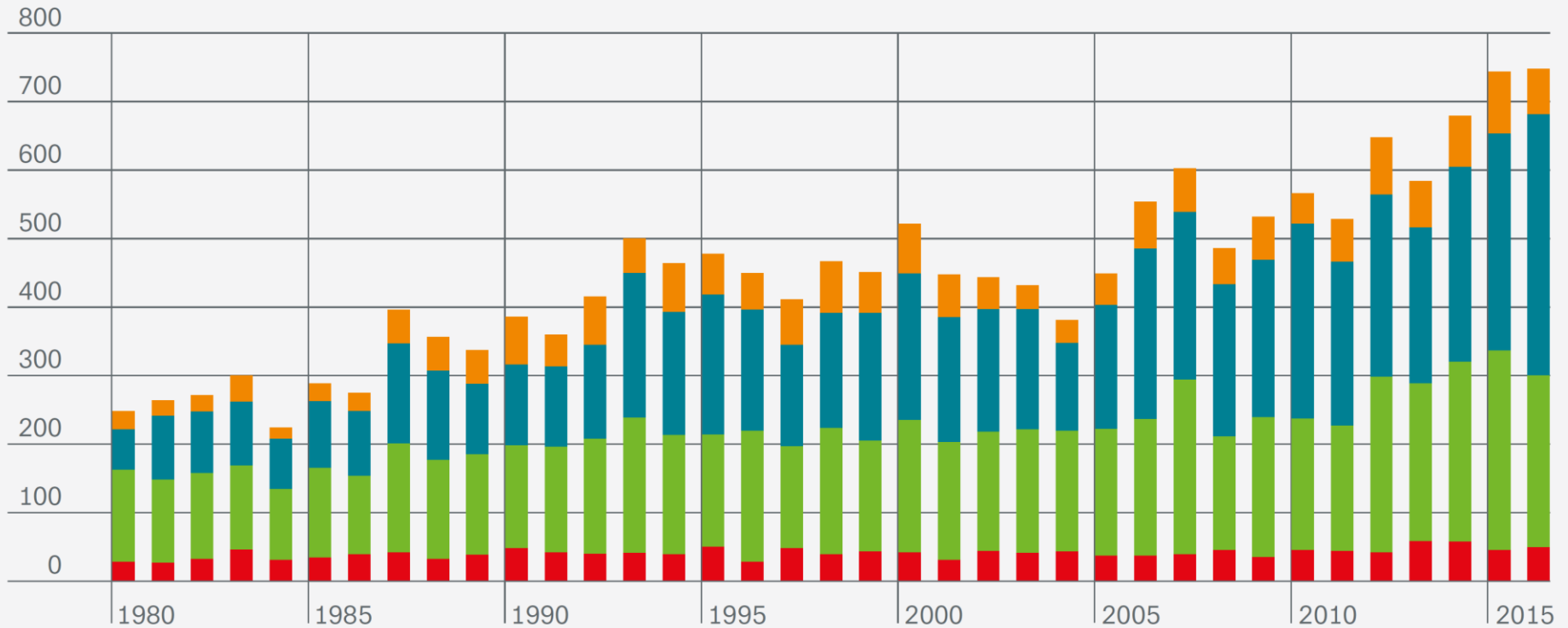
## 5 OWNER

5th most popular job title is owner for Gen-Y





# Number of loss events 1980-2016



**Geophysical events**  
Earthquake, tsunami, volcanic activity

**Meteorological events**  
Tropical storm, extratropical storm, convective storm, local storm

**Hydrological events**  
Flood, mass movement

**Climatological events**  
Extreme temperature, drought, wildfire



# KODAK & FUJI Story



# วาระขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0



**โครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ**

- น้ำป่า
- พลังงาน
- สิ่งแวดล้อม



**โครงสร้างพื้นฐานเชิงเครือข่าย**

- เครือข่ายดิจิทัล
- เครือข่ายคมนาคมและโลจิสติกส์




**โครงสร้างพื้นฐานทางปัญญา**

- การศึกษาและกระบวนการเรียนรู้
- การวิจัยและพัฒนา
- วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี



**โครงสร้างพื้นฐานทางสังคม**

- สวัสดิการ
- การสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคม
- สุขภาพ



**โครงสร้างพื้นฐานทางการคลัง**

- เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ
- อัตราการเติบโตที่เหมาะสม
- การกระจายความมั่งคั่ง

# การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่ประเทศไทย 4.0



การมุ่งเน้นลูกค้า (ผู้รับบริการ)

Customer Focus



ความสามารถขององค์กร

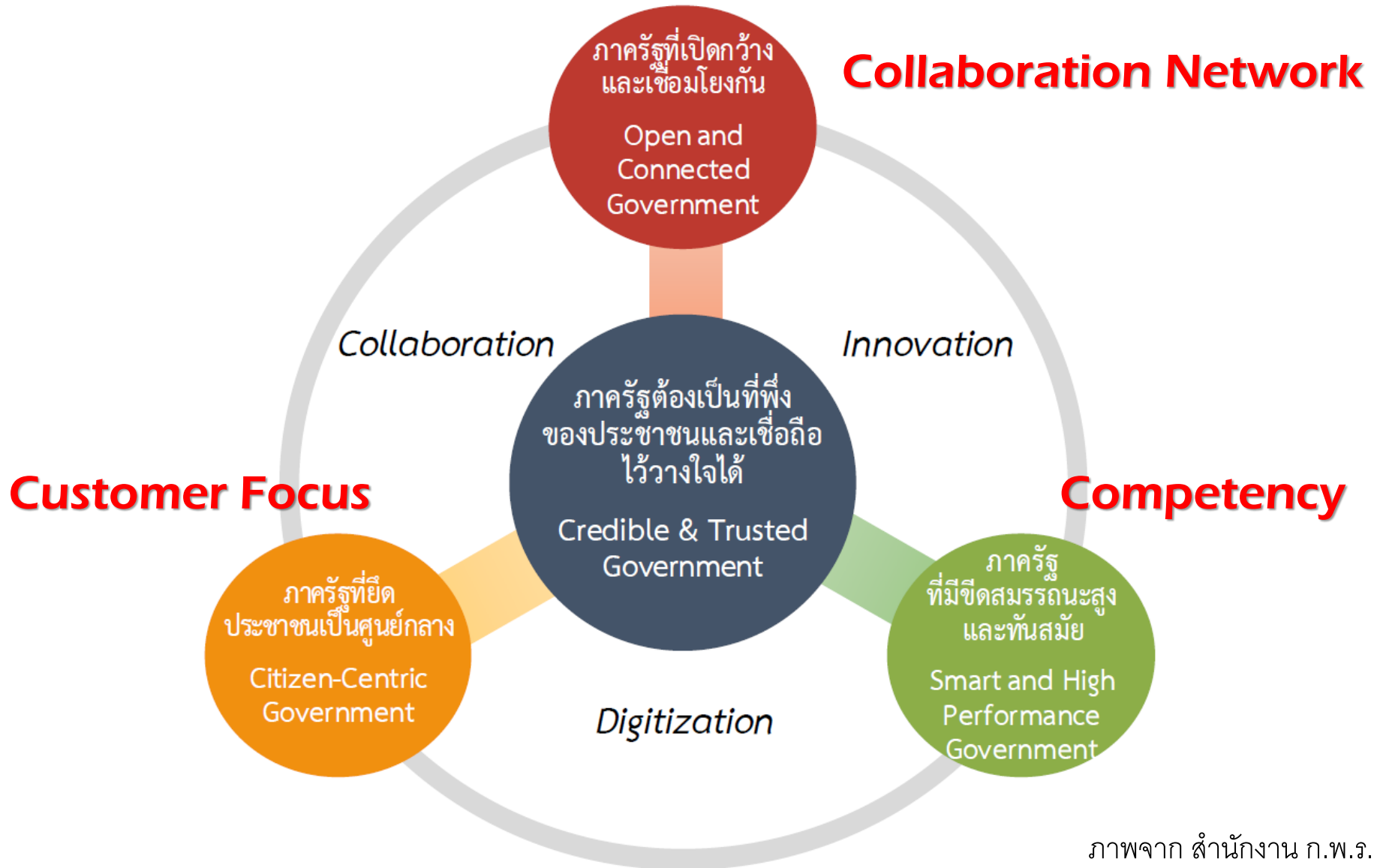
Competency



เครือข่ายความร่วมมือ

Collaborative Network

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน  
(Better Governance, Happier Citizens)



# การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration)

- ยกระดับการทำงานจากการประสานงาน (coordination) การร่วมงาน (cooperation) ไปสู่ การร่วมมือกัน (collaboration)
- วางแผนที่จะบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ใช้ทรัพยากรร่วมกัน ยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นร่วมกัน
- เป็นการพัฒนา หรือแก้ปัญหาของประชาชนที่ซับซ้อนมากขึ้น จนไม่สามารถดำเนินการโดยลำพังได้ หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”

# การสร้างนวัตกรรม

## (Innovation)

- คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือ Solutions ใหม่ ๆ ทำให้เกิด Big Impact เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะ ให้สามารถตอบสนององปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
- ใช้วิธีห้องปฏิบัติการ (Gov. Lab/ Public Sector Innovation Lab) และใช้วิธีการออกแบบ (Design Thinking) โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด (Empathize) ก่อนจะสร้างจินตนาการ (Ideate) พัฒนาต้นแบบ (Prototype) ทำการทดสอบ ปฏิบัติจริง และขยายผลต่อไป

# การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

## (Digitization/ Digitalization)

- ผสานการทำงานร่วมกันของการจัดเก็บและประมวลผลแบบคลาวด์ กับอุปกรณ์เคลื่อนที่ และอุปกรณ์เพื่อการทำงานร่วมกัน
- สามารถติดต่อเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในตลอดเวลาและสถานที่
- สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อน เพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์





# ความเป็นเลิศและยั่งยืน

**Leadership**

(การนำองค์กร)

**Strategy**

(ยุทธศาสตร์)

**Customer**

(ผู้รับบริการ)

**Measurement**

(การวัด)

**Workforce**

(บุคลากร)

**Operation**

(การปฏิบัติการ)

**ผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศและยั่งยืน (Results)**

# บทบาทของผู้นำองค์กร

สร้างอนาคต

- วิสัยทัศน์ ค่านิยม ยุทธศาสตร์
- ธรรมภิบาล

สร้างระบบ

- โครงสร้างองค์การ กระบวนการทำงาน
- ทรัพยากร เทคโนโลยีสารสนเทศ

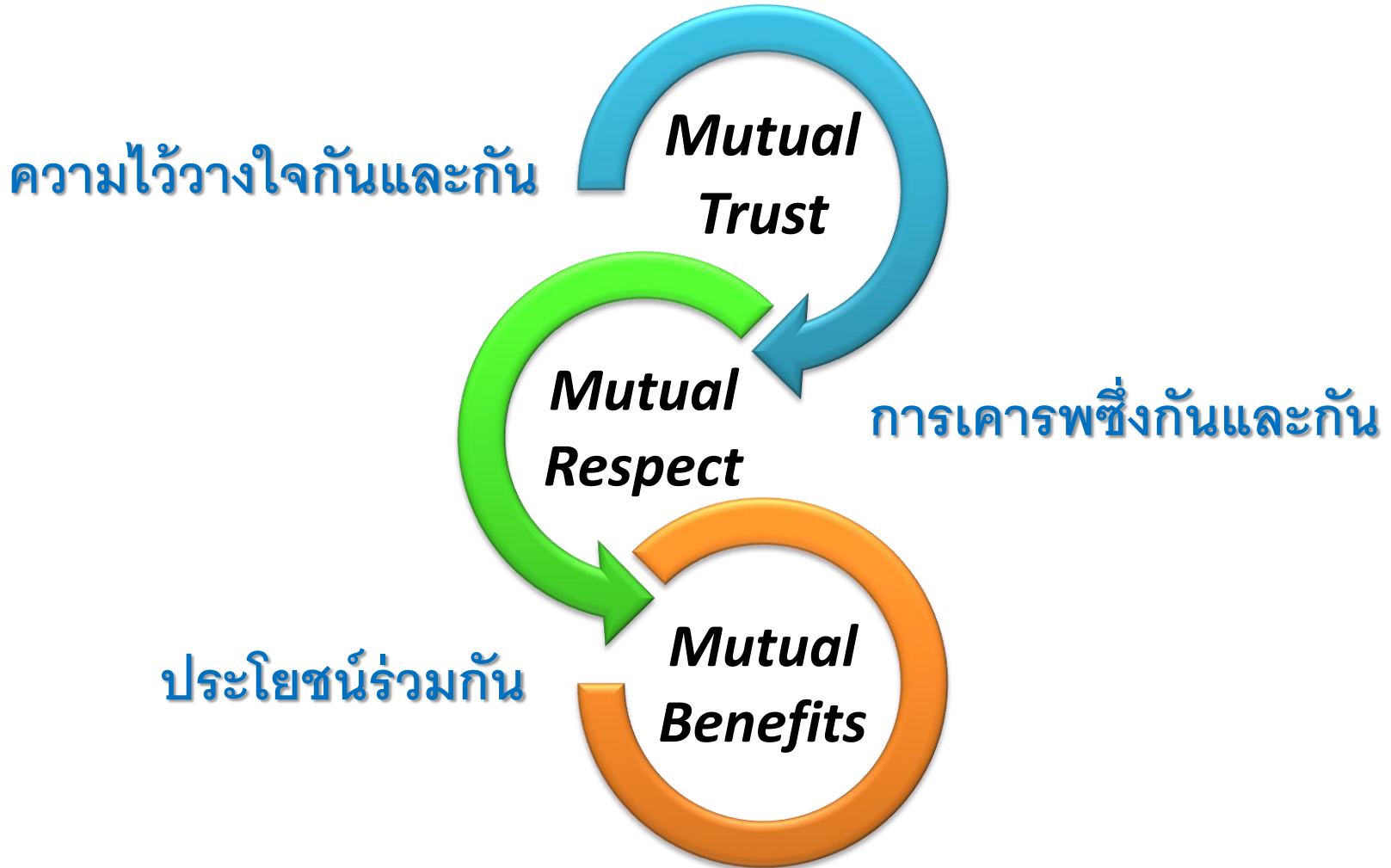
สร้างคน

- พัฒนาบุคลากร ความผูกพัน
- วัฒนธรรม

สร้างศรัทธา

- การเป็นต้นแบบที่ดี
- การสื่อสาร

# การสร้าง สภาพแวดล้อม (3 M)



# การบริหารยุทธศาสตร์

การวางแผน  
ยุทธศาสตร์

การนำ  
ยุทธศาสตร์ไป  
ปฏิบัติ

การติดตามและ  
ปรับเปลี่ยน

นโยบายของรัฐ

ผู้รับบริการ

เทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป

บุคลากรของรัฐ



กฎหมาย ระเบียบ

สังคมและชุมชน

ภัยธรรมชาติ

ปัจจัยภายนอก

การก่อการร้าย

ประเทศ

# ความคล่องตัว (Agility)



ขีดความสามารถในการ  
เปลี่ยนแปลงอย่างฉับไว  
และความยืดหยุ่นในการ  
ปฏิบัติการ

ยุทธศาสตร์ และ  
แผนปฏิบัติการ  
(Strategy)

การจัดสรร  
ทรัพยากร  
(Resource)

การปฏิบัติการ  
(Operation)

# ความต้องการผู้รับบริการ

Compliance

ข้อร้องเรียน

Satisfaction

ความพึงพอใจ  
ไม่พึงพอใจ

Delight

ความผูกพัน



# Measurement

## E-B Metric System

Expectations

B

BELOW THEIR EXPECTATIONS

M

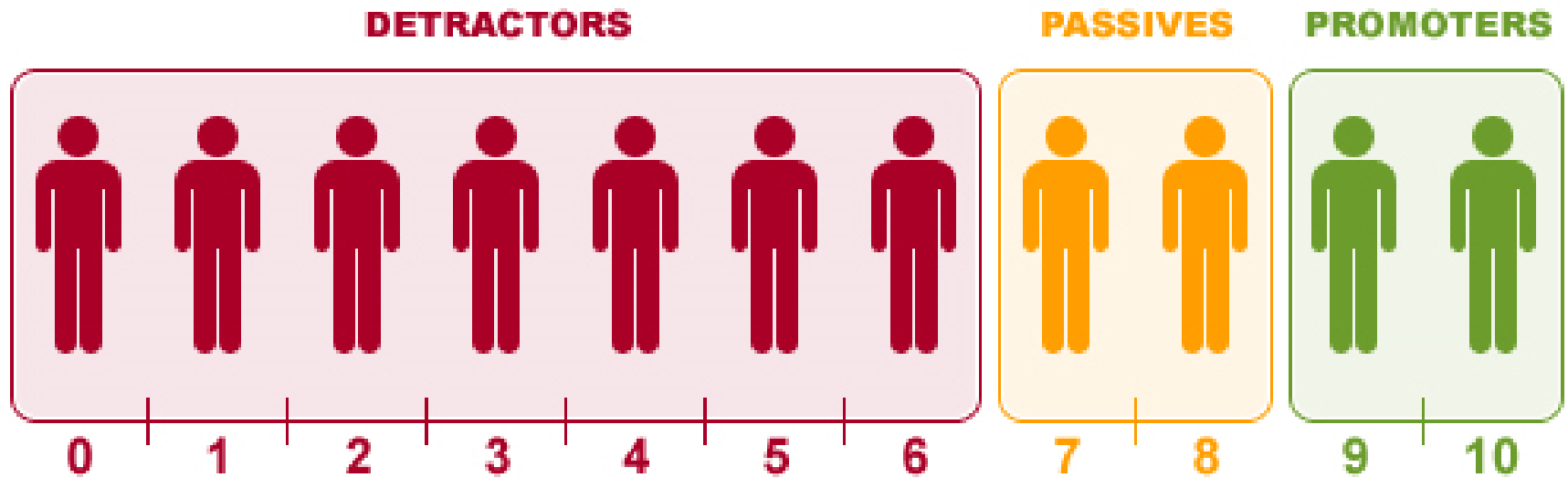
MET THEIR EXPECTATIONS

E

EXCEEDED THEIR EXPECTATIONS



# Net Promoter Score (NPS)



Net Promoter Score

=

% Promoters

-

% Detractors

# Engagement factor

ไว้วางใจ เชื่อถือในองค์กร เพราะทำได้ตามที่รับปากหรือสื่อสารไว้

**confidence**

รู้สึกได้ว่าองค์กรมีความจริงใจ เป็นธรรม และใส่ใจดูแล แก้ปัญหา

**integrity**

**pride**

ภูมิใจ และรู้สึกดีที่ได้มาใช้บริการ

**passion**

ชื่นชม และประทับใจ

# BIG DATA

ปริมาณมาก

รวดเร็ว

Volume

Velocity

Variety

Veracity

หลากหลาย

คลุมเคลือ

# การประยุกต์ใช้ **Big Data**





# Knowledge Management



# Benchmarking for Excellence



Great Ormond Street Hospital



F1 Pit Stop



# การเตรียมบุคลากรเพื่อความเป็นเลิศ

**HEAD**

**HAND**

**HEALTH**

**HEART**

การเตรียม  
บุคลากรเพื่อ  
ความเป็นเลิศ



# พฤติกรรมที่สะท้อน**ความผูกพัน**



พูดถึงองค์กรในทางบวก  
ให้เพื่อนร่วมงาน  
ผู้บังคับบัญชา ลูกค้า  
และบุคคลอื่นๆ



มีความต้องการอย่างสูง  
ที่จะเป็นส่วนหนึ่งของ  
องค์กร



ทุ่มเทและอุทิศตนใน  
การสร้างผลงานที่ดี  
ที่สุด เพื่อให้องค์กร  
บรรลุเป้าหมาย

# Key Driver to Employee Engagement

- ผู้บริหาร
- เพื่อนร่วมงาน
- การทำงานเป็นทีม
- การให้คุณค่า

- การจ่ายค่าตอบแทน
- สิทธิประโยชน์
- การยกย่องชมเชย



- ลักษณะของงาน
- ทรัพยากรที่มี
- กระบวนการทำงาน
- ความสำเร็จขององค์กร

- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- การเรียนรู้และพัฒนา

- นโยบายและระเบียบปฏิบัติ
- การบริหารผลการปฏิบัติงาน
- ชื่อเสียง ภาพลักษณ์องค์กร
- การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

- สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ความปลอดภัย สุขลักษณะ
- ความสมดุลของชีวิตกับการทำงาน
- ความผาสุก

# การสร้างความสุข (PERMA)

Dr. Martin Seligman

อารมณ์บวก

Positive  
Emotion

ความมุ่งมั่น

Engagement

ความสัมพันธ์ที่ดี

Positive  
Relationship

Meaning

ความรู้สึกร่วมคุณค่า

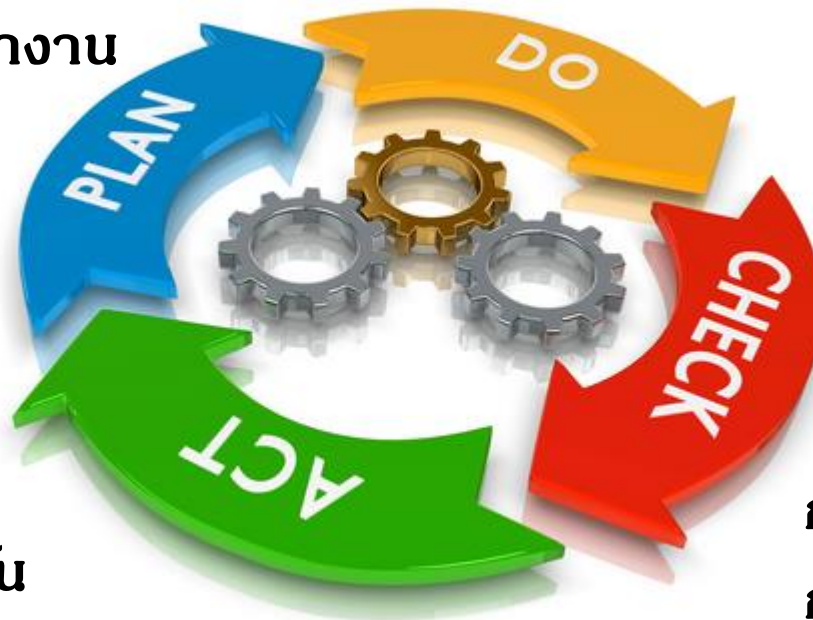
Accomplishment

ความสำเร็จ

# การจัดการกระบวนการทำงาน

การออกแบบกระบวนการ  
การกำหนดตัวชี้วัด  
การจัดทำคู่มือการทำงาน

การนำไปสู่การปฏิบัติ  
การกำกับดูแล



การแก้ไขและป้องกัน  
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง  
การสร้างนวัตกรรม

การติดตามวัดผล  
การตรวจประเมิน  
การวิเคราะห์

# การบริหารความต่อเนื่องในภาวะวิกฤต

**Incident  
Management  
Plan**

แผนเผชิญเหตุ

**Continuity Plan**

แผนความต่อเนื่อง

**Recovery Plan**

แผนฟื้นฟู

**Incident Communication Plan**

แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต



# ***Innovation***

การสร้างสรรค์นวัตกรรมใน  
การขับเคลื่อนองค์กร



# INNOVATION



การสร้างการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือประสิทธิภาพขององค์กร รวมถึงสร้างสรรค์คุณค่าใหม่ให้กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



# INNOVATOR

การเชื่อมโยงความคิด  
(Associating)

การตั้งคำถาม  
(Questioning)

การสังเกต  
(Observing)

การสร้างเครือข่าย  
(Networking)



การทดลอง  
(Experimenting)

# นวัตกรรมภาครัฐ

แนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ๆ ในการจัดการองค์กร (organization development) การดำเนินงาน (work process) และการให้บริการ (service delivery) อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้ องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

# ประเภทของนวัตกรรมภาครัฐ

1) นวัตกรรมบริการ  
(Service Innovation)

2) นวัตกรรมการส่ง  
มอบบริการ  
(Service Delivery Innovation)

3) นวัตกรรมบริหาร /  
องค์การ  
(Administrative or  
Organizational Innovation)

4) นวัตกรรมทาง  
ความคิด  
(Conceptual Innovation)

5) นวัตกรรมเชิง  
นโยบาย  
(Policy Innovation)

6) นวัตกรรมเชิงระบบ  
(Systemic Innovation)

<p>1) นวัตกรรมบริการ (Services Innovation)</p>	<p>การปรับปรุงบริการหรือสร้างบริการใหม่ (new or improved service) เช่น หน่วยบริการเคลื่อนที่ health care at home เป็นต้น</p>
<p>2) นวัตกรรมการส่งมอบบริการ (Service Delivery Innovation)</p>	<p>การให้บริการในรูปแบบใหม่ หรือที่แตกต่างไปจากเดิม (new or different way of providing a service) เช่น การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ การยื่นและชำระประกันสังคมแบบออนไลน์ mobile app เป็นต้น</p>
<p>3) นวัตกรรมการบริหาร/องค์กร (Administrative or Organizational Innovation)</p>	<p>การสร้างกระบวนการใหม่ (new process) เช่น การตรวจสอบอาคารตามความเสี่ยง เป็นต้น</p>
<p>4) นวัตกรรมทางความคิด (Conceptual Innovation)</p>	<p>การแสวงหาหนทางใหม่ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาและ/หรือการโต้แย้งสมมติฐานเดิม รวมไปถึงจนถึงการเปลี่ยนแปลงตัวแสดงที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลักดันความคิดใหม่ เช่น smart farmer เป็นต้น</p>
<p>5) นวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy Innovation)</p>	<p>การออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือนโยบายใหม่ ซึ่งส่งผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ หรือพฤติกรรม เช่น การทำให้กัญชาเป็นสิ่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย (Decriminalization/Legalization) การอนุญาตให้มีการซื้อขาย (Tradable Permits) เกี่ยวกับอนุพันธ์ล่วงหน้าสภาพอากาศ (Weather Derivatives) เป็นต้น</p>
<p>6) นวัตกรรมเชิงระบบ (Systemic Innovation)</p>	<p>การวางระบบใหม่หรือเปลี่ยนแปลงระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การปรับโครงสร้างความสัมพันธ์ หรือเปลี่ยนแปลงแบบแผนการประสานงาน เชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ เช่น การแยกส่วนระหว่างผู้ซื้อบริการ (Purchaser) และผู้ให้บริการ (Provider) ทางด้านสาธารณสุข เป็นต้น</p>

นวัตกรรมทางสังคม

# **Social Innovation**



# นวัตกรรมทางสังคม

- วิธีการ หลักการ แนวความคิดและโครงสร้างที่เป็นที่  
ต้องการของสังคม อาทิ ระบบการศึกษา การพัฒนา  
ชุมชน และสุขภาพ รวมไปถึงการเสริมสร้างสังคมที่มี  
อารยธรรม
- การสร้างนวัตกรรมที่ช่วยพัฒนาสังคมและช่วย  
เสริมสร้างความสามารถทางสังคม

# การพัฒนาอย่างยั่งยืน





# Sustainable Development Goals (SDGs)



<p><b>1</b> NO POVERTY</p> Icon representing a family of four people.	<p><b>2</b> NO HUNGER</p> Icon representing a bowl of food with steam rising from it.	<p><b>3</b> GOOD HEALTH</p> Icon representing a heartbeat line and a heart.	<p><b>4</b> QUALITY EDUCATION</p> Icon representing an open book and a pencil.	<p><b>5</b> GENDER EQUALITY</p> Icon representing a female symbol with an equals sign inside.	<p><b>6</b> CLEAN WATER AND SANITATION</p> Icon representing a water tap with a single drop of water falling from it.
<p><b>7</b> RENEWABLE ENERGY</p> Icon representing a sun with a power button symbol in the center.	<p><b>8</b> GOOD JOBS AND ECONOMIC GROWTH</p> Icon representing a bar chart with an upward-pointing arrow.	<p><b>9</b> INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p> Icon representing binary code (01011011) and an upward-pointing arrow.	<p><b>10</b> REDUCED INEQUALITIES</p> Icon representing an equals sign inside a circle.	<p><b>11</b> SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</p> Icon representing a cluster of city buildings.	<p><b>12</b> RESPONSIBLE CONSUMPTION</p> Icon representing an infinity symbol with a circular arrow.
<p><b>13</b> CLIMATE ACTION</p> Icon representing an eye with the Earth as the pupil.	<p><b>14</b> LIFE BELOW WATER</p> Icon representing waves and a fish.	<p><b>15</b> LIFE ON LAND</p> Icon representing a tree and birds flying in the sky.	<p><b>16</b> PEACE AND JUSTICE</p> Icon representing a dove holding an olive branch and a gavel.	<p><b>17</b> PARTNERSHIPS FOR THE GOALS</p> Icon representing four interlocking circles.	The logo for "THE GLOBAL GOALS For Sustainable Development", featuring a circular graphic of 17 colored segments and the text "THE GLOBAL GOALS For Sustainable Development".

# Sustainable Development Goals (SDGs)



## End poverty for all

End poverty in all its forms everywhere

ยุติความยากจน



## Freedom from hunger

End hunger, achieve food security and improved nutrition, and promote sustainable agriculture

ยุติความหิวโหย สร้าง  
ความมั่นคงทางอาหาร  
และยกระดับโภชนาการ



## Health and wellbeing

Ensure healthy lives and promote wellbeing for all at all ages

ดูแลให้คนมีสุขภาพดี และ  
ส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับ  
ทุกคน

# Sustainable Development Goals (SDGs)



4



## Quality education

Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all

สร้างการศึกษาที่มีคุณภาพ  
อย่างครอบคลุมและเท่า  
เทียม และ สนับสนุนการ  
เรียนรู้ ตลอดชีวิต

5



## Gender equality

Achieve gender equality and empower all women and girls

ความเสมอภาค ระหว่าง  
เพศและสร้าง ความ  
เข้มแข็งของผู้หญิงและ  
เด็กหญิงทุกคน

6



## Clean water and sanitation

Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all

สร้างให้มีน้ำใช้ และการ  
จัดการน้ำและสุขาภิบาล  
อย่างยั่งยืน

# Sustainable Development Goals (SDGs)



7



## Sustainable energy for all

Ensure access to affordable, reliable, sustainable and modern energy for all

สร้างให้ทุกคนเข้าถึงพลังงานสมัยใหม่ในราคาที่ย่อมเยา เชื่อถือได้ และยั่งยืน

8



## Decent work and economic development

Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth

ส่งเสริมการเติบโตทาง ศก. ที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน

9



## Innovation and infrastructure

Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization and foster innovation

โครงสร้างพื้นฐานที่ทนทาน ส่งเสริมอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมและยั่งยืนและส่งเสริมนวัตกรรม

# Sustainable Development Goals (SDGs)



10



## Reducing inequalities

Reduce inequality within and among countries

ลดความไม่เสมอภาค  
ภายในและระหว่างประเทศ

11



## Sustainable cities and communities

Make cities and human settlements inclusive, safe, resilient and sustainable

ทำให้เมืองและการตั้งถิ่น  
ฐานของมนุษย์มีความ  
ครอบคลุม ปลอดภัย มีภูมิ  
ต้านทาน และ ยั่งยืน

12



## Sustainable consumption and production

Ensure sustainable consumption and production patterns

สร้างหลักประกันให้มี  
รูปแบบการบริโภคและ  
ผลิตที่ยั่งยืน

# Sustainable Development Goals (SDGs)



13

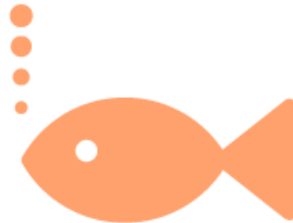


## Action on climate change

Take urgent action to combat climate change and its impacts

ดำเนินการเร่งด่วนเพื่อ  
ต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลง  
สภาพ ภูมิอากาศและ  
ผลกระทบ

14



## Healthy oceans

Conserve and sustainably use the oceans, seas and marine resources for sustainable development

อนุรักษ์และใช้ประโยชน์  
จากมหาสมุทร ทะเลและ  
ทรัพยากรทางทะเลอย่าง  
ยั่งยืน

15



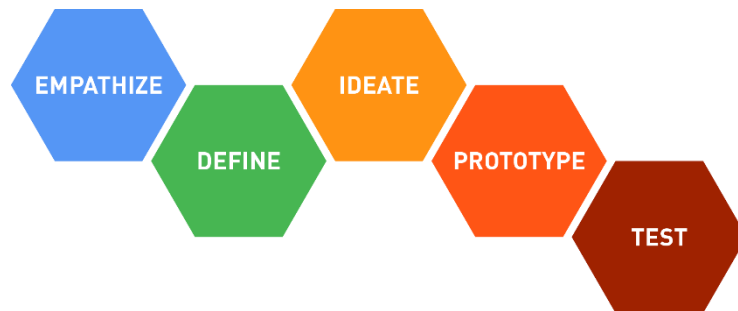
## Sustainable ecosystems

Protect, restore and promote sustainable use of terrestrial ecosystems, sustainably manage forests, combat desertification, and halt and reverse land degradation and halt biodiversity loss

ปกป้อง ฟื้นฟู และส่งเสริมการ  
ใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน  
การจัดการป่าไม้ที่ยั่งยืน การ  
หยุดยั้งการเสื่อมโทรมของที่ดิน  
และฟื้นฟูสภาพดิน และหยุดยั้ง  
การสูญเสียความหลากหลาย  
ทางชีวภาพ

การคิดเชิงออกแบบ

# Design Thinking



# การคิดเชิงออกแบบ

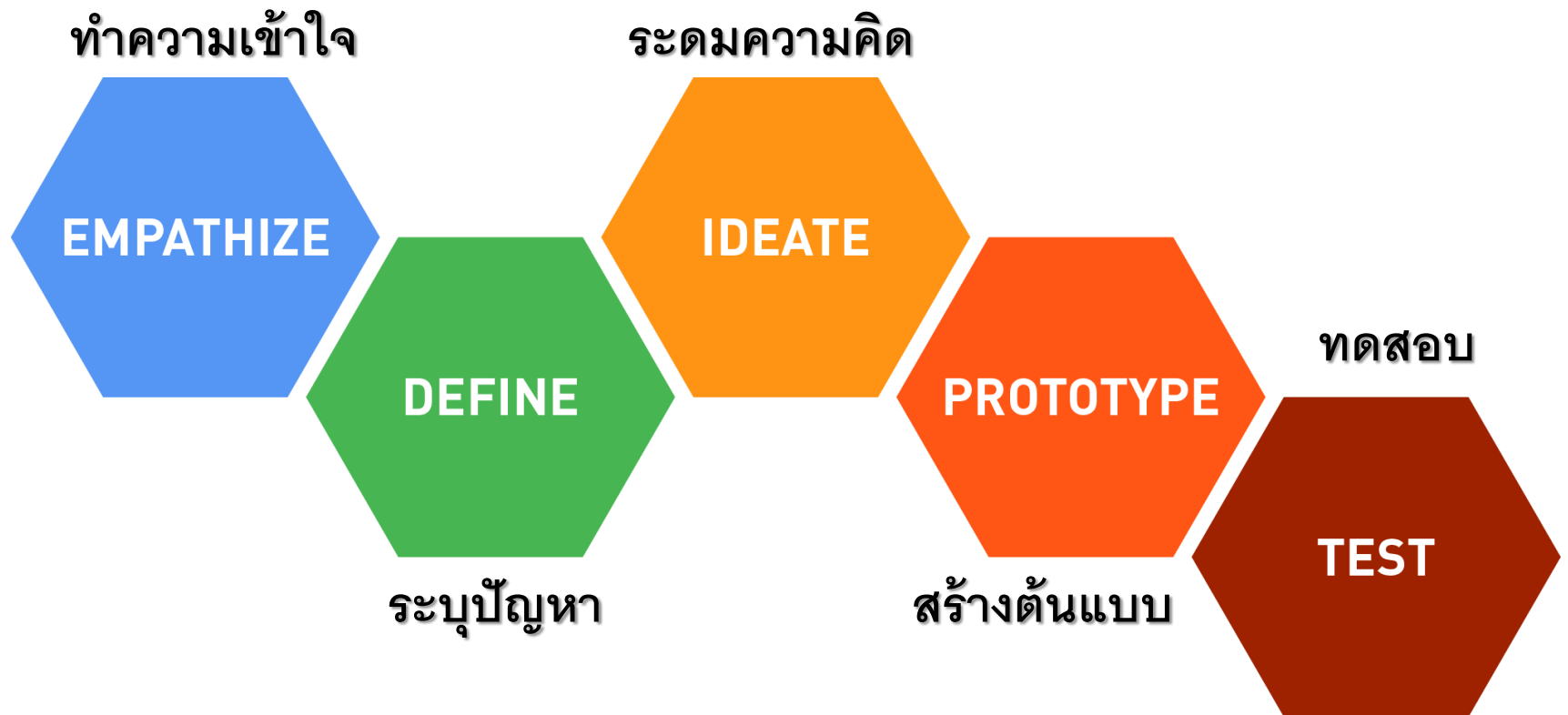
การเชื่อมโยงการคิดริเริ่ม (creativity) และนวัตกรรม (innovation) เข้าด้วยกัน โดยเน้นการกระตุ้นความคิด การสร้างความคิดใหม่ ๆ การแสวงหาหนทางใหม่ ๆ ให้แก่ปัญหาที่มีอยู่ หรือการแสวงหาโอกาสใหม่ โดยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งสร้างนวัตกรรมกระบวนการที่จะนำไปสู่ผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ หรือวิธีการใหม่ ๆ ในการทำหรือประกอบธุรกิจ



**Design thinking** is  
a process for  
creative problem  
solving.



# กระบวนการคิดเชิงระบบ



# Empathize ทำความเข้าใจ

การทำทำความเข้าใจต่อ  
กลุ่มเป้าหมาย เช่น การ  
สัมภาษณ์ สุ่มตัวอย่าง  
การสังเกต หรือ จำลอง  
สถานการณ์



# Define ระบุปัญหา

พิจารณาและทำความเข้าใจในความหมายของปัญหาที่เกิดขึ้น



# Ideate รวบรวมความคิด

การรวบรวมมุมมองและใช้  
ความคิดสร้างสรรค์เพื่อหา  
แนวทางในการแก้ไขปัญหา  
นั้นอย่างไม่มีกรอบจำกัด  
(หมายเหตุ: รวบรวมความคิด  
ไม่ใช่การวิพากษ์ความคิด)



# Prototype สร้างต้นแบบ

จำลองสถานการณ์ของแนว  
ทางการแก้ไขปัญหานั้นขึ้นมา  
เพื่อสร้างประสบการณ์จาก  
การเรียนรู้จริง



# Test ทดสอบ

การทดสอบกับกลุ่มเป้าหมาย  
เพื่อรวบรวม Feedback และ  
ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนา  
แนวทางต่อไป





**กิตติพัทธ์ จิรวาสวงศ์**

Kittipat Jirawaswong

kitjirawas@yahoo.com

FB: Kittipat Jirawaswong

MB: 091-44244550