

แนวทางการพัฒนาการบริการภาครัฐ

ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล

Telephone: 094-429-5141
drviput@yahoo.com

1

© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ © Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล

ตำแหน่งปัจจุบัน

- คณบดี คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)
- คณะกรรมการตรวจสอบ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)
- คณะอนุกรรมการด้านธรรมาภิบาลและค่าตามแทน สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)



การศึกษา:

December 2016	Microeconomic of Competitiveness, Harvard Business School, Harvard University
October 2010	Executive Leadership Program, Wharton School, University of Pennsylvania
December 2001	ปริญญาเอก Industrial Engineering, Texas Tech University, USA
August 1998	ปริญญาโท Industrial Engineering, Texas Tech University, USA
March 1996	ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัย

2

© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ © Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

ประวัติการศึกษาและการเข้าอบรม

การเข้าอบรม:

December 2015, 2016	Microeconomics of Competitiveness Affiliate Faculty Workshop, Harvard Business School, Harvard University, Boston, Massachusetts, USA
December 2011	Microeconomics of Competitiveness Affiliate Faculty Workshop, Harvard Business School, Harvard University, Boston, Massachusetts, USA
October 2010	Executive Leadership Program, Wharton School of Business, University of Pennsylvania, Philadelphia, Pennsylvania, USA
August 2009	Thailand Spectrum Auctions Masterclass by Policy Tracker and Holios organized by Thailand's National Communication Commissions.
October 2008	Case Research and Writing Workshop by Prof. Dr. Clifford E. Darden, The Graziadio School of Business and Management, Pepperdine University
January 2008	Toyota Talent: The Secret of Toyota's amazing success and how you can make it a reality in your company seminar by David P. Meier, the coauthor of Toyota Talent : Developing Toyota Way
December 2006	Microeconomics of Competitiveness, Harvard Business School, Harvard University, Boston, Massachusetts, USA
September 2004	Value Stream Mapping Workshop, 4 th Lean Management Solutions Conferences, Institute of Industrial Engineer, Log Angeles, California, USA
June 2003	Ph.D. Seminar in Entrepreneurship, Robert H. Smith School of Business, University of Maryland

3

© ผศ.ดร.วิฑูรย์ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ © Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

ประสบการณ์การเป็นวิทยากร

•Yum!, General Motor, Bayer, Acer, Auto Alliance, Citi Bank Group, ธนาคารกสิกร, Hitachi Global Storage Technologies, BSH Home Appliances, Office Mate, บางจาก, PTT, NEC, MFC, CPN, เมืองไทย ประกันชีวิต, สหยูเนี่ยน, Panasonic, ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, Premier Marketing, Star Micro, ปูนซิเมนต์ไทย, กรุงเทพประกันชีวิต, Alan Dick, EEI, ไทยศรีประกันภัย, กรุงเทพโทรทัศน์ (ช่อง 7), สถาบันเพิ่มผลผลิต, การไฟฟ้านครหลวง, การไฟฟ้าฝ่ายผลิต, กรุงศรีอโต้, ปตท, โรงงานยาสูบ, Team Consulting, ขอส, แพนด้าจิวเวลรี่, กทข, น้ำประปาไทย, ขนส่งน้ำมันทางท่อ, บางจาก, Greenspot

ประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน, Doing Business (world bank), UN Public service award ตั้งแต่ปี 2003-Present
- สำนักงาน กสทช ตรวจสอบสมบัติผู้เข้าประมูล คลื่น 2.1 GHz ปี 2012, ทวีติจิตอล ปี 2013, คลื่น 1800, 900 MHz ปี 2015
- Thai Storage Batteries (3K Batt) in TQM Project ปี 2009
- ปตท, Business Plan for Lubrication Business Project, 2008
- โรงงานยาสูบ, Customer Survey Project, 2007-2008
- ปรมณีย์ไทย, Organization Restructure Project, 2006
- FTA Position, สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2004

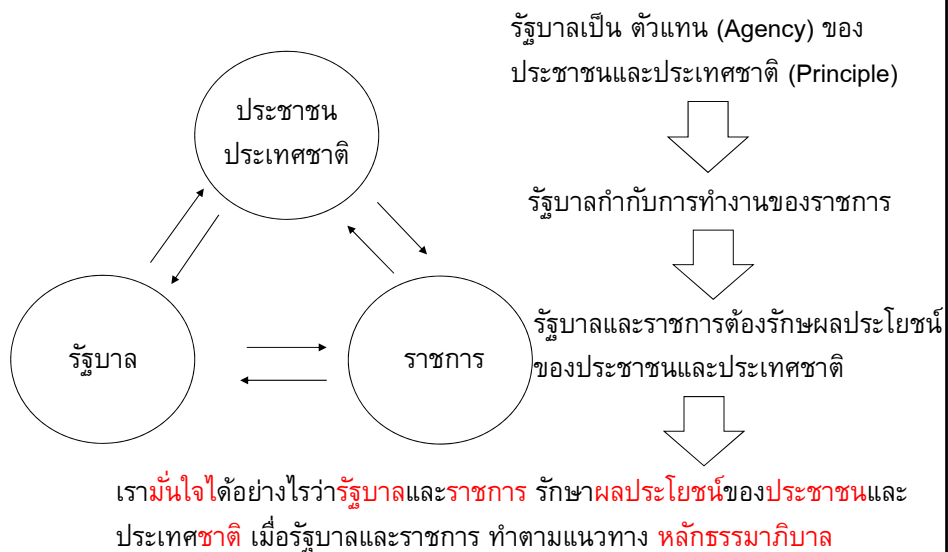
4

© ผศ.ดร.วิฑูรย์ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ © Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

5

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี



6

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4 หลักสำคัญ	10 หลักย่อย
1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)	1.1 ประสิทธิภาพ (Efficiency)
	1.2 ประสิทธิผล (Effectiveness)
	1.3 การตอบสนอง (Responsiveness)
2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value)	2.1 ภาระรับผิดชอบ (Accountability)
	2.2 เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency)
	2.3 หลักนิติธรรม (Rule of Law)
	2.4 ความเสมอภาค (Equity)
3. ประชาธิปไตย (Participatory State)	3.1 การมีส่วนร่วม/การแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented)
	3.2 การกระจายอำนาจ (Decentralization)
4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility)	4.1 คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)

7

IMD- Global Competitiveness Index

ผลการจัดอันดับขีดความสามารถ ในการแข่งขันของประเทศ ประจำปี 2018

		Score				
		2018	2017	2016	2015	2014
World		76.61	77.033	73.267	69.228	64.762
Thailand		79.450 (30)	80.095 (27)	74.681 (28)	69.786 (30)	64.976 (29)

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บแสดงอันดับของประเทศไทย

Economic Performance



Government Efficiency



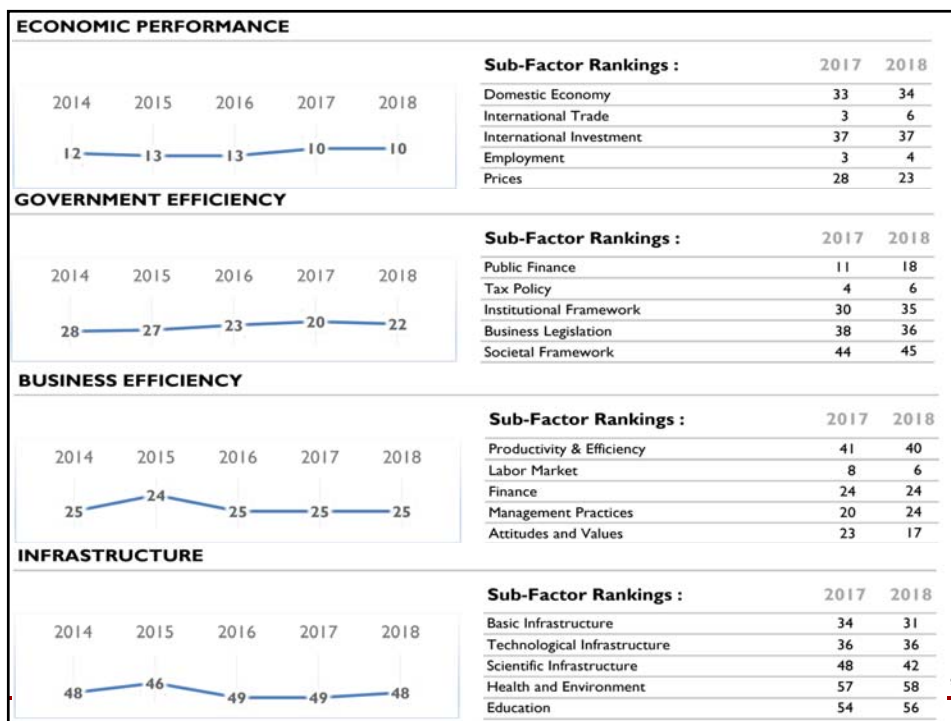
Business Efficiency



Infrastructure

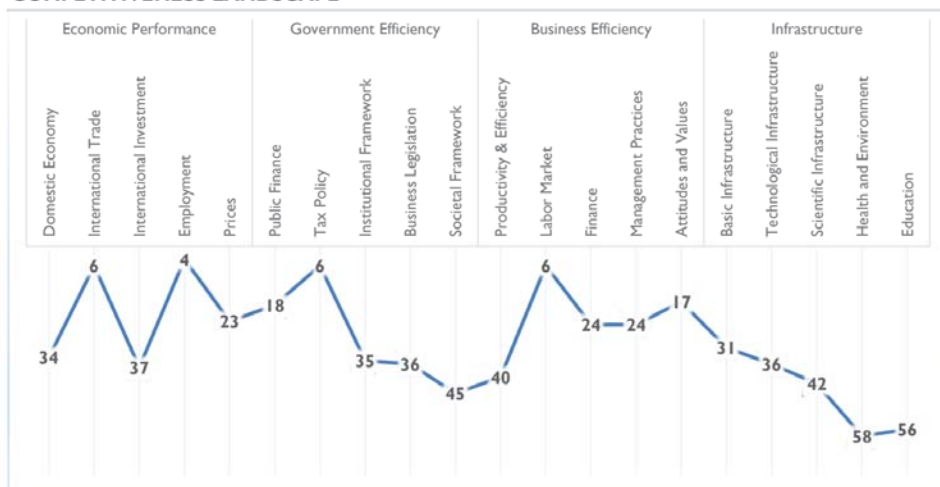


8



IMD- Global Competitiveness Index

COMPETITIVENESS LANDSCAPE



World Bank-Ease of Doing Business

Doing Business 2019

Thailand

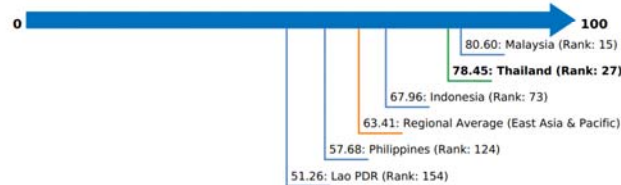
Ease of Doing Business in
Thailand



Region	East Asia & Pacific
Income Category	Upper middle income
Population	69,037,513
City Covered	Bangkok



DB 2019 Ease of Doing Business Score



Note: The ease of doing business score captures the gap of each economy from the best regulatory performance observed on each of the indicators across all economies in the *Doing Business* sample since 2005. An economy's ease of doing business score is reflected on a scale from 0 to 100, where 0 represents the lowest and 100 represents the best performance. The ease of doing business ranking ranges from 1 to 190.

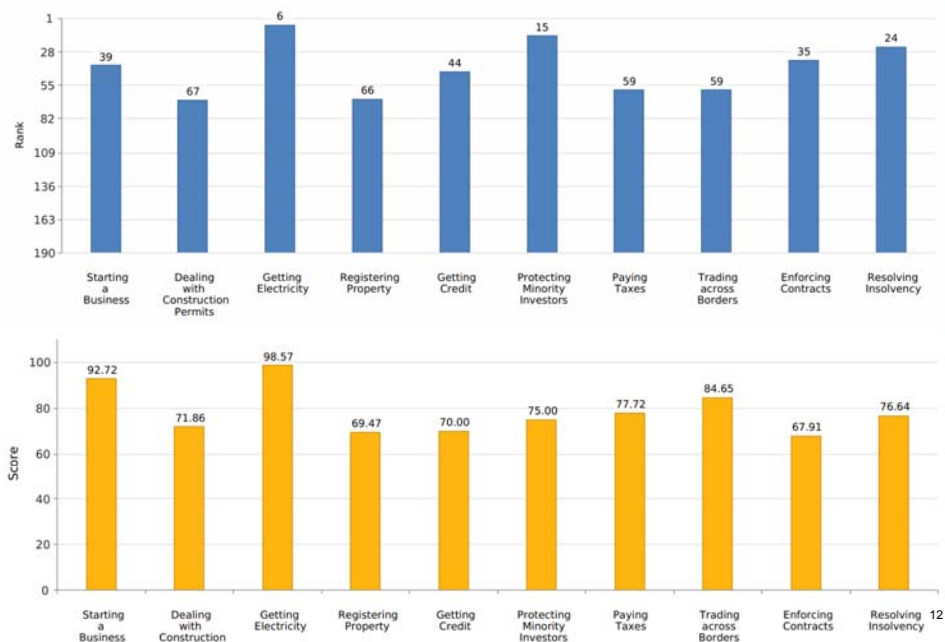
11

© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

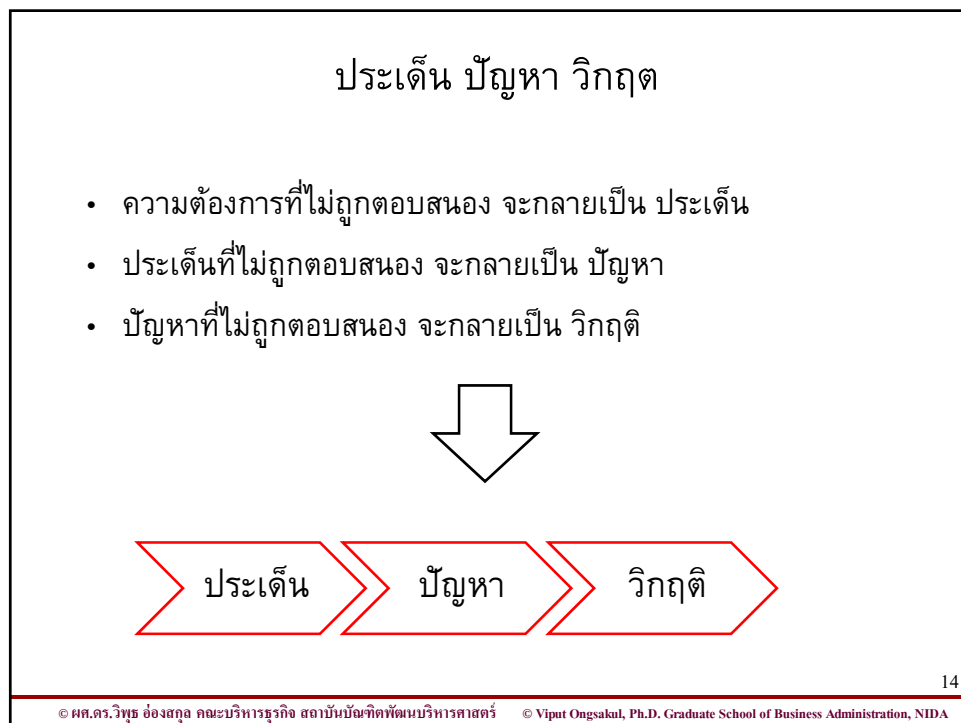
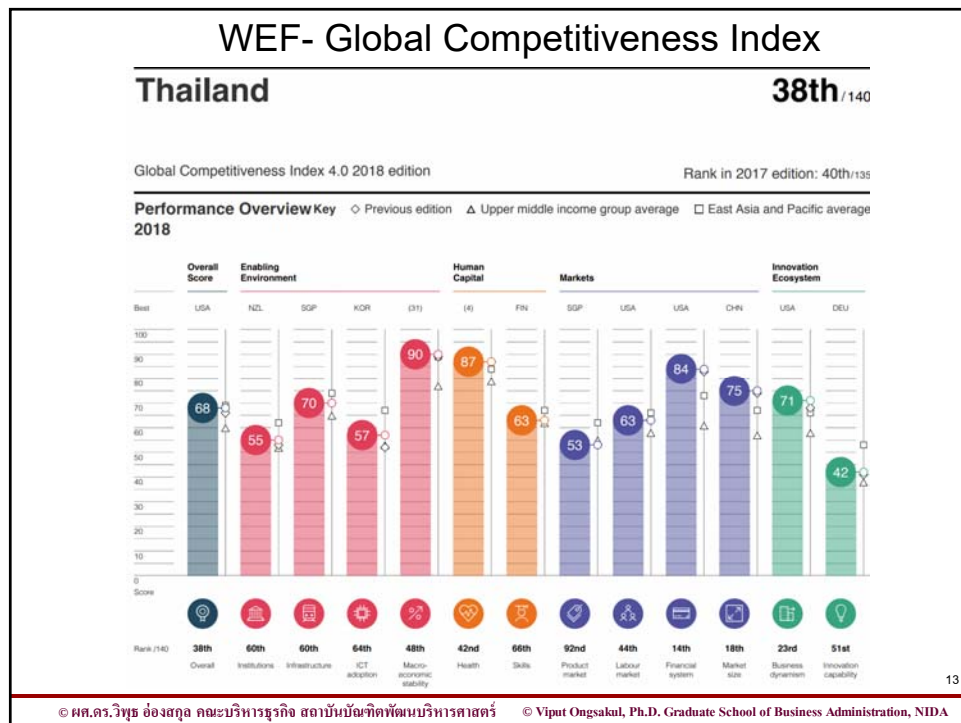
© Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

Rankings on Doing Business topics - Thailand

World Bank-Ease of Doing Business

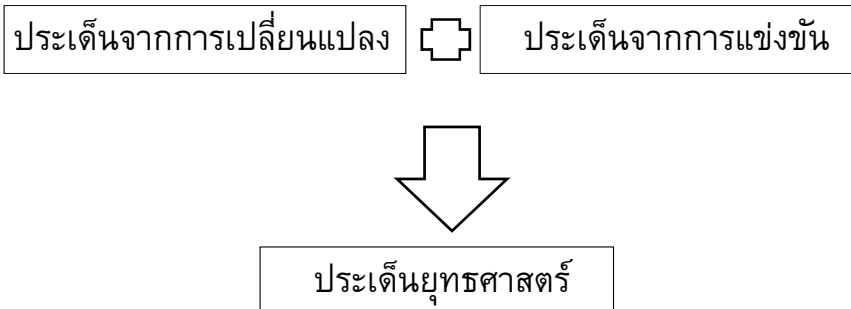


12



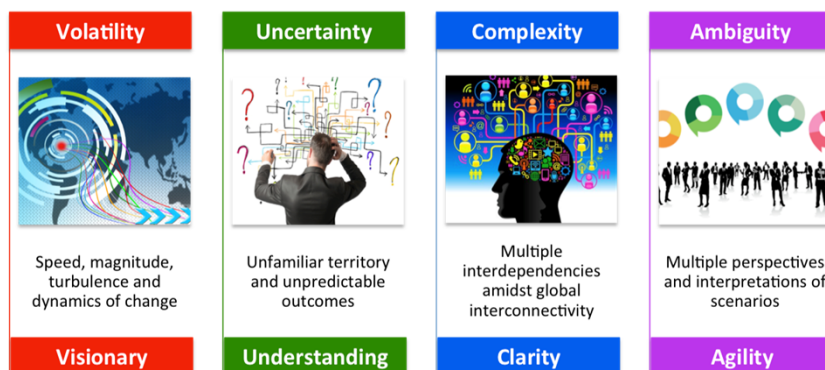
ประเด็นความต้องการของลูกค้า/ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ประเด็นความต้องการของลูกค้า/ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



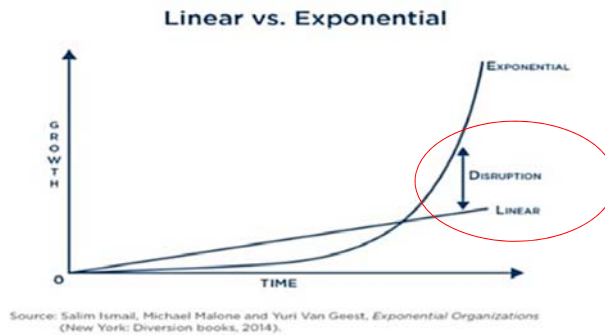
15

VUCA World



16

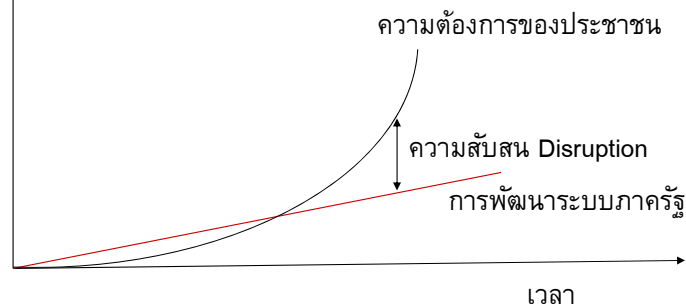
การเปลี่ยนแปลงลักษณะ Linear & Exponential และการเกิดDisruption



17

© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ © Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

อัตราการเปลี่ยนแปลง



ความต้องการของประชาชน
Age of Now-เดี๋ยวนี้
Age of Distraction-สับสน
Age of Choice-ต้องการทางเลือก

เร็ว ฟรี เยอะ ≠ ช่าง ก ห่วย

18

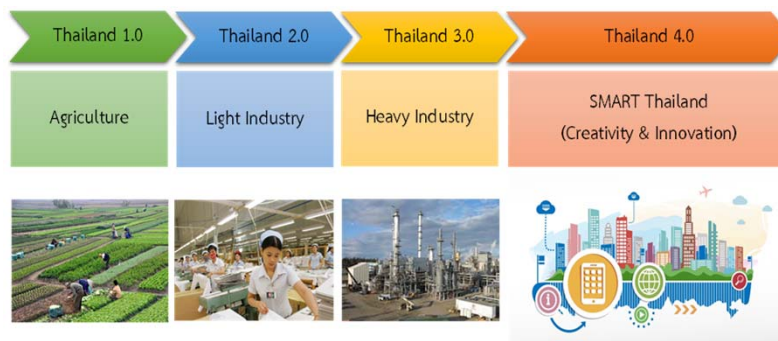
© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ © Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

การขับเคลื่อน 7 วาระปฏิรูปเพื่อปรับเปลี่ยนสู่ระบบราชการ 4.0



19

การพัฒนาสู่ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)



20

ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0
ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่
เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ
และเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง
(Credible and Trusted Government)



ผศ.ดร.วิฑูรย์ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

© Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

21

ระบบราชการ 4.0



ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

- ระบบราชการที่เปิดเผย โปร่งใสในการทำงาน
- บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการได้
- มีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน
- สามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้
- เปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วม
- ทำงานร่วมกันแบบประสานพลังประชารัฐ



ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

- เน้นการทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า
- มุ่งเน้นแก้ไขปัญหา/ตอบสนองความต้องการของประชาชน
- นำข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่มาใช้ในการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน



ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

- มีการทำงานเชิงรุก เตรียมการล่วงหน้า
- มีการสร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม เพื่อสร้างคุณค่า
- สามารถตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา
- เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ปรับตัวเข้าสู่ความเป็นสำนักงานสมัยใหม่
- ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กร ต่อการปฏิบัติราชการได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

ระบบราชการ 4.0



ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:



Collaboration

การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่น ๆ



Innovation

การสร้างนวัตกรรม



Digitalization

การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

22

© ผศ.ดร.วิฑูรย์ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

© Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการสู่ระบบราชการ 4.0



สานพลังทุกส่วน (Collaboration)

- ปรับความคิดจากการให้ความร่วมมือไปสู่การทำงานร่วมกัน ระดมความคิดและนำทรัพยากรทุกชนิดมาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน
- ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ไขปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น (coordination, cooperation, collaborate, leading to solution for complex problem)



สร้างนวัตกรรม (Innovation)

- คิดค้นวิธีการ/รูปแบบใหม่ ๆ ในการทำงาน/ให้บริการประชาชน และนำเสนอ นโยบายสาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีคุณภาพ
- เช่น new solution, big impact, government lab, design thinking, empathize, ideas and prototype



ปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization)

- นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างประสิทธิภาพและแก้ปัญหา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- เริ่มตั้งแต่การรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล การเข้าถึง การบริการ การสื่อสาร และการลดต้นทุน
- เช่น cloud, smart phone, realtime, big data, 24 hr. service and efficiency

คุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ ของระบบราชการ 4.0



1. ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เพื่อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้



2. ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ดอนสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า



3. แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเปิดเสรีในจุดเดียว



4. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน



5. ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัว รองรับภาระงานที่หนักหนาและในลักษณะเครือข่าย



6. ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ดอนสนองต่อการคาดการณ์ในเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและในระดับปฏิบัติการ



7. เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้



8. ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้ของความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง



9. บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์กรที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี



10. ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุก รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

องค์กร

- องค์กร **ดำรง** อยู่เพื่อ**ตอบสนอง** ความต้องการของประชาชน/ลูกค้า และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การตอบสนองถือเป็นการส่งมอบ **คุณค่า** ให้กับ ประชาชน/ลูกค้า และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



25

องค์กรและสิ่งมีชีวิต

- การทดสอบ สิ่งมีชีวิต คือ การทดสอบว่า สิ่งนั้น ตอบสนอง ต่อสิ่งเร้า หรือไม่
- องค์กร เป็นสิ่งมีชีวิต???
- องค์กร ตอบสนอง ต่อ ความต้องการ ปัญหา การเปลี่ยนแปลง การแข่งขัน และสิ่งแวดล้อมที่อยู่ภายใต้ บริบทขององค์กร

26

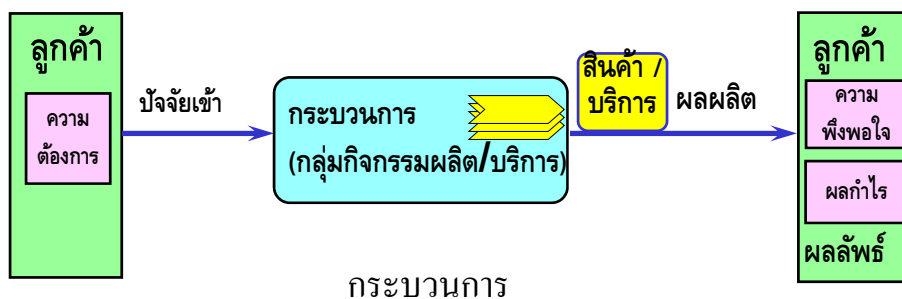
การตอบสนองความต้องการ

- การตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า ต้องทำ **กิจกรรมทางธุรกิจ** เพื่อตอบสนอง
- การทำกิจกรรมต้องมีการใช้**ทรัพยากร** ขององค์กร ย่อมเกิด **ต้นทุน**
 - Man, Machine, Money, Material
- การตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้าง **ความเต็มใจจ่าย** (Willingness to Pay, WTP) ซึ่งทำให้เกิด**มูลค่าเพิ่ม** หรือ Value Added

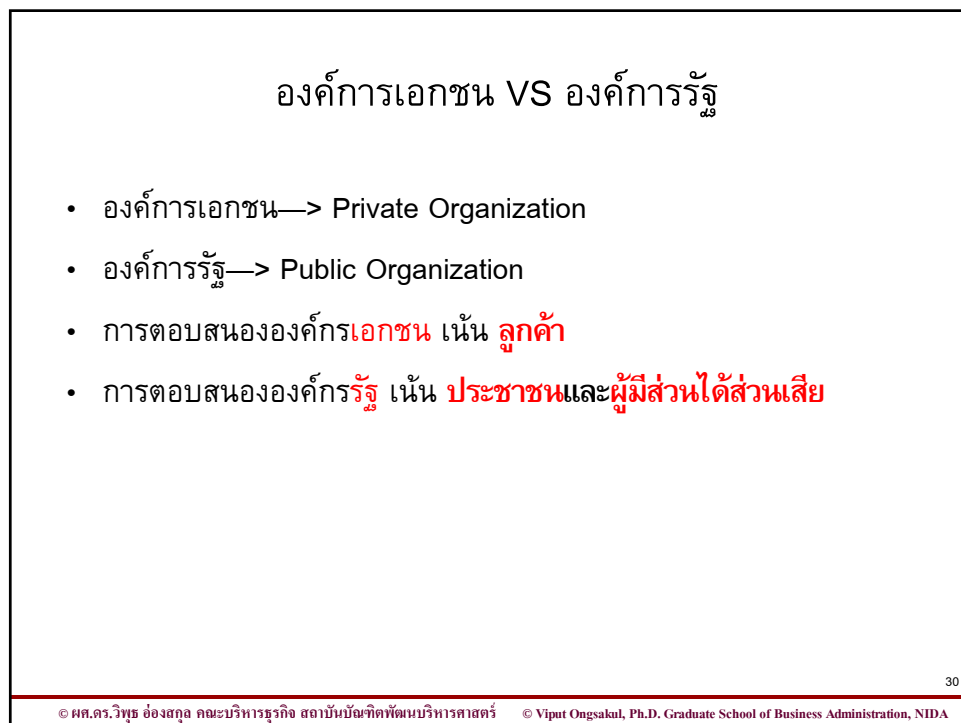
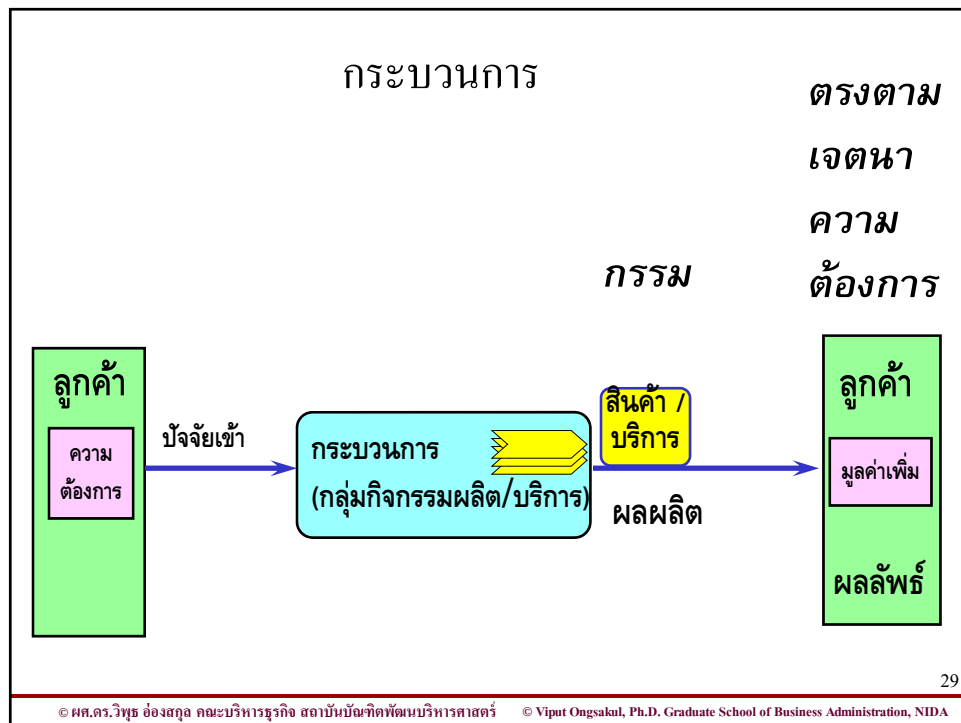
27

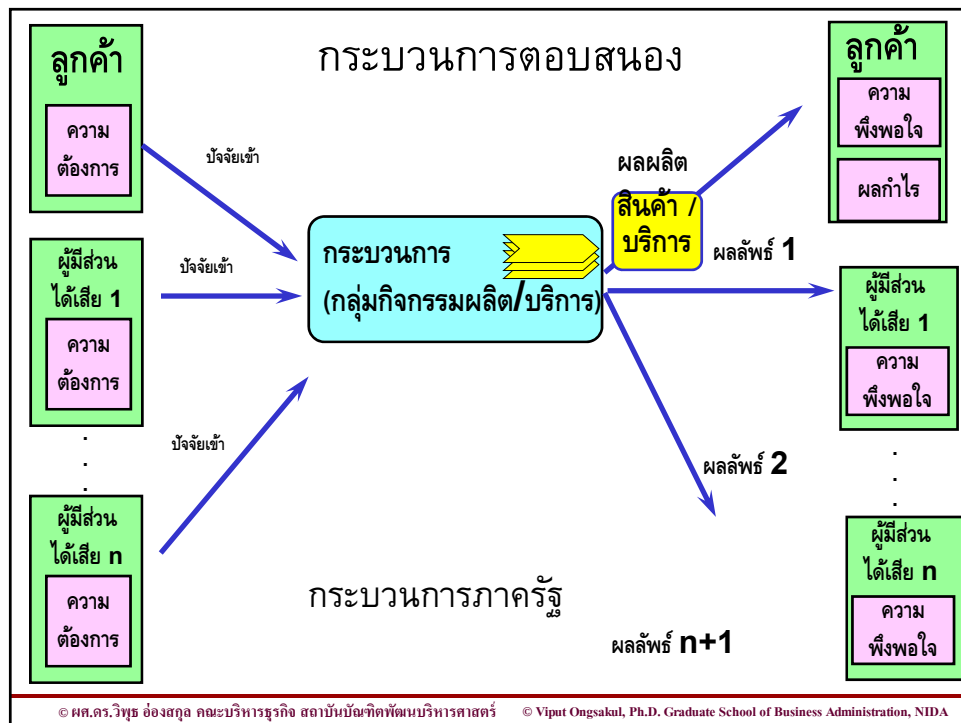
การตอบสนอง

- การ**ตอบสนอง** เป็นดำเนิน **กิจกรรม**ต่างๆเพื่อเปลี่ยน**ความต้องการ**ให้เป็น**ผลผลิตและผลลัพธ์**

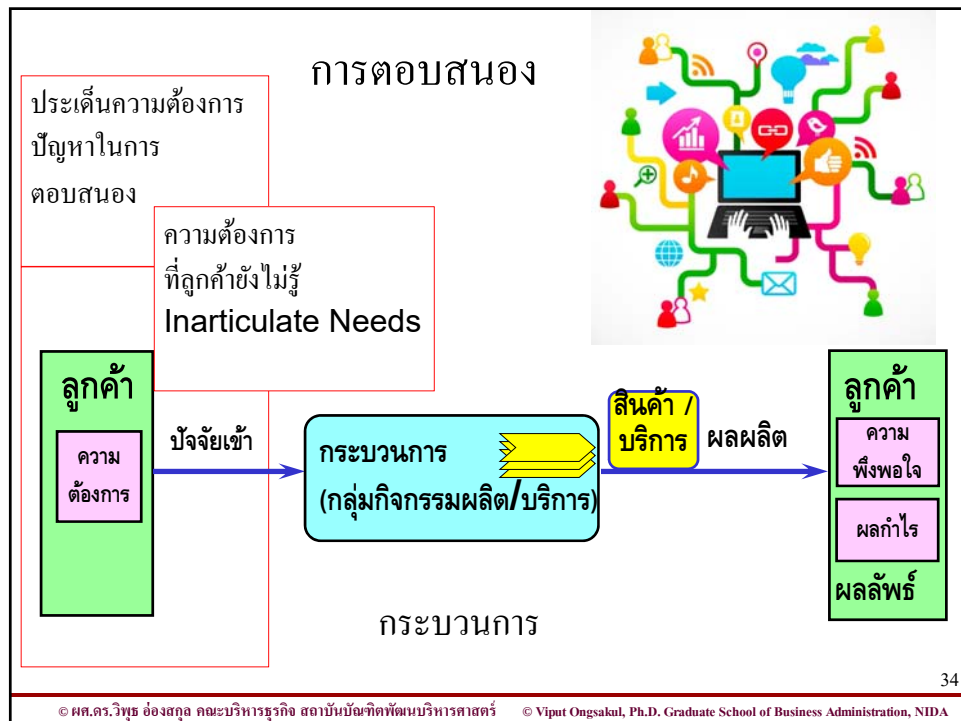
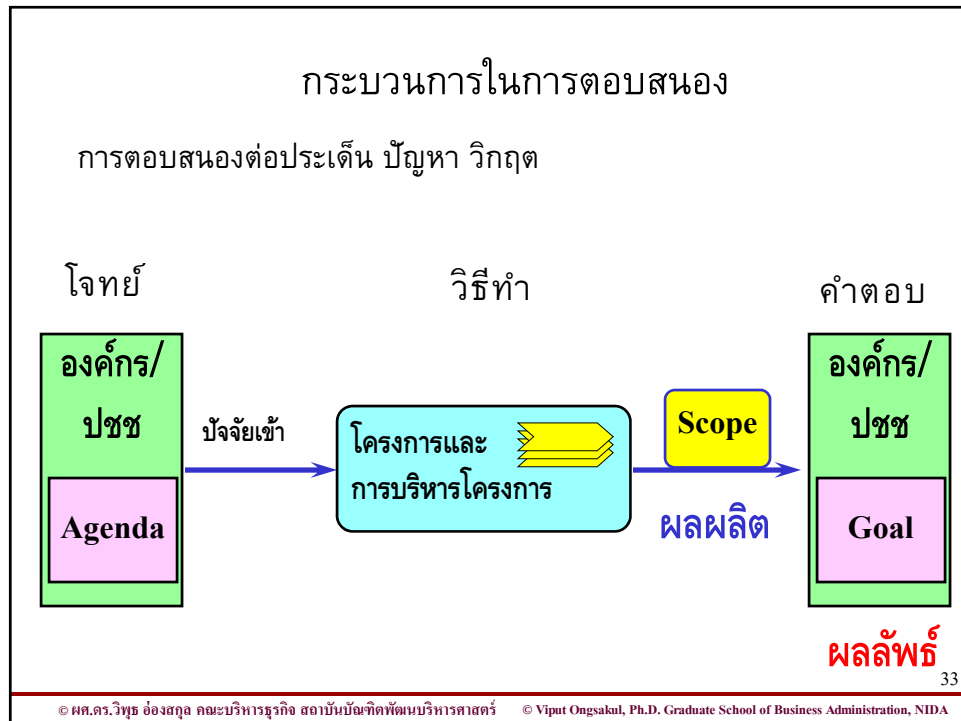


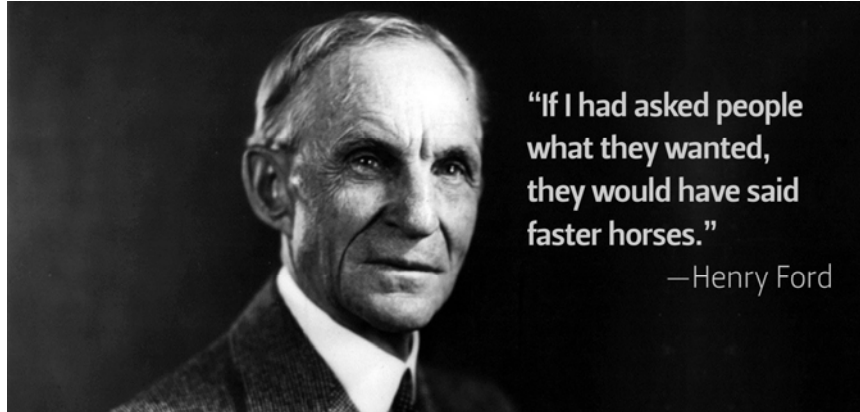
28



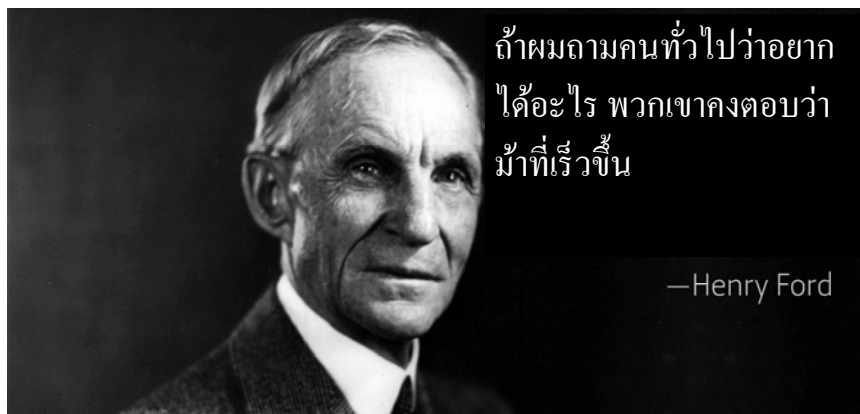


การค้นหาคำความต้องการใหม่ๆ





© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ © Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA



© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ © Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

แนวโน้มประเด็นความต้องการของลูกค้า ประชาชน

- ความรวดเร็ว
- ความถูกต้องสมบูรณ์
- การมีส่วนร่วม
- ความเป็นตัวตน

37



ระยะเวลาจัดส่งสินค้า

หมายเหตุ: ระยะเวลาไม่รวมวันหยุด

	น้ำหนักสินค้า (รวม)	ตรวจสอบสถานะทาง INTERNET	ระยะเวลา กทม.-ปริมณฑล	ระยะเวลา ต่างจังหวัด
 ไปรษณีย์ไทย พัสดุธรรมดา	ไม่จำกัด	✗	2-5 วัน	5-7 วัน
 ไปรษณีย์ไทย พัสดุลงทะเบียน	ไม่เกิน 2 กิโลกรัม	✓	2-5 วัน	5-7 วัน
 EMS	ไม่จำกัด	✓	1-2 วัน	2-3 วัน

POSTBOXS ©

ทั้งนี้ระยะเวลาการจัดส่งขึ้นอยู่กับการทำงานของแต่ละไปรษณีย์

38







วันนี้สั่งออนไลน์
ได้ทั่วประเทศ

฿ 1150
เมนู | โมโรโมฮัน | ชุดสุดคุ้ม | ตรวจสอบออเดอร์ | เกี่ยวกับ KFC

ใหม่! เลือกเมนูถูกใจ ให้เป็น Mix & Match

ชุดอาหารโปรสโตร์คู่กับ KFC

ชุดอาหาร A ราคา 79



ชุดอาหาร B ราคา 89



ชุดอาหาร C ราคา 99



85M สมาร์ท
มิคซ์ & แมทช์

ใหม่! แพคเกจเสริม
คุยฟรีข้ามวันข้ามคืน

คุยฟรี
ข้ามวัน
ข้ามคืน

คุยไม่อั้น 4 กลุ่ม - 5 โมงเย็น
ในเครือข่ายไอเอส
เพียง 249 บ.

☾ ★

"ม่่ากียะกั้งคีน"



☀

"จามเข้าทั้งวัน"



© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

© Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

ขั้นที่ 1 เลือกแพ็คเกจเริ่มต้น คุยได้ทุกเครือข่าย 24 ชม.

เลือกเบอร์ใหม่เริ่มต้นเพิ่มอีก 20% นาน 3 เดือน

200

200 นาที

240 นาที

300

300 นาที

360 นาที

400

400 นาที

480 นาที

600

600 นาที

720 นาที

800

800 นาที

960 นาที

ขั้นที่ 2 เลือกแพ็คเกจเสริมเพิ่มเติม

Smart Topping

☐ คุยไม่อั้น 24 ชม. 100 บ.	☐ คุยทุกเครือข่าย 100 บ.
☐ คุยฟรีกลางวัน 199 บ.	☐ คุยฟรีกลางวัน 100 บ.
☐ คุยฟรีข้ามวันข้ามคืน 249 บ.	☐ คุยฟรีวันอาทิตย์ 100 บ.
☐ คนเดียว นาทีละ 25 สต. 150 บ.	☐ คนเดียว คุยฟรี 20 ชม. 150 บ.
☐ 5 นาที นาทีละ 50 สต. 100 บ.	☐ 50 SMS 50 บ.
☐ 120 SMS 100 บ.	☐ 200 SMS 150 บ.
☐ ... 120 SMS 100 บ.	☐ ... 300 SMS 150 บ.

แพ็คเกจเสริม BlackBerry

☐ BlackBerry unlimited chat 149 บ.	☐ BlackBerry 200 นาที SMS 10 ข้อความ 300 บ.
☐ BlackBerry Chat + Facebook 300 บ.	☐ BlackBerry Social 249 บ.
☐ BlackBerry Chat+Facebook+Email 450 บ.	☐ BlackBerry Internet 200 MB 500 บ.
☐ BlackBerry Internet 300 MB 500 บ.	☐ BlackBerry Unlimited 100 นาที 100 บ.

© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

© Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

การจัดกลุ่มความต้องการตามประชากร

- อายุ 45 ปี ขึ้นไป Baby Boomer



- อายุ 30-45 ปี ขึ้นไป Gen X



- อายุ 15-30 ปี ขึ้นไป Gen Y

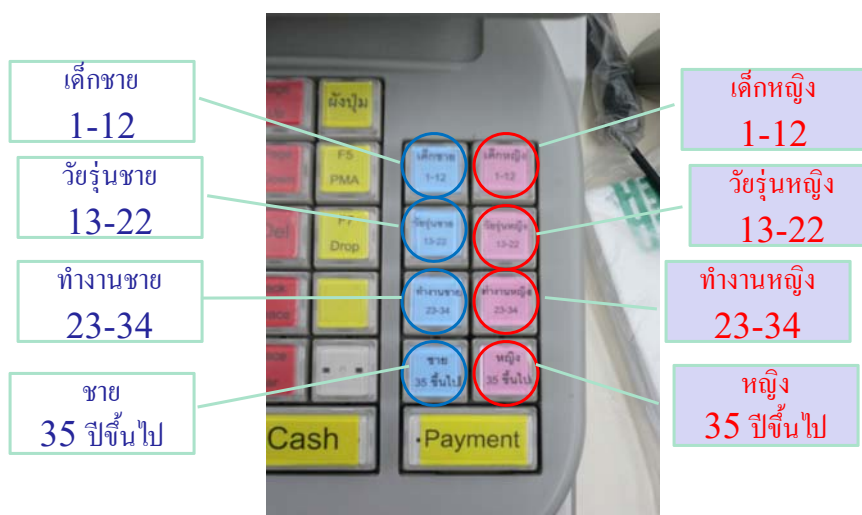


- ต่ำกว่า 15 ปี Gen M

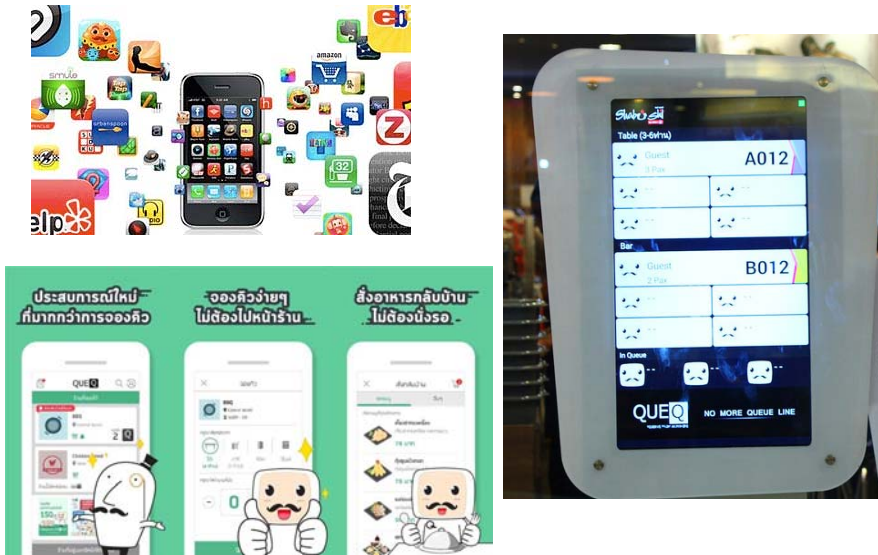


41

7-11 store



Digital Data Collection-Need of Customer

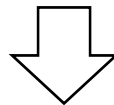


43

© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ © Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

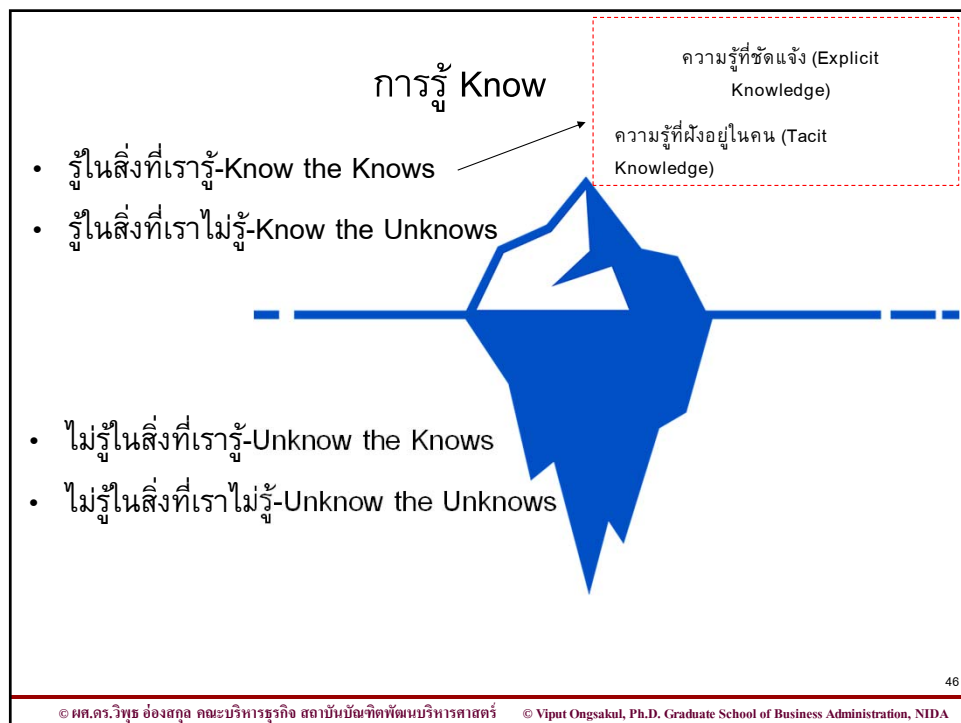
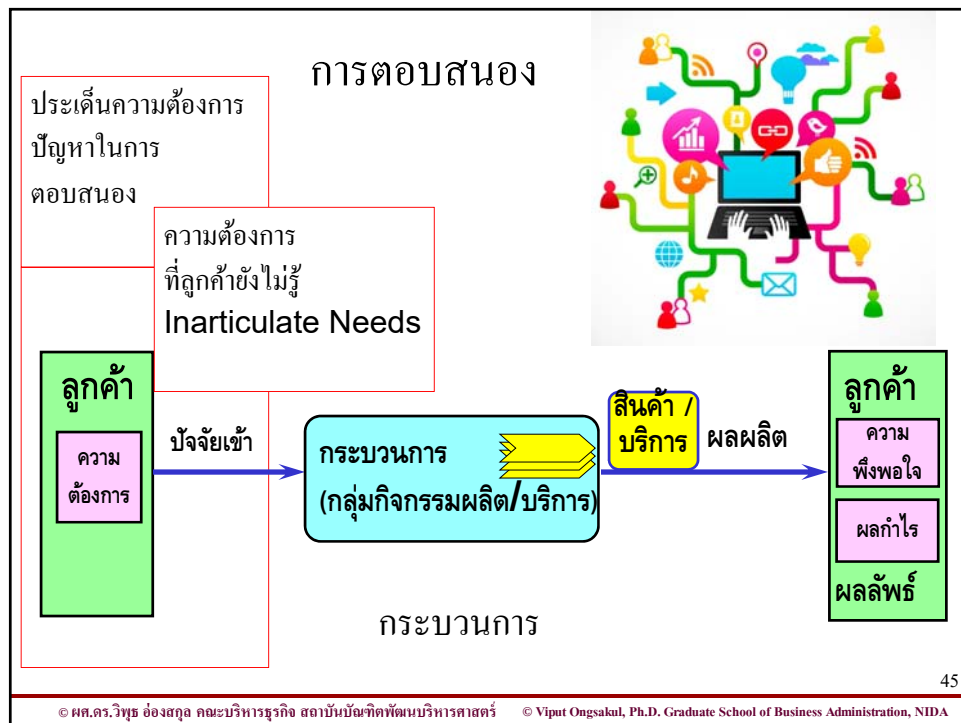
ความต้องการประชาชน

- ถ้าความต้องการของประชาชนไม่ถูกตอบสนอง
 - นำไปสู่การเกิด ประเด็น
 - ประเด็นเล็กๆหลายประเด็นจะนำไปสู่การเกิด ปัญหา
 - ปัญหาหลายๆปัญหาคงนำไปสู่การเกิด วิกฤติ



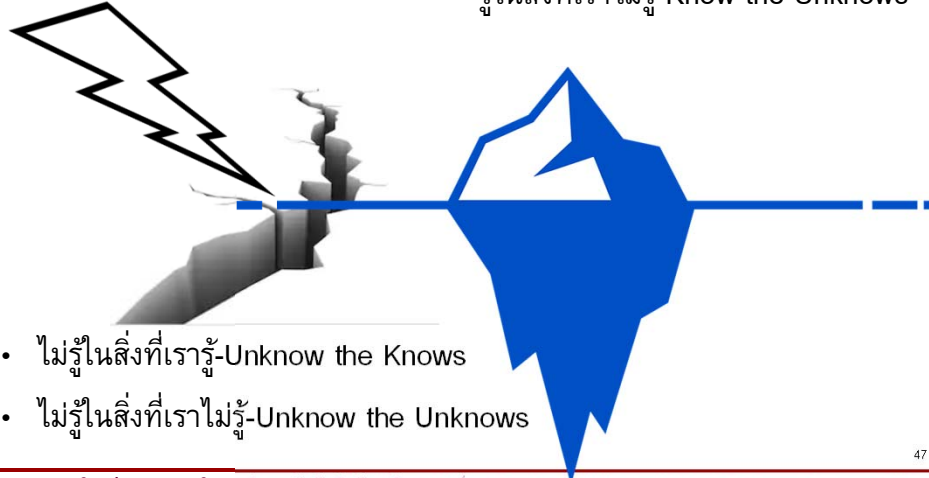
44

© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ © Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA



การรู้ Know

Disruptive Change



- รู้ในสิ่งที่เรารู้-Know the Knows
- รู้ในสิ่งที่เราไม่รู้-Know the Unknowns

- ไม่รู้ในสิ่งที่เรารู้-Unknow the Knows
- ไม่รู้ในสิ่งที่เราไม่รู้-Unknow the Unknowns

47



The greatest
**ENEMY OF
KNOWLEDGE**
is **NOT**
IGNORANCE,
it is the
**ILLUSION OF
KNOWLEDGE.**

48



ศัตรูที่สำคัญที่สุด
สำหรับความรู้
ไม่ใช่การละเลยที่
จะเรียนรู้ แต่คือ
ความรู้เดิมที่ยึด
ติด

49

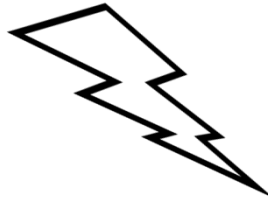
- รู้ในสิ่งที่เรารู้-Know the Knows

การรู้ Know

ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)

ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge)

Disruptive Change



ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)

ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge)

ความรู้เดิม ไม่ Valid

disruptive

50



ขอเชิญใจด้านอาหารและโภชนาการ



ข.ไข

กินพอดี...ให้ดีพอ

เหมาะสม...สมวัย



ทารกอายุ 6 เดือน
กินไข่วันละครึ่งฟอง



เด็ก 1 - 5 ปี
และเด็กวัยเรียน
วันละ 1 ฟอง



หญิงตั้งครรภ์
และหญิงให้นมบุตร
วันละ 1 ฟอง



วัยรุ่น
ผู้หญิงวัยทำงาน
วันละ 1 ฟอง



ผู้สูงอายุ สุขภาพดี
วันละ 1 ฟอง



ผู้ป่วย
เบาหวาน
ไขมันในเลือดสูง
ความดันโลหิตสูง
ไม่เกิน 3 ฟอง
ต่อสัปดาห์
หรือตามคำแนะนำของแพทย์

10

ประโยชน์ น้ำมัน มะพร้าว

1. ช่วยกระตุ้นการเผาผลาญไขมัน
2. ช่วยกระตุ้นการทำงานของสมอง
3. ช่วยให้การกระดูกแข็งแรง
4. ช่วยดูแลเส้นผมให้นุ่มเงางาม
5. ช่วยรักษาอาการผดผื่นคันผิวหนัง
6. กลั้วปากขจัดเชื้อโรคในลำคอ (OIL PULLING)
7. มีความสามารถในการเสริมภูมิคุ้มกัน
8. ไม่ก่อให้เกิดอนุมูลอิสระ
9. บำรุงผิวหนังและผิวพรรณ
10. เช็ดเครื่องสำอางสะอาดหมดจด



Source & Image: Google

<http://nutrition2.anamai.moph.go.th/>

51

© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

© Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

เชื่อใคร



บูทรีไฟฟ้า
มีอันตราย
น้อยกว่าบูทรีจริง
ถึง 95%



บูทรีไฟฟ้า
มีอันตราย
มากกว่าบูทรีจริง
10-15 เท่า

© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

52

© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

© Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA



53

© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ © Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

บุหรี่ไฟฟ้า หลังความหวั่น สุมุกแต่อันตราย

บุหรี่ไฟฟ้า หรือ ยาสูบอิเล็กทรอนิกส์
เป็นของที่มีต้นกำเนิดมาจากอเมริกา
ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับบุหรี่ธรรมดา
แต่ไม่มีส่วนผสมของยาสูบ

สารนิโคติน ทำให้
หลอดเลือดแข็งตัว
มากกว่าคนไม่สูบบุหรี่ **สี่ เท่า**

เพิ่มความเสี่ยง
ความดันโลหิตสูง

อันตรายไม่มากนักก็จริง

โรคทางเดินหายใจ
โรคหัวใจ
มะเร็งปอด

กฎหมายในประเทศไทย

บุหรี่ไฟฟ้าเป็นสินค้าต้องห้ามในการนำเข้า
ภายใต้พระราชบัญญัติ ควบคุมการนำเข้า
ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๕๖
ผู้ฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน ๕ ปี หรือ ๕ ปี
ปรับไม่เกิน ๕ ล้านบาท หรือทั้งจำคุกปรับ

Electronic Cigarettes

Vapor

Rechargeable Battery
Atomizer
Liquid, Nicotine Cartridge

- Tar Free
- Odorless
- Save \$\$\$
- Smoke Anywhere

Smoke

- Tar & Ashes
- Deadly Smoke
- Nasty Smell
- Cigarette Butts

REASONS WHY VAPING IS NOT AS BAD FOR YOU AS SMOKING TOBACCO

1 The evidence so far shows that e-cigarettes are far safer than smoking

3 Nicotine is addictive, but does not cause cancer

5 Tobacco is the biggest cause of preventable death in the UK

2 E-cigarettes contain nicotine but not cancer causing tobacco

4 There is no evidence that e-cigarettes harm bystanders

Over 100,000 deaths per year

1 person = 10,000

LET'S BEAT CANCER SOONER cruk.org

CANCER RESEARCH UK

© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหาร



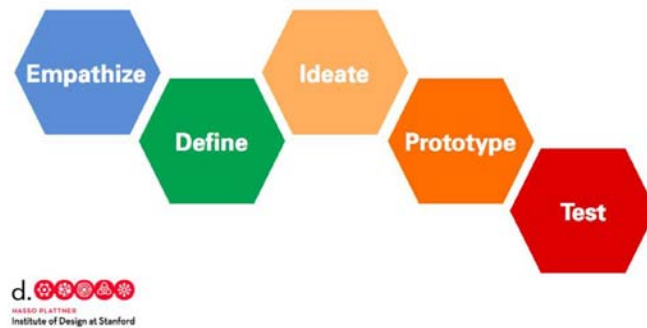
Learn Unlearn Relearn



- Unlearn คือการไม่ยึดติด ละทิ้งสิ่งที่เคยรู้มา-
เกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเรายอมเปิดรับมุมมองใหม่
- Unlearn เป็นกระบวนการในการรับมือกับ
การเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนที่
เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว
- Unlearn การปฏิเสธความเชื่อที่เคยยึดถือ
ปฏิบัติมาก่อนหน้านี้ หรือเลิกยึดติดกับทฤษฎี
ที่ใช้กันมายาวนาน

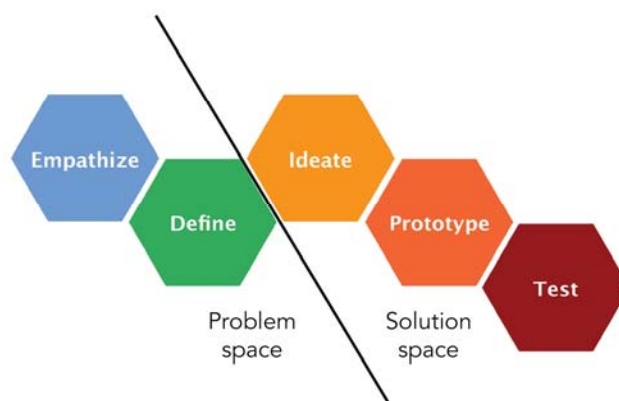
Relearn คือการเรียนรู้อีกครั้งในสิ่งที่รู้
แล้วด้วยมุมมองใหม่หรือมิติใหม่

Design Thinking Road Map

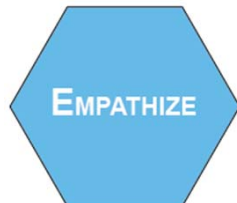


© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ © Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

Design Thinking Road Map



© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ © Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA



Observe in the user's environment สังเกต
สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

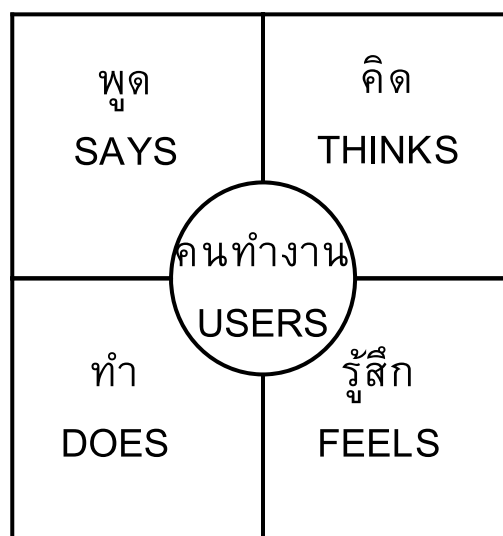
Engage with the users (through
interviews) เข้าไป คลุกคลีผ่านการพูดคุย
สัมภาษณ์

Immerse yourself with user's environment
ลองจินตนาการ ว่าเราเข้าไปอยู่ใน
สถานการณ์ดังกล่าว

*"By watching people you can capture physical
manifestations of their experiences, what they do and
say...the best solutions come out of the best insight
into human behavior," (Stanford d.School)*

Source: Stanford d.School

EMPATHY MAP

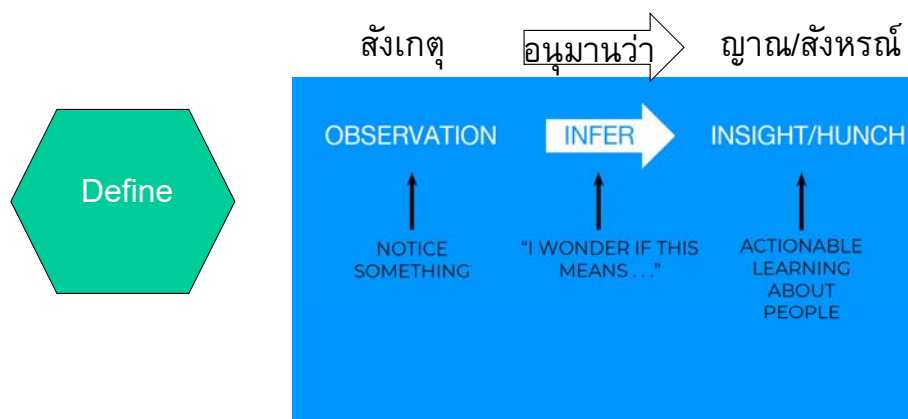


Making sense of interviews' data

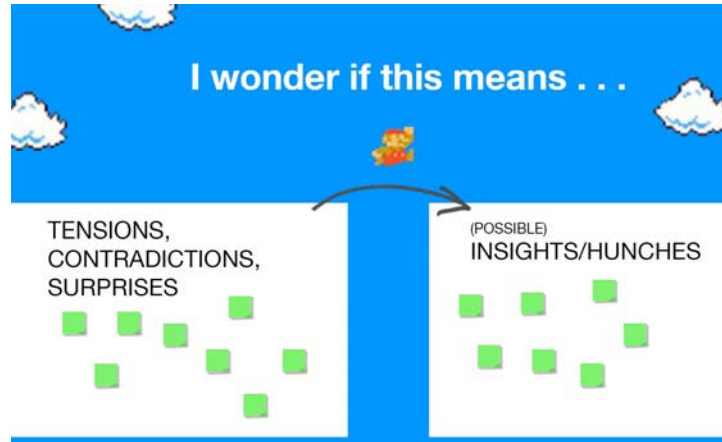


Source: Stanford d.School

Define



Source: Stanford d.School



Source: Stanford d.School

Doug Dietz

Innovation Architect
at General Electric
Healthcare Division





Jungle Adventure



(Before)

“The Nuclear Medicine room that was designed by GE is absolutely fantastic. That room is **exactly what a children's hospital should look like**. It is the epitome of what a pediatric imaging room should be, with all of the **lights, sounds, smells, and amazing decorations** on the walls, floor, and scanner. We are so excited and proud of this room in our department. In fact, the staff from several nursing units has expressed how jealous they are of what a **wonderful experience** this room will create for our patients and families.”

Dana Etzel-Hardman, MSN, MBA, RN, CPN,
Training and Education Specialist

Source: Stanford d.School

© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

© Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA



Pirate Island

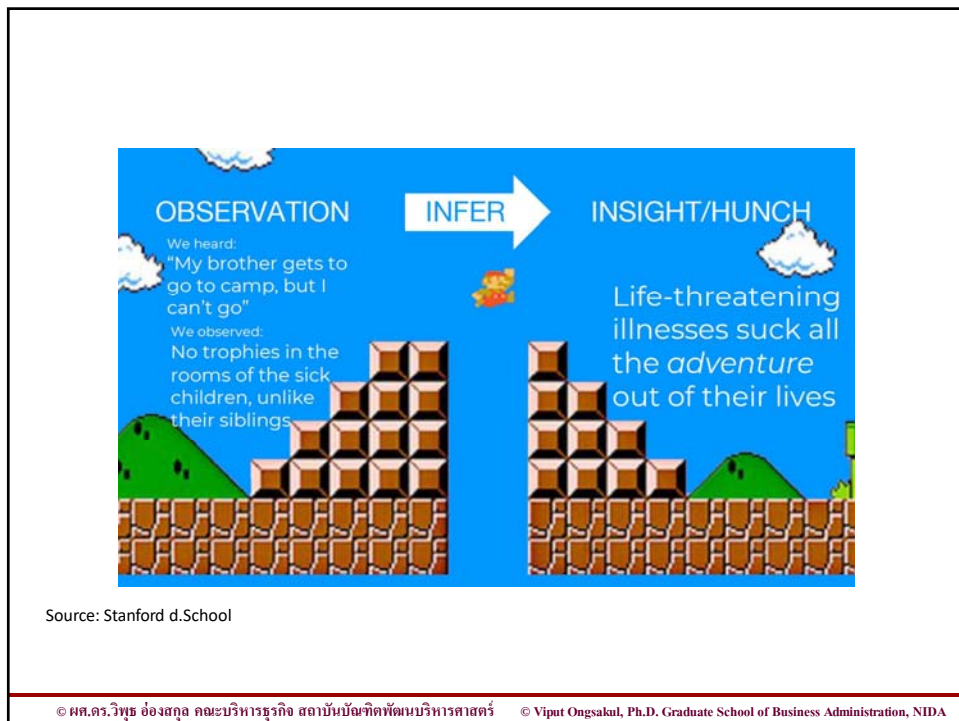
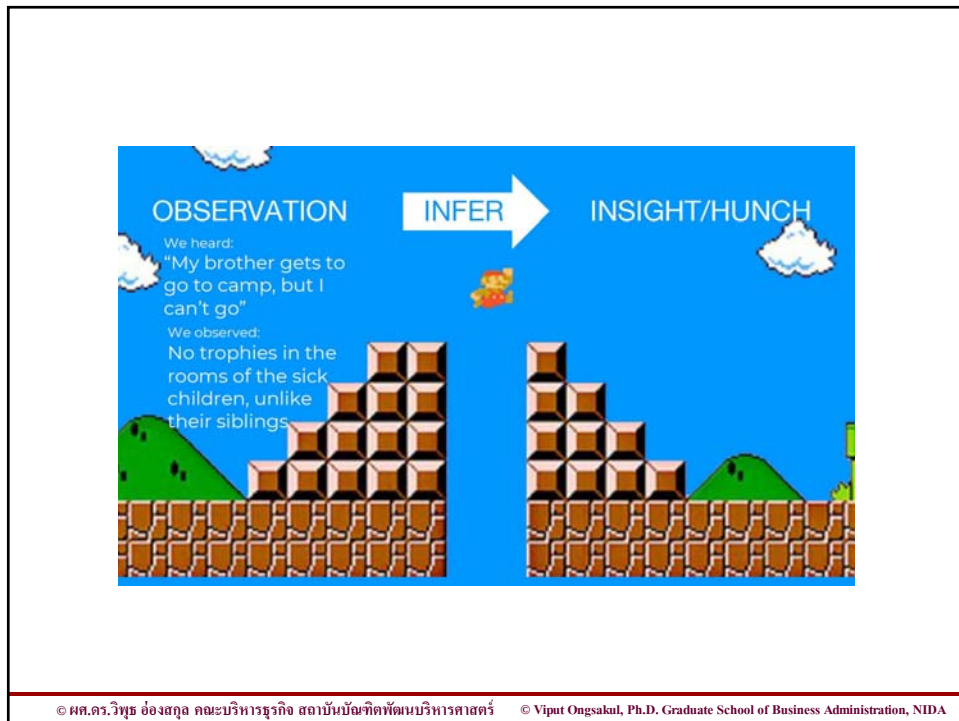


“Can we come back tomorrow?”
Actual patient, age 6

Source: Stanford d.School

© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

© Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA



นวัตกรรม

69

นวัตกรรมภาครัฐในอดีต

- เกณฑ์รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน
- นวัตกรรมการให้บริการ
 - การสร้างสรรค์งานบริการใหม่
 - การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่
 - การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ และ
 - การเพิ่มคุณลักษณะใหม่โดยเน้นการทำงานเชิงรุก



70

นวัตกรรมภาครัฐในอดีต

- เทศบาลนครขอนแก่น : Book Bike ห้องสมุดเคลื่อนที่สู่ชุมชน
- สำนักงานประกันสังคม: การรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคมในกรณี คลอดบุตรและสงเคราะห์บุตร
- เทศบาลนครขอนแก่น : โครงการเทศบาลเล็กในเทศบาลใหญ่
- กรมการขนส่งทางบก: การรับชำระภาษีรถยนต์



71



นิยาม นวัตกรรมภาคเอกชน

นวัตกรรม (Innovation)

หมายถึง การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการทำงาน รูปแบบธุรกิจ (Business Model) ที่เคยมีใครทำมาก่อน (Breakthrough Innovation) อาจจะไม่เคยมีใครทำมาก่อน แต่เคยมีใครทำอยู่แล้ว (Incremental Innovation) โดยการใช้ความรู้ หรือเป็นสิ่งที่ใหม่ที่มีการทำแล้ว แต่เคยมีใครทำอยู่แล้ว (Incremental Innovation) โดยการใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ เทคโนโลยี และการจัดการ หมายความว่า การส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ที่สัมฤทธิ์ผลและเป็นประโยชน์

"Innovation ของเดี๋ยวนี"

ในปัจจุบันคำว่านวัตกรรม (Innovation) ไม่ใช่ว่าจะหมายถึงสิ่งใหม่เท่านั้น แต่รวมถึงไปถึงกระบวนการทางธุรกิจ การคิด และวิธีการทำงานแบบสร้างสรรค์ และวิธีการทำงานแบบสร้างสรรค์ ซึ่งช่วยให้เราสามารถคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ได้ ซึ่งช่วยให้เราสามารถคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ได้ ซึ่งช่วยให้เราสามารถคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ได้

“ไม่ใช่แค่ invention แต่รวมถึงบรรยาการ วิธีการคิด และ วิธีการทำงานแบบสร้างสรรค์”

“สิ่งใหม่ที่ยังไม่เคยมีใครทำมาก่อน (Breakthrough Innovation)

หรือ สิ่งใหม่ที่มีการทำแล้วแต่ เรายังไม่ทำ (Incremental Innovation)”





POWER OF INNOVATION AWARD



3 คุณภาพประกาศผล POWER OF INNO AWARD วันละหนึ่งชนะเลิศ 1 ล้านบาท

รอบสุดท้ายรางวัล Power of Innovation จัดขึ้นทุกปีโดยเมื่อ 19 และ 22 ธันวาคมที่ผ่านมา ทั้ง 11 ทีมจากทุกธุรกิจได้นำเสนอผลงานต่อคณะกรรมการไปแล้ว งานนี้กรรมการอีกกลุ่มคือผู้ชนะและเฝ้าดูกัน เพื่อหาผู้ชนะเลิศทั้ง 11 ผลงาน อินโนนิวส์จึงตามไปเกาะเบื้องหน้า สัมภาษณ์และสัมภาษณ์รอบ พร้อมเชิญนักงานทุกคนร่วมลุ้นกันชนะเลิศที่ 1 รับรางวัล 1 ล้านบาท วันที่ 3 กุมภาพันธ์นี้ที่โรงแรมเมืองทองธานี เตรียมพร้อมประกาศผลให้รู้ทั่วกันทาง SMS



nal, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

วัฒนธรรมนวัตกรรม

หมายถึง วัฒนธรรมที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในทางที่เป็นประโยชน์

โดยการสร้างบรรยากาศให้พนักงานทุกระดับ มีการคิดนอกกรอบ

เปิดใจรับฟังความคิดเห็น กล้าแสดงความคิดเห็น กล้ารับความเสี่ยงในการทดลองสิ่งใหม่ๆ

ส่งเสริมการพัฒนาตนเอง ไม่เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา รวมทั้งจัดให้มีการยกย่อง

และการให้รางวัล แก่พนักงานที่มีส่วนในการพัฒนานวัตกรรมอีกด้วย

5+3

ทุกคนสามารถช่วยผลักดันให้เครือข่ายของเรา
เป็นองค์กรที่ Innovative ได้ โดยการเปลี่ยนตัวเอง
ให้เป็น Innovative People ที่เป็น

คนกล้า 5 ประการ คือ

- +กล้าเปิดใจรับฟัง
- +กล้าคิดนอกกรอบ
- +กล้าพูดกล้าทำ
- +กล้าเสี่ยงกล้าริเริ่ม
- +กล้าเรียนไปรู้

สำหรับผู้บริหาร ต้องเพิ่มความเป็น
Innovative Leader

ผู้นำ 3 ประการ คือ

- +นำการเปลี่ยนแปลง
- +สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง
- +บริหารการเปลี่ยนแปลงด้วยการทำเป็นแบบอย่าง



Inno-People (คนกล้า 5 ประการ)

กล้าเปิดใจรับฟัง (Open Minded)

รับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้อื่นด้วยความเต็มใจ แสดงความคิดเห็นของตนเอง
และยินดีปฏิบัติตามความคิดเห็นของผู้อื่นที่ดีกว่าความคิดเห็นของตนเอง

- ยินดีรับฟังและทำความเข้าใจกับความคิดเห็นที่แตกต่างกับความคิดของตนเอง
- เปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของตนไปตามความคิดที่ดีกว่าได้โดยไม่กลัวเสียหน้า
- ไม่ทับถมความล้มเหลว แต่เรียนรู้และยกย่อง ถ้าสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ได้ในอนาคต

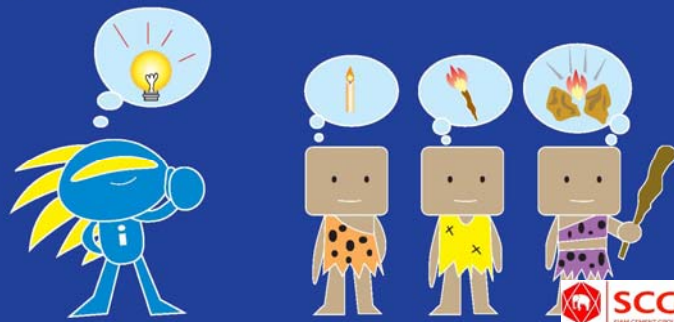


Inno-People (คนกล้า 5 ประการ)

กล้าคิดนอกกรอบ (Thinking out of the Box)

กล้าคิดนอกกรอบ คิดในสิ่งที่ต่างจากกรอบความคิดเดิม ๆ หรือลึกซึ้งกว่าเดิม
ได้อย่างรวดเร็ว สามารถนำความคิดไปปฏิบัติ ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
ที่ไม่เคยพบมาก่อนได้อย่างฉับพลัน

- คิดสิ่งที่แตกต่างออกไปจากเดิม ซึ่งสามารถนำมาปฏิบัติได้
- แก้ไขปัญหาหรือพัฒนาสิ่งที่มีอยู่เดิมได้อย่างสร้างสรรค์
- นำแนวความคิดสร้างสรรค์สู่การปฏิบัติจริงเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ได้



Inno-People (คนกล้า 5 ประการ)

กล้าพูดกล้าทำ (Assertive)

กล้าคิด กล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากคนหมู่มาก กล้าทำ กล้าแสดงออกในสิ่งที่เหมาะสม บนพื้นฐานของประโยชน์ส่วนรวม กล้าตัดสินใจ กล้าเสนอวิธีการทำงานและมุมมองต่างๆ ที่ทำให้งานบรรลุเป้าหมาย ส่งผลถึงตนเองและองค์กรโดยรวม

- แสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา ด้วยความมั่นใจและมีจุดยืน โดยไม่ละเมิดสิทธิในการคิดของผู้อื่น
- กล้าวิพากษ์แนวคิด (ไม่ใช่วิจารณ์คน) และกล้าตัดสินใจ
- เสนอแนวทางหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ ทั้งในงานที่รับผิดชอบและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง



Inno-People (คนกล้า 5 ประการ)

กล้าเสี่ยงกล้าริเริ่ม (Risk Taking)

กล้าริเริ่ม กล้าเสี่ยงทำในสิ่งใหม่ๆ บนพื้นฐานของข้อมูลที่มีอยู่ และให้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้การเสี่ยงบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งจะเกิดประโยชน์ทั้งกับองค์กรและตัวพนักงานเอง นำสิ่งที่เรียนมาปรับใช้จากความล้มเหลวในอดีต มาประกอบการวิเคราะห์ตัดสินใจอย่างสมเหตุสมผล

- แสวงหาโอกาสในการทำสิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทายอยู่เสมอ
- วิเคราะห์โอกาส หรือประเมินผลได้ผลเสียจากความเสี่ยง และกล้าลงมือทำภายหลังจากที่ประเมินความเสี่ยงแล้ว
- ลดความกลัวที่จะล้มเหลว หรือเรียนรู้จากข้อผิดพลาด เพื่อป้องกันและแสวงหาโอกาสต่อไป



Inno-People (คนกล้า 5 ประการ) กล้าเรียนรู้ (Eager to Learn)

แสวงหาความรู้ใหม่ๆ ไม่อายที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเองและทีมงานอยู่เสมอ สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดวิธีการทำงานหรือนวัตกรรมใหม่ๆ ตลอดจนพร้อมที่จะถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่น

- แสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเองหรือทีมงานอยู่เสมอๆ
- นำความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ หรือสร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน
- แบ่งปันความรู้ ความคิด เพื่อการพัฒนาต่อยอด หรือพัฒนาเพื่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งใหม่ๆ

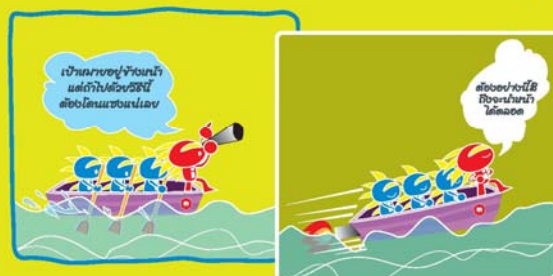


Inno-Leader (ผู้นำ 3 ประการ)

เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Lead Change through Vision & Values)

กำหนดวิสัยทัศน์ หรือทิศทางอนาคตของธุรกิจ หรือหน่วยงานอย่างชัดเจน สื่อสารและส่งเสริมให้ผู้ร่วมทีมมีความเข้าใจตรงกันว่า การเปลี่ยนแปลงจะช่วยให้องค์กรและพนักงานไปสู่จุดหมายที่ต้องการ และนำไปสู่การปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน

- เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในองค์กร
- กำหนดวิสัยทัศน์และทิศทาง การเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ชัดเจน
- ใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจถูกต้องตรงกันเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ และทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคตขององค์กร
- กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้วยการเข้าถึงพนักงานโดยตรง เปิดโอกาสให้เกิดการสื่อสารสองทางระหว่างผู้นำและพนักงาน



Inno-Leader (ผู้นำ 3 ประการ)

เป็นผู้สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Facilitate & Support Change)

กระตุ้นและสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งนำไปสู่สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน และสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมทีมแสดงความคิดเห็น และได้ทดลองทำสิ่งใหม่ๆ ภายในองค์กร

- สร้างบรรยากาศองค์กรแห่งนวัตกรรม โดยส่งเสริมให้คนกล้าคิด กล้าตัดสินใจ กล้าลงมือปฏิบัติ กล้ารับความผิดพลาด
- ส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ และบริหารกระบวนการนำความคิดสร้างสรรค์ไปทดลองปฏิบัติ เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ในองค์กร
- สนับสนุนทุกระบบเพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่ผลสำเร็จและเกิดสิ่งใหม่ๆ ในองค์กร



Inno-Leader (ผู้นำ 3 ประการ)

เป็นผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงด้วยการทำเป็นแบบอย่าง (Execute Change by being the Role Model)

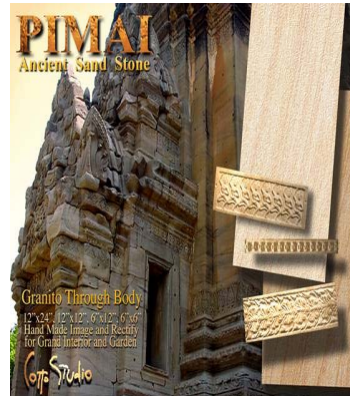
เป็นแบบอย่างของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร โดยการลงมือปฏิบัติให้เห็นจริง บริหารการเปลี่ยนแปลงให้บรรลุผล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนทำตัวให้เป็นแบบอย่างที่ดีกับพนักงานในองค์กร และยอมรับผลอันสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลง

- เป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคคลอื่น
- แสดงให้ทุกคนเห็นว่าตนเองพร้อมสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
- อดทนและควบคุมอารมณ์ต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลง



Some of SCG Innovation

... new rule for competition in ceramics business was defined
- It's Design, not Price that matters -



© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

© Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA

SCG Case: Concrete business

CPAC

Redesign the delivery tools

- Changing customers' perception:
- CPAC is serious about delivery of small orders
- Eliminating the constraints of the typical truck to serve every customer (*unable to go into small city lanes*)



© ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

© Viput Ongsakul, Ph.D. Graduate School of Business Administration, NIDA



นวัตกรรมกับการสร้างมูลค่าเพิ่ม

- ในการสร้างมูลค่าเพิ่มในปัจจุบัน ต้องอาศัย **นวัตกรรม**
- ในการสร้าง คุณค่า ที่เป็นนวัตกรรม เกิดขึ้น จากการเปลี่ยนแปลง **วิธีการที่ทำ** (how) ไม่ใช่ **สิ่งที่ทำ** (what)



นำไปสู่การเกิดมิติการแข่งขันใหม่ๆ หรือ นวัตกรรม

นวัตกรรมหรือ Innovation

- ภาครัฐจะคงต้อง ตอบสนอง ต่อ ความต้องการ ปัญหา การเปลี่ยนแปลง ของประชาชน ทั้งมิติของ สังคม เศรษฐกิจ และ ความมั่นคง
- เราไม่ได้เปลี่ยน “What we do” แต่ เปลี่ยน “How we do”
- นวัตกรรม คือ การเปลี่ยนแปลง ที่ How

87

ตัวอย่าง นวัตกรรม ของ Nespresso



ยังคงขาย “กาแฟ” แต่
เปลี่ยนแปลง “วิธีการ” นำเสนอ
คุณค่า ให้สอดคล้องกับ บริบท
ของความต้องการที่
เปลี่ยนแปลงไป



ผลคือ ขาย จาก ซองละ 10
บาทเป็น คอปซูลละ 29 บาท
มูลค่าเพิ่มขึ้น 3 เท่า

นวัตกรรม เกิดจากการตั้งคำถาม

ผู้ก่อตั้ง **Wright**

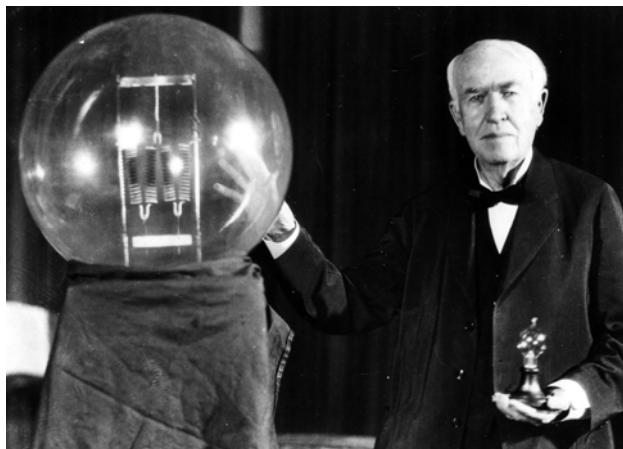


คำถาม: ทำไม นกบินบนท้องฟ้าได้? สังเกต: นกมีปีก

89

นวัตกรรม เกิดจากการตั้งคำถาม

Edison



คำถาม
กลางคืนสามารถสว่าง
เหมือนกลางวันได้มั๊ย?

สังเกต
ความร้อนกับแสงสว่าง
อยู่คู่กัน

90

นวัตกรรม เกิดจากการตั้งคำถาม

Henry Ford



คำถาม: รถยนต์สำหรับคนรวย คนจนมีรถได้มั้ย? สังเกต: โรงงานสบู

แนวคิดในการออกแบบนวัตกรรม

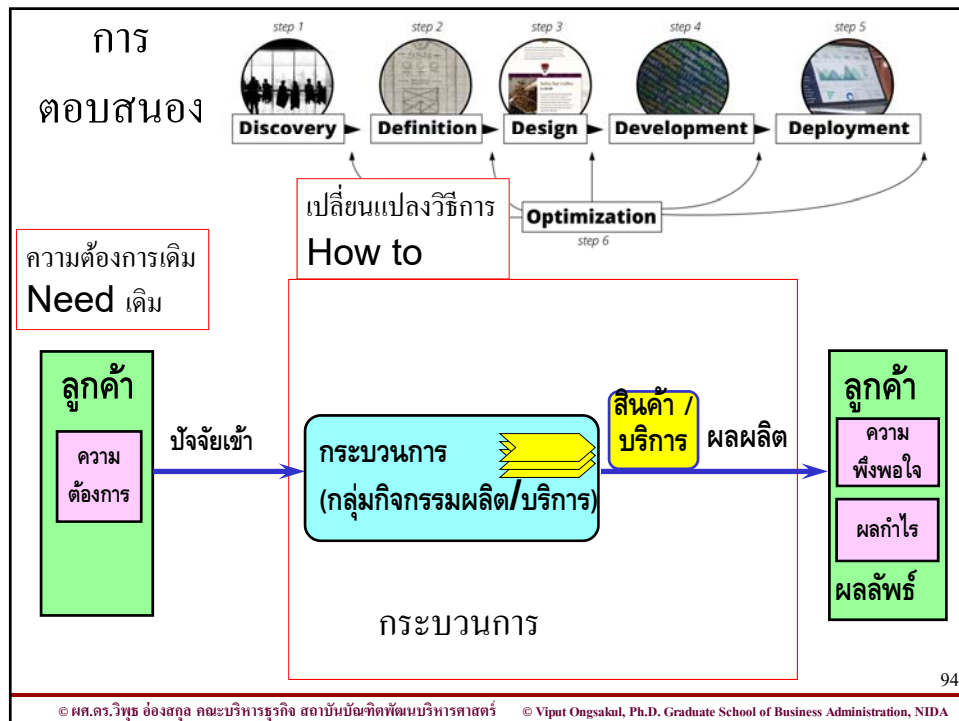


การคิดในเชิงตรรกะแล้วสามารถไปถึงนวัตกรรม
คือ 1 ใน 50 ล้าน

ตัวอย่าง เกมส์จับคู่

- ทหาร
- พ่อครัว
- ครู
- ช่างก่อสร้าง
- ตะหลิว
- ปืน
- ค้อน
- ขอล็ก

93



Work Flow

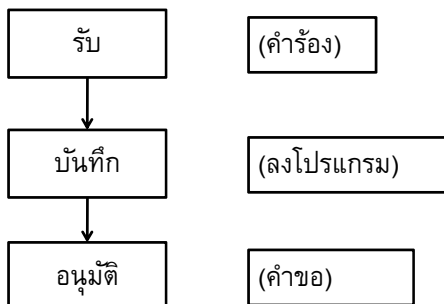
- ใช้การเขียนด้วย คำ กิริยา



95

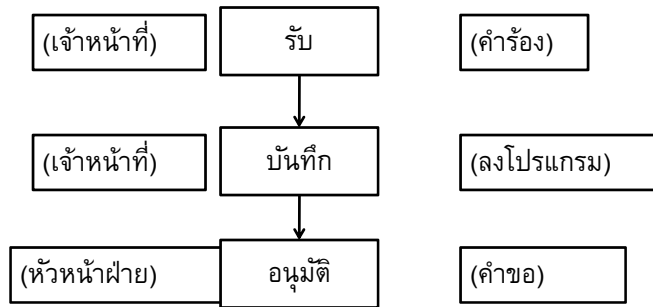
การเขียน Flowchart

1. เริ่มต้นด้วยคำกิริยา (ทำอะไร)



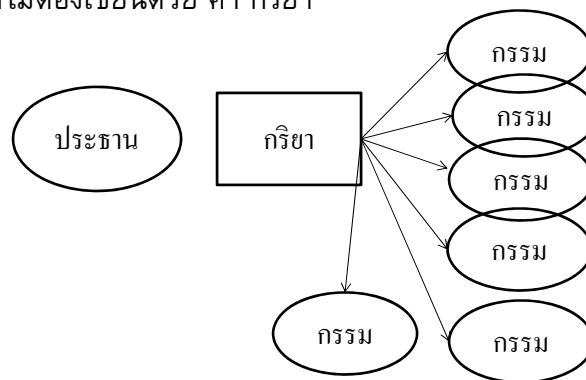
การเขียน Flowchart

2. เติมรายละเอียด : ใคร / ทำที่ไหน / ทำเมื่อไหร่ / ทำอย่างไร



Work Flow

- ทำไมต้องเขียนด้วย คำ กิจกรรม



- กรรมคือ กรณีเช่น กรณีเร่งด่วน ใช้จ่ายเงินสด บัตรเครดิต

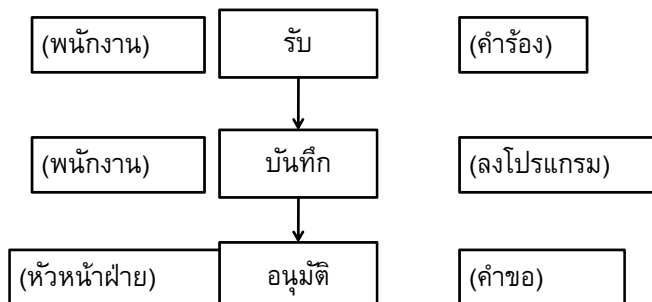
Work Flow

- การเขียน ควรเป็นคำกริยาใหญ่ เช่น พิจารณา อนุมัติ อนุญาต ตรวจสอบ บันทึก ให้ความเห็น แก้ไข ดำเนินการ เป็นต้น
- ไม่ควรใช้คำกริยา เล็ก เช่น รับ ส่ง ลง ขึ้น ดู ให้ ยื่น จับ ปรับ แก้

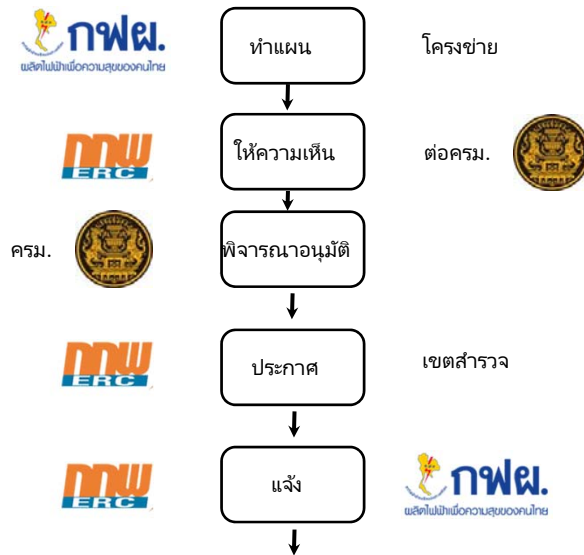
99

การเขียน Flowchart

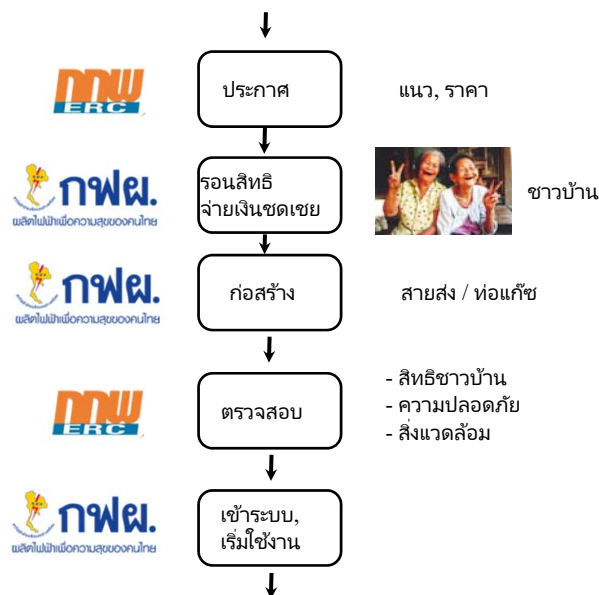
2. เติมรายละเอียด : ใคร / ทำที่ไหน / ทำเมื่อไหร่ / ทำอย่างไร



Transmission & Distribution



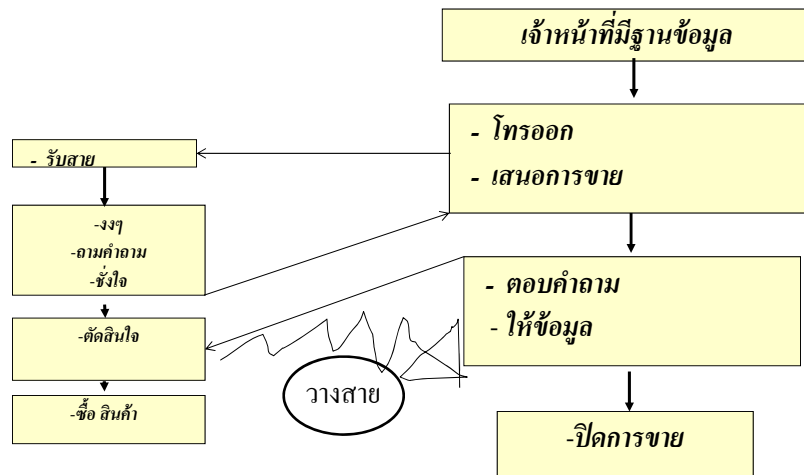
Transmission & Distribution



- ใช้การเขียนด้วย คำ กิริยา
- เรียงคำกริยาให้เกิด การไหลหรือ flow โดยไม่จำเป็นต้องเป็นคำกริยาใหญ่ แต่เป็น คำกริยาที่เกิดขึ้นจริงกับลูกค้า

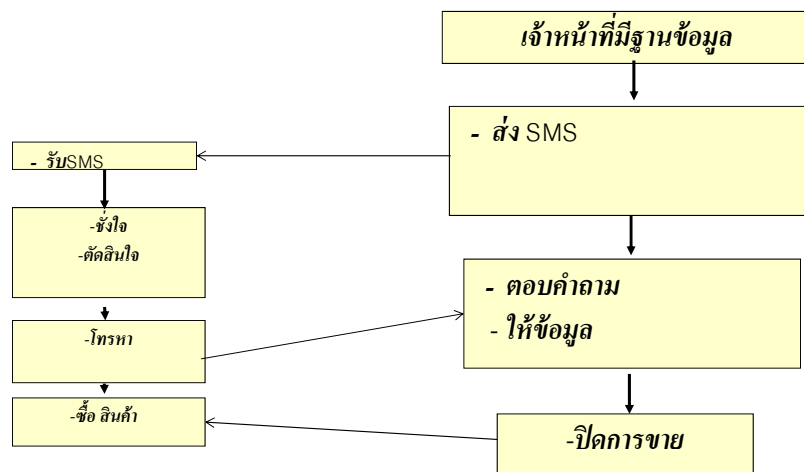
• เช่น ยี่ นั รับ รอ รอ รอ รอ รอ รอ รอ เป็นต้น

Call Center Outbound



105

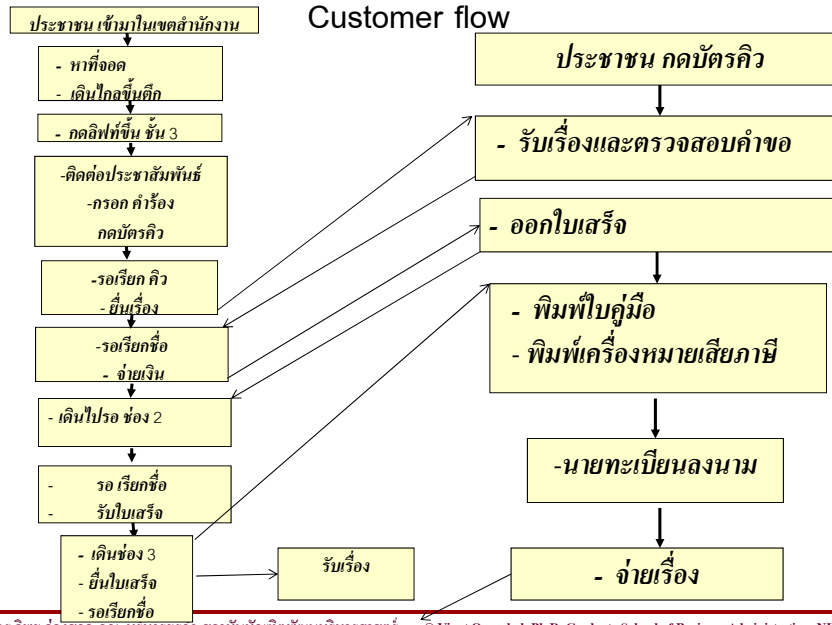
Call Center Outbound



106

การจับคู่ระหว่าง Work flow และ

Customer flow



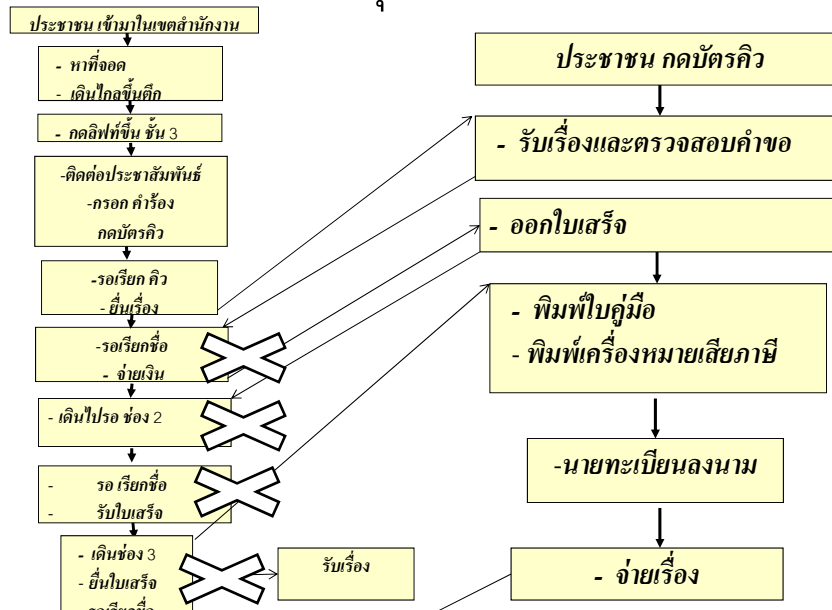
107

ทำการวิเคราะห์เพื่อหา customer pain point



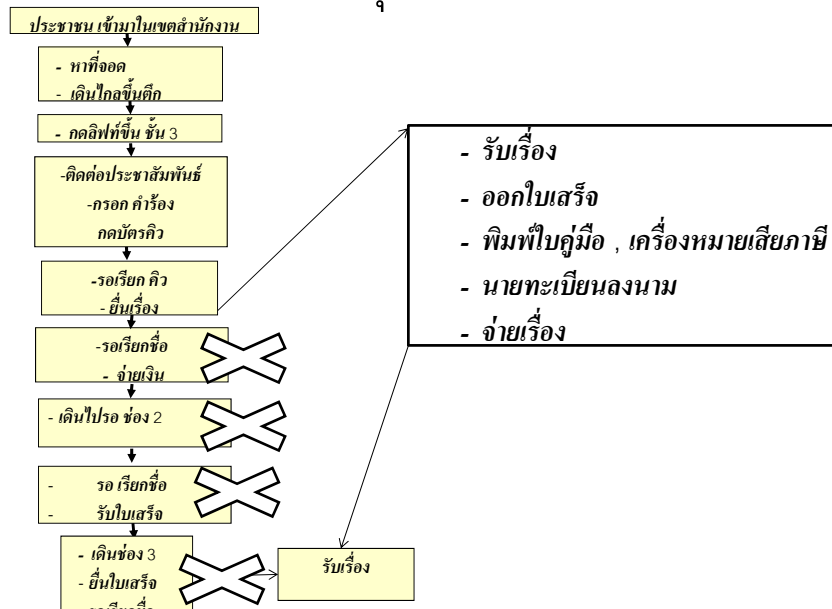
108

ปรับปรุงครั้งที่ 1



109

ปรับปรุงครั้งที่ 1



ตัวอย่างเครื่องหมายการเสียภาษีประจำปีแบบเดิม



111

ตัวอย่างเครื่องหมายการเสียภาษีประจำปีแบบเดิม



112

เครื่องหมายการเสียภาษีประจำปีแบบใหม่



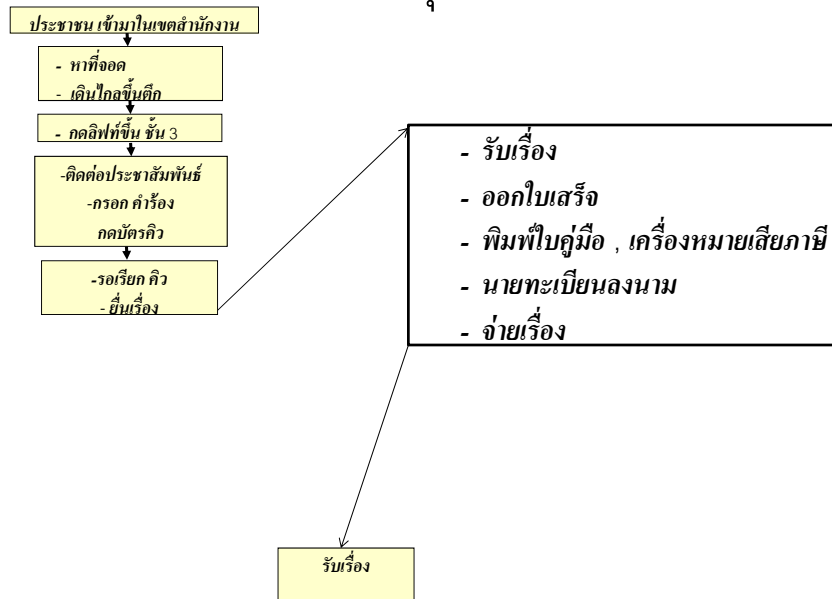
113

เอกสารที่ประชาชนได้รับจากทางราชการ

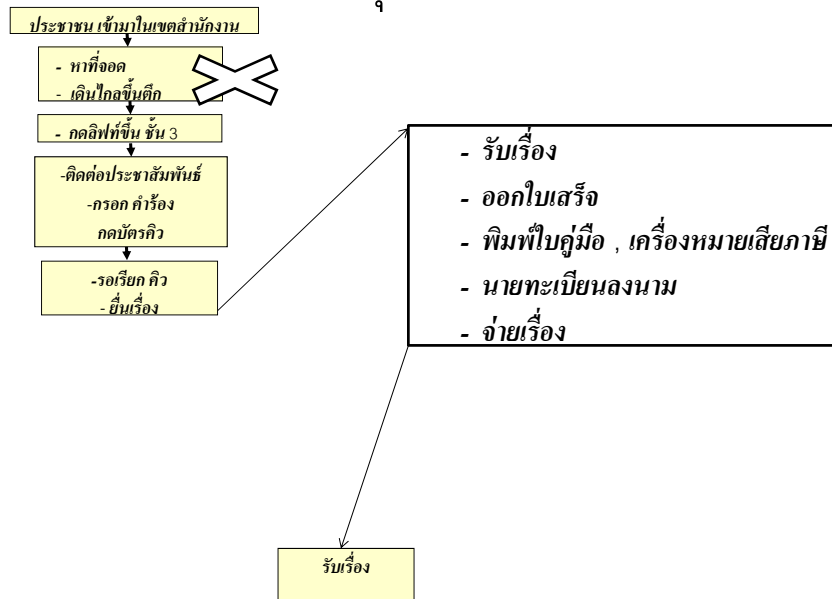


114

ผลการปรับปรุงครั้งที่ 1



ปรับปรุงครั้งที่ 2

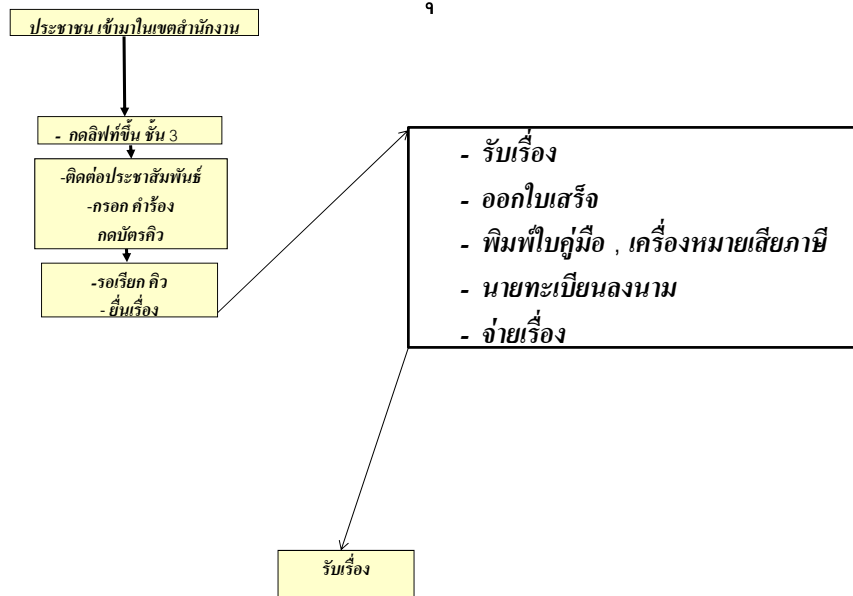


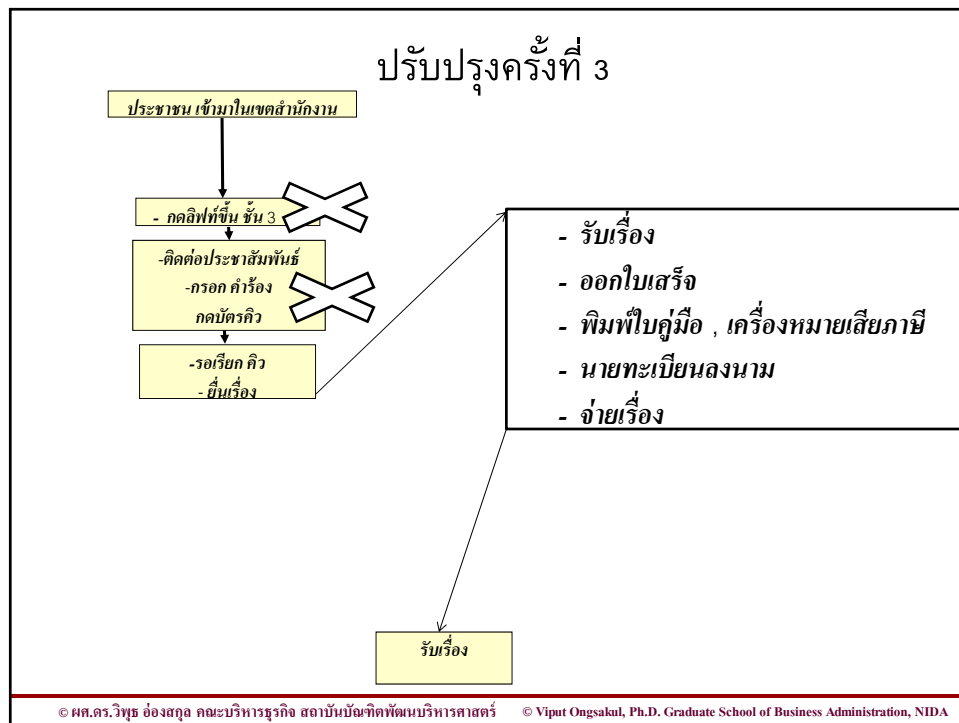
บริการที่จอดรถแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ



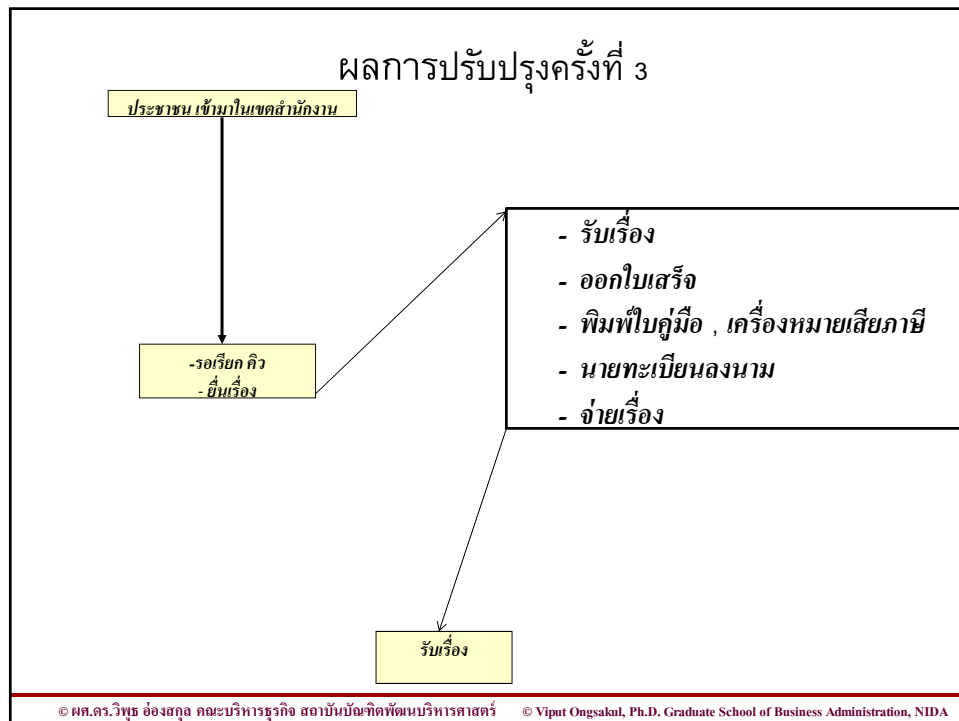
117

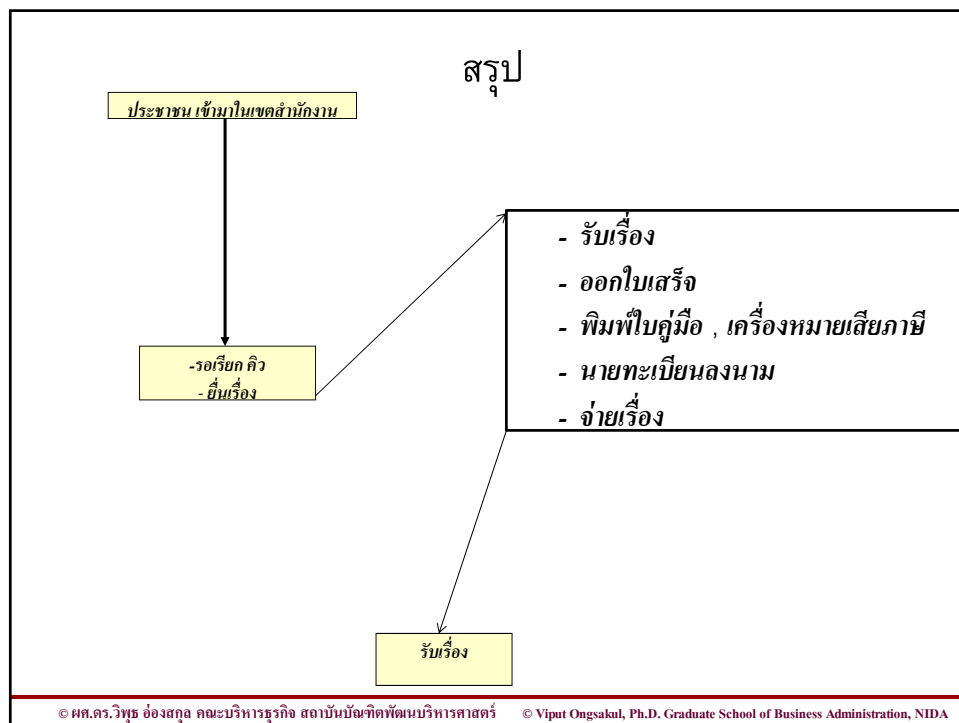
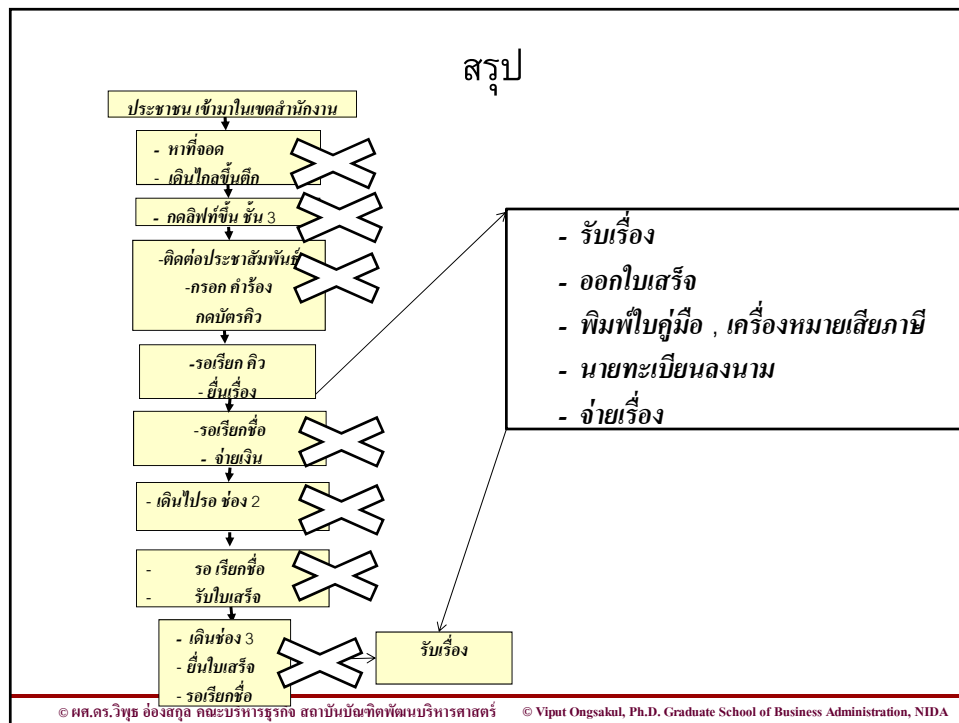
ผลการปรับปรุงครั้งที่ 2





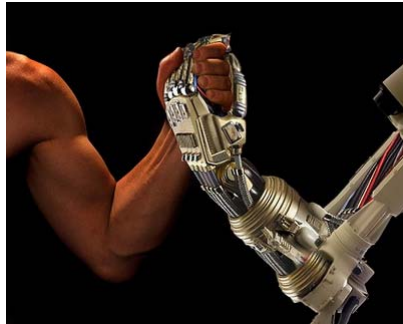






แนวคิดในการปรับเปลี่ยน ปัจจัยการผลิต

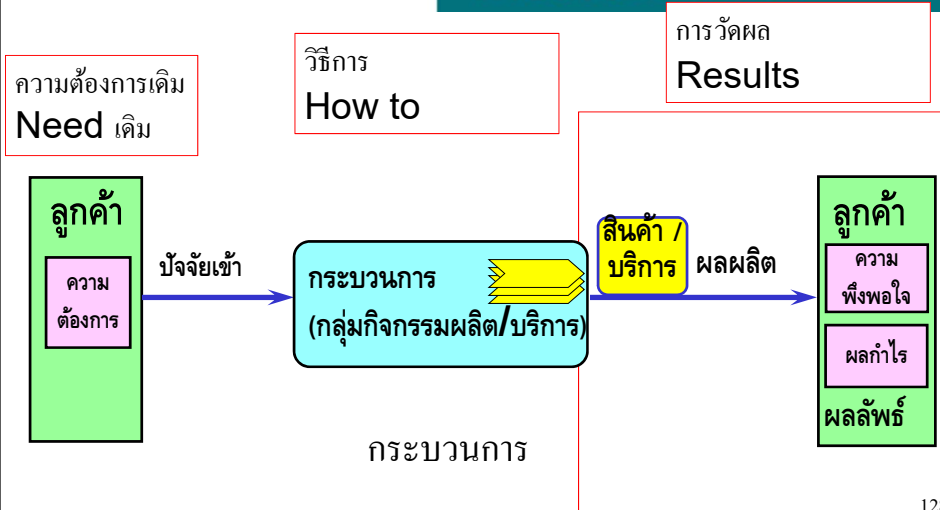
- เปลี่ยนการใช้คน มาใช้ เครื่องจักร หรือระบบ ไอที



127

การตอบสนอง

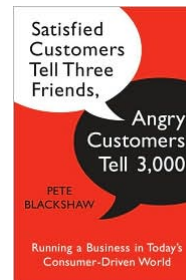
Evolution of Digital Measurement



128

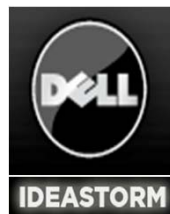
การวัดและประเมินผล

- Angry customer tell 3,000

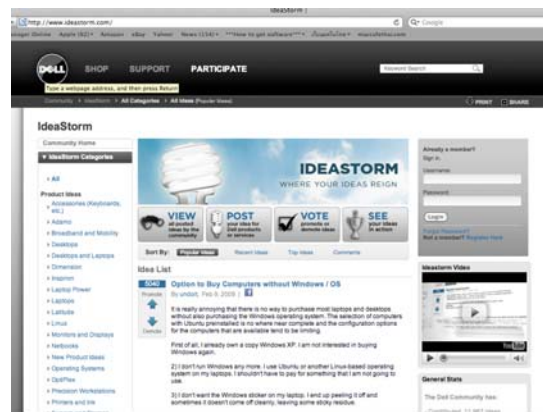


129

Dell Storm



Idea List

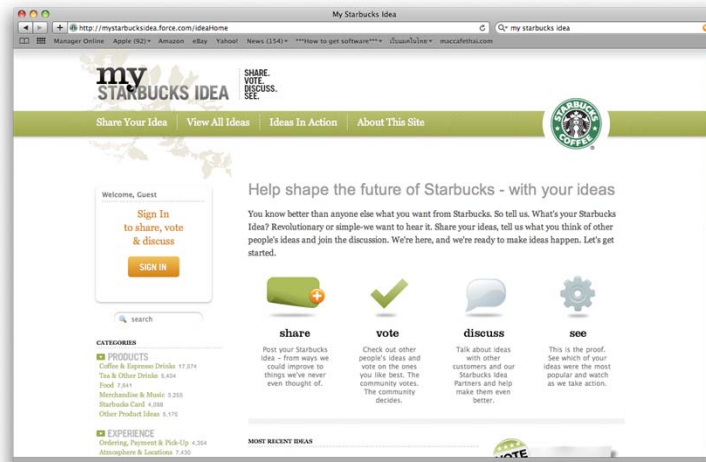


Comments: 173

Categories: Desktops and Laptops Software

Status: Partially Implemented

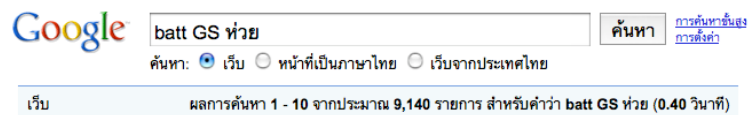
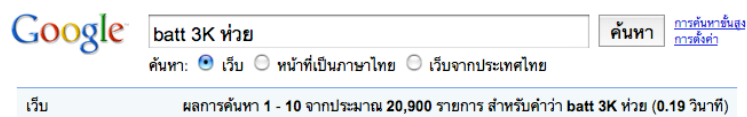
My Starbucks idea



131

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเรื่องความห่วยของสินค้าหรือบริการ

Google- SUCKS index, Search results



[พวกท่านใส่แบตเตอรี่อะไรกันอยู่ของ WJ NewGrand](#)

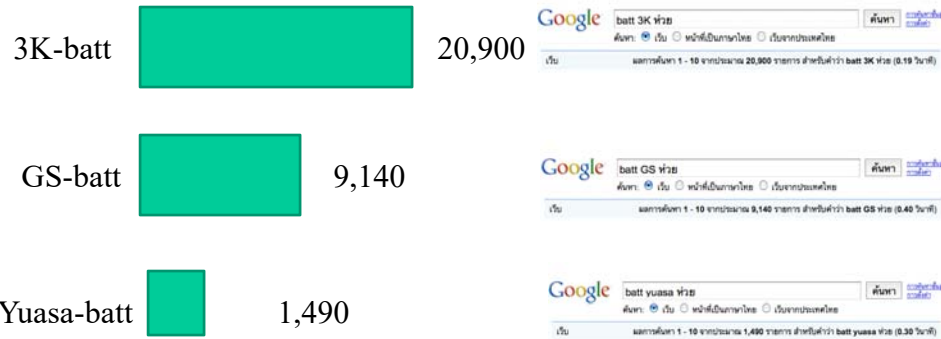
และฝากเตือนท่านสมาชิกท่านอื่นๆด้วยนะครับ ว่าแบตเตอรี่ Super Din75 มันห่วยตามที่คุณpeeJ

คอมเมนต์ไว้จริงๆ. moonoiikk จาก Moonoiikk JUC504 222.123.14.10 พุธ, ...

[www.thailandoffroad.com/jeep/.../Question_backup2009.asp?... - แคช - โกลด์เคียง](#)

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเรื่องความห่วยของสินค้าหรือบริการ

Google- SUCKS index,
Search results



ความคิดเห็น ?



1 ปัญหา/อุปสรรค
ในการพัฒนาหน่วยงาน

2 รูปแบบรางวัล
ที่ตอบโจทย์หน่วยงาน



Questions????????