

ความรู้ กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

วันที่ 23 ธันวาคม 2564

เวลา 09.00 น. – 12.00 น.

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

หัวข้อการนำเสนอ

- 1. ความจำเป็นของการพัฒนานวัตกรรมภาครัฐด้วยแนว
กระบวนการคิดเชิงออกแบบ**
- 2. แนวทางการพัฒนานวัตกรรมภาครัฐด้วยกระบวนการ
คิดเชิงออกแบบ**
- 3. ตัวอย่างการนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบมาสร้าง
นวัตกรรมภาครัฐ**

หัวข้อการนำเสนอ

1. ความจำเป็นของการพัฒนานวัตกรรมภาครัฐด้วยแนว กระบวนการคิดเชิงออกแบบ

กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

กระบวนการคิดเพื่อแก้ไขปัญหาหรือ
โจทย์ให้ถูกจุด ตลอดจนพัฒนาแนวคิด
ใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาหรือโจทย์ที่ตั้งไว้
หาวิธีทางที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุด
การแก้ปัญหามบนพื้นฐานกระบวนการนี้จะ
เน้นยึดไปที่หลักของผู้ใช้/ผู้บริโภค
(User-centered) เป็นหลัก โดยมี
เจตนาในการสร้างผลลัพธ์ในอนาคตที่
เป็นรูปธรรม เพื่อให้ตอบโจทย์ตลอดจน
แก้ปัญหาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึง
ถึงเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์



ประเด็นสำคัญ

- จะทำให้เรามองเห็นวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหา สร้างสรรค์ใหม่ๆ ตลอดจนสร้างนวัตกรรมตอบโจทย์ผู้บริโภค
- จะทำให้เรารู้จักมองปัญหา ตลอดจนโจทย์ของการทำงานต่างๆ ได้รอบทิศและรอบคอบขึ้น
- ฝึกให้มีการคิดอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอนและมีลำดับการบริหารจัดการที่ดีไม่ว่าจะนำไปใช้กับการปฏิบัติงาน



ประโยชน์ของระบบการคิดเชิงออกแบบ

- ❑ ฝึกกระบวนการแก้ไขปัญหาตลอดจนหาทางออกที่เป็นลำดับขั้นตอน
- ❑ มีทางเลือกที่หลากหลาย
- ❑ มีตัวเลือกที่ดีที่สุดเหมาะสมที่สุด
- ❑ ฝึกความคิดสร้างสรรค์
- ❑ เกิดกระบวนการใหม่ตลอดจนนวัตกรรมใหม่
- ❑ มีแผนสำรองในการแก้ปัญหา
- ❑ องค์กรมีการทำงานอย่างเป็นระบบ



Disruptive changes

การเสื่อมถอยของระบบการกำกับดูแล

(Erosion of Governance)

- การให้บริการของภาครัฐอยู่ในรูปแบบออนไลน์
- การนำ Blockchain มาใช้ก่อให้เกิดการกระจายการปกครอง

การเชื่อมโยงทุกมิติ

(Hyper connectivity)

- อินเทอร์เน็ตในทุกสรรพสิ่ง
- โอกาสให้แฮกเกอร์นำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด

การแบ่งขั้ว

(Polarisation)

- ยุคทองสมัยดิจิทัลแตก
- ความนิยมในการใช้สื่อออนไลน์

การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

(Aging society)

- ความแตกต่างในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
- ชราธิปไตย
- โอกาสของ "Silver market"

การลดคุณค่าของสินค้า

และบริการ (Dematerialisation)

- สังคมแห่งการเรียนรู้
- เศรษฐกิจขับเคลื่อนในเชิงบริการมากขึ้น



การเปลี่ยนแปลงบทบาทของภาครัฐ (OECD)*



* องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ

Creating a Better Life for All



การให้บริการที่ครอบคลุมทั่วถึงและ
เท่าเทียมกัน



การส่งเสริมกลไกการบูรณาการ
เชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน



การส่งเสริมความโปร่งใสและ
การะับผิดชอบในหน่วยงานภาครัฐ

4.0

การส่งเสริมการบริหารงานภาครัฐ
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล



การส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศ
ในการให้บริการสาธารณะเพื่อการ
พัฒนาที่ยั่งยืน

การจัดอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดย World Competitiveness Center ของ International Institute for Management Development (IMD) สวิตเซอร์แลนด์ ประจำปี 2021

THE
STANDARD
WEALTH



ไทยถูกจัดให้มีความสามารถในการแข่งขัน
อยู่ที่ 28 จากทั้งหมด 64 ประเทศ

Competitiveness Ranking

THAILAND



Rank 2021

28th of 64

Overall Performance



อันดับความสามารถในการแข่งขันของสถาบัน IMD

อันดับ	ประเทศและเขตเศรษฐกิจ	เปลี่ยนแปลงจากปีที่ผ่านมา
1	 สวิตเซอร์แลนด์	▲ +2
2	 สวีเดน	▲ +4
3	 เดนมาร์ก	▼ -1
4	 เนเธอร์แลนด์	ไม่เปลี่ยนแปลง
5	 สิงคโปร์	▼ -4
6	 นอร์เวย์	▲ +1
7	 ฮองกง	▼ -2
8	 ไต้หวัน	▲ +3
9	 ยูเออี	ไม่เปลี่ยนแปลง
10	 สหรัฐอเมริกา	ไม่เปลี่ยนแปลง
28	 ไทย	▲ +1

การเปรียบเทียบผลการจัดอันดับในกลุ่มภูมิภาคอาเซียน

5 เขตเศรษฐกิจในกลุ่มภูมิภาค
ที่ได้รับการจัดอันดับในปี 2564 โดย IMD

ASEAN

เทียบจาก 64 เขตเศรษฐกิจ



▲ +1

ประเทศไทย

อันดับที่ **28**

(ปี 2563: อันดับที่ 29)



▲ +2

มาเลเซีย

อันดับที่ **25**

(ปี 2563: อันดับที่ 27)



▼ -4

สิงคโปร์

อันดับที่ **5**

(ปี 2563: อันดับที่ 1)



▼ -7

ฟิลิปปินส์

อันดับที่ **52**

(ปี 2563: อันดับที่ 45)



▲ +3

อินโดนีเซีย

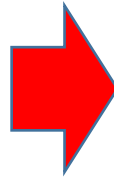
อันดับที่ **37**

(ปี 2563: อันดับที่ 40)

ทิศทางของตลาดแรงงาน

- ตลาดแรงงานส่วนใหญ่มีกลยุทธ์และออกแบบการทำงานที่ลดต้นทุนมากขึ้น
- รูปแบบการจ้างงานที่ยืดหยุ่น จากการจ้างงานแบบประจำมาเป็นรูปแบบการจ้างงานระยะสั้นประเภทต่าง ๆ

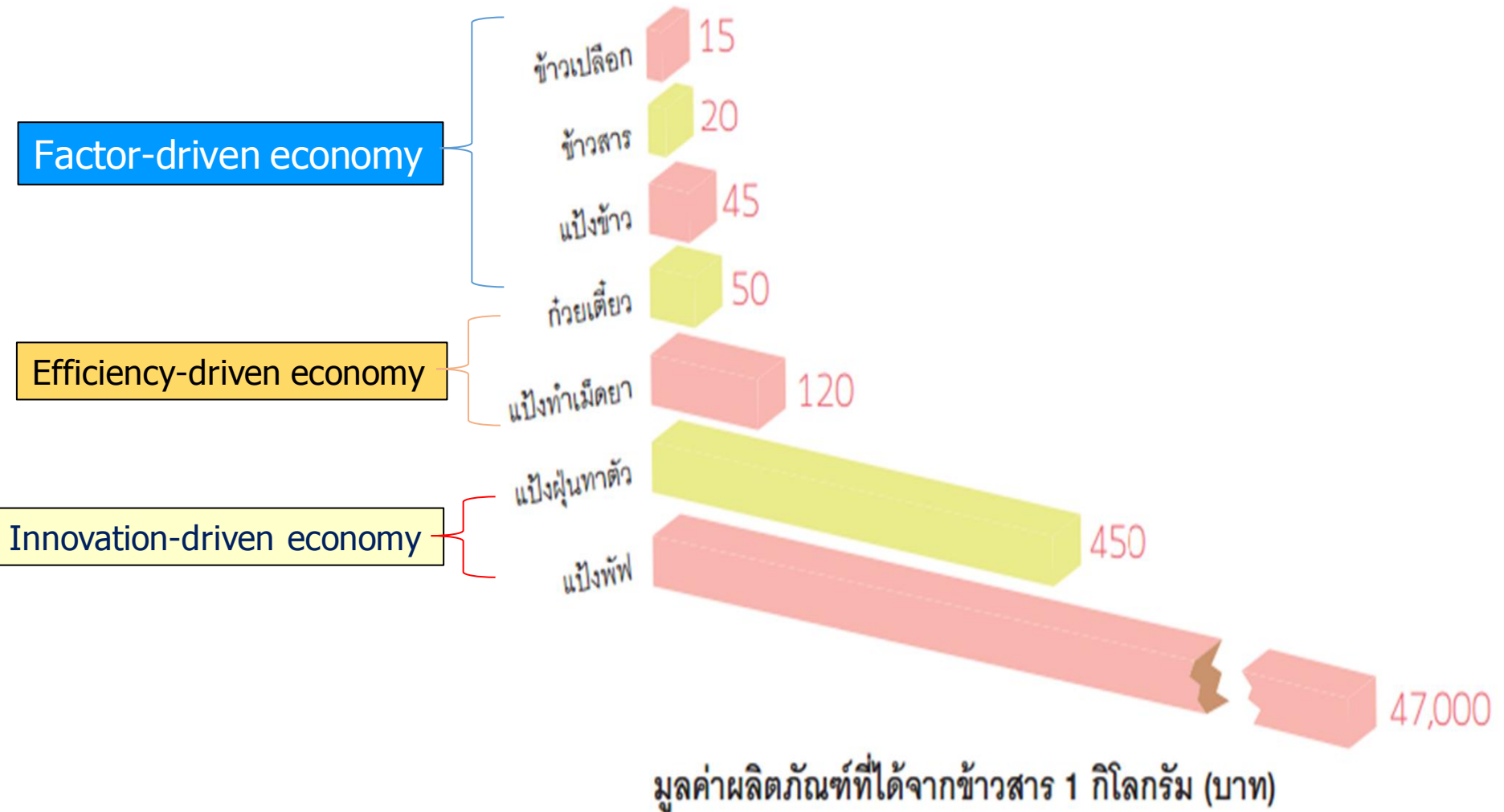
ปรับ Mindset
สร้างสรรค์
นวัตกรรม



10 อันดับสายงานที่ตลาดงานต้องการโดย Manpower Group

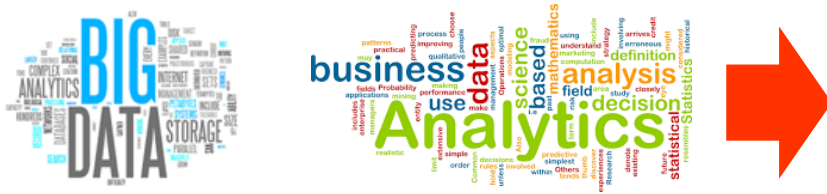
สายงานขายและการตลาด 29.70% สายงานวิศวกร 15.23% สายงานบริการลูกค้า 13.43% สายงานธุรการ 7.4% สายงานทรัพยากรบุคคล 7.37% สายงานไอที 5.9% สายงานบัญชีและการเงิน 5.66% สายงานขนส่งและงานโลจิสติกส์ 5.51% งานระดับผู้บริหาร 3.51% และสายงานการผลิต 2.28%

นวัตกรรมสร้างมูลค่าเพิ่มได้



ที่มา: ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ, 2014

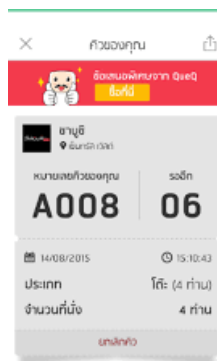
ตัวอย่างการใช้นวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหา



วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุปัญหา



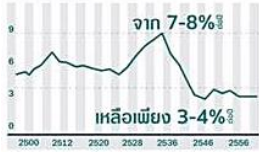
หา**แนวทางที่ดี**ในการแก้ปัญหา หรือเกิด**ความคิดสร้างสรรค์**



ด้วย**ประชาธิปไตย**มี**ภาครัฐ**คอยสนับสนุน

เปลี่ยน**ความคิดสร้างสรรค์**เป็น**นวัตกรรม**

ประเทศไทยปัจจุบันทำมาก ได้น้อย มีปัจจัยจุดรั้งและมีความเสี่ยง



อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจ
ลดลง



สัดส่วนมูลค่าเพิ่มจากการผลิต
ในแต่ละภาคส่วนไม่
เปลี่ยนแปลงมากนัก

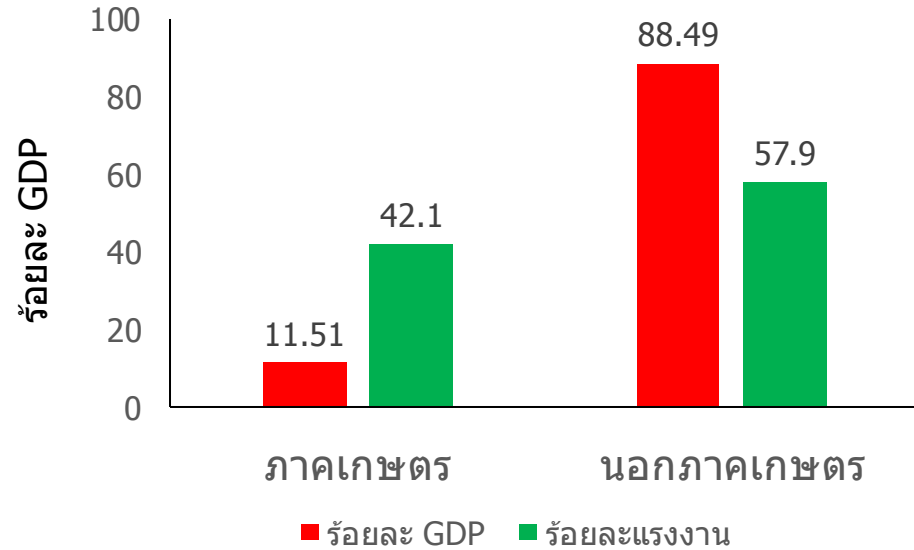


ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ



การปล่อยมลพิษ

กราฟแสดงสัดส่วนการผลิตของประเทศไทย



ภาคเกษตรมีการใช้แรงงานมาก แต่ทำรายได้ได้น้อยกว่า
หรือ **ภาคเกษตรทำมากได้น้อย***

ความเสี่ยงต่าง ๆ



ความไม่
แน่นอน



สังคม
ผู้สูงอายุ



สภาพอากาศ



การทุจริต



การกีดกันทาง
การค้า

หลายประเทศเปลี่ยนแนวคิดเพื่อความมั่นคง และเพื่อ คุณภาพชีวิตที่ดี



ประเทศไทยจะสร้างความมั่นคง มั่นคั่งและยั่งยืน
ด้วยโมเดลเศรษฐกิจใหม่ **THAILAND 4.0**

ไทยแลนด์ 4.0 คือทำน้อย ได้มาก ด้วยนวัตกรรมและสร้างความร่วมมือแบบประชารัฐ

THAILAND 4.0 พัฒนาเครื่องยนต์ทางเศรษฐกิจเดิมและสร้างเครื่องยนต์ทางเศรษฐกิจใหม่



เกษตรแบบดั้งเดิม



SMEs แบบเดิม



บริการมูลค่าต่ำ



แรงงานทักษะต่ำ



เกษตรสมัยใหม่



Smart SMEs และ Startups

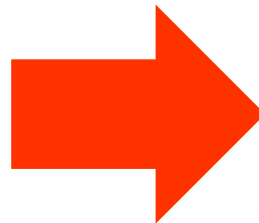
เปลี่ยนไปสู่



บริการมูลค่าสูง



แรงงานมีความรู้



เปลี่ยนความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ

(ความหลากหลายทางชีวภาพและวัฒนธรรม)

Factor-driven economy

Efficiency-driven economy

ความได้เปรียบเชิงแข่งขัน

(นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์)

Innovation-driven economy

ข้อเสนอ 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย ซึ่งเป็นเครื่องยนต์ใหม่เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต (New Engine of Growth) จำนวน 10 Cluster



ไทยแลนด์ 4.0 มุ่งสู่ 5 กลุ่มเป้าหมาย ขับเคลื่อนด้วยภาครัฐ



อาหาร เกษตร
และเทคโนโลยีชีวภาพ



สาธารณสุข
และเทคโนโลยีทางการแพทย์



หุ่นยนต์ เครื่องกล
และเทคโนโลยี
ควบคุม



ดิจิทัล
เทคโนโลยี



อุตสาหกรรม
สร้างสรรค์

ขับเคลื่อนด้วยภาครัฐ

เครือข่ายต่างประเทศ



มหาวิทยาลัย



ภาคเอกชน



ภาคการเงิน



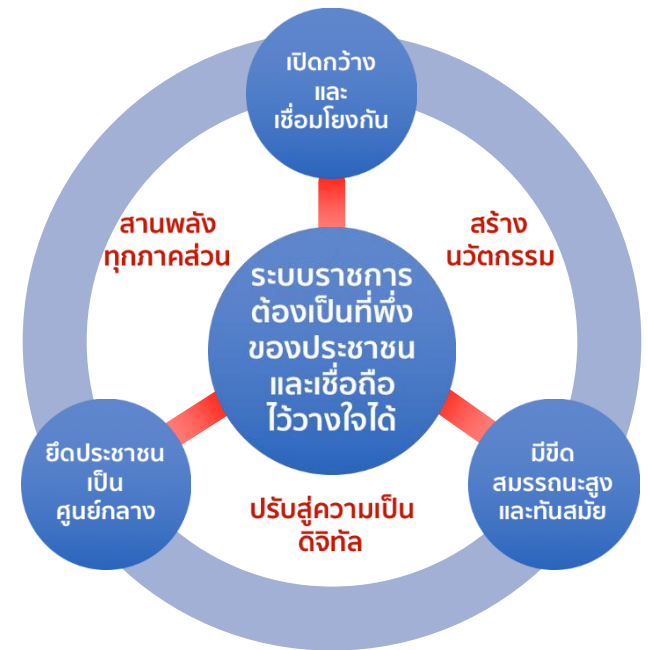
สถาบันวิจัย

โดยมี **ภาครัฐ** คอยสนับสนุน

ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

เพื่อรองรับต่อยุคศาสตร์ประเทศไทย 4.0



1

เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)

- ทำงานอย่างเปิดเผยโปร่งใส บุคคลภายนอกเข้าถึงข้อมูลได้
- แบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน สามารถตรวจสอบได้
- เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วม และรับโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้
- เชื่อมโยงการทำงานอย่างเป็นเอกภาพและสอดคล้องกัน
- จัดความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่ายมากกว่าตามสายการบังคับบัญชา ในแนวตั้ง



ระบบราชการ 4.0



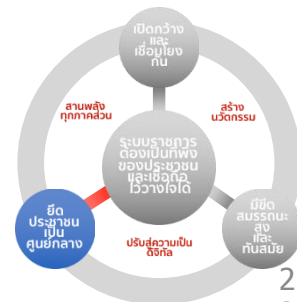
2

ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)



- ทำงานเชิงรุก มองไปข้างหน้า แก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยไม่ต้องได้รับการร้องขอก่อน
- ใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐและระบบดิจิทัลในการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการประชาชน
- เชื่อมโยงระหว่างภาครัฐเพื่อให้บริการได้อย่างเบ็ดเสร็จในจุดเดียว และประชาชนสามารถใช้บริการภาครัฐได้ตลอดเวลาผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น ติดต่อด้วยตนเอง สมาร์ทโฟน เว็บไซต์

ระบบราชการ 4.0



มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

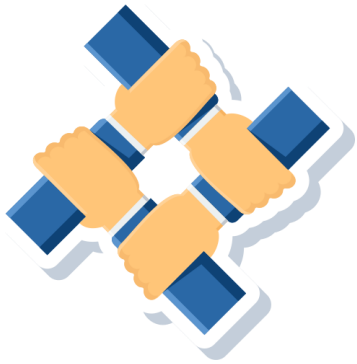


- ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง ยืดหยุ่นและตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างทันเวลา
- สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม และประยุกต์องค์ความรู้ เข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน
- เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็น สำนักงานสมัยใหม่
- ทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการ และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

ระบบราชการ 4.0



ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0



การสานพลังระหว่าง
ภาครัฐและ
ภาคส่วนอื่นๆ
ในสังคม
(Collaboration)

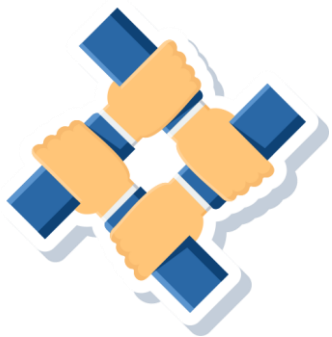


การสร้างนวัตกรรม
(Innovation)



การปรับเข้าสู่
ความเป็นดิจิทัล
(Digitization /
Digitalization)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0



การสานพลังระหว่าง
ภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ
ในสังคม
(Collaboration)

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

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0



การสร้างนวัตกรรม
(Innovation)

• คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือ solutions ใหม่ ๆ
ทำให้เกิด big impact เพื่อปรับปรุงและออกแบบ
การให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนอง
ปัญหาความต้องการของประชาชน
ได้อย่างมีคุณภาพ

• ใช้วิธีห้องปฏิบัติการ (GovLab/Public Sector
Innovation Lab) และใช้วิธีการออกแบบ
(Design Thinking) โดยให้ประชาชนเข้ามา
มีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึง
ความรู้สึกนึกคิด (Empathize) ก่อนจะสร้าง
จินตนาการ (Ideate) พัฒนาต้นแบบ (Prototype)
ทำการทดสอบ ปฏิบัติจริง และขยายผลต่อไป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0



การปรับเข้าสู่
ความเป็นดิจิทัล
(Digitization /
Digitalization)

- ผสานการทำงานร่วมกันของการจัดเก็บและประมวลผลแบบคลาวด์ กับอุปกรณ์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เพื่อการทำงานร่วมกัน
- สามารถติดต่อเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่
- สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0



• ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship)

• เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็น และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน ทำให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change leader) ได้

การปรับตัวและพัฒนา
ของข้าราชการและ
เจ้าหน้าที่รัฐ



การปฏิรูประบบราชการเพื่อรองรับ Thailand 4.0 (Government 4.0)

**Government
4.0**



ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงาน
"ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน"
(Better Governance, Happier Citizens)

การวางระบบและวิธีการทำงาน

ใหม่ โดยยึดคุณลักษณะที่พึง
ประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือ
หลักบริการราชการแผ่นดินที่ดี

- ภาครัฐที่เปิดกว้างและ
เชื่อมโยงกัน (Open and
Connected
Government)

- **ภาครัฐที่ยึดประชาชน
เป็นศูนย์กลางการ
บริการและเข้าถึงความ
ต้องการในระดับปัจเจก
(Citizen - Centric
and Service -
Oriented
Government)**

- ภาครัฐอัจฉริยะ (Smart
and High Performance
Government)



การปรับเปลี่ยน

วัฒนธรรมการทำงาน
ใหม่ โดยการสร้างจิตสำนึก
และความรับผิดชอบ
ในการปฏิบัติหน้าที่ มุ่งเน้น
ความซื่อสัตย์สุจริต และ
ประโยชน์ส่วนรวม

การจัดระเบียบโครงสร้างใหม่

เพื่อสร้างสมดุลและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลไก
ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่นๆ ให้เป็นไปอย่าง
เหมาะสม รวมทั้งออกแบบโครงสร้างภายในภาครัฐ
เองให้กระชับและไม่เกิดความซ้ำซ้อน



Personalized Government



U.S.A.

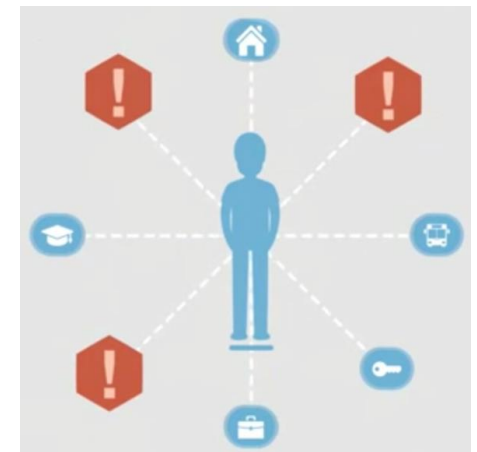
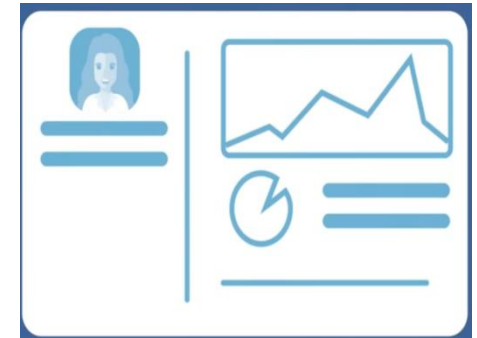
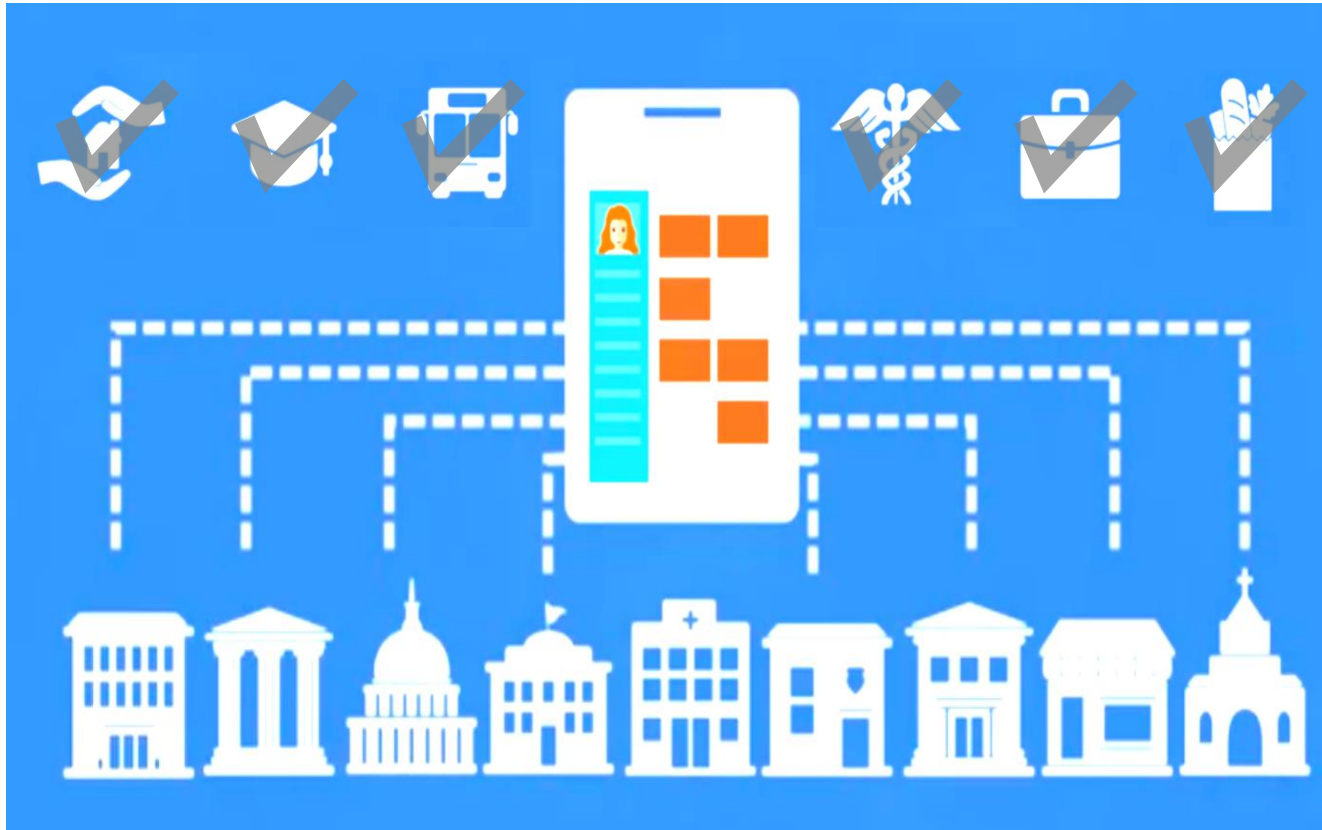
Clark's County Social Assistant Program



หน่วยงานจัดสรรสวัสดิการสังคมของเมือง Clark County ประเทศสหรัฐอเมริกา สามารถใช้ระบบ IT มาวิเคราะห์ข้อมูลประชาชน และออกแบบ แพ็คเก็จสวัสดิการและการช่วยเหลือต่าง ๆ (การศึกษา, การรักษาพยาบาล, เงินช่วยเหลือ ฯลฯ) ที่เหมาะสมกับประชากร "แต่ละคน" ได้อย่างทั่วถึง

Clark's County Social Assistant Program

ปัจจัยความสำเร็จของหน่วยงานจัดสรรสวัสดิการสังคมของเมือง Clark County เกิดจากการใช้ระบบ IT เพื่อดึงข้อมูลประชาชนจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าแต่ละราย ทำให้บริการด้านสวัสดิการสังคมรองรับความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลอย่างตรงจุด รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ในแง่ของเจ้าหน้าที่รัฐก็ได้รับความสะดวก สามารถใช้ข้อมูลผ่านมือถือ หรือ IPAD ได้ทำให้สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา ระบบนี้จึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการได้อย่างแท้จริง





UAE

Seamless Government



DubaiNow Smart App



DubaiNow ทำให้ประชาชนดูไบสามารถขอรับบริการต่างๆ ของภาครัฐ UAE ได้มากถึง **55 บริการจาก 24 หน่วยงาน** ผ่านแอปพลิเคชันเดียวบนอุปกรณ์ส่วนตัว เช่น จ่ายภาษี จ่ายค่าสาธารณูปโภค เรียกดูข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ ฯลฯ ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเดินทางติดต่อราชการเป็นอย่างยิ่ง



DubaiNow

ภาครัฐได้เปิด Customer Experience Lab

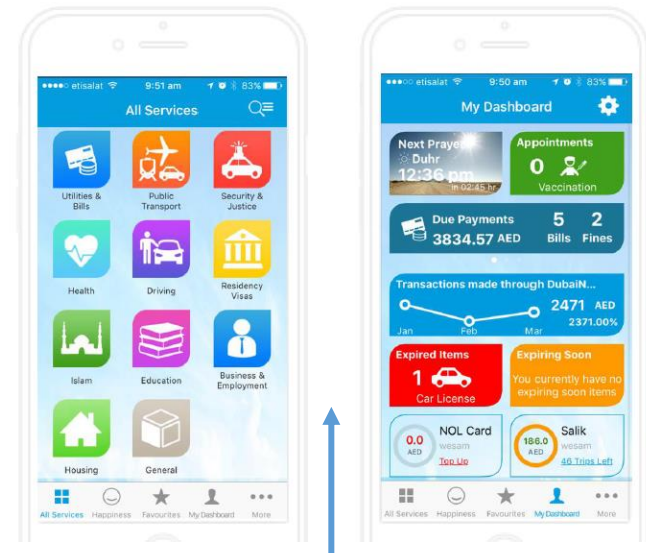
เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบ
บริการที่ต้องการได้

Customer-Centred Design is the creation of interfaces and related services that provide an effective, efficient and satisfying customer experience, based on customer input and feedback.



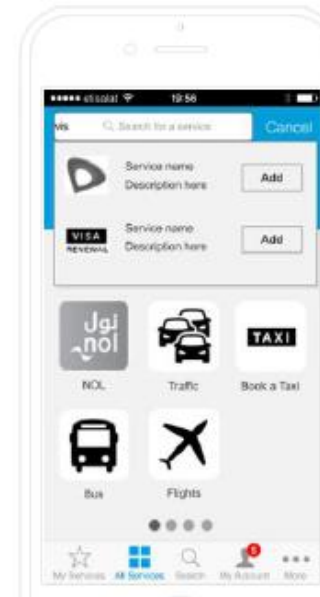
- 1 DISCOVER
- 2 DESIGN
- 3 EVALUATE
- 4 SUPPORT

DubaiNow



Concept

Prototype





U.S.A.

Proactive Government



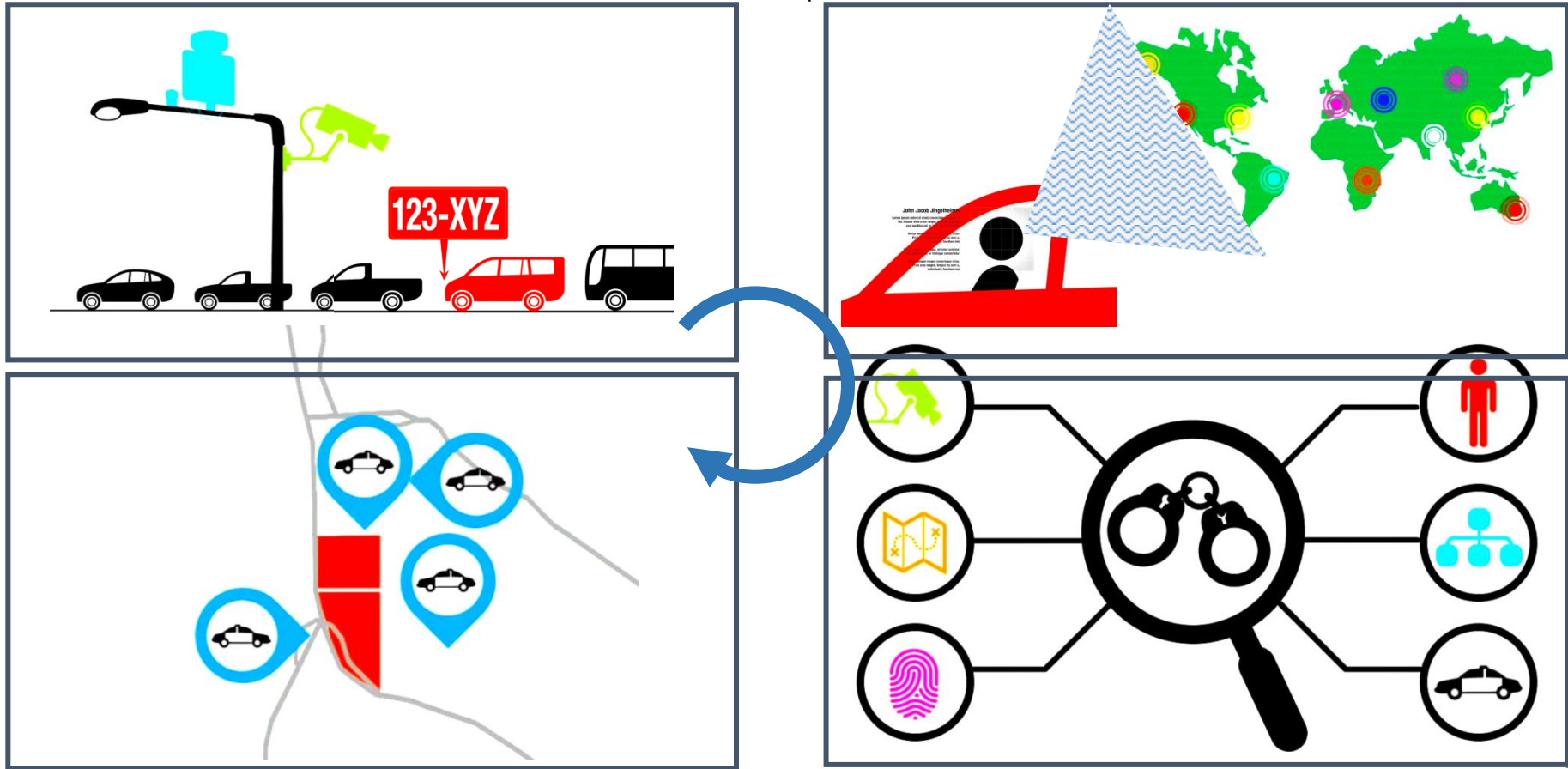
Frontier of Predictive Policing



สำนักงานตำรวจของเมือง Santa Cruz ใช้เทคโนโลยีในการพยากรณ์ความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม ในพื้นที่แต่ละจุดของเมืองได้ล่วงหน้า ทำให้วางแผนจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปป้องกันเหตุร้ายหรือให้ความช่วยเหลือในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงได้รวดเร็ว ไม่จำเป็นต้องรอให้ประชาชนมาร้องเรียนหรือแจ้งความเพียงอย่างเดียว

Santa Cruz Predictive Policing

ปัจจัยความสำเร็จของสำนักงานตำรวจเมือง Santa Cruz คือการนำข้อมูลที่เป็นปัจจัยก่อให้เกิดอาชญากรรมมาจัดทำความสัมพันธ์เพื่อพยากรณ์ความเสี่ยงที่จะเกิดเหตุการณ์ล่วงหน้า ประกอบด้วยข้อมูลสำคัญจากหลายแหล่ง เช่น กล้องวงจรปิดตามอาคารสถานที่ ท้องถนน และสถานีรถไฟใต้ดิน เครื่องตรวจจับเสียงปืนของตำรวจ อุปกรณ์ตรวจจับบุคคลในยานพาหนะ และระบบสแกนใบหน้า (Biometric Facial Recognition System) เป็นต้น โดยมีศูนย์บริหารจัดการอาชญากรรม (The crime management center : CMC) เป็นผู้ดำเนินการ และจัดส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไปจัดการหรือป้องกันการเกิดเหตุการณ์ได้อย่างทันท่วงที



จากการตา แก้ปัญหาเมืองด้วย Application ในมือถือ



ภาพรถติดในเมือง Jakarta Indonesia ที่มา <http://jakchat.com/>



1. พัฒนาโครงการ Smart city

2. ประชาชนรายงาน ปัญหาผ่านช่องทางต่างๆ

5. ส่งผลการทำงานไปที่ ประชาชน



6. หากทางการแก้ไขได้เข้า หรือแก้ไขไม่ได้ ระบบจะส่ง ความช่วยเหลือไป

ที่มา: บทความจาก Way magazine

4. ระบบจะมีการจับเวลาว่า ปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไข แล้วหรือไม่ และนำข้อมูลไป พัฒนา

3. ระบบประมวลผลและ รายงานไปที่หน่วยงานให้ แก้ไข



การแก้ปัญหาหน่วยงานภาครัฐต้องรับฟังผู้ที่เกี่ยวข้องและแสวงหาความร่วมมือเพื่อแก้ปัญหา

“การแก้ปัญหาเมือง เราปล่อยให้
ภาครัฐเป็นผู้จัดการอยู่ฝ่ายเดียว
ไม่ได้ เพราะนอกจากเขาจะไม่ได้
เป็นผู้รู้จริง ๆ แล้ว ข้อมูล
การจราจรมันเปลี่ยนทุกวัน สิ่งที่รัฐ
สำรวจวันนี้ พรุ่งนี้อาจใช้ไม่ได้
ฉะนั้น ข้อมูลที่จะถูกนำไปใช้ได้
จริง ต้องเป็นปัจจุบันตลอดเวลา”



w:y WAY
MAGAZINE.ORG

Daniel Giovanni, Communications Manager for Jakarta Smart City

Learn-Unlearn-Relearn กับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

A portrait of Alvin Toffler, an older man with glasses, wearing a dark suit, white shirt, and a dark tie with small white dots. He is looking directly at the camera with a slight smile. The background is a blurred, colorful abstract painting.

Learn Unlearn Relearn

“ The illiterate of the 21st century will not be those who cannot read and write but those who cannot learn, unlearn and relearn ”

Alvin Toffler



www.kingclass.co.th



KingClass Academy สำนักงานใหญ่

Learn-Unlearn-Relearn กับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

Learn

Learn หรือการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ คือ การหาความรู้เพิ่มเติม หรือการรับรู้ รับรู้ข้อมูลบางอย่าง ซึ่งถือเป็น กระบวนการที่เริ่มต้นขึ้น ตั้งแต่เราเกิด และดำเนินไปอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต



Learn-Unlearn-Relearn กับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

Unlearn

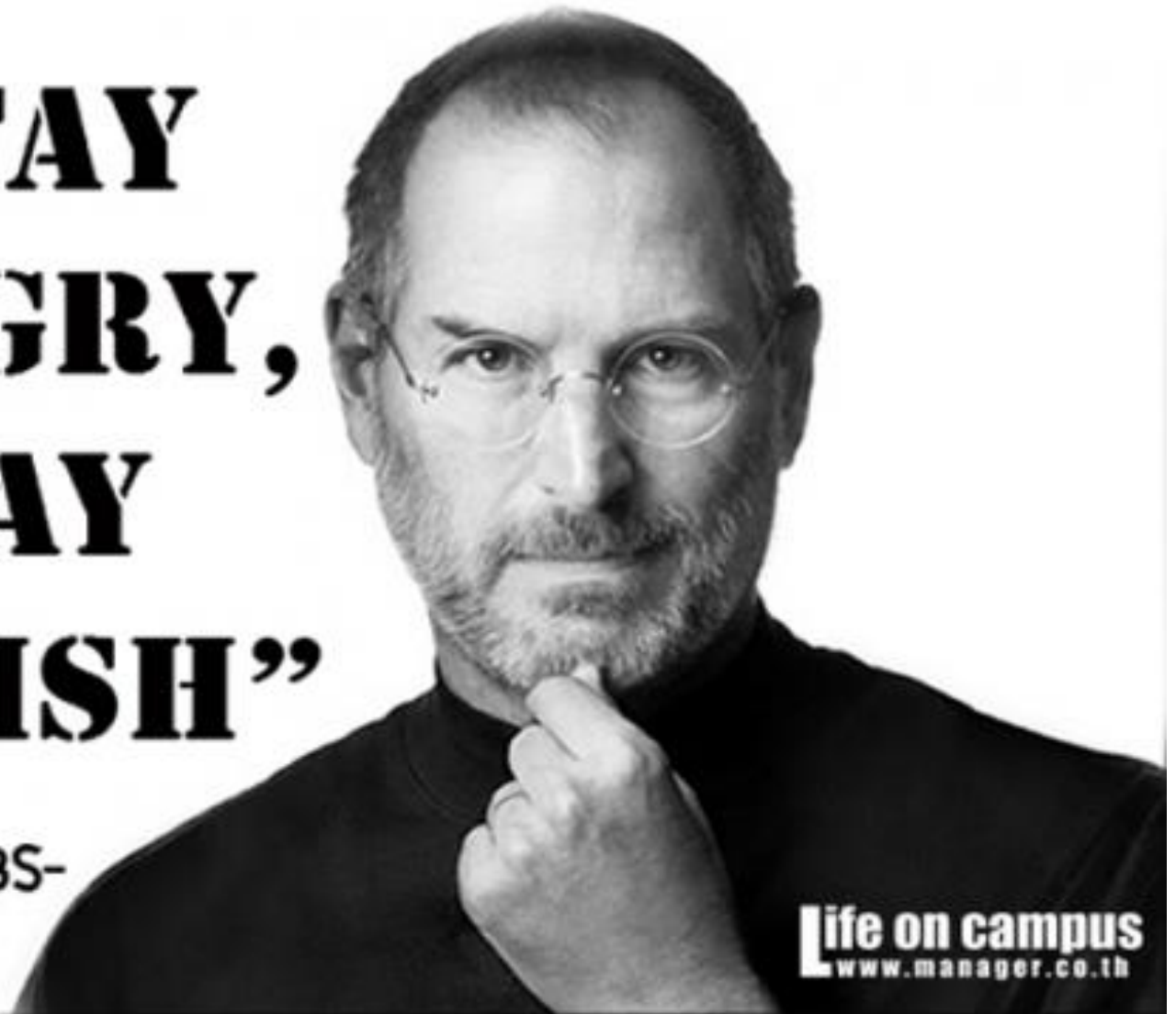
Unlearn คือ การไม่ยึดติด ละทิ้งสิ่งที่เคยรู้มา ซึ่งพฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเรายอมเปิดรับมุมมองใหม่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่เรารู้อยู่แล้ว โดย unlearn นับเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม unlearn ไม่ได้หมายความว่าเพียงแค่การลืมสิ่งที่เคยรู้เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการปฏิเสธความเชื่อของตนที่เคยยึดถือปฏิบัติมาก่อนหน้านี้ หรือเลิกยึดติดกับทฤษฎีที่ใช้กันมายาวนาน และก็ได้หมายความว่าเราต้องละทิ้งประสบการณ์ที่สั่งสมมาทั้งหมด หรือบอกว่าวิธีการที่เราใช้มาในอดีตนั้นไม่สามารถทำให้เราประสบความสำเร็จได้อีกต่อไปแล้ว แต่หมายถึงการกระตุ้นให้เราหันไปเปิดรับแนวทางที่แตกต่างออกไปในการทำสิ่งต่างๆ

Relearn

Relearn คือ การเรียนรู้สิ่งที่เราเคยรู้แล้ว ด้วยมุมมองใหม่และตระหนักถึงคุณค่าของความรู้ที่เราได้รับจากมุมมองนั้น ๆ นั่นแปลว่า เราสามารถเรียนรู้บางอย่างในแง่มุมมองใหม่ได้เสมอและเราสามารถพัฒนาความรู้และทักษะของเราได้ตลอดเวลา

**“STAY
HUNGRY,
STAY
FOOLISH”**

-STEVE JOBS-



Life on campus
www.manager.co.th

หัวข้อการนำเสนอ

1. ความจำเป็นของการพัฒนานวัตกรรมภาครัฐด้วยแนว
กระบวนการคิดเชิงออกแบบ
- 2. แนวทางการพัฒนานวัตกรรมภาครัฐด้วยกระบวนการ
คิดเชิงออกแบบ**
3. ตัวอย่างการนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบมาสร้าง
นวัตกรรมภาครัฐ

การปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดจะมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดระบบราชการ 4.0



การปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด

เป็นส่วนของการสร้างบริบทแวดล้อม (Ecosystem) ให้เกื้อหนุนต่อการพัฒนานวัตกรรมภาครัฐ สร้างกระบวนการทางความคิด (mindset) ของข้าราชการ โดยใช้แนวคิด Design Thinking ให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมงานภาครัฐ

สร้าง mindsets ให้กับ
ข้าราชการ

โดยอาศัยเครื่องมือ
Government
Innovation Lab



ประยุกต์แนวคิด Design Thinking



ที่เน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ
และอาศัยการสานพลังความร่วมมือ
ในการพัฒนานวัตกรรมงานภาครัฐ

ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ

MindLab

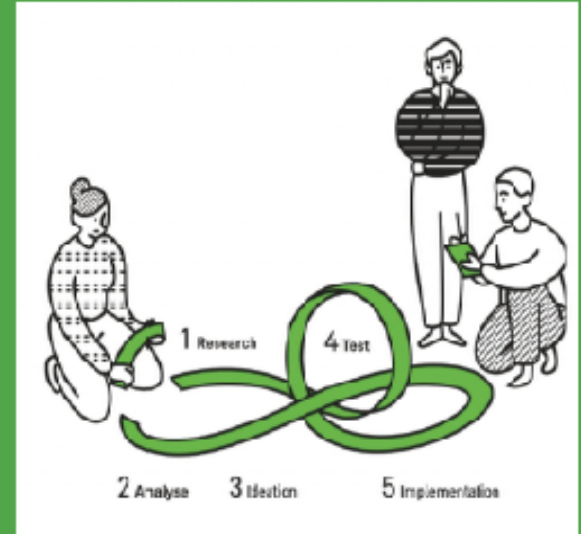
MindLab หน่วยงานนวัตกรรมด้านการจัดทำนโยบายและโครงการของภาครัฐ ก่อตั้งในปี 2002 ภายใต้กระทรวงธุรกิจ (Ministry of Business Affairs) เพื่อทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพในการเชิญชวนหน่วยงานต่าง ๆ มาร่วมกันคิดค้นนวัตกรรมใหม่ที่ไม่ใช่แค่การแก้ไขปัญหาประจำวันของกระทรวงเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานตรวจสอบแห่งชาติ (National Audit Office) ที่ระบุว่านวัตกรรมขององค์กรภาครัฐส่วนใหญ่ พุ่งเป้าไปที่การแก้ปัญหากระบวนการทำงานภายในมากกว่าจะเป็นการปรับปรุงหรือสร้างบริการใหม่เพื่อสังคม

ในยุคแรกใช้กระบวนการจัดทำเวิร์กช็อปกว่า 280 ครั้งสำหรับหน่วยงานภายในกระทรวง ตลอดจนองค์กรทั้งในและนอกเครือข่ายเพื่อชี้ประเด็นให้เห็นว่าการพัฒนานโยบายให้ประสบความสำเร็จนั้นมีวิธีที่มากกว่าการอ่าน การเขียนรายงาน และการจัดประชุม พร้อมกับได้ริเริ่ม

การฝึกหัดการบริหารโครงการแบบใหม่ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) โดยเริ่มจากการเก็บข้อมูลการตั้งวัตถุประสงค์และกำหนดกระบวนการดำเนินงาน วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ทดสอบ และนำไปปรับใช้จริง ซึ่งช่วยทำให้เกิดการปรับทัศนคติและวัฒนธรรมภายในกระทรวงซึ่งนับเป็นขั้นแรกความสำเร็จในการเข้าถึงกลุ่มคนที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในระดับประเทศได้

นวัตกรรมที่กลุ่ม MindLab คิดก็ไม่ใช่วิธีเรื่องไฮเทคหรือโกลด์ว แต่เป็นการแก้ปัญหาอย่างตรงไปตรงมา อย่างเช่น การแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานทักษะสูงในเดนมาร์ก ที่ไม่ใช่แค่การสร้างแรงจูงใจให้คนที่มีทักษะย้ายมาทำงานในประเทศอย่างเดียว แต่ใช้วิธีการรักษาคนที่ทำงานให้สามารถอยู่ได้นานที่สุด

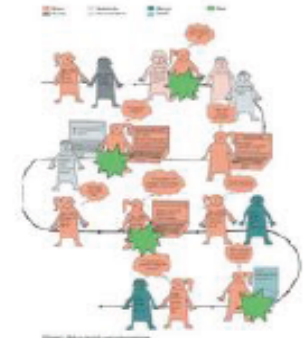
MIND LAB



MIND
LAB

The
service
journey...

...and points
of pain.



Helsinki Design Lab

เมื่อปี 2008 Helsinki Design Lab กลุ่มงานเพื่อกระตุ้นให้ภาครัฐนำ กลยุทธ์ทางการออกแบบ (Strategic Design) ไปใช้ในการตัดสินใจและจัดทำบริการแก่ประชาชนถูกจัดตั้งขึ้นโดยได้รับการสนับสนุนจาก Sitra กองทุนนวัตกรรมแห่งฟินแลนด์ (Finnish Innovation Fund)

การมองและแก้ปัญหาเชิงโครงสร้างด้วยกลยุทธ์การออกแบบช่วยให้ภาครัฐคิดค้นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายที่แตกต่างกันออกไปตาม

แต่ละหัวข้อ ดังเช่น นโยบายการพัฒนาผู้ประกอบการในฟินแลนด์ที่สนใจอยากทำธุรกิจด้านอาหารจึงได้ดำเนินโครงการที่เรียกว่า Open Kitchen ที่เป็นการจำลองร้านอาหารจริงขึ้นมาและเปิดให้ผู้ที่มีสนใจอยากจะทำธุรกิจร้านอาหารมาเข้าร่วมโครงการตลอดระยะเวลา 3 สัปดาห์

ตั้งแต่วางแผนคิดร้านโดยใช้สถานที่จริงและบุคลากรที่จะต้องเจอในการทำธุรกิจจริง ตั้งแต่เชฟ ผู้จัดการร้าน ซัพพลายเออร์ เพื่อกำหนดเมนูอาหาร ทำรายการไวน์ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบด้านความสะอาดและสุขอนามัย ทดลองทำอาหารเย็น ไปจนกระทั่งเปิดร้าน



โครงการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab)

การดำเนินงานตามแนวคิด Design Thinking



แนวคิด **Design Thinking** ดังกล่าวนี้อาจมีความสอดคล้อง
กับ **"ศาสตร์พระราชา"** หรือหลักการทรงงานของ
พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช คือ
"เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา"

การเตรียมหน่วยงานเพื่อพัฒนานวัตกรรมภาครัฐ

ปฏิบัติการสำคัญสำหรับรัฐบาลในการสร้าง Public Sector Innovation



Public
Sector
Innovation



Action 1: บุคลากร

มีการลงทุนเพื่อพัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถของข้าราชการ รวมถึงการสร้างวัฒนธรรม แรงจูงใจ ค่านิยมที่เอื้อต่อการวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่



Action 2: ความรู้

ต้องอำนวยความสะดวกให้แต่ละหน่วยสามารถแบ่งปันข้อมูลและความรู้ระหว่างกันอย่างเป็นอิสระมากขึ้น และนำข้อมูลและความรู้เหล่านั้นไปใช้ตอบสนองในเชิงสร้างสรรค์ต่อความท้าทายและโอกาสใหม่ ๆ



Action 3: ทำงานร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหา

ต้องสร้างปรับปรุงโครงสร้างองค์กรใหม่และยกระดับความเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือเพื่อพัฒนาแนวคิดและเครื่องมือ แบ่งปันข้อมูลที่มีแนวโน้มส่งผลต่อความเสี่ยงและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น รวมถึงทรัพยากรเพื่อการสร้างนวัตกรรม



Action 4: กฎระเบียบและกระบวนการเพื่อสนับสนุน

ต้องสร้างความมั่นใจว่ากฎระเบียบและกระบวนการต่าง ๆ ภายในนั้นมีสมรรถนะอย่างพอเพียงที่จะลดความเสี่ยง ขณะเดียวกันก็สามารถรักษาทรัพยากรที่มีอยู่และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ (Sandbox)

กระบวนการคิดเชิงออกแบบ ต้องปรับแนวทางการทำงานเป็นการคิดบนพื้นฐานความต้องการประสบการณ์ของผู้รับบริการ และศึกษาความต้องการที่แท้จริง

Traditional market research

1. ปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่
2. คำถามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
3. คิดบนพื้นฐานของสภาพแวดล้อมที่สร้างขึ้น
4. เก็บข้อมูลเชิงกว้าง เน้นปริมาณ

Human-centered design research



1. สร้างความเป็นไปได้ใหม่ ๆ



2. คำถามจากผู้รับบริการ

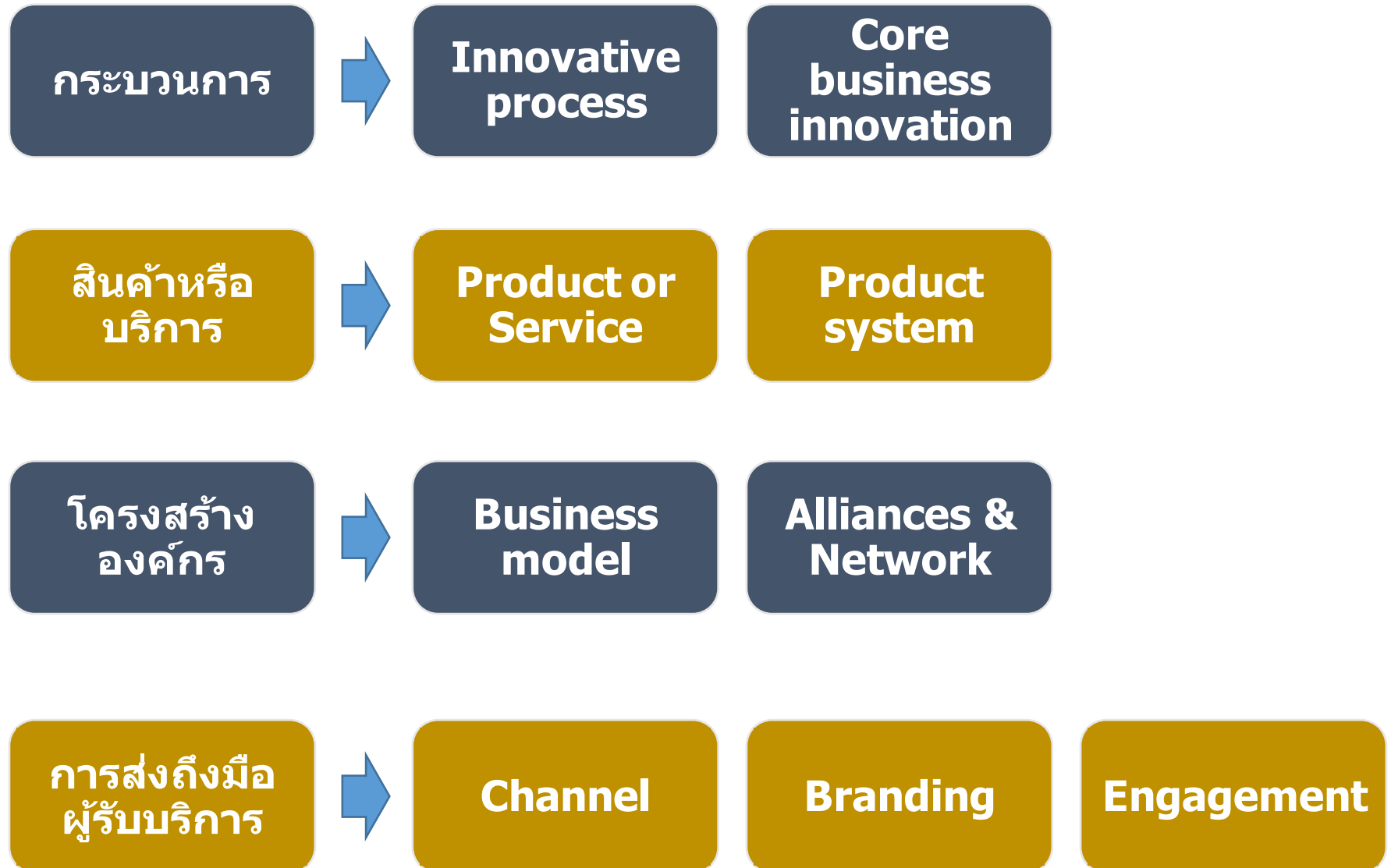


3. คิดบนพื้นฐานการเปลี่ยนแปลง

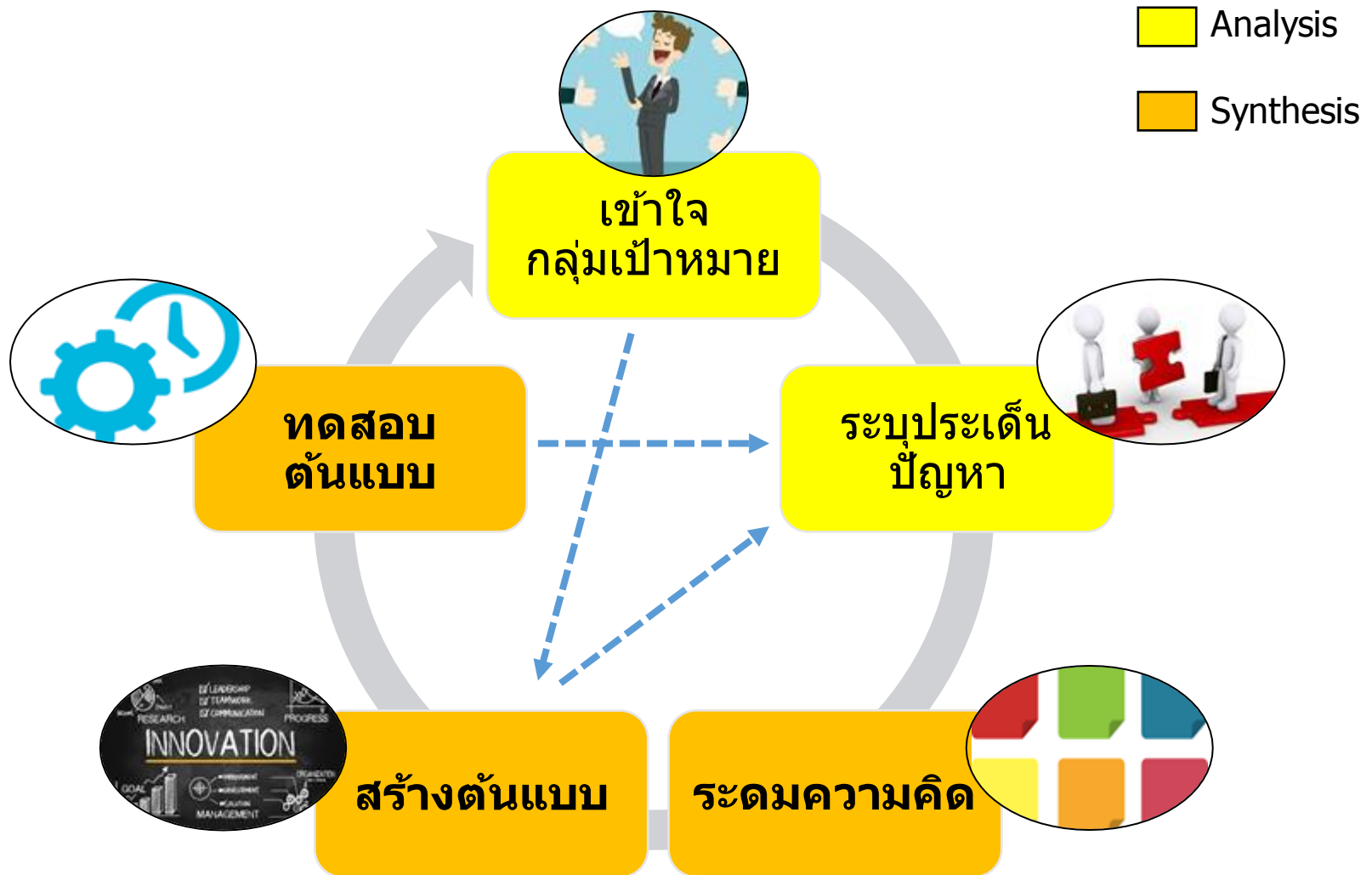


4. เก็บข้อมูลเชิงลึก ไม่เน้นปริมาณ

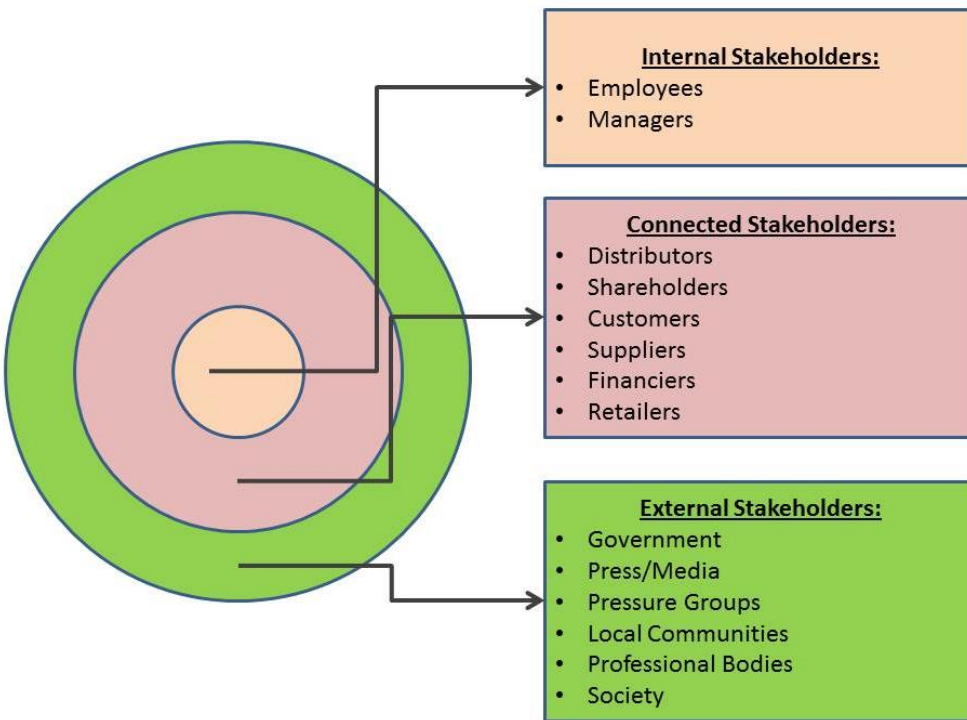
การคิดเชิงออกแบบนำไปใช้พัฒนากระบวนการในห่วงโซ่คุณค่า



ขั้นตอนการคิดเชิงออกแบบ เป้าหมายเพื่อ **สร้างสิ่งใหม่ที่ตอบ** **โจทย์ความต้องการที่ไม่เคยได้รับการตอบสนอง**



ก่อนเข้ากระบวนการคิดเชิงออกแบบ ขั้นตอนที่ 0 คือ การระบุผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด และการหา Design Challenge



		ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Interest of Stakeholder)			
		ไม่ทราบ (Unknow)	มีน้อยมาก หรือไม่มีเลย (Little/No Interest)	มีความสนใจบ้าง (Some Interest)	มีความสนใจอย่างมาก (Significant Interest)
ความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Importance of Stakeholder)	มีความสำคัญ อย่างมาก (Very Important)	C		A	
	มีความสำคัญบ้าง (Somewhat Important)				
	มีน้อยมาก หรือไม่มีเลย (Barely or No Important)	D		B	
	ไม่ทราบ (Unknow)				

1. เริ่มต้นด้วยการศึกษาห่วงโซ่อุปทานของหน่วยงาน (อาจทำจากคู่มือประชาชน)
2. จัดทำ Stakeholder mapping และ Stakeholder analysis
3. เพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ให้ระบุผู้มีส่วนร่วมข้ามสายงานและผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 1 คือ การเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สามารถระบุถึงความต้องการเชิงลึกของกลุ่มเป้าหมาย (Deeper personal understanding)

Name.....



PERSONALITY

BACKGROUND

MOTIVATIONS & GOALS

FRUSTRATIONS

STRENGE & WEAKNESS

AGE :
LOCATION :
JOB :
INCOME :
STATUS :

ขอ 3 คำ



- 1. ใช้การสังเกต ฟัง พูดคุยและเลียนแบบ
- 2. ทราบถึงพฤติกรรม (What) สาเหตุของพฤติกรรม (Why) (กายภาพและอารมณ์) แนวคิดการมองโลก และคุณค่าหลักของ (Core value) กลุ่มเป้าหมาย



ขั้นตอนที่ 1 คือ การเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สามารถระบุถึงความต้องการเชิงลึกของกลุ่มเป้าหมาย (**Deeper personal understanding**)

Observe

View users and their behaviors in the context of their lives



I don't need to
leave home until
8:30 because I
love to enjoy the
morning.



In the car and on
the way to work on
a beautiful day.



Pick up a coffee
and a treat (don't
forget to get up to
the top).



The bag the best
one is.

This user was asked to keep a photo diary, capturing a day in a life.

Engage

Interact with and interview users



Immerse

Experience what your user experience



ขั้นตอนที่ 2 คือ การสร้างประเด็นปัญหา ระบุตำแหน่งของปัญหาในห่วงโซ่คุณค่า และระบุประเด็นปัญหาที่ควรแก้ไขด้วยคำถาม "เราจะ...อย่างไร" (How might we...?)

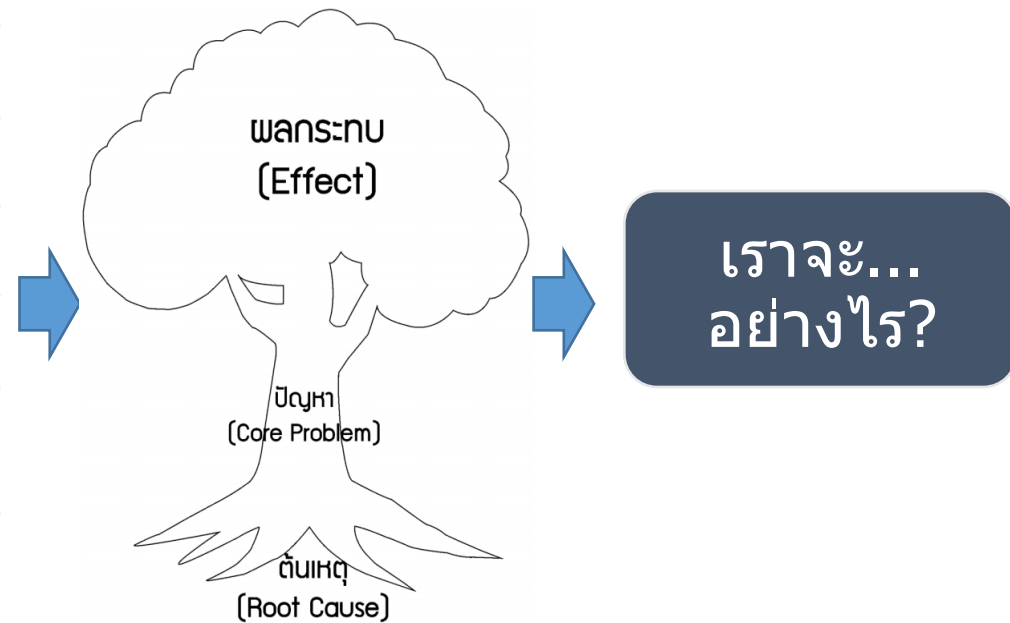
หลังจากเข้าใจกลุ่มเป้าหมายเรียบร้อยแล้ว เราจะต้องมาเริ่มคิดกันแล้วว่า ปัญหาที่แท้จริงคืออะไรกันแน่ โดยเน้นการคิดไอเดียเดียวในการแก้ปัญหาให้ได้มากที่สุดและทำการจัดกลุ่มไอเดียให้เป็น Cluster ในกระบวนการนี้เราจะมาระบุความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อจะได้แก้ปัญหาได้ถูกจุดมากยิ่งขึ้น



ขั้นตอนที่ 2 คือ การสร้างประเด็นปัญหา ระบุตำแหน่งของปัญหาในห่วงโซ่คุณค่า และระบุประเด็นปัญหาที่ควรแก้ไขด้วยคำถาม "เราจะ...อย่างไร" (How might we...?)

The problem statement matrix / TABLE 1

What is the problem?	Average number of complaints increased 10%.
Who is experiencing the problem?	All submitting departments.
Where is the problem occurring?	Work order processing department.
When does the problem occur?	Each month during the last three months.
Why does the problem occur (recent changes in the process?—5 Ms)	Introduced a new Excel 2013 tool for processing work orders.
5 Ms = man (personnel), machine, material, methods and Mother Nature (internal and external environmental factors)	



1. ใช้ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 เพื่อสร้างที่มาที่ไปของความต้องการนั้น (Insight)
2. ทราบถึงพฤติกรรม (What) สาเหตุของพฤติกรรม (Why) (กายภาพ และอารมณ์) แนวคิดการมองโลก และคุณค่าหลักของ (Core value) กลุ่มเป้าหมายผ่าน **Problem statement**
3. เพื่อตั้งคำถาม "เราจะ...อย่างไร" (How might we...?)

ขั้นตอนที่ 3 คือ การระดมความคิด เพื่อใช้ตอบคำถามจากขั้นตอนที่ 2 โดยเป็นหัวใจหลักของการทำ Design Thinking (**คิดแบบขยาย Divergent และคิดแบบบรรจบ Convergent**)

การนำแนวความคิดทั้ง 2 แบบนี้มาใช้ผสมผสานกัน เปรียบเสมือนกับการทำกระบวนการ Design Thinking อีกลักษณะหนึ่ง

- **Empathize User**.....ใช้หลักการ Divergent Thinking ไม่สรุปข้อมูลที่ได้รับ
- Define POV ของ User.....ใช้หลักการ Convergent Thinking ให้ชัดเจน
- Ideate Solution ให้ User....ใช้หลักการ Divergent Thinking ให้ได้ไอเดียเยอะๆใหม่ๆ
- Prototype & Test โดยให้ User ทดสอบ.....ใช้หลักการ Convergent Thinking ให้เกิดขึ้นงานเฉพาะเจาะจง

ตัวอย่างข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 เพื่อนำมาตั้งคำถาม

ห้องน้ำสาธารณะไม่มี
คนใช้



Insight

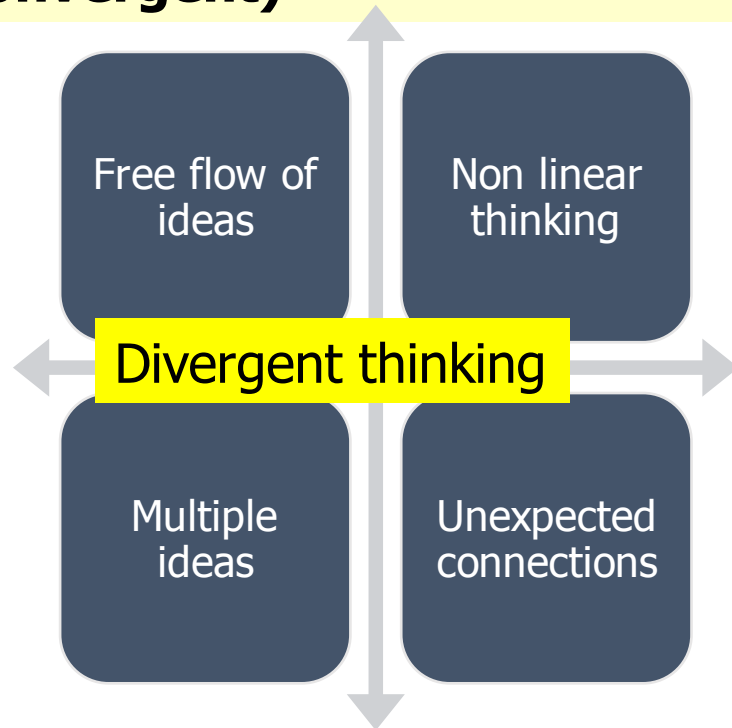
ชาวบ้านชอบใช้ห้องน้ำ
ที่บ้านมากกว่าห้องน้ำ
สาธารณะ เนื่องจากมอง
ว่าไม่ปลอดภัย เป็นที่มั่ว
สุมของอันธพาล และไม่
สะอาด



ห้องน้ำสาธารณะไม่เหมือน
เข้าที่บ้าน

1. เราทำอย่างไรให้การใช้ห้องน้ำสาธารณะเหมือนกับการเข้าที่บ้าน
2. เราจะสร้างความรู้สึกลอดภัยในการใช้ห้องน้ำสาธารณะได้อย่างไร

ขั้นตอนที่ 3 คือ การระดมความคิด เพื่อใช้ตอบคำถามจากขั้นตอนที่ 2 โดยเป็นหัวใจหลักของการทำ Design Thinking (**คิดแบบ Divergent** และ **Convergent**)



1. ใช้เครื่องมือ Post-it
2. นำเสนอความคิดจากการคิดแบบ **Divergent** และ Convergent
3. เลือกแนวคิดที่เป็นไปได้สูง (Practical) เปลี่ยนแปลงโลก (Disruptive) และคนส่วนใหญ่เห็นด้วย (Favorite) มาสร้างต้นแบบในขั้นตอนที่ 4

ขั้นตอนที่ 4 และ 5 คือ การสร้างและทดสอบต้นแบบ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของแนวคิดและความเป็นไปได้

Prototype จะเริ่มสร้างแบบจำลองและนำไปทดสอบกับผู้ใช้งานจริงเพื่อนำ Feedback ของผู้ใช้กลับมาพัฒนานวัตกรรมให้ดียิ่งขึ้นการสร้างต้นแบบเป็นการที่เรา นำสิ่งที่อยู่ในหัวออกมาเป็นสิ่งที่จับต้องได้มากยิ่งขึ้นโดยที่เราไม่ต้องลงแรง หรือลงเงินในจำนวนมากจึงทำให้ประหยัดทั้งต้นทุน ค่าใช้จ่าย และต้นทุนด้านเวลา อีกด้วย

Test การสร้าง Role Play ในแต่ละ Scenario โดยการใช้ Prototype มาทดลอง แก้ปัญหาว่าสามารถทำได้จริงหรือไม่ โดยมีเครื่องมือ Scenario and Role Play และ Fast Feedback



ขั้นตอนที่ 4 และ 5 คือ การสร้างและทดสอบต้นแบบ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของแนวคิดและความเป็นไปได้

1. ในการสร้างต้นแบบไม่ควรใช้เวลานาน
2. การทดสอบต้นแบบจะทำในสถานการณ์จริง หากไม่สามารถทำได้ให้ใช้บทบาทสมมติแทน
3. การทดสอบต้องเก็บข้อมูลทั้ง ข้อสังเกตเกี่ยวกับตัวต้นแบบ ข้อสังเกตเกี่ยวกับผู้ใช้ และสิ่งที่ต้องนำไปปรับปรุงต้นแบบ





- I can learn anything I want to
- When I'm frustrated, I persevere
- I want to challenge myself
- When I fail, I learn
- Tell me I try hard
- If you succeed, I'm inspired
- My effort and attitude determine everything



- I'm either good at it, or I'm not
- When I'm frustrated, I give up
- I don't like to be challenged
- When I fail, I'm no good
- Tell me I'm smart
- If you succeed, I feel threatened
- My abilities determine everything

ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ

1. ผู้บริหารและบุคลากรให้ความสำคัญ
2. การคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. การจัดสรรเวลาและบุคลากรของหน่วยงานในการทำงานกระบวนการคิดเชิงออกแบบและการปรับตัวชี้วัด
4. การเก็บข้อมูลห่วงโซ่คุณค่าของกระบวนการงานที่เกี่ยวข้อง
5. การบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่คุณค่า และการข้ามสายงาน
6. การปรับการคิดในเชิงตรรกะย้อนกลับ (Reverse logic) การระบุปัญหา และการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา
7. การสร้างต้นแบบที่สอดคล้องกับแนวคิดการแก้ปัญหาและการเก็บข้อมูลที่หลังการนำไปใช้
8. การปรับรูปแบบการทำงานให้สามารถปรับตัวได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้แนวคิด Agile
9. การสร้างสภาพแวดล้อมห้องทดลอง กฎระเบียบให้มีความยืดหยุ่น เช่น การจัดทำ Sandbox

ทิศทางการยกระดับบริการภาครัฐผ่านนวัตกรรม

Customer Experience Strategy

การให้ข้อมูล (Information)

Personalization of Government Services

ตอบสนองความต้องการการรับบริการ
ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล

The Citizen Life Cycle Approach

การให้บริการแบบ end to end
ตามช่วงชีวิต/เหตุการณ์ของประชาชน

Phygital

การบูรณาการประสบการณ์
ทางกายภาพและดิจิทัล
ของผู้รับบริการ

การให้บริการ (Service)

Seamless Government

ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
ด้วยการบูรณาการข้ามหน่วยงาน
ภายในภาครัฐที่สมบูรณ์

Omni-channel Government

ทำให้ประสบการณ์การรับบริการ
ไหลระหว่างหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น
เป็นกายภาพหรือออนไลน์

Automated Online Services

การช่วยเหลือและการให้บริการ
ภาครัฐแบบอัตโนมัติผ่านระบบ
ออนไลน์

การสำรวจความพึงพอใจ (Satisfaction)

Proactive Government

ทำงานเชิงรุกเพื่อปรับปรุงการ
ให้บริการอย่างต่อเนื่องและแก้ไข
จุดบกพร่องล่วงหน้าก่อนที่จะมีการ
ร้องเรียน

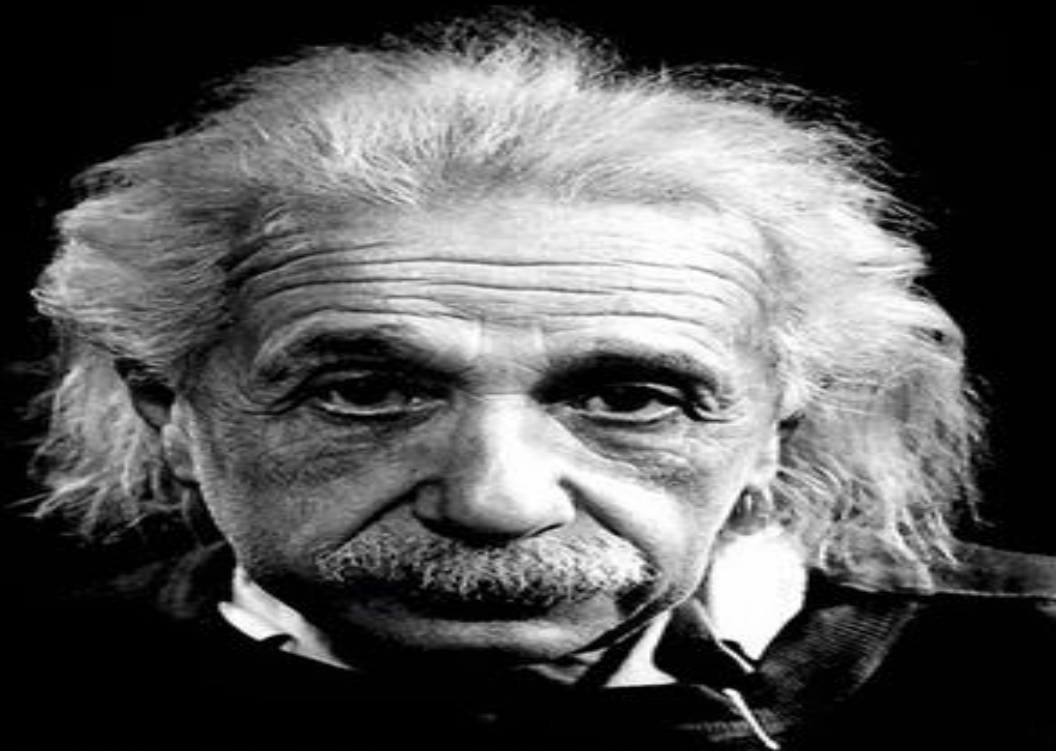
Co-created services

การให้ประชาชนมีส่วนร่วม
ในการกำหนด ออกแบบ
และให้บริการของภาครัฐ

Real-Time Customer Feedback

การวิเคราะห์ความพึงพอใจและ
ข้อมูลย้อนกลับของผู้รับบริการโดย
ใช้ประโยชน์จาก Big Data

#5349



"INSANITY
IS DOING THE SAME THING OVER AND OVER
AGAIN AND EXPECTING DIFFERENT RESULTS"

kushandwizdom.tumblr
albert einstein



<https://youtu.be/mJpiwQeJsWc?t=853>