



NAKHON PATHOM  
RAJABHAT UNIVERSITY





# มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

NPRU



NAKHON PATHOM  
RAJABHAT UNIVERSITY  
NAKHON  
PATHOM  
RAJABHAT  
UNIVERSITY

การคิดเชิงออกแบบและนวัตกรรมธุรกิจดิจิทัล  
Design Thinking and Business Digital Innovation

NPRU



NAKHON PATHOM  
RAJABHAT UNIVERSITY  
NAKHON  
PATHOM  
RAJABHAT  
UNIVERSITY

# บทที่ 3

## การกำหนดปัญหา



## TOPIC

---

การกำหนดหัวเรื่องของปัญหา

กำหนดขอบเขตของปัญหา

การกำหนดจุดประสงค์หรือเป้าหมาย

ผลกระทบของเทคโนโลยีกับการแก้ไขปัญหา

การทำความเข้าใจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การกำหนดความต้องการของระบบใหม่ๆ หรือกระบวนการคิดในรูปแบบใหม่ๆ



จุดเริ่มต้นของการกำหนดหัวข้อปัญหา นั้นก็คือ เราต้องทราบปัญหาก่อน แน่แน่นอนว่าปัญหาที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจมีได้หลากหลายทาง อาจเกิดจากปัญหาทางการเงิน การตลาด การบัญชี ผู้บริหาร หรือแม้แต่พนักงาน ปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิดความเสียหายกับองค์กรได้ ดังนั้นการขจัดปัญหาจึงเป็นสิ่งจำเป็นเมื่อทราบแล้วจึงต้องเร่งดำเนินการแก้ไขเพื่อนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาให้เกิดข้อเสียหายน้อยที่สุดนั่นเอง





## แนวทางการคิดวิเคราะห์

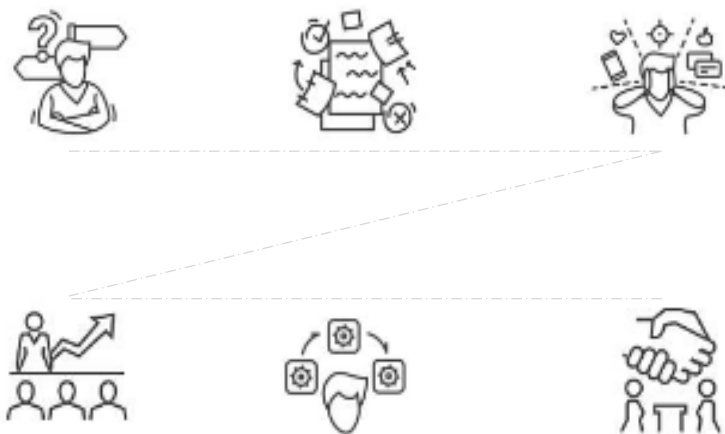


1. วิเคราะห์ เพื่อหาความเป็นไปได้
2. วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น จากระบบธุรกิจเดิม
3. อธิบายสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็นในการพัฒนาขึ้น เพื่อใช้หรือทดแทนระบบเดิม
4. กำหนดทางเลือกต่าง ๆ ที่เป็นไปได้ในการแก้ปัญหา
5. ออกแบบและวิเคราะห์กระบวนการคิดระบบใหม่
6. ออกแบบและวางระบบงานให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อแก้ปัญหาทางธุรกิจ
7. ศึกษาและให้คำแนะนำต่าง ๆ เมื่อระบบงานถูกนำมาใช้จริง



การคิดเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตในสังคมที่ซับซ้อน สังคมจะก้าวหน้าต่อไปได้ก็เมื่อบุคคลในสังคมมีความคิด รู้จักคิดในการทำงาน คิดในการประกอบอาชีพ การคิดแก้ปัญหา หรือคิดเพื่อพัฒนาปรับปรุงภาวะต่างๆ ให้ดีขึ้น การนำเอากระบวนการของการคิดเชิงออกแบบมาปรับใช้นั้นอาจเห็นผลชัดเจนและเข้าใจได้ดีขึ้น กระบวนการคิดผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคตลอดจนตอบโจทย์ที่ผู้บริโภคต้องการ รวมไปถึงสามารถผลิตสินค้าและบริการขึ้นมาเพื่อแก้ไข อดุรรั่ว และสร้างนวัตกรรมใหม่ที่ยังไม่เคยเกิดขึ้นได้

เมื่อนำหลักการนี้มาใช้ทำให้เราเข้าใจ **ปัญหา** อย่างแท้จริง







## ประเด็นของปัญหา

**สิ่งสำคัญ** ในรูปแบบของการกำหนดขอบเขตของปัญหานั้นก็คือ ประเด็นหลักๆ ของปัญหา ก่อนการเริ่มพูดคุยหาจุดสำคัญของสิ่งที่ก่อให้เกิดปัญหาจำเป็นจะต้องกำหนดแนวทาง วิธีการการคิด และหาจุดประเด็นของขอบเขต ดังนั้นจึงควรกำหนดประเด็น โดยมีลักษณะดังนี้



เรื่องที่มีความสำคัญ มีประโยชน์ ทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ และนำไปใช้ปรับปรุงแก้ปัญหิต่าง ๆ ได้



สามารถหาข้อมูลมาตรวจสอบผลได้ เพื่อหาข้อมูลสรุป



สามารถวางแผนให้เป็นไปตามขั้นตอนและเห็นผลของความสำเร็จได้



หาเครื่องมือหรือสร้างเครื่องมือที่มีคุณภาพเพื่อใช้รวบรวมข้อมูลได้เพื่อทำการทดลอง ทดสอบ และนำไปใช้ได้จริง



## ประเด็นของปัญหา

หลังจากที่วิเคราะห์ระบบพบสิ่งบอกเหตุของปัญหาแล้ว และพร้อมที่จะทำการกำหนดปัญหาสิ่งสำคัญที่จะต้องทำเพื่อเป็นพื้นฐานการวางแผนในอนาคตมีอยู่ 3 ประการ



1. การกำหนดหัวเรื่องของปัญหา การกำหนดหัวเรื่องของปัญหาของระบบเป็นหัวใจหลักของขั้นตอนการกำหนดปัญหา การที่นักวิเคราะห์ระบบสามารถแยกแยะระหว่างอาการของปัญหากับปัญหาที่แท้จริงได้แล้ว จะทำให้นักวิเคราะห์ระบบเข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. การกำหนดขอบเขตของปัญหา หลังจากที่เรากำหนดหัวข้อของปัญหาแล้วจะต้องกำหนดขอบเขตในการศึกษาปัญหานั้นๆ เช่น การกำหนดจุดเริ่มต้นของการศึกษาและจุดสิ้นสุดของการศึกษา นักวิเคราะห์ระบบจะต้องทำการเจาะลงไปว่าจะทำการศึกษาในแผนกอะไรขององค์กร กลุ่มบุคคลใดที่จะทำการสอบถามหรือศึกษา เป็นต้น

3. การกำหนดจุดประสงค์หรือเป้าหมายของการศึกษา เป้าหมายที่กำหนดจะต้องไม่ยากหรือมีข้อจำกัดมากเกินไป นอกจากนี้เป้าหมายที่วางไว้สามารถตีค่าออกมาเป็นตัวเลขที่วัดได้หรือเป็นรูปธรรมที่มองเห็น



## จุดประสงค์หรือเป้าหมาย

การกำหนดจุดประสงค์หรือเป้าหมายที่ชัดเจนมีลักษณะการคิดหรือกำหนดไว้แล้วว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรและต้องตั้งเป้าหมายเพื่อการดำเนินการไปถึง และจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ เช่น การออกแบบผลิตภัณฑ์บำรุงผิวซึ่งทราบว่าตนเองจะต้องออกแบบ รู้ลักษณะโชนสี ขนาด การจัดวางเนื้อหาและข้อมูลต่าง ๆ และจะต้องวางตลาดหรือการจำหน่ายภายใน 3 เดือน และจะต้องทราบทิศทางตลาดความอิสระในความคิดจะต้องมีการวิเคราะห์ทางการตลาดเข้ามาเกี่ยวข้องนั่นเอง



เทคนิคการตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพ



การทำงานโดยไม่มีเป้าหมายจะไม่ต่างจากการเดินทางโดยไม่มีทิศทาง

SMART





ผลกระทบของเทคโนโลยีนี้ย่อมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินชีวิตและการทำงาน เมื่อองค์กรนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารงานบริหารจัดการในส่วนต่าง ๆ แล้วนั้นหลีกเลี่ยงไม่ได้เลยว่าเราจะต้องได้รับผลที่ตามมาอย่างแน่นอน เช่นเดียวกันกับการคิดวิเคราะห์ที่จะต้องแก้ปัญหาที่เกิดจากระบบการทำงาน ผลกระทบที่จะกล่าวไว้เป็นตัวอย่างเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้ที่ศึกษานั้นก็คือด้านธุรกิจ ด้านสังคม ดังนี้



## ด้านธุรกิจ

1. ไอทีมีส่วนช่วยในการตัดสินใจในธุรกิจที่สนใจได้ทันทีทันใด บนพื้นฐานของข้อมูลที่กำหนดให้
2. ไอทีช่วยให้ต้นทุนในการผลิตและการบริการลดลง
3. ลดการติดต่อสื่อสารผ่านคนกลาง โดยผู้ผลิตและผู้บริโภคสามารถติดต่อสื่อสารกันได้โดยตรงทำให้ลดขั้นตอนในการสื่อสารและทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยลง



## ด้านสังคม

1. ทำให้องค์กรเข้าถึงมวลชนได้ง่ายขึ้นทำให้สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายเข้าถึงกันได้มากขึ้น
2. ทำให้ประชาชนมีอำนาจในการต่อรองกับรัฐมากขึ้น เพราะทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายทำให้ทราบความเคลื่อนไหวที่เกิด ขึ้นได้อย่างรวดเร็ว





## การทำความเข้าใจ

ความเข้าใจในสถานะของระบบ เทคโนโลยีและกระบวนการการทำงานขององค์กรอย่างถ่องแท้จะสามารถกำหนดความต้องการหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน





# การกำหนดความต้องการของระบบใหม่ๆ หรือกระบวนการคิดในรูปแบบใหม่ๆ

**5 WAYS TO STAY INNOVATIVE**  
แนวความคิดในการเริ่มต้นธุรกิจนวัตกรรม ด้วยหลักการ 5i

**1 INSPIRATION**  
เริ่มต้นการสร้างสรรค์ธุรกิจนวัตกรรม จากความชอบ ด้วยการรับรู้สิ่งแวดลอม เพื่อสร้างแรงบันดาลใจใหม่ๆ จากสิ่งใกล้ตัว จากปัญหาใกล้ตัว จากแนวโน้มของสังคม ฯลฯ และสร้างแรงกระตุ้นให้มีความอยากที่จะคิดไอเดียสุดเจ๋งมาต่อยอด สร้างสรรค์เป็นธุรกิจที่สร้างคุณค่า

**2 IMAGINATION**  
จินตนาการเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการสร้างสรรค์นวัตกรรม การสร้างจินตนาการ เพื่อความรู้พื้นฐานและวิชาการ ทำให้งานของเขื่อนภาคที่กว้างไกล มองเห็นปัญหาและการแก้ไขจากมุมมองใหม่ เส้นทางใหม่ และการเข้าถึงความคิดใหม่ๆ จึงขอให้อิทธิพลแรงบันดาลใจจินตนาการ สร้างสิ่งใหม่ที่ดีกว่า

**3 IDEATION**  
จัดการความคิดแบบรวบยอด เพื่อกำหนดปัญหาและเป้าหมาย ในการแก้ไขที่ชัดเจน เพื่อให้ได้คำตอบใหม่ที่แตกต่าง สร้างสรรค์ ทำได้จริง และมีคุณค่าเป็นที่ต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้

**4 INTEGRATION**  
การออกแบบแนวคิดและแผนบริหารจัดการทั้งหมด ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงคน เทคโนโลยี ทรัพยากร และความหลากหลาย ไปสู่เป้าหมายที่ทำได้จริง

**5 INSIGHT / IMPLEMENTATION**  
การเข้าถึงองค์ความรู้ และสิ่งต่างๆ อย่างลึกซึ้ง และการลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมทางธุรกิจ

มาเดินทางให้ครบทั้ง 5i เพื่อจะได้ เป็นนวัตกรรม...ที่ต้องคิดจริง และทำจริง





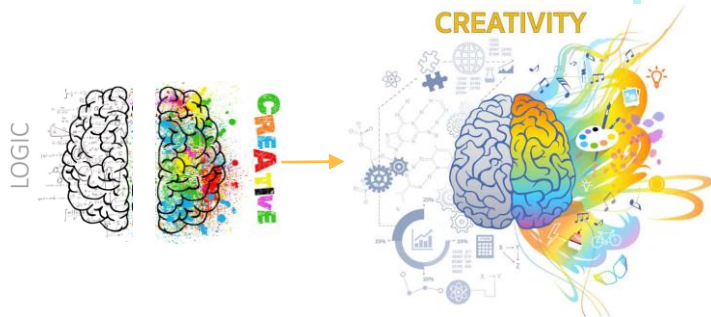
## ปรับกระบวนการคิดยุคดิจิทัล



โจเซฟ ชุมปีเตอร์

ซัมเป็นหนึ่งในนักเศรษฐศาสตร์ที่มีอิทธิพลมากที่สุดของศตวรรษที่ 20 และได้นิยามคำว่า “ทำลายความคิดสร้างสรรค์”

## การทำลายล้างอย่างสร้างสรรค์



## การปฏิรูประบบงานภายในบริษัท

- ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ สนับสนุนการทรานส์ฟอร์มสู่ดิจิทัล
- องค์กรต้องกำหนดกรอบแนวคิดสู่ดิจิทัล เป้าหมายธุรกิจ
- การปรับองค์กรที่มีเจเนอเรชันหลากหลาย ต้องใช้ระยะเวลา
- เปิดให้บุคลากรได้รับการเสริมศักยภาพด้วยสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ
- ปฏิรูปโครงสร้างองค์กร มีผู้นำดิจิทัลหรือหน่วยงานขึ้นมา
- สร้างวัฒนธรรมระบบการทำงานผ่านบุคคลสู่ระบบดิจิทัล

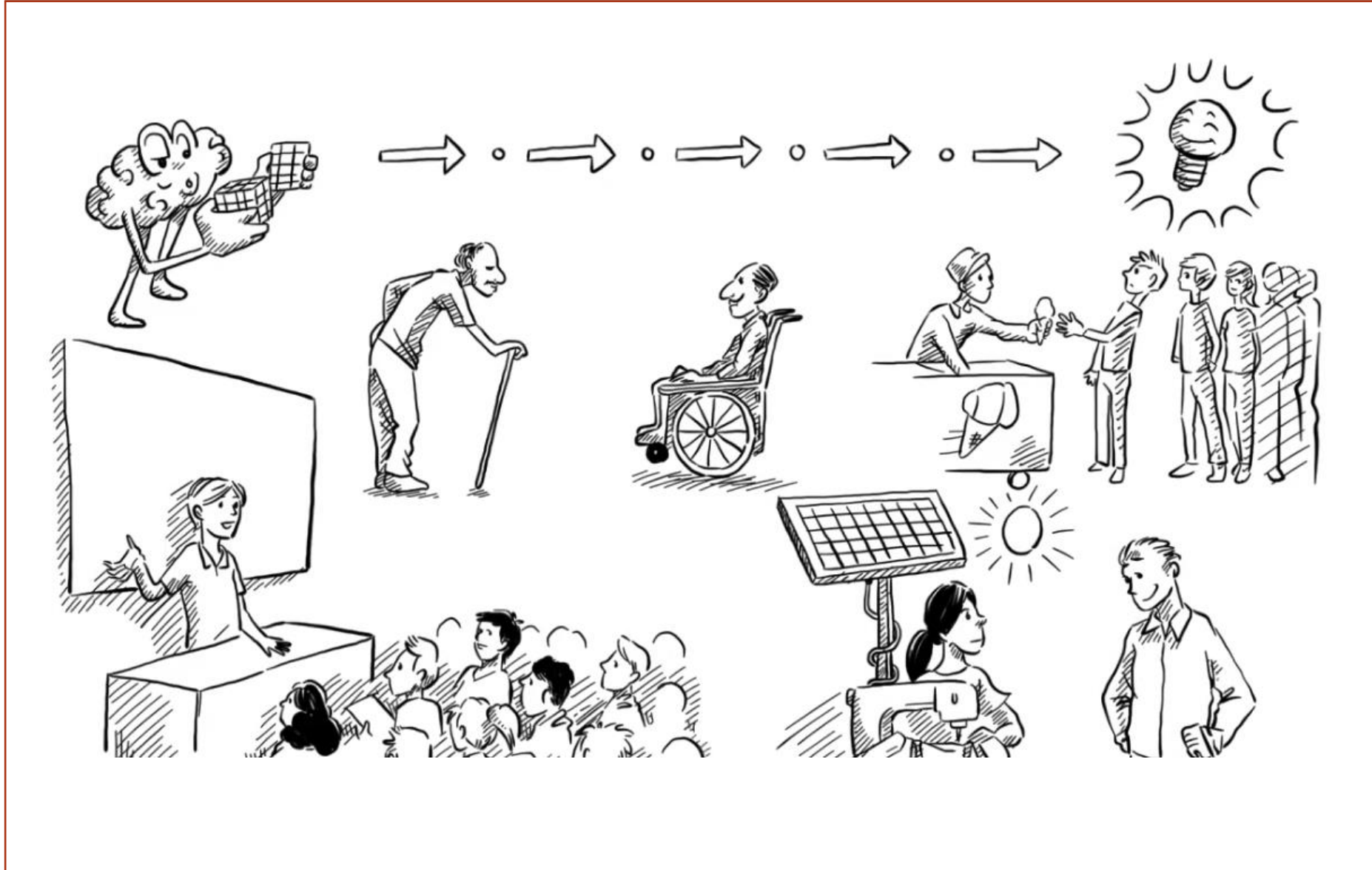
"การทรานส์ฟอร์มองค์กรอย่างมอง ที่การใส่เทคโนโลยีอย่างเดียว แต่ต้องตั้งปณิธานสว่าองค์กรต้องการอะไร บุคลากรถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ"



ก่อนที่จะเราจะเข้าถึงเรื่อง Design Thinking เราต้องทำความเข้าใจในส่วนของการกำหนดปัญหา เพื่อหาแนวทางออกแบบเชิงสร้างสรรค์และนำมาปรับในองค์กร เลือกแนวทางปฏิบัติที่ดีออกแบบและวิเคราะห์งาน ซึ่งจะเป็นกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนมากขึ้น

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับระบบงานที่สร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเทคโนโลยีระบบ กระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานของตนและของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล ความเข้าใจนี้รวมถึงความสามารถในการมองภาพใหญ่ และการคาดการณ์ การพยากรณ์ เพื่อเตรียมรองรับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ต่อระบบและกระบวนการทำงานรองรับการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพขึ้นนั่นเอง







มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

