



การจัดการความรู้  
กรมชลประทาน

การพัฒนานวัตกรรมด้วย Design Thinking

# การพัฒนานวัตกรรม ด้วย Design Thinking



ดร. วีรินยาอร เหลืองบริบูรณ์ (อ๋วย)

# Customer Persona Template

ลักษณะประชากร

ชื่อ

พฤติกรรม

รูปแบบ และสิ่งแสดงลักษณะ

ชีวิตประจำวัน

สื่อและคนที่มีอิทธิพล

เป้าหมาย / ความท้าทาย

งานอดิเรก & สิ่งที่น่าสนใจ

Pain Point

Gain

คิดและรู้สึก

ได้ยิน  
อะไร

เห็น  
อะไร



คำพูดและการกระทำ

จุดที่เป็นปัญหา

ความต้องการ

ประโยชน์ที่ต้องการ



Adapted by V. Luangboriboon  
Adapted From : [www.businessdesigntools.com](http://www.businessdesigntools.com)



Customer Journey Canvas

ถอดรหัสประสบการณ์เดินทางลูกค้า

Project Name:  
(ชื่อโครงการ)

Project Owner:  
(เจ้าของโครงการ)

Project Description:  
(รายละเอียดโครงการ)

Date:  
(ว/ด/ป)

|                                                                                               |                                                                                                                                                                     |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Key Journey Step<br>ขั้นตอนหลักของการเดินทางของลูกค้า                                         |                                                                                                                                                                     |  |  |  |  |  |  |
| Actions / thoughts and Feelins at each step<br><br>การกระทำ ความคิด ความรู้สึกของแต่ละขั้นตอน |                                                                                                                                                                     |  |  |  |  |  |  |
| Key Department<br>หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง                                                   |                                                                                                                                                                     |  |  |  |  |  |  |
| Moment of Truth<br>ความรู้สึกที่                                                              |   |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                               |   |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                               |   |  |  |  |  |  |  |
| Have been avoided ?<br>หลีกเลี่ยงได้ไหม                                                       |                                                                                                                                                                     |  |  |  |  |  |  |
| Customer Improvement - Improvement makes<br><br>การปรับปรุงที่น่าจะเกิดขึ้น                   |                                                                                                                                                                     |  |  |  |  |  |  |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |            |  |
|--|------------|--|
|  |            |  |
|  | Main Topic |  |
|  |            |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

เจ้ากรรม  
ไว้วางใจ  
QUEST  
VIA  
มองตรง  
ตามคำ  
แนะนำ!





ลูกค้า

เข้าใจผ่านหัวใจลูกค้าด้วยการพูดคุย มีเครื่องมือช่วย เช่น Empathy Canvas, Customer Journey



พนักงาน

เข้าใจผ่านหัวใจพนักงานผ่านการพูดคุยบนพื้นที่ปลอดภัย ตลอดเส้นทางชีวิตใน Employee Experience



ตนเอง

ทำความเข้าใจ My Inner World ด้วยกระบวนการหลากหลายเพื่อตระหนักรู้ และค้นพบ Soul Purpose

Clara Technique

Odyssey Plan

ECRS Technique

Brain Writing Mixed

Dialogue SIT

การค้นหาลู่ทางเลือกที่หลากหลาย ผ่านการสร้างไอเดีย หรือการต่อยอดไอเดียจากหลากหลายมุมมองเพื่อสร้างสรรค์ไอเดียที่แปลกใหม่และตอบโจทย์เพื่อให้ตรงตามความเข้าใจของ "ตนเอง" "พนักงาน" และ "ลูกค้า"

Business Model You The Ultimate Coaching

การทดสอบต้นแบบที่ทดลองทำขึ้นมาเพื่อใช้ในการแก้ปัญหา การตอบโจทย์ทางเลือกใหม่ของกลุ่มเป้าหมาย "ตนเอง" "พนักงาน" และ "ลูกค้า" เก็บข้อมูลที่ได้นั้น เรียนรู้ แล้ววนกลับไปขั้นตอนการทำความเข้าใจจนกว่าจะได้คำตอบที่ตอบโจทย์ที่ต้องการ





# EASY INNOVATION

[Home](#)[In-House Training](#)[About US](#)[Resources](#)[Contacts](#)[Get a Quote →](#)

# EASY INNOVATION TEAM

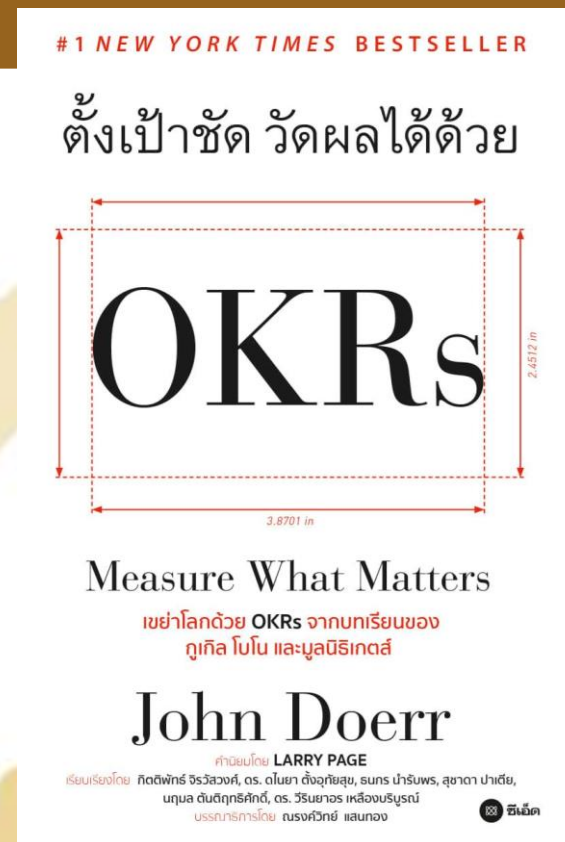




**Spark Up Creative Thinking Card**  
การ์ดกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์



**#EasyInnovation in Practice**  
หนังสือนวัตกรรมภาคปฏิบัติ



**ทีมแปลหนังสือ Measure What Matter**  
ตั้งเป้าชัด วัดผลได้ด้วย OKRs



*www.easyinnovationteam.com*



*Dr.Aui Easyinnovation : นวัตกรรมสร้างได้*



*Easyinnovation : นวัตกรรมสร้างได้*



*easyinnovation.aui@gmail.com*



*Sticker Line >> Nong Inno.Indy*



*@easyinnovation*

