

TRIS

# ACADEMY CLUB

กรกฎาคม 2562

Issue 22

## เหรียญ Libra

เงินดิจิทัลจาก Facebook

### FaceApp

จุดเริ่มต้นสงครามไซเบอร์เล็กๆ

### นวัตกรรม

กับประโยชน์เพื่อสังคม

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

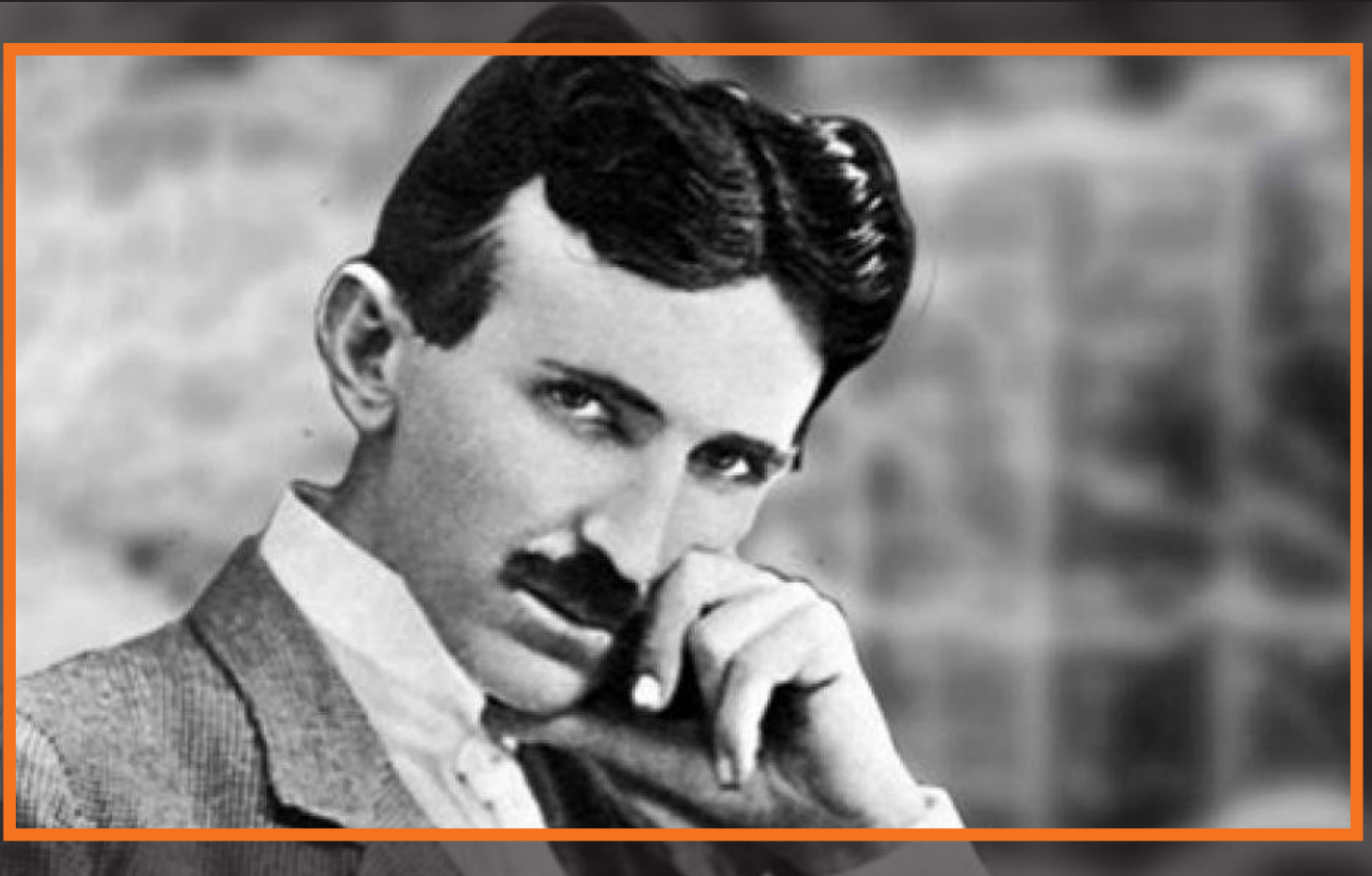
สู่นวัตกรรมธุรกิจ

# การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4

## The 4<sup>th</sup> Industrial Revolution

**“Money does not represent such a value as men have placed upon it. All my money has been invested into experiments with which I have made new discoveries enabling mankind to have a little easier life.”**

*– Nikola Tesla*



นิโกลา เทสลา (Nikola Tesla) เป็นนักประดิษฐ์ นักฟิสิกส์ และวิศวกรไฟฟ้าผู้สร้างนวัตกรรมล้ำยุคที่ยิ่งใหญ่ที่สุดคนหนึ่งในประวัติศาสตร์ เขาเป็นผู้พัฒนาระบบไฟฟ้ากระแสสลับอันเป็นระบบพลังงานพื้นฐานที่ใช้กันทั่วโลกในปัจจุบัน เทสลาเป็นผู้ประดิษฐ์และค้นพบเทคโนโลยีใหม่ที่สำคัญมากมาย เช่น มอเตอร์ไฟฟ้า ขดลวดเทสลา รีโมตคอนโทรล และเทคโนโลยีไร้สาย แต่เนื่องจากเทสลามีแนวคิดล้ำยุคและจินตนาการก้าวไกลเกินกว่าผู้คนยุคเดียวกันมาก ทำให้เขาถูกมองว่าเป็นนักวิทยาศาสตร์สติเฟื่อง

เทสลาใช้เงินที่เขาได้จากการทำงานและค่าสิทธิบัตรจำนวนมหาศาลกับงานค้นคว้าทดลองจนหมด โดยไม่คิดเสียดายเงิน ความต้องการเดียวคือการนำระบบของเขาไปใช้ให้แพร่หลายทั่วโลก ปีนปลายชีวิตเขาต้องอยู่คนเดียว และในปี 1943 เสียชีวิตที่โรงแรมในนิวยอร์ก ด้วยโรคหัวใจล้มเหลวในวัย 86 ปี หลังจากเทสลาเสียชีวิต FBI ได้สั่งทุกฝ่ายว่าเรื่องราวทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเทสลาต้องถูกจัดการอย่างลับที่สุด และต้องรักษาความลับของสิ่งประดิษฐ์ของเขาให้เป็นความลับตลอดไป ซึ่งทำให้เรื่องราวของเทสลาถูกปิดเงียบนานหลายสิบปีจนคนรุ่นหลังไม่รู้จัก **จนถึงปี 1960 หน่วยสำหรับวัดความความหนาแน่นของเส้นแรงแม่เหล็กถูกตั้งชื่อว่า “เทสลา” เพื่อเป็นเกียรติแก่เขา** และในปี 2005 เทสลาได้รับการเสนอชื่อเป็น 1 ใน 100 คนสำหรับการโหวตเป็น “The Greatest American” โดยช่อง Discovery ชื่อของเทสลาจึงกลับมาอยู่ในความสนใจอีกครั้ง ปัจจุบันเทสลาได้รับการยกย่องเป็นหนึ่งในนักวิทยาศาสตร์ผู้ยิ่งใหญ่ที่สุดของโลก





TRIS ACADEMY CLUB MAGAZINE #22

กรกฎาคม 2562

บรรณาธิการที่ปรึกษา	ดร.ไวฑูรย์ โทคาชัยวัฒน์
บรรณาธิการบริหาร	ดร.สุรเดช จงจวรรณศิริ
ผู้ช่วยบรรณาธิการบริหาร	พลอยนิชชา จารุศิริณสกุล รุ่งโรจน์ สถาปนกุล
ปก/รูปเล่ม/ออกแบบ	ทริปเปิ้ลว่าว คอร์ปอเรชั่น

กองบรรณาธิการ สถาบันวิทยาการจัดการ  
บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

อาคารสีลมคอมเพล็กซ์ ชั้น 18  
เลขที่ 191 ถนนสีลม แขวงสีลม  
เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500  
โทร. 0-2032-3000  
อีเมล: trisacademy@tris.co.th



สมัครสมาชิกอ่าน  
TAC Magazine  
ได้ฟรี โดยแชน  
QR Code

ติดตามเป็นประจำได้จาก E-book App (App Store / Google Play)  
และจากเว็บไซต์ด้านล่าง



OOKBEE



4D BOOK FREE



ebooks.in.th



NAIIN



MEB



TRIS CORP

คุณทราบหรือไม่ว่า โลกเราเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0 มาระยะหนึ่งแล้ว โดยสภาเศรษฐกิจโลก หรือ World Economic Forum (WEF) ที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและเติบโตของเศรษฐกิจโลก ได้ประกาศการเปลี่ยนแปลงดัชนีวัดความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่างๆ ตั้งแต่ช่วงปีที่ผ่านมาจาก Global Competitiveness Index (GCI) เป็น Global Competitiveness Index 4.0 ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงมุมมองให้สอดคล้องกับการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (The 4th Industrial Revolution)

โดยการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 นี้ ได้สร้างสภาพแวดล้อมการดำเนินชีวิตและธุรกิจที่แตกต่างออกไป นำมาซึ่ง **“โอกาส”** และ **“ความเสี่ยง”** อย่างมากมาย ที่เหล่าผู้บริหาร **“ต้อง”** ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง งานที่ง่ายที่สุดคือการลองคิดถึงการเปลี่ยนแปลงที่เรามักได้ยินกันเสมอว่า ปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI จะเข้ามา “แทนที่” แรงงานคน คำถามสำคัญอาจมีใช่เรื่องประสิทธิภาพ หรือความคุ้มค่าด้านต้นทุน แต่เป็นคำถามที่ว่า เราจะนำแรงงาน “ส่วนเกิน” เหล่านั้นไปไว้ไหน ขณะที่ทุกคนพูดถึงการสร้างความปลอดภัยต่อสังคมของธุรกิจ

การให้ความรู้ สร้างทักษะ กับแรงงานที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นการ reskill หรือ upskill ก็ตาม จะทำอย่างไร นี่ยังไม่รวมถึงการเตรียมการกับการพัฒนากำลังแรงงานในยุคใหม่ที่จะเน้น **“ความคิด”** เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณค่า นำมาซึ่งมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับธุรกิจและประเทศด้วย

สำหรับมุมมองของดัชนีความสามารถของการแข่งขันในเวอร์ชันใหม่ Global Competitiveness Index 4.0 หรือ GCI 4.0 นี้ จะมุ่งวัดประเมินในส่วนของทุนมนุษย์ นวัตกรรม ความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง และความคล่องตัว รวมทั้งแนวคิดอื่นๆ เช่น วัฒนธรรมของการเป็นผู้ประกอบการ ยอมรับแนวคิดแปลกใหม่ การร่วมมือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสร้างความไว้วางใจจากสังคม เป็นต้น **นี่คือโลกใหม่ ที่เราต้องเข้าใจและยอมรับ เพื่อให้สามารถยืนอยู่บนกระแสโลกนี้ได้**

สำหรับมนุษย์ในยุค 4.0 นี้ สิ่งสำคัญสำหรับทุกคน คือการมุ่งเติมเต็มตนเองด้วยความรู้ที่จำเป็น ซึ่งในปัจจุบันเป็นเรื่องไม่ยากนักที่จะค้นหาหาความรู้จากแหล่งต่างๆ บนโลกของอินเทอร์เน็ต แต่ข้อมูลต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตนั้น จำเป็นที่จะต้องมีการจัดการ ก่อน รวมทั้งข้อมูลมีปริมาณมากมายมหาศาลเกินกว่าเวลาที่เราจะมีจำกัด เพราะฉะนั้นเราต้องฉลาดที่จะจัดเก็บความรู้ที่จำเป็นสำหรับใช้ประโยชน์ในอนาคต **นั่นคือสิ่งแรก**

**อีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญไม่แพ้กันคือ การเปลี่ยนแปลงตนเอง** ซึ่งเมื่อสภาพแวดล้อมต่างๆ เปลี่ยนไป มนุษย์จะไม่เปลี่ยนแปลงได้อย่างไร เพราะฉะนั้นจึงจำเป็นต้องยอมรับและยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงตนเอง ให้สอดคล้องและเป็นประโยชน์ ถึงแม้ดูไม่ยากในการพูด แต่ทุกคนคงรู้ว่าการปฏิบัติมันยากยิ่งนัก **และนั่นคือสิ่งที่ท้าทายเรา..**

*“ทุกคนต้องการพัฒนาในสิ่งต่างๆ ที่ดีขึ้น แต่มักจะหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับตัวเองเสมอ”*

ดร.สุรเดช จงจวรรณศิริ

บรรณาธิการบริหาร

suradej@tris.co.th

# CONTENTS

## 2 Management Quotes

"Money does not represent such a value as men have placed upon it. All my money has been invested into experiments with which I have made new discoveries enabling mankind to have a little easier life."

.. Nikola Tesla



## 3 Editor's Talk

## 5 Leader's Thoughts



## 6 News

ข่าวกิจกรรมทริส

## 7 Big Story

การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4



## 12 IT & Digital

FaceApp จุดเริ่มต้นสงครามไซเบอร์เล็กาบนโลกยุคดิจิทัล!

## 14 Innovation is the only way to win

นวัตกรรมกับประโยชน์เพื่อสังคม

## 16 Smart Work

สร้างสุขในการทำงาน  
ด้วยพื้นที่สีเขียว

## 18 Business Model

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี  
สู่นวัตกรรมธุรกิจ

## 20 TRIS News

TRIS KM Week

## 22 Tomorrow World

เหรียญ Libra  
เงินดิจิทัลจาก Facebook

## 26 Creative Marketing

UX และ CX สร้างประสบการณ์  
ให้ลูกค้ารักคุณนานๆ (ตอนที่ 2)

## 29 Work with Joy

พูดอย่างไร  
ทำให้ใจพองโต



## 31 Good Books

**Social Startup Success**  
ความสำเร็จสตาร์ทอัพเพื่อสังคม

## Inspiring Movies

**Instant Family**  
ครอบครัวบู๊บับ (2018)

## 32 Buzzwords

Cyberloafing

# Leader's Thoughts



“ตั้งแต่ ISO ออกมาตรฐานตัวใหม่ คือ ISO 30401 (Knowledge Management System) ในเดือนพฤศจิกายน 2561 ที่ผ่านมา **ส่วนตัวแล้วก็เห็นว่ามันจะช่วยตอบโจทย์และเกาฏุกที่คุ้นเสียที** กับประเด็นเรื่องทำอะไรให้ KM เป็นมากกว่าแค่กิจกรรม และเป็นเครื่องมือ หรือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการตอบโจทย์ขององค์กรได้ ทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน!”

สวัสดีครับ ครั้งนี้ขอพูดถึงเรื่องการบริหารจัดการความรู้ หรือ Knowledge Management ที่เรียกกันสั้นๆ ว่า KM กันอีกครั้งหนึ่ง อาจจะให้เกิดกระแสกับการเปลี่ยนแปลงเรื่อง KM จริงๆ ที่เป็นรูปธรรมในบ้านเราเสียที มากกว่าการได้ชื่อว่า “มีแล้ว” “ทำแล้ว” แต่สุดท้าย มันจะกลายเป็นในรูปของกิจกรรม หรือมี แต่ไม่ตอบโจทย์เสียมากกว่า

ที่พูดเช่นนี้เพราะตั้งแต่ ISO ออกมาตรฐานตัวใหม่ คือ ISO 30401 (Knowledge Management System) ในเดือนพฤศจิกายน 2561 ที่ผ่านมา ส่วนตัวแล้วก็เห็นว่ามันจะช่วยตอบโจทย์และเกาฏุกที่คุ้นเสียที กับประเด็นเรื่องทำอะไรให้ KM เป็นมากกว่าแค่กิจกรรมและเป็นเครื่องมือ หรือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการตอบโจทย์ขององค์กรได้ ทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน! ทำไมหรือครับ?

ก็เพราะว่า **ข้อแรกเลย** เป็นมาตรฐานสากลที่สามารถรับรองได้เหมือน ISO กลุ่มที่เรารู้จักดีที่สามารถรับรองได้ เช่น ISO 9000 เป็นต้น (คงทราบว่ ISO บางตัวไม่สามารถรับรองได้) เพราะฉะนั้นเมื่ออ้างอิงกับแนวปฏิบัติที่ดีที่เป็นมาตรฐาน เรื่องการทำกระบวนกระบวนการแบบพวกกิจกรรมน่าจะถูปรับความเข้าใจให้ดีขึ้นว่ามันไม่ใช่ทั้งหมดของ KM หรือแก่นแท้มันมีมากกว่าแค่กิจกรรม หรือการทำเพื่อให้ได้ชื่อว่า “ทำแล้ว”

**ข้อที่สอง** คือ มันบังคับในตัวของมันเองว่าทำไปเพื่ออะไร ซึ่งแน่นอนว่าคำตอบที่ตรงที่สุดชัดเจนที่สุด คือ **ทำไปเพื่อ “ตอบโจทย์” องค์กร** ไม่ว่าโจทย์นั้นคือขีดความสามารถในการแข่งขัน หรือเป็นความเสี่ยงขององค์กร หรือการเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์นวัตกรรมและความยั่งยืน ฯลฯ อะไรก็ตาม **และข้อสุดท้ายที่สำคัญมาก** คือ ทำไปแล้วได้ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำ KM ใช่ไหม? ตัวนี้สำคัญเพราะไม่เช่นนั้นมันจะถูกถามตลอดเวลาว่าทำแล้วได้ผลลัพธ์อะไร? หรือผลลัพธ์ที่ได้เกิดจากการทำ KM หรือเปล่า? เพราะคนส่วนใหญ่ไม่ยอมทำอะไรเปล่าๆ ทำแล้วบอกไม่ได้ว่ามันดีอย่างไร?

การฟังคนพูดหรืออ่านเจอแม้แต่อ่านบทความนี้ก็ตาม ไม่ได้หมายความว่าจะได้ใจเขาตลอดไป เพราะจะได้ใจจริงๆ คือ ทำจริงแล้วเห็นผลจริงมากกว่า! จริงๆ แล้วท่านที่คุ้นเคยหรือพอทราบเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO มาบ้างแล้ว จะทราบหรือพอนึกออกว่าจะจริงๆ แล้ว KM กับ ISO ไม่ใช่เรื่องใหม่ ในมาตรฐาน ISO คือ ISO 9001:2015 ใน Clause 7.1.6

Organizational Knowledge ระบุให้ “องค์กรควรกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในระบบการทำงานและความรู้ที่ทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด และองค์กรต้องคงไว้และทำให้ผู้ที่จำเป็นต้องใช้ความรู้ดังกล่าวเข้าถึงได้” (จาก เบื้องหลังเบื้องลึก ISO 30401 (KM Standard) โดย ดร. บุษดี บุษญากิจที่ปรึกษา ทริส คอร์ปอเรชั่น, ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการความรู้ (KM) เผยแพร่ใน TAC Magazine ฉบับที่ 18) และสิ่งหนึ่งที่ทำให้ ISO สามารถนำมาใช้เป็นมาตรฐานที่สามารถรับรองได้ทั้งๆ ที่ KM เป็นเรื่องที่มีพลวัต หรือ Dynamic คือ การที่มาตรฐานนี้ใช้ “หลักการเป็นผู้นำ” (Principle led) โดยข้อกำหนดจะไม่ได้ระบุเฉพาะเจาะจงว่าต้องทำอะไร! องค์กรเลือกแนวทางและวิธีการที่เหมาะสมกับตนเองมากกว่า เพียงแต่ตอบได้ว่าเป็นไปตามหรือสอดคล้องกับหลักการ (Principle) มากกว่า

สุดท้ายไหนๆ ก็พูดถึง ISO 30401 KM แล้ว ผมขอสรุปสาระสำคัญของเขาแล้วกันว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง สาระสำคัญได้แก่ การกำหนดเป้าหมาย KM ที่ชัดเจน ซึ่งตอบสนองเป้าหมายขององค์กร, การกำหนดองค์ความรู้ที่สำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร, กระบวนการจัดการความรู้ (KM process) ที่พูดถึงการได้มา การใช้ การเก็บ การสกัด และการสร้างความรู้, ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จของ KM, บทบาทของผู้นำในการกำหนดทิศทาง เป้าหมายและกลยุทธ์ KM สื่อสารให้บุคลากรเข้าใจ และจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็น รวมทั้งการเป็นแบบอย่าง (Role Model) เพื่อสร้างให้เกิดวัฒนธรรมของการเรียนรู้, การวางแผน กำหนดเป้าหมาย ติดตาม และประเมินผลลัพธ์, การสร้างความตระหนักและความเข้าใจเกี่ยวกับ KM แก่บุคลากร ซึ่งรวมถึงการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับ KM, และสุดท้ายคือ การติดตามและประเมินผล KM เพื่อตอบโจทย์และเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องครับ

**ดร.อิซุรุย์ โทคาชิพัฒนา**



**10 มิถุนายน 2562** สำนักงาน ป.ป.ช. ร่วมกับ ทริส คอร์ปอเรชั่น จัดการประชุมชี้แจงโครงการพัฒนามาตรฐานวัฒนธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐจกเอกชน ระยะที่ 2 เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างภูมิคุ้มกันการทุจริตและเครื่องมือ VPAC ให้แก่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ และบริษัทเอกชนที่เป็นคู่ค้า คู่สัญญา หรือได้รับสัมปทานจากหน่วยงานภาครัฐ

**5 กรกฎาคม 2562** สำนักงาน ป.ป.ช. ร่วมกับ สถาบันวิทยาการจัดการ ทริส คอร์ปอเรชั่น จัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นต่อมาตรฐานและกระบวนการของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐจกเอกชน เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2562 เพื่อรับฟังผลสะท้อนกลับ (Feedback) จากบริษัทเอกชนและหน่วยงานกำกับ





# การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4

## The Forth Industrial Revolution (Industry 4.0)



เราต่างยอมรับว่าในช่วงระยะเวลาไม่กี่ปีมานี้ สภาพแวดล้อมต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรง ส่งผลกระทบต่อวิถีโลกอย่างมากมายหลายด้าน โดยเฉพาะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตที่ต่างทำให้โลกและมนุษย์เข้าสู่ **“ดิจิทัล”** ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินชีวิตหรือการทำธุรกิจ

ตัวเลข 4.0 ที่ปรากฏในสิ่งต่างๆ อย่างแพร่หลายคือสิ่งที่เป็นตัวแทนบ่งบอกกระแสหลักของโลกปัจจุบันที่กำลังอยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยุคซึ่งมีสภาพแวดล้อม วิถีชีวิต รวมทั้งการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปอยู่บนฐานของเทคโนโลยีใหม่ซึ่งแตกต่างไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง แต่ก็มีใช้ครั้งแรกที่โลกเผชิญกับสถานการณ์เช่นนี้ โลกเราได้ผ่านการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญมาแล้วก่อนหน้านี้ ฉะนั้นจึงมีใช้เรื่องที่เราทั้งหลายจะต้องหวาดกลัว เพียงแต่ต้อง **“เตรียมพร้อม”** และ **“ฉวยโอกาส”** ที่จะเกาะกระแสโลก 4.0 นี้ไปอย่างเท่ากันด้วยกัน

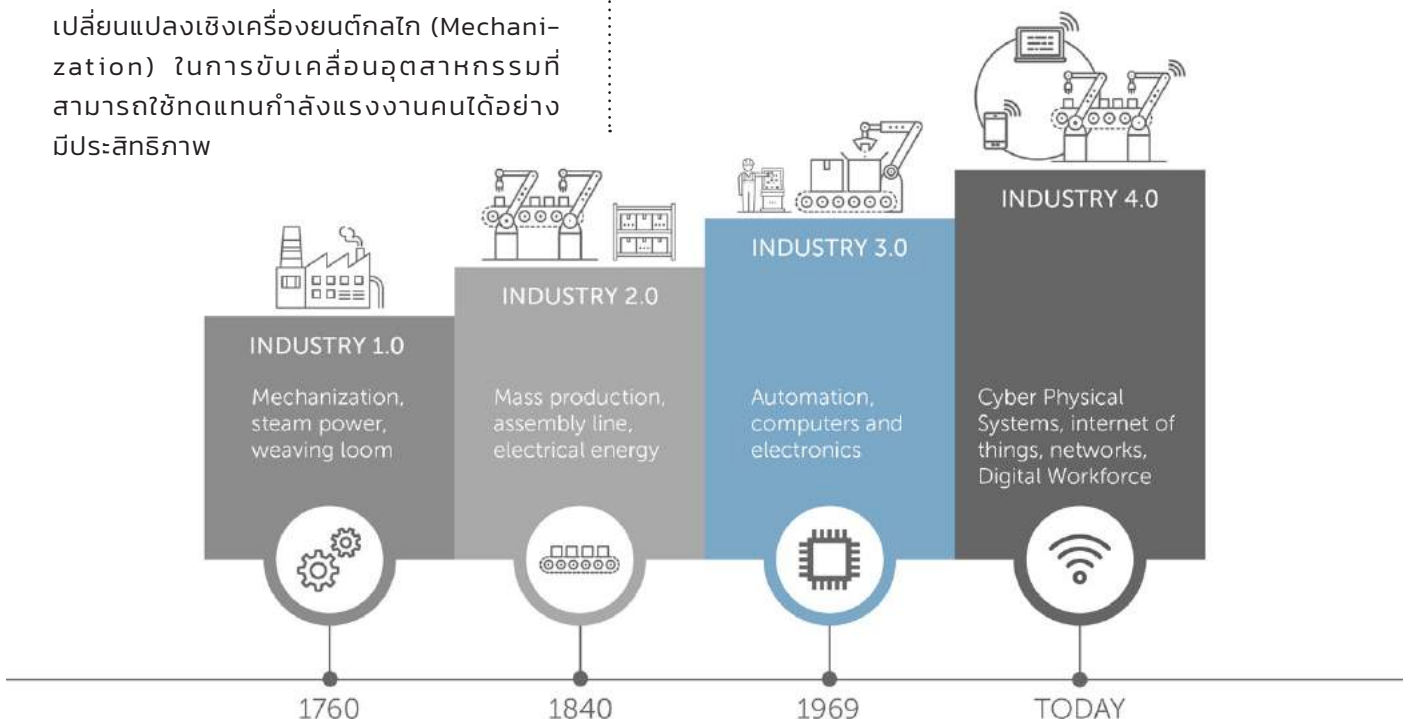
**ยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรม**

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้ผลักดันการเพิ่มขึ้นอย่างมากของผลผลิตทางอุตสาหกรรม นับตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นของการปฏิวัติอุตสาหกรรมหรือการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 1 (The 1st Industrial Revolution) ในช่วงปี ค.ศ. 1765 ซึ่งเครื่องจักรไอน้ำ (Steam engine) เป็นเทคโนโลยีสำคัญที่สร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงเครื่องยนตกลไก (Mechanization) ในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมที่สามารถใช้ทดแทนกำลังแรงงานคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขณะที่ต้องใช้เวลากว่าอีก 100 ปี จึงได้เกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 2 (The 2nd Industrial Revolution) ช่วงปี ค.ศ. 1870 ที่ประชากรของโลกนั้นเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โลกต้องการสินค้าอุปโภคบริโภคมากขึ้น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีไฟฟ้าและเครื่องจักรกลที่ใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเข้ามา มีบทบาทสำคัญในการผลิตลักษณะ Mass production หรือการผลิตแบบจำนวนมากๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เติบโตในอัตราก้าวหน้า

จนเมื่อเข้าสู่การอุบัติของคอมพิวเตอร์ต่อเนื่องมาถึงอินเทอร์เน็ตในยุคปัจจุบัน ที่เริ่มเปลี่ยนแปลงมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1969 หรือการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 3 (The 3rd Industrial Revolution) การขยายตัวของอุตสาหกรรมจำเป็นต้องผสานความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ อิเล็กทรอนิกส์ และอินเทอร์เน็ต เข้ากับกลไกการทำงานของเครื่องจักร กลายเป็นกลไกอัตโนมัติ (Automated production) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลิตภาพให้มากขึ้น รวมทั้งสนับสนุน **“การแข่งขัน”** ที่เข้มข้นขึ้น **ในยุคที่ “ผู้บริโภค” เป็นใหญ่**

และในที่สุด เราก็เข้ามาถึงยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (The 4th Industrial Revolution) หรือมักเรียกกันว่ายุคอุตสาหกรรม 4.0 (Industry 4.0) **ที่เครื่องจักรและเทคโนโลยีสมัยใหม่ (New technologies) จะเริ่มก้าวเข้ามา “แทนที่มนุษย์”** ซึ่งนอกจากทดแทนความสามารถในเชิงของกำลังแรงงานแล้ว ยังก้าวเข้ามาทดแทนความสามารถใน **“การบริหารจัดการ”** ด้วยเทคโนโลยีด้านข้อมูลสารสนเทศที่ก้าวหน้าด้วยอัตราเร่งที่ไม่เคยมีมาก่อนในประวัติศาสตร์ของมนุษย์





## อุตสาหกรรม 4.0

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของการก้าวเข้าสู่ยุค Industry 4.0 นั้น ประกอบไปด้วยการเปลี่ยนแปลงสำคัญในเทคโนโลยี 3 กลุ่ม ได้แก่ **1**) เทคโนโลยีกายภาพ (Physical domain) เช่น ยานยนต์อัตโนมัติ หุ่นยนต์เทคโนโลยีขั้นสูง วัสดุใหม่ และการพิมพ์สามมิติ **2**) เทคโนโลยีชีวภาพ (Biological domain) เช่น ระบบประสาท ชีวสังเคราะห์ การพิมพ์อวัยวะ และพันธุกรรม **3**) เทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล (Digital domain) เช่น Virtual Reality (VR)/Augmented Reality (AR), Big data, Cloud computing, Blockchain, Internet of things และ Artificial Intelligence (AI) โดยการเปลี่ยนแปลงทั้งสามกลุ่มนี้ มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ซึ่งสร้างสภาพแวดล้อมที่แตกต่างไปจากโลกยุคเดิมอย่างสิ้นเชิง

## หัวใจของการปฏิวัติครั้งที่ 4

หากพิจารณาแกนหลักของการเปลี่ยนแปลงแต่ละยุคของการปฏิวัตินั้น คือการใช้เครื่องจักรเข้ามาแทนที่แรงงานคน ตั้งแต่การแทนที่กำลังแรงงานพื้นฐาน ความเร็ว และการทดแทนมนุษย์ หรือ automated ในยุค 3.0 แต่นั่นยังไม่เพียงพอ การพัฒนา “ความรู้” ของเครื่องจักรให้เทียบเท่ามนุษย์ คือ เป้าหมายสำคัญที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดคือ ระบบปัญญาประดิษฐ์หรือ Artificial Intelligence (AI) ที่จะ “จัดการ” ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ต่างๆ เพื่อเรียนรู้และสร้างภูมิปัญญาใหม่ โดยเฉพาะในการ “ตัดสินใจ” แทนมนุษย์ แน่นอนว่าผลการตัดสินใจนั้นย่อมถูกคาดหวังให้ดีกว่ามนุษย์โดยเฉลี่ย

เพราะฉะนั้นแล้ว ในช่วงเริ่มต้นของยุค 4.0 นี้เราจึงมุ่งเป้าไปยังการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลต่างๆ ทั้งที่มนุษย์ปัจจุบันสามารถทำได้และที่ทำได้หรือทำไม่ได้

นี่ก็ผ่านการใช้เซ็นเซอร์ที่มีราคาต้นทุนถูกลงเรื่อยๆ ซึ่งเราจะพบได้ในอุปกรณ์ Internet of Things ต่างๆ ที่แพร่หลายอย่างเช่น Amazon echo, Google home หรือแม้แต่อุปกรณ์ของ Xiaomi หรือ Huawei จากจีนที่มีราคาถูกกว่ามาก

แต่สำหรับภาคอุตสาหกรรมนั้น ระบบการผลิตที่เรียกว่า CPS หรือ Cyber-Physical System ถือเป็นระบบที่ผสมผสานการทำงานของเครื่องจักรกับข้อมูลดิจิทัล ซึ่งสามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงตั้งแต่แนวคิดไปจนถึงผลิตภาพ ดังตัวอย่างของบริษัท Adidas ที่นำเสนอต้นแบบโรงงาน The Adidas Speedfactory ที่มุ่งนำเอาการผลิต

รองเท้าจากประเทศที่มีต้นทุนค่าแรงงานถูกล้อมกลับมาผลิตที่ประเทศต้นกำเนิดในเยอรมัน เพื่อตอบสนองต่อการผลิตแบบ Mass customization โดยการผลิตดังกล่าวเปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการออกแบบด้วยตนเอง ผ่านแอปพลิเคชัน เมื่อโรงงานได้รับคำสั่งซื้อก็จะผลิตด้วยเครื่องจักรเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งแทบจะไม่มีการใช้แรงงาน รวมทั้งไม่ต้องเสียเวลาและต้นทุนในการขนส่งแน่นอนว่าลูกค้าจะได้สินค้าอย่างรวดเร็ว คือ ในวันรุ่งขึ้นนั่นเอง

### SEVEN TECHNOLOGIES ARE TRANSFORMING THE INDUSTRIES COVERED BY DTI RESEARCH



DTI research to date has identified seven key technologies that are expected to have the most impact among the industries analysed.

Note: This list is not comprehensive and does not include all the emerging technologies (e.g. blockchain) that were identified in only one or two use cases across DTI industries to date.



Artificial intelligence



Autonomous vehicles



Big data analytics and cloud



Custom manufacturing and 3D printing



Internet of Things (IoT) and connected devices



Robots and drones



Social media and platforms

สภาเศรษฐกิจโลกหรือ World Economic Forum (WEF) เป็นองค์กรหลักของโลกที่ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0 นี้ ได้กล่าวถึง **7 เทคโนโลยีสำคัญที่ขับเคลื่อนโลกให้เปลี่ยนแปลงเข้าสู่ดิจิทัล (Digital transformation)** คือ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ยานยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติ (Autonomous vehicles) ระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data analytics and cloud) ระบบการผลิตตามสั่งและเครื่องพิมพ์สามมิติ (Custom manufacturing and 3D printing) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of things: IoT) หุ่นยนต์และโดรน (Robots and drones) และสุดท้าย สื่อสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีแพลตฟอร์ม (Social media and platforms) ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบันที่แทบจะฝังอยู่ในชีวิตมนุษย์ และกลายเป็นแพลตฟอร์มที่ทำให้เกิดเติบโตของการสื่อสารและการทำธุรกิจผ่านสื่อสังคมออนไลน์นี้อย่างรวดเร็ว



## ผลกระทบของอุตสาหกรรม 4.0

ในบรรดาประเทศชั้นนำทางอุตสาหกรรมนั้น เยอรมัน จะเป็นประเทศที่ริเริ่มและให้ความสนใจอย่างจริงจัง กับอุตสาหกรรม 4.0 ด้วยพื้นฐานการเติบโตทาง เศรษฐกิจของประเทศจากความรู้ทางวิศวกรรมที่ สร้างความสำเร็จ ผ่านบริษัทยักษ์ใหญ่ของโลกมากมาย ไม่ว่าจะเป็น Siemens, DHL, Daimlers, BMW, Adidas, Bayer หรือ Bosch เป็นต้น โดยจากผลการศึกษาของ BCG ร่วมกับข้อมูลของสำนักงานสถิติของเยอรมัน แสดงความเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมภาพรวม ของประเทศที่ดีขึ้นใน 4 ด้านหลัก คือ

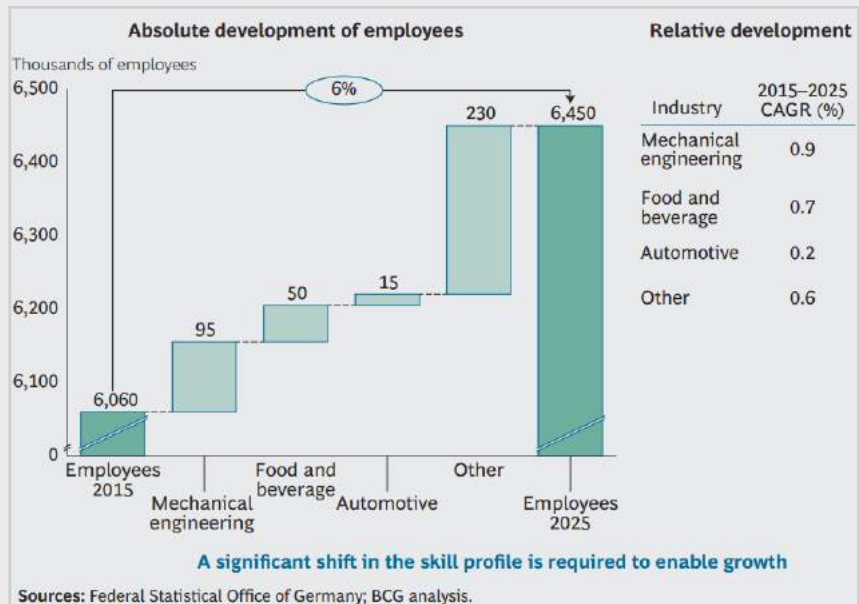
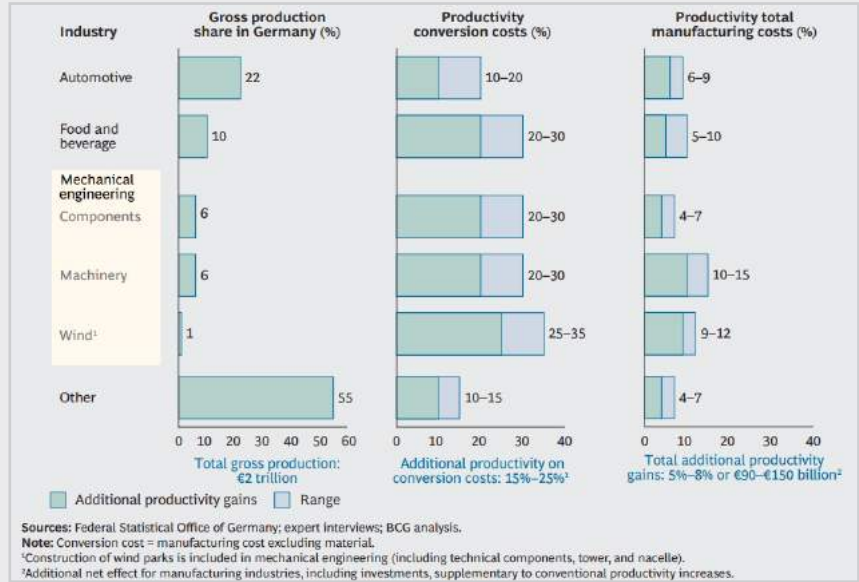
**1) ผลิตภาพหรือ productivity** พบว่ามีการเพิ่มขึ้น คิดเป็นมูลค่าจากเดิม 9 หมื่นล้านยูโรเป็น 1.5 แสนล้าน ยูโร ในภาพรวม สำหรับค่าเฉลี่ยของการเพิ่มขึ้นของ ผลิตภาพที่อาจแตกต่างกันไปในแต่ละอุตสาหกรรม นั้น จะอยู่ในช่วง 20-30% อย่างเช่นในกรณีของ อุตสาหกรรมรถยนต์จะมีผลิตภาพเพิ่มขึ้นระหว่าง 10%-20%

**2) รายได้หรือ revenue growth** พบว่าความ ต้องการทั้งส่วนของเครื่องจักรอุปกรณ์สมัยใหม่ รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ต้องการสินค้าหลากหลาย มากขึ้นนั้น พลักดันการเติบโตของรายได้ประชาชาติ มากกว่า 3 หมื่นล้านยูโรต่อปี หรือคิดเป็นประมาณ 1% ของ GDP

**3) การจ้างงานหรือ employment** พบว่าความ ต้องการแรงงานจะมีการเติบโตได้อีก 6% ในช่วงระยะเวลา 10 ปีจากนี้ โดยการจ้างงานทักษะด้านวิศวกรรม และเครื่องกลจะมีการเติบโตสูงในระดับ 10% ในช่วง ดังกล่าว แน่่อนว่าการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรม 4.0 นี้จะเป็นการใช้เครื่องจักรและเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาแทนที่ทักษะในงานที่ง่าย ๆ และทำซ้ำๆ รวมถึง ทักษะการพัฒนาซอฟต์แวร์ต่างๆ ได้ ซึ่งทำให้ความ ต้องการแรงงานในส่วนนี้จะลดลง แต่ความต้องการ แรงงานจะเคลื่อนไปสู่ทักษะที่เรียกว่า Mechatronics ที่ ผสมผสานทักษะด้านวิศวกรรมหลากหลายแขนงเข้า ด้วยกัน เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานของมนุษย์เข้ากับ เครื่องจักรนั่นเอง

**4) การลงทุนหรือ investment** พบว่าการ เปลี่ยนแปลงในกระบวนการผลิต/บริการด้วยเทคโนโลยี ใหม่ต่างๆ ของอุตสาหกรรม 4.0 จะช่วยเพิ่มมูลค่าการ ลงทุนในช่วงระยะเวลา 10 ปีต่อจากนี้ คิดเป็นมูลค่ากว่า 2.5 แสนล้านยูโร เทียบเท่ากับ 1%-1.5% ของมูลค่าตลาด ผู้ผลิตเครื่องจักรเหล่านั้น

อย่างไรก็ตามนี่เป็นเพียงส่วนหนึ่งของผลกระทบ ที่เกิดขึ้นกับฝั่งของผู้ผลิตเครื่องจักรและแรงงาน หรือ Supply-side เท่านั้นเอง



## ทักษะที่ต้องการในยุคอุตสาหกรรม 4.0

จากรายงานการสำรวจความต้องการแรงงานและทักษะแรงงานสำหรับยุคอุตสาหกรรม 4.0 ที่ WEF ได้ดำเนินการนั้น พบข้อมูลที่น่าสนใจจำนวนมาก โดยหนึ่งในนั้นคือการคาดการณ์ถึงการทดแทนแรงงานคนด้วยเครื่องจักร ซึ่งเปรียบเทียบเป็นจำนวนสัดส่วนชั่วโมงการทำงาน คือ ในปี 2022 หรืออีก 3 ปีนับจากนี้ เครื่องจักรจะมีชั่วโมงการทำงานรวมมากกว่ามนุษย์ในประเภทงาน 2 ลักษณะ ได้แก่ งานประเภทการตรวจสอบหรือรับข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และงานประเภทการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศต่างๆ สำหรับงานประเภทอื่นๆ นั้นก็มีแนวโน้มเพิ่มสัดส่วนการทำงานของเครื่องจักรอย่างรวดเร็ว

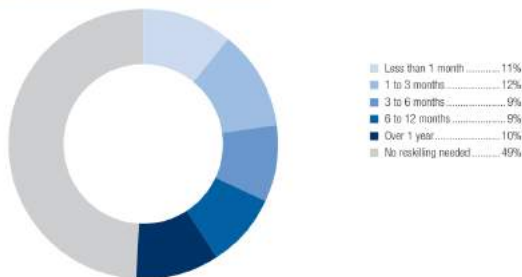
ทั้งนี้สำหรับข้อมูลผลการสำรวจนี้ในส่วนของประเทศไทย พบว่าทักษะที่อุตสาหกรรมแห่งอนาคตต้องการนั้น ส่วนใหญ่คือทักษะด้านการวิเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งภาวะผู้นำ การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน และการเขียนโปรแกรม/ออกแบบเทคโนโลยี ©TAC

The Future of Jobs Report 2018

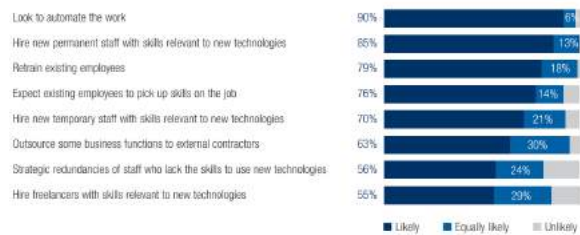
### Country Profile

## Thailand

Average reskilling needs (share of workforce)



Responses to shifting skills needs (share of companies surveyed)



### Emerging skills

Analytical thinking and innovation	Critical thinking and analysis
Creativity, originality and initiative	Systems analysis and evaluation
Active learning and learning strategies	Reasoning, problem-solving and ideation
Technology design and programming	Emotional intelligence
Complex problem-solving	
Leadership and social influence	

Projected use of training providers (share of training)



### Reference/Photo:

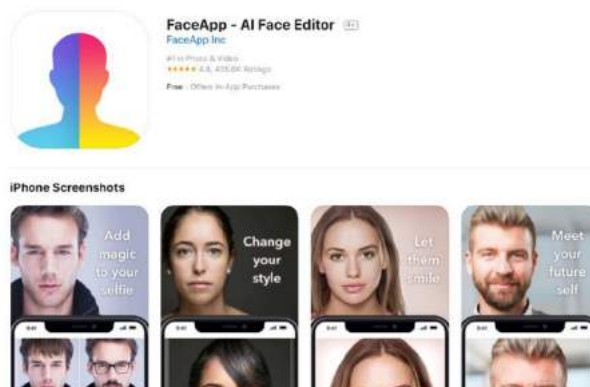
1. Industry 4.0; the future of productivity and growth in manufacturing industries, The Boston Consulting Group (April 2015).
2. Industry 4.0 and the Rise of Intelligent Analytics, Ritu Kapoor, [www.automationanywhere.com](http://www.automationanywhere.com) (June 2018)
3. The Future of Jobs Report 2018, Centre for the New Economy and Society, The World Economic Forum
4. ระบบไซเบอร์-กายภาพ พื้นฐานสำคัญในการยกระดับเทคโนโลยี, ดร.กุลชาติ มีทรัพย์หลาก ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ([www.nectec.or.th](http://www.nectec.or.th))





# FaceApp

จุดเริ่มต้นสงครามไซเบอร์เล็กๆ  
บนโลกยุคดิจิทัล!



ณ ชั่วโมงนี้ไม่มีใครไม่รู้จัก FaceApp ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันในการแต่งรูปที่สามารถจับใบหน้า และสามารถปรับแต่งหน้าตาเจ้าของรูปได้อย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเปลี่ยนเป็นหน้าเด็กขึ้น เปลี่ยนเป็นอีกเพศ เต็มรอยยิ้ม หรือแม้กระทั่งเปลี่ยนเป็นหน้าคนแก่ก็ยังได้ ถ้าดูเฉพาะความสามารถของแอปพลิเคชันนี้ ก็ไม่น่าจะมีประเด็นอะไร เพราะก็มีแอปอื่นๆ อีกมากมาย ที่ทำได้ในลักษณะเดียวกัน เช่น MakeupPlus Camera360 Visage Lab Snapchat เป็นต้น

แต่จุดเริ่มต้นกระแสความนิยมการใช้แอปพลิเคชัน FaceApp ถูกป็นขึ้นมาจนอาจจะกลายเป็น สงครามไซเบอร์เล็กๆ เมื่อทางสหรัฐอเมริกาได้ออกมาบอกว่า ในเงื่อนไขของการใช้ FaceApp ระบุว่า FaceApp อาจจะนำรูปไปใช้ประโยชน์อะไรก็ได้ แต่ก็มีบางคนตั้งข้อสังเกตว่าที่อเมริกา ออกมาพูดอาจเป็นเพราะกังวลว่าแอปพลิเคชันนี้มาจากรัสเซีย กลัวว่าจะเป็นสายลับให้กับรัฐบาล รัสเซียหรือไม่ เพราะคนอเมริกันเคยผ่านฝันร้ายกรณีรัสเซียแทรกแซงการเลือกตั้งประธานาธิบดี เมื่อปี 2016 และกรณีเคมบริดจ์ แอนาไลติกส์ (Cambridge Analytica) นำข้อมูลส่วนตัวของ ผู้ใช้งานเฟซบุ๊กไปใช้ ซึ่งอาจมีส่วนทำให้ โดนัลด์ ทรัมป์ ชนะการเลือกตั้งผู้นำสหรัฐฯ มาแล้ว

FaceApp เริ่มแพร่ระบาดในปี 2560 และมีผู้ใช้งานมากกว่า 80 ล้านคน แล้วมันก็ดังระเบิด ขึ้นอีกครั้งเมื่อเหล่าคนดังหลายๆ วงการทั้งในและต่างประเทศพากันแต่งภาพหน้าแก่ผ่าน FaceApp – AI Face Editor กัน ซึ่งแอปพลิเคชันใช้ปัญญาประดิษฐ์หรือ AI ฟิวเจอร์สร้าง “หน้าแก่” กลับหน้าตาของเหล่าคนดังให้แก่ขึ้นไปเป็นราวๆ 50 ปี โดยแอปพลิเคชันนี้ใช้งานง่าย บนมือถือ iPhone และ Android ปัจจุบันความฮิตของ FaceApp ทำให้ตอนนี้มีผู้ใช้งานกว่า 120 ล้านคนเข้าไปแล้ว



ประเด็น FaceApp ร้อนแรงขึ้นมาอีกครั้ง เมื่อปรากฏข้อความบนทวิตเตอร์ วันที่ 17 กรกฎาคม 2562 เริ่มต้นด้วยความหวาดกลัวอินเทอร์เน็ตเล็กๆ น้อยๆ เมื่อนักพัฒนาซอฟต์แวร์เตือนว่า FaceApp สามารถอัปโหลดภาพถ่ายทั้งหมดจากโทรศัพท์ของคุณไปยังเซิร์ฟเวอร์ของบริษัทในประเทศรัสเซีย ก็คือ Wireless Labs โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ใช้

ทำให้ผู้บริหารของ FaceApp ต้องรีบออกมาแถลงผ่าน The Guardian ว่าแอปพลิเคชันนั้น อัปโหลดเฉพาะรูปที่คุณเลือกเท่านั้น ไม่ได้ดูรูปทั้งเครื่อง และรูปที่อัปโหลดไปก็จุดประสงค์เพื่อ ไปประมวลผลและจะลบออกภายใน 48 ชั่วโมง อีกทั้งแม้แอปพลิเคชันนี้เป็นของรัสเซีย แต่ก็ใช้ ระบบ Cloud ของ Amazon และ Google ซึ่งเป็นของสหรัฐอเมริกา รวมทั้งไม่มีความคิดจะนำ ข้อมูลไปขายแต่อย่างใด แต่ก็ยังมีคนตั้งข้อสังเกตว่า เราจะรู้ได้ไงว่าภายใน 48 ชั่วโมง ทีมงาน FaceApp จะทำอะไรหรือไม่อยู่ดี

ประเด็นนี้ก็ไม่ต้องจะจบกันที่ตรงไหน สุดท้ายก็ขึ้นกับผู้ที่จะรับเงื่อนไขการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ที่ทาง ผู้พัฒนาต้องการได้มากน้อยแค่ไหน **แต่ทางที่ดีเราไม่ควรอัปโหลดรูปภาพที่เป็นส่วนตัวมาก หรือข้อมูลที่สำคัญลงในแอปพลิเคชัน FaceApp หรือ แอปพลิเคชันใดก็ตาม** เตือนๆ กันไว้ อย่าเล่นจนเพลิน เสี่ยงข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล ซึ่งเราก็ได้เห็นข่าวภาพหลุดของเหล่าคนดัง หลายๆ วงการมาแล้วกันนะครับ [@TAC](#)



## นวัตกรรมกับ ประโยชน์เพื่อสังคม

เมื่อช่วงเดือนพฤษภาคมที่ผ่านมาได้มีการตราพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมขึ้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจการและวิสาหกิจเพื่อสังคมในประเทศไทย Social Enterprise หรือ วิสาหกิจเพื่อสังคม ถือเป็นปรากฏการณ์ใหม่ในสังคมไทย **ที่กลุ่มกิจการและวิสาหกิจเริ่มใส่ใจและให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างประโยชน์/แก้โจทย์ให้กับสังคม มากกว่าการแสวงหาผลกำไรทางธุรกิจเป็นหลัก**

มักมีคำถามเกิดขึ้นว่า **วิสาหกิจเพื่อสังคม** แตกต่างจาก **กิจกรรมเพื่อสังคม** ที่บริษัทหรือองค์กรส่วนใหญ่ดำเนินการเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility - CSR) อย่างไร **Social Enterprise** และ **CSR** มีความคล้ายคลึงกันตรงที่เป็นสิ่งที่องค์กรธุรกิจดำเนินการโดยมีเป้าหมายในการสร้างสังคมให้ดีขึ้น แต่สิ่งที่แตกต่างกันก็คือรูปแบบของการดำเนินงานและ

ความยั่งยืน สำหรับ CSR มักเป็นกิจกรรมที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรธุรกิจดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยกิจกรรมส่วนใหญ่ได้รับทุนสนับสนุนจากองค์กรธุรกิจในรูปแบบเงินสนับสนุนหรือเงินบริจาค ซึ่งต่างจาก Social Enterprise ที่องค์กรธุรกิจดำเนินการโดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างประโยชน์หรือคุณค่าให้กับสังคม โดยมีการออกแบบรูปแบบธุรกิจ (business model) ทั้งในด้านกลุ่มลูกค้า ผลิตภัณฑ์/บริการ กระบวนการผลิต ต้นทุน/ค่าใช้จ่าย รวมถึงการลงทุน เพื่อให้ธุรกิจสามารถเติบโตและดำเนินการได้อย่างยั่งยืนโดยไม่ต้องพึ่งพิงแหล่งเงินสนับสนุนหรือเงินบริจาคจากภายนอกเพียงอย่างเดียว





ตัวอย่างของวิสาหกิจเพื่อสังคมอย่าง VisionSpring แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของวิสาหกิจเพื่อสังคมในการสร้างประโยชน์และผลกระทบเชิงบวกให้กับสังคม VisionSpring มีเป้าหมายในการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสที่มีปัญหาทางสายตาให้สามารถเข้าถึงแว่นสายตาที่เหมาะสมกับตนในราคาที่จับต้องได้ โดยอาศัยนวัตกรรมทางรูปแบบธุรกิจ (business model innovation) เพราะปัญหาการมองเห็น ไม่ว่าจะ เป็นสายตาสั้นและสายตายาว ถือเป็นปัญหาใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและผลิตภาพการทำงาน มีผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าแว่นสายตาสามารถช่วยเพิ่มผลิตภาพในการผลิต ได้กว่าร้อยละ 35 และสามารถเพิ่มรายได้กว่าร้อยละ 20 โดยมีประชากรกว่า 2,500 ล้านคน ทั่วโลกที่ไม่สามารถเข้าถึงแว่นตาได้ โดยร้อยละ 90 ของจำนวนนี้อยู่ในประเทศที่มีรายได้ต่ำ

มีการเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายการบริจาคแว่นสายตาใช้แล้ว (glasses donation) กับต้นทุนการส่งมอบแว่นสายตาสำเร็จ (ready-made glasses) ไปยังผู้ด้อยโอกาสที่มีปัญหาทางสายตา ซึ่งการบริจาคแว่นสายตาใช้แล้วมีต้นทุนที่สูงเกือบสองเท่าของแว่นสายตาสำเร็จ เพราะกระบวนการในการรับบริจาค การขนส่งและการจัดการ รวมถึงการปรับปรุงแว่นสายตาให้เหมาะสมกับผู้รับบริจาค และการซ่อมแซมแว่นสายตาที่มีสภาพชำรุด ล้วนเป็นต้นทุนที่ผันแปรและคาดการณ์ได้ยาก ขณะที่ต้นทุนแว่นสายตาสำเร็จและค่าใช้จ่ายในการส่งมอบไปยังผู้ด้อยโอกาสนั้นค่อนข้างชัดเจนแน่นอน คือมีค่าแว่นสายตาสำเร็จจากโรงงาน ค่าใช้จ่ายในการตรวจวัดสายตา และค่าใช้จ่ายในการขนส่ง

ด้วยเหตุดังกล่าว VisionSpring จึงอาศัยโมเดล “Hub & Spoke” ที่เน้นการทำงานร่วมกับชุมชนและพื้นที่เพื่อจัดให้มี vision screening station เพื่อให้ผู้ด้อยโอกาสที่มีปัญหาทางสายตาได้มาตรวจวัดสายตาและเลือกแว่นสายตาที่เหมาะสมกับตนเอง รวมถึงเป็นการสร้างงานและอาชีพในชุมชนและด้วยเป็นแว่นสายตาสำเร็จจึงทำให้มีต้นทุนที่ไม่สูง รวมถึง VisionSpring ได้รับความสนับสนุนและเงินบริจาคจากภายนอก ผู้ด้อยโอกาสที่มีปัญหาทางสายตาจึงสามารถเข้าถึงแว่นสายตาที่เหมาะสมกับตนเองในราคาที่จับต้องได้ โดย VisionSpring ให้คำมั่นว่า ทุกๆ เงินสนับสนุนจำนวน \$US5 จะสามารถช่วยให้ผู้ด้อยโอกาส 1 คนสามารถเข้าถึงแว่นสายตาที่เหมาะสมกับตนเอง

การเติบโตของวิสาหกิจเพื่อสังคมส่วนหนึ่งจึงมาจากแนวคิดที่ว่า **การบริจาคเป็นการแก้ปัญหาชั่วคราว** สิ่งสำคัญคือแนวทางในการแก้ปัญหาอย่างแท้จริงและยั่งยืน การพัฒนาแนวทางบนฐานของสินค้า/บริการที่มีความเป็นไปได้เชิงธุรกิจ รวมถึงเชื่อมโยงกับการสร้างอาชีพและความเข้มแข็งให้กับชุมชน จึงเป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจเพื่อสังคม ด้วยเหตุนี้นวัตกรรมทางรูปแบบธุรกิจจึงเข้ามามีบทบาทสำหรับวิสาหกิจเพื่อสังคมเป็นอย่างมาก ©TAC

# สร้างสุขในการทำงาน ด้วยพื้นที่สีเขียว

## Why You Should Tell Your Team to Take a Break and Go Outside

ปัจจุบันมีการพูดถึงเรื่องของสุขภาพและการทำงานนั้นต้องมีควบคู่กันไป และสุขภาพก็ถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะถ้าวันใดที่ร่างกายไม่สามารถไปต่อได้ ความสำเร็จที่ได้มาก็ไม่สามารถช่วยชีวิตของตนเองได้ ทำให้เราเห็นองค์กรใหญ่ๆ หลายแห่งให้ความสำคัญต่อสุขภาพของพนักงาน โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานดูแลรักษาสุขภาพ มีสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี หรือลงทุนสร้างสถานที่ออกกำลังกายให้กับพนักงานภายในอาคารเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานได้มีโอกาสออกกำลังกายหลังเลิกงาน อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยด้านสุขภาพที่สำคัญอย่างหนึ่งที่หลายคนอาจนึกไม่ถึงแม้ว่ามันอาจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดของทั้งหมด นั่นคือ **“การเข้าถึงพื้นที่สีเขียว”**

Source: Harvard Business Review: Why You Should Tell Your Team to Take a Break and Go Outside

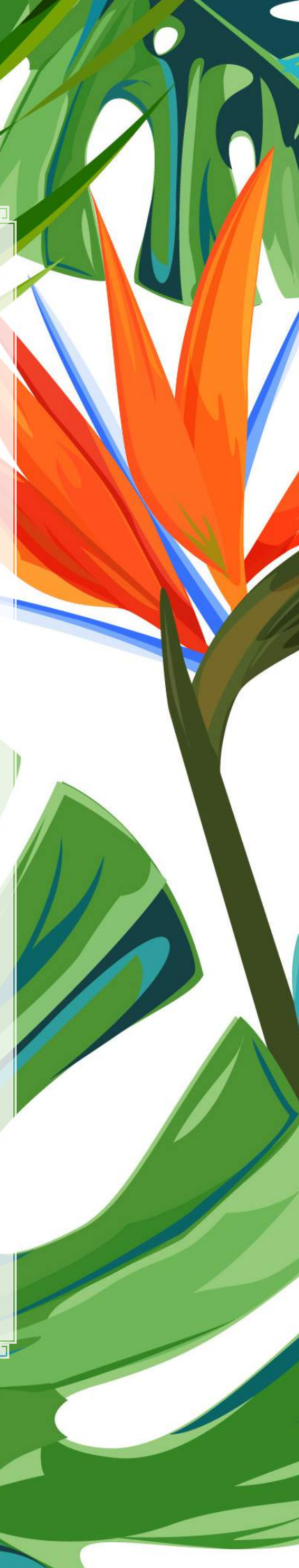


การเข้าถึงพื้นที่สีเขียวในที่ทำงาน ไม่ได้เป็นเพียงเหมือนมีเครื่องฟอกอากาศในที่ทำงานเท่านั้น แต่ยังสามารถเพิ่มความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ช่วยลดความเครียด เพิ่มศักยภาพทางความคิดที่สร้างสรรค์ พวกเราส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้เวลาอยู่กับธรรมชาติ ดังนั้นการเพิ่มความเป็นป่าเล็กๆ น้อยๆ ให้กับสำนักงาน อาจเป็นวิธีหนึ่งที่น่าสนใจที่จะนำไปใช้ในองค์กร เพราะการเข้าถึงพื้นที่สีเขียวนั้นจะช่วยเพิ่มความเป็นอยู่ที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ นั่นจึงเป็นเหตุผลว่าทำไมบริษัทต่างๆ อย่างเช่น Google จึงให้ความสำคัญกับการออกแบบสำนักงาน เพราะมีหลายการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่าเพียงแค่มียพื้นที่สีเขียวเล็กๆ เช่น มีต้นไม้ในสำนักงาน นอกจากจะสามารถช่วยลดความเครียดในชีวิตประจำวันแล้ว ยังช่วยลดความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า ช่วยเพิ่มอารมณ์และความเป็นอยู่ที่ดี เพิ่มความสุขให้กับพนักงาน **ในขณะที่เดียวกันสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพขององค์กรลงได้อย่างมากด้วย**

### **อย่างไรก็ตาม การสร้าง “สำนักงานสีเขียว” อาจจะดูยากเกินไปสำหรับบางองค์กร เราจึงมีวิธีที่ช่วยให้พนักงานเข้าถึงพื้นที่สีเขียวได้ง่าย ดังนี้**

- เปลี่ยนบรรยากาศ เดินออกไปประชุมด้านนอกบ้าง
- เปลี่ยนที่นั่งทำงานเป็นข้างนอกหรือในบริเวณที่มีแสงสว่างตามธรรมชาติเข้าถึง
- มีห้องทำงานหรือห้องประชุมที่แสงแดดจากธรรมชาติเข้าถึงได้ เปิดผ้าม่านและ/หรือถ้าเป็นไปได้เปิดหน้าต่างเพื่อรับอากาศจากภายนอกบ้าง
- ตัดภาพถ่ายหรือผลงานศิลปะที่เป็นรูปธรรมชาติ
- เปลี่ยนหน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นรูปหรือภาพถ่ายธรรมชาติ
- ตกแต่งรอบๆ สำนักงานด้วยต้นไม้

แต่ถ้าบางองค์กรยังมีข้อจำกัด ไม่สามารถทำสิ่งเหล่านี้ได้ก็ไม่เป็นไร เราก็สามารถลองทำได้ด้วยตัวเอง เพียงแค่ชวนเพื่อนร่วมงานเดินออกไปประชุมด้านนอกบ้างเป็นครั้งคราว ถ่ายรูปภาพทิวทัศน์ธรรมชาติ ชื่นชอบเก็บไว้ หรือใช้หูฟังฟังเสียงธรรมชาติระหว่างพัก **เพียงเท่านี้ เราก็สามารถเข้าถึงพื้นที่สีเขียวและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเราได้อย่างง่ายดาย** ©TAC





# ความก้าวหน้า ของเทคโนโลยี

## สู่นวัตกรรมธุรกิจ



จากครั้งที่แล้วได้พูดถึงการที่องค์กรส่วนใหญ่ ไม่สามารถสร้างสรรค์โมเดลธุรกิจใหม่ๆ ได้ คือ การที่ไม่สามารถก้าวข้ามความโดดเด่นในธุรกิจของตนเองได้ เพราะยังคงต้องการผลสำเร็จระยะสั้นอย่างต่อเนื่องต่อไปนั่นเอง มาครั้งนี้จะขอพูดถึงอีกหนึ่งความท้าทายที่ธุรกิจควรจะก้าวข้ามไปได้ เพื่อสร้างนวัตกรรมธุรกิจที่จะสร้างความสำเร็จในอนาคต

ความท้าทายต่อมาคือเรื่องของความคิดเชิงนวัตกรรม **ที่มีจะมุ่งไปยังการเปลี่ยนแปลงในเชิงของเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าขึ้นและการสร้างนวัตกรรมที่เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ มากกว่าความคิดของการเปลี่ยนแปลงในเชิงของโมเดลธุรกิจ**

แน่นอนว่าความก้าวหน้าในเทคโนโลยีสมัยใหม่มักนำมาซึ่งความสะดวกและประสิทธิภาพสูงขึ้น เมื่อนำไปผนวกเข้ากับผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ ซึ่งบางครั้งก็สามารถสร้างนวัตกรรมแบบก้าวกระโดด ดังเช่นตัวอย่างคลาสสิก คือ เมื่อมีการคิดค้นกระแสไฟฟ้าได้ ก็นำมาซึ่งการประดิษฐ์หลอดไฟฟ้ที่สามารให้แสงสว่างแทนการใช้เทียนไขในทันที กระแสเทคโนโลยีในยุคที่ผ่านมามีว่า

จะเป็นอินเทอร์เน็ต ไวไฟ หรือคลาวด์คอมพิวเตอร์ก็ตาม ก็สร้างความเปลี่ยนแปลงในนวัตกรรมใหม่ๆ อย่างมากมายและต่อเนื่องในปัจจุบัน ตัวอย่างง่ายๆ คือการเติบโตของธุรกิจอีคอมเมิร์ซนั่นเอง

ส่วนของการมุ่งคิดนวัตกรรมเชิงผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ก็เป็นเพราะการที่สามารถเชื่อมโยงกับรายได้จากยอดขายได้โดยตรง เป็นมูลค่าที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน ต่างจากถ้าวางแผนทางการพัฒนานวัตกรรมเชิงของโมเดลธุรกิจ อาจต้องอาศัยและเชื่อมโยงหลายนวัตกรรมเข้าด้วยกัน ซึ่งเป็นความซับซ้อนที่มากกว่านั่นเอง

ตัวอย่างของนวัตกรรมในธุรกิจประกันภัยรถยนต์ ซึ่งเราคงทราบกันดีว่าเบี้ยประกันภัยที่ลูกค้าแต่ละคนที่จ่ายในแต่ละปีจะแปรผันกับความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายที่บริษัทประกันภัยจะต้องรับผิดชอบ โดยบริษัทประกันภัยจะมีวิธีการคำนวณจากข้อมูลสถิติต่างๆ หลักๆ ก็คือประวัติการเกิดอุบัติเหตุ ทั้งนี้ในช่วงที่ผ่านมามีบริษัทประกันภัยหลายแห่งในต่างประเทศ ได้มีการนำเสนอนวัตกรรมโปรแกรมกรรมวิธีในลักษณะของการจ่ายตามการขับหรือ **Pay As You Drive (PAYD)** ซึ่งเป็นที่นิยมอย่างมากด้วยความรู้สึกที่ว่ากรรมวิธีลักษณะนี้จะเป็นธรรมระหว่างกัน โดยได้มีการพยายามประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ มาช่วยในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการขับขี่มากยิ่งขึ้น เช่น แรงเบรก จำนวนครั้งการเบรก ระยะทางของการเดินทาง ซึ่งจะช่วยให้การคำนวณของบริษัทประกันภัยนั้นแม่นยำมากยิ่งขึ้น แต่หลังจากนั้นไม่นานนักบริษัทประกันภัยทั้งหลายก็ต่างยกเลิกกรรมวิธีในลักษณะนี้ไปกันเกือบหมด ด้วยเหตุที่ว่าไม่มีลูกค้าสนใจทำ ทั้งๆ ที่เหมือนว่าในช่วงแรกได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี อะไรคือสาเหตุความล้มเหลวของนวัตกรรมนี้

ด้วยลักษณะของการเก็บข้อมูลต่างๆ ด้วยอุปกรณ์ของบริษัทที่ติดตั้งไว้กับรถยนต์ของผู้เอาประกันภัย ทำให้ผู้ขับขี่มีความรู้สึกเหมือนโดนเฝ้ามอง ในพฤติกรรมการขับขี่ สถานที่ที่ไป เวลาการขับขี่ นอกจากนั้นค่าใช้จ่ายกรรมวิธียังเชื่อมโยงกับพฤติกรรมการขับขี่ เสมือนการลงโทษซึ่งทำให้ผู้เอาประกันภัยรู้สึกไม่ดี ทั้งหมดทำให้ไม่สามารถดึงดูดลูกค้าใหม่ๆ เข้ามาได้



อย่างไรก็ตาม บริษัทประกันภัยชั้นนำหลายแห่ง เช่น Allianz ของสวีเดนแลนด์ ได้นำเสนอนวัตกรรมใหม่ โดยเรียนรู้จากความผิดพลาดของกรรมวิธี PAYD ที่ไม่ได้รับความสนใจจากลูกค้า โดยนำเสนอกรรมวิธีที่มีคุณสมบัติง่ายๆ 3 ประการซึ่งเป็นที่ต้องการของตลาด ได้แก่ ปุ่มแจ้งเหตุฉุกเฉิน เช่นเซอร์กัการชน และการค้นหากรณีสูญหาย ทั้งนี้เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีง่ายๆ คือ การสื่อสารทางโทรศัพท์ เช่นเซอร์ และระบบ GPS ทั้งหมดนี้สามารถตอบโจทยลูกค้าทั้งในเรื่องเหตุฉุกเฉินอุบัติเหตุ และโจรกรรม แน่แน่นอนว่าการนำเสนอดังกล่าวมีความง่ายต่อการเข้าใจ รวมทั้งยังให้การติดตั้งกล่องอุปกรณ์ดังกล่าวฟรี และจ่ายกรรมวิธีเป็นรายเดือนได้ด้วย **เมื่อโมเดล**

### ธุรกิจสอดคล้องกับความต้องการของตลาด นี่จึงเป็นนวัตกรรมโมเดลธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ

สำหรับกรรมวิธี PAYD ได้ถูกนำมาพัฒนาต่อเนื่องมาโดยบริษัทประกันภัยของอังกฤษอย่าง Insure The Box โดยมุ่งแก้ปัญหาในอดีตด้วยการนำเสนอเทคโนโลยีการเก็บข้อมูลที่ไม่เป็นการรบกวน หรือสร้างความลำบากใจให้กับผู้ขับขี่ คือการใช้อุปกรณ์ที่ติดตั้งได้ง่าย มีการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินพฤติกรรม การขับขี่ โดยไม่เก็บข้อมูลตำแหน่งของสถานที่ที่ไป หรือความเร็วของการขับขี่ แต่เก็บเฉพาะที่จำเป็นซึ่งได้แก่ ปริมาณการใช้ ระยะทางการขับขี่ และความถี่ของการเหยียบเบรคอย่างรุนแรง เท่านั้น ลักษณะเช่นนี้จึงเป็นที่ชื่นชอบของผู้เอาประกันและได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน

## No curfews – just drive.

Our mission is to make the roads safer. Show us you're a safe driver and we'll reward you!

 <p><b>No curfews, no fines</b> Unlike some black box insurers we don't fine you for driving late at night. With us, you have no curfews.</p>	 <p><b>Theft recovery</b> With our black box technology we can track the location of your car and help you find it, if it's stolen. Our theft recovery rate is 90%!</p>	 <p><b>Accident Alert</b> Your box alerts us, if it senses a strong impact on your car. We'll try to call you to check you're OK and get you help.</p>	 <p><b>Rewards</b> Drive safely and you can earn up to 100 Bonus Miles each month – over a year that's driving from London to Loch Ness and back!</p>
--	---	---	--

Photo: <https://www.insurethebox.com>

ความสำเร็จของ Insure The Box กับ PAYD ยังต่อเนื่องด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีรองรับโมเดลธุรกิจอื่นๆ เพิ่มเติมเช่น การสร้างความภักดีของลูกค้า หรือการใช้งานต่อเนื่อง หรือการเพิ่มอุปชั่นอื่นๆ ตามต้องการได้ เป็นต้น ซึ่งทำให้ Insure The Box เติบโตอย่างรวดเร็วและได้รับรางวัล The British Insurance Award ในปี 2013 อีกด้วย

**สิ่งที่เราสามารถเรียนรู้ได้จากเรื่องราวของ PAYD นี้ก็คือ เทคโนโลยีมิใช่สิ่งที่จะนำมาซึ่งนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จเสมอไป แต่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างโมเดลธุรกิจที่ตอบสนองต่อลูกค้าต่างหาก ที่จะสร้างความสำเร็จได้อย่างแน่นอน ©TAC**



## TRIS KM Week

**8 กรกฎาคม 2562** สถาบันวิทยาการจัดการ ทรিস คอร์ปอเรชั่น ได้ต้อนรับ Mr. Ron Young และ Mr. Naoki Ogiwara วิทยากรและผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนามาตรฐานการจัดการความรู้ฉบับแรกของโลก โดยวิทยากรทั้งสองท่านได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ **Knowledge and Innovation Standards** กับผู้บริหาร ทรিস คอร์ปอเรชั่น ที่ห้องประชุมสำนักงานบริษัท อาคารสีลมคอมเพล็กซ์



**10 กรกฎาคม 2562** สถาบันวิทยาการจัดการ ทรিস คอร์ปอเรชั่น ได้จัด In-house Assessment KM ISO 30401:2018 มาตรฐานการจัดการความรู้ให้กับ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยมีผู้บริหาร คณะทำงานด้านการจัดการความรู้ และบุคลากรของ ธ.ก.ส. เข้าร่วมให้ข้อมูลกับผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนามาตรฐานการจัดการความรู้ฉบับแรกของโลก Mr. Ron Young, Member of the BSI Innovation Management Committee and BSI Quality Management and Asset Management Committees & CEO of Knowledge Associates International, UK Mr. Naoki Ogiwara Managing Director, Knowledge Associates Japan Ltd. และ ดร.บุษดี บุญญากิจ ที่ปรึกษา ทรিস คอร์ปอเรชั่น





**11 กรกฎาคม 2562** สถาบันวิทยาการจัดการ ทริส คอร์ปอเรชั่น ได้จัดงาน **TRIS Breakfast Talk: Sustainable Knowledge & Innovation Driven Organizations through the New ISO KM and Innovation Standards** โรงแรมสยาม เคมปินสกี กรุงเทพฯ โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนามาตรฐานการจัดการความรู้ฉบับแรกของโลก Mr. Ron Young, Member of the BSI Innovation Management Committee and BSI Quality Management and Asset Management Committees & CEO of Knowledge Associates International, UK Mr. Naoki Ogiwara Managing Director, Knowledge Associates Japan Ltd. และ ดร.บุญดี บุญญากิจ ที่ปรึกษา ทริส คอร์ปอเรชั่น



**12 กรกฎาคม 2562** สถาบันวิทยาการจัดการ ทริส คอร์ปอเรชั่น ได้จัดฝึกอบรมหลักสูตร **Getting Ready for ISO 30401 Implementation** โรงแรมปทุมวันปรี๊นเชส โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนามาตรฐานการจัดการความรู้ฉบับแรกของโลก Mr. Ron Young, Mr. Naoki Ogiwara และ ดร.บุญดี บุญญากิจ



www.trisacademy.com





# เหรียญ Libra

## เงินดิจิทัลจาก Facebook

หลังจากเก็บเป็นความลับอยู่หลายเดือน Facebook ได้ประกาศเปิดตัวเหรียญ Libra ที่สร้างแรงสะเทือนไปทั่ววงการเงินคริปโต และกลายเป็นหนึ่งในประเด็นที่น่าสนใจมากที่สุดประเด็นหนึ่ง ด้วยเป้าหมายที่จะนำผู้คนที่ยังอยู่นอกระบบธนาคารเข้าสู่ระบบการเงิน และด้วยศักยภาพที่สามารถเปิดบริการที่รวมเอาผู้ใช้งาน Facebook มากกว่า 2 พันล้านคน ให้เข้ามาสู่โลกแห่งคริปโต การ disrupt รูปแบบสกุลเงินเพียงตัวที่มีในปัจจุบันอยู่เพียงแค่เอื้อมมือของ Libra **และอาจกลายเป็นปัจจัยกระตุ้นที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในการก่อให้เกิด Digital Transformation**

สกุลเงินที่ริเริ่มโดย Facebook มีชื่อว่า **“Libra”** เป็นเหรียญ stable coin ที่มีหลายสกุลเงินเป็นตัวค้ำประกัน โดยจะอาศัยแพลตฟอร์มบล็อกเชนที่ใช้สมาร์ตคอนแทรคของตัวเองที่ชื่อว่า Libra Blockchain ซึ่งจะไม่ใช้โมเดล proof of work เดียวกันกับ Bitcoin ด้วยวิธีนี้จะทำให้มีระดับ energy footprint ต่ำ เหรียญแต่ละเหรียญจะไม่มีมูลค่าที่ตายตัวเมื่อเทียบกับมูลค่าเงินเพียงตัวของแต่ละประเทศ และจะตรึงอยู่กับสินทรัพย์ที่มี “ความผันผวนต่ำ” หลากๆ ชนิด เช่น เงินฝากธนาคาร และหลักทรัพย์ระยะสั้นของรัฐบาล เพื่อป้องกันการแกว่งตัวอย่างมหาศาลและคาดการณ์ไม่ได้ อย่างเช่น

ในเหรียญคริปโตตามที่เห็นอยู่โดยทั่วไป หลักทรัพย์เหล่านี้จะถูกเก็บอยู่ใน Libra Reserves ซึ่งจะลงทุนอยู่กับหลักทรัพย์ความเสี่ยงต่ำที่จะสร้างดอกเบี้ยเมื่อเวลาผ่านไป

โดยหลักแล้ว Libra ถูกออกแบบมาสำหรับคนที่อยู่นอกธนาคารและทำงานเป็นดังสกุลเงินไร้พรมแดนที่จะเร่งความเร็วในขั้นตอนการโอนเงินระหว่างบุคคลด้วยค่าธรรมเนียมที่มีความเป็นไปได้ที่จะถูกมากๆ หรือเกือบศูนย์เลยก็ว่าได้

นอกเหนือไปกว่านั้น Facebook ได้สร้างบริษัทลูกที่ชื่อว่า Calibra เป็นนิติบุคคลที่จัดเป็น FinCEN (Financial Crimes Enforcement Network) เพื่อสร้างและเก็บ digital wallet ของบริษัท (ใน WhatsApp และ Messenger) บนโครงข่าย Libra Network ด้วย Calibra ผู้ใช้งานสามารถแลกสกุลเงินเพียงตัวของพวกเขาแปลงเป็น Libra รวมไปถึงจัดเก็บเหรียญ และรับส่งเงินกับคนอื่น ๆ ด้วยสมาร์ตโฟนเพียงไม่กี่คลิก และด้วยคำมั่นสัญญาจาก Facebook เรื่องความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในทุกขั้นตอน Calibra จะแยกข้อมูลระหว่างฐานข้อมูล social และข้อมูลการเงิน ยิ่งไปกว่านั้น จะมีบริการทางการเงินที่กว้างขึ้นด้วย ไม่ว่าจะเป็น การกู้ยืม การลงทุน หรือการชำระสินค้าหรือบริการผ่านการสแกน QR โค้ด ทั้งหมดนี้ภายในแอปซึ่งแยกออกจาก Facebook และให้สามารถดาวน์โหลดกันได้ทั้งในระบบ Android และ iOS ภายในปีหน้า

Libra Networks เป็นสมาคมที่ไม่แสวงผลกำไร ก่อตั้งอยู่ในเมือง เจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ **เตรียมที่จะเปิดตัวสินทรัพย์คริปโตนี้ภายในต้นปี 2020** สภาของสมาคม Libra Association จะมีหน้าที่สำหรับการจัดการ operation และการควบคุมดูแล ecosystem ในภาพรวมของ Libra โดยการจะเป็นหนึ่งในผู้ร่วมก่อตั้ง จะต้องมียุทธศาสตร์ market cap ที่ 1 พันล้านเหรียญ หรือมีสินทรัพย์ของลูกค้ายี่สิบ พันล้านเหรียญ ในปัจจุบัน สมาคมนี้นี้มีผู้ร่วมก่อตั้งที่มีชื่อเสียงถึง 28 บริษัท ที่จะต้องลงทุนอย่างน้อยรายละ 10 ล้านเหรียญ ประกอบกับการเป็นผู้ให้บริการ validator node อีกทั้งยังจะได้รับเสียง 1 โหวตในสภา Libra Association และดอกเบี้ยส่วนหนึ่งจาก Libra Reserves ตามสัดส่วนเงินลงทุนของพวกเขา ทั้งนี้แล้ว Libra Association กำหนดไว้ว่าสุดท้ายแล้วจะไม่มีสมาชิกรายใดควบคุมมากกว่า 1% ของเครือข่ายบล็อกเชน Libra

ตอนนี้ Facebook ได้คาดหวังว่าจะมีสมาชิกร่วมก่อตั้ง 100 ราย (100 node) ภายในปีหน้า ที่จะระดมทุนรวม 1 พันล้านเหรียญในการค้าสกุลเงินคริปโต กระตุ้นการใช้งาน และใช้ทุนเพื่อเร่งสร้าง ecosystem

สำหรับเงิน Libra ในปัจจุบันมีผู้ร่วมก่อตั้งที่เป็นผู้นำในวงการ venture capital วงการอีคอมเมิร์ซ เทคโนโลยี บล็อกเชน โทรคมนาคม และเครือข่ายระบบการชำระเงินที่ใหญ่ที่สุดในโลก อย่าง Visa, Mastercard, Paypal, Booking.com, eBay, Spotify, Uber, Vodafone, Anchorage, Coinbase และ Andreessen Horowitz เป็นต้น

**อย่างไรก็ตาม แม้ขนาดของโปรเจกต์จะใหญ่พอที่จะรองรับการมีส่วนร่วมทางการเงิน และสร้างโอกาสใหม่ในการรวมระบบชำระเงินในสเกลระดับโลก แต่ก็ยังมีคำถามที่ยังไม่ได้รับคำตอบอยู่มากมายที่อาจกระทบด้านความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัย และระเบียบข้อบังคับ** เมื่อมองย้อนกลับไป Facebook มีข่าวที่ไม่ค่อยดีนักในเรื่องการจัดการข้อมูล คำถามเกี่ยวกับการกระจายศูนย์กลาง (decentralization) และความเสถียรที่วิธีนี้จะป็นวิธีใหม่ที่บริษัทยักษ์ใหญ่ใช้ในการผลิตเงินจากผู้บริโภค และขยายอำนาจการผูกขาดของพวกเขา หรือว่า Libra จะมีกลไกที่จะทำลายพฤติกรรมที่ผิดกฎหมาย และสนับสนุนหน่วยงานที่มีหน้าที่ควบคุมกฎเกณฑ์จากทั่วโลก ให้อย่างคงมีบทบาทสำคัญ และสามารถที่จะตรวจสอบสินทรัพย์ดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพดีกว่าเดิม

เนื่องจากมีความไม่แน่นอนอยู่บ้าง จึงทำให้การเข้าใจกลไกทางเศรษฐศาสตร์ของโปรเจกต์นี้เป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับพวกเรา รวมไปถึงการรับมือเกี่ยวกับประเด็นเรื่องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว แต่ในอีกมุมหนึ่ง ก็ต้องยอมรับว่า Libra กำลังนำเสนอสิ่งที่น่าสนใจ ที่เชื่อมโลกคริปโตกับระบบการเงิน Legacy Financial System ที่จะสามารถแก้ไขปัญหาลึกๆ ของระบบการชำระเงิน

ข้ามพรมแดนที่แสนแพงและไม่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ธนาคารในไทยจะสามารถใช้ Libra ในการส่งเงินข้ามประเทศ กลับเข้ามายังประเทศไทยได้ โดยไม่ต้องผ่าน international clearing house ทำให้ลดค่าธรรมเนียมโอนเงินที่สูงเกินไป ที่เอาเปรียบเงินที่ผู้โอนหามาได้อย่างยากลำบาก นอกเหนือจากนั้น การที่ระบบการเงินเข้าไม่ถึงกลุ่มคนบางกลุ่ม ทำให้เป็นแหล่งต้นตอของความยากจน ดังนั้น Libra ซึ่งมีศักยภาพที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หลักของเงินคริปโต นั่นคือ financial inclusion ด้วยความร่วมมือกันของเครือข่ายการชำระเงินรุ่นเก่าอย่าง Mastercard, Visa, Paypal และ eBay ส่งผลให้ Libra สามารถที่จะนำคริปโตไปสู่ตลาดที่กว้างขึ้น ด้วยบริการที่หลากหลายขึ้น ตั้งแต่การฝากเงิน ไปจนถึงการกู้ยืม และให้เครดิต โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้คนหลายพันล้านคนสามารถเข้าถึงระบบการธนาคารในปัจจุบันได้ ด้วยโทรศัพท์สมาร์ตโฟน

**Libra ไม่ได้เป็นเพียงสกุลคริปโตเคอเรนซีที่มีราคาคงที่ แต่จะเป็นเหมือนเครื่องมือสาธารณูปโภค โดยเป็น open source ที่ใครก็สามารถจะสร้างระบบการชำระเงินด้วยเครือข่ายของเขา เปิดโอกาสให้สามารถสร้างโมเดล แอป รูปแบบหน้าต่างของ interface และการรองรับใช้งานในอนาคตที่หลากหลาย**

ยิ่งไปกว่านั้น Facebook จะไม่ได้ควบคุมอุตสาหกรรมการเงินโดยตรง เนื่องจากการประกาศอย่างชัดเจนว่าพวกเขาต้องการให้เกิดความร่วมมือในอนาคต โดยจะให้ธนาคารกลายเป็นผู้ให้บริการอยู่เบื้องหลังแทน ซึ่งรวมถึงการเก็บรักษาทรัพย์สิน และให้บริการทางการเงินต่างๆ เช่น การกู้ และการบริการด้านบัญชีธนาคารแก่ประชาชนอีกหลายพันล้านคนที่ไม่ได้รับบริการจากธนาคารในปัจจุบัน

ด้วยประเด็นต่างๆ ที่ได้เสนอมานี้ คริปโตเคอเรนซีนั้นมีการวิวัฒนาการอย่างรวดเร็วอย่างเห็นได้ชัด และกำลังจะเป็นโมเดลสากลสำหรับเงินและการชำระเงิน ระบบนิเวศของ Libra เป็นหนึ่งในหลักฐานที่ชี้ชัดว่านวัตกรรมด้านคริปโตนั้นอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ที่จะผลักดันให้เงินสกุลดิจิทัลเข้าสู่คนส่วนมาก และจะขยายการเข้าถึงและเพิ่มผลกระทบจากการทำให้เป็นดิจิทัล (digitization) การก้าวเข้ามาสู่โลกคริปโตของ Facebook นั้น จะเป็แรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการชักจูงสถาบันการเงินเจ้าใหญ่ที่เดิมทีจะเพียงแค่อพยพรูมๆ กล้าที่จะออกมาจากโหมดการเป็นเพียงผู้ชมได้ แม้เราจะยังอยู่ในช่วงต้นกำเนิด แต่ Libra ก็มีศักยภาพพอที่จะขับเคลื่อนการเติบโตของเศรษฐกิจโดยการเชื่อมต่อผู้ใช้งานหลายพันล้านจากทั่วทุกมุมโลก ด้วยรูปแบบการจ่ายเงินและการค้าที่ปราศจากศูนย์กลาง และสร้างเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างไร้แรงเสียดทาน ทำให้การทำธุรกรรมการเงินผ่านคริปโตสามารถเสร็จสิ้นได้ในทันที

**ถึงแม้จะมีอุปสรรคอยู่มากมายในเส้นทางของการ digitization แต่ทุกปัญหาเหล่านั้นก็จะมีทางออกเสมอ ©TAC**



# CHANGE FOR HAPPINESS



เมื่อองค์การอนามัยโลกได้ประกาศว่า  
“โรคหมดไฟในการทำงาน” หรือ  
Burnout Syndrome

ต่อจากนี้ไปจะนับว่าเป็นโรคสภาพทางการแพทย์ หรือ  
Medical Condition อย่างเป็นทางการ

**Burnout Syndrome** คือภาวะหมดไฟในการทำงาน  
หรือจะเรียกให้สั้นกว่านั้นคือ เบื่องาน!!! แต่ในที่นี้ไม่ได้หมายถึง  
การเบื่องานแบบการเกียจคร้านในการทำงาน หรือการไม่ยอมรับ  
รับผิดชอบงานของตนเองแต่อย่างใด แต่เกิดจาก

- ความเครียดสะสมจากการทำงาน
- ขาดแรงจูงใจ หดหู่ ไม่มีสมาธิกับการทำงาน
- รวมไปถึงอาการถดถอยต่างๆ ทางด้านสุขภาพร่างกาย

สาเหตุหลักๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะ Burnout Syndrome นั้น  
ได้แก่

- อยู่ในสภาพการทำงานที่เครียดหรือกดดันเป็นเวลานานจนทำให้เป็นความเครียดสะสม
- ต้องรับผิดชอบงานที่ตัวเองไม่ถนัด หรืองานที่ตัวเองไม่ได้รักหรือปรารถนาที่จะทำ
- ต้องปฏิบัติงานที่รู้สึกว่าจะไม่เกิดประโยชน์ หรือเกิดประโยชน์น้อยกับองค์กร แต่กลับต้องหยุดงานอื่นที่มีในมือเพื่อมาทำในส่วนนี้ก่อน
- จำนวนงานไม่สอดคล้องกับบุคลากรในองค์กรที่มีอยู่
- องค์กรขาดความมั่นคง ความชัดเจนในนโยบายการบริหาร หรือมีค่านิยมองค์กรที่ขัดแย้งกับค่านิยมในใจของบุคคล
- ระบบการทำงานขาดประสิทธิภาพ ไม่สามารถตัดสินใจหรือมีอำนาจในการสั่งการ แต่มีความรับผิดชอบมาก
- ขาดที่ปรึกษาในการทำงาน การทำงานแบบหัวเดียวกระเทียมลีบ ต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตัวคนเดียว

ที่ประชุมองค์การอนามัยโลก (WHO) ประกาศเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2562  
ณ เมืองเจนีวา สวิตเซอร์แลนด์

**อาจารย์ภูทศิษฐ์ วีระปัญญาวุฒินี**

ที่ปรึกษา สถาบันวิทยาการจัดการ ทริส คอร์ปอเรชั่น  
Director of The Life Coaching Academy



หยุด Burnout Syndrome  
ในองค์กรคุณ.....เดี๋ยวนี้!!!

## แนวทางการรักษาเบื้องต้น

- Re-Mindset for Work  
ปรับแนวคิดใหม่ในการทำงาน
- The Willpower  
การสร้างกำลังของใจ (จิตตานุภาพ)
- The Power of Happiness  
สร้างพลังแห่งความสุข
- Cycle Development  
เรียนรู้วงจรการพัฒนาการทำงาน
- Life Skills (Re-Life)  
พัฒนาทักษะการดำเนินชีวิตให้สมดุล

**พิเศษ**

ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมจะได้รับการประเมินสุขภาวะองค์กร

พร้อมการติดตามประเมินผลหลังการฝึกอบรม

**In-House Training  
Program**

**2  
DAYS**

Contact:

คุณวีรินทร์ T: 02-032-3000 (ext. 8405) M: 084-639-4299  
คุณพลอยณิชชา T: 02-032-3000 (ext. 8401) M: 098-465-4429

Email: trisacademy@tris.co.th



# TRIS ACADEMY of Management

## Research.

**“ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับ  
ความสามารถในการค้นหา  
และสร้างคุณค่าจากข้อมูลและ  
สารสนเทศที่มีอยู่รอบตัว”**

เราให้บริการเป็นที่ปรึกษารวมถึงจัดทำการศึกษาวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการวางแผนทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการสำรวจข้อมูลทางการตลาด การสำรวจตามหัวข้อวิจัยทางธุรกิจ การสำรวจเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์และกำหนดนโยบาย รวมทั้งการสำรวจข้อมูลภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังให้บริการรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลและสำรวจข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจให้รางวัลให้กับองค์กรและสถาบันต่างๆ

### OUR SERVICES

- 1 Business Research & Information Services
- 2 Benchmarking & Awards/Recognitions
- 3 Customer Experience & Service Inspection

## Training.

บริการออกแบบโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมในองค์ความรู้ต่างๆ ทั้งในส่วนของระดับองค์ความรู้ กระบวนการให้ความรู้ ระยะเวลาของหลักสูตร รวมทั้งช่วงเวลาและสถานที่ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งรวมทั้งผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมจากการฝึกปฏิบัติหรือกิจกรรมอื่นๆ ประกอบการฝึกอบรม สามารถนำไปพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างต่อเนื่องต่อไป

### OUR SERVICES

- 1 Leadership Development
- 2 Risk Management
- 3 Corporate Governance
- 4 Performance Management
- 5 Strategic Planning
- 6 Innovation Capability
- 7 Sustainability & SROI
- 8 Knowledge Management
- 9 Project Management



**“บุคลากรที่ดีย่อมต้องการพัฒนาตนเอง เพื่อความก้าวหน้าของตนเองและความสำเร็จขององค์กร”**



# UX และ CX

สร้างประสบการณ์ไว้วางใจให้ลูกค้ารักคุณนานๆ  
(ตอนที่ 2)



ก่อนจะพูดรายละเอียดถึงแนวทางในการสร้าง UX และ CX ให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ราบรื่น หรือเกิดความประทับใจแบบแน่นในตอนที่ 2 นี้ ผมต้องขอขำอีกครั้งที่กว้างกว่าที่มีการพูดถึงกันทั่วไป

เพราะส่วนใหญ่ตำราต่างๆ มักจะพูดถึง UX และ CX ทางด้านการออกแบบ และการดีไซน์เป็นหลัก (และหากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการออกแบบ และการดีไซน์ ก็มักจะพูดถึงเรื่องของ UI หรือ User Interface ร่วมด้วย ซึ่งในที่นี้จะไม่กล่าวถึงครับ)

แต่ยังมีการพูดถึง UX และ CX ในมุมมองการตลาดอื่นๆ นอกเหนือไปจากการออกแบบ และการดีไซน์ค่อนข้างน้อย

ในเรื่อง UX และ CX ที่ผมจะพูดถึงในที่นี้จะเน้นในเรื่องแนวทางว่า ทำอย่างไรคุณถึงจะสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้ลูกค้าได้ผ่านทาง UX และ CX **โดยจะเน้นให้เห็นว่าคุณควรเริ่มต้นที่จุดไหน และเน้นให้เห็นความสัมพันธ์ของ UX และ CX ที่เกี่ยวข้องกันอย่างมีนัยยะสำคัญ พร้อมข้อสรุปในตอนท้าย**

ซึ่งเมื่อคุณเข้าใจทั้ง 2 สิ่งนี้ได้เป็นอย่างดีแล้ว คุณจะสามารไปศึกษาเพิ่มเติมในด้านแนวทางการออกแบบ หรือการดีไซน์ UX และ CX ต่อไปได้อย่างถูกต้องมากขึ้นครับ

### **สภกลูกค้าด้วย UX**

UX หรือ User Experience เป็นด้านหน้าหรือเรียกว่าเป็น Touch Points ที่ลูกค้าจะได้สัมผัสหรือได้รับรู้เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของคุณ จากการได้เห็น ได้ข้อมูล ได้พูดคุย/สอบถาม ได้สัมผัส ได้ทดลองใช้ หรือแม้แต่ได้ลองชิม ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น

- อินเทอร์เน็ต
- โซเชียลฯ
- เว็บไซต์ของคุณ
- รูปลักษณ์ ดีไซน์ของสินค้า
- การทดลองใช้งานสินค้า (เช่น ลองชิม, ลองดม, ลองใช้งาน)
- Call Center
- Service หรือพนักงานให้บริการ
- Salesman หรือพนักงานขาย

ฯลฯ

**ดังนั้นจึงจุดสำคัญที่คุณต้องวิเคราะห์ให้ละเอียดและชัดเจนว่า ในธุรกิจของคุณลูกค้าของคุณจะต้องเจอหรือต้องสัมผัสกับ Touch Points อะไรบ้าง** (โดยเฉพาะในปัจจุบันนี้จะให้ความสำคัญในด้านการใช้งาน web และการใช้งานผ่าน mobile เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม) จะด้วยการทำวิจัย หรือทำแบบสอบถาม หรือด้วยการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อค้นหาว่าลูกค้าในธุรกิจของคุณต้องประสบพบเจอกับ Touch Points ในแต่ละช่วง มีอะไรบ้าง แล้วจึงนำมาวางแผนว่าจะทำอย่างไรในแต่ละ Touch Points เพื่อให้ลูกค้าพอใจหรือประทับใจ

และ Touch Points ไหนที่เป็น Critical Touch Points ที่จะทำให้คุณพลาดโอกาสในการขาย หรือพลาดโอกาสในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า บางครั้งเรื่องง่ายๆ ในจุด UX ก็ทำให้หลายธุรกิจประสบปัญหา หรือมียอดขายตกต่ำลงได้อย่างคาดไม่ถึง เช่น ร้านอาหารหรือร้านค้าแพคเกจพนักงานให้บริการไม่ดี, พูจาไม่สุภาพ, ไม่มี Service Mind ก็จะทำให้ลูกค้าไม่กลับมาใช้บริการอีก

อีกตัวอย่าง เช่น ลูกค้าสั่งซื้อของออนไลน์แต่ในเว็บไซต์มีปัญหาเรื่องขั้นตอนการชำระเงินที่ยุ่งยาก ซับซ้อน จนสุดท้ายลูกค้าก็เลยเลิกซื้อ

### **ประเด็นสำคัญในเรื่อง UX**

คุณต้องเข้าใจว่า UX เป็นจุดที่ **“ว่าที่ลูกค้า”** กำลังมีความสนใจในสินค้าหรือบริการ และกำลังอยู่ในช่วงการตัดสินใจเลือกว่าจะซื้ออะไรดี หรือจะซื้อยี่ห้อไหนดี ซึ่งหากขั้นตอนนี้ **ผู้ใช้ หรือ “ว่าที่ลูกค้า”** ไม่ประทับใจใน UX **ผู้ใช้ หรือ “ว่าที่ลูกค้า”** เหล่านี้ ก็จะตัดสินใจไม่ซื้อสินค้าหรือบริการของคุณ และก็จะไม่ได้ไปเป็นลูกค้าของคุณ (ทำให้ลูกค้าหลุด ไปไม่ถึงขั้นตอน CX ใน step ต่อไป)

## รักษาลูกค้าและสร้างความผูกพันกับลูกค้าด้วย CX

หาก **ผู้ใช้ หรือ “ว่าที่ลูกค้า”** ตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของคุณแล้ว เขาเหล่านั้นก็จะกลายมาเป็นลูกค้าของคุณ ซึ่งคนกลุ่มนี้จะต้องพบเจอกับประสบการณ์จากการมาเป็นลูกค้าของคุณ เจอกับประสบการณ์จากการใช้สินค้าหรือบริการของคุณ

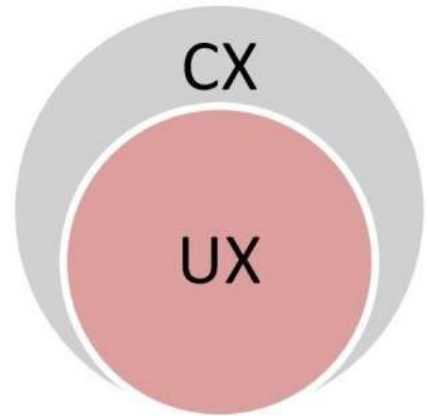
ถ้าลูกค้าพอใจหรือประทับใจ ลูกค้ากลุ่มนี้ก็จะใช้บริการของคุณต่อไปอีก อาจใช้ซ้ำ ซื้อเพิ่ม และหากประทับใจมากก็จะช่วยเขียน Review หรือ Share ข้อมูลสินค้าหรือบริการของคุณให้เพื่อนๆ หรือเครือข่ายได้รับรู้ต่อไปเรื่อยๆ ไม่รู้จบ

**อย่างที่ผมได้กล่าวไปในตอนที่แล้วว่า CX นั้นครอบคลุมความหมายถึง UX ด้วยนะครับ ดังนั้นเมื่อคุณวิเคราะห์ CX ให้ครบถ้วน คุณจะต้องนำ UX มาพิจารณาร่วมด้วยเสมอ** คุณจึงต้องกลับไปดูด้วยว่าคุณยังคงสร้าง User Experience ที่ได้อย่างต่อเนื่องให้ลูกค้าเช่นเดิม(หรือดีกว่าเดิม) หรือไม่

ไม่ใช่ว่า พอได้ลูกค้าแล้ว คุณก็ละเลยไม่ดูแลให้ดี ตัวอย่างเช่น ตอนให้ลูกค้าทดลองใช้บริการในเว็บ (หรือในแอป) ช่วงแรกก็ใช้งานได้เป็นอย่างดี แต่พอใช้ไปสักพัก บริการแยลง ตัวอย่างเช่น แอปดูหนัง ซึ่งไม่มีหนังใหม่ๆ เพิ่มมาให้ดูมากพอ มีแต่ของเดิมๆ ซึ่งประสบพบเจอกันบ่อยๆ ในหลายๆ ค่าย โดยเฉพาะพวกบริการแบบบอกรับสมาชิกต่างๆ

และอย่ามั่นใจว่า ลูกค้าเป็นของตาย หรืออย่ามั่นใจจนเกินไปนักว่าคุณหรือบริการของคุณนั้นยอดเยี่ยมที่สุด ผู้ประกอบการในธุรกิจมือถือ เป็นตัวอย่างอันดีในเรื่องนี้ครับ ถ้าลูกค้าใช้บริการของคุณแล้วไม่ประทับใจ เช่น เวลามีปัญหาติดต่อ Call Center ยากมาก, สัญญาณอินเทอร์เน็ตเข้าเป็นประจำ โดนโกงค่าบริการเสริมเป็นประจำ โอกาสเปลี่ยนค่าย ย้ายค่ายเกิดขึ้นได้เสมอ

**นอกจากการต้องรักษาคุณภาพสินค้าและบริการให้ดีเยี่ยมอยู่เสมอแล้ว สิ่งสำคัญอีกสิ่งก็คือ การสร้างความประทับใจใหม่ๆ ให้กับคนที่เป็นลูกค้าอย่างต่อเนื่อง** เช่น มีเงื่อนไขสุดพิเศษให้ในวันเกิดลูกค้า, แจกของขวัญสุดน่ารักให้ลูกค้าตามวาระพิเศษต่างๆ, เชิญลูกค้า VIP มาร่วมงาน Exclusive ฯลฯ



### สรุปสาระสำคัญของ UX และ CX

- ถ้าว่าที่ลูกค้าหรือผู้ใช้ ไม่ประทับใจ UX คุณก็จะเสียว่าที่ลูกค้ารายนั้นๆ ไป
- วิเคราะห์ UX ที่ว่าที่ลูกค้า หรือผู้ใช้สินค้าหรือบริการในธุรกิจของคุณให้ละเอียดทุกขั้นตอน และพยายามปรับปรุง UX ให้ดีขึ้นเรื่อยๆ
- ระวัง UX ที่เป็น Critical Touch Points ของคุณที่แย่ง ซึ่งจุดเหล่านี้คือจุดทำลายโอกาสในการขายของคุณ มหาศาล ต้องรีบแก้ไขก่อนสาย
- CXที่ดีจะทำให้ลูกค้ารักคุณ และเกิดความภักดีกับสินค้าหรือบริการของคุณ
- ถ้า CX คุณแย่ คุณก็จะขายได้ครั้งเดียว ลูกค้าจะไม่กลับมาซื้ออีก ยอดขายคุณจะไม่เพิ่ม
- ถ้า CX คุณยอดเยี่ยม ลูกค้าจะป่าวประกาศให้เพื่อน และเครือข่ายรับรู้อย่างกว้างขวาง ไม่นานธุรกิจของคุณก็จะได้รับผลกระทบ รายได้และยอดขายก็จะตกลงเรื่อยๆ

**Experience ที่ลูกค้าได้รับ คือสิ่งสำคัญยิ่งในปัจจุบัน ไม่ว่าจะ เป็น Experience ก่อนหรือหลังจากซื้อสินค้าหรือบริการ** คุณจึงต้องให้ความสำคัญและใส่ใจให้มากๆ และพัฒนาทั้ง UX และ CX อย่างต่อเนื่องให้ดียิ่งๆ ขึ้น ไปเรื่อยๆ ให้ได้นะครับ **@TAC**

# พูดอย่างไร ทำให้ใจพองโต

**“คำพูด”** มีอิทธิพลอย่างมากต่อสภาวะจิตใจ สภาวะอารมณ์ และการแสดงออกทางพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิตประจำวัน

สาเหตุที่คำพูดมีอิทธิพลต่อเราได้มากมายขนาดนี้ มาจากพื้นฐานประสบการณ์ทางความคิด ความเชื่อ และค่านิยมที่ปลูกฝังอยู่ในตัวตนที่ซ่อนลึกอยู่ในระดับจิตใจแต่ละคน ส่งผลให้การตีความหมายคำพูดของแต่ละคนแตกต่างกันออกไป **ด้วยเหตุนี้ การให้ความสำคัญกับการใช้คำพูดและเตือนสติตนเองให้ระมัดระวังก่อนที่จะสื่อสารออกไปในแต่ละครั้ง จึงเป็นหัวข้อหลักที่เราควรใส่ใจค่ะ**

จากพื้นฐานความแตกต่างระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อการตีความหมายคำพูดแต่ละคำดังกล่าวนี้ มาดูกันนะคะว่า เราจะนำความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ มาปรับใช้ในการพูดของเราได้อย่างไร จึงจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกหัวใจพองโตกับสิ่งที่เราพูด

**การพูดที่สามารถส่งผลให้อีกฝ่ายมีความรู้สึกดีๆ ได้นั้น ทำได้ด้วยการนำองค์ประกอบทั้ง 5 ข้อนี้มาปรับใช้ร่วมกัน**





## 1. ระวังการเหมารวม

ด้านแรกคือเริ่มจากความคิดของเรา เพื่อป้องกันการใช้คำพูดที่อาจไปทำร้ายจิตใจของคู่สนทนาโดยที่เราไม่ได้ตั้งใจ

การเหมารวมเป็นตีความโดยใช้ประสบการณ์จากตัวเรา ไปตัดสินคนอื่นว่าต้องเป็นแบบเดียวกับที่เราเข้าใจหรือประสบมา เช่น คนสมัยนี้คิดแบบนี้กันทั้งนั้น คนรุ่นนี้ไม่มีความอดทน คนที่นี้เป็นเหมือนกันหมด คนวัยนี้ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง

แต่ละคนแตกต่างกันและมีเบื้องหลังประสบการณ์ที่ลึกซึ้งเกินกว่าที่เราจะเหมารวม ให้เขาเป็นแบบใดแบบหนึ่งตามที่เราคิด เปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง ที่เผยเพียงบางส่วนให้เราเห็นอาจเพียง 10% และมีอีกส่วนใหญ่กว่า 90% ที่จมลึกอยู่ใต้ทะเล ซึ่งยากนักที่เราจะหยั่งรู้ได้

## 2. แสดงเจตนาดี

เจตนาดีเป็นการปรับที่สภาวะจิตใจของเรา ให้มุ่งเป้าไปที่ผลลัพธ์ที่ดี เมื่อเราต้องการให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี ความรู้สึกนึกคิดของเราจะโน้มไปในเชิงบวกได้ง่าย ช่วยให้รู้สึกผ่อนคลายได้มากขึ้น นำไปสู่ความสั่นไหวในการคิดหาวิธีการดีๆ ได้ง่ายขึ้นอีก ที่สำคัญ การแสดงเจตนาดีจะช่วยเปิดประตูใจของผู้ฟังได้เป็นอย่างดีเลยนะคะ



## 3. ใช้ภาษาสุภาพ/เชิงบวก

การพิถีพิถันเลือกใช้ภาษาที่สุภาพและเป็นเชิงบวกแสดงถึงการให้เกียรติและสื่อถึงความใส่ใจคู่สนทนาของเรา ถือเป็นทักษะที่มีประสิทธิภาพมากในการปรับอารมณ์ของผู้ฟังให้รู้สึกยินดี และสนใจอยากสนทนากับเรามากขึ้น ส่งเสริมให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น

## 4. เปลี่ยนคำสั่งเป็นคำถาม/คำขอร้อง

ข้อนี้นำเรื่องการเอาใจเขามาใส่ใจเรามาปรับใช้ค่ะ หากมีใครมาสั่งให้เราทำโน่นทำนี่ เราอาจจะทำนะคะแต่จะเต็มใจหรือไม่อันนี้ก็因人而异เรื่องกันเลย แต่หากเปลี่ยนจากคำสั่งเป็นคำถามหรือคำขอร้อง แน่แน่นอนว่าความรู้สึกของเราจะเปลี่ยนไปทันที เช่น เธอต้องทำงานนี้ให้เสร็จทันเวลานะ (คำสั่ง) เปลี่ยนเป็น เธอจะจัดการอย่างไรเพื่อให้งานนี้เสร็จทันเวลา (คำถาม) หรือ พื่อขอให้เธอเร่งมือเต็มที่เลยนะ เพื่อให้งานนี้เสร็จทันเวลา (คำขอร้อง)

## 5. ให้โอกาสอีกฝ่ายแสดงความคิดเห็น

การสื่อสาร 2 ทางจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงสุด เพราะการเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็น จะทำให้เราทราบว่า สิ่งที่เราต้องการสื่อสารออกไปนั้นผู้รับสารเข้าใจตรงกันหรือไม่ เพื่อให้เราสามารถหาวิธีแก้ไขได้อย่างถูกต้องหากไม่เป็นตามที่คิดไว้

ท้ายนี้ ขอเชิญชวนให้ทุกท่านลองนำไปปรับใช้ดูนะคะ และขอเป็นกำลังใจให้ทุกท่านมีความสุขกับการใช้คำพูดทรงพลัง เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีด้วยความรู้สึกดีๆ ร่วมกันในทุกการสื่อสารค่ะ @TAC

Inspiring Movies



Just add chaos  
laughter  
awkwardness  
mistakes  
love

# instant family

## ครอบครัวบู๊ป๊อบ (2018)

by Mark Wahlberg, Rose Byrne, Isabela Moner

หากคุณชอบหนังแฟมิลี่ค้อมิดีแนว Daddy's Home เชื่อว่าคุณก็น่าจะชอบ Instant Family เพราะเรื่องนี้กำกับและเขียนบทโดย Sean Anders ผู้กำกับและผู้เขียนบท Daddy's Home ทั้งสองภาค Instant Family เป็นเรื่องราวของครอบครัวที่รับเด็กกำพร้ามาอุปถัมภ์ ซึ่งได้รับแรงบันดาลใจมาจากเรื่องจริงของ Sean Anders เอง โดยในหนังเรื่องนี้ Pete กับ Ellie ตัดสินใจรับเด็กมาเลี้ยงจากสถานสงเคราะห์ที่ดูแลโดย Karen และ Sharon ทั้งคู่เลือกรับอุปการะเด็กสาววัยรุ่น Lizzie ซึ่งลำพังรับเลี้ยงเด็กโตคนเดียวก็ไม่ง่ายอยู่แล้ว แต่ดันมีแพ็กเกจพร้อมเป็นน้องชายและน้องสาวของ Lizzie มาด้วยอีก ปัญหาที่เลยคุณสาม เพราะ Juan ก็เป็นเด็กที่อ่อนไหวง่าย และ Lita ก็ดีใจเอาแต่ใจตามประสาเด็กเล็ก

Instant Family มีทั้งโหมดดราม่าครอบครัวและโหมดตลก เนื้อเรื่องอาจจะไม่ได้แปลกใหม่ แต่การเล่าเรื่องทำออกมาได้สนุก โดยรวมมันเป็นหนังฟีลกู๊ด ดูเพลิน และเหมาะอย่างยิ่งที่จะดูพร้อมหน้าพร้อมตากับครอบครัวหรือคนที่คุณรัก

หนังเรื่องนี้ สะท้อนให้เห็นว่าการเลี้ยงเด็กหรือการดูแลชีวิตคนไม่ง่ายเลย เพราะเป็นความรับผิดชอบอันยิ่งใหญ่ แต่เราไม่จำเป็นต้องเป็นคนสมบูรณ์แบบ ขอแค่มีความรับผิดชอบพร้อมเสียสละ และมอบความรักความเข้าใจให้กับลูกได้ก็พอ

Good Books

# Social Startup Success

## ความสำเร็จสตาร์ทอัพเพื่อสังคม

เขียน Kathleen Kelly Janus แปล ลลิตา ผลผลา (สำนักพิมพ์นิวสเคป, 2562)  
สนับสนุนโดยมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ และ Social Value Thailand

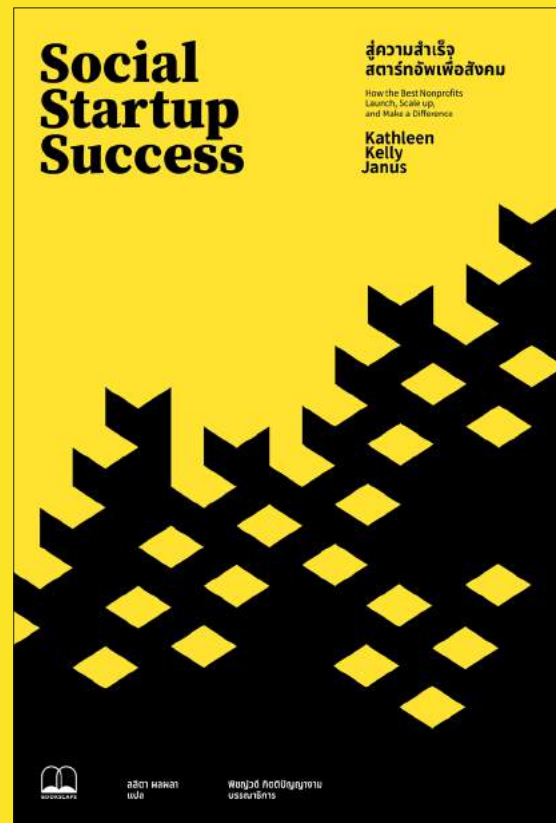
แคธลิน เคลลี เจนัส อาจารย์จากสแตนฟอร์ด ผู้คร่ำหวอดในวงการธุรกิจเพื่อสังคม ใช้เวลาในการศึกษาข้อมูลสิ่งที่เป็นปัญหาสำคัญของการสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจเพื่อสังคมที่เธอได้รับทราบมามากมาย รวมถึงประสบการณ์ของตนเองด้วย ในฐานะของผู้ร่วมก่อตั้ง Spark เครื่องช่วยผู้บริจาคใจบุญที่มุ่งระดมเงินเพื่อสนับสนุนความเท่าเทียมทางเพศ โดยมีโจทย์ก็คือ "ทำอย่างไร องค์กรไม่แสวงหากำไรจึงจะ

หลุดพ้นจากวงจรการหาเงินสนับสนุนที่เหนื่อยยาก ซึ่งไม่สามารถการันตีถึงความยั่งยืนได้"

ผู้เขียนได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแหล่งต่างๆ รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้นำ ผู้ประกอบการกว่า 100 คน เพื่อค้นหารายละเอียดที่เจาะจงเกี่ยวกับการรับมือความท้าทายที่ยากในหลายรูปแบบของธุรกิจเพื่อสังคม

**องค์ความรู้จากเนื้อหาของหนังสือเล่มนี้ อยู่ที่การนำเสนอกลยุทธ์หลัก 5 ประการสำหรับองค์กรเพื่อสังคม** ที่จะนำองค์กรไปสู่การขยายธุรกิจ และมีรายได้ที่มั่นคงได้ ได้แก่ **1)** การทดสอบแนวคิดผ่านการวิจัยและพัฒนาเพื่อพิสูจน์แนวคิด ก่อนที่จะเสาะหาเงินทุนหลักหรือดึงความสนใจจากสื่อ **2)** การวัดผลกระทบตั้งแต่เริ่มด้วยมาตรวัดที่สร้างขึ้นมาโดยเฉพาะ **3)** การทดลองจัดหาเงินทุนผ่านสินค้า/บริการที่สอดคล้องกับพันธกิจอย่างยิ่ง **4)** การนำทีมด้วยการทำงานร่วมกันของทีมงานและคณะกรรมการบริหารที่มีความสามารถ และ **5)** การบอกเล่าถึงเรื่องราวที่ดึงดูดใจด้วยนวัตกรรมและการอาศัยความช่วยเหลือของคนอื่นๆ

หนังสือเล่มนี้จะช่วยชี้แนะแนวทางให้ผู้ประกอบการสตาร์ทอัพเพื่อสังคมเริ่มต้นกิจการได้อย่างมั่นคง ยกกระดับองค์กรไปสู่ทิศทางที่มุ่งหวังและสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนได้อย่างแท้จริง







# Cyberloafing

ศัพท์ที่ถูกนิยามขึ้นใหม่เพื่อใช้อธิบายการสูญเสียผลผลิตภาพในการทำงาน เนื่องด้วยการที่พนักงานใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเรื่องส่วนตัว นี่ก็เป็นข้อกังวลอีกประการหนึ่งจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การศึกษาของ Nucleus Research ในหัวข้อ Facebook Use Cuts Productivity at Work พบว่าพนักงานโดยเฉลี่ยใช้ Facebook เป็นเวลาสิบห้านาทีต่อวัน ซึ่งส่งผลให้มีการสูญเสียผลผลิตเฉลี่ย 1.5% อย่างไรก็ตาม การจำกัดหรือปิดกั้นการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตอาจส่งผลให้พนักงานโกรธและกระทบต่อแรงจูงใจได้

ซึ่งก็มีผลการวิจัยบางส่วนที่สนับสนุนแนวคิดนี้ ดังเช่นการศึกษาของมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ในหัวข้อ Impact of Cyberloafing on Psychological Engagement พบว่า จากการทดลองแบ่งกลุ่มนักเรียนเป็น 2 กลุ่มและให้งานที่ระบุไว้ พบว่ากลุ่มแรกที่ไม่ได้ปิดกั้นการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ทำงานได้ดีกว่ากลุ่มหลัง ที่ไม่อนุญาตให้ใช้เน็ตระหว่างทำงาน

ทั้งผลการศึกษาดังกล่าวยังระบุอีกว่า กลุ่มที่ทำงานโดยเล่นเน็ตได้ พวกเขาจะทำงานได้ดีโดยไม่รู้สึกเหนื่อยอ่อน หรือเบื่อหน่าย นั่นก็เพราะว่าการได้เปิดเว็บไซต์ที่ชอบ ซึ่งก็ไม่ต่างจากการไปพักผ่อนที่ร้านกาแฟ เมื่อคนมีความสุขก็ทำงานได้ดีขึ้นนั่นเอง ©TAC