



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มวิเคราะห์สภาพการใช้ที่ดิน กองนโยบายและแผนการใช้ที่ดิน โทร. ๒๒๐๓

ที่ กษ ๐๘๓๗.๐๒/๑๕๖

วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานการอบรม (e-learning) ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ครั้งที่ ๑

เรียน ผอ.กลุ่มวิเคราะห์สภาพการใช้ที่ดิน

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวณัฐศา ชันแก้ว ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการ ได้เข้าเรียน e-learning ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล จำนวน ๒ เรื่อง คือ

๑. หลักสูตร การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ
๒. หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ

ข้าพเจ้าได้ดำเนินการสรุปรายงานการเข้าเรียนหลักสูตร e-learning เสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๑ เรื่อง จึงขอส่งสรุปรายงานการพัฒนาความรู้และใบประกาศนียบัตรมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ณัฐศา ชันแก้ว

(นางสาวณัฐศา ชันแก้ว)
นักวิชาการเกษตรชำนาญการ

เรียน ผอ. กนผ.

เพื่อโปรดทราบและลงนามในเอกสารแนบ

(นางสาวอมรรัตน์ สระเพชร)

นักวิชาการเกษตรชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการกลุ่มวิเคราะห์สภาพการใช้ที่ดิน

รายงานสรุปการอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้/ประชุมเชิงปฏิบัติการ/และเป็นวิทยากร
กองนโยบายและแผนการใช้ที่ดิน กรมพัฒนาที่ดิน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ.....นางสาวณัฐวศา.....นามสกุล.....ชั้นแก้ว.....
ตำแหน่ง.....นักวิชาการเกษตรชำนาญการ.....กลุ่ม/ฝ่าย.....กลุ่มวิเคราะห์สภาพการใช้ที่ดิน.....
หลักสูตร/หัวข้อเรื่องอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้.....
อบรมหลักสูตรออนไลน์ e-learning หัวข้อ “การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ /
(Digital Transformation by Design Thinking)”.....
สถานที่อบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้.....
กรมพัฒนาที่ดิน.....
หน่วยงานที่จัดฝึกอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้.....
สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (Thailand Digital Government; TDGA).....
ตั้งแต่วันที่.....๓.....เดือน.....กุมภาพันธ์.....พ.ศ. ๒๕๖๙.....ถึงวันที่.....๓.....เดือน.....กุมภาพันธ์.....พ.ศ. ๒๕๖๙.....
เพื่อ อบรม สัมมนา อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ ๒ สิ่งที่ได้รับจากการอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้

๒.๑ รายงานสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในการอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้ฯ

สรุปเนื้อหา e-Learning หัวข้อ

“การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ”
(Digital Transformation by Design Thinking)

การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Digital Transformation by Design Thinking) เป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) แนวทางในการนำ Design Thinking ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล และการริเริ่มไอเดียเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. Technology Disruption and Trends

Technology Disruption คือ เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงภาคธุรกิจและพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและรุนแรง ซึ่งมีผลต่อตลาดของผลิตภัณฑ์เดิมหรือเทคโนโลยีเดิม ๆ โดยอาจเข้ามาแทนที่เทคโนโลยีเดิม ทำให้เทคโนโลยีเหล่านั้นหายไปอย่างถาวร Disruptive Technology แตกต่างจากเทคโนโลยีทั่วไป คือ ช่วยลดต้นทุนการผลิต เพิ่มประสิทธิภาพ และเพิ่มคุณภาพของสินค้า โดยปัจจุบัน Disruptive Technology เป็นเทคโนโลยีที่เข้ามาอิทธิพลกับการดำเนินชีวิตและการทำงานให้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น อินเทอร์เน็ตไร้สาย (Mobile Internet) เทคโนโลยีชีวภาพ (genomics) และเทคโนโลยีพลังงานทดแทน (Renewable) เป็นต้น

เทรนด์ ๑๐ อันดับแรกสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล สามารถเห็นได้ว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงจากกลยุทธ์ “Platform first” ไปสู่การริเริ่มการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่เน้นการให้บริการลูกค้าอย่างชัดเจน ได้แก่

๑) Blockchain เทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูล (Data Structure) ที่เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายผ่านการเข้ารหัสทางคอมพิวเตอร์ โดยข้อมูลที่ถูกรับที่ส่งต่อข้อมูลไปยังทุกคนในเครือข่าย ซึ่งยากต่อการปลอมแปลงข้อมูล เพราะทุกคนจะรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ส่งผลให้ Blockchain เป็นเทคโนโลยีจัดเก็บข้อมูลที่มีความปลอดภัยสูง และทำให้ชีวิตของเราง่ายขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งช่วยให้องค์กรสะดวกอย่างมากในเรื่องของการลดต้นทุน เพิ่มผลกำไรและเพิ่มประสบการณ์ของลูกค้า

๒) ปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีฟังก์ชันที่สามารถทำงานได้ เหมือนกับมนุษย์ และสามารถเลียนแบบการทํากิจกรรมของมนุษย์ได้ เช่น การเรียนรู้ การวางแผน และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นตัวช่วยมนุษย์ในการคิด ซึ่งจะเน้นไปในเรื่องของการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เพราะ AI สามารถทำงานได้ รวดเร็วกว่าสมองของมนุษย์ แต่ในขณะเดียวกัน AI ยังไม่สามารถทำหน้าที่ใช้ประสาทสัมผัสได้ต่อเนื่อง ซึ่งปัจจุบันมีแอปพลิเคชัน ที่สามารถใช้ AI เช่น การจดจำรูปภาพและคำพูด โปรแกรมนำทาง ผู้ช่วยเสียง เช่น Siri และ Alexa เป็นต้น

๓) Edge Computing คือ การประมวลผลข้อมูลให้แสดงผลเร็วใกล้เคียงกับความเร็วของเครือข่ายมากที่สุด ในข้อมูลเครือข่ายจะถูกส่งจากอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือ หุ่นยนต์ในไลน์การผลิต (assembly line robots) กลับไปสู่ฐานข้อมูลกลางเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ ตัวอย่างเช่น ข้อมูลจากแขนกล (Robot arm) จะส่งรายงานว่ามีข้อต่อ จำนวนกี่ข้อที่แขนกลได้ทำการเชื่อมในวันนั้น มีประเก็น (gaskets) จำนวนกี่แผ่นที่แขนกลได้หยิบและเคลื่อนย้ายไปบน สายพานลำเลียง หรือแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนที่มีการถ่ายโอนข้อมูลการประมวลผลส่งกลับไปให้ผู้พัฒนาจากศูนย์ข้อมูล ส่วนกลางเพื่อวิเคราะห์ร่วมกับผู้ใช้งานรายอื่นในผลิตภัณฑ์เดียวกัน

๔) Quantum Computing การคำนวณแบบควอนตัม หมายถึง ความสามารถในการคำนวณตามความน่าจะเป็นของสถานะของวัตถุก่อนการวัด แทนที่จะเป็นเพียง ๐ และ ๑ เป็นคอมพิวเตอร์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ตามหลักการของทฤษฎีควอนตัม ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางและเป็นที่ยอมรับอย่างรวดเร็ว

๕) เทคโนโลยี ๕G เครือข่ายไร้สายยุคที่ ๕ ซึ่งเป็นมาตรฐานใหม่ของการสื่อสารเซลลูลาร์ที่มีความเร็วในการดาวน์โหลดและอัปโหลดสูงกว่า ๔G หลายเท่า (สูงถึง ๒๐ Gbps) รองรับการเชื่อมต่ออุปกรณ์พร้อมกันจำนวนมากมหาศาล และมีความหน่วงต่ำมาก (Low Latency) ทำให้การสื่อสารข้อมูลแบบเรียลไทม์เป็นไปได้อย่างรวดเร็วและเสถียรที่สุด

๖) Internet of Things (IoT) หรืออินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง คือเครือข่ายของวัตถุ อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า และเครื่องจักรที่ฝังเซ็นเซอร์ ซอฟต์แวร์ และเทคโนโลยีการเชื่อมต่อไว้ภายใน ทำให้สามารถรวบรวมข้อมูล แลกเปลี่ยนและ ส่งการผ่านอินเทอร์เน็ตได้โดยอัตโนมัติ โดยไม่ต้องใช้มนุษย์ควบคุม ช่วยให้ชีวิตสะดวกสบายและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในอุตสาหกรรม กลายเป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่มีแนวโน้มมากที่สุดแห่งทศวรรษ ปัจจุบันอุปกรณ์หรือ "สิ่งของ" หลายชิ้นเปิด ใช้งาน wifi ได้ ซึ่งหมายความว่าสามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ อุปกรณ์ภายในเครือข่ายสามารถสื่อสารระหว่างกัน รวบรวมข้อมูล และถ่ายโอนข้อมูลผ่านเครือข่ายโดยปราศจากการแทรกแซงของมนุษย์

๗) Virtual Reality (VR) and Augmented reality (AR) คือ เทคโนโลยีจำลองภาพสร้างโลกเสมือน จำลองใหม่ทั้งหมดโดยตัดขาดจากโลกจริงผ่านแว่น VR ส่วน AR ซ้อนภาพกราฟิกดิจิทัลลงบนโลกจริงผ่านกล้องสมาร์ตโฟน หรือแว่นตา VR เน้นความดื่มด่ำ (Immersion) เช่น เกม/จำลองสถานการณ์ ส่วน AR เน้นการใช้งานจริง (Utility) เช่น การนำทาง/ตกแต่งบ้าน เป็นเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมมาเกือบทศวรรษแล้ว Virtual Reality นำผู้ใช้เข้าสู่สภาพแวดล้อมใหม่ ในทางกลับกัน Augmented Reality จะปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่มีอยู่ของผู้ใช้เทคโนโลยีเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อ การเล่นเกมส์ และฟิลเตอร์บนโซเชียลมีเดีย ซอฟต์แวร์จำลองสถานการณ์ ฯลฯ ดังนั้นจึงยังคงเป็นเทรนด์ยอดนิยมอย่างต่อเนื่อง

๘) Robotic Process Automation (RPA) คือ เทคโนโลยีซอฟต์แวร์หุ่นยนต์จำลองการทำงานบนหน้าจอ คอมพิวเตอร์แทนมนุษย์ เช่น การคลิกเมาส์ การป้อนข้อมูล สามารถทำงานได้รวดเร็ว แม่นยำ และต่อเนื่อง ๒๔ ชั่วโมง เหมาะสำหรับงานที่ต้องทำซ้ำ ๆ ตามกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน ช่วยลดข้อผิดพลาด (Human Error) และเพิ่มประสิทธิภาพงาน

๙) Full Stack Development คือ นักพัฒนาซอฟต์แวร์หรือเว็บไซต์ที่มีความสามารถครอบคลุมทั้งส่วน หน้าบ้าน (Front-end) ที่ผู้ใช่มองเห็นและโต้ตอบ และส่วนหลังบ้าน (Back-end) ที่จัดการระบบฐานข้อมูลและประมวลผล สามารถทำงานได้ครบวงจร ตั้งแต่การออกแบบ UI เขียนโค้ด เชื่อมต่อ API จนถึงการวางโครงสร้างเซิร์ฟเวอร์

๑๐) ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity) คือ การป้องกันระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่าย โปรแกรม ข้อมูลสำคัญ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์จากการถูกโจมตี การโจรกรรม หรือการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยมีเป้าหมายหลัก เพื่อปกป้องข้อมูลให้มีความลับ (Confidentiality) ครบถ้วน (Integrity) และพร้อมใช้งาน (Availability)

๒. Creativity and Innovation

Creativity คือ ความคิดสร้างสรรค์ การกระทำที่มาจากความคิดที่เป็นต้นฉบับหรืออาจนิยามถึงความคิดที่ไม่ธรรมดา แต่สามารถพิสูจน์ตัวเองได้ว่ามันสามารถใช้ในการแก้ไขปัญหา หรือมีศักยภาพมากที่จะสร้างทางออกให้กับความท้าทายต่าง ๆ ได้

Innovation หรือนวัตกรรม คือ การนำความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดใหม่ ๆ ไปต่อยอด หรือนำไปลงมือปฏิบัติให้เกิดผล จนสร้างสิ่งใหม่ขึ้นมาได้ และสิ่งนั้นได้รับการยอมรับถึงคุณค่าที่มีต่อผู้อื่น ถือเป็นเครื่องมือที่ให้ความช่วยเหลือหรือให้ประโยชน์ทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ และคำว่า innovation ก็ไม่ได้หมายถึงผลิตภัณฑ์ใหม่เท่านั้น แต่อาจเป็นวิธีการใหม่ เครื่องมือใหม่ หรือโมเดลธุรกิจใหม่ก็ได้

ความสัมพันธ์ระหว่าง Creativity กับ Innovation คือ การเกิดความคิดสร้างสรรค์หรือ creativity เป็นขั้นตอนแรกของการถูกค้นพบว่าสิ่ง ๆ หนึ่งมีความเป็นไปได้และสามารถเกิดขึ้นได้จริง แต่ innovation หรือนวัตกรรม คือ การลงมือทำ หรือการหยิบจับสิ่งต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อการลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งนวัตกรรม ก็ไม่ใช่สิ่งที่ยากเกินจะค้นพบ เพราะมันสามารถเกิดขึ้นได้จากการพลิกแพลงวิธีการ หรือผลิตภัณฑ์ใดก็ตามที่มีอยู่แล้วจนเกิดเป็นวิธีการใหม่ หรือสิ่งใหม่ ผ่านการโหม่กักกับกระบวนการสร้างนวัตกรรมนั้นอย่างจริงจัง

ความสำคัญระหว่าง Creativity กับ Innovation กับมนุษย์และในอนาคต ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความคิดสร้างสรรค์ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้คนและสังคมในหลาย ๆ ระดับ เพราะมันช่วยสร้างความพึงพอใจส่วนบุคคลได้ และยังเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ การคิดอย่างสร้างสรรค์นี้เองจะนำไปสู่วิธีการแก้ปัญหา และนำมาซึ่งนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ในวงกว้าง เพราะการคิดอย่างสร้างสรรค์จะผลักดันไปสู่สิ่งต่าง ๆ ที่หลากหลาย และยังสามารถพาไปสู่ผลลัพธ์ในเชิงบวกต่อบุคคล สังคม และเศรษฐกิจ มนุษย์จึงจำเป็นต้องพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และเปลี่ยนแปลงให้กลายเป็นนวัตกรรมขึ้นมาให้รวดเร็วอยู่เสมอ เพราะหากนวัตกรรมเดิมที่เคยคิดค้นขึ้นมาและทำให้เราประสบความสำเร็จได้ ถูกกระแสโลกปรับเปลี่ยนมันให้กลายเป็นของเก่าคร่ำครึในระยะเวลาอันสั้น แล้วเราไม่ยอมปรับตัว ไม่ยอมละทิ้งวิธีการเดิม ๆ ที่เคยใช้ หรือยึดติดกับความสำเร็จเก่า ๆ ของตัวเอง นวัตกรรมที่เราเคยใช้ก็อาจไม่มีพื้นที่ได้หายใจหรือยืนอยู่ต่อในจุดเดิมได้

๓. Design Thinking Process

Design Thinking Process คือ กระบวนการทางความคิดเพื่อแก้ไขปัญหาให้ตรงจุด ทั้งพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่ตั้งไว้ และหาวิธีแก้ไขที่ดีที่สุด ซึ่งการแก้ปัญหาลักษณะนี้จะเน้นที่ “ผู้บริโภค” เป็นสำคัญ อีกนัยหนึ่ง กระบวนการคิดเชิงออกแบบนี้ใช้ในการพัฒนานวัตกรรมที่ผสมผสานการคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และการคิดเชิงธุรกิจ (Business Thinking) เพื่อพัฒนานวัตกรรมอย่างมีระบบ และเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อน Digital Transformation โดยมุ่งเน้นการมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจกับผู้เล่นคนอื่น ๆ ในอุตสาหกรรม หลายองค์กรจึงมีการนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบมาใช้ในองค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถริเริ่มความคิดใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ตลาดและผู้บริโภคได้ในยุคปัจจุบันมี ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๑) Empathize - การเข้าใจถึงปัญหาไปจนถึงต้นตอของปัญหาของผู้ใช้งาน

“การเข้าใจปัญหา” หรือ Empathize คือขั้นตอนแรกของกระบวนการ Design Thinking โดยในการ Empathize จะต้องวิเคราะห์ปัญหาอย่างลึกซึ้งและทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างละเอียดถี่ถ้วน ซึ่งการเข้าใจปัญหาของผู้บริโภคสามารถทำได้หลากหลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริโภค หรือบางองค์กรก็ไปลงพื้นที่หน้างานจริงเพื่อสังเกตและเข้าใจลักษณะการใช้ชีวิตประจำวันของผู้ใช้งานจริง ๆ การ Empathize เปรียบเสมือนหัวใจหลักของการคิดเชิงออกแบบ เพราะเป็นกระบวนการที่ทำให้เข้าใจปัญหาของผู้บริโภคอย่างลึกซึ้ง ซึ่งบางทีอาจจะเป็น underneath problems ที่ผู้บริโภคไม่เคยคิดถึงมาก่อนและสามารถแปรเปลี่ยนมาเป็นโอกาสทางธุรกิจที่สามารถทำให้องค์กรมีแต้มต่อกับคู่แข่งได้

๒) Define - การกำหนดปัญหา หรือ Problem Statement ให้ชัดเจน

“การกำหนดปัญหาให้ชัด” หรือ Define คือการระบุปัญหา (Problem Statement) ของกลุ่มผู้ใช้งานของเราให้ชัดเจน จากการทำข้อมูลปัญหาที่มีที่ได้จากการ Empathize มาวิเคราะห์ถึงต้นตอหรือสาเหตุที่แท้จริงของปัญหานั้น และผลกระทบของปัญหานั้น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้ใช้งานของเรา โดยตัวอย่างคำถามที่เราต้องตอบให้ได้เพื่อช่วยให้สามารถระบุ Problem Statement ได้แข็งแรงมากขึ้นมีดังนี้

- อะไรคือสิ่งที่เหมือนกันที่ผู้ใช้งาน? (Common Themes/ Patterns)

- อะไรคือความต้องการของผู้ใช้งาน? (User Needs)

- อะไรคือความลำบากของผู้ใช้งาน? (User Challenges/Struggles)

- โดยการตอบคำถามเหล่านี้จะช่วยให้เราสร้าง Problem Statement ที่แข็งแรงและเป็นปัญหาที่

ผู้ใช้งานจริงประสบพบเจอ ที่ไม่ใช่เป็นการนึกคิดเอาเองจากความรู้สึก และ Problem Statement ที่แข็งแรงนี้จะเป็นแนวทางที่ชัดเจนให้พัฒนาวิธีแก้ปัญหามีระบบและมีประสิทธิภาพ

๓) Ideate - การระดมความคิดเพื่อตอบปัญหาของผู้ใช้งาน

“การระดมความคิด” คือการนำเสนอความคิดหรือแนวทางแก้ปัญหาที่ตอบโจทย์ลูกค้าหรือผู้ใช้งานที่เราสกัดได้จากการ Empathize และการ Define ในขั้นตอนนี้อักรควรทำให้เป็น Judgement-free Zone หรือพื้นที่ที่เปิดโอกาสให้ความคิดต่าง ๆ ถูกนำเสนอโดยไม่มีการปิดกั้น เพื่อให้ได้รับความคิดจากมุมมองใหม่ ๆ ที่หลากหลายและสร้างสรรค์ โดยในหลายครั้งขั้นตอน Ideate ทำให้องค์กรได้ความคิดที่แปลกใหม่ที่อาจจะไม่เคยคิดถึงหรือทำมาก่อน หลายองค์กรมีการจัดเตรียม Ideation session ให้มีลักษณะดังนี้เพื่อเพิ่มจำนวนความคิดที่แปลกใหม่ เช่น จัดการ Workshop นอกสถานที่ เพื่อให้บุคลากรได้รู้สึกถึงบรรยากาศใหม่ ๆ และ Out-of-the-box จริง ๆ สร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและอาจมีกิจกรรม Icebreaking เพื่อเสริมสร้างให้บรรยากาศที่ไม่ตึงเครียดเกินไป เตรียมข้อมูลที่ได้มาจากขั้นตอน Empathize และการ Define โดยแปลงเป็นคำถามที่ขึ้นต้นด้วย “How Might We” การผลักดันให้ผู้เข้าร่วมนำเสนอความคิดใหม่ ๆ และสร้างสรรค์ออกมาได้ อาจจะไม่ใช่เรื่องง่าย ดังนั้นในการทำขั้นตอน Ideation จึงมี Ideation Techniques ต่าง ๆ ที่เป็นตัวช่วยให้เห็นภาพชัดขึ้น

เช่น Brainstorming: รูปแบบการระดมความคิด โดยการนำเสนอความคิดของตัวเอง โดยไม่ปิดกั้นของคนอื่น ๆ เพื่อให้

ตอนสุดท้ายได้ความคิดที่ลงตัวที่สุด

Storyboarding: การสร้างภาพให้กับประเด็นปัญหา (Visualize) เพื่อให้เห็นถึงความเป็นไปได้ใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา โดยการใช้การสื่อสารผ่านภาพมาช่วย

Reverse Thinking: การมองปัญหาในมุมกลับเพื่อหาความคิดใหม่ ๆ ที่เราเคยมองข้ามไป

หลังจากที่เราได้ความคิดหรือวิธีการแก้ปัญหาจากหลากหลายมุมมองจากการ Ideate แล้ว สิ่งที่สำคัญที่สุดในตอนสุดท้ายคือ เราต้องเชื่อมโยงวิธีการเหล่านี้กลับไปให้ตอบโจทย์ Problem Statement ที่เรา Define ไว้ให้ได้ โดยต้องมีการสรุปหาวิธีแก้ปัญหามาอย่างน้อยหนึ่งวิธี

๔) Prototype - การสร้างแบบจำลองคำตอบให้กับปัญหาของผู้ใช้งาน

“การสร้างต้นแบบ” คือการสร้างไอเดียให้กลายเป็นรูปร่างอย่างง่ายสะดวกรวดเร็วและใช้ต้นทุนต่ำ โดยจุดประสงค์หลักของขั้นตอน Prototype คือการทดสอบว่าวิธีแก้ปัญหานั้นที่ระดมความคิดขึ้นมาจากขั้นตอนการ Ideate นั้น มีแนวโน้มที่จะตอบโจทย์และแก้ปัญหาให้ผู้ใช้งานที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของเราจริงหรือไม่ โดยมีหลากหลายวิธีในการสร้าง Prototype หรือ ต้นแบบที่นิยม เช่น Schematic Diagramming Storyboarding เป็นต้น การสร้างต้นแบบ หรือ Prototype ในกระบวนการ Design Thinking นั้นจะช่วยลดความเสี่ยงให้กับองค์กรก่อนที่จะลงทุนสำหรับการผลิตสินค้าหรือบริการนั้น ผ่านการเก็บ Feedback และแก้ไขต้นแบบทันที เพื่อพัฒนาให้ต้นแบบนี้ตอบปัญหาของผู้ใช้งานมากที่สุด

๕) Test - การทดสอบกับผู้ใช้งานจริง

“การทดสอบ” หรือ Test คือขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการ Design Thinking คือ การนำต้นแบบ Prototype มาทดลองใช้งานจริงกับกลุ่มผู้ใช้งานจริง เพื่อให้ทีมสามารถมองเห็นจุดบกพร่องของต้นแบบจากมุมมองของผู้ใช้งานจริง อีกทั้งยังช่วยให้จัดการต้นทุนในการผลิตได้ดีขึ้นเพราะหากลงทุนไปแล้วแต่พบว่าสินค้าหรือบริการไม่ได้เป็นที่

ต้องการของตลาดหรือไม่ตอบโจทย์ผู้ใช้งาน การเสียเงินตรงนี้อาจจะเรียกว่าเป็นสิ่งที่แย่กว่าการเสียเวลาทำ User Testing เสียอีก โดยการทดสอบจะช่วยประเมินว่าสินค้าหรือบริการนั้นตอบโจทย์และเป็นที่ต้องการของผู้ใช้งานจริงหรือไม่ มีตลาดรองรับและเป็นตลาดที่มีแนวโน้มเติบโตในอนาคตสามารถสร้างได้จริงด้วยเทคโนโลยีและความรู้ที่องค์กรมีการใช้งานที่ง่ายต่อผู้ใช้งาน

๔. Creating Transformation Project Ideas

Creating Transformation Project Ideas หรือ DX Project คือ โครงการที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ธุรกิจ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าใหม่ และยกระดับความสามารถในการแข่งขันในยุคดิจิทัล โดยองค์ประกอบหลัก ๆ ของ DX Project นั้น จะไม่ได้มุ่งเน้นแค่เพียงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT มาใช้เท่านั้น แต่จะมุ่งเน้นไปถึงการพัฒนาคน และกระบวนการทำงานในองค์กรให้รองรับการทำงานในรูปแบบใหม่ที่เน้นการใช้ข้อมูล และเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น

องค์ประกอบสำคัญของโครงการ Digital Transformation มีดังนี้

- ๑) Technology
- ๒) People
- ๓) Process
- ๔) Data

โดยตัวอย่างของประเภทโครงการ Digital Transformation มีดังนี้

๑) Digital Document Projects (โครงการดิจิทัลเอกสาร)

ขอบเขตงาน: เปลี่ยนเอกสารกระดาษ ในกระบวนการทำงานต่างๆ ให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document, e-Signature)

ประโยชน์ที่คาดหวัง: ลดค่าใช้จ่าย ลดกระดาษ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

๒) Robotic Process Automation (RPA)

ขอบเขตงาน: ใช้ Software RPA หรือ Workflow Automation เพื่อลดงานซ้ำซ้อน เช่น การใช้ BOT ในการดึงข้อมูลจาก File ในแฉ่งหน้า เพื่อบันทึกเข้าระบบบัญชี ผ่านหน้าจอของระบบบัญชี โดยไม่ต้องใช้คนทำ แต่ให้ BOT ของ RPA เป็นผู้ดำเนินการ

ประโยชน์ที่คาดหวัง: ลดค่าใช้จ่าย ลดคนทำงาน ลดข้อผิดพลาดจากคน เพิ่มประสิทธิภาพงาน

๓) Customer Experience Transformation

ขอบเขตงาน: พัฒนาแอปพลิเคชัน เว็บไซต์ Chatbot เพื่อบริการลูกค้า

ประโยชน์ที่คาดหวัง: เพิ่มความพึงพอใจ ในการให้บริการกับลูกค้า

๔) Data Analytics & AI

ขอบเขตงาน: ใช้ BI Tools Predictive Analytics AI เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล มาช่วยตัดสินใจ เช่น ใช้ AI วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าเพื่อเสนอโปรโมชั่นเฉพาะบุคคล หรือ ใช้ AI วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า เพื่อช่วยเตรียมวัตถุดิบการผลิตหรือ กำหนดเส้นทางการจัดส่งสินค้า เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดหวัง: เพิ่มโอกาสการขาย เพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า ลดต้นทุนในองค์กร

๕) Cloud Transformation

ขอบเขตงาน: ย้ายระบบเดิม (Legacy System) ขึ้น Cloud เช่น Microsoft Azure, AWS

ประโยชน์ที่คาดหวัง: ลดต้นทุนการบำรุงรักษา เพิ่มความยืดหยุ่นในการปรับขนาด

รองรับการเติบโตของธุรกิจ และลดต้นทุนคน

๖) Digital Culture & Workforce Transformation

ขอบเขตงาน: Upskill/Reskill บุคลากรในองค์กร เช่น AI, Data Literacy, Cybersecurity

ประโยชน์ที่คาดหวัง: สร้าง Mindset ใหม่ เช่น Fail Fast, Continuous Learning

๒.๒ ประสบการณ์/ประโยชน์ที่ได้รับ /การประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน

ต่อตนเอง

- มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ
- เพิ่มความรู้และความเข้าใจในเรื่อง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ทันสมัยในยุคดิจิทัล
- สามารถนำมาใช้ฝึกกระบวนการแก้ไขปัญหาตลอดจนหาทางออกที่เป็นลำดับขั้นตอนการคิดอย่างรอบคอบและละเอียดมากขึ้น

ต่อหน่วยงาน / การนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน

- สามารถนำความรู้ความเข้าใจในการคิดเป็นลำดับขั้นตอน มาใช้ในการแก้ไขโจทย์และอุปสรรคในการทำงานต่าง ๆ ให้รอบคอบและมีความละเอียดมากขึ้น
- สามารถเปิดรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุง พัฒนาและประยุกต์ใช้กับงานสำรวจสภาพการใช้ที่ดิน

๒.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้ฯ

-

๒.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

-

ลงชื่อ..... ณัฐวิภา ชันแก้ว
 (..... นางสาวณัฐวิภา ชันแก้ว)
 ตำแหน่ง..... นักวิชาการเกษตรชำนาญการ
 ผู้รายงาน
 วันที่..... ๕เดือน..... กุมภาพันธ์พ.ศ. ๒๕๖๙

ส่วนที่ ๓ ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

ทราบ

.....

ลงชื่อ..... [Signature]
 (..... (นายบัณฑิต พงษ์พิกุล))
 ตำแหน่ง..... ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนการใช้ที่ดิน
 วันที่..... เดือน..... ๖ก.พ. ๒๕๖๙

ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

คุณ ณัฐวศา จันแก้ว

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน
การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ
(Digital Transformation by Design Thinking)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 2:00 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ ณ วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2569

A. H.

(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล

*ดำรงศักดิ์
จันแก้ว*



ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

คุณ ณัฐวศา จันทแก้ว

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน
การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ
(Government Digital Service Design)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 2:00 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ ณ วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2569

A. H.

(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล

*ผู้ทรงคุณวุฒิ
อธิบดีฯ จันทแก้ว*

