

สรุปบทเรียนการพัฒนาความรู้

หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Digital Transformation by Design Thinking)

ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย) นางสาวณัฏฐพร ประคองเก็บ ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการพิเศษ

สังกัด กลุ่มวิจัยและพัฒนาการจัดการดินเค็ม กองวิจัยและพัฒนาการจัดการที่ดิน

วันที่อบรม 12 กรกฎาคม 2569

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และการนำกระบวนการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรและการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานหรือผู้รับบริการอย่างแท้จริง
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ เข้าใจผู้ใช้งานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนสามารถสร้างแนวคิดและพัฒนาแนวทางแก้ไขปัญหาใหม่ ๆ ผ่านการทดลองและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดนวัตกรรมหรือบริการที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในองค์กร

สรุปบทเรียน

การอบรมทำให้ได้เรียนรู้แนวคิดและกระบวนการคิดเชิงออกแบบ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญกับ “คน” หรือผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง โดยเน้นการทำความเข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริงก่อนพัฒนาแนวทางแก้ไข กระบวนการสำคัญประกอบด้วย 5 ขั้นตอน (ภาพที่ 1) ได้แก่

1. **Empathize** การทำความเข้าใจผู้ใช้งาน โดยรับฟังความคิดเห็น ประสบการณ์ ความต้องการ และปัญหาของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าใจสถานการณ์จากมุมมองของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง
2. **Define** การกำหนดและนิยามปัญหาที่สำคัญจากข้อมูลที่ได้จากผู้ใช้งาน เพื่อให้สามารถระบุปัญหาหลักที่ควรได้รับการแก้ไขได้อย่างชัดเจน
3. **Ideate** การระดมความคิดเพื่อสร้างแนวทางหรือแนวคิดในการแก้ไขปัญหา โดยเปิดโอกาสให้เกิดแนวคิดที่หลากหลายและสร้างสรรค์
4. **Prototype** การสร้างต้นแบบของแนวคิดหรือแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้สามารถนำแนวคิดมาทดลองในรูปแบบที่เป็นรูปธรรม
5. **Test** การนำต้นแบบไปทดลองกับผู้ใช้งาน รับฟังความคิดเห็น และนำผลที่ได้มาปรับปรุงแนวทางแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

นอกจากกระบวนการหลักดังกล่าว ยังได้เรียนรู้เครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์และพัฒนาแนวคิด ได้แก่ **Empathy Map** (ภาพที่ 2) ซึ่งช่วยให้เข้าใจผู้ใช้งานผ่านสิ่งที่ผู้ใช้งานได้ยิน เห็น คิด รู้สึก พูด และทำ รวมถึง **Value Proposition Canvas** ซึ่งประกอบด้วย Customer Profile Canvas และ Value Map Canvas (ภาพที่ 3) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการและออกแบบคุณค่าที่เหมาะสมกับความต้องการดังกล่าว



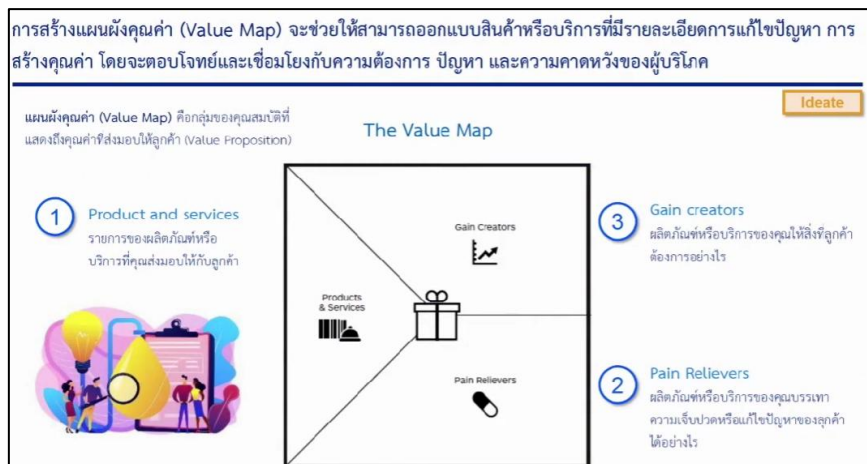
ภาพที่ 1 กระบวนการของ Design Thinking



ภาพที่ 2 Empathy map

นอกจากนี้ ยังได้เรียนรู้แนวคิด Business Model Canvas (BMC) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับวิเคราะห์และออกแบบรูปแบบการดำเนินงานหรือรูปแบบธุรกิจ โดยช่วยให้เห็นองค์ประกอบต่าง ๆ ของแนวคิดหรือโครงการอย่างเป็นระบบ

โดยภาพรวม บทเรียนช่วยให้เห็นว่าการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลไม่ได้หมายถึงเพียงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรเท่านั้น แต่ควรเริ่มจากการทำความเข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งาน แล้วจึงเลือกใช้เทคโนโลยีหรือออกแบบกระบวนการที่เหมาะสมเพื่อสร้างคุณค่าและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม



ภาพที่ 3 แผนผังคุณค่า (Value map)

ประโยชน์ที่ได้รับต่อตนเอง

การเข้ารับการอบรมทำให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการคิดเชิงออกแบบเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการเปลี่ยนมุมมองจากการเริ่มต้นด้วย “วิธีแก้ปัญหามา” เป็นการเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจ “ปัญหาและผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา” ก่อน ซึ่งช่วยให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างรอบด้านและลดการตั้งสมมติฐานจากมุมมองของผู้ปฏิบัติงานเพียงฝ่ายเดียว นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาทักษะด้านการสัมภาษณ์ การรับฟังความคิดเห็น การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ใช้งาน การระบุ Pain Points และการสร้างแนวคิดในการแก้ไขปัญหา รวมถึงได้เรียนรู้การใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น Empathy Map, Value Proposition Canvas และ Business Model Canvas ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานวิจัย การพัฒนาโครงการ และการออกแบบบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น ที่สำคัญ การอบรมช่วยส่งเสริมแนวคิดในการทำงานที่เปิดรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมากขึ้น และเห็นความสำคัญของการทดลอง เรียนรู้จากผลที่เกิดขึ้น และปรับปรุงแนวทางอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นแนวคิดที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและเกิดนวัตกรรมได้

ประโยชน์ที่ได้รับต่อหน่วยงาน

ความรู้จากหลักสูตรสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานของหน่วยงาน โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ การจัดการข้อมูล การให้บริการประชาชน การถ่ายทอดองค์ความรู้ และการพัฒนาโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

กระบวนการ Design Thinking สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานตั้งแต่การสำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งาน การวิเคราะห์ปัญหา การระดมความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง การสร้างต้นแบบ และการนำไปทดลองใช้จริงก่อนขยายผล ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงในการพัฒนางานที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

สำหรับงานด้านการจัดการทรัพยากรดินและการให้บริการข้อมูลวิชาการ สามารถนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบระบบหรือบริการด้านดิจิทัลให้ผู้ปฏิบัติงาน นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและองค์ความรู้ได้สะดวกขึ้น รวมทั้งช่วยส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยสรุป การอบรมครั้งนี้ช่วยเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการคิด วิเคราะห์ และพัฒนางานโดยยึดผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง และสามารถนำแนวคิดดังกล่าวไปสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัล การพัฒนานวัตกรรม และการปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

ณัฐพร ประคองเก็บ

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน
การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ
(Digital Transformation by Design Thinking)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 2:00 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ ณ วันที่ 12 กรกฎาคม 2569

Ah.

(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล



493e1be4

Signed by สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
Digital Government Development Agency (Public
Organization) (DGA)
Date: 2026-07-12T19:54:03.962+07:00

ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

ณัฐพร ประคองเก็บ

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน
แนวทางและแนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ
(Open Government Data Guideline)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 1:30 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ ณ วันที่ 12 กรกฎาคม 2569

Ah.

(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล



9f1f3002

Signed by สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
Digital Government Development Agency (Public
Organization) (DGA)
Date: 2026-07-12T16:15:27.191+07:00