

สรุปบทเรียนการพัฒนาความรู้

หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ

(Digital Transformation by Design Thinking)

ชื่อ-สกุล นางสาวอภิสรี มีกลาง

ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการพิเศษ

สังกัด กลุ่มวิจัยและพัฒนาหมอดินอาสาและบริหารจัดการเครือข่าย

วันที่อบรม 3 สิงหาคม 2569

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับแนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
2. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)
3. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

สรุปบทเรียน

การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ไม่ใช่เพียงการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ แต่เป็นการปรับเปลี่ยนวิธีคิด กระบวนการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ไปจนถึงรูปแบบการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างคุณค่าใหม่ให้กับผู้รับบริการ โดย Design Thinking เป็นแนวคิดสำคัญ และเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนานวัตกรรม และแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน (User-Centered Approach)

Technology Disruption & Trends

ปัจจุบันโลกกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว (Technology Disruption) ส่งผลให้องค์กรทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการ หรือเอกชน ต้องมีการปรับตัว ทั้งในด้านรูปแบบการดำเนินงาน การให้บริการ ตลอดจนการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการ

องค์กรใดที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ได้ก่อน จะมีโอกาสเป็นผู้นำในการแข่งขัน โดยเฉพาะองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ตัวอย่างของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาและนำไปใช้ในงานด้านดิจิทัลที่มีบทบาทสำคัญ ได้แก่

1. 5G
2. Chatbots
3. Connected Cloud
4. Blockchain
5. Augmented Reality (AR)
6. Virtual Reality (VR)

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การสร้างแนวคิดใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือ กระบวนการใหม่ ที่เกิดจากการนำองค์ความรู้และความคิดสร้างสรรค์มาสร้างคุณค่าให้กับองค์กร

นวัตกรรม แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. Product Innovation การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมให้มีคุณค่าสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากและหลากหลายขึ้น
2. Service Innovation การพัฒนารูปแบบการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
3. Process Innovation การปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กรในภาพรวมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ลดต้นทุนและเวลาในการทำงานลง
4. Business Model Innovation การพัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่ เพื่อให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

Digital Transformation และ Design Thinking มีคำจำกัดความ ดังนี้

Digital Transformation คือ กระบวนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และสนับสนุนการตัดสินใจด้วยข้อมูล (Data-driven Decision Making) ทั้งนี้ การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านบุคลากร กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรควบคู่กัน

Design Thinking เป็นกระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์ที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาโดยเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจผู้ใช้งานอย่างลึกซึ้ง ก่อนนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สร้างแนวคิดใหม่ ทดลอง และพัฒนาจนได้แนวทางที่เหมาะสมที่สุด กระบวนการนี้ช่วยลดความเสี่ยงในการลงทุนด้านเทคโนโลยี และทำให้การพัฒนาตอบสนองต่อโจทย์ผู้ใช้งานจริง กระบวนการ Design Thinking ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. Empathize – ศึกษาและเข้าใจความต้องการ ปัญหา และพฤติกรรมของผู้ใช้งาน
2. Define – วิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดปัญหาที่แท้จริง
3. Ideate – ระดมความคิดเพื่อหาแนวทางแก้ไขที่หลากหลาย
4. Prototype – สร้างต้นแบบของผลิตภัณฑ์หรือบริการ
5. Test – ทดลองใช้งาน รับข้อเสนอแนะ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

Design Thinking Process เป็นกระบวนการคิดเพื่อแก้ปัญหา โดยเน้นการให้ความสำคัญกับผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง (Human-Centered Design) แนวคิดนี้แตกต่างจากการทำงานแบบเดิม (Inside-Out) โดยที่ Inside-Out จะเริ่มต้นกระบวนการคิดจากสิ่งที่องค์กรต้องการสร้าง หรือผลิตภัณฑ์ที่องค์กรสามารถผลิตหรือจัดหาได้ แล้วจึงนำเสนอผลิตภัณฑ์ดังกล่าวให้แก่ลูกค้า ซึ่งในหลายครั้งลูกค้าอาจไม่ได้รับใจหรือต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เสนอ แต่ Design Thinking จะมุ่งเน้นการคิดแบบใหม่ (Outside-In) โดยเริ่มจากการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าก่อน แล้วจึงออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด ซึ่งแนวคิดนี้เรียกว่า Problem-Solution Fit คือ เข้าใจปัญหาที่แท้จริงก่อน แล้วจึงสร้าง หรือหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ประโยชน์ที่ได้รับต่อตนเอง

การเรียนรู้เรื่อง Design Thinking ช่วยให้เข้าใจทิศทางและแนวโน้มในการเปลี่ยนผ่านของระบบการทำงานจากเดิมเข้าสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งมีกระบวนการในการคิด และการออกแบบ ตลอดจนวิธีการทำงานที่แตกต่างจากเดิมมาก หากสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ จะช่วยยกระดับและประสิทธิภาพของผลงานภายใต้โครงการต่าง ๆ ให้ดีขึ้นได้จริง

ประโยชน์ที่ได้รับต่อหน่วยงาน

1. กรม ฯ สามารถพัฒนาหรือออกแบบการพัฒนาระบบการทำงานให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงยุคดิจิทัล ที่ใช้เทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการทำงานมากยิ่งขึ้น ลดภาระงานจากจำนวนบุคลากรให้ลดลง แต่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และผลงานให้สูงขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม
2. สามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้าง หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ องค์ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ที่ตอบสนองและตรงกับความต้องการของเกษตรกร หมอдинอาสา ประชาชน หรือแม้กระทั่งหน่วยงานที่ถือว่าเป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการจากกรม ฯ มากยิ่งขึ้น

หมายเหตุ

1. รูปแบบการเขียนเป็นไปตามแบบฟอร์ม (Template) รวมทั้งสิ้น ไม่เกิน 3 หน้า
2. สรุปรบทเรียนที่ได้เกรด A มีคะแนนตั้งแต่ 80 เปอร์เซนต์ ขึ้นไป จึงจะผ่านการพิจารณาให้นำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน