

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒
รอบการประเมินที่ ๒ /๒๕๖๗ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ชื่อ-นามสกุล นายวชิระ แสงประทุม ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเกษตรชำนาญงาน

หน่วยงาน สถานีพัฒนาที่ดินระยอง

หัวข้อการพัฒนา จุดประกายความคิดเพื่อสร้างนวัตกรรม (Building an Innovation Mindset)

วิธีการพัฒนา ผ่านระบบสื่อสารทางไกล (E-Learning) สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
(Thailand Digital Government Academy)

วันที่พัฒนา ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๗ สถานที่ สถานีพัฒนาที่ดินระยอง

หน่วยงานที่จัดอบรม สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาล
ดิจิทัล (องค์การมหาชน)

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เรียนเห็นความสำคัญของการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร
๒. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจแนวคิดเพื่อการสร้างนวัตกรรม
๓. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการและเครื่องมือในการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร

สรุปสาระสำคัญ

ความสำคัญของนวัตกรรม

นวัตกรรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร คือการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะขององค์กรหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่เคยปรับเปลี่ยนมาก่อน เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบริบทโลกาภิวัตน์ที่มีความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยหลักในการเพิ่มคุณค่า พัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า ความอยู่รอด และความสามารถเชิงการแข่งขันขององค์กรในตลาดการค้าโลกเสรี

นวัตกรรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นของประเทศ คือ เป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการการจัดการใหม่ที่คิดค้นและพัฒนาจากองค์ความรู้และประสบการณ์ของชุมชน เพื่อแก้ปัญหาการประกอบอาชีพ การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการเสริมสร้างสุขภาวะอย่างเป็นระบบตามภูมิสังคมของชุมชนก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม ตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงและการพัฒนาที่ยั่งยืน

ความหมายของนวัตกรรม

นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้ ประสบการณ์การคิดขั้นสูงและการคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างให้เกิดผลงาน สิ่งประดิษฐ์ ผลิตภัณฑ์ แนวคิด กระบวนการ กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ หรือ เพื่อพัฒนาเปลี่ยนแปลงสิ่งที่มีอยู่เดิมให้ดียิ่งขึ้น จนสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างทางเศรษฐกิจสังคม หรือ จิตใจ

การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) คือ กระบวนการคิดในแนวสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ที่สามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้งานได้ เช่น นวัตกรรมทางบริการ หรือผลิตภัณฑ์ ซึ่งประโยชน์ของการคิดเชิงนวัตกรรมได้แก่การเพิ่มคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรและการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ประโยชน์ของการคิดเชิงนวัตกรรม มีดังนี้

๑. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) มากขึ้น
๒. ประสิทธิภาพการทำงาน (Productivity) มากขึ้น ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จที่เน้นทั้งปริมาณและคุณภาพในการทำงานภายในองค์กร
๓. กำลังใจของพนักงาน (Employee morale) ทำให้พนักงานมีการกำลงใจการทำงานมากขึ้น
๔. การผลิตสินค้าใหม่ (New product development) ซึ่งได้สินค้าและบริการใหม่ ๆ ทำให้ได้เปรียบคู่แข่งในทางธุรกิจหรือองค์กร

กระบวนการสร้างนวัตกรรม (Design thinking Process)

กระบวนการ Design thinking ของ Stanford d.school ได้แบ่งขั้นตอนกระบวนการคิดออกเป็น ๕ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การทำความเข้าใจเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง (Empathy) เป็นการทำความเข้าใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหรือผู้ใช้งานสินค้า บริการนั้น ๆ ได้ทำความเข้าใจปัญหาที่เขาประสบอยู่เพื่อเข้าถึงความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมการใช้สินค้า หรือบริการ โดยการสังเกต หรือการสัมภาษณ์ของกลุ่มเป้าหมาย

ขั้นตอนที่ ๒ การตั้งกรอบโจทย์ (Define) การตั้งกรอบโจทย์ เป็นการระบุประเด็นปัญหาหลังจากการทำความเข้าใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจากขั้นตอนข้างต้นแล้วต้องทำการระบุปัญหาที่ต้องการแก้ไขให้ชัดเจนและเป็นประเด็นปัญหาที่แท้จริงเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนถัดไป

ขั้นตอนที่ ๓ การสร้างความคิด (Ideate) เป็นการระดมความคิด เป็นการระดมสมองเน้นปริมาณความคิดหรือปริมาณไอเดียให้ได้มากที่สุด โดยสนับสนุนให้คิดนอกกรอบ เน้นความคิดสร้างสรรค์ เสร็จแล้วจึงค่อยมาคัดเลือกไอเดียหรือความคิดที่จะนำไปสู่แนวทางการแก้ปัญหา

ขั้นตอนที่ ๔ การสังเคราะห์คำตอบ (Prototype) เป็นการสร้างต้นแบบอย่างง่าย โดยในขั้นตอนนี้เป็นการเอาความคิด หรือไอเดียที่คัดเลือกไว้แล้วจากขั้นตอนที่ ๓ (Ideate) มาสร้างต้นแบบนวัตกรรมที่ใช้แก้ปัญหา ซึ่งขั้นตอนนี้เป็นการสร้าง ต้นแบบอย่างง่ายเพื่อทดสอบแนวคิด โดยนำไปทดสอบกับผู้ใช้ เพื่อเก็บข้อมูล feedback จากผู้ใช้แล้วนำมาปรับปรุงก่อนสร้างผลิตภัณฑ์จริง โดยจะมีการทำผลิตภัณฑ์หรือสินค้าออกมาจริง อาจมีการทำ Prototype หลายครั้งเพื่อทดสอบ เก็บข้อมูล feedback จากกลุ่มผู้ใช้งานโดยขั้นตอนการทดสอบและเก็บข้อมูลจากผู้ใช้งานอยู่ในขั้นตอนถัดไป

ขั้นตอนที่ ๕ การทดสอบต้นแบบ (Testing) Test เป็นขั้นตอนการทดสอบต้นแบบกับกลุ่มเป้าหมายโดยการเก็บข้อมูลที่ได้จากการ feedback เพื่อเรียนรู้แล้ววนกลับไปขั้นตอนเริ่มต้น โดยอาจมีการวนหลายครั้งจนกว่าจะได้ผลิตภัณฑ์หรือ สินค้าที่ผลิตออกสู่ตลาดได้จริง

จากทั้ง ขั้นตอนนี้ จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนที่หนึ่งและสอง (Empathy และ Define) เป็นขั้นตอนทำความเข้าใจ และตีความปัญหาอย่างลึกซึ้ง ขั้นตอนที่สาม (Ideate) คือขั้นตอนในการใช้ความคิดสร้างสรรค์และ มุมมอง จากหลายๆ ด้านมาสร้างไอเดีย และขั้นตอนที่สี่และห้า (Prototype และ Test) คือขั้นตอนในการทดสอบแนวคิด และพัฒนาต้นแบบที่เป็นตัวอย่างแนวคิด เพื่อให้ได้แนวทางหรือนวัตกรรมที่ตอบโจทย์กับสถานการณ์หรือปัญหา ที่เกิดขึ้น

นวัตกรรมในองค์กร (Disruptive Innovation) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วหรือการ เกิดขึ้นของเทคโนโลยีใหม่จนส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน และพฤติกรรมผู้บริโภค และนำไปสู่การ เปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม

วัตถุประสงค์ของการมีนวัตกรรมในองค์กร ดังนี้

๑. สร้างองค์กรให้มีศักยภาพสูงขึ้นในการประกอบธุรกิจผลผลิตขององค์กรมีคุณภาพดีและมีมูลค่าสูงขึ้น องค์กรมีผลประกอบการที่ดีและมีกำไรในการทำธุรกิจ
๒. ผลผลิตขององค์กรมีคุณภาพดีและมีมูลค่าสูงขึ้น
๓. องค์กรมีผลประกอบการที่ดีและมีกำไรในการทำธุรกิจ
๔. องค์กรไม่หยุดพัฒนา ไม่นิ่งอยู่กับที่
๕. องค์กรมีทุนในการพัฒนาธุรกิจตลอดจนอุตสาหกรรมให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น

แนวทางการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร มีดังนี้

๑. Process improvement เป็นขั้นตอนการทำงานที่ทำงานอยู่ปกติ โดยลดขั้นตอนการทำงานลงเช่น กรม ที่ดิน ให้บริการประชาชน ขั้นตอน รับบัตรคิว ไปโต๊ะที่ ๒ ไปโต๊ะที่ ๒ เสร็จ ตรวจสอบเอกสารเสร็จแล้ว มา ที่หัวหน้าโต๊ะที่ ๕ จากนั้นไปชำระเงินเพื่อทำเรื่องต่อ ซึ่งเราสามารถปรับเปลี่ยนให้ขั้นตอนการบริการสั้นลงโดย ขั้นตอนตรวจสอบเอกสาร สามารถจ่ายเงินหรือเช็คยอดเงินได้เลย โดยสแกนดูข้อมูลได้เลย

๒. Incremental Innovation การนำนวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่เป็น ปัจจุบันให้ดีขึ้นมากกว่าเดิม

๓. Disruptive Innovation เป็นการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว หรือการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีใหม่ จนส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันและพฤติกรรมผู้บริโภคและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงของภาค ธุรกิจและอุตสาหกรรม เช่น สมัยก่อน ข้าราชการมีการประชุมมีเบี้ยประชุม ปัจจุบันมีการประชุม ผ่าน ZOOM โดย ไม่ต้องเจอกัน ทุกคนเปลี่ยนตัวเองได้เมื่อเจอกับสถานการณ์อะไร ก็สามารถปรับเปลี่ยนตนเองได้

๔. Digitalization เป็นการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกิจ (Business Model) หรือกระบวนการทำงาน (Process) ภายในที่ส่งผลให้เกิดโอกาสสร้างรายได้ผ่านช่องทางใหม่ๆ รวมถึงโอกาสในการ สร้างคุณค่าให้กับธุรกิจ เช่น การส่งอีเมล การใช้ Chatbot หรือการนำช่องทางโซเชียลต่าง ๆ มาใช้ เพื่อให้มี ความอัตโนมัติและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นซึ่งมีผลกับการใช้ชีวิตของคนในสังคมและรูปแบบทำงานโดย Digitalization นั้น อาจเกิดเป็นโครงการต่าง ๆ ที่ละโครงการก็ได้

เครื่องมือเพื่อสร้างนวัตกรรม มี ๖ กระบวนการ มีดังนี้

๑. **Personas** เป็นวิธีการสร้างบุคลิกลักษณะของกลุ่มเป้าหมายออกมาเพื่อเป็นตัวแทนกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้าในอุดมคติที่วางไว้

๒. **Stakeholder map** Stakeholder map เป็นการเขียนแผนผัง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรม

๓. **Customer Journey Map** เป็นการวางแผนผังที่เกิดจากการนำทฤษฎี Customer Journey มาประยุกต์ใช้ โดยในแผนผังจะแสดงลำดับขั้นตอนว่า การที่กลุ่มเป้าหมายกลายเป็นลูกค้า นั้น พวกเขา ต้องเจอกับอะไรบ้าง พร้อมทั้งระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน โดยรายละเอียดพื้นฐานที่ต้องมีใน journey map มีดังนี้

๑. Phrase: ลำดับขั้นของกลุ่มเป้าหมาย

๒. Action: การกระทำของกลุ่มเป้าหมายในแต่ละขั้นตอน

๓. Touchpoint: สื่อ หน่วยงาน หรือพนักงานของแบรนด์ที่ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

๔. Pain Points: ปัญหาที่ลูกค้าได้รับ

๕. Solutions: วิธีแก้ปัญหาให้ลูกค้า

๔. **Service Blueprint** หรือพิมพ์เขียวการบริการ คือ เครื่องมือที่วาดภาพและผังกระบวนการของงานบริการที่กำหนดการติดต่อลูกค้าจากมุมมองประสบการณ์ของลูกค้า และจากกระบวนการให้บริการของพนักงาน รวมถึงแสดงลักษณะทางกายภาพ เริ่มต้นจากการติดต่อของลูกค้าจนส่งมอบบริการเสร็จสิ้น เป็นเครื่องมือแสดงแต่ละขั้นตอนของกิจกรรมการให้บริการแก่ลูกค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบกระบวนการให้บริการของธุรกิจค้าปลีก และปรับปรุงคุณภาพ จึงมีการแบ่งแยกระหว่างกิจกรรมของลูกค้าในการใช้บริการ (frontstage) และกิจกรรมสนับสนุนของพนักงานผู้ให้บริการ (backstage) โดยใช้เส้นการมองเห็น (Line of Visibility) ของลูกค้าเป็นหลักในการแบ่งแยก

๕. **Business Model Innovation** คือ นวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุงกระบวนการภายในจนเกิดเป็นรูปแบบใหม่ของการดำเนินธุรกิจ มักจะใช้ในองค์กรใหญ่ ๆ

๖. **Rapid Prototyping** คือ เทคโนโลยีการสร้างชิ้นงานต้นแบบอย่างรวดเร็ว สามารถสร้างชิ้นงานต้นแบบด้วยเทคโนโลยีการพิมพ์ ๓ มิติ (๓ D Printing Services)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้

มีทักษะความรู้ ความเข้าใจด้านการสร้างนวัตกรรม กระบวนการและเครื่องมือในการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กรมากขึ้น สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้น เพื่อการพัฒนาด้านบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับแนะนำให้เพื่อน ร่วมงาน นำความรู้ไปใช้ปฏิบัติราชการได้ถูกต้องและพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไป

การนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้

นำองค์ความรู้ และกระบวนการสร้างนวัตกรรมที่ได้จากการอบรมไปใช้ประโยชน์ในการถ่ายทอดแนวคิดการสร้างนวัตกรรมให้กับเจ้าหน้าที่ภายในสถานีพัฒนาที่ดิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าใจ สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ด้านการเกษตร และถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับกลุ่มเกษตรกรในจังหวัดระยอง ต่อไป

แนวทางการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่เกษตรกร

นำแนวคิดการสร้างนวัตกรรมไปสู่กลุ่มเกษตรกร โดยการจัดอบรมความรู้ เรื่องแนวคิดเชิงนวัตกรรม สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ให้กับกลุ่มเกษตรกร หรือกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เพื่อพัฒนานวัตกรรมด้านการเกษตร พัฒนาผลิตภัณฑ์ เพิ่มมูลค่า สร้างรายได้ และสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ ได้มากขึ้น



(นายวชิระ แสงประทุม)

เจ้าพนักงานการเกษตรชำนาญงาน



(นายตราวุธ ศิริลักษณ์)

ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินระยอง