

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก

ด้วย นางสาวทิพย์วรรณ หลวงวงศ์ ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการพิเศษ สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล สำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-learning) หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Digital Transformation by Design Thinking) เมื่อวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๒ ชั่วโมง ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)

๑.๒ เพื่อเรียนรู้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และแนวทางในการนำ Design Thinking ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล

๑.๓ เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับการริเริ่มไอเดียเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชา

๒.๑ Technology Disruption and Trends เทรนด์ ๑๐ อันดับแรกสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล เห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงจาก กลยุทธ์ “Platform first” ไปสู่การริเริ่มการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่เน้นการให้บริการลูกค้าอย่างชัดเจน



๒.๒ Creativity and Innovation นวัตกรรม คือ การริเริ่มสร้างสรรค์ สินค้า บริการ หรือกระบวนการใหม่ ๆ ที่ช่วยสร้างศักยภาพในการแข่งขัน และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ให้กับองค์กร

ประเภทของนวัตกรรม ได้แก่

๒.๒.๑ นวัตกรรมในรูปแบบผลิตภัณฑ์

- สิ่งใหม่ที่เข้าแทนที่/พัฒนาต่อยอดจากผลิตภัณฑ์เดิมในตลาด
- สร้างคุณค่าใหม่ๆ ให้กับผู้ใช้
- พัฒนาให้ผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพดีขึ้นและผู้บริโภคได้รับความคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

๒.๒.๒ นวัตกรรมในรูปแบบโมเดลธุรกิจ

- คิดค้นโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ จากความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของตลาดและการแข่งขันที่สูงมากขึ้น
- ภาครัฐกิจต้องมีความคล่องตัว
- ปรับตัว/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจขององค์กรอยู่เสมอ

๒.๒.๓ นวัตกรรมในรูปแบบกระบวนการ

- ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๒.๒.๔ นวัตกรรมในรูปแบบบริการ

- เปลี่ยนแปลงการให้บริการและการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
- สร้างคุณค่าในกระบวนการให้บริการ/สร้างความพึงพอใจในการรับบริการมากยิ่งขึ้น
- องค์กรมีรายได้และภาพลักษณ์ที่ดีมากขึ้น

๒.๓ Design Thinking เป็นกระบวนการคิดเพื่อแก้ไขปัญหา รวมถึงการพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา โดยการหาวิธีการที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในหมู่ Startups เพื่อให้สามารถพัฒนาสินค้าและบริการ สร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการและช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

กระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process)

๑) Empathize เข้าใจปัญหา ขั้นแรกต้องทำความเข้าใจกับปัญหาให้ถ่องแท้ ตลอดจนเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย หรือเข้าใจในสิ่งที่เราต้องการแก้ไขนี้เพื่อหาหนทางที่เหมาะสมและดี การเข้าใจคำถามอาจเริ่มต้นด้วยการตั้งคำถาม สร้างสมมติฐาน กระตุ้นให้เกิดการใช้ความคิดที่นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ที่ดีที่สุด ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาให้ถ่องแท้ เพื่อหาแนวทางที่ชัดเจนให้ได้ การเข้าใจในปัญหาอย่างลึกซึ้งซึ่งถูกต้องนั้นจะนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ตรงประเด็นและได้ ผลลัพธ์ที่ยอดเยี่ยม

๒) Define กำหนดปัญหาให้ชัดเจน เมื่อเรารู้ถึงข้อมูลปัญหาที่ชัดเจน ตลอดจนวิเคราะห์อย่างรอบด้านแล้วให้นำเอาข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อที่จะคัดกรองให้เป็นปัญหาที่แท้จริง กำหนดหรือบ่งชี้ปัญหาอย่างชัดเจนเพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

๓) Ideate ระดมความคิด คือการนำเสนอแนวความคิดตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ อย่างไม่มีกรอบจำกัด ควรระดมความคิดในหลากหลายมุมมอง หลากหลายวิธีการ ออกมาให้มากที่สุดเพื่อที่จะเป็นฐานข้อมูลในการที่เราจะนำไปประเมินผลเพื่อสรุปเป็นความคิดที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องเกิดจากความคิดเดียว หรือเลือกความคิดเดียว แต่เป็นการผสมผสาน หลากหลายความคิดให้ออกมาเป็นแนวทางสุดท้ายที่ชัดเจนก็ได้ การระดมความคิดนี้ยังช่วยให้เรามองปัญหาได้อย่างรอบด้านและละเอียดขึ้น รวมถึงหาวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างรอบคอบ

๔) Prototype สร้างต้นแบบ คือการสร้างต้นแบบเพื่อทดสอบจริงก่อนที่จะนำไปผลิตจริง สำหรับในด้านอื่น ๆ ขั้นนี้ก็คือการลงมือปฏิบัติหรือทดลองทำจริงตามแนวทางที่ได้เลือกแล้ว ตลอดจนสร้างต้นแบบของปฏิบัติการที่เราต้องการจะนำไปใช้จริง

๕) Test ทดสอบ ทดลองนำต้นแบบหรือข้อสรุปที่จะนำไปใช้จริงมาปฏิบัติก่อน เพื่อทดสอบประสิทธิภาพ ตลอดจนประเมินผล เสร็จแล้วก็นำเอาปัญหาหรือข้อดีข้อเสียที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปใช้จริงอีกครั้งนั่นเอง

๒.๔ Creating Transformation Project Ideas การสร้างสรรค์แนวคิดโครงการเพื่อการเปลี่ยนแปลง/ปรับเปลี่ยนองค์กร" ซึ่งหมายถึงกระบวนการคิดค้น ริเริ่ม และออกแบบโครงการใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร หรือรูปแบบธุรกิจ (Business Model) โดยมีนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและแข่งขันได้

การประยุกต์ใช้ Design Thinking ในภาครัฐ กรณีศึกษา Singapore Citizen-centric Government รัฐบาลของประเทศสิงคโปร์ได้ปรับใช้การคิดเชิงออกแบบ เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยได้ก่อตั้ง คณะทำงาน PS ๒๑ (บริการภาครัฐในศตวรรษที่ ๒๑) เพิ่มประสิทธิภาพของบริการ และการมอบประสบการณ์ที่ดีขึ้นด้วย Design Thinking เพื่อให้สามารถออกแบบบริการที่ตอบโจทย์ กับความต้องการของประชาชนและสร้างประสบการณ์ที่ไร้รอยต่อ ด้วยบริการ "One-Stop" ให้กับประชาชน

กรณีของหน่วยงานเทศบาล (Municipal Service Office) พัฒนาแอปพลิเคชัน "One Service App" ด้วยความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อเป็นแพลตฟอร์มกลางที่รวมบริการจากหลายภาคส่วนเข้าไว้ด้วยกัน และให้หน่วยงานรัฐทำงานร่วมมือกันเพื่อแก้ปัญหาให้ประชาชน

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ ฝึกกระบวนการแก้ไขปัญหาลดจนหาทางออกที่เป็นลำดับขั้นตอน กระบวนการนี้จะทำให้เรามองอย่างรอบคอบและละเอียดมากขึ้น เข้าใจปัญหาได้อย่างถ่องแท้ และแก้ไขได้ตรงจุด รู้จักมองปัญหาลดจนโจทย์ของการทำงานต่าง ๆ ได้รอบทิศและรอบคอบขึ้น

๔. แนวทางการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน องค์กรมีการทำงานอย่างเป็นระบบ เมื่อบุคลากรถูกฝึกให้คิดอย่างเป็นระบบแบบแผนแล้วจะปลูกฝังระบบการทำงานที่ดี มีระบบความคิดที่ดีและพร้อมในการหาวิธีการแก้ปัญหาใหม่ ๆ ที่พัฒนาอยู่เสมอ ส่งผลให้องค์กรมีการทำงานอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี) สนับสนุนบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เพื่อสร้างทักษะให้บุคลากรมีกระบวนการคิด กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นลำดับขั้นตอน

(นางสาวทิพย์วรรณ หลวงวงศ์)
นักวิชาการเกษตรชำนาญการพิเศษ

(นางสาววันเพ็ญ หลวงกว้าง)
ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก