

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ด้วย นางสาวพิริยาพร ศรีมงคล ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ สังกัด ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-learning) หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านองค์กรดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Digital Transformation by thinking) เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๒ ชั่วโมง ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

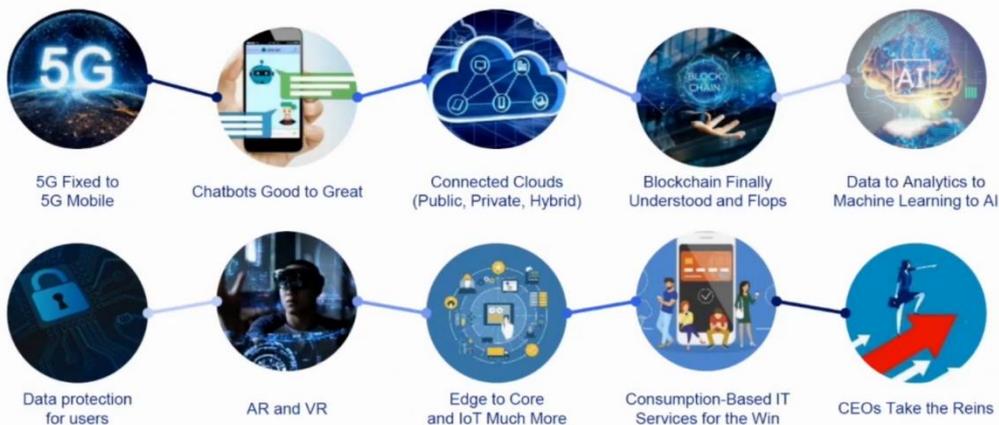
๑. **วัตถุประสงค์** เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับแนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) สามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

๒. **เนื้อหาและหัวข้อวิชา**

๒.๑ Technology Disruption and Trends

คือ ปรากฏการณ์ที่นวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น AI, Internet of Things (IoT), และ Cloud Computing เข้ามาเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค รูปแบบธุรกิจ และอุตสาหกรรมเดิมอย่างฉับพลัน ทำให้เทคโนโลยีหรือโมเดลธุรกิจเก่าลดความสำคัญลงหรือไม่สามารถแข่งขันได้

และนี่คือเทรนด์ ๑๐ อันดับแรกสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลเป็นการเปลี่ยนแปลงจากกลยุทธ์ “Platform first” ไปสู่การริเริ่มการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่เน้นการให้บริการลูกค้าอย่างชัดเจน



Source: Forbes

- 5 -



๒.๒ Creativity and Innovation

นวัตกรรม คือ การริเริ่มสร้างสรรค์สินค้า บริการ หรือกระบวนการใหม่ ๆ ที่ช่วยสร้าง ศักยภาพในการแข่งขัน และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ให้กับองค์กร



ซึ่งการมีวัฒนธรรมเชิงนวัตกรรมอย่างยั่งยืนในองค์กร ส่งผลให้สามารถสร้างประสิทธิภาพสูงสุดในการ ดำเนินงาน ตอบโจทย์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กรในระยะยาว โดยขั้นตอน การสร้างนวัตกรรมใหม่มี ๔ ขั้นตอน ในรูปแบบ S-Curve ตามภาพประกอบ



๒.๓ ประเภทของนวัตกรรม

๑) นวัตกรรมในรูปแบบผลิตภัณฑ์

- สิ่งใหม่ที่เข้าแทนที่/พัฒนาต่อยอดจากผลิตภัณฑ์เดิมในตลาด
- สร้างคุณค่าใหม่ ๆ ให้กับผู้ใช้
- พัฒนาให้ผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพขึ้นและผู้บริโภคได้รับความคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

๒) นวัตกรรมในรูปแบบโมเดลธุรกิจ

- คิดค้นโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ จากความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของตลาดและการแข่งขันที่สูง มากขึ้น
- ภาครัฐกิจต้องมีความคล่องตัว
- ปรับตัว/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจขององค์กรอยู่เสมอ

๓) นวัตกรรมในรูปแบบกระบวนการ

- ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๔) นวัตกรรมในรูปแบบบริการ

- เปลี่ยนแปลงการให้บริการและการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
- สร้างคุณค่าในกระบวนการให้บริการ/สร้างความพึงพอใจในการรับบริการมากยิ่งขึ้น
- องค์กรมีรายได้และภาพลักษณ์ที่ดีมากขึ้น

๒.๔ Design Thinking Process

Design Thinking เป็นกระบวนการคิดเพื่อแก้ไขปัญหา รวมถึงการพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาโดยการหาวิธีการที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุด ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในหมู่ Startups ในการพัฒนาสินค้าและบริการ สร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการและช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า หรือ ผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

๑) Empathize เข้าใจปัญหา

ขั้นแรกต้องทำความเข้าใจกับปัญหาให้ถ่องแท้ ตลอดจนเข้าใจผู้ใช้ กลุ่มเป้าหมาย หรือ เข้าใจในสิ่งที่เราต้องการแก้ไข เพื่อหาหนทางที่เหมาะสมและดีที่สุด โดยเริ่มจากการเข้าใจคำถาม อาจเริ่มต้นด้วยการตั้งคำถาม สร้างสมมติฐาน กระตุ้นให้เกิดการใช้ความคิดที่นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ที่ดีที่สุด ตลอดจน วิเคราะห์ปัญหาให้ถี่ถ้วน เพื่อหาแนวทางที่ชัดเจน ให้ได้ความเข้าใจในปัญหาอย่างลึกซึ้งซึ่งถูกต้องจะนำไปสู่ การแก้ปัญหาที่ตรงประเด็นและได้ผลลัพธ์ที่ยอดเยี่ยม

๒) Define กำหนดปัญหาให้ชัดเจน

เมื่อเรารู้ถึงข้อมูลปัญหาที่ชัดเจน ตลอดจนวิเคราะห์อย่างรอบด้านแล้ว ให้นำเอาข้อมูล ทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อที่จะคัดกรองให้เป็นปัญหาที่แท้จริง กำหนดหรือบ่งชี้ปัญหาอย่างชัดเจน เพื่อที่จะเป็น แนวทางในการปฏิบัติการต่อไป รวมถึงมีแก่นยึดในการแก้ไขปัญหาอย่างมีทิศทาง

๓) Ideate ระดมความคิด

การระดมความคิด คือ การนำเสนอแนวความคิดตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหา ในรูปแบบ ต่าง ๆ อย่างไม่มีกรอบจำกัด ควรระดมความคิดในหลากหลายมุมมอง หลากหลายวิธีการออกมา ให้มากที่สุด เพื่อที่จะเป็นฐานข้อมูลในการที่เราจะนำไปประเมินผลเพื่อสรุปเป็นความคิดที่ดีที่สุดสำหรับการ แก้ไขปัญหานั้น ๆ ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องเกิดจากความคิดเดียว หรือเลือกความคิดเดียว แต่เป็นการ ผสมผสานหลากหลาย ความคิดให้ออกมาเป็นแนวทางสุดท้ายที่ชัดเจนก็ได้ การระดมความคิดนี้ยังช่วยให้เรา มองปัญหาได้อย่างรอบด้าน และละเอียดขึ้นด้วย รวมถึงหาวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างรอบคอบด้วยเช่นกัน

๔) Prototype สร้างต้นแบบที่เลือก

หากเป็นเรื่องการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมขั้น Prototype นี้ก็คือการสร้าง ต้นแบบเพื่อทดสอบจริงก่อนที่จะนำไปผลิตจริง สำหรับในด้านอื่น ๆ ขั้นนี้ก็คือ การลงมือปฏิบัติหรือทดลอง ทำจริงตามแนวทางที่ได้เลือกแล้ว ตลอดจนสร้างต้นแบบของปฏิบัติการที่เราต้องการจะนำไปใช้จริง

๕) Test ทดสอบ

ทดลองนำต้นแบบหรือข้อสรุปที่จะนำไปใช้จริงมาปฏิบัติก่อน เพื่อทดสอบประสิทธิภาพ และประเมินผล เสร็จแล้วก็นำเอาปัญหาหรือข้อดีข้อเสียที่เกิดขึ้น นำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริงอีกครั้ง

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

๓.๑ ฝึกกระบวนการแก้ไขปัญหาตลอดจนหาทางออกที่เป็นลำดับขั้นตอน จากเดิมแก้ปัญหา แบบไม่มีการหาสาเหตุ หรือไม่มีการมองรอบด้าน กระบวนการนี้จะทำให้เรามองอย่างรอบคอบและละเอียด มากขึ้น เข้าใจปัญหาได้อย่างถ่องแท้และแก้ไขได้ตรงจุด รู้จักมองปัญหาตลอดจนโจทย์ของการทำงานต่าง ๆ ได้รอบทิศ และรอบคอบขึ้น

๓.๒ องค์กรมีการทำงานอย่างเป็นระบบ เมื่อบุคลากรถูกฝึกให้คิดอย่างเป็นระบบแบบแผนแล้ว จะปลูกฝังระบบการทำงานที่ดีที่สุดให้องค์กรมีการทำงานอย่างเป็นระบบไปด้วย และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากขึ้น เพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรและองค์กรไปในตัว เนื่องจากทักษะ Soft Skill เป็นความคิดมาจากสมอง ของมนุษย์ เป็นประโยชน์สำหรับการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ แล้วยังเป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่จะช่วยให้บุคลากร มีระบบความคิดที่ดีและพร้อมในการหาวิธีการแก้ปัญหาใหม่ ๆ ที่พัฒนาอยู่เสมอด้วย

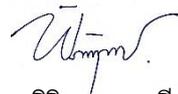
๓.๓ เกิดกระบวนการใหม่ตลอดจนนวัตกรรมใหม่ มีการคิดหลากหลายรูปแบบ และสามารถแบ่งปันแนวคิดดี ๆ ให้กับผู้อื่น การที่เราได้พยายามฝึกคิดจะทำให้เรามักค้นพบวิธีใหม่ ๆ เสมอ หรือเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้นมา

๔. แนวทางการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน

ควรให้ความสนใจกับระบบ เข้าใจนวัตกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้มากที่สุด เพราะผู้ที่ออกแบบระบบต่าง ๆ ออกแบบระบบเพื่อนำมาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน หรือเพื่อช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การมองภาพรวมการทำงานในหน่วยงานให้เป็นระบบ หากเกิดปัญหาหรือติดขัดในขั้นตอนใด จะสามารถแก้ไขได้ทุกจุด และรวดเร็วยิ่งขึ้น หากผู้ปฏิบัติงานไม่ให้ความสนใจนวัตกรรมนั้น ๆ อาจทำให้เป็นอุปสรรคในการทำงานได้เช่นกัน

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี)

หน่วยงานหรือองค์กรต้องทำให้เกิดสังคมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สอนงาน เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันสร้างความสัมพันธ์อันดี การส่งต่อระบบงานต่าง ๆ ก็จะต้องมีความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนลดระยะเวลาการทำงาน เพิ่มความแม่นยำในการปฏิบัติงานต่อไป



(นางสาวพิริยาพร ศรีมงคล)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ



(นางพรทิภา น้อมนิล)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป