

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ด้วย นางสาวอรุณทัย มากทองมณี ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สังกัด ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล สำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-learning) หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Digital Transformation by Design Thinking) เมื่อวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๒ ชั่วโมง ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (Thailand Digital Government Academy: TDGA) ภายใต้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร. หรือ DGA) จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับแนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ประกอบกับกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) สามารถริเริ่มไอเดียและนำแนวคิดดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชา

๒.๑ Technology Disruption and Trends คือ การเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลกระทบจากความก้าวหน้าทางนวัตกรรมและเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งมีแนวโน้มกระแสความนิยม ๑๐ อันดับแรก สำหรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัล ได้แก่

๑) 5G สู่เครือข่ายเคลื่อนที่ (Mobile) ด้วยความเร็วที่สูงขึ้น
๒) Chatbots สำหรับองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องของการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
๓) Connected Clouds การนำข้อมูลขึ้นระบบ Clouds
๔) Blockchain การเก็บและการแชร์ข้อมูล จะอยู่ใน Blockchain ซึ่งมีความปลอดภัยสูง
๕) Data to Analytics to Machine Learning to AI กระบวนการพัฒนาจากข้อมูลดิบจำนวนมากสู่การวิเคราะห์ การเรียนรู้ของเครื่อง และปัญญาประดิษฐ์ เพื่อใช้ในการตัดสินใจและยกระดับคุณภาพการให้บริการ

๖) Data Protection คือการป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น PDPA
๗) AR และ VR เป็นเทคโนโลยีเสมือนจริงที่นำไปใช้ทั้งเกม การแพทย์ การศึกษา การฝึกอบรม และการตลาด สามารถลดระยะเวลาและต้นทุนได้กรณีที่มีกลุ่มเป้าหมายจำนวนมาก
๘) การเชื่อมต่อจำนวนมากด้วยเทคโนโลยีการเชื่อมต่อ IoT
๙) Consumption-based IT Service เป็นบริการไอทีแบบคิดค่าใช้จ่ายตามการใช้งานจริง
๑๐) CEO เป็นผู้นำกำหนดทิศทางดิจิทัล

ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลสามารถส่งเสริมความได้เปรียบในการแข่งขันและยกระดับการสร้างมูลค่าให้กับองค์กรโดยใช้เทคโนโลยีหลัก ได้แก่ การผลิต การเกษตร การดูแลสุขภาพ และการศึกษา

๒.๒ Creativity and Innovation คือ นวัตกรรมการผสมผสานระหว่างความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างคุณค่า ให้กับสินค้า บริการ หรือกระบวนการใหม่ ๆ ที่ช่วยสร้างศักยภาพในการแข่งขัน และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ให้กับองค์กร นวัตกรรมมีหลายประเภท เช่น นวัตกรรมในรูปแบบผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมในรูปแบบบริการ นวัตกรรมในรูปแบบกระบวนการ และนวัตกรรมในรูปแบบโมเดลธุรกิจ

การสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างยั่งยืนในองค์กร ส่งผลให้สามารถสร้างประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน ตอบโจทย์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กรในระยะยาว โดยใช้ S-Curve ของนวัตกรรม ที่เกิดจากการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ผ่านขั้นตอนการเติบโตและผลการดำเนินงาน ๔ ขั้นตอนหลัก ๆ ได้แก่ การริเริ่ม การเริ่มติดตลาด การเติบโตเต็มที่ และความไม่ต่อเนื่องหรือขาดซึ่งแนวโน้มของการเติบโตเหล่านั้นจะช่วยในการวางแผนธุรกิจ การตัดสินใจ และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยพัฒนานวัตกรรมใหม่เข้ามาต่อยอดการเติบโตและธุรกิจขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องมีการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิด S-Curve ที่มีความยั่งยืน

กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม มี ๒ รูปแบบ ได้แก่ กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมแบบปิด เกิดจากภายในองค์กรเท่านั้น และกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมแบบเปิด เป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรม เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านนวัตกรรมให้องค์กร และปัจจัยหลักที่ทำให้องค์กรมีความเป็นนวัตกรรม มี ๔ ปัจจัย ได้แก่

- ๑) การแลกเปลี่ยนไอเดียในระดับโลก
- ๒) การสร้างคุณค่าเพิ่ม
- ๓) การเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรม
- ๔) ความเห็นจากคนในอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจุบันอุตสาหกรรมที่มีความเป็นนวัตกรรมสูงที่สุด ได้แก่ อุตสาหกรรมเทคโนโลยี อุตสาหกรรมอุปโภคบริโภค อุตสาหกรรมคมนาคมและพลังงาน และอุตสาหกรรมการแพทย์

๒.๓ Design Thinking Process คือ กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นแนวทางการคิดเพื่อแก้ปัญหา ที่ได้รับความนิยมอย่างมากในหมู่ Startups เพื่อให้สามารถพัฒนาสินค้าและบริการ สร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการและช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง มี ๕ ขั้นตอน ได้แก่

๑) Empathize การทำความเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง เป็นการทำความเข้าใจพฤติกรรมและประสบการณ์ของลูกค้าตลอดทั้งเส้นทาง ตั้งแต่ก่อนการรับรู้ถึงสินค้าหรือบริการ ระหว่างการบริโภคและหลังการบริโภค จะทำให้สามารถเข้าใจถึงความต้องการและปัญหาของลูกค้าได้อย่างตรงจุด โดยทำเป็น Empathy Map ที่แสดงถึงการศึกษาและทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย ทั้งความสนใจ ทักษะความสามารถ ไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิต เพื่อเข้าถึงมุมมองความคิดทัศนคติ ความต้องการ และการกระทำของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง

๒) Define การกำหนดปัญหาและสร้างโปรไฟล์ของลูกค้า จะช่วยอธิบายกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น จะช่วยระบุความรับผิดชอบ ปัญหา และความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงช่องทางการสร้างความประทับใจและสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าให้กับลูกค้า โปรไฟล์ของลูกค้า (Customer Profile) แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ Customer Jobs การระบุสิ่งที่ลูกค้าต้องการจะทำ ความต้องการพื้นฐานของลูกค้า Customer Pains สิ่งที่ลูกค้าไม่ชอบไม่ต้องการหรือพยายามหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ต้องเผชิญ และ Customer Gains สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังว่าจะได้รับจากสินค้าและบริการ และสิ่งที่สร้างความประทับใจให้ลูกค้า

๓) Ideate การสร้างไอเดีย ในขั้นตอนการสร้างจะต้องให้ความสำคัญกับจำนวนไอเดียมากกว่าคุณภาพของไอเดีย สร้างความคิดและไอเดียการแก้ปัญหาจำนวนมากที่สุด เพื่อให้สามารถคิดทางออกของปัญหาที่เหมาะสมมากที่สุด เน้นความหลากหลายและความคิดสร้างสรรค์ และคัดเลือกไอเดียที่สอดคล้องกับเป้าหมาย อธิบายไอเดียให้เห็นภาพ รวมถึงกระบวนการที่จะแก้ปัญหา ผลลัพธ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จ แล้วจึงสรุปไอเดียเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป โดยการสร้างแผนผังคุณค่า (Value Map) แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ Product and services ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คุณส่งมอบให้ลูกค้า Pain Relievers ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างไร และ Gain creators ผลิตภัณฑ์หรือบริการของคุณให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างไร

๔) Prototype สร้างต้นแบบผลิตภัณฑ์ Minimum Viable Product (MVP) คือ การสร้างคุณลักษณะอย่างน้อยที่สุดของผลิตภัณฑ์ ด้วยงบประมาณและเวลาที่เพียงพอที่สุด ให้เหมาะสมกับความต้องการส่วนใหญ่ของลูกค้าเท่านั้น

๕) Test ขั้นตอนการทดลองต้นแบบจะเป็นการทดสอบและระบุข้อควรพัฒนาของสินค้าหรือบริการ ในขณะเดียวกันก็สามารถเป็นขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการใช้งาน และเก็บรวบรวมข้อเสนอแนะกลับไปพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่อไป

กรณีศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในภาครัฐ เช่น ประเทศสิงคโปร์ หน่วยงานเทศบาล (Municipal Service Office) พัฒนาแอปพลิเคชัน “One Service App” ด้วยความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อเป็นแพลตฟอร์มกลางที่รวมบริการจากหลายภาคส่วนเข้าไว้ด้วยกัน และให้หน่วยงานรัฐทำงานร่วมมือกันเพื่อแก้ปัญหาให้ประชาชน และแอปพลิเคชัน Parking.sg ที่มีเป้าหมายเพื่อลดการใช้คูโปงที่จอดรถที่เป็นกระดาษ โดยการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้มีความเป็นดิจิทัล สามารถแสดงตำแหน่งที่จอดรถที่ยังว่างในอาคารจอดรถของรัฐบาล ช่วยลดค่าใช้จ่ายของคูโปงที่จอดรถที่เป็นกระดาษลงได้ ๗๐% ต่อเดือน

๒.๔ Creating Transformation Project Ideas การสร้างไอเดียโปรเจกต์เพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงที่จะช่วยเสริมสร้างทักษะการบริหารจัดการนวัตกรรมและการออกแบบความเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัลภายในองค์กร โดยการระดมความคิดเห็นร่วมกับทีมและตอบคำถาม ดังนี้

- ๑) ไอเดีย Transformation ของคุณคืออะไร
- ๒) ไอเดีย Transformation ของคุณคืออะไร อธิบายรายละเอียดของไอเดีย และไอเดียนี้จะสร้างความเปลี่ยนแปลง แปลงใหม่ หรือมีความเป็นนวัตกรรมอย่างไร
- ๓) อะไรคือ “ผลลัพธ์” ที่คาดหวังจากไอเดียนี้ อธิบายเป้าหมายและผลลัพธ์ที่คาดหวัง
- ๔) ไอเดีย Transformation ของคุณจะสร้างคุณค่าหรือประโยชน์อะไรให้กับองค์กร อธิบายว่าไอเดียจะสร้างความเปลี่ยนแปลงที่นำไปสู่การสร้างคุณค่า หรือการเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรได้อย่างไร
- ๕) ไอเดีย Transformation ของคุณจะเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างไร ใส่รายละเอียดของไอเดียให้สอดคล้องกับ Digital Transformation Framework อย่างน้อย ๑ ประเด็น และอธิบายรายละเอียดไอเดียโปรเจกต์นั้น

เมื่อได้ไอเดียโปรเจกต์แล้วจะนำไปผ่านกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) อย่างละเอียด เพื่อแก้ปัญหาจนสามารถพัฒนาสินค้าและบริการ สร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการและช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล กระบวนการคิดเชิงออกแบบในแต่ละขั้นตอน สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพัฒนาศักยภาพให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล

๔. แนวทางการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน สามารถนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบมาใช้พัฒนางานด้านบริการของหน่วยงาน โดยการทำความเข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ร่วมกันคิดและออกแบบแนวทางพัฒนางานด้านดิจิทัล สร้างต้นแบบ ทดลองปรับใช้ และนำผลลัพธ์ไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การสร้างแอปพลิเคชันให้บริการแบบ One Stop Service การสร้างบริการดิจิทัลขนาดเล็ก (MVP) และการพัฒนาช่องทางการสื่อสารหรือการให้คำปรึกษาผ่านระบบดิจิทัล เช่น LINE OA หรือ Facebook เป็นต้น

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี) การกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่เอื้ออำนวยต่อการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล สนับสนุนทรัพยากรเพื่อการพัฒนาด้านดิจิทัลทั้งด้านงบประมาณ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่จำเป็น รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง



(นางสาวอรุทัย มากทองมณี)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ



(นางพรทิภา น้อมนิล)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป