

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก

ด้วย นางสาวจรรุพรณ์ งามเนตร ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล สำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-learning) หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Digital Transformation by Design Thinking) หมดหมู่ การพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐ (Digital Service) เมื่อวันที่ ๙ มิถุนายน 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 ได้แก่

๑) ๕G สู่เครือข่ายเคลื่อนที่ (Mobile) ด้วยความเร็วที่สูงขึ้น

๒) Chatbots สำหรับองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

๓) Connected Clouds การนำข้อมูลขึ้นระบบ Clouds

๔) Blockchain การเก็บและการแชร์ข้อมูล จะอยู่ใน Blockchain ซึ่งมีความปลอดภัยสูง

๕) Data to Analytics to Machine Learning to AI กระบวนการพัฒนาจากข้อมูลดิบจำนวนมากสู่การวิเคราะห์ การเรียนรู้ของเครื่อง และปัญญาประดิษฐ์เพื่อใช้ในการตัดสินใจและยกระดับคุณภาพการให้บริการ

๖) Data Protection คือ การป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเช่น PDPA

๗) AR และ VR เป็นเทคโนโลยีเสมือนจริงที่น่าไปใช้ทั้งเกม การแพทย์ การศึกษา การฝึกอบรม และการตลาด สามารถลดระยะเวลาและต้นทุนได้กรณีที่มีกลุ่มเป้าหมายจำนวนมาก

๘) การเชื่อมต่อจำนวนมากด้วยเทคโนโลยีการเชื่อมต่อ IoT

๙) Consumption-based IT Service เป็นบริการไอทีแบบคิดค่าใช้จ่ายตามการใช้งานจริง

๑๐) CEO เป็นผู้กำหนดทิศทางดิจิทัล

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

๒.๒.๑ นวัตกรรมในรูปแบบผลิตภัณฑ์

- ๑) สิ่งใหม่ที่เข้าแทนที่/พัฒนาต่อยอดจากผลิตภัณฑ์เดิมในตลาด
- ๒) สร้างคุณค่าใหม่ ๆ ให้กับผู้ใช้
- ๓) พัฒนาให้ผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพขึ้นและผู้บริโภคได้รับความคุ้มค่ามากขึ้น

๒.๒.๒ นวัตกรรมในรูปแบบโมเดลธุรกิจ

๑) คิดค้นโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ จากความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของตลาดและการแข่งขันที่สูง

๒) ภาครัฐกิจต้องมีความคล่องตัว

๓) ปรับตัว/เปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจขององค์กรอยู่เสมอ

๒.๒.๓ นวัตกรรมในรูปแบบกระบวนการ ได้แก่ ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๒.๒.๔ นวัตกรรมในรูปแบบบริการ

- ๑) เปลี่ยนแปลงการให้บริการและการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
- ๒) สร้างคุณค่าในกระบวนการให้บริการ/สร้างความพึงพอใจในการรับบริการมากยิ่งขึ้น
- ๓) องค์กรมีรายได้และภาพลักษณ์ที่ดีมากขึ้น

๒.๓ Design Thinking เป็นกระบวนการคิดเพื่อแก้ไขปัญหา รวมถึงการพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา โดยการหาวิธีการที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในหมู่ Startups เพื่อให้สามารถพัฒนาสินค้าและบริการ สร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการและช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

กระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process)

๑) Empathize เข้าใจปัญหา ขั้นแรกต้องทำความเข้าใจกับปัญหาให้ถ่องแท้ ตลอดจนเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย หรือเข้าใจในสิ่งที่เราต้องการแก้ไขนี้เพื่อหาหนทางที่เหมาะสมและดีการเข้าใจคำถามอาจเริ่มต้นด้วยการตั้งคำถาม สร้างสมมติฐาน กระตุ้นให้เกิดการใช้ความคิดที่นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ที่ดีได้ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาให้ถ่องแท้ เพื่อหาแนวทางที่ชัดเจนให้ได้ การเข้าใจในปัญหาอย่างลึกซึ้งซึ่งถูกต้องนั้นจะนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ตรงประเด็นและได้ผลลัพธ์ที่ยอดเยี่ยม

๒) Define กำหนดปัญหาให้ชัดเจน เมื่อเรารู้ถึงข้อมูลปัญหาที่ชัดเจน ตลอดจนวิเคราะห์อย่างรอบด้านแล้วให้นำเอาข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อที่จะคัดกรองให้เป็นปัญหาที่แท้จริง กำหนดหรือบ่งชี้ปัญหาอย่างชัดเจนเพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติการต่อไป

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

๔) Prototype สร้างต้นแบบ คือการสร้างต้นแบบเพื่อทดสอบจริงก่อนที่จะนำไปผลิตจริงสำหรับในด้านอื่น ๆ ขั้นนี้ก็คือการลงมือปฏิบัติหรือทดลองทำจริงตามแนวทางที่ได้เลือกแล้ว ตลอดจนสร้างต้นแบบของปฏิบัติการที่เราต้องการจะนำไปใช้จริง

๕) Test ทดสอบ ทดลองนำต้นแบบหรือข้อสรุปที่จะนำไปใช้จริงมาปฏิบัติก่อน เพื่อทดสอบ

ประสิทธิภาพ ตลอดจนประเมิณผล เสร็จแล้วก็นำเอาปัญหาหรือข้อดีข้อเสียที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปใช้จริงอีกครั้งนั่นเอง

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

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล การใช้นวัตกรรมในการพัฒนา แก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้

๔. แนวทางการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน นำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในนวัตกรรมในรูปแบบต่างๆ เพื่อพัฒนา และปรับปรุงการทำงานให้เป็นระบบ

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี) สนับสนุนบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ

(นางสาวจรรุทธศน์ งามเนตร)
นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ

(นางสาววันเพ็ญ หลวงกว้าง)
ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก