

สรุปบทเรียนการพัฒนาความรู้

หลักสูตร “การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Digital Transformation by Design Thinking)”

ชื่อ-สกุล: นางอัจฉิมา พงษ์จินดา ตำแหน่ง: นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการพิเศษ

สังกัด: กลุ่มวิจัยเคมีดิน สำนักวิทยาศาสตร์เพื่อการพัฒนาที่ดิน กรมพัฒนาที่ดิน

วันที่อบรม: ระหว่างวันที่ 6-7 สิงหาคม 2569

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
2. เพื่อเรียนรู้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และแนวทางในการนำ Design Thinking ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล
3. เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับการริเริ่มไอเดียเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล

สรุปบทเรียน

1. Technology Disruption and Trend

การพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ให้มีศักยภาพที่ดีขึ้น หรือการพัฒนาในลักษณะที่มีคุณภาพ เปลี่ยนแปลงธุรกิจและกิจกรรมภายในองค์กร โดยใช้การพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัลในการผสมผสานในกระบวนการต่าง ๆ ของการดำเนินธุรกิจ เพื่อช่วยสร้างโอกาส และการเติบโตของธุรกิจให้มีศักยภาพที่ดียิ่งขึ้น ยกตัวอย่างเทรนด์เทคโนโลยีทางดิจิทัลที่ใช้กลยุทธ์ Platform-first เช่น 5G, Chatbot, Connected Cloud, Blockchain, AR and VR เป็นต้น

2. Creativity and Innovation

นวัตกรรม คือ การคิดริเริ่มไอเดียใหม่ ๆ การสร้างสรรค์และพัฒนา ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการใหม่ ๆ ที่เกิดจากความรู้ ความคิดสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มคุณค่า สร้างศักยภาพในการแข่งขัน และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ให้กับองค์กร ซึ่งนวัตกรรมมี 4 ประเภท ได้แก่

(1) นวัตกรรมในรูปแบบผลิตภัณฑ์ เป็นสิ่งใหม่ที่เข้ามาแทนที่ หรือพัฒนาต่อยอดจากผลิตภัณฑ์เดิมในตลาด โดยสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ให้กับผู้ใช้งาน พัฒนาให้ผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพมากขึ้นและผู้ใช้งานได้รับความคุ้มค่ามากขึ้น

(2) นวัตกรรมในรูปแบบบริการ เป็นการเปลี่ยนแปลงการให้บริการและการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้งานหรือผู้บริโภค โดยสร้างคุณค่าในกระบวนการให้บริการ สร้างความพึงพอใจในการรับบริการมากขึ้น รวมถึงองค์กรมีรายได้และภาพลักษณ์ที่ดีมากขึ้น

(3) นวัตกรรมในรูปแบบกระบวนการ เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น

(4) นวัตกรรมในรูปแบบโมเดลธุรกิจ เป็นการคิดค้นโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ จากความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของตลาดและการแข่งขันที่สูงมากขึ้น ทำให้ภาคธุรกิจมีความคล่องตัว ปรับตัวหรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจขององค์กรอยู่เสมอ

3. Design Thinking Process

กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นกระบวนการคิดเพื่อแก้ไขปัญหา รวมถึงการพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา โดยการหาวิธีการที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุด ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในหมู่ Startup เพื่อให้สามารถพัฒนาสินค้าและบริการ สร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการและช่วยแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าหรือผู้บริโภคอย่างแท้จริง

กระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process)

(1) ความเข้าใจปัญหา (Empathize) เป็นขั้นแรกที่ต้องทำความเข้าใจกับปัญหาให้ถ่องแท้ ตลอดจนเข้าใจผู้ใช้งานกลุ่มเป้าหมายหรือเข้าใจในสิ่งที่เราต้องการแก้ไขนี้ เพื่อหาหนทางที่เหมาะสมและดีที่สุดให้ได้ การเข้าใจคำถาม อาจเริ่มต้นด้วยการตั้งคำถาม สร้างสมมติฐาน กระตุ้นให้เกิดการใช้ความคิดที่นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ที่ดีได้ ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาให้ถี่ถ้วน เพื่อหาแนวทางที่ชัดเจนให้ได้ การเข้าใจในปัญหาอย่างลึกซึ้ง ถูกต้องนั้นจะนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ตรงประเด็นและได้ผลลัพธ์ที่ยอดเยี่ยม

(2) กำหนดปัญหาให้ชัดเจน (Define) คือ การสร้างโปรไฟล์ของลูกค้าจะช่วยระบุความรับผิดชอบ ปัญหา และความคาดหวังของผู้บริโภค รวมถึงช่องทางการสร้างความประทับใจและสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าให้กับลูกค้า ซึ่งลูกค้าแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- Customer jobs คือ สิ่งที่ลูกค้าต้องการจะทำ ความต้องการของลูกค้าทั้งในส่วนที่จับต้องได้หรือไม่ได้

- Pains คือ ปัญหาหรือสิ่งที่ลูกค้าไม่ต้องการหรือพยายามหลีกเลี่ยง รวมถึงความกลัวในใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและการบริการ

- Gain คือ สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังว่าจะได้รับจากสินค้าและการบริการ และสิ่งที่จะสร้างความประทับใจให้ลูกค้า จะช่วยพัฒนารูปแบบธุรกิจตามรายละเอียดความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคได้

(3) ระดมความคิด (Idea) คือ การนำเสนอแนวความคิดตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ อย่างไม่มีกรอบจำกัด ควรระดมความคิดในหลากหลายมุมมอง หลากหลายวิธีการ ออกมาให้ได้มากที่สุด เพื่อที่จะเป็นฐานข้อมูลในการที่เราจะนำไปประเมินผลเพื่อสรุปเป็นความคิดที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ การระดมความคิดจะช่วยให้มองเห็นปัญหาได้อย่างรอบด้านและละเอียดขึ้น สามารถคิดหาทางออกของปัญหาที่เหมาะสมมากที่สุดได้

(4) สร้างต้นแบบที่เลือก (Prototype) เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมเพื่อเป็นต้นแบบที่จะอยู่ในรูปแบบของสินค้าตัวอย่าง โมเดลผลิตภัณฑ์ หรือผลิตภัณฑ์ตัวอย่างที่ปล่อยออกมาเพื่อทดลองตลาด โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การทดลองสินค้าหรือบริการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาต่อไปให้ดีขึ้น

(5) การทดสอบ (Testing) เป็นการทดสอบและการระบุข้อควรพัฒนาของสินค้าหรือบริการ เป็นการทดสอบต้นแบบหลาย ๆ เวอร์ชันกับผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมความคิดเห็น และปรับตัวในระหว่างการทดสอบเพื่อให้ได้รับความเห็นที่ดียิ่งที่สุดจากผู้ใช้งาน สามารถทดสอบเป็นขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการใช้งาน และเก็บรวบรวมข้อเสนอแนะกลับไปเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ก่อนนำไปใช้จริงอีกครั้ง

4. Creating Transformation Project Ideas

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการดิจิทัลจะให้ความสำคัญกับ “การสร้างกลยุทธ์ดิจิทัล (Formation) และการทดสอบไอเดียและแผนงานว่าเหมาะกับตลาดหรือไม่ (Validation) โดยโครงสร้างไอเดียโปรเจกต์ประกอบด้วย 5 คำถาม ดังนี้

- (1) ไอเดีย Transformation มีชื่ออะไร

- (2) ไอเดีย Transformation คืออะไร (รายละเอียดของไอเดีย)

- (3) ผลลัพธ์จากไอเดียนี้

- (4) ไอเดีย Transformation จะสร้างคุณค่าหรือให้ประโยชน์อะไรกับองค์กร

- (5) ไอเดีย Transformation จะเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างไร

การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลด้วย (Disruptive Technologies) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ลดต้นทุน และยกระดับมูลค่าสินค้าหรือการบริการ ยกตัวอย่าง เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการเกษตร เช่น IoT เทคโนโลยีโดรน เรืออัจฉริยะ เป็นต้น เมื่อหน่วยงานปรับตัวได้ มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ปรับวิสัยทัศน์ ปรับกระบวนการทำงาน ริเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ถือเป็นการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ องค์กรก็จะสามารถอยู่รอดและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

ประโยชน์ที่ได้รับต่อตนเอง

ได้เรียนรู้เกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ได้ฝึกคิดอย่างเป็นกระบวนการมากขึ้น สามารถนำความรู้เรื่องกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่เทคโนโลยีทางดิจิทัลมากขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับต่อหน่วยงาน

ความรู้และทักษะที่ได้จากการอบรมหลักสูตรนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางปรับเปลี่ยนของหน่วยงานให้ไปสู่องค์กรดิจิทัลให้ทันสมัยมากขึ้นจากศึกษาอันดับเทรนด์เทคโนโลยีดิจิทัล บุคลากรเกิดการพัฒนากระบวนการคิดในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เมื่อมีการระดมความคิดที่หลากหลายร่วมกัน จะทำให้หน่วยงานมีการทำงานอย่างเป็นระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น