

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินอุดรธานี

ด้วยข้าพเจ้า นางอาภาภรณ์ พานิชย์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเกษตรชำนาญงาน สังกัด กลุ่มวิชาการ สถานีพัฒนาที่ดินอุดรธานี สำนักงานพัฒนาที่ดิน เขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA-E-learning) หลักสูตร การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Digital Transformation by Design Thinking) หมดหมู การพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐ (Digital Service) เมื่อวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๒ ชั่วโมง ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์ เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) และเรียนรู้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชา

การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Digital Transformation by Design Thinking)

๒.๑ Technology Disruption & Trends การที่เทคโนโลยีใหม่ๆ เปลี่ยนโครงสร้างตลาด วิธีทำธุรกิจ หรือพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว ทำให้โมเดลธุรกิจเดิมล้าสมัย ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการต้องคิดค้น

นวัตกรรม (Creativity and Innovation) คือ การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มคุณค่า และพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการใหม่ๆ เกิดจากการสร้างความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างคุณค่า นวัตกรรมมี ๔ รูปแบบ

๑) นวัตกรรมในรูปแบบผลิตภัณฑ์ คือสิ่งใหม่ที่เข้าแทนที่ พัฒนาต่อยอดจากผลิตภัณฑ์เดิมในตลาด สร้างคุณค่าใหม่ๆ ให้กับผู้บริโภค และพัฒนาให้ผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพขึ้น และผู้บริโภคได้รับความคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

๒) นวัตกรรมในรูปแบบบริการ คือการเปลี่ยนแปลงการให้บริการและการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าสร้างคุณค่าในกระบวนการให้บริการบริการ การสร้างความพึงพอใจในการรับบริการมากยิ่งขึ้น

๓) นวัตกรรมในรูปแบบกระบวนการ คือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔) นวัตกรรมในรูปแบบโมเดลธุรกิจ คือการคิดค้นโมเดลธุรกิจใหม่ๆ จากความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของตลาดและการแข่งขันที่สูงมากขึ้น มีความคล่องตัว ปรับตัว เปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจขององค์กรอยู่เสมอ

Design Thinking Process เป็นกระบวนการคิดเพื่อแก้ไขปัญหา รวมถึงการพัฒนาแนวคิดใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาโดยการหาวิธีการที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในหมู่ Startups เพื่อให้สามารถพัฒนาสินค้าและบริการ สร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการและช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

ในปัจจุบันธุรกิจได้ประยุกต์ใช้วิธี Outside - in เพื่อนำความต้องการของลูกค้ามาใช้ในกระบวนการออกแบบแทนการใช้วิธีการแบบ Inside - out

๒.๒ Creating Transformation Project Ideas คือ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการดิจิทัลโดยจะให้ความสำคัญกับ การสร้างกลยุทธ์ดิจิทัล (Formation) และการทดสอบไอเดียและแผนงานว่าเหมาะกับตลาดหรือไม่ มี ๔ ประเภท

๒.๒.๑ นวัตกรรมในรูปแบบผลิตภัณฑ์

- สิ่งใหม่ที่เข้ามาแทนที่หรือพัฒนาต่อยอดจากผลิตภัณฑ์เดิมในตลาด
- สิ่งที่สร้างคุณค่าใหม่

๒.๒.๒ นวัตกรรมในรูปแบบบริการ

- ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่สร้างคุณภาพที่ดีมากขึ้น
- ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นและรายได้มากขึ้น

๒.๒.๓ นวัตกรรมในรูปแบบกระบวนการ

- ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากขึ้น

๒.๒.๔ นวัตกรรมในรูปแบบโมเดลธุรกิจ

- สร้างโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ ที่มีความคล่องตัว ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

๒.๓ Design Thinking Process กระบวนการคิดเชิงออกแบบ “Design Thinking” เป็นแนวคิดเพื่อแก้ไขปัญหาในหมู่ Startups ให้สามารถพัฒนาสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าหรือผู้บริโภคอย่างแท้จริง มี ๕ ขั้นตอน

๒.๓.๑ Empathize เข้าใจพฤติกรรม ความรู้สึก จะได้ข้อมูลเชิงลึกของลูกค้า Empathy Map

๒.๓.๒ Define ระบุปัญหา จะได้โปรไฟล์ลูกค้า ประกอบด้วย jobs, Gains สิ่งที่คุณต้องการ, Pains ปัญหา สิ่งที่คุณไม่ชอบ

๒.๓.๓ Ideate ระดมความคิดสร้างไอเดียการจัดหมวดหมู่ไอเดีย

๒.๓.๔ Prototype สร้าง โมเดล ผลิตภัณฑ์ สินค้า ตัวอย่าง ยืดหลัก MVP

๒.๓.๕ Test ทดสอบต้นแบบเพื่อพัฒนาต่อ

๒.๔ Creating Transformation Project Ideas คือการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกระบวนการดิจิทัลจะให้ความสำคัญกับการสร้างกลยุทธ์ดิจิทัล (Formation) และการทดสอบ ไอเดียและแผนงานว่าเหมาะกับตลาดหรือไม่ (Validation)

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ มีความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการของการคิดเชิงออกแบบและแนวทางในการนำ Design Thinking ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น

๔. แนวทางการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน สร้างกระบวนการคิดวิเคราะห์ปัญหาและนำไปสู่กระบวนการแก้ไขปัญหา

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี) จัดการให้มีการระดมความคิดเห็นเพื่อ
บริหารจัดการกระบวนการให้บริการแก่ประชาชนได้สะดวกที่สุด



(นางอาภาภรณ์ พานิชย์)
เจ้าพนักงานการเกษตรชำนาญงาน



(นางสาวนิรชา ชุมดินพิทักษ์)
ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินอุตรดิตถ์