

สรุปการพัฒนาความรู้
 หลักสูตรด้านดิจิทัลของสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA)
 วิชา การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ
 (Digital Transformation by Design Thinking)
 จัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล

บรรยายโดย วิทยากร ดร.ชนะกัญจน์ ศรีรัตนบัลล์
 ผู้อำนวยการหลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
 การจัดการนวัตกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยี (DITM)
 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

วัตถุประสงค์ในการเรียนรู้

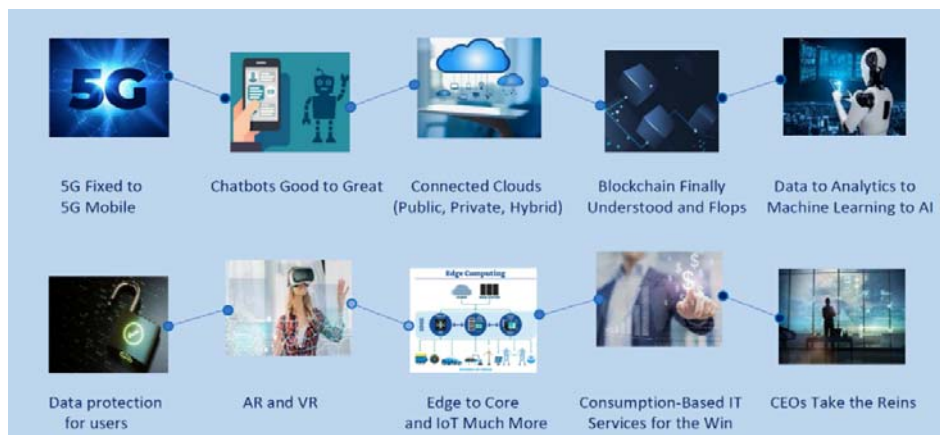
๑. เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
๒. เพื่อเรียนรู้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และแนวทางในการนำ Design Thinking ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล
๓. เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับการริเริ่มไอเดียเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล

หัวข้อการเรียนรู้

- หัวข้อ ๑. Technology Disruption and Trends
- หัวข้อ ๒. Creativity and Innovation
- หัวข้อ ๓. Design Thinking Process
- หัวข้อ ๔. Creating Transformation Project Ideas

Technology Disruption and Trends

เทรนด์ ๑๐ อันดับแรกสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล สามารถเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงจากกลยุทธ์ “Platform first” ไปสู่การริเริ่มการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่เน้นการให้บริการลูกค้าอย่างชัดเจน



Creativity and Innovation



นวัตกรรม คือ การริเริ่มสร้างสรรค์ สินค้า บริการ หรือ**กระบวนการใหม่ๆ** ที่ช่วยสร้างศักยภาพในการแข่งขัน และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ให้กับองค์กร



นวัตกรรม

=



ความรู้

+



ความคิดสร้างสรรค์

+



การสร้างคุณค่า

ประเภทของนวัตกรรม

นวัตกรรมในรูปแบบผลิตภัณฑ์

- สิ่งใหม่ที่เข้าแทนที่ / พัฒนาต่อยอดจากผลิตภัณฑ์เดิมในตลาด
- สร้างคุณค่าใหม่ๆ ให้กับผู้ใช้
- พัฒนาให้ผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพดีขึ้น และผู้บริโภคได้รับความคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

นวัตกรรมในรูปแบบโมเดลธุรกิจ

- คิดค้นโมเดลธุรกิจใหม่ๆ จากความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของตลาดและการแข่งขันที่สูงมากขึ้น
- ภาครัฐกิจต้องมีความคล่องตัว
- ปรับตัว / เปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจขององค์กรอยู่เสมอ

นวัตกรรมในรูปแบบกระบวนการ

- ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

นวัตกรรมในรูปแบบบริการ

- เปลี่ยนแปลงการให้บริการและการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
- สร้างคุณค่าในกระบวนการให้บริการ/ สร้างความพึงพอใจในการรับบริการมากยิ่งขึ้น
- องค์กรมีรายได้และภาพลักษณ์ที่ดีมากขึ้น

Design Thinking Process

Design Thinking เป็นกระบวนการคิดเพื่อแก้ไขปัญหา รวมถึงการพัฒนาแนวคิดใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา โดยการหาวิธีการที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุด ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในหมู่ Startups เพื่อให้สามารถพัฒนาสินค้าและบริการ สร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการและช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า หรือผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง



กระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process)

๑. Empathize – เข้าใจปัญหา

ขั้นแรกต้องทำความเข้าใจกับปัญหาให้ถ่องแท้ ตลอดจนเข้าใจผู้ใช้กลุ่มเป้าหมาย หรือเข้าใจในสิ่งที่เราต้องการแก้ไขนี้เพื่อหาหนทางที่เหมาะสมและดีที่สุดให้ได้ การเข้าใจคำถามอาจเริ่มตั้งด้วยการตั้งคำถาม สร้างสมมติฐาน กระตุ้นให้เกิดการใช้ความคิดที่นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ที่ดีที่สุด ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาให้ถ่วงถ่วง เพื่อหาแนวทางที่ชัดเจนให้ได้ การเข้าใจในปัญหาอย่างลึกซึ้งถูกต้องนั้นจะนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ตรงประเด็นและได้ผลลัพธ์ที่ยอดเยี่ยม



๒. Define – กำหนดปัญหาให้ชัดเจน

เมื่อเรารู้ถึงข้อมูลปัญหาที่ชัดเจน ตลอดจนวิเคราะห์อย่างรอบด้านแล้ว ให้นำเอาข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อที่จะคัดกรองให้เป็นปัญหาที่แท้จริง กำหนดหรือบ่งชี้ปัญหาอย่างชัดเจน เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติการต่อไป รวมถึงมีแก่นยึดในการแก้ไขปัญหาอย่างมีทิศทาง

๓. Ideate – ระดมความคิด

การระดมความคิดนี้คือการนำเสนอแนวความคิดตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาในรูปแบบต่างๆ อย่างไม่มีกรอบจำกัด ควรระดมความคิดในหลากหลายมุมมอง หลากหลายวิธีการ ออกมาให้มากที่สุด เพื่อที่จะเป็นฐานข้อมูลในการที่เราจะนำไปประเมินผลเพื่อสรุปเป็นความคิดที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหา นั้นๆ ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องเกิดจากความคิดเดียว หรือเลือกความคิดเดียว แต่เป็นการผสมผสานหลากหลายความคิดให้ออกมาเป็นแนวทางสุดท้ายที่ชัดเจนก็ได้ การระดมความคิดนี้ยังช่วยให้เรามองปัญหาได้อย่างรอบด้านและละเอียดขึ้นด้วย รวมถึงหาวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างรอบคอบได้ด้วยเช่นกัน

๔. Prototype – สร้างต้นแบบที่เลือก

หากเป็นเรื่องการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมขั้น Prototype นี้ก็คือการสร้างต้นแบบเพื่อทดสอบจริงก่อนที่จะนำไปผลิตจริง สำหรับในด้านอื่นๆ ขั้นนี้ก็คือการลงมือปฏิบัติหรือทดลองทำจริงตามแนวทางที่ได้เลือกแล้ว ตลอดจนสร้างต้นแบบของปฏิบัติการที่เราต้องการจะนำไปใช้จริง

๕. Test – ทดสอบ

ทดลองนำต้นแบบหรือข้อสรุปที่จะนำไปใช้จริงมาปฏิบัติก่อน เพื่อทดสอบประสิทธิภาพ ตลอดจนประเมินผล เสร็จแล้วก็นำเอาปัญหาหรือข้อดีข้อเสียที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปใช้จริงอีกครั้งนั่นเอง

การประยุกต์ใช้ Design Thinking ในภาครัฐ กรณีศึกษา Singapore Citizen-centric Government

รัฐบาลของประเทศสิงคโปร์ได้ปรับใช้การคิดเชิงออกแบบ เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยได้ก่อตั้ง คณะทำงาน PS ๒๑ (บริการภาครัฐในศตวรรษที่ ๒๑) เพิ่มประสิทธิภาพของบริการ และการมอบประสบการณ์ที่ดีขึ้นด้วย Design Thinking เพื่อให้สามารถออกแบบบริการที่ตอบโจทย์กับความต้องการของประชาชนและสร้างประสบการณ์ที่ไร้รอยต่อ ด้วยบริการ “One-Stop” ให้กับประชาชน

สืบเนื่องจากแผนการสร้าง “Smart Nation” ของประเทศสิงคโปร์ Government Technology Agency of Singapore (Govtech) จึงถูกก่อตั้งขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานที่ริเริ่มและพัฒนาโครงการดิจิทัลของรัฐบาล ปรับเปลี่ยนองค์กรและหน่วยงานภาครัฐให้มีความยืดหยุ่นและคล่องตัว (Agile and flexible)

กรณีของหน่วยงานเทศบาล (Municiple Service Office) พัฒนาแอปพลิเคชัน “One Service App” ด้วยความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อเป็นแพลตฟอร์มกลางที่รวมบริการจากหลายภาคส่วนเข้าไว้ด้วยกัน และให้หน่วยงานรัฐทำงานร่วมมือกันเพื่อแก้ปัญหาให้ประชาชน

อีกทั้งยังมี Parking.sg เป็นแอปพลิเคชันที่มีเป้าหมายเพื่อลดการใช้คูโปงที่จอดรถที่เป็นกระดาษ โดยการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้มีความเป็นดิจิทัล สามารถแสดงตำแหน่งที่จอดรถที่ยังว่างในอาคารจอดรถของรัฐบาล เป็นการลดค่าใช้จ่ายของคูโปงที่จอดรถที่เป็นกระดาษได้ ๗๐% ต่อเดือน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนรู้

๑. ฝึกกระบวนการแก้ไขปัญหาตลอดจนหาทางออกที่เป็นลำดับขั้นตอน จากเดิมแก้ปัญหาแบบไม่มีการหาสาเหตุ หรือไม่มีการมองรอบด้าน กระบวนการนี้จะทำให้เรามองอย่างรอบคอบและละเอียดมากขึ้น เข้าใจปัญหาได้อย่างถ่องแท้ และแก้ไขได้ตรงจุด รู้จักมองปัญหาตลอดจนโจทย์ของการทำงานต่างๆ ได้รอบทิศ และรอบคอบขึ้น

๒. องค์กรมีการทำงานอย่างเป็นระบบ เมื่อบุคลากรถูกฝึกให้คิดอย่างเป็นระบบแบบแผนแล้วจะปลูกฝังระบบการทำงานที่ดี ส่งผลให้องค์กรมีการทำงานอย่างเป็นระบบ และทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วย เพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรและองค์กรไปในตัว เนื่องจากทักษะ Soft Skill เป็นความคิดมาจากสมองของมนุษย์ เมื่อมีการคิด ระบบการคิดก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นประโยชน์สำหรับการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ แล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่จะช่วยให้บุคลากรมีระบบความคิดที่ดีและพร้อมในการหาวิธีการแก้ปัญหาใหม่ๆ ที่พัฒนาอยู่เสมอด้วย

๓. เกิดกระบวนการใหม่ตลอดจนนวัตกรรมใหม่ : มีการคิดมากมายหลากหลายรูปแบบ ตลอดจนแชร์ไอเดียดีๆ มากมาย การที่เราได้พยายามฝึกคิดจะทำให้เรามักค้นพบวิธีใหม่ๆ เสมอ หรือเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นมา

จัดทำโดย

นางสาวนริศรา อนุวงศ์วรเวทย์

ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

กลุ่มพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง

กองการเจ้าหน้าที่

๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖