

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒
รอบการประเมินที่ ๒ / ๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ชื่อ-นามสกุล นางสาวบุญส่ง สว่างแสง ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเกษตรชำนาญงาน
หน่วยงาน ศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
หัวข้อการพัฒนา จุดประกายความคิดเพื่อสร้างนวัตกรรม (Building an Innovation Mindset)
วิธีการพัฒนา ผ่านระบบสื่อสารทางไกล (E-Learning) สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
(Thailand Digital Government Academy)
วันที่พัฒนา ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖ สถานที่ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
หน่วยงานที่จัดอบรม สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนา
รัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เรียนเห็นความสำคัญของการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร
๒. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจแนวคิดเพื่อการสร้างนวัตกรรม
๓. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการและเครื่องมือในการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร

สรุปสาระสำคัญ

ความสำคัญของนวัตกรรม

นวัตกรรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร คือ การปรับเปลี่ยนคุณลักษณะขององค์กร หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่เคยปรับเปลี่ยนมาก่อน เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบริบทโลกาภิวัตน์ที่มีความรู้ และนวัตกรรมเป็นปัจจัยหลักในการเพิ่มคุณค่า พัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า ความอยู่รอด และความสามารถเชิงการแข่งขันขององค์กรในตลาดการค้าโลกเสรี

นวัตกรรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นของประเทศ คือ เป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการการจัดการใหม่ที่คิดค้น และพัฒนาจากองค์ความรู้และประสบการณ์ของชุมชน เพื่อแก้ปัญหาการประกอบอาชีพ การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และการเสริมสร้างสุขภาวะอย่างเป็นระบบตามภูมิสังคมของชุมชน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม ตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงและการพัฒนาที่ยั่งยืน

ความหมายของนวัตกรรม

นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้ประสบการณ์การคิดขั้นสูงและการคิดสร้างสรรค์ เพื่อสร้างให้เกิดผลงาน สิ่งประดิษฐ์ ผลิตภัณฑ์ แนวคิด กระบวนการ กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ หรือ เพื่อพัฒนาเปลี่ยนแปลงสิ่งที่มีอยู่เดิมให้ดียิ่งขึ้น จนสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างทางเศรษฐกิจสังคม หรือจิตใจ

การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) คือ กระบวนการคิดในแนวสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมสิ่งใหม่ๆ ที่สามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้งานได้ เช่น นวัตกรรมทางบริการ หรือผลิตภัณฑ์ ซึ่งประโยชน์ของการคิดเชิงนวัตกรรม ได้แก่ การเพิ่มคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร และการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ประโยชน์ของการคิดเชิงนวัตกรรม มีดังนี้

๑. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) มากขึ้น
๒. ประสิทธิภาพการทำงาน (Productivity) มากขึ้น ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จที่เน้นทั้งปริมาณและคุณภาพในการทำงานภายในองค์กร
๓. กำลังใจของพนักงาน (Employee morale) ทำให้พนักงานมีการกำลงใจการทำงานมากขึ้น
๔. การผลิตสินค้าใหม่ (New product development) ซึ่งได้สินค้าและบริการใหม่ ๆ ทำให้ได้เปรียบคู่แข่งในทางธุรกิจหรือองค์กร

กระบวนการสร้างนวัตกรรม (Design thinking Process)

กระบวนการ Design thinking ของ Stanford d.school ได้แบ่งขั้นตอนกระบวนการคิดออกเป็น ๕ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การทำความเข้าใจเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง (Empathy)

เป็นการทำความเข้าใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหรือผู้ใช้งานสินค้า บริการนั้น ๆ ได้ทำความเข้าใจปัญหาที่เขาประสบอยู่เพื่อเข้าถึงความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมการใช้สินค้า หรือบริการ โดยการสังเกต หรือการสัมภาษณ์ของกลุ่มเป้าหมาย

ขั้นตอนที่ ๒ การตั้งกรอบโจทย์ (Define)

การตั้งกรอบโจทย์ เป็นการระบุประเด็นปัญหาหลังจากการที่ทำความเข้าใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจากขั้นตอนข้างต้นแล้วต้องทำการระบุปัญหาที่ต้องการแก้ไขให้ชัดเจนและเป็นประเด็นปัญหาที่แท้จริงเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนถัดไป

ขั้นตอนที่ ๓ การสร้างความคิด (Ideate)

เป็นการระดมความคิด เป็นการระดมสมองเน้นปริมาณความคิด หรือปริมาณไอเดียให้ได้มากที่สุด โดยสนับสนุนให้คิดนอกกรอบ เน้นความคิดสร้างสรรค์ เสร็จแล้วจึงค่อยมาคัดเลือกไอเดียหรือความคิดที่จะนำไปสู่แนวทางการแก้ปัญหา

ขั้นตอนที่ ๔ การสังเคราะห์คำตอบ (Prototype)

เป็นการสร้างต้นแบบอย่างง่าย โดยในขั้นตอนนี้เป็นการเอาความคิด หรือไอเดียที่คัดเลือกไว้แล้วจากขั้นตอนที่ ๓ (Ideate) มาสร้างต้นแบบนวัตกรรมที่ใช้แก้ปัญหา ซึ่งขั้นตอนนี้เป็นการสร้างต้นแบบอย่างง่ายเพื่อทดสอบแนวคิด โดยนำไปทดสอบกับผู้ใช้ เพื่อเก็บข้อมูล feedback จากผู้ใช้นำมาปรับปรุงก่อนสร้างผลิตภัณฑ์จริง โดยจะมีการทำผลิตภัณฑ์หรือสินค้าออกมาจริง อาจมีการทำ Prototype หลายครั้งเพื่อทดสอบ เก็บข้อมูล feedback จากกลุ่มผู้ใช้งานโดยขั้นตอนการทดสอบและเก็บข้อมูลจากผู้ใช้งานอยู่ในขั้นตอนถัดไป

ขั้นตอนที่ ๕ การทดสอบต้นแบบ (Testing)

Test เป็นขั้นตอนการทดสอบต้นแบบกับกลุ่มเป้าหมายโดยการเก็บข้อมูลที่ได้จากการ feedback เพื่อเรียนรู้แล้ววนกลับไปขั้นตอนเริ่มต้น โดยอาจมีการวนหลายครั้งจนกว่าจะได้ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่ผลิตออกสู่ตลาดได้จริง

จากทั้ง ๕ ขั้นตอนนี้ จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนที่หนึ่งและสอง (Empathy และ Define) เป็นขั้นตอนทำความเข้าใจและตีความปัญหาอย่างลึกซึ้ง ขั้นตอนที่สาม (Ideate) คือขั้นตอนในการใช้ความคิดสร้างสรรค์และมุมมองจากหลายๆ ด้านมาสร้างไอเดีย และขั้นตอนที่สี่และห้า (Prototype และ Test) คือขั้นตอนในการทดสอบแนวคิดและพัฒนาต้นแบบที่เป็นตัวอย่างแนวคิด เพื่อให้ได้แนวทางหรือนวัตกรรมที่ตอบโจทย์กับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น

นวัตกรรมในองค์กร (Disruptive Innovation) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว หรือการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีใหม่จนส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน และพฤติกรรมผู้บริโภค และนำไปสู่ การเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม

วัตถุประสงค์ของการมีนวัตกรรมในองค์กร ดังนี้

๑. สร้างองค์กรให้มีศักยภาพสูงขึ้นในการประกอบธุรกิจผลผลิตขององค์กรมีคุณภาพดีและมีมูลค่าสูงขึ้น องค์กรมีผลประกอบการที่ดีและมีกำไรในการทำธุรกิจ
๒. ผลผลิตขององค์กรมีคุณภาพดีและมีมูลค่าสูงขึ้น
๓. องค์กรมีผลประกอบการที่ดีและมีกำไรในการทำธุรกิจ
๔. องค์กรไม่หยุดพัฒนา ไม่นิ่งอยู่กับที่
๕. องค์กรมีทุนในการพัฒนาธุรกิจตลอดจนอุตสาหกรรมให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น

แนวทางการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร มีดังนี้

๑. Process improvement เป็นขั้นตอนการทำงานที่ทำงานอยู่ปกติ โดยลดขั้นตอนการทำงานลง เช่น กรมที่ดิน ให้บริการประชาชน ขั้นตอน รับบัตรคิว ไปโต๊ะที่ ๒ ไปโต๊ะที่ ๒ เสร็จ ตรวจสอบเอกสารเสร็จแล้ว มาที่หัวหน้าโต๊ะที่ ๕ จากนั้นไปชำระเงินเพื่อทำเรื่องต่อ ซึ่งเราสามารถปรับเปลี่ยนให้ขั้นตอนการบริการสั้นลงโดยขั้นตอนตรวจสอบเอกสาร สามารถจ่ายเงินหรือเช็คยอดเงินได้เลย โดยสแกนดูข้อมูลได้เลย

๒. Incremental Innovation การนำนวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่เป็นปัจจุบันให้ดีขึ้นมากกว่าเดิม

๓. Disruptive Innovation เป็นการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว หรือการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีใหม่จนส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันและพฤติกรรมผู้บริโภคและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม เช่น สมัยก่อน ข้าราชการมีการประชุมมีเบี้ยประชุม ปัจจุบันมีการประชุม ผ่าน ZOOM โดยไม่ต้องเจอกัน ทุกคนเปลี่ยนตัวเองได้เมื่อเจอกับสถานการณ์อะไร ก็สามารถปรับเปลี่ยนตนเองได้

๔. Digitalization เป็นการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกิจ (Business Model) หรือกระบวนการทำงาน (Process) ภายในที่ส่งผลให้เกิดโอกาสสร้างรายได้ผ่านช่องทางใหม่ๆ รวมถึงโอกาสในการสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจ เช่น การส่งอีเมล การใช้ Chatbot หรือการนำช่องทางโซเชียลต่าง ๆ มาใช้ เพื่อให้มีความอัตโนมัติและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นซึ่งมีผลกับการใช้ชีวิตของคนในสังคมและรูปแบบทำงาน โดย Digitalization นั้นอาจเกิดเป็นโครงการต่างๆที่ละโครงการก็ได้

เครื่องมือเพื่อสร้างนวัตกรรม มี ๖ กระบวนการ มีดังนี้

๑. Personas เป็นวิธีการสร้างบุคลิกลักษณะของกลุ่มเป้าหมายออกมาเพื่อเป็นตัวแทนกลุ่มเป้าหมาย หรือลูกค้าในอุดมคติที่วางไว้

๒. Stakeholder map

Stakeholder map เป็นการเขียนแผนผัง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรม

๓. Customer Journey Map เป็นการวางแผนผังที่เกิดจากการนำทฤษฎี Customer Journey มาประยุกต์ใช้ โดยในแผนผังจะแสดงลำดับขั้นตอนว่า การที่กลุ่มเป้าหมายกลายเป็นลูกค้า นั้น พวกเขาต้องเจอกับอะไรบ้าง พร้อมทั้งบรรยายละเอียดที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน โดยรายละเอียดพื้นฐานที่ต้องมีใน journey map มีดังนี้

๑. Phrase: ลำดับขั้นของกลุ่มเป้าหมาย
๒. Action: การกระทำของกลุ่มเป้าหมายในแต่ละขั้นตอน
๓. Touchpoint: สื่อ หน่วยงาน หรือพนักงานของแบรนด์ที่ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
๔. Pain Points: ปัญหาที่ลูกค้าได้รับ
๕. Solutions: วิธีแก้ปัญหาให้ลูกค้า

๔. Service Blueprint หรือพิมพ์เขียวการบริการ คือ เครื่องมือที่วาดภาพและผังกระบวนการของงานบริการที่กำหนดการติดต่อลูกค้าจากมุมมองประสบการณ์ของลูกค้า และจากกระบวนการให้บริการของพนักงาน รวมถึงแสดงลักษณะทางกายภาพ เริ่มต้นจากการติดต่อของลูกค้าจนส่งมอบบริการเสร็จสิ้น เป็นเครื่องมือแสดงแต่ละขั้นตอนของกิจกรรมการให้บริการแก่ลูกค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบกระบวนการให้บริการของธุรกิจค้าปลีก และปรับปรุงคุณภาพ จึงมีการแบ่งแยกระหว่างกิจกรรมของลูกค้าในการใช้บริการ (frontstage) และกิจกรรมสนับสนุนของพนักงานผู้ให้บริการ (backstage) โดยใช้เส้นการมองเห็น (Line of visibility) ของลูกค้าเป็นหลักในการแบ่งแยก

๕. Business Model Innovation คือ นวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุงกระบวนการภายในจนเกิดเป็นรูปแบบใหม่ของการดำเนินธุรกิจ มักจะใช้ในองค์กรใหญ่ ๆ

๖. Rapid Prototyping คือ เทคโนโลยีการสร้างชิ้นงานต้นแบบอย่างรวดเร็ว สามารถสร้างชิ้นงานต้นแบบด้วยเทคโนโลยีการพิมพ์ ๓ มิติ (๓ D Printing Services)

ประโยชน์ที่ได้รับการพัฒนาความรู้

มีทักษะความรู้ ความเข้าใจด้านการสร้างนวัตกรรม กระบวนการและเครื่องมือในการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กรมากขึ้น สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้น เพื่อการพัฒนาด้านบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับแนะนำให้เพื่อนร่วมงาน นำความรู้ไปใช้ปฏิบัติราชการได้ถูกต้องและพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไป

การนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้

นำองค์ความรู้ และกระบวนการสร้างนวัตกรรมที่ได้จากการอบรมไปใช้ประโยชน์ในการถ่ายทอดแนวคิดการสร้างนวัตกรรมให้กับเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อนฯ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าใจ สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ด้านการเกษตร และถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับกลุ่มเกษตรกรศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อนฯ ต่อไป

แนวทางการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่เกษตรกร

นำแนวคิดการสร้างนวัตกรรมไปสู่กลุ่มเกษตรกร โดยการจัดอบรมความรู้ เรื่องแนวคิดเชิงนวัตกรรม สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ให้กับกลุ่มเกษตรกร หรือกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เพื่อพัฒนานวัตกรรมด้านการเกษตร พัฒนาผลิตภัณฑ์ เพิ่มมูลค่า สร้างรายได้ และสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ ได้มากขึ้น

ลงนาม..... บุษย์ สว่างแสง

(นางสาวบุษย์ สว่างแสง)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานการเกษตรชำนาญงาน


ลงนาม.....

(นางสาวเกษร จำปา)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อน
อันเนื่องมาจากพระราชดำริ