



สรุปผลการดำเนินโครงการประชุมสัมมนา

เรื่อง “การพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

และส่งเสริมให้มีการสร้างนวัตกรรมการปฏิบัติราชการสู่ระบบราชการ ๔.๐”

ระหว่างวันที่ ๒๑ - ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ณ สวนไทรโยค รีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ดำเนินการจัดโครงการประชุมสัมมนา เรื่อง “การพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้มีการสร้างนวัตกรรมการปฏิบัติราชการสู่ระบบราชการ ๔.๐” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานภาครัฐควบคู่กับการส่งเสริมนวัตกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายของระบบราชการ ๔.๐ โครงการดังกล่าวมุ่งเน้นการพัฒนากรอบความคิดของบุคลากรให้สามารถประยุกต์ใช้หลักการ “Lean Management” และ “Agile” ในการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพิ่มคุณภาพของผลผลิต และปรับปรุงแบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์

การดำเนินโครงการครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้เข้าร่วมเป็นอย่างดี และเกิดการเรียนรู้ร่วมกันในเชิงบวก ซึ่งสะท้อนถึงความพร้อมของบุคลากรในการพัฒนาตนเองและหน่วยงานไปสู่ระบบราชการที่มีความทันสมัย โปร่งใส และมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมีสรุปผลการดำเนินโครงการ ดังนี้

๑. สรุปเนื้อหาการบรรยาย

๑.๑ แนวคิดแบบ Lean

แนวคิดแบบ Lean เป็นแนวทางการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นการเพิ่มคุณค่า (Value Creation) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยลดหรือขจัดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า (Non-Value-Added Activities) ซึ่งถือเป็น “ความสูญเปล่า” (Waste) ในกระบวนการทำงาน ทั้งนี้ การดำเนินงานภายใต้แนวคิด Lean ประกอบด้วยหลักการสำคัญ ๕ ประการ ได้แก่

- (๑) การกำหนดนิยามของ “คุณค่า” จากมุมมองของผู้รับบริการ
- (๒) การระบุและทำความเข้าใจสายธารคุณค่า
- (๓) การจัดกระบวนการให้มีความต่อเนื่องและไม่สะดุด
- (๔) การสร้างระบบผลิตสินค้าหรือให้บริการตามความต้องการจริง ไม่ใช่การผลิตล่วงหน้าตามการคาดการณ์
- (๕) การมุ่งมั่นสู่การพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ความสูญเปล่า (Waste) ในการทำงาน ๗ ประเภท ได้แก่ (๑) การผลิตเกินความต้องการ (๒) การรอคอย (๓) การขนส่งที่ไม่จำเป็น (๔) กระบวนการที่ซ้ำซ้อนหรือเกินความจำเป็น (๕) ปริมาณสำรองหรือผลผลิตที่มากเกินไป (๖) การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของบุคลากรหรือวัสดุ (๗) ความผิดพลาดหรือข้อบกพร่อง

การประยุกต์ใช้แนวคิด Lean นิยมดำเนินการผ่านเครื่องมือเชิงเทคนิค อาทิ

- ระบบ 5S เพื่อการจัดระเบียบและเพิ่มประสิทธิภาพของสถานที่ทำงาน
- แนวทาง Just-In-Time (JIT) เพื่อส่งมอบงานในเวลาที่เหมาะสม
- กระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Kaizen or Continuous Improvement)

ในการประชุมสัมมนา วิทยากรได้ใช้ “ผังแสดงสาเหตุและผล” (Fishbone Diagram หรือ Ishikawa Diagram) เป็นเครื่องมือฝึกการคิดเชิงระบบ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถวิเคราะห์ปัญหาเชิงโครงสร้าง และเข้าใจกลไกของแนวคิด Lean อย่างเป็นระบบและลึกซึ้ง

๑.๒ แนวคิดการทำงานแบบ Agile

แนวคิดการทำงานแบบ Agile เป็นกระบวนทัศน์เชิงระบบ (Systemic Paradigm) ที่มุ่งเน้นการส่งมอบคุณค่าต่อผู้ใช้บริการ (User-Centric Value Delivery) อย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง และมีความยืดหยุ่นสูง โดยให้ความสำคัญต่อการปรับตัว (Adaptability) การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Empirical Learning) และการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องในทุกระดับ

หลักการสำคัญของแนวคิด Agile ประกอบด้วย

- (๑) การลดความซับซ้อนของขั้นตอนและเอกสาร เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงาน
- (๒) การเปิดรับและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ
- (๓) การดำเนินงานในลักษณะ “ทยอยทำ – ทำบ่อย – ปรับปรุงต่อเนื่อง” (Incremental and Iterative Development)
- (๔) การส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งการทดลองและเรียนรู้ความผิดพลาด (Fail - Fast, Learn -Fast)
- (๕) การสร้างทีมปฏิบัติงานที่มีความร่วมมือสูง (Cross - Functional Team Collaboration)
- (๖) การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) อย่างสม่ำเสมอ
- (๗) การพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งเน้นการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน มากกว่าการยึดติดกับแผนหรือข้อตกลงเดิม

การประยุกต์ใช้แนวคิด Agile ในบริบทของหน่วยงานภาครัฐสามารถดำเนินการได้โดยเริ่มจากโครงการนำร่อง (Pilot Projects) เพื่อทดสอบรูปแบบการบริหารงานที่ยืดหยุ่น โดยสร้างทีม Agile ที่ประกอบด้วยบุคลากรจากหลายสายงาน (Cross-Functional Agile Teams) ใช้กระบวนการ “PDCA” (Plan – Do – Check – Act) เป็นกรอบการทำงาน และสนับสนุนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม เช่น ซอฟต์แวร์จัดการงานที่ใช้งานได้จริงในสถานการณ์จริง

นอกจากนี้ ยังเน้นการจัดให้มี “ระบบการให้ข้อเสนอแนะ” (Feedback Mechanism) ที่เปิดกว้างและสร้างสรรค์ เพื่อเชื่อมโยงข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าสู่กระบวนการปรับปรุง และส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นใน “ปฏิสัมพันธ์และความร่วมมือเหนือกระบวนการ” (Individuals and Interactions over Processes and Tools)

ในการประชุมสัมมนา วิทยากรได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจแนวคิด Agile เช่น การวิเคราะห์ปัญหาเชิงระบบ (Systemic Problem Analysis), การจัดวงแลกเปลี่ยนข้อเสนอแนะ (Feedback Circle), การอภิปรายแบบมีส่วนร่วม (Collaboration Circle) รวมถึงการยกตัวอย่างการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ Agile เพื่อสร้างความเข้าใจเชิงประจักษ์แก่ผู้เข้าร่วมสัมมนาอย่างรอบด้าน

๒. ผลการระดมความคิดเห็น (Brainstorm) ของผู้เข้าร่วมโครงการ

ประเด็น/ด้าน	ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อจำกัด	ข้อเสนอเชิงกลยุทธ์
๑. บุคลากร	๑. บุคลากรในหน่วยงานมีจำนวนจำกัดไม่สอดคล้องกับภารกิจที่หลากหลาย ส่งผลให้บุคลากรต้องปฏิบัติงานในหลายบทบาท อย่างไรก็ตาม บุคลากรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างเหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดที่มี ๒. การถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ระหว่างบุคลากรยังไม่มีระบบที่เป็นรูปธรรม จึงเป็นโอกาสในการพัฒนาแนวทางการสอนงานและระบบพี่เลี้ยง เพื่อเสริมสร้างความต่อเนื่องในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ๓. บุคลากรมีศักยภาพและความสามารถที่หลากหลาย แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์สนับสนุนให้สามารถนำศักยภาพมาใช้ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นโอกาสในการพัฒนาระบบการบริหารงานที่สามารถส่งเสริมจุดแข็งและความสามารถเฉพาะด้านของบุคลากรแต่ละราย ๔. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันอาจยังไม่สะท้อนผลงานที่แท้จริงของบุคลากรได้อย่างชัดเจน จึงควรมีการทบทวนและพัฒนาระบบให้สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของงานและคุณค่าที่บุคลากรสร้างให้แก่องค์กรได้อย่างเป็นธรรมและโปร่งใส	๑. พัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การอบรม และการพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นระบบ มีความชัดเจน และสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมศักยภาพของบุคลากร และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ๒. ส่งเสริมการจัดทำระบบการเรียนรู้ระหว่างสายงาน การหมุนเวียนงาน และการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อพัฒนาทักษะรอบด้าน เพิ่มพูนประสบการณ์ และสร้างความพร้อมในการรองรับบทบาทใหม่ในอนาคต
๒. กระบวนการทำงาน	๑. ขั้นตอนการดำเนินงานบางกระบวนการยังมีความซับซ้อน ส่งผลให้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานค่อนข้างมาก ซึ่งเป็นโอกาสในการทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้กระชับ คล่องตัว และทันต่อสถานการณ์ ๒. หน่วยงานยังไม่มีแนวทางหรือมาตรฐานกลางที่ใช้ร่วมกันอย่างชัดเจนในการรองรับภาวะวิกฤติ จึงเป็นโอกาสในการจัดทำแผนงานสำรอง (Contingency Plan) และแนวทางปฏิบัติร่วม เพื่อเพิ่มความพร้อมและความต่อเนื่องในการบริหารงาน	๑. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานให้มีการบูรณาการการทำงานร่วมกัน โดยเน้นการเชื่อมโยงภารกิจระหว่างหน่วยงานและภายในหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน และสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที ๒. พัฒนาระบบบริหารจัดการวาระงานของผู้บริหารและ

ประเด็น/ด้าน	ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อจำกัด	ข้อเสนอเชิงกลยุทธ์
	๓. ระบบการจัดเก็บข้อมูลและการดำเนินงานยังคงใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษเป็นหลักซึ่งมีความเสี่ยงต่อความล่าช้าและการสูญหายของข้อมูล จึงควรส่งเสริมการนำระบบดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานเอกสารและการสื่อสารภายในองค์กร ๔. กระบวนการเสนองานและการอนุมัติยังใช้ระยะเวลานาน และยังไม่มีระบบติดตามผลที่ชัดเจน เป็นโอกาสในการพัฒนาระบบติดตามและประเมินคุณภาพงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ๕. แบบฟอร์มที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนยังไม่มีมาตรฐานกลาง จึงควรจัดทำแบบฟอร์มที่เป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้การดำเนินงานมีความเป็นระเบียบ ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ ให้มีความเป็นระบบสามารถตรวจสอบและประสานงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ๓. จัดทำแบบฟอร์มการดำเนินงานให้มีมาตรฐานกลางภายในองค์กร เพื่อเสริมสร้างความเป็นเอกภาพในการปฏิบัติงาน เพิ่มความสะดวกในการใช้งาน และสนับสนุนการควบคุมคุณภาพงานในภาพรวมขององค์กรอย่างมีระบบ
๓. เทคโนโลยี	๑. ระบบสารสนเทศภายในองค์กรมีหลากหลายแพลตฟอร์ม ซึ่งยังไม่ได้เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ถือเป็นโอกาสในการพัฒนาและบูรณาการระบบสารสนเทศให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานแบบครบวงจร (Integrated Workflow) ๒. ปัจจุบันยังไม่มีระบบวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) ที่รองรับการตัดสินใจเชิงนโยบายอย่างเป็นระบบ จึงเป็นโอกาสในการพัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการวางแผน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างแม่นยำและรอบด้าน ๓. เทคโนโลยีที่มีอยู่บางส่วนยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหารในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ จึงควรมีการพัฒนาเครื่องมือหรือระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการในระดับนโยบาย เพื่อเพิ่มความเร็ว ความถูกต้อง และประสิทธิภาพในการบริหารงาน	๑. พัฒนาและเชื่อมโยงระบบสารสนเทศให้สามารถทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการดำเนินงาน และสนับสนุนการปฏิบัติงานในรูปแบบเรียลไทม์ (Real-Time) เพื่อเพิ่มความเร็ว ความถูกต้อง และความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ๒. ส่งเสริมการพัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายและการบริหารงานอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และทันสมัย ซึ่งจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการวางแผน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็น/ด้าน	ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อจำกัด	ข้อเสนอเชิงกลยุทธ์
๔. การสื่อสาร	๑. ช่องทางการสื่อสารภายในหน่วยงานบางส่วนยังไม่ครอบคลุมหรือชัดเจนเพียงพอ ซึ่งเป็นโอกาสในการพัฒนาระบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรมีความรวดเร็ว ชัดเจน และทั่วถึง ๒. การถ่ายทอดข้อมูลสำคัญบางประการยังไม่สามารถเข้าถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกระดับได้อย่างครบถ้วน ซึ่งเป็นแนวโน้มที่สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้ โดยการวางระบบการกระจายข้อมูลที่มีลำดับขั้นตอนและกลไกที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเวลา และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ส่งเสริมการพัฒนาแพลตฟอร์มกลางสำหรับบริหารจัดการข้อมูลและการสื่อสารภายในหน่วยงานให้มีความเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเข้าถึงได้ในทุกระดับ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการประสานงาน ลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และสนับสนุนการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม
๕. สิ่งแวดล้อมและเครื่องมือการทำงาน	๑. อุปกรณ์สำนักงานบางประเภทมีจำนวนจำกัดเมื่อเทียบกับความต้องการใช้งานในแต่ละภารกิจ ซึ่งถือเป็นโอกาสในการวางแผนการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจัดหาเพิ่มเติมตามความจำเป็นและเหมาะสม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิผล ๒. พื้นที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกในปัจจุบันยังไม่สามารถรองรับจำนวนผู้ใช้งานที่เพิ่มขึ้นได้อย่างทั่วถึง จึงเป็นโอกาสในการพิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับปริมาณผู้ใช้บริการ เพื่อเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมและเอื้อต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	วางแผนการจัดสรรและบริหารอุปกรณ์สำนักงานในแต่ละปีอย่างเป็นระบบ โดยพิจารณาตามความจำเป็นและความเร่งด่วนของภารกิจ พร้อมทั้งดำเนินการขอรับการจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดความต่อเนื่องและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินราชการ

๓. การถอดบทเรียนจากกรณีศึกษา

๓.๑ กรณีศึกษา Nike: การเปลี่ยนผ่านจากผู้ผลิตสินค้า สูการเป็นผู้นำด้านแพลตฟอร์มสุขภาพ

๑) การเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่ Nike ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคที่ต้องการมากกว่าสินค้า แต่คาดหวัง “เครื่องมือ” ที่ช่วยติดตามสุขภาพและกระตุ้นการออกกำลังกายในชีวิตประจำวัน

๒) การสร้างคุณค่าผ่านเทคโนโลยี Nike พัฒนาแอปพลิเคชัน Nike+ และกำไลข้อมืออัจฉริยะ (FuelBand) เพื่อสนับสนุนการออกกำลังกาย พร้อมทั้งจัดตั้ง “ชุมชนผู้รักสุขภาพ” และต่อยอดด้วยความร่วมมือกับ Apple ในการพัฒนา Apple Watch Nike Edition

๓) การเปลี่ยนบทบาทจากผู้ผลิตสินค้าเป็นผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม Nike ปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจจากการขายผลิตภัณฑ์ มาเป็นการให้บริการแพลตฟอร์มด้านสุขภาพดิจิทัล เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้บริโภคผ่านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมประจำวัน

๔) การยอมรับและเรียนรู้จากความล้มเหลว แม้การผลิตกำไลข้อมืออัจฉริยะได้ยุติลงในปี ๒๕๕๗ แต่องค์กรยังคงยึดมั่นในกลยุทธ์ดิจิทัลและพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นว่า ความล้มเหลวในระดับผลิตภัณฑ์ ไม่ได้หมายถึงความล้มเหลวของแนวทางทั้งหมด

๕) การสร้างพันธมิตรข้ามอุตสาหกรรม การร่วมมือกับบริษัทเทคโนโลยีระดับโลก เช่น Apple สะท้อนแนวทางการสร้างพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ (Co - Creation) ซึ่งช่วยขยายฐานผู้ใช้งานและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

๖) การสร้างความภักดีผ่านชุมชนและประสบการณ์ร่วม Nike สร้างความผูกพันทางอารมณ์กับลูกค้า ผ่านการรวมกลุ่มผู้ใช้งานเป็นชุมชนออนไลน์ที่มีเป้าหมายสุขภาพร่วมกัน มากกว่าการมุ่งเน้นการขายสินค้าเพียงอย่างเดียว

ข้อเสนอเพื่อการนำไปประยุกต์ใช้

การปรับตัวสู่ยุคดิจิทัลมิใช่เพียงการนำเทคโนโลยีมาใช้ แต่คือการสร้าง “คุณค่าใหม่” ที่ตอบโจทย์ประชาชนอย่างแท้จริง เช่น การเข้าใจผู้รับบริการเชิงลึก การบูรณาการเทคโนโลยีเข้ากับภารกิจหลัก การสร้างแพลตฟอร์มเพื่อการมีส่วนร่วม และการเปิดกว้างต่อความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างยั่งยืน

๓.๒ กรณีศึกษา Netflix: การเปลี่ยนผ่านสู่ผู้นำแพลตฟอร์มสตรีมมิ่งระดับโลก

๑) ปรับตัวเชิงรุกก่อนเกิดวิกฤต Netflix เริ่มต้นจากธุรกิจให้เช่า DVD ทางไปรษณีย์ และปรับเปลี่ยนสู่ระบบ Streaming ในปี พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภค

๒) บูรณาการเทคโนโลยี AI และ Big Data เพื่อเข้าใจผู้ใช้บริการเชิงลึก องค์กรใช้ข้อมูลพฤติกรรมการรับชมของผู้ใช้ วิเคราะห์ด้วยระบบ Algorithm เพื่อเสนอเนื้อหาที่ตรงความต้องการแบบเฉพาะบุคคล (Personalized Experience) และสร้างระบบแนะนำเนื้อหาอัตโนมัติ ซึ่งช่วยเสริมสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการ

๓) ยกกระต๊บบบทบาทจากแพลตฟอร์มสู่ผู้ผลิตเนื้อหา Netflix ลงทุนผลิตเนื้อหาต้นฉบับ (Original Content) เพื่อสร้างความแตกต่าง ควบคุมคุณภาพ และลดการพึ่งพาผู้ผลิตภายนอก

๔) ขยายบริการระดับโลกด้วยกลยุทธ์ท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรลงทุนในเนื้อหาท้องถิ่นของแต่ละประเทศ เพื่อให้เข้าใจและตอบโจทย์ผู้ชมในบริบทวัฒนธรรมที่หลากหลาย เป็นการเสริมสร้างความนิยมระดับโลกอย่างมีมิติ

๕) ใช้ข้อมูลเป็นฐานการตัดสินใจ (Data - Driven Organization) ทุกกระบวนการ ตั้งแต่การออกแบบคุณลักษณะหรือลักษณะเฉพาะ (Feature) ของเนื้อหา ไปจนถึงการสื่อสาร การตลาด ล้วนผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีใช้ตัดสินใจด้วยความรู้สึกส่วนบุคคล

๖) มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ผู้ใช้ที่มีคุณภาพ Netflix ให้ความสำคัญกับการออกแบบ ประสบการณ์ใช้งาน (User Experience) ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และต่อเนื่อง เพื่อดึงดูดและรักษา ผู้ใช้บริการให้อยู่กับแพลตฟอร์มอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอเพื่อนำไปประยุกต์ใช้

กรณีศึกษา Netflix แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการกล้าปรับตัวก่อนวิกฤต ใช้ข้อมูล และเทคโนโลยีเข้าใจผู้บริการอย่างลึกซึ้ง หน่วยงานของรัฐสามารถนำแนวทางนี้ไปปรับใช้ โดยการขับเคลื่อน องค์กรด้วยข้อมูล (Data - Driven) พัฒนาบริการแบบเฉพาะกลุ่ม (Personalized) ส่งเสริมนวัตกรรมภายใน และออกแบบประสบการณ์ประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว และตอบโจทย์ในยุคดิจิทัล พร้อมทั้งเปิดรับ การเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องเพื่อความยั่งยืนของระบบราชการในอนาคต

๔. ผลการประเมินตามกรอบการประเมินผลการฝึกอบรม (Kirkpatrick's Model)

๔.๑ ด้านความพึงพอใจและปฏิกิริยา (Reaction Evaluation)

ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงาน โดยเห็นว่าการจัด ประชุมสัมมนามีความชัดเจน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หัวข้อสัมมนามีความน่าสนใจ วิทยากร มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอด และเนื้อหาการบรรยายมีความเหมาะสม นอกจากนี้ ยังมีความพึงพอใจ ต่อบรรยากาศ สถานที่จัดงาน และความสะดวกในการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้

๔.๒ ด้านการเรียนรู้ (Learning Evaluation)

ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่เห็นว่าตนเองได้รับความรู้ใหม่ และสามารถอธิบายเนื้อหาหลักให้ผู้อื่นเข้าใจได้ รวมทั้งได้รับทักษะและแนวคิดที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานหรือในชีวิตประจำวันได้จริง และมีความ มั่นใจในการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ต่อยอด

๔.๓ ด้านพฤติกรรม (Behavior Evaluation)

ผู้เข้าร่วมมีแนวโน้มที่จะนำความรู้และแนวทางจากการสัมมนาไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่าง เหมาะสม และเชื่อว่าจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางที่ดีขึ้น อีกทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้ ให้แก่เพื่อนร่วมงานได้ และเห็นว่าการมีทิศทางในการสนับสนุนการนำความรู้จากการสัมมนาไปใช้ประโยชน์ อย่างต่อเนื่อง

๔.๔ ด้านผลลัพธ์ (Results Evaluation)

ผู้เข้าร่วมมีความเห็นว่าการสัมมนามีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในระดับบุคคลและทีมงาน อีกทั้งยังส่งผลในเชิงบวกต่อหน่วยงาน กลุ่มเป้าหมาย และชุมชนที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดสัมมนาในลักษณะนี้อย่างต่อเนื่องในอนาคต เพื่อเป็น เวทีส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างยั่งยืน

๕. ข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมโครงการต่อการดำเนินงานครั้งต่อไป

๕.๑ ด้านบทบาทการมีส่วนร่วม

ผู้เข้าร่วมโครงการมีความเห็นว่า ควรส่งเสริมบทบาทของผู้บริหารในการเข้าร่วมประชุมสัมมนา เพื่อให้สามารถรับฟังความคิดเห็นและปัญหาจากผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ตลอดจนมีบทบาทในการสนับสนุน และขับเคลื่อนการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

๕.๒ ด้านการบริหารจัดการโครงการ

๑) ควรจัดสรรระยะเวลาให้เพียงพอ และเพิ่มกิจกรรมในลักษณะเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้แสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ และสามารถนำข้อเสนอแนะไปใช้ได้จริง

๒) ควรพิจารณาจัดกิจกรรมในวันและสถานที่ที่เหมาะสม โดยหลีกเลี่ยงวันหยุดราชการ และเลือกสถานที่ที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วม ทั้งในด้านความสะดวกในการเดินทางและความเหมาะสมต่อการจัดกิจกรรม

๓) ควรมีการต่อยอดผลลัพธ์จากการสัมมนาสู่การนำไปปฏิบัติจริง โดยส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมในลักษณะต่อเนื่อง พร้อมทั้งกำหนดกลไกการติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอของแต่ละกลุ่ม เพื่อสร้างผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน

๕.๓ ด้านวิทยากรและเนื้อหา

ควรส่งเสริมให้วิทยากรนำเสนอเนื้อหาที่มีความทันสมัย ชัดเจน และสามารถเชื่อมโยงกับบริบทการปฏิบัติงานจริง พร้อมทั้งยกตัวอย่างกรณีศึกษาที่ประสบผลสำเร็จ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและเพิ่มพูนองค์ความรู้ให้แก่ผู้เข้าร่วมสัมมนาอย่างรอบด้าน

๖. ผลลัพธ์ของโครงการ

๖.๑ ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนามีความเข้าใจในหลักการและแนวคิดของ Lean และ Agile อย่างถูกต้อง และสามารถประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับบริบทการบริหารงานภาครัฐได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

๖.๒ เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้เข้าร่วมจากหลากหลายหน่วยงาน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มุมมอง และประสบการณ์เกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ซึ่งเป็นการส่งเสริมการคิดเชิงระบบและการพัฒนาแนวทางที่สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงบวกในองค์กร

สรุปโดย นายดำรงศักดิ์ เกตุแก้ว
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ภาพกิจกรรมโครงการประชุมสัมมนา
เรื่อง “การพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและ
ส่งเสริมให้มีการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติราชการสู่ “ระบบราชการ ๔.๐”
ระหว่างวันที่ ๒๑ - ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ณ สวนทรโยค รีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี



การบรรยายโดยวิทยากร หัวข้อ “แนวคิดแบบลีน (Lean Thinking)”



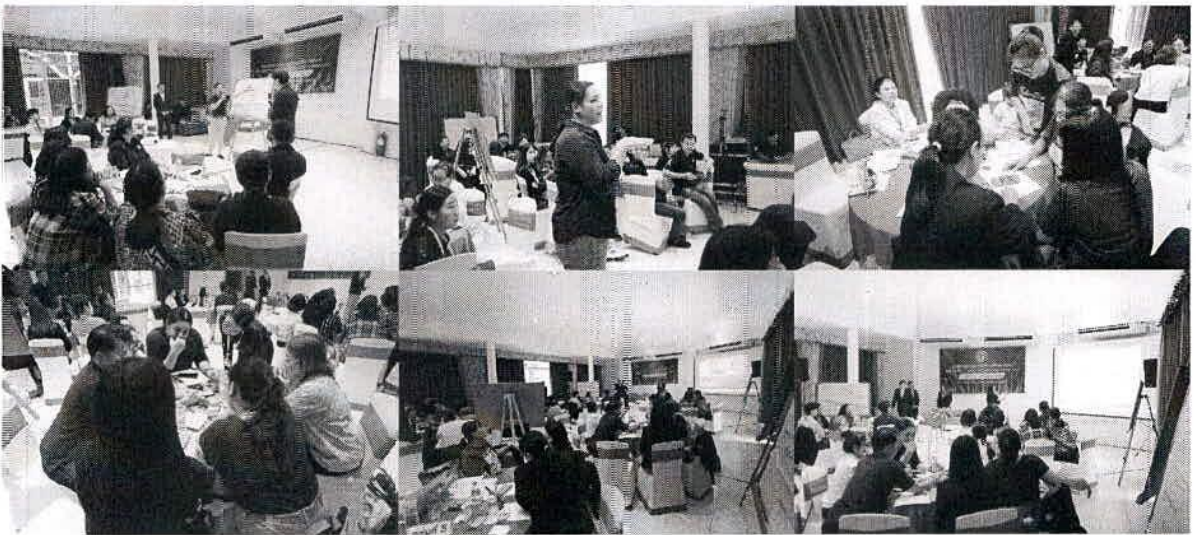
การบรรยายโดยวิทยากร หัวข้อ “การบริหารองค์กรแบบลีน (Lean) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ”



การบรรยายโดยวิทยากร หัวข้อ “เครื่องมือและเทคนิคของลีน (Lean)”



การบรรยายโดยวิทยากร หัวข้อ “Work shop Lean Development”



การบรรยายโดยวิทยากร หัวข้อ “แนวคิดการทำงานแบบ Agile”



การบรรยายโดยวิทยากร หัวข้อ “Agile กับองค์กรยุคดิจิทัล”



การนำเสนอผลการทำกิจกรรมกลุ่ม “แนวทางการทำงานแบบ Agile”



ภาพกิจกรรมสรุปการประชุม



รายงานฉบับเต็ม



คำบรรยาย

หัวข้อ แนวคิดแบบ Lean
และ แนวคิดการทำงานแบบ Agile



คำบรรยาย

หัวข้อ ความท้าทายและโอกาส
ในยุคดิจิทัล