แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินอุตรดิตถ์

ด้วย นางสาวสุรารักษ์ ซางนา ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินอุตรดิตถ์ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-learning) หลักสูตร การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design) หมวดหมู่ การพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐ (Digital Service) เมื่อวันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๙ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๒ ชั่วโมง ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความเข้าใจในกรอบแนวคิด ยุทธศาสตร์ และความจำเป็นในการเปลี่ยนผ่านกระบวนงานของภาครัฐสู่ระบบบริการดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม ปรับเปลี่ยนกรอบความคิด (Digital Mindset) ของบุคลากรให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานราชการ ศึกษาเครื่องมือการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และหลักการออกแบบบริการ (Service Design) สำหรับนำมาพัฒนางานบริการสาธารณะ มุ่งเน้นการออกแบบระบบงานและบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (User-Centric) สะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชา

หลักสูตรแบ่งเนื้อหาออกเป็นโครงสร้างสำคัญ ๕ ส่วน โดยมีรายละเอียดและประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

๒.๑ กรอบการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Framework & Transformation)

๒.๑.๑ ศึกษาทิศทางและยุทธศาสตร์การเปลี่ยนผ่านภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล ที่ไม่ใช่เพียงการเปลี่ยนกระดาษเป็นไฟล์ แต่คือการบูรณาการระบบ

๒.๑.๒ เจาะลึกปัจจัยความสำเร็จ ๔ ด้าน ได้แก่ การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy) การกำกับดูแลและการเชื่อมโยงข้อมูล (Governance) การปรับวัฒนธรรมองค์กรและสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Culture & Leadership) และการเลือกใช้เทคโนโลยีที่ทำงานร่วมกันได้ (Interoperability)

๒.๑.๓ แนวทางการประเมินระดับความพร้อมดิจิทัล (Digital Maturity) ของหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒ หลักการและมิติการออกแบบบริการ (Service Design Principles & Dimensions)

๒.๒.๑ เรียนรู้กระบวนทัศน์ใหม่ในการออกแบบบริการสาธารณะ โดยเปลี่ยนมุมมองจาก "ผู้ให้บริการ" (Inside-Out) มาเป็น "มุมมองของประชาชนผู้รับบริการ" (Outside-In)

๒.๒.๒ วิเคราะห์องค์ประกอบของการบริการผ่าน ๔ มิติสำคัญ ในภาพรวมของระบบ ดังนี้

๑) ผู้ใช้งาน (User): การทำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ต่างหน่วยงาน

๒) ผู้ให้บริการ (Provider): บทบาท หน้าที่ และสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ผู้ส่งมอบบริการ

๓) กระบวนการ (Process): ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนสิ้นสุดการบริการ (End-to-End)

๔) ช่องทาง (Channel): แพลตฟอร์มการให้บริการ เช่น เว็บไซต์, แอปพลิเคชัน, ไลน์บอต หรือจุดบริการ ณ ที่ทำการ

๒.๓ เครื่องมือการคิดเชิงออกแบบและการปรับปรุงกระบวนงาน (Design Thinking & Process Redesign Tools)

๒.๓.๑ การนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาประยุกต์ใช้ในบริบทภาครัฐ เพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริง (Pain Points) ของประชาชน

๒.๓.๒ การใช้เครื่องมือ ๗Ps สำหรับงานบริการ (๗Ps For Service) มาวิเคราะห์ส่วนประสมการบริการภาครัฐอย่างรอบด้าน (Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence)

๒.๓.๓ เทคนิคการทำ การปรับปรุงกระบวนงาน (Process Redesign) เพื่อวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process) แล้วนำมาตัดลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ล่าช้า หรือไม่จำเป็น เพื่อสร้างกระบวนงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าเดิม (To-Be Process)

๒.๔ สถาปัตยกรรมสารสนเทศและการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ (UX/UI Framework for Public Services)

๒.๔.๑ ศึกษาแนวคิดการจัดทำโครงสร้างข้อมูลและช่องทางบริการออนไลน์ ให้น่าใช้งานและเข้าถึงง่าย

๒.๔.๒ User Experience (UX) หลักการออกแบบเส้นทางการใช้งาน (User Journey) บนระบบดิจิทัล เพื่อลดขั้นตอนการคลิก การกรอกข้อมูล และป้องกันไม่ให้ผู้ใช้งานล้มเลิกการรับบริการกลางคัน

๒.๔.๓ User Interface (UI) การเลือกใช้สี แบบอักษร ขนาด และสัญลักษณ์ที่เป็นสากล เพื่อรองรับผู้ใช้งานทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม (Inclusivity & Accessibility) รวมถึงผู้สูงอายุและผู้พิการ

๒.๕ กฎหมายเทคโนโลยีและธรรมาภิบาลข้อมูล (Compliance, Data Governance & Security)

๒.๕.๑ แนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรองรับการยื่นคำขอ การส่งเอกสาร และการออกใบอนุญาตผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย

๒.๕.๒ หลักการ ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) เพื่อกำหนดสิทธิ์ ความปลอดภัย และความโปร่งใสในการจัดการข้อมูลประชาชน

๒.๕.๓ การตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity) และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ในระบบบริการภาครัฐ

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ ได้รับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง สามารถวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเป็นระบบผ่านกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) รวมทั้งมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนากระบวนงานภาครัฐให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัล การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้งาน (UX/UI) และการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย ซึ่งสามารถนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานได้

๔. แนวทางการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน นำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานด้านธุรการและงานสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน โดยทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความกระชับ ลดความซ้ำซ้อนของเอกสาร และส่งเสริมการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้สามารถนำหลักการออกแบบบริการที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางมาปรับปรุงรูปแบบการให้ข้อมูล ข่าวสาร และการประสานงานกับประชาชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย ตลอดจนสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดภาระงานด้านเอกสารของหน่วยงาน

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี) การสนับสนุนในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ผ่านการเข้าร่วมอบรมหรือกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบงานและบริการดิจิทัลภาครัฐ รวมทั้งสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือดิจิทัลที่เหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลและการให้บริการประชาชน ตลอดจนสนับสนุนการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเสนอแนวคิดและร่วมพัฒนานวัตกรรมการทำงานภายในหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง

(นางสาวสุรารักษ์ ซางนา)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(นางสาวนิรชา ขุมดินพิทักษ์)
ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินอุตรดิตถ์