

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินอุดรดิตถ์

ด้วย นางสาวจันทิมา ผลวงษ์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเกษตรปฏิบัติงาน สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินอุดรดิตถ์ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล สำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-learning) หลักสูตร การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design) หมวดหมู่ การพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐ (Digital Service) เมื่อวันที่ ๖-๗ กรกฎาคม ๒๕๖๔ ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล TDGA Thailand Digital Government

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล ได้เรียนรู้เกี่ยวกับหลักการของกระบวนการการออกแบบบริการ การนำเครื่องมือที่ช่วยในการการออกแบบบริการมาใช้ในการดำเนินการ เช่น Service Blueprint เป็นต้น นอกจากนี้ยังทราบถึงระดับการให้ความสำคัญของการออกแบบในองค์กร การออกแบบกับบริบทของงานบริการเพื่อผู้ใช้งาน ตลอดจนการสร้างแบบจำลองหรือสถานการณ์จำลอง

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชา

Design คือ การออกแบบ รวมถึงการแก้ปัญหา เพื่อตอบสนองตามความต้องการที่แตกต่างกัน โดย Design กับบริบทของงานบริการเพื่อผู้ใช้งาน เริ่มจากต้องทราบว่าบริการนี้เพื่อใคร เพื่อทำความเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อ Design การบริการให้เหมาะสมกับความต้องการและช่วยแก้ปัญหาของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งเริ่มจากการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อปรับเปลี่ยนการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงการบริการของภาครัฐที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในทุกกลุ่มให้สามารถใช้งานร่วมกันได้

๒.๑ ระดับการให้ความสำคัญของ Design ในองค์กร

กระบวนการ Service Design สามารถประยุกต์ใช้แนวคิดของ Design Thinking เป็นเครื่องมือในการออกแบบบริการ โดยแบ่งออกเป็น ๔ ช่วงหลัก ดังนี้

๑.) Empathize (ทำความเข้าใจปัญหาและผู้ใช้งาน) ศึกษาและทำความเข้าใจโจทย์ที่ได้รับ รวมถึงสำรวจความต้องการ ปัญหา และพฤติกรรมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าใจบริบทของปัญหาอย่างแท้จริง

๒.) Define (กำหนดปัญหาหลัก) วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา เพื่อกำหนดปัญหาที่แท้จริง (Problem Statement) และระบุประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการแก้ไข

๓.) Ideate (พัฒนาแนวคิด) ระดมความคิดและสร้างแนวทางแก้ปัญหาที่หลากหลาย โดยเปิดกว้างให้เกิดไอเดียใหม่ ๆ เพื่อค้นหาแนวทางที่มีศักยภาพในการตอบโจทย์ปัญหาที่กำหนดไว้

๔.) Prototype & Test (สร้างต้นแบบและทดลองใช้งาน) คัดเลือกแนวคิดที่เหมาะสมมาพัฒนาเป็นต้นแบบ (Prototype) จากนั้นนำไปทดลองใช้งาน (Test) เพื่อประเมินผล รับข้อเสนอแนะ และปรับปรุงก่อนนำไปใช้งานจริง

๒.๒ Exploration สืบค้นและเก็บข้อมูล หมายถึง กระบวนการเบื้องต้นในการทำความเข้าใจชุดข้อมูลโดยวิเคราะห์ลักษณะ การกระจายตัว รูปแบบ ความผิดปกติ (เช่น ค่าที่หายไปหรือค่าผิดปกติ) และความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ การสร้างแบบจำลอง หรือการวิเคราะห์ขั้นสูงต่อไป การสำรวจข้อมูลมักใช้เทคนิคต่างๆ เช่น สถิติเชิงพรรณนาและการสร้างภาพข้อมูล เพื่อค้นหาข้อมูลเชิงลึกที่ซ่อนอยู่และระบุปัญหาคุณภาพข้อมูล

การสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) คือขั้นตอนการเก็บรวบรวม สังเกต และวิเคราะห์ข้อมูลตลอดจนการระบุถึงปัญหาภายในระบบบริการที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาสร้างเป็นโจทย์ในการออกแบบบริการต่อไปในขั้นตอนนี้จะช่วยเปิดโลกของนักออกแบบบริการสู่โอกาสและแนวคิดต่างๆโดยการท้าวิจัยและรวบรวมข้อมูลนั้นเปรียบเหมือนการสร้างฐานข้อมูลให้แข็งแรงแทนที่จะพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังแต่ต้น เพราะปัญหานั้นอาจจะไม่ใช่ปัญหาที่แท้จริง

ขั้นตอนการสำรวจและเก็บข้อมูล ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน ได้แก่

๑.) Understand the Challenge ทำความเข้าใจปัญหา

๒.) Gather Insights เก็บข้อมูลเชิงลึก

๓.) Synthesis สังเคราะห์ข้อมูล

การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง หมายถึง การนำทสรูปแนวคิดในขั้นตอนการสร้างแนวคิดงานบริการมาสร้างแบบจำลองเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ (Prototype) และทดสอบการทำงานของระบบบริการโดยจะเปิดรับความเห็นจากทุกฝ่าย เพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับเป้าหมายรวมทั้งสร้างความสะดวกและความพึงพอใจให้เกิดขึ้นสูงสุด

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ ทำให้ได้รับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการออกแบบบริการที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยคำนึงถึงความต้องการและประสบการณ์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

๔. แนวทางในการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน นำความรู้และทักษะที่ได้รับประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการของหน่วยงาน โดยยึดหลักการออกแบบที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี) ขอรับการสนับสนุนในการส่งเสริมให้มีการนำแนวคิดและเครื่องมือด้านการออกแบบบริการดิจิทัลมาปรับใช้กับการพัฒนางานและการให้บริการของหน่วยงาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้เข้าร่วมโครงการหรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบงานและบริการดิจิทัล

(นางสาวจันทิมา ผลวงษ์)
เจ้าพนักงานการเกษตรปฏิบัติงาน

(นางสาวนิรชา ชุมดินพิทักษ์)
ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินอุดรธานี