

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินอุดรธานี

ด้วย นางสาวนิตยา ภูมิราช ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินอุดรธานี สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-Learning) หลักสูตร การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design) ครอบคลุม การพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐ (Digital Service) ระหว่างวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๑๘ วัน ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการให้บริการ ด้วยระบบดิจิทัล

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชา

๒.๑ Service Design (การออกแบบบริการ)

การออกแบบบริการภาครัฐเป็นการยกระดับจากการส่งมอบบริการแบบตั้งรับ (Passive) ไปสู่เชิงรุก (Proactive) โดยมีหัวใจสำคัญคือการมอง ประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience) เป็นตัวตั้งต้น โดยบริการของรัฐที่ประสบความสำเร็จประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก คือ People (ประชาชนผู้รับบริการ), Process (กระบวนการทำงานที่ไร้รอยต่อ), และ Technology (เครื่องมือดิจิทัลที่เข้าถึงง่าย) การออกแบบที่เน้น Service Design จะช่วยลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนราชการ (Bureaucratic Red Tape) และเปลี่ยนให้การติดต่อราชการกลายเป็นเรื่องง่ายและโปร่งใส

๒.๒ ระดับการให้ความสำคัญของ Design ในองค์กร (Design Maturity in Organization) โมเดลการวัดระดับความพร้อมในการนำ Design ไปใช้เพื่อให้บุคลากรภาครัฐเห็นภาพขององค์กรตนเอง ได้แก่

๑) Design as Aesthetic ขึ้นพื้นฐานที่เน้นแค่ความสวยงามของเอกสารหรือกราฟิก

๒) Design as Function เริ่มคำนึงถึงความสะดวกของผู้ใช้ (Usability) ทำให้บริการทำงานได้จริง

๓) Design as Methodology นำกระบวนการออกแบบมาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานประจำวัน

๔) Design as Strategy ระดับสูงสุดที่การออกแบบกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์และการวางนโยบาย ทำให้องค์กรมีความคล่องตัวสูง (Agile Organization) สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลได้อย่างเท่าทัน

๒.๓ Service Design Process and Relative to Design Thinking

Design Thinking ทำหน้าที่เป็นฐานรากทางความคิดที่เน้นความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และการมองปัญหาในมุมกว้าง ส่วน Service Design Process คือโครงสร้างวิธีการที่เป็นรูปธรรมสำหรับการ

เปลี่ยนไอเดียให้เป็นบริการภาครัฐ ผ่านการทำงานแบบหมุนวน (Iteration) ที่ไม่หยุดนิ่ง เพื่อให้แน่ใจว่าบริการนั้นมีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและพฤติกรรมประชาชน

๒.๔ Exploration (การสำรวจและกำหนดทิศทาง)

กระบวนการสำรวจไม่ใช่แค่การรวบรวมสถิติ แต่คือการทำความเข้าใจบริบท (Context) ที่ซับซ้อน ได้แก่

๑) User Research การนำหลักการทำความเข้าใจผู้รับบริการเชิงลึก เพื่อหาความต้องการที่แท้จริงที่ประชาชนไม่ได้พูดออกมา

๒) Stakeholder Mapping การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด ตั้งแต่ระดับนโยบาย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการ จนถึงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อดูความเชื่อมโยงและอำนาจการตัดสินใจ

๓) Defining Problem การสรุปประเด็นปัญหาให้เป็นโจทย์ที่ท้าทายแทนการยอมรับปัญหานั้นว่าเป็นข้อจำกัดของระเบียบกฎหมาย

๒.๕ Creation, Reflection and Implementation (การสร้างสรรค์ ทบทวนและนำไปใช้)

๑) Creation (การสร้างนวัตกรรม) เน้นการใช้เครื่องมือจำพวก Co-creation หรือการระดมสมองแบบมีส่วนร่วม เพื่อดึงศักยภาพของทีมงานออกมา และนำไปสู่การสร้าง Prototype ที่เน้นการแก้ปัญหาที่ตรงจุดที่สุด (Minimum Viable Service - MVS)

๒) Reflection (การสะท้อนคิด) เป็นการประเมินผลผ่านมุมมองผู้ใช้ (User Testing) และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อวิเคราะห์ว่าบริการที่ออกแบบไว้มีจุดสะดุดตรงไหนบ้าง โดยเน้นการเปลี่ยนความผิดพลาดให้เป็นบทเรียน (Learning from Failure)

๓) Implementation (การนำไปปฏิบัติ) ขั้นตอนการเปลี่ยนผ่านสู่การใช้งานจริง ซึ่งรวมถึงการจัดทำ Service Blueprint เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทราบขั้นตอนการทำงานหลังบ้านที่ชัดเจน และการสื่อสารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ให้กับคนในองค์กร เพื่อให้เกิดความร่วมมืออย่างราบรื่น

๒.๖ การสร้างความยั่งยืนให้กับบริการดิจิทัล นอกจากกระบวนการออกแบบแล้ว ยังครอบคลุมถึงการสร้างความยั่งยืนผ่าน

๑) Data-Driven Culture การเก็บข้อมูลเพื่อวัดผลความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาบริการในรอบถัดไป

๒) Governance & Security การออกแบบโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลประชาชน (Data Privacy) และมาตรฐานธรรมาภิบาลดิจิทัล เพื่อสร้างความไว้วางใจ (Trust) ให้แก่ประชาชน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการบริการภาครัฐในยุคดิจิทัล

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ มีความรู้ความเข้าใจในหลักการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ สามารถวิเคราะห์และพัฒนากระบวนการภายในให้มีความคล่องตัว พร้อมนำเครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการเชิงรุกที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. แนวทางในการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน ยกระดับการให้บริการของสถานีพัฒนาที่ดินสู่ระบบดิจิทัล โดยการลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนให้มีความคล่องตัว พร้อมพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุกที่รวดเร็วและตอบโจทย์ความต้องการของเกษตรกรได้อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการปรับกระบวนการที่ช่วยให้เกษตรกรเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น ลดระยะเวลาการรอคอย และสามารถรับข้อมูลสนับสนุนการผลิตที่แม่นยำตรงตามสภาพพื้นที่จริง

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี) ขอรับการสนับสนุนในการพิจารณาปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและขั้นตอนการทำงานภายในหน่วยงานให้มีความคล่องตัว พร้อมทั้งสนับสนุนทรัพยากรและกลไกการประสานงาน เพื่อผลักดันการพัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัลให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรมตามแนวทางที่ได้รับจากการอบรม



(นางสาวนิตยา ภูมิราช)
นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ



(นางสาวนิรชา ชุมดินพิทักษ์)
ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินอุดรธานี