

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินเพชรบูรณ์

ด้วย นางสาวศศิธร วิสัย ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการ สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินเพชรบูรณ์ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-learning) หลักสูตร การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design) หมวดหมู่ การพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐ (Digital Service) เมื่อวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๙ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๒ ชั่วโมง ๐ นาที ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชา

Service Design เป็นกระบวนการคิด วิเคราะห์ และวางแผนองค์ประกอบของการให้บริการอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย บุคลากร กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี ข้อมูล ช่องทางการให้บริการ และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดี ใช้งานง่าย ลดภาระในการติดต่อราชการ และทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เครื่องมือสำคัญของการออกแบบบริการ คือ Service Blueprint หรือพิมพ์เขียวการบริการ ซึ่งใช้วิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างส่วนที่ประชาชนมองเห็นและมีปฏิสัมพันธ์โดยตรง เช่น เว็บไซต์ แบบฟอร์ม ช่องทางติดต่อ เจ้าหน้าที่ หรือสถานที่ให้บริการ กับส่วนงานเบื้องหลัง เช่น ขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ ระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กฎระเบียบ และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เครื่องมือนี้ช่วยให้เห็นภาพรวมของบริการทั้งระบบ และสามารถค้นหาจุดติดขัด จุดซ้ำซ้อน หรือขั้นตอนที่ควรปรับปรุงได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ระดับความสำคัญของการออกแบบในองค์กรผ่านกรอบแนวคิด Danish Design Ladder แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ ได้แก่ ระดับที่ ๑ องค์กรยังไม่ใช้การออกแบบในการทำงาน โดยมักยึดความสะดวกของระบบภายในหรือความคุ้นชินเดิมเป็นหลัก ระดับที่ ๒ ใช้การออกแบบเพื่อความสวยงามหรือปรับภาพลักษณ์ภายนอก ระดับที่ ๓ ใช้การออกแบบเป็นกระบวนการในการวิเคราะห์ปัญหาและพัฒนาบริการ และระดับที่ ๔ ใช้การออกแบบเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์องค์กร เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

แนวทางการพัฒนาองค์กรภาครัฐให้สามารถออกแบบบริการดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนองค์ประกอบสำคัญ ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านบุคลากรและวิธีคิด เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องปรับบทบาทจากการเป็นผู้ควบคุมกฎระเบียบ ไปสู่การเป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เข้าใจปัญหา ความต้องการ และข้อจำกัดของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

๒) ด้านกระบวนการทำงานและกฎระเบียบ หน่วยงานควรลดการทำงานแบบแยกส่วน ปรับกระบวนการให้เชื่อมโยงกันมากขึ้น ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เช่น งานวิชาการ งานบริการ งานข้อมูล งานกฎหมาย และงานเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถออกแบบบริการที่ตอบโจทย์ได้ครบทั้งระบบ

๓) ควรเริ่มจากความต้องการของประชาชนและผู้ใช้งานจริง จากนั้นจึงออกแบบเทคโนโลยี และการเชื่อมโยงข้อมูลให้เหมาะสม เพื่อลดการเรียกเอกสารซ้ำ ลดขั้นตอน และเพิ่มความรวดเร็วในการ ให้บริการ

สำหรับวงจรการพัฒนาบริการ หรือ Service Design Lifecycle สามารถสรุปได้เป็น ๔ ขั้นตอน หลัก ได้แก่

๑) Exploration การทำความเข้าใจปัญหา เป็นขั้นตอนการศึกษาความต้องการที่แท้จริงของ ประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตพฤติกรรม และการลงพื้นที่จริง เพื่อ ค้นหาจุดเจ็บปวด ปัญหาแฝง และข้อมูลเชิงลึกที่ไม่สามารถพบได้จากการวิเคราะห์เอกสารเพียงอย่างเดียว

๒) Creation การระดมความคิดและออกแบบแนวทางแก้ไข เป็นการนำข้อมูลจากขั้นตอน แรกมาวิเคราะห์ร่วมกัน โดยทีมงานจากหลายฝ่าย เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงบริการ ออกแบบขั้นตอนใหม่ และจัดทำ Service Blueprint ให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ กระบวนการทำงาน และ ระบบสนับสนุน

๓) Reflection การสร้างต้นแบบและสะท้อนผล เป็นการสร้างต้นแบบบริการ เช่น แบบฟอร์มใหม่ แผนผังขั้นตอนบริการ หน้าจอรระบบจำลอง หรือแบบจำลองกระบวนการทำงาน เพื่อให้ ผู้ใช้งานทดลองก่อนนำไปพัฒนาจริง แนวคิดสำคัญคือ “ล้มเหลวให้เร็ว เพื่อเรียนรู้ให้ไว” ช่วยลดความเสี่ยง ลด งบประมาณ และทำให้สามารถปรับปรุงบริการได้ตรงจุดก่อนลงทุนพัฒนาระบบเต็มรูปแบบ

๔) Test & Implementation การทดสอบและนำไปใช้จริง เป็นการนำต้นแบบไปทดสอบกับ กลุ่มผู้ใช้งานจริง รับฟังความคิดเห็น วิเคราะห์ข้อจำกัด และปรับปรุงให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้ในองค์กรอย่างเป็น ทางการ ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงการบริหารการเปลี่ยนแปลง การอบรมเจ้าหน้าที่ การปรับขั้นตอนการทำงาน และการจัดการข้อมูล เพื่อให้บริการดิจิทัลสามารถใช้งานได้จริงและเกิดความยั่งยืน

การพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้แทนเอกสารหรือขั้นตอนเดิม และเป็น การออกแบบบริการใหม่โดยเริ่มจากความต้องการของประชาชน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เชื่อมโยงงานหน้าบ้าน และหลังบ้าน และสร้างระบบบริการที่สะดวก โปร่งใส รวดเร็ว และตอบโจทย์ผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

๓.๑ ได้รับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐที่ยึดประชาชน เป็นศูนย์กลาง สามารถนำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้กับงานบริการของสถานพัฒนาที่ดินเพชรบูรณ์ได้อย่าง เหมาะสม

๓.๒ สามารถวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของเกษตรกรหรือประชาชนผู้รับบริการได้เป็น ระบบมากขึ้น โดยใช้แนวคิดการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตพฤติกรรม และการจัดทำเส้นทางผู้ใช้บริการ เพื่อ ลดการคาดเดาปัญหาจากมุมมองของเจ้าหน้าที่เพียงฝ่ายเดียว

๓.๓ ได้เรียนรู้การใช้ Service Blueprint เพื่อบ่งชี้ให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างขั้นตอนการ ให้บริการหน้าบ้านและกระบวนการทำงานหลังบ้าน ช่วยให้สามารถระบุจุดติดขัด ขั้นตอนซ้ำซ้อน หรือ กระบวนการที่ควรปรับปรุงได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

๓.๔ สามารถนำแนวคิดการสร้างต้นแบบและการทดสอบบริการไปใช้ก่อนดำเนินการจริง เพื่อลด ความผิดพลาด ลดการใช้งบประมาณที่ไม่จำเป็น และทำให้บริการที่พัฒนาขึ้นตอบโจทย์ผู้ใช้งานจริงมากขึ้น

๓.๕ ช่วยเสริมทักษะด้านดิจิทัลและการคิดเชิงออกแบบให้สามารถปฏิบัติงานได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการดิจิทัล และสนับสนุนการยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่เกษตรกร ประชาชน และหน่วยงานภาคีในพื้นที่

๔. แนวทางการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน

๔.๑ นำแนวคิดการออกแบบบริการไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการให้บริการของสถานีวิจัยและพัฒนาที่ดินเพชรบูรณ์ เช่น การให้คำแนะนำด้านการปรับปรุงบำรุงดิน การรับบริการวิเคราะห์ดิน การขอรับสนับสนุนปัจจัยการผลิตทางการเกษตร การขอรับบริการด้านอนุรักษ์ดินและน้ำ และการให้คำปรึกษาแก่เกษตรกรในพื้นที่

๔.๒ จัดทำแผนผังขั้นตอนการให้บริการหรือ Service Blueprint สำหรับงานบริการที่มีผู้ติดต่อเป็นประจำ เพื่อแยกให้เห็นขั้นตอนที่ประชาชนต้องดำเนินการ ขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ระบบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และเอกสารที่จำเป็น ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางลดขั้นตอน ลดเอกสารซ้ำซ้อน และเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

๔.๓ พัฒนาช่องทางการให้บริการและการสื่อสารในรูปแบบดิจิทัลให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ เช่น แบบฟอร์มออนไลน์ ระบบลงทะเบียนเข้ารับบริการ การแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน การจัดทำสื่อความรู้ดิจิทัล และการรวบรวมฐานข้อมูลเกษตรกรผู้รับบริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถติดตามและสนับสนุนงานได้ต่อเนื่อง

๔.๔ นำแนวคิดการสร้างต้นแบบมาทดลองใช้กับงานบริการขนาดเล็กก่อน เช่น การออกแบบแบบฟอร์มคำขอรับบริการใหม่ การจัดทำขั้นตอนการให้บริการแบบเข้าใจง่าย หรือการทดลองระบบติดตามผลการให้บริการในกลุ่มเกษตรกรนาร่อง แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงก่อนขยายผลในระดับหน่วยงาน

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี)

๕.๑ การสนับสนุนเชิงนโยบายจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมให้มีการนำแนวคิดการออกแบบบริการดิจิทัลมาปรับใช้กับงานบริการของสถานีวิจัยและพัฒนาที่ดินเพชรบูรณ์ โดยเริ่มจากงานบริการที่มีผู้รับบริการจำนวนมากหรือมีขั้นตอนการดำเนินงานหลายขั้นตอน เช่น การส่งตัวอย่างดินสำหรับวิเคราะห์ธาตุอาหารพืช และสารเร่ง พด.

๕.๒ การสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล การจัดการข้อมูล และการออกแบบบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับตัวและปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

๕.๓ ขอรับการสนับสนุนด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบข้อมูล หรือช่องทางดิจิทัลที่จำเป็นต่อการพัฒนางานบริการ เช่น แบบฟอร์มออนไลน์ ระบบจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการ และช่องทางสื่อสารที่เป็นทางการของหน่วยงาน



(นางสาวศศิธร วิสัย)
นักวิชาการเกษตรชำนาญการ



(นายภัจจ งามสิทธิโชค)
ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินเพชรบูรณ์