

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก

ด้วย นางสาวศรัณญา พุ่มมี ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-learning) หลักสูตร การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design) หมวดหมู่ การพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐ (Digital Service) เมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๙ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๒ ชั่วโมง ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความเข้าใจในกรอบแนวคิด ยุทธศาสตร์ และความจำเป็นในการเปลี่ยนผ่านกระบวนการของภาครัฐสู่ระบบบริการดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม 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 เรียนรู้กระบวนการทัศน์ใหม่ในการออกแบบบริการสาธารณะ 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) : ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุดการบริการ (End-to-End)

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

๒.๓ เครื่องมือการคิดเชิงออกแบบและการปรับปรุงกระบวนการงาน (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) มาวิเคราะห์ส่วนประกอบ การบริการภาครัฐอย่างรอบด้าน (Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence)

๒.๓.๓ เทคนิคการทำ การปรับปรุงกระบวนการงาน (Process Redesign) เพื่อวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process) แล้วนำมาตัดลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ลำบาก หรือไม่จำเป็น เพื่อสร้างกระบวนการใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าเดิม (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 หลักการธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) เพื่อกำหนดสิทธิ์ความปลอดภัย และความโปร่งใสในการจัดการข้อมูลประชาชน

๒.๕.๓ การตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity) และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ในระบบบริการภาครัฐ

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล (Digital Literacy) เพิ่มเติม สามารถมองเห็นปัญหาในงานบริการและคิดหาทางแก้ไขอย่างเป็นระบบ และได้รับแนวคิดและแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากลในการนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงกระบวนการทำงานซึ่งจะช่วยลดข้อผิดพลาด ลดการใช้กระดาษ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มีความเป็นดิจิทัลมากขึ้น

๔. แนวทางการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน การปรับปรุงกระบวนการภายใน (Process Redesign) นำเครื่องมือวิเคราะห์และทบทวนขั้นตอนการทำงานปัจจุบันของหน่วยงาน เพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน นำหลักการ UX/UI ไปปรับปรุงรูปแบบการให้ข้อมูล ข่าวสาร หรือแบบฟอร์มออนไลน์ของหน่วยงาน ให้ประชาชนหรือผู้มาติดต่อสามารถใช้งานได้สะดวก เข้าใจง่าย และลดความสับสน

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี) การสนับสนุนด้านนโยบายและการมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้บุคลากรภายในหน่วยงาน ได้ร่วมกันทำ Workshop ในการนำเครื่องมือ Design Thinking มาวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการทำงานร่วมกัน



(นางสาวศรัญญา พุ่มมี)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน



(นางสาววันเพ็ญ หลวงกว้าง)

ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก