

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก

ด้วย นายวัชรพงษ์ เนตรช่วงโชติ ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล สำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-learning) หลักสูตร การออกแบบบริการภาครัฐ (Government Digital Service Design) หมดหมู่ การพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐ (Digital service) เมื่อวันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๙ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๒ ชั่วโมง ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ สร้างความเข้าใจแนวคิด Digital Service Design สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
- ๑.๒ พัฒนาทักษะการออกแบบบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric)
- ๑.๓ ออกแบบและปรับปรุงบริการภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลและเรียนรู้กระบวนการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ
- ๑.๔ มีความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อทำงานผลิตชุดข้อมูลสำหรับการบริการสาธารณะ และมีความรู้ในการใช้สื่อดิจิทัลเพื่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชา

การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรภาครัฐในการออกแบบและพัฒนาบริการภาครัฐให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล โดยยึดหลัก "ประชาชนเป็นศูนย์กลาง" (Citizen-Centric Service) เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐให้มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเข้าถึงได้ง่ายผ่านช่องทางดิจิทัล

๒.๑. แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลมาใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการ

หลักการสำคัญของรัฐบาลดิจิทัล

๒.๑.๑. ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric) คือ ภาครัฐออกแบบบริการโดยคำนึงถึงความต้องการและประสบการณ์ของประชาชนเป็นหลัก เพื่อให้เข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว และลดภาระในการติดต่อราชการ

๒.๑.๒. การบูรณาการข้อมูลและบริการ (Integration) คือ หน่วยงานภาครัฐสามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ลดการขอเอกสารซ้ำซ้อนจากประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

๒.๑.๓. การให้บริการแบบดิจิทัล (Digital by Default) คือ บริการภาครัฐควรสามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้เป็นหลัก ตั้งแต่การยื่นคำขอ การติดตามผล ไปจนถึงการรับบริการ

๒.๑.๔. การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data-Driven Government) คือ การนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดนโยบาย วางแผน และปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน

๒.๑.๕. ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ (Transparency) คือ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐอย่างเหมาะสม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐ

๒.๒ การออกแบบบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

การออกแบบบริการโดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง คือ แนวคิดการพัฒนาบริการที่ให้ความสำคัญกับความต้องการ พฤติกรรม ปัญหา และประสบการณ์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เพื่อให้บริการสามารถตอบโจทย์ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และสร้างความพึงพอใจสูงสุด

หลักการสำคัญ

๑) ทำความเข้าใจผู้ใช้ (Understand Users)

ศึกษาความต้องการ ปัญหา และพฤติกรรมของผู้ใช้ผ่านการสัมภาษณ์ การสำรวจ หรือการสังเกต เพื่อให้เข้าใจผู้ใช้จริงก่อนออกแบบบริการ

๒) มองจากมุมมองของผู้ใช้ (Empathy)

เข้าใจความรู้สึก ความคาดหวัง และอุปสรรคที่ผู้ใช้พบระหว่างการรับบริการ เพื่อนำไปสู่การออกแบบที่ตอบสนองความต้องการได้ตรงจุด

๓) ออกแบบจากประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience: UX)

มุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเข้าถึงบริการ การใช้งาน ไปจนถึงการได้รับผลลัพธ์จากบริการ

๔) ลดความซับซ้อนของบริการ

ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้เข้าใจง่าย สะดวก รวดเร็ว และลดภาระของผู้ใช้ในการดำเนินการ

๕) ทดสอบและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

นำต้นแบบหรือบริการที่พัฒนาขึ้นมาทดสอบกับผู้ใช้จริง เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เครื่องมือสำคัญ

๑) Customer Journey Map คือ แผนภาพที่แสดงเส้นทางและประสบการณ์ของผู้ใช้ในแต่ละขั้นตอนของการรับบริการ เพื่อค้นหาปัญหาและโอกาสในการพัฒนา

๒) Persona คือ การสร้างตัวแทนผู้ใช้ในรูปแบบบุคคลสมมติเพื่อสะท้อนลักษณะความต้องการ และพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย

๓) User Research คือ การเก็บข้อมูลจากผู้ใช้จริงเพื่อนำมาวิเคราะห์และใช้ในการออกแบบบริการ

๒.๓. กระบวนการ Design Thinking สำหรับภาครัฐ

Design Thinking คือ กระบวนการคิดเชิงออกแบบที่ใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนานวัตกรรม โดยมุ่งเน้นการทำความเข้าใจผู้ใช้งานอย่างลึกซึ้ง เพื่อสร้างแนวทางแก้ไขที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างแท้จริง

ขั้นตอนของ Design Thinking

๑) Empathize (เข้าใจผู้ใช้) เป็นขั้นตอนการศึกษาผู้ใช้งานเพื่อเข้าใจความต้องการ ปัญหา ความรู้สึก และพฤติกรรม ผ่านการสัมภาษณ์ สังเกต หรือเก็บข้อมูลจากผู้ใช้จริง

เป้าหมาย : เข้าใจผู้ใช้และปัญหาที่แท้จริง

๒) Define (กำหนดปัญหา) คือการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์มาสรุปเป็นประเด็นปัญหาที่ชัดเจน เพื่อกำหนดโจทย์ในการพัฒนาหรือแก้ไขบริการ

เป้าหมาย : ระบุปัญหาที่สำคัญและตรงกับความต้องการของผู้ใช้

๓) Ideate (สร้างแนวคิด) คือ การระดมสมองเพื่อคิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาหรือสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยเปิดกว้างทางความคิดและไม่จำกัดกรอบ

เป้าหมาย : สร้างทางเลือกและแนวคิดที่หลากหลาย

๔) Prototype (สร้างต้นแบบ) คือการนำแนวคิดที่เลือกมาสร้างเป็นต้นแบบ เช่น แบบจำลองแผนผัง หรือระบบทดลอง เพื่อให้เห็นภาพและสามารถนำไปทดสอบได้

เป้าหมาย : เปลี่ยนแนวคิดให้เป็นรูปธรรม

๕) Test (ทดสอบ) คือการนำต้นแบบไปทดลองใช้งานกับผู้ใช้จริง รับฟังความคิดเห็น และประเมินผล เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

เป้าหมาย : ตรวจสอบประสิทธิภาพและปรับปรุงบริการ

แผนภาพกระบวนการ Design Thinking

Empathize → Define → Ideate → Prototype → Test

(สามารถวนกลับไปปรับปรุงในแต่ละขั้นตอนได้อย่างต่อเนื่อง)

๒.๔ กระบวนการ Service Blueprint

Service Blueprint คือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการให้บริการ โดยแสดงภาพรวมของการให้บริการทั้งหมด ทั้งในส่วนที่ผู้ใช้บริการมองเห็น (Frontstage) และส่วนการดำเนินงานภายในองค์กร (Backstage) เพื่อให้เข้าใจความเชื่อมโยงของทุกขั้นตอนและสามารถปรับปรุงบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของ Service Blueprint

๑) มองเห็นภาพรวมของกระบวนการให้บริการทั้งหมด

๒) วิเคราะห์จุดที่เกิดปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

๓) ปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ

๔) เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน

๕) เชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานและระบบต่าง ๆ

๖) องค์ประกอบหลักของ Service Blueprint

๒.๔.๑ Customer Actions (กิจกรรมของผู้ใช้บริการ) คือการแสดงขั้นตอนที่ผู้ใช้บริการดำเนินการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการรับบริการ

ตัวอย่าง : ค้นหาข้อมูล → กรอกคำขอ → ส่งเอกสาร → รับผลบริการ

๒.๔.๒ Frontstage Actions (กิจกรรมที่ผู้ใช้มองเห็น) คือ กิจกรรมของเจ้าหน้าที่หรือระบบที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโดยตรง

ตัวอย่าง : ให้ข้อมูล รับคำขอ แจ้งผลการดำเนินงาน

๒.๔.๓ Backstage Actions (กิจกรรมเบื้องหลัง) คือ กระบวนการทำงานภายในที่ผู้ใช้บริการไม่เห็น แต่มีผลต่อการให้บริการ

ตัวอย่าง : ตรวจสอบข้อมูล อนุมัติคำขอ ประมวลผลข้อมูล

๒.๔.๔ Support Processes (กระบวนการสนับสนุน) คือ ระบบหรือหน่วยงานที่สนับสนุนการดำเนินงาน

ตัวอย่าง : ฐานข้อมูล ระบบสารสนเทศ งานธุรการ

๒.๔.๕ Physical Evidence (สิ่งที่ผู้ใช้สัมผัสได้) คือ สิ่งที่ใช้พบเห็นหรือได้รับจากบริการ
ตัวอย่าง : เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน แบบฟอร์ม อีเมลแจ้งผล

ขั้นตอนการจัดทำ Service Blueprint

- ๑) กำหนดบริการหรือกระบวนการที่ต้องการวิเคราะห์
- ๒) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการ
- ๓) ระบุ Customer Journey หรือเส้นทางการรับบริการ
- ๔) แยกกิจกรรมเป็น Frontstage และ Backstage
- ๕) ระบุระบบและกระบวนการสนับสนุน
- ๖) จัดทำแผนภาพ Service Blueprint
- ๗) วิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางปรับปรุงบริการ
- ๘) วิเคราะห์กระบวนการให้บริการ
- ๙) เชื่อมโยงงานหน้าบ้านและหลังบ้าน

๒.๕ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology Application) คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการดำเนินงาน การบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน ลดขั้นตอนการทำงาน และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน

แนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

๒.๕.๑ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Business Process Improvement) คือการนำเทคโนโลยีมาใช้ลดขั้นตอนงานเอกสาร ลดการทำงานซ้ำซ้อน และเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน

ตัวอย่าง

- ๑) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)
- ๒) การลงนามอิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature)
- ๓) ระบบจัดเก็บเอกสารดิจิทัล

๒.๕.๒ การให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล คือการพัฒนาบริการออนไลน์เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา

ตัวอย่าง

- ๑) การยื่นคำร้องออนไลน์
- ๒) การชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- ๓) แอปพลิเคชันบริการภาครัฐ

๒.๕.๓ การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data-Driven Decision Making) คือการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อวางแผน กำหนดนโยบาย และปรับปรุงการให้บริการ

ตัวอย่าง

- ๑) Dashboard รายงานผลการดำเนินงาน
- ๒) การวิเคราะห์ข้อมูลประชาชน
- ๓) การพยากรณ์แนวโน้มความต้องการบริการ

๒.๕.๔ การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านระบบดิจิทัล ลดการขอเอกสารจากประชาชนซ้ำซ้อน

ตัวอย่าง

- ๑) การเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎร
- ๒) ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ
- ๓) การตรวจสอบข้อมูลแบบอัตโนมัติ

๒.๕.๕ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ คือการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ

ตัวอย่าง

- ๑) ปัญญาประดิษฐ์ (AI)
- ๒) ระบบอัตโนมัติ (Automation)
- ๓) คลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing)
- ๔) การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)
- ๕) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT)

๒.๕.๖ Workshop และกรณีศึกษา คือ การฝึกปฏิบัติการออกแบบบริการจริงและนำเสนอแนวทางพัฒนาบริการดิจิทัลของหน่วยงาน

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ ได้รับความรู้ ความเข้าใจและนำไปปรับใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นระบบ สามารถออกแบบบริการดิจิทัลที่ใช้งานง่ายและตอบโจทย์ผู้ใช้งาน ดำเนินการจัดทำ Customer Journey และ Service Blueprint ได้ สามารถนำหลักการ Design Thinking ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานภาครัฐ มีแนวทางในการขับเคลื่อนโครงการ Digital Transformation ภายในหน่วยงาน

๔. แนวทางการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน นำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานด้านดิจิทัล สามารถพัฒนาทักษะการออกแบบบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการบริการจากภาครัฐ

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี) สนับสนุนการสร้างทีมงานที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี การออกแบบบริการและการวิเคราะห์ข้อมูล เปิดโอกาสให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ต้องการการสนับสนุนบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้สื่อดิจิทัลเพื่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



(นายวัชรพงษ์ เนตรช่วงโชติ)
นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ



(นางสาววันเพ็ญ หลวงกว้าง)
ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก