

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการศึกษาอบรม  
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ด้วย นางสาวชิตชนก แจ่มดี ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สังกัดฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล สำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-Learning) หลักสูตร การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design) หมวดหมู่ การพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐ (Digital Service) เมื่อวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๙ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๒ ชั่วโมง ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. **วัตถุประสงค์** เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล

๒. **เนื้อหาและหัวข้อวิชา**

การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ ไม่ใช่เพียงการนำเทคโนโลยีมาครอบทับกระบวนการทำงานเดิม (Digitization) หรือการเปลี่ยนเอกสารกระดาษให้เป็นไฟล์ PDF แต่คือการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงาน ภาครัฐเพื่อมุ่งสู่ "รัฐบาลดิจิทัล" (Digital Government) โดยเปลี่ยนผ่านจากหน่วยงานที่ยึดกระบวนและความสะดวกขององค์กรเป็นหลัก (Organization-Centered) ไปสู่การยึดถือประชาชนและผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง (Human/User-Centered Design)

กรอบแนวคิดหลักในการขับเคลื่อนและพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มีองค์ประกอบสำคัญ ๕ ประการ ดังนี้

๑) Digital by Default ออกแบบกระบวนการให้เป็นดิจิทัลตั้งแต่เริ่มต้น โดยกำหนดให้ช่องทางออนไลน์เป็นช่องทางหลักที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงง่าย

๒) Device-Agnostic & Mobile-Centric ระบบต้องได้รับการออกแบบให้สามารถใช้งานได้ดีบนทุกอุปกรณ์อย่างไร้รอยต่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องเน้นการใช้งานบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile) เนื่องจากเป็นอุปกรณ์หลักที่ประชาชนใช้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน

๓) User-Centered Service Design การใช้ความต้องการ พฤติกรรม และปัญหา (Pain Points) ของประชาชนและภาคธุรกิจ เป็นตัวตั้งต้นในการคิดและออกแบบระบบ (Citizen-Driven)

๔) Digital from End-to-End ปรับปรุงกระบวนการให้เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (Seamless Experience) ตั้งแต่ขั้นตอนการยื่นคำขอ การตรวจสอบหลักฐาน การอนุมัติ/อนุญาต ไปจนถึงการรับเอกสารหรือผลประโยชน์ โดยไม่มีกระบวนการกระดาษมาแทรกกลาง

๕) Government as a Platform พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบฐานข้อมูลภาครัฐให้เป็นแพลตฟอร์มกลาง เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลข้ามหน่วยงาน (Data Integration) ตามหลักการ Once-Only Principle (ประชาชนส่งมอบข้อมูลให้รัฐเพียงครั้งเดียว ไม่ต้องยื่นซ้ำซ้อน)

ระดับความพร้อมของการนำแนวคิดการออกแบบมาใช้ (Design Maturity Levels) การประเมินและจัดอันดับความพร้อมในการนำกระบวนการออกแบบมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ สามารถแบ่งออกเป็น ๔ ระดับ (Maturity Levels) ตามลักษณะการนำไปใช้งาน ดังนี้

๑) No Design (ยุคดั้งเดิม) ยึดถือข้อบังคับและกฎระเบียบของหน่วยงานเป็นหลัก ไม่มีกระบวนการคิดค้นหรือออกแบบเพื่อผู้ใช้งาน ประชาชนต้องเป็นฝ่ายปรับตัวเข้าหาภาครัฐและต้องเดินทางมาติดต่อ ณ สถานที่ราชการ

๒) Design as Styling (การออกแบบรูปลักษณ์) เริ่มให้ความสำคัญกับประสบการณ์ผู้ใช้ผ่านหน้าต่างระบบ (UI/UX) การออกแบบหน้าเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือจุดบริการให้มีสีสันสวยงาม อ่านง่าย และใช้งานได้สะดวกขึ้นในด้านหน้า (Frontstage)

๓) Design as Process (การออกแบบกระบวนการ) ขยายขอบเขตมาสู่การออกแบบระบบหลังบ้าน (Back-office) และกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ (Workflow) เพื่อตัดลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน (Red Tape) เพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการประสานงานภายใน

๔) Design as Strategy (การออกแบบเชิงกลยุทธ์) ยกระดับแนวคิดการออกแบบให้เป็นกลยุทธ์หลักขององค์กร เพื่อกำหนดทิศทางนโยบาย นวัตกรรมบริการ และการสร้างคุณค่าสาธารณะ (Public Value) ร่วมกันระหว่างรัฐ ภาคเอกชน และประชาชน

เครื่องมือและกระบวนการสรุปแนวคิดการบริการ (Service Conceptualisation) เครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการแปลงความต้องการของประชาชนออกมาเป็นบริการดิจิทัลที่เป็นรูปธรรมคือ Service Blueprint (พิมพ์เขียวการบริการ) ซึ่งเป็นแผนภาพที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ทั้งที่ประชาชนมองเห็นและมองไม่เห็น โดยแบ่งสัดส่วนการพิจารณาออกเป็น ๔ ส่วนหลัก ดังนี้

๑) Needs and Expectations การวิเคราะห์เป้าหมาย ความคาดหวัง และจุดติดขัด (Pain Points) ของประชาชนในแต่ละขั้นตอนการรับบริการ

๒) Frontstage (ฉากหน้า) สิ่งที่ประชาชนมองเห็นและใช้ปฏิสัมพันธ์โดยตรง เช่น หน้าจอเว็บไซต์ หน้าแอปพลิเคชัน จุดบริการตนเอง (Kiosk) หรือแบบฟอร์มออนไลน์

๓) Backstage (ฉากหลัง) กระบวนการทำงานและระบบการจัดการของเจ้าหน้าที่ที่ประชาชนมองไม่เห็น เช่น ระบบตรวจสอบเอกสารอัตโนมัติ ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติ และการกระจายงานภายในหน่วยงาน

๔) Support Processes (กระบวนการสนับสนุน) โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ระบบคลาวด์ แพลตฟอร์มการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Digital ID) รวมถึงกรอบกฎหมายรองรับ เช่น พ.ร.บ. การบริหารงาน และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล

ปัจจัยสู่ความสำเร็จและความท้าทายในการขับเคลื่อน (Key Success Factors) การเปลี่ยนผ่านสู่บริการดิจิทัลภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนรอบด้าน ดังนี้

๑) การกำหนดตัวชี้วัดและ SLA ที่ชัดเจน: ต้องมีการตั้งเป้าหมายและข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA - Service Level Agreement) ที่วัดผลได้จริง เช่น ระยะเวลาในการอนุมัติต้องลดลง ๕๐% หรืออัตราความพึงพอใจของผู้ใช้งานต้องไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

๒) Organizational Enablers (ปัจจัยเอื้อระดับองค์กร) เทคโนโลยีเป็นเพียงเครื่องมือ แต่หัวใจสำคัญคือ ภาวะผู้นำ (Leadership) ที่ต้องมีวิสัยทัศน์เปิดกว้าง พร้อมทลายวัฒนธรรมการทำงานแบบแยกส่วน (Silos) ควบคู่ไปกับการเร่งพัฒนาทักษะดิจิทัล (Upskilling/Reskilling) ให้แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๓) ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Trust & Cybersecurity) ท่ามกลางการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล สิ่งสำคัญสูงสุด คือ การสร้างมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนตามกฎหมาย (เช่น PDPA) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบ

๔) การมีส่วนร่วมและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Agile & Iterative) การพัฒนาบริการดิจิทัลไม่ใช่โครงการที่มีจุดสิ้นสุดตายตัว แต่ต้องอาศัยการทดสอบระบบเวอร์ชันต้นแบบ (Prototype) รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้จริง และนำมาปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องในลักษณะสม่ำเสมอ

หัวใจสำคัญของการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐไม่ใช่การแข่งขันกันสร้างเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยที่สุด แต่คือความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในข้อจำกัดและวิถีชีวิตของประชาชน การลดทอนความซับซ้อนของขั้นตอนทางราชการที่ไม่จำเป็น และการเปลี่ยนบทบาทของภาครัฐให้เป็น "ผู้เกื้อหนุน" (Facilitator) ที่ส่งมอบบริการที่มีคุณค่ารวดเร็ว โปร่งใส และเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

**๓. ประโยชน์ที่ได้รับ** เข้าใจหลักการพัฒนาบริการภาครัฐยุคดิจิทัล สามารถออกแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**๔. แนวทางในการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน** สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการได้ดียิ่งขึ้น

**๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี)** ส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบงานและกระบวนการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น เช่น เครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการพัฒนา



(นางสาวชิตชนก แจ่มดี)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน



(นางพรทิภา น้อมนิล)  
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป