

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ด้วย นางสาวพิริยาพร ศรีมงคล ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ สังกัด ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-learning) หลักสูตร การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design) หมวดหมู่ การพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐ (Digital Service) เมื่อวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๙ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๒ ชั่วโมง ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อปรับเปลี่ยนกรอบความคิด ให้บุคลากรภาครัฐปรับเปลี่ยนมุมมองจาก Inside-Out (ยึดเอาโครงสร้าง กฎระเบียบ หรือความสะดวกของหน่วยงานเป็นหลัก) ไปสู่มุมมองแบบ Outside-In (ยึดประชาชนและผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง) สร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของประสบการณ์ผู้ใช้ ในการออกแบบนวัตกรรมบริการสาธารณะ

๑.๒ เพื่อเสริมสร้างทักษะและกระบวนการคิดเชิงออกแบบ ให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือในกระบวนการ Design Thinking และโมเดล Double Diamond ได้อย่างถูกต้อง

๑.๓ เพื่อทลายกำแพงและบูรณาการการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งเจ้าหน้าที่หน้าบ้าน หลังบ้าน และประชาชน มาร่วมออกแบบบริการเพื่อให้บุคลากรเข้าใจความเชื่อมโยงของระบบการทำงานหน้าบ้านและระบบเทคโนโลยีสนับสนุนหลังบ้าน เพื่อให้เกิดบริการที่ไร้รอยต่อ

๑.๔ เพื่อลดความเสี่ยงในการลงทุนและเพิ่มประสิทธิภาพภาครัฐ ปลูกฝังวัฒนธรรมการทดลอง และเรียนรู้ผ่านตัวต้นแบบราคาถูก ช่วยลดความเสี่ยงและความสูญเสียทางงบประมาณจากการพัฒนาระบบดิจิทัลขนาดใหญ่ที่ไม่ตอบโจทย์การใช้งานจริง ยกระดับความพร้อมด้านดิจิทัลขององค์กร มุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีความคล่องตัว โปร่งใส และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ได้อย่างรวดเร็ว

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชา

๒.๑ Service Design

Design คือ การออกแบบ รวมถึงการแก้ปัญหา เพื่อตอบสนองตามความต้องการที่แตกต่างกัน โดยการออกแบบงานบริการเพื่อผู้ใช้งาน เริ่มจากต้องทราบว่าบริการนี้เพื่อใคร เพื่อทำความเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ การออกแบบการบริการให้เหมาะสมกับความต้องการและช่วยแก้ปัญหาของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งเริ่มจากการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ ปรับเปลี่ยนบริการของภาครัฐให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในทุกกลุ่ม ให้สามารถใช้งานร่วมกันได้

Service Design คือ กระบวนการออกแบบการบริการ เพื่อสร้างคุณค่าได้ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการให้คุณค่า

๒.๒ ระดับการให้ความสำคัญของ Design ในองค์กร

๒.๒.๑ ระดับที่ ๑ No Design (ไม่ให้ความสำคัญ)

องค์กรในระดับนี้มองไม่เห็นคุณค่าของงานออกแบบเลย การพัฒนาบริการหรือระบบดิจิทัลของรัฐจะขึ้นอยู่กับความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ขัดจำกัดทางระบบไอที หรือกฎระเบียบเดิม ๆ เป็นหลัก การบริการที่ใช้งานยาก ขั้นตอนซับซ้อน ประชาชนต้องกรอกข้อมูลซ้ำ ๆ เพราะระบบหลังบ้านต่างคนต่างทำ โดยไม่มีการออกแบบร่วมกัน

๒.๒.๒ ระดับที่ ๒ Design as Styling (เน้นแค่ความสวยงาม)

องค์กรมองการออกแบบเป็นเพียงเรื่องของความสวยงามภายนอก หรือเป็นขั้นตอนสุดท้ายก่อนปล่อยบริการ (ภาพลักษณ์หน้าตา) มีการจ้างนักออกแบบมาจัดสีสันทัน หน้าตาเว็บไซต์ ทำโปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์ให้ดูทันสมัยขึ้น แต่กระบวนการทำงาน ขั้นตอนการยื่นเอกสาร และระบบหลังบ้านยังคงซับซ้อน และสร้างความลำบากให้ประชาชนเหมือนเดิม (เปลี่ยนแค่เปลือกภายนอก)

๒.๒.๓ ระดับที่ ๓ Design as Process (ดีไซน์เป็นกระบวนการ)

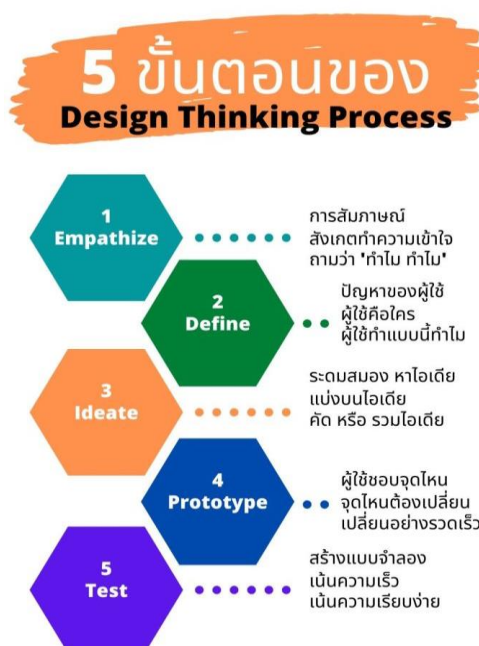
องค์กรเริ่มนำการออกแบบเข้ามาเป็นหนึ่งในกระบวนการทำงานตั้งแต่เริ่มต้น โดยประยุกต์ใช้เครื่องมือจำพวก Design Thinking หรือ Service Design มาช่วยคิด มีการลงพื้นที่ทำวิจัย เพื่อหา Pain Points ของประชาชน มีการสร้าง Persona และทำ Service Blueprint ร่วมกันระหว่าง ฝ่ายไอทีและฝ่ายปฏิบัติการ เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้คล่องตัวก่อนจะลงมือเขียนระบบ

๒.๒.๔ ระดับที่ ๔ Design as Strategy (ดีไซน์เป็นกลยุทธ์สูงสุด)

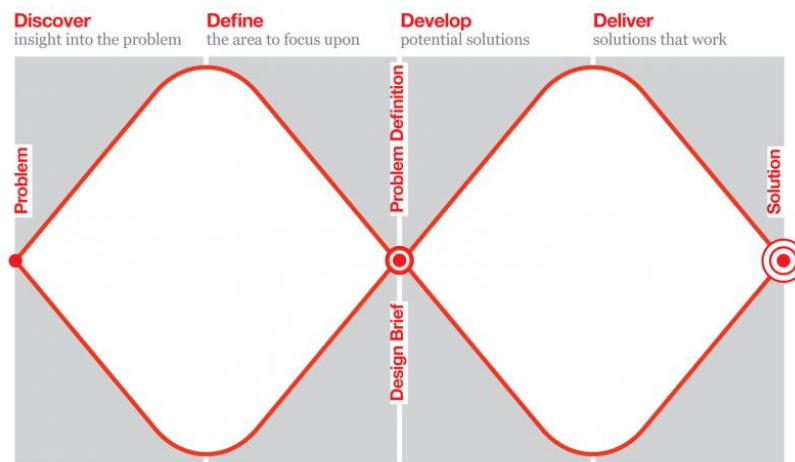
เป็นระดับสูงสุดที่แนวคิด Service Design ถูกฝังอยู่ในวิสัยทัศน์ วัฒนธรรมองค์กร และนโยบายระดับบริหาร ผู้บริหารระดับสูงใช้กระบวนการออกแบบในการกำหนดทิศทางและนโยบายของหน่วยงาน ทุกภาคส่วนทำงานร่วมกันอย่างไร้รอยต่อ มีการทดลองทำสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ประชาชน และมองว่างานบริการดิจิทัลไม่มีวันสิ้นสุด แต่ต้องปรับปรุง ทำซ้ำและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๒.๓ Service Design Process and Relative to Design Thinking

Design Thinking คือ กรอบความคิด (Mindset) และเครื่องมือตั้งต้น ใช้หาปัญหาที่แท้จริง และระดมไอเดียเพื่อสร้างนวัตกรรม



Service Design คือ การลงมือทำจริง (Execution) โดยนำหลักการของ Design Thinking มาออกแบบสภาพแวดล้อม ทีมงาน ระบบหลังบ้าน และกระบวนการทั้งหมด เพื่อส่งมอบบริการนั้น ๆ



๒.๔ Exploration

Exploration (การสำรวจ) คือขั้นตอนแรกและเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design Process) เป็นระยะที่มุ่งเน้นการทำความเข้าใจปัญหา ความต้องการ และพฤติกรรมของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างลึกซึ้ง โดยไม่ได้เริ่มต้นด้วยการคิดหาทางแก้ไขทันทีแต่จะใช้เวลาไปกับการค้นคว้าและสำรวจเพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริงที่ต้องแก้ไข มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑) สร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้ง (Deep Understanding) เพื่อทำความเข้าใจว่าผู้ใช้งานเป็นใคร ทำอะไร คิดอย่างไร และรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ

๒) ค้นหาปัญหาที่ซ่อนอยู่ (Uncover Hidden Problems)

๓) ทำความเข้าใจบริบท (Contextualize) บริบทของชีวิตประจำวันของผู้ใช้งานอย่างไร และมีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของพวกเขา

๔) สร้างมุมมองที่กว้างขึ้น (Holistic View) เป็นการมองภาพรวมทั้งหมดของการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) และปฏิสัมพันธ์ทั้งหมดกับบริการ

๒.๕ Creation, Reflection and Implementation

หลังจากที่เราได้ทำการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหาที่แท้จริงของผู้ใช้งานในขั้นตอน Exploration แล้ว ขั้นตอนต่อไปของกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design) คือ การสร้างสรรค์ การสะท้อน และการนำไปใช้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่เปลี่ยนแนวคิดให้กลายเป็นบริการที่จับต้องได้จริง Creation (การสร้างสรรค์แนวคิด) ที่จะนำข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแรงบันดาลใจในการคิดค้น และสร้างสรรค์แนวทางการแก้ไขปัญหาใหม่ ๆ จุดประสงค์หลักคือการสร้างไอเดียให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยไม่มีการตัดสินว่าไอเดียดีหรือไม่ดีจะใช้วิธีการระดมสมอง หรือนำข้อมูลมาสร้าง Service Blueprint เพื่อให้เห็นภาพรวมของกระบวนการทั้งหมด รวมถึงการสร้างแบบจำลองของบริการขึ้นมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การวาดภาพ การทำ Storyboard หรือการสร้างบทบาทสมมติ เพื่อให้เห็นภาพการทำงานของบริการ ได้ชัดเจนขึ้น Reflection (การสะท้อนและทดสอบ) การนำแนวคิดที่ได้มาทดสอบกับผู้ใช้งานจริง เพื่อดูว่าแนวคิดที่สร้างขึ้นตอบโจทย์ปัญหาได้หรือไม่ และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข ขั้นตอน Reflection จะทำอย่างรวดเร็วและวนซ้ำหลายครั้ง เพื่อลดความเสี่ยงก่อนนำบริการไปใช้จริง นำ Prototype ที่สร้างขึ้นไปให้กลุ่มเป้าหมายทดลองใช้ สังเกตปฏิกิริยาของผู้ใช้ และสัมภาษณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นโดยตรงจากพวกเขา ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์และประเมินผล เพื่อตัดสินใจว่าจะปรับปรุงอะไรบ้าง หรือจะกลับไปสร้างสรรค์

ไอเดียใหม่ทั้งหมดเลยก็ได้ Implementation (การนำไปใช้) เมื่อแนวคิดได้รับการปรับปรุงและทดสอบจนมั่นใจแล้ว ขั้นตอนสุดท้ายคือการนำบริการไปใช้งานจริง เป็นการเปลี่ยนจากแนวคิดต้นแบบไปสู่การปฏิบัติในวงกว้าง โดยต้องมีการวางแผนอย่างเป็นระบบและคำนึงถึงทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จากการวางแผนการเปิดตัว การฝึกอบรมพนักงาน การเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีและระบบต่าง ๆ และการวางแผนการสื่อสารกับลูกค้า เพื่อให้พวกเขาประทับใจและเข้าใจบริการใหม่ได้อย่างถูกต้อง

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

๓.๑ ลดภาระงานซ้ำซ้อน ระบบดิจิทัลจะช่วยจัดการงานเอกสารแบบ Manual ทำให้ลดความผิดพลาดและมีเวลาไปมุ่งเน้นงานเชิงกลยุทธ์หรืองานบริการที่ต้องใช้ทักษะขั้นสูงมากขึ้น

๓.๒ กระบวนการทำงานชัดเจน การทำ Service Blueprint ในขั้นตอนออกแบบ ช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติการกิจหลักและภารกิจสนับสนุน เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองและประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๓ ลดแรงกดดันและปัญหา เมื่อระบบใช้งานง่าย ประชาชนเข้าใจขั้นตอนชัดเจน ก็จะช่วยลดความสับสนและลดการร้องเรียนหรือการปะทะอารมณ์ ณ จุดบริการลงได้

๔. แนวทางการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน

ในการออกแบบงานบริการ ซึ่งรวมถึงงานบริการภาครัฐ หน่วยงานของรัฐควรศึกษาและพิจารณาปัจจัยให้ครบรอบด้านทั้งในด้านของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้บริการดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการให้บริการของภาครัฐ ควรมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานรัฐให้ทันสมัย ช่วยแก้ปัญหา ช่วยลดระยะเวลา และขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี)

การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design) จะพบว่าบทบาทของหัวหน้าหรือผู้บริหารระดับสูงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากงาน Service Design ในภาครัฐไม่ใช่แค่เรื่องของการทำระบบไอที แต่คือ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร ผู้ปฏิบัติงานในฐานะนักออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ จึงต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาทั้งด้านนโยบาย สนับสนุนส่งเสริมให้ทีมงานเข้าเรียนหลักสูตรเฉพาะทางศึกษาดูงานหน่วยงานรัฐที่เป็นต้นแบบด้านดิจิทัล เพื่อนำมาปรับใช้ต่อไป



(นางสาวพิริยาพร ศรีมงคล)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ



(นางพรทิภา น้อมนิล)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป