



๒. โครงการหลักสูตร “พลิกโฉมระบบบริการภาครัฐด้วย e-Service”

.....

๑. หลักการและเหตุผล

ในสถานการณ์ปัจจุบันไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าการขับเคลื่อนองค์กรโดยการพัฒนาระบบงานบริการให้อยู่ในรูปแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ด้วยความโปร่งใส และยังมีผลทำให้องค์กรสามารถปรับตัวให้ตรงกับความต้องการใหม่ ๆ ได้ตลอดเวลา ประกอบการปรับปรุงรูปแบบการบริการด้วย e-Service จะสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔.๑.๒ ภาครัฐมีความเชื่อมโยง ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ มีระบบการบริหารจัดการข้อมูล ที่มีความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและแหล่งข้อมูลต่าง ๆ นำไปสู่การวิเคราะห์การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อการพัฒนานโยบายและการให้บริการภาครัฐ นอกจากนี้ การพัฒนางานบริการภาครัฐในรูปแบบ e-Service นับได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งให้ทุกหน่วยงานนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนอย่างเต็มที่ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งต้องเป็นระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐได้อีกด้วย

สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. ได้พิจารณาเห็นว่า เพื่อเป็นการส่งเสริมองค์ความรู้ โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้จริง รู้จริง เกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนา e-Service และ Digital Service ทั้งในด้านการวิเคราะห์และออกแบบบริการ การกำหนดเป้าหมายของบริการให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย การสร้างความมีส่วนร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนบริการ การนำใช้ข้อมูลและการเชื่อมโยงระหว่าง e-Service การนำเทคโนโลยี AI, IoT, Big Data, Cloud, Robotics, Blockchain เข้ามาใช้ในการบริการให้เหมาะสมและปลอดภัย การวิเคราะห์ด้านกฎระเบียบที่ต้องสนับสนุนต่อการพัฒนาบริการ รวมถึงการติดตามและประเมินความสำเร็จของบริการเพื่อการพัฒนาต่อยอดอย่างยั่งยืน สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำโครงการอบรมหลักสูตร “พลิกโฉมระบบบริการภาครัฐด้วย e-Service” ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดทำระบบบริการด้วย e-Service

๒.๒ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจองค์ประกอบและขั้นตอนของการจัดทำระบบบริการด้วย e-Service

๒.๓ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้จากกรณีศึกษาการจัดทำระบบบริการด้วย e-Service และการสร้างการบูรณาการระหว่างองค์กร/หน่วยงาน

๒.๔ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้การวิเคราะห์ และออกแบบระบบบริการด้วย e-Service การจัดทำ e-Service Catalog และการเชื่อมโยง e-Service ระหว่างองค์กร/หน่วยงานเข้าด้วยกัน

๒.๕ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้การติดตามและการประเมินผล e-Service

๓. กลุ่มเป้าหมาย/คุณสมบัติของผู้เข้าอบรม

๓.๑ ผู้บริหาร/GCIO/ผู้รับผิดชอบกำกับดูแลงานพัฒนาระบบราชการ/การพัฒนาองค์กร/ผู้สนับสนุน GCIO ของส่วนราชการ จังหวัด องค์การมหาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓.๒ บุคคลที่สนใจ และทำหน้าที่เป็นผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กร/หน่วยงาน (Change Agent) โดยควรเป็นผู้มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า ๓ ปี

๔. ระยะเวลาในการรับสมัครและระยะเวลาในการศึกษาอบรม

- รับสมัครตั้งแต่วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ – ๒๒ มกราคม ๒๕๖๔
- ศึกษาอบรมวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

๕. รายละเอียดเนื้อหาหลักสูตร

หลักสูตร “พลิกโฉมระบบบริการภาครัฐด้วย e-Service” บรรยายโดยอาจารย์ดนัยรัตน์ ธนบดีธรรมจารี ประกอบด้วย ๕ หัวข้อการเรียนรู้ จำนวน ๖ ชั่วโมง ประกอบด้วย

เวลา	เนื้อหาการเรียนรู้
๙.๐๐-๙.๓๐ น.	ความหมายและความสำคัญของ e-Service พัฒนาความเข้าใจที่ถูกต้องของ e-Service ที่มาและความสำคัญต่อการให้บริการในยุคปัจจุบัน กรณีศึกษาการทำ e-Service ในรูปแบบต่าง ๆ
๙.๓๐-๑๐.๓๐ น.	องค์ประกอบและขั้นตอนของการทำ e -Service องค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนา e -Service ในด้าน ผู้รับบริการ ช่องทางที่รับบริการ จุดให้บริการ รูปแบบการนำเสนอ e -Service ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ระบบข้อมูล ระบบรักษาความปลอดภัย และศูนย์ให้บริการช่วยเหลือ
๑๐.๓๐-๑๐.๔๕ น.	พักรับประทานอาหารว่าง
๑๐.๔๕-๑๒.๐๐ น.	การวิเคราะห์ และออกแบบ e-Service การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ e-Service การออกแบบ e-Service การกำหนดความต้องการของระบบ ด้านข้อมูล ด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ด้านเทคโนโลยี AI, IoT, Big Data, Cloud, Robotics, Blockchain รวมถึงการทำ e-Service Catalog และการเชื่อมโยง e-Service ระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน
๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน ณ ห้องอาหารของโรงแรม
๑๓.๐๐-๑๔.๓๐ น.	กิจกรรมการวิเคราะห์ และออกแบบ e-Service แบ่งกลุ่มตามบริการที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน การระดมสมองวิเคราะห์และออกแบบบริการให้ครอบคลุมทั้งด้านการใช้งาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการดูแลรักษา และด้านการต่อยอดบริการต่อไปได้อย่างยั่งยืน

เวลา	เนื้อหาการเรียนรู้
๑๔.๓๐-๑๔.๔๕ น.	พักรับประทานอาหารว่าง
๑๔.๔๕-๑๕.๕๐ น.	หลักการติดตามและการประเมินผล e-Service เรียนรู้หลักการติดตามและการประเมินผล e-Service ตั้งแต่การทดลองทำ ไปสู่การพัฒนาเป็นแพลตฟอร์มการให้บริการด้านดิจิทัลต่อไป
๑๕.๕๐-๑๖.๐๐ น.	สรุป

หมายเหตุ : กำหนดการดังกล่าวอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

๖. วิธีการฝึกอบรม

๖.๑ บรรยายและประชุมเชิงปฏิบัติการโดยวิทยากรที่มีประสบการณ์ด้านเครื่องมือการพัฒนาองค์การยุคใหม่

๖.๒ กรณีศึกษาจากหน่วยงานภาครัฐที่ผลการดำเนินงานที่เป็น Best Practices

๖.๓ การแลกเปลี่ยนตอบข้อซักถาม

๗. สถานที่ในการจัดการศึกษาอบรม

โรงแรมรอยัล ปริ๊นเซส หลานหลวง กรุงเทพมหานคร

๘. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร.

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ สามารถนำความรู้ในการวิเคราะห์ และออกแบบ e-Service รวมถึงการประเมิน และการติดตามผล e-Service ไปเป็นแนวทางการนำสู่การปฏิบัติจริง

๙.๒ มีองค์ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือในการออกแบบ e-Service รวมถึงเครื่องมือประเมินผล e-Service เพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรม

๙.๓ ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์การพัฒนา e-Service ของแต่ละองค์กร เพื่อทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน และเรียนรู้ในการออกแบบ e-Service ร่วมกัน

๑๐. อัตราค่าธรรมเนียมหลักสูตร (การสมัครจะสมบูรณ์เมื่อส่งใบสมัครพร้อมหลักฐานการชำระเงิน)

ท่านละ ๓,๕๐๐ บาท (สามพันห้าร้อยบาทถ้วน)

๑๑. การลงทะเบียน

ผู้ที่สนใจ สามารถดาวน์โหลดใบสมัครและศึกษารายละเอียดต่าง ๆ ได้ที่

www.igpthai.org/eservice

และส่งใบสมัครมายัง Email : eservice@igpthai.org

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ คุณปาริชาติ คมขำ และ คุณนันทน์ คำสงเคราะห์

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙ ๕๔๘๕ ๔๐๕๙ , ๐๙ ๕๗๖๗ ๒๔๗๖

๑๒. วิธีการชำระค่าลงทะเบียน

ชำระโดยวิธีโอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ (อาคาร บี)

ชื่อบัญชี : สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เลขที่บัญชี : ๙๕๕-๐-๐๙๕๕๔-๑

โดยผู้สมัครจะต้องชำระค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารเรียกเก็บเอง

หมายเหตุ เมื่อท่านชำระค่าลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว กรุณาส่งเอกสารหลักฐานการโอนเงิน โดยระบุผู้เข้ารับการฝึกอบรมและหน่วยงานเพื่อออกใบเสร็จรับเงิน มายัง Email : eservice@igphtai.org ทั้งนี้ ท่านสามารถตรวจสอบเอกสารหลักฐานการโอนเงิน ได้ที่โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๑๔๑ ๙๐๒๑ และหากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ติดต่อได้ที่ นางสาวปาริชาติ คมขำ และนางสาวนัจฉรินทร์ คำสงเคราะห์ โทร. ๐๙ ๕๔๘๕ ๔๐๕๙ , ๐๙ ๕๗๖๗ ๒๔๗๖

.....