

รายงานผลการปรับปรุงกระบวนการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ชื่อกระบวนการ :การขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์.....
 หน่วยงาน :ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....
 ผู้รับผิดชอบ :นางสาวพิมพ์พิชชาภัสศิริวัฒน์.....

1. ความเป็นมา ปัญหาและสภาพการปฏิบัติงานเดิม ก่อนการปรับปรุงกระบวนการ

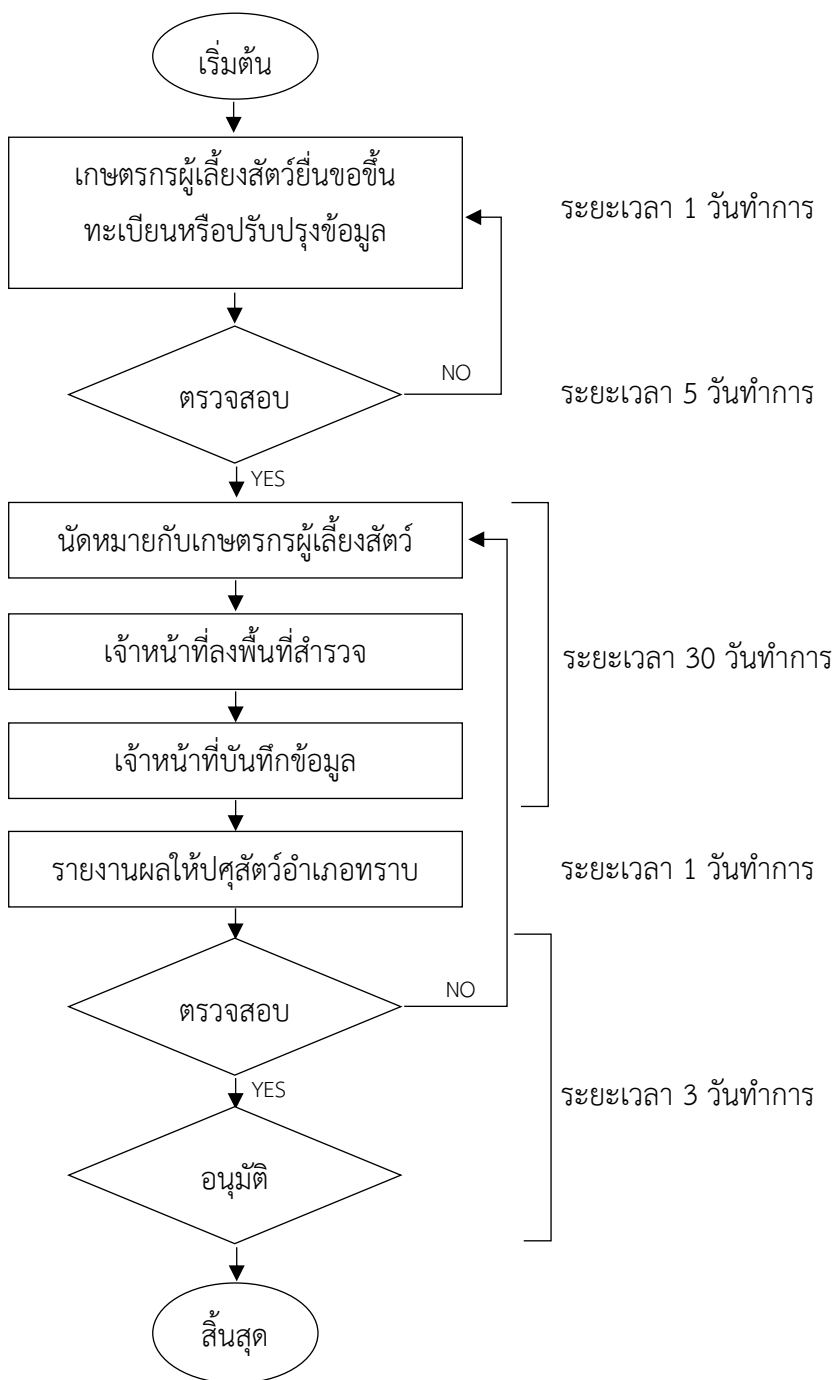
ในอดีต กระบวนการขึ้นทะเบียนและปรับปรุงข้อมูลเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ อาศัยการยื่นเอกสารแบบฟอร์มกระดาษ (แบบ รฐปศ.1) เป็นหลัก โดยเกษตรกรต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานปศุสัตว์อำเภอด้วยตนเอง ทำให้เกิดความล่าช้า ข้อมูลมีความซ้ำซ้อน และเสี่ยงต่อการสูญหาย นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่มีภาระงานด้านงานสารบรรณสูง ต้องใช้เวลามากในการนำข้อมูลจากกระดาษมาบันทึกลงระบบในภายหลัง ส่งผลให้ฐานข้อมูลเกษตรกร พิกัดฟาร์ม และจำนวนสัตว์ ไม่เป็นปัจจุบันและไม่ครอบคลุม

"ความแม่นยำและเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูล (Real-time Data)" ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาท กรมปศุสัตว์มีความท้าทายในการผลักดันให้เกษตรกรและเจ้าหน้าที่เปลี่ยนผ่านไปสู่การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ท่ามกลางข้อจำกัดด้านความพร้อมทางเทคโนโลยีของเกษตรกรบางกลุ่ม

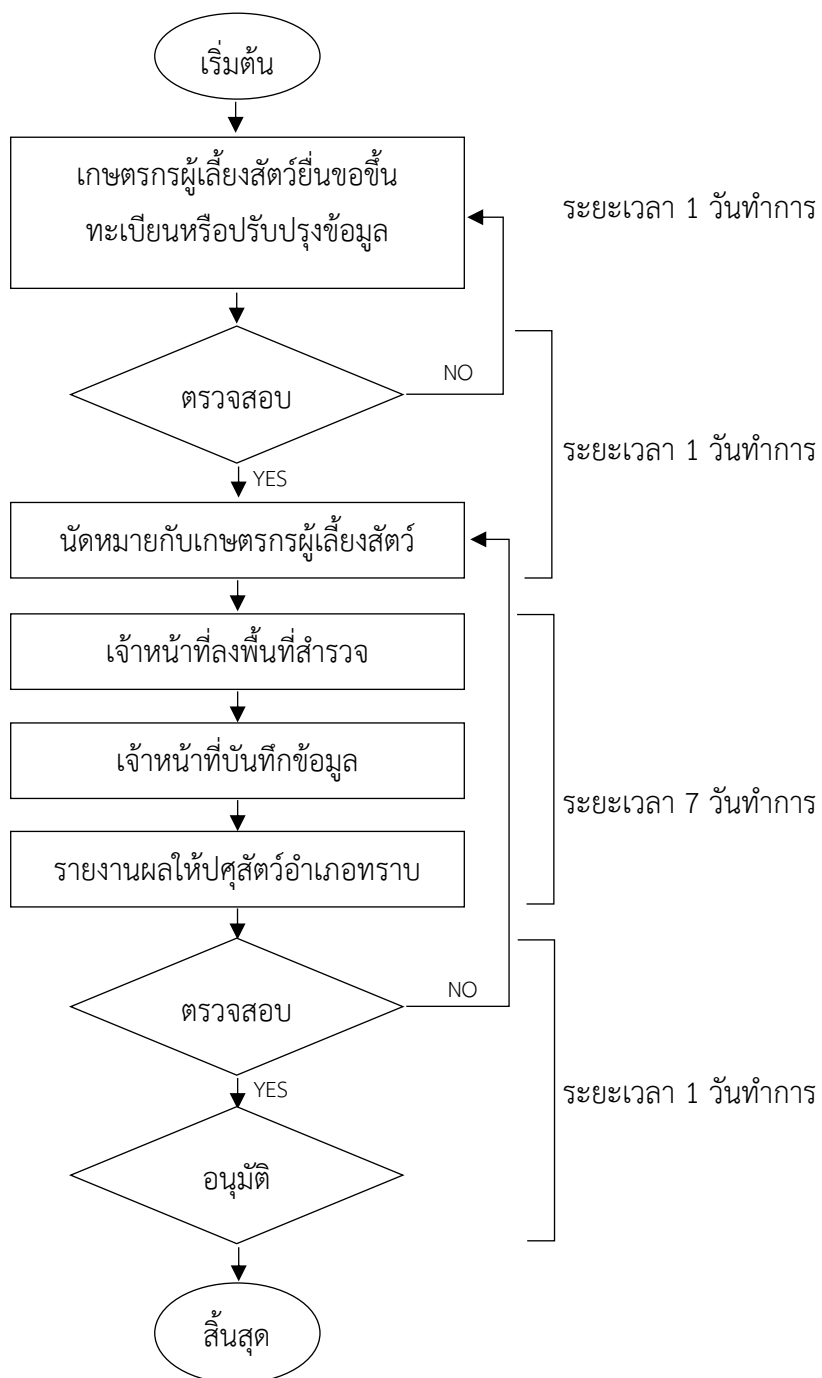
เพื่อให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. โรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2558 และนโยบายรัฐบาลดิจิทัล จึงเกิดการริเริ่มพัฒนาระบบงานนี้ขึ้น โดยมีเงื่อนไขสถานการณ์ว่า ต้องพัฒนาระบบที่รองรับการทำงานแบบคู่ขนาน (ทั้งออนไลน์และออฟไลน์) เพื่อไม่ให้ทั้งกลุ่มผู้ขาดความพร้อมทางเทคโนโลยีไว้ข้างหลัง วัตถุประสงค์หลักคือเพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานใหม่ที่รวดเร็ว (ภายใน 10 วันทำการ) ลดขั้นตอน และดึงเทคโนโลยีมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ

2. วัตถุประสงค์ หรือ ผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับการปรับปรุงกระบวนการ

- 2.1 เพื่อลดระยะเวลาในกระบวนการขึ้นทะเบียนและปรับปรุงข้อมูลทะเบียนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ ให้เสร็จภายในระยะเวลาไม่เกิน 10 วันทำการ
- 2.2 เพื่อให้ได้ฐานข้อมูลเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ พิกัดสถานที่ตั้งฟาร์ม และจำนวนสัตว์ที่มีความถูกต้องครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.3 เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานในการขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ ให้มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ



รูปแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม (Work flow ก่อนปรับปรุง)



รูปแสดงขั้นตอน/แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

3. ลำดับขั้นตอนในการพัฒนาจนนำไปสู่การปฏิบัติ

3.1 ลำดับขั้นตอนในการวางแผนพัฒนา

- 1) รวบรวมข้อมูล สภาพปัญหา ข้อจำกัดจากการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่ และรับฟังเสียงสะท้อนจากเกษตรกรผู้รับบริการ
- 2) วิเคราะห์และออกแบบกระบวนการงานใหม่ โดยปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และกำหนดกรอบระยะเวลามาตรฐานใหม่ คือ 10 วันทำการ
- 3) จัดทำร่างคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดขอบเขต คำจำกัดความ และระบุบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของปศุสัตว์จังหวัด/ปศุสัตว์อำเภอ และเจ้าหน้าที่สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด/เจ้าหน้าที่สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ

3.2 ลำดับขั้นตอนในการนำไปปฏิบัติ

จัดการฝึกอบรมและชี้แจงคู่มือการปฏิบัติงานฉบับใหม่ ให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดและอำเภอทั่วประเทศ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบทะเบียนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ (DLD e-Regist) รวมถึงการควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานกรอบเวลา 10 วันทำการ

4. ระบบการติดตามและประเมินผล หรือผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

กำหนดให้มีการสุ่มตรวจสอบ เพื่อประเมินความถูกต้อง ครบถ้วน และความน่าเชื่อถือของข้อมูลในระบบทะเบียนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ (DLD e-Regist)

5. ปัญหา อุปสรรคต่อการดำเนินงาน รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

5.1 ปัญหา อุปสรรคต่อการดำเนินงาน

- 1) เกษตรกรผู้สูงอายุหรือผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ขาดความคุ้นเคยในการใช้สมาร์ทโฟน ทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานผ่านช่องทาง Mobile App ได้
- 2) พื้นที่ตั้งฟาร์มบางแห่งไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความยากลำบากในการบันทึกข้อมูลแบบเรียลไทม์ระหว่างการลงพื้นที่สำรวจ 7 วันทำการ

5.2 วิธีการบริหารจัดการ

- 1) คงช่องทางการให้บริการแบบดั้งเดิม (Walk-in เพื่อยื่นแบบ ฐปศ.1) ควบคู่กันไป โดยให้เจ้าหน้าที่ปศุสัตว์อำเภอทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือกรอกข้อมูลและให้คำแนะนำ
- 2) กรณีไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่จดบันทึกข้อมูลและพิกลงในแบบฟอร์ม และนำข้อมูลมากรอกเข้าสู่ระบบทะเบียนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ (DLD e-Regist) ในภายหลังเมื่ออยู่ในพื้นที่ที่มีสัญญาณ

6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

- 6.1 ระยะเวลาในการให้บริการลดลงอย่างชัดเจน และมีกรอบเวลาทำงานที่แน่นอน
- 6.2 ได้ฐานข้อมูลฟาร์มสถานที่ตั้งฟาร์มและข้อมูลการเลี้ยงสัตว์ที่แม่นยำ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้
- 6.3 กรมปศุสัตว์สามารถนำฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ไปใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อกำหนดพื้นที่และรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคระบาดสัตว์ได้อย่างทันทั่วทั้ง
- 6.4 เมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติทางธรรมชาติ ภาครัฐสามารถใช้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเพื่อประเมินความเสียหาย และเบิกจ่ายเงินชดเชยเยียวยาให้แก่เกษตรกรได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

6.5 เกษตรกรได้รับการบริการที่รวดเร็ว เข้าถึงสิทธิประโยชน์จากรัฐได้เต็มที่ ในขณะที่เจ้าหน้าที่รัฐสามารถลดภาระงานซ้ำซ้อน และผู้บริหารมีข้อมูลเชิงลึก เพื่อประกอบการตัดสินใจ

7. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

ฐานข้อมูลในระบบทะเบียนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ (DLD e-Regist) ได้รับการออกแบบให้มีความยืดหยุ่น สามารถนำไปเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐภายนอก เพื่อสร้างฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) สำหรับใช้ประกอบการขับเคลื่อนนโยบายด้านการเกษตรในระดับชาติต่อไปอย่างยั่งยืน

8. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ คืออะไร

- 8.1 การออกแบบระบบและกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ประสบความสำเร็จ ต้องคำนึงถึงความสะดวกของทั้งผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่) และผู้รับบริการ (เกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์) ไปพร้อมกัน
- 8.2 การปรับเปลี่ยนกระบวนการสู่ระบบดิจิทัล ซึ่งไม่สามารถตัดช่องทางเดิมทิ้งได้ทันที การคำนึงถึงความพร้อมและข้อจำกัดทางเทคโนโลยีที่แตกต่างกันของกลุ่มเป้าหมายเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง
- 8.3 ควรมีการพัฒนาระบบแจ้งเตือนไปยังเจ้าหน้าที่และเกษตรกร เมื่อใกล้ถึงกำหนดเวลาที่ต้องปรับปรุงข้อมูลทะเบียนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ในรอบถัดไป เพื่อเป็นการกระตุ้นเตือนให้เกิดการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยรักษามาตรฐานของฐานข้อมูลให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ