

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ
สถานีพัฒนาที่ดินอ่างทอง สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑
รอบการประเมินที่ ๒/๒๕๖๙ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๙ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

ชื่อ-นามสกุล นางสาวสุชาวีร์ วีระกุลพิริยะ.....ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการ.....
กลุ่ม/ฝ่าย ฝ่ายวิชาการเพื่อการพัฒนาที่ดิน สถานีพัฒนาที่ดินอ่างทอง.....
หัวข้อการพัฒนา การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design).....
สถานที่สถานีพัฒนาที่ดินอ่างทอง..... วันที่๓ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๙.....
วิทยากร/ผู้ให้ความรู้ โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).....
หน่วยงานที่จัดอบรม สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ด้านดิจิทัล Thailand Digital Government Academy..

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการ และการให้บริการด้วยดิจิทัล

เนื้อหา

Service Design หรือการออกแบบบริการ คือ แนวคิดในการออกแบบบริการโดยมองจากมุมมอง
ของ ผู้รับบริการเป็นสำคัญ

๑. แนวคิดสำคัญของ Service Design คือ ประชาชนต้องการได้รับการบริการอย่างไร ดังนั้นการออกแบบ
บริการที่ดีควรทำให้ผู้รับบริการ

- ๑.๑ เข้าใจบริการได้ง่าย
- ๑.๒ เข้าถึงบริการได้สะดวก
- ๑.๓ ใช้เวลาและขั้นตอนน้อย
- ๑.๔ ได้รับการอย่างต่อเนื่อง
- ๑.๕ ได้ผลลัพธ์ตรงกับความต้องการ
- ๑.๖ มีประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการ

ดังนั้น Design ที่ดีต้องตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการ

๒. องค์ประกอบของการบริการ (๗Ps for Service) มี ๗ ด้าน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาในการ
ออกแบบบริการ

๒.๑ Product สินค้า/บริการ หมายถึง สิ่งที่หน่วยงานมอบให้ผู้รับบริการ ซึ่งต้องคำนึงว่าบริการ
ของเราตอบความต้องการของประชาชนจริงหรือไม่

๒.๒ Price ราคา หมายถึง ต้นทุนที่ผู้รับบริการต้องจ่าย (ค่าใช้จ่าย เวลา ค่าเดินทาง ค่าเอกสาร
ความยุ่งยาก ความพยายามในการติดต่อราชการ) บริการดิจิทัลที่ดีควรช่วยลดต้นทุนและภาระของ
ประชาชน

๒.๓ Place สถานที่ หมายถึง ช่องทางหรือสถานที่ที่ประชาชนเข้าถึงบริการ (สำนักงาน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ระบบออนไลน์ โทรศัพท์ Social Media จุดบริการประชาชน) ประชาชนควรเข้าถึงบริการได้ในช่องทางที่เหมาะสม

๒.๔ Promotion การส่งเสริมการขายต่าง ๆ หมายถึง การสื่อสารและประชาสัมพันธ์บริการให้ประชาชนรับรู้ (ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ Facebook Line Infographic คลิปวิดีโอ ข่าวประชาสัมพันธ์ คู่มือการใช้งาน) บริการที่ดีแต่ประชาชนไม่รู้ว่ามีการบริการ ก็ยังถือว่า ออกแบบบริการได้ไม่สมบูรณ์

๒.๕ People บุคลากร หมายถึง บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพราะแม้ระบบดิจิทัลจะดี แต่ถ้าบุคลากรไม่สามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้ ประสิทธิภาพของประชาชนก็อาจไม่ดี ดังนั้นบุคลากรต้องมีความรู้ ความเข้าใจในบริการ ทักษะดิจิทัล จิตบริการ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการสื่อสารที่ดี

๒.๖ Process กระบวนการ หมายถึง ระบบและขั้นตอนที่ช่วยให้การบริการสะดวก ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากของการออกแบบบริการ ควรพิจารณาว่า ประชาชนต้องทำอะไร ผ่านขั้นตอนอะไร ติดต่อใคร ใช้เอกสารอะไร ได้ผลลัพธ์อย่างไร เป้าหมายคือ ลดขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อน ลดเวลา และทำให้ประชาชนเข้าใจง่าย

๒.๗ Physical Evidence สิ่งแวดล้อม/สถานที่ หมายถึง สิ่งที่ได้รับบริการมองเห็นและสัมผัสได้จากบริการ (สถานที่ให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ จุดบริการ การจัดพื้นที่ แบบฟอร์ม เอกสาร หน้าจอเว็บไซต์หรือระบบบริการ

๓. กระบวนการออกแบบบริการ สามารถสรุปเป็น ๓ ขั้นตอน

๓.๑ การสำรวจและเก็บข้อมูล เป็นขั้นตอนการทำความเข้าใจผู้รับบริการและปัญหาที่เกิดขึ้นจริง แนวคิดสำคัญคือ Empathy หรือการเข้าใจผู้รับบริการจากมุมมองของเขา

๓.๒ การสร้างแนวคิดงานบริการ นำข้อมูลมาสร้างแนวคิดในการออกแบบบริการใหม่ หลักการสำคัญ ได้แก่

- ระบุปัญหาที่ต้องการแก้ไขให้ชัดเจน
- กำหนดกลุ่มผู้รับบริการ
- ระดมแนวคิดในการแก้ปัญหา
- เลือกแนวคิดที่เหมาะสม
- ออกแบบรูปแบบบริการ
- พิจารณาความเป็นไปได้ในการดำเนินงาน
- พิจารณาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย

๓.๓ การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง ก่อนนำบริการไปใช้งานจริง ควรทดลองกับผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายก่อน การทดลองช่วยให้ทราบว่า

- ผู้ใช้เข้าใจระบบหรือไม่
- ขั้นตอนง่ายหรือยาก

- มีจุดใดที่ทำให้สับสน
- ระบบมีปัญหาหรือไม่
- ผู้ใช้สามารถดำเนินการได้สำเร็จหรือไม่
- มีข้อเสนอแนะอะไรเพิ่มเติม

หลักสำคัญ การออกแบบบริการไม่ใช่การออกแบบครั้งเดียวแล้วจบ แต่เป็นกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ออกแบบ → ทดลอง → รับฟังความคิดเห็น → ปรับปรุง → ทดลองอีกครั้ง

๔. Service Blueprint แผนผังที่แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการทำอะไร และหน่วยงานต้องทำอะไรอยู่เบื้องหลัง เพื่อให้บริการนั้นเกิดขึ้นได้ ๕ ส่วน

๔.๑ ความต้องการร่วมกับความคาดหวัง นำมากำหนดจุดประสงค์เพื่อนำไปสู่เป้าหมายการให้บริการ

๔.๒ ส่วนงานบริการลูกค้า คือส่วนที่ผู้รับบริการมองเห็นและมีปฏิสัมพันธ์โดยตรง

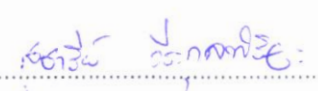
๔.๓ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ส่วนบริการลูกค้ากับส่วนให้บริการ

๔.๔ ส่วนจัดเตรียมของผู้ให้บริการ (การทำงานภายในองค์กร)

๔.๕ ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานและเป็นการแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจน

การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาหลักสูตรในครั้งนี้ ผู้เรียนเกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการ และการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล และยังสามารถนำมาปรับใช้ในการปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเอง ว่าต้องมอง ผู้รับบริการเป็นสำคัญว่าต้องการอะไร

(ลงนาม)..........

(นางสาวสุชากร วิระกุลพิริยะ)

ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการ

(ลงนาม)..........

(นายวัฒนา พัฒนถาวร)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินอ่างทอง
ผู้รับรองผลการพัฒนาความรู้

ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

สุชารีย์ วีระกุลพิริยะ

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน
การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ
(Government Digital Service Design)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 2:00 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ ณ วันที่ 3 มิถุนายน 2569

Ah.

(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล



4777da82

Signed by สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
Digital Government Development Agency (Public
Organization) (DGA)
Date: 2026-07-04T16:57:35.476+07:00

ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

สุชารีย์ วีระกุลพิริยะ

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน
ความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ
(Understanding and Using Digital Technology)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 2:30 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2569

Ah.

(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล



3655c4cf

Signed by สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
Digital Government Development Agency (Public
Organization) (DGA)
Date: 2026-07-04T16:51:57.049+07:00