

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

ชื่อ-นามสกุล นางสาววิวรรณ ควันมี ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเกษตรอาวุโส  
 หน่วยงาน สถานีพัฒนาที่ดินชลบุรี สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒ กรมพัฒนาที่ดิน  
 หัวข้อการพัฒนา การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design)  
 สถานที่ เรียนรู้ผ่านสื่อการเรียนการสอนระบบ TDGA e-Learning วันที่พัฒนา ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙  
 หน่วยงานที่จัดอบรม สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล  
 วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ หลักการและกระบวนการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐที่  
 มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง  
 ๒. เพื่อพัฒนาทักษะการประยุกต์ใช้ แนวคิด Service Design และ Design Thinking ในการ  
 วิเคราะห์ปัญหาและออกแบบบริการภาครัฐ  
 ๓. เพื่อสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ ในการพัฒนาและปรับปรุงบริการดิจิทัลของ  
 หน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

**สรุปสาระสำคัญ**

**๑. Service Design (การออกแบบบริการ)**

Service Design คือกระบวนการออกแบบและพัฒนาบริการภาครัฐโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (User-Centered Design) เพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย โดยพิจารณาครอบคลุมทั้งมุมมองของผู้ใช้ กระบวนการทำงาน บุคลากร และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องทั้งระบบ โดยมีหลักสำคัญคือการศึกษาค้นหาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค (Pain Point) การออกแบบบริการให้ใช้งานง่ายและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น การทดลองใช้งานพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง และการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับประสิทธิภาพและความพึงพอใจของประชาชน

**๒. ระดับการให้ความสำคัญของ Design ในองค์กร**

การนำ Design มาใช้ในองค์กรแบ่งออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับที่ ๑ Design as Styling ใช้การออกแบบเพื่อความสวยงามของผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น สี รูปแบบ และหน้าจอรระบบ โดยยังไม่ส่งผลต่อกระบวนการทำงาน

ระดับที่ ๒ Design as Process ใช้การออกแบบเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ ลดความซ้ำซ้อน เพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ระดับที่ ๓ Design as Strategy นำแนวคิดการออกแบบมาใช้ในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อสร้างบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร

ระดับที่ ๔ Design as Culture การออกแบบกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร ทุกคนมีส่วนร่วมในการคิด พัฒนา และปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

เป้าหมายขององค์กรภาครัฐยุคดิจิทัล คือการพัฒนาไปสู่ระดับ Strategy และ Culture เพื่อให้การออกแบบเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารและการให้บริการอย่างยั่งยืน

**๓. Service Design Process และความสัมพันธ์กับ Design Thinking**

Service Design และ Design Thinking มีความสัมพันธ์กัน โดย Design Thinking เป็นแนวคิด และกระบวนการคิดที่มุ่งทำความเข้าใจผู้ใช้ กำหนดปัญหา สร้างแนวคิด ทดลอง และปรับปรุงแนวทางแก้ไข ส่วน Service Design เป็นการนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบบริการอย่างเป็นระบบ โดยพิจารณาทั้งประสบการณ์ของผู้รับบริการและกระบวนการทำงานเบื้องหลังขององค์กร ดังนั้น ทั้งสองแนวคิดจึงสามารถนำมาใช้ร่วมกันเพื่อพัฒนาบริการภาครัฐให้มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ลดความซับซ้อนของกระบวนการ และสร้างบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

กระบวนการออกแบบบริการ (Service Design Process) สอดคล้องกับแนวคิด Design Thinking ซึ่งประกอบด้วย ๔ ขั้นตอนหลัก ดังนี้

**๓.๑ Exploration (สำรวจและทำความเข้าใจ)** เป็นขั้นตอนการศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสังเกต การสำรวจความคิดเห็น และการวิเคราะห์เส้นทางการรับบริการ (Customer Journey) เพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริง (Pain Point)

ผลลัพธ์ เข้าใจผู้ใช้บริการ ระบุปัญหาที่ควรแก้ไข กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาบริการสอดคล้องกับ Design Thinking Empathize Define

**๓.๒ Creation (สร้างแนวทางแก้ไข)** นำข้อมูลที่ได้มาระดมความคิดเห็น ออกแบบแนวทางการให้บริการ สร้างต้นแบบ (Prototype) และทดลองใช้งานเบื้องต้น เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมที่สุด

ผลลัพธ์ ได้แนวทางการแก้ปัญหา ได้ต้นแบบบริการ ลดความเสี่ยงก่อนพัฒนาระบบจริง สอดคล้องกับ Design Thinking Ideate Prototype

**๓.๓ Reflection (ประเมินและปรับปรุง)** นำต้นแบบไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการ รับฟังความคิดเห็น วิเคราะห์ผล และปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

ผลลัพธ์ ได้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาดก่อนใช้งานจริง สอดคล้องกับ Design Thinking Test

**๓.๔ Implementation (นำไปใช้จริง)** นำบริการที่ผ่านการปรับปรุงแล้วไปใช้งานจริง พร้อมติดตามผล ประเมินประสิทธิภาพ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

ผลลัพธ์ ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น องค์กรมีประสิทธิภาพในการให้บริการ สามารถปรับปรุงบริการได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ Design Thinking Implement และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

# การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ

(Government Digital Service Design)

บริการที่ดีขึ้น สะดวกขึ้น รวดเร็วขึ้น เพื่อประชาชน

## 1 Service Design (การออกแบบบริการ)

**Service Design** คือกระบวนการออกแบบและพัฒนาบริการภาครัฐโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (User-Centered Design) เพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย โดยพิจารณาครอบคลุมทั้งมุมมองของผู้ใช้ กระบวนการทำงาน บุคลากร และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องทั้งระบบ

### หลักสำคัญ

- ✓ ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ
- ✓ วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค (Pain Point)
- ✓ ออกแบบบริการให้ใช้งานง่าย ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น
- ✓ ทดลองใช้งานพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง
- ✓ พัฒนารูปแบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับความพึงพอใจ



## 2 ระดับการให้ความสำคัญของ Design ในองค์กร

การนำ Design มาใช้ในองค์กรแบ่งออกเป็น 4 ระดับ

- 1 Design as Styling**  
ใช้เพื่อความสวยงามของผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น สี รูปแบบ หน้าจอระบบ (ยังไม่ส่งผลต่อกระบวนการ)
- 2 Design as Process**  
ใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ ลดความซ้ำซ้อน เพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- 3 Design as Strategy**  
นำแนวคิดการออกแบบมาใช้ในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ เพื่อสร้างบริการที่ตอบสนองประชาชนและเพิ่มคุณค่าองค์กร
- 4 Design as Culture**  
ทุกคนมีส่วนร่วมในการคิด พัฒนา และปรับปรุงบริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

**เป้าหมาย :** พัฒนาไปสู่ระดับ Strategy และ Culture เพื่อให้การออกแบบเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารและการให้บริการอย่างยั่งยืน

## 3 Service Design Process และความสัมพันธ์กับ Design Thinking

### Service Design

และ **Design Thinking** มีความสัมพันธ์กัน โดย Design Thinking คือแนวคิดและกระบวนการคิด ที่มุ่งทำความเข้าใจผู้ใช้ กำหนดปัญหา สร้างแนวคิด ทดลอง และปรับปรุงแนวทางแก้ไข ส่วน Service Design เป็นการนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบบริการอย่างเป็นระบบ โดยพิจารณาทั้งประสบการณ์ของผู้รับบริการ และกระบวนการทำงานเบื้องหลังขององค์กร

### Service Design Process (สอดคล้องกับ Design Thinking)



### ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม

- 1 ประโยชน์ต่อตนเอง**
  - ✓ ความรู้เกี่ยวกับการออกแบบบริการดิจิทัล
  - ✓ เข้าใจ Design Thinking
  - ✓ พัฒนาศักยภาพการคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหา
  - ✓ เพิ่มศักยภาพการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม
- 2 ประโยชน์ต่อองค์กร**
  - ✓ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอน
  - ✓ พัฒนารูปแบบบริการที่ดีขึ้น สะดวก รวดเร็ว
  - ✓ เพิ่มคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชน
  - ✓ รองรับการทำงานเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)
  - ✓ ส่งเสริมการทำงานร่วมกันทุกภาคส่วน
- 3 ประโยชน์ต่อสาธารณะ**
  - ✓ ประชาชนได้รับบริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย
  - ✓ ลดเวลา ค่าใช้จ่าย และการดำเนินการติดต่อราชการ
  - ✓ เพิ่มความโปร่งใส ตรวจสอบได้
  - ✓ บริการมีคุณภาพ ตรงตามต้องการ
  - ✓ เข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม

### การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

นำความรู้ไปใช้ในการพัฒนางานและการให้บริการ โดยศึกษาความต้องการผู้รับบริการ วิเคราะห์ Pain Point ปรับปรุงขั้นตอนให้สะดวก รวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อน นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ร่วมระดมความคิดเห็น สร้างต้นแบบ ทดลองใช้งาน รับฟังข้อเสนอแนะ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการมีคุณภาพ โปร่งใส เป็นไปตามแนวทางรัฐบาลดิจิทัลที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ออกแบบวันนี้ เพื่ออนาคตที่ดีกว่า

บริการภาครัฐที่ดีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้

### ๑. ประโยชน์ต่อตนเอง

ช่วยให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐและแนวคิด Design Thinking สามารถวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเป็นระบบ พัฒนาทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา และการออกแบบบริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งาน เพิ่มศักยภาพในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อยกระดับการให้บริการภาครัฐได้มากขึ้น

### ๒. ประโยชน์ต่อองค์กร

ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อน พัฒนาบริการดิจิทัลที่สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย เพิ่มคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน สนับสนุนการพัฒนาศูนย์การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ส่งเสริมการทำงาน ร่วมกันของทุกภาคส่วนในการพัฒนาบริการ

### ๓. ประโยชน์ต่อสาธารณะ

ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่ายผ่านช่องทางดิจิทัล ลดระยะเวลา ค่าใช้จ่าย และภาระในการติดต่อราชการ เพิ่มความโปร่งใส สามารถตรวจสอบและติดตามสถานะการให้บริการได้ ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการ และเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม

### การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานและการให้บริการของหน่วยงาน โดยเริ่มจากการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการทำงาน (Pain Point) จากนั้นออกแบบหรือปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และลดความซ้ำซ้อน พร้อมนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ นอกจากนี้ สามารถนำกระบวนการ Service Design และ Design Thinking มาใช้ในการระดมความคิดเห็นกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สร้างต้นแบบการให้บริการ ทดลองใช้งาน รับฟังข้อเสนอแนะ และปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เพื่อให้บริการของหน่วยงานมีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มุ่งเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

(ลงนาม)..... ศศิธร ๒๖

(นางสาวฉวีวรรณ ควันมี)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานการเกษตรอาวุโส.....

(ลงนาม)..... ๒๖

(นางจันทร์จิรา ศิริสุวรรณ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินชลบุรี