

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้  
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินเลย

ด้วย นางสาวปวีณา คำนิล ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินเลย สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้ฯ หลักสูตร การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ ซึ่งหลักสูตรฯ ดังกล่าว จัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของการพัฒนาความรู้ฯ มีดังนี้

๒.๑ การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Digital Government Service Design) คือ กระบวนการพัฒนาบริการของรัฐให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย สะดวก โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

๒.๑.๑ หลักการและองค์ประกอบสำคัญของการออกแบบบริการภาครัฐดิจิทัล

๑) เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric) ออกแบบโดยเริ่มจากความต้องการของประชาชน ไม่ใช่ความสะดวกของหน่วยงานรัฐ

๒) Digital by Default มุ่งเน้นการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นหลัก เชื่อมโยงทุกอย่างออนไลน์

๓) Mobile-Centric เน้นการเข้าถึงผ่านสมาร์ทโฟนเป็นหลัก เพื่อให้เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา

๔) One Stop Service ปรับปรุงบริการให้จบในที่เดียว (Single Sign-On) ลดขั้นตอนการขอเอกสารซ้ำซ้อน

๕) ครอบคลุม (Inclusive Design) ต้องมั่นใจว่าประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ด้วยตนเอง ยังคงได้รับความช่วยเหลือ

๒.๑.๒ หลักการสำคัญในการออกแบบ

๑) Citizen-Centric Design ออกแบบจากมุมมองผู้ใช้ ไม่ใช่มุมมองหน่วยงาน โดยศึกษาประสบการณ์ของผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบ แล้วสร้างตัวแทนผู้รับบริการขึ้นมา ๑ คนแบบสมจริง เพื่อให้ทีมเข้าใจกลุ่มเป้าหมายชัดเจนขึ้น จากนั้นสร้าง Service Blueprint แผนผังการทำงานของบริการทั้งระบบ

๒) One-Stop Service รวมหลายบริการในจุดเดียว

๓) Digital by Default ทำให้ช่องทางดิจิทัลเป็นช่องทางหลัก แต่ยังคงทางเลือกสำหรับผู้ที่ไม่ถึงเทคโนโลยี

๔) Data-Driven & Interoperability ใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ลดการขอเอกสารซ้ำซ้อน โดยใช้ API เชื่อมระบบ คือประชาชนให้ข้อมูลเพียงครั้งเดียว รัฐบาลไปใช้ได้หลายบริการ

๕) Security & Privacy by Design คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีระบบ ยืนยันตัวตนดิจิทัล (Digital ID) ปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น PDPA

#### ๒.๑.๓ กระบวนการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ

๑) Discovery คือ ศึกษาปัญหา วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และเก็บข้อมูล จากประชาชน

๒) Design คือ ออกแบบ สร้างต้นแบบจำลองของบริการ และทดสอบกับ ผู้ใช้จริง

๓) Develop คือ การพัฒนาระบบ และเชื่อมฐานข้อมูล

๔) Deliver & Improve คือ เปิดใช้งาน เก็บรวบรวมความคิดเห็น ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Agile) และทดสอบความปลอดภัย

๒.๑.๔ การทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง (Empathize) เป็นขั้นตอนแรกและสำคัญที่สุด ของกระบวนการ Design Thinking ประกอบด้วย

๑) Observe (การสังเกต) คือการเฝ้าดูพฤติกรรมของผู้ใช้งานในสภาพแวดล้อมจริง โดยที่เราไม่เข้าไปแทรกแซง ดูสิ่งที่เขาทำ สังเกตภาษากาย สีหน้า ท่าทาง และอารมณ์ที่เกิดขึ้น ขณะที่เขาเจอกับปัญหา

๒) Engage (การปฏิสัมพันธ์/สัมภาษณ์) คือการพูดคุยกับผู้ใช้งานโดยตรง เพื่อขุดลึกถึงความคิดและความรู้สึก ถามคำถามปลายเปิดและรับฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) ฟังมากกว่าพูด และไม่พยายามตัดสินหรือเสนอแนะคำตอบในขั้นตอนนี้

๓) Immerse (การเอาตัวไปสัมผัสประสบการณ์) คือการลองสวมบทบาท เป็นผู้ใช้งาน เพื่อให้เข้าใจความลำบากหรือความรู้สึกที่แท้จริง

๔) Empathy Map (เครื่องมือช่วยสรุป) หลังจากไปเก็บข้อมูลมาแล้ว เราจะนำมาจัดกลุ่มในตารางที่เรียกว่า Empathy Map เพื่อจัดระเบียบความคิด

๒.๑.๕ เทคนิค Six Thinking Hats (หมวกคิด ๖ ใบ) เป็นเครื่องมือช่วยจัดระเบียบความคิดและระดมสมอง โดยแบ่งมุมมองการคิดออกเป็น ๖ ด้าน (ขาว, แดง, ดำ, เหลือง, เขียว, น้ำเงิน) ทำให้พิจารณาปัญหาอย่างรอบด้าน ลดความขัดแย้งในที่ประชุม ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ และช่วยให้ตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังนี้

๑) สีขาว (White) ข้อมูล ข้อเท็จจริง ตัวเลข (เป็นกลาง)

๒) สีแดง (Red) ความรู้สึก อารมณ์ สัญชาตญาณ

๓) สีดำ (Black) ข้อเสีย จุดด้อย อุปสรรค ความเสี่ยง (เชิงวิพากษ์)

๔) สีเหลือง (Yellow) ข้อดี โอกาส ประโยชน์ ความเป็นไปได้ (เชิงบวก)

๕) สีเขียว (Green) ความคิดสร้างสรรค์ ทางเลือกใหม่ ๆ ไอเดียใหม่

๖) สีน้ำเงิน (Blue) การสรุปภาพรวม กระบวนการคิด การควบคุม

### ๒.๑.๖ ประโยชน์หลักของเทคนิค Six Thinking Hats

๑) คิดรอบด้านอย่างเป็นระบบ ช่วยให้พิจารณาปัญหาจากหลายมุมมอง ทั้งข้อเท็จจริง (ขาว), ความรู้สึก (แดง), ข้อเสีย (ดำ), ข้อดี (เหลือง), ความคิดสร้างสรรค์ (เขียว) และการควบคุมภาพรวม (น้ำเงิน)

๒) ลดความขัดแย้งในการประชุม ทุกคนจะสวมหมวกสีเดียวกันในเวลาเดียวกัน ทำให้มุ่งเน้นความคิดไปในทิศทางเดียวกัน แทนที่จะโต้เถียงกันเอง

๓) เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ประหยัดเวลาในการประชุม ทำให้ได้ข้อสรุปที่รอบคอบและชัดเจนขึ้น

๔) กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ หมวกสีเขียวช่วยให้เปิดใจคิดนอกกรอบหาแนวทางใหม่ ๆ

๕) ประเมินความเสี่ยงได้ดี หมวกสีดำช่วยให้เห็นจุดอ่อนหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นก่อนตัดสินใจ

### ๒.๒ แนวคิดทางการตลาดที่ใช้กับการบริการ

#### ๒.๒.๑ ๗Ps for Service คือกรอบแนวคิดทางการตลาดที่ใช้กับธุรกิจบริการ

๑) Product (สินค้า/บริการ) สิ่งที่ถูกลูกค้าได้รับ เช่น คุณภาพบริการ ความน่าเชื่อถือ ประสบการณ์ เช่น โรงแรมให้บริการห้องพัก สปา อาหารเช้า

๒) Price (ราคา) การตั้งราคา ค่าบริการ ส่วนลด เงื่อนไขการชำระเงิน เช่น ราคาตามช่วงเวลา

๓) Place (ช่องทางการให้บริการ) สถานที่หรือช่องทางที่ลูกค้าเข้าถึงบริการ เช่น สาขา หน้าร้าน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน

๔) Promotion (การส่งเสริมการตลาด) การสื่อสารเพื่อดึงดูดลูกค้า เช่น โฆษณา โปรโมชัน

๕) People (บุคลากร) พนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพราะมีผลต่อประสบการณ์ลูกค้าโดยตรง

๖) Process (กระบวนการให้บริการ) ขั้นตอนและระบบการทำงาน เช่น ความรวดเร็ว ความเป็นระบบ ความสะดวก

๗) Physical Evidence (สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ) สิ่งที่ถูกลูกค้ามองเห็นหรือสัมผัสได้ เช่น บรรยากาศร้าน การตกแต่ง เครื่องแบบพนักงาน เว็บไซต์

#### ๒.๒.๒ Service Blueprint มี ๕ องค์ประกอบ

๑) Physical Evidence (สิ่งที่มองเห็นได้) สิ่งที่ถูกลูกค้าสัมผัสหรือเห็นตลอดการใช้บริการ เช่น ใบเสร็จ เว็บไซต์ บรรยากาศร้าน ป้าย

๒) Customer Actions (กิจกรรมของลูกค้า) ขั้นตอนที่ลูกค้าทำในแต่ละช่วง เช่น ค้นหาข้อมูล จอง ชำระเงิน ใช้บริการ รีวิว

๓) Frontstage/Onstage Actions (กิจกรรมของพนักงานที่ลูกค้าเห็น) การปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้า เช่น รับอเตอร์ ให้คำแนะนำ ตอบคำถาม

๔) Backstage Actions (กิจกรรมเบื้องหลัง) งานที่ลูกค้าไม่เห็น แต่สนับสนุนการบริการ เช่น เตรียมสินค้า ประสานงานภายใน ตรวจสอบข้อมูล

๕) Support Processes (กระบวนการสนับสนุน) ระบบหรือหน่วยงานที่ช่วยให้บริการเกิดขึ้น เช่น ระบบ IT ฝ่ายบัญชี ฝ่ายจัดซื้อ ระบบชำระเงิน

### ๒.๓ ระดับการใช้การออกแบบในองค์กร

๒.๓.๑ Service Design Level เป็นกรอบแนวคิดที่อธิบาย “ระดับการใช้การออกแบบในองค์กร” ตั้งแต่ไม่ใช้เลย ไปจนถึงใช้เป็นกลยุทธ์หลักขององค์กร โดยแบ่งเป็น ๔ ระดับ

Level ๑ No Design (ไม่ใช้การออกแบบ) องค์กรไม่ได้ใช้การออกแบบอย่างเป็นระบบ ตัดสินใจจากประสบการณ์หรือการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ไม่มีการคิดเชิงผู้ใช้ (User-centered) การออกแบบยังไม่ถูกมองว่าเป็นเครื่องมือสำคัญ

Level ๒ Design as Styling (ออกแบบเพื่อความสวยงาม) ใช้การออกแบบเพื่อปรับภาพลักษณ์ เน้นรูปลักษณ์ภายนอก เช่น โลโก้ บรรจุภัณฑ์ การตกแต่ง การออกแบบเกิดขึ้นช่วงท้ายของกระบวนการ (การออกแบบ = ทำให้ดูดี)

Level ๓ Design as Process (ออกแบบเป็นกระบวนการ) ใช้ Design Thinking มีการวิจัยผู้ใช้ (User Research) ออกแบบประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience) การออกแบบเข้ามามีบทบาทตั้งแต่ต้นกระบวนการ (การออกแบบ = เครื่องมือพัฒนานวัตกรรม)

Level ๔ Design as Strategy (ออกแบบเป็นกลยุทธ์) การออกแบบฝังอยู่ในวิสัยทัศน์องค์กรใช้กำหนดทิศทางธุรกิจและนวัตกรรม ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญ องค์กรขับเคลื่อนด้วยการคิดเชิงออกแบบ (Design-driven organization) (การออกแบบ = ส่วนหนึ่งของกลยุทธ์องค์กร)

### ๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

๓.๑ เกิดความรู้ความเข้าใจเรื่องการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ ทั้งความรู้เกี่ยวกับการหลักการออกแบบ และมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ

๓.๒ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองและองค์กรได้

### ๔. แนวทางในการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน

๔.๑ สามารถนำความรู้ใช้กับงานที่ปฏิบัติ เพื่อพัฒนางานและองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๒ สามารถนำความรู้มาปรับใช้ให้เหมาะสมต่อการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในองค์กรโดยใช้ระบบดิจิทัลภาครัฐ

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี)

๕.๑ ส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานเข้าอบรมเพื่อนำความรู้มาปฏิบัติได้ถูกต้อง ถูกวิธี เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๕.๒ ส่งเสริมให้หน่วยงานหรือองค์กรใช้เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวปิวิธมา คำนิล)

นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ



(นางจุฬาลักษณ์ แก้วอ่อน)

ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินเลย