

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินอุดรดิตถ์

ด้วย นางอาภาภรณ์ พานิชย์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเกษตรชำนาญงาน สังกัดสถานีพัฒนาที่ดินอุดรดิตถ์ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้ผ่านสื่อการเรียนการสอนระบบ TDGA หลักสูตร การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design) เมื่อวันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๒ ชั่วโมง ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล Thailand Digital Government Academy

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการ และการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชา

๒.๑ การออกแบบบริการภาครัฐ (Government Digital Service Design) คือ การใช้แนวคิด Design Thing พัฒนากระบวนการและบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยเน้นผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง (User-Centered) ทำให้บริการเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว และเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digital by Default) ผ่านอุปกรณ์พกพา (Mobile-Centric) เพื่อยกระดับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐ

๒.๒ Service Design คือ กระบวนการวางแผนและจัดระบบองค์ประกอบต่าง ๆ ทั้งบุคลากร โครงสร้างพื้นฐาน และเครื่องมือสื่อสาร เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมให้กับลูกค้า โดยมุ่งเน้นความต้องการของผู้ใช้เป็นหลัก ทั้งส่วนหน้าบ้านที่ลูกค้าเห็น และหลังบ้านที่ทีมงานทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างบริการที่ตอบโจทย์และมีประสิทธิภาพ

๒.๒.๑ 7Ps for Service ระดับการให้ความสำคัญของ Design ในองค์กรมีดังนี้

๑) 4P หัวใจของการตลาด ประกอบด้วย

(๑) Product สินค้าและบริการ

(๒) Price ราคา

(๓) Place สถานที่ให้บริการ

(๔) Promotion การส่งเสริมการขาย

แต่ธุรกิจการบริการนั้น “ผู้ให้บริการ” จะมีปฏิสัมพันธ์กับ “ผู้รับบริการ” (ผู้บริโภค) ในระดับที่ลึกซึ้งกว่าทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นธุรกิจประเภทนี้ต้องการอีก

๒) 3P เข้าไปเสริม ได้แก่

(๑) People บุคลากรที่มีคุณภาพ

(๒) Process ระบบที่ช่วยในการบริการให้สะดวก

(๓) Physical Evidence : ออกแบบสถานที่ที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ มาใช้บริการให้สามารถเข้าใช้งานได้สะดวก

๒.๓ ระบบการให้ความสำคัญของ Design ในองค์กร

Service Design Level (Danish Design) ประกอบด้วย

- ๑) No Design คือ การไม่มีการวางระบบ
- ๒) Design as Styling คือ การพยายามออกแบบให้ลูกค้าหรือประชาชนใช้งานได้ง่าย
- ๓) Design as Process คือ ออกแบบระบบเบื้องหลังการทำงานทำให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทำงานได้ง่าย และเป็นระบบ
- ๔) Design as Strategy คือ การออกแบบกลยุทธ์การให้บริการ

๒.๔ Service Design Process แบ่งเป็น ๓ ส่วน

๒.๔.๑ Phase ๑ Exploration : การสำรวจและเก็บข้อมูล หมายถึงการศึกษาค้นคว้า และเก็บข้อมูลเชิงลึก โดยเฉพาะการวิจัยในเชิงมนุษย์วิทยาและวัฒนธรรม ที่จะสามารถระบุถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการซึ่งจะเป็นข้อมูลนำไปสู่การหาช่องว่างหรือโอกาสใหม่ ๆ สำหรับการออกแบบบริการที่เหมาะสมที่สุดได้

๒.๔.๒ Phase ๒ Creation การสร้างแนวคิดงานบริการ หมายถึง การนำผลวิจัยที่ได้จากขั้นตอนแรกมาออกแบบแนวคิดงานบริการ ซึ่งจะเน้นให้ผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบด้วย

การสร้างแนวคิดการบริการ แบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน

๑) Idea Development : คือการค้นหาแนวคิดวิธีการใดในการแก้ปัญหาที่มีได้อย่างไรให้ตรงกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชน ซึ่งมีตัวช่วยในการทำงานคือทฤษฎีหมวก ๖ ใบ ได้แก่ หมวกความจริง หมวกความรู้สึกและสัญชาตญาณ หมวกตรรกะและความเป็นเหตุเป็นผล หมวกการวิเคราะห์ พิจารณาด้วยความระมัดระวัง หมวกความคิดสร้างสรรค์และการแก้ปัญหา หมวกภาพรวมเพื่อดูกระบวนการทำงาน

๒) Silent Brainstorm คือ กฎการระดมสมองที่มีปริมาณมาก ๆ มุ่งสร้างแนวคิดจากหัวข้อที่ต้องการเท่านั้น กระตุ้นให้เกิดการแสดงแนวคิดที่หลากหลายและแปลกใหม่เป็นการต่อยอดแนวคิดหนึ่งสู่อีกแนวคิดหนึ่ง

๓) Co-Creation คือการสร้างสรรคร่วมกัน มี ๔ ประเภท คือ

- Club of Experts คือ ใช้การระดมความคิดจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง.
- Crowd of People คือ การใช้กลุ่มคนจำนวนมากเพื่อต้องการความเห็นที่หลากหลาย
- Coalitions of Parties คือ ใช้ผู้ลงทุนและผู้ที่มีผลประโยชน์ หรือผู้ได้รับผลกระทบจากงานบริการ
- Community of Like Minded Sprits คือการใช้กลุ่มคนที่มีความสนใจเดียวกัน

๒.๔.๓ Phase ๓ Reflection & Implementation หมายถึง การนำบทสรุปแนวคิดในขั้นตอนการสร้างแนวคิดงานบริการมาสร้างแบบจำลองเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ และทดสอบการทำงาน

ของระบบบริการโดยจะเปิดรับความเห็นจากทุกฝ่ายเพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับเป้าหมายรวมทั้งสร้างความสะดวกและความพึงพอใจให้เกิดขึ้นสูงสุด

๒.๕ Reflection and Implementation การลงมือทำการสร้างแบบจำลองหรือสถานการณ์จำลอง ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน ได้แก่

- Design the Test : การสร้างแบบทดสอบ
- Test the Iteration : ทดสอบระบบปฏิสัมพันธ์
- Evaluate the Test : ประเมินผลการทดสอบ

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล

๔. แนวทางการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน ระดมความคิดเพื่อวิเคราะห์ปัญหาเพื่อนำมาซึ่งการออกแบบระบบการให้บริการตามความต้องการของประชาชน ซึ่งกระบวนการในการให้บริการต้องรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และเกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี) จัดการให้มีการระดมความคิดเห็นเพื่อบริหารจัดการกระบวนการให้บริการแก่ประชาชนได้สะดวกที่สุด

(นางอาภาภรณ์ พานิชย์)

เจ้าพนักงานการเกษตรชำนาญงาน

(นางสาวนิรชา ชุมดินพิทักษ์)

ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินอุตรดิตถ์



ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

คุณ อภากรณ์ พานิชย์

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน
การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ
(Government Digital Service Design)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 2:00 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2569

(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล



Signed by สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (๗๗๗)

Date: 2026-02-16T14:55:35.850+07:00

e957ff63



ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

คุณ อภากรณ์ พานิชย์

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน
การใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานภาครัฐ
(Essential Digital Tools for Workplace)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 3:30 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2569

(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล



Signed by สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (๓๖๓)

Date: 2026-02-16T15:38:45.762+07:00

5514cf94