

# แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินอุดรดิตถ์

ด้วย นางสาวผ่องพรรณ วงค์เขียว ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการ สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินอุดรดิตถ์ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-learning) หลักสูตร การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design) เมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๒ ชั่วโมง ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) TDGA Thailand Digital Government

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล

## ๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชา

### ๒.๑ Service Design การออกแบบบริการ

การ Design กับบริบทของงานบริการเพื่อผู้ใช้งาน โดยเน้นความต้องการของผู้รับบริการ

#### ๒.๑.๑ ระดับการให้ความสำคัญของ Design ในองค์กร

7Ps for SERVICE แบ่งเป็น 4P และ MP ดังนี้

##### ๑) 4P

(๑) Product : สินค้า/บริการ

(๒) Price : ราคา

(๓) Place : สถานที่

(๔) Promotion : การส่งเสริมการขายต่าง ๆ

##### ๒) 3P

แต่ธุรกิจบริการนั้น “ผู้ให้บริการ” จะมีปฏิสัมพันธ์กับ “ผู้รับบริการ” (หรือผู้บริโภค) ในระดับที่ลึกซึ้งกว่าทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นธุรกิจประเภทนี้จึงต้องการอีก 3P เข้าไปเสริม ได้แก่

(๑) People : บุคลากร

(๒) Process : ระบบที่ช่วยในการบริการให้สะดวก

(๓) Physical Evidence : ออกแบบสถานที่

#### ๒.๑.๒ ระดับการให้ความสำคัญของ Design ในองค์กร

๑) No Design

๒) Design as St

๓) Design as Process (Backstage Level)

๔) Design as Strategie (Strategic Level)

## ๒.๒ Service Design Process

### ๒.๒.๑ Phase ๑ Exploration : การสำรวจและเก็บข้อมูล

หมายถึง การศึกษาค้นคว้าและเก็บข้อมูลเชิงลึก โดยเฉพาะการวิจัยในเชิงมานุษยวิทยา และวัฒนธรรม (Ethnography research) ที่จะทำให้สามารถระบุถึง “ความต้องการที่แท้จริง” ของผู้บริโภค ซึ่งจะเป็ข้อมูลที่น่าไปสู่การหาช่องว่างหรือโอกาสใหม่ ๆ สำหรับการออกแบบบริการที่เหมาะสมที่สุดได้

### ๒.๒.๒ Phase ๒ Creation : การสร้างแนวคิดงานบริการ

หมายถึง การนำผลวิจัยที่ได้จากขั้นตอนแรกมาออกแบบแนวคิดงานบริการ ซึ่งจะเน้นให้ ผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้หรือผู้มีส่วนเสียมีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบด้วย (Co-creation)

### ๒.๒.๓ Phase ๓ Reflection & Implementation : การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง

หมายถึง การนำบทสรุปแนวคิดในขั้นตอนการสร้างแนวคิดงานบริการมาสร้างแบบจำลอง เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ (Prototype) และทดสอบการทำงานของระบบการบริการ โดยจะเปิดรับความเห็นจาก ทุกฝ่าย เพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับเป้าหมาย รวมทั้งสร้างความสะดวกและความพึงพอใจให้เกิดขึ้นสูงสุด

## ๒.๓ การออกแบบบริการ (Service Design)

### ๒.๓.๑ Phase ๑ Exploration : การสำรวจและเก็บข้อมูล Seek to understand

๑) Reframing เพื่อให้เข้าใจว่าที่แท้จริงแล้วเราต้องการอะไรบ้าง และอะไรคือ Challenge ที่แท้จริง

๒) Stakeholder Mapping ปัญหาเกิดขึ้นจากใคร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓) Empathize (observe/interview) ออกแบบเพื่อตอบโจทย์กับผู้รับบริการ สังเกตเห็น เข้าไปถาม เพื่อเห็นภาพรวม

๔) Journey Map Ztouchpoint) ต้องการคำตอบอะไรให้ตรงตามความคาดหวัง ออกแบบประสบการณ์ตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง

P.O.I.N.T.

- Problems you observed : ปัญหาที่สังเกตพบ

- Opportunities you see : โอกาสในการแก้ปัญหา

- Insights you gathered : ความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับ

- Needs people have : ความต้องการของผู้ใช้บริการ

- Themes that stand out : แนวคิดที่เกิดขึ้นจากการสังเคราะห์

### ๒.๓.๒ Phase ๒ Creation : การสร้างแนวคิดงานบริการ

๑) Idea Development : ค้นหาแนวคิด

(๑)Six Thinking Hat

- Fact, Figures & Information : หมวกความจริง ข้อมูล และสถิติ

- Intuition & Emotions : หมวกความรู้สึกและสัญชาตญาณ

- Logical Positive: หมวกตรรกะและความเป็นเหตุเป็นผล

- Judgement & Caution : หมวกการวิเคราะห์และพิจารณาด้วยความระมัดระวัง

- Creativity & Alternatives : หมวกความคิดสร้างสรรค์และแก้ปัญหา

- Overview & Process Control : หมวกภาพรวม เพื่อดูกระบวนการทำงาน

(๒) Silent Brainstorm กฎการระดมสมอง

- มุ่งสร้างแนวคิดจากหัวข้อเท่านั้น
- กระตุ้นให้เกิดการเสนอแนวคิดที่หลากหลายและแปลกใหม่
- ต่อยอดแนวคิดหนึ่งไปสู่อีกแนวคิดหนึ่ง
- ลองใช้รูปภาพนำเสนอพร้อมข้อความ
- เน้นปริมาณมาก ๆ

๒) ประเภทของการสร้างสรรค์ร่วมกัน

(๑) Club of Experts ใช้ความคิดจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Expert Panel)

(๒) rowd of People ใช้กลุ่มคนจำนวนมาก

(๓) Coalition of Parties ใช้ผู้ลงทุนและผู้ที่มีผลประโยชน์ หรือผู้ได้รับผลกระทบจากงาน

บริการ

(๔) Community of Like-Minded Spirits ใช้กลุ่มคนที่มีความสนใจเดียวกัน

๓) Conceptualisation คือ การลงรายละเอียดให้ชัดเจนว่า Service ที่เราออกแบบมาใหม่นี้ มีรูปร่างหน้าตาเป็นอย่างไรและใครเป็นผู้ดูแลส่วนต่าง ๆ รวมไปถึงการสร้าง Service Blueprint

Service Blueprint แบ่ง Stage ของการให้บริการ เพื่อง่ายต่อการจัดการ คือ ก่อนการใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ และหลังการใช้บริการ

Service Blueprint สามารถแบ่งออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

(๑) Needs and Expectations : ความต้องการและความคาดหวัง แสดงถึงจุดประสงค์ และเป้าหมายของการให้บริการ

(๒) Frontstage Experience : ส่วนงานบริการลูกค้า หมายถึง องค์ประกอบของงานบริการ ที่ลูกค้าจะมีปฏิสัมพันธ์ด้วย

(๓) Line of Visibility : เส้นเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนบริการลูกค้ากับ ส่วนให้บริการ เป็นการเชื่อมโยงงานบริการที่อยู่ระหว่างส่วนงานบริการลูกค้ากับส่วนจัดเตรียมของผู้ให้บริการ

(๔) Backstage Processes and Activities : ส่วนจัดเตรียมของผู้บริการ หมายถึง องค์ประกอบของการทำงานภายในองค์กร

(๕) Specifications and Role Descriptions : ข้อกำหนดการทำงานของแต่ละภาคส่วน รายละเอียดและหน้าที่ของแต่ละภาคส่วนภายในองค์กร ซึ่งมีไว้เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงาน และ เป็นการแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจน

๒.๓.๓ Phase ๓ Reflection & Implementation : การสร้างแบบจำลองหรือสถานการณ์จำลอง ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน ได้แก่

๑) Design the Test : สร้างบททดสอบ

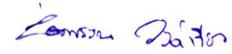
๒) Test the Interaction : ทดสอบระบบปฏิสัมพันธ์

๓) Evaluate the Test : ประเมินผลการทดสอบ

**๓. ประโยชน์ที่ได้รับ** มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล และนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**๔. แนวทางการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน** นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงานของตนเองและสามารถนำไปสื่อสารและถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนในอนาคต

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล ได้แก่ แนะนำ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน



(นางสาวผ่องพรรณ วงศ์เขียว)  
นักวิชาการเกษตรชำนาญการ



(นางสาวนिरชา ชุมดินพิทักษ์)  
ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินอุดรดิตถ์



# ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

คุณ ผ่องพรรณ วงศ์เขียว

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน  
การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ  
(Government Digital Service Design)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 2:00 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล  
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)  
ให้ ณ วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2569

( นางไอรดา เหลืองวิไล )

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล



27d61421

Signed by สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (๕๙๓)

Date: 2029-02-14T16:55:18.798+07:00



# ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

คุณ ผ่องพรรณ วงศ์เขียว

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน  
กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ปฏิบัติงานภาครัฐ  
(PDPA for Government Officer)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 2:00 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล  
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)  
ให้ ณ วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2569

( นางไอรดา เหลืองวิไล )

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล



T97e6ae5

Signed by สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (๕๙๓๓๖๖๖) (๕๙๓)

Date: 2026-02-13T12:46:32.774+07:00