

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินพิจิตร

ด้วย นายเอกดนัย บุญนันทน์ ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินพิจิตร สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-learning) หลักสูตร การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design) เมื่อวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๑ ชั่วโมง ๕๓ นาที ซึ่งหลักสูตรดังกล่าว จัดโดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. **วัตถุประสงค์** เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชา

๒.๑ Service Design (การออกแบบบริการ)

การออกแบบบริการในบริบทภาครัฐ ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการพัฒนาหน้าจอบริการผู้ใช้ (UI) หรือความสวยงามของเว็บไซต์เท่านั้น แต่คือ "การออกแบบกระบวนการเชิงกลยุทธ์" ที่มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้กับประชาชน โดยมีองค์ประกอบสำคัญที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติม ดังนี้

๒.๑.๑ Holistic View (การมองภาพรวมอย่างเป็นระบบ) : การออกแบบที่ครอบคลุมทั้ง "Frontstage" (สิ่งที่ประชาชนเห็นและสัมผัส เช่น เว็บไซต์ หรือเคาน์เตอร์บริการ) และ "Backstage" (กระบวนการทำงานหลังบ้านของเจ้าหน้าที่ กฎระเบียบ และฐานข้อมูล) เพื่อให้การทำงานเชื่อมประสานกันอย่างไม่มีรอยต่อ

๒.๑.๒ Orchestration (การประสานงาน) : หน้าที่ของ Service Design คือ การจัดการ "ทรัพยากร" ทั้งบุคคล, อุปกรณ์ (Hardware/Software) และขั้นตอนการทำงาน (Workflow) ให้สอดคล้องกัน เพื่อขจัดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน (Redundancy) และลดภาระของประชาชน

๒.๑.๓ Touchpoints & Context (จุดสัมผัสและบริบท) : การพิจารณาความต้องการของประชาชนในทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นระบบออนไลน์ (Digital) หรือการเดินเข้ามาติดต่อที่หน่วยงาน (Physical) โดยต้องคำนึงถึงบริบทการใช้งานจริง เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของเกษตรกร ในพื้นที่ห่างไกล

๒.๑.๔ Value Co-creation (การสร้างคุณค่าร่วมกัน) : เปลี่ยนบทบาทจากรัฐที่เป็นผู้ "สั่งการ" มาเป็นผู้ "อำนวยความสะดวก" โดยการรับฟังเสียงสะท้อนจากประชาชนเพื่อนำมาพัฒนาบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการที่แท้จริง (Citizen-Centric)

๒.๒ ระดับการให้ความสำคัญของ Design ในองค์กร (Design Maturity)

การวัดระดับวุฒิภาวะด้านการออกแบบ (Design Maturity Model) ช่วยให้หน่วยงานเห็นภาพว่าปัจจุบันเราใช้ "การออกแบบ" มาแก้ปัญหาได้เต็มศักยภาพแล้วหรือยัง โดยสามารถแบ่งออกเป็น ๔ ระดับหลักตามเกณฑ์มาตรฐานสากล (Danish Design Ladder)

๒.๒.๑ ระดับที่ ๑ : Non-Design (ไม่ให้ความสำคัญ) การออกแบบถูกมองว่าเป็นส่วนเกินหรือทำไปตามหน้าที่โดยไม่มีหลักการ เน้นความสะดวกของหน่วยงานเป็นหลัก (Organization-Centric) โดยไม่ได้คำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้งาน

๒.๒.๒ ระดับที่ ๒ : Design as Styling (การออกแบบเพื่อความสวยงาม) มองการออกแบบเป็นเพียงขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการ เช่น เมื่อพัฒนาระบบเสร็จแล้วค่อยหาคนมาทำหน้าตา (UI) ให้ดูสวยงาม หรือทำอินโฟกราฟิกให้ดูน่าอ่าน แต่ไม่ได้เปลี่ยน "ไส้ใน" หรือขั้นตอนการทำงานเดิม

๒.๒.๓ ระดับที่ ๓ : Design as Process (การออกแบบคือกระบวนการ) เริ่มนำเครื่องมือการออกแบบ (เช่น Design Thinking) มาใช้ตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้จริงและนำข้อมูลมาออกแบบขั้นตอนการบริการใหม่ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและตอบโจทย์ประชาชนมากขึ้น

๒.๒.๔ ระดับที่ ๔ : Design as Strategy (การออกแบบคือกลยุทธ์) เป็นระดับสูงสุดที่การออกแบบฝังอยู่ในวัฒนธรรมองค์กร ผู้บริหารใช้แนวคิดการออกแบบในการตัดสินใจเชิงนโยบาย เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการรูปแบบใหม่ที่เปลี่ยนวิถีความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชนอย่างสิ้นเชิง

๒.๓ Service Design Process and Relative to Design Thinking

ในการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ เรามักใช้กระบวนการที่เรียกว่า "Double Diamond Model" เป็นแกนหลัก ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างแนบแน่นกับแนวคิด Design Thinking โดยแบ่งการทำงานออกเป็น ๔ ช่วง (๒ เพชร) ดังนี้

๒.๓.๑ Discover/Define : ค้นหาปัญหาที่แท้จริงและตีกรอบปัญหาให้ชัดเจน

๒.๓.๒ Develop/Deliver : พัฒนาทางเลือกและส่งมอบบริการที่ผ่านการทดสอบแล้ว

๒.๔ Exploration (การสำรวจและค้นหาปัญหา)

การสำรวจในหลักสูตร Service Design ไม่ใช่แค่การแจกแบบสอบถาม แต่คือการใช้เครื่องมือเชิงคุณภาพเพื่อทำความเข้าใจ "บริบทของผู้ใช้งาน" อย่างลึกซึ้ง (User Research) โดยมีเครื่องมือและเทคนิคสำคัญ ดังนี้

๒.๔.๑ Stakeholder Mapping (การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) : การระบุว่ามีใครเกี่ยวข้องบ้าง ตั้งแต่เกษตรกร เจ้าหน้าที่เขต ไปจนถึงผู้บริหาร หรือหน่วยงานข้างเคียง เพื่อให้เห็นภาพรวมว่าใครคือผู้รับผลกระทบ และใครคือผู้ขับเคลื่อนบริการ

๒.๔.๒ Shadowing & Observation (การสังเกตการณ์) : การลงไปสังเกตการณ์ในพื้นที่จริงโดยไม่ขัดจังหวะ เพื่อดูว่าประชาชนใช้งานระบบเราอย่างไร หรือติดขัดตรงไหน (บ่อยครั้งที่สิ่งที่ประชาชนพูด กับสิ่งที่ประชาชนทำจริงนั้นไม่เหมือนกัน)

๒.๔.๓ Empathy Interview (การสัมภาษณ์เชิงลึก) : การพูดคุยเพื่อค้นหาความรู้สึกและเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรม เน้นถามคำถามปลายเปิด เช่น "ทำไม?" หรือ "ช่วยเล่าเหตุการณ์ตอนที่..." เพื่อหา Insight ที่ซ่อนอยู่

๒.๔.๔ Customer Journey Mapping (แผนภาพเส้นทางการรับบริการ) : การกางขั้นตอนที่ประชาชนต้องเจอตั้งแต่ก่อนเริ่ม (Awareness) ระหว่างรับบริการ (Interaction) ไปจนถึงจบการบริการ (Completion) เพื่อระบุจุดที่เป็น Pain Points (จุดที่น่าปวดหัว) และ Moments of Truth (จุดที่ตัดสินใจประทับใจ)

๒.๕ Creation, Reflection and Implementation (การสร้างสรรค์ การสะท้อนผล และการนำไปใช้)

ขั้นตอนการเปลี่ยนไอเดียให้กลายเป็นนวัตกรรมบริการที่จับต้องได้ มีดังนี้

๒.๕.๑ Creation (การสร้างสรรค์) การระดมสมอง (Co-creation) ร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อสร้างต้นแบบ (Prototype)

๒.๕.๒ Reflection (การสะท้อนผล) การนำต้นแบบไปทดลองใช้และรับฟังข้อคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุง (Iterate) ก่อนจะนำไปใช้งานจริง

๒.๕.๓ Implementation (การนำไปปฏิบัติ) การวางแผนขยายผลและติดตามประเมินผล เพื่อให้มั่นใจว่าบริการดิจิทัลนั้นยั่งยืนและตอบโจทย์ประชาชนในระยะยาว

๓. **ประโยชน์ที่ได้รับ** ได้เครื่องมือการทำงานใหม่ๆ มีทักษะการใช้เครื่องมืออย่าง Customer Journey Mapping หรือ Prototyping ซึ่งนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกโครงการ ไม่ใช่แค่เฉพาะงานดิจิทัล และทำให้เปลี่ยนวิธีคิด (Mindset Shift): ช่วยให้เราเลิกมองแค่ "ระเบียบ" หรือ "ข้อบังคับ" เป็นที่ตั้ง แต่เริ่มมองจาก "ความสะดวกของประชาชน" ทำให้งานที่ทำมีคุณค่าและตอบโจทย์จริง

๔. **แนวทางการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน** ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพหลังบ้าน (Backstage Efficiency) การออกแบบ Service Blueprint ช่วยให้เห็นขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนในหน่วยงาน และตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้เร็วขึ้น และช่วยให้กรมพัฒนาที่ดิน ดูเป็นหน่วยงานเชิงรุก (Proactive) ที่เข้าถึงง่ายและเข้าใจเกษตรกรในยุคดิจิทัล

๕. **ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี)** อยากให้ผู้บังคับบัญชาช่วยผลักดันให้แนวคิดการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric) เป็นนโยบายหลักในการพัฒนาโครงการนี้ เพื่อให้ทีมงานทุกส่วนเห็นเป้าหมายเดียวกันว่า เรากำลังทำเพื่อลดภาระให้กับประชาชน และเนื่องจากการออกแบบบริการให้ไร้รอยต่อต้องอาศัยข้อมูลจากหลายฝ่าย จึงอยากขอให้ผู้บังคับบัญชาช่วยสนับสนุนในการประสานงานระหว่างกลุ่มงาน (เช่น ส่วนไอที และส่วนวิชาการ) เพื่อให้เกิดการบูรณาการข้อมูลร่วมกัน



(นายเอกดนัย บุญอนันต์)
นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ



(นายมนต์ชัย พรมวลองวัน)
ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินพิจิตร

ประกาศนียบัตร

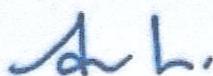
ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

คุณ เอกดนัย บุญนนท์

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน
การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ
(Government Digital Service Design)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 2:00 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ ณ วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2569



(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล



ประกาศนียบัตร

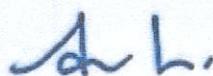
ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

คุณ เอกคนัย บุญนนท์

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน
การสร้างความตระหนักรู้ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
(Cybersecurity Awareness)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 1:30 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ ณ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2569



(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล

