



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สถานีพัฒนาที่ดินภูเก็ต สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๑ โทร ๐ ๗๖๖๘ ๕๒๕๓

ที่ กษ ๐๘๑๘.๐๖/ภก.๑๐๒

วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

เรื่อง ขอสรุปบทเรียนการพัฒนาความรู้ รอบการประเมินที่ ๑/๒๕๖๙

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินภูเก็ต

ตามที่กรมพัฒนาที่ดิน กำหนดให้ข้าราชการทั่วไป ดำเนินการจัดทำตัวชี้วัดรายบุคคล ด้านการพัฒนาบุคลากร “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาความรู้” รอบการประเมินที่ ๑/๒๕๖๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ โดยให้มีการพัฒนาทักษะด้าน ดิจิทัล ๒ เรื่อง และสรุปบทเรียน ๑ เรื่อง ส่งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ภายในวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๙ นั้น

บัดนี้ ข้าพเจ้า นางสาวฐิตาภา จอมเลิศ นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ สังกัดสถานีพัฒนาที่ดินภูเก็ต สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๑ กรมพัฒนาที่ดิน ได้มีการพัฒนาความรู้ครบถ้วน ตามเงื่อนไขแล้ว จึงขอสรุปบทเรียนหลักสูตรดังกล่าว ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวฐิตาภา จอมเลิศ)
นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ



๒๓ ก.พ. ๒๕๖๙

สรุปบทเรียน
การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design)
สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA)

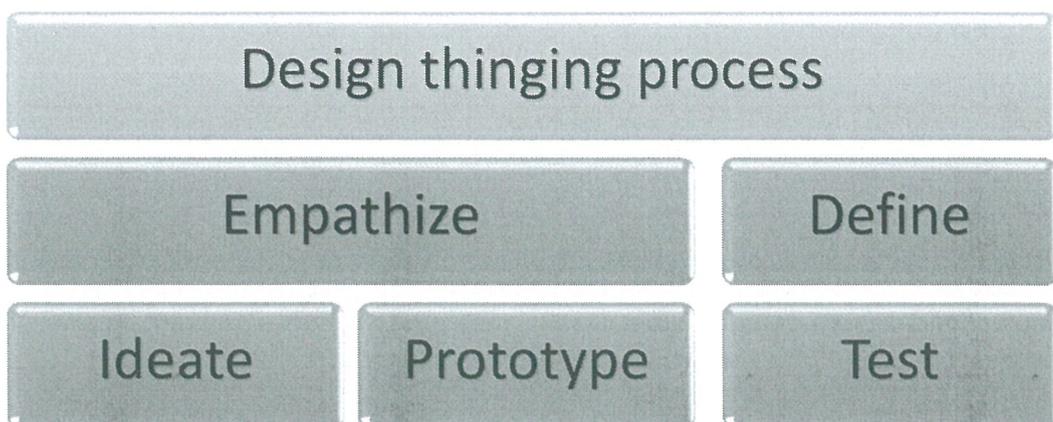
การปรับเปลี่ยนกระบวนการงานภาครัฐสู่รูปแบบดิจิทัล (Digital Transformation) ไม่ใช่เพียงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในขั้นตอนเดิม แต่เป็นการปรับปรุงกระบวนการที่ศูนย์การบริหารงานภาครัฐเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เพิ่มความโปร่งใส และสร้างความพึงพอใจสูงสุดผ่านประสบการณ์การรับบริการที่ไร้รอยต่อ (Seamless Experience)

หลักเกณฑ์และมาตรฐานการออกแบบบริการดิจิทัล (Standard Principles) การออกแบบบริการดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพต้องตั้งอยู่บนหลักเกณฑ์สำคัญ ดังนี้

- User-Centricity: การยึดถือความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจออกแบบ
- Agility & Iteration: การพัฒนารูปแบบการทำงานที่คล่องตัว สามารถปรับปรุงและแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
- Accessibility & Inclusivity: การคำนึงถึงความเท่าเทียม โดยออกแบบให้รองรับผู้ใช้งานทุกกลุ่ม (Universal Design) รวมถึงผู้สูงอายุและผู้พิการ
- Data Integration (Once Only Principle): การบูรณาการฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดภาระของประชาชนในการยื่นเอกสารซ้ำซ้อน

กระบวนการคิดเชิงออกแบบสำหรับการบริการสาธารณะ (Design Thinking for Public Service) บทเรียนได้นำกรอบแนวคิด Design Thinking มาประยุกต์ใช้ในบริบทภาครัฐ เพื่อค้นหาแนวทางแก้ไขปัญหที่ตรงจุด

- Empathize (การทำความเข้าใจเชิงลึก): การศึกษาบริบทและปัญหาของผู้รับบริการผ่านการสังเกตและสัมภาษณ์ เพื่อเข้าถึงปัญหาที่แท้จริง (Insight)
- Define (การกำหนดขอบเขตปัญหา): การสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุปัญหาหลักและเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ
- Ideate (การสร้างสรรค์แนวคิด): การระดมสมองเพื่อแสวงหานวัตกรรมทางการบริการโดยก้าวข้ามข้อจำกัดเดิมๆ
- Prototype (การสร้างแบบจำลอง): การสร้างต้นแบบบริการในระดับต่ำ (Low-fidelity) เพื่อทดสอบแนวคิดก่อนการลงทุนจริง
- Test (การทดสอบและประเมินผล): การเก็บข้อมูลจากการใช้งานจริงเพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนาปรับปรุงระบบ



เครื่องมือทางวิศวกรรมบริการ (Service Engineering Tools) ในการวิเคราะห์และออกแบบเชิงระบบ บทเรียนเน้นย้ำความสำคัญของเครื่องมือ ๒ ประเภท ได้แก่

- Customer Journey Mapping: การวิเคราะห์ลำดับประสบการณ์ของผู้ใช้ในทุกจุดสัมผัส (Touchpoints) เพื่อระบุอุปสรรคและโอกาสในการพัฒนา
- Service Blueprinting: การวางแผนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงระหว่าง "หน้าบ้าน" (Front Stage) ที่ประชาชนเห็น และ "หลังบ้าน" (Back Stage) ซึ่งรวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ข้อกำหนดทางกฎหมายและจริยธรรม (Legal & Ethical Framework) การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายและธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) ได้แก่

- พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อส่งเสริมความคล่องตัวในการบริการผ่านสื่อดิจิทัล
- พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) การออกแบบระบบต้องมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Privacy by Design)
- Digital Service Standard: การปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลที่กำหนดโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA)

บทสรุปและข้อเสนอแนะ (Conclusion & Strategic Insights)

ความสำเร็จของการออกแบบบริการดิจิทัลไม่ได้ขึ้นอยู่กับความล้ำสมัยของเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับ การสร้าง "ความไว้วางใจ" (Trust) ระหว่างรัฐและประชาชน การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลที่สมบูรณ์จึงต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ควบคู่ไปกับการออกแบบบริการที่เน้นความเรียบง่าย ประสิทธิภาพ และความยั่งยืน

ผู้สรุปบทเรียน

นางสาวฐิติมา จอมเลิศ

นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ

ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

จิตาภา จอมเลิศ

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน
การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ
(Government Digital Service Design)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 2:00 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2569

(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล



Signed by สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (ไทย.)
Date: 2026-02-23T11:28:32.796+07:00

afa9296a