

# สรุปบทเรียนจากการ พัฒนาความรู้

รอบการประเมินที่ 1 : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

## หลักสูตร การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design)

จัดทำโดย นางสาวธารณี เวชชี  
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

การออกแบบในบริบทของงานบริการไม่ใช่แค่การสร้างหน้าต่างที่สวยงามเท่านั้น แต่คือ การสร้างประสบการณ์ที่ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ที่ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง โดยการนำหลักการออกแบบมาใช้จะช่วยให้เราสามารถมองเห็นภาพรวมของปัญหาและสร้างสรรค์โซลูชัน ที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างครบถ้วนและเป็นระบบ

Service Design หรือ การออกแบบบริการ คือการวางแผนและจัดการองค์ประกอบต่างๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการให้ดีที่สุด โดยมีหลักการสำคัญ คือ "การออกแบบต้องมองจากมุมมองของผู้ใช้งานเป็นหลัก" มีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ใช้งาน (User) ผู้ให้บริการ (Provider) คือคนหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ส่งมอบบริการ กระบวนการ (Process) และช่องทาง (Channel)

### เครื่องมือสำหรับออกแบบการบริการ : ๗Ps For Service (๔P+๓P)

#### ๔P

- Product : สินค้า บริการ
- Price : ราคา
- Place : สถานที่
- Promotion : การส่งเสริมการขายต่างๆ

#### ๓P

- People บุคลากร: การบริการโดยใช้คน (ผู้ให้บริการ) เพื่อ ตอบสนองคน(ผู้รับบริการ) ในบางงานบริการแม้จะมี AI มาช่วยแต่คนยังเป็นผู้รับผิดชอบควบคุม
- Process ระบบที่ช่วยในการบริการให้สะดวก : Process ที่ดีจะต้องช่วยลดขั้นตอนและลดระยะเวลาเพื่อลดภาระของผู้รับบริการ (ประชาชน)
- Physical Evidence ออกแบบสถานที่ : ออกแบบสถานที่เพื่อเอื้อต่อการให้บริการ ทั้งในรูปแบบ Offline และ Online (เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน) โดยคำนึงถึงประสบการณ์ (Experience) ที่ผู้รับบริการจะได้รับ

## ระดับการให้ความสำคัญของ Design ในองค์กร (Service Design Level)

๑. No Design ไม่มีการออกแบบ
๒. Design as Styling (Interface Level) ออกแบบจุดรับบริการเพื่อให้ ผู้รับบริการใช้งานง่าย
๓. Design as Process (Backstage Level) ออกแบบระบบหลังบ้านด้วยให้่ง่ายเพื่อให้ เจ้าหน้าที่ทำงานได้งานสะดวก
๔. Design as Strategy (Strategic Level) มองการ Design คือ กลยุทธ์ของการให้บริการ

## Service Design Process and Relative to Design Thinking

Service Design Process คือ กระบวนการหรือชุดของขั้นตอนที่ถูกนำมาใช้เพื่อสร้างหรือปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างลงตัว โดยหลักการสำคัญของกระบวนการนี้คือการให้ความสำคัญกับ ผู้ใช้งาน (user-centric) เป็นหลัก และมองภาพรวมของการให้บริการทั้งหมด (holistic view) ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุด มักจะอิงอยู่กับหลักการ Design Thinking

Design Thinking (การคิดเชิงออกแบบ) คือ กระบวนการคิดเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนานวัตกรรมโดยมี "มนุษย์" หรือ "ผู้ใช้งาน" เป็นศูนย์กลาง เป็นวิธีคิดที่ไม่ได้เน้นแค่การหาคำตอบที่ถูกที่สุด แต่เน้นการทำความเข้าใจความต้องการและปัญหาที่แท้จริงของผู้ใช้งานอย่างลึกซึ้ง เพื่อสร้างแนวทางแก้ไขที่สร้างสรรค์และใช้งานได้จริง หลักการสำคัญของ Design Thinking คือการผสมผสานความคิดสร้างสรรค์ (Creativity), การวิเคราะห์เหตุผล (Reasoning) และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) เข้าด้วยกัน โดยมุ่งมั่นที่จะหาทางออกใหม่ๆ ที่อาจไม่เคยถูกคิดมาก่อน กระบวนการ ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๑) Empathize (ทำความเข้าใจ) ทำความเข้าใจผู้ใช้งานอย่างถ่องแท้ว่าพวกเขาคือใคร พวกเขามีความต้องการอะไร กำลังเผชิญกับปัญหาอะไร และมีพฤติกรรมอย่างไร จากการสังเกต การสัมภาษณ์เชิงลึก การสำรวจ หรือการมีส่วนร่วมในประสบการณ์ของผู้ใช้งานจริง

๒) Define (กำหนดปัญหา) นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากขั้นตอนแรกมาวิเคราะห์และสรุปผล เพื่อกำหนดปัญหาที่แท้จริงให้ชัดเจนและเป็นโจทย์ที่สามารถแก้ไขได้ โดยการสร้างมุมมองปัญหา (Problem Statement) หรือการสรุปความท้าทายที่ชัดเจนและตรงประเด็น

๓) Ideate (ระดมความคิด) สร้างสรรค์แนวคิดในการแก้ไขปัญหให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยไม่มีข้อจำกัดหรือการตัดสินใดๆ

๔) Prototype (สร้างต้นแบบ) นำแนวคิดที่ได้มาสร้างเป็นต้นแบบหรือแบบจำลองที่จับต้องได้ เพื่อให้เห็นภาพและนำไปทดสอบได้จริง ต้นแบบนี้อาจเป็นได้ตั้งแต่ภาพร่าง โมเดลกระดาษ ไปจนถึงแอปพลิเคชันเวอร์ชันง่ายๆ

๕) Test (ทดสอบ) นำต้นแบบไปทดสอบกับผู้ใช้งานจริง เพื่อเก็บรวบรวมข้อเสนอแนะและดูว่าแนวคิดที่สร้างขึ้นตอบโจทย์หรือไม่ โดยการทดลองใช้งาน การสังเกตปฏิกิริยาของผู้ใช้ และการนำผลลัพธ์ที่ได้มาปรับปรุงต้นแบบหรือย้อนกลับไปทำซ้ำในขั้นตอนก่อนหน้า

## Exploration (การสำรวจ)

Exploration (การสำรวจ) คือขั้นตอนแรกและเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design Process) เป็นระยะที่มุ่งเน้นการทำความเข้าใจปัญหา ความต้องการ และพฤติกรรมของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างลึกซึ้ง โดยไม่ได้เริ่มต้นด้วยการคิดหาทางแก้ไขทันที แต่จะใช้เวลาไปกับการค้นคว้าและสำรวจเพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริงที่ต้องแก้ไข มีจุดประสงค์เพื่อ ๑) สร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้ง (Deep Understanding) เพื่อทำความเข้าใจว่าผู้ใช้งานเป็นใคร ทำอะไร คิดอย่างไร และรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ ๒) ค้นหาปัญหาที่ 'ซ่อนอยู่' (Uncover Hidden Problems) ๓) ทำความเข้าใจบริบท (Contextualize) บริบทของชีวิตประจำวันของผู้ใช้งานอย่างไร และมีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของพวกเขา และ ๔) สร้างมุมมองที่กว้างขึ้น (Holistic View) เป็นการมองภาพรวมทั้งหมดของการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) และปฏิสัมพันธ์ทั้งหมดกับบริการ

## Creation Reflection and Implementation

หลังจากที่เราได้ทำการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหาที่แท้จริงของผู้ใช้งานในขั้นตอน Exploration แล้ว ขั้นตอนต่อไปของกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design) คือ การสร้างสรรค์ การสะท้อน และการนำไปใช้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่เปลี่ยนแนวคิดให้กลายเป็นบริการที่จับต้องได้จริง

Creation (การสร้างสรรค์แนวคิด) นำข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแรงบันดาลใจในการคิดค้นและสร้างสรรค์แนวทางการแก้ไขปัญหาใหม่ๆ จุดประสงค์หลักคือการสร้างไอเดียให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยไม่มีการตัดสินว่าไอเดียใดดีหรือไม่ดี จะใช้วิธีการระดมสมอง (Brainstorming) หรือการนำข้อมูลมาสร้าง Service Blueprint เพื่อให้เห็นภาพรวมของกระบวนการทั้งหมด รวมถึงการสร้าง Prototype หรือแบบจำลองของบริการ ขึ้นมาในรูปแบบต่างๆ เช่น การวาดภาพ การทำ Storyboard หรือการสร้างบทบาทสมมติ (Role-playing) เพื่อให้เห็นภาพการทำงานของบริการได้ชัดเจนขึ้น

Reflection (การสะท้อนและทดสอบ) การนำแนวคิดที่ได้มาทดสอบกับผู้ใช้งานจริง เพื่อดูว่าแนวคิดที่สร้างขึ้นตอบโจทย์ปัญหาได้หรือไม่ และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข ขั้นตอน Reflection จะทำอย่างรวดเร็วและวนซ้ำหลายครั้ง เพื่อลดความเสี่ยงก่อนนำบริการไปใช้จริง นำ Prototype ที่สร้างขึ้นไปให้กลุ่มเป้าหมายทดลองใช้ สังเกตปฏิกิริยาของผู้ใช้ และสัมภาษณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นโดยตรงจากพวกเขา ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์ และประเมินผล เพื่อตัดสินใจว่าจะปรับปรุงอะไรบ้าง หรือจะกลับไปสร้างสรรค์ไอเดียใหม่ทั้งหมดเลยก็ได้

Implementation (การนำไปใช้) เมื่อแนวคิดได้รับการปรับปรุงและทดสอบจนมั่นใจแล้ว ขั้นตอนสุดท้ายคือการนำบริการไปใช้งานจริง เป็นการเปลี่ยนจากแนวคิดต้นแบบไปสู่การปฏิบัติในวงกว้าง โดยต้องมีการวางแผนอย่างเป็นระบบและคำนึงถึงทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จากการวางแผนการเปิดตัว (Roll-out plan) การฝึกอบรมพนักงาน การเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีและระบบต่างๆ และการวางแผนการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อให้พวกเขารับทราบและเข้าใจบริการใหม่ได้อย่างถูกต้อง

## ข้อสรุปและแนวคิดในการประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์การ

การออกแบบในบริบทของงานบริการไม่ใช่แค่การสร้างหน้าต่างที่สวยงามเท่านั้น แต่คือ การสร้างประสบการณ์ที่ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ที่ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง โดยการนำหลักการออกแบบมาใช้จะช่วยให้เราสามารถมองเห็นภาพรวมของปัญหาและสร้างสรรค์โซลูชันที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างครบถ้วนและเป็นระบบ

Service Design หรือ การออกแบบบริการ คือการวางแผนและจัดการองค์ประกอบต่างๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการให้ดีที่สุด โดยมีหลักการสำคัญ คือ "การออกแบบต้องมองจากมุมมองของผู้ใช้งานเป็นหลัก" มีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ใช้งาน (User) ผู้ให้บริการ (Provider) คือคนหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ส่งมอบบริการ กระบวนการ (Process) และช่องทาง (Channel)

### แหล่งที่มา

หลักสูตร : การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design)

ด้านการพัฒนา :  ทักษะด้านดิจิทัล

บรรยายโดย : คุณนิติ มุขยวงศา และ ดร.พนชิต กิตติปัญญางาม

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล(องค์การมหาชน)

วิธีการพัฒนาตนเอง : e-learning

วันที่ได้รับการฝึกอบรม : 17 กุมภาพันธ์ 2569 สถานที่ : กรมพัฒนาที่ดิน