

การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design)

❖ ระดับการให้ความสำคัญของ Design ในองค์กร

กระบวนการออกแบบบริการ หรือ Service Design คือศาสตร์แห่งการออกแบบที่คำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ที่เกี่ยวข้องในงาน (Stakeholder) ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน เพื่อสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและลื่นไหล ต่อเนื่องกันให้สุดในทุกๆ ฝ่าย ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการทำงาน

❖ Service Design Process and Relative to Design Thinking

Service Design Process คือ การนำ Process ของ Design Thinking มาปรับใช้กับเครื่องมือในการทำ Service Design แบ่งออกเป็น 4 ช่วงได้แก่

1. ช่วงทำความเข้าใจกับโจทย์ที่ได้รับ และคนที่อยู่ในโจทย์มีความต้องการอะไรบ้าง
2. สรุปจากสิ่งที่เราไปหามา โจทย์ที่เราต้องแก้ปัญหาจริง ๆ เป็นหลักคืออะไร
3. พัฒนา Idea เยอะ ๆ ฟุ้ง ๆ เพื่อที่จะไปแก้ปัญหาที่แก้ไว้นั่นแรก
4. เลือก Idea มาทดสอบไอเดีย

❖ Exploration สำรวจและเก็บข้อมูล หมายถึง กระบวนการเบื้องต้นในการทำความเข้าใจชุดข้อมูลโดยการวิเคราะห์ลักษณะ การกระจายตัว รูปแบบ ความผิดปกติ (เช่น ค่าที่หายไปหรือค่าผิดปกติ) และความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ การสร้างแบบจำลอง หรือการวิเคราะห์ขั้นสูงต่อไป การสำรวจข้อมูลมักใช้เทคนิคต่างๆ เช่น สถิติเชิงพรรณนาและการสร้างภาพข้อมูล เพื่อค้นหาข้อมูลเชิงลึกที่ซ่อนอยู่และระบุปัญหาคุณภาพข้อมูล

การสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) คือขั้นตอนการเก็บรวบรวม สังเกต และวิเคราะห์ข้อมูลตลอดจนการระบุถึงปัญหาภายในระบบบริการที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาสร้างเป็นโจทย์ในการออกแบบบริการต่อไปในขั้นตอนนี้จะช่วยเปิดโลกของนักออกแบบบริการสู่โอกาสและแนวคิดต่างๆ โดยการนำ วิจัยและรวบรวมข้อมูลนั้นเปรียบเหมือนการสร้างฐานข้อมูลให้แข็งแรง แทนที่จะพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังแต่ต้น เพราะปัญหานั้นอาจจะไม่ใช่ปัญหาที่แท้จริง

ขั้นตอนการสำรวจและเก็บข้อมูล ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. Understand the Challenge : ทำ ความเข้าใจปัญหา
2. Gather Insights : เก็บข้อมูลเชิงลึก
3. Synthesis : สังเคราะห์ข้อมูล



Creation, Reflection and Implementation สร้างแนวคิดงานบริการและนำแนวคิดไป

ทดสอบและปฏิบัติจริง

การสร้างแนวคิดงานบริการ หมายถึง การนำ ผลวิจัยที่ได้จากขั้นตอนแรกมาออกแบบแนวคิดงานบริการ ซึ่งจะเน้นให้ผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้หรือผู้มีส่วนเสียมีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบด้วย (Co-creation)

การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง หมายถึง การนำ บทสรุปแนวคิดในขั้นตอนการสร้างแนวคิดงานบริการมาสร้างแบบจำลองเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ (Prototype) และทดสอบการทำงาน ของระบบการบริการ โดยจะเปิดรับความเห็นจากทุกฝ่าย เพื่อนำ มาวิเคราะห์ปรับปรุงรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับเป้าหมาย รวมทั้งสร้างความสะดวกและความพึงพอใจให้เกิดขึ้นสูงสุด

สรุปบทเรียนโดย : นายปิยะพงษ์ วงเวียน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานการเกษตรปฏิบัติงาน

สถานีพัฒนาที่ดินสุรินทร์ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 3

ประกาศนียบัตร

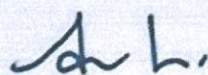
ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

คุณ ปิยะพงษ์ วงเวียน

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน
การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design)

จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 2:00 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ไว้ ณ วันที่ 18 สิงหาคม 2568



(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล

