

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาศาสตร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินเลย

ด้วย นางสาวชฎาพร แก้วบุ๋มดำ ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการ สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินเลย สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาศาสตร์เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-learning) หลักสูตร การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design) หมวดหมู่ Digital Service เมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๙ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๒ ชั่วโมง ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) TDGA Thailand Digital Government

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาศาสตร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. **วัตถุประสงค์** เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการ และการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชา

๒.๑ Service Design การออกแบบบริการ

การ Design กับบริบทของงานบริการเพื่อผู้ใช้งาน โดยเน้นความต้องการของผู้รับบริการ ระดับการให้ความสำคัญของ Design ในองค์กร ได้แก่

๑) ๔P ได้แก่ Product (สินค้า/บริการ) Price (ราคา) Place (สถานที่) Promotion (การส่งเสริมการขายต่างๆ)

๒) ๓P ได้แก่ People (บุคลากร) Process (ระบบที่ช่วยในการบริการให้สะดวก) Physical Evidence (ออกแบบสถานที่)

๒.๒ ระดับการให้ความสำคัญของ Design ในองค์กร

๒.๒.๑ No Design

๒.๒.๒ Design as St

๒.๒.๓ Design as Process (Backstage Level)

๒.๒.๔ Design as Strategie (Strategic Level)

๒.๓ Service Design Process

๒.๓.๑ Phase ๑ Exploration : การสำรวจและเก็บข้อมูล หมายถึง การศึกษาค้นคว้าและเก็บข้อมูลเชิงลึก โดยเฉพาะการวิจัยในเชิงมานุษยวิทยาและวัฒนธรรม (Ethnography research) ที่จะทำให้สามารถระบุถึง “ความต้องการที่แท้จริง” ของผู้บริโภค ซึ่งจะเป็นข้อมูลนำไปสู่การหาช่องว่างหรือโอกาสใหม่ๆ สำหรับการออกแบบบริการที่เหมาะสมที่สุดได้

๒.๓.๒ Phase ๒ Creation : การสร้างแนวคิดงานบริการ หมายถึง การนำผลวิจัยที่ได้จากขั้นตอนแรกมาออกแบบแนวคิดงานบริการ ซึ่งจะเน้นให้ผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้หรือผู้มีส่วนเสียมีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบด้วย (Co-creation)

๒.๓.๓ Phase ๓ Reflection & Implementation : การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง หมายถึง การนำบทสรุปแนวคิดในขั้นตอนการสร้างแนวคิดงานบริการมาสร้างแบบจำลองเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ (Prototype) และทดสอบการทำงานของระบบการบริการ โดยจะเปิดรับความเห็นจากทุกฝ่าย เพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับเป้าหมาย รวมทั้งสร้างความสะดวกและความพึงพอใจให้เกิดขึ้นสูงสุด

๒.๔ การออกแบบบริการ (Service Design)

๒.๔.๑ Phase ๑ Exploration : การสำรวจและเก็บข้อมูล Seek to understand

๑) Reframing เพื่อให้เข้าใจว่าที่แท้จริงแล้วเราต้องการอะไรบ้าง และอะไรคือ Challenge ที่แท้จริง

๒) Stakeholder Mapping ปัญหาเกิดขึ้นจากใคร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓) Empathize (observe/interview) ออกแบบเพื่อตอบโจทย์กับผู้รับบริการ สังเกตเห็น เข้าไปถามเพื่อเห็นภาพรวม

๔) Journey Map Ztouchpoint ต้องการคำตอบอะไรให้ตรงตามความคาดหวัง ออกแบบประสบการณ์ตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง

๒.๔.๒ Phase ๒ Creation : การสร้างแนวคิดงานบริการ

๑) Idea Development : ค้นหาแนวคิด

๒) Co-Creation : สร้างสรรค์ร่วมกัน

๓) Conceptualisation : สรุปแนวคิดหลัก

๒.๔.๒.๑ Idea Development ได้แก่ Six Thinking Hat

๑) Fact, Figures & Information : หมวกความจริง ข้อมูล และสถิติ

๒) Intuition & Emotions : หมวกความรู้สึก และสัญชาตญาณ

๓) Logical Positive: หมวกตรรกะ และความเป็นเหตุเป็นผล

๔) Judgement & Caution : หมวกการวิเคราะห์ และพิจารณาด้วย

ความระมัดระวัง

๕) Creativity & Alternatives : หมวกความคิดสร้างสรรค์ และแก้ปัญหา

๖) Overview & Process Control : หมวกภาพรวม เพื่อดูกระบวนการทำงาน

๒.๔.๒.๒ Silent Brainstorm

๑) กฎการระดมสมอง

๒) มุ่งสร้างแนวคิดจากหัวข้อเท่านั้น

๓) กระตุ้นให้เกิดการเสนอแนวคิดที่หลากหลายและแปลกใหม่

๔) ต่อยอดแนวคิดหนึ่งไปสู่อีกแนวคิดหนึ่ง

๕) ลองใช้รูปภาพนำเสนอพร้อมข้อความ

๒.๔.๓ ประเภทของการสร้างสรรค์ร่วมกัน

๑) Club of Experts ใช้ความคิดจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Expert Panel)

๒) Crowd of People ใช้กลุ่มคนจำนวนมาก

๓) Coalition of Parties ใช้ผู้ลงทุนและผู้ที่มีผลประโยชน์ หรือผู้ได้รับผลกระทบจาก

งานบริการ

๔) Community of Like-Minded Spirits ใช้กลุ่มคนที่มีความสนใจเดียวกัน

๒.๕ Conceptualisation คือ การลงรายละเอียดให้ชัดเจนว่า Service ที่เราออกแบบมาใหม่นี้มีรูปร่างหน้าตาเป็นอย่างไรและใครเป็นผู้ดูแลส่วนต่างๆ รวมไปถึงการสร้าง Service Blueprint

๒.๖ Service Blueprint แบ่ง Stage ของการให้บริการ เพื่อง่ายต่อการจัดการ คือ ก่อนการใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ และหลังการใช้บริการ

๒.๖.๑ Service Blueprint สามารถแบ่งออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

๑) Needs and Expectations ความต้องการและความคาดหวัง แสดงถึงจุดประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ

๒) Frontstage Experience ส่วนงานบริการลูกค้า หมายถึง องค์ประกอบของงานบริการที่ลูกค้าจะมีปฏิสัมพันธ์ด้วย

๓) Line of Visibility เส้นเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนบริการลูกค้ากับส่วนให้บริการ เป็นการเชื่อมโยงงานบริการที่อยู่ระหว่างส่วนงานบริการลูกค้ากับส่วนจัดเตรียมของผู้ให้บริการ

๔) Backstage Processes and Activities ส่วนจัดเตรียมของผู้บริการ หมายถึง องค์ประกอบของการทำงานภายในองค์กร

๕) Specifications and Role Descriptions ข้อกำหนดการทำงานของแต่ละภาคส่วนรายละเอียดและหน้าที่ของแต่ละภาคส่วนภายในองค์กร ซึ่งมีไว้เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงาน และเป็นการแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจน

๒.๖.๒ 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 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. แนวทางการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองและองค์กร และสามารถนำไปถ่ายทอดให้แก่ผู้อื่นได้

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ในองค์กรสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง



(นางสาวชฎาพร แก้วปู้วตร์)
นักวิชาการเกษตรชำนาญการ



(นางจุฬาลักษณ์ แก้วอ่อน)
ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินเลย