

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๐

รอบการประเมินที่.....๒/๒๕๖๗.....ตั้งแต่วันที่...๑ เม.ย. ๒๕๖๗ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๗.....

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ชื่อ-นามสกุล..... นายรัฐกานต์ ชัยนนท์..... ตำแหน่ง..... เศรษฐกรปฏิบัติการ.....

กลุ่ม/ฝ่าย..... กลุ่มวางแผนการใช้ที่ดิน.....

หัวข้อการพัฒนา..... การออกแบบบริการภาครัฐ.....

สถานที่..... กรมพัฒนาที่ดิน..... วันที่..... ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗.....

วิทยากร/ผู้ให้ความรู้..... ดร.พนชิต กิตติปัญญางาม..... หน่วยงานที่จัดอบรม..... TDGA.....

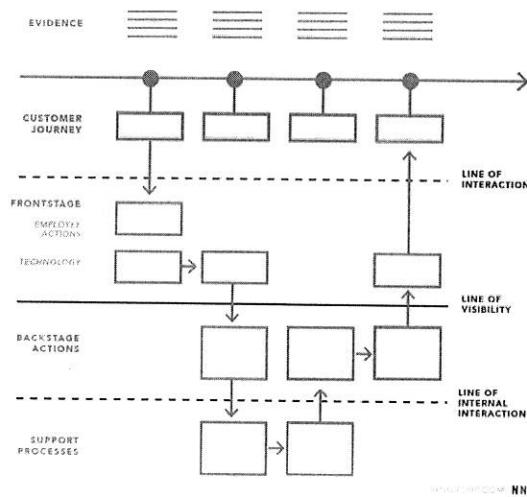
สรุปสาระสำคัญ

Service Blueprint

คือ เครื่องมือสำหรับการออกแบบบริการ ที่ใช้แผนภาพเพื่อแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการทำงานตลอดทั้งกระบวนการตั้งแต่หน้าบ้านไปถึงหลังบ้าน พร้อมแสดงให้เห็นว่าแต่ละ Touchpoint เชื่อมโยงกับระบบบริการต่างๆ อย่างไรบ้าง ทำให้เห็นภาพรวมได้ชัดเจน เป็นเหมือนพิมพ์เขียวที่จะช่วยให้ปฏิบัติตามตั้งแต่ต้นจนจบได้

SERVICE BLUEPRINT 101

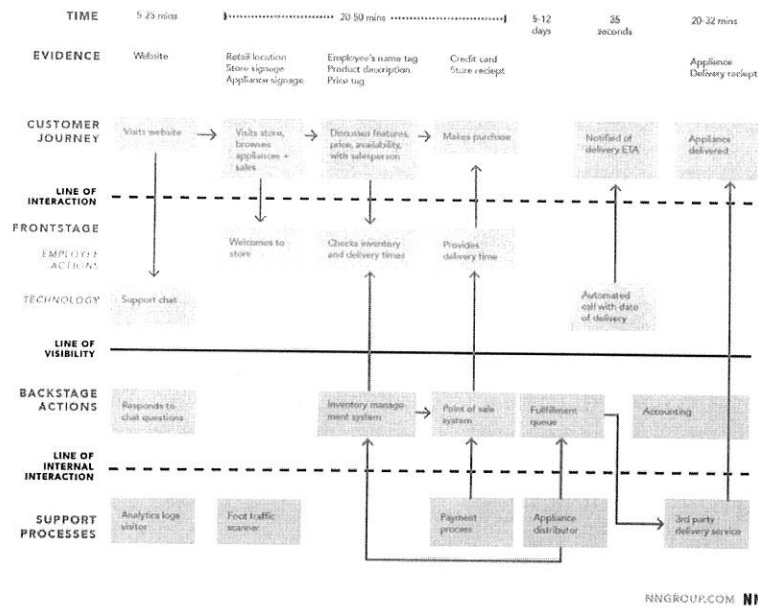
A diagram that visualizes the relationships between different service components (people, props, and processes) that are directly tied to the touchpoints throughout the customer's journey.



Service Blueprint เป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญ ภายใต้หลักการของ Service Design ที่จะช่วยทำให้เราสามารถออกแบบบริการและการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ทั้งพนักงานและลูกค้า

องค์ประกอบหลักๆ ของ Service Blueprint จะมีอยู่ ๔ ตัวได้แก่

SERVICE BLUEPRINT Example



Customer Journey (User Action) เป็นส่วนที่แสดงถึงแอดชั่นของลูกค้าว่าเขาจะต้องทำอะไรบ้างในการใช้บริการเราตั้งแต่เริ่มต้นจนจบตามลำดับไป

Frontstage Actions (Front-of-Stage Interactions) เป็นส่วนที่แสดง Action ของพนักงานหน้าบ้านว่าเขาจะต้อง interact กับลูกค้าอย่างไร

Backstage Actions (Back-of-Stage Interactions) ส่วนหลังบ้านที่จัดเตรียมงานต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้หน้าบ้านบริการลูกค้าได้อย่างลื่นไหล

Processes (Support Processes) คือระบบต่างๆ ที่จะเอามาใช้กับตัวหลังบ้าน

ซึ่งทั้ง 4 องค์ประกอบนี้ จะถูกจัดอยู่ในรูปของ cluster โดยมีเส้นแบ่ง 3 เส้น ที่จะแยกทั้ง 4 องค์ประกอบออกจากกัน ได้แก่

Line of Interaction แยกส่วน interaction ว่าอันไหน interaction ของลูกค้า อันไหนขององค์กร

Line of Visibility แยกระหว่างการกระทำที่ลูกค้าเห็น กับที่ลูกค้าไม่เห็น

Line of Internal Interaction คือเส้นแบ่งระหว่างพนักงาน กับผู้ทำงานสนับสนุนระบบทางอ้อม

ประโยชน์ที่ได้จากการทำ Service Blueprint
เห็นจุดอ่อนของระบบการทำงาน

ข้อดีอย่างแรกของ Service Blueprint คือ ทำให้เห็นจุดอ่อนของระบบการทำงานเราได้ เพราะการสร้างแผนภาพขึ้นมา เราต้องลงรายละเอียดขั้นตอนทั้งหมด ทำให้เห็นภาพรวมของระบบและจุดเชื่อมโยง ซึ่งอาจทำให้เจอจุดบอดของกระบวนการทำงานของเรา โดยหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญที่มีสอนอย่างละเอียดในคอร์ส Service Design Essentials ที่จะช่วยให้อธิบายให้คุณเห็นภาพถึงเรื่องราวประสบการณ์ของผู้บริโภคในแต่ละขั้นตอนแยกย่อยไปนั้นก็คือการทำ Customer Journey Mapping นั่นเอง


1. เห็นโอกาสพัฒนาระบบบริการ

ประโยชน์ข้อถัดมาที่เป็นผลพวงจากที่เราเจอจุดอ่อนในระบบของเรานั้นคือ Service Blueprint จะช่วยให้เราเห็นโอกาสพัฒนาระบบบริการ ที่จะปรับปรุงให้ทำงานได้เต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ถ้าเรามีธุรกิจบริการ แล้วเห็นว่าการที่เรารู้ข้อมูลของลูกค้าจะช่วยให้เราทำงานได้ง่ายขึ้น เราก็ออกแบบบริการของเราให้เก็บข้อมูลลูกค้าตั้งแต่เริ่ม Journey ซึ่งจะง่ายกับระบบหลังบ้านเราสามารถเลือกสิ่งที่เหมาะสมกับลูกค้าได้เลย และเมื่อลูกค้ากลับมาใช้อีกรอบ เราก็มีข้อมูลที่เก็บไว้แล้ว นอกจากจะสร้างความประทับใจให้ลูกค้ารู้สึกถึงความใส่ใจแล้ว ก็ยังไม่เสียเวลาในการให้ข้อมูลหรือใช้เวลาในการเลือกอีก เช่นเดียวกับพนักงานเองก็ไม่ต้องเสียเวลาและความพยายามในการเก็บข้อมูลใหม่ ที่สำคัญคือลดความเสี่ยงที่จะถามคำถามซ้ำๆ เพราะเราได้ออกแบบให้ถามไปตั้งแต่ครั้งแรกแล้ว

2. ลดการทำงานซ้ำซ้อนระหว่างแผนก

ซึ่งก็นำมาสู่ประโยชน์ข้อที่สามคือการที่ Service Blueprint สามารถช่วยลดการทำงานซ้ำซ้อนระหว่างแผนกได้ ยิ่งถ้า Touchpoint แต่ละจุดอยู่ภายใต้การดูแลโดยคนละแผนกกันก็อาจเกิดการทำงานซ้ำ เช่นที่ยกตัวอย่างในข้อแรก ถ้าไม่ได้เห็นภาพรวม เราอาจมีการถามคำถามที่ซ้ำเดิมหลายรอบโดยที่เราไม่รู้ตัว ดังนั้นการออกแบบบริการมาก่อนจะช่วยลดความซ้ำซ้อนลงได้

สุดท้ายแล้วตัว Service Blueprint นอกจากจะถูกนำมาช่วยในการรักษาความต่อเนื่องของประสบการณ์ของลูกค้าหรือผู้บริโภคแล้วนั้น ยังถูกนำมาสร้างให้คนในองค์กรมีระบบการทำงาน หรือ workflow ที่ง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย โดยคอร์สออนไลน์ Service Design Essentials จะเน้นช่วยให้เห็นวิธีการออกแบบระบบบริการ และวิธีการวางระบบการทำงานของทีมงาน ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า และสร้างประสบการณ์อย่างไร้รอยต่อในทุก touchpoint มีการอธิบายอย่างละเอียด ผ่านตัวอย่าง หรือ Case Study ต่างๆ ที่จะช่วยให้เข้าใจและนำไปปรับใช้ได้จริง

(ลงนาม).....

(นายรัฐกานต์ ชัยนนท์)

ตำแหน่ง

เศรษฐกรปฏิบัติการ

(ลงนาม).....

(นายเมธา ศรีทองคำ)

ตำแหน่ง รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มวางแผนการใช้ที่ดิน

(ลงนาม).....

(นายค้ำนิง แสงขำ)

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๐

ผู้รับรองผล การพัฒนาความรู้

ประกาศนียบัตร

ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

รัฐกานต์ ชัยนนท์

ได้ผ่านการอบรมด้วยระบบการเรียนออนไลน์ในบทเรียน
การออกแบบบริการภาครัฐ
(Government Digital Service Design)

รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 2 : 0 ชั่วโมง

โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ให้ไว้ ณ วันที่ 4 ก.ค. 2567

A. L.

(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล

Signed by สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพว.)

Date: 2024-07-04T18:12:03.155+07:00

Reason: Confirm Certificate



54806cc8