

การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Services Design)

โดย นายนคร เพ็ชรบุรี
ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการ
หน่วยงาน สถานีพัฒนาที่ดินสมุทรสงคราม

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

ระดับการให้ความสำคัญของ Design ในองค์กร กระบวนการออกแบบบริการ หรือ Service Design คือศาสตร์แห่งการออกแบบที่คำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ที่เกี่ยวข้องในงาน (Stakeholder) ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและลื่นไหลต่อเนื่องกันในทุกๆ ด้านตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ

กระบวนการออกแบบบริการและความสัมพันธ์กับกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Service Design Process and Relative to Design Thinking)

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

1. ทำความเข้าใจกับโจทย์ที่ได้รับ และคนที่อยู่ในโจทย์ต้องการอะไรบ้าง
2. สรุปจากสิ่งที่เราไปหามา โจทย์ที่เราต้องแก้ปัญหาคืออะไร
3. พัฒนา Idea เพื่อที่จะไปแก้ปัญหานั้นที่แก้ไว้ในตอนแรกให้ได้
4. เลือก Idea มาทดสอบปัญหาที่มีอยู่

สำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) หมายถึง กระบวนการเบื้องต้นในการทำความเข้าใจชุดข้อมูล โดยการวิเคราะห์ลักษณะ การกระจายตัว รูปแบบ ความผิดปกติ (เช่น ค่าที่หายไปหรือค่าผิดปกติ) และความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ การสร้างแบบจำลอง หรือการวิเคราะห์ขั้นสูงต่อไป การสำรวจข้อมูลมักใช้เทคนิคต่างๆ เช่น สถิติเชิงพรรณนาและการสร้างภาพข้อมูล เพื่อค้นหาข้อมูลเชิงลึกที่ซ่อนอยู่และปัญหาคุณภาพของข้อมูล

การสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) คือขั้นตอนการเก็บรวบรวม สังเกต และวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการระบุถึงปัญหาภายในระบบบริการที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลมาสร้างเป็นโจทย์ในการออกแบบบริการต่อไปในขั้นตอนนี้จะช่วยเปิดโลกของนักออกแบบบริการสู่โอกาสและแนวคิดต่างๆ โดยการนำ วิจัยและรวบรวมข้อมูลนั้นเปรียบเหมือนการสร้างฐานข้อมูลให้แข็งแรงแทนที่จะพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังแต่ต้น เพราะปัญหานั้นอาจจะไม่ใช่ปัญหาที่แท้จริง

การสำรวจและเก็บข้อมูล ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน ได้แก่

๑. Understand the Challenge ทำความเข้าใจโจทย์ปัญหา
๒. Gather Insights เก็บข้อมูลเชิงลึก จากผู้ใช้หรือกลุ่มเป้าหมาย
๓. Synthesis สังเคราะห์ข้อมูลที่เก็บมาได้ รวบรวมและวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุป

การสร้างแนวคิดงานบริการและนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (Creation, Reflection and Implementation)

การสร้างแนวคิดงานบริการ หมายถึงการนำผลวิจัยที่ได้จากขั้นตอนแรกมาออกแบบแนวคิดงานบริการซึ่งจะเน้นให้ผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้หรือผู้มีส่วนเสียมีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบ (Cocreation) การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง หมายถึงการนำบทสรุปแนวคิดในขั้นตอนการสร้างแนวคิดงานบริการมาสร้างแบบจำลองเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ (Prototype) และทดสอบการทำงานของระบบการบริการโดยจะเปิดรับความเห็นจากทุกฝ่าย เพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับเป้าหมายรวมทั้งสร้างความสะดวกและความพึงพอใจให้เกิดขึ้นสูงสุด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

๑. ต่อตนเอง ได้รับองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่ทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลงเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ ช่วยเปลี่ยนวิธีคิดในการทำงานการนำข้อมูลจริง (Data-driven) มาใช้ในการตัดสินใจ และลดความเสี่ยงในการพัฒนาระบบดิจิทัลที่ซับซ้อน

๒. ต่อองค์กร นำองค์ความรู้และเครื่องมือที่ได้รับไปทดลองปรับปรุง เช่น งานรับคำขออนุมัติออนไลน์ ของหน่วยงาน เพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ลดการใช้เอกสาร และเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

๓. ต่อสาธารณะ การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานนำแนวคิดสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) มาปรับใช้เพื่อแชร์ฐานข้อมูลร่วมกัน ลดการเรียกขอสำเนาบัตรประชาชนหรือเอกสารราชการจากประชาชน การออกแบบแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ของหน่วยงานให้ใช้งานง่าย รองรับทุกกลุ่มวัย

การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design) ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง สามารถทำได้โดยการเปลี่ยนวิธีคิดและกระบวนการทำงานผ่านกรอบแนวคิด "ยึดประชาชนและผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง" นำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาวิเคราะห์แผนผังกระบวนการงาน (Service Blueprint) เพื่อตัดขั้นตอนการส่งต่อเอกสารที่ล่าช้าออกไปปรับเปลี่ยนสู่รูปแบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ เช่น การพัฒนาหน้าต่างบริการประชาชน สร้างบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) การออกแบบระบบให้ประชาชนสามารถติดตามสถานะคำขอ (Tracking) ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง ที่ได้รับความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

แหล่งที่มา

หลักสูตร : การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ(Government Digital Services Design)

วิทยากร/ผู้ให้ความรู้ : ดร.พนชิต กิตติปัญญางาม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

นายนิติ มุขยวงศา ผู้ช่วยรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

หน่วยงานที่จัดอบรม : สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

รูปแบบหลักสูตร : e-Learning

ช่วงเวลาการฝึกอบรม : ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๙