

ชื่อหลักสูตร การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design)

โดย นางสาวชะไมพร สุรชัน

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเกษตรชำนาญงาน

หน่วยงาน ศูนย์ปฏิบัติการโครงการจัดพัฒนาที่ดิน

ตามพระราชประสงค์หนองพลับ-กัลดีหลวง

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล
๒. เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับหลักการของกระบวนการการออกแบบบริการ การนำเครื่องมือที่ช่วยในการออกแบบบริการมาใช้ในการดำเนินการ
๓. เพื่อการออกแบบกับบริบทของงานบริการเพื่อผู้ใช้งาน

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ

คือกระบวนการนำเทคโนโลยีและความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อพัฒนาบริการของรัฐให้สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยมี สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA) เป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริมหน่วยงานรัฐ ผ่านการใช้เครื่องมือและการคิดเชิงออกแบบเพื่อให้ตอบโจทย์ผู้ใช้งานจริง

การออกแบบบริการ (Service Design) คือกระบวนการสร้างและปรับปรุงระบบงานบริการโดยเน้นที่ผู้ใช้เป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงประสบการณ์ของลูกค้า และการทำงานหลังบ้านของพนักงานให้สอดคล้องกันอย่างราบรื่น

เครื่องมือสำหรับออกแบบการบริการ : ๗Ps For Service

People บุคลากร: การบริการโดยใช้คน (ผู้ให้บริการ) เพื่อ ตอบสนองคน(ผู้รับบริการ) ในบางงานบริการแม้จะมีAI มาช่วยแต่คนยังเป็นผู้รับผิดชอบควบคุม

Process ระบบที่ช่วยในการบริการให้สะดวก Process ที่ดีจะต้องช่วยลดขั้นตอนและลดระยะเวลาเพื่อ ลดภาระของผู้รับบริการ (ประชาชน)

Physical Evidence ออกแบบสถานที่ ออกแบบสถานที่เพื่อเอื้อต่อการให้บริการ ทั้งในรูปแบบ Offline และ Online (เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน) โดยคำนึงถึง ประสบการณ์ (Experience) ที่ผู้รับบริการจะได้รับ

Product สินค้า บริการ

Price ราคา

Place สถานที่

Promotion การส่งเสริมการขายต่างๆ

ระดับการให้ความสำคัญของ Design ในองค์กร (Service Design Level)

๑. No Design ไม่มีการออกแบบ
๒. Design as Styling (Interface Level) ออกแบบจุดรับบริการ เพื่อให้ ผู้รับบริการใช้งานง่าย
๓. Design as Process (Backstage Level) ออกแบบระบบหลัง บ้านด้วยให้ง่ายเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้งานสะดวก
๔. Design as Strategy (Strategic Level) มองการ Design คือ กลยุทธ์ของการให้บริการ

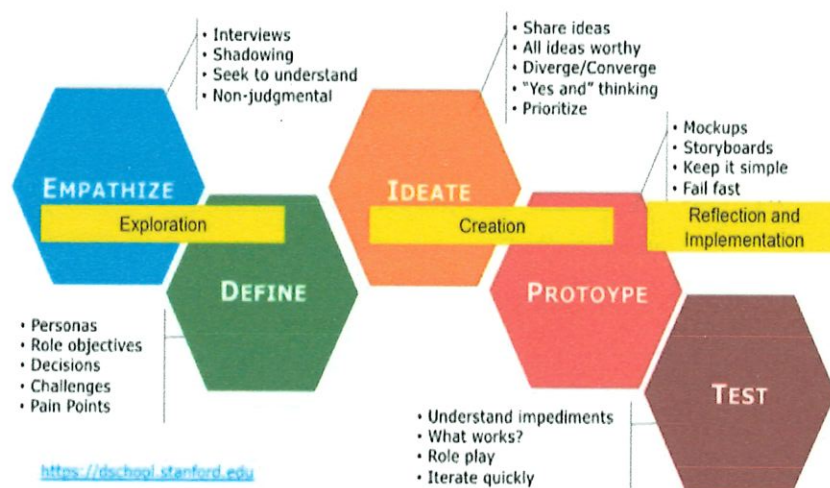
กระบวนการออกแบบบริการ (Service Design Process) เราจะสร้างบริการที่ดีได้อย่างไร

๑. **Exploration** การสำรวจและเก็บข้อมูล หมายถึง การศึกษาค้นคว้าและเก็บข้อมูลเชิงลึก โดยเฉพาะการ วิจัยในเชิงมานุษยวิทยาและวัฒนธรรม (Ethnography research) ที่จะทำให้สามารถระบุถึงความต้องการที่แท้จริง ของผู้บริโภค ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่นำไปสู่การหาช่องว่างหรือโอกาสใหม่ๆ สำหรับการออกแบบบริการที่เหมาะสมที่สุดได้

๒. **Creation** การสร้างแนวคิดงานบริการ หมายถึง การนำผลวิจัยที่ได้จากขั้นตอนแรกมาออกแบบแนวคิด งานบริการ ซึ่งจะเน้นให้ผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้หรือผู้มีส่วนเสีย มามีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบ (Cocreation) ด้วย

๓. **Reflection & Implementation** การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง หมายถึง การนำบทสรุป แนวคิดในขั้นตอนการสร้างแนวคิดงานบริการมาสร้างแบบจำลองเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ (Prototype) และทดสอบ การทำงานของระบบการบริการ โดยจะเปิดรับความคิดเป็นจากทุกฝ่าย เพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงรูปแบบการบริหาร ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย รวมทั้งสร้างความสะดวกและความพึงพอใจให้เกิดขึ้นสูงสุด

ความสัมพันธ์ระหว่าง Service Design Process กับ Design Thinking



Exploration การสำรวจและเก็บข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับ Design Thinking ในขั้นตอน Empathize และขั้นตอน Define ซึ่งการทำ ๒ ขั้นตอนนี้ เพื่อให้เข้าใจความต้องการที่หลากหลาย Reframing เพื่อให้เข้าใจว่าที่แท้จริงแล้ว เราต้องการอะไรบ้าง และอะไร คือ Challenge ที่แท้จริง Stakeholder Mapping มีใครบ้างที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ เข้าใจปัญหา ใครได้รับผลกระทบ ได้ประโยชน์ และเสียประโยชน์ รวมถึง Journey Map (touchpoint)

P.O.I.N.T

- Problems you observed ปัญหาที่สังเกตพบ
- Opportunities you see โอกาสในการแก้ปัญหา
- Insights you gathered ความรู้ความเข้าใจที่ได้รับ
- Need people have ความต้องการของผู้รับบริการ
- Themes that stand out แนวคิดที่เกิดขึ้นจากการสังเคราะห์

Creation

การสร้างแนวคิดงานบริการ โดยคำนึงถึงประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องกับ Design Thinking ใน ขั้นตอน Ideate การระดมความคิด และขั้นตอน Prototype การออกแบบต้นแบบ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการ ค้นหาแนวคิดได้แก่ SIX Thinking Hat และ Silent Brainstorm ซึ่งกระบวนการออกแบบ (Co-creation) การ สร้างสรรค์ร่วมกัน แบ่งได้ ๔ ประเภท ได้แก่

๑. Club of Experts ใช้ความคิดจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Expert Panel)
๒. Crowd of People ใช้กลุ่มคนจำนวนมาก
๓. Coalitions of Parties ใช้ผู้ลงทุนและผู้ที่มีผลประโยชน์ หรือผู้ได้รับผลกระทบจากงานบริการ
๔. Community of Like-Minded Spirits ใช้กลุ่มคนที่มีความสนใจเดียวกัน

Conceptualisation สรุปแนวคิดหลัก คือการลงรายละเอียดให้ชัดเจนว่า Service ที่เราออกแบบใหม่มี รูปร่างหน้าตาเป็นอย่างไรและใครเป็นผู้แลส่วนต่างๆ รวมไปถึงการสร้าง Service Blueprint ซึ่งแบ่งได้ ๕ ส่วนดังนี้

๑. Need and Expectations ความต้องการและความคาดหวังแสดงถึงจุดประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ
๒. Frontage Experience ส่วนงานบริการลูกค้า หมายถึง องค์ประกอบของงานบริการที่ลูกค้าจะมีปฏิสัมพันธ์ด้วย
๓. Line of Visibility เส้นเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนบริการลูกค้ากับส่วนให้บริการ เป็นการเชื่อมโยงงานบริการที่อยู่ระหว่างส่วนงานบริการลูกค้า กับส่วนจัดเตรียมของผู้ให้บริการ
๔. Backstage Process and Activities ส่วนจัดเตรียมของผู้ให้บริการ หมายถึง
๕. Specification and Role Descriptions ข้อกำหนดการทำงานของแต่ละภาคส่วนรายละเอียด และหน้าที่ของแต่ละภาคส่วนภายในองค์กร ซึ่งมีไว้เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงาน และเป็นการแบ่งหน้าที่ที่ ชัดเจน

Reflection and Implementation

การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริงและกระบวนการทำซ้ำไปมา ซึ่งสอดคล้องกับ Design Thinking ใน ขั้นตอน Prototype และขั้นตอน Test ซึ่งการสร้างแบบจำลองหรือสถานการณ์จำลองนี้ ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอนได้แก่

๑. Design the Test สร้างแบบทดสอบ
๒. Test the Interaction ทดสอบระบบปฏิสัมพันธ์
๓. Evaluate the Test ประเมินผลาทดสอบ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

๑. ต่อตนเอง ลดขั้นตอนเอกสารและตัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออก
๒. ต่อองค์กร การตรวจสอบสถานะคำขอทำได้ง่าย ลดช่องทุจริตและสร้างความเชื่อมั่น
๓. ต่อสาธารณะ ประหยัดเวลาและค่าเดินทางของประชาชน

การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

วิเคราะห์ปัญหาจากหน้างาน ของประชาชนที่มาใช้บริการจริง ลดขั้นตอนกระดาษสู่ดิจิทัล (e-Service) เจ้าหน้าที่ทำงานสะดวกผ่านระบบสารสนเทศ บูรณาการข้อมูลร่วมกัน ลดภาระประชาชนในการยื่นเอกสารซ้ำซ้อนด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ประเมินและรับฟังเสียงสะท้อน เปิดให้มีช่องทางรับความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ

แหล่งที่มา

หลักสูตร : การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Design)

วิทยากร/ผู้ให้ความรู้ : คุณนิติ มุขยวงศา ดร.พนชิต กิตติปัญญางาม

หน่วยงานที่จัดอบรม : สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA)

รูปแบบหลักสูตร : TDGA e-Learning

ช่วงเวลาการฝึกอบรม : สิงหาคม ๒๕๖๙