



Training Course on
*Design Thinking to Improve
Public Service Delivery*

Jantakarn Koochumpoo
Capability Development and
Training Course Management Officer

Set Goal

Think BIG



Take Action

ข้อมูลทั่วไปของโครงการ

รหัสและชื่อโครงการ

24-CP-25-GE-TRC-B : Training Course on Design Thinking to Improve Public Service Delivery

ระยะเวลา

ระหว่างวันที่ 15 - 19 กรกฎาคม 2567
(จำนวน 5 วัน)

สถานที่จัด

The Sakala Resort , Bali , Indonesia

รูปแบบการจัด

Face – to - Face

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia

จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ

จากประเทศสมาชิก 16 คน และจากอินโดนีเซีย 7 คน

เจ้าหน้าที่เอพีโอประจำโครงการ

1. Mr.Ta-Te Yang
Program Officer, Multicountry Programs Division
Asian Productivity Organization (APO Secretariat)

รายชื่อวิทยากร

- 1. Prof.Dr. Eko Prasajo, Mag.rer.publ.**
Universitas Indonesia, Executive Secretary of National Committee for Bureaucrative Reform
 - Applying Design Thinking to Improve Public Service Delivery
 - Collaborating with Stakeholders to Co-create Innovative Solution
 - Applying Design Thinking in Public Services: Case Studies and Techniques
 - Designing for the Impact and Sustainability of Public Services
- 2. Mr. Itsuro Shibata**
Senior Operating Officer, GK Kyoto Inc.
 - Design Thinking in the Real World
 - Design Thinking for Tourism and Public Transportation
 - Workshop 2: Brainstorming on Defined Opportunity
 - Design Thinking and Co-creation

3. Dr. Kevin Chun-Ju Tseng

Professor, Department of Industrial Design
National Taipei University of Technology

- Design Innovation: Using Design as a Strategy for Public Services
- Workshop 1: Identifying and Understanding Opportunities
- Applying Design Thinking in Healthcare and the Public Sector
- Measuring and Evaluating the Impact of Design Thinking in Healthcare Sector and Public Services
- Workshop 3: Conceptualizing Opportunities
- Workshop 4: Preparation of Presentation by Participants (in groups)
- Workshop 5: Group Presentation: Applying Design Thinking for Public Services

Site Visit

1. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Bali (Bali Province Investment and PTSP Service)

บริการครบวงจรในด้านการบริการสาธารณสุข ระบบประกันสังคมและคุ้มครองแรงงาน การศึกษา รวมถึงบริการการลงทุนครบวงจรของบาหลี

2. Bali Provincial Government

ศูนย์ราชการ Bagung Service Offices เป็นจุดศูนย์กลาง One-Stop service รวมการทำธุรกิจ ให้บริการออกไปขออนุญาตในการทำธุรกิจทุกประเภทในบาหลี โดยเป็นการบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส แบ่งตามประเภทธุรกิจ เช่น ต้องการขออนุญาตทำธุรกิจแท็กซี่ , การจัดตั้งศูนย์บริการด้านสุขภาพ , ร้านค้าขายเครื่องดื่ม-แอลกอฮอล์ , บริการทำพาสปอร์ตและใบขับขี่ หรือสถานีตำรวจเพื่อตรวจ information ก่อนไปทำใบขับขี่ เป็นต้น

3. Perusahaan Listrik Negara (PLN; National Electricity Company)

ศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียนของอินโดนีเซียเกี่ยวกับการไฟฟ้าและการประปา เป็นการให้บริการผ่าน Call-center , Application และ Social Media หลายแพลตฟอร์ม

ส่วนที่ 1 เนื้อหา / องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

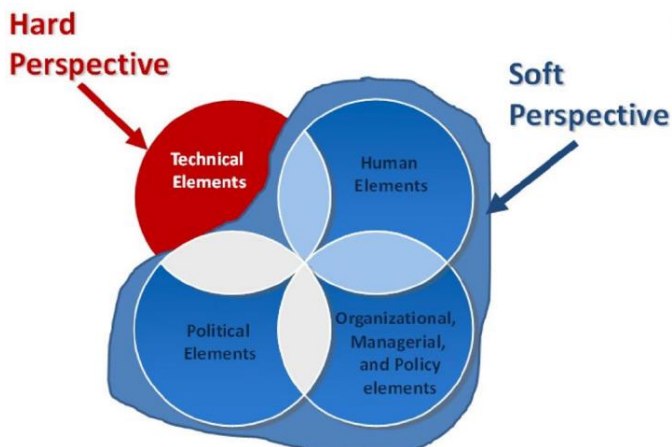
1.1	<p>ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการ</p> <p>การพัฒนาบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มผลิตภาพภายใต้โครงการ APO โดยหลักสูตรนี้มีความมุ่งมั่นในการเรียนรู้และประยุกต์ใช้เครื่องมือการคิดเชิงออกแบบสำหรับองค์กรภาครัฐ (Design Thinking to Improve Public Service Delivery) เพื่อพัฒนา ปรับปรุง และเพิ่มศักยภาพในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรภาครัฐ เสริมสร้างความร่วมมือและสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้การแก้ปัญหาเชิงนวัตกรรม และปรับปรุงประสิทธิภาพของรูปแบบการส่งมอบการให้บริการแก่ประชาชน และความท้าทายในการจัดการการบริหารจัดการการให้บริการจากภาครัฐเป็นวงกว้าง ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักในการเพิ่มผลิตภาพให้แก่องค์กรภาครัฐของประเทศสมาชิกของ APO</p> <p>เนื้อหาโครงการ</p> <ul style="list-style-type: none">• ทำความเข้าใจใน Design Thinking• การประยุกต์ใช้แนวคิดการออกแบบในการส่งมอบการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บรรลุผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น• องค์ประกอบหลักของการคิดเชิงออกแบบ และแนวทางการนำแนวคิดดังกล่าวไปใช้ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะขององค์กรภาครัฐ• แลกเปลี่ยนองค์ความรู้จากกรณีศึกษา และแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากประเทศสมาชิกที่เข้าร่วมอบรม
-----	--

1.2 เนื้อหา / องค์ความรู้ที่ได้

Design Thinking หรือ กระบวนการคิดที่ใช้การทำความเข้าใจในปัญหาอย่างลึกซึ้ง โดยเข้าไปที่แก่นของปัญหาและมุ่งเน้นที่ผู้ใช้และคนผู้เกี่ยวข้องเป็นจุดศูนย์กลางและนำเอาความคิดสร้างสรรค์และมุมมองจากคนหลายๆ สายงานมาสร้างไอเดีย แนวทางการแก้ไข และนำเอาแนวทางต่างๆ มาทดสอบและพัฒนาเพื่อให้ได้แนวทางหรือนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ผู้ใช้ และสถานการณ์ในขณะนั้น ดังนั้น Design Thinking จึงเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่จะช่วยในการเผชิญหน้ากับความท้าทายของปัญหา และนำเสนอ Solution ที่เหมาะสมและกลมกล่อมที่สุดตัวหนึ่ง

แก่นกระบวนการของ Design Thinking มีหลายโมเดล ซึ่งการเรียนรู้หลักๆ นั้นจะยึดตามโมเดลของ Stanford D. School ซึ่งทำความเข้าใจปัญหาเพื่อออกแบบความคิดสร้างสรรค์มาช่วยแก้ไขปัญหานั้น โดยสิ่งที่ Design Thinking สามารถทำได้มีดังนี้

- Product Design หรือออกแบบผลิตภัณฑ์
- Service Design หรือออกแบบการบริการหรือกระบวนการ
- Organization Design หรือออกแบบโครงสร้าง
- Systems Design หรือออกแบบระบบ



ซึ่งในการออกแบบการให้บริการภาครัฐย่อมต้องมีความสลับซับซ้อนที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีกลุ่มเป้าหมายหรือผู้ใช้บริการเป็นประชาชนกลุ่มใหญ่ ดังนั้น ในการจัดการกับปัญหาของระบบที่มีความซับซ้อนสูง มุมมองด้านเทคโนโลยีที่แข็งแกร่ง (Hard Perspective) จึงจำเป็นต้องขยายให้ครอบคลุมไปถึงมุมมองที่นุ่มนวล (Soft Perspective) ซึ่งคำนึงถึงองค์ประกอบทางด้านบุคลากร การเมือง องค์กร การบริหารจัดการ และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับปัญหาระบบ

ที่ซับซ้อน ดังนั้น การออกแบบบริการหรือ Service Design จึงมีบทบาทสำคัญมากในการจัดการระบบการทำงานต่างๆ เพื่อสร้างสรรค์ประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการออกแบบบริการ หรือ Service Design คือศาสตร์แห่งการออกแบบที่คำนึงถึงประสบการณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน เพื่อสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและลื่นไหล ต่อเนื่องกันให้สุดในทุกๆ ฝ่าย ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการทำงาน

โดยรากฐานกระบวนการออกแบบบริการนี้มีที่มาจากแนวคิด Human-centered design หรือ Design Thinking ซึ่งเป็นแนวคิดที่เอาผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง และออกแบบสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด ตอบโจทย์ปัญหาที่ผู้ใช้งานเจอ ซึ่งแนวคิดนี้ก็เป็นรากฐานเดียวกันกับทักษะการออกแบบอย่าง UX/UI ด้วย

อย่างไรก็ตาม Service Design จะไม่โฟกัสแค่ตัวผู้ใช้งานเท่านั้น แต่จะพยายามทำความเข้าใจทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพราะศาสตร์นี้เชื่อว่าการที่บริการจะออกมาดีได้ ไม่ใช่แค่ผู้ใช้มีความสุข ไม่ใช่แค่หน้าบ้านมีความสุข แต่ทุกๆ ฝ่ายต้องมีความสุขไปด้วยกัน และทุกฝ่ายต้องทำงานได้อย่างสะดวกที่สุด หลักการของมันจึงไม่ใช่แค่ User-centered แต่จะต้องมี Co-Creation หรือการทำงานร่วมกันและ Holistic ด้วย

โดยขั้นตอนการทำงานของ Service Design ก็จะคล้ายกับขั้นตอนของแนวคิด Design Thinking โดยมีการพัฒนาต่อยอดมาอีกที เป็นเหมือนการเอา Design Thinking มาออกแบบบริการแทนการออกแบบสินค้า เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุด ได้แก่

- **Empathize ความเห็นอกเห็นใจ** คือการเข้าใจและมองเห็นปัญหาจากมุมมองของผู้ใช้หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถออกแบบสิ่งที่ตอบสนองความต้องการและความรู้สึกของพวกเขาได้อย่างแท้จริง
- **Define การกำหนดปัญหา** การตีความ นิยามปัญหาหรือความท้าทายที่ต้องการแก้ไข โดยการระบุปัญหาที่แท้จริงและข้อกำหนดที่สำคัญ
- **Ideate การระดมความคิด** การคิดสร้างสรรค์และเปิดกว้างในการเสนอแนวคิดหรือวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาที่กำหนด โดยไม่จำกัดขอบเขต
- **Prototype การสร้างต้นแบบ** คือการทำต้นแบบหรือโมเดลของแนวคิดที่ได้เสนอขึ้น เพื่อให้สามารถทดสอบได้อย่างเป็นรูปธรรม
- **Test การทดสอบต้นแบบกับผู้ใช้จริง** เพื่อรับ Feedback เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือแนวคิดให้ดียิ่งขึ้น

ซึ่งแก่นกระบวนการทั้ง 5 นั้นจะต้องมีการทำซ้ำไปเรื่อยๆ จนกว่าจะได้สินค้า ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ผู้ใช้และสถานการณ์นั้นๆ อย่างเหมาะสม

คุณสมบัติ 9 ประการของ Design Process

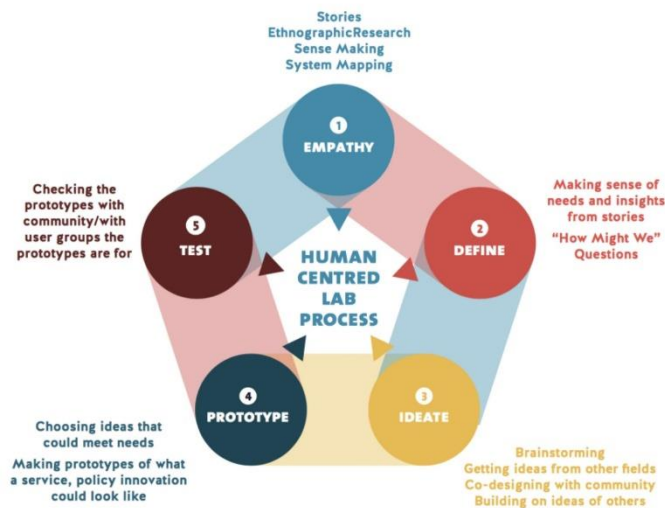


3. Deliverables: ผลลัพธ์หรือผลิตภัณฑ์ที่ต้องการจากกระบวนการออกแบบ ซึ่งอาจเป็นโปรโตไทป์ แผนงาน หรือผลิตภัณฑ์สุดท้ายที่สามารถนำไปใช้ได้จริง
4. Direction: แนวทางหรือทิศทางที่ชัดเจนในการออกแบบ ซึ่งช่วยให้ทีมสามารถมุ่งไปที่เป้าหมายที่ตั้งไว้และไม่หลุดออกนอกเส้นทาง
5. Foresight: การคาดการณ์ถึงแนวโน้มและความต้องการในอนาคต การพิจารณานี้จะช่วยให้การออกแบบมีความยั่งยืนและสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้
6. Expression: การแสดงออกหรือการสื่อสารแนวคิดและแนวทางการออกแบบอย่างชัดเจน การใช้ภาพ ข้อความ และวิธีการอื่นๆ เพื่อให้แนวคิดสามารถเข้าใจและนำไปใช้ได้ง่าย
7. Team: การทำงานร่วมกันของทีมงานที่มีความหลากหลายทั้งในด้านทักษะและประสบการณ์ การร่วมมือกันช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและไอเดียที่มีประสิทธิภาพ
8. Process: ขั้นตอนหรือกระบวนการในการออกแบบ ซึ่งรวมถึงการค้นคว้า การวิเคราะห์ การสร้างต้นแบบ และการทดสอบ การมีขั้นตอนที่ชัดเจนช่วยให้การออกแบบมีระเบียบและเป็นไปตามแผน
9. Confidence: ความมั่นใจในกระบวนการออกแบบของต้นแบบหรือโมเดล การมีความมั่นใจจะช่วยให้ทีมสามารถตัดสินใจและดำเนินการออกแบบได้อย่างมั่นใจและไม่ลังเล

การเข้าใจและใช้คุณสมบัติเหล่านี้จะช่วยให้กระบวนการออกแบบคิดอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Human Centered Design Process

คือกระบวนการออกแบบที่คำนึงถึง “ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง” เริ่มต้นจากการทำความเข้าใจในตัว “ผู้ใช้” เช่น ปัญหาหรือความต้องการ ซึ่งต้อง “เข้าใจด้วยหัวใจ” (Understand by Heart; Emphasizing, Define) ผู้ออกแบบจะต้องก้าวเข้าสู่บทบาทของ “ผู้ใช้” เพื่อรับข้อมูลเชิงลึก และเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ บริการ และการออกแบบระบบให้สอดคล้องกับมุมมองของ “ผู้ใช้” ระดมความคิดและสร้างโซลูชันที่ “เป็นไปได้” ให้หลากหลาย (Ideate by Head; Ideate, Prototype) จากนั้นจึงจะทดสอบ Solutions ที่สร้างสรรค์กันไปเรื่อยๆ จนได้โซลูชันที่ดีที่สุดสำหรับ “ผู้ใช้” (Test by Hand; Test)



เมื่อได้ไอเดียแล้ว (Ideate) ลำดับต่อไปคือการสร้างต้นแบบ (Prototype) ต้นแบบสามารถมีได้หลากหลายตั้งแต่ต้นแบบที่มีความเที่ยงตันต่ำไปจนถึงแบบจำลองเชิงโต้ตอบ (Interactive mock-ups) ต้นแบบเหล่านี้จะทำหน้าที่ในการนำเสนอโซลูชันที่มีความเป็นไปได้ว่าเป็นรูปธรรม ส่งต่อไปยังการทดสอบ (Test) เพื่อรับ Feedback และนำไปพัฒนาปรับปรุงต้นแบบตามข้อมูลเชิงลึกของ “ผู้ใช้” กระบวนการทั้ง 5 ขั้นตอนต้องทำซ้ำไปเรื่อยๆ จนกว่าจะได้ต้นแบบที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ให้ผู้ใช้ได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่เหมาะสมและราบรื่นมากที่สุด

หนทางที่นักออกแบบจะได้ข้อมูลของผู้ใช้สามารถทำได้หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต และการทดสอบการใช้งาน เพื่อให้แน่ใจว่าจะได้ผลิตภัณฑ์ บริการ และระบบที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้จริงๆ กระบวนการออกแบบที่มุ่งเน้นผู้ใช้เป็นหลักส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ การทำงานร่วมกัน และความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งท้ายที่สุดจะนำไปสู่โซลูชันที่เป็นนวัตกรรมใหม่ที่ตรงใจผู้ชมเป้าหมาย

Human-Centered, human story, and iceberg

Human-Centered

- **ความหมาย:** แนวคิด Human-Centered หรือ "การมุ่งเน้นที่มนุษย์" คือการออกแบบที่ตั้งอยู่บนความต้องการและความรู้สึกของมนุษย์เป็นหลัก โดยคำนึงถึงประสบการณ์, ความต้องการ, และปัญหาของผู้ใช้จริงๆ
- **หลักการ:** ในการออกแบบที่มุ่งเน้นที่มนุษย์ ทีมออกแบบจะต้องทำการวิจัยเพื่อเข้าใจความต้องการของผู้ใช้, การสร้างประสบการณ์ที่ดี, และให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาที่แท้จริงของผู้ใช้

Human Story

- **ความหมาย:** Human Story หรือ "เรื่องราวของมนุษย์" หมายถึงการเข้าใจและใช้เรื่องราวหรือประสบการณ์ชีวิตของผู้ใช้ในการออกแบบ การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของเรื่องราวช่วยให้เข้าใจและสื่อสารความต้องการและปัญหาของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น
- **หลักการ:** การสร้างและศึกษาเรื่องราวของมนุษย์ช่วยให้ทีมออกแบบสามารถเห็นปัญหาในบริบทที่กว้างขวางและเต็มที่มากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การออกแบบที่ตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

Iceberg

- **ความหมาย:** แนวคิด Iceberg หรือ "ภูเขาน้ำแข็ง" ใช้เพื่อแสดงถึงสิ่งที่มองเห็นและสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ในกระบวนการออกแบบ โดยมักจะหมายถึงสิ่งที่อยู่ใต้ผิวน้ำ (หรือส่วนที่ซ่อนอยู่) ที่มีอิทธิพลต่อปัญหาหรือความต้องการ
- **หลักการ:** สิ่งที่มองเห็น (ยอดภูเขาน้ำแข็ง หรือ ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) อาจเป็นปัญหาที่ชัดเจนหรือข้อกำหนดที่ผู้ใช้บอกเรา เป็นการแสดงออกผ่านการพูดและพฤติกรรม แต่สิ่งที่อยู่ใต้ผิวน้ำ (ฐานของภูเขาน้ำแข็ง หรือ ส่วนที่ซ่อนอยู่) มักเป็นความต้องการ, ความรู้สึก, หรือปัจจัยทางจิตวิทยาที่อาจไม่ชัดเจน ควรทำการสำรวจและเข้าใจสิ่งเหล่านี้เพื่อให้การออกแบบมีความลึกซึ้งและตอบสนองได้ดีขึ้น

การเข้าใจแนวคิดเหล่านี้ช่วยให้กระบวนการออกแบบมีความเป็นมนุษย์และตอบสนองได้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการนำทั้งสามคำมาผสมกันนั้นจึงหมายถึงการมองปัญหาหรือการออกแบบด้วยมุมมองที่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของมนุษย์ โดยไม่มองข้ามหรือมองเพียงแค่สิ่งที่เห็นอย่างผิวเผิน แต่ให้ความสำคัญกับรายละเอียดที่ซ่อนอยู่และซับซ้อนมากขึ้นที่อาจมีผลต่อผู้ใช้หรือปัญหานั้นๆ

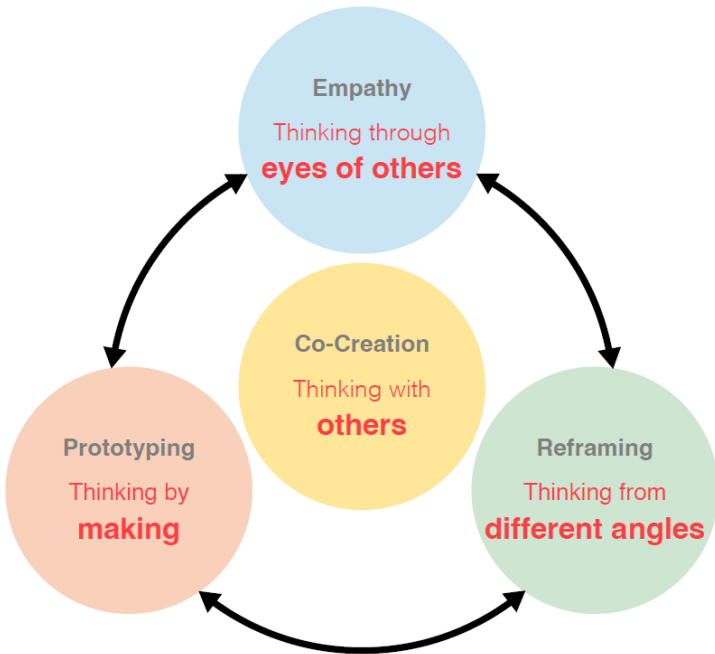
Simplified Design Thinking

คุณชิบาตะ (GK Kyoto) อธิบายถึงการออกแบบเชิงคิดที่เรียบง่าย (Simplified Design Thinking) ว่าเป็นการเน้นกระบวนการทำงานเป็นวงจรมนุษย์ (Design Thinking Circle) ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนหลักที่มีความสำคัญในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

- **ขั้นตอนที่ 1** การร่วมสร้างสรรค์ (Co-creation) หมายถึง การคิดร่วมกับผู้อื่น การทำงานร่วมกันและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทีมงานหรือผู้มีส่วนได้เสียจะช่วยให้เกิดไอเดียที่หลากหลายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
- กระบวนการคิดร่วมกับผู้อื่น โดยการนำสมาชิกจากหลากหลายภูมิหลังและความรู้มาร่วมทีม อาทิ
- เพื่อนร่วมงานในองค์กรเดียวกัน เช่น เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ฯลฯ
 - สมาชิกจากองค์กรภายนอก เช่น นักวิชาการหรือที่ปรึกษา
 - การมีส่วนร่วมของประชาชนทั่วไป เช่น เด็กๆ แม่บ้าน หรือผู้สูงอายุ

กระบวนการนี้ช่วยเพิ่มความหลากหลายมุมมองและความคิด ซึ่งสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาหรือการสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ ที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับทุกกลุ่มเป้าหมาย การร่วมสร้างสรรค์จึงเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการรวมพลังความคิดและความสามารถจากทุกฝ่าย เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

- **ขั้นตอนที่ 2** การเอาใจใส่ (Empathy) เป็นการคิดผ่านสายตาของผู้อื่น การเข้าใจและรับรู้ความรู้สึก ความต้องการ และปัญหาของผู้ใช้งานเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เราออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตอบโจทย์ได้อย่างแท้จริง การเอาใจใส่ไม่ได้เพียงแคการเข้าใจความรู้สึกทั่วไปหรือทัศนคติของบุคคลที่ไม่รู้จัก แต่เป็นการเข้าใจผู้คนที่มีตัวตนจริงๆ ในชีวิตจริงอย่างลึกซึ้ง ซึ่งต้องใช้การสำรวจและศึกษาผู้ที่ใช้งานจริง หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด ด้วยการใช้ประสาทสัมผัสทั้งหมดในการรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิด และประสบการณ์ของผู้คน การมองเห็นโลกผ่านสายตาของผู้อื่นทำให้เราสามารถออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่แท้จริงของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น



- **ขั้นตอนที่ 3** การปรับเปลี่ยนมุมมอง (Reframing) หมายถึง การคิดจากมุมมองที่ต่างออกไป การดูปัญหาหรือสถานการณ์จากหลายแง่มุมจะช่วยให้เราพบแนวทางใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหา โดยการเปลี่ยนปัญหาให้กลายเป็นประเด็นที่สามารถแก้ไขได้ กระบวนการนี้เกี่ยวข้องกับการสกัดข้อมูลเชิงลึกจากข้อเท็จจริงที่สังเกตเห็น การปรับเปลี่ยนมุมมองช่วยให้ไม่ยึดติดกับการมองปัญหาในรูปแบบเดิมๆ แต่เปิดโอกาสให้เราเห็นความเป็นไปได้ใหม่ๆ ที่อาจจะถูกมองข้ามไป เช่น แทนที่จะมองปัญหาเป็นเรื่องยากที่ต้องเผชิญ เราอาจมองมันเป็นโอกาสในการค้นหาแนวทางใหม่ๆ ที่จะสร้างสรรค์หรือพัฒนาบางสิ่ง กระบวนการนี้ช่วยให้เราแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและยังส่งเสริมการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ อีกด้วย

ในกระบวนการนี้ มีวิธีการค้นหาข้อมูลเชิงลึกได้ 3 วิธี

1. “Why Trees” เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของสถานการณ์ที่สังเกตได้โดยการถามคำถาม "ทำไม...ทำไม...ทำไม..." ซ้ำๆ จนกว่าจะพบปัจจัยสำคัญที่ซ่อนอยู่
2. Mention Tension เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้เราสามารถอธิบายช่องว่างและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่สังเกตเห็นได้ การเข้าใจความตึงเครียดเหล่านี้ทำให้สามารถระบุปัญหาหลักที่ต้องแก้ไขได้ดีขึ้น
3. Design Question การสร้างคำถามในการออกแบบ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ปรับเปลี่ยนสาเหตุและความตึงเครียดที่พบ ให้กลายเป็นประเด็นที่ชัดเจนและสามารถแก้ไขได้

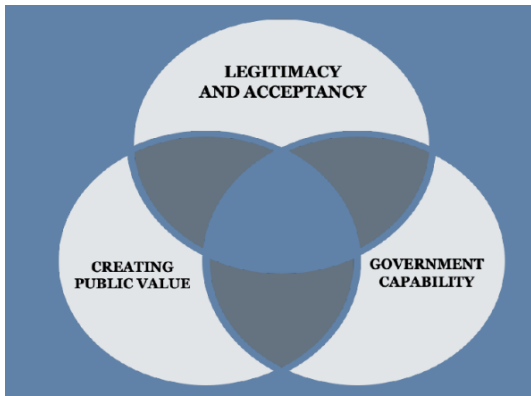
วิธีการเหล่านี้ช่วยให้เรามองปัญหาจากมุมที่หลากหลาย และนำไปสู่การออกแบบแนวทางแก้ไขที่มีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์มากขึ้น

- **ขั้นตอนที่ 4** การสร้างต้นแบบ (Prototyping) หมายถึง การคิดสร้างสรรค์ ทำต้นแบบ และทดลองใช้ ช่วยให้เห็นภาพรวมของไอเดียและสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ก่อนการนำไปใช้จริง จับต้องได้ และมองเห็นได้อย่างชัดเจน การทำให้นแนวคิดกลายเป็นรูปธรรมนี้ช่วยให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องและความเป็นไปได้ของแนวคิดนั้นได้หลายครั้ง กระบวนการนี้ไม่เพียงแต่ทำให้เราสามารถแก้ไขหรือปรับปรุงแนวคิดได้ตลอดเวลา แต่ยังเป็นการกระตุ้นให้เราคิดถึงสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัว ซึ่งอาจมีผลกระทบหรือสามารถนำมาใช้ในกระบวนการออกแบบได้อีกด้วย การสร้างต้นแบบเป็นการเรียนรู้ด้วยการทำจริง ทำให้มองเห็นข้อบกพร่องและโอกาสในการพัฒนาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น นำไปสู่การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

Applying Design Thinking to Improve Public Service Delivery

Prof. Dr. Eko Prasajo นำเสนอโมเดลที่ใช้การออกแบบเชิงคิด (Design Thinking) เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นสำหรับผู้รับบริการผ่านกระบวนการที่มุ่งเน้นผู้ใช้ (User-Centered Approach) แนวคิดนี้ช่วยให้หน่วยงานสาธารณะสามารถเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น โดยการใช้แนวทางออกแบบที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากขึ้น

Strategic Management for Public Services Model ของ Mark Moore (2005) เป็นกรอบแนวคิดที่เน้นการจัดการเชิงกลยุทธ์สำหรับการบริการสาธารณะ โดยมุ่งเน้นที่การสร้างคุณค่า (Value) และการรับรองความถูกต้องและการยอมรับ (Legitimacy and Acceptability) ของการดำเนินการภาครัฐ



โมเดลนี้ประกอบด้วยสามองค์ประกอบหลัก ได้แก่

1. Legitimacy and Acceptability (ความถูกต้องตามกฎหมายและการยอมรับ)

- **ความสำคัญของความถูกต้องตามกฎหมาย:** การบริการสาธารณะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับรองความชอบธรรมและการสนับสนุนจากประชาชน
- **การสร้างการยอมรับ:** การบริการสาธารณะต้องตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนและกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดความยอมรับและการสนับสนุนจากสังคม

- **การจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:** การบริหารจัดการความสัมพันธ์ และการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น

2. Creative Public Value (คุณค่าของสาธารณะที่สร้างสรรค์)

- **การสร้างคุณค่าที่เป็นนวัตกรรม:** การพัฒนาวิธีการใหม่ๆ หรือการปรับปรุงบริการที่มีอยู่ เพื่อสร้างคุณค่าใหม่ให้กับประชาชน
- **การตอบสนองต่อความต้องการที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา:** การออกแบบบริการที่สามารถปรับตัวได้ตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน
- **การวัดผลกระทบ:** การประเมินผลกระทบของการบริการที่สร้างสรรค์ ในแง่ของการปรับปรุงคุณภาพชีวิตและผลลัพธ์ที่ได้

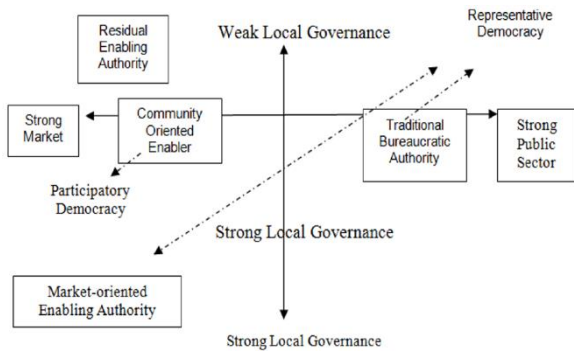
3. Government Capability (ความสามารถของภาครัฐ)

- **การพัฒนาศักยภาพ:** การเสริมสร้างความสามารถของหน่วยงานภาครัฐ ในการจัดการและดำเนินการบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ
- **การจัดการทรัพยากร:** การบริหารจัดการทรัพยากรทั้งทางการเงินและบุคลากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินการบริการ
- **การเรียนรู้และการปรับปรุง:** การเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

Public Services Delivery Model ของ Leach, Stewart และ Walsh (1994)

อธิบายลักษณะและกลไกการจัดการการบริการสาธารณะในบริบทของการปกครองท้องถิ่นและประชาธิปไตย โดยแบ่งออกเป็นหลายประเภทตามระดับความแข็งแกร่งของการปกครองท้องถิ่นและรูปแบบของประชาธิปไตย โมเดลนี้พิจารณาถึงการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ชุมชน และตลาด รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการบริการสาธารณะ

โดยสามารถอธิบายโมเดลได้ดังนี้



1. Weak Local Governance (การปกครองท้องถิ่นที่อ่อนแอ)

ลักษณะ: การปกครองท้องถิ่นมีความสามารถจำกัด สำหรับการจัดการและให้บริการ ซึ่งมักพบในพื้นที่ที่มีการบริหารจัดการที่ไม่ดีหรือขาดทรัพยากร

รูปแบบประชาธิปไตย: การปกครองท้องถิ่นอาจไม่เป็นไปตามหลักประชาธิปไตยอย่างเต็มที่ เช่น การขาดการมีส่วนร่วมจากประชาชน

รูปแบบการบริการ: อาจเน้นไปที่การให้บริการที่มีน้อยและมีความสามารถในการจัดการที่ต่ำ

2. Strong Local Governance (การปกครองท้องถิ่นที่แข็งแกร่ง)

ลักษณะ: มีความสามารถในการจัดการและให้บริการได้ดี มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

รูปแบบประชาธิปไตย: การมีส่วนร่วมของประชาชนและความโปร่งใสสูง

รูปแบบการบริการ: การบริการที่มีคุณภาพสูง ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างดี

3. Representative Democracy (ประชาธิปไตยแบบตัวแทน)

ลักษณะ: การปกครองที่ประชาชนเลือก เป็นตัวแทนเพื่อนำเสนอความต้องการและความคิดเห็นของตน

รูปแบบการบริการ: ตัวแทนที่เลือกจะเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับการให้บริการและนโยบายต่างๆ

4. Participatory Democracy (ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม)

ลักษณะ: การปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและกำหนดนโยบายอย่างใกล้ชิด

รูปแบบการบริการ: การบริการที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ตอบสนองต่อความต้องการของพวกเขา

รูปแบบของการอำนวยความสะดวกในการบริการสาธารณะ

1. Residual Enabling Authority (อำนาจที่เหลืออยู่)

ลักษณะ: การให้บริการโดยใช้ทรัพยากรและอำนาจที่มีอยู่ในระดับที่จำกัด

ตัวอย่าง: อาจเป็นสถานการณ์ที่การให้บริการเน้นที่การตอบสนองเฉพาะกรณีฉุกเฉิน

2. Community-Oriented Enabler (ผู้สนับสนุนที่มุ่งเน้นชุมชน)

ลักษณะ: การให้บริการที่มุ่งเน้นการสนับสนุนและเสริมสร้างชุมชน

ตัวอย่าง: การจัดตั้งโครงการที่สนับสนุนการพัฒนาชุมชนและการมีส่วนร่วมของประชาชน

3. Strong Market/Traditional Bureaucratic Authority (ตลาดที่แข็งแกร่ง/การบริหารจัดการดั้งเดิม)

ลักษณะ: การให้บริการโดยการพึ่งพาตลาดหรือการบริหารจัดการแบบดั้งเดิมที่มีความเข้มงวด

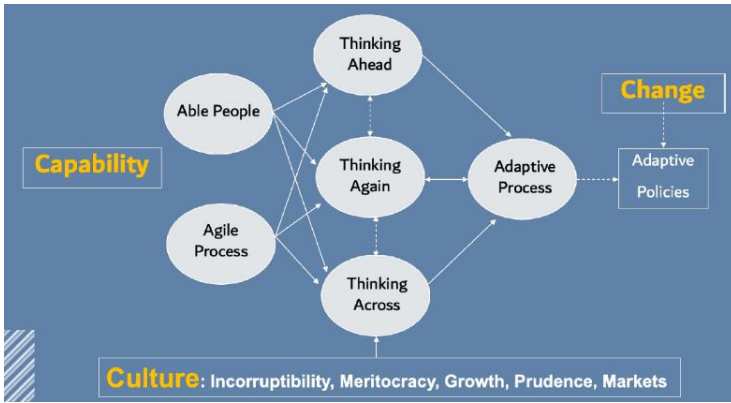
ตัวอย่าง: การให้บริการโดยใช้วิธีการตลาดหรือการจัดการแบบฮีโร่ในการบริหารจัดการ

4. Strong Public Sector/Market-Oriented Enabling Authority (อำนาจภาครัฐที่แข็งแกร่ง/การสนับสนุนที่มุ่งเน้นตลาด)

ลักษณะ: การให้บริการที่มีความแข็งแกร่งจากภาครัฐ มุ่งเน้นการสนับสนุนตลาด

ตัวอย่าง: การให้บริการโดยการบูรณาการภาครัฐและตลาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ

Dynamic Governance Model ของ Neo และ Chen (2007) มุ่งเน้นที่การจัดการภาครัฐที่มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้ตามการเปลี่ยนแปลง โดยแบ่งออกเป็นสององค์ประกอบหลัก ได้แก่ **Capability (ความสามารถ)** และ **Culture (วัฒนธรรม)** ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการปกครอง และยังนำเสนอแนวทางการจัดการภาครัฐที่เน้นความสามารถในการปรับตัว และวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการคิดสิ่งใหม่และคิดล่วงหน้า การมีบุคลากรที่มีความสามารถ กระบวนการที่คล่องตัวและสามารถปรับตัวได้ รวมถึงวัฒนธรรมองค์กร



1. Capability (ความสามารถ)

1.1 Thinking Again (การคิดใหม่)

- การทบทวนและวิเคราะห์: การกลับไปทบทวนแนวทางและนโยบายที่มีอยู่เพื่อหาวิธีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน
- การเรียนรู้จากความผิดพลาด: การใช้บทเรียนจากความผิดพลาดในอดีตในการปรับปรุงกระบวนการและนโยบาย

1.2 Thinking Ahead (การคิดล่วงหน้า)

- การคาดการณ์อนาคต วางแผนล่วงหน้าเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายที่จะเกิดขึ้น
- การพัฒนาแนวทางและกลยุทธ์ มีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

1.3 Able People (คนที่มีความสามารถ)

- การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากรเพื่อเพิ่มความสามารถในการดำเนินงานและการตัดสินใจ
- การดึงดูดและรักษาคคนที่มีความสามารถ มีทักษะและความรู้ รวมถึงการรักษาคคนที่มีความสามารถ

1.4 Agile Process (กระบวนการที่คล่องตัว)

- การปรับเปลี่ยนกระบวนการ การออกแบบกระบวนการที่สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงและสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด
- การใช้เทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการดำเนินการ

1.6 Thinking Across (การคิดข้าม)

- การมองภาพรวม การคิดและทำงานข้ามฟังก์ชันหรือหน่วยงานเพื่อสร้างการทำงานร่วมกันและการประสานงานที่ดีขึ้น
- การเรียนรู้จากหลากหลายแหล่ง ได้แนวทางที่แตกต่างและใช้มุมมองที่หลากหลายในการแก้ไขปัญหา

1.7 Adaptive Process (กระบวนการที่ปรับตัวได้)

- การปรับตัวตามสถานการณ์ การออกแบบกระบวนการตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลง
- การทดสอบและปรับปรุง ปรับปรุงตามผลลัพธ์ที่ได้รับ

2. Culture (วัฒนธรรม)

2.1 Incorruptibility (ความซื่อสัตย์)

- การรักษาความซื่อสัตย์ การส่งเสริมและรักษาความซื่อสัตย์ในการดำเนินงานและการตัดสินใจ
- การป้องกันการทุจริต การสร้างกลไกและระบบที่ป้องกันการทุจริตและการใช้ทรัพยากรอย่างไม่เหมาะสม

2.2 Meritocracy (ระบบตามความสามารถ)

- การคัดเลือกและเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ
- การสนับสนุนการพัฒนาและความสามารถของบุคลากร

2.3 Growth (การเติบโต)

- การสนับสนุนการเติบโตขององค์กรและบุคคลอย่างต่อเนื่อง
- การเรียนรู้และนวัตกรรม คือ การสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาและเติบโต

2.4 Prudence (ความระมัดระวัง)

- การตัดสินใจที่รอบคอบ พิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบ
- การวางแผนล่วงหน้า เพื่อจัดการกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอน

2.5 Markets (ตลาด)

- การใช้กลไกตลาดในการจัดการและการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการแข่งขัน
- การสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจและการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชน

แนวทางการเก็บข้อมูล Customer Persona เพื่อการต่อยอดสู่ Design Thinking to Improve Public Service Delivery

การนำแนวคิด Customer Persona มาประยุกต์ใช้ร่วมกับ Design Thinking เพื่อปรับปรุงการให้บริการภาครัฐ จะช่วยให้เข้าใจผู้รับบริการอย่างลึกซึ้ง นำไปสู่การพัฒนาการให้บริการที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง โดยมีขั้นตอนและแนวทางในการเก็บข้อมูลดังนี้:

1. การรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน

- ข้อมูลประชากร (Demographic Data) โดยมีการเก็บข้อมูลพื้นฐาน เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ และที่อยู่อาศัย เพื่อสร้างภาพที่ชัดเจนของกลุ่มเป้าหมาย
- ข้อมูลเชิงพฤติกรรม (Behavioral Data) คือการศึกษาและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ เช่น ความถี่ในการใช้บริการ ช่องทางที่ใช้ ความสะดวกในการเข้าถึง เพื่อระบุว่าผู้ใช้บริการมีแนวโน้มอย่างไรในการรับบริการ

2. การสัมภาษณ์และสังเกตการณ์

- สัมภาษณ์ผู้ให้บริการโดยตรง โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเข้าใจความต้องการ ปัญหา และความคาดหวังของผู้รับบริการ คำถามอาจครอบคลุมถึงความสะดวก ความยุ่งยาก ความพึงพอใจ หรือจุดที่ต้องการให้ปรับปรุง
- การสังเกตการณ์การใช้บริการ (Observational Research) โดยดูวิธีการที่ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบหรือบริการ เช่น การเดินเรื่องในสำนักงาน การใช้บริการออนไลน์ หรือการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ เพื่อเข้าใจประสบการณ์การใช้งานจริง

3. การสร้างโปรไฟล์ Customer Persona

หลังจากเก็บข้อมูลแล้วให้นำมาจัดกลุ่มและสร้างโปรไฟล์ Customer Persona เพื่อให้ได้ภาพรวมของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่หลากหลาย โดยใช้ข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์และการสังเกต ตัวอย่างเช่น

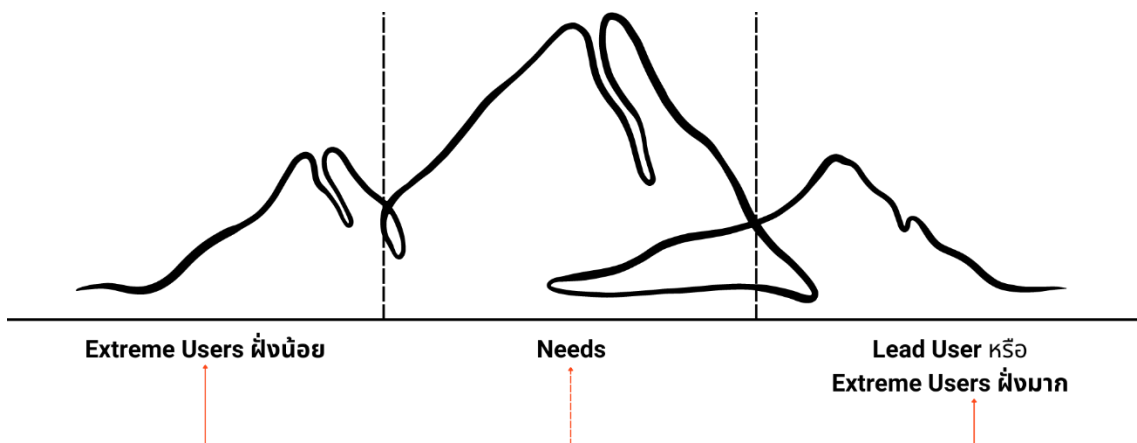
- Persona 1: บุคคลที่ต้องการบริการเร็วและสะดวก
- Persona 2: บุคคลที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัล
- Persona 3: บุคคลที่ต้องการบริการที่มีความยืดหยุ่นและเป็นส่วนตัว

4. การใช้ Customer Persona ในการออกแบบบริการ (Design Thinking)

เมื่อสร้าง Customer Persona แล้ว สามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในขั้นตอน Design Thinking เพื่อพัฒนาบริการให้ดีขึ้น ตาม 4 องค์ประกอบ ได้แก่ Empathy – Define – Ideate - Prototype & Test

เทคนิคการทำความเข้าใจและเก็บข้อมูล Customer Persona

การเลือกเก็บข้อมูลผู้ให้บริการเปรียบเสมือนกับช่วงของภูเขาที่มีจุดสูงและต่ำ โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ได้แก่



ค้นหาและวิเคราะห์ Persona จากผู้ให้บริการ 2 กลุ่มด้านข้าง เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการหมู่มาก

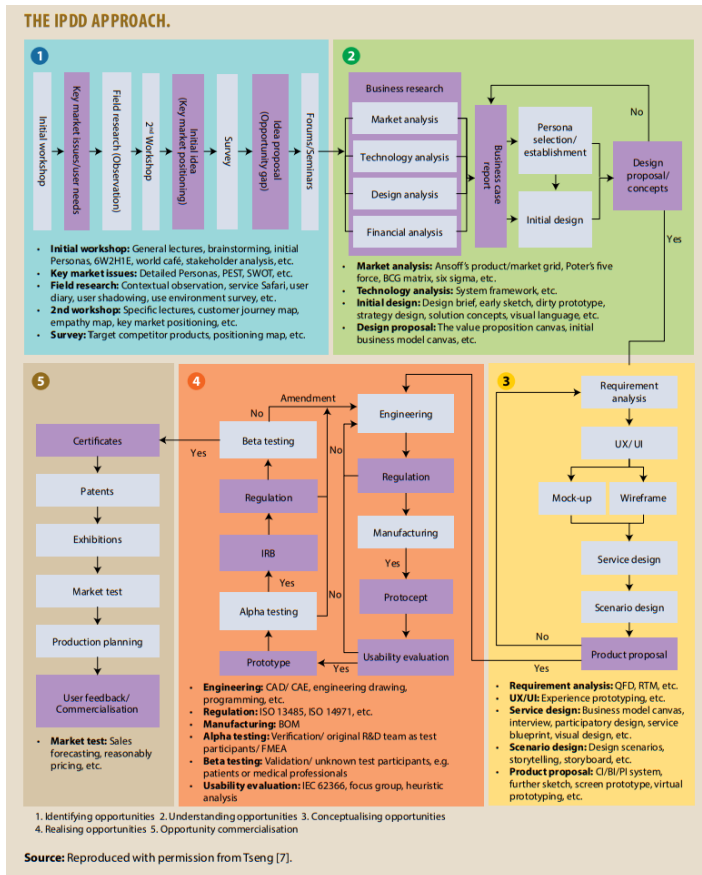
อธิบายได้ดังนี้

- **Extreme Users ฝั่งน้อย** คือ ผู้ใช้บริการฝั่งน้อย หรือคนที่ยังไม่เคยใช้บริการมาก่อน เหตุที่ต้องเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการฝั่งน้อยนี้ก็เพื่อหาวิธีที่ดีในการดึงดูดให้มาใช้บริการ
- **Needs ผู้ใช้บริการที่แท้จริง** หมายถึง กลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวนมากที่ “เฝ้ารอใช้บริการสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการ” ที่น่าดึงดูดใจ ใช้งานง่าย หรือตอบโจทย์ความต้องการซึ่งได้ผ่านการคิดวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงมาแล้ว
- **Lead User หรือ Extreme Users ฝั่งมาก** คือ ผู้ใช้บริการฝั่งมากที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการผลิตภัณฑ์หรือสินค้ามาก่อนแล้ว ซึ่งมีแนวโน้มในการใช้งานจนเชี่ยวชาญ นับเป็น Key account ในการพัฒนาปรับปรุงให้ตอบโต้ แก้ไขปัญหาสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการบางอย่างให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิผลมากขึ้น

Innovative Product Design and Development หรือ IPDD Approach

คือแนวทางการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นนวัตกรรม สำหรับนวัตกรรมที่เป็นระบบของผลิตภัณฑ์ กระบวนการ การบริหารจัดการ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง

IPDD Approach ประกอบด้วยกระบวนการออกแบบ “แบบไฮบริดในห้าขั้นตอน” เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ (NPD) ซึ่งเรียกว่า **O5 Method (วิธีการห้าประการ)** ได้แก่



- (1) โอกาสในการระบุ (ปัญหาหรือ Pain point) (Identifying Opportunities - IO)
- (2) โอกาสในการทำความเข้าใจ (Understanding Opportunities - UO)
- (3) โอกาสในการออกแบบแนวคิด (Conceptualizing Opportunities - CO)
- (4) โอกาสในการดำเนินการ (Realizing Opportunities - RO)
- (5) โอกาสเชิงพาณิชย์ (Opportunity Commercialization - OC)

จะเห็นได้ว่า วิธีการห้าประการ (O5) มุ่งเน้นที่ตัว “ผู้ใช้” เพื่อออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ การจัดการกระบวนการที่เกี่ยวข้องยังช่วยให้ผลิตภัณฑ์ใหม่สามารถสร้างขึ้นได้ตามแผนที่กำหนดและได้รับการตอบรับจากผู้ใช้จริง ทำให้วงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ยาวนานขึ้นและลดต้นทุนการผลิต ซึ่งปัจจุบัน IPDD approach ประสบผลสำเร็จในการใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือระบบต่างๆ ในภาครัฐและภาคเอกชนมากมาย

Site Visit

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali หรือศูนย์ให้บริการ

ประชาชนแบบครบวงจรและบริการการลงทุนครบวงจรของบาหลี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเกี่ยวกับการบริการออกใบอนุญาตธุรกิจการลงทุนในบาหลี โดยมีวิสัยทัศน์ในการสร้างและพัฒนาศูนย์กลางเศรษฐกิจใหม่ตามศักยภาพของเมือง ด้วยการเสริมศักยภาพทรัพยากรท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน โดยจากการเยี่ยมชม พบว่า หน่วยงานมีการรวบรวมข้อมูลเพื่อการขอใบอนุญาตลงทุนแบบ one-stop service โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- ด้านต้อนรับ โดยจะมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการต้อนรับเพื่อสอบถามข้อมูลในการเข้าใช้บริการเบื้องต้นเพื่อให้คำแนะนำ
- ด้านกรอกแบบฟอร์ม ซึ่งจะเป็นการกรอกข้อมูลผ่านตู้ซึ่งใส่ฐานแบบฟอร์มไว้เพื่อให้รวดเร็วในการไปสู่ขั้นตอน
- ด้านสอบถามโดยเจ้าหน้าที่ จะทำหน้าที่ หน้าเคาน์เตอร์หลักเพื่อสอบถามการลงทุนประเภทใด
- ด้านให้คำปรึกษาแนะนำรายบุคคล ต่อการลงทุนเปิดธุรกิจต่างๆ ของผู้ใช้บริการ
- ด้านกรอกแบบฟอร์มขออนุญาตลงทุน



อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเป็นหน่วยงานท้องถิ่นซึ่งอยู่ระหว่างการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คาดว่าในการพัฒนาขั้นต่อไป หน่วยงานจะมีการจัดวางคิวให้เกิดความเป็นระบบมากขึ้นกรณีที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมีจำนวนมากขึ้น และการให้ข้อมูลทั้งในจุดของการกรอกแบบฟอร์มเป็นภาษาสากลมากขึ้น เนื่องจากมีนักลงทุนต่างชาติเข้าสู่บาหลีมากขึ้น

2. PLN Contact Center ศูนย์บริการด้านการไฟฟ้าอินโดนีเซีย โดยดำเนินธุรกรรมด้านไฟฟ้า เช่น การเลือกติดตั้งไฟฟ้าใหม่ เปลี่ยนแปลงกำลังไฟ และเชื่อมต่อไฟฟ้าชั่วคราว หรือร้องเรียนเรื่องเหตุรบกวนและบริการไฟฟ้าอื่นๆ รวมถึงการพัฒนาไฟฟ้าจากพลังงานใหม่ โดยหน่วยงานมีการพัฒนาศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ซึ่งการติดต่อ Contact Center สามารถทำได้ในหลากหลายช่องทางและมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ทางโทรศัพท์ ช่องทางโซเชียลมีเดียต่างๆ และมีการกระจายการให้ความช่วยเหลือภายในพื้นที่ ซึ่งจากการเยี่ยมชมหน่วยงานมีการจัดพื้นที่ในการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วน มีการปรับปรุงผลผลิตด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ระดับบุคคล มีข้อกำหนดให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนต้องส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงาน เพื่อพูดคุยด้วยรอยยิ้ม หรือเกิด Service mind ที่ดีระหว่างปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีเอกสารข้อปฏิบัติให้บทวนเพื่อความละเอียดรอบคอบในการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการ เป็นต้น หน่วยงานยังอธิบายในส่วนของคุณภาพการบริการข้อมูลสาธารณะที่ดี คือ โปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความรับผิดชอบและรับผิดชอบต่อ รวมถึงมีการปรับปรุงการจัดการและบริการข้อมูลสาธารณะภายใน PLN เพื่อผลิตบริการข้อมูลที่มีคุณภาพ

3. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Badung Bali หรือศูนย์รวมสินค้าบริการสาธารณะ (MPP) เขตปกครองบาดุง บาหลี เป็นศูนย์ให้บริการทางกฎหมายสำหรับพลเมืองบาหลีโดยรวมครบทุกรูปแบบงานบริการภาครัฐ เพื่อให้ผู้มีส่วนร่วมภาครัฐและภาคธุรกิจได้รับผลประโยชน์เชิงบวก ด้วยความสะดวกสบาย การบูรณาการ และมีความโปร่งใสในการดำเนินการบริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นการจดทะเบียนธุรกิจรอบด้าน อาทิ การจดทะเบียนร้านอาหาร เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ การทำใบขับขี่ บัตรประชาชนหรือพาสปอร์ต หรือกระทั่งจุดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือจุดให้บริการของตำรวจ รวมอยู่ในอาคารสำนักงานขนาดใหญ่แห่งนี้แห่งเดียว

นับเป็นพื้นที่ให้บริการแก่ประชาชนและสาธารณชนที่ครบจบอย่างแท้จริง เป็นตัวอย่างที่ดีในการควรรูปแบบการให้บริการภาครัฐ

Group Discussion: Lack of Access to Education for Children Living in Remote Areas (EDRA)

ลึกเข้าไปในพื้นที่ห่างไกลในจังหวัดตากของประเทศไทย มีผลการศึกษาในระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่ปี 2557 ที่มีจำนวนนักเรียนในพื้นที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี แต่ผลการเรียนรู้กลับต่ำลงเรื่อยๆ จนเฉียดแล้วความสามารถในการอ่านและเขียนของนักเรียนอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่า 50% แบ่งผลการเรียนรู้ที่สำรวจได้เป็น

- 48% ของนักเรียนมีความสามารถทางคณิตศาสตร์ลดลง
- 63% ของนักเรียนมีความสามารถทางภาษาลดลง

ทีมจึงได้เริ่มศึกษาสาเหตุของปัญหาจาก 6W2H1E ในความไม่เท่าเทียมกันทางการศึกษาเพราะอาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งส่งผลกระทบต่อระยะยาวทั้งในการเติบโตต่อไปในอนาคตหรือความสำเร็จทางวิชาการ กระทั่งในด้านการพัฒนาทางสังคม ซึ่งต้องมีการแก้ไขปัญหาภายในทันที โดยแบ่งระยะการดำเนินการออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะสั้น (<1 ปี) ระยะกลาง (1-5 ปี) ระยะยาว (> 5 ปี) ซึ่งโครงการนี้ควรรวบรวมความร่วมมือจากหลายภาคส่วน อาทิ ผู้ปกครอง ครู ผู้บริหาร โรงเรียน การปกครองส่วนภูมิภาค (ตำบล อำเภอ) รวมถึงองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร และภาคเอกชนต่างๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมเข้าไปช่วยเหลือด้วยการรวบรวมผู้เชี่ยวชาญในหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสถาปัตยกรรม ภาคประชาสังคม และรัฐบาล เพื่อเข้ามาออกแบบแนวทางการแก้ปัญหาผ่านหลักการ Design Thinking ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

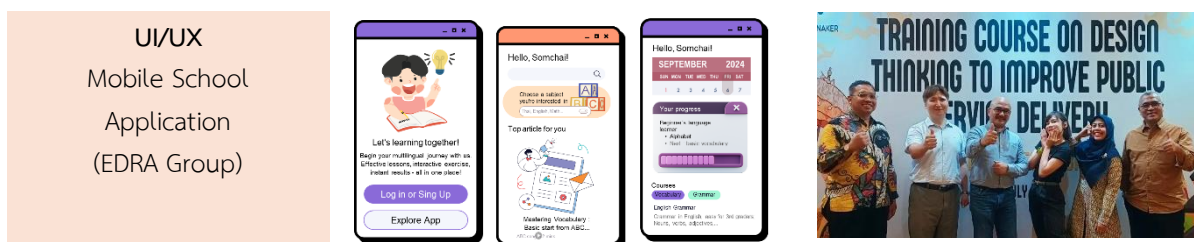
- **การเอาใจใส่:** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดได้ช่วยกันระดมความคิดเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อเข้าใจรากของปัญหาร่วมกัน
- **การหาทางออก:** เมื่อเห็นถึงปัญหาหรือจุดต่อของชุมชนอย่างชัดเจนแล้ว ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดได้ร่วมกันออกแบบชุมชนขึ้นเบื้องต้น
- **การสร้างต้นแบบ:** จากนั้นทางทีมได้เปิดตัวโปรแกรมการศึกษาทั่วทั้งเขตชุมชน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจกระบวนการแก้ไขปัญหาของกระบวนการข้างต้น ปัญหาที่เกิดจากการศึกษาในพื้นที่ห่างไกลที่ได้รับการแก้ไข และยังได้สร้างสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบโจทย์กับความต้องการของคนในชุมชน

EDRA กับการพัฒนาต้นแบบโรงเรียนเคลื่อนที่และแอปพลิเคชันผ่านหลัก Design Thinking

1. **โรงเรียนเคลื่อนที่ (School of Wheel)** เป็นการส่งรถพร้อมครูจิตอาสาตะลุยเข้าไปยังพื้นที่ห่างไกลเพื่อกระจายทรัพยากรทางการศึกษาผ่าน “โรงเรียนเคลื่อนที่” ซึ่งการผลักดันให้เกิดโรงเรียนเคลื่อนที่จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากหลายภาคส่วน รวมถึงความรู้ความสามารถของครูที่จะเข้าไปในพื้นที่ที่มีทรัพยากรที่จำกัด ดังนั้น ก่อนจะส่งครูเข้าไปได้นั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงต้องมีโปรแกรมหรือหลักสูตรอบรมเพื่อส่งเสริมทักษะการใช้ทรัพยากรทางการศึกษาในท้องถิ่น สิ่งที่จะได้นอกเหนือจากโรงเรียนซึ่งเป็นเพียงเครื่องมือหนึ่งในการเข้าถึงพื้นที่ห่างไกลแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมให้ครูได้พัฒนา เด็กได้เรียนอีกด้วย

2. **Application Mobile School** แต่แน่นอนว่า โรงเรียนเคลื่อนที่เพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้กับนักเรียนในพื้นที่ห่างไกลได้ ในปัจจุบันมีแอปพลิเคชันเพื่อใช้ในการเรียนรู้จำนวนมากที่เปิดให้นักเรียนใช้บริการสาธารณะ เช่น Prakika หรือ ELSA Speak ที่เน้นการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์ หรือ ABCya! แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ การอ่าน และมีเกมให้ฝึกพัฒนาทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ (Logic game) เป็นต้น

ทีม EDRA เล็งเห็นถึงโอกาสในการคิดค้นต้นแบบของแอปพลิเคชันการเรียนรู้ครบวงจร ตามรายวิชาบังคับที่เด็กนักเรียนจะต้องเรียนตามบทเรียน มีแบบทดสอบความเข้าใจ และปรับเลเวล มีการแข่งขันจากการทำแบบทดสอบและจัดลำดับผู้ชนะในแต่ละด้านตามองค์ประกอบของเกม เพื่อดึงดูดการใช้บริการและการเรียนรู้ของเด็ก โดยทุกขั้นตอนจะต้องผ่านการพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันผ่านหลักการ Design Thinking ด้วยการเอาใจใส่กลุ่มผู้ใช้และผู้ให้บริการ การสร้างพันธมิตร จนถึงการทำข้อมูลเชิงลึกผ่านการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาปรับปรุงแอปพลิเคชันให้ตอบโจทย์การใช้งานมากขึ้น จากนั้นมีการทดสอบระบบกับผู้ใช้ ซึ่งก็คือเด็กนักเรียนและครู เพื่อให้เป็นการพัฒนาแอปพลิเคชันที่ทุกคนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง



การจัดทำรายงานภายหลังการเข้าร่วมโครงการเอทีไอ Design Thinking to Improve Public Service Delivery [July 2024] ส่วนความร่วมมือระหว่างประเทศ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

1	<p>ประโยชน์ต่อตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none">● เพิ่มทักษะการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ : ได้เรียนรู้วิธีการวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบและคิดค้นวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อต่อยอดไอเดีย สู่ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการหรือ Persona's Needs ซึ่งช่วยให้สามารถนำไปใช้ในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น● พัฒนาความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ: การฝึกฝนการสร้าง Empathy ทำให้สามารถเข้าใจความรู้สึก ความต้องการ และปัญหาของผู้รับบริการได้ดีขึ้น ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาการให้บริการที่ตรงใจ● เสริมสร้างทักษะการทำงานร่วมกับทีม: Design Thinking ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมที่ต้องเปิดกว้างสำหรับความคิดหลากหลาย ช่วยกันนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา การร่วมกันหาข้อมูลทั้งเบื้องต้นและเชิงลึก ทำให้สามารถร่วมมือกับผู้อื่นได้ดีขึ้น และสร้างสรรค์โซลูชันที่หลากหลายจากการทำงานร่วมกัน● ปรับตัวและนำทักษะไปประยุกต์ใช้ในงานประจำ: หลังจากเข้าร่วมอบรม สามารถที่จะนำแนวคิด Design Thinking ไปปรับใช้ในกระบวนการทำงานได้ เพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การต่อยอดหลักสูตรการอบรมโดยการเก็บข้อมูลด้าน Career Path ของผู้ใช้บริการหลักสูตรฝึกอบรม โดยการสัมภาษณ์ และนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์หาหลักสูตรที่คาดว่าจะสามารถช่วยในการพัฒนาสายอาชีพของกลุ่มเป้าหมายต่อไปได้ เป็นต้น● เพิ่มโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ: การได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ จาก Design Thinking ช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงานด้านการบริหารและการพัฒนาบริการ ซึ่งอาจช่วยเปิดโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องได้ต่อไป
2	<p>ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด</p> <ul style="list-style-type: none">● ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น: ประยุกต์ใช้ Design Thinking มาช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานและบริการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความยุ่งยากในการดำเนินงานและเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ● ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการทำงานข้ามฝ่ายหรือหน่วยงาน: สนับสนุนในเรื่องของ Collaboration at works ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นใหม่ๆ และช่วยสร้างสรรค์นวัตกรรมในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น● เพิ่มความพึงพอใจและความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการ โดยนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบบริการที่เน้นการเข้าใจผู้ใช้บริการ ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงจุดมากขึ้น
3	<p>กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วันนับจากวันสุดท้ายของโครงการ</p> <p>เผยแพร่ความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีของนักเพิ่มผลผลิตองค์กร ไม่ว่าจะเป็นวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญและให้คำปรึกษา แนะนำ รวมถึงนักส่งเสริมผลผลิตองค์กร โดยการใช้เครื่องมือและความรู้ต่างๆ เพื่อนำไปประยุกต์ ปรับใช้เพื่อเพิ่มผลผลิตในกิจกรรม Com-day ให้กับบุคลากรของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และการจัดทำรายงานการเข้าร่วมโครงการเพื่อเผยแพร่/ตีพิมพ์องค์ความรู้ต่อไป</p>