

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ

24-CP-25-GE-TRC-B

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

ระหว่างวันที่ 15-19 กรกฎาคม 2567

โดย

นางสาวขวัญกมล ศาสตระรุจิ

นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการพิเศษ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



ข้อมูลทั่วไปของโครงการ

รหัสและชื่อโครงการ	24-CP-25-GE-TRC-B : Training Course on Design Thinking to Improve Public Service Delivery
ระยะเวลา	ระหว่างวันที่ 15 – 19 กรกฎาคม 2567 (5 วัน)
สถานที่จัด	ณ เมืองบาห์ลี ประเทศอินโดนีเซีย
หน่วยงานรับผิดชอบ	Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia and APO Secretariat
จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	23 ราย
เจ้าหน้าที่เอพีโอประจำโครงการ	<ol style="list-style-type: none">Mr. Ta-Te Yang Multicountry Programs Division 1 Asian Productivity Organization (APO)Mr. Raden Muhammad Akbar Ministry of Manpower of the Republic of IndonesiaMr. Feryoman Parhusip Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia

รายชื่อวิทยากร

- Professor Eko Prasajo**
Executive Secretary, Executive Secretariat National Bureaucratic Reform Steering, Indonesia
- Dr. Kevin Chun-Ju Tseng**
Professor, Department of Industrial Design, National Taipei University of Technology, Republic of China
- Mr. Itsuro Shibata**
Senior Design Strategist, GK Design, Japan

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ
24-CP-25-GE-TRC-B Training Course on Design Thinking to Improve Public Service Delivery
ระหว่างวันที่ 15 – 19 กรกฎาคม 2567
ณ เมืองบาห์ลี ประเทศอินโดนีเซีย

จัดทำโดย นางสาวขวัญกมล ศาสตรระรุจิ
นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
วันที่ 20 กันยายน 2567

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

2.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ

โครงการ 24-CP-25-GE-TRC-B: Training Course on Design Thinking to Improve Public Service Delivery เป็นโครงการที่จัดขึ้นเนื่องจากการบริหารจัดการแรงงานที่มีคุณภาพผ่านการพัฒนาบุคลากร ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มผลผลิตในโครงการของ APO วิธีการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) สามารถนำไปใช้กับภาคสาธารณะได้ เนื่องจากการประยุกต์ใช้แนวคิดนี้จะช่วยเพิ่มคุณภาพของงานบริการที่มอบให้แก่ประชาชน และสอดคล้องกับเจตนารมณ์ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องของ APO ที่มุ่งให้เกิดการเพิ่มผลผลิตในภาคสาธารณะของประเทศสมาชิก

วัตถุประสงค์

เพื่อฝึกอบรมให้ผู้เข้าร่วมในการใช้เครื่องมือการคิดเชิงออกแบบสำหรับประยุกต์ใช้ในองค์กรภาครัฐ ในการปรับปรุงการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การสร้างความร่วมมือระหว่างภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และการเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพของบริการสาธารณะในประเด็นท้าทายด้านการบริหารจัดการภาครัฐที่หลากหลาย

ทั้งนี้ มีเป้าหมายให้ผู้เข้าร่วมมีความเข้าใจแนวคิดการคิดเชิงออกแบบ การประยุกต์ใช้ในภาคสาธารณะ และวิธีการปรับปรุงคุณภาพของแรงงาน ได้เรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีและบทเรียนการคิดเชิงออกแบบจากกรณีศึกษาระหว่างกลุ่มประเทศสมาชิก APO

1.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้

การอบรมในโครงการนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ (1) Session บรรยาย (2) Design Workshop และ (3) Site Visit ดังนี้

Session บรรยาย

1.2.1 Session 1: Design Innovation: Using Design as a Strategy for Public Services

(นวัตกรรมการออกแบบ: การใช้การออกแบบเป็นกลยุทธ์สำหรับบริการสาธารณะ)

โดย Dr. Kevin Chun-Ju Tseng

(1) หัวข้อนี้อธิบายถึงการใช้การออกแบบเป็นกลยุทธ์เพื่อยกระดับบริการสาธารณะ ด้วยการนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ เพื่อปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ใช้ เพิ่มการเข้าถึง และยกระดับคุณภาพโดยรวมของบริการได้ โดยบรรยายวิธีการใช้การออกแบบเพื่อสร้างบริการสาธารณะที่ไม่เพียงแต่ใช้งานได้จริง แต่ยังสามารถเป็นมิตรกับประชาชน

(2) **หลักคิดในการออกแบบของ Innovative Product Design and Development (IPDD)** คือ การผสมผสานทางความคิดหลายมุมมอง และการออกแบบอย่างเป็นระบบ (Blend Thinking, System Design) โดยหลักการนี้สามารถนำไปใช้ทั้งการออกแบบผลิตภัณฑ์ นโยบายสาธารณะ นวัตกรรม รวมถึงแนวทางแก้ไขปัญหาดังนั้น นวัตกรรมจึงไม่ได้หมายถึงสิ่งประดิษฐ์เท่านั้น แต่หมายถึงแนวคิดที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหา โดยพิจารณาจาก 2 มุมมอง ได้แก่

(2.1) มุมมอง Hard perspective คือ บริบทเชิงเทคนิค

(2.2) มุมมอง Soft perspective ซึ่งประกอบด้วย 1. บริบทของมนุษย์ 2. บริบททางการเมือง และ 3. บริบทขององค์กร การบริหารจัดการ และนโยบาย ตัวอย่างเช่น ความต้องการของลูกค้า (Desirability) ความเป็นไปได้ทางงบประมาณ (Viability) และ ความเป็นไปได้ทางเทคนิคและองค์กร

(3) แนวทาง IPDD หรือเรียกว่าวิธีการ “Five-O” ประกอบด้วย

(3.1) IO (Identifying Opportunities)

(3.2) UO (Understanding Opportunities)

(3.3) CO (Conceptualizing Opportunities)

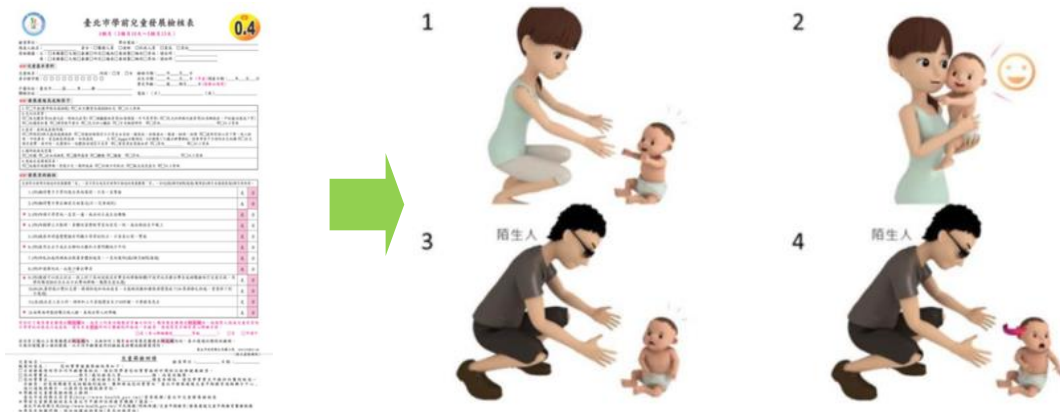
(3.4) RO (Realizing Opportunities)

(3.5) OC (Opportunity Commercialization)

(4) ตัวอย่างของได้หวัน

(4.1) iFit เป็นการออกแบบอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ข้อมูลของผู้ป่วยในการวิเคราะห์แนวทางการรักษา ออกแบบอุปกรณ์สำหรับกายภาพบำบัดผู้ป่วยที่ฟื้นตัวจาก Stroke

(4.2) E-Screening เป็นการพัฒนาแอปพลิเคชันในการติดตามความผิดปกติในการเจริญเติบโตของเด็กแรกเกิด - 6 ปี เนื่องจากมีประชากรที่ไม่สามารถอ่านภาษาจีนได้และมีข้อคำถามที่สลับซับซ้อน จึงได้นำปัญหาดังกล่าวมาพัฒนาจากแบบสอบถามรูปแบบกระดาษที่เป็นภาษาจีน มาออกแบบ Web-based multimedia เพื่อการสื่อสาร โดยทำเป็นรูปภาพหรือภาพเคลื่อนไหวในรูปแบบที่สะดวกในการตอบแบบสอบถามยิ่งขึ้น พบว่า การตอบแบบสอบถามทั้ง 2 วิธีให้ผลเหมือนกัน และประชาชนพึงพอใจกับแบบสอบถามรูปแบบใหม่



(5) ความเห็นในการนำมาปรับใช้ในบริบทของประเทศไทย

การนำหลักและวิธีการคิดในมุมมอง Soft perspective ที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Customer Centric) เป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการประชาชนควรนำมาใช้ในการออกแบบและพัฒนาบริการเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากการกำหนดด้วยปัจจัยเชิงเทคนิค ซึ่งเป็นมุมมอง Hard perspective เพียงอย่างเดียว และการพัฒนาบริการภาครัฐด้วยแนวคิดเชิงออกแบบสามารถดำเนินการได้ในทุกกระบวนการทำงานโดยไม่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ

1.2.2 Session 2: Design Thinking in the Real World

(การคิดเชิงออกแบบในโลกแห่งความจริง)

โดย Mr. Itsuro Shibata

(1) หัวข้อนี้อธิบายถึงความแตกต่างของการออกแบบและการคิดเชิงออกแบบ โดยนำเสนอผลงานการออกแบบหลากหลายรูปแบบจาก GK Design Group ตามด้วยการอธิบายหลักการของการคิดเชิงออกแบบ

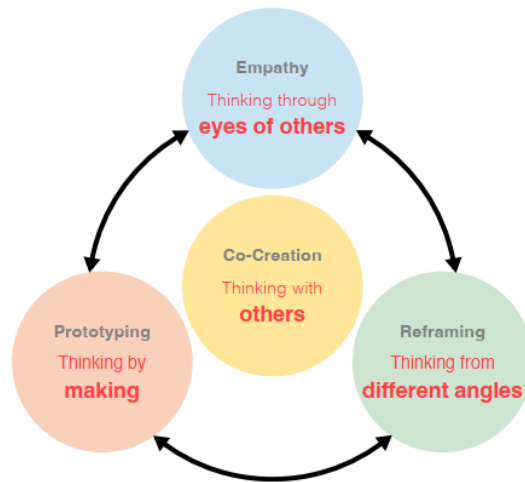
(2) Design (การออกแบบ) มีความหมายแตกต่างจาก Design Thinking (การคิดเชิงออกแบบ) โดยสิ่งที่ออกแบบจะกลายมาเป็นผลลัพธ์ แต่ Design Thinking คือ กระบวนการ แนวคิด หรือวิธีการที่สร้างสรรค์ในการแก้ไขโจทย์ปัญหาที่ต้องการ ซึ่งเป็นเบื้องหลังของสิ่งที่ออกแบบ

- (3) **คุณลักษณะของแนวคิด Design Thinking** จำนวน 9 ประการ ได้แก่
 - (3.1) Starting Point - คำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล
 - (3.2) Stakeholder - คำนึงถึงความเป็นมนุษย์
 - (3.3) Deliverable - คุณค่าที่มุ่งเน้น ไม่ใช่ตัวผลิตภัณฑ์
 - (3.4) Direction - ปรับเปลี่ยนมุมมองของสิ่งที่พิจารณา
 - (3.5) Foresight - การมีวิสัยทัศน์ ที่นอกเหนือจากข้อมูลที่มี
 - (3.6) Expression - ทำให้เห็นภาพและจับต้องได้ ไม่เพียงแต่เป็นคำบรรยายหรือแนวคิด
 - (3.7) Team - ใช้สหวิชาชีพในการทำงาน การบูรณาการ
 - (3.8) Process - ไม่ต้องรีบเข้าไปจัดระบบระเบียบความคิดในตอนแรก
 - (3.9) Confidence - มองโลกในแง่ดี และมีความหวัง ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด

ทั้งนี้ ในกระบวนการคิดเชิงออกแบบ จะไม่มุ่งเน้นที่ผลิตภาพและประสิทธิภาพ

(4) Nature of Service ของแต่ละประเทศแตกต่างกัน สะท้อนบริบทของการบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจาก Service ใช้ความเห็นใจมานำ จึงจำเป็นต้องใช้ Service Design ซึ่งเป็นการออกแบบขั้นตอนการทำงานเพื่อหารูปแบบที่ดีที่สุดในการใช้งาน

- (5) **Design Thinking Circle** ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่
 - (5.1) Empathy - ใส่ใจในการสัมผัส ผ่านการสังเกต สัมภาษณ์ หรือ ลงไปทดลองเป็นผู้ใช้บริการ
 - (5.2) Reframing - การคิดต่างมุม โดยตั้งคำถามเพื่อหาสาเหตุเบื้องลึก เช่น การวิเคราะห์ Journey map
 - (5.3) Prototyping - ทดลองทำต้นแบบ
 - (5.4) Co-creation - การคิดร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ประชาชน คนในและนอกองค์กร



(6) ตัวอย่างการออกแบบที่เด่นชัด เช่น ประเทศญี่ปุ่นมีวัฒนธรรมเรื่องความเรียบง่าย (Minimal) และการแสดงออกที่เกินจริง (Anime)

(7) **ความเห็นในการนำมาปรับใช้ในบริบทของประเทศไทย**

ประเทศไทยมีจุดแข็งในวัฒนธรรมที่พร้อมให้บริการ ความเห็นอกเห็นใจ ดังนั้น การเพิ่มกระบวนการคิดเชิงออกแบบในปัจจุบันอื่น ๆ จะสามารถนำมาใช้แก้ไขปัญหของประเทศได้ โดยเฉพาะการสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ตั้งแต่กระบวนการคิด การตัดสินใจ จนถึงการออกแบบ และลงมือปฏิบัติ

1.2.3 Session 3: Applying Design Thinking to Improve Public Service Delivery

(การประยุกต์ใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะ)

โดย Professor Eko Prasjo

(1) หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการประยุกต์ใช้การคิดเชิงออกแบบในบริการสาธารณะ ตัวอย่างจากประเทศอินโดนีเซียที่แสดงให้เห็นว่าผลผลิตภาครัฐสามารถใช้เทคนิคการคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาและให้บริการที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางได้อย่างไร

(2) ประเทศอินโดนีเซียดำเนินโครงการ “1 Agency 1 Innovation” เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ โดยมีนวัตกรรมใหม่จำนวนมากกว่า 24,000 โครงการ จากประมาณ 3,300 หน่วยงานทั่วประเทศ ตัวอย่าง โครงการลดอัตราผู้ป่วยโรคมalariaเรื้อรังในพื้นที่ห่างไกลในเมือง Teluk Bintuni จัดให้มี Julu Malaria Jumpong (JMK) เป็นอาสาสมัครโรคมalariaเรื้อรังประจำหมู่บ้าน มีหน้าที่ตรวจสอบและเฝ้าระวังการเกิดโรคมalariaเรื้อรังในพื้นที่ พร้อมทั้งดำเนินการเชิงรุกด้วยการตรวจเช็คมalariaเรื้อรังด้วย Test Kit และจ่ายชุดยารักษาโรคพื้นฐานให้กับผู้ป่วยได้ทันทีโดยไม่ต้องเดินทางไปหาหมอ ทำให้ลดอัตราผู้ป่วยmalariaเรื้อรังได้ และไม่มีผู้เสียชีวิตจากmalariaเรื้อรังในพื้นที่

(3) ปัญหาที่พบในประเทศอินโดนีเซีย คือ รัฐบาลกลางมีนโยบายสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมในพื้นที่ แต่รัฐบาลท้องถิ่นมีการทุจริต ทำให้การสร้างนวัตกรรมลดจำนวนลง อย่างไรก็ตาม แม้นโยบายจากกำหนดมาจากฝ่ายการเมือง ซึ่งควรเป็นนโยบายที่นำไปปฏิบัติได้จริง แต่ระบบราชการ คือ กลไกในการบริหารภาครัฐ ที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมทั้งเชิงนโยบายและการให้บริการ

(4) การบริหารเชิงกลยุทธ์สำหรับการบริการสาธารณะ

(4.1) Creating Public Values - ควรเป็นนวัตกรรมที่ง่าย ๆ แต่สร้างผลกระทบต่อประชาชนเป็นวงกว้าง โดยพิจารณาบริบทของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก และไม่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูง

(4.2) Legitimacy and Acceptability – สร้างการยอมรับกับภาคส่วนต่าง ๆ

(4.3) Government Capability – ศักยภาพของรัฐบาล ปัจจุบันนี้มีข้อจำกัดเรื่องศักยภาพของบุคลากรที่ไม่สามารถนำนโยบายไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะส่วนราชการท้องถิ่น

(5) การพัฒนาบริการสาธารณะควรคำนึงถึงประเด็นระดับสากล เช่น SDGs, Digitalization, ยุคสมัยของประชากรโลกที่มีความต้องการสูงและรวดเร็ว

(6) บริบทของการเปลี่ยนแปลง เริ่มต้นจากการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม (Cultural Transformation) แล้วจึงจะส่งผลมาสู่การเปลี่ยนแปลงที่จับต้องได้ ดังนั้น การนำนวัตกรรมจากพื้นฐานวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมาใช้ ต้องคำนึงถึงบริบทของพื้นที่ด้วย การดำเนินการตามแหล่งทุนจากต่างประเทศ อาจจะมีวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินการ ที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของประเทศผู้รับทุน

(8) ความเห็นในการนำมาปรับใช้ในบริบทของประเทศไทย

ภาครัฐมีนโยบายและแผนการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมเพื่อบริการสาธารณะทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ผ่านหลายกลไก ทั้งการสนับสนุนทุน การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ การกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน การสร้างการมีส่วนร่วม และการมอบรางวัลในสาขาต่าง ๆ ซึ่งมีการขยายผลนวัตกรรมที่ได้รับรางวัลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ อีกด้วย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากประเทศไทยมีนโยบายขับเคลื่อนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) แต่หน่วยงานยังไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายของแผนที่กำหนดไว้ ด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณ จำนวนบุคลากร ความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการดำเนินงาน ผู้อบรมมีความเห็นว่าควรส่งเสริมให้หน่วยงานปรับมุมมองมาให้ความสำคัญกับการพัฒนางานที่ไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การบริหารจัดการข้อมูล การสร้างความพร้อมเรื่อง Digital Literacy ให้กับบุคลากร และปรับกระบวนการทำงานให้เป็นดิจิทัลไปพร้อมกัน เนื่องจากประเด็นข้างต้นมีหน่วยงานเจ้าภาพรับผิดชอบเรื่องงบประมาณในภาพรวมและมีกลไกสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานอื่น ๆ แล้ว

1.2.4 Session 4: Applying Design Thinking in Healthcare and the Public Sector

(การประยุกต์ใช้การคิดเชิงออกแบบในสาธารณสุขและภาคสาธารณะ)

โดย Dr. Kevin Chun-Ju Tseng

(1) หัวข้อนี้จะอธิบายการใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อเป็นแนวทางที่สร้างสรรค์และมุ่งเน้นความต้องการของผู้คนในภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคสาธารณสุขและภาคสาธารณะ การทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรับฟังความคิดเห็นและหาวิธีแก้ปัญหาร่วมกัน และปรับปรุงการแก้ปัญหาผ่านการสร้างต้นแบบและการทดสอบ วิธีการนี้สามารถขับเคลื่อนการพัฒนาบริการอย่างมีนัยสำคัญ ปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ใช้ และส่งเสริมนวัตกรรมอย่างยั่งยืน

(2) ตัวอย่างการออกแบบด้านสาธารณสุขของไต้หวัน

(2.1) iFit เป็นอุปกรณ์สำหรับการทดสอบสมรรถภาพทางกายของผู้สูงอายุ โดยบูรณาการการทดสอบและเกมเข้าด้วยกัน อุปกรณ์สามารถจัดเก็บประวัติข้อมูลได้ และนำไปติดตั้งนอกสถานพยาบาลได้ ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขได้อย่างสะดวก โดยไม่ต้องใช้ร่างกายบ่าบด

(2.2) ShareTouch เป็นอุปกรณ์ที่ช่วยให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกายและมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่อาศัยในอาคารมากกว่านอกอาคาร จึงออกแบบโต๊ะแบบ Interactive ที่สามารถเล่นหมากรุกกระดานร่วมกันได้

(2.3) Occupational Therapy Center Chang Gung Hospital เป็นการสำรวจพื้นที่ในการให้บริการแก่ผู้ป่วยและปรับแผนผังให้สะดวกยิ่งขึ้น โดยใช้กระบวนการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ แบ่งตามอายุ การวิเคราะห์ Persona มาเปรียบเทียบกับ Customer Journey รวมถึงการวิเคราะห์ PEST Analysis

(2.4) Lingshan Town (Nianhua bay) เป็นการวิเคราะห์จุดแข็งของเมืองที่มีอัตลักษณ์วิถีพุทธสายเซน แต่ไม่มีคนรู้จัก โดยการตั้ง Concept จุดขายของเมือง แล้วจึงวางกลยุทธ์ในการส่งเสริมให้คนเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

(2.5) Wishing Tree เป็นงานศิลปะที่ออกแบบเพื่อติดตั้งใน National Kaoshiung Center of the Arts โดยใช้ขั้นตอนการวาง concept ในการใช้พื้นที่ว่างในหอศิลป์ ที่สวยงามและสามารถปฏิสัมพันธ์กับผู้เยี่ยมชมได้ พร้อมทั้งเป็นจอประชาสัมพันธ์ด้วย

(3) ความเห็นในการนำมาปรับใช้ในบริบทของประเทศไทย

ประเทศไทยมีหน่วยงานภาครัฐที่ส่งเสริมด้านการออกแบบนวัตกรรมหลายหน่วยงาน และมีภาคเอกชนที่มีศักยภาพในการออกแบบและคิดค้นนวัตกรรมหลากหลายสาขา ภาครัฐจึงควรกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมภาคเอกชนที่มีศักยภาพสูงให้มีส่วนร่วมในการออกแบบบริการสาธารณะร่วมกับภาครัฐให้มากขึ้น นอกเหนือจากการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานเพียงอย่างเดียว

1.2.5 Session 5: Design Thinking for Tourism and Public Transportation

(การคิดเชิงออกแบบสำหรับการท่องเที่ยวและการขนส่งสาธารณะ)

โดย Mr. Itsuro Shibata

(1) หัวข้อนี้จะอธิบายการใช้แนวคิดเชิงออกแบบในภาคการท่องเที่ยว การสร้างแบรนด์ที่มีคุณค่าที่ไม่เหมือนใครให้กับผู้มาเยือน หัวข้อนี้ให้ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดีในการแสดงให้เห็นว่าการคิดเชิงออกแบบนำเสนอทรัพยากรท้องถิ่นสู่ตลาดโลกได้อย่างไร และจัดกิจกรรมย่อยเพื่อช่วยให้ผู้เข้าร่วมฝึกการคิดเชิงออกแบบในการทำงานประจำวัน

(2) กรณีศึกษาของประเทศญี่ปุ่น

(2.1) การออกแบบแบรนด์สำหรับเรือโดยสาร โดยศึกษา Customer Journey และกำหนด Persona ให้ชัดเจน แล้วสร้างสื่อในช่องทางต่าง ๆ ให้เป็นอัตลักษณ์เดียวกัน ประเด็นสำคัญ คือ การเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการที่เปิดรับทุกกลุ่ม การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำตลอดการเดินทาง

(2.2) กรณี Nagoya-Osaka Train เปิดให้บริการรถไฟ 2 สาย แต่ใช้เวลาแตกต่างกันมาก จึงมีการศึกษากรณีสายที่ใช้เวลานาน พบว่า ผู้ใช้บริการไม่ได้มุ่งเน้นการเดินทางที่รวดเร็ว จึงได้เพิ่มเติมการให้บริการที่เปลี่ยนเวลาเดินให้เป็นเวลาพักผ่อน โดยพัฒนา Premium seat และ Standard seat เพื่อจัดสรรพื้นที่ภายในรถไฟให้สะดวกสบายยิ่งขึ้น ประเด็นสำคัญ คือ การเข้าใจแรงขับเคลื่อน การเข้าใจบริบทขององค์กรเพื่อการสื่อสารแบรนด์ การนำปัจจัยที่แตกต่างมารวมไว้ด้วยกัน

(2.3) Designing Hospitality เป็นการสร้างอัตลักษณ์ของโรงแรมแห่งหนึ่งในญี่ปุ่น โดยใช้ที่มาคือวัฒนธรรมการจัดดอกไม้ตามฤดูกาลของประเทศญี่ปุ่น การเปลี่ยนรูปแบบดอกไม้ในจุดต่าง ๆ ของโรงแรมตามฤดูกาล ตั้งแต่ทางเข้าจนถึงในห้องพัก โดยพนักงานเลือกที่จะทำการเปลี่ยนภาพด้วยตนเอง แทนการใช้จอแสดงภาพ

(2.4) Designing Local Identity กรณีปัญหาเมืองเกียวโตที่มีนักท่องเที่ยวเกินจำนวนที่สามารถรองรับได้ จึงวางกลยุทธ์ในการส่งเสริมสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่ในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อกระจายนักท่องเที่ยว โดยการออกแบบสัญลักษณ์ของเมือง สร้างอัตลักษณ์ใหม่ แล้วใช้อัตลักษณ์นั้นในการออกแบบรถไฟท่องเที่ยว รถบัส และใบปลิว ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

(2.5) Design Experience เช่น การออกแบบมอเตอร์ไฟฟ้าสำหรับเรือขนาดเล็ก เพื่อใช้กับเรือท่องเที่ยวชุมชน ทำให้ไม่เกิดมลภาวะทางสิ่งแวดล้อม ประเด็นสำคัญ คือ การใช้เทคโนโลยี การสร้างเครือข่ายผู้ใช้งาน และการทดลองใช้งาน

(2.6) Design Local Pride เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบรถไฟรางเบา ให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ท้องถิ่น ประเด็นสำคัญ คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน คนในพื้นที่ที่มีความรู้พื้นที่ที่ดีที่สุด และการแปลงความหมายของท้องถิ่นมาสู่การนำเสนอที่ทันสมัย

(3) ความเห็นในการนำมาปรับใช้ในบริบทของประเทศไทย

ปัจจัยสำคัญของการออกแบบต่าง ๆ คือ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตั้งแต่กระบวนการคิด การออกแบบ และการนำไปใช้งาน รวมถึงการส่งเสริมของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ปัจจุบันมีการดำเนินการลักษณะนี้ในประเทศไทย เช่น จังหวัดขอนแก่น โดยบริษัท ขอนแก่นพัฒนาเมือง (เคเคทีที) จำกัด ซึ่งมีศักยภาพสูง เนื่องจากทุกภาคส่วนมีความพร้อมที่จะดำเนินการร่วมกัน ภาครัฐจึงควรกำหนดกลยุทธ์ในการขยายผลและส่งเสริมกลุ่มที่มีศักยภาพสูงให้ดำเนินการเป็นลำดับแรก เพื่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนเป็นวงกว้างได้เร็วที่สุด

1.2.6 Session 6: Collaborating with Stakeholders to Co-create Innovative Solutions Transportation

(การร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างสรรค์โซลูชันนวัตกรรม)

โดย Professor Eko Prasjo

(1) หัวข้อนี้จะอธิบายเกี่ยวกับบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำหนดนโยบายสาธารณะและการดำเนินการ และวิธีการสร้างความร่วมมือเพื่อระบุแนวทางที่เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาสาธารณะ

(2) กรณีศึกษาประเทศอินโดนีเซีย การดูแลสตรีตั้งครรภ์ในพื้นที่ห่างไกล โดยมีอาสาสมัครทำหน้าที่ในลักษณะของคนขายผักเข้าไปในชุมชน เพื่อค้นหาสตรีตั้งครรภ์ ติดตามผล และนำส่งโรงพยาบาล เพื่อลดอัตราการเสียชีวิตจากการตั้งครรภ์

(3) เป้าหมายของภาครัฐ คือ การแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยมุ่งเน้นสิทธิของประชาชนทุกกลุ่มมากกว่าผลกำไร การเป็นรัฐบาลที่สร้างการมีส่วนร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ (Collaborative Government) ต้องคำนึงถึงการสร้างความร่วมมือด้วยเป้าหมายเดียวกันอย่างจริงจัง เปิดใจ เชื่อใจ และร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการ นอกจากนี้ ต้องมีการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และระบุหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละภาคส่วนอย่างชัดเจน

(4) การสร้างรัฐบาลเครือข่าย (Network Government) ประกอบด้วย การรับฟังความเห็นของประชาชนให้เข้าใจสภาพปัญหาที่แท้จริง การบูรณาการระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐทุกระดับ การสร้างพื้นที่การเรียนรู้ และสร้างเครือข่ายร่วมกัน และการออกแบบและสร้างสรรค์นวัตกรรมร่วมกัน

(5) ภาครัฐควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในพื้นที่ของตนเองมากขึ้น และสร้างการตระหนักรู้ให้ประชาชนมีความเข้มแข็งในการดูแลตนเอง โดยไม่หวังพึ่งจากรัฐบาลเพียงอย่างเดียว เพราะความต้องการของประชาชนมีจำนวนมากและเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เกินกว่าความสามารถของภาครัฐจะปรับเปลี่ยนได้ทัน ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นและการตระหนักรู้ให้กับประชาชนจะช่วยให้ภาครัฐได้รับความร่วมมือมากขึ้น

(6) ความเห็นในการนำมาปรับใช้ในบริบทของประเทศไทย

ประเทศไทยมีกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายเป็นจำนวนมาก แต่การสร้าง ความเข้มแข็งให้กับประชาชนยังมีข้อจำกัด จึงไม่เห็นผลเป็นรูปธรรมเท่าที่ควร เนื่องจากผลลัพธ์เกิดขึ้นช้า ไม่ทัน ต่อความต้องการของประชาชน และอุปสรรคจากการกำหนดนโยบายที่ขาดการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง ทำให้ภาครัฐขาด ความน่าเชื่อถือ ภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวให้สามารถส่งเสริมการดำเนินงานมีความต่อเนื่องและยั่งยืน

1.2.7 Session 7: Applying Design Thinking in Public Services: Case Studies and Techniques

(การประยุกต์ใช้การคิดเชิงออกแบบในบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาและเทคนิค)

โดย Professor Eko Prasjo

(1) หัวข้อนี้จะอธิบายว่าสามารถนำการคิดเชิงออกแบบและเทคนิคที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพของภาคสาธารณะได้อย่างไร และวิธีการเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่อประโยชน์และสวัสดิการของประชาชนได้ อย่างไร

(2) การสร้างวัฒนธรรม SECI เพื่อการสร้างนวัตกรรม

- (2.1) Socialization การสร้างความเป็นทีม เช่น การสื่อสาร การปรึกษาหารือ การสนับสนุน
- (2.2) Externalization การเขียนข้อความสื่อสารประเด็นให้ชัดเจน การให้ความเห็นร่วมกัน
- (2.3) Combination การถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ด้วยการสื่อสารกันในทีม
- (2.4) Internalization การเรียนรู้ในขณะที่ลงมือปฏิบัติ

(3) กรณีศึกษาของประเทศอินโดนีเซีย การพัฒนาแอปพลิเคชัน FishGo เป็นแอปพลิเคชันนำทาง โดยใช้เซนเซอร์ระยะไกลและการคาดการณ์ เพื่อระบุพื้นที่ ระยะเวลา และเส้นทางที่จะช่วยให้ชาวประมงสามารถหาปลา ได้มากขึ้นและรวดเร็วขึ้น

(4) ความเห็นในการนำมาปรับใช้ในบริบทของประเทศไทย

ประเทศไทยมีการพัฒนานวัตกรรมจำนวนมาก แต่มักเป็นการพัฒนาแบบแยกกันทำ ซึ่งเป็นไป ตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ทำให้ประชาชนผู้รับบริการยังไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ปัจจุบัน นโยบายรัฐบาล ดิจิทัลผลักดันให้งานบริการภาครัฐอยู่บนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเดียวกัน นอกจากนี้ ยังมีการขยายผลนวัตกรรมอื่น ๆ ที่ใช้แล้ว ได้ผลลัพธ์ที่ดีไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ด้วย

1.2.8 Session 8: Design Thinking and Co-creation

(การคิดเชิงออกแบบและการสร้างสรรค์ร่วมกัน)

โดย Mr. Itsuro Shibata

(1) หัวข้อนี้จะอธิบายการสร้างสรรคร่วมกันและการทำงานร่วมกันโดยใช้สหวิชาชีพเป็นแกนหลักของ การคิดเชิงออกแบบ ทศนคติแบบ "ร่วมกัน" ที่ใช้ได้ทั้งการดำเนินงานภายในองค์กรภาครัฐและความสัมพันธ์กับประชาชน หัวข้อนี้จะแสดงตัวอย่างเพื่ออธิบายว่าการคิดเชิงออกแบบสามารถช่วยจัดระเบียบความสัมพันธ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อสร้างแนวคิด ที่เป็นเอกลักษณ์ได้อย่างไร โดยจะมีการจัดกิจกรรมย่อยเพื่อช่วยให้ผู้เข้าร่วมฝึกการคิดเชิงออกแบบในการทำงานประจำวัน

(2) กรณีศึกษาของประเทศญี่ปุ่น

(2.1) การออกแบบพื้นที่ Sumida Ward ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีโรงงานขนาดเล็กและกลางจำนวนมาก และมีสถานที่ท่องเที่ยวด้วย จึงทำกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับคนในพื้นที่ทั้ง 2 กลุ่ม ผ่านกระบวนการ Workshop ได้แก่

(2.1.1) การกำหนด Master plan ร่วมกัน โดยวิเคราะห์ข้อเสนอแนะส่วนที่ต้องพัฒนาเพิ่ม ส่วนที่คงเดิม และส่วนที่ควรยกเลิก ทั้งนี้ แผนที่จัดทำร่วมกันยังมีความยืดหยุ่น สามารถนำไปปรับเป็นแผนปฏิบัติการของแต่ละ กลุ่มได้ รวมถึงมีการสื่อสารเรื่องราวพื้นหลัง

(2.1.2) การวางแผนอนาคต โดยศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมแล้วทำ Fact sheet ระบุรายละเอียด อย่างชัดเจน

(2.1.3) การกำหนด Persona ของกลุ่มคนทั้ง 2 กลุ่ม เพื่อหาข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กัน และนำผลลัพธ์จาก

ประเด็นสำคัญ คือ การสร้างกรอบแนวทางและการใช้เครื่องมือเพื่อสอบถามความคิดเห็นของแต่ละกลุ่ม การสร้างเรื่องราวที่ไม่ใช่แค่การนำเสนอข้อมูล การนำวิธีการใหม่ไปปฏิบัติ แต่ปัญหาที่พบคือการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนในการประชุม

(2.2) งานบริหารของผู้สูงอายุ โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกในการสรุปรายงานการติดตามผล โดยยังมีผู้บริหารทำหน้าที่ตามเดิม

(2.3) การสร้างความตระหนักรู้ภัยสึนามิผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อฝึกการอพยพในกรณีเกิดภัยสึนามิ โดยประเมินจากระยะเวลาในการอพยพเมื่อมีการทดสอบแจ้งเตือน พบว่า ประชาชนมีความกระตือรือร้นมากขึ้น การใช้กลยุทธ์หลากหลายเพื่อการสื่อสาร และการใช้สหสาขาวิชาในการออกแบบ

(3) ความเห็นในการนำมาปรับใช้ในบริบทของประเทศไทย

ประเทศไทยมีกระบวนการออกแบบและสร้างนวัตกรรมร่วมกันแล้ว แต่พบอุปสรรค คือ การนำไปลงมือปฏิบัติให้เกิดการใช้งานอย่างแพร่หลายและต่อเนื่อง เนื่องด้วยกระบวนการนี้เมื่อได้ต้นแบบที่ทดลองใช้งานแล้ว จำเป็นจะต้องนำมาพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องมีทรัพยากรสนับสนุนอย่างเพียงพอ ทั้งบุคลากร งบประมาณ หน่วยงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการตระหนักรู้ถึงประโยชน์และการให้คุณค่าของผู้ใช้งานด้วย ภาครัฐจึงต้องต้องสื่อสารถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ และส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมที่สะดวกต่อการใช้งานและการเข้าถึงของประชาชน

1.2.9 Session 9: Measuring and Evaluating the Impact of Design Thinking in the Healthcare Sector and Public Services

(การวัดผลและประเมินผลกระทบของการคิดเชิงออกแบบในภาคสาธารณสุขและบริการสาธารณะ)

โดย Dr. Kevin Chun-Ju Tseng

(1) หัวข้อนี้จะอธิบายการคิดเชิงออกแบบว่ามีศักยภาพในการยกระดับการดูแลสุขภาพและบริการสาธารณะอย่างไร เพื่อส่งเสริมวิธีการที่สร้างสรรค์และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ การวัดผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้ใช้ และประสิทธิผลโดยรวมของระบบ ประเมินผล รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ การใช้ตารางเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อให้เข้าใจอย่างครอบคลุมเกี่ยวกับโครงการที่ใช้วิธีการคิดเชิงออกแบบส่งผลให้เกิดประโยชน์ที่จับต้องได้และผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในภาคสาธารณสุขและบริการสาธารณะ

(2) เครื่องมือที่จะใช้วัดผลและประเมินผลกระทบ ได้แก่

(2.1) 6W2H1E

Whom – เป็นโครงการสำหรับใคร ใครได้ประโยชน์ โดยระบุให้ชัดเจนว่าเป็นคนกลุ่มใด
Why – [To do] = [To be] – [As is] เหตุผลที่ระบุว่าจะต้องเป็นอย่างไร สภาพในปัจจุบันเป็นอย่างไร และส่วนที่ต้องดำเนินการคืออะไร

What – ต้องทำอะไร เพื่อเติมในส่วนที่ขาด

Where – ขอบเขตของพื้นที่ดำเนินการ

When – ระยะเวลาที่จะดำเนินการ เช่น ทุกสัปดาห์ของเดือนกรกฎาคม เป็นต้น เพื่อที่จะจะได้กำหนดว่าจะใช้งบประมาณ หรือทรัพยากรอะไรบ้างในการดำเนินการ

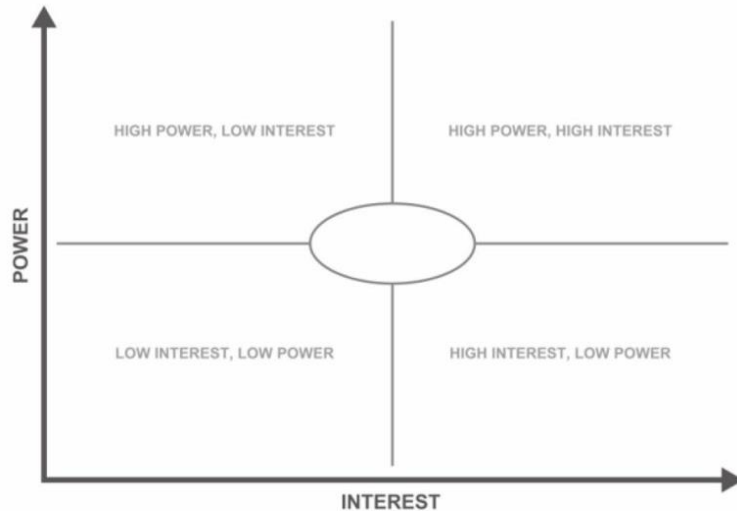
Who – หน่วยงานภายในที่ต้องเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

How – ขั้นตอนในการดำเนินการเพื่อให้ได้ What

How much – งบประมาณ ทรัพยากรที่จำเป็น

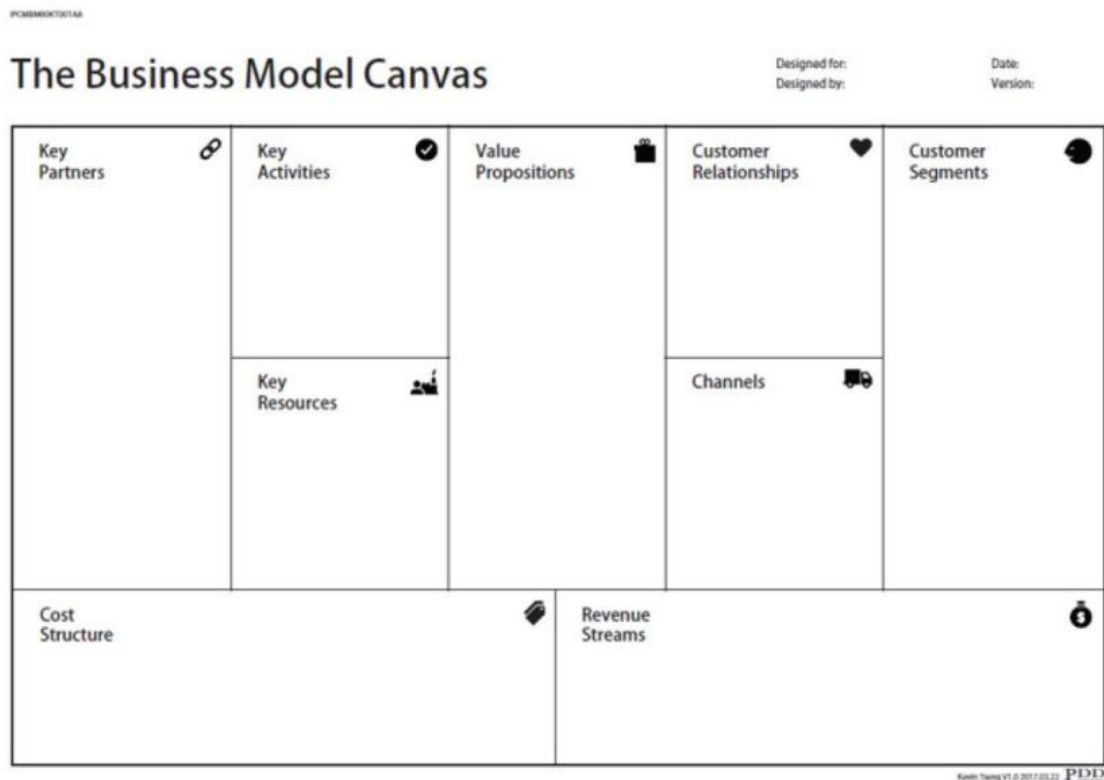
Effect – หากดำเนินการแล้ว จะทำให้เกิดผลอะไรต่อไป

(2.2) Stakeholders Analysis เป็นการวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยพิจารณาจากอำนาจหน้าที่และความสนใจของแต่ละกลุ่ม (Power – Interest Grid) เพื่อแบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ต้องรักษาระดับความพึงพอใจ กลุ่มที่ต้องดูแลอย่างใกล้ชิด กลุ่มที่ต้องให้ข้อมูล และกลุ่มที่ต้องมีการติดตาม รวมถึงการลำดับความสำคัญของแต่ละกลุ่ม ได้แก่ Players Subjects Context-setter และ Crowd



(2.3) PEST Analysis เป็นการวิเคราะห์จากปัจจัยภายนอก ได้แก่ การเมือง (Political) - นโยบาย กฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่ต้องดำเนินการ เศรษฐกิจ (Economic) - สภาวะเศรษฐกิจ สังคม (Social) - สภาพสังคม เทคโนโลยี (Technological) - เทคโนโลยีที่สนับสนุน

(2.4) Business Model Canvas เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ ทั้งในมุมมองของผู้ดำเนินการและผู้รับประโยชน์



(3) ความเห็นในการนำมาปรับใช้ในบริบทของประเทศไทย

ปัจจุบันการกำหนดนโยบายและการออกแบบกระบวนการและงานบริการภาครัฐ มีการใช้เครื่องมือข้างต้นด้วยแล้ว แต่ส่วนสำคัญ คือ การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรภาครัฐในการใช้เครื่องมือดังกล่าวให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดให้มีการติดตามผลจากการวิเคราะห์ในตามวงจร PDCA (Plan Do Check Act) เมื่อมีการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการวางแผนแล้ว นำแผนไปปฏิบัติแล้ว จะต้องนำผลจากการปฏิบัติตามมาพัฒนาปรับปรุงแผนอย่างต่อเนื่อง

1.2.10 Session 10: Designing for the Impact and Sustainability of Public Services

(การออกแบบเพื่อผลกระทบและความยั่งยืนของบริการสาธารณะ)

โดย Professor Eko Prasjo

(1) หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการที่จะส่งผลกระทบวงกว้าง ความเกี่ยวข้อง ความยืดหยุ่น และความยั่งยืนของบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นประเด็นที่จะนำมาพิจารณาในกระบวนการออกแบบ พัฒนา และดำเนินนโยบาย เพื่อให้มั่นใจถึงประสิทธิผลที่เกิดขึ้น

(2) กรณีศึกษาของประเทศอินโดนีเซีย กรณีเมือง Jumbi มีการส่งเสริมความเข้มแข็งของคนในชุมชนผ่านการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของและรับประโยชน์จากโครงการ และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น (Gotong Royong) โดยภาครัฐสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ให้กับชุมชนเพื่อนำไปดำเนินการ โดยไม่จ่ายเป็นงบประมาณ ชุมชนจะเป็นผู้ดำเนินการเอง เช่น การสร้างถนน พบว่า การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่สามารถลดพื้นที่ชุมชนแออัดได้ถึงร้อยละ 79

(3) เป้าหมายของการสร้างนวัตกรรม คือ การยกระดับประสิทธิภาพในการให้บริการภาครัฐ โดยประเมินได้จากประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความเท่าเทียม และการยกระดับด้านเศรษฐกิจ

(4) ความเห็นในการนำมาปรับใช้ในบริบทของประเทศไทย

ประเทศไทยมีการส่งเสริมความยั่งยืนของชุมชนในลักษณะเดียวกันกับประเทศอินโดนีเซีย โดยเฉพาะในภาคการเกษตร และการพัฒนาชุมชน เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก อย่างไรก็ตาม ผลสำเร็จขึ้นอยู่กับบริบทวัฒนธรรมของชุมชน และความเข้มแข็งของผู้นำชุมชนด้วย

Design Workshop

1.2.11 Design Workshop 1: Identifying and Understanding Opportunities

(การระบุและทำความเข้าใจโอกาส)

โดย Dr. Kevin Chun-Ju Tseng, Mr. Itsuro Shibata และ Professor Eko Prasjo

(1) ผู้เข้าร่วมแต่ละคนจะระบุปัญหาหนึ่งปัญหาที่เผชิญอยู่ในบริบทของประเทศตน และสำรวจวิธีการแก้ไขปัญหานั้นโดยใช้แนวทางการคิดเชิงออกแบบ การนำเสนอผลงานจะจัดขึ้นในวันสุดท้ายของหลักสูตรฝึกอบรม

(2) สมาชิกในกลุ่มฝึกปฏิบัติตาม IPDD Approach ขั้นตอน Identifying Opportunities โดยให้สมาชิกในกลุ่มแต่ละคนเสนอประเด็นปัญหาที่สำคัญของแต่ละประเทศ และตกลงเลือกประเด็นหัวข้อที่มีความสนใจร่วมกัน จากนั้นวิเคราะห์รายละเอียดของปัญหาดังกล่าวให้ชัดเจน โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ดังนี้

(2.1) 6W2H1E (Whom, Why, What, Where, When, Who, How, How much, Effect) เพื่อระบุผลลัพธ์ที่คาดหวังและรายละเอียดข้อเสนอโครงการในเบื้องต้น

(2.2) Initial Persona เป็นการระบุคุณลักษณะของกลุ่มเป้าหมายผู้รับประโยชน์จากโครงการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ การศึกษา ข้อมูลพื้นฐาน สถานการณ์และปัญหาที่เผชิญ ความคาดหวังที่ต้องการได้รับ

(2.3) Reasons why the opportunity matters to you เป็นการวิเคราะห์เหตุผลความสำคัญของโอกาสที่เลือก โดยตั้งคำถามว่าทำไมประเด็นนี้จึงมีความสำคัญ แล้วใช้คำถามเดิมกับคำตอบที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 อีกครั้ง เพื่อหาเหตุผลเบื้องลึกของโจทย์ปัญหาที่สนใจ

(2.4) Tensions around the Opportunity เป็นการวิเคราะห์สภาพปัญหาจากมุมมองของกลุ่มเป้าหมาย

1.2.12 Design Workshop 2: Brainstorming on Defined Opportunities

(การระดมความคิดเกี่ยวกับโอกาสที่กำหนดไว้)

โดย Mr. Itsuro Shibata, Dr. Kevin Chun-Ju Tseng และ Professor Eko Prasajo

(1) ผู้เข้าร่วมจะแบ่งกลุ่มกันระดมความคิดเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาจากโอกาสที่ระบุไว้ใน Design Workshop 1 จะมีการแนะนำวิธีการต่าง ๆ เพื่อช่วยกระตุ้นทางเลือกใหม่ เป้าหมายคือการสร้างทางเลือกให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการคัดเลือกทางเลือกในขั้นตอนต่อไป

(2) สมาชิกในกลุ่มฝึกปฏิบัติตาม IPDD Approach ขั้นตอน Defined Opportunities โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ดังนี้

(2.1) PEST Analysis เป็นการระดมสมองเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่สนใจในมิติต่าง ๆ ได้แก่ การเมือง (Political) เศรษฐกิจ (Economic) สังคม (Social) และ เทคโนโลยี (Technological) จากนั้นนำประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์มาจัดเป็นกลุ่มเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกันเพื่อระบุปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหา

(2.2) Stakeholder Analysis เป็นการวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยพิจารณาจากความสนใจ และ อำนาจหน้าที่ของแต่ละกลุ่ม จากนั้นนำข้อมูลมาจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหในขั้นตอนต่อไป



1.2.13 Design Workshop 3: Conceptualizing Opportunities

(1) แต่ละกลุ่มจะพัฒนาทางเลือกการออกแบบและนำเสนอข้อเสนอการออกแบบเพื่อตอบโจทย์โอกาสที่ระบุไว้

(2) สมาชิกในกลุ่มฝึกปฏิบัติโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น

(2.1) Business Model Canvas เพื่อวิเคราะห์รายละเอียดของข้อเสนอโครงการ

(2.2) Design Brief เพื่อสรุปประเด็นสำคัญเพื่อการออกแบบข้อเสนอ ได้แก่ ปัญหา ความสำคัญของปัญหา โอกาสในการพัฒนา องค์ประกอบของข้อเสนอ รายละเอียดของข้อเสนอเชิงระบบ

(2.3) Customer Journey Map เพื่อวิเคราะห์ขั้นตอนการรับบริการของกลุ่มเป้าหมาย พร้อมระบุอารมณ์ ความรู้สึก ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละขั้นตอน

(2.4) Solution Concept เพื่อนำข้อมูลที่วิเคราะห์จาก Customer Journey Map มาพัฒนาข้อเสนอในการแก้ไขปัญหาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร แก้ไขปัญหาได้อย่างไร

1.2.14 Design Workshop 4: Preparation of Presentations by Participants (in groups)

แต่ละกลุ่มเตรียมข้อมูลเพื่อนำเสนอข้อเสนอเชิงนโยบายในการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขตามหัวข้อที่เลือก

1.2.15 Design Workshop 5: Group Presentation: Applying Design Thinking for Public Services

แต่ละกลุ่มนำเสนอข้อเสนอเชิงนโยบายในการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขตามหัวข้อที่เลือก โดยกลุ่มที่ผู้อบรมเป็นสมาชิก เสนอประเด็น “การแก้ไขปัญหาการบริการด้านสาธารณสุขในพื้นที่ห่างไกลในประเทศไทย” ด้วยนวัตกรรมการให้บริการสาธารณสุขเคลื่อนที่โครงการ “Dr.Cam” ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่มีอุปกรณ์พื้นฐาน สามารถให้บริการพื้นฐานแก่ประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ด้วยระบบการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปรับบริการเองที่โรงพยาบาล ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนกลุ่มรายได้ต่ำในพื้นที่ห่างไกล



Site Visit

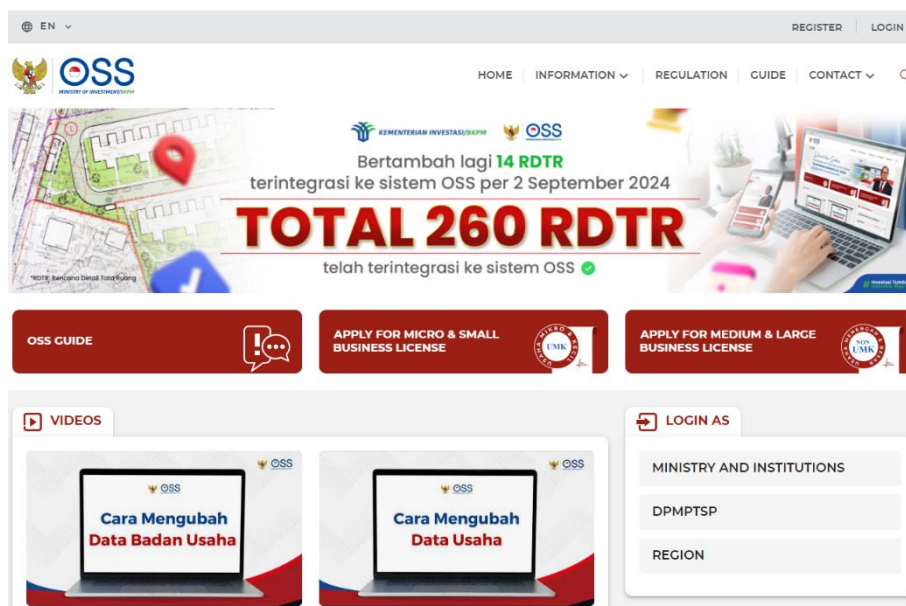
1.2.16 Site Visit 1: Bali Provincial Government

(รัฐบาลเมืองบาหลี)

(1) รัฐบาลเมืองบาหลีให้บริการแบบเบ็ดเสร็จแก่ประชาชนและนักลงทุน ครอบคลุมบริการการปกครองท้องถิ่น การอำนวยความสะดวกด้านการลงทุน และกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ

(2) เมืองบาหลีมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน เพื่อปฏิบัติราชการและส่งเสริมการลงทุนในเมืองบาหลี ได้แก่

(2.1) ระบบ One Stop Service การออกไปอนุญาตธุรกิจทางออนไลน์ ซึ่งเป็นระบบของรัฐบาลส่วนกลาง (oss.go.id)



(2.2) **พอร์ทัลการออกใบอนุญาตเมืองบาห์ลี** (<https://prestise.baliprov.go.id/>) เป็นระบบการขอใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์และใช้การลงนามอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 10 สาขา รวม 101 ใบอนุญาตที่ออกโดยรัฐบาลเมืองบาห์ลี ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการประมาณ 18,000 ราย การขออนุญาตประมาณ 44,000 คำขอ



Home Daftar Izin Pantau Panduan

Login

Prestise

Portal Perizinan Provinsi Bali

Prestise merupakan sistem berbasis website yang dikembangkan oleh DPMPMTPS Provinsi Bali bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan perizinan.

Ajukan Permohonan Izin

(3) นวัตกรรมบริการภาครัฐของรัฐบาลเมืองบาห์ลี เช่น การตรวจสอบข้อมูลและสัมภาษณ์ผู้ขอรับบริการช่องทาง E-form ทางอิเล็กทรอนิกส์, ช่องทาง Whatsapp, Call Center, การส่งเสริมความรู้ด้านกฎหมายให้แก่ผู้ประกอบการ, การวิเคราะห์ต้นทุนกลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างสื่อประชาสัมพันธ์มุ่งเป้า, การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจผ่านกิจกรรมเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่ และการสร้างทีม OSS เพื่อให้บริการออกใบอนุญาตนอกสถานที่

(4) สำนักงานรัฐบาลเมืองบาห์ลี มีการจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อขอใบอนุญาตต่าง ๆ นอกเหนือจากการให้บริการผ่านระบบออนไลน์



(5) ความเห็นในการนำมาปรับใช้ในบริบทของประเทศไทย

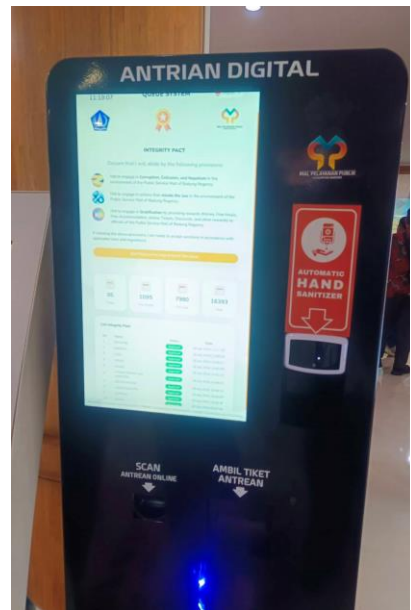
ประเทศไทยดำเนินการบูรณาการงานบริการภาครัฐผ่านแพลตฟอร์มศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาครัฐกิจ (Biz Portal) แล้ว อย่างไรก็ตาม บางหน่วยงานยังขาดความพร้อมที่จะเชื่อมโยงงานบริการไว้ใน Biz Portal หน่วยงานเจ้าภาพจึงควรเร่งสนับสนุนและผลักดันให้งานบริการภาครัฐกิจเข้ามาอยู่ในแพลตฟอร์มเดียวกันโดยเร็ว ในขณะเดียวกันก็สื่อสารให้ราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นช่วยส่งเสริมให้ภาครัฐกิจเข้าใช้บริการผ่านแพลตฟอร์มเพิ่มขึ้น

1.2.17 Site Visit 2: Badung Regency Government

(สำนักงานเขตการปกครองบาดุง)

(1) เขตการปกครองบาดุง มีประชากรประมาณ 550,000 คน (ปี 2563) ซึ่งมีความหนาแน่นสูง เนื่องจากเป็นพื้นที่พักอาศัยของคนทำงานในเมืองบาห์ลี

(2) ในปี 2553 รัฐบาลอินโดนีเซียได้ดำเนินการปฏิรูประชาการ โดยกำหนดให้เป็นโครงการที่ต้องดำเนินการโดยกระทรวง หน่วยงาน และรัฐบาลท้องถิ่น จนถึงปี 2556 มีกระทรวงและหน่วยงาน 56 แห่งที่ดำเนินการปฏิรูประชาการ ส่วนระดับรัฐบาลท้องถิ่น มีรัฐบาลท้องถิ่น 98 แห่งที่กลายเป็นโครงการนำร่อง โดยเขตการปกครองบาดุง เมืองบาห์ลี เปิดตัวศูนย์รวมบริการสาธารณะ (Public Service Mall: MPP) เป็นหนึ่งในความก้าวหน้าในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านใบอนุญาตสาธารณะในระดับท้องถิ่น เขตการปกครองบาดุงจึงถูกคัดเลือกเป็นโครงการนำร่องด้านศูนย์รวมบริการสาธารณะโดยกระทรวงการปฏิรูปการบริหารและราชการ เพื่อขยายผลไปยังพื้นที่อื่น จากการทำโครงการข้างต้น พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะในเขตการปกครองบาดุงเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งรวมบริการภาครัฐจากหลากหลายหน่วยงานไว้ ณ สถานที่เดียวกัน





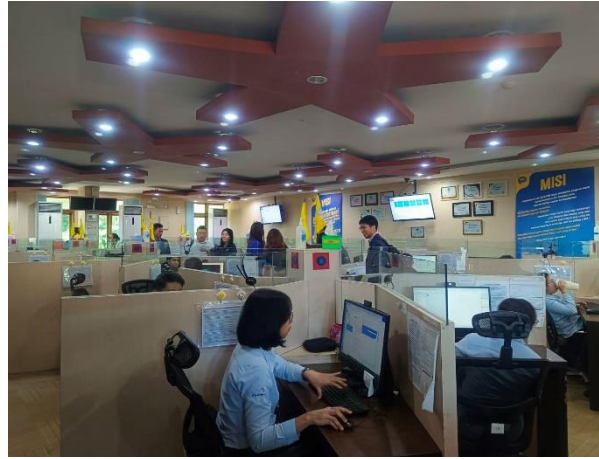
(3) ความเห็นในการนำมาปรับใช้ในบริบทของประเทศไทย

ประเทศไทยอยู่ระหว่างผลักดันให้เกิดการบริการภาครัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และการบูรณาการการดำเนินการของหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ทั้งยังเป็น การประหยัดงบประมาณด้านโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ ให้เหลือเพียงบริการที่มีความจำเป็นเท่านั้น และมุ่งเน้นให้ ประชาชนสามารถรับบริการได้อย่างสะดวกโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อกับหน่วยงานเอง

1.2.18 Site Visit 3: Perusahaan Listrik Negara (PLN; National Electricity Company)

(บริษัทไฟฟ้าแห่งชาติ)

- (1) PLN มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาพลังงานไฟฟ้า โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ในขณะเดียวกันก็แสวงหารายได้และสนับสนุนรัฐบาลอินโดนีเซียในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
- (2) PLN สาขาเมืองบาหลี มีระบบ Call Center ที่ให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ การรับแจ้งเหตุขัดข้อง จากผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศอินโดนีเซีย โดยระบบ Call Center ของ PLN จะกระจายไปในเมืองต่าง ๆ ของประเทศอินโดนีเซีย แต่การรับเรื่องเพื่อแก้ไขปัญหา จะเป็นการกระจาย case มาจากส่วนกลาง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว



(3) ความเห็นในการนำมาปรับใช้ในบริบทของประเทศไทย

การวางระบบ Call Center ของประเทศไทย มีจำนวนหลายหน่วยงาน หลายช่องทาง ซึ่งการรับเรื่องร้องทุกข์อาจมีความซ้ำซ้อนกัน เนื่องจากประชาชนใช้บริการร้องทุกข์กับหลายหน่วยงาน ทำให้อัตราการแก้ไขปัญหาของประชาชนค้างจำนวนมาก และไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริง ภาครัฐจึงควรคำนึงถึงการบูรณาการฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานด้านการร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหาภาพรวมของประเทศได้อย่างตรงจุด รวมถึงนำไปวางแผนการแก้ไขปัญหาเชิงรุก เพื่อให้อัตราการร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนลดลง นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้ข้อมูลกับประชาชน จะช่วยลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้

ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

2.1 ประโยชน์ต่อตนเอง

ได้รับองค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางและกระบวนการคิดเชิงออกแบบที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนานวัตกรรมกระบวนการงานและการบริการภาครัฐ รวมถึงการใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อให้ได้ข้อเสนอในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรอบด้าน และได้เรียนรู้กรณีศึกษาจากต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จ ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน

2.2 ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

การนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาระบบราชการตามยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะด้านการผลักดันหน่วยงานไปสู่การพัฒนาเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลในภาครัฐ ซึ่งครอบคลุมถึงการยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการและการพัฒนางานบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ภาคส่วนต่าง ๆ ภาคเอกชนและภาคประชาชน อันจะเป็นการพัฒนาประเทศให้บรรลุตามเป้าหมายทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างยั่งยืน