



## รายการ ร้อยเรื่องเมืองไทย

สถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา & คณะอนุกรรมการฝ่ายข้อมูล

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองใน เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทร. 022441082

เรื่อง การออกแบบการให้บริการด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพ  
ออกอากาศ กุมภาพันธ์ 2561  
ผู้เรียบเรียง นางสาวลลิตร์น ชัยท้าว บรรณารักษ์ชำนาญการ กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ  
สำนักวิชาการ

การออกแบบการให้บริการด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพ เป็นหนึ่งใน 8 ทักษะดิจิทัล ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่จะช่วยให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุคใหม่ด้านเทคโนโลยีอย่างเต็มรูปแบบ โดยการยกระดับคุณภาพบุคลากรภาครัฐให้มีความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัล ด้วยทักษะดิจิทัลระดับมาตรฐานสากล เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value-Based Economy) และพัฒนาเศรษฐกิจอย่างสร้างสรรค์ พร้อมร่วมผลักดันให้ประเทศไทยเข้าสู่ Thailand 4.0

ที่ผ่านมารัฐบาล หน่วยงานของรัฐ รวมถึงองค์กรต่าง ๆ ได้ร่วมส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐได้ใช้ความรู้และความคิดเพื่อสร้างสรรค์ผลงานชิ้นใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม โดยเดิมนั้นเน้นสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อเพิ่มผลผลิต ประหยัดเวลาและแรงงาน เมื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ใช้ Smart device ที่สามารถติดต่อสื่อสารกันผ่านระบบไร้สายความเร็วสูง และเชื่อมต่อไปยังอุปกรณ์อื่น ๆ ได้ที่เราเรียกว่ายุค Internet of Things (IoT) ส่งผลให้การพัฒนานวัตกรรมมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น และเน้นฟังก์ชันการทำงาน การใช้งานที่ตอบโจทย์พฤติกรรมของคนในยุคดิจิทัล โดยการพัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือ ระบบอัจฉริยะ ก่อให้เกิดโอกาสและการต่อยอดธุรกิจในด้านต่าง ๆ อย่างมากมาย โดยเฉพาะด้านการบริการ

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภคหรือผู้ใช้ในปัจจุบันไม่ได้หยุดอยู่แค่ประโยชน์ใช้สอยหรือรูปลักษณ์ของผลิตภัณฑ์เท่านั้น แต่ยังเรียกร้องความพึงพอใจจาก “การบริการ” ที่จะต้องเชื่อมโยงกับทุกความต้องการในชีวิต และสิ่งที่ผู้ใช้บริการอยากจะได้จากลูกค้าคือความประทับใจในบริการ กระทั่งต้องกลับมาใช้บริการซ้ำแล้วซ้ำอีก พร้อมทั้งบอกต่อ ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์อย่างดีเยี่ยม ดังนั้น การออกแบบบริการ (Service Design) จึงเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่จะช่วยสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ นำมาซึ่งวิถีคิดและวิถีปฏิบัติ ช่วยพัฒนารูปแบบงานบริการหรือผลิตภัณฑ์ ที่จะสามารถสร้างประโยชน์ได้สูงสุด ใช้งานได้สะดวกที่สุด และสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้ได้มากที่สุด ที่สำคัญคือสามารถสร้างผลตอบแทนคู่สองครั้งได้ในเชิงรูปธรรม ช่วยสร้างและส่งเสริมให้ผลิตภัณฑ์และสินค้านั้น ๆ มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีประสิทธิภาพและสร้างความเข้มแข็งสู่องค์กร

ในปี 2560 ในส่วนของการบริการภาครัฐ ได้ผลักดันการยกระดับคุณภาพงานบริการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง โดยหน่วยงานในสังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มีการดำเนินการกิจกรรมและโครงการสำคัญต่าง ๆ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ อีกทั้งยังเป็นการดำเนินตามตามนโยบาย “ไทยแลนด์ 4.0” ของรัฐบาล เพื่อผลักดันการทำงานสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ได้แก่

1) ปรับกระบวนการดำเนินการภาครัฐ ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาระบบสนับสนุนงานบริการประชาชน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

พร้อมบูรณาการข้อมูลและระบบงานภาครัฐ เพื่อสนับสนุนมาตรการและนโยบายของรัฐบาลผ่านอุปกรณ์สื่อสารแบบเคลื่อนที่

2) อำนาจความสะดวกแก่ประชาชนในการใช้บริการของรัฐ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการในการเริ่มต้นธุรกิจ และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการลดสำเนาเมื่อติดต่อหรือใช้บริการของรัฐ การผลักดันชุดกฎหมายที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ลดขั้นตอนและกระบวนการในการอนุญาต รับแจ้ง อนุมัติ ของหน่วยงานราชการ เพื่อลดอุปสรรค เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยลดกระบวนการ และการใช้เอกสารที่ซับซ้อน เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว และโปร่งใสในทุกขั้นตอน

3) ผลักดันกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการวางรากฐานในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเชิงสถาบัน ทั้งการจัดตั้งหน่วยงาน การมีกฎเกณฑ์ กติกา เพื่อสร้างความเชื่อในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำธุรกรรม

ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ได้มีการดำเนินการกิจกรรมการยกระดับคุณภาพงานบริการภาครัฐ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ภาครัฐปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นดิจิทัล อำนาจความสะดวกการบริการประชาชน และภาคธุรกิจ ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ในด้านเศรษฐกิจ เตรียมส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับกลุ่มธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) และธุรกิจเกิดใหม่ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านสังคม วางแผนพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ ICT ที่มีอยู่เดิมให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของแต่ละชุมชน เพื่อพร้อมก้าวสู่การเป็น ไทยแลนด์ 4.0 อย่างแท้จริง

จะเห็นได้ว่าภายใต้โครงสร้างสังคมได้ปรับเปลี่ยนมาสู่สังคมยุคใหม่ที่ต้องการ “บริการ” มากขึ้น ยุคดิจิทัลได้เปิดโอกาสให้องค์กรหรือธุรกิจต่าง ๆ สามารถค้นหานวัตกรรมแบบเปิดจากทั่วโลก เพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการที่จะสร้างแนวคิดงานบริการ เพื่อยกระดับ ขยาย และต่อยอดผลงานขององค์กรหรือธุรกิจในแบบใหม่ ๆ โดยเทรนด์นวัตกรรมใหม่คือ การสร้างนวัตกรรมทางสังคมกับเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีการขับเคลื่อน ไม่ว่าจะเป็นการใช้อินเทอร์เน็ต ไอโอที การใช้ปัญญาประดิษฐ์ ดังนั้น ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชน และภาคประชาชน จะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับแนวโน้มที่กำลังเปลี่ยนไปนี้

-----

## บรรณานุกรม

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2561). รายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา. สืบค้นเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2561 จาก [http://www.mdes.go.th/view/1/รายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล%20พลเอก%/20ประยุทธ์ จันทร์โอชา](http://www.mdes.go.th/view/1/รายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล%20พลเอก%/20ประยุทธ์%20จันทร์โอชา).
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. Digital Thailand. (พฤษภาคม 2559) สืบค้น 1 มกราคม 2561 จาก [http://www.mict.go.th/assets/portals/1/files/590613\\_4Digital\\_Economy\\_Plan-Book.pdf](http://www.mict.go.th/assets/portals/1/files/590613_4Digital_Economy_Plan-Book.pdf)
- ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ. (2557). คู่มือการออกแบบบริการ=SERVICE DESIGN WORKBOOK. สืบค้น 4 กันยายน 2558 จาก <http://www.tcdc.or.th/upload/downloads/Service%20Design%20Workbook%20by%20TDCD.pdf>
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2559). ทักษะด้านนวัตกรรมดิจิทัล สิ่งสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัล. สืบค้น 6 มิถุนายน 2560 จาก <http://www.depa.or.th/th/article/ทักษะด้านนวัตกรรมดิจิทัล-สิ่งสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัล>