

## การอบรมเชิงปฏิบัติการ “Service Design”

### ที่มา:

ตามที่สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ร่วมกับเครือข่ายองค์กรสมรรถนะสูง และทีมวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ได้จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ “Service Design” ซึ่งเป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญที่ทางโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ใช้ในการพัฒนาบริการจนเป็นที่ยอมรับ พร้อมรางวัลการันตีระดับเว็ลด์คลาส มหาวิทยาลัยฯ จึงเห็นเป็นโอกาสที่จะส่งบุคลากรจากฝ่ายกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา สำนักบัญชีและการเงิน และจากสำนักทะเบียนอีก 2 คน รวมเป็น 3 คน เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการดังกล่าว

### รายละเอียด:

จากที่ได้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ “Service Design” ในครั้งนี้ ได้ทราบการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน และเรียนรู้ตัวอย่างการทำ Service Design ในหน่วยงานของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จากวิทยากรและการดูคลิปวิดีโอ Service Design Workshop: Train the Trainer Bumrungrad ([www.youtu.be/Pk\\_Gk3\\_IMgs](http://www.youtu.be/Pk_Gk3_IMgs)) ซึ่งวิทยากรจากโรงพยาบาลได้ผ่านการอบรมกับสถาบัน TCDC (Thailand Creative & Design Center) ซึ่งเป็นศูนย์ความรู้ด้านการออกแบบ และความคิดสร้างสรรค์ กระตุ้นให้เกิดการสร้างคุณค่าในสินค้าและบริการ

Service Design คือ การออกแบบบริการ สร้างสรรค์กระบวนการของงานบริการ เพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการหรือแก้ปัญหาการให้บริการกับผู้รับบริการ โดยนำข้อมูลผู้รับบริการทางด้านความคิด ความรู้สึก ความต้องการ และพฤติกรรมที่แสดงออกมาของผู้รับบริการมาจัดกลุ่ม โดยดำเนินการเสมือนเราเข้าไปอยู่ในโลกของพวกเขา และทำการออกแบบบริการให้ตรงตามความต้องการมากที่สุด ผลลัพธ์ที่ได้จากการออกแบบบริการคือ มาตรฐานบริการ (Service Standard) ที่องค์กรจะใช้เป็นมาตรฐานเพื่อให้พนักงานทุกคนที่ทำงานเดียวกันในทุกพื้นที่ ส่งมอบบริการให้ผู้รับบริการในรูปแบบเหมือนกันในทุกเวลา

Service Design ใช้หลักการของ Design Thinking โดยมีผู้ให้บริการเข้าร่วมวิเคราะห์ คิดออกแบบ สร้างสรรค์กระบวนการของงานบริการ เพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการ หรือแก้ปัญหาการให้บริการได้อย่างสมบูรณ์ โดยมีกระบวนการคิด ดังนี้

Empathize คือ การคัดเลือกกลุ่มผู้รับบริการ และทำความเข้าใจถึงบุคลิกลักษณะ ท่าทาง อารมณ์ นิสัย ความเป็นตัวตนของผู้รับบริการ (Persona) โดยการสังเกต (Observe) ศึกษาพฤติกรรม ในระหว่างใช้บริการ อาจทำให้รู้ความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น หรืออาจใช้วิธี การสัมภาษณ์ สอบถาม (Interview) เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึกที่มีให้กับผู้ให้บริการ ให้แสดงอารมณ์ ความรู้สึก การตอบสนองความนึกคิดที่อยู่ภายใน (Insight) ของผู้รับบริการ และเราอาจทราบปัญหาของผู้รับบริการ หรือสาเหตุบางอย่างที่ทำให้เกิดปัญหา (Pain point) จนรู้ปัญหาอย่างถ่องแท้ รู้ทุกจุดที่ผู้รับบริการจะพบในการรับบริการ (Touch Point จุดสัมผัสบริการ/จุดปะทะ) มาพิจารณาว่า ประสบการณ์แต่ละรายจะได้พบนั้น มีอะไรบ้างที่เป็นความต้องการ และอะไรบ้างคือสิ่งที่เราควรหามาเพิ่มเติม เพื่อสร้างประสบการณ์ให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ สิ่งเหล่านั้นองค์กรจำเป็นต้องหาให้พบ และเสนอบริการนั้นๆ เพื่อแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด

Define คือ การที่เราต้องมากำหนดปัญหาและความต้องการที่ชัดเจน ว่าปัญหาคืออะไร และผู้รับบริการของเราเป็นใคร ต้องการอะไร เพราะอะไรถึงต้องการ (Point of View)

Ideate คือ Idea+Create การสร้าง "ไอเดีย" ในปริมาณมากๆ จากการระดมสมอง (Brainstorming) ผู้ให้บริการ ช่วยคิดหาแนวทางแก้ปัญหาใหม่ ๆ คิดนอกกรอบอย่างสร้างสรรค์ เปิดตา เปิดใจ อย่างอิสระ เพื่อมุมมองใหม่ (Fresh Eyes) ไม่มีถูก ไม่มีผิด จุดรวมมุมมองความคิดเห็นอย่างไม่มีกรอบจำกัด และใช้ความคิดสร้างสรรค์ของผู้ให้บริการ แนวคิดที่ออกแบบนั้นจะต้องเป็นเชิง “สร้างคุณค่า” ให้กับผู้รับบริการ เป็นการส่งต่อประสบการณ์ดีๆ ทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจกับการได้รับบริการต่อไป

Prototype คือ การใช้ไอเดียที่ได้มานั้นออกแบบงานบริการ โดยทำเป็นแบบจำลองสถานการณ์ เพื่อสร้างประสบการณ์เรียนรู้จริงก่อนลงมือทำให้เกิดเป็นรูปธรรม ขั้นตอนนี้เรายังสามารถวิเคราะห์ ปรับเปลี่ยนแต่ละกระบวนการได้เรื่อย ๆ

Test เป็นการนำแบบจำลองมาทำเป็นรูปแบบการบริการที่ออกแบบไว้ไปสู่การใช้จริง ทดสอบ เพื่อศึกษาว่าแต่ละแนวคิดมีประสิทธิภาพหรือไม่ ทดสอบซ้ำไปมา เริ่มจากสร้างสถานการณ์จริง สถานที่จริง มีตัวละครจริง และมีผู้สังเกตการณ์ จนกระทั่ง >> นำไปใช้จริง <<

### ประโยชน์:

ได้รับความรู้ ความเข้าใจจากการทำ Service Design Workshop ทำให้สามารถนำมาประยุกต์ปรับใช้ในการทำงานด้านงานบริการเพื่อให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการ และได้ทราบแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานที่ต้องให้บริการ

### ผู้ให้ข้อมูลและการติดต่อ:

นางสาวศิริพร เจริญสุข เจ้าหน้าที่ฝ่ายกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา โทร. 2323