

รายงานสรุปการอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้/ประชุมเชิงปฏิบัติการ/และเป็นวิทยากร
กองนโยบายและแผนการใช้ที่ดิน กรมพัฒนาที่ดิน

<p>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป</p> <p>ชื่อ.....นายคณาธิป.....นามสกุล.....ฟุ่มทอง..... ตำแหน่ง.....นักวิชาการเกษตรชำนาญการพิเศษ.....กลุ่ม/ฝ่าย.....กลุ่มนโยบายและวางแผนการใช้ที่ดิน.....</p> <p>หลักสูตร/หัวข้อเรื่องอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้การออกแบบนวัตกรรมบริการ.....</p> <p>สถานที่อบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้ https://www.ocsc.go.th/e-learning.....</p> <p>หน่วยงานที่จัดฝึกอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้ . สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ตั้งแต่วันที่.....2.....เดือน.....สิงหาคม.....พ.ศ. ...2564.. ถึงวันที่.....9.....เดือน...สิงหาคม.....พ.ศ....2564..... เพื่อ <input checked="" type="checkbox"/> อบรม <input type="checkbox"/> สัมมนา <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....</p>
<p>ส่วนที่ 2 สิ่งที่ได้รับจากการอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้</p> <p>2.1 รายงานสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในการอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้</p> <p>การออกแบบนวัตกรรมบริการ ทำไมต้องมี เป้าหมายสำคัญได้แก่ ให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดและมาใช้บริการต่อเนื่อง พนักงานทำงานได้สะดวก และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</p> <p>นิยามและความหมาย นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่ใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม นวัตกรรมบริการ หมายถึง บริการใหม่ที่ใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ ออกแบบตามหลักเส้นทางใช้บริการของลูกค้าผลที่ได้มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม</p> <p>องค์กรที่เกี่ยวข้อง ทุกหน่วยงานทุกภาคส่วนต้องเกี่ยวข้องกับงานบริการเช่น ภาคเอกชน เช่นขนส่งมวลชน และธนาคาร ซึ่งมีการใช้สารสนเทศเข้ามา และลดขั้นตอนการบริการเพื่อตอบสนอง Prosumer (Professional Consumer) ซึ่งต้องการการเข้าถึงการบริการได้ทันทีและตลอดเวลา ภาครัฐ/ภาครัฐ เดิมมีภาพลักษณ์ยุ่งยากล่าช้าในการบริการ มีการแก้ไขการบริการตัวอย่างได้แก่เช่น Website ของรัฐบาลอังกฤษ GOV.UK ซึ่งรวบรวมบริการของรัฐที่มีค่อนข้างหลากหลายและมีทุกระบวนการบริการ และระบบการซื้อขายและขนส่งสินค้าแบบ E-commerce</p> <p>เหตุใดต้องให้ความสำคัญกับนวัตกรรมบริการ</p> <ol style="list-style-type: none">1. ความเร็วในการบริการและทำได้ตลอดเวลา

2. ความไม่สมดุลของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และเทคโนโลยี
3. ช่องทางการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไป
4. ความต้องการลดต้นทุนและการจัดการของตนเอง
5. ความเคยชินของลูกค้าที่ชอบลองของแปลกใหม่

การวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ

ใช้เครื่องมือที่ชื่อว่า User Journey Map ซึ่งหมายถึงกิจกรรมที่ผู้บริการค่อยๆเข้าไปสู่กระบวนการขั้นตอนการบริการแล้วมีจุด touch point ของเรากับลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กันโดยพิจารณาครอบคลุมทั้งขั้นตอน pre service service และ post service โดยในขั้นตอน pre service มีขั้นตอนการกรอกข้อมูลก่อนรับบริการ เราจะทำอะไรในร้านนี้ มีอะไรบ้าง เตรียมเงิน ขั้นตอน service มีขั้นตอนการเข้าร้าน มาซื้อของ และขั้นตอน post service มีการรีวิว เขียนถึงความพึงพอใจ

หลักการอื่นๆที่ใช้ในการช่วยการบริการ

1. หลักการใช้ระบบดึง

เช่นการเตือนผู้ป่วยให้เข้าห้องตรวจเมื่อถึงคิว การขอข้อมูลล่วงหน้าก่อนเข้ารับบริการ และการลงทะเบียนล่วงหน้า

2. วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เช่นจัดให้มีคนยืนหน้าร้านคอยสังเกตลูกค้า การสังเกตและศึกษาว่าลูกค้าสนใจสินค้าบริการอะไร สั่งซื้อหรือเข้ามาดูเฉยๆ และการสอบถามความพึงพอใจหรือแบบสอบถาม

3. วิธีการเก็บความพึงพอใจของลูกค้า

เช่นเดิมให้พนักงานคอยกรอกข้อมูลซึ่งใช้เวลานาน จึงเปลี่ยนมาเป็นการแสกนข้อมูลต่างๆแทน การดูแลผู้สูงอายุโดยมีการใช้เทคโนโลยีหุ่นยนต์ เช่นหุ่นยนต์นำดินสอช่วยทำหน้าที่ผู้ช่วยคัดกรอง และการสื่อสารของผู้ป่วยโดยการใช้สายตาหรือการกระพริบตา

การยืนยันผลที่ได้ออกมาอย่างไร

ใช้วิธีการลองเปลี่ยนตัวเองเป็นผู้รับบริการโดยการแปลงตัวให้เป็นลูกค้าเช่นสมมติเป็นผู้ป่วยหรือผู้สูงอายุ ลองตั้งคำถาม วิธีการเข้าถึงเทคโนโลยี และศึกษาปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนการสร้างและออกแบบนวัตกรรมบริการ

มี 4 องค์ประกอบที่ต้องทำงานร่วมกันได้แก่พนักงานผู้บริการ ลูกค้า นักออกแบบบริการ และนักกลยุทธ์และเทคโนโลยี มีการจัดประชุมร่วมกันโดยใช้อุปกรณ์ที่ไม่ยุ่งยากมากนัก เช่น กระดาษ post it หรือคอมพิวเตอร์และโปรเจกเตอร์ โดยมีหัวข้อที่ควรพิจารณาได้แก่กิจกรรมย่อย จุด touch point ต่างๆ ความพึงพอใจ และโอกาสการพัฒนาต่อ

2.2 ประสิทธิภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับ/การประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน

ต่อตนเอง

- 1) มีความรู้ในการออกแบบนวัตกรรมบริการ
- 2) สามารถเชื่อมโยงระบบการบริการกับการออกแบบนวัตกรรมบริการ

ต่อหน่วยงาน/การนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน

..... นำแนวคิดมาพัฒนาระบบการบริการประชาชนได้ในอนาคต...

2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการอบรม/สัมมนา/พัฒนาความรู้ฯ

.....ไม่มี.....

2.4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....บุคลากรของ กนผ. ควรเข้ารับการอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ด้านการบริการ การคิดวิธีพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อให้มีมุมมองใหม่ๆ ทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการรับบริการต่างๆ ในอนาคต

ลงชื่อ



(นายคณาธิป พุ่มทอง)

ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการพิเศษ

ผู้รายงาน

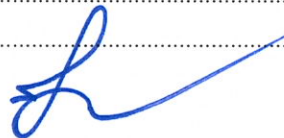
วันที่.....11.....เดือน.....สิงหาคม.....พ.ศ.2564....

ส่วนที่ 3 ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

() ทราบ

.....
.....
.....

ลงชื่อ



(นายสมศักดิ์ สุวจันทร์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนการใช้ที่ดิน

วันที่ ๑๓ เดือน ส.ค. พ.ศ. ๖๕