

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ

24-CP-35-GE-TRC-A

Training Course on Reskilling of the Workforce in the Service Sector
(Virtual Session)

14:00–17:00 (Japan time), 4–7 February 2025

Ministry of Employment, Productivity and Workplace Relations, Fiji

National Training and Productivity Centre, Fiji National University and APO Secretariat

จัดทำโดย ดุจดาว ดวงเด่น

ผู้จัดการส่วนความเป็นเลิศด้านบุคลากร สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

8 เมษายน 2568

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

1.1 วัตถุประสงค์ของโครงการ

ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลได้ปฏิวัติการดำเนินธุรกิจและรูปแบบธุรกิจอย่างมาก พร้อมทั้งสร้างทั้งความท้าทายและโอกาสใหม่ ๆ ให้กับแรงงานและนายจ้าง และคาดว่า ภายในปี 2027 ทักษะของแรงงานกว่า 40% จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง และพนักงาน 6 ใน 10 คนจะต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อยกระดับทักษะ (Upskill) ปรับทักษะใหม่ (Reskill) และรักษาความสามารถในการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประกอบกับวิสัยทัศน์ APO 2025 มุ่งมั่นที่จะ การยกระดับคุณภาพแรงงานในการเพิ่มผลิตภาพและเสริมสร้างความสามารถในการฟื้นตัวของธุรกิจ ได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อแรงงานในประเทศสมาชิก APO จึงต้องการสนับสนุนการปรับทักษะใหม่ (Reskilling) ของแรงงานในภาคบริการ และเตรียมความพร้อมให้นายจ้างและลูกจ้างสามารถเพิ่มความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อความต้องการทักษะในอนาคตได้ จึงจัดให้มีหลักสูตร Training Course on Reskilling of the Workforce in the Service Sector เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มที่ส่งผลกระทบต่อภาคบริการและความจำเป็นในการยกระดับทักษะ (Upskilling) และปรับทักษะใหม่ (Reskilling) ของแรงงานในภาคบริการ รวมถึงการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับวิธีการสร้างนวัตกรรมบริการ และการเรียนรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์และแนวปฏิบัติที่ดีในการยกระดับทักษะแรงงานในภาคบริการอย่างยั่งยืน

1.2 สรุปเนื้อหาการบรรยายที่สำคัญ

Session: Driving Service Innovation through Workforce Reskilling and Upskilling"



George Wong

ประเทศสิงคโปร์

- ตำแหน่ง: Managing Director & Principal Consultant, Hoclink Systems & Services Pte Ltd
- ประสบการณ์: มีประสบการณ์กว่า 20 ปีในองค์กรใหญ่ เช่น Philips และ Singapore Technologies
- บทบาทสำคัญ: เคยเป็น Chief Productivity Officer ที่ Singapore Productivity Centre และ President ของ Institute of Management Consultants (Singapore)

1. ความสำคัญของการนวัตกรรมบริการ (Service Innovation)

- การนวัตกรรมบริการ คือกระบวนการสร้าง ส่งมอบ และเพิ่มมูลค่าให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านบริการใหม่หรือที่ปรับปรุงแล้ว
- เป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญของความได้เปรียบในการแข่งขัน ความพึงพอใจของลูกค้า และการเติบโตของธุรกิจ

2. แนวโน้มสำคัญของการนวัตกรรมบริการ

- เทคโนโลยี: AI, Automation, AR/VR, Data Analytics
- รูปแบบธุรกิจ: Subscription-based, Ecosystem Integration, Self-Service Models
- ความยั่งยืน: Green & Circular Economy, Emotional Intelligence, Employee Well-Being

Key Service Innovation Trends



Technology-Driven Innovation

- **AI & Automation**
(Personalised services, chatbots)
- **Immersive Experiences**
(AR/VR, gamification)
- **Data & Predictive Analytics**
(Anticipating customer needs)



Business Model Evolution

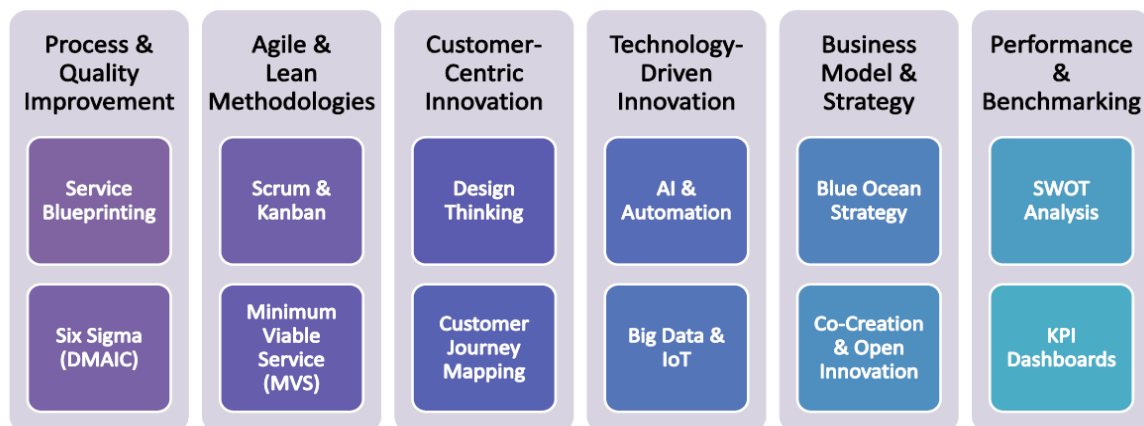
- **"As-a-Service" Models**
(subscription-based)
- **Ecosystem Integration**
(All-in-one platforms)
- **Self-Service Models**
(Kiosks, mobile apps, robotic process automation)



Sustainability & Human-Centric Services

- **Green & Circular Economy Programs**
(Carbon-neutral services, resale and refurbishment)
- **Emotional Intelligence**
(empathetic customer service)
- **Employee Well-Being**

Tools and Approaches to deliver Service Innovation

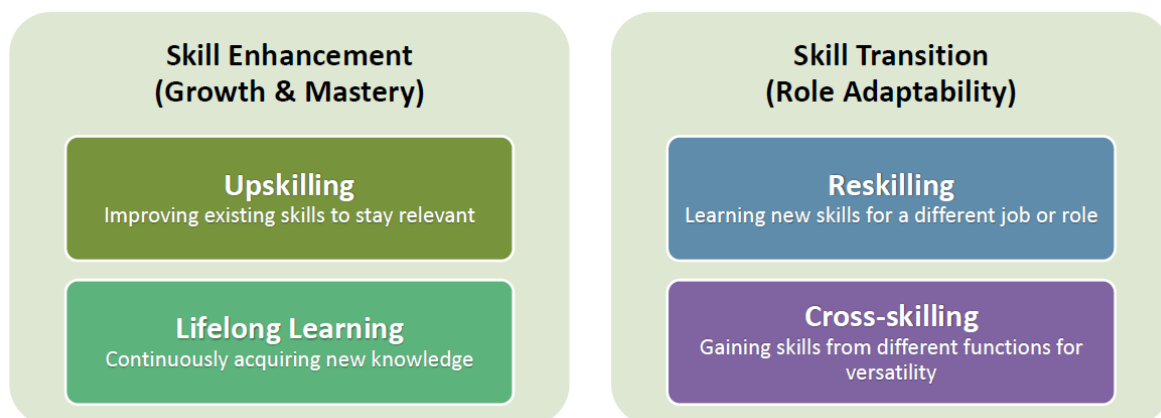


3. การพัฒนาทักษะของพนักงานเพื่อสนับสนุนการนวัตกรรมบริการ

- Upskilling: การเพิ่มพูนทักษะที่มีอยู่เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- Reskilling: การฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะใหม่เพื่อเปลี่ยนบทบาทงาน
- Cross-skilling: การฝึกอบรมทักษะที่หลากหลายเพื่อความยืดหยุ่นในการทำงาน
- Lifelong Learning : การเรียนรู้ความรู้ใหม่ตามการเปลี่ยนแปลงให้ทำงานได้ในทุกสถานการณ์

Training Approaches in Skills Development

Prepare workforce for future challenges & opportunities by continuously improving their capabilities



4. กลยุทธ์การนวัตกรรมบริการ

- การพัฒนาประสบการณ์ลูกค้า: การออกแบบประสบการณ์ที่เป็นเอกลักษณ์และการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล
- การพัฒนาพนักงาน: การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะ
- การสร้างความยั่งยืน: การปฏิบัติที่ยั่งยืนและการพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน

ตัวอย่างการนวัตกรรมบริการในภาคส่วนต่างๆ

1. การบริการที่พัก (Hospitality)

- ⇒ **นวัตกรรม:** แพลตฟอร์มแชร์บ้านที่เปลี่ยนแปลงโรงแรมแบบดั้งเดิม เช่น Airbnb ที่มีการเข้าถึงทั่วโลก (มากกว่า 200 ประเทศ) โมเดล Peer-to-Peer ที่เชื่อมโยงเจ้าของบ้านและนักเดินทางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ การขยายบริการเพิ่มเติม เช่น ทัวร์ กิจกรรม และประสบการณ์ต่างๆ
- ⇒ **ผลกระทบ:** การขยายการเดินทางที่ประหยัดขึ้นและการสร้างประสบการณ์การพักที่ปรับแต่งได้ตามความต้องการของผู้ใช้

2. การขนส่ง (Transportation)

- ⇒ **นวัตกรรม:** แพลตฟอร์มเรียกรถที่มีการจองแบบเรียลไทม์และการชำระเงินแบบไร้เงินสด เช่น Uber ที่ใช้การกำหนดเส้นทางด้วย AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การกำหนดราคาที่เปลี่ยนแปลงตามความต้องการ และบริการที่หลากหลาย เช่น UberX, UberPOOL, Uber Eats
- ⇒ **ผลกระทบ:** การเปลี่ยนแปลงการขนส่งในเมืองและการสร้างโอกาสในเศรษฐกิจแบบกิ๊ก รวมถึงการวิจัยยานพาหนะอัตโนมัติ

3. การค้าปลีก (Retail)

- ⇒ **นวัตกรรม:** ร้านค้าที่ไม่มีแคชเชียร์ เช่น Amazon Go ที่ใช้ AI และเซ็นเซอร์ในการติดตามการซื้อ การซื้อปิ้งแบบไร้การรอคิว การเข้าและชำระเงินผ่านแอปมือถือ
- ⇒ **ผลกระทบ:** ประสบการณ์การซื้อปิ้งที่ดีขึ้น ลดเวลารอ และเพิ่มประสิทธิภาพการซื้อปิ้ง

4. การบริการอาหาร (Food Services)

- ⇒ **นวัตกรรม:** ระบบสั่งอาหารหลายช่องทาง เช่น แคนเตอร์ ไดรฟ์ทรู คือออร์เดอร์อาหารเอง แอปมือถือ และการบูรณาการการจัดส่งในแอปมือถือ เมนูดิจิทัลที่ปรับตามเวลาและสภาพอากาศ
- ⇒ **ผลกระทบ:** เพิ่มความภักดีต่อแบรนด์และการมีส่วนร่วม ยอดขายสูงขึ้นและประสิทธิภาพผ่านการใช้ระบบอัตโนมัติและ AI บริการที่รวดเร็วขึ้น ลดเวลารอ และเพิ่มความสะดวกสบาย

5. ร้านกาแฟ Starbucks

- ⇒ **นวัตกรรม:** ระบบสั่งและชำระเงินผ่านมือถือ ประสบการณ์ลูกค้าที่ปรับแต่งได้ บรรยากาศในร้าน และการมีส่วนร่วมของชุมชน การจัดหาที่ยั่งยืนและมีจริยธรรม โปรแกรมสะสมแต้มดิจิทัล
- ⇒ **การเพิ่มทักษะ:** การฝึกอบรมพนักงานในการจัดการคำสั่งซื้อผ่านมือถือและในร้าน การใช้ข้อมูลลูกค้าเพื่อปรับแต่งประสบการณ์ การมีส่วนร่วมกับลูกค้าและชุมชน การสื่อสารเกี่ยวกับความยั่งยืน
- ⇒ **ผลกระทบ:** ลดเวลารอ ยอดขายสูงขึ้น และความพึงพอใจของลูกค้าที่ดีขึ้น เพิ่มความภักดีและการกลับมาใช้บริการซ้ำ การเชื่อมต่อกับแบรนด์ที่แข็งแกร่งขึ้นและการรักษาลูกค้า

6. โรงแรม Hilton

- ⇒ **นวัตกรรม:** การเช็คอินดิจิทัลและเทคโนโลยีห้องพักอัจฉริยะ ประสบการณ์แขกที่ปรับแต่งได้ โปรแกรมพัฒนาอาชีพและความเป็นผู้นำ การริเริ่มด้านความยั่งยืนและสีเขียว การมีส่วนร่วมของลูกค้าและโปรแกรมสะสมแต้มดิจิทัล

- ⇒ **การเพิ่มทักษะ:** การฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการคอนเซ็ปต์ดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูลแชก เพื่อให้บริการที่ปรับแต่งได้ การฝึกอบรมในด้านความยั่งยืนและการสื่อสารกับแชก
- ⇒ **ผลกระทบ:** การเข้าถึงที่รวดเร็วขึ้น ความสะดวกสบายของแชกที่ดีขึ้น และประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของแชกที่สูงขึ้น ความภักดี และมาตรฐานการบริการที่ดีขึ้น การรักษาพนักงานที่สูงขึ้นและการพัฒนาผู้นำในอุตสาหกรรมบริการ

7. Sephora

- ⇒ **นวัตกรรม:** การช้อปปิ้งที่ปรับแต่งได้ด้วย AI และ AR การรวมการค้าปลีกแบบหลายช่องทางและดิจิทัล Sephora University การเคลื่อนไหวด้านความงามที่สะอาดและยั่งยืน การบริการลูกค้าที่ใช้ AI และการปรับแต่ง
- ⇒ **การเพิ่มทักษะ:** การฝึกอบรมพนักงานในการให้คำปรึกษาด้านความงามดิจิทัล การใช้เครื่องมือการขายดิจิทัลและการให้คำปรึกษาเสมือนจริง การรับรองในด้านความเชี่ยวชาญด้านความงามและการบริการลูกค้า การฝึกอบรมในด้านความยั่งยืนและความรู้เกี่ยวกับส่วนประกอบผลิตภัณฑ์
- ⇒ **ผลกระทบ:** ประสบการณ์การช้อปปิ้งออนไลน์และในร้านที่ดีขึ้น อัตราการแปลงสูงขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าที่สูงขึ้นและรายได้จากการค้าออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น การพัฒนาทางอาชีพของพนักงาน การรักษาพนักงานที่สูงขึ้นและความเชี่ยวชาญในแบรนด์ที่เพิ่มขึ้น ความไว้วางใจของลูกค้าที่แข็งแกร่งขึ้นและการสอดคล้องกับแนวโน้มผู้บริโภคที่มีจิตสำนึก

สรุป

การนวัตกรรมการบริการและการพัฒนาทักษะของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตของธุรกิจในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัวและสนับสนุนการนวัตกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการนวัตกรรมการบริการและการออกแบบงานใหม่

1. การเปลี่ยนแปลงของงานในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

- งาน (Task): การเปลี่ยนแปลงในหน้าที่และความรับผิดชอบ
- กระบวนการทำงาน (Work Process): การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- สถานที่ทำงาน (Workplace): การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน เช่น การทำงานระยะไกล

2. การทำงานในอนาคต

- การทำงานแบบไฮบริด (Hybrid Work): การทำงานระยะไกลและในสถานที่ การออกแบบงานที่รองรับการทำงานแบบผสมผสาน
- การให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน: การพิจารณาสมดุลระหว่างงานและชีวิต สุขภาพจิต และสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุน
- การตัดสินใจโดยใช้ข้อมูล (Data-driven Decision Making): การใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงานและติดตามผลผลิตภาพ

3. พนักงานที่พร้อมสำหรับอนาคต

- ความรู้ (Knowledge): ความเข้าใจในทฤษฎีและข้อเท็จจริงที่จำเป็นสำหรับบทบาทงาน เช่น แนวโน้มอุตสาหกรรม กฎระเบียบ หรือแนวคิดทางเทคนิค
- ทักษะ (Skills): ความสามารถและทักษะที่จำเป็นในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การอำนวยการ ความสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูล หรือการสื่อสาร
- คุณลักษณะ (Attributes): ลักษณะและพฤติกรรมส่วนบุคคลที่มีผลต่อการทำงาน เช่น ความยืดหยุ่น ความเป็นผู้นำ และความอดทน

4. ความจำเป็นของการออกแบบงานใหม่

- การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation)
- การใช้ระบบอัตโนมัติและปัญญาประดิษฐ์ (Automation & AI)
- ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลง (Evolving Customer Preferences)
- ประชากรแรงงาน (Workforce Demographics)

5. หลักการของการออกแบบงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพ

- การปรับบทบาทให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจ
- การสมดุลระหว่างความสามารถของมนุษย์และเทคโนโลยี
- การเพิ่มการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของพนักงาน
- การสร้างความหลากหลายและการรวมกลุ่ม

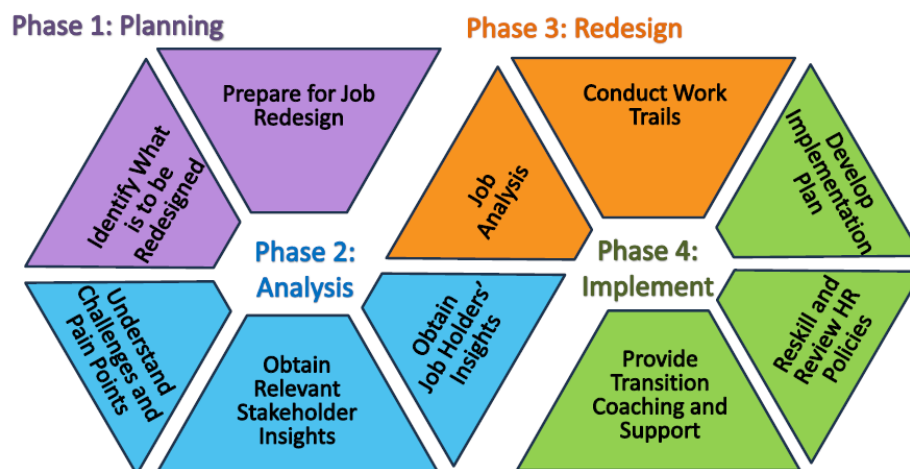
6. ความสำคัญของการออกแบบงานใหม่

- การปรับตัวให้เข้ากับการทำงานที่ยืดหยุ่น
- การเพิ่มความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน
- การดึงดูดและรักษานักงาน
- การเพิ่มผลผลิตภาพ

7. กรอบการออกแบบงานใหม่ (Job Redesign Framework)

Job Redesign Framework (4-Phase, 10 Steps Approach)

Guides organisations through the process of identifying business needs, redesigning jobs and managing change



Phase 1: Planning

- Step 1: Prepare for Job Redesign: จัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแล จัดการฝึกอบรมการออกแบบงานใหม่ จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น
- Step 2: Identify What is to be Redesigned: ระดมความคิดเกี่ยวกับกระบวนการที่ต้องปรับปรุง เลือกงานที่ต้องการออกแบบใหม่ กำหนดมาตรการประสิทธิภาพ

Phase 2: Analysis

- Step 3: Understand Challenges and Pain Points: ทบทวนกระบวนการที่ไม่เหมาะสมและมีผลกระทบมากที่สุด
- Step 4: Obtain Relevant Stakeholder Insights: จัดการสนทนากลุ่มและการสนทนากับผู้บังคับบัญชาและผู้นำธุรกิจ
- Step 5: Obtain Job Holder Insights: สนทนากับผู้ถือครองงานปัจจุบันเกี่ยวกับความยากลำบากในการทำงาน

Phase 3: Redesign

- Step 6: Job Analysis: การทบทวนงานเฉพาะ การใช้การศึกษาเวลาและวิธีการ
- Step 7: Conduct Work Trials: ระดมความคิดเกี่ยวกับโซลูชันที่เป็นไปได้ กำหนดมาตรการความสำเร็จ

Phase 4: Implement

- Step 8: Develop Implementation Plan: กำหนดเวลาและขั้นตอนการสื่อสาร
- Step 9: Reskill and Review HR Policies: ประเมินทักษะ ความรู้ และความสามารถของผู้ถือครองงาน
- Step 10: Provide Transition Coaching and Support: ให้การสนับสนุนผ่านการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา และการรวบรวมความคิดเห็น

8. ความท้าทายทั่วไปของการออกแบบงานใหม่

- ความกลัวการเปลี่ยนแปลง ความไม่แน่นอน หรือการสูญเสียงาน
- การกระจายงานที่ไม่ดี ความเครียดจากการปรับตัว
- ความสับสน ความไม่มีประสิทธิภาพ ความขัดแย้ง
- ปัญหาการรวมเทคโนโลยี
- ข้อจำกัดด้านงบประมาณ การฝึกอบรมไม่เพียงพอ

9. การเอาชนะความท้าทายของการออกแบบงานใหม่

- สร้างการยอมรับในองค์กร
- สื่อสารและมีส่วนร่วมกับพนักงาน
- ให้การฝึกอบรมและการสนับสนุน
- ปรับการออกแบบงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร
- ประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

10. การวัดผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) ของโครงการออกแบบงานใหม่

- เหตุผล: เพื่อพิสูจน์ค่าใช้จ่ายและทรัพยากร ปรับปรุงการตัดสินใจ วัดผลผลิตและประสิทธิภาพ เพิ่มความพึงพอใจและการรักษาพนักงาน สอดคล้องกับเป้าหมายธุรกิจ
- วิธีการ: ประเมินมูลค่าที่สร้างขึ้นสำหรับธุรกิจโดยใช้เมตริกที่สมดุล เช่น ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น การประหยัดค่าใช้จ่าย การเติบโตของรายได้ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การลงทุนในเทคโนโลยี ค่าใช้จ่ายในการจัดการการเปลี่ยนแปลง

ตัวอย่างความสำเร็จของการออกแบบงานใหม่

1. DBS Bank

- ⇒ **ความท้าทายที่เผชิญ:** ความคาดหวังของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลง ลูกค้าที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ความต้องการบริการที่ปรับแต่งได้และการธนาคารตลอด 24 ชั่วโมง การเปลี่ยนแปลงในภาคการเงิน การแข่งขันจากบริษัท Fintech
- ⇒ **การออกแบบงานใหม่:** การเปลี่ยนจากการบริการลูกค้าในสาขาไปสู่การบริการลูกค้าดิจิทัล เช่น DBS digibank, คืออสังกบริการตนเอง, แอปบอทที่ใช้ AI, การสนับสนุนหลายช่องทาง
- ⇒ **ผลลัพธ์:** การเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงาน การเพิ่มประสิทธิภาพ การตอบสนองต่อความต้องการของตลาดและลูกค้าได้เร็วขึ้น การลดอัตราการลาออก

2. SGH (Singapore General Hospital)

- ⇒ **ความท้าทายที่เผชิญ:** ความคาดหวังของผู้ป่วยที่เปลี่ยนแปลง ความต้องการเวลารอที่สั้นลง ความสะดวกในการตอบสนองความต้องการ การดูแลที่ประสานงานกัน การขาดแคลนแรงงาน ผู้ป่วยที่มีจำนวนมากขึ้น ความเสี่ยงในการลดคุณภาพการดูแลผู้ป่วย
- ⇒ **การออกแบบงานใหม่:** การใช้โซลูชันการดูแลสุขภาพดิจิทัล เช่น ระบบบันทึกข้อมูลทาง การแพทย์อิเล็กทรอนิกส์ (EMR), แอปบอทและผู้ช่วยเสมือนที่ใช้ AI, การจ่ายยาด้วยระบบอัตโนมัติ, คืออสังกบริการตนเองและแอปมือถือ, การปรึกษาทางไกล

- ⇒ **ผลลัพธ์:** การลดความเครียดของพนักงาน การปรับปรุงการดูแลผู้ป่วย การเพิ่มความพึงพอใจในงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

3. NTUC FairPrice

- ⇒ **ความท้าทายที่เผชิญ:** ความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง ความต้องการการเงินที่รวดเร็วขึ้นและการบริการลูกค้าที่ดีขึ้น การเปลี่ยนไปสู่การช้อปปิ้งออนไลน์ การขาดแคลนแรงงานและแรงงานที่มีอายุมากขึ้น ความยากลำบากในการจ้างและรักษาพนักงาน งานที่มีความต้องการทางกายภาพสูง อัตราการลาออกสูงเนื่องจากความไม่พึงพอใจในงานและความเครียด
- ⇒ **การออกแบบงานใหม่:** การใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานและการบริการลูกค้า เช่น ระบบเติมสินค้าด้วยระบบอัตโนมัติ, การปรับปรุงการดำเนินงานในคลังสินค้าและเส้นทางการจัดส่งด้วย AI, คือออร์กบริการตนเอง, การขยายการค้าออนไลน์
- ⇒ **ผลลัพธ์:** การเพิ่มประสิทธิภาพ การปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้า การเพิ่มความพึงพอใจในงาน การเพิ่มอัตราการรักษาพนักงาน

4. Jew Kit (ร้านอาหารไถ่อย่างสิงคโปร์)

- ⇒ **ความท้าทายที่เผชิญ:** กระบวนการที่ต้องใช้แรงงานมากสำหรับพนักงานที่มีอายุมากขึ้นในการเตรียมและหั่นผัก การยืนและหั่นเป็นเวลานานเพิ่มความเสี่ยงในการบาดเจ็บของพนักงาน
- ⇒ **การออกแบบงานใหม่:** การใช้เครื่องหั่นอัตโนมัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเตรียมอาหาร ลดเวลาการหั่นผักลง 50% การปรับปรุงงานและการขยายงาน พนักงานที่เคยหั่นผักถูกย้ายไปยังสถานีการผลิตอาหารอื่นๆ เช่น การปรุงซอสและการบรรจุ
- ⇒ **ผลลัพธ์:** การเพิ่มประสิทธิภาพ การเพิ่มความพึงพอใจในงาน การเพิ่มอัตราการรักษาพนักงาน

แนวปฏิบัติที่ดีที่สุดของการออกแบบงานใหม่

- การฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะหลายด้าน: ลดค่าใช้จ่ายแรงงานโดยการฝึกอบรมพนักงานให้สามารถทำงานหลายบทบาท
- การทำงานอัตโนมัติในงานที่น่าเบื่อ: สร้างงานที่มีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นโดยการทำงานอัตโนมัติในงานที่น่าเบื่อ
- การเพิ่มคุณค่าในงาน: ปรับปรุงบทบาทงานเพื่อเพิ่มมูลค่าและความพึงพอใจของพนักงาน
- การหมุนเวียนงาน: ฝึกอบรมพนักงานให้สามารถทำงานต่างๆ และบทบาทต่างๆ
- การใช้เทคโนโลยี: ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อปรับปรุงผลิตภาพและบทบาทงาน



Dr. Hsien Hui Tang

ประเทศไต้หวัน

- ตำแหน่ง: Professor, NTUST และ Chairman, Design Department
- ประสบการณ์: มีประสบการณ์ในการจัดเวิร์กช็อปและการบรรยายในด้านการออกแบบและนวัตกรรมมากกว่า 100 ครั้ง ในอุตสาหกรรมและโรงเรียนต่างๆ

1. การออกแบบบริการ (Service Design)

- การออกแบบบริการ คือการใช้แนวคิดการออกแบบเพื่อสร้างและปรับปรุงบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การออกแบบบริการเน้นการทำงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของระบบโดยรวม

2. หลักการสำคัญของการออกแบบบริการ

- User-Centered: เน้นความต้องการของผู้ใช้
- Sequence: เน้น Customer Journey และ Touch Point
- Evidence: เน้นการบูรณาการระหว่างส่วนหน้าและส่วนหลัง
- Holistic View: หลีกเลี่ยงการทำงานแบบแยกส่วน
- Realistic: เน้นการแก้ปัญหาคความซับซ้อนในบริบท
- Co-creation: เน้นการทำงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. การใช้ Design Thinking ในการออกแบบบริการ

- Design Thinking: เป็นกระบวนการที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง ใช้ในการสร้างสรรค์และแก้ปัญหา
- การออกแบบบริการใช้ Design Thinking เพื่อสร้างการทำงานร่วมกันระหว่างสาขาวิชาต่างๆ และสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจและสังคม

4. การทำความเข้าใจผู้ใช้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- Users: บุคคลหรือหน่วยงานที่ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ
- Stakeholders: บุคคลหรือกลุ่มที่มีความสนใจหรือได้รับผลกระทบจากกิจกรรมหรือการตัดสินใจขององค์กร
- Customers: บุคคลหรือองค์กรที่ซื้อหรือใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ

5. การสร้าง Customer Journey Map (CJM)

- Customer Journey Map: เป็นการแสดงภาพหรือเรื่องราวของการเดินทางของลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบ
- CJM ช่วยให้เข้าใจจุดสัมผัสและประสบการณ์ของลูกค้าในแต่ละขั้นตอน

6. การออกแบบ Service Blueprint

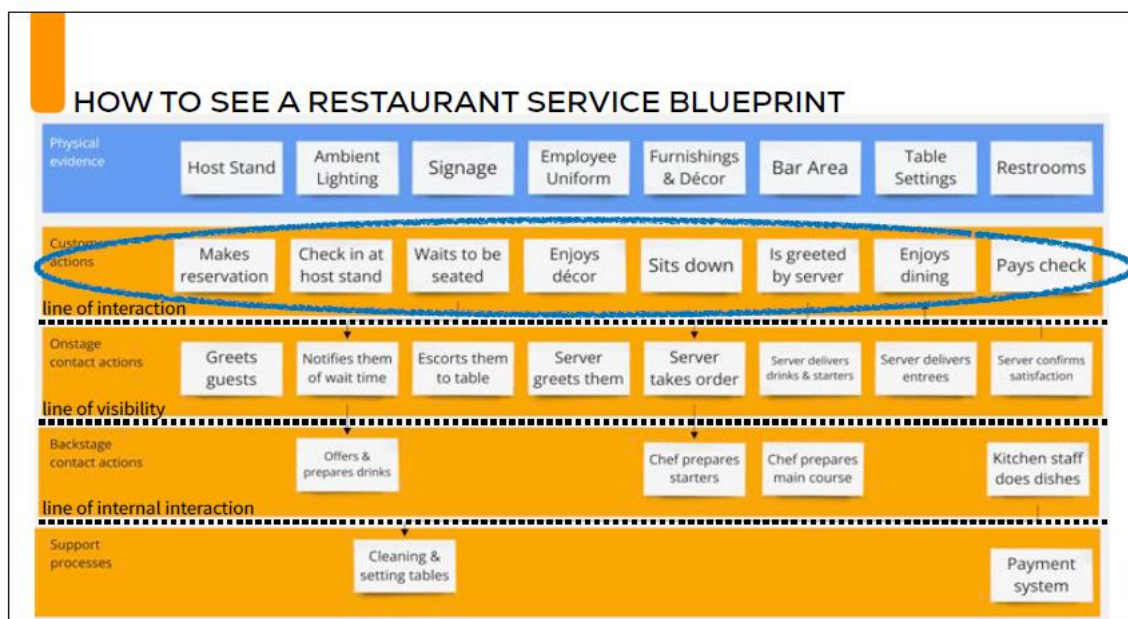
- Service Blueprint: เป็นการแสดงภาพรายละเอียดของกระบวนการบริการที่แสดงการเดินทางของลูกค้า การกระทำที่มองเห็นและไม่มองเห็นของผู้ให้บริการ** และกระบวนการสนับสนุน
- ประโยชน์ของ Service Blueprint ได้แก่ การระบุจุดที่มีปัญหา การส่งเสริมการทำงานร่วมกัน และการสร้างนวัตกรรม

7. การพัฒนาทักษะของพนักงานเพื่อสนับสนุนการนวัตกรรมบริการ

- Upskilling: การเพิ่มพูนทักษะที่มีอยู่เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- Reskilling: การฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะใหม่เพื่อเปลี่ยนบทบาทงาน
- Cross-skilling: การฝึกอบรมทักษะที่หลากหลายเพื่อความยืดหยุ่นในการทำงาน

8. การใช้ Service Blueprint ในการวิเคราะห์และปรับปรุงบริการ

- Service Blueprint: ช่วยให้เราสามารถวิเคราะห์และปรับปรุงบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการระบุจุดที่มีปัญหาและการทำงานร่วมกันระหว่างส่วนต่างๆ ขององค์กร



**

"การกระทำที่มองเห็นและไม่มองเห็นของผู้ให้บริการ" (Visible & Invisible Actions of Service Provider)

1. การกระทำที่มองเห็น (Frontstage / Visible Actions): คือ กิจกรรมหรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่ลูกค้าสามารถมองเห็น รับรู้ หรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วยโดยตรง และมีผลต่อความรู้สึกของลูกค้าโดยตรง

คุณลักษณะ:

- เป็นส่วนที่ถูกค้า ตัดสินประสบการณ์บริการ
- มักเป็นจุดแรก ๆ ที่ลูกค้าเผชิญ (First Impression)
- มีผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และการกลับมาใช้บริการซ้ำ

ตัวอย่างเช่น:

- พนักงานต้อนรับยิ้มและทักทายลูกค้า
- พนักงานตอบคำถามทางโทรศัพท์

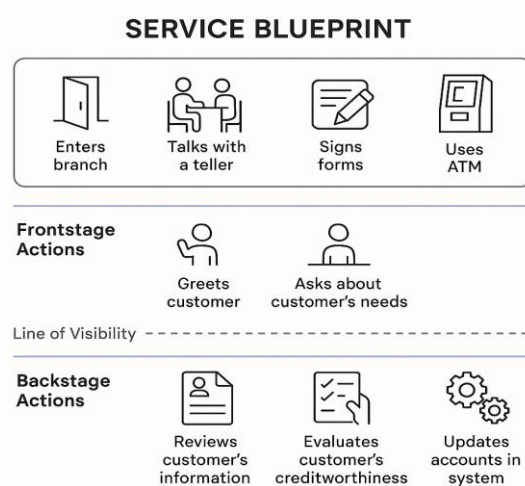
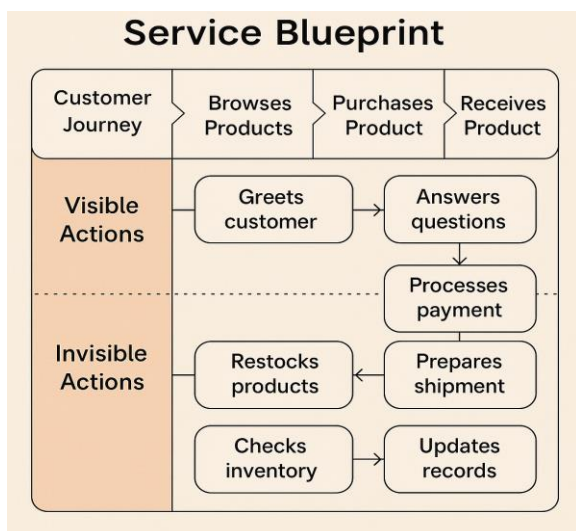
2. การกระทำที่ไม่มองเห็น (Backstage / Invisible Actions): คือ กิจกรรมหรือขั้นตอนที่เกิดขึ้นเบื้องหลัง ซึ่งลูกค้าไม่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้โดยตรง แต่เป็นการสนับสนุนให้ Frontstage ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

คุณลักษณะ:

- เน้น ประสิทธิภาพ ความแม่นยำ และการประสานงานภายใน
- ไม่รับรู้โดยลูกค้า แต่มีผลโดยอ้อมต่อคุณภาพของบริการ
- มักเกี่ยวข้องกับการเตรียมงาน ระบบสนับสนุน หรือการตัดสินใจหลังบ้าน

ตัวอย่าง:

- การประมวลผลข้อมูลก่อนให้คำตอบกับลูกค้า
- การอนุมัติภายในก่อนส่งข้อมูลหรือผลลัพธ์ไปยังลูกค้า
- การจัดการภายใน เช่น โลจิสติกส์ สต็อกสินค้า การจัดตารางพนักงาน



สรุป

การออกแบบบริการและการใช้ Design Thinking เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างสรรค์และปรับปรุงบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การทำความเข้าใจผู้ใช้และการสร้าง Customer Journey Map และ Service Blueprint ช่วยให้เราสามารถวิเคราะห์และปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

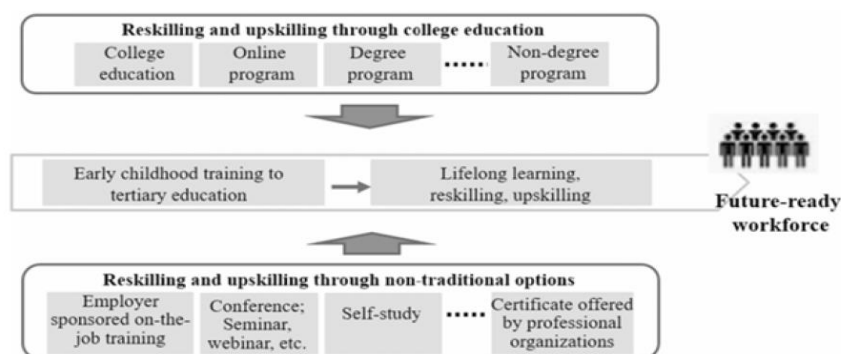


Dr. Maureen Fatiaki Karan

ประเทศฟีจี

- ตำแหน่ง: Lecturer, The University of the South Pacific

Fig. 1 A Blueprint of Workforce Reskilling and Upskilling



A Blueprint of workforce reskilling and upskilling

Li (2024)

1. การปรับทักษะและการเพิ่มทักษะในฟีจี

- การปรับทักษะ (Reskilling) และการเพิ่มทักษะ (Upskilling): การปรับทักษะคือการฝึกอบรมคนให้มีทักษะที่ใกล้เคียงกับทักษะที่ต้องการในอนาคต เพื่อเตรียมคนในตำแหน่งใหม่ ส่วนการเพิ่มทักษะคือการปิดช่องว่างทักษะและช่วยให้คนสามารถก้าวหน้าในสายอาชีพ
- แนวโน้มใหญ่ (Mega Trends): เช่น การใช้ AI, การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการลดลงของตลาดแรงงาน
- เศรษฐกิจของฟีจี: พึ่งพาภาคบริการอย่างมาก (71.5% ของ GDP ในปี 2017) ซึ่งประกอบด้วยรัฐบาล, การท่องเที่ยว, การขนส่ง, การค้าปลีก เป็นต้น

2. การปรับทักษะและการเพิ่มทักษะ

- Reskilling: การฝึกอบรมคนให้มีทักษะที่ใกล้เคียงกับทักษะที่ต้องการในอนาคต เพื่อเตรียมคนในตำแหน่งใหม่
- Upskilling: การปิดช่องว่างทักษะและช่วยให้คนสามารถก้าวหน้าในสายอาชีพ

3. ความสำคัญของการปรับทักษะและการเพิ่มทักษะ

- เพิ่มผลิตภาพ: การปรับทักษะและการเพิ่มทักษะช่วยให้พนักงานทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ปรับปรุงขวัญกำลังใจ: พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและมีความมั่นใจในทักษะของตนเอง
- ลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม: การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพช่วยลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว
- ปิดช่องว่างทักษะ: การระบุและแก้ไขปัญหาคือช่องว่างทักษะช่วยให้ทีมงานมีทักษะที่ครบถ้วน
- ปรับปรุงทักษะทีม: การฝึกอบรมช่วยให้ทีมงานทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น

4. การปรับทักษะและการเพิ่มทักษะใน MSMEs

- MSMEs (Micro, Small, Medium Enterprises): การปรับทักษะและการเพิ่มทักษะช่วยให้ MSMEs เติบโตและเป็นส่วนหนึ่งของการเติบโตอย่างยั่งยืนในฟิจิ
- โอกาสในการฝึกอบรม: เช่น การฝึกอบรมออนไลน์, การฝึกอบรมในงาน, การให้คำปรึกษา, ชุมชนออนไลน์, เครือข่ายสังคมองค์กร, การฝึกงาน

5. งานที่ยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Jobs)

- การฝึกอบรมเพื่อสร้างงานที่ยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

6. ความท้าทาย

- ขาดข้อมูลเกี่ยวกับทักษะแรงงาน: ในหลายประเทศในเอเชียใต้ยังขาดข้อมูลเกี่ยวกับทักษะแรงงาน
- ความซับซ้อนของภาคบริการ: ภาคบริการมีความซับซ้อนและต้องใช้กลยุทธ์ที่หลากหลาย
- การปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสม: กลยุทธ์การปรับทักษะและการเพิ่มทักษะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของภาคบริการ

7. แนวโน้มล่าสุดในการเพิ่มทักษะและการปรับทักษะ

- การจำลองดิจิทัล (Digital Simulation): ใช้ในภาคการผลิต, การบิน, วิศวกรรม, เทคโนโลยีชีวภาพ เพื่อการจัดการเวลาและการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ
- การเล่นเกม (Gamification): ใช้วิดีโอเกมและความเป็นจริงเสมือนในการฝึกอบรม
- การใช้ VR และ AR: การจำลองสถานการณ์จริงเพื่อการฝึกอบรมที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การฝึกนักบิน, การผ่าตัด, การตอบสนองฉุกเฉิน

8. การฝึกอบรมในภาครัฐและการท่องเที่ยวในฟิจิ

- การฝึกอบรมและทุนการศึกษาในภาครัฐ: การสนับสนุนการศึกษาและทุนการศึกษาในภาครัฐ การจ้างงานผู้เกษียณที่มีทักษะสูง และการขยายอายุเกษียณ
- การฝึกอบรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: การฝึกอบรมภายในและภายนอก การฝึกอบรมทักษะการบริหารจัดการและทักษะทางเทคนิค โดยมีสถาบันการศึกษาเช่น USP, FNU, UOF, PolyTech, Pacific Tafe

ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

โปรดระบุประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ โดยแบ่งเป็น

- ประโยชน์ต่อตนเองและหน่วยงานต้นสังกัด
ได้เห็นแนวคิดหลักการสร้างนวัตกรรม การสร้าง Journey map ซึ่งกำลังเป็นเรื่องที่หลายองค์กรให้ความสำคัญ จึงจะนำไปพัฒนาบริการปรึกษาแนะนำ ด้าน Employee Experience เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร
- กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วันนับจากวันสุดท้ายของโครงการ
นำไปใช้พัฒนาหลักสูตรและการให้บริการปรึกษาแนะนำที่มีโครงการของลูกค้าในปัจจุบัน รวมถึงนำตัวอย่าง Workshop ไปปรับใช้ได้หลายอย่าง
- กิจกรรมการขยายผลที่จะดำเนินการภายใน 6 เดือนหลังเข้าร่วมโครงการ
พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ในมิติของบุคลากร ให้เหมือนกับที่องค์กรให้ความสำคัญกับลูกค้าต่อไป

ส่วนที่ 3 เอกสารแนบ

- กำหนดการฉบับล่าสุด (Program) [1 Programme 24-CP-35-GE-TRC-A v.6-CY](#)
- เอกสารประกอบการประชุม/สัมมนา (Training Materials)
[Session 1_George Wong_Handouts](#)
[Session 2, 4, 6, and 8_Hsien Hui Tang_2025.02 APO Fiji Service Design](#)
[Session 3_Reskilling and Upskilling Strategies and Programs in Fiji- MFK](#)
[Session 5_George Wong_Handouts](#)
[Session 7_Maureen Karan_APO PPT Session 7 - MFK 2-2-25](#)
- รายงานก่อนการเดินทางที่ท่านดำเนินการ (Country Paper-Thailand) ไม่มี
- เอกสารนำเสนอผลงานหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Group Presentation) ไม่มี