10.14456/jiskku.2020.6

บทวิจารณ์หนังสือ

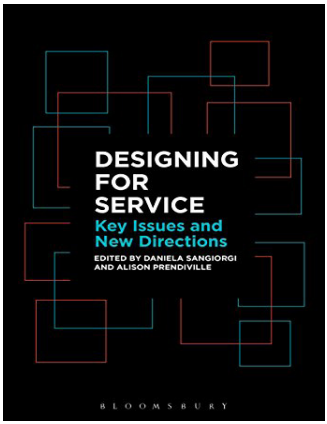
Book Review

Sangiorgi, D., & Prendiville, A. (Eds.). (2017).

Designing for Service: Key Issues and New Directions.

ISBN-13: 9781474250122: $ 29.95

เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง Therdsak Maitaouthong



หนังสือเรื่องนี้เป็นหนังสือรวมบทความขนาดสั้น (short essays) ซึ่งเป็นผลผลิตจากเครือข่ายวิจัยที่มีชื่อว่า Service Design Research ในสหราชอาณาจักร โดยครอบคลุมขอบเขตเนื้อหาที่ตอบคำถาม 4 ประเด็น คือ (1) ประวัติความเป็นมาของแนวคิดการออกแบบและบริการ (2) ผลกระทบของการออกแบบบริการและการสนับสนุนในการพัฒนาและการประยุกต์ใช้บริการ (3) ความสนใจและการใช้ทักษะการออกแบบและวิธีการต่าง ๆ โดยผู้ที่ไม่ใช่นักออกแบบ (non-designers) และ (4) การพัฒนาขอบเขตความรู้ที่ส่งผลต่อวิธีปฏิบัติในการออกแบบบริการ

ผู้เขียนหนังสือ Designing for Service: Key Issues and New Directions เล่มนี้อธิบายให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบบริการ (service design) ในสาขาการออกแบบ ซึ่งเริ่มด้วยการอภิปรายเชิงทฤษฎีในทศวรรษ 1990 และพัฒนาไปสู่วิธีปฏิบัติด้วยห้องทำงานการออกแบบบริการแห่งแรกที่เปิดตัวในกรุงลอนดอนในช่วงต้นทศวรรษ 2000 โดยเป็นที่รู้กันว่า “service design” เป็นคำที่เริ่มใช้ในมุมมองของการตลาดเพื่องานบริการ (service marketing) และกำหนดให้เป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการการพัฒนาบริการใหม่ (new service development processes) หรือนำเสนอในลักษณะของวิธีปฏิบัติพหุวิทยาการ (multidisciplinary practice) ซึ่งการออกแบบเป็นหนึ่งในสาขาที่สร้างให้เกิดนวัตกรรมบริการ (service innovation)

สำหรับโครงสร้างเนื้อหาที่ปรากฏในหนังสือเล่มนี้จัดแบ่งออกเป็น 4 ส่วน (parts) โดยแต่ละส่วนจะแบ่งเนื้อหาย่อยเป็น 4 บท มีรายละเอียดคร่าว ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 อธิบายเกี่ยวกับการออกแบบบริการในระดับที่แตกต่างกันของบริการและองค์กร โดยใช้การออกแบบบริการในระบบที่หลากหลายและมีความซับซ้อน เช่น บริการภาครัฐ บริการการดูแลสุขภาพ และบริการสนามบิน เป็นต้น ซึ่งวิธีการและเครื่องมือของการออกแบบบริการเป็นสิ่งที่ได้รับการยอมรับโดยเฉพาะจากผู้ที่ไม่ใช่นักออกแบบ จึงสะท้อนให้เห็นถึงการออกแบบในระดับกระบวนการภายในขององค์กรและระดับการพัฒนาระบบที่มีความซับซ้อนมากขึ้น บทความในส่วนที่ 1 ประกอบด้วยบทความเกี่ยวกับการขยายพื้นที่การออกแบบบริการ การเล่าเรื่องการออกแบบสำหรับองค์กร การออกแบบระบบบริการที่ซับซ้อน และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการออกแบบบริการ

ส่วนที่ 2 อธิบายวาทกรรมสหวิทยาการ (interdisciplinary discourses) เป็นความชัดเจนในวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการออกแบบบริการ เนื่องจากการออกแบบบริการเป็นเรื่องใหม่ทั้งในวิธีปฏิบัติและในสาขาวิชาการซึ่งมีหลักฐานเพียงพอในการเชื่อมต่อกับโครงสร้างที่แตกต่างเพื่อสร้างกรอบความคิดที่เชื่อมโยงกับสาขาวิชาต่าง ๆ และเพื่อความเข้าใจถึงความเหมาะสมของการออกแบบบริการในวาทกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาบริการใหม่ (new service development หรือ NSD) และตรรกะการบริการ (service logic) ตลอดจนนำเสนอมุมมองวิธีปฏิบัติแบบมีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบบริการ และการอภิปรายถึงความท้าทายเกี่ยวกับอุปสรรคด้านวัฒนธรรมที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้และการประเมินวิธีการออกแบบร่วมกัน (co-design methods) ในสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ บทความในส่วนที่ 2 ประกอบด้วยบทความเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของการออกแบบบริการ การออกแบบและบริการไปสู่การพัฒนาบริการใหม่ การมีส่วนร่วมในการออกแบบบริการ และการออกแบบบริการในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ

ส่วนที่ 3 อธิบายเกี่ยวกับการออกแบบและบทบาทของการออกแบบในขอบเขตใหม่และขอบเขตที่เหมาะสมของนวัตกรรมสังคม (social innovation) และนโยบายภาครัฐ การนำเสนอมุมมองต่าง ๆ ที่สนับสนุนและเชื่อมต่อบทบาทของการออกแบบในพื้นที่ทางสังคม มีการอภิปรายถึงความท้าทายทางสังคมและวัฒนธรรม ตลอดจนความก้าวหน้าในการสร้างการออกแบบบริการที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง บทความในส่วนที่ 3 ประกอบด้วยบทความเกี่ยวกับการออกแบบบริการเพื่อสนับสนุนกระบวนทัศน์ทางเศรษฐสังคม

(socio-economic paradigm) การออกแบบบริการในชุมชนที่มีรายได้น้อย การออกแบบบริการและนวัตกรรมสังคม และการออกแบบเพื่อการกำหนดนโยบาย

ส่วนที่ 4 นำเสนอขอบเขตใหม่สำหรับการออกแบบบริการที่ดำเนินการในบริบทต่าง ๆ เช่น การออกแบบบริการที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนในการผลิต การนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบบริการอัตโนมัติใหม่และการเพิ่มขึ้นของงานในลักษณะที่เป็นการทำงานดิจิทัล (digital workforce) และยุคของข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) และความเกี่ยวข้องของข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับบุคคลและองค์กรต่าง ๆ ตลอดจนความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบบริการแบบร่วมมือในรูปแบบใหม่ (new collaborative services) บทความในส่วนที่ 4 ประกอบด้วยบทความเกี่ยวกับการออกแบบบริการในฐานะเส้นทางไปสู่ระบบบริการผลิตภัณฑ์ การออกแบบบริการในสภาพการทำงานดิจิทัล การออกแบบบริการโดยใช้ชุดข้อมูลดิจิทัลขนาดใหญ่ และการออกแบบบริการบนพื้นฐานของการแบ่งปันและความร่วมมือกัน

หนังสือเล่มนี้เรียบเรียงโดยนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ 36 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสนใจและความเชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ อาทิ การออกแบบ การออกแบบบริการและผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมสังคม การตลาดบริการ การคิดเชิงออกแบบ การออกแบบกลยุทธ์ การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ ประสบการณ์ลูกค้า การจัดการบริการ และการวิจัยบริการ โดยเนื้อหาที่นำเสนอไว้ในหนังสือเล่มนี้มีความโดดเด่นทั้งในเชิงทฤษฎีและวิธีปฏิบัติ ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาบริการ ผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้งานได้จริงในองค์กรและก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน อย่างไรก็ตาม เนื้อหาของบทความที่นำเสนอไว้ในหนังสือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานภาครัฐที่มีพันธกิจในการให้บริการประชาชน หน่วยงานภาคเอกชนที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ลูกค้า ตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นการบริการแก่บุคคล ชุมชนและสังคมที่มีความต้องการในการได้รับหรือเข้าถึงบริการต่าง ๆ ที่อาจเหมือนหรือแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

Sangiorgi, D., & Prendiville, A. (Eds.). (2017). **Designing for service: Key issues and new directions**. London: Bloomsbury Academic.