



# PUBLIC SERVICE DESIGN

โครงการออกแบบคู่มือการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Toolkits)  
เพื่อประกอบการพัฒนาหลักสูตรต้นแบบเกี่ยวกับการบริการภาครัฐ  
ที่เป็นเลิศ (Public Service Design and Service Excellence)

**การพัฒนาหลักสูตรงานบริการภาครัฐที่เป็นเลิศ (Public Service Excellence) :  
เครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Toolkits)**

**พิมพ์ครั้งแรก**

จำนวนพิมพ์

**ISBN**

**สงวนสิทธิ์โดย**

สำนักงาน ก.พ.ร.

**จัดทำโดย**

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

59/1 ถนนพิษณุโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต

กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ 0 2356 9999

โทรสาร 0 2281 7882

[www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)

พิมพ์ที่



# สารบัญ

---

## บทนำการออกแบบบริการสาธารณะ สำหรับภาครัฐ

ที่มาและความสำคัญ	3
การออกแบบบริการสาธารณะสำหรับภาครัฐ	5
กระบวนการคิดเชิงออกแบบ	6
ขั้นตอนสำคัญของกระบวนการออกแบบบริการ	7
ตัวอย่างรูปแบบการให้บริการ	9
นิยามศัพท์	12

## การเตรียมตัวและอุปกรณ์ 14

## กระบวนการออกแบบบริการ

กระบวนการออกแบบบริการสาธารณะสำหรับภาครัฐที่เป็นเลิศ	23
การปรับใช้กับรูปแบบการทำงานของภาครัฐ	24
กระบวนการทำงานเพื่อสร้างโอกาสการพัฒนาบริการ	25
00 ตรวจสอบตัวเอง	25
01 ทำความเข้าใจ	26
02 ทำให้เข้าถึง	29
03 พัฒนาให้ดีขึ้น	30

---

เครื่องมือที่ 1	การสัมภาษณ์ตามบริบท	31
เครื่องมือที่ 2	การลงพื้นที่สำรวจการใช้บริการ	36
เครื่องมือที่ 3	แผนผังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบ	42
เครื่องมือที่ 4	การสร้างผู้ใช้จำลอง	46
เครื่องมือที่ 5	แผนผังประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ	52
เครื่องมือที่ 6	โจทย์ในการออกแบบ	62
เครื่องมือที่ 7	การระดมความคิด	67
เครื่องมือที่ 8	การระดมความคิด : เราจะ...ได้อย่างไร	70
เครื่องมือที่ 9	สแกมเปอร์ (SCAMPER)	73
เครื่องมือที่ 10	การสร้างแบบจำลองหรือสถานการณ์จำลอง	78
เครื่องมือที่ 11	การทดสอบ	84

## บทสรุป

บทสรุปจากกรณีศึกษา	90
ตัวอย่างแนวคิดจากการอบรม	92
บทส่งท้าย	94

## ภาคผนวก 97

## บรรณานุกรม 109





# บทนำการออกแบบบริการ สาธารณะสำหรับภาครัฐ

- ▷ ที่มาและความสำคัญของโครงการ
- ▷ การออกแบบการบริการสาธารณะสำหรับภาครัฐ
- ▷ กระบวนการคิดเชิงออกแบบ
- ▷ ขั้นตอนสำคัญของกระบวนการออกแบบบริการ
- ▷ ตัวอย่างรูปแบบการให้บริการ
- ▷ นิยามศัพท์

# ที่มาและความสำคัญ

## BACKGROUND AND SIGNIFICATION OF PUBLIC SERVICE EXCELLENCE

ด้วยพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 21 กรกฎาคม 2558 รวมระยะเวลากว่า 2 ปีที่หน่วยงานของรัฐดำเนินการตามที่พระราชบัญญัติดังกล่าวกำหนดไว้ ได้แก่ การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน การรับคำขอระยะเวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จตามที่กำหนด ในคู่มือสำหรับประชาชน การแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าทุกเจ็ดวัน รวมถึงการพัฒนาช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการด้านการอนุมัติ อนุญาต ในด้านต่าง ๆ และด้วยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐ ถือว่ายังไม่ทำให้เกิดความประทับใจเพียงพอนอกจากนี้ **สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศ ยังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นที่ต้องเพิ่มศักยภาพ และความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยน เพื่อตอบสนองความต้องการของระบบการบริการที่เปลี่ยนแปลงไป**

ดังนั้น เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และช่วยสนับสนุนการแข่งขันทางธุรกิจที่มีการเปิดการค้าเสรีอยู่ตลอดเวลาของภาคเอกชน รวมทั้งการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีและอำนวยความสะดวกปัจจุบันการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนภาครัฐจึงได้มีนโยบายต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจและพัฒนาประเทศ อย่าง “ประเทศไทย 4.0” ที่เป็นโมเดลของการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม โดยการเพิ่มมูลค่าไปสู่การสร้างมูลค่า หรือการสร้างผลผลิตของธุรกิจ และนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน ที่ให้ทุกระดับ

ได้รับการดูแลอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงของเศรษฐกิจและสังคมให้พร้อมพัฒนาประเทศไปสู่ 4.0 ต่อไป

ดังนั้น การขับเคลื่อนโครงสร้างเศรษฐกิจแบบใหม่นี้ นอกจากต้องเติมเต็มด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีการวิจัยและพัฒนาแล้ว ยังมีด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม โดยภาครัฐ ซึ่งเป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน จำเป็นต้องปรับตัวให้ทัน **เพื่อการปรับปรุงการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องใช้การออกแบบบริการ (Service Design) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่องค์กรชั้นนำของโลกหลายแห่งใช้เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างนวัตกรรมให้กับตัวสินค้าและบริการโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยภาครัฐสามารถใช้เครื่องมือนี้ในการสร้างสรรค่นวัตกรรมการให้บริการที่เหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งยังช่วยในการจัดสรรทรัพยากร รวมทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการอีกด้วย**

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการพัฒนาระบบราชการ และเป็นหน่วยงานในการขับเคลื่อนพระราชบัญญัติฯ ได้ร่วมกับสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรงานบริการภาครัฐที่เป็นเลิศ (Public Service Excellence) โดยนำหลักการของการออกแบบบริการมาใช้ในการออกแบบบริการสาธารณะ (Public Service Design) มุ่งเน้นการหาแนวคิดสร้างสรรค์หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ที่พระราชบัญญัติฯ กำหนดไว้ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งยกระดับการให้บริการ ที่มุ่งสู่การให้บริการในรูปแบบดิจิทัล เพื่อตอบสนองของความต้องการ ความคาดหวัง และสร้างประสบการณ์ที่ดี ให้แก่ผู้รับบริการ อันจะช่วยปรับเปลี่ยนทัศนคติของประชาชนต่อภาครัฐที่ดีขึ้น และช่วยส่งเสริมด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอีกด้วย

คู่มือเล่มนี้ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ทบทวน และพัฒนาองค์ความรู้จากหลักสูตรการพัฒนา งานบริการภาครัฐที่เป็นเลิศ รวมทั้งขยาย องค์ความรู้ให้แก่บุคลากรจากหน่วยงานของรัฐ ให้สามารถนำหลักการและเครื่องมือมาพัฒนา งานบริการ ซึ่งเนื้อหาเป็นการแนะนำกระบวนการ รวบรวมแนวคิดสำหรับพัฒนาการให้บริการ สาธารณะ โดยใช้เครื่องมือที่ช่วยให้มองเห็น “ปัญหา” และ “โอกาส” ทั้งยังกระตุ้นให้ใช้ ความคิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อแก้ไขปัญหาที่พบ และยังช่วยให้ตระหนักถึงการ “ทำความเข้าใจ” ต่อ ความต้องการเชิงลึกของประชาชนในฐานะ “ผู้ใช้บริการ” เพื่อนำมาพัฒนา หรือสร้างนวัตกรรม การบริการที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน



# การออกแบบบริการสาธารณะสำหรับ ภาครัฐ

THE PROCESS OF PUBLIC  
SERVICE DESIGN IN GOVERNMENT

## การออกแบบบริการสาธารณะ สำหรับภาครัฐ คืออะไร

การบริการสาธารณะสำหรับภาครัฐ เป็นการบริการที่รัฐจัดหาขึ้นเพื่อส่งเสริมสวัสดิการและคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชน รวมทั้งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ จึงทำให้มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก และหลากหลาย ซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องกับหลักเกณฑ์ ข้อกำหนด และกฎหมาย ดังนั้น รัฐในฐานะผู้ให้บริการ จึงต้องมีหน้าที่ที่จะต้องส่งมอบประสบการณ์ที่ดี และเห็นคุณค่าความหมายให้แก่ผู้ใช้บริการ หรือประชาชน (Citizen Experience)

ดังนั้น การออกแบบบริการสาธารณะ สำหรับภาครัฐ คือ *การนำกระบวนการออกแบบ ความคิดเชิงสร้างสรรค์มาปรับใช้ให้เหมาะสม* เพื่อทำความเข้าใจกลุ่มผู้ใช้บริการ และสร้างสรรค์ การพัฒนาบริการ เพื่อตอบสนองให้ผู้ใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจ และประสบการณ์ที่ดี ทั้งก่อน ขณะ และหลังการใช้บริการ โดยที่ ผู้ให้บริการก็สามารถทำงานได้ง่ายขึ้น

## แนวคิดหลักของการออกแบบบริการสาธารณะ

แนวคิดสำคัญของการออกแบบบริการ คือ การมองภาพการบริการอย่างเป็นระบบ โดยให้ความสำคัญกับความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ และมองภาพรวมไปถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้วางนโยบายองค์กร กล่าวได้ว่า การบริการที่เป็นเลิศนั้น สามารถพัฒนาได้จากการทำงานที่ใส่ใจ

# กระบวนการคิดเชิงออกแบบ

DESIGN THINKING

การออกแบบบริการสาธารณะ สำหรับภาครัฐที่เป็นเลิศ ควรเริ่มจากการทำงาน ร่วมกันของคนในหน่วยงาน เพื่อศึกษาและ แลกเปลี่ยนข้อมูล ประสบการณ์จากผู้เกี่ยวข้อง กับการบริการ โดยนำเครื่องมือกระตุ้นความคิด สร้างสรรค์และทางออกในการแก้ไขปัญหา จากหลากหลายมุมมอง มาคิดต่อยอดร่วมกัน จากกระบวนการ 3 ส่วน ที่เรียกว่า

## “ กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ”



### 1 ชุดทัศนคติ (MINDSET)

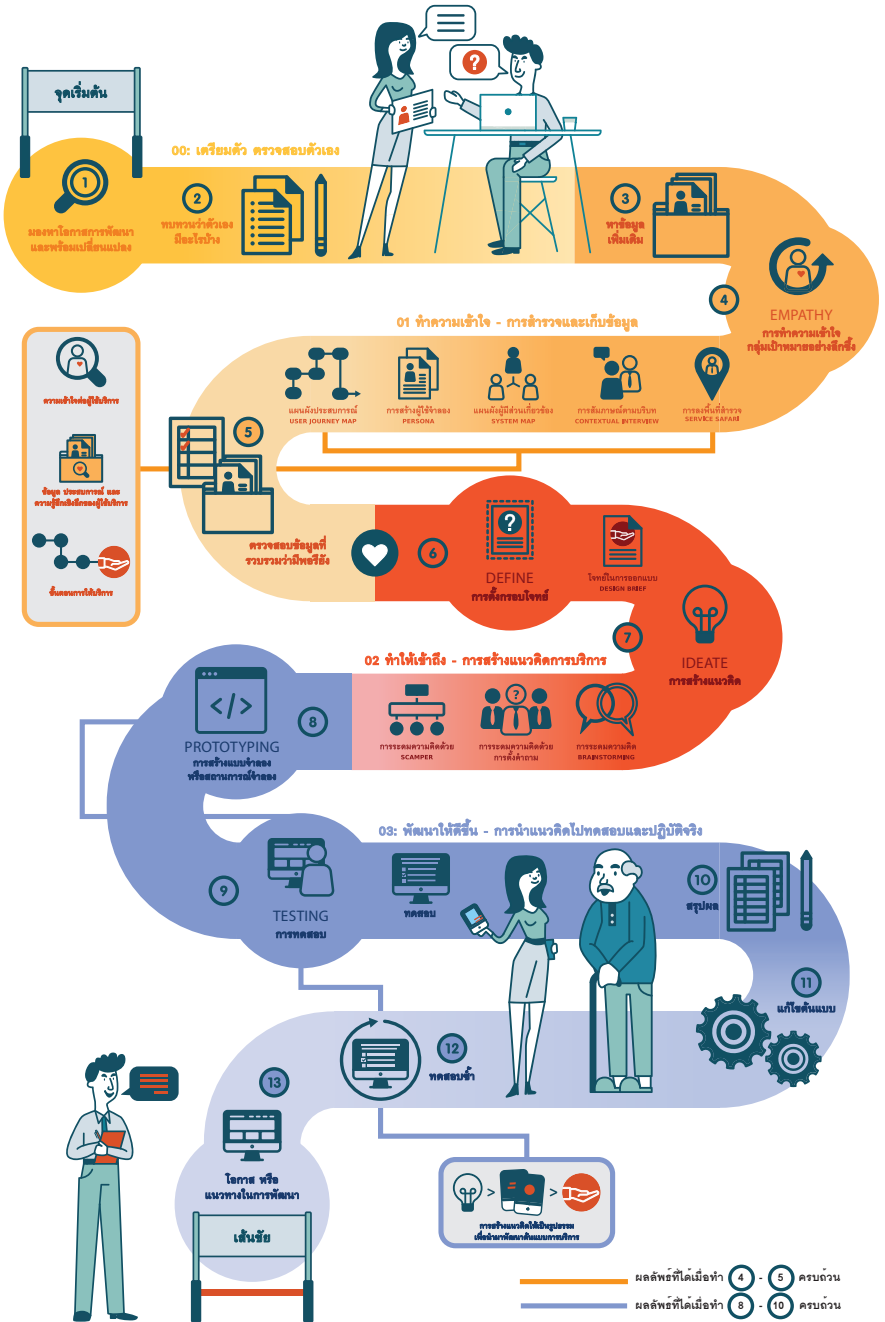
หมายถึง มุมมองการคิด หรือ ผู้ปฏิบัติงาน ควรมีทัศนคติเปิดกว้างเชิงบวก และมี ความคิดยืดหยุ่น เนื่องจากต้องเปิดรับ ความเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ

### 2 ชุดเครื่องมือ (TOOLSET)

หมายถึง หลักการคิด แนวทางปฏิบัติ หรือแบบแผนวิธีการ เพื่อช่วยในการเก็บ และวิเคราะห์ข้อมูล หรือ กระตุ้นให้เกิด การนำเสนอแนวความคิดที่หลากหลาย เพื่อทางเลือกการแก้ปัญหาที่มากขึ้น

### 3 ชุดทักษะ (SKILLSET)

หมายถึง ความรู้ และทักษะในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการฝึกฝน ทำซ้ำ และเรียนรู้ สิ่งใหม่ เพื่อให้เกิดความชำนาญ



## ขั้นตอนสำคัญของกระบวนการออกแบบบริการ



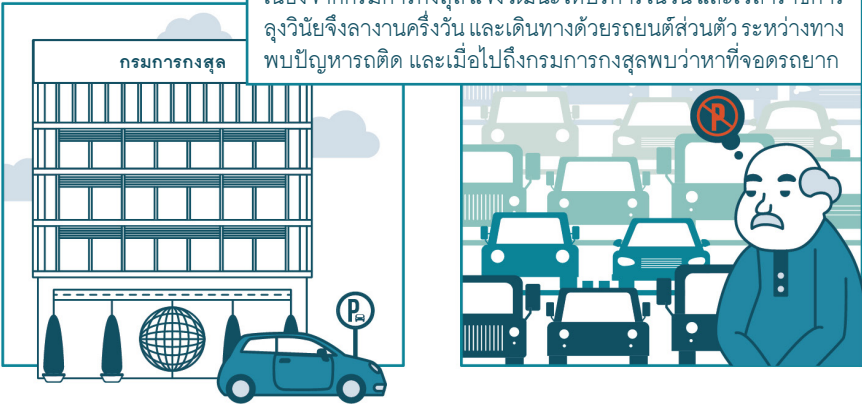
# ตัวอย่างรูปแบบการให้บริการ

---

ลุงวินัยอายุ 55 ปี อาศัยอยู่คนเดียว มีหลานคอยมาดูแลเป็นครั้งคราว และเป็นครั้งแรกที่อยากไปเที่ยวต่างประเทศ ซึ่งจำเป็นต้องใช้หนังสือเดินทาง จึงขอให้หลานช่วยหาข้อมูล แต่ด้วยช่องว่างระหว่างวัย ลุงจึงไม่เข้าใจข้อมูลที่หลานบอก ดังนั้น เลยเตรียมเอกสารที่คิดว่าต้องใช้ไปกรมการกงสุลด้วยตัวเอง

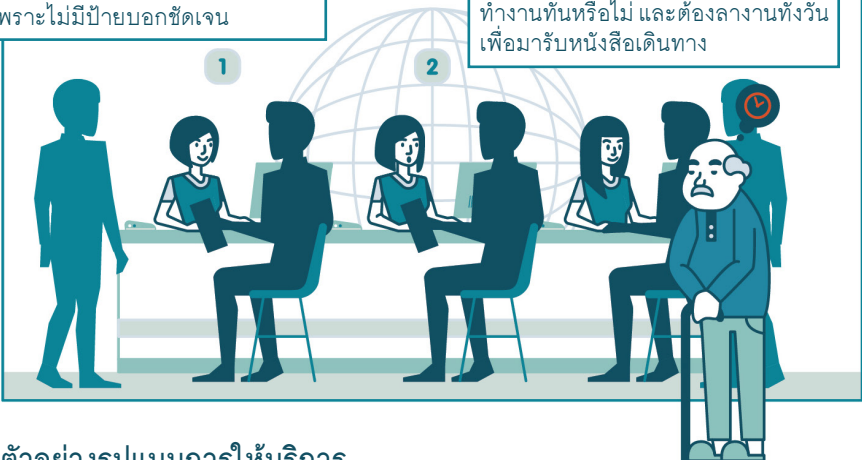


เนื่องจากกรมการกงสุล แจ้งวัฒนะให้บริการในวัน และเวลาราชการ ลุงวินัยจึงทำงานครึ่งวัน และเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว ระหว่างทางพบปัญหาการติด และเมื่อไปถึงกรมการกงสุลพบว่าที่จอดรถยาก



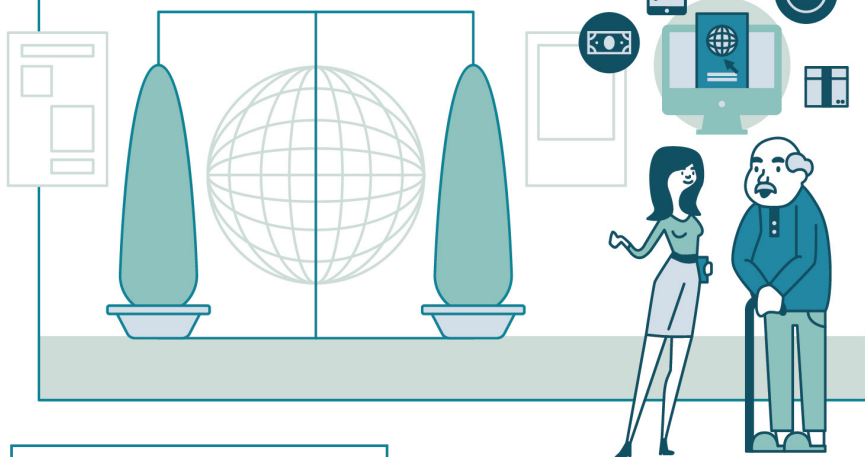
คนนั่งรอคิวมากกว่าที่คิดไว้และไม่รู้ว่าจะเริ่มติดต่อหรือเข้าคิวตรงไหน เพราะไม่มีป้ายบอกชัดเจน

ทำให้ลุงวินัยเริ่มกังวลว่าจะกลับไปทำงานทันหรือไม่ และต้องทำงานทั้งวันเพื่อมารับหนังสือเดินทาง



### ตัวอย่างรูปแบบการให้บริการ

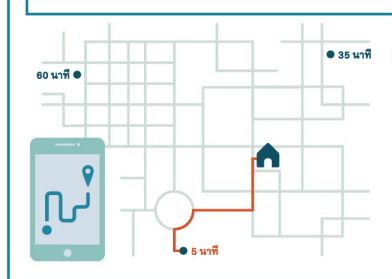
ระหว่างที่ลุงวินัยกำลังสับสน ได้พบกับผู้หญิงคนหนึ่ง จึงเดินเข้าไปถามขั้นตอน ทำให้ทราบว่าสามารถจองคิวผ่านทางออนไลน์ได้



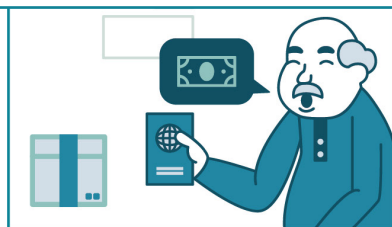
การจองคิวทำหนังสือเดินทางออนไลน์ สามารถตรวจสอบคิว และเลือกวันและเวลาที่สะดวกได้



สามารถหาสาขาที่ให้บริการใกล้บ้านได้



การทำหนังสือเดินทางใช้เวลาเพียง 8-15 นาทีเท่านั้น นอกจากนี้ยังสามารถเลือกชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม เพื่อรับหนังสือเดินทางได้เร็วขึ้น โดยเลือกรับในวันที่ทำ หรือจัดส่งทางไปรษณีย์



ตัวอย่างรูปแบบการให้บริการ

# นิยามศัพท์

## เครื่องมือ (Tools)

หมายถึง แนวคิด วิธีการ หรือกระบวนการที่ใช้ เพื่อช่วยให้ผลลัพธ์ของการทำงาน เป็นไปตามกระบวนการที่คาดหวัง อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ ทั้งการเก็บและวิเคราะห์ ข้อมูล การระดมความคิด รวมถึงการทดสอบแนวคิด

## ผู้ใช้บริการ (User)

หมายถึง ประชาชน (Citizen) หรือผู้ขอรับบริการในงานบริการต่าง ๆ ของภาครัฐ

## จุดปฏิสัมพันธ์ (Touchpoint)

หมายถึง สถานที่ อุปกรณ์ หรือบุคคลที่ผู้ใช้บริการจะต้องทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการรับบริการ เช่น เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ เครื่องกวดบัตรคิวอัตโนมัติ จุดบริการถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาด้วยตนเอง เป็นต้น

## ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (Citizen Experience)

หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากผู้ใช้บริการได้รับทั้งสัมผัสพบเห็น และได้ยินตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และหลังการขอรับบริการ รวมทั้งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เช่น บุคคล กิจกรรม บทสนทนา สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก และจุดปฏิสัมพันธ์ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจ ความรู้สึก และการตอบสนอง



# การเตรียมตัวและอุปกรณ์

- ▷ ข้อเสนอแนะในการเตรียมตัว
- ▷ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม

# ข้อเสนอแนะในการเตรียมตัว



## การเตรียมตัว

คู่มือเล่มนี้ได้นำเสนอกระบวนการคิดเชิงออกแบบ โดยเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมให้เกิดการกระตุ้นเพื่อพัฒนาการออกแบบบริการสำหรับภาครัฐที่เป็นเลิศ โดยเรียงเรียงขั้นตอนไว้พร้อมตัวอย่างที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปฝึกทดลองได้ ซึ่งก่อนเข้าสู่เนื้อหา ผู้เรียนต้องเตรียมความพร้อม ดังนี้

### **เตรียมพร้อมทางความคิด : ปรับทัศนคติ**

ความคิดเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อการแสดงอารมณ์และพฤติกรรม ดังนั้น ผู้ให้บริการหรือผู้เรียนจะต้องขจัดความคิดที่บิดเบือนและจัดการความรู้สึกของตนเอง เพื่อเตรียมความพร้อม ที่จะปรับตัวสำหรับการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงในรูปแบบใหม่ ๆ



ทัศนคติเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลง

จุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลง อาจทำให้เกิดความคิดและความรู้สึกกลัว หรือกังวลกับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น ซึ่งผู้เรียนต้องปรับความคิดในเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น เพื่อให้ได้ลองสิ่งใหม่ ๆ และประสบการณ์ที่อาจไม่คาดฝัน



เปิดใจต่อประสบการณ์ใหม่

ควรทำให้รู้สึกมีพลัง เกิดการกระตือรือร้น เพื่อขับเคลื่อนทิศทางการให้บริการรูปแบบใหม่ รวมถึงสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดใจยอมรับสิ่งที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นการสร้างโอกาสที่ดีให้เกิดขึ้นได้



พร้อมสำหรับการเรียนรู้

กระบวนการออกแบบบริการต้องอาศัยความคิดเชิงสร้างสรรค์ มีความคิดนอกกรอบและหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้ได้ ดังนั้น นอกจากที่ผู้เรียนเตรียมตัวปรับความคิด ยังต้องปรับด้านร่างกายสำหรับการทุ่มเทในการสร้างกระบวนการบริการ พร้อมกับกันได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ



รับฟังความคิดเห็น

เมื่อเริ่มเข้ากระบวนการการออกแบบบริการ ส่วนหนึ่งของขั้นตอน คือ การสำรวจข้อมูล ซึ่งผู้ปฏิบัติจะต้องเปิดใจไม่ให้ความคิดที่ปิดเป็นอง พร้อมรับฟังและเข้าใจต่อความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและข้อเท็จจริงโดยปราศจากอคติ

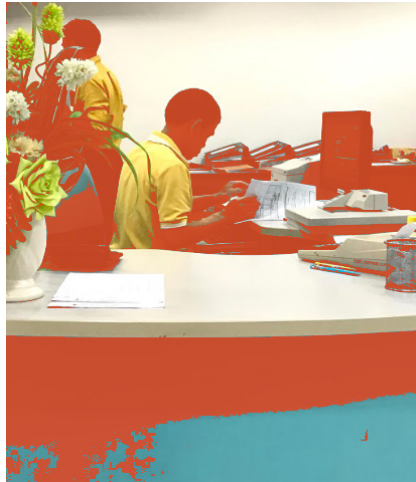


พัฒนาจิตใจ

ผลจากการพูดคุย ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สร้างสรรค์ และช่วยเพิ่มการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติ ดังนั้น ควรปรับกระบวนการทัศนคติและพฤติกรรมเพื่อกระตือรือร้นให้มีจิตบริการ ลดความขัดแย้ง และช่วยให้การออกแบบบริการเกิดคุณค่า ส่งผลต่อการสร้างต้นแบบบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการและองค์กร

## เริ่มต้นที่จะเปลี่ยนแปลง

การที่จะทำให้เกิดเปลี่ยนแปลงนั้น ส่วนหนึ่งมาจากเสียงสะท้อนของประชาชน ในสังคม ซึ่งมาทั้งจากความเดือดร้อน หรือความคาดหวังในงานบริการ ดังนั้น ภาครัฐจึงจำเป็นต้องฟังเสียงเหล่านี้ เพื่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพผ่านเครื่องมือสำหรับการออกแบบบริการ สำหรับใช้ให้เกิดความเข้าใจต่อความคิดเห็นของประชาชน และเข้าถึงต่อการให้บริการที่ดีอย่างแท้จริง ทั้งยังทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อภาครัฐด้วย



## ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง

### เปลี่ยน... เพื่อบรรยากาศที่ดี

การบริการที่ดี ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ย่อมสบายใจทั้งสองฝ่าย ทำให้เกิดบรรยากาศอันเป็นมิตร

### เปลี่ยน... เพื่อความยั่งยืน

ทัศนคติที่ดี จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานกระตือรือร้นที่จะพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

### เปลี่ยน... เพื่อประชาชน

หากหน่วยงานรัฐไม่ปรับตัวเพื่อตอบสนองประชาชน แล้วใครกันที่จะเป็นที่พึ่งให้ประชาชน?

### เปลี่ยน... เพื่อประเทศไทย

ข้าราชการ คือ กลไกขับเคลื่อนนโยบายประเทศ ควรลุกขึ้นเพื่อเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นแรงบันดาลใจให้คนในชาติ

### เปลี่ยน... เพื่อประสบการณ์ที่เกินคาดหวัง

การสร้างการบริการที่ดี เปลี่ยนความไม่พอใจของผู้ใช้บริการให้กลายเป็นความสุข และสร้างประสบการณ์ที่เหนือความคาดหมาย

# เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม

เนื่องจากการทำกิจกรรมในกระบวนการของการออกแบบบริการจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ประกอบการเรียนรู้ การสำรวจหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ภายใต้งิจกรรม เพื่อให้สามารถบันทึกข้อมูลการจัดกลุ่มอย่างง่าย หรือทำการทดสอบต้นแบบบริการ ซึ่งเกิดจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้เรียนและผู้ปฏิบัติต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมและเพียงพอต่อทีมงานหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรม

## รายการอุปกรณ์

- กระดาษแบบต่าง ๆ : กระดาษกาวในตัว (Sticky Notes/Post-it Notes) และกระดาษเปล่าสำหรับบันทึกหรือวาดเขียน
- อุปกรณ์เครื่องเขียน : ดินสอ หรือปากกา เช่น ปากกากลูกลิ้น ปากกามีกเจล และปากกาเมจิก (ขนาดใด สีใดก็ได้ ควรมีมากกว่า 2 สี)
- อุปกรณ์สำหรับการตัด : กรรไกร คัตเตอร์
- อุปกรณ์สำหรับการปะติด : เทปกาว กาวแท่ง กาวเหลว หรือ กระดาษกาว
- กระดานขนาดใหญ่ หรือ กระดาน Flip Chart
- อุปกรณ์สร้างแบบจำลองอย่างง่าย เช่น กระดาษลัง ดินน้ำมัน ตัวต่อรูปต่าง ๆ เชือกฟาง กระดาษสี







# กระบวนการออกแบบบริการ

- ▷ กระบวนการออกแบบบริการสาธารณะ  
สำหรับภาครัฐที่เป็นเลิศ
- ▷ การปรับใช้กับรูปแบบการทำงานของภาครัฐ
- ▷ กระบวนการทำงานเพื่อสร้างโอกาส  
การพัฒนาบริการ
  - 00 ตรวจสอบตัวเอง
  - 01 ทำความเข้าใจ
  - 02 ทำให้เข้าถึง
  - 03 พัฒนาให้ดีขึ้น

# กระบวนการออกแบบบริการสาธารณะ สำหรับภาครัฐที่เป็นเลิศ

การออกแบบบริการสาธารณะสำหรับภาครัฐที่เป็นเลิศ เกิดขึ้นได้จากกระบวนการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาความคิดที่เป็นระบบและชัดเจน คู่มือเล่มนี้จึงได้วางกระบวนการและขั้นตอนในการพัฒนาการบริการที่เป็นกลางและปรับเปลี่ยนได้

กระบวนการออกแบบบริการประกอบด้วยเครื่องมือที่ใช้ทำกิจกรรมในกระบวนการคิด การสำรวจ การจัดกลุ่มข้อมูล การวิเคราะห์ การจัดทำต้นแบบบริการ และการทดสอบต้นแบบบริการจนกว่าจะได้รูปแบบที่เหมาะสมและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดหลักสูตรการพัฒนางานบริการภาครัฐที่เป็นเลิศ ซึ่งร่วมกับสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และศูนย์สร้างสรรคงานออกแบบ (TCDC) โดยมีผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมหลักสูตรในการทำกิจกรรมต่างๆ และให้ความเห็นเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตร และได้เครื่องมือสำหรับการออกแบบบริการที่เหมาะสมกับบริบทของภาครัฐ ซึ่งจะนำมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



# การปรับใช้กับรูปแบบการทำงานของภาครัฐ



การพัฒนากระบวนการให้บริการจำเป็นต้องมีผู้เกี่ยวข้องตามภารกิจตลอดทั้งกระบวนการงาน เช่น การให้บริการ การพัฒนาระบบงาน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น เพื่อพิจารณาหารือร่วมกันหาแนวทางการพัฒนางานบริการนั้นให้มีประสิทธิภาพ โดยสรุปภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

<p>เชิงนโยบาย POLICY</p>	<p>การกำหนดทิศทางการทำงานให้ตรงต่อวัตถุประสงค์หลักที่กำหนดร่วมกัน</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>กำหนดนโยบาย วางแผนและทิศทางการทำงานขององค์กรในภาพรวม</li><li>ควบคุมและบริหารจัดการให้เป็นไปตามที่กำหนด</li><li>ตอบสนองนโยบายหลักของประเทศ หรือความต้องการของประชาชน</li></ul>
<p>การปฏิบัติงาน OPERATION</p>	<p>การลงมือปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการสำเร็จลุล่วงตามแผนที่กำหนดไว้</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>ให้บริการหรือปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกระบวนการให้บริการ</li><li>ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องแต่ละส่วน</li><li>รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ สรุปผล และจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข หรือพัฒนางานบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงในการปฏิบัติงานต่อไป</li></ul>
<p>การใช้นวัตกรรม INNOVATION</p>	<p>การเลือกและจัดสรรนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้กันอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>คิดค้นวิธีการปรับปรุงในกระบวนการให้บริการ โดยอาจนำเทคโนโลยีมาใช้ในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ</li><li>จัดหาผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมที่ช่วยพัฒนากระบวนการบริการ</li></ul>
<p>การสร้างการรับรู้ต่อสังคม SOCIAL AWARENESS</p>	<p>การสื่อสารจากองค์กรหรือหน่วยงานรัฐต่อประชาชน</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการทั้งขั้นตอนการขอรับบริการและผลที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ จะได้รับผ่านช่องทาง การสื่อสารต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรง เพื่อสร้างทัศนคติของประชาชน</li></ul>

# กระบวนการทำงานเพื่อสร้างโอกาส การพัฒนาบริการ



## ขั้นตอนก่อนเริ่มต้น - ตรวจสอบตัวเอง (Self Check)

เตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการออกแบบบริการ ดังนี้

### ✓ ตั้งกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

สรรหาผู้เข้าร่วมกระบวนการออกแบบบริการจากภารกิจในทุกชั้นตอนที่เกี่ยวข้อง

### ✓ สืบหาข้อมูลและทรัพยากร

สืบหา และตรวจสอบข้อมูลที่มีอยู่ในกระบวนการบริการให้มีความทันสมัย ไม่ซ้ำซ้อน และครบถ้วนในทุกขั้นตอน รวมทั้งพิจารณาทรัพยากรที่ต้องใช้ในระหว่างและภายหลังของกระบวนการออกแบบบริการ สำหรับการพัฒนาด้านแบบบริการ โดยมีการเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมต่อบริบท และข้อจำกัดของแต่ละหน่วยงาน

### ✓ วางขอบเขตการทำงาน

กำหนดขอบเขตแนวทางการดำเนินการในกระบวนการออกแบบบริการตามข้อมูล และข้อจำกัดต่าง ๆ ที่ค้นพบ ทั้งด้านระยะเวลา งบประมาณ หรือสถานที่

ทั้งนี้ ควรจัดทำภาพรวมโดยมีการแจกแจงในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการออกแบบบริการ เพื่อกำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบและแสดงถึงบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ รวมทั้งการกำหนดทิศทางหรือผลลัพธ์ที่หน่วยงานต้องการ เพื่อหาแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน



เพื่อระบุและเลือกพื้นที่บริการ



ระบุทรัพยากร



ตั้ง



ระบุทรัพยากร



ระบุทรัพยากร



ตั้ง



ตั้ง

## ทำความเข้าใจ - การสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration)



### สิ่งที่ได้รับ

ดำเนินการศึกษาค้นคว้า การสังเกต และจัดเก็บข้อมูลหรือปัญหาเชิงลึกผ่านเครื่องมือต่าง ๆ ในกระบวนการออกแบบบริการ เช่น จากการสัมภาษณ์หรือการลงพื้นที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงงานบริการ ให้ตรงกับเป้าหมายหรือโจทย์ที่กำหนดไว้

### กระบวนการนี้สำคัญอย่างไร

- ค้นพบปัญหาหรือโอกาสการพัฒนาที่ชัดเจน และอาจเห็นความคาดหวัง
- ทราบข้อมูลของกลุ่มผู้ใช้บริการ และภาพรวมทั้งระบบ
- ทราบความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนและผู้ใช้บริการ ผ่านการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาจากข้อมูล
- ทำให้กำหนดทิศทางการทำงานได้ชัดเจน เช่น ควรปรับปรุงทั้งระบบ หรือแก้ไขเพียงบางส่วน



การใช้เครื่องมือเพื่อสำรวจและเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1

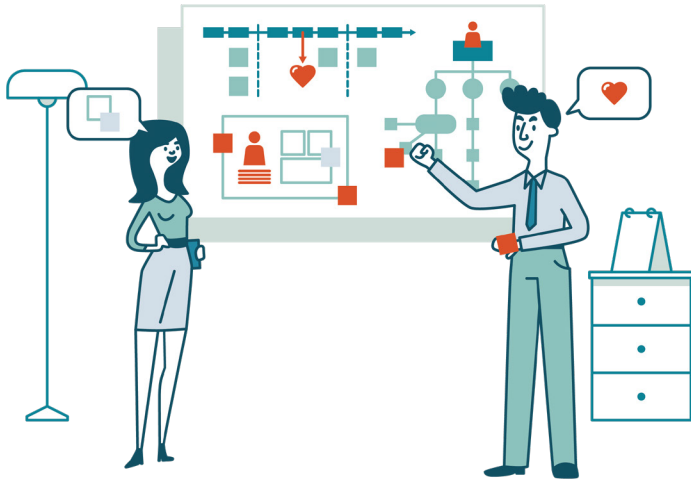
การค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล  
DATA COLLECTION



การสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอนหนึ่งจากการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และวิธีการดำเนินการ เพื่อให้ได้ประเด็นที่สำคัญและเหมาะสม ต่อการนำข้อมูล มาวิเคราะห์สำหรับการปรับปรุงหรือพัฒนางานบริการ รวมทั้ง ทำให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ และสามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการอีกด้วย



## ส่วนที่ 2

การทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง  
EMPATHY

การพัฒนาบริการให้ตอบสนองผู้ใช้บริการ หรือสร้างประสบการณ์ที่ดีเหนือความคาดหวัง โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องเข้าใจ ทราบประสบการณ์ และเกิดความรู้สึกร่วมกับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์หิในการปรับปรุงหรือพัฒนางานบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

## ทำให้เข้าถึง - การสร้างแนวคิดงานบริการ (Creation)

ขั้นตอนนี้เป็นการทำงานเพื่อลงมือพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการใหม่ให้ตอบสนองต่อโจทย์ที่สร้างขึ้น โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำงานร่วมกัน เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้จากขั้นตอนแรกมาพัฒนาแนวคิดการบริการ จากการใช้ความรู้ รวมกับความคิดสร้างสรรค์ มุ่งเน้นวิธีการคิดที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่หลากหลายและการแก้ไข ปัญหาจากการคิดรอบด้าน และเลือกใช้เป็นแนวทางระบบการบริการต้นแบบที่สามารถ แก้ไขปัญหาได้จริง และเข้าถึงผู้ใช้บริการ พร้อมคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

### กระบวนการนี้สำคัญอย่างไร

- ระดมความคิดจำนวนมากจากผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง ทำให้ได้ความคิดที่หลากหลาย เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับวิธีการที่ดีที่สุด
- กระตุ้นให้เกิดการต่อยอดแนวคิดเดิมไปสู่สิ่งใหม่
- เป็นกระบวนการสร้างทางแก้ไขปัญหาจากการคิดรอบด้าน และความคิดยืดหยุ่น
- มองเห็นโอกาสพัฒนาการบริการให้เหนือความคาดหมาย



## พัฒนาให้ดีขึ้น - การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (Reflection & Implementation)

ขั้นตอนนี้เป็นการสร้างต้นแบบจำลอง (Prototype) จากแนวคิดที่ผู้ปฏิบัติงานสร้างสรรค์นวัตกรรมสำหรับพัฒนางานบริการให้เป็นรูปธรรม เพื่อสามารถนำไปใช้ได้จริง โดยนำแนวคิดนั้นเข้าสู่กระบวนการทดสอบ (Testing) กับผู้ใช้บริการ โดยสังเกตและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหรือผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ และปรับปรุงแก้ไขต้นแบบให้มีประสิทธิภาพ และมีความเป็นไปได้มากยิ่งขึ้นและควรทดสอบซ้ำจนกว่าจะได้ผลลัพธ์ที่ตรงกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้



### สิ่งที่ได้รับ

การสร้างแนวคิดให้เป็นรูปธรรม  
เพื่อนำมาพัฒนาต้นแบบการบริการ

### กระบวนการนี้สำคัญอย่างไร

- ทดสอบความเป็นไปได้ และ ประสิทธิภาพของแนวคิดที่นำมาใช้
- ลดการสูญเสียงบประมาณ และลดความล้มเหลวของโครงการ
- ใช้ปรับปรุงปัญหา หรือพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพและสมบูรณ์ที่สุดก่อนใช้งานจริง

# การสัมภาษณ์ตามบริบท (CONTEXTUAL INTERVIEW)



**ประเภทของเครื่องมือ**  
กระบวนการเก็บข้อมูล

**ลักษณะการทำงาน**

- สัมภาษณ์แบบ 1:1
- สัมภาษณ์แบบเป็นกลุ่ม

**เวลา**

- 5-15 นาทีต่อหนึ่งบุคคล สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ
- คุยได้ตามที่ต้องการ สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

## การสัมภาษณ์ตามบริบทคืออะไร

เป็นการพูดคุยกับผู้เกี่ยวข้อง ด้วยการใช้คำถามปลายเปิด ถามเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการ มักจะเป็นการพูดคุยในพื้นที่การให้บริการจริง เพื่อให้สถานการณ์กระตุ้นให้ตอบคำถามได้ง่ายขึ้น เครื่องมือนี้จะช่วยให้เข้าใจความต้องการแฝง และมุมมองที่ผู้ใช้บริการมีต่อการบริการในปัจจุบันได้มากยิ่งขึ้น

## เครื่องมือนี้เหมาะกับใคร

เหมาะสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ยังไม่มีข้อมูลของปัญหา หรือยังไม่พบประเด็นหลักที่จะนำมาพัฒนา

## การสัมภาษณ์ตามบริบทช่วยอะไร

- ผู้ใช้บริการได้แสดงมุมมองของตนเองต่อประสบการณ์ที่ได้รับ
- เข้าใจมุมมองของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม และอาจพบปัญหาแฝงในบทสนทนาได้
- สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจากคำพูด น่าเสียง ท่าทาง และอารมณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อทำให้เข้าใจความรู้สึกมากขึ้น
- ไม่ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นคำถามซ้ำๆ
- การสัมภาษณ์ในสถานที่จริง จะช่วยทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูลที่แท้จริงและแสดงทัศนคติต่องานบริการหรือประสบการณ์ที่ได้รับ



## การสัมภาษณ์ตามบริบทแตกต่างกันอย่างไร?

### ▷ การสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายปิด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม นอกเหนือคำถาม ซึ่งความเห็้นนั้นอาจเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาถัดไป

- ตอบตามที่ถูกรถาม
- บรรยายกาดเป็นทางการ

ไม่สามารถคาดหวังให้ผู้ให้บริการพูดถึงปัญหา หรือสิ่งที่ต้องการออกมาโดยตรง เพราะอาจมีความต้องการแฝงที่ไม่สามารถระบุได้เองอย่างแน่ชัด

### ▷ การสัมภาษณ์ตามบริบท

- ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นได้เต็มที่
- ผู้สัมภาษณ์สอบถามเพิ่มเติมในประเด็นที่สนใจ โดยไม่มีคำถามตายตัว

- เป็นการสนทนาในลักษณะชวนคุย
- ลดความตึงเครียด

ผู้สัมภาษณ์ใช้เครื่องมือ ค้นหาและวิเคราะห์ที่ความต้องการแฝงผ่านบทสนทนาเพื่อนำไปเข้าสู่กระบวนการแก้ไข



#### ข้อดี

- ช่วยสร้างความเข้าใจอย่างลึกซึ้งต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ
- ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ผู้ให้บริการมีต่อการให้บริการ
- ได้ข้อมูลภายใต้สถานการณ์จริง



#### ข้อจำกัด

- ผู้ถูกสัมภาษณ์อาจมีความลำบากใจต่อการแสดงความคิดเห็นบางประการ หรือเรื่องส่วนตัว
- ใช้เวลาค่อนข้างนานในการเก็บข้อมูล
- ข้อมูลหรือผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มักขึ้นกับการวางขอบเขตคำถาม

#### สิ่งที่ต้องเตรียม

- เรื่องหรือประเด็นที่ต้องการพัฒนา
- ขอบเขตคำถามที่ใช้สนทนา

#### สิ่งที่จะได้รับ

- ข้อมูลและประสบการณ์จากที่ได้รับบริการของผู้ถูกสัมภาษณ์

กระบวนการ

ขั้นตอนที่ 1 วางแผนการสัมภาษณ์

ก่อนการสัมภาษณ์ ทีมงานจะต้องเตรียมตัวโดยวางแผนกระบวนการอย่างชัดเจน ทั้งนี้กลุ่มผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องทำความเข้าใจร่วมกัน ในประเด็นดังต่อไปนี้

- ผู้ที่จะสัมภาษณ์เป็นใคร
- ประเด็นคำถามมีอะไรบ้าง
- แบ่งหน้าที่การทำงานในทีมอย่างไร

ขั้นตอนที่ 2 เตรียมอุปกรณ์

เตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการสัมภาษณ์

- เอกสารและหลักฐานยืนยันตัวตน หรือเอกสารขออนุญาตที่จำเป็น
- เครื่องบันทึกเสียง กล้องบันทึกภาพ หรือกล้องวิดีโอ

ขั้นตอนที่ 3 สัมภาษณ์

สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรกับผู้ถูกสัมภาษณ์ และทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกถึงความเชื่อมั่น ดังนี้

- มีเอกสารยืนยันตัวตนผู้สัมภาษณ์
- อธิบายกระบวนการสัมภาษณ์ได้อย่างชัดเจน
- ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ซักถามถึงกระบวนการได้หากมีข้อสงสัย
- เลือกใช้คำพูดและบุคลิกภาพที่สร้างบรรยากาศผ่อนคลาย
- ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นฝ่ายนำการสนทนา
- กระตุ้นการสนทนาโดยขอให้เล่าประเด็นที่น่าสนใจเพิ่มเติม
- ทวนบทสนทนาเพื่อให้เข้าใจตรงกัน
- รักษาเวลาการสัมภาษณ์ (อาจมีของตอบแทนสำหรับการสละเวลาให้ข้อมูล)

ขั้นตอนที่ 4 บันทึกข้อมูล

ภายหลังขออนุญาตแล้ว สมาชิกในทีมที่มีหน้าที่บันทึกข้อมูล จะต้องบันทึกบทสนทนา ภาพถ่าย เสียง วิดีโอ วาดภาพประกอบ ซึ่งวิธีการเก็บข้อมูลควรถูกวางแผนไว้ อย่างเป็นระบบสำหรับนำมาใช้วิเคราะห์ต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 ภายหลังกการสัมภาษณ์

เมื่อการสัมภาษณ์เสร็จสิ้นแล้ว ควรเทียบบันทึกการสัมภาษณ์และหารือกัน เพื่อสรุปข้อมูลโดยเร็วที่สุด ซึ่งอาจกำหนดประเด็นดังนี้

- สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการสัมภาษณ์
- ประเด็นสำคัญที่ทีมงานควรทราบ
- สิ่งที่ต้องจำเป็นต้องเรียนรู้ หรือศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม

## ตัวอย่างการวางแผนประชุมกลุ่ม เพื่อเตรียมข้อมูลสัมภาษณ์

หัวข้อ : \_\_\_\_\_ สํารวจข้อมูลการบริการ \_\_\_\_\_ วันที่ : \_\_\_\_\_ วัน/เดือน/ปี

เรื่อง : \_\_\_\_\_ การทำหนังสือเดินทาง \_\_\_\_\_ สถานที่ : \_\_\_\_\_ กรมการกงสุล

ผู้ที่จะสัมภาษณ์ : \_\_\_\_\_ ผู้ใช้บริการทำหนังสือเดินทาง ประเภทบุคคลทั่วไป

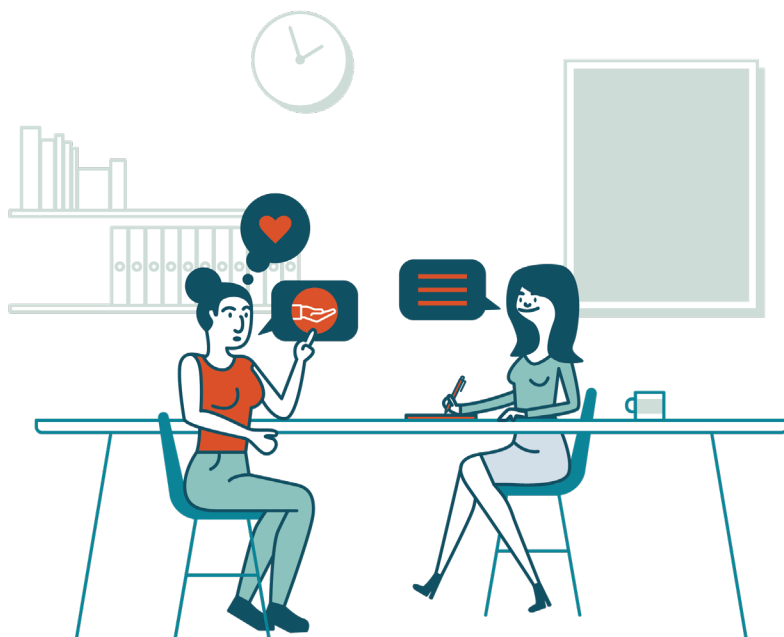
### ประเด็นคำถามที่ต้องการทราบ

1. มาใช้บริการเรื่องอะไรบ้าง \_\_\_\_\_
2. ขั้นตอนในการใช้บริการเป็นอย่างไร \_\_\_\_\_
3. ได้รับความสะดวกอย่างไร \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

### หน้าที่การทำงานในกลุ่ม

1. สมหวัง มั่งมี หน้าที่ ผู้สัมภาษณ์ \_\_\_\_\_
2. สมศรี มีสุข หน้าที่ จัดบันทึกการสัมภาษณ์/บันทึกเสียง \_\_\_\_\_
3. สมบัติ อยู่ไกล หน้าที่ บันทึกภาพ \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

(แบบฟอร์มเปล่าในภาคผนวก)





## การลงพื้นที่สำรวจการใช้บริการ (SERVICE SAFARI)



**ประเภทของเครื่องมือ**  
กระบวนการเก็บข้อมูล

- ลักษณะการทำงาน**
- สัมภาษณ์แบบ 1:1
  - สัมภาษณ์แบบเป็นกลุ่ม

การเป็นผู้ให้บริการ ย่อมมีมุมมองที่แตกต่างกับผู้รับบริการ ดังนั้น การจะเข้าสู่กระบวนการความเข้าใจ และเปิดใจต่อการพัฒนาสิ่งใหม่ได้นั้น ผู้ให้บริการควรศึกษามุมมองของการเป็นผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปสู่แนวคิดการแก้ไขปัญหาที่หลากหลาย และตอบสนองต่อความต้องการได้

### จะทำได้อย่างไร?

เริ่มจากผู้เก็บข้อมูลทดลองเข้าใช้บริการจริง เพื่อสำรวจและเก็บข้อมูลประสบการณ์ในมุมมองของผู้ใช้บริการ จะทำให้เข้าใจความคาดหวังและมองเห็นปัญหาหรือโอกาสที่ควรนำมาพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น

การใช้เครื่องมือนี้ ไม่เพียงใช้ได้กับการบริการในหน่วยงานของตนเองที่ต้องการพัฒนาเท่านั้น แต่ผู้พัฒนาอาจศึกษาค้นคว้าเพิ่ม โดยเข้าไปสำรวจการใช้บริการที่ใกล้เคียงกันของผู้ให้บริการรายอื่น เพื่อให้ได้รับประสบการณ์ที่แตกต่าง นำมาเปรียบเทียบถึงจุดเด่น จุดด้อย และข้อที่ควรพัฒนาได้

### เครื่องมือนี้เหมาะกับใคร

เหมาะสำหรับหน่วยงานที่มีเป้าหมายของผู้ใช้บริการชัดเจน แต่ยังไม่ทราบความต้องการเชิงลึกของผู้ใช้บริการ

### เครื่องมือนี้ช่วยอะไร?

- เก็บข้อมูลจากการใช้บริการจริง ได้รับประสบการณ์จากจุดปฏิสัมพันธ์ (Touchpoints) ต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดมุมมองใหม่ในการพัฒนา
- สามารถระบุประเด็นสำคัญ ภาพรวมของการใช้บริการและสิ่งที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความต้องการภายในที่คาดหวัง และจุดที่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้

### สิ่งที่ต้องเตรียม

- ขอบเขตของบริการที่จะทดลองใช้บริการ
- ประเด็นที่ต้องการศึกษาค้นคว้า

### สิ่งที่จะได้รับ

ข้อมูลการใช้บริการจริง และการมองเห็นภาพจุดปฏิสัมพันธ์ รวมถึงประสบการณ์จากการใช้บริการ



### ข้อดี

- ผู้เก็บข้อมูลเข้าใจมุมมองของผู้ใช้บริการมากขึ้น
- เข้าถึงความต้องการ และความคาดหวังของการใช้บริการด้วยตนเอง
- ปรับมุมมองใหม่ และมองเห็นภาพรวมของประสบการณ์การบริการ รวมทั้งจุดปฏิสัมพันธ์ทั้งหมด



### ข้อจำกัด

อาจได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ตรงกับกลุ่มการใช้บริการทั้งหมดจากการทดลองใช้บริการเพียงครั้งเดียว



เก็บข้อมูลและประสบการณ์



สำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล



เข้าใจ



โพยคำถาม



แนวคิดการทดลอง



ทางด่วน



ทดสอบ

## กระบวนการ

### ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมงาน

วางแผนการทำงานในกลุ่ม โดยมี การชี้แจงให้ชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน การทำงาน ข้อมูลที่คาดหวัง ขอบเขต และ ระยะเวลาการทำงาน เพื่อให้เข้าใจตรงกัน

### ขั้นตอนที่ 2 เตรียมอุปกรณ์

จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับ บันทึกข้อมูล ภาพนิ่ง วิดีโอ และเสียง รวมถึงเอกสารที่จำเป็นสำหรับการขออนุญาต เก็บข้อมูล

### ขั้นตอนที่ 3 เข้ารับบริการ

ผู้สำรวจเข้ารับบริการตามปกติ เสมือนเป็นผู้ใช้บริการจริงในทุกขั้นตอน ของกระบวนการรับบริการ ซึ่งจะช่วยให้ทราบ ขั้นตอนที่เป็นอุปสรรคหรือสิ่งสำคัญที่ต้อง คำนึงในฐานะผู้ใช้บริการ หรือมีส่วนใดที่ สามารถนำบริการใหม่มาทดแทนเพื่อเกิด ประสิทธิภาพ ในขั้นตอนนี้ควรสำรวจตาม รายการนี้

- เข้าถึงจุดให้บริการให้ครบถ้วน ตั้งแต่ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ จุดบริการบัตรคิว ไปจนถึงเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน หรือ อื่น ๆ ซึ่งจะทำให้เห็นความสัมพันธ์ของ ทุกจุดบริการ
- ลักษณะของสภาพแวดล้อมและสถานที่
- สังเกตสิ่งของที่ใช้ในขั้นตอนการให้บริการ เช่น บัตรคิว เครื่องใช้ไฟฟ้า เอกสาร
- พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- พูดคุยกับผู้รับบริการรายอื่น
- ความรู้สึกระหว่างเข้ารับบริการ

### ขั้นตอนที่ 4 การบันทึก

ระหว่างการทดลองเข้ารับบริการ จะต้องมีส่วนทำหน้าที่บันทึกภาพถ่าย เสียง วิดีโอ หรือภาพวาดของแต่ละขั้นตอน โดยละเอียดเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

### ขั้นตอนที่ 5 สรุปข้อมูล

หลังจากสำรวจเสร็จสิ้นแล้ว ควรจัดกลุ่มข้อมูลเพื่อนำมาอภิปราย และสรุป เพื่อให้เห็นประเด็นสำคัญ และโอกาสในการพัฒนาได้ชัดเจนขึ้น



### ข้อแนะนำ


- ▶ หากเป็นไปได้ ควรมีผู้ทำหน้าที่สำรวจบริการเดียวกันมากกว่า 1 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลมาเปรียบเทียบกัน
- ▶ ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำมาใช้ในการสร้างแผนผังประสบการณ์ของผู้ใช้บริการในเครื่องมือต่อไปได้

เมื่อเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตามบริบท และการเก็บข้อมูลลงพื้นที่สำหรับการใช้บริการแล้ว ข้อมูลที่ได้รับอาจมีจำนวนมาก อีกทั้งจุดปฏิสัมพันธ์ของการใช้บริการก็มีความซับซ้อน จึงสามารถนำ **เครื่องมือ POEMS** มาประยุกต์ใช้เพื่อจัดการข้อมูล

**เครื่องมือ POEMS** คือ เครื่องมือที่ใช้การจัดการและจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและครอบคลุม ด้วยวิธีการจำแนกรูปแบบของข้อมูลเป็น 5 องค์ประกอบ เพื่อให้เห็นภาพรวม และความสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่



## ตัวอย่างรูปแบบบันทึกการลงพื้นที่สำรวจ

**หัวข้อ :** สำรวจข้อมูลการบริการ      **เรื่อง :** การทำหนังสือเดินทาง  
**กิจกรรม** ติดต่อบริษัท เพื่อทำหนังสือ      **ภาพถ่าย**   
เดินทาง แบบ Walk-in  
ไม่ได้จองคิวล่วงหน้า  
**สถานที่** กรมการกงสุล (แจ้งวัฒนะ)      **วัน/เวลา** วัน/เดือน/ปี

ขั้นตอนการรับบริการ	จุดปฏิสัมพันธ์	ความรู้สึกในการรับบริการ
<u>1. ตรวจสอบเอกสารที่ต้องเตรียมไป จากข้อมูลในอินเทอร์เน็ต</u>	<u>1. เคาน์เตอร์ตรวจสอบเอกสาร (ตรวจสอบกับป้ายที่ติดชี้แจง)</u>	<u>1. เฉยๆ</u>
<u>2. เดินทางไปกรมการกงสุล</u>	<u>2. เครื่องบริการอัตโนมัติ</u>	<u>2. เฉยๆ</u>
<u>3. รอเวลาถึงคิว</u>	<u>3. จุดรับบริการ จุดที่ 1</u>	<u>3. พอใจ</u>
<u>4.....</u>	<u>4. จุดบริการสำหรับรอ</u>	<u>4. ไม่พอใจ (รอนาน)</u>
	<u>5. ....</u>	<u>5.....</u>

ผู้คน (People)	วัตถุ/สิ่งของ (Objects)	สิ่งแวดล้อม (Environments)
ใครบ้างที่อยู่ในการบวนการให้บริการแต่ละคนมีบทบาทแตกต่างกันอย่างไร เจ้าหน้าที่รับเอกสาร : ตรวจสอบเอกสาร ประชาสัมพันธ์ : ให้ข้อมูล	สิ่งของชนิดใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เอกสาร บัตรคิว โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เครื่องกดบัตรคิวอัตโนมัติ	กิจกรรมการบริการ เกิดขึ้นบริเวณใดบ้าง สถานที่ให้บริการ เคาน์เตอร์ด้านหน้าสำนักงาน ภายในสำนักงาน บริเวณจุดรอพัก เคาน์เตอร์ชำระเงิน

ข้อความ/การสื่อสาร (Messages)	การบริการ (Services)
สิ่งที่องค์กรใช้สื่อสารระหว่างบริการ หน้าจอแสดงคิว คำพูดของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ประกาศเสียงตามสายในอาคาร	ในบริเวณที่สำรวจ มีกิจกรรมการบริการ ชนิดใดเกิดขึ้นบ้าง มีเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป

(แบบฟอร์มเปล่าในภาคผนวก)

## ข้อมูลเพียงพอหรือไม่?

ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการถัดไปในตอนนี้ เราได้อะไรบ้าง?

- ข้อมูลเชิงลึกจากบทสนทนาของผู้ใช้บริการ
- ความรู้สึกและมุมมองที่ผู้ใช้บริการมีต่อกิจกรรมการบริการ
- ข้อมูลการใช้บริการและกิจกรรมที่เกิดขึ้นจริง
- ประสิทธิภาพที่ได้รับจากการใช้บริการเสมือนจริง
- ข้อมูลจุดปฏิสัมพันธ์ และภาพรวมของการบริการ

## แผนผังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบ (SYSTEM MAP)



เป็นเครื่องมือที่ช่วยแสดงภาพรวมเกี่ยวกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการที่ผู้ใช้บริการต้องมีปฏิสัมพันธ์ รวมทั้งระบบการให้บริการฝั่งหลังบ้าน นโยบาย การบริหารงานต่าง ๆ

ทำให้สามารถหาแนวทางหรือโอกาสในการพัฒนางานบริการและทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าเมื่อต้องปรับปรุงขั้นตอนใดในระบบการให้บริการ การดำเนินการนั้นจะเกี่ยวข้องกับใครหรือส่วนงานใดบ้าง และจะส่งผลกระทบต่ออย่างไรต่อไป

### เครื่องมือนี้เหมาะกับใคร

ผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการข้อมูลภาพรวมของการบริการทั้งระบบและผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงจุดที่เกี่ยวข้องกับปัญหา

### เครื่องมือนี้ช่วยอะไร?

- ✓ แสดงให้เห็นผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ✓ แสดงให้เห็นความสัมพันธ์และกิจกรรมของแต่ละส่วน
- ✓ มองเห็นโอกาสพัฒนา ปรับปรุง และสร้างสิ่งใหม่ จากผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการบริการ

**ประเภทของเครื่องมือ**  
การทำความเข้าใจข้อมูล

**ลักษณะการทำงาน**  
วิเคราะห์ร่วมกันเป็นกลุ่ม



## เริ่มต้นอย่างไร?

แผนผังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบ เป็นการทำความเข้าใจ แสดงภาพรวมความสัมพันธ์ของกระบวนการให้บริการทั้งหมด และการปฏิสัมพันธ์ในจุดต่างๆ ของผู้เกี่ยวข้องหลัก ผู้เกี่ยวข้องโดยตรงและผู้เกี่ยวข้องทางอ้อม โดยมีโครงสร้างข้อมูลดังนี้

- ☑ ผู้เกี่ยวข้องหลัก คือ ผู้ใช้บริการหลัก เช่น แม่บ้าน นักเรียน เจ้าของกิจการ ฯลฯ
- ☑ ผู้เกี่ยวข้องโดยตรง คือ ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ หรืออาสาสมัคร เป็นต้น
- ☑ ผู้เกี่ยวข้องทางอ้อม คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกระบวนการ ผู้ได้รับผลกระทบ ผู้ได้รับผลประโยชน์ ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ พันธมิตรองค์กร ผู้ออกนโยบาย และ ผู้ที่อยู่เบื้องหลังกระบวนการ
- ☑ ลักษณะความสัมพันธ์ผู้เกี่ยวข้องในแต่ละส่วน
- ☑ ผู้เกี่ยวข้องมีความสำคัญระดับใด
- ☑ มีอะไรเกิดขึ้นบ้าง ระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแต่ละส่วน
- ☑ สถานที่ใดบ้างที่เกิดกิจกรรมการบริการ
- ☑ อุปกรณ์ใดบ้างที่ใช้ระหว่างกิจกรรมการบริการ

## กระบวนการ

### ขั้นตอนที่ 1 รวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ การบริการแต่ละส่วน

### ขั้นตอนที่ 2 เรียงลำดับความสำคัญ

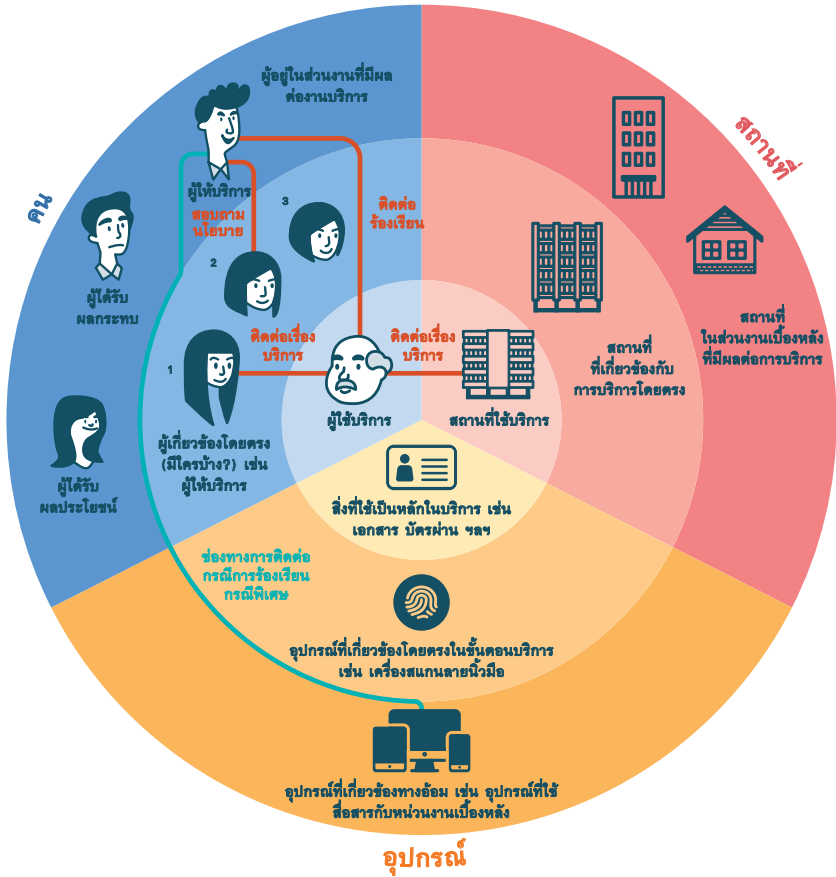
จัดเรียงลำดับความสำคัญ แบ่งประเภท และแบ่งกลุ่มขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น

- คน (People)
- สถานที่ (Place)
- อุปกรณ์ (Objects)



### ข้อแนะนำ

Sticky Notes เขียนข้อมูลของ ผู้คน สถานที่ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการบริการ ก่อนนำมาจัดวางลงไปแผนผังให้สอดคล้องกัน เพื่อช่วยให้แก้ไขและจัดกลุ่มข้อมูลได้ง่ายขึ้น (ตัวอย่างการทำแผนผัง ในหน้า 44)



**กระบวนการ**

**ขั้นตอนที่ 3 รายละเอียดในแผนผัง**

ลำดับความสำคัญที่เกี่ยวข้องในระบบ โดยวางกลุ่มเป้าหมายหลักไว้ที่จุดศูนย์กลาง แผนผัง แล้วพิจารณาสถานที่และอุปกรณ์ที่สัมพันธ์ต่อกับกลุ่มเป้าหมายหลักโดยตรง โดยจัดวางใกล้กลุ่มเป้าหมายหลักมากที่สุด

เส้นแสดงความสัมพันธ์ในระบบ

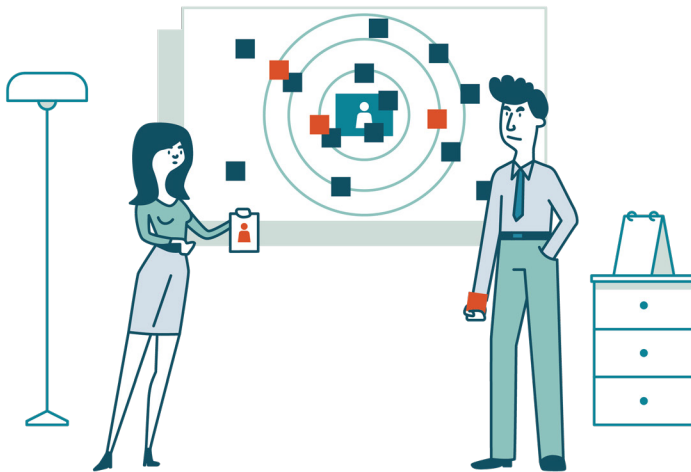
- เกี่ยวข้องโดยตรง
- เกี่ยวข้องโดยอ้อม

เมื่อจัดเรียงข้อมูลในแผนผังแล้ว ให้พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละกลุ่ม โดย

- แสดงให้เห็นว่าแต่ละกลุ่มมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไรบ้าง
- ข้อมูลแต่ละส่วนมีความสัมพันธ์กันอย่างไร
- เกิดกิจกรรมใดบ้างระหว่างการใช้บริการ
- มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้เกี่ยวข้องอย่างไร ผ่านช่องทาง วิธีการ หรือ จุดปฏิสัมพันธ์ใด

จากนั้น ให้ลากเส้นแสดงความสัมพันธ์ (Value Line) เพื่อโยงความเกี่ยวข้องของข้อมูลแต่ละส่วน โดยกำหนดสีหรือลักษณะของเส้นที่โยงข้อมูลแต่ละประเภทให้แตกต่างกัน เช่น กำหนดให้เส้นที่แสดงความเกี่ยวข้องโดยตรงเป็นสีแดง เส้นที่แสดงความเกี่ยวข้องโดยอ้อมเป็นสีฟ้า ดังตัวอย่างข้างต้น

เมื่อได้แผนผังแสดงภาพรวมทั้งหมดของระบบบริการแล้ว จะทำให้ผู้พัฒนาพิจารณาได้ว่า หากปรับเปลี่ยนองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งของกระบวนการ จะเกิดผลกระทบในวงกว้างอย่างไร ซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจวางแผนการทำงานอย่างเหมาะสม



## การสร้างผู้ใช้จำลอง (PERSONA)



- ประเภทของเครื่องมือ  
การทำความเข้าใจข้อมูล
- ลักษณะการทำงาน  
สามารถทำได้ทั้งแบบกลุ่ม  
และบุคคล

เมื่อทำการสำรวจและค้นคว้าข้อมูลเบื้องต้น จะสังเกตได้ว่า ในงานบริการสาธารณะมีกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวนมาก ทำให้เราได้ข้อมูลของกลุ่มคนที่แตกต่างกันหลากหลาย การเลือกใช้เครื่องมือสร้างผู้ใช้จำลอง (Persona) จะช่วยจัดการข้อมูลเพื่อให้เห็นภาพรวมของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มได้ชัดเจน และนำมาเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาได้สะดวกขึ้น

### การสร้างผู้ใช้จำลอง (Persona) คืออะไร

การใช้เครื่องมือการสร้างผู้ใช้จำลอง (Persona) เป็นการสร้างตัวแทนผู้ใช้บริการ โดยสมมติตัวละครที่อ้างอิงจากข้อมูลผู้ใช้บริการจริง ซึ่งเป็นเหมือนการแบ่งกลุ่มข้อมูลผู้ใช้บริการที่พบเห็นได้มากแต่ประเภท โดยจำแนกประเภทของผู้ใช้บริการจากรูปแบบ การใช้บริการ พฤติกรรม แนวความคิด เป้าหมายการใช้บริการ หรือข้อมูลอื่นๆ และจำลองเป็นบุคคลที่กำหนดเพศ อายุ อาชีพ ความสนใจ ความคิด หรือลักษณะเฉพาะอื่นจากการสำรวจ

### เครื่องมือนี้เหมาะกับงานรูปแบบใด

ใช้ทำความเข้าใจลักษณะของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะในการบริการที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก และมีความแตกต่างกัน ซึ่งเครื่องมือนี้จะช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายได้มากขึ้น



## การสร้างผู้ใช้จำลองช่วยอะไร

- แสดงให้เห็นถึงความเหมือนหรือความแตกต่างของกลุ่มผู้ใช้บริการ
- มองเห็นโอกาสการตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการจำนวนมาก
- เห็นภาพรวมบทบาทของผู้ใช้บริการ



### ข้อดี

- สามารถค้นพบประเด็นที่ไม่คาดคิดของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม
- สามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้ชัดเจนเพื่อพัฒนาบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการจริง
- เกิดความเข้าใจเชิงลึกต่อผู้ใช้บริการหลากหลายประเภท
- จัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อนำไปใช้ในกระบวนการทำงานได้

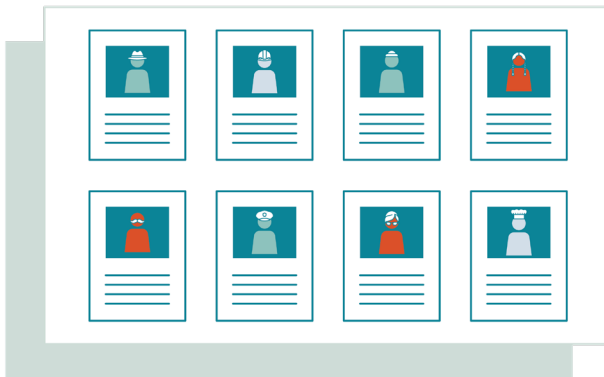
## เราจะได้รับอะไร

ชุดข้อมูลซึ่งเป็นตัวแทนผู้ใช้บริการในแต่ละประเภท ที่มีคุณลักษณะและบทบาทการใช้บริการต่างกัน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลการพัฒนาบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย



### ข้อจำกัด

- การสร้างผู้ใช้จำลอง ต้องอ้างอิงจากข้อมูลจริงของผู้ใช้บริการ ดังนั้น การเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการควรทำอย่างรอบคอบและมีความเป็นกลางเพื่อสามารถสร้างผู้ใช้จำลองได้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
- ข้อมูลที่จัดทำขึ้นอยู่กับขอบเขตการสำรวจหรือการวางแผนชุดคำถาม ทำให้อาจได้ข้อมูลที่ไม่ครอบคลุมประเภทผู้ใช้บริการทั้งหมดได้
- บุคลิกของผู้สัมภาษณ์มีผลต่อการได้ข้อมูล



## กระบวนการ

### ขั้นตอนที่ 1 ผู้ใช้บริการมีใครบ้าง?

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกต หรือการสำรวจมาพิจารณาเพื่อสร้างกลุ่มผู้ให้บริการ โดยเป็นข้อมูลของผู้ที่เข้าใช้บริการจริง และมีความถี่ของการใช้บริการเพียงพอที่จะเป็นกรณีตัวอย่างสำหรับการปรับปรุงงานบริการตามลำดับความสำคัญ

### ขั้นตอนที่ 2 จัดทำข้อมูลตามคุณลักษณะ

พิจารณาคคุณลักษณะหรือคุณสมบัติในแต่ละด้านของผู้ใช้บริการ ตามลักษณะที่กำหนด ดังนี้

#### ลักษณะทาง

- เพศ

#### ประชากร

- อายุ

#### ศาสตร์

- การทำงาน
- ที่อยู่อาศัย

#### ลักษณะ

- ทัศนคติ
- ความสนใจ
- การใช้ชีวิต
- ค่านิยม

#### ลักษณะ

#### ทางพฤติกรรม

- แรงจูงใจในการทำกิจกรรมต่างๆ
- ความสามารถพิเศษ
- การแสดงออกทางอารมณ์
- ปฏิกริยาตอบสนอง

#### หมายเหตุ

อาจประยุกต์วิธีการจำแนกกลุ่มของผู้ใช้บริการ ด้วยข้อมูลอื่นตามความเหมาะสมหรือตามที่กำหนดให้สอดคล้องกับงานบริการที่ต้องการจะปรับปรุง



### ข้อแนะนำ

ใช้ Sticky Notes เขียนข้อมูลคุณลักษณะของผู้ใช้บริการทีละข้อ แล้วนำข้อมูลคุณลักษณะมาเรียงกันเพื่อให้เห็นภาพรวมและจัดหมวดหมู่คุณลักษณะได้ง่าย จากนั้น นำมาใส่ในแบบฟอร์ม เพื่อสร้างผู้ใช้จำลองแต่ละประเภท

กระบวนการ

ขั้นตอนที่ 3 จัดหมวดหมู่ของผู้ใช้บริการ

เรียบเรียงข้อมูล เพื่อจัดหมวดหมู่เตรียมสร้างตัวแทนของผู้ใช้บริการได้ โดย

- จัดกลุ่มผู้บริการที่มีลักษณะเหมือนหรือใกล้เคียงกัน
- จำแนกพฤติกรรมผู้บริโภคที่ต้องการนำมาเป็นต้นแบบการปรับปรุงงานบริการ
- ลักษณะของผู้บริการแต่ละกลุ่มต้องมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน



**ข้อแนะนำ**

ควรมีจำนวนกลุ่มข้อมูลที่ไม่นานเกินไป เช่น ตัวแทนผู้บริการไม่เกิน 3 -10 กลุ่ม

ขั้นตอนที่ 4 ลงลึกในข้อมูล

สร้างข้อมูลตัวละครเพื่อเป็นตัวแทนผู้บริการแต่ละประเภท จากการนำลักษณะเฉพาะหรือพฤติกรรมที่สำคัญของผู้บริการในกลุ่มเดียวกันมาประมวลผล โดยให้กำหนดชื่อ และข้อมูลแวดล้อมของตัวละครแต่ละกลุ่มเสมือนว่าเป็นบุคคลที่มีตัวตนจริง

ขั้นตอนที่ 5 ทำให้เห็นภาพ

จัดทำแบบฟอร์มสำหรับบันทึกข้อมูลตัวละครผู้บริการที่สร้างขึ้น ทั้ง ชื่อ อายุ ลักษณะนิสัย และพฤติกรรมการใช้บริการ (ดังตัวอย่างในหน้า 48) รวมถึงวาดภาพหรือภาพถ่ายเสมือนตัวละครเพื่อใช้บ่งบอกบุคลิกของผู้บริการให้ชัดเจนขึ้น

แบบฟอร์มนี้ ไม่จำเป็นต้องมีลักษณะตายตัว แต่ควรแสดงข้อมูลได้ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในขั้นตอนต่อไปได้สะดวก โดย

- แสดงภาพรวมทั้งหมดของข้อมูล
- สื่อสารลักษณะของผู้ใช้จำลองอย่างชัดเจน
- เนื้อหากระชับ
- ทีมงานเข้าใจตรงกัน

## ตัวอย่างการสร้างแบบฟอร์มผู้ใช้จำลอง

ชื่อผู้ใช้จำลอง : \_\_\_\_\_ วินัย

อายุ : \_\_\_\_\_ 55 ปี เพศชาย

อาชีพ : \_\_\_\_\_ พนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง

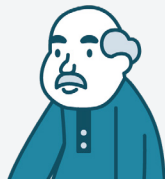
ที่อยู่อาศัย/สภาพแวดล้อม :

- อาศัยอยู่คนเดียวในบ้านเดี่ยวย่านบางแค

- มีบ้านของหลานอยู่ในรั้วเดียวกัน

- ขับรถไปทำงานทุกวันจันทร์ - ศุกร์

ภาพผู้ใช้จำลอง



ข้อมูลทั่วไป : **ไลฟ์สไตล์**

เป็นคนกรุงเทพตั้งแต่กำเนิด สมรสแล้วแต่ภรรยาเสียชีวิต ไม่มีลูก หากต้องการหาข้อมูล

จะให้หลานหาให้ เพราะไม่ค่อยถนัดเรื่องสื่อออนไลน์สมัยใหม่ พบปะกับเพื่อนบ้าง

ขณะนี้กำลังสนใจการเดินทางท่องเที่ยว เพราะใกล้วัยเกษียณแล้ว จึงอยากพักผ่อน

ครั้งนี้เป็นครั้งแรกที่วางแผนจะไปเที่ยวต่างประเทศ

ความสามารถ : **ความเข้าใจภาษา**

ค้นหาข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์

ใช้คอมพิวเตอร์หรือมือถือได้แต่ไม่ถนัด

ข้อมูลการใช้บริการ : \_\_\_\_\_

ความถี่การใช้บริการ : \_\_\_\_\_

- นานๆ ครั้ง (ครั้งนี้ครั้งแรก)

ประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experience)

- หาที่จอดรถยาก - รู้สึกสับสน ว่าต้องเริ่มติดต่อที่จุดไหน

- ตกใจที่มีคนมารอใช้บริการมาก - บรรยากาศเป็นทางการ

แรงจูงใจของการใช้บริการ (Motivation)	ความต้องการ (Needs)	ความกังวลใจ (Pain Point)	ความประทับใจ (Impression)
ต้องการทำหนังสือเดินทาง เพื่อไปเที่ยวต่างประเทศ	- กำหนดเวลาจองบริการชัดเจน - มีศูนย์บริการใกล้บ้าน	อาจใช้เวลานานเกินที่คาดไว้	- ขั้นตอนการทำหนังสือเดินทางมีลำดับชัดเจน - เจ้าหน้าที่สุภาพ - ใช้เวลาไม่นานและมีให้เลือกรับหลายช่องทาง

เป้าหมาย (Goal)

จัดการธุระที่ต้องใช้บริการให้เสร็จลุล่วง และหันเวลาที่ต้องไปทำงานหรือธุระส่วนตัว

ประโยคสำคัญที่ผู้ใช้บริการกล่าว (Quote/Keywords)

น่าจะรู้ก่อนว่ามีการจองคิวได้ แต่คนวัยนี้ใช้ออนไลน์ไม่ค่อยเป็น

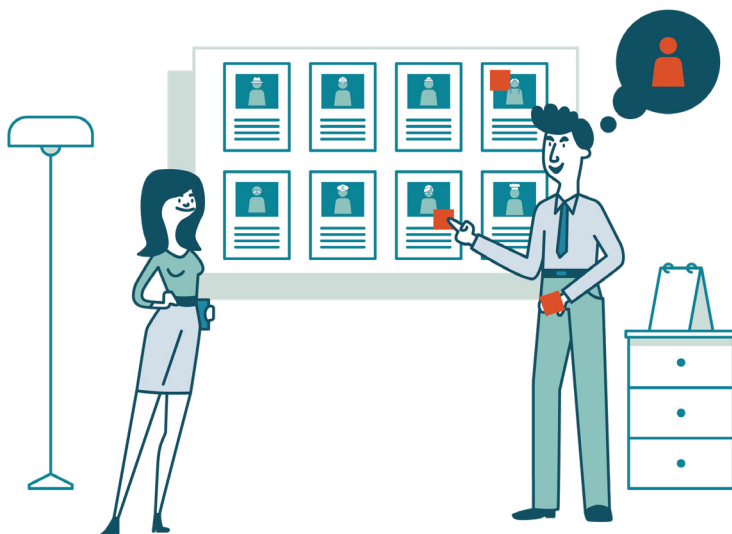
(แบบฟอร์มเปล่าในภาคผนวก)



### ข้อแนะนำ

- ตัวละครผู้ใช้จำลองควรมีความโดดเด่น เข้าใจง่าย สามารถบ่งชี้ถึงกลุ่มผู้ใช้แต่ละกลุ่มได้ชัด และจดจำได้ง่าย
- สร้างตัวละครโดยใช้แนวคิดที่ “เขาเป็นคนลักษณะอย่างไร”
- การสร้างรายละเอียดผู้ใช้จำลอง ให้พิจารณาและปรับใช้ข้อมูลที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่ต้องการศึกษา

จะเห็นได้ว่า หากมีขั้นตอนการสำรวจข้อมูลผู้ใช้บริการจริงอย่างละเอียด และมีประสิทธิภาพในเบื้องต้นแล้ว เมื่อนำข้อมูลมาจัดระเบียบด้วยเครื่องมือการสร้างผู้ใช้จำลอง จะทำให้แบ่งลักษณะและความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน ทำให้สรุปประเด็นที่ควรพัฒนาได้ง่ายขึ้น เนื่องจากเห็นทิศทางการแก้ไขปัญหา และโอกาสสร้างประสบการณ์การบริการที่เหนือความคาดหมายให้กับผู้ใช้บริการ



# แผนผังประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (USER JOURNEY MAP)



ที่ผ่านมา เราได้ทราบวิธีจัดการกับข้อมูลของระบบบริการ ผู้เกี่ยวข้องกับบริการ และตัวแทนของกลุ่มผู้ใช้บริการแล้ว สิ่งที่เราควรทำความเข้าใจต่อไปคือการศึกษารายรวมว่า ตลอดทุกขั้นตอนของการบริการ ผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์แบบใด และมีผลตอบรับอย่างไรบ้าง โดยจัดการข้อมูลด้วยเครื่องมือ แผนผังประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (User Journey Map)

## แผนผังประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ คืออะไร

คือ การนำข้อมูลจากการสำรวจมาประมวลผล และสรุปในรูปแบบแผนผัง เพื่อแสดงให้เห็นประสบการณ์และความพึงพอใจที่ผู้บริการได้รับจากแต่ละกิจกรรม และทุกจุดปฏิสัมพันธ์ของการบริการตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ที่ได้จากเครื่องมือนี้ จะช่วยแสดงให้เห็นจุดเด่นที่ควรส่งเสริม และจุดด้อยที่ควรแก้ไขปรับปรุง เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

## เครื่องมือนี้เหมาะกับงานรูปแบบใด

ใช้กับการบริการที่มีหลายขั้นตอน และยังไม่พบจุดที่ควรแก้ไขปรับปรุงเป็นขั้นตอนใด หรือทำให้ผู้บริการเกิดประสบการณ์เชิงลบมากที่สุด

### ประเภทของเครื่องมือ

การทำความเข้าใจข้อมูล

### ลักษณะการทำงาน

สามารถเก็บข้อมูลเป็นรายบุคคลหรือกลุ่ม แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ร่วมกันเป็นกลุ่ม



### เครื่องมือนี้ช่วยอะไร

- เป็นเครื่องมือที่ช่วยเรียบเรียงข้อมูลจำนวนมาก และแสดงออกมาเป็นรูปแบบแผนผังที่เข้าใจง่าย ทำให้เห็นภาพของแต่ละกิจกรรมที่เกิดขึ้นในการบริการ มีผลต่อประสบการณ์ อารมณ์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างไร
- แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
- เป็นกรณีศึกษาในการนำแผนผังไปเทียบกับกระบวนการของผู้ให้บริการอื่นที่มีรูปแบบใกล้เคียงกัน

### ข้อมูลที่ต้องเตรียม

ข้อมูลผู้ใช้บริการที่วิเคราะห์และจัดทำในรูปแบบผู้ใช้จำลอง (Persona)

ข้อมูลการปฏิสัมพันธ์ จุดปฏิสัมพันธ์ และข้อมูลด้านประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ เช่น อารมณ์ และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการบริการ

### สิ่งที่จะได้รับ

- แผนภาพของกิจกรรมการบริการที่น่าเสนอประสบการณ์ของผู้ใช้บริการในทุกขั้นตอน
- มองเห็นปัญหา ความรู้สึกแฉงของผู้ใช้บริการได้ชัดเจน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ต่อในขั้นตอนการปรับปรุงได้ง่าย



#### ข้อดี

- สรุปประเด็นที่พบจากการศึกษาประสบการณ์จริงของผู้ใช้บริการ
- สรุปความสัมพันธ์ทั้งหมดของผู้ใช้บริการ กิจกรรม และจุดปฏิสัมพันธ์
- จัดระเบียบข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า โดยแปลงข้อมูลเป็นแผนผัง ซึ่งทำให้นำไปใช้ได้สะดวก



#### ข้อจำกัด

- ข้อมูลเบื้องต้นที่จัดเก็บต้องมีคุณภาพและละเอียด
- อาจพบจุดที่ต้องแก้ไขหรือปัญหามากกว่าหนึ่งจุดจึงต้องอาศัยการวางแผนงาน และลำดับความสำคัญจากปัจจัยอื่น ๆ เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## กระบวนการ

### ขั้นตอนที่ 1 เตรียมข้อมูลจากผู้ใช้จำลอง (Persona)

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกต หรือการสำรวจมาพิจารณา เพื่อสร้างกลุ่มผู้ใช้บริการ และความถี่ของการใช้บริการที่เพียงพอสำหรับการออกแบบบริการ

### ขั้นตอนที่ 2 ร่างลำดับขั้นตอนของจุดปฏิสัมพันธ์ (Touchpoints) และกิจกรรม (Activities) ทั้งหมด

ร่างลำดับขั้นตอนว่า การบริการ ตลอดกระบวนการมีจุดปฏิสัมพันธ์ใดบ้าง และเกิดกิจกรรมอะไรขึ้น ณ จุดนั้น ตั้งแต่สิ่งที่เกิดขึ้นก่อนเข้าใช้บริการไปจนถึงภายหลัง การใช้บริการเสร็จสิ้นแล้ว โดยพิจารณาจาก ข้อมูลเบื้องต้น ดังนี้

- ผู้ใช้บริการรู้จักบริการได้จากที่ไหน อย่างไร
- ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลการบริการก่อนเข้ารับบริการได้จากช่องทางใด อย่างไรบ้าง
- ผู้ใช้บริการเดินทางเข้ามาใช้บริการได้อย่างไร
- สถานที่ให้บริการ ต้องเดินทางอย่างไร สะดวกหรือไม่
- เกิดอะไรขึ้นบ้างในขั้นตอนการบริการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น
- มีจุดปฏิสัมพันธ์ที่จุด
- แต่ละจุดปฏิสัมพันธ์มีกิจกรรมใดเกิดขึ้นบ้าง

## กระบวนการ

### ขั้นตอนที่ 3 จัดหมวดหมู่และลำดับขั้นตอนกิจกรรมการบริการ

การบริการตลอดทั้งกระบวนการ มีกิจกรรมและจุดปฏิสัมพันธ์จำนวนมาก ดังนั้น ควรแบ่งกลุ่มกิจกรรมและจุดปฏิสัมพันธ์ ที่ผู้ใช้บริการเกี่ยวข้องตามลำดับขั้นตอน ก่อน-หลัง ซึ่งแนะนำให้แบ่งตามแนวคิด 5 ขั้นตอนของประสบการณ์ (5E) ดังนี้



## กระบวนการ

### ขั้นตอนที่ 4 ประสพการณ์

นำข้อมูลประสพการณ์ที่ผู้ใช้บริการได้รับจากแต่ละกิจกรรมมาเรียบเรียงในแผนผังให้สอดคล้องกัน โดยสร้างตารางข้อมูลเป็นหมวดหมู่ ดังนี้

### ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์และสรุป

นำข้อมูลมาวิเคราะห์ และสรุปว่ากระบวนการบริการนี้ปัญหาอะไรบ้าง และมีโอกาสในการพัฒนาต่อไป เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประสพการณ์ที่ดียิ่งขึ้นได้อย่างไร ทั้งนี้ หากมีผู้ใช้จำลองหลายกลุ่มให้นำแผนผังผู้ใช้จำลองแต่ละกลุ่มมาเปรียบเทียบกัน เพื่อหาจุดรวม และจุดที่แตกต่างก่อนนำไปวางแผนการออกแบบบริการต่อไป

#### หมวดหมู่ประสพการณ์



กิจกรรม  
ACTIVITIES



สิ่งอำนวยความสะดวก  
TOUCHPOINT



ความรู้สึกของผู้ใช้บริการ  
EMOTION



ประสพการณ์ของผู้ใช้บริการ  
USER EXPERIENCES



โอกาสในการพัฒนา  
OPPORTUNITY





### ข้อแนะนำ

การใช้กระดานหรือพื้นที่ขนาดใหญ่ เพื่อติด Sticky Notes แสดงภาพรวมของข้อมูล ทั้งหมด จะทำให้จัดกลุ่มระดมสมอง และ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลร่วมกันได้ง่าย ส่งผลให้ได้ข้อมูลสรุปที่สามารถนำไปใช้ได้จริง และเหมาะสมกับการบริการที่จะปรับปรุง



### ข้อแนะนำ

- การใช้ภาพสัญลักษณ์ (Icon) สื่ออารมณ์ เช่น หน้ายิ้ม หน้าบึ้ง จะช่วยแสดงถึงความพึงพอใจในแต่ละขั้นตอนให้เห็นชัดเจน
- ควรนำภาพสัญลักษณ์ความพึงพอใจวาง บนเส้นเกณฑ์คะแนนและลากเส้นเชื่อมโยง เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจของแต่ละขั้นตอน ดังตัวอย่างตามแบบฟอร์ม
- อาจระบุถึงสาเหตุของปัญหาหรือความรู้สึกรังเกียจของผู้ใช้บริการเพิ่มเติมในแผนผัง เพื่อใช้ขยายความในส่วนที่ต้องการ



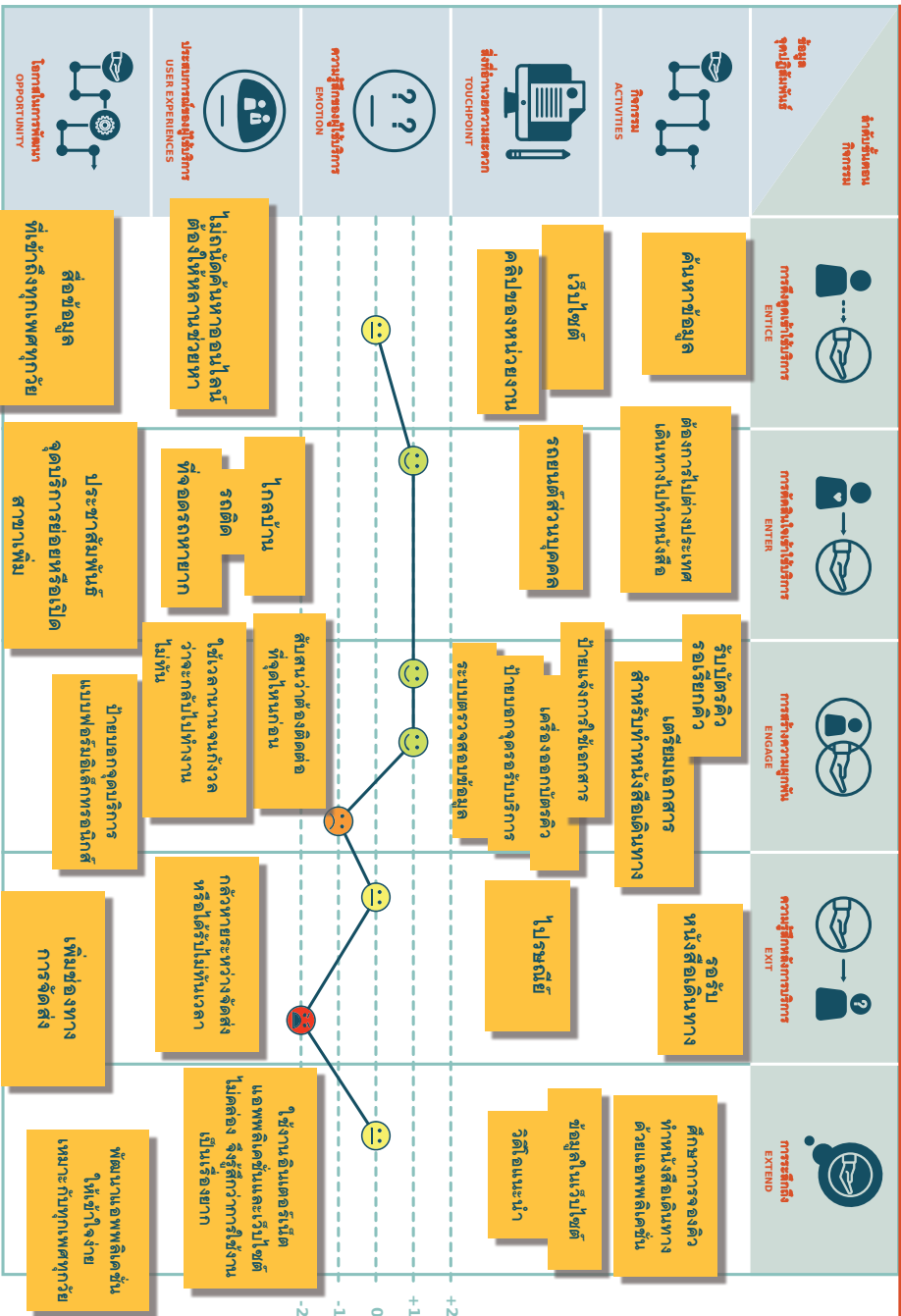
### ข้อแนะนำ

การเขียนถึงประสบการณ์ที่ได้รับ จากแต่ละขั้นตอนการบริการ ควรแยกเป็น 1 หัวข้อ ต่อ 1 Sticky Notes แล้วนำมาติด ในแผนผังตามลำดับ เพื่อช่วยให้ปรับเปลี่ยน และแก้ไขลำดับของข้อมูลได้สะดวก

### ตัวอย่างการสร้างแผนผังประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ

การสร้างแผนผังประสบการณ์ ควรใช้กระดาษอย่างน้อยขนาด A3 เพื่อให้สามารถประชุมระดมสมองกันได้อย่างทั่วถึง

# ตัวอย่างการสร้างแผนผังประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ



😊 ดีใจมาก    😊 ดีใจ    😐 ไม่ดีใจ    😞 ไม่ดีใจมาก    😡 ควบคุมไม่ได้

# ทบทวนสิ่งที่ได้ก่อนการออกแบบโจทย์

การสัมภาษณ์ตามบริบท และการลงพื้นที่สำรวจการใช้บริการ

- ได้ข้อมูลรวมทั้งทราบปัญหาและเกิดความเข้าใจเชิงลึกต่อสิ่งที่เกิดขึ้นจริง
- ทราบมุมมองของผู้ใช้บริการ
- พบความรู้สึกเชิงลึกของผู้ใช้บริการ และปัญหาหรืออุปสรรคที่คาดไม่ถึง
- ได้รับประสบการณ์ในฐานะผู้ใช้บริการ
- ปรับแนวคิด และทัศนคติที่เปิดกว้างต่อความเห็นของผู้ใช้บริการ

แผนผังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบ

- เข้าใจกระบวนการของการบริการ
- ความสัมพันธ์ของผู้เกี่ยวข้อง สิ่งอำนวยความสะดวก และจุดปฏิสัมพันธ์
- กิจกรรมที่เกิดขึ้น และผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องในระบบ
- เมื่อปรับในส่วนใดส่วนหนึ่งแล้วจะเกิดผลกระทบต่อกลุ่มใดบ้าง

การสร้างผู้ใช้จำลอง

- แบ่งกลุ่มผู้ใช้งานเป็นหมวดหมู่
- เข้าใจและเห็นภาพรวมของกลุ่มผู้ใช้บริการ
- เข้าใจความรู้สึกเชิงลึก และส่วนที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม
- แสดงให้เห็นข้อมูลว่าปัญหาหรืออุปสรรคเกิดขึ้นกับกลุ่มใดและเกิดได้อย่างไร
- มองเห็นโอกาสที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้จริง

แผนผังประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ

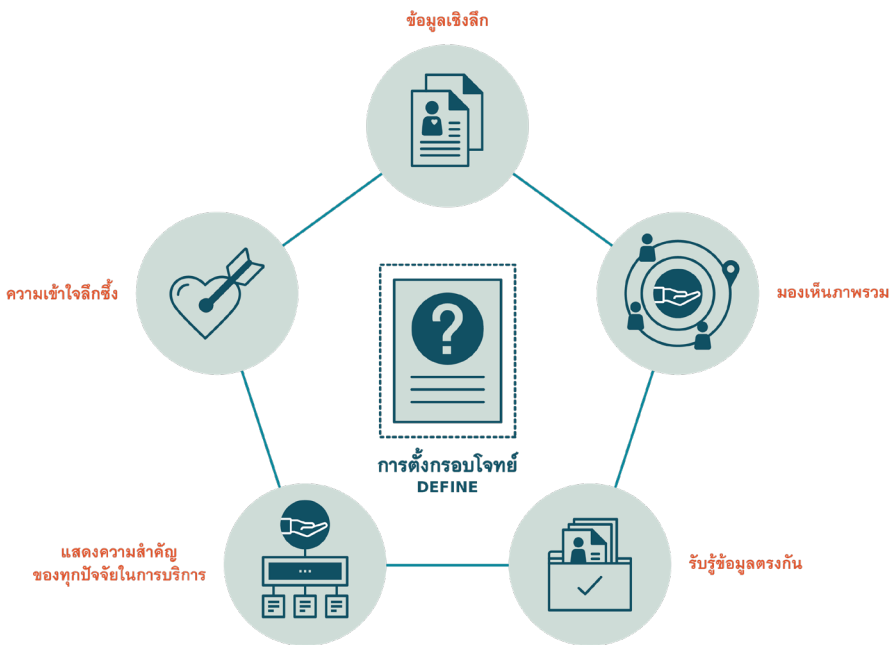
- ลำดับและขั้นตอนการใช้บริการ
- ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในแต่ละขั้นตอน
- เห็นจุดที่น่าจะเป็นโอกาสหรือเป็นปัญหาที่สามารถสร้างโอกาสในการพัฒนาได้

# การตั้งกรอบโจทย์ (DEFINE)

การสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล แม้จะทำให้เกิดความเข้าใจผู้ใช้บริการ แต่เป็นเพียงการเริ่มต้นเข้าสู่กระบวนการออกแบบบริการเท่านั้น เพราะยังไม่ได้ระบุปัญหาหลักเพื่อพัฒนาหรือแก้ไข ดังนั้น ก่อนเริ่มการออกแบบบริการ จึงต้องตั้งกรอบของโจทย์เพื่อหาแนวทางสำหรับการออกแบบบริการที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กรมากที่สุด

## ทำไมต้องมี “โจทย์”

โจทย์คือคำถามหรือข้อสงสัยที่กำหนดจากปัญหาที่พบ ดังนั้น การออกแบบบริการต้องมาจากสิ่งที่กำลังเป็นปัญหา เพื่อให้หาแนวทางแก้ไขหรือพัฒนาได้อย่างตรงจุด และตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ



# เมื่อโจทย์หรือปัญหาถูกกำหนดมาแล้ว

เมื่อได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติตามนโยบาย หรือมีเรื่องที่ต้องแก้ไข เช่น การบริการล่าช้า จึงถือว่าการบริการที่ล่าช้าเป็นโจทย์ที่ต้องแก้ไข เพื่อให้เกิดกระบวนการออกแบบบริการที่ดี ควรกำหนดขอบเขตของโจทย์นั้น โดยคำนึงถึงประเด็นดังนี้

**1. มองภาพกว้าง :** *ปัญหานั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร* แม้ว่าจะมีปัญหาเดียวกัน แต่สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละหน่วยงานอาจแตกต่างกัน บางปัญหาเกิดจากหลายสาเหตุรวมกัน เช่น ปัญหาความล่าช้า อาจเกิดจากอุปกรณ์ที่ใช้อำนวยความสะดวกไม่ดี การมีพนักงานไม่เพียงพอ หรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการไม่ชัดเจน เป็นต้น ซึ่งเมื่อเรามองภาพของปัญหาตั้งต้นให้กว้างขึ้น จะช่วยให้ค้นพบต้นเหตุของปัญหา และความเป็นไปได้ที่หลากหลายในการพัฒนาต่อไป

## **2. อย่าหยุดสงสัย :** *ตั้งคำถามอยู่เสมอ*

เมื่อพบประเด็นที่น่าสนใจของปัญหาแล้ว ควรพิจารณาต่อไปว่าประเด็นนั้นสัมพันธ์กับเรื่องอะไรอีกบ้าง เช่น การบริการล่าช้า เกิดจากการมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ทำให้มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการ และที่ไม่พอนั้นเกิดจากอะไร แล้วต้องทำอะไรเพื่อให้บริการได้ทัน การคิดต่อเนื่องกันนี้ จะทำให้ตีกรอบโจทย์ได้ลึกซึ้งมากขึ้น

## **3. ตั้งคำถามว่า "อย่างไร"**

การค้นพบมุมมองใหม่ย่อมเป็นไปได้ยาก หากเราตั้งคำถามแค่เพียงว่า "เราจะทำอะไร" (What) ให้ลองเปลี่ยนมุมมอง **เพื่อค้นหาว่า "เราจะทำได้อย่างไร" หรือ "เราจะพัฒนาได้อย่างไร" (How)**

จะเห็นได้ว่า เครื่องมือที่ใช้ในกระบวนการที่ผ่านมาช่วยให้เรามีข้อมูลเพียงพอที่จะศึกษาเชิงลึก เพื่อตีโจทย์และวางขอบเขตการทำงานได้อย่างชัดเจน ตรงกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง

# เมื่อยังไม่ทราบโจทย์หรือปัญหาที่แน่ชัด

ในบางครั้ง หน่วยงานอาจได้รับนโยบายหรือแนวทางให้พัฒนาการบริการ เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจไม่กำหนดว่าจะพัฒนาเรื่องใด ดังนั้น อาจเริ่มต้นกำหนดขอบเขตของโจทย์ โดยคำนึงถึงประเด็นดังนี้

## 1. เป้าหมายคืออะไร

ก่อนเริ่มขั้นตอนต่าง ๆ ควรกำหนดเป้าหมายเบื้องต้น โดยอิงกับนโยบาย หรือพันธกิจองค์กร และนำเป้าหมายนั้นมาใช้กำหนดแนวทางการสำรวจเพื่อค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้น ระหว่างการให้บริการ ทั้งนี้ จะต้องระลึกเสมอว่า ไม่ควรตั้งธงของผลลัพธ์หรือกรรมวิธีแก้ไขปัญหาไว้ก่อนกระบวนการสำรวจข้อมูลจะเสร็จสิ้น

## 2. ทำเพื่อตอบสนองใคร

การเก็บข้อมูลตามกระบวนการทำความเข้าใจ (ช่วงที่ 1 ตามกระบวนการ) เช่น การสัมภาษณ์ตามบริบท และการจัดทำผู้ใช้จำลอง จะทำให้ทราบได้ชัดเจนขึ้นว่า กลุ่มเป้าหมายคือใครบ้าง และมีความต้องการอะไรบ้าง

## 3. สายตาของผู้ใช้บริการ

เมื่อได้ข้อมูลจากการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ใช้บริการตามขั้นตอนที่ผ่านมา ทำให้ทราบมุมมอง ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ รวมถึงสาเหตุและที่มาของความรู้สึกแฉง (Insight) ผู้ปฏิบัติงานควรสมมติตนเองในมุมมองของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เข้าใจความต้องการและภาพรวมของสถานการณ์อย่างแท้จริง

## 4. มองภาพกว้าง

ผู้ปฏิบัติงานควรพิจารณาภาพรวมความสัมพันธ์ของทุกจุดบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบเพื่อตัดสินใจว่าส่วนใดควรแก้ไขของปัญหาและมีความเป็นไปได้ที่จะปฏิบัติงานจริง

## 5. ปัญหาคืออะไร

จากข้อมูลทั้งหมดจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานลั่นกรองได้ว่าปัญหาคืออะไร และลำดับความสำคัญว่า ปัญหาใดที่ควรเลือกประเด็นในการพัฒนาเป็นอันดับแรก

เมื่อได้กำหนดทิศทางของปัญหาที่ต้องการนำไปพัฒนาแล้ว ก็สามารถทำงานต่อได้ด้วยแนวคิดเช่นเดียวกับการพัฒนาที่มีโจทย์ตั้งต้นไว้แล้ว

# โจทย์ในการออกแบบ (DESIGN BRIEF)



การเก็บรวบรวมข้อมูล การสังเกต และการพิจารณาความสัมพันธ์ของระบบการบริการตลอดกระบวนการ จะทำให้ออกแบบโจทย์ที่ดีได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและสร้างประสบการณ์การบริการที่ดีของผู้ใช้บริการได้

## โจทย์ที่ดี

- สอดคล้องกับข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นจริง
- แก้ปัญหาหรือแสดงสิ่งที่สามารถพัฒนา และตอบสนองความต้องการได้จริงและชัดเจน
- มีทิศทางครอบคลุมตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดโครงการ
- มีความท้าทายและความคิดสร้างสรรค์
- กระตุ้นให้เกิดมุมมองการแก้ไขปัญหาที่ต่างจากเดิม



ข้อมูลจากการวิเคราะห์  
และเก็บรวบรวม



เจอข้อมูลเชิงลึก  
(INSIGHTS)



เข้าถึงแนวคิดของ  
ประเด็นปัญหา



โจทย์ในการออกแบบ  
(DESIGN BRIEF)



เก็บข้อมูล  
เชิงลึก



ศึกษา  
ประสบการณ์



เข้าใจ



โจทย์การออกแบบ



แนวคิดการออกแบบ



สร้างต้นแบบ



ทดสอบ

## กระบวนการ

### ขั้นตอนที่ 1 ประมวลข้อมูล

เตรียมข้อมูลที่ได้จากการใช้เครื่องมือ  
ในกระบวนการที่ผ่านมา จากนั้น ประมวลผล  
ข้อมูลร่วมกัน ดังนี้

- สถานะการให้บริการในปัจจุบัน
- ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการ
- จัดกลุ่มและเรียงลำดับความสำคัญของปัญหา
- สรุปประเด็นที่มีความเป็นไปได้ในการทำงาน และตัดประเด็นที่ไม่สำคัญ หรือมีความเป็นไปได้น้อย
- ระดมสมองเพื่อเลือกประเด็นปัญหาที่ต้องการนำมาเป็นโจทย์การออกแบบบริการ

### ขั้นตอนที่ 2 ร่างโครงการ

ร่วมกันร่างโครงการ โดยการ  
ถามผู้ร่วมงาน ดังนี้

**Q: ทำไมเราจึงจำเป็นต้องทำงานนี้**

- ที่มาและความสำคัญของโครงการ

**Q: เราต้องการอะไร**

- เป้าหมายและวัตถุประสงค์
- ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

**Q: มุมมองการทำงานเป็นอย่างไร**

- แนวคิดหลักและภาพรวมโครงการ

**Q: ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องคือใคร**

- กลุ่มเป้าหมาย

**Q: เราจะทำงานอย่างไร**

- ขอบเขตของโครงการ
- แผนการทำงาน แนวคิดและ  
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ผลกระทบ

วิเคราะห์ผลกระทบจะมีต่อ  
ผู้เกี่ยวข้องหลักหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ในกระบวนการบริการ โดยใช้เครื่องมือ  
การสร้างผู้ใช้จำลอง (Persona) และ  
แผนผังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบ  
(System Map) เป็นหลัก

### ขั้นตอนที่ 3 เปรียบเทียบข้อมูล

นำข้อมูลจากการประชุมร่วมกัน  
มาพิจารณาข้อดี-ข้อเสีย และเปรียบเทียบ  
กับหน่วยงานอื่นที่มีรูปแบบการให้บริการ  
ใกล้เคียงกันหรือเป็นคู่แข่ง เพื่อให้เห็น  
ลักษณะการทำงาน รวมทั้งยังเป็นกรณี  
ศึกษาถึงสิ่งที่ควรพัฒนาให้แตกต่าง  
ออกไป

## กระบวนการ

### ขั้นตอนที่ 5 สรุปใจหาย

ทบทวนและแก้ไขข้อมูลเพื่อสรุปใจหายที่ต้องการแก้ไขหรือปรับปรุงการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

### ขั้นตอนที่ 6 วางแผนการทำงาน

กำหนดแนวทางการทำงานจากความเป็นไปได้ ประกอบด้วยขอบเขตการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ เวลาและงบประมาณให้สอดคล้องกับผลลัพธ์ที่กำหนดไว้

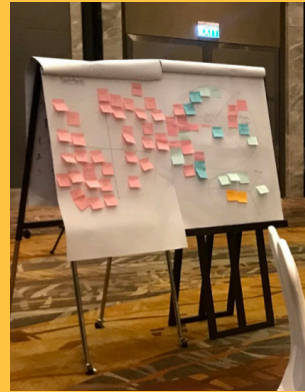
### ขั้นตอนที่ 7 บันทึกข้อมูล

นำผลจากการประชุมมาจัดเก็บในรูปแบบบันทึกข้อมูลใจหายการออกแบบเพื่อนำไปใช้ในกระบวนการขั้นต่อไปโดยมีรูปแบบตามตัวอย่าง ดังนี้



## ข้อแนะนำ

ควรร่างประเด็นบนกระดานขนาดใหญ่หรือ Flip Chart เพื่อให้มองเห็นภาพรวมอย่างชัดเจนและควรใช้ Sticky Notes สำหรับการรวบรวมความคิดเห็น เพื่อจัดกลุ่มข้อมูลให้สอดคล้องกันในแต่ละขั้นตอน



ตัวอย่างการบันทึกข้อมูลโจทย์การออกแบบ (DESIGN BRIEF)	
<b>หน่วยงาน/องค์กร :</b> ชื่อของหน่วยงานหรือองค์กร <b>วันที่ :</b> วัน/เดือน/ปี <b>ชื่อโครงการ :</b> เรื่องที่ต้องการพัฒนา ซึ่งบ่งชี้ถึงโจทย์การออกแบบ	
<b>คำอธิบาย :</b>	ที่มาและความสำคัญโดยย่อ
<b>วัตถุประสงค์ :</b>	วัตถุประสงค์หลักของโครงการ จำแนกเป็นข้อ 1..... 2.....
<b>เป้าหมาย/ความสำเร็จ :</b> กำหนดจุดที่เป็นความสำเร็จของการดำเนินงาน เช่น สามารถให้บริการได้เร็วขึ้นกว่าเดิม 10% ต่อวัน <b>ผลลัพธ์ที่คาดหวัง :</b> ควรจำแนกเป็นข้อและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 1..... 2.....	
<b>กลุ่มเป้าหมายหลัก</b>	<b>ผู้ได้รับผลกระทบ</b>
ผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง (ข้อมูลอ้างอิงจากผู้ใช้งานที่สร้างขึ้น)	ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกที่จะได้รับผลกระทบจากการปรับปรุงการให้บริการ
<b>ขอบเขตการดำเนินงาน :</b> กำหนดรูปแบบการดำเนินงานที่ต้องการปรับปรุง เช่น ทดลองนำร่องต้นแบบบริการใน 1 สาขา	
<b>ระยะเวลา</b>	: ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินงานจนเสร็จสิ้น
<b>แผนการดำเนินงาน</b>	: ระบุกิจกรรมหรือวิธีการดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนจบให้ชัดเจน

(แบบฟอร์มเปล่าในภาคผนวก)

\*รายละเอียดในแบบฟอร์มสามารถปรับตามบริบทขององค์กรได้\*

## เตรียมตัวเข้าสู่กระบวนการ “สร้างสรรค์”

หลังจากกำหนดโจทย์การออกแบบบริการได้แล้ว ขั้นตอนต่อไป จะเข้าสู่การสร้างแนวคิดงานบริการ จากการระดมความคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการรูปแบบใหม่ ซึ่งสามารถตอบโจทย์ที่กำหนดไว้

## การสร้างแนวคิดงานบริการ

กระบวนการในขั้นตอนนี้จะกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานสรรหาความคิดใหม่ๆ และเสนอความคิดเห็นผ่านการระดมความคิด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดแนวทางหรือวิธีการที่หลากหลาย สำหรับนำไปต่อยอดการออกแบบงานบริการที่ดี

### เริ่มสร้างสรรค์ทักษะความคิดอย่างไร

- ไม่หยุดคิด
- รับฟังและรวบรวมความคิดมาต่อยอด
- คิดรอบด้าน และไม่ยึดติดกับคำตอบเดียว
- ไม่ด่วนตัดสินความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน เพราะอาจมีทางเลือกแก้ไขได้หลากหลาย



### ข้อแนะนำ

ควรเชิญผู้ใช้บริการ หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามา มีส่วนร่วมในการระดมความคิดเห็น เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่หลากหลาย หรือพบมุมมองที่คาดไม่ถึง ซึ่งนำมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการได้

# การระดมความคิด (BRAINSTORMING)



## เราจะได้อะไร

- แนวคิดที่แปลกใหม่และสร้างสรรค์
- ทางเลือกของการพัฒนาและแก้ไขปัญหา
- กระตุ้นให้ทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็นของตนเอง

## การระดมความคิด (Brainstorming) คืออะไร

เป็นวิธีการหรือเครื่องมือที่ช่วยกระตุ้นให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น หรือแนวความคิดแก้ไขปัญหาออกมาให้ได้มากที่สุด โดยยังไม่พิจารณาถึงคุณภาพของแนวคิดหรือความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

หลักสำคัญของการระดมความคิด คือ ต้องไม่ปิดกั้นความคิดเห็นที่แตกต่าง และปราศจากการวิจารณ์ เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสต่อยอดความคิด จนได้ผลลัพธ์ที่แปลกใหม่ซึ่งอาจกลายเป็นทางเลือกในการพัฒนาการบริการ





### ข้อดี

- ทุกคนร่วมกันเสนอความคิดเห็นอย่างเท่าเทียม
- เกิดทางเลือกที่หลากหลายในการแก้ไขปัญหา
- กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ไร้ขีดจำกัด



### ข้อจำกัด

- ผู้เข้าร่วมไม่กล้าแสดงความคิดเห็น
- อาจเกิดการขัดแย้งหรือไม่ยอมรับความคิดเห็นกัน
- ควรมีผู้นำที่สามารถอธิบายกระบวนการและดูแลกิจกรรมระดมความคิดให้อยู่ในขอบเขตของชุดคำถามและแนวทางที่เหมาะสม

## กระบวนการ

### ขั้นตอนที่ 1 รวมกลุ่ม

รวมกลุ่มผู้ที่เข้าร่วมระดมความคิด และให้ผู้นำกิจกรรมอธิบายหัวข้อโครงการ พร้อมทั้งวัตถุประสงค์ให้เข้าใจตรงกัน



### ข้อแนะนำ

ควรจัดการระดมความคิดเห็นจากความชำนาญและบทบาทในการทำงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลาย และเพิ่มโอกาสค้นพบความเป็นไปได้ใหม่ ๆ

### ขั้นตอนที่ 2 ทำความเข้าใจโจทย์

อธิบาย“โจทย์” ที่ต้องการระดมความคิด และทบทวนให้เข้าใจถูกต้อง ตรงกัน

**กระบวนการ**

**ขั้นตอนที่ 3 ระดมความคิด**

เริ่มระดมความคิด โดยอธิบายวิธีการ และกติกาให้ผู้เข้าร่วมทราบก่อนเริ่มต้น

**ขั้นตอนที่ 4 จัดระเบียบความคิด**

หลังจากระดมความคิดแล้ว ให้ช่วยกัน พิจารณาข้อมูล จัดแนวคิดให้เป็นหมวดหมู่ และร่วมกันอภิปรายเพื่อเลือกแนวทางที่น่าสนใจ ไปดำเนินการต่อไป

แม้การระดมความคิดไม่ได้ทำให้เกิด ผลลัพธ์การออกแบบบริการที่น่าไปใช้ได้ ในทันที แต่ก็ทำให้ผู้ร่วมกลุ่มได้รับการกระตุ้นให้ใช้ ความคิดสร้างสรรค์ และร่วมกันต่อยอดแนวคิด จนกลายเป็นข้อเสนอ และทางเลือกใหม่สำหรับ การทำงานในขั้นตอนถัดไป

**กติกาการระดมความคิด**

1. กระตุ้นให้ได้ปริมาณความคิดมากที่สุด โดยอาจกำหนดจำนวนความคิดเห็น ขั้นต่ำที่ต้องการไว้ เช่น ใน 10 นาทีแรก แต่ละคนจะต้องเสนอความคิดเห็น ไม่น้อยกว่า 10 ความคิดเห็น
2. นำเสนอความคิดเห็นที่ตรงประเด็น
3. ต้องไม่ซ้ำความคิดเห็น ผู้อื่นไปในทางใดทางหนึ่ง
- 4.งดการวิจารณ์และตัดสินความคิดเห็นของผู้อื่น
- 5.ไม่ได้เสียงหรือพูดแทรกขณะที่ผู้อื่นกำลังแสดงความคิดเห็น
6. หากผู้ร่วมกลุ่มมีจำนวนมาก อาจใช้วิธีการเขียนความคิดเห็นผ่าน Sticky Notes และนำมาติดในกระดานแทน
7. ช่วยกันต่อยอดแนวคิดที่ถูกเสนอ ไปสู่แนวคิดใหม่
8. ไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาทางการ เน้นให้สื่อสารได้ชัดเจน จับใจหรืออาจวาดภาพอย่างง่ายเพื่อประกอบการอธิบาย



**ข้อแนะนำ**

- ใช้อุปกรณ์เพื่อช่วยรวบรวมและแสดงข้อมูล
- นำโจทย์ของการระดมความคิด ติดลงในกระดานขนาดใหญ่ให้เห็นชัดเจนตลอดเวลา
- ใช้ Sticky Notes รวบรวมแนวคิดของแต่ละคน ติดลงในกระดานขนาดใหญ่ ขีดเส้นเชื่อมโยงแนวคิดที่ต่อยอดออกมาจากแนวคิดที่มีผู้เสนอไว้ก่อน
- ใช้กระดาน Flip Chart รวบรวมความคิดเห็นแต่ละหัวข้อ

# การระดมความคิด : เราจะ...ได้อย่างไร?

(BRAINSTORMING : HOW MIGHT WE...)



หากผลที่ได้จากการระดมความคิดแบบทั่วไป ในเครื่องมือที่ 7 ยังพอที่จะทำงานต่อได้ ยังมีวิธีการ ที่ช่วยให้เกิดแนวคิดการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยใช้การตั้งคำถามกระตุ้นผู้ร่วมกิจกรรมค่านึงถึง ประเด็นปัญหาด้วยการคิดรอบด้าน และ การใช้มุมมองที่หลากหลาย วิธีนั้นคือ การระดมความคิดโดยตั้งคำถามว่า เราจะ...ได้อย่างไร (Brainstorming : How Might We...)

## การระดมความคิด : เราจะ...ได้อย่างไร คืออะไร?

การระดมความคิดโดยตั้งคำถามว่า เราจะ...ได้อย่างไร เป็นการนำเอาความรู้สึกเชิงลึก ต่อการบริการที่ต้องการพัฒนา หรือปัญหาที่พบ ซึ่งเป็นโจทย์ของการออกแบบ มาตั้งคำถามเพื่อหาโอกาสในการสร้างสิ่งใหม่ วิธีนี้แตกต่างจากการระดมความคิดแบบทั่วไป คือ จะมีการคำนึงถึงความเป็นไปได้มากขึ้น เนื่องจากต้องตอบคำถามว่า "จะทำได้อย่างไร"

### 👍 ข้อดี

- เป็นการระดมความคิดเห็นอย่างมีระบบ
- สร้างแนวคิดและวิธีการแก้ไข ปัญหาได้หลายมุมมอง
- แนวคิดที่ได้จากเครื่องมือเป็นแนวคิดที่มีความเป็นไปได้

### ⚠️ ข้อจำกัด

- ควรระวังไม่ให้เกิดการชี้นำทางความคิด
- อาจมีผู้เสนอแนวทางหรือวิธีการแบบเดิมๆ
- ควรมีผู้นำกลุ่มหรือผู้ดำเนินการที่เป็นกลาง และ กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็นได้

## เครื่องมือที่ 8



## กระบวนการ

### ขั้นตอนที่ 1 เข้าใจโจทย์ร่วมกัน

แสดงโจทย์การออกแบบ ประเด็นของปัญหาและความรู้สึกเชิงลึกของผู้ใช้บริการตามที่ได้วิเคราะห์กันในขั้นตอนก่อนหน้านี้ให้ผู้เข้าร่วมทราบ

### ขั้นตอนที่ 2 เข้าใจวัตถุประสงค์

อธิบายวัตถุประสงค์ และชี้แจงกติกาทัวไปของการระดมสมอง ซึ่งเป็นแบบเดียวกันกับการระดมความคิดในเครื่องมือที่ 7

### ขั้นตอนที่ 3 ระดมความคิด

ตั้งคำถามต่อประเด็นปัญหาจากโจทย์การออกแบบว่า เราจะ...ได้อย่างไร โดยอาจใช้ประเด็นตั้งต้นดังนี้

- จะส่งเสริมข้อดีอย่างไร
  - จะลดข้อเสียอย่างไร
  - จะเปลี่ยนแปลงวิธีการจากเดิมอย่างไร
  - จะมีสมมติฐานใหม่อย่างไรบ้าง
- จะมีอะไรทดแทนสิ่งเดิมได้ และนำมาใช้อย่างไร
  - การบริการควรแตกต่างหรือเหมือนกับองค์กรที่คล้ายคลึงกันหรือคู่แข่งอย่างไร
  - จะสร้างมุมมองใหม่ได้อย่างไร

### ขั้นตอนที่ 4 จัดการข้อมูล

เมื่อระดมความคิดเสร็จสิ้น ให้นำข้อมูลทั้งหมดมาจัดกลุ่ม และอภิปรายร่วมกัน ว่าแต่ละแนวทางมีข้อดีและข้อเสียอย่างไร มีแนวคิดใดบ้างที่มีโอกาสต่อยอดเป็นการบริการที่ดีเหนือความคาดหมาย

อย่างไรก็ตาม การระดมความคิดด้วยวิธีนี้ แม้จะทำให้แนวคิดที่เสนอมามีความเป็นไปได้มาก แต่หลักสำคัญยังเป็นการรวบรวมแนวคิดเบื้องต้นให้ได้จำนวนมาก ผลที่ได้รับจึงยังไม่ถือเป็นข้อสรุปของการแก้ไขปัญหา แต่สามารถเป็นทางเลือกที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการได้

ระดมความคิด : "เราจะ...ได้อย่างไร?" ด้วยรูปแบบคำถาม ดังนี้

ทำอย่างไรเราถึงจะ \_\_\_\_\_ (ทำเพื่อใคร ทำอะไร)

โดย \_\_\_\_\_ (ให้บริการ.....) **เพื่อที่ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้จะ \_\_\_\_\_** (ได้รับประโยชน์อย่างไร)

เช่น

ทำอย่างไรเราถึงจะช่วยผู้สูงวัยที่ไม่มีประสบการณ์ทำหนังสือเดินทาง โดยให้เข้าถึงแอปพลิเคชัน บริการจองตั๋วทำหนังสือเดินทางแบบออนไลน์ได้สะดวก เพื่อที่ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ได้รับบริการ ทำหนังสือเดินทางที่รวดเร็ว ไม่เสียเวลา และมีเวลาไปทำธุระอื่นได้

เราจะทำอย่างไร...

โจทย์การออกแบบ **ทำอย่างไรให้ผู้สูงวัย ที่ไม่มีประสบการณ์การทำหนังสือเดินทาง เข้ามาใช้บริการได้สะดวกขึ้น**

ถ้าฉันเป็นผู้ให้บริการ นี่คือสิ่งที่ฉันต้องการ

ถ้าเป็นอย่างนั้น แล้วเราจะทำอย่างไร

1. วิธีการใช้งานที่เข้าใจง่าย
2. ....

1. เราควรจะ.....
- (ระบุนความคิดเห็น)

(แบบฟอร์มเปล่าในภาคผนวก)



# เครื่องมือสแกมเปอร์ (SCAMPER)



## 👍 ข้อดี

- เกิดการตั้งคำถามต่อสิ่งที่มีอยู่เดิม
- กระตุ้นให้เกิดแนวคิดที่สร้างสรรค์และหลากหลาย ทำให้เกิดลำดับการคิดแบบใหม่
- มองเห็นโอกาสในการแก้ไขปัญหาในมุมมองต่างจากเดิม

## ⚠️ ข้อจำกัด

- ใช้เวลามากกว่าการระดมความคิดแบบทั่วไป
- ใช้เวลาอธิบายคำสำคัญของเครื่องมือให้เข้าใจตรงกัน

แม้จะผ่านการระดมความคิดแล้ว แต่บางครั้งแนวคิดนั้น ยังไม่ตอบสนองต่อโจทย์การออกแบบหรือการพัฒนานวัตกรรมบริการใหม่ๆ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องใช้เครื่องมือสแกมเปอร์ (SCAMPER) ซึ่งเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการกระตุ้นให้เกิดความคิดจากมุมมองที่หลากหลายและพลิกแพลงมากยิ่งขึ้น

## เครื่องมือสแกมเปอร์ (SCAMPER) คืออะไร

เป็นเครื่องมือที่มาจากพื้นฐานแนวคิดที่ว่า “การสร้างสิ่งใหม่ เกิดจากการต่อยอดสิ่งเดิมในมุมมองใหม่” ดังนั้น เครื่องมือนี้จะช่วยกระตุ้นให้ผู้ร่วมกิจกรรมเกิดความคิดรอบด้าน และความคิดยืดหยุ่นจากการเปลี่ยนมุมมอง ส่งผลให้เกิดความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น โดยใช้วิธีการกำหนดคำถาม 7 คำสำคัญ (Keywords) ที่ครอบคลุมการพัฒนา ได้แก่

- ▶ **S** – Substitute การนำสิ่งอื่นมาทดแทน
- ▶ **C** – Combine การผสมผสาน
- ▶ **A** – Adapt การปรับ/ประยุกต์
- ▶ **M** – Modify/Magnify การแก้ไขเพิ่มเติม
- ▶ **P** – Put to Other Use การใช้ประโยชน์อื่น
- ▶ **E** – Eliminate การปรับลด
- ▶ **R** – Rearrange/Reverse การมองมุมกลับการจัดระเบียบใหม่





## กระบวนการ

### ขั้นตอนที่ 1 รวบรวม

รวมกลุ่มผู้เกี่ยวข้องที่จะร่วมระดมความคิด จากนั้น พุดคุยเพื่อสร้างความเข้าใจต่อประเด็นปัญหา และโจทย์ของการออกแบบหรือสิ่งที่ต้องการพัฒนาให้เข้าใจตรงกัน

### ขั้นตอนที่ 2 เข้าใจวิธีการใช้กระบวนการ

อธิบายวิธีการใช้เครื่องมือสแกนเปอร์ โดยเป็นการนำแนวคิดเดิม ที่มีอยู่เป็นประเด็นตั้งคำถามของการพัฒนาในแต่ละด้าน ตาม 7 คำสำคัญ (ดังรายละเอียดในหน้า 73) เพื่อให้คำนึงถึงประเด็นที่สำคัญได้รอบด้าน ทั้งนี้จะต้องอธิบายคำจำกัดความของแต่ละคำสำคัญ ให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจอย่างถูกต้อง

### ขั้นตอนที่ 3 ระดมความคิด

ร่วมกันระดมความเห็นลงในแผนผังเครื่องมือสแกนเปอร์ ด้วยการตั้งคำถามตามคำสำคัญแต่ละหัวข้อ นอกจากนั้นให้ใช้กติกาโดยให้เสนอความเห็นจำนวนมาก ไม่จำกัดแนวคิด ไม่ตัดสินแนวคิดของผู้อื่นว่าดีหรือไม่ และไม่ชี้นำความคิดไปทางใดทางหนึ่ง

### ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ความเป็นไปได้

จัดหมวดหมู่ความคิดที่ได้จากการใช้เครื่องมือสแกนเปอร์ และอภิปรายข้อดี ข้อเสีย เพื่อเลือกวิธีการที่มีความเป็นไปได้มาพัฒนางานบริการต่อไป



## ข้อแนะนำ

- แสดงข้อมูลด้วยกระดานขนาดใหญ่ โดยเขียนความเห็นลง Sticky Notes และจัดหมวดหมู่ในเบื้องต้นที่ Flip Chart
- แสดงแผนผังหรือแบบฟอร์มที่แสดง คำสำคัญของเครื่องมือสแกนเนอร์ ให้ผู้ร่วมระดมความคิด
- 7 คำของ SCAMPER ไม่ได้กำหนด ลำดับก่อนหลัง จึงสามารถเริ่มที่ หัวข้อใดก่อนก็ได้

จะเห็นได้ว่าเครื่องมือสแกนเนอร์ เป็นการใช้คำสำคัญกระตุ้นให้เกิดการวิเคราะห์ รอบด้านอย่างรวดเร็ว การใช้คำสำคัญจะช่วยให้เกิดความเห็นที่แปลกใหม่และสร้างสรรค์ และสามารถมองเห็นทางแก้ไขหรือพัฒนา ให้แตกต่างจากเดิมได้

อย่างไรก็ตาม เครื่องมือที่ 7 - 9 เป็นเพียงการกระตุ้นแนวคิดด้วยการระดมความคิด เบื้องต้น ดังนั้น หลังจากระดมความคิด และ วิเคราะห์ร่วมกันจนได้แนวทางที่เห็นตรงกัน จึงควรศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อปรับ ส่วนที่ยังขาดหรือบกพร่องให้เหมาะสม และมีความเป็นไปได้ที่จะนำไปใช้จริง



### ตอนนี้เราได้อะไรบ้าง

- ☑ ข้อมูลเชิงลึกของกระบวนการบริการทั้งระบบ
- ☑ ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์และจัดระเบียบ
- ☑ แนวคิดการพัฒนาและแก้ไขปัญหาการบริการ
- ☑ ทางเลือกที่จะนำไปพัฒนาการบริการ

เมื่อมาถึงลำดับขั้นตอนนี้แล้ว แม้ว่าเริ่มมองเห็นทิศทางของการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการบริการแล้ว แต่การที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จได้นั้น จะต้องมีการนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (Reflection & Implementation) โดยใช้วิธีการสร้างต้นแบบจำลองแนวคิด และนำไปทดสอบหรือทดลองใช้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งมีหัวใจสำคัญ คือ การทำต้นแบบและทดสอบซ้ำหลาย ๆ ครั้ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ปรับปรุง และบริหารจัดการจนได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

# การสร้างแบบจำลองหรือสถานการณ์จำลอง (PROTOTYPING)



## เราจะได้อะไร

- ต้นแบบเพื่อใช้ทดสอบการใช้งาน
- วิธีการที่เป็นรูปธรรม สำหรับสื่อสาร  
สังเกตและสอบถามความคิดเห็นจาก  
ผู้ใช้บริการ เพื่อนำเสนอทางเลือก  
การพัฒนาบริการ

สิ่งที่สำคัญในกระบวนการออกแบบบริการ คือ การเปลี่ยนแปลงให้เกิดผลตามเป้าหมายได้จริง ถึงแม้การใช้เครื่องมือที่ผ่านมา จะทำให้เกิดแนวคิด สำหรับการพัฒนาที่ดี แต่การทำให้สำเร็จนั้น ควรเริ่มจากการจัดทำแนวคิดให้เป็นรูปธรรมผ่านการจัดทำแบบจำลองหรือสถานการณ์จำลอง เพื่อศึกษาความเป็นไปได้และผลการตอบรับของกลุ่มเป้าหมาย ก่อนนำมาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อลดผลกระทบทั้งด้านงบประมาณ และ การใช้ระยะเวลา

การทำแบบจำลองในขั้นต้น จึงไม่จำเป็นต้องจัดทำในรูปแบบที่สวยงามหรือเสมือนจริง แต่ควรทำให้เห็นผลของแนวคิดอย่างง่าย เพื่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

## การสร้างแบบจำลองหรือสถานการณ์จำลองคืออะไร

การสร้างแบบจำลองหรือสถานการณ์จำลอง คือ การสร้างต้นแบบอย่างง่าย เพื่อเป็นสื่อกลาง ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจและสามารถทดสอบหรือสังเกตการณ์รวมทั้งนำความคิดเห็นเพื่อนำมาพัฒนาต่อไปได้





### ข้อดี

- ได้ทดสอบความเป็นไปได้ของแนวคิด ก่อนนำไปปฏิบัติจริง
- ลดความผิดพลาดและประหยัดค่าใช้จ่าย
- สามารถจัดทำหลายรูปแบบเพื่อเป็นทางเลือก
- ใช้สื่อสารกับผู้ใช้บริการให้เข้าใจตรงกันได้ง่าย ทำให้ได้ความคิดเห็นที่ตรงประเด็น

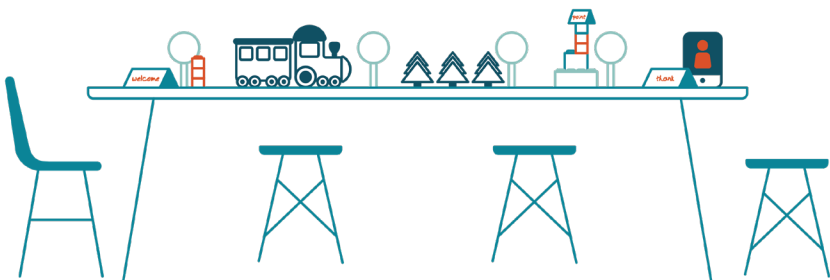


### ข้อจำกัด

- อาจใช้ระยะเวลาในการปรับปรุงต้นแบบ จนกว่าได้แนวคิดที่สมบูรณ์
- ต้องทดสอบซ้ำหลายครั้ง
- เนื่องจากแบบจำลองเป็นการจัดทำอย่างง่าย รูปลักษณะจึงอาจไม่สวยงาม ซึ่งส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบางราย จึงจำเป็นต้องชี้แจงให้ทราบก่อนการทดสอบ

### สิ่งที่ต้องเตรียม

- กรรมวิธีการสร้างแบบจำลอง
- อุปกรณ์ที่ใช้สร้างแบบจำลอง เช่น กระดาษหลายชนิดและรูปแบบ เครื่องเขียน อุปกรณ์สำนักงาน โมเดลจำลอง เป็นต้น
- สถานที่สำหรับทดสอบแบบจำลอง (ควรเป็นสถานที่จริง หรือสภาพแวดล้อมใกล้เคียงที่สุด)
- อุปกรณ์ประกอบ สำหรับสร้างฉาก ในสถานการณ์จำลอง เช่น ไม้โต๊ะหรือกล่องแทนตำแหน่งของเคาน์เตอร์บริการข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเข้ามา เป็นต้น
- กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ



## กระบวนการ

### ขั้นตอนที่ 1 วางแผนการทำงาน

นำผลการวิเคราะห์จากเครื่องมือระดมความคิดมาสรุป เพื่อเลือกทำเป็นแบบจำลอง โดยกำหนดทางเลือกและประเด็นการทดสอบ

การสร้างแบบจำลองสามารถทำได้หลายวิธี ขึ้นกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น การทดสอบพฤติกรรมและการตอบรับเบื้องต้น โดยใช้แบบจำลองที่จัดทำอย่างง่าย การจำลองสถานการณ์โดยสวมบทบาทสมมติ การสร้างแบบจำลองเสมือนจริงเพื่อถามความเห็นเรื่องรูปลักษณะ ขนาด เป็นต้น ซึ่งควรเลือกใช้วิธีการให้เหมาะกับแผนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

### ขั้นตอนที่ 2 จัดทำแบบจำลอง

- พิจารณาว่าแบบจำลองที่สร้างขึ้นจะถูกนำไปใช้ทดสอบอย่างไร
- ภายหลังจากที่สรุปความคิดเห็น ควรเริ่มสร้างแบบจำลองทันที เพื่อให้สามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว
- ระหว่างการสร้างแบบจำลองอาจมีการแก้ไขหลายรอบ จึงควรใช้อุปกรณ์แบบประหยัดเพื่อไม่ให้สิ้นเปลือง เช่น ใช้กล่องกระดาษ เครื่องเขียน อุปกรณ์สำนักงานทั่วไป หรือใช้ผู้คนสวมบทบาทสมมติ (Role Play) เป็นต้น

### ตัวอย่างของการสร้างแบบจำลองอย่างง่าย



## กระบวนการ

### ขั้นตอนที่ 3 จะทดสอบอะไร ?

การทดสอบแต่ละครั้ง อาจต้องใช้แบบจำลองมากกว่า 1 แบบ เพื่อเป็นทางเลือกและอาจต้องจัดทำแบบจำลองเพื่อปรับปรุงระบบการบริการหลายจุด ดังนั้นก่อนดำเนินการควรกำหนดให้ชัดเจนว่าแบบจำลองใช้เก็บข้อมูลอะไรบ้าง โดยใช้รายการ Checklist เพื่อประชุมตกลงร่วมกัน ดังนี้

- ✓ กำหนดรหัสในแต่ละแบบจำลอง เช่น แบบจำลอง 1A สำหรับจัดระเบียบข้อมูลและใช้เพื่อเก็บข้อมูลด้านใด เช่น พฤติกรรมการใช้งาน รูปสัญลักษณ์ การตอบสนอง เป็นต้น
- ✓ ต้องการทดสอบผู้ใช้บริการกลุ่มใด
- ✓ ทดสอบภายใต้สถานการณ์และสภาพแวดล้อมใด
- ✓ ผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการทดสอบ



### ข้อแนะนำ

#### แบบจำลองที่ดี

- ชัดเจนว่าจะทดสอบเรื่องอะไร
- ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจได้ง่าย
- มีแบบจำลองให้เลือกและเปรียบเทียบกันหลายแบบ

### ขั้นตอนที่ 4 เตรียมความพร้อม

ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบจำลอง หากมีการสวมบทบาทสมมติและจำลองสถานการณ์ ควรทบทวนความเข้าใจแก่ผู้รับบทบาท รวมทั้งตรวจสอบ อุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้เสริมในสถานการณ์ เช่น เครื่องแต่งกาย ป้ายแสดงข้อมูล เป็นต้น จากนั้นจัดทำเอกสารตามตัวอย่างหน้า 82 สำหรับบันทึกข้อมูล



## ตัวอย่างแบบฟอร์มการสร้างแบบจำลองหรือสถานการณ์จำลอง

หัวข้อ : การออกแบบบริการทำหนังสือเดินทาง วันที่ \_\_\_\_\_ วัน/เดือน/ ปี \_\_\_\_\_

<b>ภาพแบบจำลอง</b> ภาพวาดอย่างง่ายของแบบจำลอง	<b>อธิบายแบบจำลอง</b> แบบจำลอง 1A (จุดบริการส่วนที่ 1 ชั้นที่ 1) แอปพลิเคชันจองคิวออนไลน์ ที่พัฒนา UX/UI ให้เหมาะกับผู้สูงอายุ
<b>กลุ่มเป้าหมาย</b> กลุ่มผู้ใช้บริการ เช่น ผู้สูงอายุ	<b>ผู้เกี่ยวข้อง</b> ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการบริการ เช่น เจ้าหน้าที่ในสำนักงานบริการข้อมูล

**วัตถุประสงค์** เก็บข้อมูลพฤติกรรม และความเข้าใจของผู้ใช้บริการในการใช้งานแอปพลิเคชัน

**สถานการณ์การใช้งาน** การจองคิวล่วงหน้า ก่อนเดินทางมาทำหนังสือเดินทางที่สำนักงาน  
ที่ให้บริการ

### ลำดับสถานการณ์จำลองการใช้งาน

กรณีที่มีการจำลองสถานการณ์ร่วมด้วย ให้จัดทำแผนผังว่าแบบจำลอง หรือสถานการณ์  
ที่จำลอง อยู่ในขั้นตอนใดของการให้บริการ และประกอบด้วยกระบวนการอะไรบ้าง

### ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการตั้งคำถาม

- แอปพลิเคชันที่พัฒนา UX/UI แล้ว จะช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าใจการใช้งานได้มากขึ้น
- ผลตอบรับจากผู้ให้บริการเป็นอย่างไร เช่น สามารถเข้าใจวิธีการใช้งานได้ แต่ให้ความเห็น  
ว่าตัวหนังสือในแอปพลิเคชันมีขนาดเล็กเกินไป
- ควรมีขั้นตอน หรืออุปกรณ์อื่นรองรับการใช้งานหรือไม่ เช่น ผู้สูงอายุสามารถใช้งาน  
แอปพลิเคชันได้ เพียงแต่ไม่ทราบมาก่อน จึงควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิงรุก

(แบบฟอร์มเปล่าในภาคผนวก)

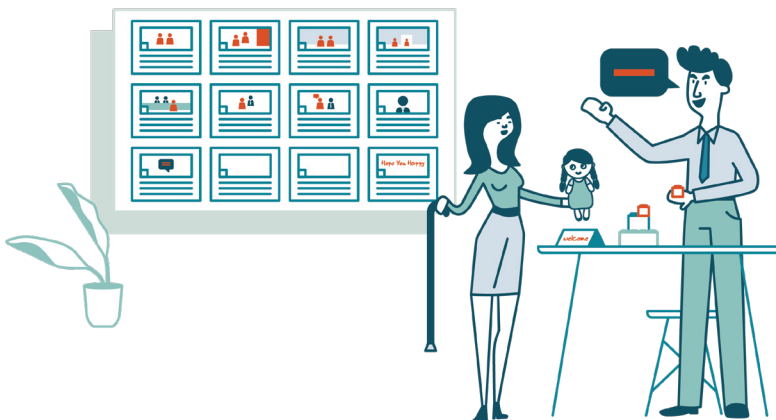
## กระบวนการ

### ขั้นตอนที่ 5 นำไปทดสอบ

นำแบบจำลองไปทดสอบตามแผนที่วางไว้ โดยระหว่างการทดสอบต้องมีทีมงานคอยสังเกตการณ์ บันทึกพฤติกรรม ความคิดเห็น ภาพนิ่ง เสียง หรือวิดีโอ รวมทั้ง สิ่งที่คุณคิดว่าน่าสนใจ เนื่องจากในบางครั้งผู้รับการทดสอบอาจไม่ได้พูดความเห็นโดยตรง

### ขั้นตอนที่ 6 สรุปผลและแก้ไขแบบจำลอง

เมื่อทดสอบแบบจำลองเสร็จแล้วให้นำข้อมูลที่บันทึกไว้มาประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อบกพร่องมาปรับปรุงแบบจำลองให้ดีกว่าเดิม



### ข้อแนะนำ

- ควรเลือกแบบจำลองที่มีผลตอบรับหรือแนวทางที่เหมาะสมที่สุดมาปรับปรุงแบบจำลองก่อนนำไปทดสอบอีกครั้ง
- เมื่อปรับปรุงแบบจำลองจนได้ผลใกล้เคียงกับผลลัพธ์ที่คาดหวังแล้ว จึงจัดทำแบบจำลองเสมือนจริง เพื่อนำไปเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปลักษณ์ การออกแบบ สี สัน ขนาด และประสบการณ์

การทำแบบจำลอง ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและผลตอบรับจากผู้ใช้บริการได้โดยตรง ดังนั้น ควรกำหนดประเด็นที่ต้องการนำไปใช้งานจริง เพื่อลดความผิดพลาด การสูญเสียเวลาและทรัพยากร รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และสามารถใช้งานได้จริง

## การทดสอบ (TESTING)



### การทดสอบคืออะไร

การทดสอบเป็นการทำควบคู่กับแบบจำลอง คือการนำแบบจำลองหรือจำลองสถานการณ์ไปทดสอบกับกลุ่มผู้ใช้บริการจริง โดยใช้การบันทึกข้อมูล การสังเกต และการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมหรือความเห็นออกมา เพื่อนำผลลัพธ์ไปปรับปรุงการออกแบบการบริการต่อไป

### สิ่งที่ต้องเตรียม

- แบบจำลอง
- แผนการทดสอบ เช่น ประเด็นการวัดผล รูปแบบสถานการณ์ กลุ่มผู้ใช้บริการ วิธีการทดสอบ เป็นต้น
- อุปกรณ์บันทึกข้อมูล
- สถานที่ทำการทดสอบต้องใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง
- ผู้สวมบทบาทสมมติ สำหรับการจำลองสถานการณ์
- แบบบันทึกและประเมินผลการทดสอบ



### ข้อดี

- สามารถประเมินความเป็นไปได้ในการพัฒนางานบริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- ได้ข้อมูลจริงมาปรับปรุงงานแบบจำลอง จนกระทั่งได้เป็นผลงานจริง
- ลดความเสี่ยงต่อความผิดพลาดในการพัฒนางานบริการไม่ตรงตามแผนการดำเนินงาน



### ข้อจำกัด

- ต้องมีการวางแผน และการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- ต้องทดสอบแบบจำลองซ้ำหลายครั้ง เพื่อให้ได้ผลที่น่าเชื่อถือ
- ผลการทดสอบต้องมาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง โดยปราศจากการชี้นำหรืออคติ
- ต้องยอมรับผลการทดสอบที่อาจไม่ตรงกับสิ่งที่คาดหวัง



## กระบวนการ

### ขั้นตอนที่ 1 วางแผนการทำงาน

กำหนดเป้าหมายและเงื่อนไขของการทดสอบ เช่น กลุ่มผู้ทดสอบขั้นตอนใดในการบริการ เป็นต้น และแบ่งหน้าที่ โดยต้องมีผู้ดำเนินการทดสอบ และผู้เก็บข้อมูลผ่านการสังเกตและบันทึก

กรณีจำลองสถานการณ์ ต้องเตรียมจำนวนคนที่รับบทบาทสมมติในสถานการณ์นั้นให้ครบถ้วน

### ขั้นตอนที่ 2 เตรียมสถานที่

เลือกและปรับรูปแบบสถานที่ให้ตรงกับสถานการณ์ที่จะทดสอบ เช่น จำนวนเคาน์เตอร์ เป็นต้น และควรทดสอบในสถานที่จริง หรือสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงมากที่สุด เพื่อให้ผลการทดสอบที่สามารถนำไปอ้างอิงได้

### ขั้นตอนที่ 4 ทดสอบ

บันทึกข้อมูลในแบบ (ตัวอย่างในหน้า 86) และระหว่างทดสอบต้องสังเกตท่าทาง พฤติกรรม อารมณ์ และความคิดของกลุ่มผู้ใช้บริการอย่างละเอียด นอกจากนี้ ควรสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้สึก เหตุผล และความจำเป็นของการใช้บริการ ความเข้าใจในการใช้บริการ หรือระยะเวลาในการตัดสินใจเข้าใช้บริการ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการปรับปรุงการบริการ

### ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ผลและปรับปรุงต้นแบบบริการ

นำผลจากการทดสอบแบบจำลอง มาวิเคราะห์และสรุปร่วมกัน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขแบบจำลองให้เหมาะสม และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จากนั้นนำแบบจำลองไปทดสอบซ้ำอีกครั้ง โดยควรดำเนินการทดสอบซ้ำจนได้แบบจำลองที่มีประสิทธิภาพที่สุดสำหรับจัดทำต้นแบบการบริการต่อไป

### ขั้นตอนที่ 3 จัดหากลุ่มเป้าหมาย

ติดต่อผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยสอบถามความสมัครใจและขออนุญาตอย่างถูกต้อง จากนั้นชี้แจงรายละเอียดที่จำเป็น โดยระวังไม่ให้เกิดการชี้นำ เพื่อให้ได้ประสบการณ์หรือข้อมูลที่แท้จริง



## ตัวอย่างการบันทึกข้อมูลการทดสอบ

**แบบจำลอง :** แอปพลิเคชันจองคิวออนไลน์  
เพื่อทำหนังสือเดินทาง

**ผู้ใช้บริการ :**

ผู้มีอายุเกิน 50 ปี ไม่ถนัดการใช้เครื่องมือ  
อิเล็กทรอนิกส์ และไม่เคยทำหนังสือเดินทาง

**วันที่ :** วัน/เดือน/ปี

### บันทึกผลตอบรับ

**ข้อดี :**

คำพูดหรือท่าทางเชิงบวกของผู้ใช้บริการ

- ดูแล้วเข้าใจง่ายขึ้น
- ท่าทางใช้งานได้ในทันที

**คำถาม :**

คำถามหรือข้อสงสัยของผู้ใช้บริการ

- ถัดจากจอแล้วจะรู้ได้ยังไงได้คิวตามนี้จริง

**ข้อเสีย / การวิจารณ์ :**

คำพูดหรือท่าทางเชิงลบของผู้ใช้บริการ

- ดาวน์โหลดไม่เป็น รู้สึกใช้ยาก
- ตัวหนังสือเล็ก อ่านไม่เห็น ไม่สะดวก

**แนวคิด :**

ผู้ปฏิบัติงานเกิดแนวคิดใหม่อะไรบ้าง

ระหว่างสังเกตการณ์

- ผู้ใช้บริการสวมแว่นสายตายาว จึงได้แนวคิดในการปรับขนาดตัวอักษรใหม่

### ตารางบันทึกความรู้สึกของผู้ร่วมทดสอบ

**สิ่งที่ผู้ใช้บริการคิด**

- แล้วยากทำอะไรทั้งๆ
- มือถือรุ่นเก่าที่มีจะใช้งานแอปพลิเคชันนี้ได้ไหม

**สิ่งที่ผู้ใช้บริการพูด** **สิ่งที่ผู้ระหว่างทดสอบ**  
**ต้นแบบจำลอง** **ไม่** **ว่าจะเป็นการพูดโดยตั้งใจหรือไม่**

- จะใช้เป็นไหมเนี่ย
- กดปุ่มจอแล้ว ต้องทำอย่างไรต่อ

**สิ่งที่ผู้ใช้บริการรู้สึก** **ผู้ใช้บริการรู้สึก**

**อย่างไรระหว่างใช้งานต้นแบบจำลอง**

- ฟังพอใจ อารมณ์ดี สะดวกสบาย

**สิ่งที่ผู้ใช้บริการทำ** **ผู้ใช้บริการทำอะไร**

**บ้างระหว่างทดสอบต้นแบบจำลอง**

- สวมแว่นสายตายาว
- กดปุ่มตกลงซ้ำหลายครั้ง

### บันทึกความคิดเห็น

**บันทึกความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ** **จากการกระตุ้นให้พูดหรือตอบคำถามระหว่างการทดสอบ**

- ก็ดีนะถ้าได้ใช้จริง แต่ไม่รู้จะใช้ได้หรือเปล่า ไม่ค่อยใช้มือถือ ตัวอักษรมันเล็กแต่ก็ใช้คอมฯ ได้นะ และน่าจะประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง เพราะก่อนหน้านี้ไม่รู้ว่ามี ไม่งั้นก็จะให้หลานทำให้

(แบบฟอร์มเปล่าในภาคผนวก)



## ข้อแนะนำ

- ให้ผู้ใช้บริการได้เปรียบเทียบจากการทดลองใช้แบบจำลองหลายรูปแบบ
- หากมีประเด็นที่น่าสนใจ และเกิดข้อสงสัย ให้สอบถามผู้ใช้บริการเพิ่มเติมทันที
- การสังเกตพฤติกรรม หรือปฏิกิริยาของผู้ใช้บริการ ควรบันทึกทั้งภาพนิ่ง และวิดีโอ เพื่อนำมาดูย้อนหลัง และเก็บข้อมูลบางอย่างที่อาจตกหล่นไปได้ ทั้งนี้ จะต้องขออนุญาตผู้ใช้บริการก่อนบันทึกทุกครั้ง

การทดสอบแบบจำลองเป็นขั้นตอนสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จ เนื่องจากเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับฟังความคิดเห็น และผลตอบรับจากผู้ใช้บริการอย่างใกล้ชิด เพื่อนำมาปรับปรุงก่อนดำเนินการ ดังนั้น ต้นแบบบริการที่ดี จึงต้องทดสอบซ้ำจนกว่าจะปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองผู้ใช้บริการได้ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานควรมีความมุ่งมั่น ตั้งใจ และเปิดรับความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการที่อาจได้แนวทางเหนือความคาดหวังได้







# บทสรุปจากกรณีศึกษา

ตัวอย่างรูปแบบการให้บริการในการทำหนังสือเดินทางของลุงวินัย จะสังเกตเห็นลำดับการได้ข้อมูลจากแต่ละขั้นตอนของการใช้เครื่องมือ ดังนี้

## การทำความเข้าใจ

### การสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration)

- แอปพลิเคชันจองคิวออนไลน์ ยังไม่เหมาะกับกลุ่มผู้ใช้บริการผู้สูงอายุที่มีการเดินทางไม่บ่อยและไม่ถนัดการใช้เทคโนโลยี
- กลุ่มผู้ใช้บริการผู้สูงอายุรู้สึกว่าไม่ได้รับการบริการที่สะดวกสบายและมีการใช้ระยะเวลานาน
- แอปพลิเคชันจองคิวออนไลน์ เป็นที่รู้จักเฉพาะกลุ่มเท่านั้น

## การทำให้เข้าถึง

### การสร้างแนวคิดงานบริการ (Creation)

- กรณีลุงวินัยพบว่ายังมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวก
- เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมกระบวนการให้บริการจะพบปัญหา และโอกาสการพัฒนา ซึ่งนำมาสร้างเป็นโจทย์ได้แก่ การออกแบบงานบริการทำหนังสือเดินทาง โดยพัฒนาแอปพลิเคชันจองคิวออนไลน์ เพื่อขยายการให้บริการสู่กลุ่มผู้ใช้บริการผู้สูงอายุที่ไม่ถนัดการใช้เทคโนโลยี
- ทำให้พบการพัฒนาในช่องทางต่าง ๆ เช่น ขยายจากแอปพลิเคชัน เป็นการจองคิวผ่านเว็บไซต์ในรูปแบบที่ปรับการเข้าชมให้เหมาะกับทุกวัย การทำสัญลักษณ์แสดงจุดบริการที่สื่อความหมายชัดเจนขึ้น หรือการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ประชาชนทราบข้อมูลการใช้งานมากขึ้น เป็นต้น

## การพัฒนาให้ดีขึ้น

### การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (Reflection & Implementation)

- พัฒนาด้านแบบบริการทั้งในรูปแบบแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ที่เข้าถึงผู้ใช้บริการในหลายระดับและจัดทำทางเลือกของรูปแบบเพื่อเปรียบเทียบกัน
- ทดสอบการใช้แอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์กับกลุ่มเป้าหมาย และบันทึกผลตอบรับ
- ทดลองสื่อประชาสัมพันธ์ว่า รูปแบบใดที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดีที่สุด

การทำให้บริการจะเป็นเลิศได้ ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการ โดยขั้นตอนของการทำความเข้าใจและการทำให้เข้าถึงเป็นขั้นตอนที่เน้นงานด้านปฏิบัติการ (Operation) ที่ต้องเก็บข้อมูล ลงพื้นที่ และจัดการข้อมูลสำหรับขั้นตอนของการพัฒนาให้ดีขึ้น บทบาทหลักจะเป็นส่วนของงานนโยบาย (Policy) ที่ต้องตัดสินใจขั้นสุดท้าย เพื่อเลือกต้นแบบรวมถึงเลือกใช้นวัตกรรม (Innovation) ที่จะนำไปใช้จริง อาทิ การจัดหาและจัดซื้อเทคโนโลยี หรือผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการพัฒนาการบริการ และสร้างการรับรู้ต่อสังคม (Social Awareness) เพื่อประชาสัมพันธ์ และสร้างความเข้าใจให้ประชาชนทราบข้อมูลการเข้ารับบริการอย่างทั่วถึง

กรณีศึกษาที่แสดงนี้ จะทำให้เห็นตัวอย่างกระบวนการทำงานของการออกแบบบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ได้ในหน่วยงานที่กำลังเผชิญปัญหา หรือหน่วยงานที่มีการให้บริการที่ดีแต่ต้องการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และทัศนคติที่ดีขึ้น อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน



## ตัวอย่างแนวคิดจากการอบรม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ร่วมกับสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และศูนย์สร้างสรรคงานออกแบบ (TCDC) ดำเนินการจัดหลักสูตรการพัฒนาบริการภาครัฐที่เป็นเลิศ (Public Service Excellence) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรของรัฐได้เรียนรู้เกี่ยวกับการออกแบบบริการ นวัตกรรมบริการให้บริการ การสร้างสรรค์แนวคิดในการพัฒนาการให้บริการใหม่ ๆ รวมถึงพัฒนาเครื่องมือในการยกระดับการให้บริการของภาครัฐที่มุ่งสู่การให้บริการในรูปแบบดิจิทัล นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีการปรับปรุงการให้บริการ อันจะส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติของประชาชนต่อภาครัฐที่ดีขึ้น รวมทั้งสร้างจิตบริการที่ดีให้แก่บุคลากร

จากการอบรมที่ผ่านมา ผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐได้ทดลองใช้กระบวนการ เพื่อคิดแนวทางการพัฒนาบริการในหน่วยงานของตน ซึ่งขอยกมานำเสนอเป็นตัวอย่าง ดังนี้

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	กรมส่งเสริมสหกรณ์
<p><b>สำรวจ (Explore)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>นายจ้างไม่ให้ความสำคัญของการส่งลูกจ้างเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาช่างฝีมือแรงงาน</li> <li>ใช้เอกสารจำนวนมาก และซ้ำซ้อน</li> </ul>	<p><b>สำรวจ (Explore)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ใช้บริการที่ควรพัฒนาเป็นเกษตรกรในกลุ่มสมาชิกสหกรณ์การเกษตร</li> <li>ใช้ระยะเวลาการอนุมัติในกระบวนการให้บริการเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์นาน และยังพบปัญหาการเตรียมเอกสาร ที่ทำให้ผู้ขอกู้ต้องเดินทางมาติดต่อใหม่หลายครั้ง</li> </ul>
<p><b>การตั้งเจตย์ (Define)</b></p> <p>ตรวจสอบรูปแบบการกรอกเอกสารที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูล เพื่อกระตุ้นให้นายจ้างส่งลูกจ้างเข้ารับการอบรมเพิ่มขึ้น</p> <p><b>เจตย์:</b> การพัฒนาช่องทางการให้บริการที่สะดวกมากขึ้น</p>	<p><b>การตั้งเจตย์ (Define)</b></p> <p>ควรพัฒนาการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว</p> <p><b>เจตย์:</b> การพัฒนาระบบการให้บริการเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์</p>
<p><b>เสนอแนวคิด (Ideate)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านบัตรประจำตัวประชาชน และมีระบบรองรับให้นายจ้างสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น</li> <li>พัฒนาระบบการดาวน์โหลดเอกสารสำหรับผู้ผ่านการอบรม และจัดส่งข้อมูลไปยังฝ่ายบุคคลของบริษัทที่ลูกจ้างสังกัดอยู่</li> </ul>	<p><b>เสนอแนวคิด (Ideate)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับให้ข้อมูล และให้บริการในงานบางประเภทโดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางมา ณ สำนักงาน</li> <li>ปรับระบบการบริหารจัดการเงินกู้ การชำระหนี้ และส่งเสริมการขายผลผลิต เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรในกลุ่มสมาชิกสหกรณ์การเกษตร</li> </ul>

## กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (ต่อ)

### การพัฒนา (Develop)

- จัดทำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านบัตรประจำตัวประชาชน โดยผู้เข้าอบรมไม่ต้องกรอกรายละเอียดข้อมูลบางส่วน และเมื่อผ่านหลักสูตรแล้ว ระบบจะจัดส่งข้อมูลไปยังบริษัทที่ลูกจ้างสังกัดโดยทันที
- จัดทำแอปพลิเคชันสำหรับแจ้งข้อมูลการอบรมและดาวน์โหลดเอกสาร รวมทั้งใช้แจ้งเตือนการเข้าอบรมได้ด้วย

## กรมส่งเสริมสหกรณ์ (ต่อ)

### การพัฒนา (Develop)

- จัดทำแอปพลิเคชันสำหรับให้บริการเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์โดยมีแนวทางการให้บริการดังนี้
  - การยื่นคำขอยืมเงิน
  - เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ผลการวิเคราะห์คุณภาพดินของ กรมพัฒนาที่ดิน เป็นต้น
  - สหกรณ์การเกษตรทำการประเมินผลการผลิตและรายได้ต่อพื้นที่
  - การส่งต่อข้อมูลไปยังสหกรณ์ประจำจังหวัดและกรมส่งเสริมสหกรณ์ส่วนกลาง เพื่อดำเนินการอนุมัติเงินกู้
  - แจกผลการโอนเงิน หรือส่งรายได้สุทธิไปยังบัญชีของสมาชิก หรือให้สมาชิกเลือกฝากเงินต่อบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ได้
- จัดทำระบบบันทึกข้อมูลของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร เพื่อทำการตรวจสอบระหว่างการผลิตให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ประเมินไว้ และสามารถให้การช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุความเสียหายต่อพืชเพาะปลูกหรือศัตรูพืช รวมทั้งช่วยเหลือผลผลิตของเกษตรกร โดยการสร้างเครือข่ายและใช้ข้อมูลวิเคราะห์จำนวนผลผลิตสำหรับจัดจำหน่าย

อย่างไรก็ตาม ตัวอย่างแนวคิดของผู้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรการพัฒนางานบริการภาครัฐนี้เป็นเพียงการเรียนรู้และปฏิบัติตามเนื้อหาของหลักสูตรดังกล่าว เพื่อให้ผู้เรียนเห็นภาพของการออกแบบบริการอย่างมีระบบ ซึ่งในการปฏิบัติจริงผู้เข้าร่วมอบรมจะต้องนำแนวคิดไปจัดทำต้นแบบการบริการและทำการทดสอบ เพื่อให้การพัฒนางานบริการมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

# บทส่งท้าย

กระบวนการออกแบบบริการสำหรับการพัฒนางานบริการภาครัฐที่เป็นเลิศตามคู่มือเล่มนี้เป็นเพียงกระบวนการของการวิจัยเพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาบริการ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ นำไปสู่รากฐานความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐและประชาชน อันเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนประเทศให้ก้าวหน้า

แม้ว่าทุกหน่วยงานมีความคาดหวังและต้องการให้เกิดการพัฒนาที่สำเร็จโดยเร็ว แต่งานให้บริการสาธารณะขนาดใหญ่ หรือมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จำเป็นต้องใช้เวลานานในการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งอาจพบปัญหาและอุปสรรคที่ต้องแก้ไขในระหว่างการพัฒนาบริการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น

## 1. ผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนางานบริการ :

ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานบางคน อาจยังขาดความชำนาญหรือทักษะบางประการ เช่น เรื่องนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ดังนั้น จึงควรเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านต่างๆ ที่จำเป็นอยู่เสมอ เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานเป็นทีม และทำให้ทุกคนอภิปรายผลงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ส่งผลให้เกิดแนวคิดใหม่ๆ รวมทั้งเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้มากขึ้นอีกด้วย

## 2. การสำรวจข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ :

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการออกแบบบริการที่ดี จะต้องใช้ข้อมูลที่มีคุณภาพ ครอบคลุมความหลากหลายของผู้ใช้บริการ และครบถ้วน ซึ่งหากการสำรวจข้อมูลเกิดข้อผิดพลาด ตกหล่นหรือเก็บข้อมูลจำนวนน้อยเกินไป จะส่งผลกระทบต่อการทำงานขั้นตอนต่อไป ที่ไม่สามารถนำแนวคิดมาพัฒนางานบริการได้ตรงความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

## 3. การทดสอบต้นแบบ :

แม้ว่าการทดสอบต้นแบบจะได้รับผลตอบแทนเชิงบวกจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ แต่เมื่อนำไปให้บริการจริง อาจพบว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดไว้ เนื่องจากอาจมีผู้ใช้บริการจำนวนมากขึ้น รวมทั้งเกิดปัญหาเฉพาะหน้า หรือปัจจัยแทรกซ้อนที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจได้

## 4. การประชาสัมพันธ์ :

ภายหลังจากพัฒนาการบริการรูปแบบใหม่ หากหน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจในกระบวนการใช้บริการ อาจทำให้เกิดปัญหาเรื่องความล่าช้า และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ดังนั้น ควรวางแผนการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึงและเข้าใจได้ง่าย

นอกจากนี้ กระบวนการออกแบบบริการที่จะสำเร็จได้ ผู้เกี่ยวข้องควรมีทัศนคติที่ดีและเปิดใจยอมรับข้อบกพร่อง และสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน รวมทั้งรับฟังข้อมูลในมุมมองใหม่ๆ

อย่างไรก็ตาม เครื่องมือของกระบวนการ ออกแบบบริการ ไม่จำเป็นต้องใช้ตามลำดับ โดย ควรปรับใช้ให้เหมาะสมแต่ละสถานการณ์หรือ บริบทขององค์กร ดังนั้น เมื่อเกิดอุปสรรค หรือ จำเป็นต้องย้อนไปทำซ้ำ ผู้ปฏิบัติงานพิจารณา ได้ว่าควรปรับการใช้เครื่องมือในส่วนใด หรือควร ใช้เครื่องมือใดซ้ำ เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนและ สมบูรณ์ ภายในระยะเวลาที่วางไว้

นอกจากนี้ การพัฒนางานบริการให้เกิด ประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้เกี่ยวข้องและหน่วยงานควร ตื่นตัว ทำงานแบบเชิงรุก และส่งเสริมการพัฒนา อย่างไม่หยุดยั้ง อาทิ การจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (Personnel Training) การทดสอบ ระบบการบริการรูปแบบใหม่ (System Testing Pilot Run) เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากร รวมทั้งปรับปรุงงานบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งองค์กร

ปัญหาและอุปสรรคที่พบบระหว่าง การ ออกแบบบริการ ไม่ถือว่าเป็นความล้มเหลว เนื่องจากระหว่างการทำงานจะต้องพัฒนาให้มี แนวคิดและมุมมองในรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับ สถานการณ์ปัจจุบัน อันจะก่อให้เกิดการขับเคลื่อน งานบริการที่ดียิ่งขึ้น จนเกิดเป็นภาพลักษณ์ การให้บริการของหน่วยงาน ที่ผู้ใช้บริการเกิด ความพึงพอใจอย่างสูงสุด

สำนักงาน ก.พ.ร. มีความมุ่งมั่นที่จะร่วม เป็นส่วนหนึ่งกับหน่วยงานที่ตั้งใจจะพัฒนา การให้บริการที่เป็นเลิศ โดยคำนึงถึงประชาชน เป็นสำคัญ และหวังว่าเนื้อหากระบวนการ ออกแบบบริการนี้ จะทำให้ได้รับความรู้ ทักษะ แนวคิดในการให้บริการ และสามารถนำองค์ความรู้ ไปถ่ายทอดและประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ต่อตัวเองและหน่วยงานที่ท่านสังกัดต่อไปในอนาคต



ติดตามคลิปการพัฒนาหลักสูตรงานบริการภาครัฐ ที่เป็นเลิศ (Public Service Excellent) ได้ที่

 [www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)

 กพร OPDC

 สำนักงาน ก.พ.ร.



# ภาคผนวก

---

## วิธีการใช้งานแบบฟอร์มในภาคผนวก

- แบบฟอร์มในภาคผนวกนี้เป็นตัวอย่างเบื้องต้นสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับเนื้อหาและแผนการทำงานของแต่ละหน่วยงาน เช่น การปรับปรุงหัวข้อข้อมูลให้ตรงกับลักษณะงาน เป็นต้น
- สามารถคัดลอกแบบฟอร์มลงบนพื้นที่ขนาดใหญ่ เช่น กระดาษ หรือ กระดาษขนาดใหญ่ เพื่อให้สะดวกต่อการรวมข้อมูล ข้อคิดเห็น หรือ แนวทางการแก้ไขปัญหาจากผู้ร่วมปฏิบัติงานได้สะดวก

## แบบการวางแผนประชุมกลุ่ม เพื่อเตรียมข้อมูลสัมภาษณ์

หัวข้อ : \_\_\_\_\_ วันที่ : \_\_\_\_\_

เรื่อง : \_\_\_\_\_ สถานที่ : \_\_\_\_\_

ผู้ที่จะสัมภาษณ์ : \_\_\_\_\_

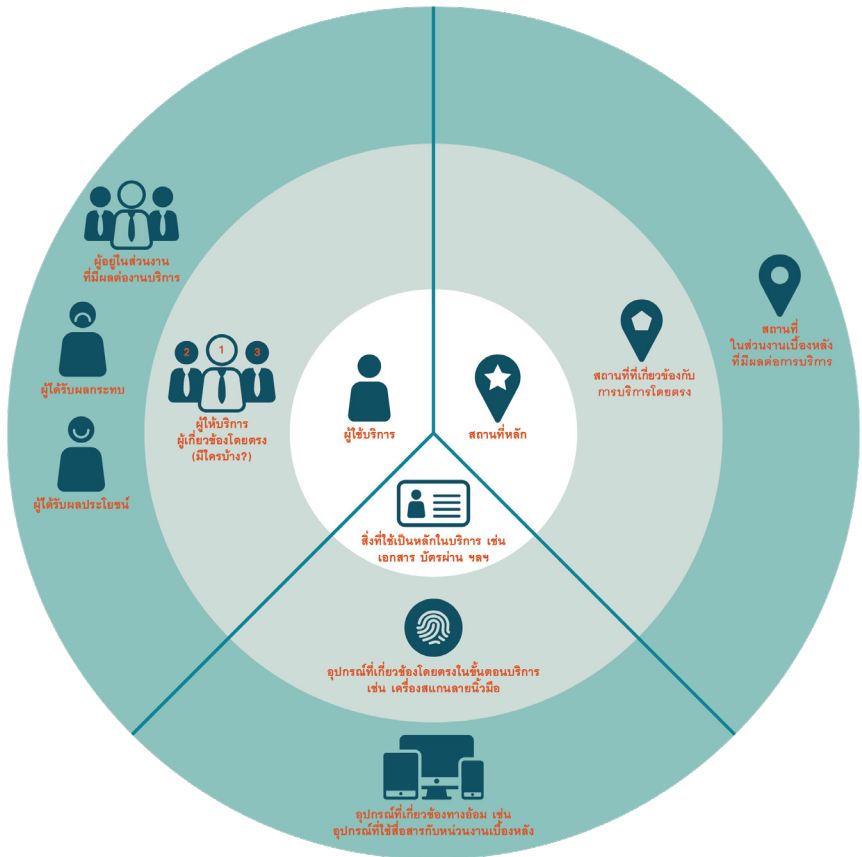
### ประเด็นคำถามที่ต้องการทราบ

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_
11. \_\_\_\_\_
12. \_\_\_\_\_

### หน้าที่การทำงานในกลุ่ม

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_
11. \_\_\_\_\_
12. \_\_\_\_\_

## ตัวอย่างแผนผังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบ



\*\* สามารถเขียนรายการผู้เกี่ยวข้องในระบบ (คน /-อุปกรณ์ /สถานที่) ลงบนกระดาษ Sticky note 1 รายการต่อ 1 ใบ แล้วจึงนำไปจัดลงบนแผนผัง เพื่อสามารถโยกย้ายรายการได้ตามต้องการ

## รูปแบบการบันทึกข้อมูลสัมภาษณ์

หัวข้อ : \_\_\_\_\_ วันที่ : \_\_\_\_\_

เรื่อง : \_\_\_\_\_ สถานที่ : \_\_\_\_\_

ชื่อ \_\_\_\_\_ ภาพถ่าย

เพศ \_\_\_\_\_

อายุ \_\_\_\_\_

กิจกรรมที่เกิดขึ้น \_\_\_\_\_

สถานะการรับบริการ \_\_\_\_\_

ความถี่ในการใช้บริการ \_\_\_\_\_

( บันทึกประเด็นจากข้อคำถาม )

ข้อคำถามที่ 1 : \_\_\_\_\_

คำตอบ : \_\_\_\_\_

ข้อคำถามที่ 2 : \_\_\_\_\_

คำตอบ : \_\_\_\_\_

ข้อคำถามที่ 3 : \_\_\_\_\_

คำตอบ : \_\_\_\_\_

( มีที่คำถามก็ได้ )

ความต้องการ

\_\_\_\_\_

ความต้องการ/ความรู้สึกเชิงลึก

\_\_\_\_\_

อุปสรรค/ปัญหาที่กล่าวถึง

\_\_\_\_\_

อื่นๆ \_\_\_\_\_

หมายเหตุ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**รูปแบบบันทึกการลงพื้นที่สำรวจ**

หัวข้อ : \_\_\_\_\_ เรื่อง : \_\_\_\_\_  
 กิจกรรม \_\_\_\_\_ ภาพถ่าย \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 สถานที่ \_\_\_\_\_ วัน/เวลา \_\_\_\_\_

<p><b>ขั้นตอนการรับบริการ</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><b>จุดปฏิสัมพันธ์</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><b>ความรู้สึกรับบริการ</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>ผู้คน (People)</b></p>	<p><b>วัตถุ/สิ่งของ (Objects)</b></p>	<p><b>สิ่งแวดล้อม (Environments)</b></p>
<p><b>ข้อความ/การสื่อสาร (Messages)</b></p>		<p><b>การบริการ (Services)</b></p>

## แบบฟอร์มผู้ใช้จำลอง

ชื่อผู้ใช้จำลอง : \_\_\_\_\_

ภาพผู้ใช้จำลอง

อายุ : \_\_\_\_\_

อาชีพ : \_\_\_\_\_

ที่อยู่อาศัย/สภาพแวดล้อม :

---

---

---

ข้อมูลทั่วไป :

---

---

---

---

ความสามารถ : \_\_\_\_\_ ข้อมูลการใช้บริการ : \_\_\_\_\_

---

---

ประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experience)

---

---

---

แรงจูงใจของการ  
ใช้บริการ  
(Motivation)

ความต้องการ  
(Needs)

ความกังวลใจ  
(Pain Point)

ความประทับใจ  
(Impression)

เป้าหมาย (Goal)

---

ประโยคสำคัญที่ผู้ใช้บริการกล่าว (Quote/Keywords)

---

---



แบบบันทึกข้อมูลโจทย์การออกแบบ (DESIGN BRIEF)

หน่วยงาน/องค์กร : \_\_\_\_\_

วันที่ : \_\_\_\_\_

ชื่อโครงการ : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

คำอธิบาย : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

วัตถุประสงค์ : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

เป้าหมาย/ความสำเร็จ : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

กลุ่มเป้าหมายหลัก :

ผู้ได้รับผลกระทบ :

ขอบเขตการทำงาน : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ระยะเวลา : \_\_\_\_\_

แผนการทำงาน : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**แบบบันทึกข้อมูลแบบจำลอง**

หัวข้อ : \_\_\_\_\_ วันที่ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ภาพแบบจำลอง**

---

---

---

---

**อธิบายแบบจำลอง**

---

---

---

---

**กลุ่มเป้าหมาย**

---

---

---

---

**ผู้เกี่ยวข้อง**

---

---

---

---

**วัตถุประสงค์** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**สถานการณ์การใช้งาน** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**เหตุการณ์จำลอง** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**สิ่งที่คาดหวัง** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**แบบบันทึกข้อมูลการทดสอบ**

แบบจำลอง : \_\_\_\_\_

วันที่ : \_\_\_\_\_

ผู้ให้บริการ :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**บันทึกผลตอบรับ**

ข้อดี :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ข้อเสีย / การวิจารณ์ :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

คำถาม :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

แนวคิด :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ตารางบันทึกความรู้สึกของผู้ร่วมทดสอบ**

สิ่งที่ผู้ให้บริการคิด \_\_\_\_\_

สิ่งที่ผู้ให้บริการรู้สึก \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

สิ่งที่ผู้ให้บริการพูด \_\_\_\_\_

สิ่งที่ผู้ให้บริการทำ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**บันทึกความคิดเห็น**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



# บรรณานุกรม

ไปรมา อิศรเสนา ณ อยุธยา, ชูจิต ศรีรัตนพันธ์. (2560). การคิดเชิงออกแบบ: เรียนรู้ด้วยการลงมือทำ (Design Thinking: Learning by Doing). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC)

ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC). (2558). กระบวนการและวิธีการออกแบบบริการ (Service Design Process & Methods). กรุงเทพมหานคร: จัดทำโดย ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC)

Dam, R., Siang, T. (2018). Test Your Prototypes: How to Gather Feedback and Maximise Learning. Retrieved 21 August 2018 from <https://www.interaction-design.org/literature/article/test-your-prototypes-how-to-gather-feedback-and-maximise-learning>

Design Council. (2015). Design methods for developing services. Retrieved 13 August 2018 from <https://www.designcouncil.org.uk/resources/guide/design-methods-developing-services>

Elmansy, R. A Guide to the SCAMPER Technique for Creative Thinking. Retrieved 21 August 2018 from <https://www.designorate.com/a-guide-to-the-scamper-technique-for-creative-thinking/>

Forlizzi, J., (2013). The Product Service Ecology: Using a Systems Approach in Design. Relating Systems Thinking and Design 2013 Symposium Proceedings, 9-11 Oct 2013, Oslo, Norway.

IDEO. (2015). The Field Guide to Human-Centered Design. Canada : IDEO.org

Kumar, V. (2013). 101 Design Methods: A Structure Approach for Driving innovation in Your Organization. New Jersey, USA: John Wiley & Sons, Inc.







สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ  
59/1 ถนนพิษณุโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

[www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)

