

# รายงานการศึกษาวจัยโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)



- ▶ การส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้สูงอายุ
- ▶ การแก้ปัญหาขาดแคลนแรงงานในกิจการประมงทะเล
- ▶ การส่งเสริมแรงงานไทยกลับคืนถิ่น
- ▶ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางของนายจ้างและลูกจ้างฯ
- ▶ การแก้ปัญหาแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์
- ▶ การพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ
- ▶ การศึกษาชีวิตแรงงานบนแพลตฟอร์ม (GrabFood)



กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน  
ร่วมกับศูนย์ประสานงานเพื่อการวิจัยแรงงานแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
กันยายน 2563

# รายงานการศึกษาวิจัยโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

โดย

- ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคเหนือ
- ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้
- ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคกลาง
- ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันออก
- ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันตก
- ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- กลุ่มงานวิเคราะห์และวิจัย กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน

กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน  
ร่วมกับศูนย์ประสานงานเพื่อการวิจัยแรงงานแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
กันยายน 2563

## กิตติกรรมประกาศ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงานมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานตามภารกิจของกรมการจัดหางาน ซึ่งได้รับคำแนะนำจาก ผศ.ดร.รัตติยา ภูละอ ผู้อำนวยการ/ผู้ประสานงานหลักศูนย์ประสานงานเพื่อการวิจัยแรงงานแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้นำหลักการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาใช้ จึงขอขอบพระคุณอาจารย์รัตติยา ที่จุดประกายให้ทำการศึกษาวิจัยโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ

ขอขอบพระคุณอาจารย์วริทธิ ตีระประเสริฐ เจ้าหน้าที่อาวุโส สำนักงานพัฒนาธุรกิจและนวัตกรรม ศูนย์สร้างสรรค์การออกแบบ (TCDC) สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA) และอาจารย์สิรินดา ธเนศตระกูล ผู้อำนวยการฝ่ายออกแบบ บริษัทอนิมิส จำกัด ที่ให้ความรู้ และคำแนะนำแก่คณะผู้วิจัยตั้งแต่วันแรกที่เข้าฝึกอบรมจนถึงวันนำเสนอผลการวิจัย รวมทั้งยังส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาให้อย่างต่อเนื่อง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน (ดร.มณฑกานต์ ฉิมมามี อาจารย์ว่าน ฉันทวิลาศวงศ์ และอาจารย์อรรคณัฐ วันทนะสมบัติ) ที่ร่วมอภิปรายและให้ข้อเสนอแนะต่อผลการวิจัย ทำให้รายงานการวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

และท้ายที่สุด ขอขอบพระคุณศูนย์ประสานงานเพื่อการวิจัยแรงงานแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่อนุเคราะห์ข้อมูลหลักการ Design Thinking กรณีศึกษาการประยุกต์ใช้ Design Thinking ในต่างประเทศ และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดทำต้นฉบับรายงานการศึกษาวิจัย

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2563

# สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ .....	ก
บทนำ .....	1
หลักการ Design Thinking.....	2
กรณีศึกษา Design Thinking ในต่างประเทศ.....	15
กรณีศึกษาที่ 1 : UberEATS – The future of food delivery (United States).....	16
กรณีศึกษาที่ 2 : Design in European Policy (DeEP) การพัฒนาและทดสอบวิธีการประเมิน นโยบายการออกแบบทั่วยุโรป .....	18
กรณีศึกษาที่ 3 : The Australian Centre for Social Innovation: the Family by Family (FbF) Project .....	20
กรณีศึกษาของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน .....	22
กรณีศึกษาที่ 1 : การส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้สูงอายุ กรณีศึกษา การส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ จังหวัดเชียงใหม่ .....	23
กรณีศึกษาที่ 2 : รูปแบบการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานใน กิจการประมงทะเลจังหวัดสงขลา... ..	30
กรณีศึกษาที่ 3 : การแก้ปัญหาแรงงานที่ได้รับผลกระทบจาก การพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์ .....	35
กรณีศึกษาที่ 4 : การส่งเสริมแรงงานไทยกลับคืนถิ่น: กรณีศึกษาผู้ไปฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศ ญี่ปุ่นโดยผ่านองค์กร IM ประเทศญี่ปุ่น .....	42
กรณีศึกษาที่ 5 : การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางนายจ้างและลูกจ้าง ที่ใช้บริการกรมการจัดหางาน. ..	50
กรณีศึกษาที่ 6 : GrabFood เส้นทางชีวิตแรงงานบนแพลตฟอร์ม.....	58
กรณีศึกษาที่ 7: การพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ.....	64
ปัจจัยสู่ความสำเร็จ และความท้าทายในการนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบไปใช้ .....	75
สรุป.....	78
บรรณานุกรม .....	79

## บทนำ

▶ การขับเคลื่อนประเทศไปสู่ประเทศไทย 4.0 ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” จำเป็นต้องใช้ฐานความรู้จากการวิจัยและนวัตกรรม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่เศรษฐกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและพัฒนาสังคม รวมทั้งยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งกระทรวงแรงงานได้ตระหนักถึงความสำคัญในการวิจัยและนวัตกรรมดังกล่าว จึงได้มีความร่วมมือกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในการจัดตั้ง “ศูนย์วิจัยแรงงานแห่งชาติ” ณ กระทรวงแรงงาน และศูนย์ประสานงานเพื่อการวิจัยแรงงาน ณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเป็นศูนย์ประสานความร่วมมือด้านการวิจัยระหว่างกระทรวงแรงงานและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการพัฒนาศักยภาพนักวิจัยของทั้งสองฝ่าย การกำหนดประเด็นการวิจัยที่สำคัญและดำเนินการวิจัยร่วมกัน รวมทั้งการพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการกับภาคีด้านแรงงานทั้งในและต่างประเทศ

▶ กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน มีภารกิจในการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์สถานการณ์ตลาดแรงงาน และแนวโน้มความต้องการ แรงงาน ผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน พัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลตลาดแรงงาน ประสานการให้บริการข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานแก่ประชาชน รวมทั้งประสาน

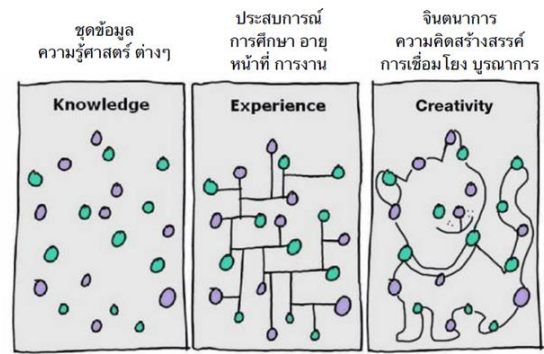
ความร่วมมือในการวางแผนพัฒนากำลังแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน จากภารกิจดังกล่าวในปีงบประมาณ 2563 กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงานได้รับงบประมาณในการดำเนินงานโครงการจัดทำทะเบียนกำลังแรงงาน กิจกรรมรวบรวมข้อมูลตลาดแรงงาน ซึ่งการสำรวจข้อมูลด้านแรงงาน ศักยภาพและสรุปผลการสำรวจ รวมทั้งจัดทำผลงานการวิจัยเป็นรูปแบบหนึ่งในการรวบรวมข้อมูลตลาดแรงงาน ดังนั้นในปีงบประมาณ 2563 กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงานจึงดำเนินการสำรวจข้อมูลด้านแรงงานในรูปแบบจัดทำผลงานการวิจัยโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ร่วมกับศูนย์ประสานงานเพื่อการวิจัยแรงงานแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งการใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเป็นความรู้ใหม่สำหรับเจ้าหน้าที่กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในเรื่องดังกล่าว เพื่อให้สามารถดำเนินการวิจัยด้านแรงงานที่สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละพื้นที่ ตลอดจนสนับสนุนวิสัยทัศน์ของกรมการจัดหางาน “กำลังแรงงานมีงานทำถ้วนหน้า ทุกช่วงวัย ภายในปี 2565”

# หลักการ Design Thinking

การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นกระบวนการแก้ปัญหาความคิดสร้างสรรค์ โดยวิธีการที่เลือกใช้นุขณ์เป็นศูนย์กลาง (Human-Centered Design) หรือจุดเริ่มต้นของการออกแบบ (ในที่นี้คือ คน ประชาชน ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ) โดยการทดสอบอย่างต่อเนื่อง ผ่านการทดลองและข้อผิดพลาดที่พบอยู่บ่อย ๆ

ทุกคนมีนิยามของตัวเองเกี่ยวกับการคิดเชิงออกแบบ อย่างไรก็ตาม การคิดแบบสร้างสรรค์คือการตั้งคำถามเพื่อค้นหาว่าทำอะไรได้บ้าง และหาคำตอบหรือวิธีการที่น่าจะเป็นไปได้ ซึ่งต่างจากการคิดแบบตรรกะ ที่ค้นหาว่าอะไรถูกต้อง อะไรเป็นคำตอบวิธีการเดียวเท่านั้น

สิ่งที่ทำให้คนนิยมใช้ Design Thinking ในการแก้ปัญหา ก็เพราะว่าระบบการคิดแบบ Design Thinking สนับสนุนให้เราคิดนอกกรอบ เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาที่คนส่วนใหญ่ไม่ค่อยคิดว่าทำได้หรือเข้าใจว่าสิ่งที่มีอยู่ปัจจุบันคืออยู่แล้ว ความคิดสร้างสรรค์ยังมีการเปลี่ยนแปลงไปตามอายุและประสบการณ์ของผู้คิด เมื่อได้รับข้อมูลมารวมกับความคิดสร้างสรรค์และประสบการณ์ที่มี ก็จะเกิดเป็นจินตนาการหรือไอเดียที่มีการเชื่อมโยงอย่างบูรณาการ



ภาพที่ 1 ความคิดสร้างสรรค์

ที่มา: วรวิทย์ ตีระประเสริฐ (2563, 25-26 กุมภาพันธ์). โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อจัดทำผลงานการวิจัย โดยใช้การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) [เอกสารนำเสนอ]

การคิดเชิงออกแบบ เป็นการนำกระบวนการคิด ที่ให้ความสำคัญกับบุคคลประกอบกับการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่เหมาะสมมาใช้ในการแก้ไขปัญหาและสร้างสรรค์นวัตกรรมต่าง ๆ ซึ่งปัญหาต่าง ๆ ที่เราเผชิญกันอยู่ก็สามารถนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบมาปรับใช้ในการแก้ปัญหานั้นได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้สำหรับการออกแบบผลิตภัณฑ์สินค้า หรือบริการต่าง ๆ เท่านั้น ทั้งนี้กระบวนการคิดเชิงออกแบบของ Stanford D. School<sup>1</sup> มี 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้



## 1. Empathize

เป็นการทำความเข้าใจต่อกลุ่มบุคคลเป้าหมาย เนื่องจากการแก้ไขปัญหาคือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ใด ๆ ก็ตาม ส่วนใหญ่มักจะทำไปเพื่อบุคคลอื่นเสมอ ดังนั้น ก่อนที่จะแก้ไขปัญหาคือสร้างสรรค์สิ่งใดก็ตาม จะต้องเข้าใจถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างถ่องแท้เสียก่อน ซึ่งวิธีการจะเข้าใจบุคคลอื่น

<sup>1</sup> Stanford D School (2010) An introduction to design thinking—Process guide. In Hasso Plattner Institute of Design at Stanford University. Retrieved from <https://web.stanford.edu/~mshanks/MichaelShanks/files/509554.pdf>



ได้นั้น ประกอบด้วย การสัมภาษณ์ การสังเกต การมีส่วนร่วม หรือแม้กระทั่งการทดลองจำลองตนเองอยู่ในสถานการณ์นั้น ๆ จริง ๆ เพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์และแรงจูงใจของพวกเขา การเอาใจใส่เป็นสิ่งสำคัญต่อกระบวนการออกแบบที่เน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลางอย่างแนวคิด Design Thinking เป็นอย่างมาก เพราะจะช่วยให้เราสามารถตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับผู้รอบตัวและความต้องการของพวกเขาได้

ขั้นตอนความเอาใจใส่ (Empathy) นี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดและเป็นหัวใจของ Design Thinking และควรจะเป็นรากฐานที่สำคัญตลอดทั้งกระบวนการทั้งหมด

**Exploration: เข้าใจผู้คน และเข้าถึงปัญหาและบริบท**

▶ Desk Research

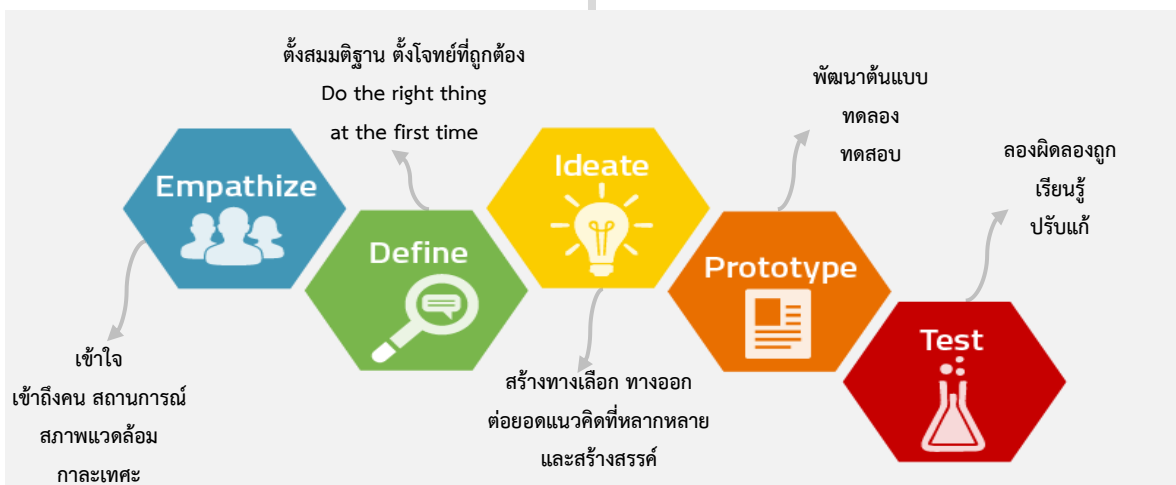
ได้แก่ Google Search และ Google Image หนังสือ ข้อมูลในอินเทอร์เน็ต งานวิจัย web board ฯลฯ

▶ The 5 Whys

ถามและตอบต่อประเด็นที่เห็นว่า ทำไม? จนครบ 5 ครั้ง

▶ Expectation Image Maps

(รูป สี ภาพ สื่อความหมายบางอย่าง) – เข้าใจมุมมองต่อเรื่องต่าง ๆ ของผู้ใช้ ผ่านทางตัวอย่างภาพ สี ที่มีนัย มีความหมายบางอย่าง นำมาจัดหมวดหมู่เป็น Category / Group แล้วให้ผู้คนดูและเลือก



ภาพที่ 2 กระบวนการ Design Thinking

ที่มา: วริทธิ ตีรประเสริฐ (2563, 25-26 กุมภาพันธ์). โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อจัดทำผลงานการวิจัย โดยใช้การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) [เอกสารนำเสนอ]

ในขั้นตอนนี้ จะกล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับการวิจัยในกระบวนการออกแบบ (Design Research) ซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนดังนี้

▶ Service Safari

ทำตัวเป็นผู้ใช้บริการ เข้าสู่พื้นที่บริการ (Service Space) สำรวจพื้นที่และสังเกตตัวเอง เปิดใจมองหาโอกาสใหม่ ๆ จดบันทึกท่าทาง พฤติกรรมการกระทำ อารมณ์ความรู้สึกจิตใจ แล้วประเมิน

ประสบการณ์ที่ได้รับนี้ว่าเห็นโอกาสหรือปัญหาอะไรบ้าง

### ▶ Shadowing

(เป็นเงาตามติด) – ฝ้าดู ฝ้ามอง สังเกต จดบันทึก ทำทาง พฤติกรรม การแสดงออกต่าง ๆ (ผู้สละทั้ง 6) ดูการกระทำ Task หนึ่ง ๆ ดีหรือไม่ดี เข้าทำหรือไม่ สภาพแวดล้อม สถานการณ์ ฯลฯ มองดูให้ครบ จดคำตอบและหาคำตอบภายหลัง

### ▶ A Day in a Life (ชีวิตเขาในหนึ่งวัน)

คือ วิจัย เก็บข้อมูลเชิงลึกในระยะเวลาดำเนินการหนึ่งวัน ในเรื่องวิถีชีวิต การดำเนินชีวิตผ่าน Touchpoints / Service Space อะไร อย่างไร เพื่อให้เข้าใจการใช้ชีวิตของเขา

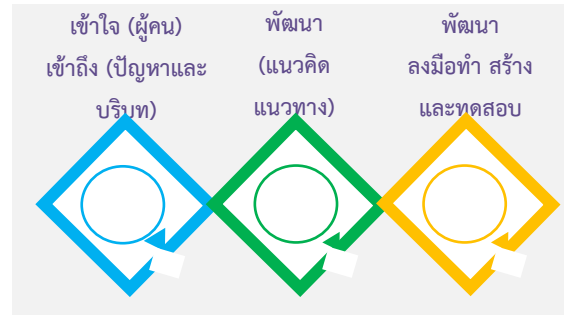
### ▶ Contextual Interview

พูดคุยสัมภาษณ์ เก็บข้อมูลเชิงลึก ตั้งประเด็นหรือตั้งคำถามที่แหลมคม เปิดใจรับฟังโดยฟังอย่างตั้งใจ อย่าตัดสินความ เป็นการค้นหาข้อมูลเชิงลึกจากการพูดคุยและฟัง

### ▶ Service Staging

(ฉาก/จำลองสถานการณ์)

ออกแบบ วางแผน จัดฉาก จำลองเหตุการณ์ สร้างสถานการณ์ ในแต่ละ Touchpoints / Service Space และใช้ Role Play + Action / Stop เพื่อค้นหาประเด็นปัญหาและโอกาสต่าง ๆ



ภาพที่ 3 กระบวนการออกแบบบริการ

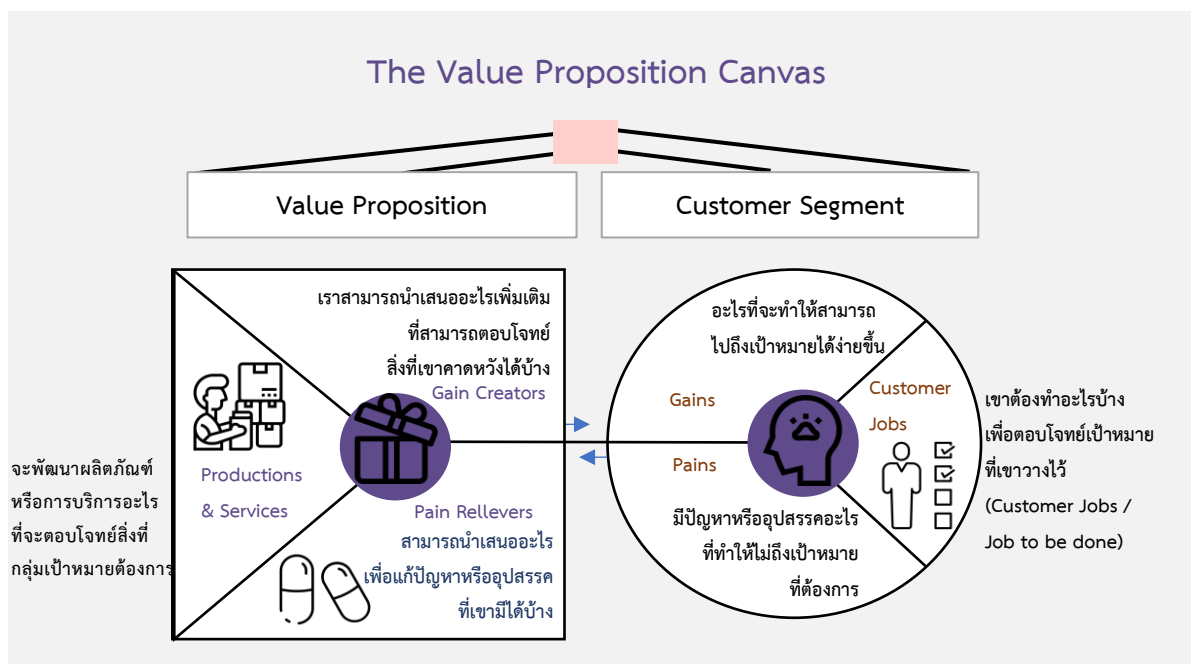
ที่มา: วรวิทย์ ตีระประเสริฐ (2563, 25-26 กุมภาพันธ์). โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อจัดทำผลงานการวิจัย โดยใช้การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) [เอกสารนำเสนอ]





ภาพที่ 4 กระบวนการ Empathy

ที่มา: วรวิธิ ตีรประเสริฐ (2563, 25-26 กุมภาพันธ์). โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อจัดทำผลงานการวิจัย โดยใช้การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) [เอกสารนำเสนอ]



ภาพที่ 5 The Value Proposition Canvas

ที่มา: วรวิธิ ตีรประเสริฐ (2563, 25-26 กุมภาพันธ์). โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อจัดทำผลงานการวิจัย โดยใช้การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) [เอกสารนำเสนอ]

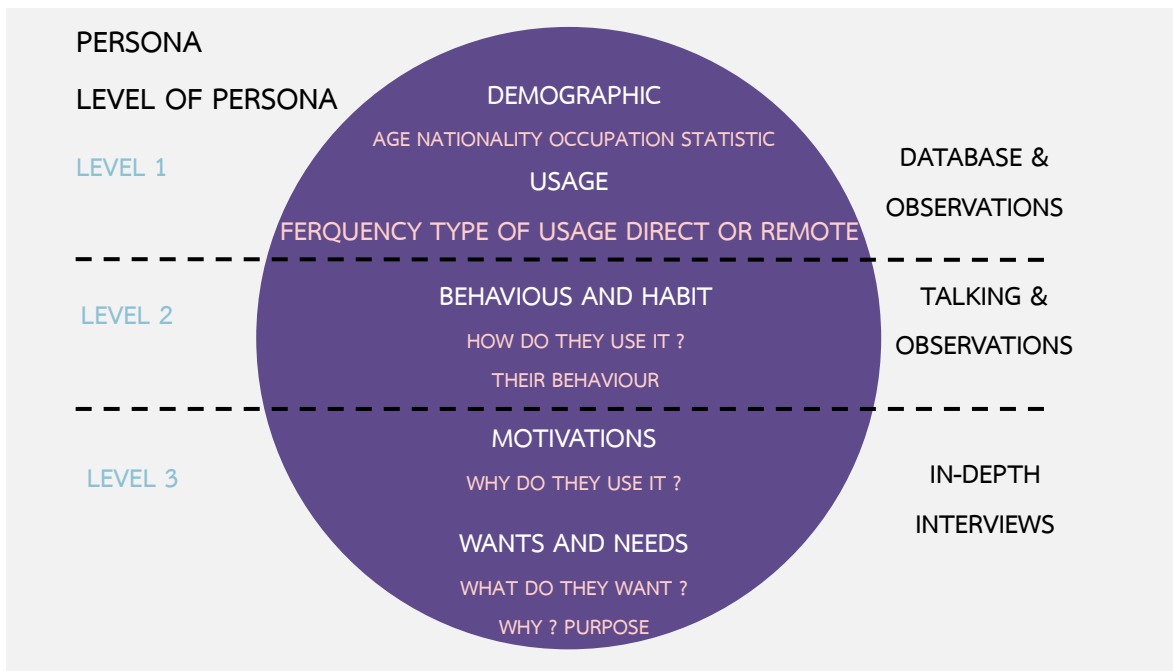
นอกจากนี้ ยังมีเครื่องมือการออกแบบบริการ (Service Design Tools) - เราใช้แผนภาพบุคคลสมมติ Persona โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบคำถามว่าใครเป็นผู้ใช้บริการ และทำความเข้าใจและเข้าถึง “ความต้องการ” และ “ความคาดหวัง” จากบริการหลัก ๆ และ “มีบริการหรือประสบการณ์อื่น ๆ ที่ต้องการหรือไม่” (ในการปฏิบัติจริงต้องทำการวิจัย) โดยมีขั้นตอนดังนี้

### ตารางแสดงขั้นตอน Persona

Persona	วิธีการ	รายละเอียด
Persona 1	1.1 ค้นหา Target Market/ Potential User/Customer/ ผู้คนที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marketing Research ข้อมูลและสถิติต่าง ๆ</li> <li>Desk Research, Field Research</li> <li>ข้อมูลพนักงาน ฯลฯ</li> </ul>
	1.2 ค้นหาบริบทด้านต่าง ๆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demographic -Stereotype เพศ อายุ พันธุ์ พื้นฐานการศึกษา ทำงานอะไร รายได้เท่าไร Generation ไหน</li> <li>Psychographic - likes/dislikes, inner needs, values, attitudes, interests or lifestyle, แรงจูงใจ, อารมณ์</li> <li>Behavioral พฤติกรรม ความประพฤติกการกระทำ การแสดงออก</li> </ul>
	1.3 ค้นหารูปแบบที่เหมือน ๆ ซ้ำ ๆ กัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดกลุ่มอะไร ๆ ที่เหมือน ๆ กัน/คล้าย ๆ กัน / เข้าพวกกันได้</li> </ul>
Persona 2 ออกแบบ Persona จากกลุ่มที่ แบ่งประเภทไว้ เป็นคำ วลี หรือ ประโยคอยู่ใน Template	2.1 ภายนอก (ชื่อ อายุ รูปร่าง หน้าตา สภาพร่างกาย)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Background (อาชีพ การศึกษา สถานะ โสด-สมรส ระดับรายได้)</li> <li>กิจกรรม การแสดงออก การลงมือทำ (Action + Reaction จากการสังเกต และสอบถามแล้วเห็นความลำบากต่าง ๆ)</li> </ul>
	2.2 พฤติกรรม อารมณ์ความรู้สึก แรงจูงใจ และทัศนคติ - ในเรื่องคน ครอบครัว เพื่อนฝูง การทำงาน โลกภายนอก เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม พื้นที่ ฯลฯ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>สภาพจิตใจ (ในแต่ละช่วงเวลามีสภาพจิตใจไม่เหมือนกัน เช่น เชื้อม่น กังวล กลัว ฯลฯ)</li> <li>ลักษณะนิสัยใจคอ (น่าคบ ขี้บ่น ขี้จุกจิก อะไรก็ได้ เอื้อเพื่อช่วยเหลือ ฯลฯ)</li> </ul>
	2.3 บริบททางสังคม + วัฒนธรรม (Context แบบไหนที่ทำให้เขาเป็น .... และ/หรือ เขามี.... ในวันนี้)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Context แบบไหนที่ทำให้เขาเป็น .... และ/หรือ เขามี.... ในวันนี้</li> </ul>

Persona	วิธีการ	รายละเอียด
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ความสนใจส่วนตัว/แรงจูงใจ แรงผลักดัน (ที่ทำให้เขาใช้บริการ ทำงาน)</li> <li>■ ทักษะคิด ฐานความคิด/ความเชื่อ</li> </ul>
Persona 3	3.1 ค้นหา ปัญหาที่เขาประสบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ความต้องการ+ความคาดหวัง มีและเป็นอะไรได้บ้าง</li> <li>■ ถ้ามีการสัมภาษณ์พูดคุย ให้หา Quote สำคัญ ๆ ประโยคเด็ด ๆ (ประโยคที่พูดเกี่ยวกับงานบริการ สถานที่ที่เป็นประเด็นสำคัญ ๆ นำมาแก้ปัญหา หรือสร้างโอกาสใหม่ ๆ ได้)</li> </ul>
	3.2 ออกแบบและสร้าง Persona จากกลุ่มที่แบ่งประเภทไว้ เป็น “ภาพ”	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ “ภาพ” ที่สื่อสารง่าย เข้าใจตรงกัน</li> </ul>
	3.3 ทดสอบและปรับปรุง Persona ที่สร้างไว้	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ตรวจสอบว่า องค์กรเรามีลูกค้า Persona ประเภทนี้จริง ๆ ไหมกับ Persona ที่เราทำได้</li> <li>■ ตรวจสอบหรือสร้าง Persona ใหม่ เพื่อให้เข้ากับเหตุการณ์</li> </ul>

ที่มา: รวบรวมโดยคณะวิจัย



ภาพที่ 6 Level of Persona

ที่มา: วริทธิ ตีระประเสริฐ (2563, 25-26 กุมภาพันธ์). โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อจัดทำผลงานการวิจัย โดยใช้การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) [เอกสารนำเสนอ]



## 2. Define

ขั้นตอนี่สิ่งที่เราต้องทำก็คือการนำข้อมูลทั้งหมดที่ทำได้จากขั้น Empathize มารวมกันเพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์สิ่งที่ได้ จากนั้นจึงเลือกเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของเราจริง ๆ เป็นการกำหนดให้ชัดเจนว่าจริง ๆ แล้วปัญหาที่เกิดขึ้นคืออะไร ภายหลังจากที่เรียนรู้และทำความเข้าใจกับกลุ่มบุคคลเป้าหมาย และอย่าลืมที่เราควรกล่าวถึงปัญหาในแบบ “เน้นมนุษย์เป็นจุดศูนย์กลาง” ซึ่งถ้าสามารถกำหนดได้อย่างชัดเจนว่าปัญหาที่เกิดขึ้น (Problem Statement) คืออะไร จะทำให้ก้าวสู่ขั้นที่สามได้ง่ายขึ้น

ในขั้นตอนนี้จะช่วยให้ทีมรวบรวมแนวคิดเพื่อนำไปสร้างองค์ประกอบอื่นที่จะช่วยให้พวกเขาสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ



## 3. Ideate

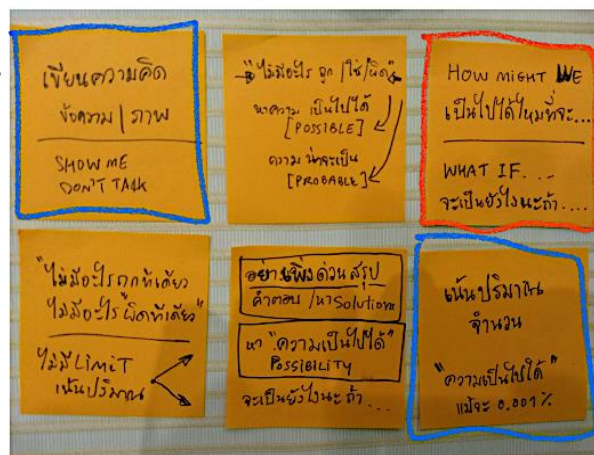
เป็นการสร้างความคิดต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น โดยเน้นการหาแนวคิดและแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้มากและหลากหลายที่สุด เพื่อตอบโจทย์ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นที่สอง ซึ่งหัวใจสำคัญของขั้นที่สามคือการต้องแยก ให้ชัดเจนระหว่างการสร้างและการระดมความคิดใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นกับการประเมิน หรือการวิพากษ์ความคิดใหม่ ๆ ซึ่งหลายครั้งความคิดใหม่ ๆ ไม่เกิดขึ้น เพราะความสับสนระหว่างการสร้างความคิดใหม่กับการวิพากษ์ความคิดใหม่

Idea Generation - สร้าง และ พัฒนา แนวคิด และวิธีการต่าง ๆ (เวลาที่ระดมสมอง ... /พวกเรา พุดคุย แลกเปลี่ยนความคิด แลกเปลี่ยนความเห็น ในลักษณะอย่างไร)

# BRAINSTORMING + BRAINWRITING

1. กำหนดปริมาณ List ให้ได้มากที่สุด ใน Post-it
2. เลื่อนการตัดสินใจ (ใช่/ไม่ใช่, ถูก/ผิด)
3. ไม่วิจารณ์-ถกความคิด
4. คิดต่อยอด
5. คิดนอกกรอบ
6. คอยเฉพาะในหัวข้อ

7. "ความบ้าบอคือเอก"

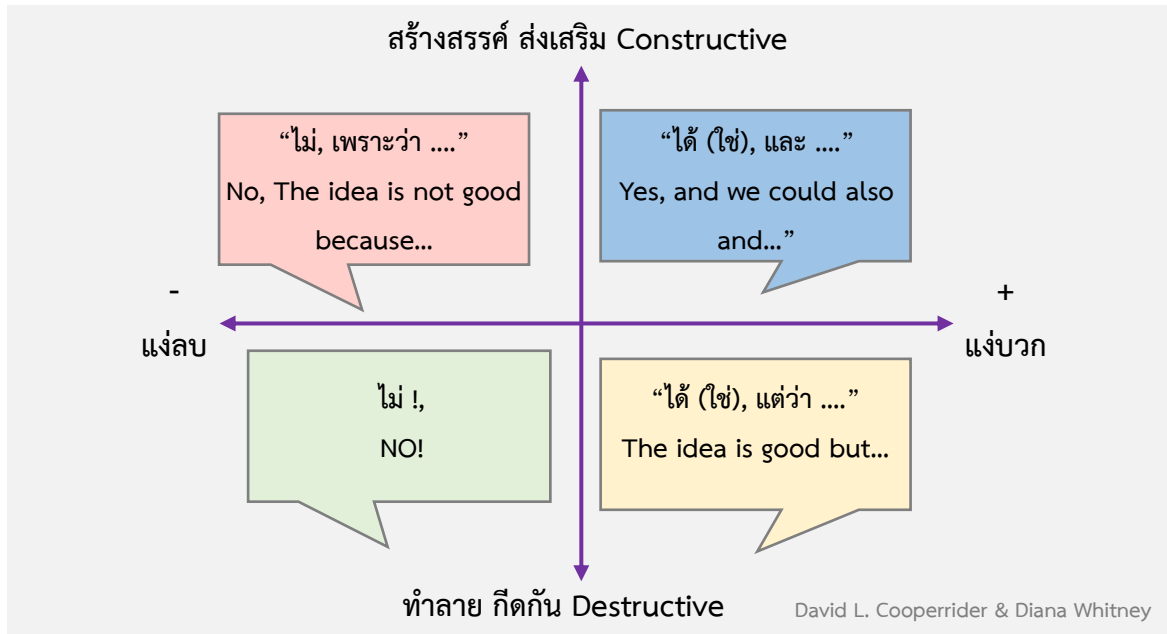


ภาพที่ 7 Idea Generation

ที่มา: วรวิทย์ ตีระประเสริฐ (2563, 25-26 กุมภาพันธ์). โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อจัดทำผลงานการวิจัย โดยใช้การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) [เอกสารนำเสนอ]

ในขั้นตอนที่สามของกระบวนการ Design Thinking เป็นขั้นที่เราจะเริ่มนำไอเดียที่ได้มาสร้างให้เป็นรูปธรรม จากขั้นแรกที่ทำให้เราเข้าใจผู้บริโภคมมากขึ้น ส่วนขั้นที่สองเราได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล จากนั้นด้วยวัตถุประสงค์ที่เรามีอยู่ในมือสมาชิกทีมอาจเริ่มที่จะ “คิดนอกกรอบ”

เพื่อมองหาวิธีแก้ปัญหาใหม่ ๆ อาจใช้การระดมสมองสำหรับกระตุ้นให้สมาชิกในทีมได้คิดอย่างอิสระ และขยายขอบเขตแนวทางแก้ปัญหา จากนั้นจึงรวบรวมไอเดียที่ได้แล้วเลือกวิธีที่คิดว่าดีหรือเหมาะสมที่สุด



ภาพที่ 8 Brainstorming

ที่มา: วริทธิ ตีระประเสริฐ (2563, 25-26 กุมภาพันธ์). โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อจัดทำผลงานการวิจัย โดยใช้การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) [เอกสารนำเสนอ]



## 4. Prototype

เป็นการ**สร้างแบบจำลอง**ขึ้นมา เนื่องจากความคิดที่ได้ในขั้นที่สามนั้นจะเป็นเพียงความคิดและอาจอยู่ในแผ่นกระดาษ ซึ่งจะไม่รู้ว่ามีความเป็นไปได้หรือไม่ถ้าไม่จำลองขึ้นมาให้สามารถจับต้องได้ และเมื่อนึกถึงแบบจำลองคนส่วนใหญ่มักจะนึกถึงแต่ตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ แต่จริง ๆ แล้ว**ประสบการณ์หรือการบริการ**ก็สามารถที่จะนำมาจำลองสถานการณ์ออกมาได้เช่นเดียวกัน

ขั้นตอนนี้คือการสร้างผลิตภัณฑ์หรือแนวทางต้นแบบโดยลดขนาด ฟังก์ชัน หรือลดทอนรายละเอียดลง เพื่อตรวจสอบวิธีแก้ปัญหาที่พบอาจมีการส่งต่อเพื่อทำการทดสอบทั้งภายในทีมและแผนกอื่น ๆ รวมถึงการมองหากลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการในเบื้องต้น เป้าหมายของขั้นตอนนี้ก็คือ การรวบรวมข้อมูลว่าแนวคิด Design Thinking ที่ได้ไอเดียมาและนำมาสร้างแนวทางการแก้ปัญหาทั้งหมดยังมีจุดบกพร่องตรงไหน หรือต้องปรับปรุงส่วนใดบ้างจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและนำไปแก้ปัญหาได้ดีที่สุด



## 5. Test

เป็นการ**ทดสอบแบบจำลอง**ที่สร้างขึ้นมากับผู้ใช้หรือกลุ่มบุคคลเป้าหมายจริง ๆ โดยมุ่งเน้นไปที่การทำความเข้าใจผู้บริโภคอย่างลึกซึ้งที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อรับข้อเสนอแนะหรือ Feedback มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงต่อไป

### การสร้างและทดสอบต้นแบบจำลอง Prototyping & Testing

- สร้าง Storyboard
- ต้นแบบตั้งโต๊ะเล่าเรื่องได้ Desktop walkthroughs
- ต้นแบบกระดาษ Paper Prototype
- ต้นแบบสเกล 100% Full Scale Prototypes
- จำลองสถานการณ์ (เล่นบทบาท) Role Play / Body Storming
- ต้นแบบ Application จำลอง Click Through Prototypes

ต้องทำต้นแบบจำลอง เพื่อสื่อสาร ทดลองทดสอบ เคลื่อนย้าย ปรับเปลี่ยน เรียนรู้ พัฒนาปรับปรุง ปรับแต่ง แก้ไขเพิ่มเติมต่อไป ปล่อยให้มือของเรา คิดและทำ

### กฎ กติกาของการทำ Prototyping

- Shitty First Draft - อะไรที่ง่าย เลอะเทอะ แต่อธิบายได้
- Fail often, Fail fast, Fail cheap, Learn from failure – ผิดพลาดได้บ่อย ๆ แต่รู้ตัวเร็ว ลงทุนน้อย เรียนรู้จากความผิดพลาด
- Re-iteration, Think to build, Build to think – ทำซ้ำใหม่ ทำแล้วทดสอบซ้ำอีก
- Storytelling – บอกเล่าเรื่องราว **จำลองเหตุการณ์/สถานการณ์**





ภาพที่ 9 ชุดทักษะที่สำคัญสำหรับการคิดเชิงออกแบบ

ที่มา: วรวิทธิ ตีระประเสริฐ (2563, 25-26 กุมภาพันธ์). โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อจัดทำผลงานการวิจัย โดยใช้การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) [เอกสารนำเสนอ]



### Mindset

- เข้าใจผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง (Empathy)
- มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าแก่ผู้ใช้ (Focus on human value)
- เรียนรู้จากความล้มเหลว (Learn from failure)
- ใช้การทดลอง (Embrace experiment) ต้นแบบ (Prototype)
- ลงมือทำ (Make it)
- เน้นการลงมือทำมากกว่าการคิดเพียงอย่างเดียว (Bias toward action)
- แสดงให้เห็น อย่าเพียงบอก (Show don't tell)
- มีความมั่นใจในการคิดสร้างสรรค์ (Creative confidence)
- ยอมรับความไม่ชัดเจน (Ambiguity)
- คิดบวก (Optimism)
- การทำงานวนซ้ำ (Iterate)
- ความร่วมมือของผู้ที่มุมมองต่างกัน (Radical collaboration)
- ไตร่ตรองกระบวนการ (Be mindful of process)
- ทำให้เข้าใจปัญหาชัดเจน (Craft clarity)



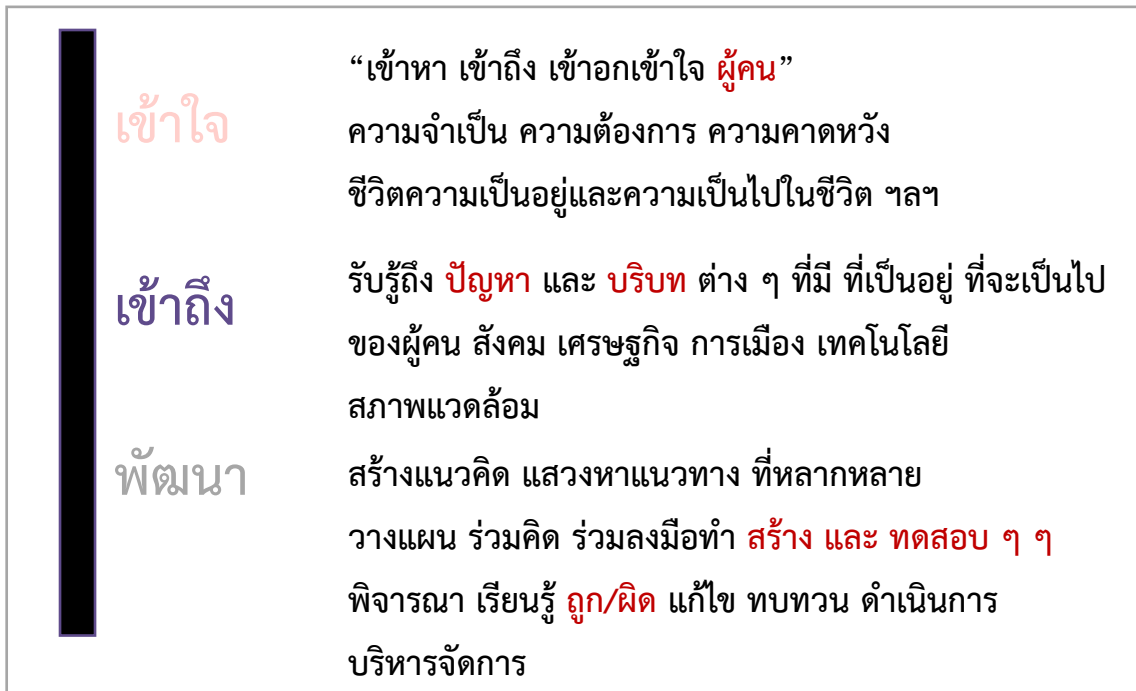
### Skillset

- รู้ลึก รู้กว้าง
- รู้ลึก รู้กว้าง นำทีมได้
- รู้ลึก รู้กว้าง บูรณาการ



### Toolset

- เครื่องมือต่าง ๆ นำมาซึ่ง การสร้าง และ เสนอแนวความคิดแนวทาง การแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์และจำนวนมากพอ



ภาพที่ 10 เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา

ที่มา: วริทธิ ตีระประเสริฐ (2563, 25-26 กุมภาพันธ์). โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อจัดทำผลงานการวิจัย โดยใช้การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) [เอกสารนำเสนอ]

เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ผ่านกระบวนการร่วมคิดและร่วมลงมือทำ โดยการบูรณาการองค์ความรู้ ด้านต่าง ๆ + ความคิดสร้างสรรค์ + “การออกแบบ” สู่อการสร้างสรรค์คุณค่า และ เกิดประโยชน์สุข ต่อประชาชน ฯลฯ

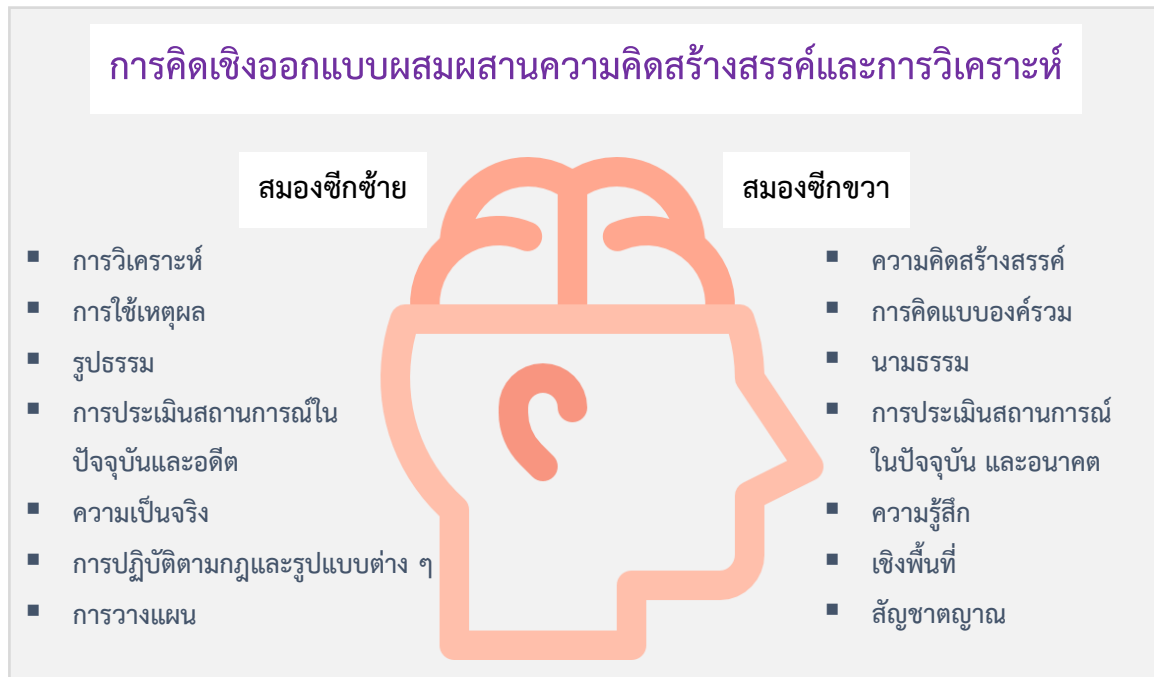
1) เริ่มที่ลูกค้า/ประชาชน และ “ความต้องการและความคาดหวัง” ของ ลูกค้า/ประชาชน เช่น ประชาชนต้องการอะไรจากการให้บริการของรัฐ - **ทำความเข้าใจและเข้าถึง “ความต้องการ” และ “ความคาดหวัง” จากบริการหลัก ๆ และ “มีบริการหรือประสบการณ์อื่น ๆ ที่ต้องการหรือไม่”**

2) กระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ สร้างนวัตกรรมระหว่าง “ผู้ใช้/ลูกค้า” กับ “ผู้ผลิต/บริษัท/องค์กร”

3) กระบวนการ “คิดอย่างเป็นระบบ ทดลองและทดสอบ” มีการทดลองและทดสอบ เพื่อหา ข้อสรุปที่เหมาะสมที่สุดสำหรับลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4) ลดความเสี่ยงในการลงทุน โดยการทดลอง ทดสอบการใช้งานจริงในสถานการณ์จริง ของประชาชน

Design Thinking เป็นกระบวนการที่รวมเอาทั้งความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) ไว้ด้วยกัน โดยต้องใช้ความสามารถของทั้งสอง **ฝั่งซ้าย** (การคิดวิเคราะห์ เหตุผล เป้าหมาย ความจริง การประเมินสถานการณ์อดีตและปัจจุบัน การปฏิบัติตามกฎ และรูปแบบต่าง ๆ รวมไปถึงการวางแผน) และ **ฝั่งขวา** (ความคิดสร้างสรรค์ การคิดแบบองค์รวม อัจฉริยะ การประเมินสถานการณ์ในปัจจุบันและอนาคต ความรู้สึก ช่องว่าง และสัญชาตญาณ)



ภาพที่ 11 การทำงานสมองซีกซ้ายและขวา

ที่มา: คณะผู้จัดทำ

### ธรรมชาติของ Design Thinking คือความยืดหยุ่น

ถึงแม้ว่าเราจะสรุปขั้นตอนของตรรกะแนวคิด Design Thinking ว่ามีทั้งหมด 5 ขั้นตอน แต่ความจริงแล้วธรรมชาติของการนำ Design Thinking มาปฏิบัติคือความยืดหยุ่นและกระบวนการที่ไม่เป็นเส้นตรง (Non-Linear) สมาชิกทีมอาจดำเนินการหลายขั้นตอนพร้อมกันก็ได้ไม่จำเป็นต้องไล่เรียงจากขั้นที่ 1-5 แต่อย่างไรก็ตามนอกจากนี้ หลังทำการทดสอบแล้ว ทีมอาจกลับไปสู่ช่วงของการระดมสมองเพื่อหาไอเดียใหม่อีกครั้งก็ได้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและแนวทางการทำงานของแต่ละทีม

การนำ Design Thinking มาใช้ในการแก้ปัญหาช่วยให้เราเผชิญหน้ากับความท้าทายได้หลากหลายขั้น รวมถึงสามารถเข้าถึงแกนหลักของปัญหาได้อย่างแท้จริงเพื่อนำไปสู่การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการได้ตรงจุดที่สุด

## สิ่งที่ควรรู้เกี่ยวกับ Design Thinking

1) เวลาที่ทำขั้นตอน Ideate ส่วนระดมสมอง สิ่งที่สำคัญคือความหลากหลายของความคิด หากสามารถหาคนจากหลายระดับผู้บริหาร หรือหลายตำแหน่งหน้าที่การงาน ก็จะสามารถสร้างไอเดียที่หลากหลายและแตกต่างได้เยอะมากกว่า

2) อีกหนึ่งประเด็นของ Design Thinking ที่ขาดไม่ได้เลยก็คือคนดำเนินงาน ในกรณีที่ คนส่วนมากไม่เคยทำ Design Thinking มาก่อน เราควรมีคนกลางหนึ่งคนไว้ดำเนินงานเพื่อผลักดันให้แต่ละคนสามารถออกความคิดเห็นหรือมองในมุมมองคนอื่นที่ตัวเองอาจจะไม่ได้คิดมาก่อน

3) อีกจุดที่สำคัญในการทำ Design Thinking ก็คือความเร็ว เช่นเราควรจำกัดเวลาให้คนออกไอเดีย ให้คนระดมสมอง เพื่อบังคับให้คนไม่กรองความคิดตัวเองออกไปก่อนที่จะแบ่งปันกับคนอื่น และขั้นตอนการทำแบบจำลอง และการทดสอบก็ควรจะทำให้เร็วเพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาพัฒนาต่อได้เร็วที่สุดเช่นกัน

## Design Thinking ที่พัฒนาบริการภาครัฐ พัฒนานโยบาย

ในยุคของความซับซ้อนที่เพิ่มขึ้นในหลาย ๆ เรื่อง รัฐบาลทั่วโลกกำลังมองหาวิธีการใหม่เพื่อทำความเข้าใจปัญหา นโยบาย การพัฒนาวิธีการแก้ปัญหา และการปรับปรุงการตัดสินใจ ดังนั้นจึงมีการนำ “การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)” มาใช้ ซึ่งนับเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการสำรวจความซับซ้อนนี้ โดยหัวใจของการ

คิดเชิงออกแบบนั้นเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมและเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่ใช้บริการของภาครัฐ

ถือได้ว่าแนวคิดเชิงออกแบบเป็นแนวทางการแก้ปัญหาโดยใช้ความสนใจและความเอาใจใส่ซึ่งพยายามที่จะตีความว่าประชากรเป้าหมายมีส่วนร่วมกับโลกของพวกเขาอย่างไร

วิธีการและองค์ประกอบของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นเรื่องใหม่ที่กำลังรวมกันเพื่อก่อให้เกิดข้อมูลเชิงลึกที่มีประสิทธิภาพในการแสดงออกของพลเมือง และการมีปฏิสัมพันธ์กับรัฐบาล การคิดเชิงออกแบบเสนอเครื่องมือหลาย ๆ อย่าง และเทคนิคการสืบสวนที่ช่วยให้มองเห็นแง่มุมที่แตกต่างกันของปัญหาที่เกิดขึ้น โดยบางครั้งปัญหาที่กำหนดไว้อาจไม่ใช่ปัญหาที่ต้องแก้ไข

การใช้วิธีการออกแบบ Design Thinking สำหรับหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยเป็นเรื่องค่อนข้างใหม่ โครงการนี้ถือได้ว่าเป็นโครงการนำร่องซึ่งมีความจำเป็นสำหรับเหตุการณ์ที่คล้ายกันทั่วประเทศ จากนโยบายการออกแบบพบว่าความตระหนักถึงความสำคัญในการออกแบบมีค่อนข้างสูงในการสร้างความได้เปรียบในการให้บริการประชาชนหรือการแข่งขันของหน่วยงานภาครัฐ พบว่าหน่วยงานภาครัฐยังมีบุคลากรที่เข้าใจเรื่องการใช้นโยบายออกแบบภายในหน่วยงานน้อยมาก เป็นเรื่องใหม่มาก

# กรณีศึกษา Design Thinking ในต่างประเทศ

1. UberEATS (United States)
2. Design in European Policy (DeEP)
3. The Australian Centre for Social Innovation: The Family by Family (FbF) Project



## กรณีศึกษาที่ 1 : UberEATS – The future of food delivery (United States)



ที่มา: UberEats.com, 2020

UberEATS (บริษัทย่อยของรถแท็กซี่ที่รู้จักกันดีในนาม Uber) เป็นบริการจัดส่งอาหาร (Food Delivery) ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถสั่งซื้ออาหารจากร้านอาหารที่ต้องการ แล้วตัดสินใจว่าต้องการให้ส่งที่ใด เวลาไหน รวมถึงสามารถติดตามการส่งได้แบบเรียลไทม์บนแอปพลิเคชัน (Application)

UberEATS เป็นแอปที่ตั้งค่าให้ลูกค้าเลือกและเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น และคนรักอาหารที่จะสร้างชุมชนทางสังคม โดยเริ่มต้นด้วยการเสนออาหารในแอป UberEATS จากพันธมิตรร้านอาหารผู้บุกเบิก 1,000 แห่งในสี่เมือง และปัจจุบันมีร้านอาหารกว่า 40,000 ร้านทั่วโลกเข้าร่วม

UberEATS เริ่มต้นด้วยภารกิจที่อยากให้การรับประทานอาหารที่ดี ง่าย สะดวก และสามารถเข้าถึงได้สำหรับทุกคนในทุกสถานที่และในช่วง

ระยะเวลาสั้น ๆ ในระยะเวลาไม่ถึง 3 ปี UberEATS ได้แนะนำวิธีใหม่และง่ายต่อการสั่งอาหาร เพียงแค่แตะปุ่มและบริการของ UberEATS



### บทบาท วิธีการ และผลผลิต

กลยุทธ์ส่วนหนึ่งของ UberEATS ที่ใช้ประโยชน์จากวิธีการออกแบบจนประสบความสำเร็จคือ “การวิจัยเชิงชาติพันธุ์ (Ethnographic)” เพื่อเอาใจใส่ลูกค้าและการสร้างต้นแบบ เพื่อสร้างวิธีการแก้ปัญหาและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า ที่ออกแบบของ UberEATS ซึ่งอยู่ที่ซานฟรานซิสโกและนิวยอร์กจะเดินทางและเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและวิถีชีวิตอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยทุก ๆ สามเดือนจะมีการเดินทางเยี่ยมชมเมืองใหม่ ศึกษานิสัยความเป็นอยู่ของผู้คน อาหารของเมือง คนทำงานส่งอาหาร และร้านอาหาร โดยเรียกโครงการวิจัยนี้ว่า “โปรแกรม



Walkable (The Walkabout Program)” ทำให้สามารถเชื่อมต่อกับคู่ค้าตัวกลางและลูกค้าในการให้บริการที่เหมาะสมกับแต่ละเมือง

จากนั้นนักออกแบบของ UberEATS แต่ละคนจะกลับมารายงานปัญหาที่สังเกตเห็นจากลูกค้าของตนเอง ซึ่งมีการสร้างรูปแบบจำลองและต้นแบบต่าง ๆ และนำกลับมาที่เมืองเพื่อทดสอบกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียในสถานการณ์จริง

นอกจากนี้ทีมงานยังใช้เครื่องมือประเภทอื่น ๆ อีกเครื่องมือ ได้แก่ “Order shadowing” ซึ่งช่วยให้ทีมสามารถสังเกตการออกแบบในการใช้งานจริง ทีมวิจัยเข้าสังเกตและติดตามคู่ค้าในการส่งมอบเยี่ยมชมร้านอาหารระหว่างช่วงเวลาเร่งด่วนและทดสอบการสั่งอาหารมือเย็นจากที่บ้าน กระบวนการทั้งหมดช่วยให้ทีมงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ทราบว่าการออกแบบของทีมตอบสนองความต้องการและความท้าทายที่มีอยู่ในโลกแห่งความจริงที่ไม่สามารถเห็นได้ถ้าทำอยู่แต่ในสำนักงาน

แล้วสุดท้าย ด้วยวิธี “การสนทนา Fireside (Fireside chats)” ทำให้ทีมวิจัยมีโอกาสได้ยินจากลูกค้าโดยตรง บริษัทเชิญพาร์ทเนอร์จัดส่งพนักงานร้านอาหาร และผู้บริโภคมาร่วมทำงานเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของพวกเขาเกี่ยวกับ UberEATS



## สรุป

UberEATS ได้ใช้ Design Thinking ทำให้ทีมออกแบบเข้าใจความต้องการของลูกค้าและวัฒนธรรมท้องถิ่น การเดินทางเพื่อสำรวจวิถีชีวิตและอาหารในเมืองต่าง ๆ ช่วยให้พัฒนาบริการที่เหมาะสมกับแต่ละเมือง นอกจากนี้ การสร้างต้นแบบและทดสอบในสถานการณ์จริงช่วยให้เข้าใจปัญหาและความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น และช่วยให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยตรงกับลูกค้าและพาร์ทเนอร์ ซึ่งส่งผลให้ UberEATS สามารถพัฒนาและปรับปรุงบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุด และสร้างประสบการณ์การรับประทานอาหารที่ดี ง่าย และสะดวกสบาย



ที่มา: Design for Europe (2021). Design in European Policy (DeEP). เข้าถึงได้จาก: <https://designforeurope.eu/news-opinion/what-design-policy/> 14 กันยายน 2563



### ที่มาและปัญหา

โครงการการออกแบบนโยบายในกลุ่มประเทศยุโรป (Design in European Policy: DeEP) มีเป้าหมายหลักเพื่อการพัฒนา ทดสอบวิธีการ และการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการประเมินผลกระทบของนโยบายการออกแบบระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่น

แม้ว่าการออกแบบนโยบายมีความสำคัญในการผลักดันนวัตกรรมและการแข่งขัน แต่นโยบายของแต่ละชาติของสมาชิกสหภาพยุโรปในการสนับสนุนการออกแบบและนวัตกรรมทางนโยบายมีความไม่สอดคล้องกัน เช่น รัฐบาลเดนมาร์ก เอสโตเนีย ฟินแลนด์ ฝรั่งเศส และลัตเวีย มีแผนการออกแบบเฉพาะ แต่รัฐบาลส่วนใหญ่ยังไม่ยอมรับว่าการออกแบบเป็นส่วนหนึ่ง

ของนโยบายนวัตกรรม หนึ่งในเหตุผลที่ทำให้ไม่ค่อยได้รับการยอมรับ เนื่องจากวิธีการประเมินไม่สอดคล้องกับแนวทางแบบดั้งเดิม ทั้งนี้ ก่อนโครงการ DeEP จะดำเนินการ ไม่มีการตั้งกรอบการประเมินเพื่อวัดผลกระทบทางเศรษฐกิจจากนโยบายการออกแบบมาก่อน จึงทำให้หลายประเทศยังไม่ได้ดำเนินการ



### วิธีการ

โครงการนี้แบ่งออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

- 1) ค้นพบ (Discover) การสรุปบทบาของการออกแบบในนวัตกรรมโดยการสำรวจนโยบายการออกแบบทั่วยุโรป
- 2) กำหนด (Define) การประเมินผลนโยบายการออกแบบระยะที่สอง ได้แก่:
  - a. การปรับรูปแบบของการกำหนดนโยบายการผลิตกรอบนโยบาย DeEP – กระบวนการ

สำหรับการสร้างการประเมินผลในการผลิต  
นโยบายการออกแบบ

b. การกำหนดหลักการประเมิน DeEP  
การผลิตนิยามที่ชัดเจนของนโยบายการออกแบบ  
ที่ประสบความสำเร็จ



ที่มา: Design for Europe (2021). Design in European Policy (DeEP). เข้าถึงได้จาก: <https://designforeurope.eu/news-opinion/what-design-policy/> 14 กันยายน 2563

- 3) พัฒนา (Develop) ตัวชี้วัดนโยบายการออกแบบ  
เน้นการพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อวัดผลของนโยบาย  
การออกแบบโดยเฉพาะอย่างยิ่ง: การกำหนด  
และอธิบายตัวชี้วัดการออกแบบขนาดเล็ก  
การกำหนดและอธิบายตัวชี้วัดการออกแบบ  
มหภาค (ระดับภูมิภาค ระดับชาติ ระดับยุโรป)  
ตัวบ่งชี้การทดสอบโดยตรงกับผู้ใช้ในทุกประเทศ  
ของโครงการ
- 4) ส่งมอบ (Deliver) เครื่องมือประเมินผล DeEP  
ขั้นตอนสุดท้ายนำมาพร้อมกับแนวคิดโครงการ  
ที่สำคัญเป็นเครื่องมือในการประเมินผลที่  
ครอบคลุมการทำงานรวม: การออกแบบ  
การทดสอบ และการใช้เครื่องมือการประเมินผล  
DeEP เพื่อแนะนำนโยบายการออกแบบที่มี  
มาตรฐานขึ้นอยู่กับตัวชี้วัดจุลภาคและมหภาค



## สรุป

การนำ Design Thinking มาใช้ในโครงการ Design  
in European Policy (DeEP) ช่วยเสริมการพัฒนานโยบายการออกแบบในระดับชาติ ภูมิภาคและ  
ท้องถิ่นของประเทศในยุโรป

ด้วยปัญหาการประเมินที่ท้าทายในการออกแบบ  
นโยบาย ทำให้นโยบายที่เป็นผลมาจาก  
กระบวนการออกแบบที่ตอบโจทย์การบริการ  
ประชาชนยังไม่ถูกนำมาใช้งานอย่างกว้างขวาง  
สิ่งนี้นำไปสู่การพัฒนากระบวนการออกแบบ  
เพื่อประเมินผลนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ  
ผลลัพธ์หลักประกอบด้วย (1) เอกสารความรู้  
ที่เสนอแนวทางแก้ปัญหาทางนโยบาย เครื่องมือ  
ประเมิน DeEP, คู่มือ DeEP Glossary ที่อธิบาย  
และชี้แจงคำศัพท์หลัก, และเครื่องมือประเมินผล  
DeEP (Beta Version) ที่มุ่งประเมินประสิทธิภาพ  
ของนโยบายการออกแบบ และ (2) กรณีศึกษา  
นโยบายเชิงออกแบบจากหลากหลายประเทศ  
ผลลัพธ์สำคัญของโครงการคือการปรับใช้นโยบาย  
การออกแบบที่ดียิ่งขึ้นในหลายประเทศสมาชิก  
สหภาพยุโรป นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและมี  
ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น



### กรณีศึกษาที่ 3 The Australian Centre for Social Innovation: the Family by Family (FbF) Project



ที่มา: The Australian Centre for Social Innovation (2021). the Family by Family (FbF) Project. เข้าถึงได้จาก: <https://familybyfamily.org.au/for-families/> 14 กันยายน 2563



#### ที่มาและปัญหา

ศูนย์นวัตกรรมทางสังคมออสเตรเลีย (The Australian Centre for Social Innovation: TACSI) ก่อตั้งขึ้นเมื่อ ปี ค.ศ. 2009 เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร ที่ทำงานร่วมกับรัฐบาลเซาท์ออสเตรเลียเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่น การกีดกันทางสังคม (Social deprivation) โดยงบประมาณส่วนใหญ่เน้นใช้บริหารเรื่องปัญหาครอบครัวและการปกป้องและดูแลเด็ก (Families and child protection)

รัฐเซาท์ออสเตรเลีย มีรายได้ครัวเรือนที่ค่อนข้างต่ำ และต้องการความช่วยเหลือในการดูแลทางด้านสังคม รัฐบาลเซาท์ออสเตรเลียจึงต้องการลดจำนวนครอบครัวที่ต้องการการบริการแบบวิกฤติ ให้การช่วยเหลือและปกป้องเด็กให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้



#### วิธีการ

“ควรพัฒนาบริการใหม่อย่างไรเพื่อให้สามารถช่วยครอบครัวและบริการภาครัฐที่เผชิญสถานการณ์วิกฤติได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

TACSI ทำงานร่วมกับครอบครัวเพื่อร่วมออกแบบบริการที่จะช่วยให้ครอบครัวที่ผ่านช่วงเวลาที่ยากลำบาก ทำการเปลี่ยนแปลงที่พวกเขาต้องการในชีวิตของตนเองผ่านโครงการครอบครัวโดยครอบครัว (Family by Family Project) เป็นโปรแกรมที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้วิเศษมากกว่าโปรแกรมอื่น ๆ โดยที่ทั้งหมดมุ่งเน้นไปที่มุมมองของผู้ใช้และความต้องการจริง เช่น การสนับสนุนที่สามารถเรียกหาได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ตรงข้ามกับ

การทำงานเพียง 9 โมงเช้าถึง 5 โมงเย็นในวันทำการ โดยรูปแบบใหม่นี้ประสบความสำเร็จมาก



## Prototype

โครงการ FbF สนับสนุนให้ครอบครัวที่เผชิญกับความท้าทาย ความยากลำบาก และครอบครัวที่ประสบปัญหาคล้ายคลึงกันสามารถเข้ามาเรียนรู้จากประสบการณ์ของกันและกัน ทีมงานใช้กระบวนการต้นแบบ (Prototyping) ซึ่งพยายามออกความคิดโดยการทดสอบที่ทีมงานกับครอบครัวจริงจนกว่าพวกเขาจะค้นพบปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ทีมงานจะรับฟังคนในครอบครัว ทั้งผู้ใหญ่และเด็ก เกี่ยวกับสิ่งที่เหมาะสม สำหรับพวกเขาและสิ่งที่ไม่เหมาะสม

การประเมินโครงการ FbF พบว่า มีอัตราความสำเร็จถึงร้อยละ 90 ในการปรับปรุงชีวิตครอบครัว และยังสามารถช่วยเด็กออกจาก การดูแลและคุ้มครองเด็กและบริการอื่น ๆ ของ ภาครัฐ

โครงการนี้มีอัตราผลประโยชน์ต้นทุนเป็น ประวัติการณ์ที่ 1:7 โดยสามารถช่วยให้รัฐบาล ประหยัดขึ้นมากในการรักษาและดูแลเด็กจากการดูแลของรัฐและการคุ้มครองเด็กอื่น ๆ และ ในเหตุการณ์วิกฤต

นอกจากนี้รูปแบบการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน ขณะนี้ได้รับการพิจารณาสำหรับใช้ในการตั้งถิ่นฐานใหม่ผู้ลี้ภัยและผู้อพยพ เหี่ยวจากความรุนแรง

การใช้สารเสพติด และสุขภาพ และแก้ปัญหา พฤติกรรมที่ยากลำบากในพื้นที่ยุติธรรมทางอาญา

ผลที่ได้นั้นเป็นบวก ส่งผลให้โครงการ FbF ได้รับการส่งเสริมให้ขยายไปยังนิวเซาท์เวลส์และที่อื่น ๆ ในประเทศออสเตรเลีย



## สรุป

Design Thinking ที่ใช้ในโครงการได้สร้างนวัตกรรมทางสังคมที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในโครงการ FbF ที่ทำงานร่วมกับครอบครัวที่เผชิญปัญหาเพื่อออกแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการ กระบวนการนี้เน้นที่มุมมองของผู้ใช้บริการ การใช้กระบวนการต้นแบบในการพัฒนาบริการได้ประสบความสำเร็จอย่างสูง โครงการนี้ไม่เพียงแต่ช่วยเหลือครอบครัวที่ประสบปัญหาเท่านั้น แต่ยังถูกนำไปปรับใช้กับกลุ่มต่าง ๆ อีกมากมาย ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นบวกและส่งเสริมให้ขยายไปยังที่อื่น ๆ ในออสเตรเลีย

ที่มา: The Australian Centre for Social Innovation



(2021). the Family by Family (FbF) Project. เข้าถึงได้จาก: <https://familybyfamily.org.au/for-families/> 14 กันยายน 2563

# กรณีศึกษาของกรมการจัดหางาน

## กระทรวงแรงงาน

- 1 การส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ จังหวัดเชียงใหม่  
โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคเหนือ
- 2 รูปแบบการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในกิจการประมงทะเลจังหวัดสงขลา  
โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้
- 3 การแก้ปัญหาแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์  
โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคกลาง
- 4 การส่งเสริมแรงงานไทยกลับคืนถิ่น : กรณีศึกษาผู้ไปฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่นโดยผ่านองค์กร IM ประเทศญี่ปุ่น  
โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันออก
- 5 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางนายจ้างและลูกจ้างที่ใช้บริการกรมการจัดหางาน  
โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันตก
- 6 GrabFood : เส้นทางชีวิตแรงงานบนแพลตฟอร์ม  
โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 7 การพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพผู้รับงานไปทำที่บ้าน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ  
โดย : กลุ่มงานวิเคราะห์และวิจัย กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน





กรณีศึกษาที่ 1 : การส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้สูงอายุ  
 กรณีศึกษาการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระจังหวัดเชียงใหม่  
 โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคเหนือ



ที่มาของโครงการ

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุโดยกำหนดให้ “วาระผู้สูงอายุเป็นวาระแห่งชาติ” ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2561 เห็นชอบให้มีมาตรการขับเคลื่อนระเบียบวาระแห่งชาติ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรไทย โดยในปี พ.ศ. 2563 มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) 12 ล้านคน หรือร้อยละ 18 ของจำนวนประชากรทั้งหมดนั้นจะเพิ่มเป็น 20.42 ล้านคน หรือร้อยละ 31.28 ของจำนวนประชากรในปี พ.ศ.2583 ในยุคที่ประเทศไทยกำลังจะก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยสมบูรณ์ ขณะเดียวกันอัตราการเกิดมีจำนวนลดลง จากเฉลี่ยปีละหนึ่งล้านคน ลดเหลือปีละ 7.6 แสนคน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ การลดลงของประชากรวัยกำลังแรงงาน ก่อให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอนาคต ประกอบกับในปัจจุบันผู้สูงอายุมีอายุขัยเฉลี่ย

ยืนยาวขึ้น คือ เฉลี่ยระหว่าง 72.4-78.9 ปี ผู้สูงอายุส่วนหนึ่งยังมีสุขภาพที่แข็งแรง มีความสามารถ มีศักยภาพและต้องการทำงาน การส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้สูงอายุจึงเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะนำผู้สูงอายุกลับเข้าสู่ตลาดแรงงาน เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนแรงงาน อีกทั้งทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีคุณค่าและไม่เป็นภาระต่อครอบครัวและสังคม

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีผู้สูงอายุเป็นลำดับที่ 3 ของประเทศไทย รองจากกรุงเทพมหานคร และจังหวัดนครราชสีมา และมีผู้สูงอายุเป็นลำดับ 1 ของภาคเหนือ โดยมีจำนวนผู้สูงอายุจำนวน 333,692 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ของประชากรทั้งหมด (จำนวน 1,779,254 คน) จังหวัดเชียงใหม่ได้เล็งเห็นความสำคัญของผู้สูงอายุ โดยได้จัดสรรงบประมาณในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ระหว่างปีงบประมาณ 2561-2562 ให้แก่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ดำเนินการตามแผนงานบูรณาการเสริมสร้าง

ความเข้มแข็งและยั่งยืนให้กับเศรษฐกิจภายในประเทศ (แผนพัฒนาภาคเหนือ) และงบประมาณจังหวัดเชียงใหม่ ให้ดำเนินโครงการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิตภาคเหนือ กิจกรรมหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาคเหนือเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ จำนวน 2,665,200 บาท และ 641,400 บาท ตามลำดับ

ในการวิจัยเชิงออกแบบ (Design Thinking) ครั้งนี้ ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคเหนือ จึงนำเอากิจกรรมการขยายโอกาสการมีงานทำของผู้สูงอายุ เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการปีงบประมาณ 2561 การจัดอบรมทักษะด้านการประกอบอาชีพและการประกอบการของจังหวัดเชียงใหม่เป็นกรณีศึกษา และได้นำเอาระบบการดำเนินการมาเรียบเรียง ดังนี้



## ผังเดินทางการส่งเสริมการประกอบ อาชีพอิสระแก่ผู้สูงอายุ (Persona)

- 1 ขอรับการจัดสรรงบประมาณ
- 2 ได้รับงบประมาณ
- 3 ประสานหน่วยงานภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง
- 4 คัดเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรม  
โปรแกรมเตรียมความพร้อมแก่ผู้สูงอายุ
- 5 อบรมเตรียมความพร้อม (100 คน)
- 6 ผู้รับการอบรมตัดสินใจเลือกประกอบ  
อาชีพ
  - ตัดสินใจประกอบอาชีพในระบบ
  - ตัดสินใจประกอบอาชีพอิสระ
- 7 ประชุมเลือกบุคคลและอาชีพที่จะฝึก
- 8 ประสานงานวิทยากร
- 9 จัดหลักสูตรการอบรม
- 10 ฝึกอาชีพ (25 คน)
- 11 ติดตามผลการประกอบอาชีพ ภายใน 1 เดือน
  - กลุ่มเข้มแข็ง
    - ประกอบอาชีพต่อ (แบบกลุ่ม)
    - ประกอบอาชีพต่อ (แบบบุคคล)
  - กลุ่มไม่เข้มแข็ง

พบว่า จุดที่จะต้องมีการออกแบบเพื่อให้การส่งเสริม  
การประกอบอาชีพของผู้สูงอายุประสบความสำเร็จ  
ที่สำคัญมีอยู่ 2 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นตอนการคัดเลือกบุคคลและอาชีพ  
ที่จะฝึกอบรม
2. ขั้นตอน/กระบวนการอบรมทักษะ  
อาชีพและการประกอบการ

ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า การคัดเลือกบุคคล  
และอาชีพที่จะฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่สำคัญ  
และเป็นกระบวนการต้นน้ำ หากสามารถแก้ไข  
ปัญหาขั้นตอนดังกล่าว จะส่งผลต่อความสำเร็จ  
ของกระบวนการกลางน้ำ และปลายน้ำ และจาก  
การคัดเลือกบุคคลและอาชีพที่จะฝึกอบรมที่ผ่านมา  
ผู้จัดการฝึกอบรมได้ใช้แบบสำรวจความต้องการ  
ทำงานผู้สูงอายุของกองส่งเสริมการมีงานทำ  
กรมการจัดหางาน และความต้องการของผู้เข้า  
รับการอบรมเป็นสำคัญ ประกอบกับแบบสำรวจ  
ความต้องการทำงานผู้สูงอายุยังไม่มีข้อมูล  
พื้นฐานด้านการประกอบอาชีพอิสระเพียงพอต่อ  
การนำมาวิเคราะห์การคัดเลือกบุคคลและอาชีพ  
ในการฝึก รวมทั้งการได้ข้อมูลเชิงลึกของ  
ผู้เข้าร่วมโครงการ จึงเห็นว่า “ฐานข้อมูล” เป็น  
สิ่งสำคัญที่จะทำให้การคัดเลือกบุคคลและ  
อาชีพที่จะฝึกอบรมเกิดความสำเร็จ



### ขั้นตอน Ideate แนวคิด

จากการทำต้นแบบ (Prototype) และการนำ  
Prototype ลงพื้นที่เพื่อทำการทดสอบและ  
จัดเก็บข้อมูล ศูนย์ ฯ ได้ข้อมูลรายบุคคล รายกลุ่ม  
ทั้งในรูปแบบข้อมูลดิบ (Data) และข้อมูลเชิง

วิเคราะห์ เกี่ยวกับการส่งเสริมการมีงานทำให้ ผู้สูงอายุ กรณีศึกษา : การส่งเสริมการประกอบ อาชีพอิสระจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีแนวคิดที่ได้ จากการวิจัย ดังนี้

### การดำเนินการตามแผนระยะสั้น

1) จากข้อมูลดิบ (Data) รายบุคคล/รายกลุ่ม พบว่าส่วนใหญ่มีทักษะด้านการประกอบอาชีพ ในเบื้องต้น แต่ขาดทักษะด้านออกแบบบรรจุภัณฑ์ การตลาด การบริหารจัดการ และภาวะผู้นำ มีข้อเสนอ ดังนี้

1.1) กองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน นำ Prototype ที่ได้จากงานวิจัยคือ “แบบวิเคราะห์ผู้สูงอายุเพื่อการประกอบอาชีพ อิสระ” มาเป็นต้นแบบเพื่อใช้ในการคัดเลือก คนเข้ารับการฝึกอบรม และใช้ฐานข้อมูลของ ผู้สูงอายุให้เป็นประโยชน์ ประกอบการตัดสินใจ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานด้านการส่งเสริม การมีงานทำของผู้สูงอายุของกรมการจัดหางาน โดย

- ใช้ Prototype ในรูปแบบแบบฟอร์มกระดาษ
- นำ Prototype ไปใช้บนระบบออนไลน์ - ออนไลน์ในระบบคอมพิวเตอร์
- นำ Prototype ไปสร้างฐานข้อมูล (Database) เพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลของกรมการจัดหางานและอาจมีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นเพื่อใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น

1.2) การติดตามและประเมินผล การฝึกอบรมอย่างเข้มข้น - เดิมกรมการจัดหางาน จะให้มีการติดตามประเมินผลการส่งเสริม การประกอบอาชีพอิสระหลังจากเสร็จสิ้น การอบรมเป็นระยะเวลา 3 เดือน จึงมีข้อเสนอให้

มีการติดตามและประเมินผลทุกเดือน จนสิ้นสุด งบประมาณและนำผลการติดตามมาประเมินผล ทบทวน ฝึกอาชีพต่อยอดให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

1.3) โครงการพัฒนาทักษะด้านการ ออกแบบบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์กลุ่มต่าง ๆ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดแก่ ลูกค้าในระดับที่แตกต่างกัน ทางด้านอายุ พื้นที่ การศึกษา ฯลฯ (เนื่องจากที่ผ่านมามีการฝึกอบรม จะเน้นทักษะด้านการประกอบอาชีพเป็นหลัก)

1.4) โครงการพัฒนาต่อยอดทักษะ ด้านอาชีพระดับสูง - เพื่อส่งเสริมทักษะและ ความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาชีพ (เนื่องจาก ผู้เข้ารับการฝึกมีทักษะอาชีพระดับต้น ยังขาด การเสริม แต่งเติม ผลิตภัณฑ์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการแปรรูป ต่อยอดสู่ผลิตภัณฑ์อื่น)

1.5) โครงการอบรมทักษะ IT ขั้นพื้นฐาน เพื่อการตลาดในชุมชน - เพื่อให้ผู้สูงอายุมี ความรู้ขั้นพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยี มีทักษะ ด้านคอมพิวเตอร์ ขั้นพื้นฐาน เช่น Line, Facebook, Website เพื่อนำมาพัฒนาการตลาดขั้นพื้นฐาน ในชุมชน

1.6) โครงการ DOE Line Man - เพื่อแก้ปัญหา การขาดทักษะทางด้าน IT และ การตลาดบน Platform ของผู้สูงอายุ (เนื่องจาก ค้นพบว่า ผู้สูงอายุไม่มีความสามารถด้าน IT และการตลาดบน Platform) จึงเสนอให้ได้กรุ๊ปใหม่ (Generation X, Y, Z) มาทำเรื่องการตลาดให้ โดยการทำให้ Platform รวมสินค้าที่เป็นอาชีพ อิสระของผู้สูงอายุในภาพรวมของตำบล หมู่บ้าน และทำการตลาดโดยเป็นผู้จัดส่งผ่านระบบ โลจิสติกส์ให้

2) การนำข้อมูลดิบ (Data) รายบุคคล/รายกลุ่ม มาทำระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการฝึกอาชีพของผู้สูงอายุโดยนำร่องจากจังหวัดเชียงใหม่ก่อน เพื่อแสดงถึงระดับความเข้มแข็ง ความต้องการพัฒนาต่อยอดเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถดำเนินการด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพได้อย่างตรงจุดและไม่ซ้ำซ้อน

#### การดำเนินการตามแผนระยะยาว

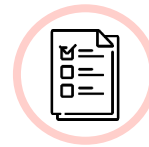
1) นำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยด้านการมีงานทำของผู้สูงอายุไปเชื่อมกับ Big Data ของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในมิติที่ 6 เพื่อให้เกิดฐานข้อมูลผู้สูงอายุระดับประเทศที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น (อ้างอิง กรณีศึกษา: Big Data กับการยกระดับและพัฒนาาระบบฐานข้อมูลผู้สูงอายุไทย และนวัตกรรมเพื่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ) โดยหลายหน่วยงานภาครัฐร่วมกันพิจารณาการบูรณาการฐานข้อมูลด้านผู้สูงอายุและกรอบแนวทางการจัดทำฐานข้อมูลผู้สูงอายुरายบุคคล 5 มิติ ได้แก่ มิติสังคม เศรษฐกิจ สุขภาพ สภาพแวดล้อม และเทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อให้เกิดฐานข้อมูล Big Data สำหรับวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิต การดูแลรักษา การนำนวัตกรรมมาช่วยอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันให้แก่ผู้สูงอายุ ฯลฯ

2) นำ Big Data ที่เชื่อมโยงมาใส่ในชีวิตของบัตรประชาชน เพื่อเป็นฐานข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สูงอายุในการใช้ประโยชน์หรือการวางแผน และการดำเนินการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุต่อไป

3) หากจะมีการนำ Prototype ไปใช้เพื่อเก็บหรือวิเคราะห์ข้อมูลระดับมหภาค ซึ่งมีผู้สูงอายุ

ประมาณ 11 ล้านคน ของประเทศไทย อาจจะต้องมีการพัฒนา AI เพื่อใช้จัดเก็บข้อมูลทั้งหมด

4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการทำการวิจัยเชิงออกแบบ (Design Thinking) ครั้งต่อไป ผู้ศึกษาควรศึกษาถึงการจัดทำต้นแบบ (Prototype) ในกระบวนการอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการแก้ไขในเชิงระบบอย่างแท้จริง



#### มีการจัดทำต้นแบบ

(Prototype) 3 ครั้ง ดังนี้

**Prototype #1** ทำการทดสอบกับเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคเหนือ และนำไปเป็นแนวในการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุจำนวน 8 กลุ่ม 27 คน ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ในเนื้อหาและข้อมูลที่ต้องการทราบ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด 24 ข้อ จำนวน 3 หน้า

**Prototype #2** นำ Prototype #1 มาปรับปรุงตัดคำถามที่ไม่เกี่ยวข้องและไม่มีผลต่อการวิจัยออกให้สั้น กระชับ เพื่อให้บุคคลอื่นนำไปใช้ได้เหลือเพียงจำนวน 1 หน้า

**Prototype #3** นำ Prototype #2 ไปสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุจากสำนักงานจัดหางานจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 แห่ง/60 คน และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง เป็น Prototype #3 เพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น



## สรุป

ต้นแบบล่าสุด Prototype #3 ร้อยละ 90 ระบุว่าต้นแบบสามารถนำไปใช้ได้ และได้แสดงความคิดเห็นว่าหากต้นแบบจัดทำเป็นคำถามปลายเปิดจะง่ายต่อการสอบถามผู้สูงอายุเกิดความเข้าใจ และตรงประเด็นที่ต้องการสอบถาม และให้มีคำถามปลายเปิดกรณีที่ต้องการให้ผู้สูงอายุให้ความเห็นเพิ่มเติม ซึ่งผู้ศึกษาได้นำข้อคิดเห็นนำมาปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว หากมีการนำไปใช้จริง ผู้รับผิดชอบและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะจากสำนักงานจัดหางานจังหวัดต่าง ๆ สามารถนำไปใช้ได้ทันทีและในอนาคตสามารถที่จะนำแบบดังกล่าวไปพัฒนาและจัดทำระบบฐานข้อมูลในระบบสารสนเทศเพื่อใช้งานและเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป



# การส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระจังหวัดเชียงใหม่



Prototype

## แบบวิเคราะห์ผู้สูงอายุ

### เพื่อการประกอบอาชีพอิสระ



ชื่อ-สกุล ..... อายุ ..... ปี สถานภาพ .....

ที่อยู่ ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

ข้อมูลส่วนบุคคล

การศึกษาสูงสุด .....

- สาขา .....

โรคประจำตัว .....

- ความถี่ในการพบแพทย์ .....

อาชีพปัจจุบัน .....

รายได้และแหล่งที่มาของรายได้ .....

จำนวน ..... บาท/เดือน

ความถนัดและทักษะอาชีพ

ความถนัดและทักษะ .....

ประสบการณ์การทำงาน .....

- ตำแหน่ง .....
- จำนวน ..... ปี

ประวัติการฝึกอบรม .....

- อาชีพ .....
- ปี .....
- ระยะเวลา .....
- หน่วยงานที่ฝึก .....

อาชีพใบพัดที่ .....

อาชีพหลัก .....

อาชีพอิสระ .....

อาชีพที่ต้องการฝึก .....

แรงจูงใจในการทำงานหลังอายุ 60 ปี

รายได้  รู้สึกมีคุณค่า มีศักยภาพ

อื่น ๆ ระบุ.....

ความคาดหวังและเป้าหมายหลังจากการอบรมการประกอบอาชีพอิสระ

ความคาดหวัง	เป้าหมาย
<input type="checkbox"/> เพิ่มทักษะความรู้ แต่อาจจะไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์	<input type="checkbox"/> ไม่มีเป้าหมาย
<input type="checkbox"/> นำไปประกอบอาชีพหลัก	<input type="checkbox"/> ทำเป็นธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> นำไปประกอบอาชีพเสริม	<input type="checkbox"/> รวมกลุ่มประกอบอาชีพ
<input type="checkbox"/> เพื่อการดำรงชีวิตประจำวัน	<input type="checkbox"/> พัฒนาด้อยอด
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....

ความต้องการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ

ความต้องการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐด้านการประกอบอาชีพ

ไม่ต้องการ  อุปกรณ์

เงินทุน  อื่น ๆ ระบุ.....

หน่วยงานราชการที่สนับสนุนการประกอบอาชีพอิสระในพื้นที่

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.)

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.)

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด  วัด  โรงเรียน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระบุ .....

อื่น ๆ ระบุ.....

ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคเหนือ 

ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคเหนือ



## กรณีศึกษาที่ 2 : รูปแบบการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในกิจการประมงทะเลจังหวัดสงขลา

โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้



### ที่มาของโครงการ

ประเทศไทยประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงาน เช่นเดียวกับหลายประเทศโดยเฉพาะแรงงาน ในกิจการประมงทะเลที่ประสบภาวะการขาดแคลน แรงงานมาอย่างต่อเนื่อง ด้วยลักษณะงานที่มีความ ยากลำบาก มีความเสี่ยงภัยอันตรายสูง สภาพการทำงานไม่สามารถกำหนดเวลาพักได้ แน่นนอน รวมทั้งสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ไม่เหมือนอาชีพอื่น ๆ ประกอบกับภาพลักษณ์ ไม่ดีในอดีต

จากปัญหาการขาดแคลนแรงงานประมงไทย ในกิจการประมงทะเล ผู้ประกอบการจึงต้องใช้ แรงงานจากประเทศเพื่อนบ้านเข้ามาทดแทน โดยมีแรงงานข้ามชาติสัญชาติเมียนมาอพยพ ย้ายถิ่นฐานเข้ามาทำงานในกิจการประมงทะเล ของไทยมากที่สุด กลายเป็นกลุ่มแรงงานประมง ข้ามชาติที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ การประมงทะเลของไทยเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้ง มีความขยัน อดทน และใช้ชีวิตเรียบง่าย สามารถ

เข้ามาทดแทนแรงงานประมงไทยได้เป็นอย่างดี รัฐบาลได้เปิดโอกาสให้กลุ่มแรงงานข้ามชาติ มาขึ้นทะเบียนเป็นผู้ใช้แรงงานอย่างถูกต้อง ตามกฎหมาย

โดยได้เริ่มมาตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 ซึ่งการประกาศใช้กฎ ระเบียบดังกล่าวจะ เอื้อประโยชน์ ให้กลุ่มผู้ใช้แรงงานข้ามชาติ ตัวอย่างเช่น ได้มีโอกาสรับสิทธิต่าง ๆ ตลอดระยะเวลา ที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย รวมทั้งมีสภาพความเป็นอยู่ตรงตามมาตรฐานที่ รัฐบาลได้กำหนด

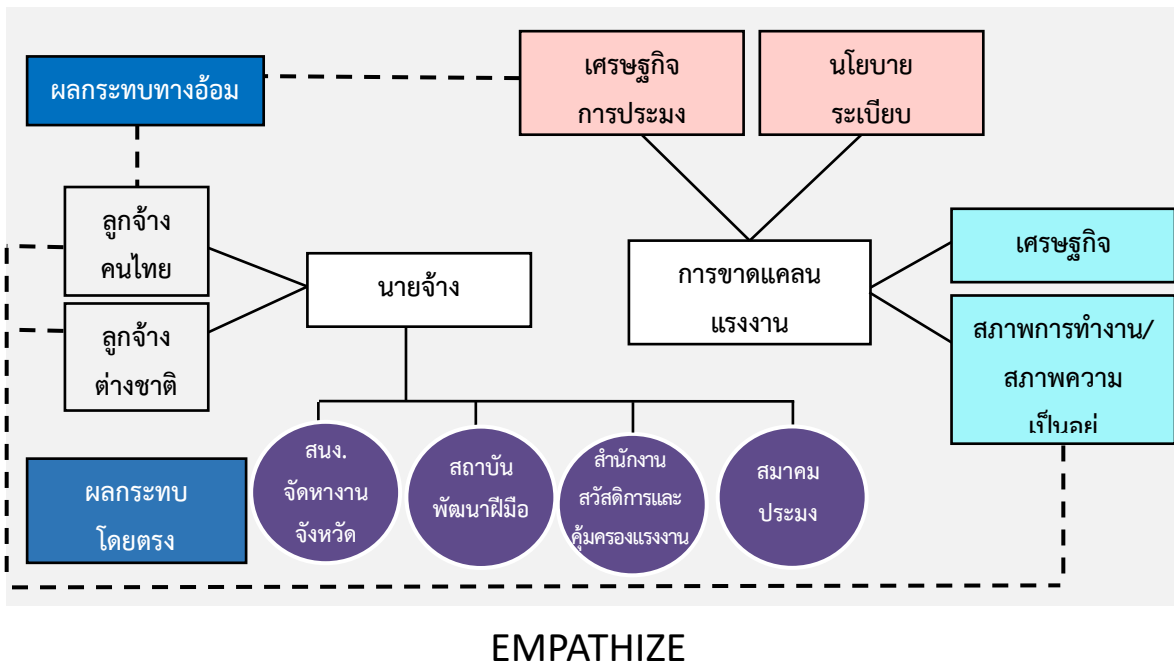
จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไข การขาดแคลนแรงงานในกิจการเรือประมงทะเล กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา ของศูนย์บริหาร ข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้ ปี พ.ศ. 2562 พบว่า จังหวัดสงขลา มีเรือประมง จำนวน 518 ลำ มีนายจ้างผู้ประกอบการ จำนวน 222 ราย ลูกจ้าง จำนวน 2,945 ราย ประกอบด้วยลูกจ้าง คนไทย จำนวน 1,816 ราย กัมพูชา จำนวน

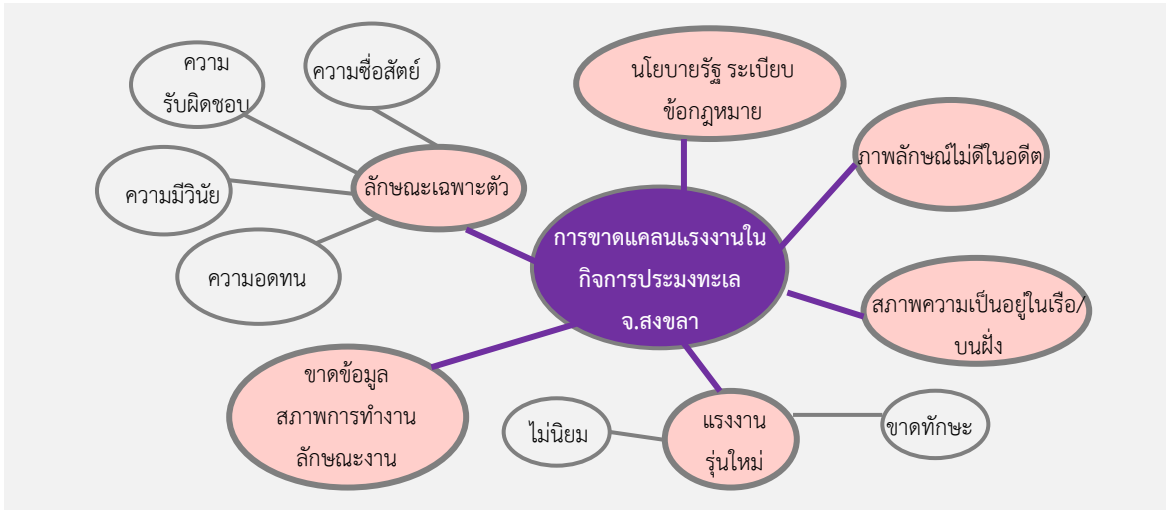
482 ราย เมียนมา จำนวน 644 ราย และลาว จำนวน 3 ราย นายจ้าง ร้อยละ 73.1 ขาดแคลนแรงงานในการทำประมง โดยขาดแคลนแรงงานในตำแหน่งต่าง ๆ เช่น ผู้ควบคุมเรือ ผู้ควบคุมเครื่องจักรยนต์ และคนงานประจำเรือ

จังหวัดสงขลามีท่าเทียบเรือขนาดใหญ่ เรือประมงจำนวนมากจากหลายจังหวัดหมุนเวียนเข้ามาเทียบท่าเพื่อขนถ่ายสินค้าจากการประมงจากภาวะการขาดแคลนแรงงานภาคกิจการประมงทะเลของไทย ทำให้จังหวัดสงขลาซึ่งมีจำนวนเรือประมงทั้งในจังหวัดเองและ

จากที่อื่นที่เข้ามาเทียบท่าขนถ่ายสินค้าประมงประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานประมงทะเลจำนวนมาก ส่งผลให้เรือประมงบางส่วนไม่สามารถออกทำประมงได้ ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้ ซึ่งมีภารกิจในการวิเคราะห์วิจัยปัญหาด้านแรงงานในภาคใต้ จึงสนใจศึกษารูปแบบการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในกิจการประมงทะเลจังหวัดสงขลา โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ในการวิจัยเชิงออกแบบ (Design Thinking) สามารถสรุป Empathize และ Define ได้ดังนี้





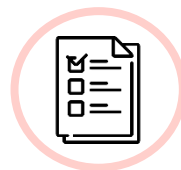
## DEFINE



### ขั้นตอน Ideate แนวคิดแบบต่าง ๆ

จาก Empathize และ Define สามารถ Ideate แนวทางแก้ปัญหาได้ดังนี้

- 1) รัฐบาลสนับสนุน ส่งเสริมให้แรงงานไทยที่ตกงาน/ว่างงาน เข้าร่วมโครงการฝึกงานในเรือประมง โดยได้รับค่าตอบแทนระหว่างฝึกเมื่อฝึกเสร็จจัดหางานให้ตามความสมัครใจ
- 2) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรือประมง การปฏิบัติตัวในประเทศไทย หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
- 3) จัดทำคลิปวิดีโอสภาพการทำงาน ลักษณะงาน สภาพความเป็นอยู่ รายได้
- 4) จัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเรือประมง การปฏิบัติตัวในประเทศไทย โดยศูนย์ประสานแรงงานประมง
- 5) รัฐบาลสนับสนุนเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำให้นายจ้างจัดที่พักอาศัยที่ลูกสุขลักษณะ เป็นสัดส่วนให้แรงงาน



### Prototype

จากแนวทางแก้ปัญหา (Ideate) ทั้ง 5 แนวทาง ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้ได้จัดทำ **ตัวแบบ (Prototype) 2** ตัวแบบ ดังนี้

Prototype 1 โครงการนำร่อง “ส่งเสริมแรงงานไทยสู่ภาคประมงทะเล” มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจ เปลี่ยนทัศนคติของผู้ว่างงาน ประชาชนทั่วไป ต่ออาชีพประมงเพื่อลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานภาคประมงทะเล

Prototype 2 คู่มือการปฏิบัติงานในเรือประมง การปฏิบัติตัวในประเทศไทย หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เพื่อแนะนำวิธีการปฏิบัติงานสำหรับแรงงานใหม่ และการปฏิบัติตัวให้ถูกต้องตามกฎหมาย/กฎระเบียบต่างๆ ทราบสิทธิประโยชน์ช่องทางในการขอความช่วยเหลือ และการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ โครงการนำร่องส่งเสริมแรงงานไทยสู่ภาคประมงทะเล เป็นโครงการลักษณะบูรณาการการทำงานของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานร่วมกับสมาคมประมง

จังหวัด มีลักษณะใกล้เคียงกับโครงการนำร่อง ส่งเสริมแรงงานไทยสู่ภาคประมงทะเลของ จังหวัดสมุทรสงคราม ที่เคยดำเนินการมาแล้ว แต่ไม่ประสบความสำเร็จ มีสาเหตุจากขั้นตอน การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายเข้าโครงการ ไม่ได้เป็น กลุ่มที่ว่างงานและต้องการทำงานประมงทะเล ที่แท้จริง ทางกลุ่มจึงได้ปรับตัวอุปสรรค และ วิธีการดำเนินโครงการดังนี้

### วัตถุประสงค์

สมุทรสงคราม : ลดปัญหาการว่างงาน

สงขลา : สร้างความเข้าใจ เปลี่ยนทัศนคติของ ผู้ว่างงาน ประชาชนทั่วไปต่ออาชีพ ประมง เพื่อลดปัญหาการขาดแคลน แรงงานภาคประมงทะเล

### วิธีดำเนินการ

สมุทรสงคราม : ภาครัฐหากลุ่มเป้าหมาย และจ่ายเบี้ยเลี้ยงระหว่าง ฝึกอบรม

สงขลา : - ภาครัฐร่วมกับสมาคมหากลุ่มเป้าหมาย  
- ผู้ประกอบการจ่ายเบี้ยเลี้ยงระหว่าง ฝึกอบรม  
- เพิ่มกิจกรรมคัดเลือกแรงงานประมง ต้นแบบ เพื่อให้ออกไปประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจ เปลี่ยนทัศนคติของ ผู้ว่างงาน ประชาชนทั่วไป ต่ออาชีพ ประมง

หลังจากได้ Prototype 1 ศูนย์บริหารข้อมูล ตลาดแรงงานภาคใต้ ได้สอบถามความคิดเห็น จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2 กลุ่มดังนี้

1) กลุ่มนายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน 9 ราย ประกอบด้วย เรือจะละเม็ด เรือไต่หมึก เรือปลากะตัก เรืออวนดำ เรือลากเดี่ยว เรือลากคู่ ซึ่งผู้ประกอบการที่สอบถามทุกราย ขาดแคลนแรงงานประมง แรงงานมีทั้งคนไทย และคนต่างด้าว แรงงานไทยมีทั้งคนในพื้นที่และ มาจากภาคอีสานด้วยการชักชวนบอกต่อ ๆ กันมา นายจ้างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับโครงการ และยินดี ให้ความร่วมมือ ยินดีให้ค่าตอบแทนกับแรงงาน ที่มาฝึกปฏิบัติงานในเรือประมงของตนเองตาม โครงการ

2) กลุ่มผู้ตกงาน/ว่างงาน ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ให้ความเห็นดังนี้

- กลุ่มผู้ใช้บริการศูนย์จัดหางานหาดใหญ่ อายุระหว่าง 27-44 ปี จำนวน 6 ราย อดีตพนักงานโรงแรม มัคคุเทศก์ เซลล์ขายรถ ช่างเฟอร์นิเจอร์ ทุกรายไม่สนใจงานประมง ทะเล มองว่างานประมงทะเลเป็นงานเสี่ยง งานหนักไม่ปลอดภัย ค่าตอบแทนไม่จูงใจ ภาพลักษณ์ไม่ดี
- กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัด สงขลา อายุระหว่าง 27-43 ปี จำนวน 10 ราย วุฒิการศึกษา ป.6 - ม.3 อดีตลูกจ้างการไฟฟ้า พนักงานขับรถยนต์/รถพ่วง กรรมกรเรือ ชุดเจาะน้ำมัน พนักงานโรงงาน ผู้ช่วยช่าง มีผู้สนใจ 1 ราย ขอคิดดูก่อน 1 ราย ไม่สนใจ 8 ราย โดยมีเหตุผล เช่น เมาเรือ เป็นงานเสี่ยง มีปัญหาสุขภาพ มีภาระทางบ้าน ไม่ถนัด ฯลฯ





## บทสรุป

จากผลการสอบถามผู้ว่างงานจะเห็นว่าส่วนใหญ่ไม่สนใจงานประมงทะเล และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานประมงทะเล ทั้งด้านลักษณะงาน ความเป็นอยู่ และค่าตอบแทน หากเป็นเช่นนี้ต่อไปนับวันปัญหาการขาดแคลนแรงงานในภาคประมงทะเลก็จะเพิ่มขึ้น จำเป็นต้องพึงพิงเฉพาะแรงงานต่างด้าว ซึ่งมีต้นทุนสูง ขึ้นตอนยุ่งยาก ใช้เวลานาน ในขณะที่แรงงานคนไทยตกงาน ว่างงาน แต่ไม่สนใจทำ การสร้างความเข้าใจ เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติต่ออาชีพแรงงานประมงทะเลจึงเป็นเรื่องท้าทาย

### “รูปแบบการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในกิจการประมงทะเล จังหวัดสงขลา”

#### Prototype



#### 1. โครงการนำร่องส่งเสริมแรงงานไทยสู่ภาคประมงทะเล

วัตถุประสงค์ เปลี่ยนทัศนคติของผู้ว่างงาน ประชาชนทั่วไป ต่ออาชีพประมง เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานภาคประมงทะเล

1. สมาคมประมงจังหวัดสงขลา ประชาสัมพันธ์โครงการ รับสมัครนายจ้าง และคัดเลือกแรงงานประมงต้นแบบ
2. สจร.สงขลา ร่วมกับสมาคมฯ ออกประชาสัมพันธ์ผ่านอำเภอ อปท.
3. สจร.สงขลา มอบหมายบัณฑิตแรงงาน ทาผู้สนใจในพื้นที่เข้าร่วมโครงการ
4. สพร.สงขลา ร่วมกับสมาคมประมง จัดทำหลักสูตร
5. สสค.สงขลา ดำเนินการทำสัญญาจ้าง กรณีผู้รับการฝึกสมัครใจทำงาน
6. ติดตามและประเมินผล (ทุกหน่วยงาน)

#### 2. คู่มือ สำหรับแรงงานประมงทะเล (ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ)

- ลักษณะงานบนเรือประมงทะเล
- การปฏิบัติตนในการปฏิบัติงาน
- ว่าด้วยเอกสาร สำหรับแรงงานประมงทะเล
- คำแนะนำ
- สายด่วน
- สิทธิและสวัสดิการ



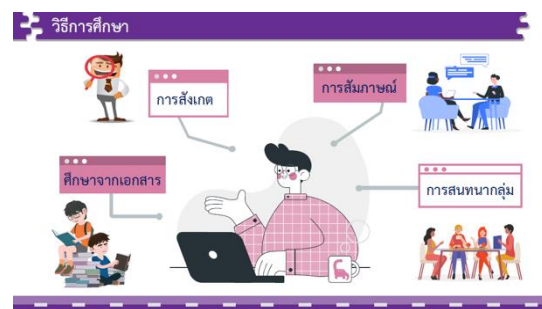
กรณีศึกษาที่ 3 : การแก้ปัญหาแรงงานที่ได้รับผลกระทบ  
จากการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์  
โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคกลาง



ที่มาของโครงการ

การศึกษา “การแก้ปัญหาแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์” เป็นการศึกษาต่อยอดงานวิจัย เรื่อง “ผลกระทบของการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์พลังงานไฟฟ้าต่อการจ้างงาน” สืบเนื่องจากอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทยมีประมาณ 2,500 แห่ง รวมถึงบริษัทผลิตรถยนต์ประมาณ 15-20 บริษัท เมื่อมีการพัฒนาเป็นอุตสาหกรรมยานยนต์ไฟฟ้า ย่อมส่งผลกระทบต่อแรงงาน เนื่องจากรถยนต์ที่ใช้พลังงานไฟฟ้าใช้ชิ้นส่วนลดลงอย่างมาก จาก 30,000 ชิ้น เหลือเพียง 1,500-3,000 ชิ้น ผู้ผลิตชิ้นส่วนมีความเสี่ยงจะได้รับผลกระทบได้แก่ ผู้ผลิตชิ้นส่วนเครื่องยนต์ท่อไอเสีย หม้อน้ำ ถังน้ำมัน มีจำนวน 816 แห่ง ลูกจ้างจำนวน 328,400 คน จะลดลงจากจำนวนลูกจ้าง มีการแบ่งกลุ่มการผลิต เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ Tier 1

ผลิตและประกอบรถยนต์ Tier 2 ผลิตชิ้นส่วนให้ Tier 1 และ Tier 3 ผลิตชิ้นส่วนให้ Tier 1, 2 ซึ่งกลุ่ม Tier 3 มีผลกระทบมาก เนื่องจากเป็นกลุ่ม SME เป็นคนไทย 100% คนงานประมาณ 50-100 คน แต่ไม่เกิน 200 คน บริษัทยานยนต์ที่เป็นคาร์แบรนด์อยากให้รัฐบาลเปลี่ยนผ่านเป็นรถยนต์ใช้พลังงานไฟฟ้าแบบค่อยเป็นค่อยไป แต่หลังจากมี EEC เน้นอุตสาหกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม นั่นคือ อุตสาหกรรมที่ทำให้เกิดโลกร้อน ต้องเปลี่ยนทิศทางอุตสาหกรรมใหม่ รวมทั้งอุตสาหกรรมยานยนต์ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการแก้ปัญหาแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์



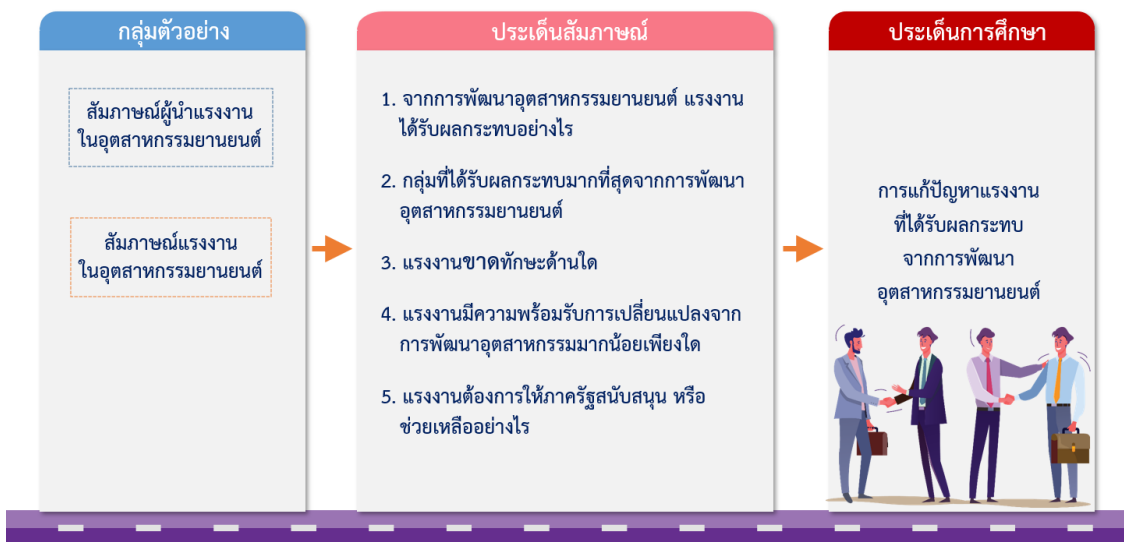


ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้นำแรงงาน และแรงงาน  
ในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า

1) พนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ ที่ได้รับ  
ผลกระทบมากที่สุด จะเป็นกลุ่มผู้ที่จบ ม.3-ม.6  
ที่อยู่ฝ่ายผลิต กลุ่มนี้จะไม่ค่อยรู้เรื่องคอมพิวเตอร์  
และภาษาอังกฤษ หากมีการใช้นวัตกรรมมากขึ้น  
กลุ่มนี้จะไปต่อไม่ได้ ส่วนกลุ่มวิศวกรไม่มีผลกระทบ  
ถึงจะอายุมากก็ยังทำงานได้

2) กลุ่มแรงงานที่อายุ 45 ปีขึ้นไป จะไม่กลับไป  
เข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ ต้องการ  
ให้ภาครัฐฝึกอบรมให้เลี้ยงตัวเองได้ โดยเฉพาะ  
การใช้เทคโนโลยี ธุรกิจออนไลน์ เพื่อให้ทันกับ  
ยุคดิจิทัล มีบางส่วนประมาณร้อยละ 10 กลับไป  
ทำงานภาคเกษตรที่ต่างจังหวัด แต่ไม่มีความรู้  
ด้านการตลาด ต้องการให้ภาครัฐหาตลาด  
หาเทคโนโลยีใหม่เพื่อลดต้นทุนการผลิตให้  
สามารถทำอาชีพเกษตรได้

### การแก้ปัญหาแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์



### ผลกระทบต่อแรงงาน

รถยนต์ไฟฟ้ามีชิ้นส่วนและส่วนประกอบเพียง 1,500 ชิ้น  
ขณะที่รถยนต์ที่ใช้น้ำมันมีมากกว่า 30,000 ชิ้น

แนวโน้มการใช้ระบบอัตโนมัติและหุ่นยนต์  
เข้ามาแทนที่แรงงานคนมากขึ้น

## สิ่งที่ค้นพบ

**การจ้างงาน**

ลดลงมากที่สุด	ลดลงบางส่วน	เพิ่มขึ้น	ไม่กระทบ
<p><b>แรงงานกลุ่มระบบส่งกำลัง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบระบายความร้อน</li> <li>- ระบบเครื่องยนต์</li> <li>- ระบบควบคุมไอเสีย</li> <li>- ระบบเชื้อเพลิง</li> <li>- ระบบส่งกำลัง</li> </ul>	<p><b>แรงงานกลุ่มระบบช่วงล่าง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดสาหร่ายอะไหล่</li> <li>- แรงงานกลุ่มซ่อมบำรุง</li> </ul>	<p><b>แรงงานกลุ่มไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์</b></p>	<p><b>แรงงานกลุ่มตัวถัง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชิ้นส่วนตัวถัง</li> <li>- อุปกรณ์ภายใน</li> <li>- กระจก</li> <li>- เครื่องปรับอากาศ</li> </ul>

## การแก้ปัญหาแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์

**กลุ่มแรงงานที่ถูกเลิกจ้าง**

บรรเทาผลกระทบชั่วคราวให้แก่แรงงานที่ถูกเลิกจ้าง พร้อมทั้งเพิ่มโอกาสในการทำงานต่อไปได้หรือกลับเข้ามาทำงานใหม่ได้

**กลุ่มแรงงานที่ต้องยกระดับทักษะฝีมือ**

พัฒนาทักษะให้กับแรงงานที่ต้องเผชิญกับรูปแบบใหม่ในนวัตกรรมและเทคโนโลยี

**แรงงานที่กำลังศึกษาและกำลังจะจบการศึกษา**

จัดเตรียมความพร้อมในเนื้อหาวิชา ปรับหลักสูตรแบบบูรณาการให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานเพื่อสกัดภาวะการว่างงานจากการเปลี่ยนผ่านด้านเทคโนโลยี

**ฝึกอบรมทักษะการเรียนรู้**

**Re - Skilling**  
(การสร้างทักษะใหม่)

**Up - Skilling**  
(การพัฒนาทักษะ)

**Lifelong Learning**  
(การเรียนรู้ตลอดชีวิต)

### สิ่งที่พนักงานเรียกร้องต่อบริษัท

- 1) โครงการเออีซีไทร์ภาคสมัครใจสำหรับผู้มีอายุ 45 ปีขึ้นไป
- 2) โครงการสร้างอาชีพให้กับพนักงานที่เกษียณก่อนอายุ 45 ปี

พนักงานที่เออีซีไทร์ไปแล้วมีรายได้ประมาณ 4-10 ล้านบาท จากการติดตามกลุ่มคนที่ประสบความสำเร็จจะนำเงินที่ได้ไปทำเกษตรตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง แต่กลุ่มที่นำเงินไปลงทุนธุรกิจ

บางคนไม่ประสบความสำเร็จ ส่วนคนที่อายุต่ำกว่า 45 ปี มีโครงการสร้างอาชีพ เช่น พาไปดูงานตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงตามรอยพ่อหลวงไปเรียนเป็นช่างไฟฟ้า ช่างซ่อมแอร์ภายในบ้าน ช่างซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้ากับศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน (อาชีพที่บริษัท Contact ไว้) คนอายุต่ำกว่า 45 ปี จะมีโครงการสร้างอาชีพให้ก่อนออกจากงาน สำหรับคนที่ไปต่อได้ก็จะส่งไปอบรมแล้วมาทำงานต่อที่บริษัท

## สิ่งที่พนักงานต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนหรือช่วยเหลือ

- 1) ปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาให้ตรงกับความต้องการของตลาดอุตสาหกรรม
- 2) จัดตั้งกองทุนเพื่อช่วยเหลือพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนผ่านอุตสาหกรรม
- 3) สนับสนุนให้มีโครงการฝึกอาชีพที่สถาบัน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานให้เป็นรูปธรรมมากกว่าที่เป็นอยู่
- 4) ต้องการให้มีมาตรการการจ้างงานที่มั่นคง ไม่ใช่การจ้างงานแบบรายชั่วโมง

- 5) ต้องการให้มีศูนย์พัฒนาด้านนวัตกรรมทุกจังหวัด หรืออย่างน้อยในจังหวัดใหญ่
- 6) ฝึกอาชีพให้คนอายุ 45 ปีขึ้นไป เนื่องจากกลุ่มนี้จะไม่กลับเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมยานยนต์อีก
- 7) โครงสร้างพื้นฐานที่จะมารองรับนวัตกรรมต้องชัดเจน และสนับสนุนอุตสาหกรรมที่ภาครัฐส่งเสริม
- 8) จัดตั้งคณะกรรมการร่วมระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อติดตามผู้ที่ออกจากอุตสาหกรรมยานยนต์ว่ามีอาชีพอะไรและสามารถทำอะไรได้ ดูแลผู้ขาดโอกาสให้กลับเข้ามาทำงานใหม่





## ขั้นตอน Ideate แนวคิดแบบต่าง ๆ

จากการศึกษา พบปัญหาที่เกิดจากการพัฒนา  
อุตสาหกรรมยานยนต์ ดังนี้

- 1) แรงงานขาดทักษะ
- 2) ยอดการผลิตลดลง
- 3) ผู้ผลิตย้ายฐานการผลิต
- 4) ลดจำนวนแรงงาน
- 5) กลุ่ม SME ได้รับผลกระทบมาก
- 6) สถาบันการศึกษาผลิตคนไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน

### แนวคิด

**การแก้ปัญหาแรงงานขาดทักษะ**  
(หน่วยงานที่ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ได้แก่ กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ฝึกอาชีพ (กทม.) สถาบันการศึกษา

**การแก้ปัญหาหยุดการผลิตลดลง**

**การแก้ปัญหาผู้ผลิตย้ายฐานการผลิต**

**การแก้ปัญหาลดจำนวนแรงงาน**

**การแก้ปัญหากลุ่ม SME ได้รับผลกระทบมาก**

**การแก้ปัญหาสถาบันการศึกษาผลิตคนไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน**

### รายละเอียด

1. พัฒนาทักษะแรงงานเพื่อรองรับนวัตกรรม
2. ฝึกทักษะด้านภาษา คอมพิวเตอร์ นวัตกรรม
3. ฝึกวิชาชีพด้านช่างตามความถนัด
4. ฝึกอาชีพให้คนอายุ 45 ปีขึ้นไป เพราะจะไม่กลับเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมยานยนต์อีก
5. โครงการพี่สอนน้อง

1. ดัดแปลงผลผลิตไปใช้ในอุตสาหกรรมอื่น
2. ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้า
3. ใช้สื่อออนไลน์เข้าถึงผู้บริโภคใหม่มากขึ้น
4. กระจายการผลิตขึ้นส่วนรถยนต์ไปสู่รถยนต์แบบอื่น

1. ใช้มาตรการลดภาษีสำหรับการผลิตรถยนต์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
2. ใช้มาตรการลดภาษี เพื่อลดต้นทุนการผลิต
3. อำนวยความสะดวกในปัจจุบันพื้นฐานด้านการผลิต

1. โครงการเออีซ่า ภาคสมัครใจสำหรับผู้มีอายุ 45 ปีขึ้นไป
2. โครงการสร้างอาชีพให้พนักงานที่เกษียณก่อนอายุ 45 ปี
3. จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อช่วยเหลือพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนผ่านอุตสาหกรรม
4. ส่งเสริมการไปทำงานต่างประเทศ

1. ดัดแปลงผลผลิตไปใช้ในอุตสาหกรรมอื่น
2. กระจายการผลิตขึ้นส่วนรถยนต์ไปสู่รถยนต์แบบอื่น
3. ปรับเปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์
4. พัฒนาทักษะแรงงานเพื่อรองรับนวัตกรรม
5. หาดตลาดใหม่รองรับผลิตภัณฑ์
6. ใช้สื่อออนไลน์เข้าถึงผู้บริโภคใหม่มากขึ้น
7. ศึกษาหาความรู้ใหม่ด้านการตลาด เทคโนโลยีใหม่ ๆ
8. ใช้มาตรการลดภาษีสำหรับธุรกิจ SME ที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์
9. จัดตั้งกองทุนเพื่อช่วยเหลือพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนผ่านอุตสาหกรรม
10. หาผู้ร่วมลงทุนในการพัฒนาสินค้า

1. นักศึกษาจบใหม่ต้องฝึกทักษะด้านภาษาเพิ่ม
2. พัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน
3. สถานประกอบการทำ MOU กับสถาบันการศึกษาเพื่อผลิตแรงงานให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ

การแก้ปัญหาให้กับกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่มคือ

1) กลุ่มผู้อายุน้อยกว่า 45 ปี ร้อยละ 90 จบการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. เป็นกลุ่มที่สามารถพัฒนาทักษะและทำงานต่อในอุตสาหกรรมยานยนต์ได้ และผู้ไม่สามารถพัฒนาทักษะต้องออกจากอุตสาหกรรมยานยนต์ ส่วนอีกร้อยละ 10 จบการศึกษาระดับ ปวส. และปริญญาตรี เป็นกลุ่มที่สามารถพัฒนาทักษะได้

2) กลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป เมื่อได้รับผลกระทบต้องออกจากงาน ส่วนใหญ่ไม่กลับเข้าสู่อุตสาหกรรมยานยนต์อีก ต้องการไปประกอบอาชีพส่วนตัวหรืองานเกษตร



### Prototype ต้นแบบ มีดังนี้

1) หลักสูตรการพัฒนาทักษะแรงงานให้กับกลุ่มที่สามารถพัฒนาทักษะฝีมือได้ โดยได้เลือกหลักสูตรที่สามารถพัฒนาต่อยอด โดยการ Up-Skilling (การพัฒนาทักษะ) และ Re-Skilling (การสร้างทักษะใหม่) เพื่อแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์ อายุต่ำกว่า 45 ปี โดยมีหลักสูตร ดังนี้

- หลักการทำงานของรถยนต์ระบบพลังงานไฟฟ้า (30 ชั่วโมง)
- การบำรุงรักษารถยนต์ระบบพลังงานไฟฟ้า (30 ชั่วโมง)

2) หลักสูตรพัฒนาทักษะให้กับกลุ่มที่ต้องออกจากอุตสาหกรรมยานยนต์ หรือไม่ต้องการกลับเข้าสู่อุตสาหกรรมยานยนต์อีก ส่วนใหญ่ต้องการไปประกอบอาชีพส่วนตัวหรืองานเกษตร ได้เสนอต้นแบบหลักสูตรพัฒนาทักษะแรงงาน

สำหรับแรงงานที่ออกจากอุตสาหกรรมยานยนต์ อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยมีหลักสูตร ดังนี้

- การเป็นผู้ประกอบการ (18 ชั่วโมง)
- การจัดทำบัญชีเบื้องต้น (18 ชั่วโมง)
- การออกแบบผลิตภัณฑ์ (18 ชั่วโมง)
- การใช้แอปพลิเคชันเพื่อการประกอบอาชีพ (18 ชั่วโมง)
- การใช้สื่อโซเชียลมีเดียเพื่อสร้างรายได้ (30 ชั่วโมง)

## การแก้ปัญหาแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์

### Prototype



ผู้ศึกษาได้เสนอต้นแบบหลักสูตรพัฒนาทักษะแรงงานให้กับกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม

#### 1. กลุ่มที่สามารถพัฒนาทักษะฝีมือได้

หลักสูตรการพัฒนาทักษะแรงงาน

- หลักการทำงานของรถยนต์ระบบพลังงานไฟฟ้า (30 ชม.)
- การบำรุงรักษารถยนต์ระบบพลังงานไฟฟ้า (30 ชม.)

#### 2. กลุ่มที่ไม่สามารถพัฒนาทักษะได้

หลักสูตรการพัฒนาทักษะแรงงาน

- การเป็นผู้ประกอบการ (18 ชม.)
- การจัดทำบัญชีเบื้องต้น (18 ชม.)
- การออกแบบผลิตภัณฑ์ (18 ชม.)
- การใช้แอปพลิเคชันเพื่อการประกอบอาชีพ (18 ชม.)
- การใช้สื่อโซเชียลมีเดียเพื่อสร้างรายได้ (30 ชม.)





กรณีศึกษาที่ 4 : การส่งเสริมแรงงานไทยกลับคืนถิ่น : กรณีศึกษา  
ผู้ฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่นโดยผ่านองค์กร IM ประเทศญี่ปุ่น  
โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันออก



### ที่มาของโครงการ

โครงการส่งเสริมแรงงานไทยกลับคืนถิ่น เป็นโครงการส่งเสริมการมีงานทำให้แก่แรงงานที่กลับจากทำงานในต่างประเทศ รวมทั้งส่งเสริมให้แรงงานไทยเหล่านี้นำความรู้ความสามารถมาใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพในประเทศไทย เพื่อพัฒนาอาชีพ รายได้ ของตนเอง ครอบครัว และประเทศไทย การส่งเสริมแรงงานไทยกลับคืนถิ่น เป็นการส่งเสริมให้แรงงานที่เดินทางกลับจากต่างประเทศเมื่อครบสัญญาจ้างแล้วสามารถนำความรู้ ประสบการณ์ จากการทำงานในต่างประเทศมาประกอบอาชีพในสถานประกอบการ หรือประกอบอาชีพอิสระ/ทำกิจการของตนเอง เพื่อสร้างอาชีพและรายได้ให้แก่ตนเองและครอบครัว ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ไม่ต้องกลับไปทำงานเป็นแรงงานไร้ฝีมือในต่างประเทศอีกต่อไป

ผู้ฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งกรมการจัดหางานจัดส่งไปทำงานในประเทศญี่ปุ่นตามบันทึกความเข้าใจระหว่างกระทรวงแรงงาน โดยกรมการจัดหางาน (องค์กรผู้ส่ง) และองค์กร IM ประเทศญี่ปุ่น (องค์กรผู้รับ) เป็นกลุ่มเป้าหมายหนึ่งที่กรมการจัดหางานให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้นำความรู้ความสามารถกลับมาทำงานในประเทศไทย เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเป็นวัยหนุ่มสาว ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปวช. และปวส. ซึ่งเป็นแรงงานที่มีทักษะฝีมือ โดยกรมการจัดหางานจะทำหน้าที่ในการรับสมัครผู้ฝึกปฏิบัติงานเทคนิคจากทั่วราชอาณาจักรไทย

ผู้ฝึกปฏิบัติงานเทคนิคกลุ่มนี้ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางไปทำงานที่ประเทศญี่ปุ่นเพราะต้องการหารายได้มาเลี้ยงครอบครัวซึ่งมีฐานะยากจน ในระหว่างที่อยู่ในประเทศญี่ปุ่นจะทำงานเก็บเงินเพื่อส่งเงินให้



ครอบครัวอย่างน้อยเดือนละ 20,000 บาท แต่ไม่มีการบริหารจัดการด้านการเงิน ทำให้ไม่มีเงินเก็บส่วนตัว เพราะส่วนใหญ่มีเป้าหมายในการทำงานที่ได้รับเงินเดือนสูง เพราะไม่มีความรู้ภาษาญี่ปุ่นในระดับที่สื่อสารได้ดี รวมทั้งไม่รู้แหล่งงาน นอกจากนี้รายได้ที่ได้รับในประเทศญี่ปุ่นสูงกว่าในประเทศไทยมาก ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาหลายรายเลือกที่จะสมัครไปทำงานต่างประเทศในตำแหน่งงานที่ไม่มีทักษะมากกว่าที่จะทำงานในประเทศไทย ทำให้ประเทศไทยขาดทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่ามาช่วยพัฒนาประเทศ ดังนั้นหากมีการบริหารจัดการที่ดีในเรื่องข้อมูลของผู้ไปศึกษา การสร้างแรงจูงใจให้ผู้ไปศึกษา ตั้งใจฝึกอบรมภาษา วัฒนธรรม วิธีการทำงาน และชีวิตความเป็นอยู่ในประเทศญี่ปุ่น และในขณะที่ฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่น รวมทั้งการสร้างโอกาสการมีงานทำในประเทศไทยหลังจากสำเร็จการศึกษา ก็จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้สำเร็จการศึกษา และประเทศชาติจากการประมวลผลข้อมูลที่ผ่านมาของผู้สำเร็จการศึกษา และของกรมการจัดหางานซึ่งเป็นหน่วยงานจัดส่งผู้ศึกษา พบความต้องการและปัญหา ดังนี้

ความต้องการ/ปัญหาของกรมการจัดหางาน	
ความต้องการ	ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ เงินเดือนสูง (เพื่อช่วยเหลือครอบครัว)</li> <li>■ สถานที่ทำงานอยู่ใกล้บ้านเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย และช่วยดูแลครอบครัว</li> <li>■ ได้งานเร็ว/รู้แหล่งงาน หลังสำเร็จการฝึกฯ เน้นประสบการณ์ในการไปฝึกฯ มากกว่าเรื่องวุฒิการศึกษาหรือภาษาญี่ปุ่น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ขาดคุณสมบัติที่ช่วยเพิ่มโอกาสในการมีงานทำ ทั้งการมีงานทำในสถานประกอบการ และการประกอบอาชีพอิสระ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่น</li> <li>■ ไม่รู้แหล่งงาน</li> <li>■ เงินเดือนไม่พอใช้</li> </ul>
ความต้องการ/ปัญหาของผู้สำเร็จการฝึกฯ	
ความต้องการ	ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ให้ผู้สำเร็จการฝึกฯ นำความรู้ความสามารถที่ได้จากการไปฝึกฯ ในประเทศญี่ปุ่นมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน หรือพัฒนาอาชีพเพื่อสร้างงานสร้างรายได้ให้แก่ตนเองและครอบครัว และเป็นกำลังสำคัญในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ รวมทั้งเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่สังคม</li> <li>■ ให้ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเพื่อจัดส่งไปฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งกรมการจัดหางานจัดส่ง ประสบความสำเร็จในการฝึกอบรมในประเทศไทย ในการฝึกปฏิบัติงานฯ และการใช้ชีวิตในประเทศญี่ปุ่น และเก็บเกี่ยวประสบการณ์การทำงาน ภาษาญี่ปุ่น รวมทั้งระเบียบวินัยมาใช้ในประเทศไทย</li> <li>■ มีเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลของผู้ได้รับการคัดเลือกฯ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความสามารถพิเศษ และข้อมูลอื่น ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนการส่งเสริมการมีงานทำให้แก่ผู้สำเร็จการฝึกฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ขาดข้อมูลของผู้สำเร็จการฝึกฯ เพื่อใช้ในการวางแผนการส่งเสริมการมีงานทำ การหางานให้แก่ผู้สำเร็จการฝึกฯ</li> <li>■ ขาดเครื่องมือในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกไปฝึกปฏิบัติงานฯ ตั้งใจฝึกอบรมฯ ในประเทศไทย ตั้งใจฝึกปฏิบัติงานในประเทศญี่ปุ่น ตั้งใจเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่น และตั้งใจเก็บเกี่ยวประสบการณ์การทำงาน/การใช้ชีวิตในประเทศญี่ปุ่น ระเบียบวินัย และสิ่งที่ดีอื่นๆ รวมทั้งกลับมาทำงานในประเทศไทยเพื่อช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ</li> </ul>



## วิธีการทำวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้สำเร็จการฝึก ฯ ที่กลับมาทำงานในประเทศไทย และประสบความสำเร็จจำนวน 4 คน โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

1) การศึกษาข้อมูลของผู้ที่ผ่านการคัดเลือก เพื่อไปฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่น โดยผ่านองค์กร IM ประเทศญี่ปุ่น ทั้งข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลการศึกษา การทำงาน การเข้ารับการฝึกอบรมภาษา วัฒนธรรม วิธีการทำงาน และชีวิตความเป็นอยู่ในประเทศญี่ปุ่น ณ ศูนย์ฝึกอบรมในประเทศไทย (สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 14 ปทุมธานี)

2) การศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาคัดเลือกผู้ที่จะเป็นบุคคลต้นแบบ กำหนดคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สำเร็จการฝึกฯ รวมทั้งวิธีการเผยแพร่ข้อมูลบุคคลต้นแบบที่กลับมาทำงานในประเทศไทยและประสบความสำเร็จ (ณ มีนาคม 2563) ซึ่งเป็นบุคคลที่ไม่ได้เป็นที่รู้จักของสังคมทั่วไปโดยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

▪ **ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Theory)** เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงการเรียนรู้ของมนุษย์ว่าเกิดจากปัจจัยใดบ้าง ซึ่งตามแนวคิดของแบนดูรา (Bandura) พฤติกรรมของมนุษย์ส่วนหนึ่งเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเอง และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น จุดเน้นของทฤษฎี คือ การเรียนรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ของตนเอง

และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากการสังเกตโดยผ่านตัวแบบ (Model)

▪ **ทฤษฎีความสามารถตนเอง** เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์จากการที่มนุษย์รับรู้ความสามารถของตนเองว่าจะกระทำได้หรือไม่ และผลลัพธ์จะเป็นเช่นไร เป็นทฤษฎีที่แบนดูรา (Bandura, 1977) พัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม โดยการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นการตัดสินความสามารถของตนเองว่าสามารถทำงานในระดับใด หรือความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิต ความเชื่อในความสามารถตนเองพิจารณาจากความรู้สึก ความคิด การตั้งใจ และพฤติกรรมส่วนความคาดหวัง ในผลลัพธ์ของการปฏิบัติ หมายถึงความเชื่อที่บุคคลประเมินค่าพฤติกรรมเฉพาะอย่างที่ปฏิบัติอันจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้เป็นการคาดหวังในสิ่งที่เกิดขึ้นสืบเนื่องจากพฤติกรรมที่ได้กระทำ

▪ **แนวคิดเกี่ยวกับตัวแบบ (Role model) ของแบนดูรา** คือ ตัวแบบจะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล 3 ด้าน คือ 1) ช่วยให้บุคคลเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ ๆ หรือทักษะใหม่ ๆ 2) มีผลทำให้เกิดการระงับ (Inhibition) หรือการยุติการระงับ (Disinhibition) การแสดงพฤติกรรมของผู้ที่สังเกตตัวแบบได้ 3) ช่วยให้พฤติกรรมที่เคยได้รับการเรียนรู้มาแล้วได้มีโอกาสแสดงออก หรือถ้าเคยแสดงออกแล้ว แต่ทว่าไม่ค่อยได้แสดงออกให้แสดงออกเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผลของตัวแบบในลักษณะเช่นนี้ก็ทำหน้าที่เป็นสัญญาณกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา โดยตัวแบบ มี 2 ประเภท คือ ตัวแบบที่เป็นบุคคลจริง

(Live Model) เป็นตัวแบบที่บุคคลได้มีโอกาสสังเกตและปฏิสัมพันธ์โดยตรง และตัวแบบที่เป็นสัญลักษณ์ (Symbolic)

▪ **แนวคิดกระบวนการเสนอตัวแบบ (Modeling Procedures)** เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura ซึ่งเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของคนเรานั้นไม่ได้เป็นผลมาจากการที่คนเรามีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่เขาอยู่เท่านั้น หากแต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัย ส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย ความคิดและความรู้สึกอีกด้วย ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 นี้ (พฤติกรรม สภาพแวดล้อม และปัจจัยส่วนบุคคล) จะมีลักษณะของการกำหนดซึ่งกันและกันอยู่ ถ้าปัจจัยใดเปลี่ยนแปลงไป อีกสองปัจจัยที่เหลือก็จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการเสนอตัวแบบประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และการเก็บจำ และปัจจัยที่ส่งเสริมการแสดงออก

▪ **แนวคิดการเลียนแบบ (Imitation)** การเลียนแบบเป็นกระบวนการเรียนรู้แบบการเรียนรู้พฤติกรรมจากการสังเกตพฤติกรรมและการกระทำของบุคคลอื่น โดยสิ่งมีชีวิตจะเลียนแบบการกระทำ พฤติกรรม และแสดงออกทางสีหน้า การเคลื่อนไหว การออกเสียง และอื่น ๆ ซึ่งพฤติกรรมการเลียนแบบที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกับสิ่งที่เลียนแบบ โดยสังเกตจากรูปแบบการแต่งกาย การพูด ท่าทาง และการยึดถือธรรมเนียมปฏิบัติตามตัวแบบ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมใหม่ ๆ เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือมีแนวโน้มในการคงพฤติกรรมเดิมไว้ และรับรู้ถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการเลียนแบบนั้น

3) การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สำเร็จการฝึกฯ ที่กลับมาทำงานในประเทศไทยและประสบความสำเร็จ จำนวน 4 คน

4) การจัดทำ “Portfolio online”

5) การจัดทำคลิปวิดีโอ “บุคคลต้นแบบ”



### การหาแนวคิดในการแก้ปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย

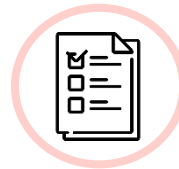
ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันออก ได้ระดมสมองเจ้าหน้าที่เพื่อกำหนดแนวคิดในการแก้ปัญหาของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 7 แนวคิด ประกอบด้วย

- 1) การจัดทำคู่มือสมัครงานออนไลน์ เพื่อให้รู้วิธีการสมัครงาน และสามารถสมัครงานได้ก่อนสำเร็จการฝึกฯ
- 2) จัดทำ Application สอนภาษาญี่ปุ่นออนไลน์ เพื่อให้ผู้ฝึกฯ ศึกษาหาความรู้ในประเทศญี่ปุ่น
- 3) จัดทำคู่มือจัดตั้งธุรกิจ/ประกอบอาชีพอิสระสำหรับผู้สำเร็จการฝึกฯ ซึ่งมีความประสงค์จะทำธุรกิจของตนเอง
- 4) จัดทำ Application สถานประกอบการญี่ปุ่นในประเทศไทย เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้สำเร็จการฝึกฯ ศึกษา ก่อนตัดสินใจสมัครงาน
- 5) การทำ Portfolio online ของผู้ฝึกฯ ที่เจ้าหน้าที่สามารถเพิ่มเติมข้อมูลบางส่วนได้ เพื่อใช้ในการส่งเสริมหรือวางแผนการมีงานทำให้แก่ผู้ที่จะสำเร็จการฝึกฯ
- 6) การสร้างเครื่องมือติดตามตัวผู้สำเร็จการฝึกฯ เพื่อให้สามารถติดต่อและสอบถามข้อมูลการมีงานทำ รวมทั้งการสมัครงาน
- 7) การสร้างบุคคลต้นแบบเพื่อสร้างแรงจูงใจ

โดยศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันออกได้  
เลือกแนวคิดการทำ Portfolio online และแนวคิด  
การสร้างบุคคลต้นแบบมาใช้ในการตอบสนอง  
ความต้องการ/แก้ปัญหาของผู้สำเร็จการฝึกฯ  
และกรมการจัดหางาน

**แนวคิดการทำ Portfolio online** เป็นแนวคิด  
เพื่อสนับสนุนการทำงานของกรมการจัดหางาน  
ในการรวบรวมข้อมูลของผู้ที่กรมการจัดหางาน  
ส่งไปฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่น ตั้งแต่  
การเข้ารับการอบรมในประเทศไทย การฝึกปฏิบัติงาน  
เทคนิคในประเทศญี่ปุ่น และการสำเร็จการฝึกฯ  
เพื่อใช้ในการวางแผนส่งเสริมหรือวางแผนการมีงานทำ  
ให้แก่ผู้ที่จะสำเร็จการฝึกฯ ภายใต้โครงการส่งเสริม  
แรงงานคืนถิ่น โดยให้นายจ้างสามารถเข้ามาดูประวัติ  
ส่วนตัว การทำงาน ประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อคัดเลือก  
ผู้ที่กำลังจะสำเร็จ/สำเร็จการฝึกฯ รวมทั้งผู้ที่กำลัง  
จะสำเร็จ/สำเร็จการฝึกฯ สามารถติดต่อกับนายจ้าง  
เนื่องจากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ฝึกฯ (ข้อมูล  
ส่วนบุคคล ข้อมูลการศึกษา และข้อมูลการทำงาน)  
ตั้งแต่ก่อนเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น ในระหว่างอยู่  
ประเทศญี่ปุ่น และเมื่อสำเร็จการฝึกฯ ทั้งสามารถ  
ติดตามผู้ฝึก/ติดตามการบรรจงานได้อย่างสะดวก

**แนวคิดการสร้างบุคคลต้นแบบ** เป็นแนวคิด  
ในการสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ที่ต้องการเดินทางไป  
ฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่น โดย  
ผ่านองค์กร IM ประเทศญี่ปุ่น ให้มีแบบอย่างที่ดี  
ในการปฏิบัติตนเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ โดยการสร้าง  
แรงจูงใจตั้งแต่การฝึกอบรมในประเทศไทย  
การฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่น และ  
การสำเร็จการฝึกฯ และกลับมาทำงานในประเทศ  
ไทย โดยนำผู้สำเร็จการฝึกฯ ที่ประสบความสำเร็จ  
ในการทำงานในประเทศไทย มาเป็นบุคคลต้นแบบ



## การจัดทำต้นแบบ

การจัดทำต้นแบบ 2 ต้นแบบ

### (1) ต้นแบบ Portfolio Online

#### การทำต้นแบบครั้งที่ 1

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของ Google site portfolio  
โดย portfolio มี 2 หน้า คือ หน้าสำหรับออกแบบ  
Portfolio และหน้าเพื่อการเผยแพร่ โดยเจ้าหน้าที่  
ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันออก  
เป็นผู้ออกแบบหน้าที่ใส่ข้อมูลของผู้ฝึกฯ ซึ่ง  
ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านการศึกษา  
ข้อมูลการทำงาน/ประสบการณ์ ความสามารถพิเศษ  
และข้อมูลอื่น ๆ ที่น่าสนใจ เช่น การได้รับรางวัล  
ประกาศเกียรติคุณ

#### การทำต้นแบบครั้งที่ 2

ใช้ Linked In ตามที่วิทยากรแนะนำ โดยไม่ต้อง  
ออกแบบ Portfolio เพียงแต่ใส่ข้อมูลที่ต้องการ  
ลักษณะของ Portfolio ที่ใช้ Linked In จะมีลักษณะ  
คล้ายสื่อสังคม Online เช่นเดียวกับ Facebook  
โดยต้องมีการสมัคร มี Username และ Password  
ในการเข้าไปแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งข้อดีคือทำ  
Portfolio ได้รวดเร็ว และสะดวก โดยเมื่อใส่ข้อมูล  
ตามที่ต้องการก็สามารถเผยแพร่ได้เลย ซึ่งต่างจาก  
Google Site ต้องมีการออกแบบหน้า Portfolio  
ที่น่าสนใจ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากกรมการจัดหางาน  
ได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการจัดหางานผ่าน  
ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Job) ซึ่งมีการเก็บ  
ข้อมูลผู้สมัครงานเป็น Profile เพื่อให้นายจ้างเข้าไป  
ดูได้ ซึ่งอาจมีการซ้ำซ้อนกับ Portfolio ซึ่งอยู่ระหว่าง  
การศึกษาข้อมูล Profile ในระบบ Smart Job  
ว่ามีความแตกต่างหรือคุณสมบัติอย่างไรบ้าง

หากเหมือนกันก็ต้องใช้ระบบ Smart Job ของกรมการจัดหางานแทน

## **(2) คลิปวิดีโอบุคคลต้นแบบ**

### **การทำต้นแบบครั้งที่ 1**

เป็นการถ่ายทำคลิปผู้สำเร็จการศึกษา ที่ประสบความสำเร็จในการฝึกอบรมในประเทศไทย การฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่น และการประสบความสำเร็จในการทำงานในประเทศไทย เพื่อเป็นบุคคลต้นแบบให้แก่ผู้ที่มีความประสงค์จะเดินทางไปฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่นโดยผ่านองค์กร IM ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งจัดส่งโดยกรมการจัดหางาน เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในเรื่องของการฝึกอบรมฯ ในประเทศไทย การฝึกปฏิบัติงานเทคนิคฯ โรงงานและการใช้ชีวิตในประเทศญี่ปุ่น รวมทั้งการทำงานในประเทศไทย หลังจากการสำเร็จการศึกษา โดยให้ผู้สำเร็จฯ ที่เป็นบุคคลต้นแบบเป็นผู้ดำเนินเรื่องโดยใช้วิธีเล่าเรื่อง ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน คือวิธีการสมัครสอบเพื่อคัดเลือกไปฝึกปฏิบัติงานเทคนิคฯ การฝึกอบรมฯ ในประเทศไทย วิธีการฝึกปฏิบัติงานในประเทศญี่ปุ่นและการใช้ชีวิตในญี่ปุ่นอย่างไรที่จะทำให้มีทั้งรายได้และภาษาญี่ปุ่นกลับมาใช้ประโยชน์ในการสร้างอาชีพ หรือทำงานในประเทศไทย และการทำงานในประเทศไทยให้ประสบความสำเร็จ พร้อมภาพประกอบในแต่ละตอน ความยาวทั้งหมดประมาณ 25 นาที

### **การทำต้นแบบครั้งที่ 2**

ปรับตามคำแนะนำของวิทยากร เป็นคลิปวิดีโอสั้น ๆ จำนวน 4 คลิป ความยาวคลิปละไม่เกิน 5 นาที โดยเพิ่มภาพประกอบทั้งขณะกำลังฝึกอบรม ณ ศูนย์ฝึกอบรมฯ และขณะทำงานในโรงงาน ประเทศญี่ปุ่น

การส่งเสริมแรงงานไทยกลับคืนถิ่น : กรณีศึกษาผู้ไปฝึกปฏิบัติงานเทคนิค ฯ  
โดยผ่านองค์กร IM Japan

Prototype

การสร้าง Porfolio online



การสร้างบุคคลต้นแบบ Role Model







## กรณีศึกษาที่ 5 : การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางนายจ้าง และลูกจ้างที่ใช้บริการกรมการจัดหางาน

โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันตก



### ที่มาของโครงการ

การปรับตัวของภาครัฐในการเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของโลก ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างประชากรที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจและสังคม ทุกภาคส่วนจำเป็นต้องมีการปรับตัว โดยเฉพาะภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับตัวในการทำงาน การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอน และทันสมัย ซึ่งต้องหาวิธีการบริหารจัดการเพื่อเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง การสร้างนวัตกรรมภาครัฐและการให้บริการผ่านระบบ e-service ต่าง ๆ ที่เข้าถึงผู้ใช้งานเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้ภาครัฐสามารถปรับตัวทันต่อความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถของประเทศไทยในการแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ภาครัฐหรือระบบราชการจึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการการทำงาน

ให้ตอบสนองความต้องการของภาคประชาชนและเอกชนมากขึ้น โดยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีผ่านระบบการให้บริการด้วยตนเอง เช่น การใช้งานผ่านแอปต่าง ๆ ในมือถือ การใช้งานผ่านระบบที่ให้บริการด้วยตนเอง เป็นต้น

กรมการจัดหางานได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือสำหรับให้บริการประชาชนในงานด้านต่าง ๆ ซึ่งระบบดังกล่าวมีการพัฒนาและนำระบบไปเป็นเครื่องมือสำหรับให้บริการแก่คนหางาน นายจ้างและประชาชนทั่วไปทั้งส่วนกลางและภูมิภาค เป็นการให้บริการประชาชนที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ ประกอบด้วยสำนักงานจัดหางานจังหวัด สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงานจัดหางานสาขาและด่านตรวจคนหางาน บางระบบมีการพัฒนาให้ผู้ให้บริการสามารถใช้งานได้ด้วยตนเองผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและทันสมัย ในการเข้าถึงบริการ ระบบโปรแกรมสารสนเทศของกรมการจัดหางานที่นำมาให้บริการประชาชนแต่ละระบบจะมีฐานข้อมูลที่แยกกันอยู่

ไม่ได้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็ นข้อมูล นายจ้างหรือคนหางาน และไม่มี การใช้ฐานข้อมูล ร่วมกัน เป็นผลให้ ผู้ใช้งานซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและประชาชนผู้ให้บริการต้องทำงาน ซ้ำซ้อน ดังนั้นเพื่อลดปริมาณงานของผู้ใช้งาน และลดความซ้ำซ้อนของฐานข้อมูลนายจ้างและ คนหางาน ควรมีการพัฒนา ระบบฐานข้อมูลกลาง นายจ้าง และลูกจ้างให้เป็นฐานข้อมูลกลางที่ใช้ ในการจัดเก็บข้อมูล โดยเชื่อมโยงกับการใช้งาน ทุกระบบของกรมการจัดหางาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดกับ ผู้ใช้งานทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันตก จึงมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนา ระบบฐานข้อมูลกลางของนายจ้างและลูกจ้าง ที่ใช้บริการกรมการจัดหางาน โดยทำการศึกษา วิจัยผ่านกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เพื่อให้บุคลากรที่ทำการศึกษาเข้าใจ ในกระบวนการดังกล่าว สามารถรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปปัญหาต่าง ๆ พร้อมทั้ง ข้อเสนอแนะที่จะนำไปสู่การพัฒนาการใช้งาน ผ่านระบบสารสนเทศของกรมการจัดหางานต่อไป

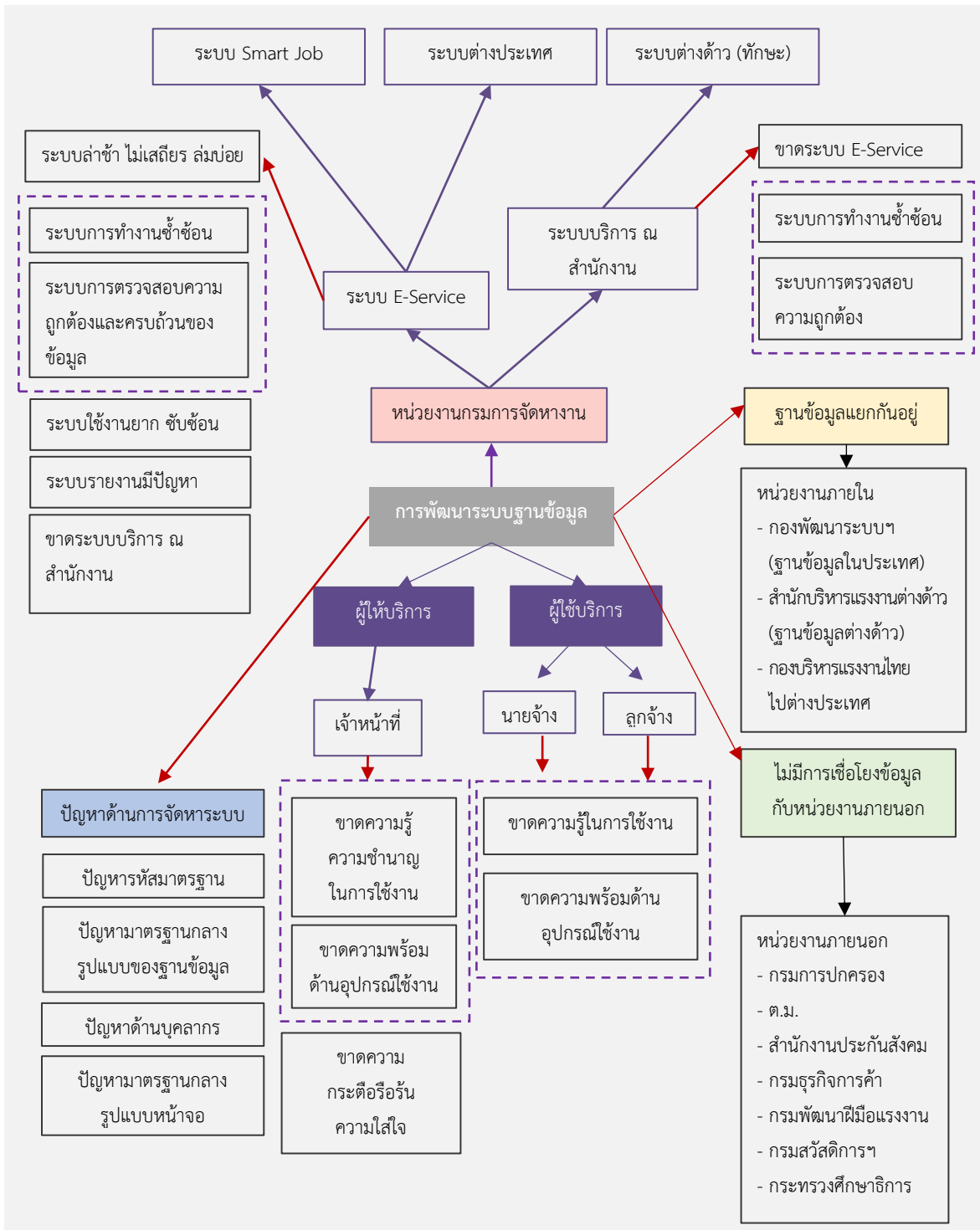
### กลุ่มเป้าหมาย

1) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดผู้ให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ ทั้ง 3 ระบบ ได้แก่ ระบบจัดหางานในประเทศ (Smart Job) ระบบจัดหางานต่างประเทศและ ระบบควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว

2) ผู้ใช้บริการผ่านระบบสารสนเทศ ด้วยตนเอง และผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการ ทั้ง 3 ระบบ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด/ กรุงเทพมหานครพื้นที่

### สถานที่ดำเนินการ

เนื่องจากศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาค ตะวันตกมีพื้นที่ความรับผิดชอบใน 8 จังหวัด ภาคตะวันตก โดยมีสถานที่ทำการอยู่ ณ จังหวัด ราชบุรี จึงศึกษา สํารวจ และเก็บข้อมูล ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดราชบุรีเป็นหลัก รวมทั้งพื้นที่ใกล้เคียง ได้แก่ สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสงคราม และสำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบุรี



Empathize วิเคราะห์สภาพปัญหาโดยรวม



## วิเคราะห์ปัญหา (Define)

จากการเก็บแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชน ผู้รับบริการจากสำนักงานจัดหางานทั้งที่เข้ามา ใช้บริการในสำนักงาน และใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่บ้าน ทำให้สามารถ แยกปัญหาออกเป็น 2 ส่วน คือ

### 1) ปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้งาน

- ผู้ใช้งานขาดความรู้ความชำนาญในการใช้งาน ในส่วนของเจ้าหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานใหม่ หรือไม่ได้รับการอบรม หรือไม่มีการแก้ปัญหาที่ดี ทำให้เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานในระบบจะแก้ปัญหาไม่ถูกจุด ทำให้เสียเวลาและส่งผลต่อการให้บริการประชาชน ส่วนของประชาชน อาจไม่คุ้นเคยกับระบบ หรือไม่ถนัดเรื่องการใช้เทคโนโลยี จึงทำให้เกิดปัญหาการใช้งานด้วยตัวเอง
- ขาดความพร้อมด้านอุปกรณ์การใช้งาน โดยจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ด้านอุปกรณ์ใช้งานผ่านระบบจะมีปัญหาในส่วนการใช้งานของระบบต่างดาว เนื่องจากมีเอกสารที่ต้องพิมพ์จำนวนมาก ทำให้อุปกรณ์เครื่องพิมพ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งานหรือให้บริการ
- ขาดความกระตือรือร้นความใส่ใจในส่วนนี้จะเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง เช่น หากเจ้าหน้าที่ใช้งานระบบต่าง ๆ มีปัญหาจะต้องโทรศัพท์เข้าไปในส่วนกลางเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบโดยตรงเป็นผู้แก้ปัญหาให้ ซึ่งในแต่ละระบบบริการจะมีการแก้ปัญหาที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ บางระบบแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว บางระบบเจ้าหน้าที่ไม่ได้ใส่ใจ

ในการติดตามการแก้ปัญหาจะทำให้ล่าช้า ซึ่งทำให้เกิดผลเสียในการให้บริการประชาชนตามมา

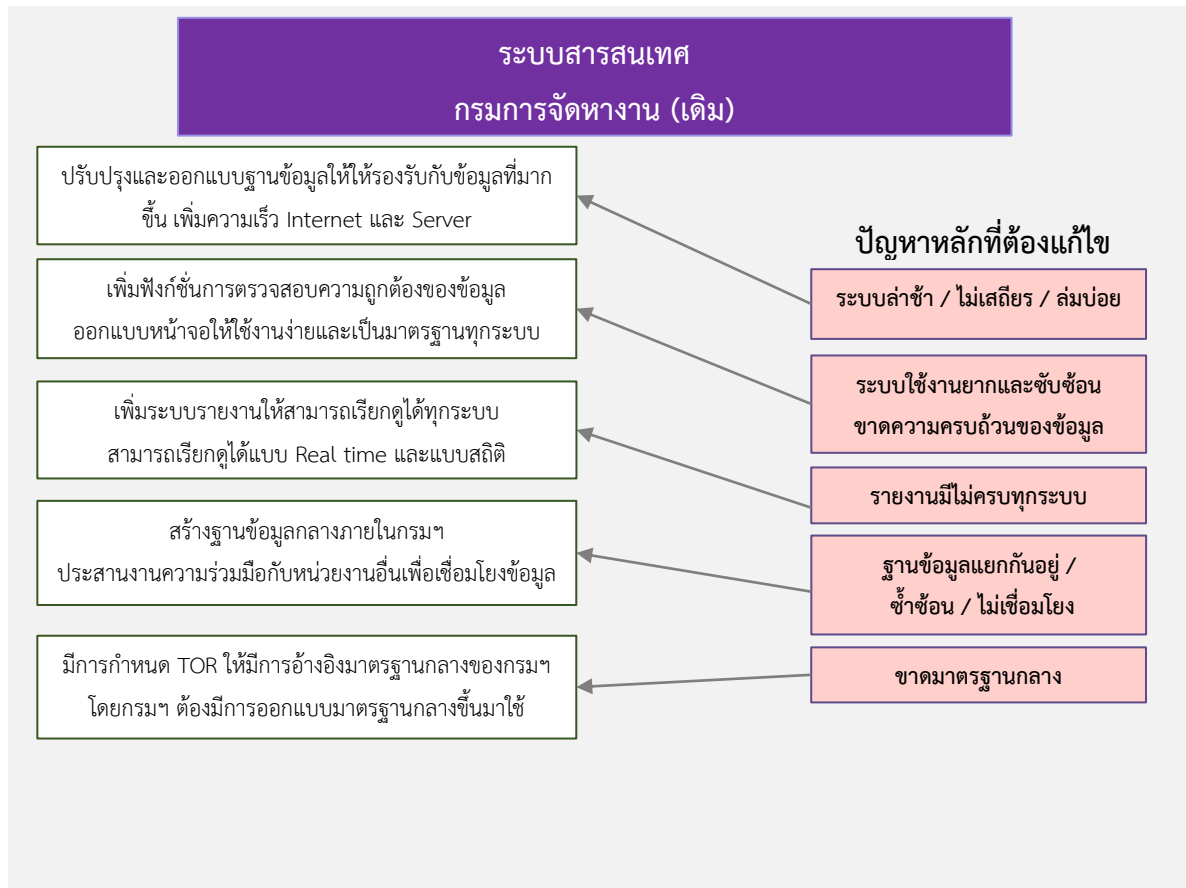
### 2) ปัญหาที่เกิดจากระบบสารสนเทศ

- ระบบล่าช้า ไม่เสถียร และลุ่มบ่อย
- ระบบใช้งานยากและซับซ้อนและขาดความครบถ้วนของข้อมูล ยกตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่และผู้ใช้งานต้องเปิดจอร์บบซ้อนกันหลาย ๆ งานเพื่อทำการบันทึกข้อมูลหรือให้บริการประชาชนเพียงคนเดียว และระบบการบันทึกยังมีข้อบกพร่องในการบันทึกข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน แต่สามารถเข้าใช้งานได้โดยข้อมูลนั้น ๆ อาจเป็นข้อมูลสำคัญที่ควรบันทึก
- ระบบรายงานมีไม่ครบทุกระบบ
- ฐานข้อมูลแยกกันอยู่เกิดความซ้ำซ้อนและไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอก ตัวอย่างเช่น ระบบทั้ง 3 ระบบของกรมการจัดหางาน จะมีฐานข้อมูลของระบบที่แยกของตัวเอง ไม่ได้เชื่อมโยงกัน ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงานและความซ้ำซ้อนของข้อมูล รวมทั้งยังไม่เชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งหมดแม้จะมีการพัฒนาให้มีการเชื่อมโยงกับบางหน่วยงานแล้วก็ตาม
- ขาดมาตรฐานกลาง เช่น ควรมีรูปแบบหรือพิมพ์เขียวเป็นกรอบในการพัฒนาฐานข้อมูล ตารางข้อมูล และหน้าจอที่คล้ายกันทั้ง 3 ระบบ รวมทั้งกำหนดรหัสมาตรฐานให้ใช้เหมือนกันทุกระบบเพื่อให้มีมาตรฐาน

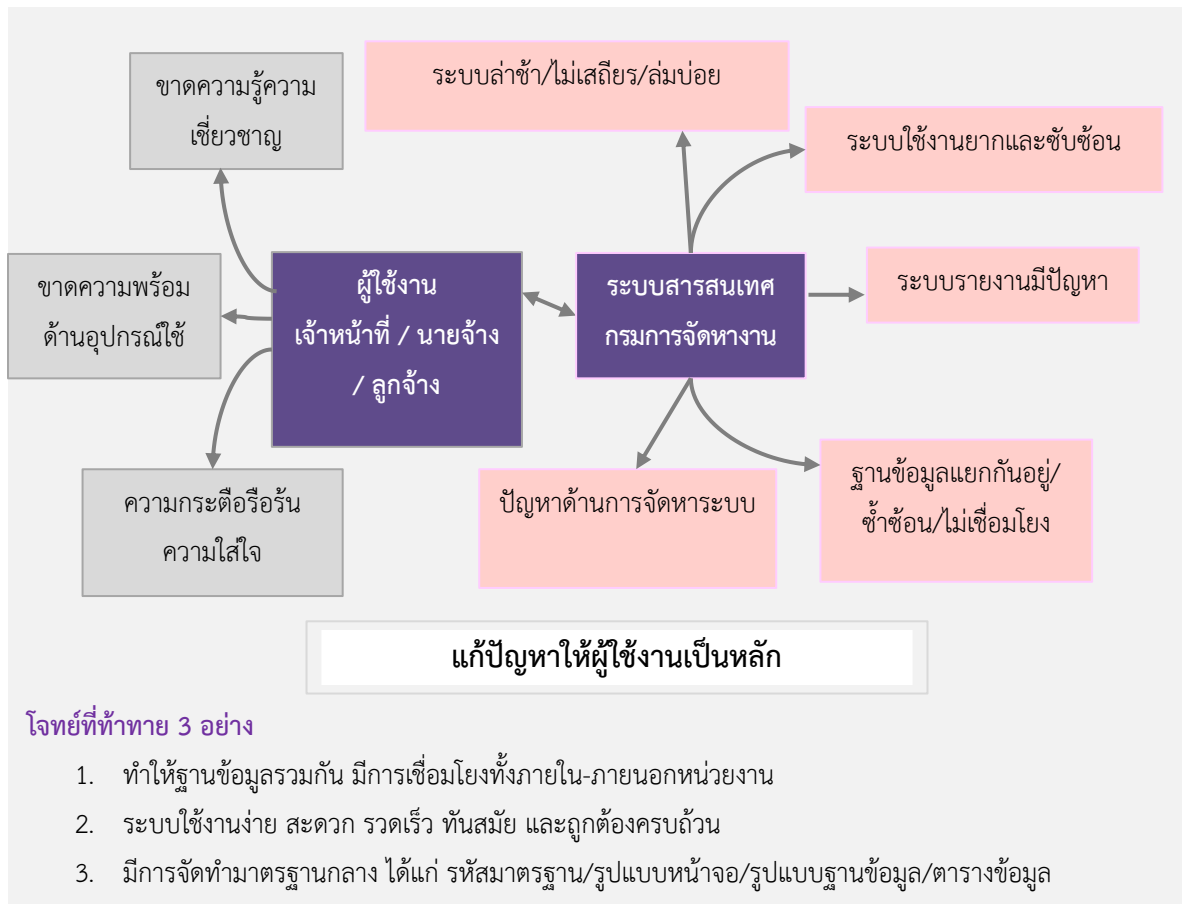


## แนวทางแก้ปัญหาในแบบเดิม และแบบใหม่ (Ideate)

หลักการศึกษาวิจัยในรูปแบบ Design Thinking สอนวิธีการคิดแบบใหม่ ๆ ที่อาจจะหลุดโลก หรือตามจินตนาการ ซึ่งอาจเป็นไปได้ในอนาคตหรืออาจจะเป็นไปไม่ได้ เพื่อฝึกความคิดนอกกรอบและระดมสมองให้มีกระบวนการคิดแบบใหม่ ๆ มากขึ้น ดังรูปแบบการแก้ปัญหาดังนี้



ตัวอย่าง Ideate วิธีแก้ปัญหาแบบเดิม



## Define แยกปัญหา วิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปสาเหตุหลัก



### แบบจำลองวิธีการแก้ปัญหา (Prototype)

ระบบที่ใช้งานปัจจุบันจะมีระบบฐานข้อมูลทั้งนายจ้างและลูกจ้างแยกกันอยู่ แต่เมื่อมีการพัฒนาก็จะทำให้เห็นทางเลือกในการที่จะแก้ปัญหาได้มากขึ้น ซึ่งทางศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันตก ได้พัฒนาต้นแบบออกมา 2 แบบ คือ

**แบบที่ 1** กำหนดให้มีระบบฐานข้อมูลกลาง นายจ้างและลูกจ้าง โดยปรับปรุงโปรแกรมระบบเดิมให้บันทึกข้อมูลไว้ที่ฐานข้อมูลกลาง แต่ยังคงใช้หน้าจอเดิมของโปรแกรมเดิม และมีการยกตัวอย่างทะเบียนประวัตินายจ้างและลูกจ้าง การใช้งาน

ระบบจะต้องบันทึกข้อมูลนายจ้างและผู้สมัครงานใหม่ทุกครั้งที่มาใช้งาน แทนที่จะบันทึกข้อมูลครั้งแรกเพียงครั้งเดียวแล้วสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ทุกระบบ แนวคิดในการแก้ไขปัญหานี้ คือ การสร้างฐานข้อมูลกลางทะเบียนนายจ้างและลูกจ้างขึ้นมาอีกหนึ่งฐานข้อมูล และปรับปรุงโปรแกรมเดิมทุกระบบให้บันทึกข้อมูลเก็บไว้ที่ฐานข้อมูลกลาง และฐานข้อมูลเดิมทั้ง 2 ฐานรวมทั้งจะต้องมีการรวมข้อมูลนายจ้างและผู้สมัครงานของทั้ง 3 ระบบ มาไว้ในฐานข้อมูลกลางทั้งหมดและมีระบบตรวจสอบว่ามีข้อมูลอยู่ในฐานข้อมูลกลางแล้วหรือยัง ถ้ายังไม่มีจะเก็บข้อมูลไว้ที่ฐานข้อมูลกลางและฐานข้อมูลเดิม ทั้ง 2 ฐานในส่วนของผู้ใช้งานยังใช้งานเหมือนเดิม นอกจากนี้จะต้องมีการทำเปรียบเทียบรหัสมาตรฐานรหัสเก่า

และใหม่ (Mapping) ในแต่ละระบบให้เป็นรุ่นเดียวกันเก็บไว้ในฐานข้อมูลกลาง ซึ่งจะสามารถแก้ปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนในแต่ละระบบได้ **เป็นการแก้ไขปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนในแต่ละระบบสารสนเทศของกรมการจัดหางาน**

จากการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม พบว่ากรมการจัดหางานอยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำระบบ Job Demand Open Platform ที่มีแนวคิดคล้ายกัน ซึ่งศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันตก ได้นำ TOR ของระบบมาศึกษาพบว่า ต้นแบบของศูนย์ฯ ยังขาดในส่วนของการออกแบบในลักษณะ Single Sign-on คือ ทั้งนายจ้าง ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ จะลงทะเบียนครั้งเดียวแล้วสามารถใช้งานได้ทั้ง 3 ระบบ ดังนั้นจึงได้ออกแบบใหม่เป็นต้นแบบที่ 2

**แบบที่ 2** เป็นแบบที่พัฒนาล่าสุด พบว่า จะทำให้เกิดผลดีในระยะยาว และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า แต่อาจใช้เวลาในการพัฒนานานกว่า จากเดิมที่ออกแบบครั้งแรกยังคงใช้หน้าจอเดิมของโปรแกรมในแต่ละระบบอยู่ โดยมีการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมในส่วนของการไหลของข้อมูลให้มาเก็บไว้ในฐานข้อมูลกลางข้อมูลนายจ้าง ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ ที่สร้างขึ้นใหม่ ส่วนต้นแบบที่ 2 จะมีการสร้างระบบลงทะเบียนใหม่เพื่อใช้ร่วมกันทั้ง 3 ระบบ โดยตัดหน้าจอลงทะเบียนเดิมทั้ง 3 ระบบออกทั้งหมด ให้มาใช้ระบบลงทะเบียนตัวใหม่แทนของเดิม ผู้ใช้งานสามารถลงทะเบียนครั้งเดียว แล้วสามารถใช้ได้ทั้ง 3 ระบบ ในการลงทะเบียนจะมีการเพิ่มการบันทึกข้อมูลประวัติที่สำคัญและจำเป็นที่ต้องใช้ในแต่ละระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในการใช้บริการและสามารถออกรายงานได้ครบถ้วน รวมทั้งมีการทำ Mapping รหัสมาตรฐาน

ของกรมฯ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้เป็นมาตรฐานตัวเดียวกัน ซึ่งปัจจุบันทั้ง 3 ระบบ ใช้มาตรฐานคนละตัวกัน จึงมีผลต่อการออกรายงาน ไม่สามารถนำมาใช้รวมกันได้ โดยขั้นตอนการเก็บข้อมูลรหัสมาตรฐานในระบบเดิมยังคงเก็บรหัสเดิมเช่นเคย ส่วนในฐานข้อมูลกลางจะเก็บเป็นรหัสมาตรฐานใหม่ เมื่อใช้ระบบนี้ไปสักพักในฐานข้อมูลกลางนายจ้าง ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ก็จะสมบูรณ์ และในอนาคตก็จะสามารถเป็นข้อมูลตั้งต้นที่สมบูรณ์ของทุกระบบสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการโดยตรง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของกรมการจัดหางาน และผู้บริหารที่สามารถเรียกดูข้อมูลได้ตลอดเวลา

#### **ต้นแบบ ขยายผลอย่างไร**

ขั้นตอนที่ 1 ควรมีการทำตาราง Mapping ข้อมูลรหัสมาตรฐานของกรมฯ ได้แก่ รหัสมาตรฐานอาชีพ รหัสมาตรฐานอุตสาหกรรม รหัสวุฒิการศึกษา เป็นต้น โดยเป็นหน้าที่ของกองส่งเสริมการมีงานทำ

ขั้นตอนที่ 2 ควรมีงบประมาณในการปรับปรุงระบบงานต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันมีโครงการใกล้เคียงที่กำลังดำเนินการอยู่คือ โครงการ Job Demand Open Platform

ขั้นตอนที่ 3 ควรมีการรวมฐานข้อมูลนายจ้าง ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของแต่ละระบบมาไว้ในฐานข้อมูลกลาง และมีการออกแบบตารางฐานข้อมูลนายจ้าง ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ รวมถึงสิทธิการใช้งานไว้ในฐานข้อมูลกลางให้สามารถรองรับข้อมูลในแต่ละระบบ

ขั้นตอนที่ 4 ควรมีการพัฒนาโปรแกรมในส่วนของกระบวนการสมัครสมาชิก โดยใช้ระบบและทะเบียนประวัตินายจ้าง/ลูกจ้าง/เจ้าหน้าที่ มาใช้แทนกระบวนการสมัครสมาชิกของระบบเดิม





## การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางนายจ้างและลูกจ้าง ที่ใช้บริการกรมการจัดหางาน

### Prototype



#### 01 ระบบจัดหางานในประเทศไทย

##### นายจ้าง

รหัสนายจ้าง, ประเภทนายจ้าง, สาขา, เลขที่ทะเบียนนายจ้าง, ชื่อนายจ้าง, ประเภทกิจการ, ที่อยู่จังหวัด, อำเภอ, ตำบล, รหัสไปรษณีย์, เบอร์โทร, fax, อีเมล, เลขที่ทะเบียน, Username, Password

##### ผู้สมัครงาน

สถานการมีงานทำ, รหัส13หลัก, คำนำหน้าชื่อ, ชื่อ, นามสกุล, เพศ, วันเกิด, อายุ, รหัสผ่าน, สัญชาติ, ศาสนา, ส่วนสูง, น้ำหนัก, ที่อยู่, จังหวัด, อำเภอ, ตำบล, รหัสไปรษณีย์, เบอร์โทรมือถือ, อีเมล, ระดับการศึกษา, ชื่อสถาบัน, วุฒิบัตร, สาขาวิชา, ตำแหน่งงาน, ประเภทการจ้าง, ค่าจ้าง, หน่วยค่าจ้าง, Username, Password

##### เจ้าหน้าที่

รหัส13หลัก, คำนำหน้าชื่อ, ชื่อ, นามสกุล, เพศ, วันเกิด, อายุ, ตำแหน่ง, Username, Password

#### 02 ระบบการทำงานของคนต่างตัว

##### นายจ้าง

รหัสนายจ้าง, สาขา, ชื่อนายจ้าง, ประเภทกิจการ, ที่อยู่, จังหวัด, อำเภอ, ตำบล, รหัสไปรษณีย์, เบอร์โทร, เลขที่ทะเบียนนิติบุคคล, จำนวนคนงานไทย, จำนวนคนงานต่างตัว, Username, Password

##### เจ้าหน้าที่

รหัส13หลัก, คำนำหน้าชื่อ, ชื่อ, นามสกุล, เพศ, วันเกิด, อายุ, ตำแหน่ง, Username, Password

#### 03 ระบบจัดหางานต่างประเทศ

##### นายจ้างภายในประเทศ

รหัสนายจ้าง, สาขา, เลขที่ทะเบียนนิติบุคคล, ชื่อนายจ้าง, ประเภทกิจการ, ที่อยู่, จังหวัด, อำเภอ, ตำบล, รหัสไปรษณีย์, เบอร์โทร, วันที่จดทะเบียน, Username, Password

##### ผู้สมัครงาน

สถานการมีงานทำ, รหัส13หลัก, คำนำหน้าชื่อ, ชื่อ, นามสกุล, เพศ, วันเกิด, อายุ, รหัสผ่าน, สัญชาติ, ศาสนา, ส่วนสูง, น้ำหนัก, ที่อยู่, จังหวัด, อำเภอ, ตำบล, รหัสไปรษณีย์, เบอร์โทรมือถือ, เบอร์โทร, อีเมล, ระดับการศึกษา, ชื่อสถาบัน, สาขาวิชา, ตำแหน่งงาน, ตำแหน่งอื่นได้หรือไม่, ประเทศที่ต้องการไป, ประเทศอื่นได้หรือไม่, ประเภทการเดินทาง, เลขที่หนังสือเดินทาง, วันที่ออกหนังสือเดินทาง, วันที่หนังสือเดินทางหมดอายุ, แอมป์ไฟล์รูปถ่าย, แอมป์ไฟล์บัตรประชาชน, แอมป์ไฟล์หนังสือเดินทาง, Username, Password

##### เจ้าหน้าที่

รหัส13หลัก, คำนำหน้าชื่อ, ชื่อ, นามสกุล, เพศ, วันเกิด, อายุ, ตำแหน่ง, Username, Password



## กรณีศึกษาที่ 6 : GrabFood เส้นทางชีวิตแรงงานบนแพลตฟอร์ม โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



### ที่มาของโครงการ

สภาพสังคมเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงแห่งโลกยุคใหม่ ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของมนุษย์อย่างไร้ขีดสุดด้วยปลายนิ้ว คำกล่าวนี้ไม่ได้กล่าวเกินจริง เมื่อสามารถสั่งอาหารที่อยากกินได้แค่นั่งอยู่บ้านทำกิจกรรมอื่นตามสบาย โดยไม่ต้องออกไปต่อแถวซื้อจากร้านฟาสต์ฟู้ด หรือแม้กระทั่งร้านอาหารริมทางผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) ซึ่งเป็นช่องทางในการดำเนินธุรกิจโดยมีแหล่งรายได้จากการให้บริการจับคู่ความต้องการ (Demand) และผู้มีความต้องการขาย (Supply) โดยเป็นการตกลงซื้อขายกันทั้งในอุตสาหกรรมการค้าและบริการด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (Application) เพื่อใช้งานผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรือสมาร์ตโฟน (Smartphone) ประกอบกับโครงสร้างทางเศรษฐกิจที่ขบเซาทั่วโลก ทำให้ภาคเอกชนต้องหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้เพื่อเอาตัวรอด ด้วยการลด

จำนวนพนักงานประจำและมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น เปลี่ยนรูปแบบการจ้างงานเป็นแบบสัญญาจ้างระยะสั้น และเป็นการรับจ้างแบบครั้งคราว (Freelance) มากขึ้นเรื่อย ๆ ในรูปแบบ Gig Economy ที่กำลังเติบโตในประเทศไทยเช่นกัน ด้วยวิถีชีวิต แนวคิด ความเชื่อ รสนิยม ทักษะในการใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ที่ไม่ได้มองหาความมั่นคงในหน้าที่การทำงานเสมอไป แต่ให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน หรือ “การใช้ชีวิตไปด้วยทำงานไปด้วย” (Work-life Balance) ในขณะที่บางส่วนเลือกทำด้วยความจำเป็นเพราะหางานอื่นที่ดีกว่าไม่ได้ ตลอดจนรัฐบาลก็ให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีนโยบาย “เศรษฐกิจดิจิทัล” (Digital Economy) คือ ระบบเศรษฐกิจที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศหรืออินเทอร์เน็ตมาสร้างอาชีพหรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคมไปใช้และพัฒนาธุรกิจหรืออุตสาหกรรมสาขาหรือประเภทต่าง ๆ

อย่างกว้างขวาง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2562 ประเทศไทยมีแรงงานนอกระบบอยู่จำนวน 20.4 ล้านคน หรือร้อยละ 54.3 จากผู้มีงานทำทั้งสิ้น 37.5 ล้านคน แรงงานนอกระบบร้อยละ 56.4 ทำงานในภาคเกษตรกรรม รองลงมา เป็นภาคการบริการและการค้า ร้อยละ 33.1 และภาคการผลิต ร้อยละ 10.5 โดยแรงงานนอกระบบในภาคบริการส่วนหนึ่งทำงานผ่าน Platform ซึ่งเรียกว่า “Platform Worker หรือแรงงานดิจิทัล” รวมถึง “พนักงานส่งอาหาร Grabfood” เป็นกลุ่มแรงงานอาชีพหนึ่งที่น่าสนใจ ทุกคนจำเป็นต้องมีโทรศัพท์มือถือที่เป็นสมาร์ตโฟน ควบคู่ไปกับการพาหนะที่มีอายุการใช้งานไม่เกิน 10 ปี เป็นต้นทุนในการทำงาน อีกทั้งเป็นผู้ที่ทำงานบริการอยู่บนแพลตฟอร์มที่พบเห็นได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ก็ยังสามารถพบเห็นคนกลุ่มนี้ได้มากขึ้น โดยสามารถเลือกเวลาทำงานได้ตามสะดวก จึงเป็นที่มาของการศึกษา Grabfood เส้นทางชีวิตแรงงานบนแพลตฟอร์ม

การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานส่งอาหาร Grabfood ในช่วงเวลาพักจากการส่งอาหารระหว่างวัน ภายในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ระหว่างวันที่ 8-27 พฤษภาคม 2563 นักวิจัยได้ทำการสัมภาษณ์พนักงานส่งอาหาร Grabfood ทุกคนที่สามารถตอบรับช่วงวันที่สัมภาษณ์ พนักงานส่งอาหาร Grabfood มีทั้งหมด 15 ราย แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ว่างาน 2) ทำงาน Part-time

3) ทำงานเต็มเวลา (Full time) โดยทุกคนรับทราบเกี่ยวกับการวิจัยและสมัครใจให้สัมภาษณ์

### วิธีการวิจัยและ Timeline การเก็บข้อมูลและลงพื้นที่

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเน้นการหารายละเอียดต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือจะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในเรื่องดังกล่าว โดยได้นำหลักการเรื่องการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาใช้ในกระบวนการทำวิจัย



#### Empathize

#### การได้มาของข้อมูล

- 1) การสัมภาษณ์เชิงลึก สัมภาษณ์คนขับแกร็บฟู้ดจำนวน 15 คน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ
  - กลุ่มขับแกร็บฟู้ดระหว่างทางงานใหม่/รองาน จำนวน 5 คน
  - กลุ่มขับแกร็บฟู้ดเป็นงาน Part-time จำนวน 5 คน
  - กลุ่มขับแกร็บฟู้ดเต็มเวลา จำนวน 5 คน
- 2) การทดลองสมัครขับแกร็บ โดยเริ่มตั้งแต่การสมัคร การรับงาน จนถึงการจบงาน ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการขับแกร็บฟู้ด
- 3) การค้นคว้าเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

<p>1) ทำระหว่างงานใหม่/รองงาน</p> <p>Gender : Male</p> <p>Age-Range : 28 ปี (21-35 ปี)</p> <p>Income : 14,500 บาท (12,000–20,000 บาท)</p> <p>Education : ม.ปลาย และ ปริญญาตรี</p>	<p>2) ทำงาน Part-time</p> <p>Gender : Male</p> <p>Age-Range : 26 ปี (18-38 ปี)</p> <p>Income : 12,500 บาท (9,000–17,000 บาท)</p> <p>Education : ม.ปลาย และ ปริญญาตรี</p>	<p>3) ทำงานเต็มเวลา (Full time)</p> <p>Gender : Male</p> <p>Age-Range : 37 ปี (19-53ปี)</p> <p>Income : 21,200 บาท (18,000–24,000 บาท)</p> <p>Education : ม.ปลาย/ปวช. และปริญญาตรี</p>
---	--	--



### ขั้นตอน Ideate แนวคิดแบบต่าง ๆ

ใช้แผ่นภาพบุคคลสมมติ Persona เพื่อทำความเข้าใจและเข้าถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้เป้าหมาย



### บทสรุป

การศึกษาทำให้ทราบว่าผู้ที่ทำงานบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม Grabfood ในฐานะพนักงานส่งอาหารทั้ง 15 คน แตกต่างกันตามช่วงวัยและประสบการณ์ชีวิต แต่มีเป้าหมายเดียวกัน คือ รายได้ที่สามารถเลี้ยงดูตัวเองและครอบครัวได้โดย Grabfood ไม่ได้จำกัดอายุ เพศ วัย และการทำงาน

เช่นในระบบอื่น ๆ ขอเพียงมีรถจักรยานยนต์และสมาร์ตโฟนก็สามารถทำงานสร้างรายได้ให้กับตัวเอง มีอิสระ สามารถบริหารจัดการเวลาได้ ไม่ต้องมีเจ้านายต่อให้ไม่มีสวัสดิการรองรับคนเหล่านี้ก็ยินดีที่จะทำ เพราะเขารู้สึกว่าการทำงานดังกล่าวเขาสามารถกำหนดมันได้ด้วยตัวเอง

### ข้อมูลสำคัญที่ค้นพบ

1. การทำงานบนแพลตฟอร์มสั่งอาหาร Grab เป็นการสร้างงานใหม่และเพิ่มโอกาสในการทำงานของคนหลากหลาย จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า GrabFood ช่วยสร้างงานสร้างรายได้ให้แก่บุคคลหลากหลายกลุ่ม ทั้งที่ทำเป็นงานประจำ (Full time) และเป็นอาชีพเสริม (Part-time) ในบางคนที่มีน้อยโอกาสหรือขาดโอกาสที่จะเข้าทำงานเป็นลูกจ้างในระบบ

เนื่องจากมีข้อจำกัด เช่น อายุมาก วุฒิการศึกษาไม่สูง มีภาระบางอย่างทำให้ไม่สามารถทำงานเต็มเวลาได้ บุคคลเหล่านี้สามารถใช้การทำงานส่งอาหารบนแพลตฟอร์มในการหารายได้เลี้ยงตัวเองและครอบครัว

**2. คนขับแกร็บมีความพึงพอใจในงานที่ทำและการที่สามารถบริหารจัดการเวลาได้ด้วยตนเอง** ซึ่งข้อนี้ นับเป็นจุดแข็งและจุดขายของการทำงานบนแพลตฟอร์ม จากผลการสำรวจของ Economic Intelligence Center (EIC) 86% ของคนไทยที่ทำงานประจำอยากลาออกมารับงาน Gig (งานแบบครั้งคราว/งานที่รับจ้างแล้วจบไป) เหตุผลหลักๆ คืออยากมีอิสระ

**3. แรงงานบนแพลตฟอร์มไม่ได้ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย** เนื่องจากคนขับแกร็บและ Gig Worker ทั้งหลายไม่มีนายจ้างตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน จึงทำให้ไม่ได้รับสิทธิคุ้มครองตามกฎหมาย เช่น ค่าแรงขั้นต่ำ วันหยุด วันลา ฯลฯ รวมทั้งไม่ได้เข้าสู่ระบบประกันสังคม นอกจากจะสมัครตามมาตรา 40 ซึ่งจะมีเพียงตนเองและรัฐเท่านั้นที่จ่ายเงินเข้ากองทุนประกันสังคม ไม่มีการสมทบในส่วนของนายจ้าง

**4. ไม่มีอำนาจต่อรองกับบริษัท** บริษัทแกร็บจะเรียกพนักงานส่งอาหารว่าพาร์ทเนอร์ ซึ่งหมายถึงการเป็นหุ้นส่วน แต่ในข้อเท็จจริงคือหากบริษัทจะดำเนินการในเรื่องใด บริษัทก็ไม่เคยบอกกล่าวหรือขอความเห็นชอบจากพาร์ทเนอร์แต่อย่างใด

นอกจากนี้ลักษณะการทำงานของคนส่งอาหารแกร็บที่ต่างคนต่างทำ ทำให้โอกาสที่จะได้ทำความรู้จักพูดคุย หรือการรวมกลุ่มกันเพื่อเจรจาต่อรองผลประโยชน์ต่างๆ เป็นไปได้ยาก

**5. แรงงานในระบบแพลตฟอร์ม และ Gig Worker จะเป็นแรงงานกลุ่มใหญ่ในตลาดแรงงาน** งานวิจัยจากสถาบัน Mckinsey Global เผยว่าตัวเลขประชากร Gig Worker ในสหรัฐฯ อยู่ที่ประมาณ 54-68 ล้านคนหรือคิดเป็นราว ๆ 40% ของจำนวนแรงงานทั้งประเทศ นับเป็นตัวเลขที่สูงจนน่าตกใจ โดยในจำนวนนี้มีทั้งคนที่รับงานอิสระแบบเต็มตัว (คนที่เป็นฟรีแลนซ์) และคนที่มึ้งงานประจำอยู่แล้ว แต่รับงานอิสระเป็นส่วนเสริม ผลสำรวจยังบอกอีกว่า Gig Worker ส่วนใหญ่เลือกรับงานอิสระเพราะอยากหาสมดุลชีวิตและการทำงาน (Work-life Balance) ในขณะที่บางส่วนเลือกทำด้วยความจำเป็นเพราะหางานอื่นที่ดีกว่าไม่ได้

และจากการสำรวจของ Economic Intelligence Center (EIC) ซึ่งเป็นสถาบันวิจัยในสังกัดธนาคารไทยพาณิชย์ ทำการศึกษาคนวัยทำงาน จำนวน 9,387 คน พบว่า ประชากรชาว Gig มีประมาณ 30% ของคนวัยทำงานในประเทศไทย และคนไทยอยากลาออกจากงาน มาเป็น Gig มีมากถึง 86%

**6. ในต่างประเทศเริ่มมีการออกกฎหมายคุ้มครองการจ้างงานผ่านแพลตฟอร์ม** สภาของรัฐแคลิฟอร์เนียผ่านกฎหมายสำคัญเรื่อง Gig Economy ที่กำหนดให้บริษัทอย่าง Uber Lyft, DoorDash, Instacart, Postmates ฯลฯ จำเป็นต้องให้สวัสดิการพื้นฐานกับคนทำงานที่เรียกว่าเป็น “คู่สัญญา” (Independent Contractor) แบบเดียวกับพนักงานประจำ

**7. การนิยามความหมายของแรงงานบนแพลตฟอร์มยังไม่ชัดเจน** โดยส่วนใหญ่จะนิยามหรือให้ความหมายของแรงงานบนแพลตฟอร์มว่าเป็นแรงงานนอกระบบ แต่ก็ยังมี

บางรายที่ให้คำนิยามว่าการทำงานบนแพลตฟอร์มเป็นการจ้างเหมาช่วง จึงถือว่าเป็นแรงงานในระบบ การมีคำนิยามที่ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่ใช่แค่รัฐที่ไม่สามารถกำกับดูแลสิทธิของ Gig Worker และแรงงานบนแพลตฟอร์ม แม้แต่ตัวแรงงานเองก็ยังไม่ทราบว่าตัวเองควรมีสิทธิหรือได้รับสิทธิอะไรบ้าง

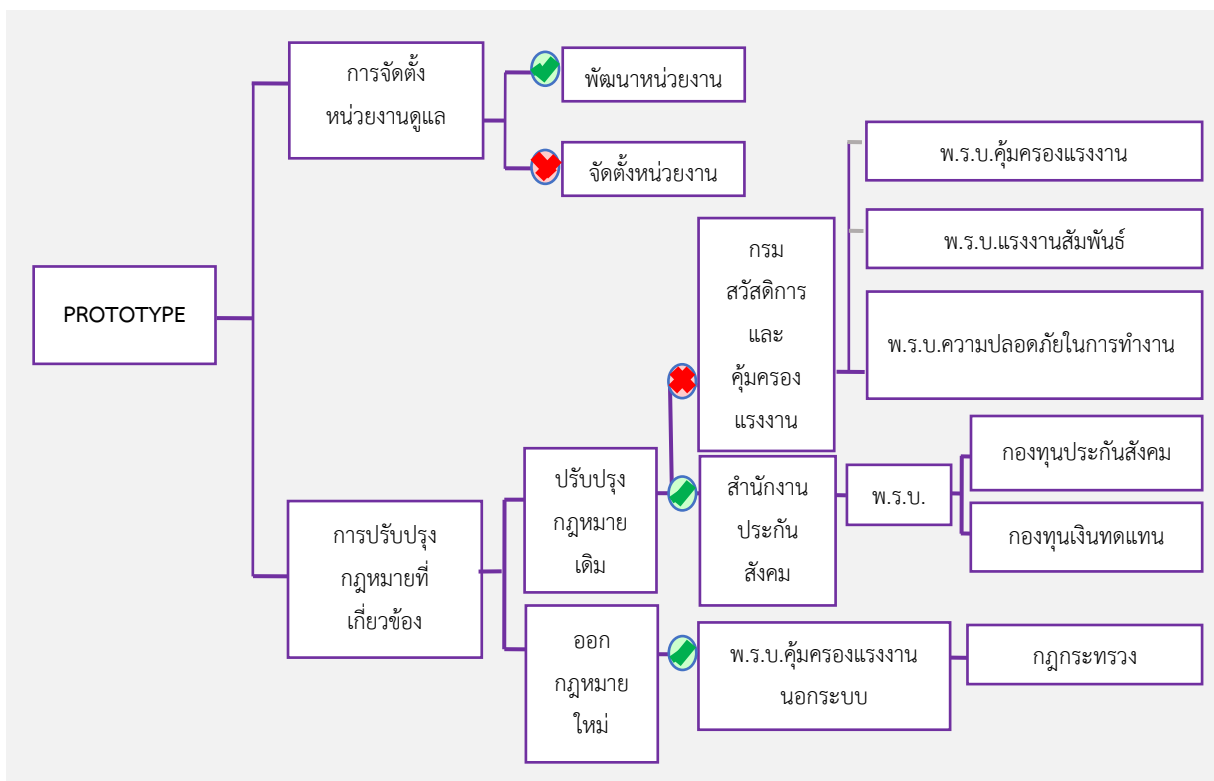
### ข้อเสนอแนะ

1. แก้ไข/ปรับปรุงกฎหมายเดิม หรือออกกฎหมายใหม่ เพื่อให้ครอบคลุมการจ้างงานบนแพลตฟอร์ม ทุกฝ่ายคือเจ้าของแพลตฟอร์ม คนขับแกร็บ ร้านค้า และลูกค้า
2. ตั้งศูนย์พยากรณ์ผลกระทบต่อแรงงาน เนื่องจากการเกิดขึ้นของการจ้างงานรูปแบบใหม่ในตลาดแรงงาน โดยคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์

แรงงาน การวิเคราะห์ตลาดแรงงาน เพื่อทำงานด้านนี้โดยเฉพาะ

3. ส่งเสริมแรงงานให้เกิดการตระหนักรู้เรื่องสิทธิและสวัสดิการในการทำงาน รวมทั้งส่งเสริมให้รู้จักการรวมกลุ่มเพื่อให้เกิดอำนาจในการต่อรองเรื่องสิทธิและผลประโยชน์ในการทำงาน ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษา

4. นำแนวคิดเรื่องสวัสดิการหรือ Welfare Package แบบ Tailor Made มาปรับใช้ (แนวคิด Tailor Made คือ เสื้อผ้าที่ตัดตามสั่ง หรือตามขนาดวัด คือการจัดสวัสดิการให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลมีความยืดหยุ่นให้แรงงานสามารถเลือก Package ที่เหมาะสมกับตัวเองมากที่สุด เช่น สามารถเลือกได้ว่าต้องการส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคมเดือนละเท่าไร ต้องการบำนาญ บำนาญหรือไม่ เป็นต้น)







## GrabFood: เส้นทางชีวิตแรงงานบนแพลตฟอร์ม

### Prototype



#### 1. จัดตั้งหน่วยงานดูแลแรงงานนอกระบบ

เห็นควรจัดตั้งสำนักงานนโยบายแรงงานนอกระบบเป็นองค์การมหาชน ทั้งนี้เพื่อความคล่องตัวในการบริหารงบประมาณและอัตราค่าจ้างคน โดยจำเป็นต้องสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูง ซึ่งมีค่าจ้างที่สูงกว่าในระบบราชการ ควรเพิ่มภารกิจการจัดทำและพัฒนาแอปพลิเคชันการจ้างงานบนแพลตฟอร์มที่ครอบคลุมการทำงานบนแพลตฟอร์มทุกประเภท เช่น การส่งอาหาร ทำความสะอาด และการขนส่ง เป็นต้น

#### 2. การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ออกกฎหมายใหม่ บัญญัติกฎหมายใหม่ เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานนอกระบบ หรือปรับปรุงกฎหมายเดิม เช่น พระราชบัญญัติประกันสังคม อาจขยายให้ครอบคลุมแรงงานนอกระบบทั้ง ๓ กลุ่ม คือ กลุ่ม Digital natives กลุ่ม Physical natives และกลุ่ม Migrants





## กรณีศึกษาที่ 7: การพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพผู้รับงานไปทำที่บ้าน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ

โดย : กลุ่มงานวิเคราะห์และวิจัย กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน



### ที่มาของโครงการ

การจ้างงานด้วยวิธีการให้รับงานไปทำที่บ้าน เป็นการจ้างงานนอกระบบที่มีมานาน มีลักษณะเป็นงานหัตถกรรมครัวเรือน หรืองานที่ไม่ใช้เทคโนโลยีซับซ้อนในการผลิต มีการตัดขั้นตอนบางขั้นตอนหรือชิ้นส่วนของงานบางชิ้นไปทำการผลิตหรือผลิตทั้งหมด ในอดีตการรับงานไปทำที่บ้านเป็นเพียงอาชีพเสริม แต่ในปัจจุบันการรับงานไปทำที่บ้านได้กลายมาเป็นอาชีพหลักของครอบครัว ปัจจุบันการรับงานไปทำที่บ้านอยู่กระจัดกระจายทั่วประเทศทั้ง ในเขตเมืองและชนบท มีลักษณะการทำงานเป็นระบบมากขึ้น จำนวนผู้รับงานก็มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นด้วย โดยเฉพาะภายหลังเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจเมื่อกลางปี พ.ศ. 2540 ส่งผลให้อุตสาหกรรมการผลิตหลายประเภทจำเป็นต้องปรับโครงสร้างการผลิตใหม่ โดยการปรับลดขนาดกิจการลง ส่งผลให้มีสถานประกอบการขนาดเล็กเพิ่มขึ้น

และพบว่าสถานประกอบการขนาดเล็กจะมีการรับช่วงการผลิตมาทำเป็นทอด ๆ มีการกระจายการผลิตสู่การใช้แรงงานตามหมู่บ้าน หรือชุมชนต่าง ๆ ซึ่งนำไปสู่ “ระบบการรับงานไปทำที่บ้าน” ที่เติบโตขึ้น

**ความหมายของการรับงานไปทำที่บ้าน** งานที่รับไปทำที่บ้าน หมายความว่า งานที่ลูกจ้างรับจากนายจ้างไปผลิต ประกอบ บรรจุ ซ่อมหรือแปรรูปสิ่งของในบ้านของลูกจ้าง หรือสถานที่อื่นที่มีใช้สถานประกอบการของนายจ้างตามที่ได้ตกลงกันเพื่อรับค่าจ้าง โดยใช้วัตถุดิบหรืออุปกรณ์ในการผลิตของนายจ้างทั้งหมดหรือบางส่วนและโดยปกติการทำงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมดในกระบวนการผลิตหรือธุรกิจในความรับผิดชอบของนายจ้าง

ลักษณะของการรับงานไปทำที่บ้าน เป็นงานที่ไม่ใช้เทคโนโลยีซับซ้อนในการผลิต มีการตัดขั้นตอนบางขั้นตอน หรือชิ้นส่วนของงานบางชิ้นไปทำการผลิตหรือผลิตทั้งหมด ลักษณะงานที่

ส่งให้ทำเป็นงานที่สามารถเรียนรู้ได้ง่าย เป็นงานที่ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น มักใช้แรงงานคนทำการผลิตมากกว่าใช้เครื่องจักร สำหรับประเภทของการรับงานไปทำที่บ้าน มีทั้งประเภทงานที่ผลิตหรือประกอบขึ้นเพื่อใช้ภายในประเทศ หรือเพื่อการส่งออก เช่น การทำกระเป๋ารองเท้า เข็มขัด ซองโทรศัพท์มือถือ ประกอบไฟแช็ค วิกผม ตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป ดอกไม้ประดิษฐ์ เจียรไนพลอย แหวน ประกอบเครื่องอุปกรณ์ไฟฟ้า เป็นต้น

ปัจจุบันกรมการจัดหางาน มีภารกิจในการสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้รับงานไปทำที่บ้าน มีการบริหารจัดการที่เข้มแข็งเพื่อประโยชน์ในการรับงานไปทำที่บ้านอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการเพิ่มทักษะอาชีพหรือศักยภาพในการบริหารจัดการการรับงานไปทำที่บ้าน ตลอดจนสนับสนุนเงินกู้จากกองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้าน โดยมีการจดทะเบียนผู้รับงานไปทำที่บ้านเพื่อเป็นการเสริมสร้างให้ผู้รับงานไปทำที่บ้านมีความเข้มแข็ง มีประสิทธิภาพและศักยภาพในการรับงาน เพื่อสร้างความมั่นคงในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต นอกจากนี้ยังทำให้ภาครัฐสามารถส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ทักษะอาชีพให้กับผู้รับงานไปทำที่บ้านได้รวดเร็วขึ้น ดังนั้นเพื่อให้การส่งเสริมการรับงานไปทำที่บ้านเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน กว้างขวางและครอบคลุมทุกจังหวัด กรมการจัดหางานจึงได้มอบหมายให้จัดหางานจังหวัดและผู้อำนวยการ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนในการจดทะเบียนผู้รับงาน/กลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน ให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับการรับงานไปทำที่บ้านแก่ผู้รับงาน และกลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน ส่งเสริมและพัฒนาการรวมกลุ่มเพื่อสร้างความมั่นคง

ในการทำงาน และพัฒนาทักษะฝีมือของผู้รับงานไปทำที่บ้าน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการจดทะเบียนผู้รับงานไปทำที่บ้านพบว่า มีรายละเอียดไม่เพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารจัดการการรับงานไปทำที่บ้าน และนอกเหนือจากผู้รับงานไปทำที่บ้านแล้ว กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระก็มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจฐานรากด้วย เนื่องจากเป็นแรงงานนอกระบบที่มีอยู่จำนวนมาก และการดูแลจากภาครัฐยังไม่ทั่วถึง เช่น กรณีของกองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้านจะให้กู้ยืมเฉพาะผู้รับงานไปทำที่บ้านที่จดทะเบียนกับกรมการจัดหางานเท่านั้น ดังนั้น จึงควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มดังกล่าวด้วยเพื่อประโยชน์ในการให้ความช่วยเหลือและพัฒนาศักยภาพ ซึ่งจะส่งผลดีต่อความเป็นอยู่ของประชาชนและเป็นการสร้างเศรษฐกิจฐานรากให้เข้มแข็ง

## ปัจจัยสู่ความสำเร็จและความท้าทาย ในการนำไปใช้

จากความสำคัญของผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบการอาชีพอิสระดังกล่าว กลุ่มงานวิเคราะห์และวิจัย กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน จึงมีความสนใจศึกษาในประเด็น “การพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบการอาชีพอิสระ” โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ซึ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอนของ Design Thinking โดยเริ่มจาก Empathize คือ การทำความเข้าใจกับปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย โดยทีมวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อเข้าใจปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย ในช่วงเดือนมีนาคม 2563 จากกลุ่มผู้รับงาน

ไปทำที่บ้านในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 กลุ่มพบว่า กลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ มีภาระในการดูแลครอบครัว และมีการศึกษาไม่สูง (สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและต่ำกว่า) โดยทีมวิจัยสามารถระบุปัญหา (Define) ของกลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย ปัญหาเงินทุน ปัญหาในการจัดหาวัตถุดิบ ปัญหาช่องทางการจำหน่ายสินค้า ปัญหากำลังการผลิตไม่เพียงพอกรณีมีคำสั่งซื้อจำนวนมาก ปัญหาการใช้เทคโนโลยี (การใช้สมาร์ทโฟน การใช้แอปพลิเคชัน) ปัญหาข้อจำกัดทางด้านร่างกาย ปัญหาคู่แข่งในตลาด ปัญหาเรื่องการพัฒนาสินค้าและผลิตภัณฑ์ ปัญหาความรู้เชิงธุรกิจ อย่างไรก็ตามนอกจากปัญหาของกลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระดังกล่าวแล้ว ทีมวิจัยได้ทำความเข้าใจปัญหาในส่วนของเจ้าหน้าที่ของกรมการจัดหางานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับผู้รับงานไปทำที่บ้านพบว่า มีปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ในการบริหารจัดการผู้รับงานไปทำที่บ้านไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในเชิงธุรกิจ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้รับงานไปทำที่บ้าน ดังนั้นจึงควรศึกษาแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพของผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระต่อไป

### การสร้างเครื่องมือ

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม และ Prototype โดยในการวิจัยได้ประยุกต์ใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ

(Design Thinking) ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการ 5 ขั้นตอนประกอบด้วย

1. การเข้าใจปัญหา (Empathize)
2. การระบุความต้องการ (Define)
3. การกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา (Ideate)
4. การสร้างต้นแบบ (Prototype)
5. การทดสอบต้นแบบ (Test)

ดังนั้น ทีมวิจัยจึงได้สร้างแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เข้าใจปัญหา (Empathize) ของกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ และเพื่อให้สามารถระบุความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (Define) ดังกล่าวได้ด้วย สำหรับ Prototype หรือต้นแบบสิ่งของ หรือการออกแบบงานบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย นั้นก็เป็นเครื่องมือในงานวิจัยอีกเครื่องมือหนึ่ง เนื่องจากเมื่อมีการสร้างต้นแบบแล้วจะต้องนำต้นแบบดังกล่าวไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงต้นแบบที่สร้างขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง



## สรุปประเด็นการพัฒนา (CHALLENGE STATEMENT)

สำหรับ PERSONA ผู้รับงานไปทำที่บ้าน



เราเห็นประเด็นความท้าทาย คือ

- 1) ไม่มีข้อมูลผู้ว่าจ้างหรือผู้ใช้สินค้า
- 2) ไม่มีข้อมูลผู้รับงานไปทำที่บ้าน
- 3) ความยากในการเข้าถึงแหล่งทุน
- 4) ความยากในการเข้าถึงแหล่งวัตถุดิบ
- 5) มีข้อจำกัดในการพัฒนาทักษะ
- 6) ไม่มีสถานที่แสดงและจัดจำหน่ายสินค้า



เราเห็นโอกาส คือ

- 1) การจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการรับงานไปทำที่บ้าน
- 2) การปรับเงื่อนไขของกองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้าน



เพื่อที่จะ.....

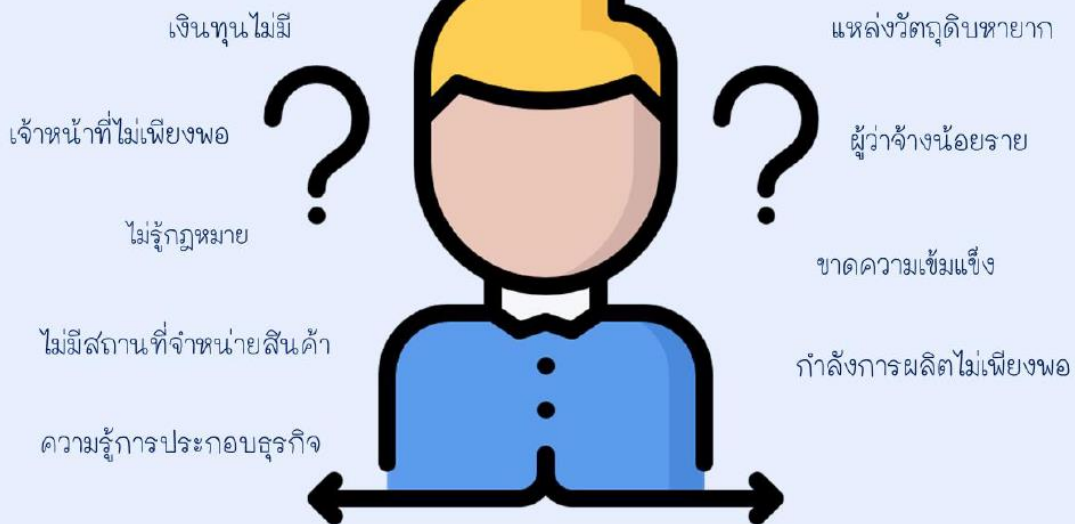
ให้ผู้รับงานไปทำที่บ้านได้รับการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพ  
ทำให้มีรายได้ที่มั่นคง เราจึงเสนอให้จัดทำ

“โครงการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพผู้รับงานไปทำที่บ้าน”

**DATABASE**



## DEFINE







## ขั้นตอน Ideate แนวคิดแบบต่าง ๆ

1) จัดทำฐานข้อมูลผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ - เนื่องจากปัจจุบันยังไม่มีฐานข้อมูลของผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพที่มีรายละเอียดของข้อมูลที่ครบถ้วนและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ ดังนั้นการมีฐานข้อมูลที่มีรายละเอียดครบถ้วนจะช่วยให้สามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้เกิดประโยชน์และสามารถเพิ่มศักยภาพให้กับกลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้านหรือผู้ประกอบอาชีพอิสระได้

2) การทำวิดีโอฝึกอาชีพ - การทำวิดีโอฝึกอาชีพเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับงานไปทำที่บ้านหรือผู้ประกอบอาชีพอิสระสามารถฝึกอาชีพได้จากคลิปวิดีโอโดยไม่ต้องเดินทางไปฝึกเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการพัฒนาคุณภาพ และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

3) โครงการอบรมพัฒนาทักษะด้านการใช้ Social Media ในการทำการตลาด - เนื่องจากการตลาดในปัจจุบันเป็นการตลาดในยุคดิจิทัลซึ่งมีการซื้อขายกันผ่านระบบออนไลน์ ผ่านช่องทาง Social Media ต่าง ๆ ดังนั้นเพื่อเพิ่มโอกาสในการขายสินค้าของผู้รับงานไปทำที่บ้านหรือผู้ประกอบอาชีพอิสระจึงมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาทักษะในด้านการใช้ Social Media

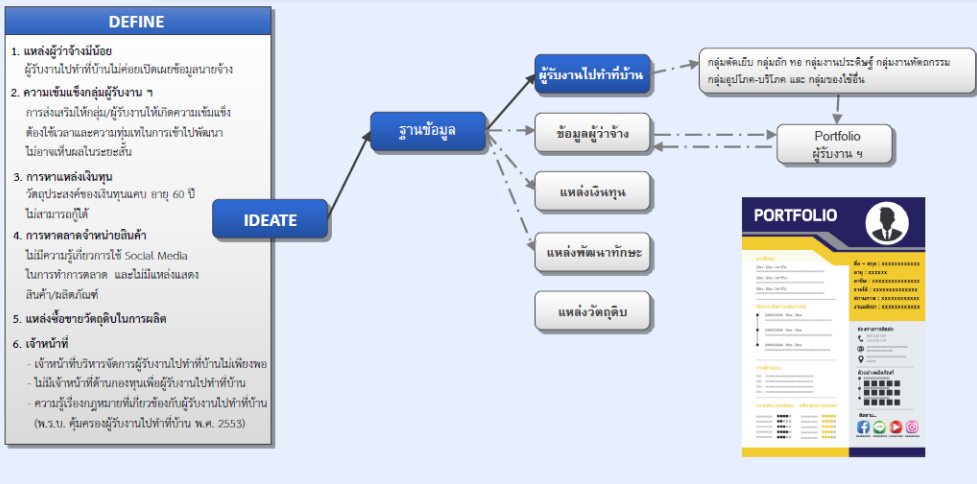
4) จัดทำบุคคลต้นแบบ Portfolio การรับงานไปทำที่บ้านและการประกอบอาชีพอิสระ - Portfolio จะทำให้คนทั่วไปรู้จักผู้รับงานไปทำที่

บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระมากขึ้น ทำให้เพิ่มโอกาสในการขยายการตลาดได้ เนื่องจากอาจทำให้มีคำสั่งซื้อจากคนทั่วไปมากขึ้น

5) สร้าง Application ผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ - การสร้าง Application สำหรับผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระจะช่วยให้สามารถสร้างช่องทางการตลาดที่สอดคล้องกับการตลาดในยุคดิจิทัล เป็นการเพิ่มโอกาสในการจำหน่ายสินค้าเนื่องจากคนทั่วไปแม้จะอยู่ห่างไกลก็สามารถสั่งซื้อสินค้าผ่าน Application ได้ นอกจากนี้การจำหน่ายสินค้าทาง Application จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระพัฒนาสินค้าและผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ มีความน่าสนใจ เนื่องจากคู่แข่งในระบบออนไลน์มีจำนวนมาก ดังนั้นจึงเป็นการเพิ่มศักยภาพของผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระอีกช่องทางหนึ่งด้วย

6) ใช้ระบบแผนที่ภูมิศาสตร์เข้ามาช่วยเพื่อให้ทราบว่าผู้รับงานไปทำที่บ้านหรือผู้ประกอบอาชีพอิสระ อยู่ที่ไหน ผลิตอะไร - กรณีที่มีผู้สนใจจะซื้อสินค้าแต่ต้องการไปดูสินค้าและผลิตภัณฑ์ด้วยตนเองจะประสบปัญหาในการเดินทางไปหาผู้รับงานไปทำที่บ้านหรือผู้ประกอบอาชีพอิสระ ดังนั้นการมีระบบแผนที่ภูมิศาสตร์จะช่วยให้กลุ่มลูกค้าสามารถเข้าถึงแหล่งผลิตซึ่ง ก็คือผู้รับงานไปทำที่บ้านหรือผู้ประกอบอาชีพอิสระได้สะดวกขึ้น ทำให้เพิ่มโอกาสในการจำหน่ายสินค้าได้มากขึ้น

# ผู้รับงานไปทำที่บ้าน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ



# PROTOTYPE



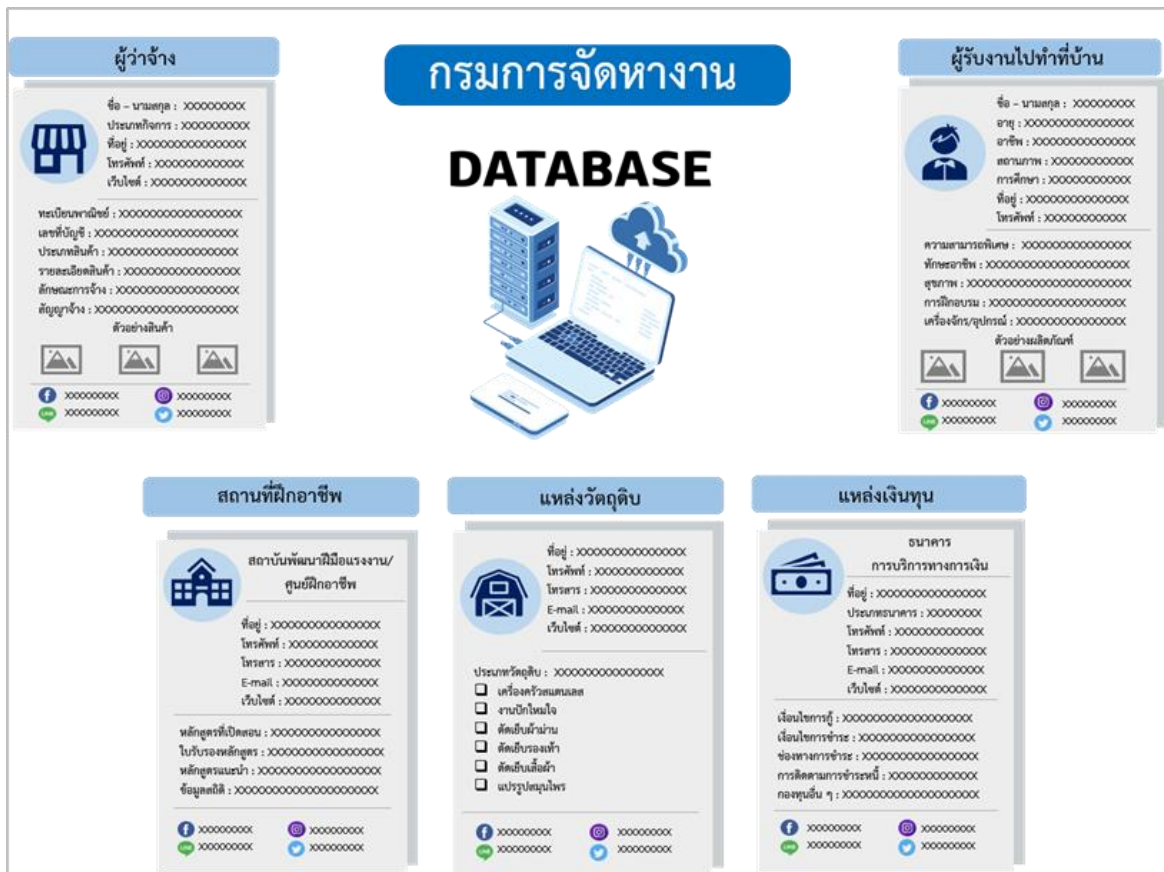




## Prototype

การจัดทำต้นแบบมีการจัดทำจำนวน 3 ต้นแบบ ซึ่งการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพของผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระนั้นจะต้องทำการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งยั่งยืนสามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยแบ่งการดำเนินการเป็น 3 ระยะ มีรายละเอียดดังนี้

ระยะที่ 1 ต้นแบบที่ 1 โครงการการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ เป็นการดำเนินการในช่วงแรก การจัดทำฐานข้อมูลมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะการมีฐานข้อมูลที่ดีจะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมการมีงานทำ โดยในการจัดทำฐานข้อมูลนั้นจะมีข้อมูล 5 กลุ่มประกอบด้วย 1) ข้อมูลผู้ว่าจ้าง 2) ข้อมูลของผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ 3) ข้อมูลสถานที่ฝึกอาชีพ 4) ข้อมูลแหล่งเงินทุน 5) ข้อมูลแหล่งวัตถุดิบ



ภาพต้นแบบการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับงานไปทำที่บ้าน และผู้ประกอบอาชีพอิสระ

ทีมผู้วิจัยได้นำต้นแบบการจัดทำฐานข้อมูลไปทดสอบ กับกลุ่มผู้รับงานฯ ผู้ประกอบอาชีพอิสระ และเจ้าหน้าที่ ผลจากการทดสอบโดยการสัมภาษณ์ พบว่า การจัดทำฐานข้อมูลนั้นดี มีประโยชน์ แต่กลุ่มผู้รับงานฯ และผู้ประกอบอาชีพอิสระ อยากเห็นสิ่งที่เป็นประโยชน์ในแบบรูปธรรมว่าเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทำเป็นฐานข้อมูลแล้วสิ่งที่กลุ่มผู้รับงานฯ และผู้ประกอบอาชีพอิสระจะได้นั้นคืออะไร ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้จากการจัดทำฐานข้อมูลมาทำเป็นต้นแบบที่ 2 คือ การจัดทำแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

ระยะที่ 2 ต้นแบบที่ 2 การจัดทำแฟ้มผลงานของผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ (Portfolio) เป็นการดำเนินการในระยะที่ 2 หลังจากได้มีการจัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ ประโยชน์ที่ได้จากการทำแฟ้มผลงาน คือ เป็นข้อมูลประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลิตภัณฑ์ความสามารถ ทักษะของผู้รับงานฯ และผู้ประกอบอาชีพอิสระ รวมถึงเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของนายจ้างหรือผู้สนใจผลิตภัณฑ์

เมื่อนำต้นแบบการจัดทำแฟ้มผลงานไปสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้รับงานฯ และผู้ประกอบอาชีพอิสระพบว่า กลุ่มผู้รับงานฯ และผู้ประกอบอาชีพอิสระมีความสนใจในการจัดทำแฟ้มสะสมผลงาน เพราะเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ว่าจ้างได้

### ระยะที่ 3 ต้นแบบที่ 3 จัดทำ Application ผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ

Application ผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ วัตถุประสงค์หลัก คือ เป็นช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แก่ผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าที่เป็นของรัฐ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย โดยที่ผู้รับงานฯ และผู้ประกอบอาชีพอิสระจะได้รับการประเมินจากผู้ที่ใช้บริการเพื่อรับข้อคิดเห็นแล้วนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการของตนให้ดีขึ้น



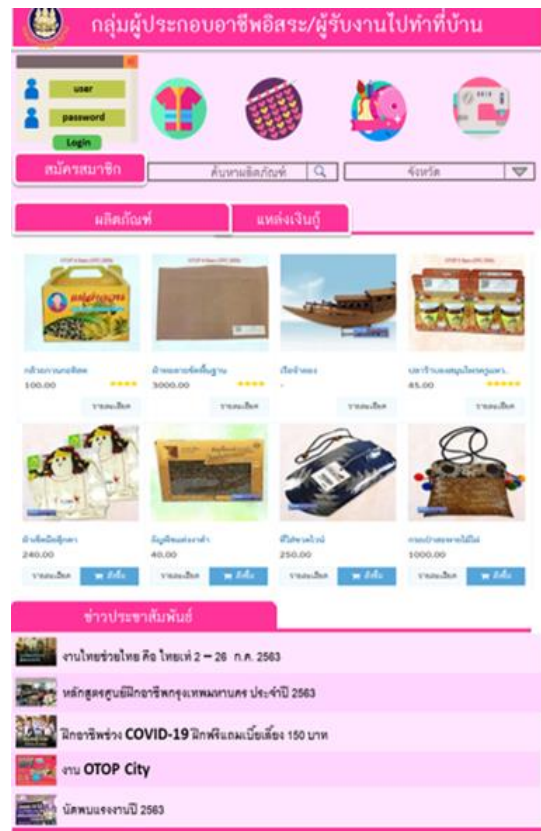
ภาพต้นแบบการจัดทำแฟ้มสะสมผลงาน

นอกจากเป็น Application ซื้อ-ขายผลิตภัณฑ์  
ยังเป็นที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์  
ต่อผู้รับงานฯ และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ เช่น  
มีแหล่งข้อมูลด้านการฝึกอบรม ด้านแหล่งเงินทุน  
แหล่งซื้อ-ขายวัตถุดิบ และแสดงสินค้า



### สรุป

เมื่อนำต้นแบบ Application ไปสัมภาษณ์กับ  
กลุ่มผู้รับงานฯ และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ พบว่า  
กลุ่มผู้รับงานฯ และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ  
ให้ความสนใจอย่างมาก เพราะเป็นการเพิ่มช่อง  
ทางการจำหน่ายสินค้าอีกทางหนึ่งโดยไม่มี  
ค่าใช้จ่าย แต่ยังมีสิ่งที่กังวลในเรื่องของการใช้  
โปรแกรม เนื่องจากไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี  
ดังนั้นในการจัดทำโปรแกรมจะต้องใช้งานได้ง่าย  
ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก



ภาพต้นแบบ Application  
ผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบการอาชีพอิสระ



## การพัฒนาศักยภาพผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ

### Prototype



#### ระยะที่ 1

โครงการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ



#### ระยะที่ 2

จัดทำแฟ้มผลงานของผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ (Portfolio)



#### ระยะที่ 3

จัดทำ Application ผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ

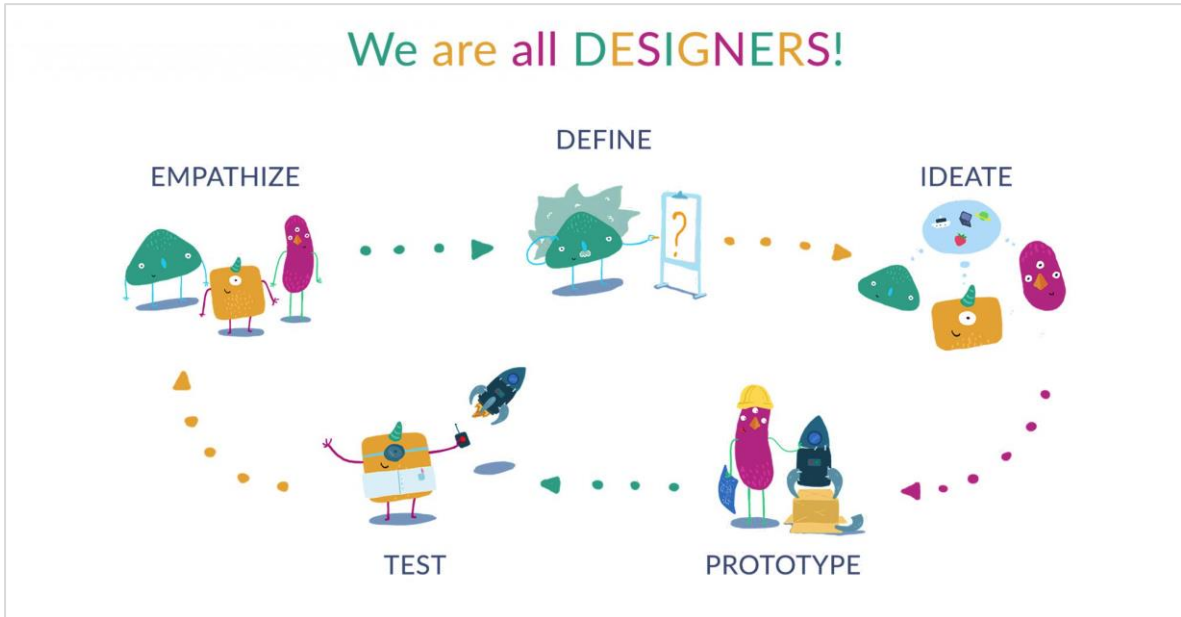
## ปัจจัยสู่ความสำเร็จ และความท้าทายในการนำ กระบวนการคิดเชิงออกแบบไปใช้

- 1) กระบวนการ Design Thinking ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน มีการคิดอย่างเป็นขั้นตอน มีการคิดนอกกรอบ มีการรับฟังความคิดของทุกคนโดยไม่ตัดสินว่าความคิดใครดีหรือไม่ดี แต่จะมีกระบวนการในการหาแนวคิดที่ดีที่สุดที่สามารถทำได้เพื่อสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหาของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุดและรวดเร็ว
- 2) ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ยอมรับและสนับสนุนผลการวิจัย และพร้อมผลักดันให้มีการนำไปใช้แก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม
- 3) มีการรวบรวมไอเดียความคิดของคนในทีม รับฟังความคิดเห็นของทุกคนในทีมเพื่อพัฒนาไอเดียให้ก้าวต่อไปได้ยิ่งขึ้นไป
- 4) การนำต้นแบบ (Prototype) ไปทดลองใช้หรือนำไปใช้จริง สามารถพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจากเดิม
- 5) มีการอบรมหรือมีการจัดทำคู่มือ นิยาม หรือความหมายของเนื้อหาต้นแบบ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน เป็นประโยชน์สำหรับทุกฝ่าย
- 6) มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่หรือผู้จัดทำเพื่อสอบถามสิ่งที่สงสัย และร้องเรียนเมื่อมีเหตุอันไม่พึงประสงค์
- 7) มีการพัฒนาต่อยอดต้นแบบ (จากกระดาษ)สู่ระบบ Digital
- 8) การสร้างความเข้าใจ การปรับทัศนคติที่คนไทยส่วนใหญ่มีต่องานบางอย่างอาจเป็นเรื่องยาก

และท้าทาย ดังนั้นหน่วยงานที่นำโครงการไปปฏิบัติ ต้องมีความตั้งใจจริง ความร่วมแรงร่วมใจจากหลาย ๆ หน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนและทุกภาคส่วน

- 9) โครงการฝึกอบรมฯ ที่จัดขึ้นต้องนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง สิ่งสำคัญอันดับแรกคือการหากลุ่มเป้าหมายเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม ถ้าสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการจะทำให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จ
- 10) สามารถลดขั้นตอนการทำงานให้กับผู้ใช้งานทั้งเจ้าหน้าที่ และประชาชน ทำให้เกิดความรวดเร็ว
- 11) ข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วน มีมาตรฐานเดียวกันทุกระบบ





คุณพร้อมสำหรับกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) หรือยัง ? (Checklist)

1. EMPATHIZE - ขั้นตอนการทำความเข้าใจกลุ่มบุคคลเป้าหมาย หรือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

<input type="checkbox"/> ใครคือกลุ่มคนที่เราต้องการศึกษา	<input type="checkbox"/> กลุ่มคนเป้าหมายมีปัญหาอะไร
<input type="checkbox"/> หาข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล/ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ	<input type="checkbox"/> สังเกตพฤติกรรมของกลุ่มคนเป้าหมาย
<input type="checkbox"/> สัมภาษณ์บุคคล/ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ	<input type="checkbox"/> เข้าใจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ใช้
<input type="checkbox"/> เน้นการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้ใช้	<input type="checkbox"/> เข้าใจสถานการณ์แวดล้อม
<input type="checkbox"/> คิดบวก	<input type="checkbox"/> รับรู้ เข้าใจ อารมณ์/ความรู้สึก

2. DEFINE - ขั้นตอนการนำข้อมูลทั้งหมดที่หาได้จากขั้น Empathize มารวมกันเพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์สิ่งที่ได้ จากนั้นจึงเลือกเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของเราจริง ๆ เป็นการกำหนดให้ชัดเจนว่าปัญหาที่เกิดขึ้นคืออะไร

<input type="checkbox"/> บอกความต้องการของกลุ่มคนเป้าหมาย	<input type="checkbox"/> ตั้งสมมติฐาน
<input type="checkbox"/> ตั้งโจทย์ที่ถูกต้อง	<input type="checkbox"/> วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้มา
<input type="checkbox"/> เลือกเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของเราจริง ๆ	<input type="checkbox"/> รวบรวมแนวคิดเพื่อนำไปสร้างองค์ประกอบอื่น

3. IDEATE - ขั้นตอนการสร้างความคิดต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น โดยเน้นการหาแนวคิดและแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ให้มากและหลากหลายที่สุด เพื่อตอบโจทย์ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นที่สอง

<input type="radio"/> สร้างทางเลือกหรือทางออกของปัญหา	<input type="radio"/> คิดนอกกรอบ
<input type="radio"/> สร้างสรรค์แนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ	<input type="radio"/> ระดมสมอง
<input type="radio"/> พัฒนาและต่อยอดแนวคิดใหม่	<input type="radio"/> พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในทีม

4. PROTOTYPE - ขั้นตอนการสร้างผลิตภัณฑ์หรือแนวทางต้นแบบ

<input type="radio"/> สร้างแบบจำลองขึ้นมา	<input type="radio"/> ทดสอบต้นแบบ
<input type="radio"/> พัฒนาต้นแบบ	<input type="radio"/> บอกเล่าเรื่องราว จำลองสถานการณ์
<input type="radio"/> ทดลองต้นแบบ	

5. TEST - ขั้นตอนการทดสอบแบบจำลองที่สร้างขึ้นมากับผู้ใช้หรือกลุ่มบุคคลเป้าหมายจริง เพื่อรับข้อเสนอแนะหรือ Feedback มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงต่อไป

<input type="radio"/> ทดสอบแบบจำลองกับกลุ่มเป้าหมายจริง	<input type="radio"/> เรียนรู้และปรับปรุงแก้ไข
<input type="radio"/> ลองผิดลองถูก	<input type="radio"/> รับข้อเสนอแนะและ Feedback มาปรับปรุงต่อ



## สรุป

เมื่อนึกถึงกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) หลายคนมักนึกถึงรูปแบบของการนำไปใช้ในการปรับเปลี่ยนสิ่งของหรือสินค้าที่เป็นรูปธรรม แต่ในความเป็นจริง สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับทุกด้าน รวมไปถึงงานบริการของทางภาครัฐด้วย โดยเป็นการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการประชาชนโดยนึกถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก (Human-centered)

กระบวนการคิดเชิงออกแบบมี**ข้อดี**คือ สามารถช่วยเติมเต็มวิธีการแก้ปัญหาแบบต่าง ๆ ช่วยให้องค์กรมีการปฏิรูปในเชิงนวัตกรรม และแก้ปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลโดยตรง พร้อมทั้งยังสามารถเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และมีข้อได้เปรียบในเชิงการแข่งขันอีกด้วย

หลักสำคัญคือ ต้องรู้ว่าปัญหาที่แท้จริงของลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมายนั้นคืออะไร และทำความเข้าใจปัญหานั้น เพื่อที่จะหาวิธีการแก้ปัญหานั้นได้ตรงจุด ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก เพราะหากตั้งประเด็นปัญหาที่ไม่ใช่ปัญหาที่แท้จริง ขั้นตอนต่อไปอาจจะไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่ตอบโจทย์เลย

กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และการออกแบบบริการ (Service Design) เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการออกแบบวิธีการแก้ปัญหาที่ได้ผล และได้รับการยอมรับเป็นวงกว้างในระดับนานาชาติ เราได้เห็นตัวอย่าง

หน่วยงานภาครัฐภายในประเทศ เช่นโครงการนำร่องทั้ง 7 โครงการของงานวิจัยในครั้งนี้ รวมไปถึงโครงการจากต่างประเทศที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนได้มากขึ้นจากการนำหลักการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) นี้ไปใช้ ทั้งยังเป็นกระบวนการบริหารจัดการที่ไม่ต้องใช้งบประมาณสูงในการดำเนินการ เป็นกระบวนการที่สามารถศึกษาไปด้วยและสามารถแก้ไขปรับปรุงได้ตลอดโครงการ

ทางคณะผู้วิจัยจึงอยากสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม และนำกระบวนการนี้ไปทดลองใช้กับการบริการภาคประชาชนในส่วนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับหน่วยงานต่อไป โดยเมื่อบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐมีความเข้าใจในกระบวนการคิดเชิงออกแบบ จะสามารถช่วยปรับปรุงการให้บริการประชาชนของทางภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการพัฒนาการบริการที่เน้นความต้องการของประชาชนเป็นหลัก มีการทำความเข้าใจความต้องการจริงของผู้ใช้บริการ มีการทดลอง และทดสอบกับผู้ให้บริการในสถานการณ์จริง รวมไปถึงประโยชน์ต่อการทำงานส่วนบุคคลที่จะช่วยให้บุคลากรมีระบบความคิดที่ดีและพร้อมในการหาวิธีการแก้ปัญหาใหม่ ๆ อยู่เสมอ

## บรรณานุกรม

- พสุ เดชะรินทร์. (8 กรกฎาคม 2557). **Design Thinking**. สืบค้น 14 กันยายน 2563 จาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/591915>
- วริทธิ ตีระประเสริฐ (2563, 25-26 กุมภาพันธ์). โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อจัดทำผลงานการวิจัย โดยใช้การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) [เอกสารนำเสนอ]. กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กรมจัดหางาน, กรุงเทพฯ, ประเทศไทย.
- Tiger. (19 ธันวาคม 2562). **Design Thinking คืออะไร? การคิดเชิงออกแบบใน 5 ขั้นตอน**. สืบค้น 14 กันยายน 2563 จาก <https://thaiwinner.com/design-thinking/>
- CPI. (2 มีนาคม 2559). **The Australian Centre for Social Innovation: the Family by Family (FbF) project**. สืบค้น 14 กันยายน 2563 จาก <https://www.centreforpublicimpact.org/case-study/the-australian-centre-for-social-innovation/>
- Stefano Maffei. **Case Study: Design in European Policy (DeEP) - Developing and testing methods to evaluate design policy across Europe**. สืบค้น 14 กันยายน 2563 จาก [www.designforeurope.eu/case-study/design-european-policy-deep](http://www.designforeurope.eu/case-study/design-european-policy-deep)
- TACSI. **Family by Family moves online**. สืบค้น 14 กันยายน 2563 จาก <https://www.tacsi.org.au/journal/family-by-family-moves-online/>
- TDi. **Case Study: Family by Family**. สืบค้น 14 กันยายน 2563 จาก <https://tdi.org.au/case-study-family-family/>

# คณะผู้วิจัย

## ที่ปรึกษา

นางสาวสุกฤษ ไตรรัตน์ผลาดล  
ผู้อำนวยการกองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน

### ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคเหนือ

นางปลิดา กำคำ หัวหน้าศูนย์ฯ  
นางสาวช่อผกา วงศ์กาไชย เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล  
นายธิตี ศรีมาหา เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

### ศูนย์บริหารข้อมูลแรงงานภาคใต้

นายอุทิศ ยิ่งยง หัวหน้าศูนย์ฯ  
นางพองศรี แก้วมณี นักวิชาการแรงงานชำนาญการ  
นางศิริรัตน์ สุวรรณคง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ

### ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคกลาง

นางสาวบุญนิศา เมืองจันทร์ หัวหน้าศูนย์ฯ  
นางสาวภักศา ธนัชชนม์ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ  
นางสาวมณฑนา แซ่คำ นักสถิติ

### ศูนย์บริหารข้อมูลแรงงานภาคตะวันออก

นางสาวพัชรินทร์ หาญเจริญ หัวหน้าศูนย์ฯ  
นางสาวบุษบา ไทยพิทักษ์ เจ้าหน้าที่งานแรงงานชำนาญการ  
นางอริสรา สานุสุข เจ้าหน้าที่งานแรงงานปฏิบัติงาน  
นายสาธิต พิมพิทอง นักวิชาการคอมพิวเตอร์  
นางวิภา นอสูงเนิน นักวิชาการแรงงาน

### ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันตก

นายกิจจา จงเป็นสุขเลิศ หัวหน้าศูนย์ฯ  
นางปติดา ท่านทรัพย์ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ  
นายรัฐไชย ชื่นอารมณณ์ เจ้าหน้าที่งานแรงงานปฏิบัติงาน

### ศูนย์บริหารข้อมูลแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

นางผานิต แพทะเกาะ หัวหน้าศูนย์ฯ  
นายอำมฤต แสนเมือง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ  
นางสาวม่องพรรณ หนูนันต์ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ  
นางสาวสุพิชชา บุญศรี นักสถิติ

### กลุ่มงานวิเคราะห์และวิจัย

นายเกียรติศักดิ์ ธ.น.หล้า หัวหน้ากลุ่มงานฯ  
นางสาวปิยะนุช บัวเพ็ญ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ  
นางสาวเบญจมาศ จูมณี นักวิชาการแรงงานชำนาญการ  
นางสาวอัมภารวรรณ ชาวนา นักวิชาการแรงงาน