



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 ภูละออ ผู้อำนวยการศูนย์ประสานงานเพื่อการวิจัยแรงงานแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้นำหลักการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาใช้ จึงขอขอบพระคุณอาจารย์รัตติยาฯ ที่จุดประกายให้ทำการศึกษาวิจัยโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ

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

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน (ดร.มณฑกานต์ ฉิมมา มี อาจารย์ว่าน ฉันทวิลาศวงศ์ และ อาจารย์อรรรคนัฐ 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
กรณีศึกษาในต่างประเทศ	14
1. UberEATS (United States)	15
2. Design in European Policy (DeEP)	17
3. The Australian Centre for Social Innovation: The Family by Family (FbF) Project	19
กรณีศึกษาของกรมการจัดหางาน	21
1. การส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาการส่งเสริมการประกอบ อาชีพอิสระจังหวัดเชียงใหม่ โดย ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคเหนือ	22
2. รูปแบบการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในกิจการประมงทะเลจังหวัดสงขลา โดย ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้	28
3. การแก้ปัญหาแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์ โดย ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคกลาง	33
4. การส่งเสริมแรงงานไทยกลับคืนถิ่น : กรณีศึกษาผู้ไปฝึกปฏิบัติงานเทคนิค ในประเทศญี่ปุ่นโดยผ่านองค์กร IM ประเทศญี่ปุ่น โดย ศูนย์บริหารข้อมูล ตลาดแรงงานภาคตะวันออก	40
5. การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางนายจ้าง และลูกจ้างที่ใช้บริการกรม การจัดหางาน โดย ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันตก	46
6. GrabFood : เส้นทางชีวิตแรงงานบนแพลตฟอร์ม โดย ศูนย์บริหารข้อมูล ตลาดแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	54
7. การพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพผู้รับงานไปทำที่บ้าน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ โดย กลุ่มงานวิเคราะห์และวิจัย กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน	60
ปัจจัยสู่ความสำเร็จและความท้าทายในการนำเอากระบวนการคิดเชิงออกแบบไปใช้	70
สรุป	72
บรรณานุกรม	73

บทนำ

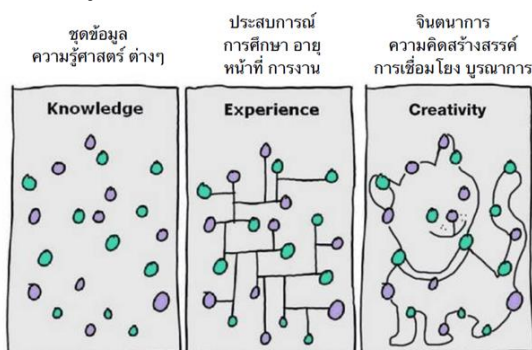
▶ การขับเคลื่อนประเทศไปสู่ประเทศไทย 4.0 ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” จำเป็นต้องใช้ฐานความรู้จากการวิจัยและนวัตกรรม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่เศรษฐกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและพัฒนาสังคม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

▶ กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน มีภารกิจในการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์สถานการณ์ตลาดแรงงาน และแนวโน้มความต้องการแรงงาน ผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน พัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลตลาดแรงงาน ประสานการให้บริการข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานแก่ประชาชน รวมทั้งประสานความร่วมมือในการวางแผนพัฒนากำลัง

แรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน จากภารกิจดังกล่าวในปีงบประมาณ 2563 กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงานได้รับงบประมาณในการดำเนินงานโครงการจัดทำทะเบียนกำลังแรงงาน กิจกรรมรวบรวมข้อมูลตลาดแรงงาน ซึ่งการสำรวจข้อมูลด้านแรงงานศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจ รวมทั้งจัดทำผลงานการวิจัยเป็นรูปแบบหนึ่งในการรวบรวมข้อมูลตลาดแรงงาน ดังนั้นในปีงบประมาณ 2563 กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงานจึงดำเนินการสำรวจข้อมูลด้านแรงงานในรูปแบบจัดทำผลงานการวิจัยโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ร่วมกับศูนย์ประสานงานเพื่อการวิจัยแรงงานแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งการใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเป็นความรู้ใหม่สำหรับเจ้าหน้าที่กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในเรื่องดังกล่าวเพื่อให้สามารถดำเนินการวิจัยด้านแรงงานที่สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละพื้นที่ ตลอดจนสนับสนุนวิสัยทัศน์ของกรมการจัดหางาน “กำลังแรงงานมีงานทำถ้วนหน้าทุกช่วงวัย ภายในปี 2565”

หลักการ Design Thinking

การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นกระบวนการสำหรับการแก้ปัญหาความคิดสร้างสรรค์โดยวิธีการที่เลือกใช้ **Human-Centered Design** กล่าวคือ ใช้นมนุษย์เป็นศูนย์กลาง เป็นหัวใจ หรือจุดเริ่มต้นของการออกแบบ (ในที่นี้คือ คน ประชาชน ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ) โดยการทดสอบอย่างต่อเนื่องผ่านการทดลอง และข้อผิดพลาดที่พบบ่อย ๆ ทุกคนมีนิยามของตัวเองเกี่ยวกับการคิดเชิงออกแบบ และมีการพัฒนาตลอดทั้งปี อย่างไรก็ตาม แต่ละส่วนของสมการจะค่อนข้างเหมือนกันและไม่จำเป็นต้องดำเนินการตามลำดับนี้ การคิดแบบสร้างสรรค์คือการตั้งคำถามเพื่อค้นหาว่าทำอะไรได้บ้าง และหาคำตอบหรือวิธีการที่น่าจะเป็นไปได้ ซึ่งต่างจากการคิดแบบตรรกะ ที่ค้นหาว่าอะไรถูกต้อง อะไรเป็นคำตอบวิธีการเดียวเท่านั้น สิ่งที่ทำให้คนนิยมใช้ Design Thinking ในการแก้ปัญหาก็เพราะว่าระบบการคิดแบบ Design Thinking สนับสนุนให้เราคิดนอกกรอบ เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาที่คนส่วนใหญ่มักคิดว่าทำไม่ได้หรือเข้าใจว่าสิ่งที่มีอยู่ปัจจุบันคืออยู่แล้ว ความคิดสร้างสรรค์ยังมีการเปลี่ยนแปลงไปตามอายุและประสบการณ์ของผู้คิด เมื่อได้รับข้อมูลมารวมกับความคิดสร้างสรรค์และประสบการณ์ที่มี ก็จะทำให้เกิดเป็นจินตนาการหรือไอเดียที่มีการเชื่อมโยงอย่างบูรณาการตามภาพ



ภาพที่ 1 ความคิดสร้างสรรค์

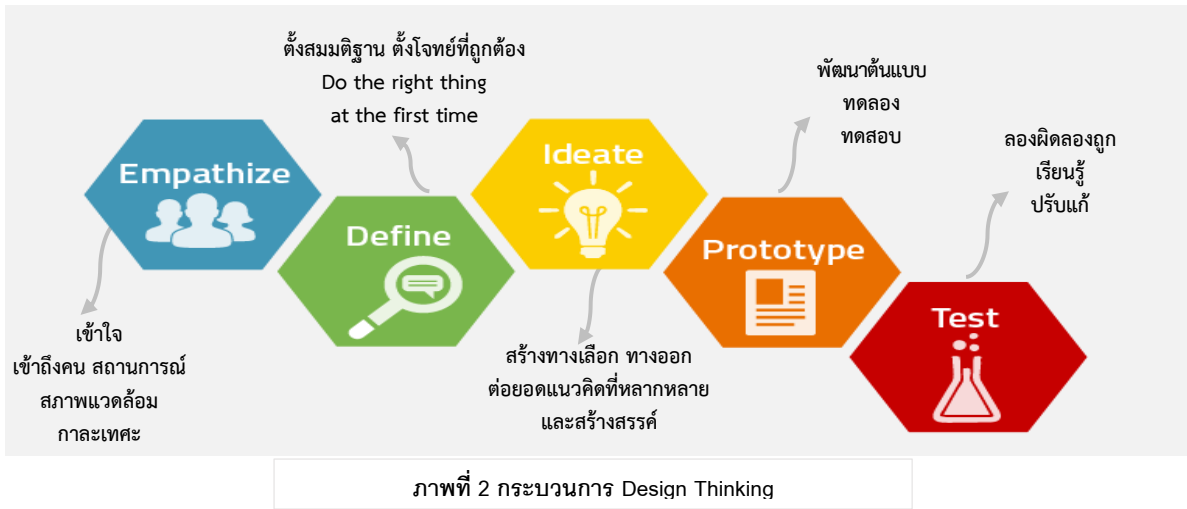
พสุ เดชะรินทร์ (2557) ได้ให้นิยามของการคิดเชิงออกแบบว่า เป็นการนำกระบวนการคิดที่ให้ความสำคัญกับบุคคลประกอบกับการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่เหมาะสมมาใช้ในการแก้ไขปัญหาและสร้างสรรค์นวัตกรรมต่าง ๆ ซึ่งปัญหาต่าง ๆ ที่เราเผชิญกันอยู่ก็สามารถนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบมาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้สำหรับการออกแบบผลิตภัณฑ์ สินค้า หรือบริการต่าง ๆ เท่านั้น โดย พสุ เดชะรินทร์ ได้กล่าวถึงกระบวนการคิดเชิงออกแบบของ Stanford D. School ว่ามี 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้



1. Empathize

เป็นการทำความเข้าใจต่อกลุ่มบุคคลเป้าหมาย เนื่องจากการแก้ไขปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ใด ๆ ก็ตาม ส่วนใหญ่มักจะทำไปเพื่อบุคคลอื่นเสมอ ดังนั้น ก่อนที่จะแก้ไขปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งใดก็ตาม จะต้องเข้าใจถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างถ่องแท้เสียก่อน ซึ่งวิธีการจะเข้าใจบุคคลอื่นได้นั้น ประกอบด้วยการสัมภาษณ์ การสังเกต การมีส่วนร่วม หรือแม้กระทั่งการทดลองจำลองตนเองอยู่ในสถานการณ์นั้น ๆ จริง ๆ เพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์และแรงจูงใจของพวกเขา การเอาใจใส่เป็นสิ่งสำคัญต่อกระบวนการออกแบบที่เน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลางอย่างแนวคิด Design Thinking เป็นอย่างมาก เพราะจะช่วยให้เราสามารถตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับผู้รอบตัวและความต้องการของพวกเขาได้

ขั้นตอนความเอาใจใส่ (Empathy) นี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดและเป็นหัวใจของ Design Thinking และควรจะเป็นรากฐานที่สำคัญตลอดทั้งกระบวนการทั้งหมด



ในขั้นตอนนี้ จะกล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับการวิจัย ในกระบวนการออกแบบ (Design Research) ซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนดังนี้

Exploration: เข้าใจผู้คน และเข้าถึง ปัญหาและบริบท

▶ 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) – เข้าใจ มุมมองต่อเรื่องต่าง ๆ ของผู้ใช้ ผ่านทางตัวอย่าง ภาพ สี ที่มีนัย มีความหมายบางอย่าง นำมาจัดหมวดหมู่เป็น Category / Group แล้วให้ผู้คนดู และเลือก

▶ Service Safari

ทำตัวเป็นผู้ใช้บริการ เข้าสู่พื้นที่บริการ (Service Space) สำรวจพื้นที่และสังเกตตัวเอง เปิดใจ มองหาโอกาสใหม่ ๆ จุดบดที่ก่อกำทาง พฤติกรรม การกระทำ อารมณ์ความรู้สึกจิตใจ แล้วประเมิน ประสบการณ์ที่ได้รับนี้ว่าเห็นโอกาสหรือปัญหา อะไรบ้าง

▶ Shadowing

(เป็นเงาตามติด) – ฝ้าดู ฝ้ามอง สังเกต จุด บดที่ก่อกำทาง พฤติกรรม การแสดงออกต่าง ๆ (ผู้สละทั้ง 6) ดูการกระทำ Task หนึ่ง ๆ ดีหรือไม่ดี เข้าทำหรือไม่ สภาพแวดล้อม สถานการณ์ ฯลฯ มองดูให้ครบ จุดคำตอบและหาคำตอบภายหลัง

▶ A Day in a Life (ชีวิตเขาในหนึ่งวัน)

คือ วิจัย เก็บข้อมูลเชิงลึกในระยะเวลาหนึ่ง ๆ ในเรื่องวิถีชีวิต การดำเนินชีวิต ผ่าน Touchpoints / Service Space อะไร อย่างไร เพื่อให้เข้าใจการใช้ชีวิตของเขา

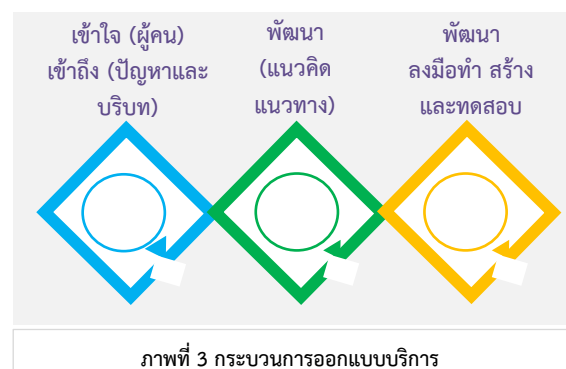
▶ Contextual Interview

พูดคุยสัมภาษณ์ เก็บข้อมูลเชิงลึก ตั้งประเด็น หรือตั้งคำถามที่แหลมคม เปิดใจรับฟังโดยฟังอย่างตั้งใจ อย่าตัดสินความ เป็นการค้นหาข้อมูลเชิงลึกจากการพูดคุยและฟัง

▶ Service Staging

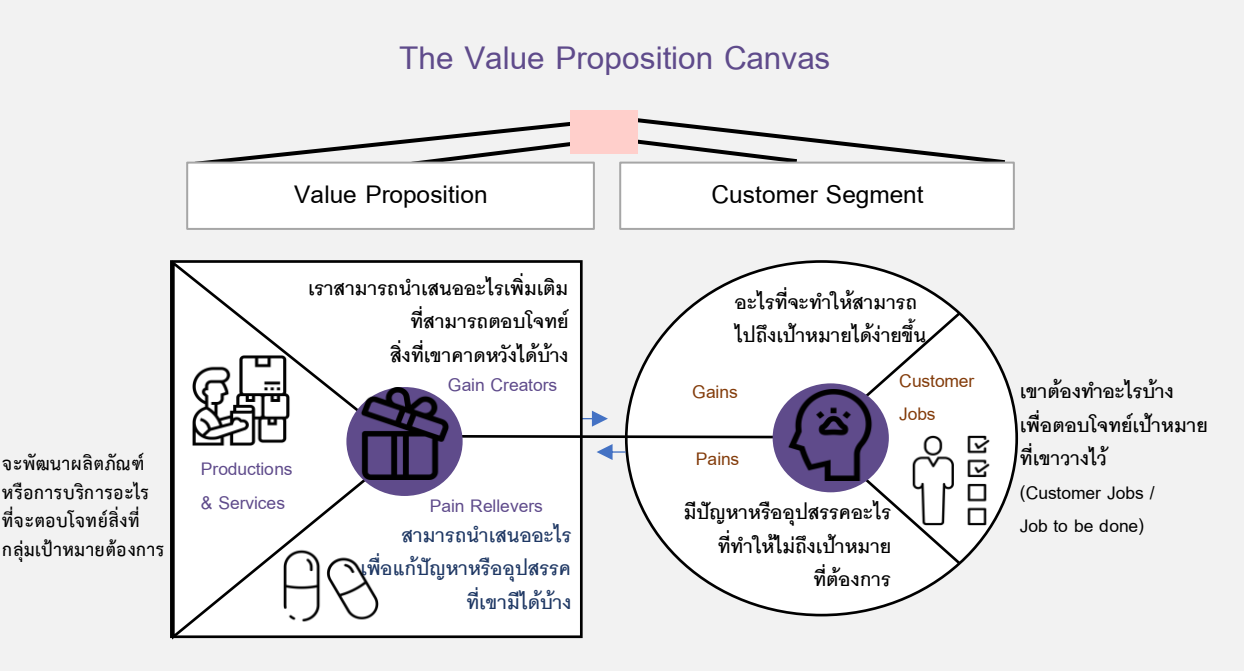
(ฉาก / จำลองสถานการณ์)

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





ภาพที่ 4 กระบวนการ Empathy



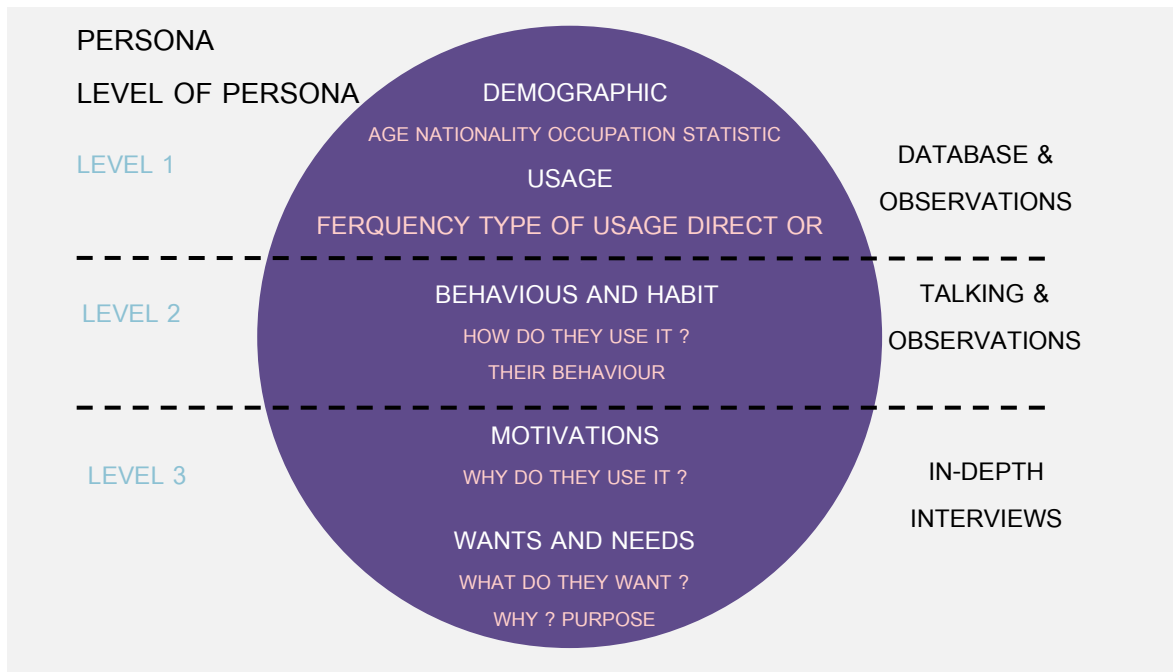
ภาพที่ 5 The Value Proposition Canvas

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

ตารางแสดงขั้นตอน Persona

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

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



ภาพที่ 6 Level of Persona



2. Define

ขั้นตอนนี้สิ่งที่เราต้องทำก็คือการนำข้อมูลทั้งหมดที่หาได้จากขั้น Empathize มารวมกันเพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์สิ่งที่ได้จากนั้นจึงเลือกเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของเราจริง ๆ เป็นการกำหนดให้ชัดเจนว่าจริง ๆ แล้วปัญหาที่เกิดขึ้นคืออะไร ภายหลังจากที่เรียนรู้และทำความเข้าใจกับกลุ่มบุคคลเป้าหมายและอย่าลืมว่าเราควรกล่าวถึงปัญหาในแบบ “เน้นมนุษย์เป็นจุดศูนย์กลาง” ซึ่งถ้าสามารถกำหนดได้อย่างชัดเจนว่าปัญหาที่เกิดขึ้น (Problem Statement) คืออะไร จะทำให้ก้าวสู่ขั้นที่สามได้ง่ายขึ้น

ในขั้นตอนนี้จะช่วยให้ทีมรวบรวมแนวคิดเพื่อนำไปสร้างองค์ประกอบอื่นที่จะช่วยให้พวกเขาสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ



3. Ideate

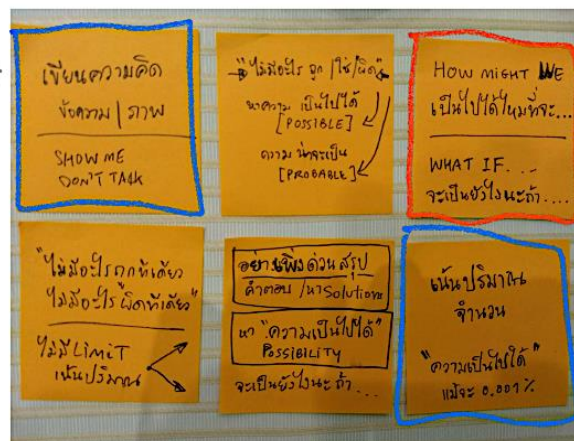
เป็นการสร้างความคิดต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น โดยเน้นการหาแนวคิดและแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้มากและหลากหลายที่สุด เพื่อตอบโจทย์ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นที่สอง ซึ่งหัวใจสำคัญของขั้นที่สามคือการต้องแยกให้ชัดเจนระหว่างการสร้างและการระดมความคิดใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น กับการประเมินหรือการวิพากษ์ความคิดใหม่ ๆ ซึ่งหลายครั้งความคิดใหม่ ๆ ไม่เกิดขึ้น เพราะความสับสนระหว่างการสร้างความคิดใหม่กับการวิพากษ์ความคิดใหม่

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

BRAINSTORMING + BRAINWRITING

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

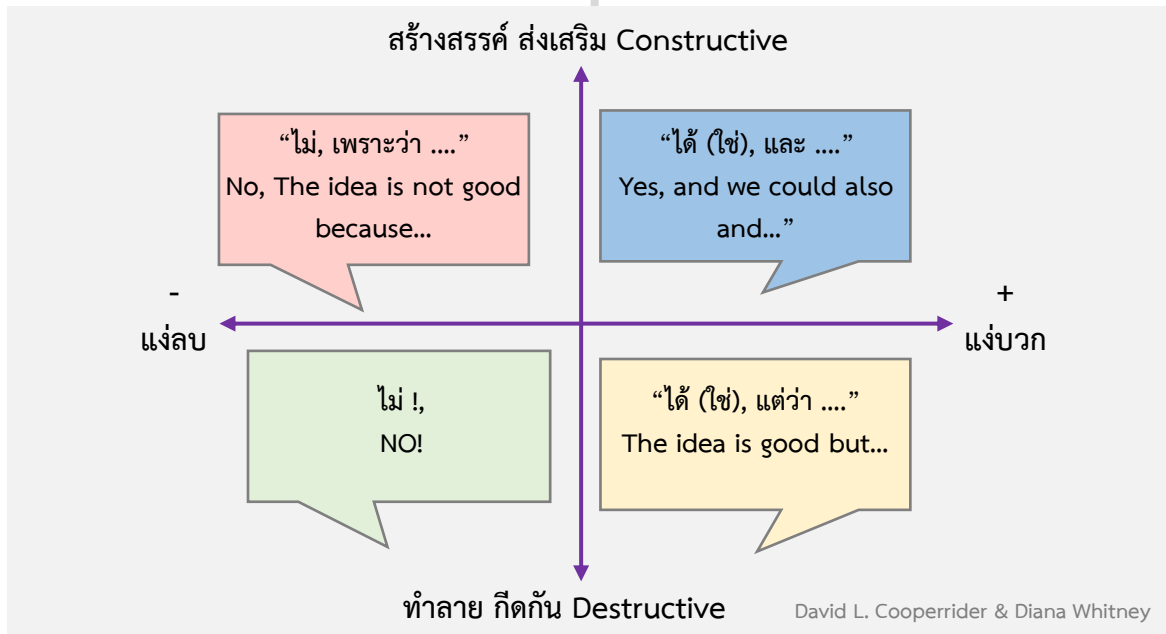
7. "ความบ้าบอคือเด็ก"



ภาพที่ 7 Idea Generation

ในขั้นตอนที่สามของกระบวนการ Design Thinking เป็นขั้นที่เราจะเริ่มนำไอเดียที่ได้มาสร้างให้เป็นรูปธรรม จากขั้นแรกที่ทำให้เราเข้าใจผู้บริโภคมมากขึ้น ส่วนขั้นที่สองเราได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล จากนั้นด้วยวัตถุดิบที่เรามีอยู่ในมือสมาชิกที่อาจจะเริ่มที่จะ “คิดนอกกรอบ”

เพื่อมองหาวิธีแก้ปัญหาใหม่ ๆ อาจใช้การระดมสมองสำหรับกระตุ้นให้สมาชิกในทีมได้คิดอย่างอิสระและขยายขอบเขตแนวทางแก้ปัญหา จากนั้นจึงรวบรวมไอเดียที่ได้แล้วเลือกวิธีที่คิดว่าดีหรือเหมาะสมที่สุด



ภาพที่ 8 Brainstorming



4. Prototype

เป็นการ**สร้างแบบจำลอง**ขึ้นมา เนื่องจากความคิดที่ได้ในขั้นที่สามนั้นจะเป็นเพียงความคิด และอาจอยู่ในแผ่นกระดาษ ซึ่งจะไม่รู้ว่ามีความเป็นไปได้หรือไม่ถ้าไม่จำลองขึ้นมาให้สามารถจับต้องได้ และเมื่อนึกถึงแบบจำลอง คนส่วนใหญ่มักจะนึกถึงแต่ตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ แต่จริง ๆ แล้ว**ประสบการณ์**หรือ**การบริการ**ก็สามารถที่จะนำมาจำลองสถานการณ์ออกมาได้เช่นเดียวกัน

ขั้นตอนนี้คือการสร้างผลิตภัณฑ์หรือแนวทางการแบบโดยลดขนาด ฟังก์ชัน หรือลดทอนรายละเอียดลง เพื่อตรวจสอบวิธีแก้ปัญหาที่พบ อาจมีการส่งต่อเพื่อทำการทดสอบทั้งภายในทีม และแผนกอื่น ๆ รวมถึงการมองหากลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการในเบื้องต้น เป้าหมายของขั้นตอนนี้ก็คือการรวบรวมข้อมูลว่าแนวคิด Design Thinking ที่เราได้ไอเดียมาและนำมาสร้างแนวทางแก้ปัญหาทั้งหมดยังมีจุดบกพร่องตรงไหน 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 (เล่นบทละคร) Role Play / Body Storming
- ต้นแบบ Application จำลอง Click Through Prototypes

เราต้องทำต้นแบบจำลอง เพื่อสื่อสาร ทดลอง ทดสอบ เคลื่อนย้าย ปรับเปลี่ยน เรียนรู้ พัฒนา ปรับปรุง ปรับแต่ง แก้ไขเพิ่มเติมต่อไป ปล่อยให้มือของเรา คิดและทำ

กฎ กติกาของการทำ Prototyping

- Shitty First Draft - อะไรที่ง่าย ละเอียดแต่อธิบายได้
- 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



Mindset

- เข้าใจผู้ใช้อย่างลึกซึ้ง (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)
- ความร่วมมือของผู้ที่มีมุมมองต่างกัน (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 เสนอแนวความคิด
แนวทางการแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์และจำนวนมากพอ

เข้าใจ

“เข้าใจ เข้าถึง เข้าออกเข้าใจ **ผู้คน**”

ความจำเป็น ความต้องการ ความคาดหวัง
ชีวิตความเป็นอยู่และความเป็นไปในชีวิต ฯลฯ

เข้าถึง

รับรู้ถึง **ปัญหา** และ **บริบท** ต่าง ๆ ที่มี ที่เป็นอยู่ ที่จะเป็นไป
ของผู้คน สังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี
สภาพแวดล้อม

พัฒนา

สร้างแนวคิด แสวงหาแนวทาง ที่หลากหลาย
วางแผน ร่วมคิด ร่วมลงมือทำ **สร้าง และ ทดสอบ** ๆ ๆ
พิจารณา เรียนรู้ **ถูก/ผิด** แก้ไข ทบทวน ดำเนินการ
บริหารจัดการ

ภาพที่ 10 เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา

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

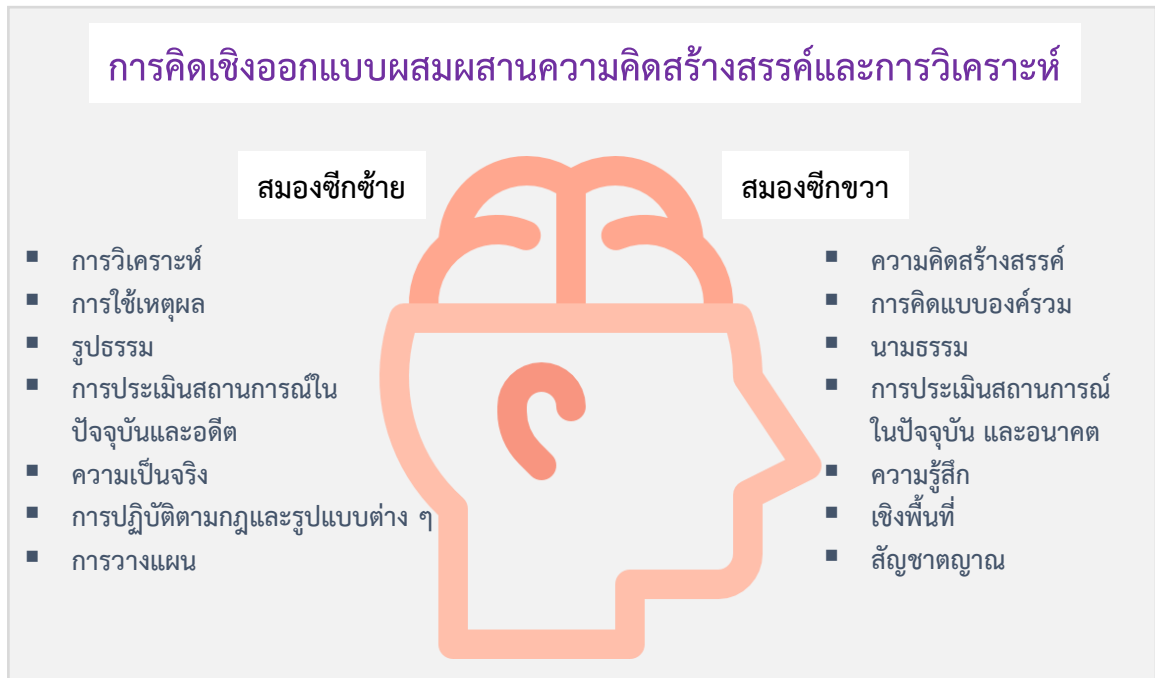
1) เริ่มที่ลูกค้า/ ประชาชน และ “ความต้องการและความคาดหวัง” ของ ลูกค้า/
ประชาชน เช่น ประชาชนต้องการอะไรจากการให้บริการของรัฐ - **ทำความเข้าใจและเข้าถึง**
“ความต้องการ” และ “ความคาดหวัง” จากบริการหลัก ๆ และ “มีบริการหรือประสบการณ์อื่น ๆ
ที่ต้องการหรือไม่”

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

3) กระบวนการ “คิดอย่างเป็นระบบ ทดลองและทดสอบ” – มีการทดลองและ
ทดสอบเพื่อหาข้อสรุปที่เหมาะสมที่สุดสำหรับลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4) ลดความเสี่ยงในการลงทุน โดยการทดลอง ทดสอบการใช้งานจริงในสถานการณ์จริง
ของประชาชน

Design Thinking เป็นกระบวนการที่รวมเอาทั้งความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และ การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) ไว้ด้วยกัน โดยต้องใช้ความสามารถของทั้งสอง **ฝั่งซ้าย** (การคิด วิเคราะห์ เหตุผล เป้าหมาย ความจริง การประเมินสถานการณ์อดีตและปัจจุบัน การปฏิบัติตามกฎและ รูปแบบต่าง ๆ รวมไปถึงการวางแผน) และ **ฝั่งขวา** (ความคิดสร้างสรรค์ การคิดแบบองค์รวม อัจฉริยภาพ การประเมินสถานการณ์ในปัจจุบันและอนาคต ความรู้สึก ช่องว่าง และสัญชาตญาณ)



ภาพที่ 11 การทำงานสมองซีกซ้ายและขวา

ธรรมชาติของ Design Thinking คือความยืดหยุ่น

ถึงแม้ว่าเราจะสรุปขั้นตอนของตรรกะแนวคิด Design Thinking ว่ามีทั้งหมด 5 ขั้นตอน แต่ความจริงแล้วธรรมชาติของการนำ Design Thinking มาปฏิบัติคือความยืดหยุ่นและกระบวนการที่ไม่เป็นเส้นตรง (Non-Linear) สมาชิกทีมอาจดำเนินการหลายขั้นตอนพร้อมกันก็ได้ไม่จำเป็นต้องไล่เรียงจากขั้นที่ 1-5 แต่อย่างใด นอกจากนี้ หลังทำการทดสอบแล้ว ทีมอาจกลับไปสู่ช่วงของการระดมสมองเพื่อหาไอเดียใหม่อีกครั้งก็ได้ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและแนวทางการทำงานของแต่ละทีม

การนำ Design Thinking มาใช้ในการแก้ปัญหาช่วยให้เราเผชิญหน้ากับความท้าทายได้หลากหลายขึ้น รวมถึงสามารถเข้าถึงแกนหลักของปัญหาได้อย่างแท้จริงเพื่อนำไปสู่การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการได้ตรงจุดที่สุด

สิ่งที่ควรรู้เกี่ยวกับ Design Thinking

1) เวลาที่ทำขั้นตอน Ideate ส่วนระดมสมอง สิ่งที่สำคัญคือความหลากหลายของความคิด หากเราสามารถหาคนจากหลายระดับผู้บริหาร หรือหลายตำแหน่งหน้าที่การงาน เราก็จะสามารถสร้างไอเดียที่หลากหลายและแตกต่างได้เยอะมากกว่า

2) อีกหนึ่งประเด็นของ Design Thinking ที่ขาดไม่ได้เลยก็คือคนดำเนินงาน ในกรณีที่คนส่วนมากไม่เคยทำ Design Thinking มาก่อน เราควรมีคนกลางหนึ่งคนไว้ดำเนินงานเพื่อผลักดันให้แต่ละคนสามารถออกความคิดเห็นหรือมองในมุมมองคนอื่นที่ตัวเองอาจจะไม่ได้คิดมาก่อน

3) อีกจุดที่สำคัญในการทำ Design Thinking ก็คือความเร็ว เช่นเราควรจำกัดเวลาให้คนออกไอเดีย ให้คนระดมสมอง เพื่อบังคับให้คนไม่กรองความคิดตัวเองออกไปก่อนที่จะแบ่งปันกับคนอื่น และขั้นตอนการทำแบบจำลองและการทดสอบก็ควรจะทำให้เร็วเพื่อให้เราสามารถนำข้อมูลมาพัฒนาต่อได้เร็วที่สุดเช่นกัน

Design Thinking ที่พัฒนาบริการภาครัฐ พัฒนานโยบาย

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

คิดเชิงออกแบบนั้นเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมและเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่ใช้บริการของภาครัฐ

ถือได้ว่าแนวคิดเชิงออกแบบเป็นแนวทางการแก้ปัญหาโดยใช้ความสนใจและความเอาใจใส่ซึ่งพยายามที่จะตีความว่าประชากรเป้าหมายมีส่วนร่วมกับโลกของพวกเขาอย่างไร

วิธีการและองค์ประกอบของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นเรื่องใหม่ที่กำลังรวมกันเพื่อก่อให้เกิดข้อมูลเชิงลึกที่มีประสิทธิภาพในการแสดงออกของพลเมืองและการมีปฏิสัมพันธ์กับรัฐบาล 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 (บริษัทย่อยของรถแท็กซี่ที่รู้จักกันดีในนาม Uber) เป็นบริการจัดส่งอาหาร (Food Delivery) ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถสั่งซื้ออาหารจากร้านอาหารที่ต้องการ แล้วตัดสินใจว่าต้องการให้ส่งที่ใด เวลาไหน รวมถึงสามารถติดตามการส่งได้แบบเรียลไทม์บนแอป (Application)

UberEATS คืออนาคตของการส่งอาหาร เป็นแอปที่ตั้งค่าให้ลูกค้าเลือกได้ง่ายขึ้นเพื่อหาการจัดส่งอาหารที่กำหนดเองและราคาไม่แพง พวกเขาไม่เพียงแต่สร้างบริการสำหรับการจัดส่งอาหาร แต่ยังเป็นสถานที่สำหรับร้านอาหารในการปรับปรุงของธุรกิจพวกเขา

และสำหรับคนรักอาหารที่จะสร้างชุมชนทางสังคมของพวกเขา โดยเริ่มต้นด้วยการเสนออาหารในแอป UberEATS จากพันธมิตรร้านอาหารผู้บุกเบิก 1,000 แห่งในสี่เมือง และปัจจุบันมีร้านอาหารกว่า 40,000 ร้านทั่วโลกเข้าร่วม

UberEATS เริ่มต้นด้วยภารกิจที่อยากให้การรับประทานอาหารที่ดี ง่าย สะดวก และสามารถเข้าถึงได้สำหรับทุกคนในทุกสถานที่ และในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ในระยะเวลาไม่ถึง 3 ปี UberEATS ได้แนะนำวิธีใหม่และง่ายต่อการสั่งอาหาร เพียงแค่แตะปุ่มและบริการของ UberEATS



บทบาท วิธีการ และผลผลิต

กลยุทธ์ส่วนหนึ่งของ UberEATS ที่ใช้ประโยชน์จากวิธีการออกแบบจนประสบความสำเร็จ คือ “การวิจัยเชิงชาติพันธุ์ (Ethnographic)” เพื่อเอาใจใส่ลูกค้าและการสร้างต้นแบบเพื่อสร้างวิธีการแก้ปัญหาและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า ทีมออกแบบของ UberEATS ซึ่งอยู่ที่ซานฟรานซิสโกและนิวยอร์กจะเดินทางและเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและวิถีชีวิตอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยทุก ๆ สามเดือนจะมีการเดินทางเยี่ยมชมเมืองใหม่ ศึกษานิสัยความเป็นอยู่ของผู้คน อาหารของเมือง คนทำงานส่งอาหาร และร้านอาหาร โดย เรียกโครงการวิจัยนี้ว่า “โปรแกรม Walkable (The Walkabout Program)” ด้วยวิธีนี้พวกเขาสามารถเชื่อมต่อกับลูกค้าตัวกลางและลูกค้าของพวกเขา ในการให้บริการที่เพียงพอขึ้นอยู่กับปัญหาที่ระบุเฉพาะกับแต่ละเมือง จากนั้นนักออกแบบของ UberEATS แต่ละคนจะกลับมารายงานปัญหาที่พวกเขาสังเกตเห็นจากลูกค้าของตนเอง มีการสร้างรูปแบบจำลองและต้นแบบต่าง ๆ และนำกลับมาที่เมืองเพื่อทดสอบกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียในสถานการณ์จริง

นอกจากนี้ทีมงานยังใช้เครื่องมือประเภทอื่น ๆ อีกเครื่องมือ ได้แก่ “Order shadowing” ซึ่งช่วยให้ทีมสามารถสังเกตการออกแบบในการใช้งานจริง ทีมวิจัยเข้าสังเกตและติดตามลูกค้าในการส่งมอบเยี่ยมชมร้านอาหารระหว่างช่วงเวลาเร่งด่วน และนั่งในบ้านของผู้คนในขณะที่พวกเขาสั่งอาหารมือเย็น การเฝ้าดูกระบวนการทั้งหมดช่วยให้ทีมวิจัย

เข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยดูว่าการออกแบบของทีมตอบสนองความต้องการเหล่านั้น และความท้าทายที่มีอยู่ในโลกแห่งความจริงที่เราไม่สามารถเห็นได้ถ้าทำอยู่แต่ในสำนักงาน

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



ผลลัพธ์

UberEATS เริ่มต้นด้วยภารกิจที่อยากให้การรับประทานอาหารที่ดี ง่าย สะดวก และสามารถเข้าถึงได้สำหรับทุกคนในทุกสถานที่ และในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ในระยะเวลาไม่ถึง 3 ปี UberEATS ได้แนะนำวิธีใหม่ที่ง่ายและสะดวก ต่อการสั่งอาหาร เพียงแค่แตะปุ่มบนมือถือ เลือกบริการและร้านอาหารที่ต้องการ



ที่มาและปัญหา

การออกแบบในมุมมองของ EP มีความสำคัญในการผลักดันนวัตกรรมและการแข่งขัน อย่างไรก็ตามนโยบายแห่งชาติของสมาชิกสหภาพยุโรปเพื่อสนับสนุนการออกแบบและนวัตกรรมไม่สอดคล้องกันและแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง รัฐบาลยุโรปทั้งเดนมาร์ก เอสโตเนีย ฟินแลนด์ ฝรั่งเศส และลัตเวีย มีแผนการดำเนินการออกแบบเฉพาะ แต่รัฐบาลส่วนใหญ่ยังไม่ยอมรับว่าการออกแบบเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายนวัตกรรมในภาพกว้าง หนึ่งในเหตุผลคือวิธีการเหล่านี้ไม่ค่อยได้รับการประเมิน ก่อนหน้าโครงการ DeEP จะเกิดขึ้น ไม่มีการตั้งกรอบการประเมินเพื่อวัดผลกระทบทางเศรษฐกิจจากนโยบายการออกแบบ

โครงการ DeEP มีเป้าหมายหลักเพื่อการพัฒนาและทดสอบวิธีการ และการแสดงให้เห็นความสำคัญในการประเมินผลกระทบของนโยบายการออกแบบระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่น



วิธีการ

โครงการนี้แบ่งออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

- 1) Discover ค้นพบ – นโยบายการออกแบบในระยะแรกนี้เป็นเชิงสำรวจ : การสรุปบทบาทการออกแบบในนวัตกรรม และดำเนินการสำรวจครอบคลุมนโยบายการออกแบบทั่วยุโรป
- 2) Define กำหนด – การประเมินผลนโยบายการออกแบบระยะที่สอง ได้แก่ :
 - การปรับรูปแบบคลาสสิกของการกำหนดนโยบายการผลิตกรอบนโยบาย DeEP – กระบวนการสำหรับการสร้างการประเมินผลอย่างเข้มงวดในการผลิตนโยบายการออกแบบ
 - การกำหนดหลักการประเมิน DeEP – การผลิตนิยามที่ชัดเจนของนโยบายการออกแบบที่ประสบความสำเร็จเพื่อเป็นแนวทางของโครงการ



- 3) Develop พัฒนา – ตัวชี้วัดนโยบายการออกแบกระยะที่สาม เน้นการพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อวัดผลของนโยบายการออกแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง: การกำหนดและอธิบายตัวชี้วัดการออกแบบขนาดเล็ก (ระดับ SME) การกำหนดและอธิบายตัวชี้วัดการออกแบบมหภาค (ระดับภูมิภาค ระดับชาติ ระดับยุโรป) ตัวบ่งชี้การทดสอบโดยตรงกับผู้ใช้ในทุกประเทศของโครงการ
- 4) Deliver ส่งมอบ - เครื่องมือประเมินผล DeEP ขั้นตอนสุดท้ายนำมาพร้อมกับแนวคิดโครงการที่สำคัญเป็นเครื่องมือในการประเมินผลที่ครอบคลุมการทำงานรวม : การออกแบบ การทดสอบ และการใช้ เครื่องมือการประเมินผล DeEP ผลิตแนะนำนโยบายการออกแบบที่มีมาตรฐานขึ้นอยู่กับตัวชี้วัดจุลภาคและมหภาค



ผลลัพธ์ที่ได้

- 1) หนังสือเกี่ยวกับปัญหาทางนโยบาย จำนวน 4 เล่ม
- 2) สิ่งพิมพ์ DeEP - ภาพรวมโครงการ รายละเอียด DeEP Evaluation Tool
- 3) คู่มือ DeEP Glossary – อธิบายและชี้แจงคำศัพท์สำคัญ
- 4) งานอีเวนต์ Design Innovation Policy ที่เรียกว่า DeEP Days โดยจัดขึ้นที่อิตาลี สหราชอาณาจักร สวีเดน และโปแลนด์
- 5) สัมมนาการออกแบบนวัตกรรมนโยบายให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสหราชอาณาจักร
- 6) เครื่องมือการประเมินผล DeEP (Beta Version) มุ่งประเมินประสิทธิภาพของนโยบายการออกแบบใน SMEs และส่งเสริมผู้กำหนดนโยบายเพื่อพัฒนานโยบายการออกแบบที่ดีขึ้นผ่านการประเมินผล
- 7) 5 กรณีศึกษาที่ได้รับการพัฒนาจากทั่วประเทศ เพื่อสนับสนุนความคิดของ DeEP เกี่ยวกับการประเมินผลนโยบายการออกแบบ ได้แก่
 - Un designer per le imprese (Italy – Lombardy Region)
 - Design e Artigianato per il Trentino (Italy – Trentino Alto Adige Region)
 - Designing Demand (UK)
 - Design som Utvecklingskraft (Sweden)
 - Design for Profit (Poland)



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



ที่มาและปัญหา

ศูนย์นวัตกรรมทางสังคม ออสเตรเลีย (The Australian Centre for Social Innovation หรือ TACSI) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 2009 เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร ที่ทำงานร่วมกับรัฐบาลเซาท์ออสเตรเลียเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่น การกีดกันทางสังคม (social deprivation) โดยงบประมาณส่วนใหญ่เน้นใช้บริหารเรื่องปัญหาครอบครัวและการปกป้องและดูแลเด็ก (families and child protection)

เช่นเดียวกับภูมิภาคอื่น ๆ รัฐบาลเซาท์ออสเตรเลียมีรายได้ครัวเรือนที่ค่อนข้างต่ำและต้องการความช่วยเหลือในการดูแลทางด้านสังคม รัฐบาลเซาท์ออสเตรเลียจึงต้องการลดจำนวนครอบครัวที่ต้องการการบริการแบบวิกฤติ และเพื่อช่วยเหลือเด็กจากระบบ child protection ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้



วิธีการ

คำถาม : บริการใหม่สามารถช่วยให้ครอบครัวเจริญเติบโตมากขึ้นและพึ่งพาบริการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์วิกฤติ (crisis services) น้อยลงได้อย่างไร ?

TACSI ทำงานร่วมกับครอบครัวเพื่อร่วมออกแบบโปรแกรมใหม่ที่จะช่วยให้ครอบครัวนั้น ๆ ทำการเปลี่ยนแปลงที่พวกเขาต้องการในชีวิตของตัวเอง ทีมงานได้พบครอบครัวที่ผ่านช่วงเวลาที่ยากลำบากและเชื่อมต่อกับครอบครัวที่ต้องการเปลี่ยนแปลง FbF เป็นโปรแกรมที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้วิชาชีพมากกว่าโปรแกรมอื่น ๆ โดยที่ทั้งหมดมุ่งเน้นไปที่มุมมองของผู้ใช้และความต้องการจริง เช่น การสนับสนุนที่สามารถเรียกหาได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ตรงข้ามกับการทำงานเพียง 9 โมงเช้าถึง 5 โมงเย็นในวันทำการ โดยรูปแบบใหม่นี้ประสบความสำเร็จมาก



Prototype

ทีมงานใช้กระบวนการต้นแบบ หรือ Prototyping ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพยายาม ออกความคิดโดยการทดสอบทีมงานกับ ครอบครัวจริงจนกว่าพวกเขาจะค้นพบปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ทีมงานจะรับฟังคนในครอบครัว ทั้งผู้ใหญ่และเด็ก เกี่ยวกับสิ่งที่เหมาะสมสำหรับพวกเขาและสิ่งที่ไม่เหมาะสม

โครงการที่เกิดขึ้นทำให้ครอบครัวที่เป็นสมาชิกของศูนย์ ฯ นำเสนอสิ่งที่บริการที่ผ่านมาไม่สามารถทำได้ นั่นคือการเชื่อมต่อระหว่างมนุษย์และความสัมพันธ์

การประเมิน TACSI ของโครงการ FbF พบว่า มีอัตราความสำเร็จถึงร้อยละ 90 ในการปรับปรุงชีวิตครอบครัว และยังสามารถช่วยเด็กออกจาก การดูแลและคุ้มครองเด็กและบริการอื่น ๆ ของ ภาครัฐ



สรุป

โครงการ FbF สนับสนุนให้ครอบครัวที่เผชิญกับความท้าทาย ความยากลำบาก และครอบครัวที่ประสบปัญหาคล้ายคลึงกัน สามารถเข้ามาเรียนรู้จากประสบการณ์ของกันและกัน ผลที่ได้นั้นเป็นบวก ส่งผลให้โครงการ FbF ได้รับการส่งเสริมให้ขยายไปยังนิวเซาท์เวลส์ และที่อื่น ๆ ในประเทศออสเตรเลีย

โครงการนี้มีอัตราผลประโยชน์ต้นทุนเป็นประวัติการณ์ที่ 1:7 โดยสามารถช่วยให้รัฐบาลประหยัดขึ้นมากในการรักษาและดูแลเด็กจากการดูแลของรัฐและการคุ้มครองเด็กอื่น ๆ และในเหตุการณ์วิกฤต

นอกจากนี้รูปแบบการเรียนรู้แบบ peer-to-peer ขณะนี้ได้รับการพิจารณาสำหรับใช้ในการตั้งถิ่นฐานใหม่ผู้ลี้ภัยและผู้อพยพ หลีกเลี่ยงความรุนแรงการใช้สารเสพติด และทุพพลภาพ และแก้ปัญหาพฤติกรรมที่ยากลำบากในพื้นที่ ยุติธรรมทางอาญา



กรณีศึกษาของกรมการจัดหางาน

กระทรวงแรงงาน

- 1 การส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ จังหวัดเชียงใหม่
โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคเหนือ
- 2 รูปแบบการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในกิจการประมงทะเลจังหวัดสงขลา
โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้
- 3 การแก้ปัญหาแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์
โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคกลาง
- 4 การส่งเสริมแรงงานไทยกลับคืนถิ่น : กรณีศึกษาผู้ไปฝึกปฏิบัติงานเทคนิค ในประเทศญี่ปุ่นโดยผ่านองค์กร 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 ในยุคที่ประเทศไทยกำลังจะก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ ขณะเดียวกันอัตราการเกิดมีจำนวนลดลง จากเฉลี่ยปีละหนึ่งล้านคน ลดเหลือปีละ 7.6 แสนคน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการลดลงของประชากรวัยกำลังแรงงาน ก่อให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอนาคต ประกอบกับในปัจจุบันผู้สูงอายุมีอายุขัยเฉลี่ยยืนยาวขึ้นคือเฉลี่ยระหว่าง 72.4-78.9 ปี ผู้สูงอายุส่วนหนึ่งยังมี

สุขภาพที่แข็งแรง มีความสามารถ มีศักยภาพและต้องการทำงาน การส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้สูงอายุจึงเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะนำผู้สูงอายุกลับเข้าสู่ตลาดแรงงาน เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนแรงงาน อีกทั้งทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีคุณค่า และไม่เป็นการต่อครอบครัวและสังคม

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

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

ในการวิจัยเชิงออกแบบ (Design Thinking) ครั้งนี้ ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคเหนือจึงนำเอากิจกรรมการขยายโอกาสการมีงานทำของผู้สูงอายุ เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการปีงบประมาณ 2561 การจัดอบรมทักษะด้านการประกอบอาชีพและการประกอบกิจการของจังหวัดเชียงใหม่เป็นกรณีศึกษา และได้นำเอากระบวนการดำเนินการมาเรียบเรียง ดังนี้



ผังเดินทางการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระแก่ผู้สูงอายุ (Persona)

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

พบว่าจุดที่จะต้องมีการออกแบบเพื่อให้การส่งเสริมการประกอบอาชีพของผู้สูงอายุประสบความสำเร็จที่สำคัญมีอยู่ 2 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นตอนการคัดเลือกบุคคลและอาชีพที่จะฝึกอบรม
2. ขั้นตอน/กระบวนการอบรมทักษะอาชีพและการประกอบอาชีพ

ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่าการคัดเลือกบุคคลและอาชีพที่จะฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่สำคัญและเป็นกระบวนการต้นน้ำ หากสามารถแก้ไขปัญหาขั้นตอนดังกล่าว จะส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการกลางน้ำ และปลายน้ำ และจากการคัดเลือกบุคคลและอาชีพที่จะฝึกอบรมที่ผ่านมา ผู้จัดการฝึกอบรมได้ใช้แบบสำรวจความต้องการทำงานผู้สูงอายุของกองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน และความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมเป็นสำคัญ ประกอบกับแบบสำรวจความต้องการทำงานผู้สูงอายุยังไม่มีข้อมูลพื้นฐานด้านการประกอบอาชีพอิสระเพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์การคัดเลือกบุคคลและอาชีพในการฝึกอบรมทั้งการได้ข้อมูลเชิงลึกของผู้เข้าร่วมโครงการ จึงเห็นว่า “ฐานข้อมูล” เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การคัดเลือกบุคคลและอาชีพที่จะฝึกอบรมเกิดความสำเร็จ



ขั้นตอน Ideate แนวคิด

จากการทำต้นแบบ (Prototype) และการนำ Prototype ลงพื้นที่เพื่อทำการทดสอบและจัดเก็บข้อมูล ศูนย์ ฯ ได้ข้อมูลรายบุคคล รายกลุ่ม ทั้งในรูปแบบข้อมูลดิบ (Data) และข้อมูลเชิงวิเคราะห์ เกี่ยวกับการส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้สูงอายุ กรณีศึกษา : การส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีแนวคิดที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

การดำเนินการตามแผนระยะสั้น

(1) จากข้อมูลดิบ (Data) รายบุคคล/รายกลุ่ม พบว่าส่วนใหญ่มีทักษะด้านการประกอบอาชีพในเบื้องต้น แต่ขาดทักษะด้านออกแบบ บรรจุกฎเกณฑ์ การตลาด การบริหารจัดการ และภาวะผู้นำ มีข้อเสนอ ดังนี้

1) กองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน นำ Prototype ที่ได้จากงานวิจัยคือ “แบบวิเคราะห์ผู้สูงอายุเพื่อการประกอบอาชีพอิสระ” มาเป็นต้นแบบเพื่อใช้ในการคัดเลือกคนเข้ารับการฝึกอบรม และใช้ฐานข้อมูลของผู้สูงอายุให้เป็นประโยชน์ ประกอบการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุของกรมการจัดหางาน โดย

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

2) การติดตามและประเมินผลการฝึกอบรมอย่างเข้มข้น - เดิมกรมการจัดหางานจะให้มีการติดตามประเมินผลการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระหลังจากเสร็จสิ้นการอบรมเป็นระยะเวลา 3 เดือน จึงมีข้อเสนอให้มีการติดตามและประเมินผลทุกเดือน จนสิ้นสุดงบประมาณและนำผลการติดตามมาประเมินผล ทบทวน ฝึกอาชีพต่อยอดให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

3) โครงการพัฒนาทักษะด้านการออกแบบบรรจุกฎเกณฑ์ของผลิตภัณฑ์กลุ่มต่าง ๆ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดแก่ลูกค้าในระดับที่แตกต่างกัน ทางด้านอายุ พื้นที่

การศึกษา ฯลฯ (เนื่องจากที่ผ่านมาการฝึกอบรมจะเน้นทักษะด้านการประกอบอาชีพเป็นหลัก)

4) โครงการพัฒนาต่อยอดทักษะด้านอาชีพระดับสูง - เพื่อส่งเสริมทักษะและความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาชีพ (เนื่องจากผู้เข้ารับการฝึกมีทักษะอาชีพระดับต้น ยังขาดการเสริม แต่งเติม ผลิตภัณฑ์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการแปรรูป ต่อยอดสู่ผลิตภัณฑ์อื่น)

5) โครงการอบรมทักษะ IT ขั้นพื้นฐานเพื่อการตลาดในชุมชน - เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความรู้ขั้นพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยี มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน เช่น Line, Facebook, Website เพื่อนำมาพัฒนาการตลาดขั้นพื้นฐานในชุมชน

6) โครงการ DOE Line Man - เพื่อแก้ปัญหาการขาดทักษะทางด้าน IT และการตลาดบน Platform ของผู้สูงอายุ (เนื่องจากค้นพบว่าผู้สูงอายุไม่มีความสามารถด้าน IT และการตลาดบน Platform) จึงเสนอให้เด็กรุ่นใหม่ (Generation X,Y,Z) มาทำเรื่องการตลาดให้ โดยการทำ Platform รวมถึงค่าที่เป็นอาชีพอิสระของผู้สูงอายุในภาพรวมของตำบลหมู่บ้าน และทำการตลาดโดยเป็นผู้จัดส่งผ่านระบบโลจิสติกส์ให้

(2) การนำข้อมูลดิบ (Data) รายบุคคล/รายกลุ่ม มาทำระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการฝึกอาชีพของผู้สูงอายุ โดยนำร่องจากจังหวัดเชียงใหม่ก่อน เพื่อแสดงถึงระดับความเข้มแข็ง ความต้องการพัฒนาต่อยอดเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถดำเนินการด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพได้อย่างตรงจุดและไม่ซ้ำซ้อน

การดำเนินการตามแผนระยะยาว

1) นำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัย ด้านการมีงานทำของผู้สูงอายุไปเชื่อมกับ Big Data ของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในมิติที่ 6 เพื่อให้เกิดฐานข้อมูลผู้สูงอายุระดับประเทศที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น(อ้างอิงกรณีศึกษา: Big Data กับการยกระดับและพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้สูงอายุไทย และนวัตกรรมเพื่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ) โดยหลายหน่วยงานภาครัฐร่วมกันพิจารณาการบูรณาการฐานข้อมูลด้านผู้สูงอายุและกรอบแนวทางการจัดทำฐานข้อมูลผู้สูงอายุรายบุคคล 5 มิติ ได้แก่ มิติสังคม เศรษฐกิจ สุขภาพ สภาพแวดล้อม และเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้เกิดฐานข้อมูล Big Data สำหรับวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิต การดูแลรักษาการน่านวัตกรรมมาช่วยอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันให้แก่ผู้สูงอายุ ฯลฯ

2) นำ Big Data ที่เชื่อมโยงมาใส่ในชีพของบัตรประชาชน เพื่อเป็นฐานข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สูงอายุในการใช้ประโยชน์หรือการวางแผนและการดำเนินการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุต่อไป

3) หากจะมีการนำ Prototype ไปใช้เพื่อเก็บหรือวิเคราะห์ข้อมูลระดับมหภาค ซึ่งมีผู้สูงอายุประมาณ 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 ทำการทดสอบกับเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคเหนือและนำไปเป็นแนวในการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุจำนวน 8 กลุ่ม 27 คน ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ในเนื้อหาและข้อมูลที่ต้องการทราบ 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 มีจำนวน 1 หน้า คำถามสั้น กระชับ ร้อยละ 90 ระบุว่าต้นแบบสามารถนำไปใช้ได้และได้แสดงความคิดเห็นว่าหากต้นแบบจัดทำเป็นคำถามปลายเปิดจะง่ายต่อการสอบถามผู้สูงอายุ เกิดความเข้าใจ และตรงประเด็นที่ต้องการสอบถาม และให้มีคำถามปลายเปิดกรณีที่ต้องการให้ผู้สูงอายุให้ความเห็นเพิ่มเติม ซึ่งผู้ศึกษาได้นำข้อคิดเห็นนำมาปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว หากมีการนำไปใช้จริง ผู้รับผิดชอบและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุโดยเฉพาะจากสำนักงานจัดหางานจังหวัดต่าง ๆ สามารถนำไปใช้ได้ทันทีและในอนาคตสามารถที่จะนำแบบดังกล่าวไปพัฒนาและจัดทำระบบฐานข้อมูลในระบบสารสนเทศเพื่อใช้งานและเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

การส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระจังหวัดเชียงใหม่



Prototype

แบบวิเคราะห์ผู้สูงอายุ

เพื่อการประกอบอาชีพอิสระ

รูปภาพ

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

อาชีพใบพื้นที่

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"/> พัฒนาต่อยอด
<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 รัต โรงเรียน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระบุ

อื่น ๆ ระบุ.....

ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคเหนือ



กรณีศึกษาที่ 2 : รูปแบบการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในกิจการประมงทะเลจังหวัดสงขลา

โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้



ที่มาของโครงการ

ประเทศไทยประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานเช่นเดียวกับหลายประเทศ โดยเฉพาะแรงงานในกิจการประมงทะเลที่ประสบภาวะการขาดแคลนแรงงานมาอย่างต่อเนื่อง ด้วยลักษณะงานที่มีความยากลำบาก มีความเสี่ยงภัยอันตรายสูง สภาพการทำงานไม่สามารถกำหนดเวลาพักได้แน่นอน รวมถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ไม่เหมือนอาชีพอื่น ๆ ประกอบกับภาพลักษณ์ไม่ดีในอดีต

จากปัญหาการขาดแคลนแรงงานประมงไทยในกิจการประมงทะเล ผู้ประกอบการจึงต้องใช้แรงงานจากประเทศเพื่อนบ้านเข้ามาทดแทน โดยมีแรงงานข้ามชาติสัญชาติเมียนมาอพยพย้ายถิ่นฐานเข้ามาทำงานในกิจการประมงทะเลของไทยมากที่สุด กลายเป็นกลุ่มแรงงานประมงข้ามชาติที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจการประมงทะเลของไทยเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งมีความขยัน อดทน และใช้ชีวิตเรียบง่าย สามารถเข้ามาทดแทนแรงงานประมงไทยได้เป็นอย่างดี รัฐบาลได้เปิดโอกาสให้กลุ่มแรงงานข้ามชาติมาขึ้นทะเบียนเป็นผู้ใช้แรงงานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

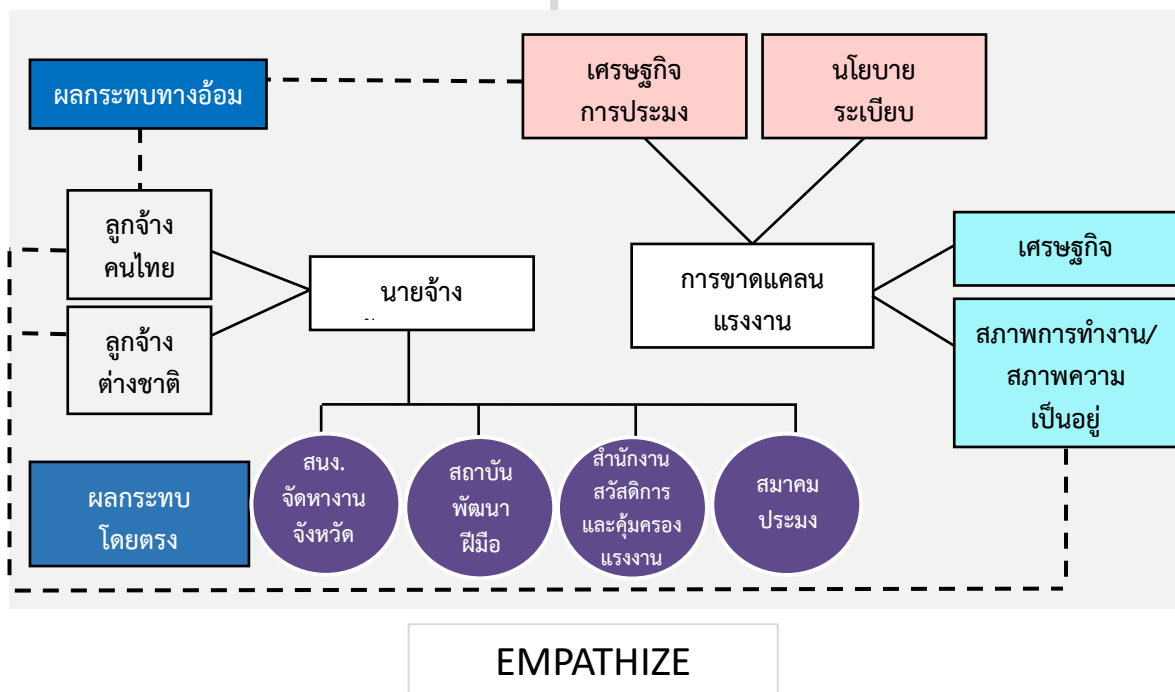
โดยได้เริ่มมาตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 ซึ่งการประกาศใช้กฎ ระเบียบดังกล่าวจะเอื้อประโยชน์ให้กลุ่มผู้ใช้แรงงานข้ามชาติ ตัวอย่างเช่น ได้มีโอกาสรับสิทธิต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย รวมทั้งมีสภาพความเป็นอยู่ตรงตามมาตรฐานที่รัฐได้กำหนด

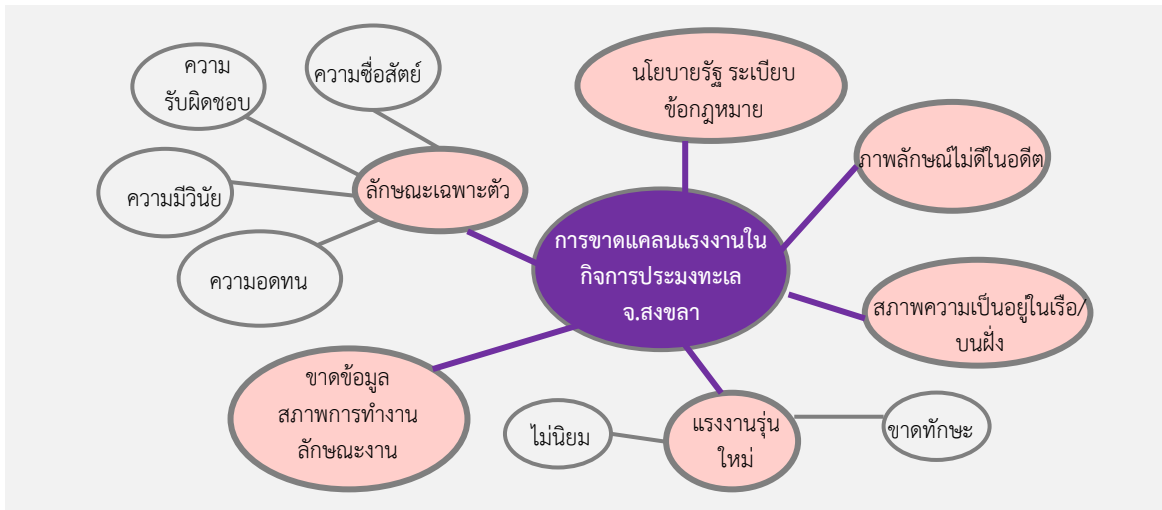
จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขการขาดแคลนแรงงานในกิจการเรือประมงทะเลกรณีศึกษาจังหวัดสงขลา ของศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้ ปี พ.ศ. 2562 พบว่าจังหวัดสงขลา มีเรือประมงจำนวน 518 ลำ มีนายจ้างผู้ประกอบการ จำนวน 222 ราย ลูกจ้าง จำนวน 2,945 ราย ประกอบด้วยลูกจ้างคนไทย จำนวน 1,816 ราย กัมพูชา จำนวน 482 ราย เมียนมา จำนวน 644 ราย และลาว จำนวน 3 ราย นายจ้าง ร้อยละ 73.1 ขาดแคลนแรงงานในการทำประมง โดยขาดแคลนแรงงานในตำแหน่งต่าง ๆ เช่น ผู้ควบคุมเรือ ผู้ควบคุมเครื่องจักรยนต์ และคนงานประจำเรือ

จังหวัดสงขลามีท่าเทียบเรือขนาดใหญ่เรือประมงจำนวนมากจากหลายจังหวัดหมุนเวียนเข้ามาเทียบท่าเพื่อขนถ่ายสินค้าจากการประมง จากภาวะการขาดแคลนแรงงานภาคกิจการประมงทะเลของไทย ทำให้จังหวัดสงขลาซึ่งมีจำนวนเรือประมงทั้งในจังหวัดเอง และจากที่อื่นที่เข้ามาเทียบท่าขนถ่ายสินค้าประมงประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานประมงทะเลจำนวนมาก ส่งผลให้เรือประมงบางส่วนไม่สามารถ

ออกทำประมงได้ ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้ ซึ่งมีภารกิจในการวิเคราะห์วิจัยปัญหาด้านแรงงานในภาคใต้ จึงสนใจศึกษารูปแบบการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในกิจการประมงทะเลจังหวัดสงขลา โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ในการวิจัยเชิงออกแบบ (Design Thinking) สามารถสรุป Empathize และ Define ได้ดังนี้





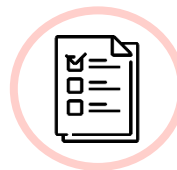
DEFINE



ขั้นตอน Ideate
แนวคิดแบบต่าง ๆ

จาก Empathize และ Define สามารถ Ideate แนวทางแก้ปัญหาได้ดังนี้

- 1) รัฐบาลสนับสนุน ส่งเสริมให้แรงงานไทยที่ตกงาน/ว่างงาน เข้าร่วมโครงการฝึกงานในเรือประมง โดยได้รับค่าตอบแทนระหว่างฝึก เมื่อฝึกเสร็จจัดหางานให้ตามความสมัครใจ
- 2) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรือประมง การปฏิบัติตัวในประเทศไทย หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
- 3) จัดทำคลิปวิดีโอสภาพการทำงาน ลักษณะงาน สภาพความเป็นอยู่ รายได้
- 4) จัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเรือประมง การปฏิบัติตัวในประเทศไทย โดยศูนย์ประสานแรงงานประมง
- 5) รัฐบาลสนับสนุนเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำให้นายจ้าง จัดที่พักอาศัยที่ถูกต้องสุขลักษณะ เป็นสัดส่วนให้แรงงาน



Prototype

จากแนวทางแก้ปัญหา (Ideate) ทั้ง 5 แนวทาง ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้ได้จัดทำตัวแบบ (Prototype) 2 ตัวแบบดังนี้

Prototype 1 โครงการนำร่อง “ส่งเสริมแรงงานไทยสู่ภาคประมงทะเล” มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจ เปลี่ยนทัศนคติของผู้ว่างงาน ประชาชนทั่วไป ต่ออาชีพประมงเพื่อลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานภาคประมงทะเล

Prototype 2 คู่มือการปฏิบัติงานในเรือประมง การปฏิบัติตัวในประเทศไทย หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เพื่อแนะนำวิธีการปฏิบัติงานสำหรับแรงงานใหม่ และการปฏิบัติตัวให้ถูกต้องตามกฎหมาย/กฎระเบียบต่างๆ ทราบสิทธิประโยชน์ ช่องทางการขอความช่วยเหลือ และการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ โครงการนำร่องส่งเสริมแรงงานไทยสู่ภาคประมงทะเล เป็นโครงการลักษณะบูรณาการการทำงานของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานร่วมกับสมาคมประมงจังหวัด มีลักษณะใกล้เคียงกับโครงการ

นำร่องส่งเสริมแรงงานไทยสู่ภาคประมงทะเลของจังหวัดสมุทรสงคราม ที่เคยดำเนินการมาแล้ว แต่ไม่ประสบความสำเร็จ มีสาเหตุจากขั้นตอนการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายเข้าโครงการ ไม่ได้เป็นกลุ่มที่ว่างงานและต้องการทำงานประมงทะเลที่แท้จริง ทางกลุ่มจึงได้ปรับตัวอุปสรรค และวิธีการดำเนินโครงการดังนี้

- วัตถุประสงค์

สมุทรสงคราม : ลดปัญหาการว่างงาน
สงขลา : สร้างความเข้าใจ เปลี่ยนทัศนคติของ
ผู้ว่างงาน ประชาชนทั่วไปต่ออาชีพ
ประมง เพื่อลดปัญหาการขาดแคลน
แรงงานภาคประมงทะเล

- วิธีดำเนินการ

สมุทรสงคราม : ภาครัฐหากกลุ่มเป้าหมาย
และจ่ายเบี้ยเลี้ยงระหว่าง
ฝึกอบรม
สงขลา : - ภาครัฐร่วมกับสมาคมหากกลุ่มเป้าหมาย
- ผู้ประกอบการจ่ายเบี้ยเลี้ยงระหว่าง
ฝึกอบรม
- เพิ่มกิจกรรมคัดเลือกแรงงานประมง
ต้นแบบ เพื่อให้ออกไปประชาสัมพันธ์
สร้างความเข้าใจ เปลี่ยนทัศนคติของ
ผู้ว่างงาน ประชาชนทั่วไป ต่ออาชีพ
ประมง

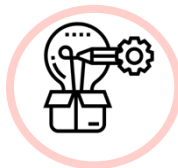
หลังจากได้ Prototype 1 ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้ ได้สอบถามความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2 กลุ่มดังนี้

1) กลุ่มนายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน 9 ราย ประกอบด้วย เรือจะละเม็ด เรือไต่หมึก เรือปลาตะกั๊ก เรืออวนดำ เรือลากเดี่ยว เรือลากคู่ ซึ่งผู้ประกอบการที่สอบถามทุกรายขาดแคลนแรงงานประมง แรงงานมีทั้งคนไทยและคนต่างด้าว แรงงานไทยมีทั้งคนในพื้นที่และมาจากภาคอีสานด้วยการชักชวนบอกต่อ ๆ กันมา นายจ้างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับโครงการ

และยินดีให้ความร่วมมือ ยินดีให้ค่าตอบแทนกับแรงงานที่มาฝึกปฏิบัติงานในเรือประมงของตนเองตามโครงการ

2) กลุ่มผู้ตกงาน/ว่างงาน ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่มให้ความเห็นดังนี้

- กลุ่มผู้ใช้บริการศูนย์จัดหางานหาดใหญ่ อายุระหว่าง 27-44 ปี จำนวน 6 ราย อดีตพนักงานโรงแรม มัคคุเทศก์ เซลล์ขายรถช่างเฟอร์นิเจอร์ ทุกรายไม่สนใจงานประมงทะเล มองว่างานประมงทะเลเป็นงานเสี่ยงงานหนักไม่ปลอดภัย ค่าตอบแทนไม่จูงใจ ทัศนคติไม่ดี
- กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา อายุระหว่าง 27-43 ปี จำนวน 10 ราย วุฒิการศึกษา ป.6 - ม.3 อดีตลูกจ้างการไฟฟ้า พนักงานขับรถยนต์/รถพ่วง กรรมกรเรือขุดเจาะน้ำมัน พนักงานโรงงาน ผู้ช่วยช่าง มีผู้สนใจ 1 ราย ขอคิดดูก่อน 1 ราย ไม่สนใจ 8 ราย โดยมีเหตุผล เช่น เมาเร็ว เป็นงานเสี่ยง มีปัญหาสุขภาพ มีภาระทางบ้าน ไม่ถนัด ฯลฯ



บทสรุป

จากผลการสอบถามผู้ว่างงาน จะเห็นว่าส่วนใหญ่ไม่สนใจงานประมงทะเล และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานประมงทะเล ทั้งด้านลักษณะงาน ความเป็นอยู่ และค่าตอบแทน หากเป็นเช่นนี้ต่อไปนับวันปัญหาการขาดแคลนแรงงานในภาคประมงทะเลก็จะเพิ่มขึ้น จำเป็นต้องพึงพิงเฉพาะแรงงานต่างด้าว ซึ่งมีต้นทุนสูง ขั้นตอนยุ่งยาก ใช้เวลานาน ในขณะที่แรงงานคนไทยตกงาน ว่างงาน แต่ไม่สนใจทำการสร้างความเข้าใจเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติต่ออาชีพแรงงานประมงทะเลจึงเป็นเรื่องท้าทาย

“รูปแบบการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในกิจการประมงทะเล จังหวัดสงขลา”

Prototype



1. โครงการนำร่องส่งเสริมแรงงานไทยสู่ภาคประมงทะเล

วัตถุประสงค์ เปลี่ยนทัศนคติของผู้ว่างงาน ประชาชนทั่วไป ต่ออาชีพประมง เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานภาคประมงทะเล

1. สมาคมประมงจังหวัดสงขลา ประชาสัมพันธ์โครงการ รับสมัครนายจ้าง และคัดเลือกแรงงานประมงต้นแบบ
2. สจจ.สงขลา ร่วมกับสมาคมฯ ออกประชาสัมพันธ์ผ่านอำเภอ อปท.
3. สจร.สงขลา มอบหมายบัณฑิตแรงงาน หาผู้สนใจในพื้นที่เข้าร่วมโครงการ
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



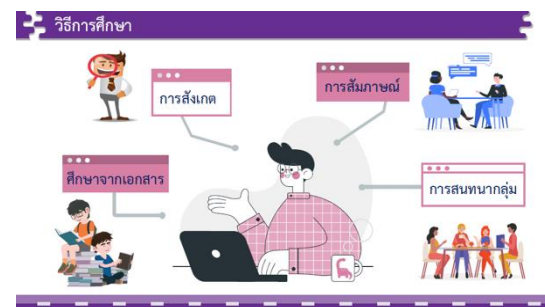
กรณีศึกษาที่ 3 : การแก้ปัญหาแรงงานที่ได้รับผลกระทบจาก
การพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์
โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคกลาง



ที่มาของโครงการ

การศึกษา “การแก้ปัญหา
แรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนา
อุตสาหกรรมยานยนต์” เป็นการศึกษาต่อยอด
งานวิจัย เรื่อง “ผลกระทบของการพัฒนา
อุตสาหกรรมยานยนต์พลังงานไฟฟ้าต่อการจ้าง
งาน” สืบเนื่องจากอุตสาหกรรมยานยนต์ใน
ประเทศไทยมีประมาณ 2,500 แห่ง รวมถึง
บริษัทผลิตรถยนต์ประมาณ 15-20 บริษัท เมื่อมี
การพัฒนาเป็นอุตสาหกรรมยานยนต์ไฟฟ้าย่อม
ส่งผลกระทบต่อแรงงาน เนื่องจากรถยนต์ที่ใช้
พลังงานไฟฟ้าใช้ชิ้นส่วนลดลงอย่างมากจาก
30,000 ชิ้น เหลือเพียง 1,500 – 3,000 ชิ้น
ผู้ผลิตชิ้นส่วนมีความเสี่ยงจะได้รับผลกระทบ
ได้แก่ ผู้ผลิตชิ้นส่วนเครื่องยนต์ท่อไอเสีย หม้อน้ำ
ถึงน้ำมัน มีจำนวน 816 แห่ง ลูกจ้างจำนวน
328,400 คน จะลดลงจากจำนวนลูกจ้างกลุ่ม
อุตสาหกรรมยานยนต์ 700,000 คน ทั้งนี้ได้มี
การแบ่งกลุ่มการผลิต เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ Tier 1

ผลิตและประกอบรถยนต์ Tier 2 ผลิตชิ้นส่วนให้
Tier 1 และ Tier 3 ผลิตชิ้นส่วนให้ Tier 1, 2
ซึ่งกลุ่ม Tier 3 มีผลกระทบมาก เนื่องจาก
เป็นกลุ่ม SME เป็นคนไทย 100% คนงาน
ประมาณ 50 - 100 คน แต่ไม่เกิน 200 คน
บริษัทยานยนต์ที่เป็นคาร์แบรนต์อยากให้รัฐบาล
เปลี่ยนผ่านเป็นรถยนต์ใช้พลังงานไฟฟ้าแบบค่อย
เป็นค่อยไป แต่หลังจากมี EEC เน้นอุตสาหกรรม
ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม นั่นคือ อุตสาหกรรมที่
ทำให้เกิดโลกร้อน ต้องเปลี่ยนทิศทาง
อุตสาหกรรมใหม่ รวมทั้งอุตสาหกรรมยานยนต์
ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการ
แก้ปัญหาแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการ
พัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์

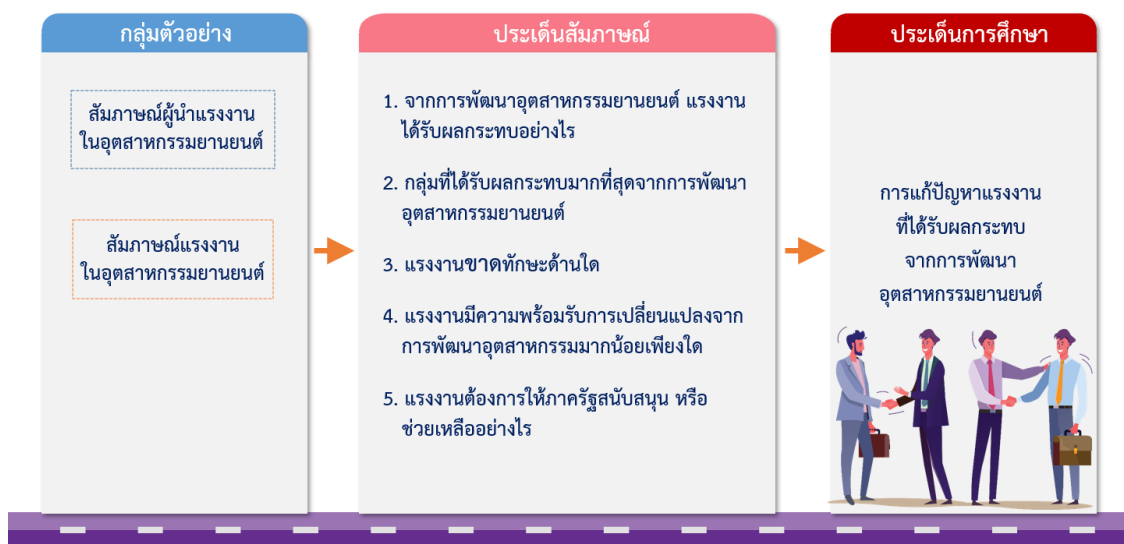


ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้นำแรงงาน และ
แรงงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า

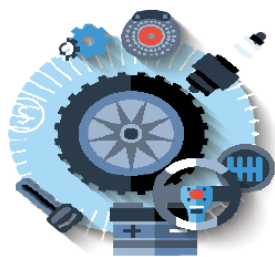
1) พนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์
ที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด จะเป็นกลุ่มผู้ที่จบ ม.3
- ม.6 ที่อยู่ในฝ่ายผลิต กลุ่มนี้จะไม่ค่อยรู้เรื่อง
คอมพิวเตอร์และภาษาอังกฤษ หากมีการใช้
นวัตกรรมมากขึ้น กลุ่มนี้จะไปต่อไม่ได้ ส่วนกลุ่ม
วิศวกรไม่มีผลกระทบ ถึงจะอายุมากก็ยังทำงานได้

2) กลุ่มแรงงานที่อายุ 45 ปีขึ้นไป จะไม่
กลับเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมยานยนต์
ต้องการให้ภาครัฐฝึกอบรมให้เลี้ยงตัวเองได้
โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยี อีคอมเมิร์ซออนไลน์
เพื่อให้ทันกับยุคดิจิทัล มีบางส่วนประมาณร้อยละ 10
กลับไปทำงานภาคเกษตรที่ต่างจังหวัด แต่ไม่มี
ความรู้ด้านการตลาด ต้องการให้ภาครัฐหาตลาด
หาเทคโนโลยีใหม่เพื่อลดต้นทุนการผลิต
ให้สามารถทำอาชีพเกษตรได้

การแก้ปัญหาแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์

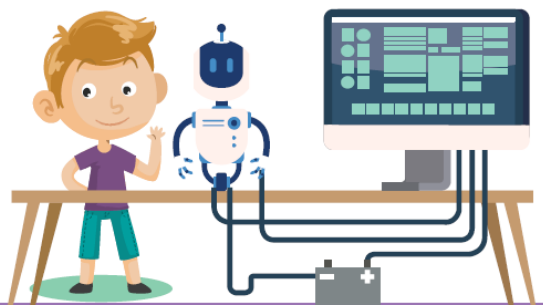


ผลกระทบต่อแรงงาน



รถยนต์ไฟฟ้ามีชิ้นส่วนและส่วนประกอบเพียง 1,500 ชิ้น
ขณะที่รถยนต์ที่ใช้น้ำมันมีมากกว่า 30,000 ชิ้น

แนวโน้มการใช้ระบบอัตโนมัติและหุ่นยนต์
เข้ามาแทนที่แรงงานคนมากขึ้น



สิ่งที่ค้นพบ



การจ้างงาน

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

การแก้ปัญหาแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์



กลุ่มแรงงานที่ถูกเลิกจ้าง

บรรเทาผลกระทบชั่วคราวให้แก่แรงงานที่ถูกเลิกจ้าง พร้อมทั้งเพิ่มโอกาสในการทำงานต่อไปได้หรือกลับเข้ามาทำงานใหม่ได้



กลุ่มแรงงานที่ต้องยกระดับทักษะฝีมือ

พัฒนาทักษะให้กับแรงงานที่ต้องเผชิญกับรูปแบบใหม่ในวัฏกรรมและเทคโนโลยี



แรงงานที่กำลังศึกษาและกำลังจะจบการศึกษา

จัดเตรียมความพร้อมในเนื้อหาวิชา ปรับหลักสูตรแบบบูรณาการให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานเพื่อลดภาวะการว่างงานจากการเปลี่ยนผ่านด้านเทคโนโลยี

ฝึกรอบมทักษะการเรียนรู้

Re - Skilling
(การสร้างทักษะใหม่)



Up - Skilling
(การพัฒนาทักษะ)



Lifelong Learning
(การเรียนรู้ตลอดชีวิต)



สิ่งที่พนักงานเรียกร้องต่อบริษัท

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

พนักงานที่เออีทีไรท์ไปแล้วมีรายได้ประมาณ 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 ศูนย์
ฝึกอาชีพ (กทม.) สถาบันการศึกษา

การแก้ปัญหายอดการผลิตลดลง

การแก้ปัญหาผู้ผลิตย้ายฐานการผลิต

การแก้ปัญหาลดจำนวนแรงงาน

การแก้ปัญหากลุ่ม SME ได้รับผลกระทบมาก

**การแก้ปัญหาสถาบันการศึกษาผลิตคนไม่ตรง
กับความต้องการของตลาดแรงงาน**

รายละเอียด

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

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

1. ใช้มาตรการลดภาษีสำหรับการผลิตรถยนต์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
2. ใช้มาตรการลดภาษี เพื่อลดต้นทุนการผลิต
3. อำนวยความสะดวกในปัจจุบันพื้นฐานด้านการผลิต

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

1. ตัดแปลงผลผลิตไปใช้ในอุตสาหกรรมอื่น
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 ต้องการไปประกอบอาชีพส่วนตัว หรืองานเกษตร



Prototype ต้นแบบ มีดังนี้

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

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

2) หลักสูตรพัฒนาทักษะให้กับกลุ่มที่ต้องออกจากอุตสาหกรรมยานยนต์ หรือไม่ต้องการกลับเข้าสู่อุตสาหกรรมยานยนต์อีก ส่วนใหญ่ต้องการไปประกอบอาชีพส่วนตัวหรืองานเกษตร ได้เสนอต้นแบบหลักสูตรพัฒนาทักษะแรงงานสำหรับแรงงานที่ออกจากอุตสาหกรรมยานยนต์ 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 : กรณีศึกษาผู้ไปฝึก ปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่นโดยผ่านองค์กร IM ประเทศญี่ปุ่น โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันออก



ที่มาของโครงการ

โครงการส่งเสริมแรงงานไทยกลับคืนถิ่น เป็นโครงการส่งเสริมการมีงานทำให้แก่แรงงานที่กลับจากทำงานในต่างประเทศ รวมทั้งส่งเสริมให้แรงงานไทยเหล่านี้นำความรู้ความสามารถมาใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพในประเทศไทยเพื่อพัฒนาอาชีพ รายได้ของตนเอง ครอบครัว และประเทศไทย การส่งเสริมแรงงานไทยกลับคืนถิ่น เป็นการส่งเสริมให้แรงงานที่เดินทางกลับจากต่างประเทศเมื่อครบสัญญาจ้างแล้ว สามารถนำความรู้ ประสบการณ์จากการทำงานในต่างประเทศมาประกอบอาชีพ ในสถานประกอบการ หรือประกอบอาชีพอิสระ/ทำกิจการของตนเอง เพื่อสร้างอาชีพและรายได้ให้แก่ตนเองและครอบครัว ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ไม่ต้องกลับไปทำงานเป็นแรงงานไร้ฝีมือในต่างประเทศอีกต่อไป

ผู้ฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งกรมการจัดหางานจัดส่งไปทำงานในประเทศญี่ปุ่นตามบันทึกความเข้าใจระหว่างกระทรวงแรงงาน โดยกรมการจัดหางาน (องค์กรผู้ส่ง) และองค์กร IM ประเทศญี่ปุ่น (องค์กรผู้รับ) เป็นกลุ่มเป้าหมายหนึ่งที่กรมการจัดหางาน

ให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้นำความรู้ความสามารถกลับมาทำงานในประเทศไทย เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเป็นวัยหนุ่มสาว ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปวช. และปวส. ซึ่งเป็นแรงงานที่มีทักษะฝีมือ โดยกรมการจัดหางานจะทำหน้าที่ในการรับสมัครผู้ฝึกปฏิบัติงานเทคนิคจากทั่วราชอาณาจักรไทย

ผู้ฝึกปฏิบัติงานเทคนิคกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางไปทำงานที่ประเทศญี่ปุ่นเพราะต้องการหารายได้มาเลี้ยงครอบครัวซึ่งมีฐานะยากจน ในระหว่างที่อยู่ในประเทศญี่ปุ่นจะทำงานเก็บเงินเพื่อส่งเงินให้ครอบครัวอย่างน้อยเดือนละ 20,000 บาท แต่ไม่มีการบริหารจัดการด้านการเงิน ทำให้ไม่มีเงินเก็บส่วนตัว เพราะส่วนใหญ่มีเป้าหมายไปทำงานเพื่อหาเงินให้ครอบครัวเป็นหลัก ขาดการวางแผนชีวิตเมื่อกลับมาประเทศไทย รวมทั้งขาดความสนใจในการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นเพิ่มเติมเมื่อกลับมาประเทศไทยทำให้เสียโอกาสในการทำงานที่ได้รับเงินเดือนสูง เพราะไม่มีความรู้ภาษาญี่ปุ่นในระดับที่สื่อสารได้ดี รวมทั้งไม่รู้แหล่งงาน นอกจากนี้รายได้ที่ได้รับในประเทศญี่ปุ่นสูงกว่าในประเทศไทยมาก ทำให้ผู้สำเร็จ

การฝึก ๆ หลายรายเลือกที่จะสมัครไปทำงานต่างประเทศในตำแหน่งงานที่ไม่มีทักษะมากกว่าที่จะทำงานในประเทศไทย ทำให้ประเทศไทยขาดทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่ามาช่วยพัฒนาประเทศ ดังนั้นหากมีการบริหารจัดการที่ดีในเรื่องข้อมูลของผู้ไปฝึก ๆ การสร้างแรงจูงใจให้ผู้ไปฝึก ๆ ตั้งใจฝึกอบรมภาษา วัฒนธรรม วิธีการทำงาน และชีวิตความเป็นอยู่ในประเทศญี่ปุ่น และในขณะที่ฝึกปฏิบัติงานเทคนิค ในประเทศญี่ปุ่น รวมทั้งการสร้างโอกาสการมีงานทำในประเทศไทยหลังจากสำเร็จการฝึก ๆ ก็จะเป็น ประโยชน์ต่อผู้สำเร็จการฝึก ๆ และประเทศชาติ

จากการประมวลผลข้อมูลที่ผ่านมาของผู้สำเร็จการฝึก ๆ และของกรมการจัดหางานซึ่งเป็นหน่วยงาน จัดส่งผู้ฝึก ๆ พบความต้องการและปัญหา ดังนี้

ความต้องการ/ปัญหาของผู้สำเร็จการฝึก ๆ

ความต้องการ	ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"> ■ เงินเดือนสูง (เพื่อช่วยเหลือครอบครัว) ■ สถานที่ทำงานอยู่ใกล้บ้านเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย และช่วยดูแลครอบครัว ■ ได้งานเร็ว/รู้แหล่งงาน หลังสำเร็จการฝึก ๆ ■ เน้นประสบการณ์ในการไปฝึก ๆ มากกว่าเรื่องวุฒิการศึกษาหรือภาษาญี่ปุ่น 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ขาดคุณสมบัติที่ช่วยเพิ่มโอกาสในการมีงานทำ ทั้งการมีงานทำในสถานประกอบการ และการประกอบอาชีพอิสระ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่น ■ ไม่รู้แหล่งงาน ■ เงินเดือนไม่พอใช้

ความต้องการ/ปัญหาของกรมการจัดหางาน

ความต้องการ	ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"> ■ ให้ผู้สำเร็จการฝึก ๆ นำความรู้ความสามารถที่ได้จากการไปฝึก ๆ ในประเทศญี่ปุ่นมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน หรือพัฒนาอาชีพ เพื่อสร้างงานสร้างรายได้ให้แก่ตนเองและครอบครัว และเป็นกำลังสำคัญในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ รวมทั้งเป็นตัวอย่งที่ดีให้แก่สังคม ■ ให้ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเพื่อจัดส่งไปฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งกรมการจัดหางานจัดส่งประสบความสำเร็จในการฝึกอบรมในประเทศไทย ในการฝึกปฏิบัติงาน และการใช้ชีวิตในประเทศญี่ปุ่น และเก็บเกี่ยวประสบการณ์การทำงาน ภาษาญี่ปุ่น รวมทั้งระเบียบวินัยมาใช้ในประเทศไทย ■ มีเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลของผู้ที่ได้รับการคัดเลือก ๆ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความสามารถ พิเศษ และข้อมูลอื่น ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนการส่งเสริมการมีงานทำให้แก่ผู้สำเร็จการฝึก ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ขาดข้อมูลของผู้สำเร็จการฝึก ๆ เพื่อใช้ในการวางแผนการส่งเสริมการมีงานทำการหางานให้แก่ผู้สำเร็จการฝึก ๆ ■ ขาดเครื่องมือในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกไปฝึกปฏิบัติงาน ๆ ตั้งใจฝึกอบรม ๆ ในประเทศไทย ตั้งใจฝึกปฏิบัติงานในประเทศญี่ปุ่น ตั้งใจเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่น และตั้งใจเก็บเกี่ยวประสบการณ์การทำงาน/การใช้ชีวิตในประเทศญี่ปุ่น ระเบียบวินัย และสิ่งที่ดีอื่น ๆ รวมทั้งกลับมาทำงานในประเทศไทย เพื่อช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ



วิธีการทำวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สำเร็จการฝึก ๆ ที่กลับมาทำงานในประเทศไทยและประสบความสำเร็จจำนวน 4 คน โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

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

2) การศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาคัดเลือกผู้ที่จะเป็นบุคคลต้นแบบกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สำเร็จการฝึกฯ รวมทั้งวิธีการเผยแพร่ข้อมูลบุคคลต้นแบบที่กลับมาทำงานในประเทศไทยและประสบความสำเร็จ (ณ มีนาคม 2563) ซึ่งเป็นบุคคลที่ไม่ได้เป็นที่รู้จักของสังคมทั่วไป โดยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

■ **ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Theory)** -- เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงการเรียนรู้ของมนุษย์ว่าเกิดจากปัจจัยใดบ้าง ซึ่งตามแนวคิดของแบนดูรา (Bandura) พฤติกรรมของมนุษย์ส่วนหนึ่งเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเอง และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น จุดเน้นของทฤษฎี คือ การเรียนรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ของตนเอง และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากการสังเกตโดยผ่านตัวแบบ (model)

■ **ทฤษฎีความสามารถตนเอง** -- เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์จากการที่มนุษย์รับรู้ความสามารถของตนเองว่าจะกระทำได้หรือไม่ และผลลัพธ์จะเป็นเช่นไร เป็นทฤษฎีที่แบนดูรา (Bandura, 1977) พัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม

โดยการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นการตัดสินใจความสามารถของตนเองว่า สามารถทำงานในระดับใด หรือความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิต ความเชื่อในความสามารถตนเองพิจารณาจากความรู้สึก ความคิด การตั้งใจ และพฤติกรรม ส่วนความคาดหวังในผลลัพธ์ของการปฏิบัติ หมายถึงความเชื่อที่บุคคลประเมินค่าพฤติกรรมเฉพาะอย่างที่ปฏิบัติอันจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้ เป็นการคาดหวังในสิ่งที่เกิดขึ้นสืบเนื่องจากพฤติกรรมที่ได้กระทำ

■ **แนวคิดเกี่ยวกับตัวแบบ (Role model) ของแบนดูรา** -- คือตัวแบบจะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ๓ ด้าน คือ 1) ช่วยให้บุคคลเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ ๆ หรือทักษะใหม่ ๆ 2) มีผลทำให้เกิดการระงับ (Inhibition) หรือการยุติการระงับ (Disinhibition) การแสดงพฤติกรรมของผู้ที่สังเกตตัวแบบได้ 3) ช่วยให้พฤติกรรมที่เคยได้รับการเรียนรู้มาแล้วได้มีโอกาสแสดงออก หรือถ้าเคยแสดงออกแล้วแต่ทว่าไม่ค่อยได้แสดงออกให้แสดงออกเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผลของตัวแบบในลักษณะเช่นนี้ก็ทำหน้าที่เป็นสัญญาณกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา โดยตัวแบบมี ๒ ประเภท คือ ตัวแบบที่เป็นบุคคลจริง (Live Model) เป็นตัวแบบที่บุคคลได้มีโอกาสสังเกตและปฏิสัมพันธ์โดยตรง และตัวแบบที่เป็นสัญลักษณ์ (Symbolic)

■ **แนวคิดกระบวนการเสนอตัวแบบ (Modeling Procedures)** -- เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura ซึ่งเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของคนเรานั้นไม่ได้เป็นผลมาจากการที่คนเรามีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่เขาอยู่เท่านั้น หากแต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วยความคิดและความรู้สึกอีกด้วย ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 นี้ (พฤติกรรม

สภาพแวดล้อม และปัจจัยส่วนบุคคล) จะมีลักษณะของการกำหนดซึ่งกันและกันอยู่ ถ้าปัจจัยใดเปลี่ยนแปลงไป อีกสองปัจจัยที่เหลือก็จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการเสนอตัวแบบประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 2 ปัจจัยคือ 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”



การหาแนวคิดในการแก้ปัญหา ของกลุ่มเป้าหมาย

ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันออก ได้ระดมสมองเจ้าหน้าที่เพื่อกำหนดแนวคิดในการแก้ปัญหาของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 7 แนวคิด ประกอบด้วย

- 1) การจัดทำคู่มือสมัครงานออนไลน์ เพื่อให้รู้วิธีการสมัครงาน และสามารถสมัครงานได้ก่อนสำเร็จการฝึก ฯ
- 2) จัดทำ Application สอนภาษาญี่ปุ่นออนไลน์ เพื่อให้ผู้ฝึกฯ ศึกษาระหว่างอยู่ในประเทศญี่ปุ่น

3) จัดทำคู่มือจัดตั้งธุรกิจ/ประกอบอาชีพอิสระสำหรับผู้สำเร็จการฝึกฯ ซึ่งมีความประสงค์จะทำธุรกิจของตนเอง

4) จัดทำ Application สถานประกอบการญี่ปุ่นในประเทศไทย เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้สำเร็จการฝึกฯ ศึกษา ก่อนตัดสินใจสมัครงาน

5) การทำ Portfolio online ของผู้ฝึกฯ ที่เจ้าหน้าที่สามารถเพิ่มเติมข้อมูลบางส่วนได้ เพื่อใช้ในการส่งเสริมหรือวางแผนการมีงานทำให้แก่ผู้ที่จะสำเร็จการฝึกฯ

6) การสร้างเครื่องมือติดตามตัวผู้สำเร็จการฝึกฯ เพื่อให้สามารถติดต่อและสอบถามข้อมูลการมีงานทำ รวมทั้งการสมัครงาน

7) การสร้างบุคคลต้นแบบเพื่อสร้างแรงจูงใจ

โดยศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันออกได้เลือกแนวคิดการทำ Portfolio online และแนวคิดการสร้างบุคคลต้นแบบมาใช้ในการตอบสนองความต้องการ/แก้ปัญหาของผู้สำเร็จการฝึก ฯ และกรมการจัดหางาน

แนวคิดการทำ Portfolio online เป็นแนวคิดเพื่อสนับสนุนการทำงานของกรมการจัดหางานในการรวบรวมข้อมูลของผู้ที่กรมการจัดหางานส่งไปฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่น ตั้งแต่การเข้ารับการอบรมในประเทศไทย การฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่น และการสำเร็จการฝึกฯ เพื่อใช้ในการวางแผนส่งเสริมหรือวางแผนการมีงานทำให้แก่ผู้ที่จะสำเร็จการฝึกฯ ภายใต้โครงการส่งเสริมแรงงานคืนถิ่น โดยให้นายจ้างสามารถเข้ามาดูประวัติส่วนตัว การทำงาน ประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อคัดเลือกผู้ที่กำลังจะสำเร็จ/สำเร็จการฝึกฯ รวมทั้งผู้ที่กำลังจะสำเร็จ/สำเร็จการฝึกฯ สามารถติดต่อกับนายจ้าง เนื่องจากเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ฝึก ฯ (ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลการศึกษา และข้อมูลการทำงาน) ตั้งแต่ก่อนเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น ในระหว่างอยู่ประเทศญี่ปุ่น และเมื่อสำเร็จการฝึก ฯ ทั้งสามารถติดตามผู้ฝึก/ติดตามการบรรจุงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

แนวคิดการสร้างบุคคลต้นแบบ เป็นแนวคิดในการสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ที่ต้องการเดินทางไปฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่นโดยผ่านองค์กร IM ประเทศญี่ปุ่น ให้มีแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตนเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ โดยการสร้างแรงจูงใจตั้งแต่การฝึกอบรมในประเทศไทย การฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่น และการสำเร็จการฝึกฯ และกลับมาทำงานในประเทศไทย โดยนำผู้สำเร็จการฝึกฯ ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานในประเทศไทย มาเป็นบุคคลต้นแบบ



การจัดทำต้นแบบ
การจัดทำต้นแบบ 2 ต้นแบบ

(1) ต้นแบบ Portfolio Online

การทำต้นแบบครั้งที่ 1

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของ Google site portfolio โดย portfolio มี 2 หน้า คือหน้าสำหรับออกแบบ Portfolio และหน้าเพื่อการเผยแพร่ โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันออกเป็นผู้ออกแบบหน้าที่ใส่ข้อมูลของผู้ฝึกฯ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านการศึกษา ข้อมูลการทำงาน/ประสบการณ์ ความสามารถพิเศษ และข้อมูลอื่น ๆ ที่น่าสนใจ เช่น การได้รับรางวัล ประกาศเกียรติคุณ

การทำต้นแบบครั้งที่ 2

ใช้ Linked In ตามที่วิทยากรแนะนำ โดยไม่ต้องออกแบบ Portfolio เพียงแต่ใส่ข้อมูลที่ต้องการลักษณะของ Portfolio ที่ใช้ Linked In จะมีลักษณะคล้ายสื่อสังคม Online เช่นเดียวกับ Facebook โดยต้องมีการสมัคร มี Username และ Password ในการเข้าไปแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งข้อดีคือทำ Portfolio ได้รวดเร็ว และสะดวก โดยเมื่อใส่ข้อมูลตามที่ต้องการก็สามารถเผยแพร่ได้เลย ซึ่งต่างจาก Google Site ต้องมีการออกแบบหน้า Portfolio ให้น่าสนใจ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากกรมการจัดหางานได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการจัดหางานผ่าน

ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Job) ซึ่งมีการเก็บข้อมูลผู้สมัครงานเป็น Profile เพื่อให้นายจ้างเข้าไปดูได้ ซึ่งอาจมีการเข้าซ้อนกับ Portfolio ซึ่งอยู่ระหว่างการศึกษาค้นหาข้อมูล Profile ในระบบ Smart Job ว่ามีความแตกต่างหรือคุณสมบัติอย่างไรบ้าง หากเหมือนกันก็จะต้องใช้ระบบ Smart Job ของกรมการจัดหางานแทน

(2) คลิปวิดีโอบุคคลต้นแบบ

การทำต้นแบบครั้งที่ 1

เป็นการถ่ายทำคลิปผู้สำเร็จการฝึกฯ ที่ประสบความสำเร็จในการฝึกอบรมในประเทศไทย การฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่น และการประสบความสำเร็จในการทำงานในประเทศไทย เพื่อเป็นบุคคลต้นแบบให้แก่ผู้ที่มีความประสงค์จะเดินทางไปฝึกปฏิบัติงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่นโดยผ่านองค์กร IM ประเทศญี่ปุ่นซึ่งจัดส่งโดยกรมการจัดหางาน เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในเรื่องของการฝึกอบรมฯ ในประเทศไทย การฝึกปฏิบัติงานเทคนิคฯ โรงงานและการใช้ชีวิตในประเทศญี่ปุ่น รวมทั้งการทำงานในประเทศไทยหลังจากการสำเร็จการฝึกฯ โดยให้ผู้สำเร็จฯ ที่เป็นบุคคลต้นแบบเป็นผู้ดำเนินเรื่องโดยใช้วิธีเล่าเรื่อง ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน คือ วิธีการสมัครสอบเพื่อคัดเลือกไปฝึกปฏิบัติงานเทคนิคฯ การฝึกอบรมฯ ในประเทศไทย วิธีการฝึกปฏิบัติงานในประเทศญี่ปุ่นและการใช้ชีวิตในญี่ปุ่น อย่างไรก็ตามจะทำให้มีทั้งรายได้และภาษาญี่ปุ่นกลับมาใช้ประโยชน์ในการสร้างอาชีพ หรือทำงานในประเทศไทย และการทำงานในประเทศไทยให้ประสบความสำเร็จ พร้อมภาพประกอบในแต่ละตอน ความยาวทั้งหมดประมาณ 25 นาที

การทำต้นแบบครั้งที่ 2

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



การส่งเสริมแรงงานไทยกลับคืนถิ่น : กรณีศึกษาผู้ไปฝึกปฏิบัติงานเทคนิค ฯ โดยผ่านองค์กร IM Japan

Prototype

การสร้าง Portfolio online



การสร้างบุคคลต้นแบบ Role Model





กรณีศึกษาที่ 5 : การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางนายจ้างและลูกจ้าง ที่ใช้บริการกรมการจัดหางาน

โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันตก



ที่มาของโครงการ

การปรับตัวของภาครัฐในการเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของโลก ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างประชากรที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจและสังคม ทุกภาคส่วนจำเป็นต้องมีการปรับตัว โดยเฉพาะภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับตัวในการทำงาน การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน และทันสมัย ซึ่งต้องหาวิธีการบริหารจัดการเพื่อเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง การสร้างนวัตกรรมภาครัฐและการให้บริการผ่านระบบ e-service ต่าง ๆ ที่เข้าถึงผู้ใช้งานเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้ภาครัฐสามารถปรับตัวทันต่อความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถของประเทศไทยในการแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ภาครัฐหรือระบบราชการจึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของภาคประชาชนและเอกชนมากขึ้น โดยการพัฒนาระบบ

เทคโนโลยีผ่านระบบการให้บริการด้วยตนเอง เช่น การใช้งานผ่านแอปต่าง ๆ ในมือถือ การใช้งานผ่านระบบที่ให้บริการด้วยตนเอง เป็นต้น

กรมการจัดหางานได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือสำหรับให้บริการประชาชนในงานด้านต่าง ๆ ซึ่งระบบดังกล่าวมีการพัฒนาและนำระบบไปเป็นเครื่องมือสำหรับให้บริการแก่คนหางาน นายจ้างและประชาชนทั่วไปทั้งส่วนกลางและภูมิภาค เป็นการให้บริการประชาชนที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ ประกอบด้วยสำนักงานจัดหางานจังหวัด สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงานจัดหางานสาขาและด้านตรวจคนหางาน บางระบบมีการพัฒนาให้ผู้ให้บริการสามารถใช้งานได้ด้วยตนเองผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย ในการเข้าถึงบริการ ระบบโปรแกรมสารสนเทศของกรมการจัดหางานที่นำมาให้บริการประชาชนแต่ละระบบจะมีฐานข้อมูลที่แยกกันอยู่ ไม่ได้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลนายจ้าง หรือคนหางาน และไม่มีการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน เป็นผลให้ผู้ใช้งานซึ่งได้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้ให้บริการต้องทำงานซ้ำซ้อน ดังนั้นเพื่อลดปริมาณงานของ

ผู้ใช้งานและลดความซ้ำซ้อนของฐานข้อมูล นายจ้างและคนหางาน ควรมีการพัฒนาระบบ ฐานข้อมูลกลางนายจ้าง และลูกจ้างให้เป็น ฐานข้อมูลกลางที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล โดยเชื่อมโยงกับการใช้งานทุกระบบของกรม การจัดหางาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับ ผู้ใช้งานทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

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

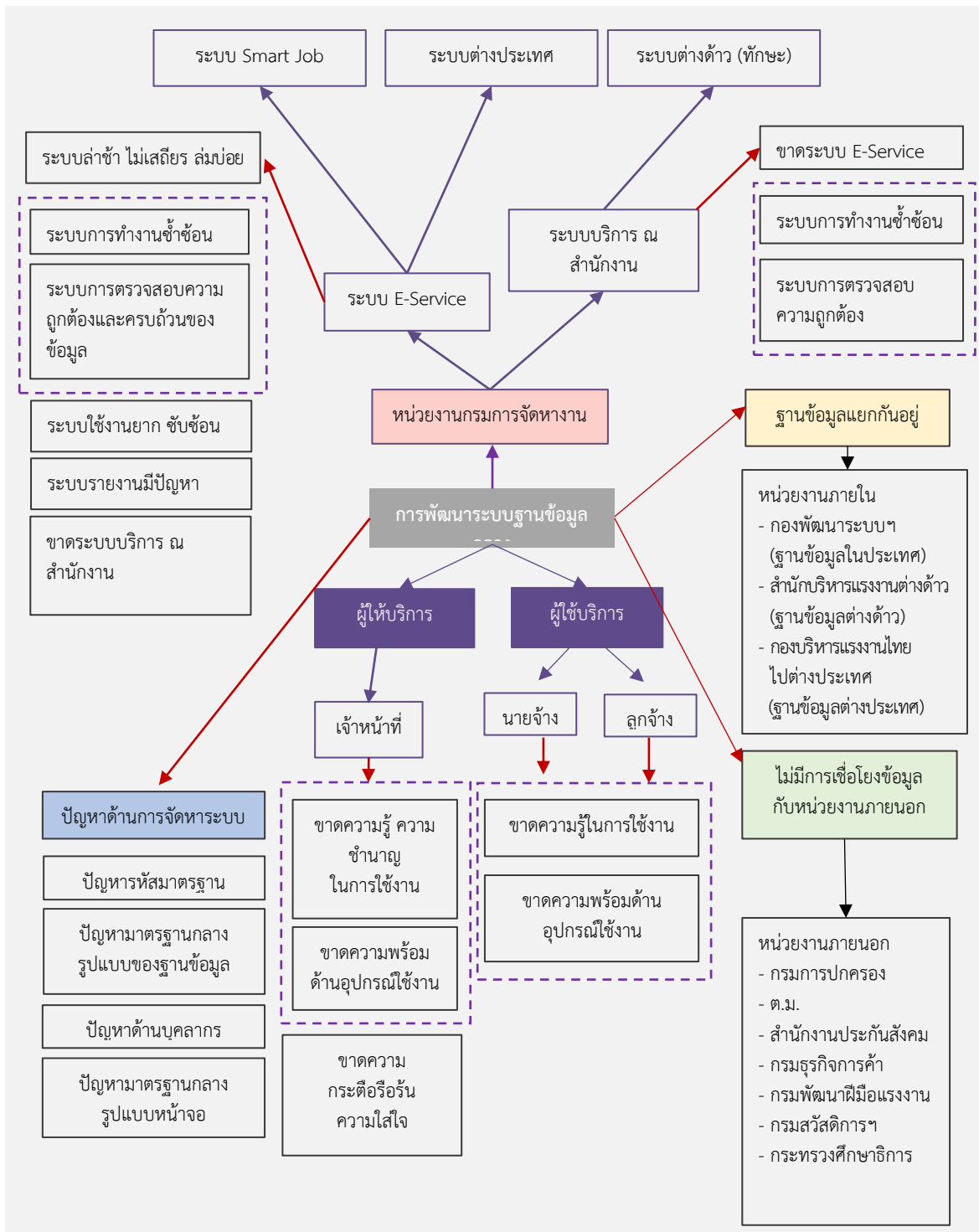
กลุ่มเป้าหมาย

1) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดผู้ให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ ทั้ง 3 ระบบ ได้แก่ ระบบจัดหางานในประเทศ (Smart job) ระบบจัดหางานต่างประเทศ และระบบควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว

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

สถานที่ดำเนินการ

เนื่องจากศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาค ตะวันตกมีพื้นที่ความรับผิดชอบใน 8 จังหวัดภาค ตะวันตก โดยมีสถานที่ทำการอยู่ ณ จังหวัด ราชบุรี จึงศึกษา สืบค้น และเก็บข้อมูล ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดราชบุรีเป็นหลัก รวมทั้งพื้นที่ใกล้เคียง ได้แก่ สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสงคราม และสำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบุรี



Empathize วิเคราะห์สภาพปัญหาโดยรวม



วิเคราะห์ปัญหา (Define)

จากการเก็บแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชน ผู้รับบริการจากสำนักงานจัดหางานทั้งที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงาน และใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่บ้าน ทำให้สามารถแยกปัญหาออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) ปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้งาน

- ผู้ใช้งานขาดความรู้ความชำนาญในการใช้งาน ในส่วนของเจ้าหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานใหม่ หรือไม่ได้รับการอบรม หรือไม่มีการแก้ปัญหาที่ดี ทำให้เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานในระบบจะแก้ปัญหาไม่ถูกจุด ทำให้เสียเวลาและส่งผลต่อการให้บริการประชาชน ส่วนของประชาชน อาจไม่คุ้นเคยกับระบบ หรือไม่ถนัดเรื่องการใช้เทคโนโลยี จึงทำให้เกิดปัญหาการใช้งานด้วยตัวเอง
- ขาดความพร้อมด้านอุปกรณ์การใช้งาน โดยจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ ด้านอุปกรณ์ใช้งานผ่านระบบจะมีปัญหาในส่วนของการทำงานของระบบต่างดาว เนื่องจากมีเอกสารที่ต้องพิมพ์จำนวนมาก ทำให้อุปกรณ์เครื่องพิมพ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งานหรือให้บริการ
- ขาดความกระตือรือร้นความใส่ใจ ในส่วนนี้จะเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง เช่น หากเจ้าหน้าที่ใช้งานระบบต่าง ๆ มีปัญหาจะต้องโทรศัพท์เข้าไปในส่วนกลางเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบโดยตรงเป็นผู้แก้ปัญหาให้ ซึ่งในแต่ละระบบบริการจะมีการแก้ปัญหาที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ บางระบบแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

บางระบบเจ้าหน้าที่ไม่ได้ใส่ใจในการติดตามการแก้ปัญหาจะทำให้ล่าช้า ซึ่งทำให้เกิดผลเสียในการให้บริการประชาชนตามมา

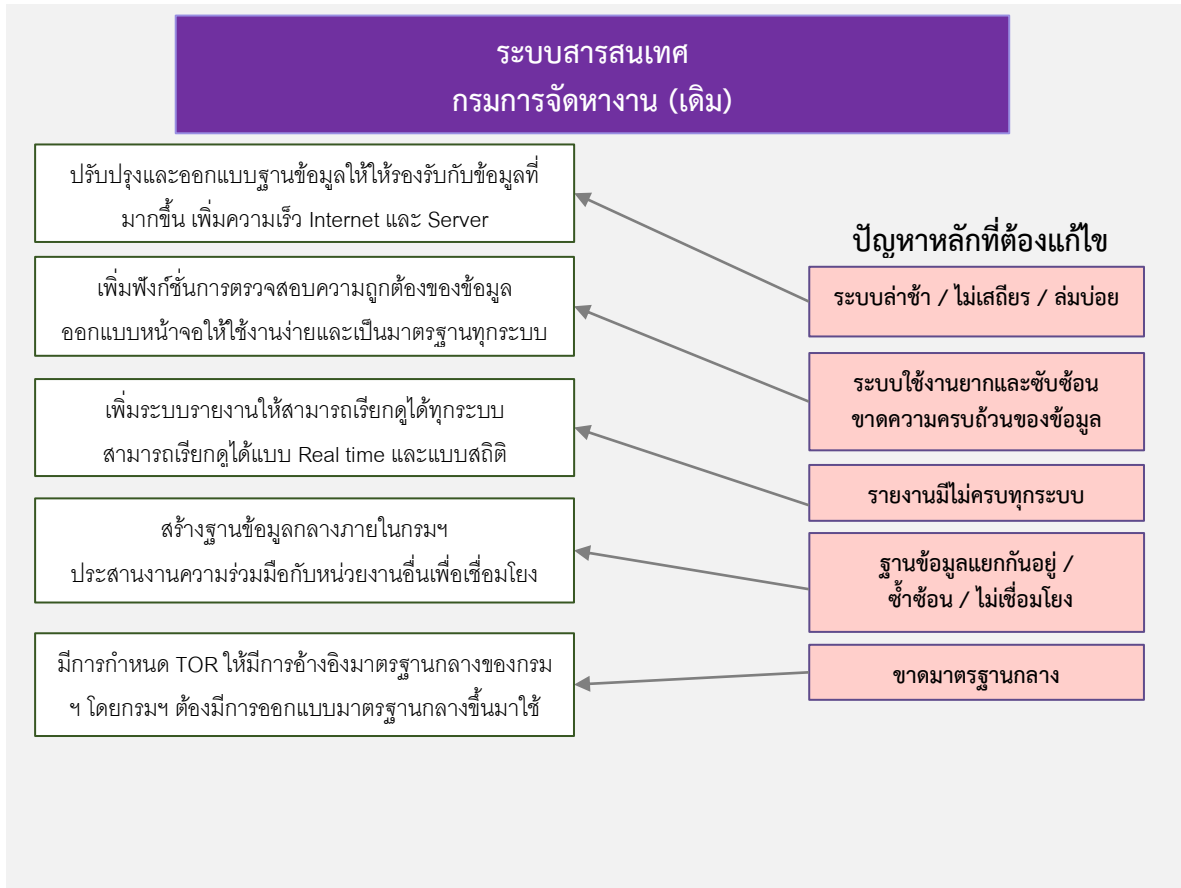
2) ปัญหาที่เกิดจากระบบสารสนเทศ

- ระบบล่าช้า ไม่เสถียร และล่มบ่อย
- ระบบใช้งานยากและซับซ้อน และขาดความครบถ้วนของข้อมูล ยกตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่และผู้ใช้งานต้องเปิดจอร์บบซ้อนกันหลาย ๆ งานเพื่อทำการบันทึกข้อมูลหรือให้บริการประชาชนเพียงคนเดียว และระบบการบันทึกยังมีข้อบกพร่องในการบันทึกข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน แต่สามารถเข้าใช้งานได้โดยข้อมูลนั้น ๆ อาจเป็นข้อมูลสำคัญที่ควรบันทึก
- ระบบรายงานมีไม่ครบทุกระบบ
- ฐานข้อมูลแยกกันอยู่ เกิดความซ้ำซ้อน และไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอก ตัวอย่างเช่น ระบบทั้ง 3 ระบบของกรมการจัดหางาน จะมีฐานข้อมูลของระบบที่แยกของตัวเอง ไม่ได้เชื่อมโยงกันทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงานและความซ้ำซ้อนของข้อมูล รวมทั้งยังไม่เชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งหมดแม้จะมีการพัฒนาให้มีการเชื่อมโยงกับบางหน่วยงานแล้วก็ตาม
- ขาดมาตรฐานกลาง เช่น ควรจะมีรูปแบบหรือพิมพ์เขียวเป็นกรอบในการพัฒนาฐานข้อมูล ตารางข้อมูล และหน้าจอที่คล้ายกันทั้ง 3 ระบบ รวมทั้งกำหนดรหัสมาตรฐานให้ใช้เหมือนกันทุกระบบ เพื่อให้มีมาตรฐานกลาง

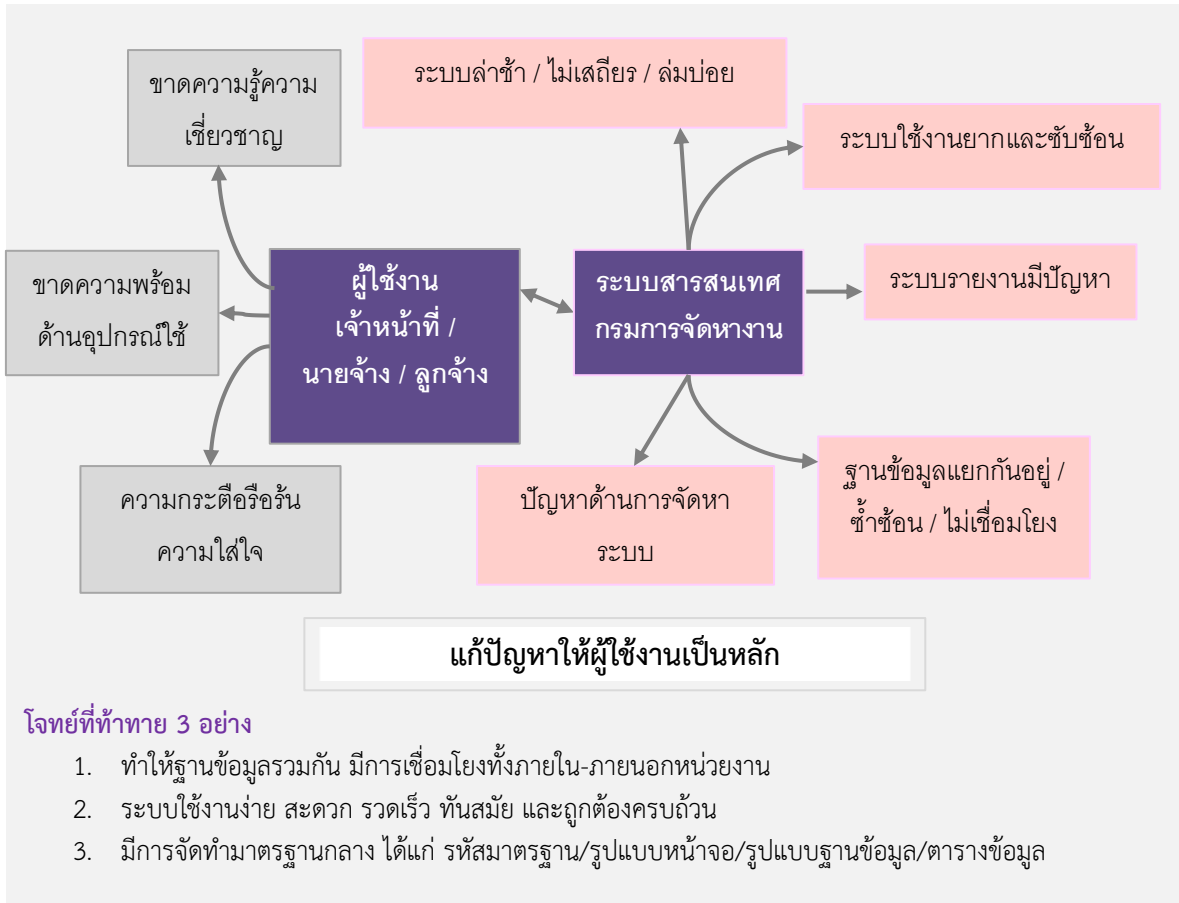


แนวทางแก้ปัญหาในแบบเดิม และแบบใหม่ (Ideate)

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



ตัวอย่าง Ideate วิธีแก้ปัญหาแบบเดิม



Define แยกปัญหา วิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปสาเหตุหลัก



แบบจำลองวิธีการแก้ปัญหา (Prototype)

ระบบที่ใช้งานปัจจุบันจะมีระบบฐานข้อมูลทั้ง นายจ้างและลูกจ้างแยกกันอยู่ แต่เมื่อมีการพัฒนา ก็จะทำให้เห็นทางเลือกในการที่จะแก้ปัญหา ได้มากขึ้น ซึ่งทางศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงาน ภาคตะวันตก ได้พัฒนาต้นแบบออกมา 2 แบบ คือ

แบบที่ 1 กำหนดให้มีระบบฐานข้อมูลกลาง นายจ้างและลูกจ้าง โดยปรับปรุงโปรแกรมระบบเดิม ให้บันทึกข้อมูลไว้ที่ฐานข้อมูลกลาง แต่ยังคงใช้ หน้าจอเดิมของโปรแกรมเดิม และมีการ ยกตัวอย่าง ทะเบียนประวัติ นายจ้างและลูกจ้าง การใช้งานระบบจะต้องบันทึกข้อมูลนายจ้างและ

ผู้สมัครงานใหม่ทุกครั้งที่มาใช้งาน แทนที่จะ บันทึกข้อมูลครั้งแรกเพียงครั้งเดียวแล้วสามารถ ใช้ข้อมูลร่วมกันได้ทุกระบบ แนวคิดในการแก้ไข ปัญหา นี้ คือ การสร้างฐานข้อมูลกลาง ทะเบียน นายจ้างและลูกจ้าง ขึ้นมาอีกหนึ่งฐานข้อมูล และ ปรับปรุงโปรแกรมเดิมทุกระบบ ให้บันทึกข้อมูล เก็บไว้ที่ฐานข้อมูลกลาง และฐานข้อมูลเดิม ทั้ง 2 ฐาน รวม ทั้งจะต้องมีการรวมข้อมูลนายจ้าง และ ผู้สมัครงานของทั้ง 3 ระบบ มาไว้ในฐานข้อมูลกลาง ทั้งหมดและมีระบบตรวจสอบว่ามีข้อมูลอยู่ใน ฐานข้อมูลกลางแล้วหรือยัง ถ้ายังไม่มีจะเก็บ ข้อมูลไว้ที่ฐานข้อมูลกลางและฐานข้อมูลเดิม ทั้ง 2 ฐาน ในส่วนของผู้ใช้งานยังใช้งานเหมือนเดิม นอกจากนี้จะต้องมีการทำเปรียบเทียบรหัสมาตรฐาน

รหัสเก่าและใหม่ (Mapping) ในแต่ละระบบ ให้เป็นรุ่นเดียวกันเก็บไว้ในฐานข้อมูลกลาง ซึ่งจะสามารถแก้ปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนในแต่ละระบบได้ เป็นการแก้ไขปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนในแต่ละระบบสารสนเทศของกรมการจัดหางาน

จากการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม พบว่ากรมการจัดหางานอยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำระบบ Job Demand Open Platform ที่มีแนวคิดคล้ายกัน ซึ่งศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันตก ได้นำ TOR ของระบบมาศึกษาพบว่า ต้นแบบของศูนย์ ฯ ยังขาดในส่วนของการทำงานแบบในลักษณะ Single Sign-on คือ ทั้งนายจ้าง ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่จะลงทะเบียนครั้งเดียวแล้วสามารถใช้งานได้ทั้ง 3 ระบบ ดังนั้นจึงได้ออกแบบใหม่เป็นต้นแบบที่ 2

แบบที่ 2 เป็นแบบที่พัฒนาล่าสุด พบว่าจะทำให้เกิดผลดีในระยะยาว และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า แต่อาจใช้เวลาในการพัฒนานานกว่า จากเดิมที่ออกแบบครั้งแรกยังคงใช้หน้าจอเดิมของโปรแกรมในแต่ละระบบอยู่ โดยมีการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมในส่วนของการไหลของข้อมูลให้มาเก็บไว้ที่ฐานข้อมูลกลาง ข้อมูลนายจ้าง ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ ที่สร้างขึ้นใหม่ ส่วนต้นแบบที่ 2 จะมีการสร้างระบบลงทะเบียนใหม่เพื่อใช้ร่วมกันทั้ง 3 ระบบ โดยตัดหน้าจอลงทะเบียนเดิมทั้ง 3 ระบบออกทั้งหมด ให้มาใช้ระบบลงทะเบียนตัวใหม่แทนของเดิม ผู้ใช้งานสามารถลงทะเบียนครั้งเดียว แล้วสามารถใช้ได้ทั้ง 3 ระบบ ในการลงทะเบียนจะมีการเพิ่มการบันทึกข้อมูลประวัติที่สำคัญและจำเป็นที่ต้องใช้ในแต่ละระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในการให้บริการและสามารถออกรายงานได้ครบถ้วน รวมทั้งมีการทำ Mapping รหัสมาตรฐานของกรมฯ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้เป็นมาตรฐานตัวเดียวกัน

ซึ่งปัจจุบันทั้ง 3 ระบบ ใช้มาตรฐานคนละตัวกัน จึงมีผลต่อการออกรายงาน ไม่สามารถนำมาใช้รวมกันได้ โดยขั้นตอนการเก็บข้อมูลรหัสมาตรฐานในระบบเดิมยังคงเก็บรหัสเดิมเช่นเคย ส่วนในฐานข้อมูลกลางจะเก็บเป็นรหัสมาตรฐานใหม่ เมื่อใช้ระบบนี้ไปสักพักในฐานข้อมูลกลาง นายจ้าง ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ก็จะสมบูรณ์ และในอนาคตก็จะสามารถเป็นข้อมูลตั้งต้นที่สมบูรณ์ของทุกระบบ สามารถแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการโดยตรง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของกรมการจัดหางาน และผู้บริหารที่สามารถเรียกดูข้อมูลได้ตลอดเวลา

ต้นแบบ ขยายผลอย่างไร

ขั้นตอนที่ 1 ควรมีการทำตาราง Mapping ข้อมูลรหัสมาตรฐานของกรมฯ ได้แก่ รหัสมาตรฐานอาชีพ รหัสมาตรฐานอุตสาหกรรม รหัสสุทธิการศึกษา เป็นต้น โดยเป็นหน้าที่ของกองส่งเสริมการมีงานทำ

ขั้นตอนที่ 2 ควรมีงบประมาณในการปรับปรุงระบบงานต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันมีโครงการใกล้เคียงที่กำลังดำเนินการอยู่คือ โครงการ Job Demand Open Platform

ขั้นตอนที่ 3 ควรมีการรวมฐานข้อมูลนายจ้าง ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของแต่ละระบบมาไว้ที่ฐานข้อมูลกลาง และมีการออกแบบตารางฐานข้อมูลนายจ้าง ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ รวมถึงสิทธิการใช้งานไว้ในฐานข้อมูลกลางให้สามารถรองรับข้อมูลในแต่ละระบบ

ขั้นตอนที่ 4 ควรมีการพัฒนาโปรแกรมในส่วนของกระบวนการสมัครสมาชิก โดยใช้ระบบและทะเบียนประวัตินายจ้าง/ลูกจ้าง/เจ้าหน้าที่ มาใช้แทนกระบวนการสมัครสมาชิกของระบบเดิม



การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางนายจ้างและลูกจ้าง ที่ใช้บริการกรมการจัดหางาน

Prototype



01 ระบบจัดหางานในประเทศ

นายจ้าง

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

ผู้สมัครงาน

สถานะการมีงานทำ, 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, คำจ้าง, หน่วยคำจ้าง, 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

สถานะการมีงานทำ, 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, แนบไฟล์รูปถ่าย, แนบไฟล์บัตรประชาชน, แนบไฟล์หนังสือเดินทาง, Username, Password

เจ้าหน้าที่

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



กรณีศึกษาที่ 6 : GrabFood เส้นทางชีวิตแรงงานบนแพลตฟอร์ม โดย : ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



ที่มาของโครงการ

สภาพสังคมเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงแห่งโลกยุคใหม่ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของมนุษย์อย่างไร้ขีดสุดด้วยปลายนิ้ว คำกล่าวนี้ไม่ได้กล่าวเกินจริงเมื่อเราสามารถสั่งอาหารที่เราอยากกินได้แค่นั่งอยู่บ้านทำกิจกรรมอื่นตามสบาย โดยไม่ต้องออกไปต่อแถวซื้อจากร้านฟาสต์ฟู้ด หรือแม้กระทั่งร้านอาหารริมทางผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) ซึ่งเป็นช่องทางในการดำเนินธุรกิจโดยมีแหล่งรายได้จากการให้บริการจับคู่ความต้องการ (Demand) และผู้มีความต้องการขาย (Supply) โดยเป็นการตกลงซื้อขายกันทั้งในอุตสาหกรรมการค้าและบริการด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (Application) เพื่อใช้งานผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรือสมาร์ทโฟน (Smartphone) ประกอบกับโครงสร้างทางเศรษฐกิจที่ซบเซาทั่วโลก ทำให้ภาคเอกชนต้องหากกลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้เพื่อเอาตัวรอด ด้วยการลดจำนวนพนักงานประจำและมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น เปลี่ยนรูปแบบการจ้างงานเป็นแบบสัญญา

จ้างระยะสั้น และเป็นการรับจ้างแบบครั้งคราว (Freelance) มากขึ้นเรื่อย ๆ ในรูปแบบ Gig Economy ที่กำลังเติบโตในประเทศไทยเช่นกัน ด้วยวิถีชีวิตแนวคิด ความเชื่อ รสนิยม ทักษะในการใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ที่ไม่ได้มองหาความมั่นคงในหน้าที่การทำงานเสมอไป แต่ให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน หรือ “การใช้ชีวิตไปด้วยทำงานไปด้วย” (Work-life Balance) ในขณะที่บางส่วนเลือกทำด้วยความจำเป็นเพราะหางานอื่นที่ดีกว่าไม่ได้ตลอดจนรัฐบาลก็ให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีนโยบาย “เศรษฐกิจดิจิทัล” (Digital Economy) คือระบบเศรษฐกิจที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศหรืออินเทอร์เน็ตมาสร้างอาชีพหรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคมไปใช้และพัฒนาธุรกิจหรืออุตสาหกรรมสาขาหรือประเภทต่างๆ อย่างกว้างขวางเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2562 ประเทศไทยมีแรงงานนอกระบบอยู่จำนวน 20.4 ล้านคน หรือร้อยละ 54.3 จากผู้มีงานทำทั้งสิ้น 37.5 ล้านคน แรงงานนอกระบบร้อยละ 56.4 ทำงานในภาคเกษตรกรรม รองลงมา เป็นภาคการบริการและการค้าร้อยละ 33.1 และภาคการผลิตร้อยละ 10.5 โดยแรงงานนอกระบบในภาคบริการส่วนหนึ่งทำงานผ่าน Platform ซึ่งเรียกว่า “Platform Worker หรือแรงงานดิจิทัล” รวมถึง “พนักงานส่งอาหาร Grabfood” เป็นกลุ่มแรงงานอาชีพหนึ่งที่น่าสนใจ ทุกคนจำเป็นต้องมีโทรศัพท์มือถือที่เป็นสมาร์ทโฟน ควบคู่ไปกับยานพาหนะที่มีอายุการใช้งานไม่เกิน 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) โดยทุกคนรับทราบเกี่ยวกับการวิจัย และสมัครใจให้สัมภาษณ์

วิธีการวิจัยและ Timeline การเก็บข้อมูลและลงพื้นที่

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเน้นการหารายละเอียดต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาซึ่งจะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในเรื่องดังกล่าว โดยได้นำหลักการเรื่องการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาใช้กระบวนการทำวิจัย



Empathize

การได้มาของข้อมูล

- 1) การสัมภาษณ์เชิงลึก สัมภาษณ์คนขับแกร็บผู้ดูแลจำนวน 15 คน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ
 - กลุ่มขับแกร็บผู้ดูแลระหว่างงานใหม่/รองาน จำนวน 5 คน
 - กลุ่มขับแกร็บผู้ดูแลเป็นงาน Part-time จำนวน 5 คน
 - กลุ่มขับแกร็บผู้ดูแลเต็มเวลา จำนวน 5 คน
- 2) การทดลองสมัครขับแกร็บ โดยเริ่มตั้งแต่การสมัคร การรับงาน จนถึงการจบงาน ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการขับแกร็บผู้ดูแล
- 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. และ ปริญญาตรี</p>
---	--	---



ภาพการสัมภาษณ์เชิงลึก



ขั้นตอน Ideate แนวคิดแบบต่าง ๆ

ใช้แผ่นภาพบุคคลสมมติ Persona เพื่อทำความเข้าใจและเข้าถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้เป้าหมาย



บทสรุป

การศึกษาทำให้ทราบว่าผู้ที่ทำงานบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม Grabfood ในฐานะพนักงานส่งอาหารทั้ง 15 คนแตกต่างกันตามช่วงวัยและประสบการณ์ชีวิต แต่มีเป้าหมายเดียวกัน

คือรายได้ที่สามารถเลี้ยงดูตัวเองและครอบครัวได้ โดย Grabfood ไม่ได้จำกัดอายุ เพศ วัย และการทำงานเช่นในระบบอื่น ๆ ขอเพียงมีรถจักรยานยนต์และสมาร์ทโฟนก็สามารถทำงานสร้างรายได้ให้กับตัวเอง มีอิสระ สามารถบริหารจัดการเวลาได้ ไม่ต้องมีเจ้านาย ต่อให้ไม่มีสวัสดิการรองรับคนเหล่านี้ก็ยินดีที่จะทำ เพราะเขารู้สึกว่าการทำงานดังกล่าวเขาสามารถกำหนดมันได้ด้วยตัวเอง

ข้อมูลสำคัญที่ค้นพบ

1. การทำงานบนแพลตฟอร์มส่งอาหาร Grab เป็นการสร้างงานใหม่และเพิ่มโอกาสในการทำงานของคนหลากหลาย จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า GrabFood ช่วยสร้างงานสร้างรายได้ให้แก่บุคคลหลากหลายกลุ่ม ทั้งที่ทำงานประจำ (Full time) และเป็นอาชีพเสริม (Part-time) ในบางคนที่ดีโอกาสหรือขาดโอกาสที่จะเข้าทำงานเป็นลูกจ้างในระบบ เนื่องจากมีข้อจำกัด เช่น อายุมาก วุฒิการศึกษาไม่สูง มีภาระบางอย่างทำให้ไม่สามารถทำงานเต็มเวลาได้ บุคคลเหล่านี้สามารถใช้การทำงานส่งอาหารบนแพลตฟอร์มในการหารายได้เลี้ยงตัวเองและครอบครัว

2. คนขับแกร็บมีความพึงพอใจในงานที่ทำได้และการที่สามารถบริหารจัดการเวลาได้ด้วยตนเอง ซึ่งข้อนี้ นับเป็นจุดแข็งและจุดขายของการทำงานบนแพลตฟอร์ม จากผลกาสำรวจของ Economic Intelligence Center (EIC) 86% ของคนไทยที่ทำงานประจำอยากลาออกมารับงาน Gig (งานแบบครั้งคราว/งานที่รับจ้างแล้วจบไป) เหตุผลหลักๆ คืออยากมีอิสระ

3. แรงงานบนแพลตฟอร์มไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย เนื่องจากคนขับแกร็บและ Gig Worker ทั้งหลายไม่มีนายจ้างตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน จึงทำให้ไม่ได้รับสิทธิคุ้มครองตามกฎหมาย เช่น ค่าแรงขั้นต่ำ วันหยุด วันลา ฯลฯ รวมทั้งไม่ได้เข้าสู่ระบบประกันสังคม นอกจากนี้จะสมัครตามมาตรา 40 ซึ่งจะมีเพียงตนเองและรัฐเท่านั้นที่จ่ายเงินเข้ากองทุนประกันสังคม ไม่มีการสมทบในส่วนของนายจ้าง

4. ไม่มีอำนาจต่อรองกับบริษัท บริษัทแกร็บจะเรียกพนักงานส่งอาหารว่าพาร์ทเนอร์ ซึ่งหมายถึงการเป็นหุ้นส่วน แต่ในข้อเท็จจริงคือหากบริษัทจะดำเนินการในเรื่องใด บริษัทก็ไม่เคย

บอกกล่าวหรือขอความเห็นชอบจากพาร์ทเนอร์แต่อย่างใด

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) และคนที่ม้งานประจำอยู่แล้ว 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 และคนไทยอยากลาออกจากงานมาเป็น Gig มีมากถึง 86%

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

7. การนิยามความหมายของแรงงานบนแพลตฟอร์มยังไม่ชัดเจน โดยส่วนใหญ่จะนิยามหรือให้ความหมายของแรงงานบนแพลตฟอร์มว่าเป็นแรงงานนอกระบบ แต่ก็มีบางรายที่ให้คำนิยามว่าการทำงานบนแพลตฟอร์มเป็นการจ้างเหมาช่วง จึงถือว่าเป็นแรงงานในระบบ

การมีคำนิยามที่ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่ใช่แค่รัฐที่ไม่สามารถกำกับดูแลสิทธิของ Gig Worker และแรงงานบนแพลตฟอร์ม แม้แต่ตัวแรงงานเองก็ยังไม่ทราบว่าตัวเองควรมีสิทธิหรือได้รับสิทธิอะไรบ้าง

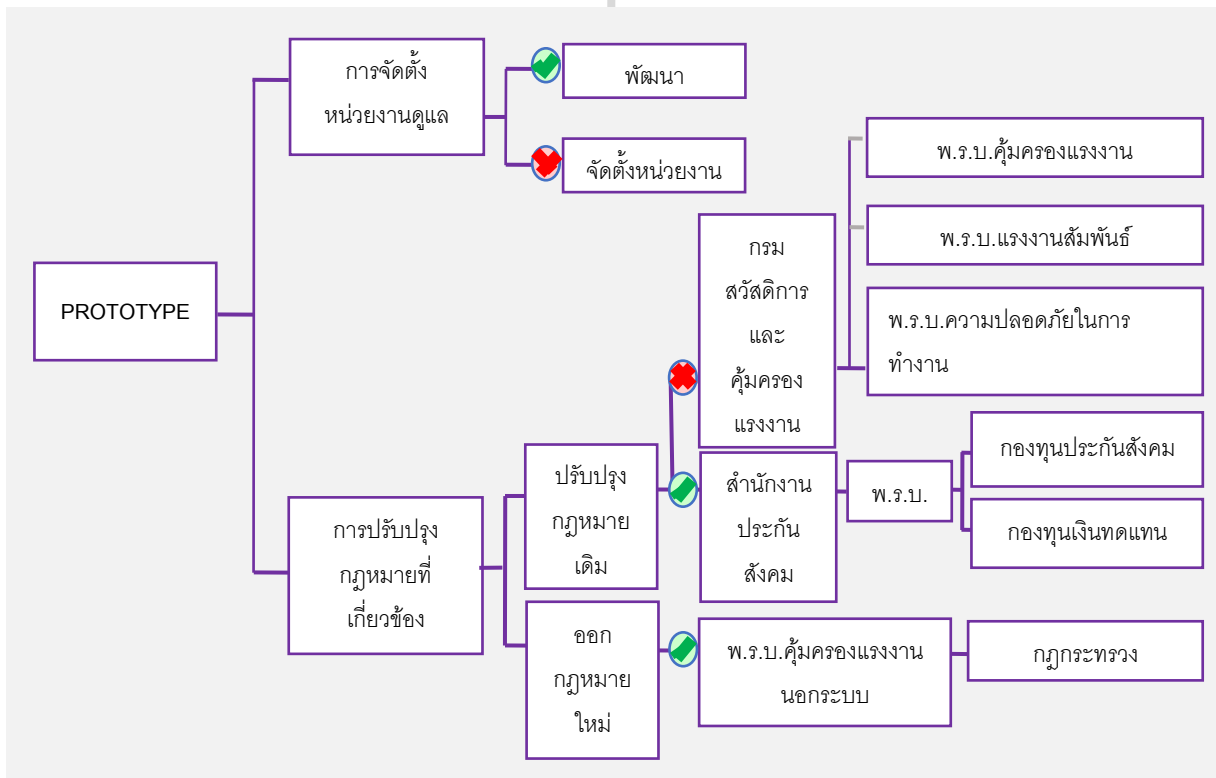
ข้อเสนอแนะ

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

ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์แรงงาน การวิเคราะห์ตลาดแรงงานเพื่อทำงานด้านนี้โดยเฉพาะ

3. ส่งเสริมแรงงานให้เกิดการตระหนักรู้เรื่องสิทธิและสวัสดิการในการทำงาน รวมทั้งส่งเสริมให้รู้จักการรวมกลุ่มเพื่อให้เกิดอำนาจในการต่อรองเรื่องสิทธิและผลประโยชน์ในการทำงานตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษา

4. นำแนวคิดเรื่องสวัสดิการหรือ Welfare Package แบบ Tailor Made มาปรับใช้ (แนวคิด Tailor Made คือ เสื้อผ้าที่ตัดตามสั่ง หรือตามขนาดวัด คือการจัดสวัสดิการให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลมีความยืดหยุ่นให้แรงงานสามารถเลือก Package ที่เหมาะสมกับตัวเองมากที่สุดเช่น สามารถเลือกได้ว่าต้องการส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคมเดือนละเท่าไรหรือต้องการบำเหน็จ 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 มีลักษณะเป็นงานหัตถกรรมครัวเรือนหรืองานที่ไม่ใช้เทคโนโลยีซับซ้อนในการผลิต มีการตัดชิ้นตอนบางชิ้นตอนหรือชิ้นส่วนของงานบางชิ้นไปทำการผลิตหรือผลิตทั้งหมด ในอดีตการรับงานไปทำที่บ้านเป็นเพียงอาชีพเสริม แต่ในปัจจุบันการรับงานไปทำที่บ้านได้กลายมาเป็นอาชีพหลักของครอบครัว ปัจจุบันการรับงานไปทำที่บ้านอยู่กระจัดกระจายทั่วประเทศทั้งในเขตเมืองและชนบท มีลักษณะการทำงานเป็นระบบมากขึ้น จำนวนผู้รับงานก็มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นด้วย โดยเฉพาะภายหลังเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจเมื่อกลางปี พ.ศ. 2540 ส่งผลให้อุตสาหกรรมการผลิตหลายประเภทจำเป็นต้องปรับโครงสร้างการผลิตใหม่ โดยการปรับลดขนาดกิจการลง ส่งผลให้มีสถานประกอบการขนาดเล็กเพิ่มขึ้น และพบว่าสถานประกอบการขนาดเล็กจะมีการรับช่วงการผลิตมาทำเป็นทอด ๆ มีการกระจายการผลิตสู่การ

ใช้แรงงานตามหมู่บ้าน หรือชุมชนต่าง ๆ ซึ่งนำไปสู่ “ระบบการรับงานไปทำที่บ้าน” ที่เติบโตขึ้น

ความหมายของการรับงานไปทำที่บ้าน งานที่รับไปทำที่บ้าน หมายความว่า งานที่ลูกจ้างรับจากนายจ้างไปผลิต ประกอบ บรรจุ ซ่อมหรือแปรรูปสิ่งของในบ้านของลูกจ้าง หรือสถานที่อื่นที่มีใช้สถานประกอบกิจการของนายจ้างตามที่ได้ตกลงกันเพื่อรับค่าจ้าง โดยใช้วัตถุดิบหรืออุปกรณ์ในการผลิตของนายจ้างทั้งหมดหรือบางส่วน และโดยปกติการทำงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งหมดในกระบวนการผลิตหรือธุรกิจในความรับผิดชอบของนายจ้าง

ลักษณะของการรับงานไปทำที่บ้าน เป็นงานที่ไม่ใช้เทคโนโลยีซับซ้อนในการผลิต มีการตัดชิ้นตอนบางชิ้นตอน หรือชิ้นส่วนของงานบางชิ้นไปทำการผลิตหรือผลิตทั้งหมด ลักษณะงานที่ส่งให้ทำเป็นงานที่สามารถเรียนรู้ได้ง่าย เป็นงานที่ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น มักใช้แรงงานคนทำการ

ผลิตมากกว่าใช้เครื่องจักร สำหรับประเภทของ การรับงานไปทำที่บ้าน มีทั้งประเภทงานที่ผลิต หรือประกอบขึ้นเพื่อใช้ภายในประเทศ หรือเพื่อ การส่งออก เช่น การทำกระเป๋า รองเท้า เข็มขัด ซองโทรศัพท์มือถือ ประกอบไฟแช็ค วิกผม ตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป ดอกไม้ประดิษฐ์ เจียรไน พลอย แหวน ประกอบเครื่องอุปกรณ์ไฟฟ้า เป็นต้น

ปัจจุบันกรมการจัดหางาน มีภารกิจในการ สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้รับงานไปทำที่บ้าน มี การบริหารจัดการที่เข้มแข็งเพื่อประโยชน์ในการ รับงานไปทำที่บ้านอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการเพิ่ม ทักษะอาชีพหรือศักยภาพในการบริหารจัดการ การรับงานไปทำที่บ้าน ตลอดจนสนับสนุนเงินกู้ จากกองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้าน โดยมีการ จัดทะเบียนผู้รับงานไปทำที่บ้านเพื่อเป็นการ เสริมสร้างให้ผู้รับงานไปทำที่บ้านมีความเข้มแข็ง มีประสิทธิภาพและศักยภาพในการรับงาน เพื่อ สร้างความมั่นคงในการทำงานและเพิ่ม ประสิทธิภาพในการผลิต นอกจากนี้ยังทำให้ ภาครัฐสามารถส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ทักษะ อาชีพให้กับผู้รับงานไปทำที่บ้านได้รวดเร็วขึ้น ดังนั้นเพื่อให้การส่งเสริมการรับงานไปทำที่บ้าน เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน กว้างขวางและ ครอบคลุมทุกจังหวัด กรมการจัดหางานจึงได้ มอบหมายให้จัดหางานจังหวัดและผู้อำนวยการ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ทำ หน้าที่เป็นนายทะเบียนในการจดทะเบียนผู้รับ งาน/กลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน ให้คำปรึกษาและ แนะนำเกี่ยวกับการรับงานไปทำที่บ้านแก่ผู้รับงาน และกลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน ส่งเสริมและ พัฒนาการรวมกลุ่มเพื่อสร้างความมั่นคงในการ ทำงาน และพัฒนาทักษะฝีมือของผู้รับงานไปทำ ที่บ้าน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้จาก การจดทะเบียนผู้รับงานไปทำที่บ้านพบว่า มี

รายละเอียดไม่เพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารจัดการการรับงาน ไปทำที่บ้าน และนอกเหนือจากผู้รับงานไปทำที่ บ้านแล้ว กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระก็มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจฐานรากด้วย เนื่องจากเป็นแรงงานนอกระบบที่มีอยู่จำนวนมาก และการดูแลจากภาครัฐยังไม่ทั่วถึง เช่น กรณีของ กองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้านจะให้กู้ยืมเฉพาะ ผู้รับงานไปทำที่บ้านที่จดทะเบียนกับกรมการ จัดหางานเท่านั้น ดังนั้น จึงควรมีการเก็บรวบรวม ข้อมูลกลุ่มดังกล่าวด้วยเพื่อประโยชน์ในการ ให้ความช่วยเหลือและพัฒนาศักยภาพ ซึ่งจะ ส่งผลต่อความเป็นอยู่ของประชาชนและเป็นการ สร้างเศรษฐกิจฐานรากให้เข้มแข็ง

ปัจจัยสู่ความสำเร็จและความท้าทาย ในการนำไปใช้

จากความสำคัญของผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ ประกอบอาชีพอิสระดังกล่าว กลุ่มงานวิเคราะห์ และวิจัย กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน จึงมี ความสนใจศึกษาในประเด็น “การพัฒนาและ ส่งเสริมศักยภาพผู้รับงานไปทำที่บ้าน และ ผู้ประกอบอาชีพอิสระ” โดยใช้กระบวนการคิด เชิงออกแบบ (Design Thinking) ซึ่งได้ดำเนินการ ตามขั้นตอนของ Design Thinking โดยเริ่มจาก Empathize คือ การทำความเข้าใจกับปัญหาของ กลุ่มเป้าหมาย โดยที่มิวิจัยได้ดำเนินการเก็บ รวบรวมข้อมูลเพื่อเข้าใจปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย ในช่วงเดือนมีนาคม 2563 จากกลุ่มผู้รับงานไป ทำที่บ้านในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพ อิสระส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ มีภาระ ในการดูแลครอบครัว และมีการศึกษาไม่สูง (สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและต่ำกว่า)

โดยทีมวิจัยสามารถระบุปัญหา (Define) ของกลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย ปัญหาเงินทุน ปัญหาในการจัดหาวัตถุดิบ ปัญหาช่องทางการจำหน่ายสินค้า ปัญหากำลังการผลิตไม่เพียงพอ กรณีมีคำสั่งซื้อจำนวนมาก ปัญหาการใช้เทคโนโลยี (การใช้สมาร์ทโฟน การใช้แอปพลิเคชัน) ปัญหาข้อจำกัดทางด้านร่างกาย ปัญหาคู่แข่งในตลาด ปัญหาเรื่องการพัฒนาสินค้าและผลิตภัณฑ์ ปัญหาความรู้เชิงธุรกิจ อย่างไรก็ตามนอกจากปัญหาของกลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระดังกล่าวแล้ว ทีมวิจัยได้ทำความเข้าใจปัญหาในส่วนของผู้จำหน่ายที่ของกรมการจัดหางานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับผู้รับงานไปทำที่บ้านพบว่า 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 ทีมผู้วิจัยจึงได้สร้างแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เข้าใจปัญหา (Empathize) ของกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ และเพื่อให้สามารถระบุความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (Define) ดังกล่าวได้ด้วย สำหรับ Prototype หรือต้นแบบสิ่งของ หรือการออกแบบงานบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย นั่นก็เป็นเครื่องมือในงานวิจัยอีกเครื่องมือหนึ่ง เนื่องจากเมื่อมีการสร้างต้นแบบแล้วจะต้องนำต้นแบบดังกล่าวไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงต้นแบบที่สร้างขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง

Design Thinking



- สัมภาษณ์ผู้ประกอบอาชีพอิสระและผู้รับงานไปทำที่บ้าน
- สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน



1. แหล่งผู้ว่าจ้างมีน้อยราย
2. ความเข้มแข็งกลุ่มผู้รับงาน
3. การหาแหล่งเงินทุน
4. การหาวัตถุดิบในการผลิต
5. การหาตลาดจำหน่ายสินค้าโดยโซเชียลมีเดีย
6. เจ้าหน้าที่
 - เจ้าหน้าที่บริหารจัดการผู้รับงานไปทำที่บ้านไม่เพียงพอ
 - ไม่มีเจ้าหน้าที่ด้านกองทุนสำหรับผู้รับงานไปทำที่บ้าน
 - ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้รับงานไปทำที่บ้าน (พ.ร.บ.คุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน พ.ศ. 2553)



1. จัดทำฐานข้อมูลผู้รับงานไปทำที่บ้าน
2. การทำวิดีโออาชีพ
3. ทำโครงการอบรมพัฒนาทักษะด้านการใช้ Social Media ในการทำการตลาด
4. จัดทำบุคคลต้นแบบ portfolio การรับงานไปทำที่บ้าน
5. สร้าง Application ผู้รับงานไปทำที่บ้าน
6. ใช้ระบบภูมิศาสตร์เข้ามาช่วยเพื่อทราบว่ามีผู้รับงานอยู่ที่ไหน ผลิตภัณฑ์ โดยอาจจะเชื่อมโยงกับกลุ่มท่องเที่ยว



- จัดทำฐานข้อมูลผู้รับงานไปทำที่บ้าน ซึ่งประกอบด้วย
- ข้อมูลผู้รับงาน
 - ข้อมูลผู้ว่าจ้าง
 - แหล่งซื้อ - ขายวัตถุดิบ



EMPATHIZE

PERSONA 1

NEED & GOALS

- อยากได้งานทำแบบอิสระ หารายได้เสริมจากการทำงานประจำ
- อยากได้งานทำแบบอิสระ หารายได้เสริมจากการทำงานประจำ
- อยากได้งานทำแบบอิสระ หารายได้เสริมจากการทำงานประจำ

DEMOGRAPHICS

อายุ 45 ปี
อาชีพ รับจ้างอิสระ
เพศ หญิง

BEHAVIORS

- ใช้โซเชียลมีเดียในการหาข้อมูล
- ใช้แอปพลิเคชันในการหาข้อมูล
- ใช้แอปพลิเคชันในการหาข้อมูล

PERSONA 2

NEED & GOALS

- อยากได้งานทำแบบอิสระ หารายได้เสริมจากการทำงานประจำ
- อยากได้งานทำแบบอิสระ หารายได้เสริมจากการทำงานประจำ
- อยากได้งานทำแบบอิสระ หารายได้เสริมจากการทำงานประจำ

DEMOGRAPHICS

อายุ 35 ปี
อาชีพ รับจ้างอิสระ
เพศ ชาย

BEHAVIORS

- ใช้โซเชียลมีเดียในการหาข้อมูล
- ใช้แอปพลิเคชันในการหาข้อมูล
- ใช้แอปพลิเคชันในการหาข้อมูล

PERSONA 3

NEED & GOALS

- อยากได้งานทำแบบอิสระ หารายได้เสริมจากการทำงานประจำ
- อยากได้งานทำแบบอิสระ หารายได้เสริมจากการทำงานประจำ
- อยากได้งานทำแบบอิสระ หารายได้เสริมจากการทำงานประจำ

DEMOGRAPHICS

อายุ 55 ปี
อาชีพ รับจ้างอิสระ
เพศ ชาย

BEHAVIORS

- ใช้โซเชียลมีเดียในการหาข้อมูล
- ใช้แอปพลิเคชันในการหาข้อมูล
- ใช้แอปพลิเคชันในการหาข้อมูล

PERSONA 4

NEED & GOALS

- อยากได้งานทำแบบอิสระ หารายได้เสริมจากการทำงานประจำ
- อยากได้งานทำแบบอิสระ หารายได้เสริมจากการทำงานประจำ
- อยากได้งานทำแบบอิสระ หารายได้เสริมจากการทำงานประจำ

DEMOGRAPHICS

อายุ 30 ปี
อาชีพ รับจ้างอิสระ
เพศ ชาย

BEHAVIORS

- ใช้โซเชียลมีเดียในการหาข้อมูล
- ใช้แอปพลิเคชันในการหาข้อมูล
- ใช้แอปพลิเคชันในการหาข้อมูล

PERSONA 5

NEED & GOALS

- อยากได้งานทำแบบอิสระ หารายได้เสริมจากการทำงานประจำ
- อยากได้งานทำแบบอิสระ หารายได้เสริมจากการทำงานประจำ
- อยากได้งานทำแบบอิสระ หารายได้เสริมจากการทำงานประจำ

DEMOGRAPHICS

อายุ 40 ปี
อาชีพ รับจ้างอิสระ
เพศ ชาย

BEHAVIORS

- ใช้โซเชียลมีเดียในการหาข้อมูล
- ใช้แอปพลิเคชันในการหาข้อมูล
- ใช้แอปพลิเคชันในการหาข้อมูล

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

เงินทุนไม่มี

แหล่งวัตถุดิบหายาก

เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ

ผู้ว่าจ้างน้อยราย

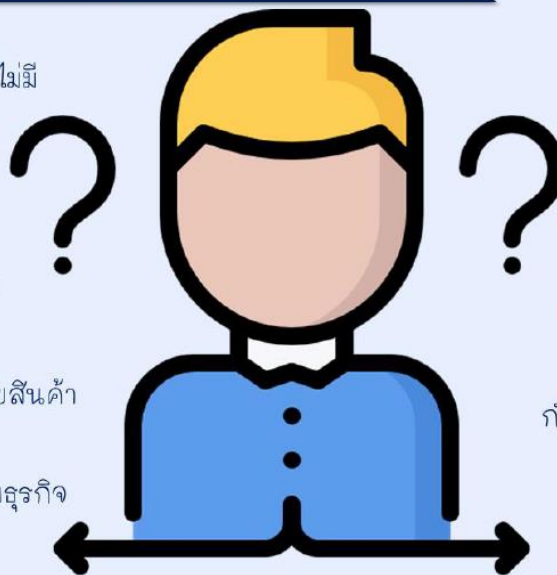
ไม่รู้กฎหมาย

ขาดความเข้มแข็ง

ไม่มีสถานที่จำหน่ายสินค้า

กำลังการผลิตไม่เพียงพอ

ความรู้การประกอบธุรกิจ





ขั้นตอน Ideate แนวคิดแบบต่าง ๆ

1) **จัดทำฐานข้อมูลผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ** - เนื่องจากปัจจุบันยังไม่มีฐานข้อมูลของผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพที่มีรายละเอียดของข้อมูลที่ครบถ้วนและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ ดังนั้นการมีฐานข้อมูลที่มีรายละเอียดครบถ้วนจะช่วยให้สามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้เกิดประโยชน์และสามารถเพิ่มศักยภาพให้กับกลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้านหรือผู้ประกอบอาชีพอิสระได้

2) **การทำวิดีโอฝึกอาชีพ** - การทำวิดีโอฝึกอาชีพเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับงานไปทำที่บ้านหรือผู้ประกอบอาชีพอิสระสามารถฝึกอาชีพได้จากคลิปวิดีโอโดยไม่ต้องเดินทางไปฝึก เป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการพัฒนาคุณภาพ และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

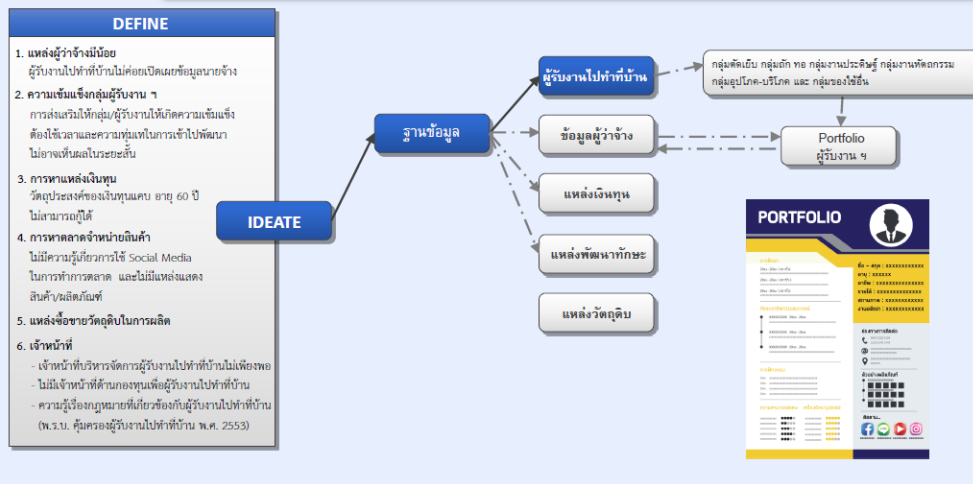
3) **โครงการอบรมพัฒนาทักษะด้านการใช้ Social Media ในการทำการตลาด** - เนื่องจากการตลาดในปัจจุบันเป็นการตลาดในยุคดิจิทัลซึ่งมีการซื้อขายกันผ่านระบบออนไลน์ ผ่านช่องทาง Social Media ต่าง ๆ ดังนั้นเพื่อเพิ่มโอกาสในการขายสินค้าของผู้รับงานไปทำที่บ้านหรือผู้ประกอบอาชีพอิสระจึงมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาทักษะในด้านการใช้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

4) **จัดทำบุคคลต้นแบบ Portfolio การรับงานไปทำที่บ้านและการประกอบอาชีพอิสระ** - Portfolio จะทำให้คนทั่วไปรู้จักผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระมากขึ้น ทำให้เพิ่มโอกาสในการขยายการตลาดได้ เนื่องจากอาจทำให้มีคำสั่งซื้อจากคนทั่วไปมากขึ้น

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

6) **ใช้ระบบแผนที่ภูมิศาสตร์เข้ามาช่วยเพื่อให้ทราบว่าผู้รับงานไปทำที่บ้านหรือผู้ประกอบอาชีพอิสระ อยู่ที่ไหน ผลิตอะไร** - กรณีที่มีผู้สนใจจะซื้อสินค้าแต่ต้องการไปดูสินค้าและผลิตภัณฑ์ด้วยตนเองจะประสบปัญหาในการเดินทางไปหาผู้รับงานไปทำที่บ้านหรือผู้ประกอบอาชีพอิสระ ดังนั้นการมีระบบแผนที่ภูมิศาสตร์จะช่วยให้กลุ่มลูกค้าสามารถเข้าถึงแหล่งผลิตซึ่งก็คือผู้รับงานไปทำที่บ้านหรือผู้ประกอบอาชีพอิสระได้สะดวกขึ้น ทำให้เพิ่มโอกาสในการจำหน่ายสินค้าได้มากขึ้น

ผู้รับงานไปทำที่บ้าน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ



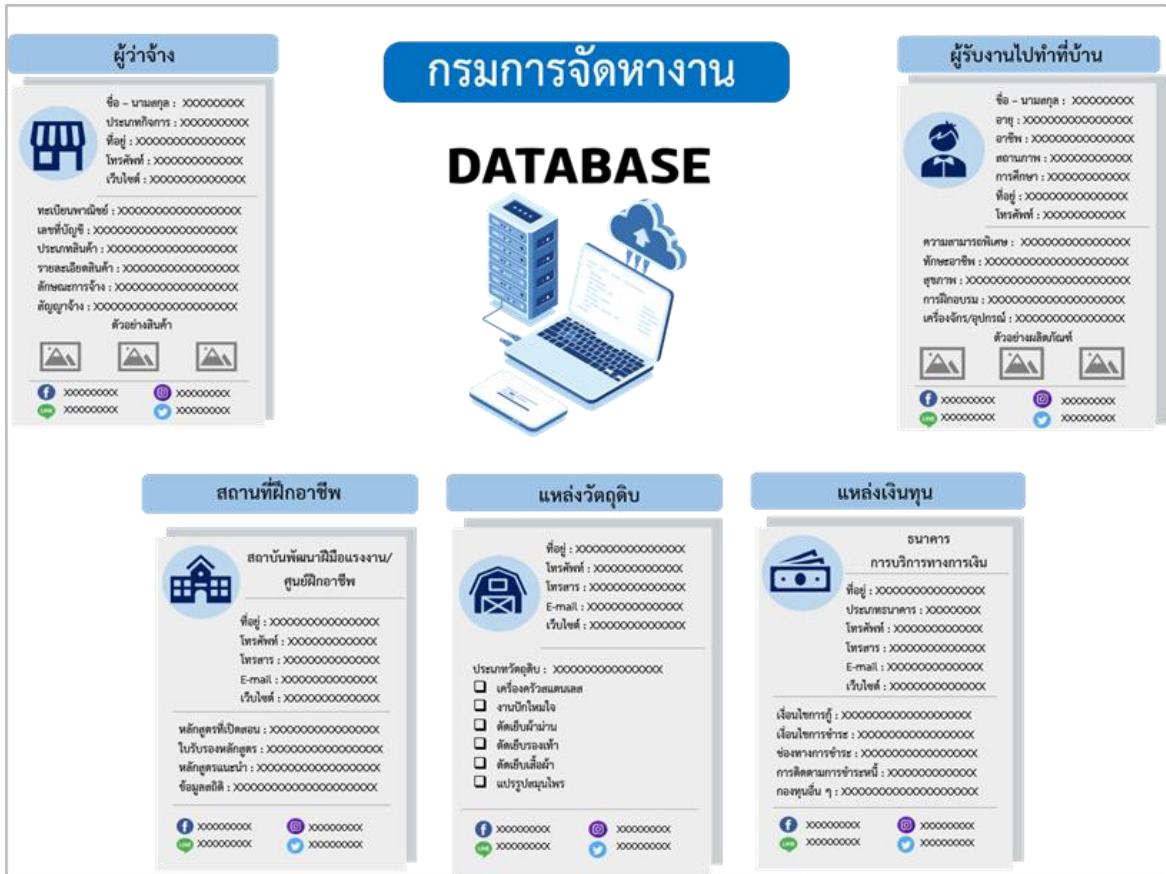
PROTOTYPE



Prototype

การจัดทำต้นแบบมีการจัดทำจำนวน 3 ต้นแบบ ซึ่งการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพของผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบการอาชีพอิสระนั้นจะต้องทำการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง ยั่งยืนสามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยแบ่งการดำเนินการเป็น 3 ระยะ มีรายละเอียดดังนี้

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



ภาพต้นแบบการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับงานไปทำที่บ้าน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ

ทีมผู้วิจัยได้นำต้นแบบการจัดทำฐานข้อมูลไปทดสอบกับกลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน ผู้ประกอบการอาชีพอิสระ และเจ้าหน้าที่ ผลจากการทดสอบโดยการสัมภาษณ์ พบว่า การจัดทำฐานข้อมูลนั้นดี มีประโยชน์ แต่กลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ อยากเห็นสิ่งที่เป็นประโยชน์ในรูปแบบรูปธรรมว่าเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทำเป็นฐานข้อมูลแล้วสิ่งที่กลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระจะได้นั้นคืออะไร ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้จากการจัดทำฐานข้อมูลมาทำเป็นต้นแบบที่ 2 คือ การจัดทำแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

ระยะที่ 2 ต้นแบบที่ 2 การจัดทำแฟ้มผลงานของผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบการอาชีพอิสระ (Portfolio) เป็นการดำเนินการในระยะที่ 2 หลังจากได้มีการจัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำแฟ้มผลงาน คือ เป็นข้อมูลประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลิตภัณฑ์ ความสามารถ ทักษะ ของผู้รับงานไปทำที่บ้าน และ ผู้ประกอบการอาชีพอิสระ รวมถึงเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของนายจ้างหรือผู้สนใจผลิตภัณฑ์



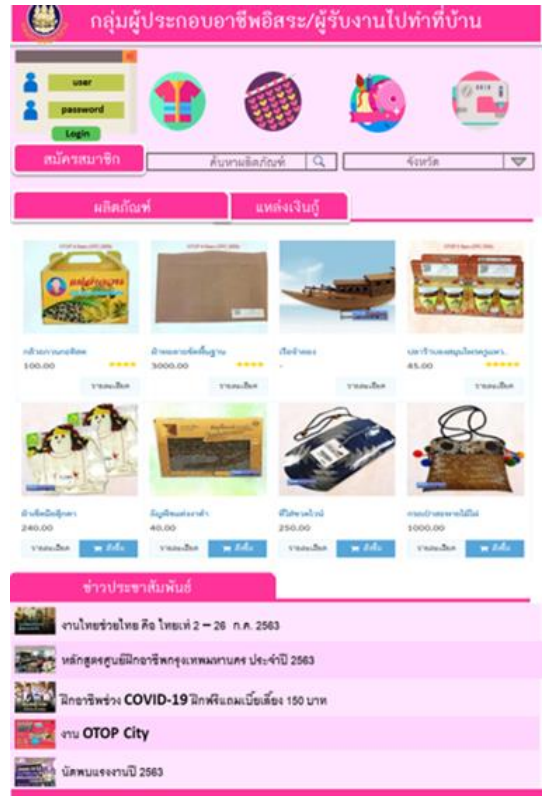
ภาพต้นแบบการจัดทำแฟ้มสะสมผลงาน

เมื่อนำต้นแบบการจัดทำแฟ้มผลงานไปสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้รับงานฯ และผู้ประกอบการอาชีพอิสระพบว่า กลุ่มผู้รับงานฯ และผู้ประกอบการอาชีพอิสระมีความสนใจในการจัดทำแฟ้มสะสมผลงาน เพราะเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ว่าจ้างได้

ระยะที่ 3 ต้นแบบที่ 3 จัดทำ Application ผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ

Application ผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ วัตถุประสงค์หลัก คือ เป็นช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แก่ผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าที่เป็นของรัฐ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย โดยที่ผู้รับงานฯ และผู้ประกอบการอาชีพอิสระจะได้รับการประเมินจากผู้ที่ใช้บริการเพื่อรับข้อคิดเห็นแล้วนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการของตนให้ดีขึ้น

นอกจากเป็น Application ชื่อ - ขยายผลิตภัณฑ์ ยังเป็นที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับงานฯ และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ เช่น มีแหล่งข้อมูลด้านการฝึกอบรม ด้านแหล่งเงินทุน แหล่งซื้อ-ขายวัตถุดิบ และแสดงสินค้า



ภาพต้นแบบ Application ผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ



สรุป

เมื่อนำต้นแบบ Application ไปสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้รับงานฯ และผู้ประกอบการอาชีพอิสระพบว่า กลุ่มผู้รับงานฯ และผู้ประกอบการอาชีพอิสระให้ความสนใจอย่างมาก เพราะเป็นการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าอีกทางหนึ่งโดยไม่มีค่าใช้จ่าย แต่ยังมีสิ่งกีดขวางในเรื่องของการใช้โปรแกรม เนื่องจากไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี ดังนั้นในการจัดทำโปรแกรมจะต้องใช้งานได้ง่าย ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก



การพัฒนาศักยภาพผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ

Prototype



ระยะที่ 1

โครงการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ



ระยะที่ 2

จัดทำเพิ่มผลงานของผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ (Portfolio)



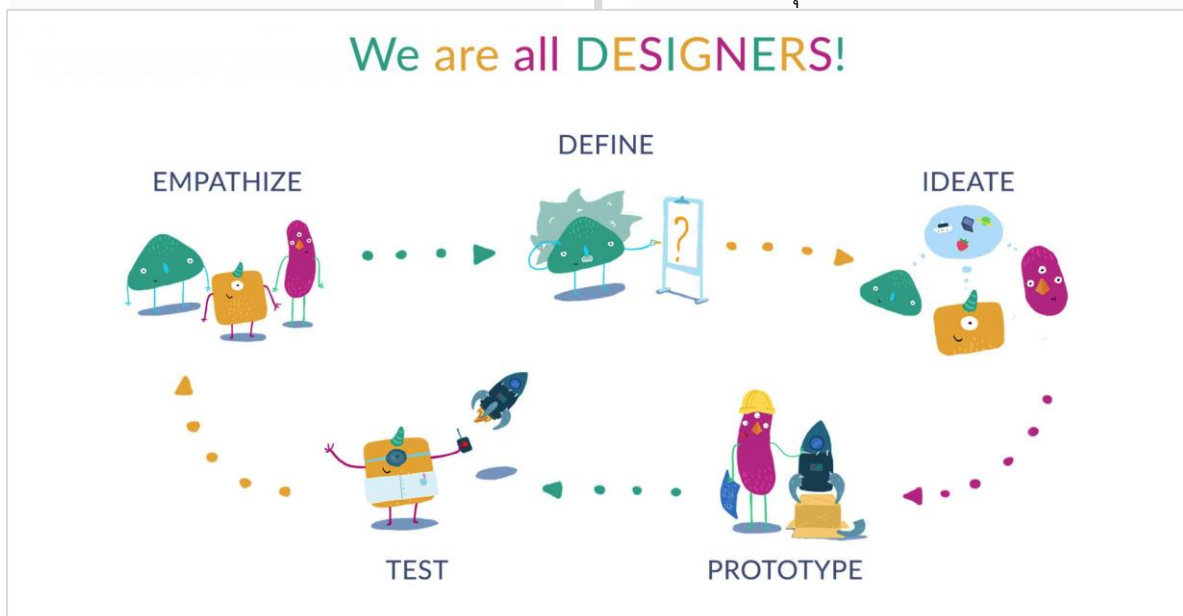
ระยะที่ 3

จัดทำ Application ผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้ประกอบอาชีพอิสระ

ปัจจัยสู่ความสำเร็จและความท้าทาย ในการนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ ไปใช้

- 1) กระบวนการ Design Thinking ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน มีการคิดอย่างเป็นขั้นตอน มีการคิดนอกกรอบ มีการรับฟังความคิดของทุกคนโดยไม่ตัดสินว่าความคิดใครดีหรือไม่ดี แต่จะมีกระบวนการในการหาแนวคิดที่ดีที่สุดที่สามารถทำได้เพื่อสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหาของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุดและรวดเร็ว
- 2) ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ยอมรับและสนับสนุนผลการวิจัย และพร้อมผลักดันให้มีการนำไปใช้แก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม
- 3) มีการรวบรวมไอเดียความคิดของคนในทีม รับฟังความคิดเห็นของทุกคนในทีมเพื่อพัฒนาไอเดียให้ก้าวต่อไปได้ยิ่งขึ้นไป
- 4) การนำต้นแบบ (Prototype) ไปทดลองใช้ หรือนำไปใช้จริง สามารถพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจากเดิม

- 5) มีการอบรมหรือมีการจัดทำคู่มือ นโยบาย หรือ ความหมายของเนื้อหาต้นแบบ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน เป็นประโยชน์สำหรับทุกฝ่าย
- 6) มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่หรือผู้จัดทำ เพื่อสอบถามสิ่งที่สงสัย และร้องเรียนเมื่อมีเหตุอันไม่พึงประสงค์
- 7) มีการพัฒนาต่อยอดต้นแบบ (จากกระดาษ) สู่อะบบ Digital
- 8) การสร้างความเข้าใจ การปรับทัศนคติที่คนไทยส่วนใหญ่มีต่องานบางอย่างอาจเป็นเรื่องยาก และท้าทาย ดังนั้นหน่วยงานที่นำโครงการไปปฏิบัติ ต้องมีความตั้งใจจริง ความร่วมมรร่วมใจจากหลาย ๆ หน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนและทุกภาคส่วน
- 9) โครงการฝึกอบรมฯ ที่จัดขึ้นต้องนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง สิ่งสำคัญอันดับแรกคือการหา กลุ่มเป้าหมายเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม ถ้าสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ จะทำให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จ
- 10) สามารถลดขั้นตอนการทำงานให้กับผู้ใช้งาน ทั้งเจ้าหน้าที่ 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 - ขั้นตอนการนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากขั้น 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 โดยเน้นการหาแนวคิดและแนวทางในการแก้ไขปัญหาดัง ๆ ให้มากและหลากหลายที่สุด เพื่อตอบโจทย์ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นที่สอง

<input type="checkbox"/> สร้างทางเลือกหรือทางออกของปัญหา	<input type="checkbox"/> คิดนอกกรอบ
<input type="checkbox"/> สร้างสรรค์แนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ	<input type="checkbox"/> ระดมสมอง
<input type="checkbox"/> พัฒนาและต่อยอดแนวคิดใหม่	<input type="checkbox"/> พุดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในทีม

4. PROTOTYPE - ขั้นตอนการสร้างผลิตภัณฑ์หรือแนวทางต้นแบบ

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

5. TEST - ขั้นตอนการทดสอบแบบจำลองที่สร้างขึ้นมากับผู้ใช้หรือกลุ่มบุคคลเป้าหมายจริง เพื่อรับข้อเสนอแนะหรือ Feedback มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงต่อไป

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

สรุป

เมื่อนึกถึงกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) หลายคนมักนึกถึงรูปแบบของการนำไปใช้ในการปรับเปลี่ยนสิ่งของหรือสินค้าที่เป็นรูปธรรม แต่ในความเป็นจริง เราสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับทุกด้าน รวมไปถึงงานบริการของทางภาครัฐด้วย โดยเป็นการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการประชาชน โดยนึกถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก (Human-centered)

กระบวนการคิดเชิงออกแบบมีข้อดีคือ สามารถช่วยเติมเต็มวิธีการแก้ปัญหาแบบต่าง ๆ ช่วยให้องค์กรมีการปฏิรูปในเชิงนวัตกรรม และแก้ปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลโดยตรง พร้อมทั้งยังสามารถเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และมีข้อได้เปรียบในเชิงการแข่งขันอีกด้วย

หลักสำคัญคือ เราต้องรู้ว่าปัญหาที่แท้จริงของลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมายนั้นคืออะไร และทำความเข้าใจปัญหานั้น เพื่อที่จะหาวิธีการแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก เพราะหากตั้งประเด็นปัญหาที่ไม่ใช่ปัญหาที่แท้จริง ขั้นตอนต่อไปอาจจะไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่ตอบโจทย์เลย

กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และการออกแบบบริการ (Service Design) เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการออกแบบวิธีการแก้ปัญหาที่ได้ผล และได้รับการยอมรับเป็นวงกว้างในระดับนานาชาติ เราได้เห็นตัวอย่างหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศ เช่นโครงการนำร่องทั้ง 7 โครงการของงานวิจัยในครั้งนี้ รวมไปถึง

โครงการจากต่างประเทศที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนได้มากขึ้นจากการนำหลักการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) นี้ไปใช้ ทั้งยังเป็นกระบวนการบริหารจัดการที่ไม่ต้องใช้งบประมาณสูงในการดำเนินการ เป็นกระบวนการที่สามารถศึกษาไปด้วย และสามารถแก้ไขปรับปรุงได้ตลอดโครงการ

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

บรรณานุกรม

- พสุ เดชะรินทร์. (8 กรกฎาคม 2557). **Design Thinking**. สืบค้น 14 กันยายน 2563 จาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/591915>
- 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
- 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

นางสาวสุกกุล ไตรรัตน์ผลาดล

ผู้อำนวยการกองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน

ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคเหนือ

นางปลิดา กำคำ หัวหน้าศูนย์ฯ
นางสาวช่อผกา วงศ์กาไชย เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
นายธิตี ศรีมาหา เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

ศูนย์บริหารข้อมูลแรงงานภาคใต้

นายอุทิศ ยิ่งยง หัวหน้าศูนย์ฯ
นางพองศรี แก้วมณี นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
นางศิริรัตน์ สุวรรณคง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ

ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคกลาง

นางสาวบุญนิตา เมืองจันทร์ หัวหน้าศูนย์ฯ
นางสาวภัทธา ธนชนม์ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
นางสาวมณฑนา แซ่คำ นักสถิติ

ศูนย์บริหารข้อมูลแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

นางสาวพัชรินทร์ หาญเจริญ หัวหน้าศูนย์ฯ
นางสาวบุษบา ไทยพิทักษ์ เจ้าพนักงานแรงงานชำนาญงาน
นางอริสรา สานสุข เจ้าพนักงานแรงงานปฏิบัติงาน
นายสาธิต พิมพ์ทอง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นางวิมา นอสูงเนิน นักวิชาการแรงงาน

ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันตก

นายกิจจา จงเป็นสุขเลิศ หัวหน้าศูนย์ฯ
นางปทีดา ทานทรัพย์ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
นายรัฐไชย ชื่นอารมณฺ์ เจ้าพนักงานแรงงานปฏิบัติงาน

ศูนย์บริหารข้อมูลแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

นางผานิต แพทะกะ หัวหน้าศูนย์ฯ
นายอำมฤต แสนเมือง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
นางสาวมิ่งพรรณ หนูนนัด นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
นางสาวสุพิชชา บุญศรี นักสถิติ

กลุ่มงานวิเคราะห์และวิจัย

นายเกียรติศักดิ์ ธ.น.หล้า หัวหน้ากลุ่มงานฯ
นางสาวปิยะนุช บัวเพ็ญ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
นางสาวอัมภารวรรณ ขาวนา นักวิชาการแรงงาน