

## แบบรายงานการเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา/ ศึกษาดูงาน

☐ รายบุคคล☒ กลุ่มบุคคล

ชื่อ – นามสกุล : นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง

ตำแหน่ง : บรรณารักษ์

สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ชื่อหลักสูตร

อบรมเชิงปฏิบัติการหัวข้อ “ Librarian Space ตอน Service Design

วัน/เดือน/ปี

วันศุกร์ที่ 27 กันยายน 2562 เวลา 10.00 - 17.00 น.

สถานที่จัด

ณ หอศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร

หน่วยงานผู้จัด

สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอว.) สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

ค่าใช้จ่าย

☒ ไม่มี☐ มี จำนวน ..... บาทเบิกจ่ายจากงบประมาณ ☐ แผ่นดิน ☐ เงินรายได้ ☐ งบอื่นๆ (ระบุ)

ใบเกียรติบัตร/

☐ ได้รับ☐ ไม่ได้รับ เนื่องจาก.....

วุฒิบัตร

☒ ไม่มี

## สรุปสาระสำคัญ

ปัจจุบันความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนไป ยุคก่อนคนอาจจะมาใช้บริการห้องสมุดเพื่อมาใช้และยืมหนังสือเป็นหลัก แต่คนในยุคนี้ไม่ได้ต้องการมาใช้บริการหลักของห้องสมุดเพียงอย่างเดียว ยังรวมไปถึงการบริการที่เหนือระดับเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้ด้วย ในเมื่อโลกเปลี่ยนไป กรอบความคิดและกระบวนการทำงานก็ต้องเปลี่ยนตามด้วย งานบริการของห้องสมุดไม่ใช่งานในระยะสั้นแค่ชั่วคราวเท่านั้น แต่มันส่งผลต่อผู้คนในระยะยาวเลยทีเดียว ดังนั้นเบื้องหลังการเรียนรู้เพื่อยกระดับมาตรฐานงานบริการจึงไม่ได้มีแค่เรื่องวิชาการ แต่ยังมีเรื่อง **วิถีคิด** ด้วย

## 1. การออกแบบบริการ (Service Design) คืออะไร

Service Design หรือ “การออกแบบบริการ” หมายถึง การสร้างสรรค์กระบวนการของงานบริการ เพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการหรือแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการ เป็นอีกกลยุทธ์ที่สามารถพัฒนาการบริการให้ก้าวไปอีกขั้นได้ อันที่จริง Service Design ไม่ได้จำกัดแค่การออกแบบเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมไปถึงการวิเคราะห์ พัฒนาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นด้วย

## 2. หลักสำคัญของการออกแบบบริการ (Service Design Principles) ประกอบด้วย

2.1 การออกแบบบริการจะต้องเริ่มจากการเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy)

2.2 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบจะมีส่วนร่วมในการออกแบบบริการ (Co-creative)

2.3 การออกแบบบริการจะต้องถูกนำเสนอออกมาเป็นลำดับของประสบการณ์ (Sequential Construction)

2.4 ควรสร้างหลักฐานของงานบริการให้เกิดขึ้น (Service Evidence)

2.5 จะต้องมองในภาพรวมใหญ่ที่เกี่ยวข้องเนื่องกันทั้งหมด (Holistic)

## 3. กระบวนการออกแบบบริการ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

## 3.1 สำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration)

ขั้นตอนแรกเริ่มต้นจากการเก็บข้อมูลเชิงลึก สังเกตสิ่งรอบตัวและพฤติกรรมคน เพื่อค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำความเข้าใจกับปัญหา ขั้นตอนนี้สำคัญอย่างมาก เพราะก่อนที่จะหาวิธีแก้ไขปัญหานั้น เราต้องรู้ต้นตอสาเหตุก่อน ดังนั้นในขั้นตอนนี้เราควรจะมองภาพออกแล้วว่าปัญหาที่เราต้องการจะแก้ไขคืออะไร และนำมากำหนดเป้าหมายการทำงาน ซึ่งจะเป็นทิศทางให้เราออกแบบการบริการได้อย่างตรงจุดในขั้นตอนต่อไป

### 3.2 สร้างแนวคิดงานบริการ (Creation)

ขั้นตอนที่ 2 เราจะนำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนแรกมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบแนวคิดและกระบวนการของงานบริการ จุดประสงค์ไม่ใช่แค่สร้างภาพลักษณ์ที่ดี แต่เน้นที่การสร้าง “ประสบการณ์ร่วม” กับผู้ใช้บริการที่สามารถเชื่อมต่อกันระหว่างพวกเขากับการบริการของเรา ในขั้นตอนนี้การทำงานเป็นทีมสำคัญมาก เพราะการที่แนวคิดจะก่อตัวเป็นรูปเป็นร่างชัดเจนได้ เกิดจากการระดมความคิด ซึ่งจะต่อยอดให้งานออกมาดีขึ้นเรื่อยๆ สรุปหัวใจสำคัญของขั้นตอนนี้คือ แนวคิดที่เราออกแบบนั้นจะต้อง “สร้างคุณค่า” ให้กับผู้ใช้บริการ ส่งต่อประสบการณ์ดีๆ เพื่อให้เกิดความผูกพันกับผลิตภัณฑ์และการบริการต่อไป

### 3.3 นำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (Reflection & Implementation)

ขั้นตอนสุดท้ายคือการนำกระบวนการที่ได้ในขั้นตอนที่ 2 มาปฏิบัติจริงเพื่อทดสอบว่าแต่ละแนวคิดมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขั้นตอนนี้เราต้องวิเคราะห์ ปรับเปลี่ยนกระบวนการ และทดสอบซ้ำไปซ้ำมาจนได้แนวคิดที่เหมาะสมที่สุดกับเป้าหมายที่ระบุไว้ตั้งแต่ต้น เมื่อจบขั้นตอนนี้เราจะได้นวัตกรรมสุดท้ายสำหรับการนำไปใช้จริง ซึ่งจะสามารถแก้ปัญหาหรือตอบโจทย์ผู้บริโภค รวมถึงมีความสร้างสรรค์ สามารถส่งต่อประสบการณ์ดีๆ ให้กับผู้ใช้บริการได้

โดยสรุป Service Design (การออกแบบการบริการ) และ Service Mind (มีจิตใจที่ดีในการให้บริการ) ล้วนเป็น 2 หัวใจสำคัญในการทำงานบริการ และเป็น 2 สิ่งที่ต้องมาคู่กัน จะเห็นได้เลยว่างานด้านบริการนั้นต้องใช้มากกว่าแค่หนึ่งวิชาเรียน มันเป็นการผสมผสานหลายๆ ศาสตร์เข้าด้วยกัน ผู้ที่ให้บริการที่ดีควรจะเข้าใจผู้ใช้บริการ สามารถค้นหาแนวทางที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการได้ และวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาการทำงานให้ดีขึ้น

## 4. หลักการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้บริการ

4.1 ร่างประสบการณ์ผู้ใช้ คือการที่กำหนดว่า วงจรการให้บริการของห้องสมุดมีจุดให้บริการหลักๆ ที่ผู้ใช้บริการจะเข้าไปพบและได้รับประสบการณ์ ที่จุดใดบ้าง

4.2 กำหนดความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คือการพิจารณาว่าจุดให้บริการที่ได้กำหนดมาในข้อ 1 นั้น สิ่งที่ใช้บริการคาดหวังคืออะไรบ้าง ซึ่งความคาดหวังที่ซ่อนเร้นอยู่ในจิตใจของผู้ใช้บริการนั้น หากห้องสมุดสามารถค้นพบจะสามารถสร้างให้ผู้ใช้บริการรู้สึกความตรงตรงในบริการของเรา ครั้งใดที่พูดถึงเรื่องบริการก็จะนึกถึงเราเป็นรายแรก และรายเดียว เช่น ต้องการความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความสุภาพ ความเข้าใจในปัญหาที่แจ้งและได้รับการแก้ไข เป็นต้น ซึ่งห้องสมุดสามารถพิจารณาความคาดหวังนี้ได้หลายวิธี เช่น

- กำหนดภายในห้องสมุด คือการที่ห้องสมุดกำหนดให้เจ้าหน้าที่บริการและหัวหน้างาน วิเคราะห์จากประสบการณ์ในการทำงานและมองในมุมมองของผู้ใช้บริการ เปรียบตัวเองเป็นผู้ใช้บริการว่า หากเราเป็นผู้ใช้บริการเราคาดหวังอะไรบ้าง วิธีนี้เป็นวิธีที่ขอแนะนำว่า เป็นวิธีที่ดี เพราะลงทุนน้อย ได้ข้อมูลจากผู้ที่ทำงานอยู่กับผู้ใช้บริการทุกวัน ย่อมเห็นมุมมองของผู้ใช้บริการ ทั้งปัญหาที่ลูกค้าไม่พอใจ และสิ่งที่ผู้ใช้บริการชอบใจ รวมทั้งวิธีนี้จะเบียดเบียนในการให้เจ้าหน้าที่บริการได้มองในมุมมองของผู้ใช้บริการอย่างลึกซึ้ง และที่ดียิ่งยิ่งคือ ผู้ให้บริการได้มีโอกาสในการคิดงานเองในการบริการผู้ใช้ ส่วนข้อเสียก็คือวิธีนี้ อาจมีมุมมองของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงเพราะเป็นการสมมติเป็นผู้ใช้บริการอาจทำให้ข้อมูลที่เราคิดไม่ตรงใจผู้ใช้บริการ ข้อเสีย ณ จุดนี้ เราแก้ไขได้ โดยการรับปรับแก้ทันที หากนำไปปฏิบัติแล้วไม่โดนใจผู้ใช้บริการ

- กำหนดโดยการหาตัวแทนผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมาย (Focus Group) เป็นการนำผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ชอบใช้บริการของเราหรือเรียกว่าผู้ใช้บริการที่เป็นแฟนพันธุ์แท้ของห้องสมุด มาเป็นผู้ให้ข้อมูลกับเราว่า ในการมาใช้บริการของเขา มีความรู้สึกอย่างไรบ้าง อะไรที่ชอบ อะไรที่ไม่ชอบ อยากเห็นบริการแบบใดที่คิดว่าเป็นบริการที่ถูกต้องและแตกต่างจากคู่แข่ง ยังไม่เคยมีใครทำมาก่อน

- กำหนดโดยการสอบถามจากผู้ให้บริการแต่ละรายที่มาใช้บริการกับเรา (Customer Interview) เป็นการเตรียมคำถาม เพื่อไปสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ที่จะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบบริการ

- กำหนดโดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) และส่งไปให้ผู้ให้บริการแต่ละรายที่มาใช้บริการกับเรากรอกข้อมูล และเสนอแนะวิธีการหรือความคาดหวังในบริการ

4.3 จัดทำมาตรฐานการทำงาน (เพื่อส่งมอบประสบการณ์ผู้ให้บริการ) คือการนำเอาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 นำมาคิดต่อไป ว่าห้องสมุดและเจ้าหน้าที่บริการจะต้องทำอะไรและอย่างไรในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ เพื่อสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เปรียบเสมือนว่า เรารู้ใจหยกก่อนที่จะตอบผู้ให้บริการ เมื่อเรารู้ใจหยกว่าผู้ให้บริการต้องการอะไรคาดหวังอะไร การให้บริการในแต่ละครั้งในผู้ให้บริการแต่ละราย ก็จะถูกใจผู้ให้บริการทุกครั้งไป มิใช่เป็นการให้บริการแบบทำไปวันๆ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าไปวันๆ

## 5. การคัดเลือกบุคลากรมาทำงาน

ปัจจัยที่จะช่วยให้การนำมาตรฐานบริการนำไปปฏิบัติใช้ได้ตรงตามมาตรฐานที่วางไว้คือ การที่มีเจ้าหน้าที่บริการที่มีคุณสมบัติและพร้อมให้บริการด้วยใจ องค์กรสามารถเลือกเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้ได้ ด้วยการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ (Recruitment) ที่มีคุณสมบัติดังกล่าว มีแนวทางดังนี้

5.1 บุคลิก รูปร่างหน้าตา อย่าลืมว่าในงานบริการ บุคลิก รูปร่าง หน้าตาเป็นเรื่องสำคัญ เพราะเมื่อพบผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ที่เปรียบเสมือนตัวแทนห้องสมุด มีโลโก้เจ้าหน้าที่ทุกคน ผู้ใช้บริการย่อมจะเกิดรู้สึกดี เมื่อเห็นพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดี เรียกว่าประทับใจเมื่อแรกเห็น

5.2 ไหวพริบการพูดคุยได้ตอบผู้ให้บริการ เราสามารถตรวจสอบได้ โดยการถามคำถามขณะสัมภาษณ์ เช่น ยกตัวอย่างในงานบริการว่า หากผู้ให้บริการเดินเข้ามาในห้องสมุดแล้วโวยวายว่าเราให้บริการไม่ดีคุณจะทำอย่างไร คนที่มีไหวพริบในการได้ตอบผู้ให้บริการได้จะเอาตัวรอดกับคำถามประเภทนี้ได้

5.3 มีใจบริการ หัวข้อนี้วัดกันยาก แต่หากไม่วัดเลย ก็อาจได้คนที่พร้อมจะทะเลาะกับผู้ให้บริการก็เป็นได้ ในเบื้องต้นเราสามารถแบ่งคนที่ไม่มีใจบริการออกไปบางส่วนได้ เช่น คนที่ชอบอยู่คนเดียว เล่นกีฬาคนเดียว ไม่ชอบทำงานเป็นทีม ไม่ชอบพบปะพูดคุยกับคนอื่น ถามหลายคำ ได้รับคำตอบคำเดียว ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมใดๆ เลยในการเรียนมหาวิทยาลัย คนกลุ่มนี้หากทำงานบริการที่ต้องพบปะพูดคุยกับลูกค้าตลอดการทำงาน เขาต้องอาจปรับตัวเอง เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมความรู้สึกของตนเองมาก ควรเก็บเอาไว้พิจารณาจับในอันดับหลัง เราสามารถมองต่อไปที่ประวัติเขาได้ เช่น หากเป็นคนที่ทางครอบครัวมีกิจการธุรกิจ มีการค้าขายหน้าร้าน คนกลุ่มนี้ก็อาจจะเลือกได้ดีกว่าเพราะเขามีประสบการณ์ตั้งแต่เล็กในการเห็นพ่อแม่ให้บริการค้าขายกับลูกค้า หรือเคยช่วยค้าขายให้บริการลูกค้ามาแล้ว

## กิจกรรม Workshop

ในช่วงบ่าย ได้ทำกิจกรรมกลุ่ม โดยให้สมาชิกของกลุ่มร่วมกันคิดออกแบบบริการ เริ่มจาก การเขียนเรียงลำดับเหตุการณ์ในการใช้บริการ ของผู้ให้บริการคนหนึ่ง ตั้งแต่เริ่มเข้ามาใช้บริการจนเดินทางกลับ สรุปได้ดังภาพตัวอย่าง

เขียนสรุปนิยามที่ตัวเองเข้าใจ 3 ข้อ



- มีตนเอง
- อายุ 9 ปี
- เรียนประถมต้นศึกษาปีที่ 3
- ที่โรงเรียนประจำจังหวัด
- ชอบมาเล่นบอร์ดเกมกับเพื่อนๆ ที่ห้องสมุด
- มาหลังเลิกเรียนทุกวัน

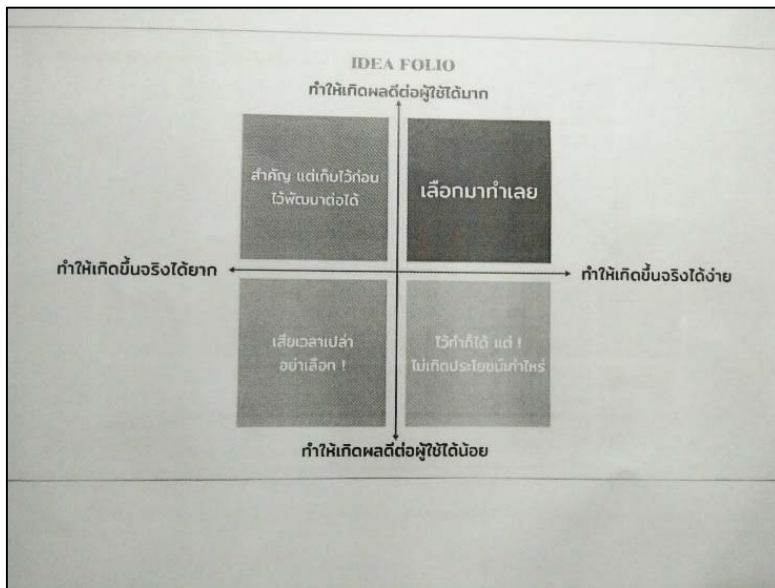
หาบอร์ดเกมที่สนใจไม่เจอ

ได้เล่นไม่นาน เพราะห้องสมุดจะปิดแล้ว

พี่บรรณารักษ์ไม่อยู่ ทำให้ต้องรอจนกว่า

[illegible]

**ภาพที่ 3** ให้ระดมความคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาลูกค้าที่เลือกมาทั้ง 3 ข้อนั้น



ภาพที่ 4 นำไอเดียที่คิดมาทั้งหมด ไปแปะลงในตาราง Idea Folio

เมื่อเสร็จขั้นตอนสุดท้าย ดังภาพที่ 4 แล้ว เลือกไอเดียจากตาราง Idea Folio ที่อยู่ในช่อง **เลือกมาทำได้เลย** (ฝั่งขวามือบน) มาทดลองทำตัวอย่างและจำลองการใช้บริการ เพื่อเป็น **ต้นแบบการบริการ (Prototype)\*** แล้วหาเหตุผล เช่น ทำไมชอบ/ไม่ชอบ ฯลฯ และนำไปพัฒนาต่อ จนนำมาใช้ในงานบริการได้จริง

\* Prototype หมายถึง การทำให้ไอเดียที่คิดขึ้นนั้น ให้กลายเป็นอะไรที่สัมผัสได้จริง ไม่ว่าจะเป็นด้วยรูป กลิ่นเสียง สัมผัส ไม่ว่าจะเป็นด้วยวัสดุอะไรที่มีรอบๆ ตัว แล้ว ทดสอบ กับผู้ใช้งาน

#### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบแนวทางการออกแบบบริการ (Service Design) และได้ทดลองฝึกปฏิบัติจริง ทำให้มีความรู้และความเข้าใจมากขึ้น และคิดว่าจะสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานบริการของห้องสมุดได้
2. ได้พบปะ อาจารย์ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ จากห้องสมุดต่างๆ ทั้งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดประชาชน ฯลฯ ทำให้มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น

#### ภาพประกอบ



|                                                                                                                                                                                                                                             |                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงการทำงาน ดังต่อไปนี้                                                                                                                                                                                         |                                           |
| หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา                                                                                                                                                                                                                   | รายงานผลการปรับปรุง/ พัฒนา<br>ภายในวันที่ |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                                           |
| ข้อเสนอแนะอื่นๆ(ถ้ามี)                                                                                                                                                                                                                      |                                           |
| <p>.....</p> <p>ผู้รายงาน.....</p> <p>(นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง)</p> <p>ตำแหน่ง รักษาการแทนหัวหน้าฝ่ายบริการฯ</p> <p>วันที่ 8 พฤศจิกายน 2562</p>                                                                                                |                                           |
| <p>ความคิดเห็นของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์วิศาล มหาสิทธิวัฒน์)</p> <p>ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง</p> <p>วันที่..... 13 พ.ย. 2562</p> |                                           |

- หมายเหตุ :
1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา /ศึกษาดูงาน ภายใน 7 วันทำการ เสนอหัวหน้าฝ่าย
  2. หัวหน้าฝ่ายเสนอความเห็น ภายใน 3 วันทำการ และเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
  3. แจ้งผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้มรายงานการเข้าประชุม/ อบรม/สัมมนา /ศึกษาดูงาน
  4. หัวหน้าฝ่ายติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา
  5. หัวหน้าฝ่ายรายงานผลการปรับปรุงพัฒนาให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางได้ทราบ