

## บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)

### กระบวนการและวิธีการออกแบบบริการ (SERVICE DESIGN PROCESS & METHODS)

โดย อาจารย์ชลลภรณ์ ยูน



ชื่อหนังสือ: กระบวนการและวิธีการออกแบบบริการ

(Service Design Process & Methods)

ผู้แต่ง: ไพรมา อิศรเสนา ณ อยุธยา และชูจิต ตริรัตน์พันธ์

สำนักพิมพ์: ศูนย์สร้างสรรค์ออกแบบ (TCDC)

หนังสือเล่มนี้ถูกจัดทำขึ้นโดยศูนย์สร้างสรรค์ออกแบบ (Thailand Creative & Design Center: TCDC) เพื่อใช้ประกอบในการอบรมหลักสูตร “โครงการอบรมและพัฒนาการออกแบบบริการ (TCDC: Service Design Program)” เนื่องจากในปัจจุบันองค์ความรู้ด้าน Service Design ยังไม่มีการเรียนการสอนที่เป็นระบบและมีมาตรฐานในแวดวงวิชาการหนังสือเล่มนี้จึงเป็นประโยชน์ต่อภาคธุรกิจและภาคการศึกษาของไทย ภาคธุรกิจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบพัฒนาสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการพัฒนาองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันด้านบริการ ช่วยให้ธุรกิจนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องได้ในระยะยาวได้ และสำหรับภาคการศึกษาสามารถนำหลักสูตรการออกแบบบริการไปปรับใช้กับการเรียนการสอนหรือการวิจัยได้

เนื้อหาในหนังสือประกอบด้วย 3 ส่วน ผู้เขียนได้จัดเรียงลำดับของเนื้อหาตามขั้นตอนการดำเนินงานการออกแบบบริการ ส่วนที่ 1 บทนำการออกแบบบริการ (Service Design Overview) เป็นการสรุปเนื้อหาสำคัญเพื่อให้เห็นภาพรวมเกี่ยวกับการออกแบบบริการ ได้แก่ ความหมายของการออกแบบบริการประโยชน์ของการออกแบบบริการและทักษะของนักออกแบบบริการ ส่วนที่ 2 เป็นหัวใจของหนังสือเล่มนี้ที่แสดงถึงกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design Process) ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการการทำงาน ในแต่ละกระบวนการมีคำอธิบายการใช้เครื่องมือการออกแบบบริการ (Tools of Service Design) ตัวอย่างเครื่องมือ ภาพประกอบ ข้อควรระวังและคำแนะนำในการใช้เครื่องมือต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ และส่วนที่ 3 เป็นแบบเครื่องมือการออกแบบบริการ (Service Design Template) ประกอบด้วยแผ่นแบบเครื่องมือ (Tool Template) ที่ถูกรวบรวมไว้ในส่วนท้ายของหนังสือ

จุดแตกต่างของหนังสือเล่มนี้ คือ การอธิบายกระบวนการออกแบบบริการเป็นแผนภูมิที่พัฒนาต่อยอดจาก Double Diamond Model ของ Design Council ปี 2015 ซึ่งประกอบด้วย 4 ระยะ (4D: Discover, Define, Develop, Deliver) ผสมผสานกับกระบวนการพัฒนานวัตกรรม (Innovation Process) ที่มี 3 ขั้นตอน (Initiate, Brief, Launch) ได้เป็นกระบวนการออกแบบบริการ 7 ขั้นตอนที่เรียงลำดับการดำเนินงานตามระยะเวลาตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการที่สมบูรณ์ มีใจความสำคัญดังนี้

การสำรวจวิสัยทัศน์และการริเริ่มโครงการ (Initiative Method) เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการออกแบบบริการใหม่ สามารถทำได้โดยใช้เครื่องมือ เช่น ตารางวิเคราะห์แนวโน้ม (Trends Matrix), ตารางวิเคราะห์คู่แข่ง (Competitive Analysis Template) หรือการเขียนเป้าหมายของโครงการ (Intent Statement)

การวิจัยรวบรวมข้อมูล (Discover Method) เป็นการค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภคอย่างลึกซึ้ง ขั้นตอนนี้มีความสำคัญในการกำหนดคุณค่าของงานออกแบบบริการ สามารถทำได้โดยการสัมภาษณ์ตามบริบท (Contextual Interview), การสังเกตการณ์โดยใช้เครื่องมือ POEMS (POEMS Framework), การจัดกลุ่มรูปภาพ (Image Sorting), การวิจัยชาติพันธุ์วรรณนาโดยใช้อุปกรณ์พกพา (Mobile Ethnography) หรือการทําวิจัยผ่านระบบทางไกล (Remote Research)

การวิเคราะห์ข้อมูลและการระบุโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมบริการ (Define Method) เป็นการนำข้อมูลที่ค้นคว้าได้มาสรุปประเด็นในการออกแบบบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ วิธีการค้นหาความเข้าใจเชิงลึกจากการสังเกตการณ์ (Observation to Insights), แผนผังของผู้ที่มีส่วนร่วม (Stakeholder Map), การสร้างผู้ใช้จำลอง (Persona), แผนผังประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (User Journey Map), หรือการสร้างหลักการออกแบบ (Design Principles Generation)

การสร้างโจทย์ในการออกแบบ (Brief Method) เป็นการนำข้อมูลที่วิเคราะห์แล้วมาสรุปประเด็น เพื่อสรุปความต้องการใช้งานและกำหนดทิศทางการพัฒนางานออกแบบบริการ เรียกว่า “การสร้างโจทย์ในการออกแบบ (Design Brief)” ซึ่งหากได้โจทย์ที่ครอบคลุมจะเป็นคู่มือสำคัญที่ใช้ในกระบวนการออกแบบบริการทั้งหมด

การสังเคราะห์งานออกแบบ (Develop Method) เป็นการพัฒนาแนวคิดหรือทางเลือกย่อยๆ จำนวนมากสำหรับงานบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของคนที่เกี่ยวข้อง สามารถทำได้โดย การร่วมคิดร่วมสร้าง (Co-Creation), ตารางโครงสร้างการใช้งาน (Morphological Chart), ตารางสร้างแนวคิด (Concept Generation Matrix), การสร้างแผนภูมิแนวคิด (Solution Diagramming) หรือการเล่าเรื่อง (Scenario and Story Telling)

การคัดกรองและการทดสอบเพื่อพัฒนาแนวคิด (Delivery Method) เป็นการลดจำนวนทางเลือกโดยทำการคัดกรอง (Idea Screening) ด้วยการใช้พุ่มเมตริกซ์ (PUGH Matrix) จากนั้นจึงทำการทดสอบและพัฒนาแนวคิด (Concept Testing and Development) โดยใช้ต้นแบบทดสอบพฤติกรรม (Behavioral Prototyping) และมาตรวัดทัศนคติโดยการจำแนกความหมายคำ (Semantic Differential Scale) ในการพัฒนาแนวคิดการบริการขั้นสุดท้ายใช้แผนผังงานบริการ (Service Blueprint) หรือแม่แบบโมเดลธุรกิจ (Business Model Canvas)

ขั้นสุดท้ายของกระบวนการออกแบบบริการ คือ การนำแนวคิดการออกแบบบริการไปใช้ให้เกิดประโยชน์เชิงพาณิชย์ (Launch Method) โดยจะต้องมีการทดสอบการตอบรับบริการใหม่ที่ถูกรออกแบบขึ้นกับผู้บริโภคก่อนนำไปใช้งานจริง อาจใช้วิธีการทดสอบระบบบริการที่ออกแบบใหม่ (System Testing, Pilot Run) หรือโมเดลตอบรับของผู้บริโภค (Consumer Response Model)

จุดเด่นของหนังสือเล่มนี้ คือ การออกแบบรูปแบบที่สวยงามเนื้อหาในแต่ละหัวข้อกระชับได้ใจความทำให้อ่านแล้วเข้าใจง่าย ผู้เขียนได้อธิบายเนื้อหาจากทฤษฎีให้สามารถนำไปปฏิบัติจริงได้ง่ายขึ้น มีข้อควรพิจารณาข้อควรระวังและคำอธิบายเสริมสำหรับการใช้เครื่องมือออกแบบบริการแต่ละชนิด ในเนื้อหาแต่ละหัวข้อผู้เขียนจะใส่ที่มาอ้างอิงกำกับไว้สั้น ๆ ช่วยให้ผู้อ่านสามารถค้นคว้าต่อในรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับหัวข้อที่สนใจได้และส่วนท้ายของหนังสือเป็นส่วนที่รวบรวมแผนแบบเครื่องมือการออกแบบบริการที่ทำให้ผู้ใช้งานสามารถนำไปใช้งานได้สะดวก ที่สำคัญหนังสือเล่มนี้ได้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้สนใจได้ดาวน์โหลดโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เนื่องจาก TCDC ได้จัดทำหนังสือเล่มนี้โดยมีจุดประสงค์ในการแสวงหากำไร หากแต่มุ่งเผยแพร่ความรู้เรื่อง “การออกแบบบริการ” เพื่อเป็นประโยชน์แก่สังคมไทยที่กำลังจะก้าวไปสู่ Thailand 4.0 ผู้ที่สนใจสามารถเข้าไปดาวน์โหลดได้ที่ [library.tcdd.or.th](http://library.tcdd.or.th)

**ระเบียบและรายละเอียดการเตรียมบทความเพื่อส่งตีพิมพ์ใน  
วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
(Burapha Journal of Business Management)**

**ข้อกำหนดของบทความต้นฉบับและรูปแบบในการเขียนบทความ (Manuscript Requirements and Style Guide for Authors)**

บทความที่จะส่งควรจะมีสาระและได้ใจความชัดเจน นอกจากนี้ผู้ส่งบทความจะต้องเขียนบทคัดย่อ (ความยาวไม่น้อยกว่า 150 คำ และ ไม่ควรเกิน 250 คำ) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผู้ส่งบทความควรตรวจสอบความถูกต้องของการพิมพ์ต้นฉบับ เช่น ตัวสะกด ตัวอักษร วรรคตอน และความเหมาะสมของการใช้ภาษา และผู้ส่งบทความควรจะกำหนดประเภทของบทความให้ชัดเจนว่าเป็นบทความวิชาการหรือบทความวิจัย โดยบทความทั้ง 2 ประเภทมีองค์ประกอบดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. **บทความวิชาการ** หัวข้อและเนื้อหาควรชี้ประเด็นที่ต้องการนำเสนอให้ชัดเจนและมีลำดับเนื้อหาที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน รวมถึงมีการใช้ทฤษฎีวิเคราะห์และเสนอประเด็นอย่างสมบูรณ์

2. **บทความวิจัย** ควรให้มีการนำเสนอการวิจัยและผลที่ได้รับอย่างเป็นระบบโดยควรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

**บทนำ (Introduction)** ที่ครอบคลุมความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัยหรือที่มาของมูลเหตุของการเขียนบทความ พร้อมทั้งเสนอ ภาพรวมของบทความรวมถึงนิยามศัพท์เฉพาะ

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objective)** ชี้แจงถึงจุดมุ่งหมายที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาวิจัย

**กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)** ชี้แจงความเชื่อมโยงตัวแปรต้นตัวแปรตามในการทำวิจัย

**ทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)** ที่ครอบคลุมทฤษฎีและบทความที่ผู้วิจัยใช้ในการทำวิจัยนี้

**ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)** ที่อธิบายถึงระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยนี้ตามประเภทของบทความวิชาการรวมถึงการเก็บข้อมูลหรือเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยอย่างชัดเจน

**ผลการวิจัย (Research Finding)** เป็นการนำเสนอผลการวิจัยอย่างชัดเจนตามหัวข้อที่ได้ศึกษา

**อภิปรายผล (Discussion)** เป็นการอภิปรายผลของงานวิจัยและประเด็นสำคัญที่ได้จากการศึกษา รวมถึงประโยชน์ทั้งทางด้านทฤษฎีและเชิงการนำไปใช้ในการบริหารธุรกิจ

ผู้ที่ประสงค์จะส่งบทความจะต้องเขียนชื่อและสถานที่ทำงานหรือสถานศึกษา รวมทั้งข้อมูลที่ติดต่อได้ในส่วนที่แยกออกจากบทความ



## การตั้งค่าหน้ากระดาษ

พิมพ์ด้วยกระดาษ A4 พิมพ์หน้าเดียว ระยะบรรทัด 1 เท่า (Single space) พร้อมระยะบุเลขหน้าตั้งระยะขอบกระดาษ ขอบบน 1 นิ้ว ขอบล่าง 1 นิ้ว ขอบซ้าย 1.25 นิ้ว ขอบขวา 1.25 นิ้ว

### ชื่อบทความ

ใส่ชื่อบทความเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยใช้อักษร Angsana New ขนาด 20 พอยต์ ตัวหนา กึ่งกลางหน้ากระดาษ

### ชื่อผู้เขียน

ใส่ชื่อ-สกุลผู้เขียน ทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยไม่ใช้คำนำหน้า ตำแหน่ง ยศ

### บทคัดย่อ

บทคัดย่อต้องเขียนเป็นภาษาไทยและอังกฤษ โดยมีความยาวไม่น้อยกว่า 150 คำ และไม่เกิน 250 คำ

- ภาษาไทย ให้พิมพ์คำว่า “บทคัดย่อ” ใช้อักษร TH SarabunPSK ขนาด 18 พอยต์ ตัวหนา กึ่งกลางหน้ากระดาษ เนื้อเรื่องบทคัดย่อใช้อักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 พอยต์

- ภาษาอังกฤษ ให้พิมพ์คำว่า “Abstract” ใช้อักษร TH SarabunPSK ขนาด 18 พอยต์ ตัวหนา กึ่งกลางหน้ากระดาษ เนื้อเรื่องบทคัดย่อใช้อักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 พอยต์

### เนื้อหา

#### หัวเรื่อง

- ภาษาไทย ใช้อักษร TH SarabunPSK ขนาด 18 พอยต์ ตัวหนา หัวเรื่องย่อใช้ TH SarabunPSK ขนาด 16 พอยต์ ตัวหนา ขีดขอบซ้ายของกระดาษ

- ภาษาอังกฤษ ใช้อักษร TH SarabunPSK ขนาด 18 พอยต์ ตัวหนา หัวเรื่องย่อใช้ TH SarabunPSK ขนาด 16 พอยต์ ตัวหนา ขีดขอบซ้ายของกระดาษ

#### เนื้อเรื่องของบทความ

- ภาษาไทย ใช้อักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 พอยต์

- ภาษาอังกฤษ ใช้อักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 พอยต์

### การเขียนเอกสารอ้างอิง

ผู้ส่งบทความจะต้องเขียนอ้างอิงเอกสารอื่นโดยจัดให้อยู่ในรูปแบบดังต่อไปนี้

ภาษาไทยใช้ (ชื่อผู้เขียนบทความ, /ปีที่พิมพ์)

เช่น (นาริรัตน์ สัจจรวงษ์พนา, 2548) หรือ เกตุสุขเดช กำแพงแก้ว (2547)

ในกรณีที่ผู้แต่งมากกว่า 3 คนขึ้นไปใช้

(ดำรงและคณะ, 2550) หรือ ดำรงและคณะ (2550)

ภาษาอังกฤษใช้ (Surname, / Year)

เช่น (Organ, Podsakoff, & Mackenzie, 2005) หรือ Morgan & Hunt (1994)

ในกรณีที่ผู้แต่งมากกว่า 3 คนขึ้นไปใช้

(Paul et al., 1999) หรือ Paul et al. (1999)

สำหรับส่วนของการอ้างอิงเอกสารท้ายบทความควรยึดตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้

### การอ้างอิงบทความในวารสาร

- ภาษาไทยชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปีที่พิมพ์)./ ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./ปีที่หรือเล่มที่/(ฉบับที่ (ถ้ามี))./ เลขหน้า. เช่น

มะลิวรรณ โคตรศรี. (2548). การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. *วารสารวิจัยและวัดผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา*, 3(1), 32-48.

- ภาษาอังกฤษ Surname, initial./ (Year). /title/. *journal name*, /volume/(Month)/page number. เช่น

Foster, W.P. (2004). The decline of the local a challenge to educational leadership. *Education Administration Quarterly*, 40(2), 176-191.

### การอ้างอิงหนังสือ

- ภาษาไทย ชื่อผู้เขียน./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อหนังสือ/(ครั้งที่พิมพ์(ถ้ามี))./สถานที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์. เช่น  
ทิพย์วรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2548). *องค์การแห่งความรู้: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: แชนโพร์ พรินติ้ง.

- ภาษาอังกฤษ Surname, initial./ (Publication date). /book title in italics. /place of publication: /publisher name เช่น

Burgelman, R.A., Grove, A.S., & Meza, P.E. (2006). *Strategic dynamics: Concept and cases*. Singapore: McGraw Hill/Irwin.

### การพิจารณาและประเมินบทความ (Editorial and review process)

บทความที่จะได้รับการพิจารณาลงตีพิมพ์จะผ่านการพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการกลั่นกรองและตรวจสอบคุณภาพของบทความโดยมีขั้นตอนดังนี้

**ขั้นที่ 1:** กองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้ส่งบทความทราบเมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความเรียบร้อยแล้วตามข้อกำหนดของการส่งบทความ จากนั้น กองบรรณาธิการจะตรวจสอบของหัวข้อและเนื้อหาของบทความถึงความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของวารสารการจัดการธุรกิจมหาวิทยาลัยบูรพา

**ขั้นที่ 2:** ในกรณีที่กองบรรณาธิการพิจารณาเห็นว่าบทความเป็นบทความที่เหมาะสมก็จะดำเนินการส่งบทความให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความโดย ผู้ทรงคุณวุฒิจะไม่สามารถทราบข้อมูลของผู้ส่งบทความในกระบวนการพิจารณากลั่นกรองนี้ (Double-blind process) และผู้ทรงคุณวุฒิจะเป็นผู้พิจารณาว่าบทความอยู่ในระดับที่เหมาะสมที่จะลงตีพิมพ์ จำนวน 2 ท่าน โดยหากผู้ทรงคุณวุฒิ 1 ใน 2 ท่าน พิจารณาว่า ไม่เหมาะสมที่จะตีพิมพ์เผยแพร่ จึงจะทำการส่งไปยังผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3 เพื่อพิจารณา จากนั้นกองบรรณาธิการจะตัดสินใจว่าบทความนั้นๆ ควรจะลงตีพิมพ์ในวารสารการจัดการธุรกิจมหาวิทยาลัยบูรพาหรือควรที่จะส่งให้กับผู้ส่งบทความนำกลับไปแก้ไขก่อนพิจารณาอีกครั้งหนึ่งหรือปฏิเสธการลงตีพิมพ์ โดยอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ



## การส่งบทความ (Paper submission)

ท่านสามารถส่งบทความกับวารสารการจัดการธุรกิจมหาวิทยาลัยบูรพา (Burapha Journal of Business Management) โดยส่งต้นฉบับบทความพร้อมไฟล์ในรูปแบบของ Microsoft Word หรือ PDF file ทางระบบออนไลน์ (Online submission) หรือสามารถส่งในรูปแบบของเอกสารทางไปรษณีย์มาได้ที่

นายวัชรินทร์ ยอดมงคล

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยบูรพา

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20131

เว็บไซต์ : <http://www.bbs.buu.ac.th>

โทรศัพท์ : 0 3810-2397 โทรสาร : 0 3839-3264

E-mail: [bbs.journal@hotmail.com](mailto:bbs.journal@hotmail.com)