

Design Thinking 1 วัน

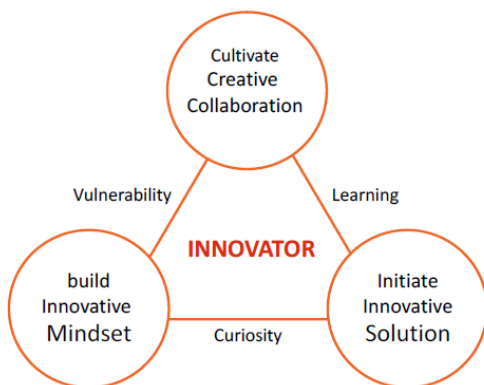
ส่งเสริมการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ ด้วยความคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม

ทำไมแนวคิด Design Thinking จึงจำเป็นกับองค์กร

เนื่องจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ยังพบอุปสรรคต่อไปนี ทำให้ไม่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

- **ขาดการมองปัญหาในภาพกว้าง** ทำให้กระบวนการทำงานใหม่ขาดประสิทธิภาพ เพราะไม่ได้รับการแก้ไขทั้งระบบ
- **ขาดการมองปัญหาในมุมมองผู้ปฏิบัติ** และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทำให้กระบวนการทำงานใหม่ไม่ได้รับการยอมรับ เพราะไม่ตรงความต้องการและไม่รองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป
- **ขาดการประเมินสถานการณ์** หรือการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ทำให้กระบวนการทำงานใหม่ ไม่สร้างโอกาส หรือความได้เปรียบในการแข่งขัน
- **ขาดความเข้าใจในเทคโนโลยี** ที่สามารถนำมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- **ขาด Mindset** ที่อยากทำให้ “การทำงานดีขึ้นทุกวัน” จึงรู้สึกว่าการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานเป็นงานเพิ่ม งานที่เป็นภาระ จึงไม่ได้ให้ความสำคัญ ส่งผลให้กระบวนการทำงานใหม่ ไม่เกิดประสิทธิผล

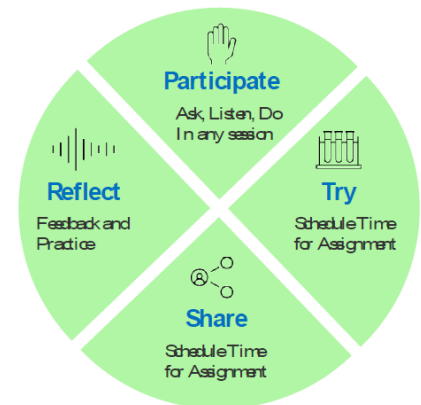
Program Objective



- เพื่อปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงานในปัจจุบันให้ เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในอนาคต
- เพื่อสร้าง นวัตกรรม ผู้ขับเคลื่อนนวัตกรรมในองค์กร และส่งเสริม วัฒนธรรมนวัตกรรม ในองค์กร
- เพื่อวางแนวทางการปรับปรุง พัฒนากระบวนการทำงาน และ ออกแบบ กระบวนการทำงานอย่างมีนวัตกรรม ผลักดันให้องค์กรเติบโต อย่างมั่นคง และยั่งยืน ในยุคของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

แนวทางสร้างประสบการณ์เรียนรู้ Learning Experience

- ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรม ชักถามเมื่อมีข้อสงสัย ตอบคำถาม และแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น
- ผู้เรียนทดลองลงมือทำแบบฝึกหัด ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ทำให้จะเข้าใจขั้นตอนปฏิบัติ และการประยุกต์องค์ความรู้
- ผู้เรียนจะได้รับมุมมองที่แตกต่าง หลากหลายจากการแลกเปลี่ยน และแบ่งปัน วิธีการคิด
- การปฏิบัติและผลงาน กับเพื่อนๆ และผู้สอน
- ผู้เรียนจะทราบแนวทางพัฒนาศักยภาพ จากข้อเสนอแนะ และคำแนะนำ ของเพื่อนๆและผู้สอน

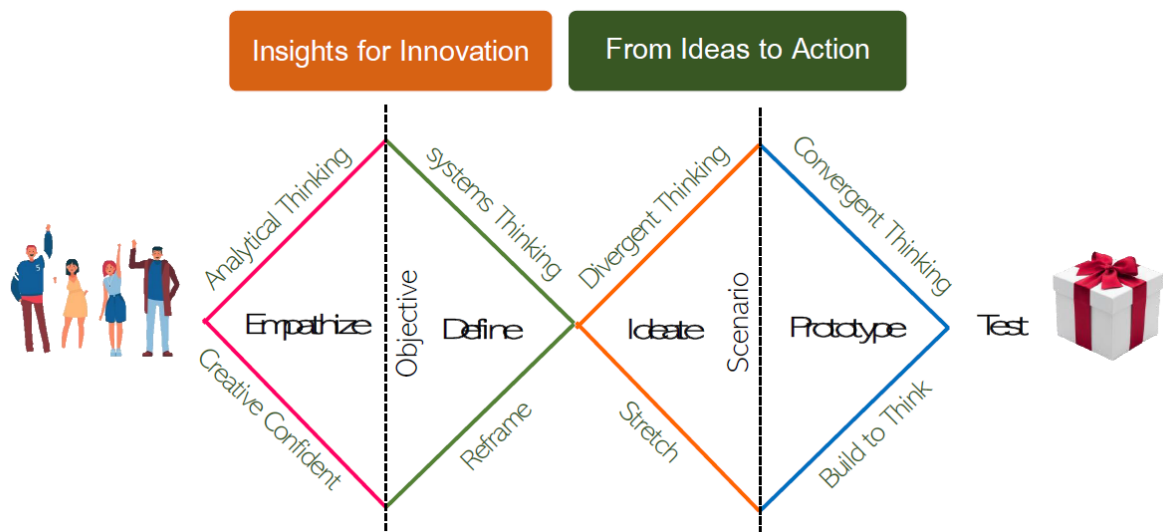


วิธีการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติ : Learning & Practice Method

- หลักสูตรเน้นให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติจริงด้วยเครื่องมือต่างๆในแต่ละขั้นตอนของ Design Thinking ผสมผสานแนวคิด LEAN และ Integrative Design Practice ซึ่งทำให้ผู้เรียนคิดและปฏิบัติอย่างเป็นระบบด้วยการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในภาพกว้างทั้งกับผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ โดยมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดเริ่มตั้งแต่การ**สัมภาษณ์และการฟังเสียงลูกค้า** จนเข้าใจ Customer Journey และเข้าถึง Job to be Done ที่ลูกค้าคาดหวังซึ่งจะทำให้สามารถกำหนดขอบเขตปัญหาที่นำไปสู่การออกแบบแนวทางแก้ไขทั้งระบบ และเพิ่มคุณค่าตามแนวคิดของ LEAN ด้วยการระดมสมองและความเชี่ยวชาญของทีมงานโดยผู้เรียนจะได้เรียนรู้เทคนิคการสร้างพื้นที่กระตุ้นให้เกิดการนำเสนอไอเดียหลากหลายและสร้างสรรค์ (Psychological Safety) จากนั้นจึงการพัฒนาต้นแบบทำการทดสอบโดยเฉพาะขั้นตอนสุดท้ายผู้เรียนจะต้องนำเสนอเรื่องราวนวัตกรรมที่ออกแบบและพัฒนาให้ได้รับการยอมรับ
- ผู้เรียนจะได้ฝึกทักษะที่เป็นคุณสมบัติสำคัญของนวัตกรรมได้แก่การสังเกตการตั้งคำถามการสัมภาษณ์การฟังเสียงลูกค้า เป็นต้น และผู้เรียนยังได้ฝึกทักษะการคิดที่สำคัญ ได้แก่ Visual Thinking, Critical Thinking, Analytical Thinking, Innovative Thinking, Systems Thinking, Creative Thinking etc.
- หลักสูตรจะเน้นเริ่มต้นที่การรวบรวมข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาหรือโอกาสที่นำไปสู่การพัฒนา นวัตกรรมโดยเรียนรู้การ**สัมภาษณ์และการฟังเสียงผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ** จนเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติและ เข้าถึงความต้องการที่แท้จริง (Job to be Done) ซึ่งทำให้สามารถกำหนดขอบเขตปัญหาที่นำไปสู่การออกแบบแนวทางแก้ไขทั้งระบบ
- หลักสูตรเน้นการออกแบบแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยความคิดสร้างสรรค์เพื่อทำให้เกิดรูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ๆ ที่จะเพิ่มคุณค่าแก่องค์กรผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

- หลักสูตรให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมจึงเน้นการระดมสมองในบรรยากาศที่ส่งเสริมการสร้างแนวคิดและนวัตกรรมใหม่ (Psychological Safety Concept)
- นอกจากนี้ผู้เรียนจะได้ฝึกทักษะที่เป็นคุณสมบัติสำคัญของนวัตกรรม ได้แก่ การสังเกตการตั้งคำถาม การสัมภาษณ์การฟังเสียงลูกค้า เป็นต้น และผู้เรียนยังได้ฝึกทักษะการคิดที่สำคัญได้แก่ Visual Thinking, Critical Thinking, Analytical Thinking, Innovative Thinking, Systems Thinking, Creative Thinking etc.

Learning Framework



รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

| เวลา | หัวข้อเนื้อหา | กิจกรรมการเรียนรู้ |
|-----------|--|--|
| 9.00-9.45 | กรอบความคิดเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Mindset) | <p>ปรับ Mindset ส่งเสริมความคิดเชิงนวัตกรรม ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Creative Confidence การสร้างความกล้าคิด กล้าลงมือทำ สิ่งที่แตกต่างกัน ● Reframing Mindset การมองปัญหาในมุมมองใหม่ๆ ● Stretching Mindset การมองเห็น คุณค่า ใหม่ ๆ ที่ จะได้รับจากการแก้ปัญหา ● Connecting Mindset การนำเสนอแนวทางใหม่ๆ ด้วยการเชื่อมโยงสิ่งต่างๆ ● Build to Think การลงมือทำ สิ่งที่เกิดขึ้น และปรับเปลี่ยน ให้ได้สิ่งที่ “ใช่” |

| เวลา | หัวข้อเนื้อหา | กิจกรรมการเรียนรู้ |
|-------------|---|--|
| 9.45-10.30 | พฤติกรรม ส่งเสริมให้เกิดกรอบความคิดเชิงนวัตกรรม และการสร้างสรรค์นวัตกรรม | ฝึกพฤติกรรม 5 เรื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> ● การตั้งคำถาม ถามอย่างไร ให้กล้าคิดแตกต่าง และนำเสนอไอเดียหลากหลาย ● การสังเกต ใช้เทคนิคการสังเกต ทำความเข้าใจปัญหาที่แท้จริง ● การผสมผสาน การนำสิ่งที่อยู่ใกล้ตัว มาใช้แก้ปัญหา หรือทำให้เกิดประโยชน์ ● การเชื่อมโยง การนำองค์ความรู้หลากหลาย มาสร้างสิ่งใหม่ๆ ● การทดลอง การนำไอเดีย มาลงมือทำ ให้เห็นจริง และปรับปรุง ให้ดีขึ้น |
| 10.45-11.30 | เรียนรู้ กระบวนการคิดเชิงการออกแบบ องค์ประกอบสำคัญของ Design Thinking | <ul style="list-style-type: none"> ● ความหมายของการคิดเชิงการออกแบบ ● แนวคิดการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ● กระบวนการคิดเชิงการออกแบบทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ Empathy, Define, Ideate, Prototype และ Test รวมถึงขั้นตอนการนำเสนอ ● ตัวอย่างการใช้ Design Thinking สร้างนวัตกรรมการทำงาน |
| 11.30-12.00 | เทคนิคการใช้ Design Thinking ให้เกิดประสิทธิผลด้วยการสร้างต้นแบบนวัตกรรมการทำงาน ขั้นตอนที่ 1 Empathy | <p>ผู้เรียนแบ่งกลุ่ม นำเสนอพื้นที่ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิผลการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เรียนรู้ และฝึกปฏิบัติ เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้งาน ● เขียนแผนผังบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่เป้าหมาย (System Mapping) เพื่อระบุความต้องการของผู้เกี่ยวข้องในระบบ ● สัมภาษณ์ บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อค้นหาความต้องการ และความคาดหวัง ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Customer Journey) ● วิเคราะห์ข้อมูลหาความต้องการที่แท้จริง (Job to be Done) และความคาดหวัง เพื่อกำหนดขอบเขตของปัญหา |

| เวลา | หัวข้อเนื้อหา | กิจกรรมการเรียนรู้ |
|-------------|---|--|
| 13.00-14.45 | <p>ขั้นตอนที่ 2 Define</p> <p>ขั้นตอนที่ 3 IDEATE</p> <p>(การออกแบบการทำงานที่สอดคล้องกับ Digital Transformation)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● เรียนรู้การกำหนดขอบเขตปัญหา เพื่อนำไปสู่การคิดนวัตกรรมเพิ่มประสิทธิผล ● เทคนิคการระดมสมอง นำเสนอไอเดียแก้ปัญหา พื้นที่เป้าหมาย โดยเน้นให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานในยุค Digital ● เทคนิคการสร้างไอเดีย “How Might We?” ● เทคนิคการสร้างไอเดียให้แตกต่าง แปลกใหม่ (Divergent Thinking) ● สรุป ไอเดียแนวทางแก้ไขปัญหา |
| 15.00-15.30 | <p>ขั้นตอนที่ 4 Prototype</p> <p>ขั้นตอนที่ 5 Test</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● ออกแบบ ต้นแบบกระบวนการทางารูปแบบใหม่ จากไอเดียที่นำเสนอ ● การออกแบบต้นแบบ ด้วยแนวคิด ”Integrative Design Practice concept” ● การออกแบบการทดลองเพื่อทดสอบต้นแบบ และกำหนดตัวชี้วัดความเป็นไปได้ |
| 15.30-16.30 | เรียนรู้เทคนิคการนำเสนองาน | <ul style="list-style-type: none"> ● การวิเคราะห์ผู้ฟัง และสร้างกรอบความเชื่อใหม่แก่ผู้ฟัง ● การกำหนด ใจความสำคัญของเรื่องที่จะนำเสนอ ● การเขียนโครงเรื่องนำเสนอ ให้สอดคล้องกับใจความสำคัญ ● การสร้างความน่าสนใจในประเด็นสำคัญ การดึงดูดผู้ฟังด้วยน้ำเสียง ภาษาท่าทาง และการทำให้ผู้ฟังเกิดอารมณ์ร่วม ● การออกแบบ สื่อ เพื่อถ่ายทอดเรื่องราวที่จะนำเสนอ ● ผู้เรียนนำเสนอ ต้นแบบ การทำงานในรูปแบบใหม่ที่เพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล |

วิทยากร ดร.ต่อเกียรติ น้อยสำลี

จำนวนผู้เข้าอบรม : 30-35 ท่าน

ค่าบริการ

| | | |
|------------------------------|--------|---------|
| ค่าอบรม (วันจันทร์ - ศุกร์) | 35,000 | บาท/วัน |
| ค่าอบรม (วันเสาร์ - อาทิตย์) | 43,750 | บาท/วัน |

หมายเหตุ :

1. เนื่องจากมูลนิธิเพื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติมีสถานะเป็นองค์การ หรือ สถานสาธารณกุศล ตาม มาตรา 47(7) (ข) แห่งประมวลรัษฎากรในลำดับที่ 304 ตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยภาษีเงิน ได้และภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 58) จึงได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้หักภาษี 3% ณ ที่จ่าย
2. ราคาไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และค่าเดินทาง
3. สถาบันจัดเตรียมเอกสารประกอบการอบรมตามจำนวนผู้เข้าอบรม
4. กรณีลูกค้าจัดรถรับส่งวิทยากร สถาบันไม่คิดค่าเดินทาง
5. กิจกรรมและช่วงเวลา อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

ฝ่ายปรึกษาแนะนำ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ผู้ประสานงาน

นางสาวศาดพร เฝ้าสกุลทอง
เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจอาวุโส
โทรศัพท์ 0-2619-5500 ต่อ 585
E-mail: saataporn@ftpi.or.th