

Design Thinking for Business Innovation

ดร.วีรินยาอร เหลืองบริบูรณ์

DESIGN THINKING FOR BUSINESS INNOVATION

Course ID	Course Name	Time
THK-D001	Design Thinking for Business Innovation	2 วัน

หลักการและเหตุผล

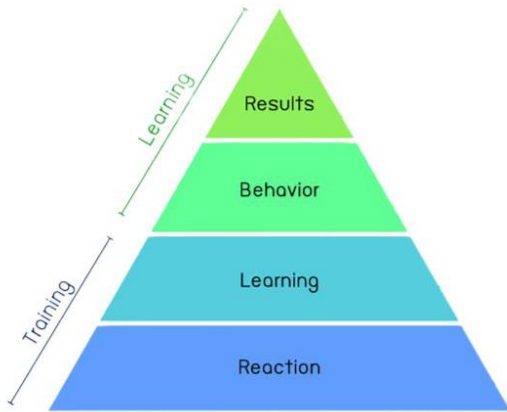
การเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่อันเนื่องมาจากเทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital Disruption กำลังเป็นคำที่แพร่หลายอย่างมากในโลกที่ธุรกิจยุคปัจจุบัน หลายธุรกิจให้ความหมายต่อสิ่งนี้ในทางลบ แต่ในความเป็นจริงที่เกิดขึ้นมันเป็นแรงลบสำหรับธุรกิจที่เลือกจะเพิกเฉยหรือต่อต้าน มีเพียงคนที่เปิดกว้างและเตรียมพร้อมยอมรับจะพบว่ามันสร้างประโยชน์มหาศาลต่อธุรกิจของพวกเขาในรูปแบบต่าง ๆ ได้ โดยเฉพาะในสภาวะการแข่งขันในปัจจุบันที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมุ่งเน้นการต่อสู้ทางความคิด การพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีแนวคิดที่นอกกรอบจากสิ่งที่เคยชิน พร้อมทั้งจะลงมือทำในสิ่งที่แตกต่างไปจากเดิม และมีการเสนอความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านที่มีประโยชน์ต่อองค์กรและสามารถใช้งานได้จริง จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะบุคลากรนับเป็นทรัพย์สินสำคัญ (Intellectual Capital) ในการเป็นผู้ขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

หลักสูตรนี้จึงได้ออกแบบขึ้น เพื่อพัฒนาผู้เข้าอบรมให้เข้าใจความสำคัญ แก่นหัวใจหลัก และเครื่องมือช่วยจัดการความคิดในกระบวนการ Design Thinking ซึ่งเป็นกระบวนการคิดที่ใช้ในการทำ ความเข้าใจปัญหาต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง โดยมีผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง ก่อนใช้ความคิดสร้างสรรค์และมุมมองที่ หลากหลายมาสร้างไอเดีย หรือแนวทางการแก้ไข เพื่อให้ได้แนวทางหรือนวัตกรรมที่ตอบโจทย์กับผู้ใช้และ สถานการณ์นั้น ๆ ผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เข้าอบรมจะได้ฝึกคิด ฝึกนำ และนำเสนอไอเดียจริงได้อย่าง เป็นระบบและรวดเร็ว โดยเน้นการลงมือใน 3 แก่น คือ เข้าใจสิ่งที่กำลังจะทำและตั้งสมมติฐาน (Understand) การออกไอเดียเพื่อทำแบบจำลอง (Ideate) และเอาไปทดสอบ (Test) กับคนที่เป็น กลุ่มเป้าหมายของเราจริง ๆ เพื่อสามารถนำไปสู่การหาผลลัพธ์ และนำไปใช้ในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการเข้าใจมุมมองลูกค้าในการพัฒนากระบวนการ / นวัตกรรมต่าง ๆ ด้วยกระบวนการ Design Thinking
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจหลักการ เครื่องมือและทักษะสำคัญในการทำ Design Thinking
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะในการทำความเข้าใจลูกค้า ค้นหาความคิดสร้างสรรค์ และการ ทดลองทำจริง ในกระบวนการ Design Thinking

การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ (Learning Evaluation)



% ความสำเร็จของเป้าหมายโครงการ

จำนวนไอเดียที่สามารถนำไปใช้ได้จริง

จำนวนไอเดียในการพัฒนาโครงการให้สำเร็จได้ตามเป้าหมาย

จำนวนครั้งในการโต้ตอบในชั้นเรียน

Critical Learning Indicators

ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Output & Outcome)

Competency	Learning Output (Kirk Patrick)			
	Reaction	Learning	Skill / Behavior	Business Result
การมีส่วนร่วม (Class Engagement)				
การมีส่วนร่วม (Class Engagement)	จำนวนครั้งในการโต้ตอบในชั้นเรียน (≥ 5 ครั้ง)			
ความรู้ (Knowledge)				
Pre-Test		% คะแนนสอบ Pre Test (≥ 50%)		
Post-Test		% คะแนนสอบ Post Test (≥ 70%)		
ทักษะ (Skill)				
Empathy & Define Skill		% คะแนนการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย และการกำหนดเป้าหมายโครงการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า / ผู้รับบริการได้ (≥ 70%)		
Ideate & Prototype Skill		จำนวนไอเดียในการพัฒนาโครงการให้สำเร็จได้ตามเป้าหมาย (≥ 3 ไอเดีย)	จำนวนไอเดียที่สามารถนำไปใช้ได้จริง (≥ 1)	
พฤติกรรม (Behavior)				
Growth Mindset			% คะแนนประเมินพฤติกรรมตาม Checklist (≥ 70%)	% ความสำเร็จของเป้าหมายโครงการ (≥ 70%)
Outward Mindset			% คะแนนประเมินพฤติกรรมตาม Checklist (≥ 70%)	
Innovator Personalities			% คะแนนประเมินพฤติกรรมตาม Checklist (≥ 70%)	

กระบวนการเรียนรู้ และพัฒนา (Learning Ecosystem : 10-20-70)

71%

(1,010 นาที)

Experimental

เรียนรู้ผ่านการฝึกปฏิบัติในกา
ทำงานจริง



16% (225 นาที)

Interactive

เรียนรู้ผ่านแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
และฝึกทักษะในห้องเรียน

13% (184 นาที)

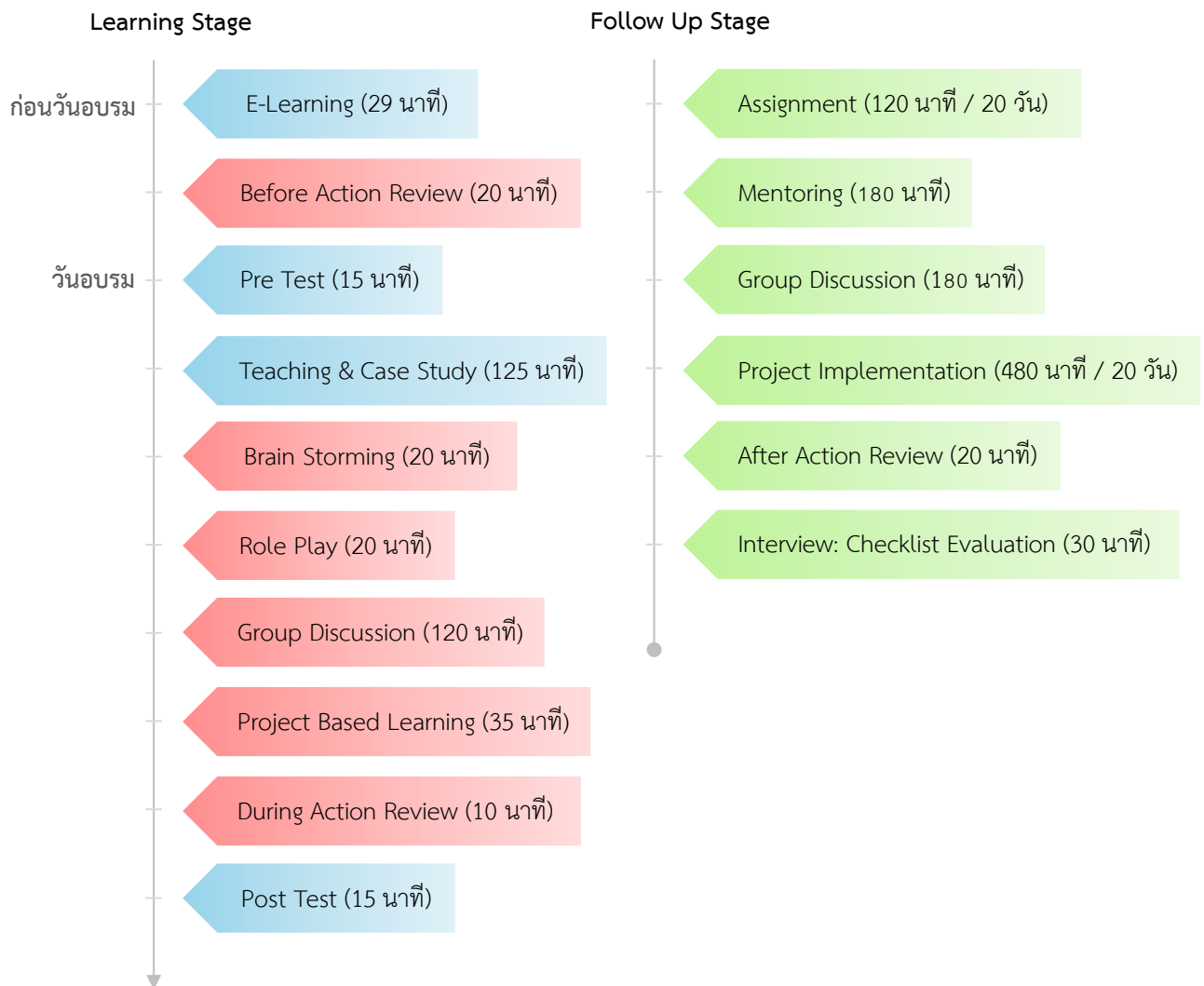
Knowledge

เรียนรู้ผ่านการดู – ฟังคลิป และฟังบรรยาย

เทคนิคการเรียนรู้ (Learning Intervention)

Module	Learning Ecosystem			ผลที่ได้รับ
	Knowledge	Interactive	Experimental	
Pre - Work	E-Learning	Before Action Review		เสริมสร้างความเข้าใจพื้นฐาน และ ความพร้อมก่อนวันอบรม
What's Innovation	Teaching	Brainstorming		เข้าใจหลักการสร้างนวัตกรรม ทำงานผ่าน Easy Innovation Model
Empathy & Speed Design	- Teaching - Case Study	Role Play	Project Based Learning	เข้าใจหลักการออกแบบจากมุมมอง ความเข้าใจลูกค้าอย่างง่าย
Persona Canvas	Teaching	Group Discussion	Project Based Learning	เข้าใจหลักการทำ Speed Design Thinking และการทำความเข้าใจลูกค้า
Ideate Techniques	- Teaching - Case Study	Group Discussion	Project Based Learning	ฝึกใช้เครื่องมือค้นหาไอเดียสร้างสรรค์ ที่เหมาะสมกับโจทย์การทำงานจริง
Design Thinking ในงานจริง	Case Study	During Action Review	Project Based Learning	ออกแบบกระบวนการพัฒนางานจริง
Empathy & Define			- Assignment - Mentoring - Group Discussion	เป้าหมายโครงการที่ตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า / ผู้รับบริการ
Ideate & Prototype			- Project Implementation - After Action Review	ความคืบหน้า / ความสำเร็จของ โครงการที่ดำเนินการจริง
Duration	184 นาที	225 นาที	1,010 นาที	
	1,419 นาที			

เส้นทางการเรียนรู้ (Learning Journey : 10-20-70)



หัวข้อการเรียนรู้

ส่วนที่ 1: เข้าใจกระบวนการ Design Thinking

- ความสำคัญของกระบวนการ Design Thinking ในการพัฒนานวัตกรรมในการทำงาน
- การสร้าง Creative Confidence
- Easy Innovation Model

ส่วนที่ 2: Empathy & Define : Empathy Canvas

- Speed Design Thinking
- Understand by Heart
- Persona Canvas

ส่วนที่ 3: Ideate & Prototype : 4 Technique Ideate

- Brain Writing Mixed
- ECRS Technique
- Brain Drums
- Dialogue

ส่วนที่ 4: Test by Hand

- 1 Page Summary
- การประยุกต์ใช้ Design Thinking ในงานของตนเอง
- Train Station Technique

กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมโครงการพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กร
2. ผู้บริหารหน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหัวหน้างานขึ้นไป (Supervisor Up)
3. ผู้ออกแบบกระบวนการทำงาน / การให้บริการ หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร Design Thinking for Business Innovation

ก่อนการอบรม

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร	ระยะเวลา
	E-Learning: เปลี่ยนพนักงานธรรมดาเป็นนวัตกรรมสร้างกำไร	20.53
	E-Learning: Design Thinking กระบวนการนวัตกรรมสร้างได้	8.25
	Before Action Review	20
	รวมระยะเวลา (นาที)	49

วันอบรม

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร	ระยะเวลา
8.45 น.	Pre-Test	15
9.00 น.	ส่วนที่ 1: เข้าใจกระบวนการ Design Thinking	30
	<ul style="list-style-type: none"> ● ความสำคัญของกระบวนการ Design Thinking ในการพัฒนานวัตกรรมในการทำงาน ● การสร้าง Creative Confidence 	
	Activity 1: What's Innovation	20
	<ul style="list-style-type: none"> ● Easy Innovation Model 	20
	ส่วนที่ 2: Empathy & Define : Empathy Canvas	
	<ul style="list-style-type: none"> ● Speed Design Thinking ● Understand by Heart 	
	Activity 2: Empathy & Speed Design	20
10.30 น.	<i>พักเบรก 15 นาที</i>	
10.45 น.	<ul style="list-style-type: none"> ● Persona Canvas 	15
	Workshop 1: Persona Canvas	60
12.00 น.	<i>พักรับประทานอาหารกลางวัน</i>	
13.00 น.	ส่วนที่ 3: Ideate & Prototype : 4 Technique Ideate	30
	<ul style="list-style-type: none"> ● Brain Writing Mixed ● ECRS Technique ● Brain Drums ● Dialogue 	
	Workshop 2: Ideate Techniques	60
14.30 น.	<i>พักเบรก 15 นาที</i>	

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร Design Thinking for Business Innovation

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร	ระยะเวลา
14.45 น.	ส่วนที่ 4: Test by Hand <ul style="list-style-type: none"> ● 1 Page Summary ● การประยุกต์ใช้ Design Thinking ในงานของตนเอง 	30
	Workshop 3: Design Thinking ในงานจริง	35
	During Action Review	10
	Post-Test	15
16.00 น.	ถาม – ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม	
รวมระยะเวลา (นาที)		409

กระบวนการ Follow Up & Evaluation

รายละเอียดกิจกรรม	ผลลัพธ์ที่ได้	ระยะเวลา
Assignment: Customer Persona Analysis	1. ปัญหาและความต้องการที่แท้จริง จากมุมมองของลูกค้า / ผู้รับบริการ 2. เป้าหมายในการปรับปรุงการบริการ / ผลิตภัณฑ์	120 (20 วัน)
Mentoring: Presentation & Sharing Ideate Tools	1. ทบทวนเป้าหมาย / ผลลัพธ์ในการปรับปรุงการบริการ / ผลิตภัณฑ์ 2. เครื่องมือ / วิธีการค้นหาไอเดียสร้างสรรค์ที่เหมาะสมกับแต่ละเป้าหมาย	360 (1 วัน)
Project Implementation: ออกแบบโครงการและทดสอบไอเดีย (Project Model Canvas)	ผลลัพธ์จากการทดลอง ปรับปรุง และแนวทางพัฒนาต่อไป	480 (20 วัน)
After Action Review	ทบทวนการเรียนรู้ และผลลัพธ์ที่ได้	20
Checklist Evaluation: วัดผลทักษะการคิดแบบ Design Thinking <ul style="list-style-type: none"> ● Empathy & Define ● Ideate ● Prototype 	ระดับพฤติกรรม และความสามารถในการนำทักษะ Design Thinking ไปปรับใช้ในการทำงาน	30
รวมระยะเวลา (นาที)		1,010
รวมระยะเวลาทั้งหลักสูตร (นาที)		1,419