

แก้ปัญหา Service ด้วยแนวคิด Design Thinking



อาจารย์กิริณา จิรเศรษฐากุล

(ปรีक्षा วิทยากร โค้ช

ผู้เชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์ธุรกิจ การตลาด
การขาย การสร้างแบรนด์ และภาพลักษณ์)

การคิดเชิงออกแบบ หรือ Design Thinking เป็นกระบวนการคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาที่มี ให้สามารถตอบโจทย์ลูกค้าโดยเน้นการหา solution เลือกใช้วิธีการที่มีความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำเสนอให้กับกลุ่มลูกค้าหรือผู้รับบริการ "Design Thinking" เป็นการคิดในลักษณะของการออกแบบร่วมกัน โดยผสมผสานระหว่างความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และการคิดในรูปแบบการปรับกลยุทธ์เชิงธุรกิจ (Business Thinking) เพื่อทำความเข้าใจกับปัญหา ด้วยกิจกรรมการระดมสมองเพื่อค้นหาแนวทางในการสร้างการเรียนรู้ และเพิ่มคุณค่าด้วยนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ

หลักสูตร **Design Thinking** เน้นการฝึกปฏิบัติตามกระบวนการของ 5 เทคนิคของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ Design Thinking เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และเป้าหมายองค์กร

วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ รู้ และเข้าใจ ในแนวคิด Design Thinking
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพเพื่อรับมือกับปัญหา A : Attitude สร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพตนเองและไว้วางใจทีม, B : Behavior สร้างความเข้าใจในตัวเอง เข้าใจเขา ใส่ใจกัน และ C : Consequence ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเปิดใจและมีทัศนคติที่ดีต่อกันโดยผ่านการทำกิจกรรม Workshop แล้วนำไปประยุกต์ในทำงานได้จริง และมีประสิทธิภาพ

รูปแบบการเรียนรู้ (Methodology)

- การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)
- การโค้ชชิ่ง (Coaching)
- ให้ผู้เรียนดึงศักยภาพของตัวเอง
- การบรรยายเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน
- กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ให้เข้าใจอย่างแท้จริง

ระยะเวลาการอบรม

1 วัน เวลา 09.00-16.00 น.

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

เนื้อหาการเรียนรู้ (Key Contents)

- ความหมายและความสำคัญของ Design Thinking
- ทำความเข้าใจทฤษฎีและหลักปฏิบัติเกี่ยวกับ Empathy
- การวิเคราะห์ปัญหาด้วย 5W1H เพื่อวางกรอบที่จะนำไปสู่กระบวนการ Ideate
 - Workshop 1 : ให้แต่ละกลุ่มวิเคราะห์ปัญหาด้วย 5W1H
- หลักการคิดความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และการคิดเชิงธุรกิจ (Business Thinking)
- 5 เทคนิคของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ Design Thinking
 1. กระบวนการ Empathize เข้าใจปัญหาของผู้ใช้งานอย่างลึกซึ้ง
 2. กระบวนการ Define ระบุความต้องการ และปัญหาของผู้ใช้งาน
 3. การหาวิธีการแก้ไข Ideate ค้นหาไอเดียละคนว่า เจ๋งไหม !!!
 4. สร้างต้นแบบ Prototype วิจารณ์กันเอง ว่า OK ไหม
 5. ทดลองกับผู้ใช้งาน Test ทดลอง ปรับเปลี่ยน
 - Workshop 2 : การคิด Design Thinking เพื่อสร้างแนวทางในการแก้ไขหรือความต้องการของลูกค้า
- สรุปการเรียนรู้

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com