



# Enterprise Design Thinking

For Practitioner

<https://www.ibm.com/design/thinking/page/courses/Practitioner>





## ภาพรวมของกิจกรรม

---

ศึกษาและใช้การคิดเชิงออกแบบ เพื่อให้ได้ตาม  
วัตถุประสงค์

---

นำเสนอ หลักสูตรสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้  
พื้นฐานทักษะการคิดเชิงออกแบบขององค์กร  
การทำงานร่วมกัน การสังเคราะห์ การวิสัยการ  
ออกแบบ การสร้างต้นแบบ และการเล่าเรื่อง

# Objectives

---

- ออกแบบ  
ประสบการณ์ ที่  
จะทำให้ ผู้สูงอายุ  
และผู้ดูแล  
สามารถมี  
ชีวิตประจำวันที่มี  
ความสุขได้



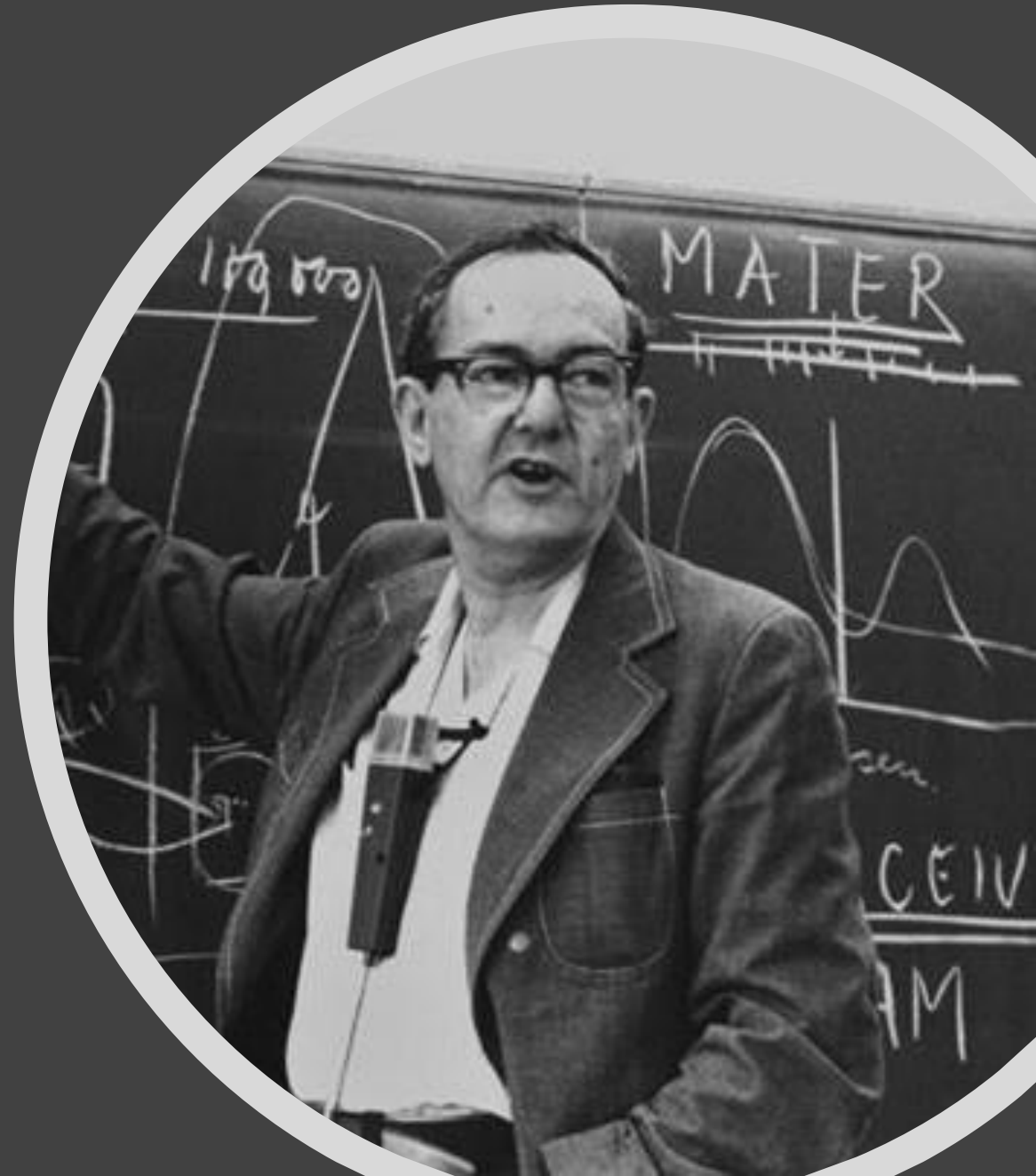
คน

การคิดเชิงออกนอกแบบคืออะไร และ  
เหตุใดการสร้างประสบการณ์จึง  
สำคัญ

# 1. การคิดเชิงออกแบบแบบ มูเว สำหรับคุณ

“สำหรับทุกคนที่ออกแบบ ซึ่ง  
กำหนดแนวทางปฏิบัติโดยมุ่ง  
เข้าไปที่การเปลี่ยนสถานการณ์  
ที่มีอยู่ให้เป็นสถานการณ์ที่  
ต้องการ” - เฮอริเบิร์ต ไชมอน

- การคิดเชิงออกแบบ เป็นแนวคิดที่มุ่ง  
ปรับปรุงสถานการณ์ของผู้คนผ่าน  
ประสบการณ์ที่พวกเขาามี
- หากคุณสนใจที่จะแก้ปัญหาให้กับผู้คน  
คุณสามารถฝึกการคิดเชิงออกแบบได้



แล้วประสบการณ์คืออะไร?

- คือเครื่องชงกาแฟใช้หรือไม่?  
หรือเป็นคนที่เพลิดเพลินกับ  
กาแฟสักถ้วย?



# เป็นมากกว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการใด ๆ

- คิดถึงครั้งสุดท้ายที่คุณดื่มชา กาแฟ หรือโกโก้ร้อน อาจจะเป็นเช้านี้ มันทำให้คุณรู้สึกอย่างไร? ทำไมคุณถึงดื่มมัน ตอนนั้นคุณทำอะไรอยู่?

- โอกาสที่คำตอบของคุณสำหรับคำถาม

การคิดเชิงเชื่อมโยง ต้องการให้คุณพิจารณาจากประสบการณ์ที่เพิ่งเกิดขึ้นกับคุณนั้น เพื่อมุ่งความสนใจไปที่ความต้องการของมนุษย์ ลูกค้าของคุณไม่ต้องการแค่ดื่มเครื่องดื่มร้อน โดยเนื้อแท้: พวกเขาแสวงหาความสะดวกรวดเร็ว การสนทนาที่ปลอดภัย เรื่องงอน หรือบางสิ่งบางอย่างที่สดชื่นในวันที่อากาศร้อนอบอ้าว



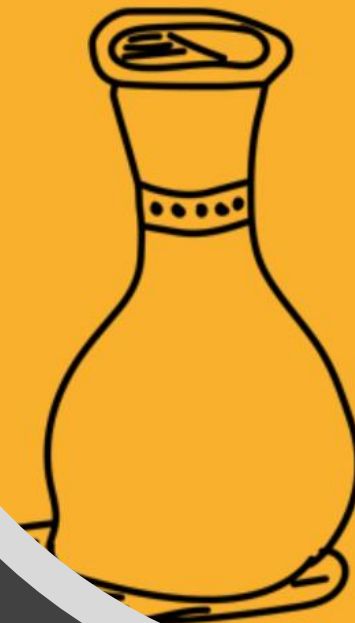


4. ลองทำการ  
ทดลองนี้ ใช้เวลา  
30 วินาทีในการ  
ออกแบบแจกัน โดย  
วาดในกระดาษที่จะ  
แจกให้





30 วินาที



5. ดูสิ่งที่คนอื่นทำ



## 6. แจกกันก็คือแจกกัน



- แจกกันเหล่านั้นคล้ายกับของ คุณใหม่ ?
- การออกแบบแจกัันที่ทำนั้น นั้นแคบเกินไปสำหรับ นวัตกรรมและความคิด สร้างสรรค์ที่จะนำไปใช้...
- เป็นปัญหาทั่วไปในโลกของ องค์กร



ทำไมคนถึงซื้อแจกัน ?

## 6. แจกกันก็คือแจกกัน

ย้อนกลับไปเปิดการรับรู้ใหม่ ทำไมคนจะซื้อแจกกัน? มันมีจุดประสงค์อะไร? แจกกันเป็นเพียงวิธีหนึ่งในการผลิตเพลลิ่งกับดอกไม้ในบ้านของคุณ ลองทำกิจกรรมอีกครั้ง แต่คราวนี้ให้คิดว่าเป็นประสบการณ์ที่บุคคลรู้สึก และสิ่งที่พวกเขา

เขาคิดขณะทำบางสิ่ง

## 7. ลองทำการทดลองนี้

คราวนี้ ออกแบบวิธีที่ดีกว่าสำหรับคนที่ชอบ  
ดอกไม้ในบ้าน



30 วินาที



## 8. ดูแนวคิดทั้งหมด เหล่านี้



# 9. ผลสะท้อนจากการ ทดลอง

- เราขอให้คุณออกแบบแจกัน จากนั้น จึงออกแบบวิธีที่ดีกว่าสำหรับคนที่ ชอบดอกไม้ในบ้าน
- ผลลัพธ์ทั้งสองต่างกันอย่างไร ?
- คุณชอบผลลัพธ์แบบใด ?
- อันไหนง่ายกว่าสำหรับคุณ ?



# 10. ประสบการณ์และการคิดเชิง ออกแบบ

เรียนรู้เกี่ยวกับประวัติของการคิด  
เชิงออกแบบและการเชื่อมโยงกับ  
ประสบการณ์

# เมื่อไหร่ คำว่า "องค์กร" ใน การคิดการออกแบบองค์กร

Lesson 2 of 14

ในบทเรียนนี้ : เรียนรู้กระบวนการทำงานของ [Enterprise Design Thinking](#) และเหตุใดจึงจำเป็นสำหรับ  
งานขององค์กรสมัยใหม่

# 1. คุณไม่ได้อยู่ใน ธุรกิจดอกไม้

---

- ลองนึกย้อนกลับไปว่าการทดลอง  
ແຈ້กันโนบทเรียนที่แล้ว **ธุรกิจระดับ  
องค์กรมักไม่ค่อยประสบปัญหา  
ขนาดແຈ້กัน** เราทำงานกับปัญหาที่  
หล่อหลอมอุตสาหกรรมและรัฐบาล  
ลักษณะของปัญหาเหล่านี้ต้องใช้  
**ความคิดในการออกแบบที่พิเศษ**ซึ่ง  
สามารถครอบคลุม**ขนาดและความ  
ซับซ้อน**ที่เราเผชิญในการทำงาน



# Enterprise Design Thinking

แนวทางเฉพาะสำหรับทีมขนาดใหญ่ที่มีการกระจาย  
เพื่อช่วยให้พวกเขาส่งมอบผลลัพธ์ ที่เน้นมนุษย์เป็น  
ศูนย์กลางให้นำไปใช้งานได้อย่างรวดเร็ว



# กรอบความคิดในการออกแบบองค์กร

- ใช้เวลาสักครู่เพื่อสำรวจคำศัพท์ของ Enterprise Design Thinking

## Principles

เป็นแนวทางในการทำงานประจำวันของคุณ สิ่งเหล่านี้ช่วยรับประกันว่าคุณจะคำนึงถึงผู้ใช้ ทำงานร่วมกับทีมที่หลากหลาย และพยายามปรับปรุงโซลูชันของคุณอย่างต่อเนื่อง

- เน้นที่ผลลัพธ์ของผู้ใช้
- การคิดค้นใหม่อย่างไม่ลดละ
- ทีมที่มีอำนาจตัดสินใจที่มีความหลากหลาย



## The Loop

เข้าใจปัจจุบันและจินตนาการถึงอนาคตในวงจรของการสังเกต ไตร่ตรอง และการทำอย่างต่อเนื่อง

- สังเกต
- สะท้อน ตรวจสอบ
- ทำ สร้าง



# 4. กรอบความคิดในการออกแบบองค์กร

- ใช้เวลาสักครู่เพื่อสำรวจคำศัพท์ของ Enterprise Design Thinking

## The Keys

แนวทางปฏิบัติที่ปรับขนาดได้สำหรับการจัดทีมในองค์กร

Scalable practices for enterprise team alignment

- *Hills*
- *Playbacks*
- *Sponsor Users*



*Hills*



*Playbacks*



*Sponsor Users*

# 5. The Principles

- หลักการเป็นแนวทางในการทำงานประจำวันของคุณ สิ่งเหล่านี้ช่วยรับประกันว่าคุณจะคำนึงถึงผู้ใช้ ทำงานร่วมกับทีมที่หลากหลาย และพยายามปรับปรุงโซลูชันของคุณอย่างต่อเนื่อง



เน้นที่ผลลัพธ์ของผู้ใช้  
ขับเคลื่อนธุรกิจด้วยการช่วยให้ผู้ใช้บรรลุเป้าหมาย



การคิดค้นใหม่อย่างไม่ลดละ  
จำเป็น โดยถือว่าทุกอย่างเป็นตัวต้นแบบเสมอ



ทีมที่มีอำนาจในการตัดสินใจที่มีความหลากหลาย  
ทำงานได้เร็วขึ้นด้วยการทำงานร่วมกันและยอมรับความหลากหลาย



# 6. The Principles

- หลักการเป็นแนวทางในการทำงานประจำวันของคุณ สิ่งเหล่านี้ช่วยรับประกันว่าคุณจะคำนึงถึงผู้ใช้ ทำงานร่วมกับทีมที่หลากหลาย และพยายามปรับปรุงโซลูชันของคุณอย่างต่อเนื่อง



ทีมของคุณให้ความสำคัญกับผู้ใช้มากแค่ไหน?



ครั้งสุดท้ายที่คุณทดสอบแนวคิดใหม่คือเมื่อใด?



ทีมของคุณมีมุมมองที่แตกต่างกันมากน้อยเพียงใด?



# 7. The Loop

- เข้าใจปัจจุบันและจินตนาการถึงอนาคตในวงจรของการสังเกต ไตร่ตรอง และ การทำอย่างต่อเนื่อง



## Observe

เข้าสู่โลกแห่งความเป็นจริงด้วยการวิจัยการออกแบบ สัมภาษณ์ผู้ใช้ ดู พวกเขาทำงาน และทดสอบความคิดของคุณกับคนที่สำคัญที่สุดในการ ตัดสินใจและทำความเข้าใจ



## Reflect

มารวมกันและมองเข้าไปข้างในเพื่อประสานการทำงานของคุณ สังเคราะห์สิ่งที่คุณได้เรียนรู้ และแบ่งปันช่วงเวลา "aha" ของคุณให้กัน และกัน ตัดสินใจร่วมกันและก้าวไปข้างหน้าด้วยความมั่นใจ



## Make

ให้รูปแบบที่เป็นรูปธรรมแก่แนวคิดที่เป็นนามธรรม ยิ่งคุณทำเร็วเท่าไร ก็ยิ่งเรียนรู้ได้เร็วเท่านั้น นำเสนอแนวคิดของคุณก่อนที่จะเสร็จสมบูรณ์ และปรับปรุงตามที่คุณดำเนินการ

# 8. The Keys

- แนวทางปฏิบัติที่ปรับขนาดได้สำหรับการจัดทีมในองค์กร



## Hills

จัดทีมของคุณให้สอดคล้องกับผลลัพธ์ของผู้ใช้ที่มีความหมายที่คุณต้องการบรรลุ Hills เป็นข้อความแสดงเจตจำนงที่เขียนขึ้นเพื่อเปิดใช้งานผู้ใช้ พวกเขาทำตามรูปแบบของใคร อะไร และว่า

ใคร: ใครคือผู้ใช้ของคุณ อ้างถึงพวกเขาด้วยชื่อ

อะไร: ผู้ใช้ของคุณสามารถทำอะไรได้บ้างที่ไม่เคยทำมาก่อน เริ่มต้นด้วยกริยาและหลีกเลี่ยงวิธีแก้ปัญหา



**Playbacks** ให้คุณแตกต่างจากคู่แข่ง หรือ อดีต ที่สามารถวัดได้

แลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ คือการนำเสนอตามเรื่องราวที่แบ่งปันข้อมูลเชิงลึก แนวคิด และการอัปเดตประสบการณ์ผู้ใช้



## Sponsor Users

เชิญผู้ใช้เข้าสู่งานและตอบสนองความต้องการในโลกแห่งความเป็นจริง ผู้ใช้ผู้สนับสนุนคือลูกค้าภายนอก ลูกค้าในอนาคต หรือผู้ใช้ปลายทางที่เป็นตัวแทนของผู้ใช้เป้าหมาย ที่มอบความเชี่ยวชาญด้านโดเมนให้กับทีมของคุณเป็นประจำ ความสัมพันธ์กับผู้ใช้ผู้สนับสนุนมักจะเป็นทางการ ด้วยข้อตกลงที่ครอบคลุมการรักษาความลับและสิทธิ์ของเราในการใช้ความคิดเห็นของพวกเขา

---

# 10. คำถ

## าม 1/5

---

- การคิดเชิงออกแบบคืออะไร?
- เลือกมาหนึ่งอย่าง
  1. วิธีการแบบวนซ้ำที่เน้น  
มนุษย์เป็นศูนย์กลาง  
สำหรับการแก้ปัญหา
  2. ขั้นตอนการเป็นดีไซเนอร์
  3. คำตอบของทุกสิ่ง



---

# 10. คำถาม

## ถาม 2/5

---

- ใครใช้การคิดเชิงออกแบบได้บ้าง
- เลือกมาหนึ่งอย่าง
  1. ผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์
  2. นักออกแบบ
  3. ใครก็ได้



---

# 10. คำถ าม 3/5

---

- อะไรที่ทำให้ Enterprise Design Thinking แตกต่างออกไป
- เลือกมาหนึ่งอย่าง
  1. มีประสิทธิภาพมากขึ้นสำหรับทีมองค์กรและปัญหาของพวกเขา
  2. มั่นถุกสร้างขึ้นสำหรับนักออกแบบอุตสาหกรรม
  3. มีหลักสูตรที่ฉันสามารถเรียนรู้ได้

---

# 10. คำถาม

## ถาม 4/5

---

- What's the Loop?

- เลือกมาหนึ่งอย่าง

1. เครื่องหมายอนันต์ เพราะความเป็นไปได้ที่ไม่มีที่สิ้นสุด



2. วัฏจักรของการสังเกต ไตร่ตรอง และการทำอย่างต่อเนื่อง

3. สถานการณ์ที่คุณต้องการหลีกเลี่ยง: ทำซ้ำการกระทำเดิมซ้ำแล้วซ้ำอีก

---

# 10. คำถ

าม 5/5

---

- ข้อใดคือ Key ของ Enterprise Design Thinking
- เลือกมาหนึ่งอย่าง
  1. Speed bumps, Hills, Mountains
  2.  Sponsor Users, Hills, Playbacks
  3. Share backs, Hills, Sponsored Clients



# การเปลี่ยนแปลงนัยยะ



ธุรกิจตามปกติ : ทีมงานนั่งฟังในที่ประชุม  
ทำงานร่วมกันทั่วกระดาน

Enterprise Design Thinking: ทีมที่

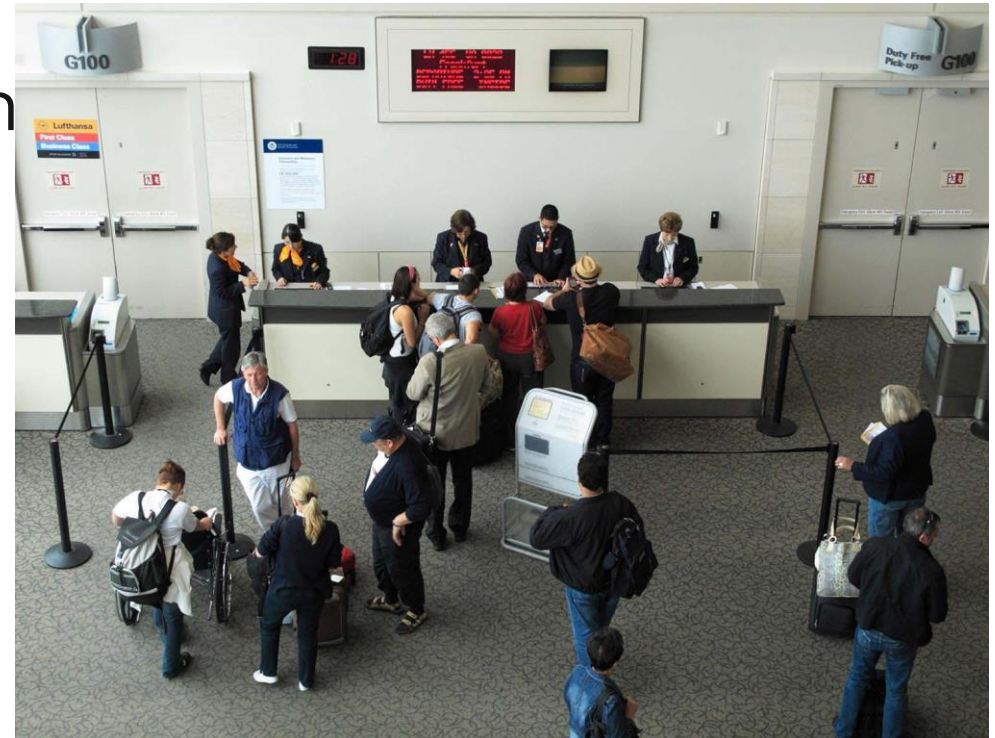
ทีมที่คุณเพิ่งเห็นกำลังทำสิ่งที่ยอดเยี่ยมด้วย Enterprise Design Thinking แต่ไม่ใช่ครั้งแรกที่พวกเขาฝึกฝน  
อย่างแนนอน การนำ **Enterprise Design Thinking** มาใช้และสัมผัสผลลัพธ์ที่ยอดเยี่ยมที่คุณเพิ่งได้ยินมานั้นไม่ได้  
เกิดขึ้นชั่วข้ามคืน

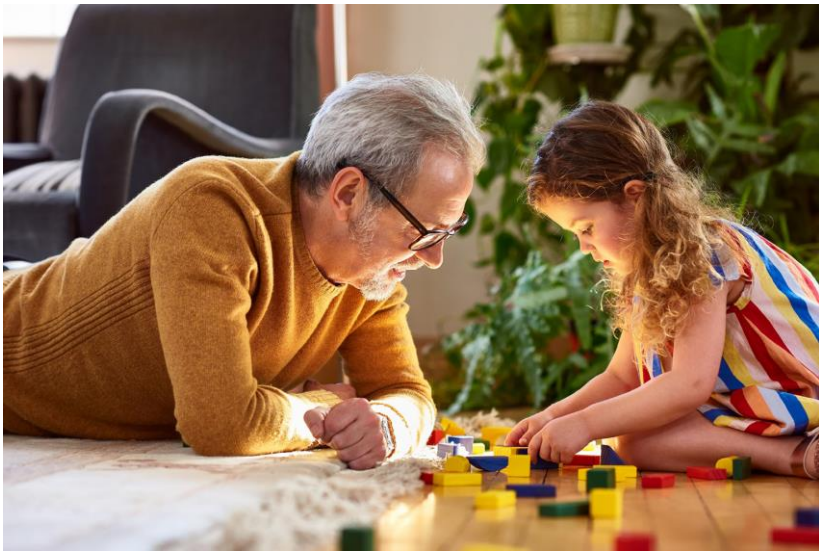
นี่คือสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อ Enterprise Design Thinking เป็นองค์ประกอบที่เปลี่ยนไปใช้...

### 3. ความท้าทายของคุณ

- ความคิดริเริ่มการออกแบบระดับองค์กรทั้งหมดเริ่มต้นด้วยปัญหาทางธุรกิจ เช่น การคงจำนวนพนักงานไว้ต่ำหรือการค้นพบส่วนตลาดใหม่ ในบทเรียนสองสามบทถัดไป คุณจะแก้ไขปัญหาทางธุรกิจโดยจัดกรอบประสบการณ์ของมนุษย์และเรียนรู้หลักการของการคิดเชิงออกแบบองค์กรไปพร้อมกัน
- นี่คือปัญหาเล็กน้อยของธุรกิจที่คุณจะเจาะลึก

ความล่าช้าในเที่ยวบินของ Windsor Airlines  
กำลังส่งผลกระทบต่อผลกำไรขององค์กร  
คำถามคือ เราจะมั่นใจได้อย่างไรว่าเที่ยวบินของวินด์เซอร์แอร์ไลน์  
จะออกตรง





ออกแบบประสบการณ์ ที่จะทำให้  
ผู้สูงอายุ และผู้ดูแล สามารถมี  
ชีวิตประจำวันที่มีความสุขได้

# กำหนด Scope ของ การทำ

---

โฟกัสไปที่ ผู้สูงอายุ ที่ต้องการมีกิจกรรมที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่า มีความสุขและผู้ดูแลผู้สูงอายุ ที่ช่วยเหลือผู้สูงอายุในการดำรงชีวิตในแต่ละวัน  
มีใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับ คนเหล่านี้ ?

---

เลือก คนที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาในรายละเอียด

---

มีสมมติฐานอะไรบ้าง ?

---

ปัญหาของการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ให้มีความสุขมีอะไรบ้าง ?

---



Some Desk

▶ Research

For Analyze Case study

# การดำรงชีวิตที่มีความสุขสำหรับผู้สูงอายุนั้นเกิดขึ้น จากการให้ความสนใจและดูแล ทั้งร่างกายและจิตใจของพวกเขา ดังนั้นมีหลายปัจจัยที่ สามารถมีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้



## การดูแล สุขภาพ ร่างกาย:

- ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทานอาหารให้เหมาะสมและสมดุล.
- ออกกำลังกายเพื่อบำรุงร่างกายและรักษาสุขภาพ.
- รักษาการพบพยาบาลและตรวจสุขภาพประจำ.

## การดูแล สุขภาพจิต:

- สร้างความเข้มแข็งทางจิตใจและการผ่อนคลาย.
- สนับสนุนกิจกรรมที่สร้างความสุข เช่น การท่องเที่ยว, ศิลปะ, หรือกิจกรรมชุมชน.
- ติดต่อกับคนรอบข้างและ

## การเลือกทำ กิจกรรมที่มีความหมาย:

- ทำกิจกรรมที่ท้าทายและสนุก.
- มีเป้าหมายชัดเจนในชีวิตและการวางแผนกิจกรรมตามเป้าหมาย.

## การรักษาความ อิสระ:

- สนับสนุนให้ผู้สูงอายุยังคงมีความอิสระในการตัดสินใจและทำกิจกรรมประจำวัน.
- สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำกิจกรรมตามความสามารถของผู้สูงอายุ.

## การเข้าร่วม กลุ่มสังคม:

- เข้าร่วมกลุ่มที่มีคนที่มีความสนใจที่เหมือนกัน.
- สนับสนุนให้มีการเคลื่อนไหวและมีสัมพันธภาพในชุมชน.

## การรักษาความ เชื่อมั่นและ ความศรัทธา:

- สนับสนุนให้ผู้สูงอายุรักษาทัศนคติที่เชื่อมั่นและความศรัทธาในชีวิต.
- ส่งเสริมการมีจรรยาบรรณและความเคารพต่อความเชื่อของผู้อื่น.

# ของผู้ดูแลเอง

## เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข



### สุขภาพกาย:

- ตรวจสอบสุขภาพประจำตามนัด.
- รักษาการออกกำลังกายเพื่อบำรุงร่างกาย.
- ดูแลการทานอาหารที่มีประโยชน์และเหมาะสม.

### สุขภาพจิต:

- ใช้เวลาสำหรับกิจกรรมที่ทำให้ผู้ดูแลรู้สึกสนุกสนานและผ่อนคลาย.
- สนับสนุนให้ได้รับการพักผ่อนและนอนหลับเพียงพอ.
- พุดคุยและแบ่งปันความรู้สึก

### การจัดการเวลา:

- วางแผนกิจกรรมของตนเพื่อลดความเครียดและแบ่งเวลาให้เหมาะสม.
- สร้างระบบตารางเพื่อจัดการเวลาและงานที่ต้องทำ.

### การพัฒนาทักษะการดูแล:

- เรียนรู้ทักษะการดูแลผู้สูงอายุ เช่น การดูแลสุขภาพ, การจัดการสภาพแวดล้อม, การเชื่อมต่อกับผู้สูงอายุ, ฯลฯ.
- ปรับตัวที่จะรับมือกับสถานการณ์

### การรับรู้ความต้องการของผู้สูงอายุ:

- ฟังและเข้าใจความต้องการและความพึงพอใจของผู้สูงอายุ.
- สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีบทบาทและความสำคัญในชีวิตประจำวัน.

### การสร้างระบบสนับสนุน:

- ค้นหาทรัพยากรและบริการที่สามารถช่วยเหลือในการดูแลผู้สูงอายุ.
- สร้างเครือข่ายสังคมที่สามารถให้ความสนับสนุนและประสบการณ์ที่ดี.

### การรับความช่วยเหลือ:

- ได้รับความช่วยเหลือจากครอบครัวหรือผู้ช่วยเหลืออื่น ๆ เมื่อต้องการ.
- ไม่รู้ละเลยความเครียดหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้น.

# 1. ความซับซ้อนและความคลุมเครือ

- ทีมองค์กรเช่นคุณ จัดการกับระบบ Ecosystem ที่ซับซ้อนซึ่งต้องใช้เวลาหลายปีในการเรียนรู้และเชี่ยวชาญ มีรูปร่างต่างๆ และสถานการณ์คลุมเครืออื่นๆ มากมายที่คุณนึกออก การค้นหาความชัดเจนที่เพียงพอในการตัดสินใจเลือกสิ่งที่ดีที่สุดที่จะทำภายในโยงใยที่ซับซ้อนนี้ อาจเป็นเรื่องที่ยากไปไม่ได้ในบางครั้ง

แต่มันไม่จำเป็นต้องยากขนาดนั้น การค้นหาความชัดเจนสามารถทำได้ง่ายพอๆ กับการจดล่อกับสิ่งที่สำคัญที่สุดในการคิดเชิงออกแบบ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือคน ใน Enterprise Design Thinking เราเรียกสิ่งนี้ว่าการมุ่งเน้นที่ผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้

หลักการคิดเชิงออกแบบระดับองค์กรที่แสดงถึงการให้ผู้ใช้

เป็นศูนย์กลางของงานและ





# 2. เน้นที่ ผลลัพธ์ ของผู้ใช้

---

- เมื่อคุณมุ่งเน้นทีมและงานของคุณเกี่ยวกับผู้ใช้และความต้องการของพวกเขา คุณจะ สามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้นว่าอะไรสำคัญ สิ่งนี้ ทำให้ข้อเสนอของคุณมีความสำคัญต่อผู้ที่ ใช้งานมากขึ้น หากสิ่งที่คุณทำคือถามว่า:
- ใครคือผู้ใช้ของเรา?
- ประสบการณ์ปัจจุบันของพวกเขาคืออะไร?
- จะปรับปรุงได้อย่างไร?
- ครึ่งแล้วครึ่งเล่า คุณจะเข้าใจผู้ใช้ของคุณ มากขึ้นเรื่อยๆ และสร้างอนาคตในอุดมคติ สำหรับพวกเขา สิ่งนี้ทำให้คุณสามารถ นำเสนอข้อเสนอที่มีคุณค่ามากขึ้นไปยังมือ ลูกค้าของคุณและเข้าสู่ตลาด

### 3. ปัญหาทางธุรกิจกับปัญหาที่ มนุษย์เป็นศูนย์กลาง

- ปัญหาทางธุรกิจ  
เช่นเดียวกับที่คุณถูกขอให้  
แก้ไขในแต่ละวัน มักจะเน้นไป  
ที่สิ่งที่ไม่ใช่มนุษย์ เช่น  
ผลลัพธ์หรือการรับรู้แบรนด์  
ในการเริ่มให้ความสำคัญกับ  
ผู้ใช้ของคุณ คุณต้องระบุ  
ปัญหาของผู้ใช้ที่เป็นสาเหตุ



## 6. ถ้ามว่าทำไม

- กิจกรรม 5 Whys เจาะลึกลงไปใปัญหาหรือเปิดเผยเจตนาเบื้องหลังแนวคิด มาหาต้นเหตุของปัญหาเดิมที่เราเผชิญหน้ากัน

---

ปัญหาทางธุรกิจคืออะไร?

---

ทำไมอาจจะเป็น?

---

ทำไม

---

ทำไม

---

ทำไม

---

ทำไม

## 7. สถานการณ์ปัจจุบันเพื่ออนาคตที่ดีขึ้น

- เราคาดหวังจากปัญหาขององค์กร ภัยแล้งสำคัญคือการระบุผู้ใช้ที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด
- ต่อไป คุณต้องทำงานเพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์ปัจจุบันของผู้ใช้ เหล่านี้ การคิดเชิงออกแบบที่เป็นแก่นของมันเป็นกระบวนการของการทำความเข้าใจสถานะการณ์ ตระหนักว่าจุดไหนที่สามารถปรับปรุงได้ และจากนั้นสร้างอนาคตที่ดีกว่าให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง นี่คือแนวคิดของการย้ายจาก As is เป็น To-be

## 8. คุณรู้จักผู้ใช้เหล่านี้ มากแค่ไหน?

- ตอนนี้เรามีผู้ใช้ที่จะมุ่งเน้น—คุณรู้อะไรเกี่ยวกับพวกเขาบ้าง คุณอาจไม่แน่ใจ แต่ลองเดาดู
- ผู้สูงอายุทำอะไรในแต่ละวัน? แล้ว ผู้ดูแลหรือองค์กรเพื่อผู้สูงอายุละ
- สถานประกอบการต้องการอะไรจากผู้สูงอายุและองค์กรเพื่อผู้สูงอายุ?
- พวกเขาชอบและไม่ชอบอะไรเกี่ยวกับการทำงานของเรา?
- จะปรับปรุงประสบการณ์ปัจจุบันของพวกเขาได้อย่างไร?



# 10. การทำงานร่วมกับ Sponsor Users

---

- ผู้ใช้ผู้สนับสนุนเป็นมากกว่าการสนทนา  
กลุ่ม ดูวิธีที่ทีมสร้าง  
ความสัมพันธ์กับผู้ใช้  
และร่วมสร้างผลลัพธ์ที่  
มีความหมายอย่าง  
แท้จริง
-

# ตระหนักรู้ถึงสมมติฐานของคุณ

Lesson 5 of 14

ในบทเรียนนี้ ระบุว่าอคติส่งผลต่องานของคุณอย่างไรและให้ความสนใจกับสมมติฐานของคุณ



# 1. ปัญหาของเรา

---

- ในบทเรียนที่แล้ว คุณได้ตอบคำถามบางข้อเกี่ยวกับประสบการณ์ปัจจุบันของผู้สูงอายุ และผู้ดูแล คำตอบเหล่านี้เป็นสมมติฐานที่คุณตั้งขึ้นจากมุมมองของคุณเอง การตั้งสมมติฐานเป็นเรื่องปกติ แต่สำหรับตัวมันเอง สิ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐาน



## 2. ตั้งสมมติฐาน

- ลองดูรูปถ่ายของผู้สูงอายุ, องค์กร  
เพื่อผู้สูงอายุ และ ผู้ดูแลผู้สูงอายุ
- คุณสามารถตั้งสมมติฐานอะไร  
เกี่ยวกับเขาได้บ้าง



### 3. คุณไม่ใช่ผู้ใช้ของคุณ

- การปรับแต่งและการตรวจสอบ สมมติฐานอย่างต่อเนื่องในขณะที่คุณเรียนรู้ช่วยให้คุณวาดภาพประสบการณ์ที่แท้จริงของผู้ใช้ได้ อย่างชัดเจน เราไม่ใช่ผู้สูงอายุ หรือ ผู้ดูแล แม้ว่าเราอาจมีประสบการณ์ คล้ายคลึงกัน แต่เราไม่สามารถรู้ได้ โดยตรงว่าชีวิตของเขาเป็นอย่างไร

การวิจัยการออกแบบ

วิจัยด้านการออกแบบ

แนวปฏิบัติในการสอบถามและค้นพบที่สร้างความรู้ ความเข้าใจ และ

ความเห็นอกเห็นใจผู้ใช้ของคุณ



# สังเกตเพื่อเรียนรู้เพิ่มเติม

Lesson 6 of 14

ในบทเรียนนี้ ดูว่าการวิจัยการออกแบบสามารถช่วยให้คุณค้นพบความจริงได้อย่างไร.

# 1. รับฟังจากผู้สูงอายุ, องค์กรเพื่อผู้สูงอายุ หรือ ผู้ดูแล

- หลักการวิจัยการออกแบบนั้นง่ายมาก สิ่งที่คุณต้องทำคืออดูและฟัง ลองด้วยตัวคุณเองโดยสังเกตจาก ผู้สูงอายุ ผู้ดูแล หรือองค์กรเพื่อผู้สูงอายุ

# ในประเทศไทยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งส่วนใหญ่ได้รับการกำหนดโดยกฎหมายดังนี้:

## พ.ร.บ. ผู้สูงอายุ พ.ศ. 2547 (2004):

- กฎหมายนี้กำหนดเกี่ยวกับการให้สิทธิและความคุ้มครองในด้านสุขภาพ สวัสดิการ และสิทธิมนุษยชนของผู้สูงอายุ รวมถึงการปรับปรุงสิทธิและการคุ้มครองสิทธิของผู้สูงอายุในการทำธุรกิจ.

## พ.ร.บ. คุ้มครองและสวัสดิการของคนพิการ พ.ศ. 2550 (2007):

- กฎหมายนี้ไม่ตรงตามที่ว่าถึงผู้สูงอายุโดยตรง แต่บทที่ 7 กล่าวถึงความเท่าเทียมและคุ้มครองของคนพิการในการเข้าถึงบริการ ที่ต้องมีการให้ความสนับสนุนและการปรับตัวให้เหมาะสม.

## พ.ร.บ. คุ้มครองสิทธิศาสตร์ของผู้สูงอายุ พ.ศ. 2556 (2013):

- กฎหมายนี้ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิของผู้สูงอายุ รวมถึงการรับรู้และเสริมสร้างสิทธิของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ เช่น สิทธิในการได้รับการดูแลทางการแพทย์ สิทธิในการอยู่อาศัยและการพักอาศัย สิทธิในการเข้าถึงสื่อมวลชน และอื่น ๆ

## พ.ร.บ. บัญชาการพลเรือน พ.ศ. 2561 (2018):

- มีการให้ความสำคัญต่อการให้การดูแลและความคุ้มครองสิทธิของผู้สูงอายุ และการส่งเสริมให้คนพิการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการศึกษาและสังคม.

ประเทศไทยจะต้องให้คำหนึ่งถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วย

กฎหมาย ๓ ซึ่งสามารถรวบรวมได้ดังนี้:

### พระราชบัญญัติ ความเสมอภาคในการให้บริการทางการแพทย์ พ.ศ. 2541 (1998):

- กฎหมายนี้กำหนดเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และความเสมอภาคในการให้บริการนี้ ซึ่งอาจมีผลต่อสถานบริการที่ดูแลผู้สูงอายุที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการแพทย์.

### พ.ร.บ. โรคติดต่อ พ.ศ. 2558 (2015):

- กฎหมายนี้มีความเกี่ยวข้องกับการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ซึ่งสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุที่อาจมีความเสี่ยงต่อ

### พ.ร.บ. การประกันสังคม พ.ศ. 2533 (1990):

- กฎหมายนี้มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องประกันสังคมและสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุที่มีความเกี่ยวข้องกับการดูแล

### พ.ร.บ. ควบคุมและกำกับดูแลการบริการสุขภาพจิต พ.ศ. 2551 (2008):

- กฎหมายนี้มีความเกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพจิตของผู้สูงอายุ.

### พ.ร.บ. สิทธิของคนพิการ พ.ศ. 2550 (2007):

- กฎหมายนี้มีความเกี่ยวข้องกับการจัดสิทธิและการให้ความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการสาธารณะ, ซึ่งสามารถถูกนำไปใช้ในที่พักหรือสถานบริการที่ดูแลผู้สูงอายุได้.

## 2. ข้อสังเกตของ

คุณ

---

- สิ่งหนึ่งที่คุณเรียนรู้ที่คุณไม่เคยรู้มาก่อนคืออะไร?
- คุณเห็นปัญหาอะไรบ้าง?
- อะไรที่ยากเกี่ยวกับแบบฝึกหัดนี้?

# 3. การสังเกตสร้างความคิดเห็น

- เจาะลึกกว่ารายการความต้องการ ข้อควรจำ: เราไม่ได้มาที่นี่เพื่อออกแบบ "แจกัน" เราอยู่ที่นี่เพื่อทำความเข้าใจความต้องการ ความกังวลและเป้าหมาย บริบทและข้อจำกัดของใครบางคน การสร้างความคิดเห็นผู้ใช้และการเปิดเผยความต้องการของพวกเขาจะทำให้คุณใกล้ชิดกับการแก้ปัญหาทางธุรกิจมากกว่าการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการของคุณอย่างสุ่มสี่สุ่มห้า.

ความเข้าใจ

การกระทำของความเข้าใจ การตระหนักรู้ การรับรู้ความรู้สึก และการรับรู้ความรู้สึก ความคิด และประสบการณ์ของผู้อื่นโดยสังเขป



# Desk Research

---

# Empathy Map

**Says**

**Thinks**

**Feels**

**Does**



# Desk Research

---

# Empathy Map

**Says**

**Thinks**

**Feels**

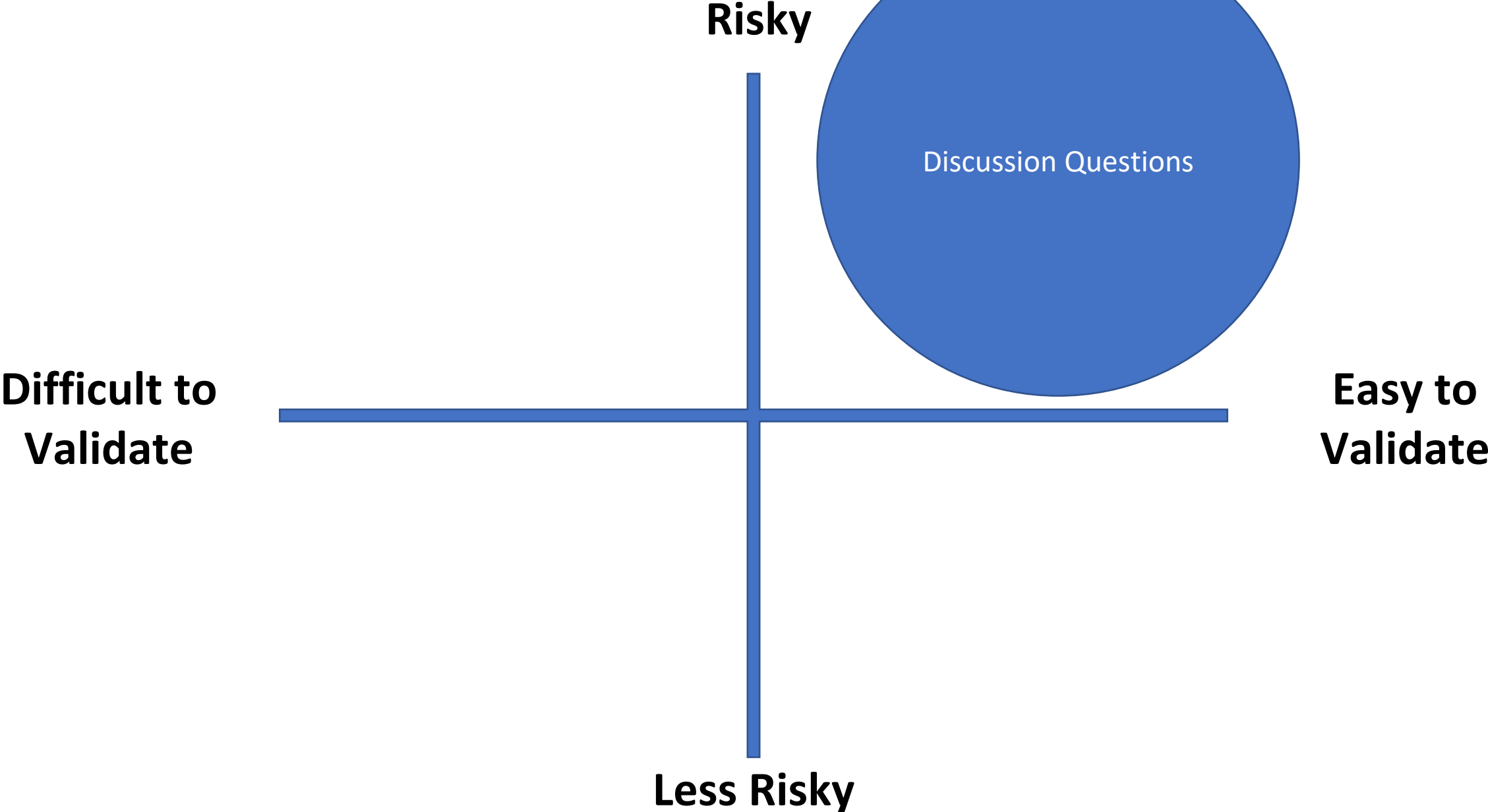
**Does**



# Customer Journey Map

	Awareness	Research	Selection	Delivery	Follow up
Doing					
Thinking					
Touchpoints					
Weaknesses					
Opportunities					

# Assumptions Map



# การเขียน Hills

- Hills เป็นข้อความแสดงเจตจำนงที่เขียนขึ้นเพื่อเปิดใช้งานผู้ใช้ พวกเขาทำตามรูปแบบของใคร อะไร และว่า
- ใคร: ใครคือผู้ใช้ของคุณ อ้างถึงพวกเขาด้วยชื่อ
- อะไร: ผู้ใช้ของคุณสามารถทำอะไรได้บ้างที่ไม่เคยทำมาก่อน เริ่มต้นด้วยกริยาและหลีกเลี่ยงวิธีแก้ปัญหา
- ว่า: อะไรทำให้คุณแตกต่างจากคู่แข่ง หรือ อดีต ที่สามารถวัดได้

# 4. อยากรู้อยากเห็น

- ในขณะที่คุณสร้างทักษะการวิจัยด้านการออกแบบ การควบคุมความอยากรู้ตามธรรมชาติของคุณเป็นสิ่งสำคัญ คิดถึงเมื่อครั้งยังเป็นเด็ก คุณถามคำถามเกี่ยวกับโลกเพียงเพราะคุณอยากรู้อยากเห็นบ่อยแค่ไหน? ในฐานะเด็ก เราถามว่าทำไมเป็นประจำ และมักไม่ยอมรับคำตอบแรก จุดประกายความอยากรู้อยากเห็นที่ไม่หยุดยั้งในขณะที่คุณทำการวิจัยการออกแบบ

ดังที่คุณเห็นในบทเรียนก่อนหน้านี้ การถามว่าทำไมจึงช่วยให้คุณเข้าใจปัญหาที่แท้จริงของผู้ใช้ เพื่อให้คุณสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างมีความหมาย สร้างคำที่คุณชื่นชอบทำไมเมื่อคุณพยายามเรียนรู้เพิ่มเติม





# อคติต่อการกระทำ

Lesson 7 of 14

ในบทเรียนนี้ เรียนรู้ว่าการดูทุกอย่างเป็นต้นแบบเป็นกุญแจสำคัญในการแยกสถานะที่เป็นนอ่ยอย่างไร.

# 1. องค์กรที่เชิงซ้ำและไม่กล้า เปลี่ยนแปลง

- สมาร์ทโฟนของคุณจะอัปเดตระบบปฏิบัติการในเบื้องหลังอย่างราบรื่น ร้านกาแฟในละแวกของคุณเปลี่ยนเมนูตามฤดูกาล เหตุใดทีมของคุณจึงต้องใช้เวลาสองปีในการอัปเดตประสบการณ์ของผู้ใช้ แม้ว่า你会ทำการเปลี่ยนแปลงแล้วก็ตาม การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ยังเล็กและรู้สึกว่าจะไม่เกี่ยวข้อง





# 4. ดูทุกอย่างเป็นตัวต้นแบบ (Prototype)



รถม้า



รถขับเอง

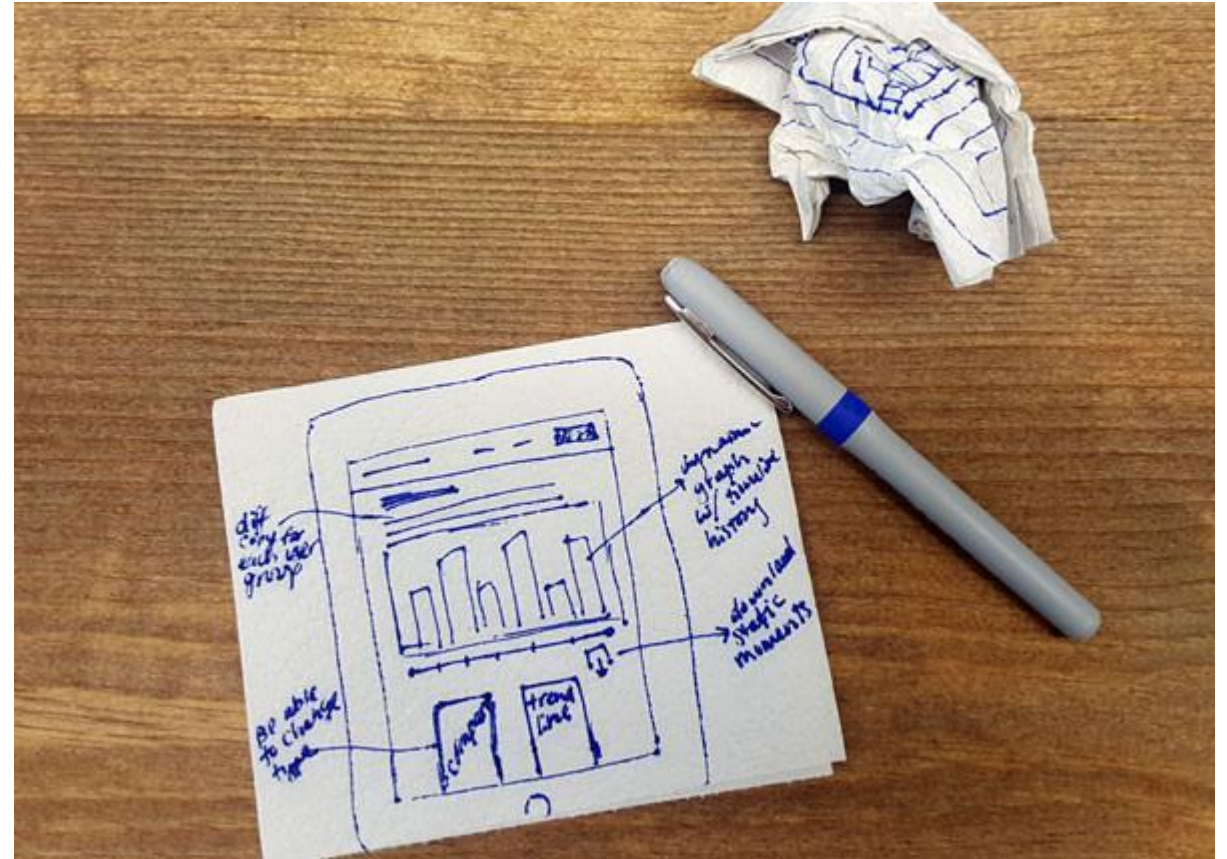
หากคุณเริ่มมองว่าทุกสิ่งที่คุณทำเป็นงานที่กำลังดำเนินการอยู่ คุณสามารถเริ่มเปลี่ยนกรอบความคิดจากการรอจนบางอย่างสมบูรณ์แบบไปเป็นการรอจนกว่าจะพร้อม โหมดการทำงานนี้ช่วยให้ส่งมอบคุณค่าแก่ผู้ใช้ได้อย่างสม่ำเสมอมากขึ้น

พิจารณาเรื่องนี้: เรายังคงปรับปรุงวิธีที่เราได้รับจากจุด A ไปยังจุด B รถม้าลากของเมื่อก่อนคือต้นแบบสำหรับรถยนต์ในปัจจุบัน รถยนต์ในวัยนี้ก็เป็น (Prototype) อีกอันหนึ่งที่เราใช้กันอยู่ต่างสำหรับสิ่งที่อยู่ในขั้นตอนนี้ เรา

# 5. ให้อารมณ์แบบความคิด

- ทุกอย่างเริ่มต้นจากแนวคิด แต่คุณไม่สามารถเรียนรู้อะไรได้มากเกี่ยวกับแนวคิดใดโดยไม่ได้ให้อารมณ์แบบบางอย่างกับมัน

แสดงภาพความคิดของคุณ เพื่อให้ทีมและผู้ใช้ของคุณสามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจน การทำไม่จำเป็นต้องซับซ้อน มันอาจจะง่ายเหมือนสเก็ตช์บนผ้าเช็ดปาก—แต่จำเป็นต้องสื่อสารแนวคิดนี้ให้เพียงพอสำหรับคนอื่นที่จะเข้าใจและให้ข้อเสนอแนะแก่คุณ



# 6. เดิมพันตำรางวัลใหญ่

- เลิกกดดันตัวเอง. รับรู้ว่าการทำบางสิ่งอย่างรวดเร็วและนำเสนอต่อหน้าผู้คนเป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะเรียนรู้ว่าความคิดของคุณตรงกับความต้องการของพวกเขาหรือไม่ คุณสามารถโยนกระดาษลงในถังขยะรีไซเคิลได้เสมอ วิธีนี้ทำให้ง่ายขึ้น ถูกกว่า และเร็วกว่าในการท้าทายสถานะที่เป็นอยู่ด้วยแนวคิดใหม่ๆ และทำซ้ำจนกว่าจะพร้อมสำหรับโลกแห่งความเป็นจริง ด้วยวิธีนี้ คุณจะ  
สามารถตอบสนองความคาดหวัง  
Iterate (ซ้ำ)  
ของผู้ใช้และกำหนดเส้นตายของ  
การเปลี่ยนแปลงสิ่งที่มีอยู่ (ความคิด ผลิตภัณฑ์ บริการ ฯลฯ) เล็ก หรือใหญ่  
ตลอดไป เพื่อปรับปรุง



## 7. ลองเลยวันนี้

- ครั้งต่อไปที่คุณมีแนวคิดใหม่ที่จะแบ่งปันกับทีมของคุณ ก่อนที่คุณจะบอกพวกเขาเกี่ยวกับมัน ให้วาดมันลงบนกระดาษ ลองนึกถึงวิธีที่ไดอะแกรมหรือการนำเสนอด้วยภาพอาจสื่อถึงบางสิ่งที่คุณไม่สามารถทำได้ หายที่สุดแล้วรูปภาพมีค่า 1,000 คำ



# กระตือรือร้นแสวงหา ความคิดที่ดี

Lesson 8 of 14

ในบทเรียนนี้ : ฝึกฝนการคิดอย่างสร้างสรรค์และเรียนรู้ว่าความไร้สาระสามารถเร่งการระดมความคิดในที่ทีมได้อย่างไร



# 1. ปริมาณ

## มากกว่าคุณภาพ

- ความคิดที่ยอดเยี่ยมที่สุดมีอยู่ในความคิดมากมาย อย่างจำกัดการระดมความคิดของคุณแนวคิดสองสามข้อแรกของคุณจะชัดเจนมาก ดังนั้นให้เขียนออกมาเป็นกระดาษก่อนเพื่อให้มีที่ว่างสำหรับความคิดที่น่าสนใจมากขึ้นที่จะไหลออกมาอย่างหยุดจนกว่าจะได้คำตอบให้ได้มากที่สุด แม้ว่าคุณจะคิดว่า



## 2. ยึดความคิดของคุณ

- ไอเดียมีอยู่ทุกที่ คุณมีพวกเขาทุกวัน และในขณะที่ไม่มีความคิดที่ไม่ดี ความคิดบางอย่างก็ดีกว่าความคิดอื่นๆ การคิดต้องใช้การฝึกฝน สมอของคุณเป็นกล้ามเนื้อ (ไม่ใช่จริงๆ แต่ลองแก้งทำเป็น) ที่เก่งมากในการทำสิ่งที่ทำไปแล้วซ้ำแล้วซ้ำเล่า แต่จำเป็นต้องยึดและเสริมสร้างวิธีการใหม่เพื่อทำสิ่งใหม่

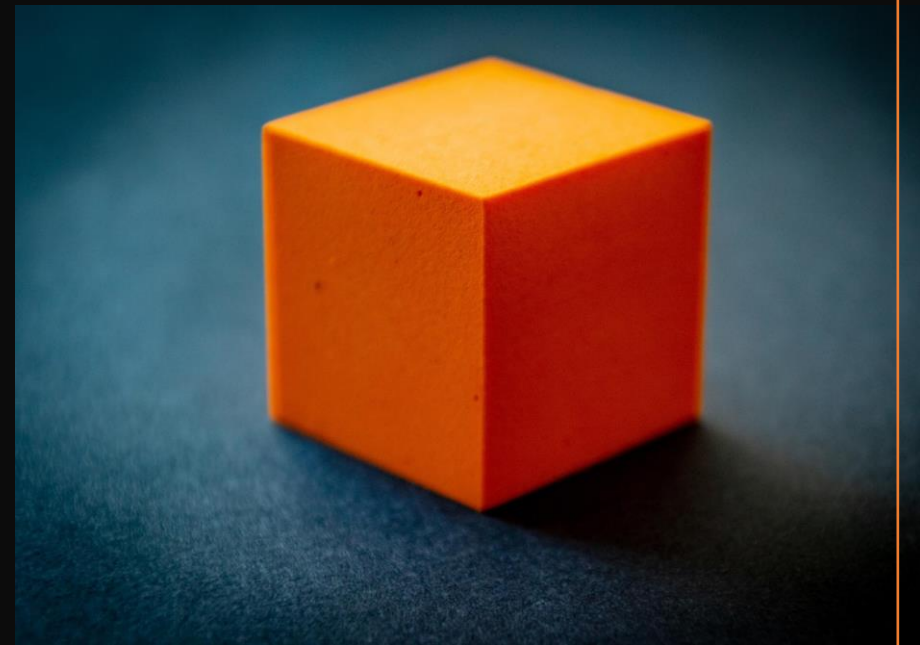
Ideating ความคิด : แนวปฏิบัติในการคิดใหม่



# 3. อุปกรณ์สำหรับการ ระดมความคิด

---

- ก่อนที่เราจะเริ่มคิดไอเดียที่จะช่วยเจ้าหน้าที่ ที่ประตูขึ้นเครื่อง เรามาทำการวอร์มอัปจิตอย่างรวดเร็วจนเพื่อขยับสมองด้านที่คิดด้วยภาพกันเถอะ



## 4. คิดถึงผู้สูงอายุ องค์กร

เพื่อผู้สูงอายุ และ ผู้ดูแล

ผู้สูงอายุ

---

- วิธีง่ายๆ ที่จะช่วยยืดความคิดของคุณคือเปลี่ยนบริบทหรือข้อจำกัดของสถานการณ์หรือปัญหาของคุณ
- ตัวอย่างเช่น ลองนึกถึงปัญหา ที่คุณเคยร่วมทำด้วยตลอดหลักสูตรนี้ ชุมเข้าไปที่ผู้สูงอายุ องค์กร เพื่อผู้สูงอายุ และผู้ดูแลผู้สูงอายุ หนึ่งในตัวแทนของเขาเหล่านั้น คุณได้เปิดเผยข้อมูลเล็กน้อยเกี่ยวกับเขาเหล่านั้นแล้ว



# 5. ผึกคิด

- คิดโอเคเดียวสำหรับข้อความแจ้ง  
นี้โดยอิงจากสิ่งที่คุณรู้  
ตอนนี้: ออกแบบ  
ประสบการณ์ ที่จะทำให้  
ผู้สูงอายุ สามารถมีความสุข  
ในชีวิตประจำวันได้



## 6. ก้าวต่อไป

- ยืดได้อีกมั๊ย? ลองใช้วิธีนี้:  
ออกแบบประสบการณ์ ที่จะ  
ทำให้ ผู้สูงอายุ สามารถมี  
ความสุขได้ในสถานที่ที่มี  
ผู้สูงอายุมากมายล้นหลาม



## 7. ทำตัวแปลก ๆ กับมัน

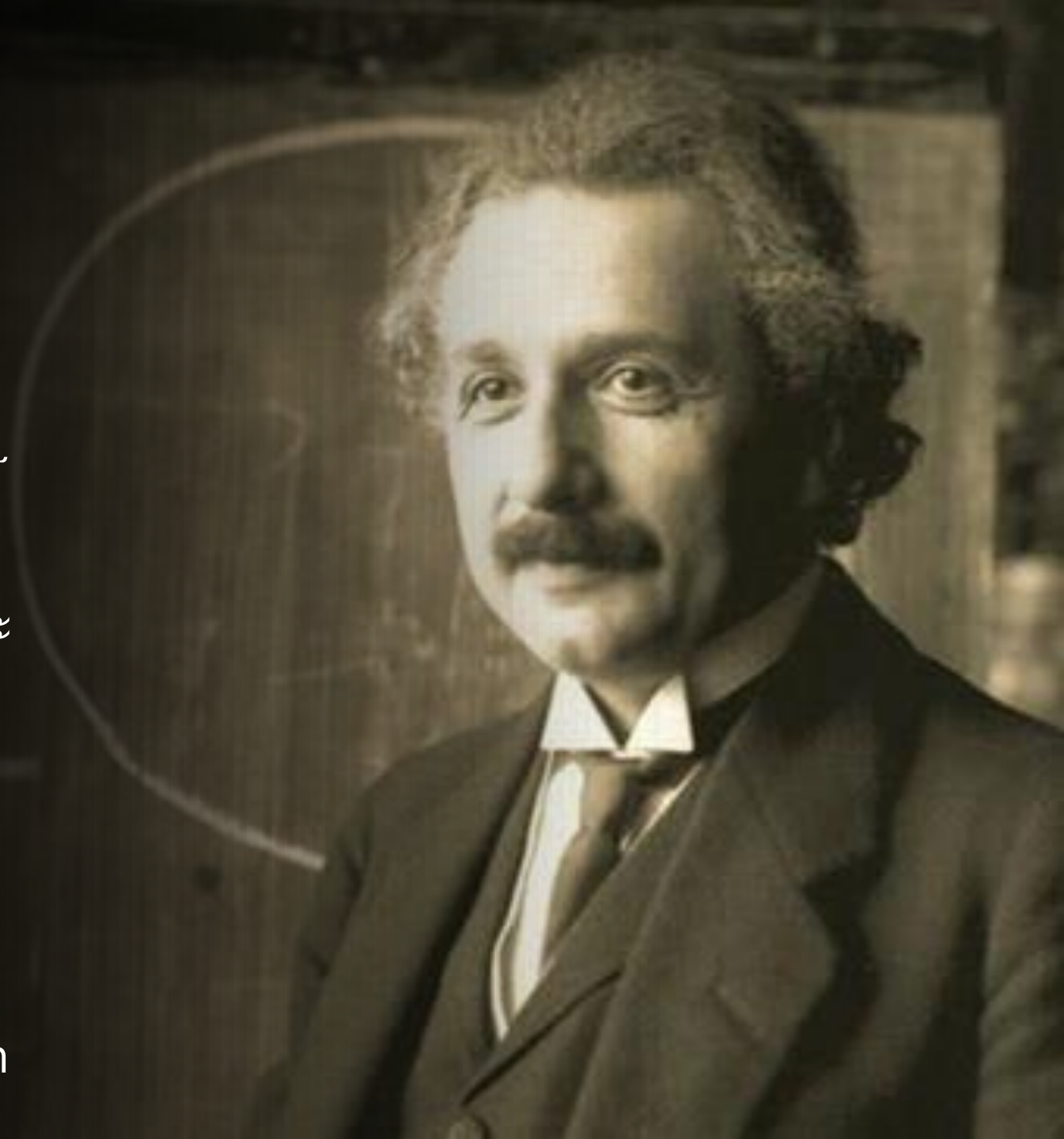
---

- แล้วยังห่างไกลออกไปอีก  
ล่ะ? ลอง: ออกแบบ  
ประสบการณ์ ที่จะทำให้  
ผู้สูงอายุ สามารถมี  
ความสุขในชีวิตประจำวัน  
ที่อยู่บนดวงจันทร์



# 8. มาพูดเรื่องไร้สาระ กันเถอะ

- เห็นได้ชัดว่าไม่มีการดูแลผู้สูงอายุบนดวงจันทร์ (ยัง) ดังนั้นความคิดสุดท้ายที่คุณคิดขึ้นจึงไม่มีประโยชน์โดยตรง อย่างไรก็ตาม เพียงแค่สร้างความคิดนั้นหรือแบ่งปันกับผู้อื่นก็มีแนวโน้มที่จะจุดประกายความคิดใหม่ ข้อความเช่น "บนดวงจันทร์" จะกระตุ้นแนวคิดที่ไม่ชัดเจนโดยอัตโนมัติ และนั่นคือวิธีที่คุณจะไปถึงสิ่งที่ยังไม่มีใครทำ
- เพื่อแก้ปัญหาในรูปแบบใหม่และแข่งขันกันได้ เราต้องการแนวคิดที่ยอดเยี่ยม เรามีไอเดียเจ๋งๆ ได้อย่างไร? โดยอาศัยความไร้สาระ
- “ถ้าในตอนแรก ความคิดนั้นไม่ไร้สาระ แสดงว่าไม่มีความสำเร็จสำหรับมัน” - Albert Einstein

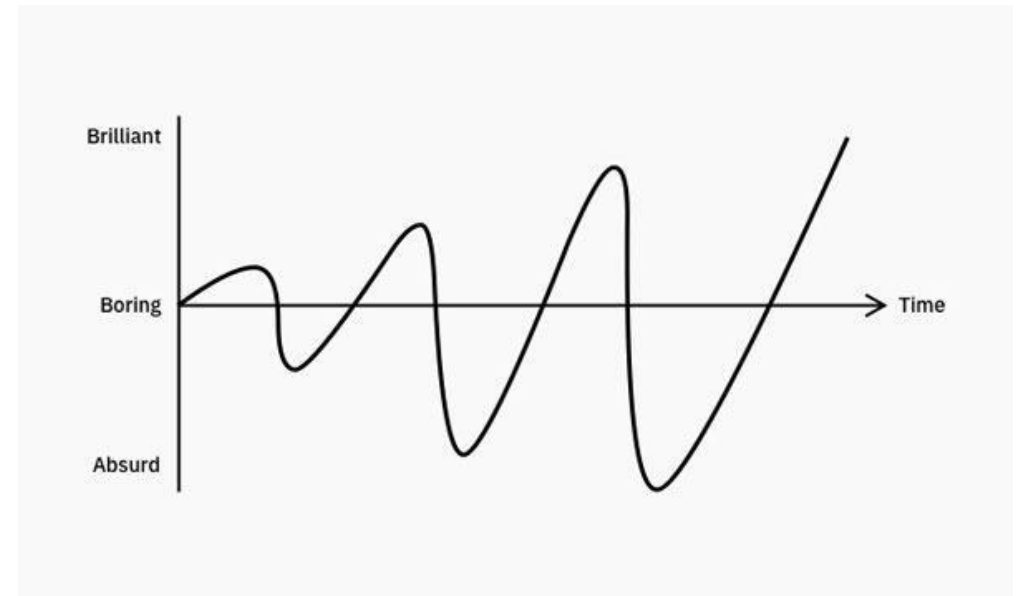




# 9. เส้นโค้ง

## ความคิด

- เมื่อเวลาผ่านไป ความคิดก็ผุดขึ้นเรื่อยๆ พวกเขาจะเริ่มตันอย่างน่าเบื่อและย้ายไปมาระหว่างไร้สาระและยอดเยี่ยม ยิ่งแนวคิดไร้สาระมากเท่าไร ก็ยิ่งมีโอกาสเกิดความคิดที่ยอดเยี่ยมมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้นเมื่อความคิดเริ่มล้าหลังหรือยากเย็น ให้ลองใช้คำสั่งที่แปลกหรือไร้สาระไว้



# 1. มาพูดถึงความ ล้มเหลวกันเถอะ

- ความล้มเหลวเป็นความรู้สึกที่ไม่ดี เป็นสิ่งที่หลายคนต่อสู้เพื่อหลีกเลี่ยงในทุกกรณี อันที่จริง บางคนกลัวความล้มเหลวมากจนไม่เคยเสี่ยงอะไรเลย แต่เพื่อที่จะทำสิ่งที่ยิ่งใหญ่และค้นหาคำตอบของปัญหาที่ซับซ้อนที่สุด เราต้องเสี่ยงเล็กๆ น้อยๆ ที่จัดการได้มากกว่านี้ (ซึ่งบางครั้งส่งผลให้เกิดความล้มเหลว)
- คิดถึงนักวิทยาศาสตร์ พวกเขามักจะพึ่งพาความล้มเหลวในการหักล้างสมมติฐานและคิดทฤษฎีต่อไปขึ้นมา พวกเขาทดสอบและพิสูจน์หักล้าง จากนั้นหอดวงมืดและปิศาจโผล่ออกมา เป็นส...





## 2. ล้มเหลวในฐานะ โอกาส

- การคิดเชิงออกแบบทำงานในลักษณะเดียวกัน เมื่อคุณล้มเหลวอย่างรวดเร็วและราคาถูก คุณก็จะเข้าใจเส้นทางแก้ไขที่ดีที่สุดมากขึ้นเรื่อยๆ ที่จริงแล้ว ถ้าคุณไม่ล้มเหลว แสดงว่าคุณไม่ได้ทำอะไรที่น่าสนใจ เมื่อคุณรู้ตัวว่าทำผิดได้ เท่ากับว่าคุณ

# 1. ทำลายไซโล

- องค์กรทำงานในโดเมนที่ซับซ้อน ด้วยเครือข่ายผู้ใช้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เทคโนโลยี และบริบทที่กว้างขวาง คุณค่าของมุมมองที่หลากหลายจะยิ่งใหญ่ขึ้นเมื่อพื้นที่ปัญหาของคุณมีความซับซ้อนมากขึ้น หากคุณทำงานแบบแยกส่วนจากบทบาทอื่นโดยสิ้นเชิง การแก้ปัญหาคือกีฬาประเภททีม Enterprise Design Thinking ขอให้คุณทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อให้งานสำเร็จ
- คุณ**
- Collaborate ร่วมมือ  
ร่วมกันทำงานไปสู่เป้าหมายร่วมกัน เปิดใจกว้างต่อความคิดของผู้อื่น



## 2. ผลทวิคูณของทีม

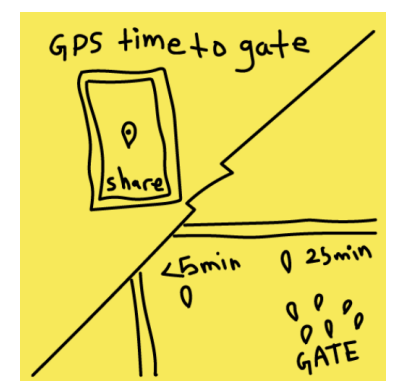
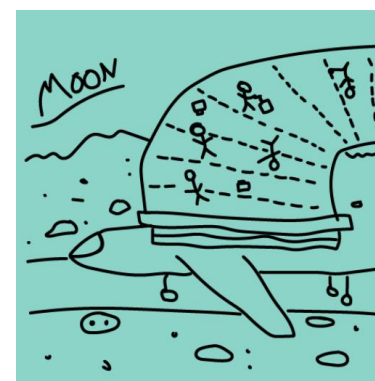
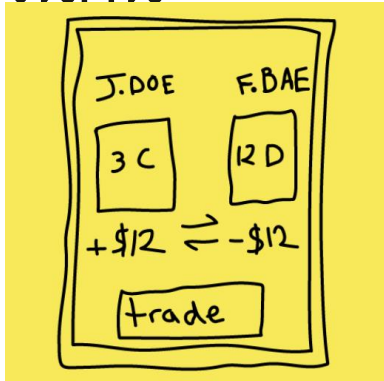
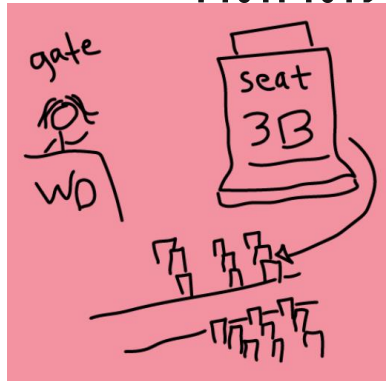
- แนวทางปฏิบัติทั้งหมดที่เราได้สำรวจมาจนถึงตอนนี้ ไม่ว่าจะเป็นการวิจัยด้านการออกแบบ การสังเกตผู้ใช้ การระดมความคิด และการคิด จะได้รับการขยายผลเมื่อคุณดำเนินการเป็นทีมเสริมพลังที่หลากหลาย
- ทีมที่หลากหลายมีมุมมอง ทักษะ และภูมิหลังที่หลากหลาย พวกเขาสร้างจากความคิดของกันและกัน เสริมสร้างความรู้ของกันและกัน และท้าทายสมมติฐานของกันและกันในลักษณะที่เร่งงาน
- ทีมที่ได้รับอำนาจจะมีหน่วยงานในการตัดสินใจด้านการปฏิบัติงานในแต่ละวันด้วยตนเอง พวกเขายังมีเป้าหมายร่วมกันด้วยความเสียสละ และอำนาจในการสั่งทีมอย่างมีประสิทธิภาพ



ทีมที่หลากหลายประสบความสำเร็จในการตัดสินใจ

# 3. Ideas amplified

- คิดย้อนกลับไปในความคิดของคุณเพื่อปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ซื้อ คุณได้แนวคิดที่น่าสนใจมาด้วยตัวเองแล้ว แต่ลองมาดูแนวคิดอื่นๆ จากผู้ที่เรียนหลักสูตรนี้กัน



คุณอาจเห็นแนวคิดบางอย่างที่คล้ายกับของคุณ และแนวคิดอื่นๆ ที่คุณนึกไม่ถึง คุณได้รับแรงบันดาลใจให้อัปเดตแนวคิดของคุณเองโดยอิงจากสิ่งที่คุณเห็นตอนนี้หรือไม่ นี่คือการค่าของ Diverse Empowered Teams: มาถึงความก้าวหน้าที่มีความหมายโดยการมองปัญหาจากมุมมองที่ต่างออกไป.



## 5. ประเมินทีมของคุณ

- หยุดชั่วคราวและไตร่ตรองถึงความหลากหลายของทีมของคุณเอง อย่าลืมพิจารณาความหลากหลายประเภทต่างๆ เช่น ชุมชนทักษะ ภูมิหลัง วัฒนธรรม เพศ และอื่นๆ
- คุณมีมุมมองที่หลากหลายอย่างไรในทีมของคุณ?
- ทีมของคุณมีมุมมองใดที่ขาดหายไปซึ่งสามารถปรับปรุงกระบวนการและผลลัพธ์ของคุณได้

# สร้างแนวร่วมในทีมของคุณ

Lesson 11 of 14

ในบทเรียนนี้ : เห็นคุณค่าของการจัดตำแหน่งและรับคำแนะนำเพื่อลองในการประชุมครั้งต่อไปของคุณ



# 1. เออาชนะหลุมพรางความหลากหลาย

- แม้ว่าการรวมเสียงหลายๆ เสียงจะสร้างความคิดที่แข็งแกร่ง แต่ก็เพิ่มโอกาสในการเข้าใจผิดและความขัดแย้งด้วย ข้อผิดพลาดเหล่านี้อาจส่งผลเสียหากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม ทีมที่หลากหลายจะประสบความสำเร็จสูงสุดเมื่อ **นำมุมมองที่แตกต่างมารวมกันและค้นหา**

Alignment การจัดตำแหน่ง

สถานะของข้อตกลงและความเข้าใจในการตัดสินใจของกลุ่มซึ่งรวมถึงการติดตามผลการตัดสินใจนั้น



## 2. ระบุว่าคุณอยู่ในแนวเดียวกันหรือไม่



Alignment: สมาชิกในทีมค้นหาและยอมรับวิสัยทัศน์ร่วมกัน  
สมาชิกในทีมไม่สนใจและโต้เถียง

Misalignment :

บางครั้งคุณคิดว่าคุณอยู่ในแนวเดียวกันเมื่อคุณไม่อยู่ ทีมแยกย้ายกันไปทำงานเดี่ยวและจบลงด้วยความพยายามซ้ำซากหรือส่งมอบสิ่งที่ไม่เป็นประโยชน์

### 3. สะท้อนผลงาน ของตัวเอง

- สิ่งที่คุณกำลัง  
ทำงานอยู่ซึ่งทีม  
ของคุณอาจไม่รู้คือ  
อะไร
- มีบางสิ่งที่ทีมของคุณ  
ควรบรรลุข้อตกลง



# เริ่มแบ่งปันเรื่องราว

Lesson 12 of 14

ในบทเรียนนี้ : เรียนรู้วิธีแบ่งปันงานของคุณที่กำลัง  
ดำเนินการอยู่

# 1. How things stick

- วิธีหนึ่งในการขับเคลื่อนการทำงานร่วมกันและการประสานงานที่ดีระหว่างทีมที่หลากหลายของคุณคือการเล่าเรื่อง การเล่าเรื่องที่ดีคือเหตุผลที่ทำให้เด็กๆ จำลुकสกายวอล์คเกอร์และเอลซ่าได้ แต่ลืมไปว่าเมื่อวานทำอะไรกันหลังเลิกงาน กฎเดียวกันกับงานของคุณ การเล่นเป็นโอกาสในการบอกเล่าเรื่องราวที่น่าจดจำโดยเน้นที่มนุษย์เป็นศูนย์กลาง **Playbacks** แนวคิด ต้นแบบ กลยุทธ์ และอื่นๆ



Enterprise Design Thinking Key การนำเสนอตามเรื่องราวที่น่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทั้งทีมมารวมกันในพื้นที่ที่ปลอดภัยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

## 2. สร้างการเล่น Playback เป็นเวอร์กเพลวของ

### คุณ



- มีบางช่วงที่ทุกคนในทีมต้องอยู่ในแนวเดียวกัน:
- การเริ่มต้นโครงการหรือความคิดริเริ่มใหม่ ตอบคำถามเช่น ใครจะเป็นผู้ใช้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เรากำลังพยายามปรับปรุงประสบการณ์อะไรและเพราะเหตุใด
- ตัดสินใจเป็นทีมเพื่อประสบการณ์ในอนาคตสำหรับผู้ใช้ของคุณ ตอบคำถามเช่น เราคิดว่าผู้ใช้ของเราจำเป็นต้องประสบความสำเร็จอย่างไร เราจะตอบสนองความต้องการเหล่านั้นอย่างไร?
- ตรวจสอบความคืบหน้าในขณะที่คุณส่ง ตอบคำถามเช่น เราส่งมอบคุณค่าให้กับผู้ใช้ของเราได้สำเร็จหรือไม่ เรายังสามัคคีกันเป็นทีม?
- ทีมที่แชร์เป้าหมายโดยพูดถึงผู้ใช้และความต้องการของพวกเขา และเชิญคำติชมไปพร้อมกัน มีแนวโน้ม

### 3. ประเภทต่างๆ ของ Playback

- ดูว่า Playbacks มีลักษณะและความรู้สึกที่แตกต่างกันอย่างไร ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ที่คุณต้องการ—จากการเล่นที่รวดเร็วและไม่เป็นทางการ ไปจนถึงเป็นทางการและเตรียมพร้อม

# 4. มาลองดูกัน

- ลองนึกถึงปัญหาของเรา คุณได้ดำเนินการผ่านหลักสูตรนี้มาโดยตลอด ดังนั้น มาร่วมกันสร้างเรื่องราวที่คุณสามารถแบ่งปันกับทีมของคุณได้ หรือในทางทฤษฎีก็คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ
- เริ่มต้นด้วยเหตุผลที่คุณทำงานนี้ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ปัญหาทางธุรกิจ
- การขายได้ยากขึ้น กำลังส่งผลกระทบต่อผลกำไรขององค์กร
- ตอนนี้นำสร้างเรื่องราว

ใครคือฮีโร่ในเรื่องราวของคุณ? คำแนะนำ: นี่คือผู้ใช้

อะไรคือการต่อสู้ในปัจจุบันของพวกเขาในวันนี้? พวกเขาประสบปัญหาอะไร

คุณมีแนวคิดใดในการแก้ปัญหาของพวกเขา

แนวคิดดังกล่าวจะช่วยปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ใช้ได้อย่างไร





# แล้วพรุ่งนี้ล่ะ?

Lesson 13 of 14

ในบทเรียนนี้ : เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับคำชี้แจงปัญหาและจัดทำขึ้นเพื่อวางกรอบงานของคุณเองในแง่ของผลลัพธ์ของผู้ใช้

# 1. แล้วยังไงต่อ?

- คุณได้เรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิดหลัก และแนวทางปฏิบัติของ Enterprise Design Thinking ตลอดหลักสูตรนี้ แต่พรุ่งนี้คุณจะต้องเผชิญกับ "ธุรกิจตามปกติ" นิสัยประจำวันของคุณ ยากที่จะทำลาย เช่น การตรวจสอบอีเมลและการไปประชุม โดยไม่แชร์ไอเดียดีๆ ของคุณ คุณอาจกลับไปโฟกัสที่ปัญหาของคุณเองแทนการมองที่ผู้ใช้ของคุณ
- แต่นั่นไม่ใช่แผนสำหรับคุณ
- คุณจะหยุดออกแบบ "ແຈ້กัน"
- คุณจะได้ใช้ Enterprise



## 2. Define your problem

- ขั้นตอนแรกของคุณในการฝึกฝน Enterprise Design Thinking คือ การปรับโฟกัสงานของคุณให้เป็นปัญหาที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง
- “ปัญหาที่อธิบายได้ดีคือปัญหาที่แก้ได้เพียงครั้งเดียว” - ชาร์ลส์ เอฟ เคทเทอริง



กล่าวอีกนัยหนึ่ง ขั้นตอนแรกในการตอบคำถามคือการรู้ว่าจะถามคำถามอะไร ในการคิดเชิงออกแบบ เพื่อแก้ปัญหาความต้องการที่มีอยู่จริงในโลก คุณต้องใช้เวลาในการเขียนปัญหาที่ชัดเจนเกี่ยวกับเจตนาของคุณ: คุณกำลังแก้ปัญหาอะไร เพื่อใคร และทำไม

# 3. ปัญหาทางธุรกิจกับปัญหาของมนุษย์

- จำ 5 Why กิจกรรมที่พาเราจากปัญหาทางธุรกิจไปสู่ปัญหาของมนุษย์?  
แน่นอนคุณทำ! ลองใช้ตอนนี้กับงานของคุณเองเพื่อกำหนดพื้นที่ปัญหาของคุณใหม่ผ่านสายตาของคนที่คุณให้บริการ

คุณกำลังพยายามแก้ปัญหาระยะอะไร (ปัญหาทำไมอาจจะเป็น?)

ทำไม

ทำไม

ทำไม

ทำไม (ปัญหาผู้ใช้เป็นศูนย์กลางหลังจาก 5 V



# 4. ข้อความแจ้งปัญหา

- คำชี้แจงปัญหาช่วยให้เราตอบคำถาม: "เราจะเริ่มต้นที่ไหน"
- พวกเขาวางผู้ใช้ไว้ด้านหน้าและตรงกลาง และจัดทุกคนรอบปัญหาที่ชัดเจนเพื่อแก้ไข อย่างไรก็ตาม ไม่ได้กำหนดการใช้งานหรือโซลูชันเฉพาะ คำชี้แจงปัญหามักเป็นบ่อเกิดของ Hills
- นี่เป็นสูตรหนึ่งสำหรับคำชี้แจงปัญหา:

ผู้ใช้ของเราดิ้นรนเพื่อบรรลุงานบางอย่างในวันนี้  
เนื่องจากตัวบล็อก ข้อจำกัด ฯลฯ



## Hills

Key of Enterprise Design Thinking ซึ่งเป็นพันธกิจที่มุ่งเน้นมนุษย์ซึ่งอธิบายการเปิดใช้ในอนาคต  
สำหรับผู้ใช้เฉพาะ

# 6. ใช้

## หลักการ

- **เน้นที่ผลลัพธ์ของผู้ใช้:**  
ข้อความแจ้งปัญหาควรรวมผู้ใช้และปัญหาปัจจุบันของผู้ใช้ไว้ด้วย ไม่ใช่ของคุณ
- การสร้างใหม่อย่างไม่หยุดยั้ง: ข้อความแจ้งปัญหาควรมีความยืดหยุ่นและทำซ้ำได้เมื่อคุณเรียนรู้เพิ่มเติม



## 7. ลองเขียนของ

### คุณเอง

- นำปัญหาที่คุณคิดขึ้นมาหลังจากทำแบบฝึกหัด 5 ข้อแล้วเปลี่ยนคำใหม่เป็นคำชี้แจงปัญหา
- ข้อความแจ้งปัญหานี้เขียนเกี่ยวกับผู้ใช้ของคุณ (หรือที่รู้จักว่า: ผู้ที่ผลิตภัณฑ์หรือบริการของคุณ) หรือไม่
- ปัญหานี้รวมถึงวิธีแก้ปัญหหรือการใช้งานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าหรือไม่
- นั่นเป็นคำแถลงปัญหาที่ดูดีอย่างไร
- สังเกตว่าคำชี้แจงปัญหาของคุณ



## 8. ตอนนี้ ทำอะไร กับมัน

- คุณสามารถไปได้หลายที่จากที่นี่
- ใช้คำชี้แจงปัญหาของคุณ:
- เป็นแหล่งคำถามการวิจัยที่คุณต้องการตอบ
- เพื่อเป็นการระดมความคิดเพื่อหาทางแก้ไข
- เป็นจุดอภิปรายสำหรับทั้งทีมของคุณเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายร่วมกัน





## 9. วางแผน

- ทำให้เป็น  
ทางการ



- คุณจะใช้คำชี้แจงปัญหาหลังจากจบหลักสูตรนี้อย่างไร
- เข้าถึงผู้คนที่สนใจของคุณที่มีความสนใจในการคิดเชิงออกแบบ หรือมีประสบการณ์กับมันแล้ว กำหนดเวลาในสัปดาห์นี้เพื่อทบทวนร่วมกับพวกเขาในแบบของคุณ

# เอามารวมกัน

Lesson 14 of 14

ในบทเรียนนี้ : สรุป Enterprise Design Thinking ทั้งชุดและทดสอบความเข้าใจของคุณ

# 1. คุณทำได้! (เกือบ)

- อีกเพียงไม่กี่คลิกก็จะสำเร็จหลักสูตรนี้และรับป้ายผู้ปฏิบัติงาน ก่อนที่คุณจะวิ่งหนีและอวดเพื่อน เพื่อนร่วมงาน แม่ และเจ้านายของคุณ เราต้องการสรุปประเด็นที่หลวมๆ สองสามข้อก่อน



## 2. มาคุยกัน

- ในฐานะ**ผู้ปฏิบัติงาน**ที่กำลังจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในไม่ช้า คุณมีบทบาทสำคัญในทีมของคุณ ผู้ปฏิบัติงานคือนักคิดด้านการออกแบบองค์กรที่รู้คุณค่าของการให้ความสำคัญกับผู้ใช้เป็นอันดับแรก และมีหน้าที่รับผิดชอบในการนำแนวคิดที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางมาสู่ทีมของตน
- **ทีมงานที่หลากหลาย**ประกอบด้วยทักษะและความเชี่ยวชาญในการคิดการออกแบบระดับองค์กรที่หลากหลาย ป้ายแสดงถึงทักษะเหล่านี้ ทีมของคุณควรประกอบด้วยผู้ร่วมสร้าง โค้ช ผู้นำ และผู้สนับสนุน ระบบนิเวศนี้อิงจากทีมองค์กรจริงที่ใช้การคิดเชิงออกแบบได้สำเร็จ เหยี่ยวตราเป็นแนวทางสำหรับทีมที่ต้องการพัฒนาการฝึกฝนและบรรลุผลลัพธ์ที่ยอดเยี่ยม

# 3. ทักษะของคุณ

- ตลอดหลักสูตรนี้ คุณได้สร้างพื้นฐานที่สำคัญของทักษะการคิดเชิงออกแบบ: การวิจัยการออกแบบ การทำงานร่วมกัน การคิด การเล่าเรื่อง และการสังเคราะห์ ในขณะที่คุณเดินทางต่อไปยัง Co-Creator คุณจะพัฒนาทักษะเหล่านี้และเร็ว



## 4. ขั้นตอนต่อไป

1. แบ่งปันหลักสูตรนี้กับทีมของคุณ เพื่อให้ทุกคนสามารถพูดภาษา Enterprise Design Thinking ได้เหมือนงานของคุณ

2. ใช้ Toolkit เพื่อลองทำกิจกรรมการคิดเชิงออกแบบสองสามอย่าง และสร้างสิ่งประดิษฐ์ร่วมกันเพื่อจัดทีม




A classroom scene with students sitting at desks, some writing, some looking thoughtful, and one person standing in the background. The text is overlaid on the image.

# 5. แบบทดสอบสุดท้าย


คุณจะต้องตอบคำถามเหล่านี้ให้ถูกต้องหกข้อขึ้นไปเพื่อดำเนินการต่อ

## คำถาม 1/7

- คุณจะมีสมมติฐานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คุณควรทำอย่างไรกับพวกเขา?
- เลือกมาหนึ่งอย่าง
  1. ใช้สมมติฐานของคุณเพื่อขับเคลื่อนทิศทางของผลิตภัณฑ์หรือบริการของคุณ
  2.  ปรับสมมติฐานของคุณใหม่เป็นคำถามเพื่อท้าทายหรือตรวจสอบโดยสังเกตผู้คนที่จะใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของคุณ
  3. คิดว่าสมมติฐานของคุณเป็นข้อมูลที่ไม่ดีและลืมนำไปให้หมด



## คำถาม 2/7

- การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ของผู้ใช้หมายความว่าอย่างไร
- เลือกมาหนึ่งอย่าง
  1.  คุณให้ผู้ใช้เป็นศูนย์กลางของงานและแก้ปัญหาตามความต้องการของพวกเขา
  2. คุณคิดที่จะขายของให้กับผู้ใช้ของคุณและวิธีที่พวกเขาสามารถสร้างรายได้ให้องค์กรของคุณมากขึ้น
  3. คุณให้ความสำคัญกับลูกค้ารายเดียวและทำทุกอย่างที่พวกเขาต้องการ

## คำถาม 3/7

- การสร้างใหม่อย่างไม่หยุดย่อนหมายความว่าอย่างไร
- เลือกมาหนึ่งอย่าง


1. คุณคิดว่าทุกอย่างเป็นความล้มเหลว



2. คุณคิดว่าทุกอย่างเป็นตัวต้นแบบ

3. คุณคิดว่าทุกอย่างเป็นเส้นทางในการสำรวจ

## คำถาม 4/7


- การมีทีมเสริมพลังที่หลากหลายหมายความว่าอย่างไร
- เลือกมาหนึ่งอย่าง
  1. คุณมีทีมที่ใหญ่จริงๆ ที่มีคน 100 คนขึ้นไป
  2. คุณมีทีมงานที่ทุกคนมีมุมมองเหมือนกัน คุณจึงสามารถทำสิ่งต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว
  3.  คุณมีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญและมุมมองที่หลากหลาย

## คำถาม 5/7

- ลองนึกถึงตัวอย่างกาแฟ: เหตุใดจึงต้องให้ความสำคัญกับประสบการณ์ทั้งหมด
- เลือกมาหนึ่งอย่าง
  1. เครื่องชงกาแฟอาจมีขนาดไม่เหมาะสมกับผู้ใช้
  2. เพื่อให้ได้กาแฟที่มีคุณภาพ เราต้องการวัสดุและส่วนผสมที่ดีที่สุด
  3. ก่อนทำสิ่งใด เราต้องเข้าใจก่อนว่าทำไมบางคนถึงต้องการเครื่องดื่มร้อน ๆ



## คำถาม 6/7

- คุณได้รับข้อมูลสรุปสำหรับโครงการที่มีคำอธิบายระดับสูงของผู้ใช้เป้าหมายและรายการคุณลักษณะในแผนงาน คุณควรดำเนินการเพื่อมุ่งเน้นผลลัพธ์ของผู้ใช้ให้ดีที่สุดอย่างไร?
- เลือกมาหนึ่งอย่าง
  1. เริ่มกำหนดขอบเขตงานและกำหนดทรัพยากรให้กับเวิร์กโฟลว์และงานต่างๆ เพื่อให้ตรงตามกำหนดเวลาที่กำหนด
  2. สร้างแผนงานของคุณเองตามสิ่งที่คุณคิดว่าผู้ใช้ต้องการ
  3.  ถามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าคุณกำลังสร้างประสบการณ์อะไรให้กับผู้ใช้ด้วยคุณลักษณะเหล่านี้

## คำถาม 7/7

- ทำไมเราถึงถามว่าทำไม?

- เลือกมาหนึ่งอย่าง



1. เพื่อที่เราจะสามารถแก้ปัญหาที่ถูกต้องได้ดีที่สุด
2. เพราะคุณควรทำหายการทำงานของคุณเพื่อนร่วมทีมเสมอ
3. เพื่อทำให้ชีวิตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเราลำบาก

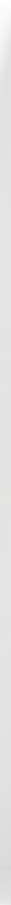


Make a  
plan  
summary



## 6. จัดทำสรุปแผน

- ทำได้ดีมาก! คุณได้สร้างแผนเพื่อดำเนินการฝึกคิดเชิงออกแบบองค์กรต่อไป ดาวนี่ไหลดข้อมูลสรุปที่มีประโยชน์ของทุกสิ่งที่คุณได้เรียนรู้จาก





ขอบคุณ

IBM Client Innovation Center