



องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
ผู้ปฏิบัติงานของบุคลากร อบจ.ลำปาง



หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

“การคิดเชิงออกแบบ เพื่อพัฒนาองค์กร”

ระหว่างวันที่ 3 - 4 เมษายน 2565



ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร
กองการเจ้าหน้าที่



รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานของบุคลากร อบจ.ลำปาง
หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาองค์กร”
ระหว่างวันที่ 3 - 4 เมษายน 2565
ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

โดย ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร
กองการเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

คำนำ

ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ได้จัดทำโครงการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานของบุคลากร อบจ. ลำปาง หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาองค์กร” ขึ้น โดยมีเป้าหมายให้บุคลากรมีความรู้และเข้าใจแนวคิดและกระบวนการคิดในเชิงออกแบบ สามารถเชื่อมโยงและปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรเป็นองค์กรดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถนำเครื่องมือการคิดในเชิงออกแบบมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กำหนดจัดขึ้นระหว่างวันที่ 3 - 4 เมษายน 2565 ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการฯ ฉบับนี้ เพื่อนำเสนอผลการประเมินโครงการ โดยจะนำผลการประเมินข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้เข้าอบรมมาวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม และนำมาปรับปรุงการดำเนินโครงการในครั้งต่อไป ทั้งนี้ ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดผล และผลการประเมินหลังการอบรมในภาพรวมของโครงการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.01 ซึ่งอยู่ในระดับ “มาก”

ในการนี้ ผู้จัดโครงการ ขอขอบคุณท่านนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง คณะผู้บริหารหัวหน้าส่วนราชการ เจ้าหน้าที่และผู้เข้าอบรมทุกท่าน ที่ได้ให้การสนับสนุนโครงการในทุกๆด้านจนสำเร็จตามที่ได้มุ่งหวังไว้

ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร
กองการเจ้าหน้าที่

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ชื่อโครงการ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
กลุ่มเป้าหมาย	2
วิธีดำเนินการ	3
ระยะเวลาดำเนินการ	3
งบประมาณ	3
หน่วยงานรับผิดชอบ	3
สถานที่ดำเนินการ	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
ความเชื่อมโยงของโครงการ	4
ตัวชี้วัด	4
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	5
เกณฑ์การประเมินผล	5
ผลการประเมินผล	6
ผลการทดสอบ	14
ภาคผนวก	

โครงการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
ผู้ปฏิบัติงานของบุคลากร อบจ.ลำปาง

หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาองค์กร”

1.ชื่อโครงการ

โครงการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานของบุคลากร
อบจ.ลำปาง หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาองค์กร”

2.หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันกระแสของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล(Digital Disruption)มีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมากการดำเนินชีวิตของประชาชนในสังคมยุคความปรกติใหม่ (New Normal) ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา โควิด - 19) ยิ่งทำให้เทคโนโลยีถูกนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตมากยิ่งขึ้นภาครัฐจึงต้องเร่งปรับตัวให้เป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) อย่างเต็มรูปแบบ การปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีคิดเปลี่ยนวิธีการทำงาน และเปลี่ยนวิธีให้บริการประชาชนมุ่งเป้าหมาย“ผู้รับบริการจะต้องได้ประโยชน์”หลายองค์กรใช้“การคิดเชิงออกแบบ(Design Thinking)” เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการปรับเปลี่ยองค์กร ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับและสามารถสอดประสานกับการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัลได้อย่างดี การคิดเชิงออกแบบ หรือ Design Thinking เป็นวิธีการคิดเชิงออกแบบที่ทำให้เกิดแนวทางพื้นฐานสำหรับการแก้ปัญหาต่างๆ ที่ซับซ้อน ไม่ว่าจะ เป็นปัญหาภายในองค์กรปัญหาด้านการใช้ชีวิตประจำวันด้วยการเข้าไปทำความเข้าใจความต้องการ กำหนดกรอบของปัญหาใช้วิธีการระดมสมองเพื่อหาไอเดียที่หลากหลายและนำไปสู่การสร้างต้นแบบนวัตกรรม จนถึงการทดสอบ โดยผ่านกระบวนการทั้ง 5 ได้แก่ **1) Empathize** การทำความเข้าใจในปัญหาของกลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง **2) Define** ตีความหมายของปัญหาที่เกิดขึ้น **3) Ideate** การรวบรวมมุมมองและการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหา**4) Prototype** จำลองสถานการณ์ของแนวทางการแก้ปัญหาลงและสร้างต้นแบบ **5) Test** การทดสอบเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะและนำมาแก้ไขก่อนการนำไปปฏิบัติจริง สำหรับการบริการองค์กร การประยุกต์ใช้รูปแบบการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ทำให้สามารถคิดวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างละเอียดรู้ถึงปัญหาที่แท้จริงส่งผลให้มีการคิดวิเคราะห์วิธีแก้ไขได้อย่างรอบด้านมีวิธีการในการแก้ปัญหาคือเป็นลำดับ และสามารถแก้ไขปัญหาลงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นนอกจากนี้ กระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ ยังก่อให้เกิดการคิดแบบสร้างสรรค์ในรูปแบบใหม่ๆ และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นได้ ซึ่งก็รวมถึงนวัตกรรมที่เกี่ยวกับการบริหารองค์กรด้วยเช่นกัน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้บริการสาธารณะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้เกิดประโยชน์สาธารณะต่อประชาชนจังหวัดลำปาง โดยการบูรณาการร่วมกับทุกภาคส่วน ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง มีนโยบายการบริหารงาน ส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสมัยใหม่ เข้ามาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรอย่างครอบคลุมทุกมิติ ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและแผนพัฒนาจังหวัดลำปางองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบมาปรับใช้เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรดิจิทัลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการให้บริการสาธารณะและสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของทุกสถานการณ์ได้อย่างทันถ่วงทีมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรให้เรียนรู้และเข้าใจในกระบวนการคิดเชิงออกแบบ ปรับเปลี่ยนวิธีการคิดในการปฏิบัติงานเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาเป็นองค์กรดิจิทัลสามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชนและสังคมได้อย่างสูงสุดจึงได้จัดทำโครงการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานของบุคลากร อบจ. ลำปาง หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาองค์กร” ขึ้น โดยมีเป้าหมายให้บุคลากรมีความรู้และเข้าใจแนวคิดและกระบวนการคิดในเชิงออกแบบ สามารถเชื่อมโยงและปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรเป็นองค์กรดิจิทัลได้อย่างเป็น รูปธรรม และสามารถนำเครื่องมือการคิดในเชิงออกแบบมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และเข้าใจแนวคิดและกระบวนการคิดเชิงออกแบบสามารถเชื่อมโยงและปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรเป็นองค์กรดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรม
- 2) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำเครื่องมือการคิดเชิงออกแบบมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการและเจ้าหน้าที่จำนวน ๘๐ คนประกอบด้วย

- | | |
|---|-------------|
| 1) ข้าราชการ ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ | จำนวน 63 คน |
| 2) ประธานในพิธี คณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่จัดอบรม ผู้สังเกตการณ์และวิทยากร | จำนวน 17 คน |

5.วิธีดำเนินการ

- 1) ประชุมคณะทำงานเพื่อวางแผนกำหนดแนวทางการจัดฝึกอบรม
- 2) บันทึกเสนอขอความเห็นชอบและขออนุมัตินายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง เพื่อดำเนินการโครงการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานของบุคลากร อบจ.ลำปาง หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาองค์กร”
- 3) แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการโครงการฝึกอบรมฯ
- 4) ประชุมคณะทำงานเพื่อวางแผนดำเนินงานโครงการฝึกอบรมฯ
- 5) จัดทำหนังสือแจ้งส่วนราชการต่างๆ และหนังสือขอความอนุเคราะห์วิทยากร
- 6) จัดการฝึกอบรมทางวิชาการโดยการบรรยาย และการฝึกปฏิบัติ
- 7) ติดตาม และสรุปประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการฝึกอบรมฯ

6.ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาจำนวน 2 วัน ในวันที่ 3 - 4 เมษายน 2565

7.งบประมาณ

ใช้งบประมาณองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางจากข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง เรื่อง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 แผนงานบริหารทั่วไป งานบริหารทั่วไปงบดำเนินการค่าใช้จ่ายประเภทรายจ่ายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการที่ไม่ใช่ลักษณะรายจ่ายงบรายจ่ายอื่นๆ หน้า 123 รายการที่ 6 โครงการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานของบุคลากร อบจ.ลำปาง หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาองค์กร” ขออนุมัติดำเนินการในวงเงิน **จำนวน 124,900.- บาท** รายละเอียดตามประมาณการค่าใช้จ่ายแนบท้าย

8.หน่วยงานรับผิดชอบ

ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

9.สถานที่ดำเนินการ

ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

10.ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และเข้าใจแนวคิดและกระบวนการคิดเชิงออกแบบ สามารถเชื่อมโยงและปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรเป็นองค์กรดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรม
- 2) ผู้เข้าอบรมสามารถนำเครื่องมือการคิดเชิงออกแบบมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

11.ความเชื่อมโยงของโครงการ

1) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน และยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

2) นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ.2561-2580) ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

3) ยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ.2560 - 2569 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น และยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ

4) แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง พ.ศ.2561 - 2565 ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การบริหารและพัฒนาองค์กร แนวทางการพัฒนา 5.1 การพัฒนาบุคลากร 5.3 การพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศ

5) นโยบายนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร ข้อ 6 ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานโดยมีเป้าหมายในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วแม่นยำและโปร่งใส

12.ตัวชี้วัด


เชิงปริมาณ


- จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100

เชิงคุณภาพ

- ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการคิดเชิงออกแบบ ร้อยละ 80
- ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมสามารถประยุกต์ใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบมาปรับใช้ในการปฏิบัติราชการได้ร้อยละ 70

DESIGN THINKING






โครงการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงาน
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานของบุคลากร อบจ.ลำปาง

หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ


“การคิดเชิงออกแบบ
เพื่อพัฒนาองค์กร”

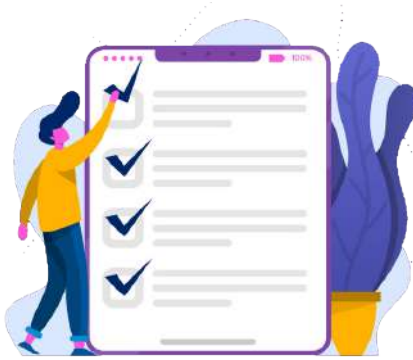


DESIGN THINKING

ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร
กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง
Human Resource Development

ระหว่างวันที่ 3 - 4 เมษายน 2565
ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง





เครื่องมือที่ใช้ใน การประเมินผล

แบบประเมินความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้
แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

- **ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป** เกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และประเภทตำแหน่ง
- **ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ต่อการเข้าร่วมโครงการ**
จำนวน 5 ด้าน
 - ด้านเนื้อหา จำนวน 3 ข้อ
 - ด้านวิทยากร จำนวน 3 ข้อ
 - ด้านความเข้าใจ จำนวน 3 ข้อ
 - ด้านการนำความรู้ไปใช้ จำนวน 3 ข้อ
 - ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 3 ข้อ

โดยตอบตรงความเป็นจริงมากที่สุด **แบ่งออกเป็น 5 ระดับ (Rating Scale)** ดังนี้

ระดับความเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

- **ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ** คำตามปลายให้สามารถเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่นๆเกี่ยวกับโครงการ

เกณฑ์การประเมินผล

แปรรูปข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน



เกณฑ์ในการวิเคราะห์การประเมินผล ได้ใช้เกณฑ์การแบ่งระดับของเบสท์ (Best, 1977) 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 4.50 - 5.00	หมายถึง "ระดับมากที่สุด"
ระดับคะแนน 3.50 - 4.49	หมายถึง "ระดับมาก"
ระดับคะแนน 2.50 - 3.49	หมายถึง "ระดับปานกลาง"
ระดับคะแนน 1.50 - 2.49	หมายถึง "ระดับน้อย"
ระดับคะแนน 1.00 - 1.49	หมายถึง "ระดับน้อยที่สุด"

ผลการประเมิน

โครงการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานของบุคลากร อบจ.ลำปาง
หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาองค์กร”

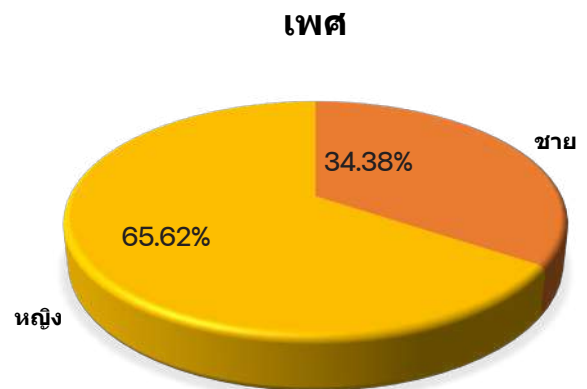


การแปลผลข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจ/ ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้

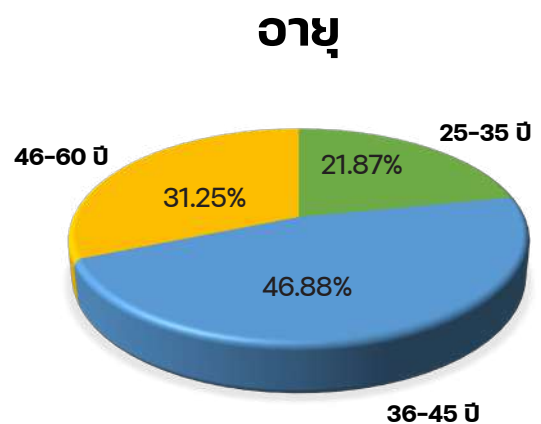
- มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/
การนำไปใช้ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีรายละเอียด
ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	22	34.38
หญิง	42	65.62
รวม	64	100.00

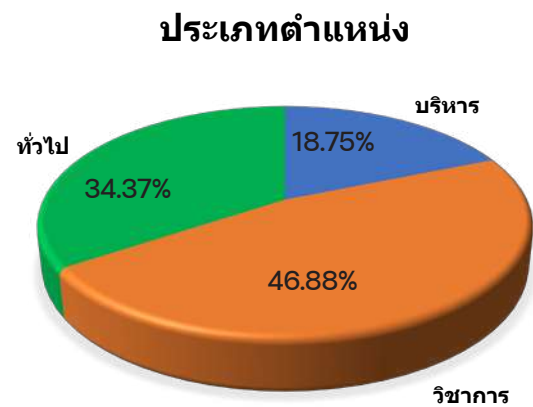
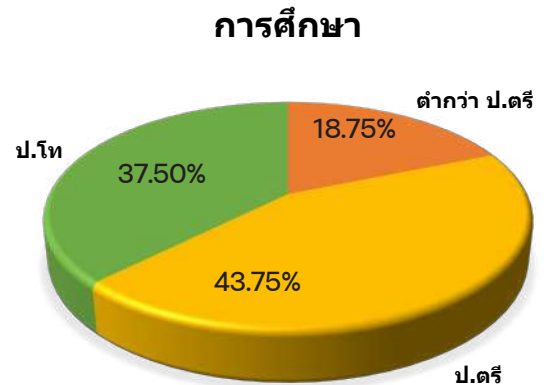


อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
25-35	14	21.87
36-45	30	46.88
46-60	20	31.25
รวม	64	100.00



การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	12	18.75
ปริญญาตรี	28	43.75
ปริญญาโท	24	37.50
รวม	64	100.00

ประเภท ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริหาร	12	18.75
วิชาการ	30	46.88
ทั่วไป	22	34.37
รวม	64	100.00



กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการ ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ จำนวน 63 คน

ตัวชี้วัด

เชิงปริมาณ

- จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100

- ผู้เข้าอบรมในระหว่างวันที่ 3 - 4 เมษายน 2565 จำนวน 64 คน จากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 63 คน

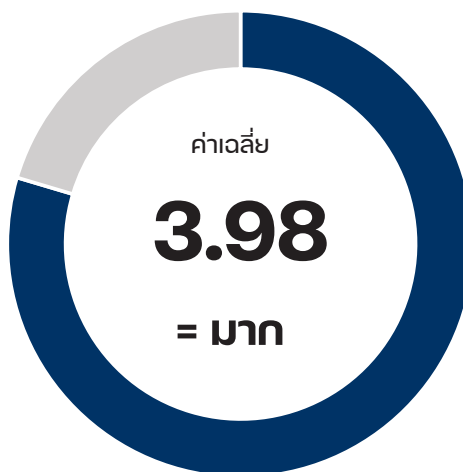
คิดเป็นร้อยละ 101.59

การดำเนินงานโครงการในครั้ง นี้ มีจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 เป็นไปตามตัวชี้วัดเชิงปริมาณของโครงการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ต่อการเข้าร่วมโครงการ

ด้านเนื้อหา

ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ย **3.98** (ค่า S.D 0.56)
ตามเกณฑ์การประเมินผลอยู่ในระดับ“มาก”
โดยในประเด็น รูปแบบและวิธีการฝึกอบรม
มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน มี
ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.06 (ค่า S.D 0.64)



เนื้อหาในการฝึกอบรมตรงกับ
วัตถุประสงค์



รูปแบบและวิธีการฝึกอบรมมี
ความเหมาะสมกับสถานการณ์
ปัจจุบัน



หลักสูตรช่วยอำนวยความสะดวก
การเรียนรู้และพัฒนาความสามารถของท่าน

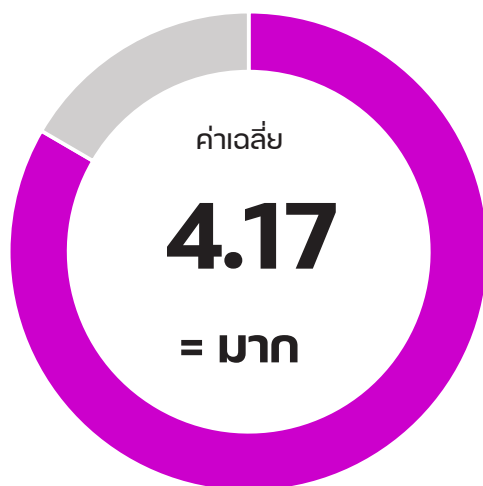
ด้านเนื้อหา

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D	ผล
1.เนื้อหาในการฝึกอบรมตรงกับวัตถุประสงค์	3.95	0.62	มาก
2.รูปแบบและวิธีการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.06	0.64	มาก
3.หลักสูตรช่วยอำนวยความสะดวกการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถของท่าน	3.92	0.62	มาก
รวม	3.98	0.56	มาก

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/
การนำไปใช้ต่อการเข้าร่วมโครงการ

ด้านวิทยากร

ด้านวิทยากรมีค่าเฉลี่ย 4.17 (ค่า S.D 0.64) ตาม
เกณฑ์การประเมินผลอยู่ในระดับ “มาก” โดยใน
ประเด็น การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.23 (ค่า S.D 0.68)



การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร



การถ่ายทอดของวิทยากร สามารถอธิบาย
เนื้อหาได้ชัดเจนและตรงประเด็น



การตอบคำถามของวิทยากรได้ตรงประเด็น
และชัดเจน

ด้านวิทยากร

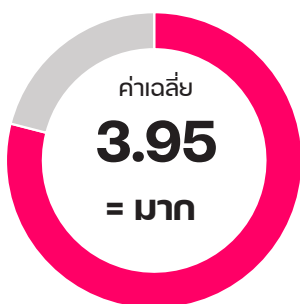
ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D	แปลผล
1.การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร	4.23	0.68	มาก
2.การถ่ายทอดของวิทยากร สามารถอธิบายเนื้อหาได้ ชัดเจนและตรงประเด็น	4.16	0.69	มาก
3.การตอบคำถามของวิทยากรได้ตรงประเด็นและชัดเจน	4.12	0.70	มาก
รวม	4.17	0.64	มาก

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ต่อการเข้าร่วมโครงการ



ด้านความเข้าใจ

ด้านความเข้าใจมีค่าเฉลี่ย **3.90** (ค่า S.D 0.65) ตามเกณฑ์การประเมินผลอยู่ในระดับ “มาก” โดยในประเด็น “สามารถจัดระบบความคิด/ประมวลความคิดสู่การพัฒนางานอย่างเป็นระบบ” มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.95 (ค่า S.D 0.67)



สามารถจัดระบบความคิด/ประมวลความคิดสู่การพัฒนางานอย่างเป็นระบบ



สามารถบอกประโยชน์ข้อดี และสามารถอธิบายรายละเอียดได้



มีความเข้าใจในเนื้อหา

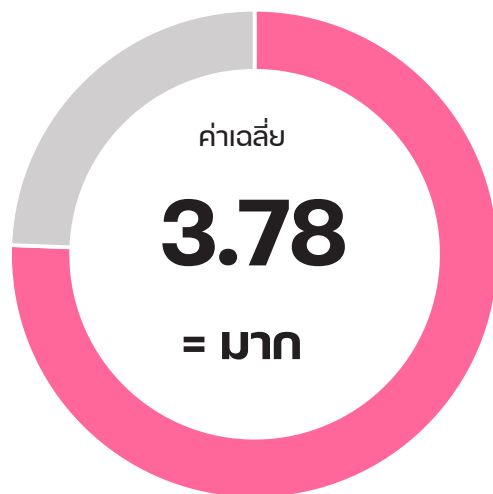
ด้านความเข้าใจ

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D	แปลผล
1.สามารถจัดระบบความคิด/ประมวลความคิดสู่การพัฒนางานอย่างเป็นระบบ	3.95	0.67	มาก
2.สามารถบอกประโยชน์ข้อดี และสามารถอธิบายรายละเอียดได้	3.90	0.77	มาก
3.มีความเข้าใจในเนื้อหา	3.86	0.66	มาก
รวม	3.90	0.65	มาก

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ต่อการเข้าร่วมโครงการ

ด้านการนำ ความรู้ไปใช้

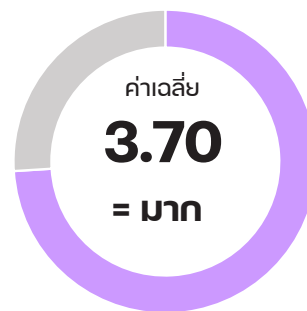
ด้านการนำความรู้ไปใช้ มีค่าเฉลี่ย **3.78** (ค่า S.D 0.61) ตามเกณฑ์การประเมินผล อยู่ในระดับ **“มาก”** โดยในประเด็น “สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้” มีค่าเฉลี่ย สูงที่สุด เท่ากับ 3.95 (ค่า S.D 0.60)



สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้
ในการปฏิบัติงานได้



สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ และให้คำปรึกษาแก่
เพื่อนร่วมงานได้



มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่
ได้รับไปใช้ได้

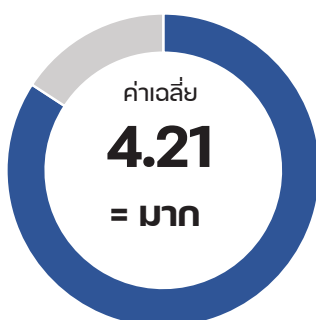
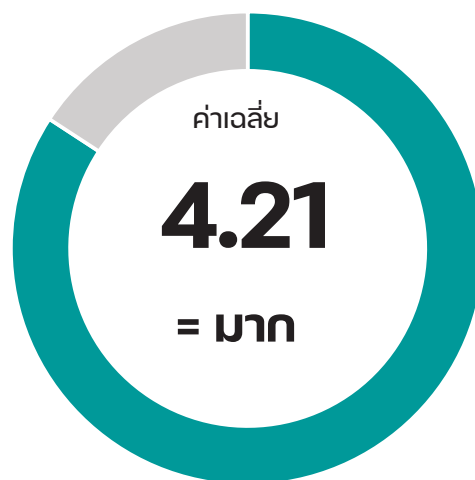
ด้านการนำความรู้ไปใช้

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D	แปลผล
1.สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงานได้	3.95	0.60	มาก
2.สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ และให้คำปรึกษาแก่ เพื่อนร่วมงานได้	3.70	0.68	มาก
3.มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้	3.70	0.70	มาก
รวม	3.78	0.61	มาก

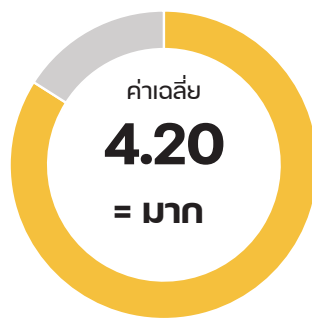
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ต่อการเข้าร่วมโครงการ

ด้านการบริการ ของเจ้าหน้าที่

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย **4.21** (ค่า S.D 0.55) ตามเกณฑ์การประเมินผลอยู่ในระดับ “มาก” โดยในประเด็น “การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.22 (ค่า S.D 0.55)



การบริการของเจ้าหน้าที่



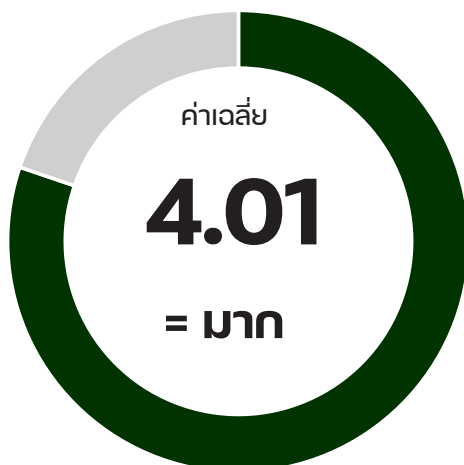
การประสานงานของ
เจ้าหน้าที่โครงการ



การให้คำแนะนำหรือตอบ
ข้อซักถามของเจ้าหน้าที่

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

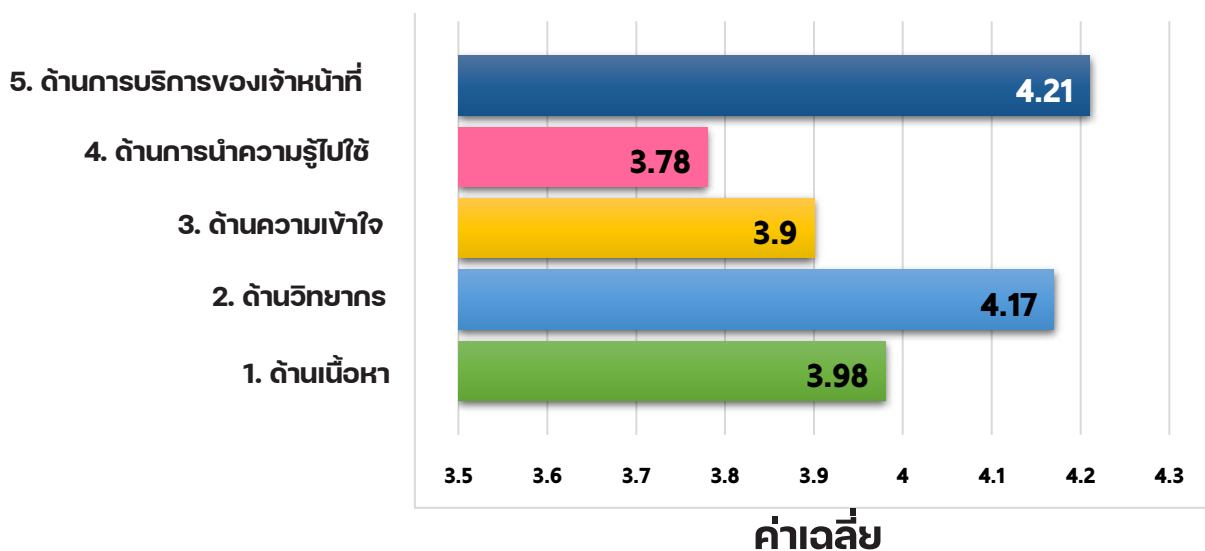
ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D	ผล
1.การบริการของเจ้าหน้าที่	4.21	0.57	มาก
2.การประสานงานของเจ้าหน้าที่โครงการ	4.20	0.57	มาก
3.การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	4.22	0.55	มาก
รวม	4.21	0.55	มาก



สรุปผลการประเมิน ตอนที่ 2

การประเมินสำหรับตอนที่ 2 สรุปผลรวมค่าเฉลี่ยได้เท่ากับ 4.01 (ค่า S.D = 0.52) อยู่ในระดับ "มาก" โดยสามารถเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการประเมินทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ผลการประเมินเปรียบเทียบ 5 ด้าน



ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D	แปลผล
1. ด้านเนื้อหา	3.98	0.56	มาก
2. ด้านวิทยาการ	4.17	0.64	มาก
3. ด้านความเข้าใจ	3.90	0.65	มาก
4. ด้านการนำความรู้ไปใช้	3.78	0.61	มาก
5. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.21	0.55	มาก
รวม	4.01	0.52	มาก

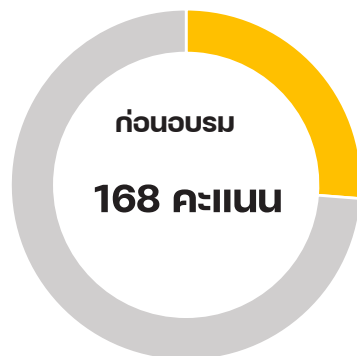


ตอนที่ 3 ข้อเสนออื่นๆ จำนวนผู้ตอบ 1 คน

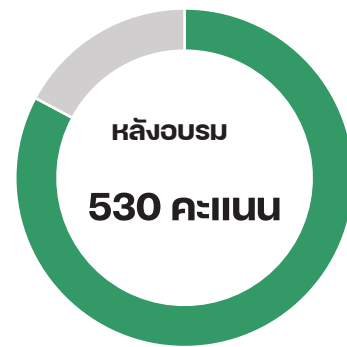
การอบรมของคนภายในองค์กรครอบคลุมรวมถึงโรงเรียน
วงแก้ววิทยาและภาคส่วนอื่นๆที่ไม่ได้เข้าร่วมอีกหลายท่าน
เนื่องจากด้วยระยะเวลาของการจัดโครงการและหรือการเชิญ
วิทยากรมาอบรมทำให้บุคลากรวงแก้วโอกาสที่จะได้รับความรู้
ใหม่ๆที่จะไปปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลที่ดีขึ้น

ผลการทดสอบความรู้ก่อน - หลังการฝึกอบรม

คะแนนเต็ม 10 คะแนน/คน รวม 640 คะแนน



คิดเป็นร้อยละ 26.25
จากคะแนนเต็ม



คิดเป็นร้อยละ 82.82
จากคะแนนเต็ม

ตัวชี้วัด

เชิงคุณภาพ

- ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจ
ในกระบวนการคิดเชิงออกแบบ ร้อยละ 80

- ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมสามารถประยุกต์ใช้
กระบวนการคิดเชิงออกแบบมาปรับใช้ในการ
การปฏิบัติราชการได้ร้อยละ 70

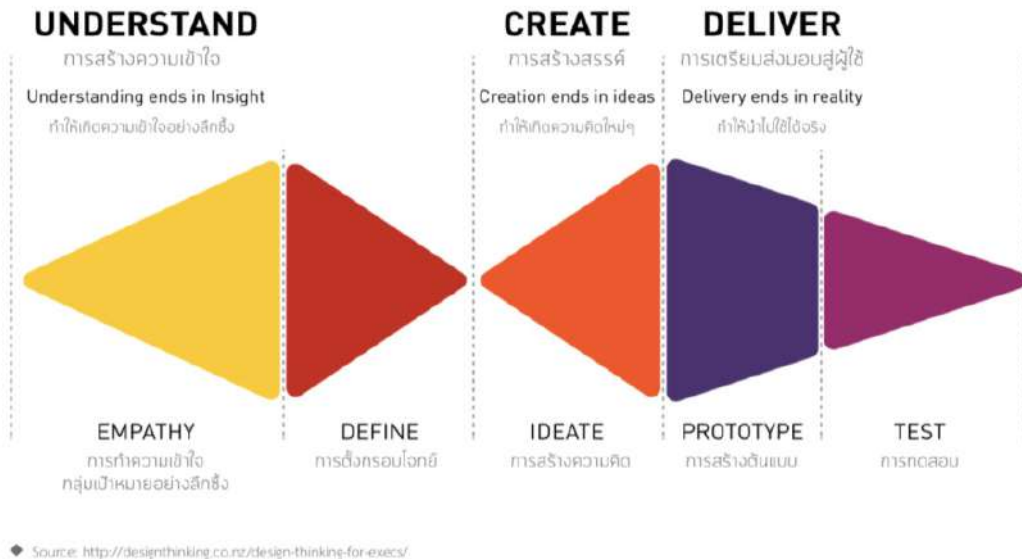
- ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจใน
กระบวนการคิดเชิงออกแบบ ร้อยละ 80 โดยวัดผลได้จากผล
การทดสอบหลังการอบรมสามารถทำคะแนนได้ร้อยละ 82.82
เป็นไปตามตัวชี้วัดของโครงการ

- ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมสามารถประยุกต์ใช้
กระบวนการคิดเชิงออกแบบมาปรับใช้ในการปฏิบัติราชการได้
ร้อยละ 70 โดยวัดผลได้จากผลการประเมินด้านการนำความรู้
ไปใช้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.60 เป็นไปตาม
ตัวชี้วัดของโครงการ

ທາດຜູ້ມັກ

สรุปกิจกรรมและผลลัพธ์ที่ได้จากการอบรม

หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาองค์กร”



กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) คือ กระบวนการคิดเพื่อแก้ปัญหาคือหรือโจทย์ ให้ถูกจุด ตลอดจนพัฒนาแนวคิดใหม่ๆ เพื่อแก้ปัญหาคือหรือโจทย์ที่ตั้งไว้ เพื่อที่จะหาวิธีทางที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดการแก้ปัญหาบนพื้นฐานกระบวนการนี้จะเน้นยึดไปที่หลักของผู้ใช้/ผู้บริโภค (User-centered) เป็นหลัก โดยมีเจตนาในการสร้างผลลัพธ์ในอนาคตที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้ตอบโจทย์ ตลอดจนแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์อีกด้วย

ทำไมการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) จึงมีความสำคัญกับองค์กรในยุคปัจจุบัน

สำหรับการบริหารองค์กรเองนั้น การประยุกต์เอารูปแบบกระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) มาใช้อาจทำให้เรารู้จักคิดวิเคราะห์ในปัญหาที่เกิดขึ้นมากขึ้น รู้ย่างที่ถ่องแท้ ละเอียด ซึ่งบางครั้งทำให้เราอาจรู้ถึงปัญหาที่แท้จริงที่ซ่อนอยู่ได้ก็เป็นได้ นั่นทำให้เราจับจุดปัญหาได้ถูก และมีวิธีการในการแก้ปัญหาคือที่เป็นลำดับมีการคิดวิเคราะห์วิธีแก้ไอย่างถ่องแท้ และรอบด้าน นั่นทำให้เราสามารถมองวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ได้รอบมุม หลากหลายมุมมอง และทำให้สามารถแก้ปัญหาคือได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือไม่มีก็สามารถหาทางแก้อื่นสำรองได้ทันทั่วทั้ง

นอกจากนั้นกระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) ยังก่อให้เกิดการคิดแบบสร้างสรรค์ในรูปแบบใหม่ๆ ที่จะนำมาคิดวิเคราะห์แก้ปัญหาคือ พยายามหาหนทางที่มากกว่าสิ่งที่ตนเองคุ้นเคย ตลอดจนสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นได้เช่นกัน ซึ่งก็รวมถึงนวัตกรรมที่เกี่ยวกับการบริหารองค์กรได้ด้วยเช่นกัน

ที่มา

<https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190702-design-thinking/>

Design Thinking

ประโยชน์ของระบบการคิด

เชิงออกแบบ

ฝึกกระบวนการแก้ไขปัญหาลดจน

หาทางออกที่เป็นลำดับขั้นตอน : ปกติเราอาจจะมีการหาทางแก้ปัญหาแบบสะเปะสะปะ ไม่มีการหาสาเหตุ หรือไม่มีการมองรอบด้าน กระบวนการนี้จะทำให้เรามองอย่างรอบคอบและละเอียดมากขึ้น ทำให้เราเข้าใจปัญหาได้อย่างต้อ่งแท้ และแก้ไขได้ตรงจุด

มีทางเลือกที่หลากหลาย : การคิดบนพื้นฐานข้อมูลที่มีหลากหลาย ตลอดจนพยายามคิดหาวิถีทางหรือแฮร์ไอเดียที่ดีออกมาหลากหลายรูปแบบ ทำให้เรามองเห็นอะไรรอบด้าน และมีตัวเลือกที่ดีที่สุดก่อนนำไปใช้แก้ปัญหาจริง หรือนำไปปฏิบัติจริง

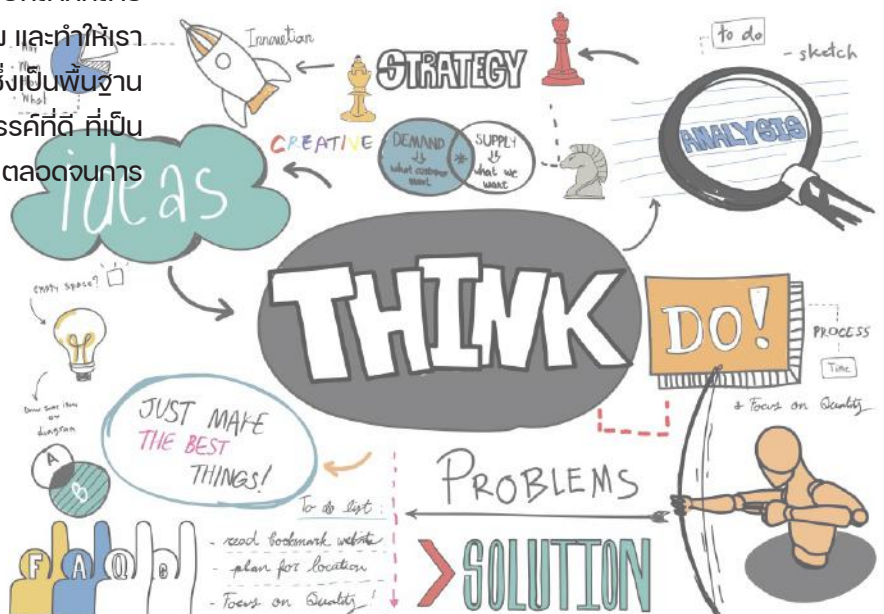
มีตัวเลือกที่ดีที่สุด เหมาะสมที่สุด : เมื่อเรามีตัวเลือกหลากหลายเราก็จะรู้จักคิดวิเคราะห์ และการคิดวิเคราะห์นี้เองจะทำให้เราสามารถเลือกทางเลือกที่ดีและเหมาะสมที่สุดได้ มีประสิทธิภาพมากกว่า

ฝึกความคิดสร้างสรรค์: การแฮร์ไอเดียตลอดจนระดมความคิดนั้นจะทำให้สมองเราฝึกคิดหลากหลายรูปแบบหลากหลายวิธีการ หลากหลายมุมมอง และทำให้เรารู้จักหาวิธีแปลกๆ ใหม่ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการฝึกความคิดสร้างสรรค์ที่ดี ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ดีในการแก้ปัญหาลดจนการบริหารจัดการเช่นกัน

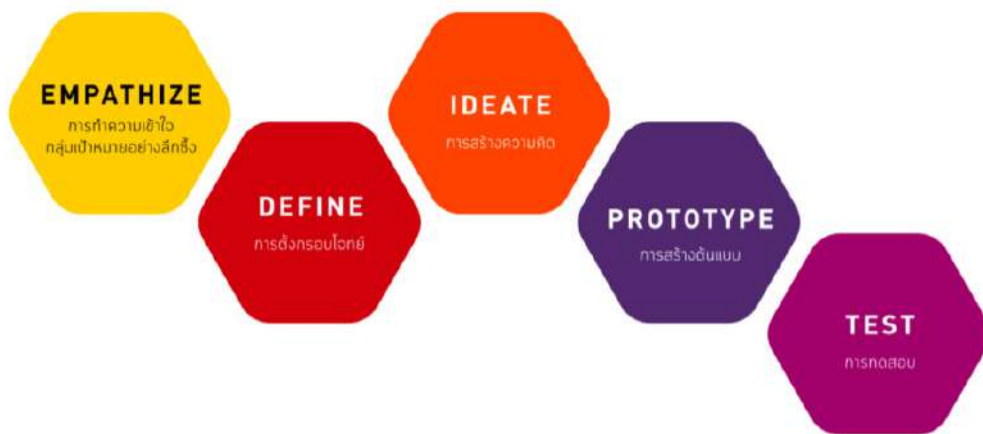
เกิดกระบวนการใหม่ตลอดจนนวัตกรรมใหม่ : มีการคิดมากมาย หลากหลายรูปแบบ ตลอดจนแฮร์ไอเดียดีๆมากมายการที่เราได้พยายามฝึกคิดจะทำให้เรามักค้นพบวิธีใหม่ๆ เสมอ หรือเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นมาได้เช่นกัน

มีแผนสำรองในการแก้ปัญหา: การคิดที่หลากหลายวิธีนอกจากจะทำให้เราสามารถวิเคราะห์เลือกวิธีที่ดีที่สุดได้แล้วนั้นก็ยังทำให้เรามีตัวเลือกสำรองไปในตัวโดยผ่านกระบวนการลำดับความสำคัญมาเรียบร้อยแล้วทำให้เราสามารถเลือกใช้แก้ปัญหาได้ทันต่อเวลาที่หากวิธีการที่เลือกไม่ประสบความสำเร็จ

องค์กรมีการทำงานอย่างเป็นระบบ : เมื่อบุคลากรถูกฝึกให้คิดอย่างเป็นระบบแบบแผนแล้วจะปลุกฝังระบบการทำงานที่ดี นั้นย่อมส่งผลให้องค์กรมีการทำงานอย่างเป็นระบบ และทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย เพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรและองค์กรไปในตัว



กระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process)



1. Empathize - เข้าใจปัญหา

ขั้นแรกต้องทำความเข้าใจกับปัญหาให้ต้องแท้ในทุกมุมมองเสียก่อน ตลอดจนเข้าใจผู้ใช้กลุ่มเป้าหมายหรือเข้าใจในสิ่งที่เราต้องการแก้ไขนี้เพื่อหาหนทางที่เหมาะสมและดีที่สุดให้ได้ การเข้าใจคำตามอาจเริ่มตั้งด้วยการตั้งคำถาม สร้างสมมติฐาน กระตุ้นให้เกิดการใช้ความคิดที่นำไปสู่ ความคิดสร้างสรรค์ที่ดีได้ ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาให้ตัวต้น เพื่อหาแนวทางที่ชัดเจนให้ได้ การเข้าใจในปัญหาอย่างลึกซึ้งถูกต้องนั้นจะนำไปสู่การแก้ปัญหานั้นที่ตรงประเด็นและได้ผลลัพธ์ที่ยอดเยี่ยม

2. Define - กำหนดปัญหาให้ชัดเจน

เมื่อเรารู้ถึงข้อมูลปัญหาที่ชัดเจน ตลอดจนวิเคราะห์อย่างรอบด้านแล้วให้นำเอาข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อที่จะคัดกรองให้เป็นปัญหาที่แท้จริง กำหนดหรือบ่งชี้ปัญหาอย่างชัดเจน เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติการต่อไป รวมถึงมีแก่นยึดในการแก้ไขปัญหามีทิศทาง



3. Ideate - ระดมความคิด

การระดมความคิดนี้คือการนำเสนอแนวความคิดตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาลงในรูปแบบต่างๆอย่างไม่มีกรอบจำกัด ควรระดมความคิดในหลากหลายมุมมอง หลากหลายวิธีการ ออกมาให้มากที่สุด เพื่อที่จะเป็นฐานข้อมูลในการที่เราจะนำไปประเมินผลเพื่อสรุปเป็นความคิดที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหานั้นๆ ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องเกิดจากความคิดเดียวหรือเลือกความคิดเดียว แต่เป็นการผสมผสานหลากหลายความคิดให้ออกมาเป็นแนวทางสุดท้ายที่ชัดเจนก็ได้ การระดมความคิดนี้ยังช่วยให้เรามองปัญหาได้อย่างรอบด้านและละเอียดขึ้นด้วย รวมถึงหาวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างรอบคอบได้ด้วยเช่นกัน

4. Prototype - สร้างต้นแบบที่เลือก

หากเป็นเรื่องการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมขึ้น Prototype นี้ก็คือการสร้างต้นแบบเพื่อทดสอบจริงก่อนที่จะนำไปผลิตจริง สำหรับในด้านอื่นๆ ขึ้นนี้ก็คือการลงมือปฏิบัติหรือทดลองทำจริงตามแนวทางที่ได้เลือก แล้วตลอดจนสร้างต้นแบบของปฏิบัติการที่เราต้องการจะนำไปใช้จริง

5. Test - ทดสอบ

ทดลองนำต้นแบบหรือข้อสรุปที่จะนำไปใช้จริงมาปฏิบัติก่อนเพื่อทดสอบประสิทธิภาพตลอดจนประเมินผลเสร็จแล้วก็นำเอาปัญหาหรือข้อดีข้อเสียที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริงอีกครั่งนั่นเอง

Design Thinking Process



หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาองค์กร”



ฐิติญาณ สนธิเกษตริน

ปิยวรรณ กลิ่นศรีสุข

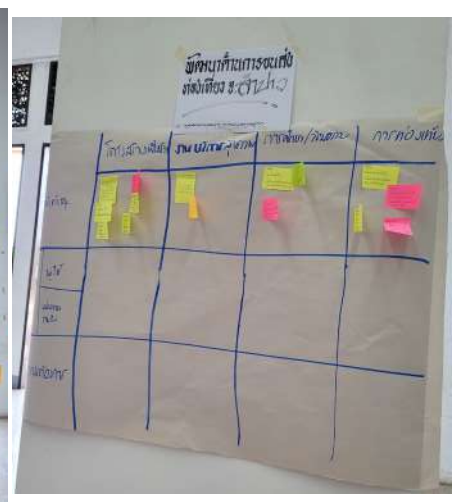
จัสมิน ภู่งประเสริฐ



**ขั้นตอนการทำความเข้าใจภาพรวมขององค์กรเพื่อสะท้อนพันธกิจและภารกิจของหน่วยงานFramework:
การสร้างกรอบประเด็นที่สนใจ (Area of Interest)**

**Area of Interest
กรอบประเด็นที่สนใจ**

สิ่งที่ทำอยู่ มีอะไรบ้าง	โครงสร้างพื้นฐาน	งานบริการสุขภาพ/ สาธารณสุข	การศึกษา/วัฒนธรรม	การท่องเที่ยว
สิ่งที่ทำอยู่ มีอะไรบ้าง				
สิ่งที่อยาก ทำเพิ่มเติม				



Design Thinking



Framework: การสร้างโจทย์การพัฒนา (Development Statement)

“ทำอย่างไรจะพัฒนา.....ให้ได้”
“เราจะทำ...ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานได้อย่างไร”
“ออกแบบ.....แบบใหม่ๆได้อย่างไร”

“พัฒนาด้านการขนส่งท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง”

“เราจะพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบขนส่งเพื่อเชื่อมโยงไปยังแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างไร”

“เราจะออกแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างไร”

“การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวและบูรณาการท่องเที่ยวของจังหวัดลำปาง”

“การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ”

“เราจะพัฒนาสวนสาธารณะหนองกระทิงให้เป็นสวนสาธารณะด้านสุขภาพครบวงจรได้อย่างไร”

“ทำอย่างไรให้ประชาชนสนใจและออกกำลังกายมากขึ้น (กลุ่มเป้าหมาย บุคลากร อบจ.ลำปาง”

ขั้นตอน การทำความเข้าใจผู้ใช้ (Empathize phase) อย่างลึกซึ้ง / กำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Target Persona) และกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) และเก็บข้อมูลเพื่อมาวิเคราะห์

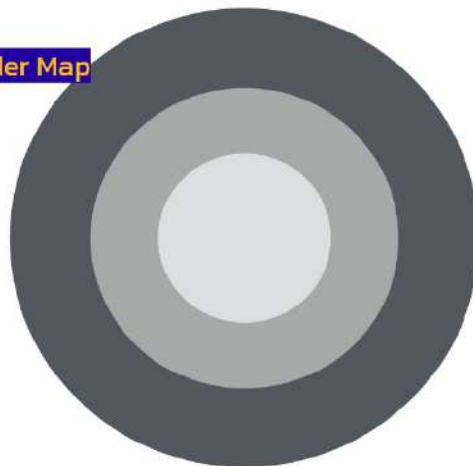
Framework: การสร้างกลุ่มผู้ใช้จำลอง (Persona)

ชื่อ Persona

Profile:	Quote:
วิถีชีวิต(Lifestyle):	พฤติกรรม(Behavior):
ความต้องการเป้าหมาย/แรงจูงใจ:	ปัญหา/อุปสรรค/ความกังวล:
	ประสบการณ์ในฝัน:

Framework: การสร้างกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder Map)

Exercise:
Stakeholder Map



Framework: แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (Customer Journey Map)

แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้บริการ
Customer Journey Map

ก่อนใช้บริการ

บริการ

สิ่งที่ต้องทำ (Actions)					
จุดปะทะ (Touchpoints)					
ผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders)					

ความรู้สึก (Emotion)

😊

😐

😞

การแก้ไข (Solutions)

--	--	--	--	--	--

Stakeholder Map

Stakeholder Persona **นาง ออฉิลา (นางจิว รามารชอน สัตตะเสนา)**

ชื่อ: **นาง ออฉิลา** อายุ: **38** ปี

อาชีพ: **อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว**

ที่อยู่: **บ้านเลขที่ 123 ถนนสุขุมวิท กรุงเทพฯ**

ประวัติ: **จบปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

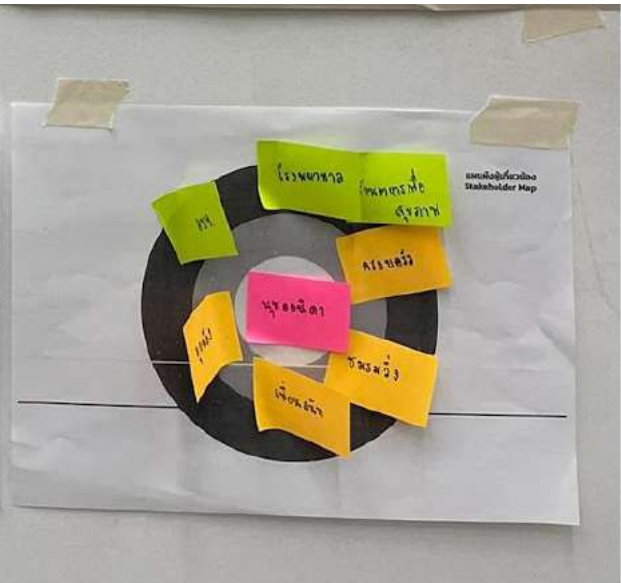
ลักษณะนิสัย: **รักสุขภาพ / ให้ความสำคัญกับครอบครัว / ชอบออกกำลังกาย / ชอบทำอาหาร**

ความต้องการ: **ต้องการดูแลสุขภาพ / ต้องการหาเวลาว่าง / ต้องการหาเพื่อน**

อุปสรรค: **ไม่มีเวลาออกกำลังกาย / ไม่มีเพื่อน / ไม่มีคนช่วยทำอาหาร**

เป้าหมาย: **อยากมีสุขภาพดี / อยากมีเวลาว่าง / อยากมีเพื่อน**

คำพูด: **อยากมีสุขภาพดี / อยากมีเวลาว่าง / อยากมีเพื่อน**



Stakeholder Persona

ชื่อ: **นาง ออฉิลา** อายุ: **38** ปี

อาชีพ: **อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว**

ประวัติ: **จบปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

ลักษณะนิสัย: **รักสุขภาพ / ให้ความสำคัญกับครอบครัว / ชอบทำอาหาร**

ความต้องการ: **ต้องการดูแลสุขภาพ / ต้องการหาเวลาว่าง / ต้องการหาเพื่อน**

อุปสรรค: **ไม่มีเวลาออกกำลังกาย / ไม่มีเพื่อน / ไม่มีคนช่วยทำอาหาร**

เป้าหมาย: **อยากมีสุขภาพดี / อยากมีเวลาว่าง / อยากมีเพื่อน**

คำพูด: **อยากมีสุขภาพดี / อยากมีเวลาว่าง / อยากมีเพื่อน**

Stakeholder Persona

ชื่อ: **นาง ออฉิลา** อายุ: **38** ปี

อาชีพ: **อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว**

ประวัติ: **จบปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

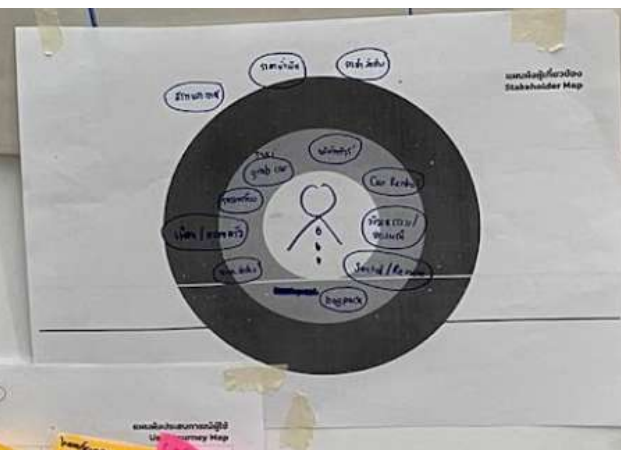
ลักษณะนิสัย: **รักสุขภาพ / ให้ความสำคัญกับครอบครัว / ชอบทำอาหาร**

ความต้องการ: **ต้องการดูแลสุขภาพ / ต้องการหาเวลาว่าง / ต้องการหาเพื่อน**

อุปสรรค: **ไม่มีเวลาออกกำลังกาย / ไม่มีเพื่อน / ไม่มีคนช่วยทำอาหาร**

เป้าหมาย: **อยากมีสุขภาพดี / อยากมีเวลาว่าง / อยากมีเพื่อน**

คำพูด: **อยากมีสุขภาพดี / อยากมีเวลาว่าง / อยากมีเพื่อน**



Stakeholder Map

ชื่อ: **นาง ออฉิลา** อายุ: **38** ปี

อาชีพ: **อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว**

ประวัติ: **จบปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

ลักษณะนิสัย: **รักสุขภาพ / ให้ความสำคัญกับครอบครัว / ชอบทำอาหาร**

ความต้องการ: **ต้องการดูแลสุขภาพ / ต้องการหาเวลาว่าง / ต้องการหาเพื่อน**

อุปสรรค: **ไม่มีเวลาออกกำลังกาย / ไม่มีเพื่อน / ไม่มีคนช่วยทำอาหาร**

เป้าหมาย: **อยากมีสุขภาพดี / อยากมีเวลาว่าง / อยากมีเพื่อน**

คำพูด: **อยากมีสุขภาพดี / อยากมีเวลาว่าง / อยากมีเพื่อน**

50 Persona

nama: ...
usia: ...
jenis kelamin: ...
pendidikan: ...

kelebihan	kelemahan	kebutuhan
...

50 Persona

nama: ...
usia: ...
jenis kelamin: ...
pendidikan: ...

kelebihan	kelemahan	kebutuhan
...

50 Persona

nama: ...
usia: ...
jenis kelamin: ...
pendidikan: ...

kelebihan	kelemahan	kebutuhan
...

50 Persona

nama: ...
usia: ...
jenis kelamin: ...
pendidikan: ...

kelebihan	kelemahan	kebutuhan
...

Handwritten notes on a wall:

- Top left: **Personen und deren Verbindungen** (Persons and their connections)
- Top center: **Was ist ein Interview Ziel?** (What is an interview goal?)
- Top right: **Was ist ein Interview Ziel?** (What is an interview goal?)
- Middle left: **Interviewprozess** (Interview process) with sub-points:
 - Vorbereitung des Interviewten
 - Durchführung des Interviews
 - Nachbereitung des Interviews
- Middle right: **Interviewprozess** (Interview process) with sub-points:
 - Vorbereitung des Interviewten
 - Durchführung des Interviews
 - Nachbereitung des Interviews
- Bottom left: **Interviewprozess** (Interview process) with sub-points:
 - Vorbereitung des Interviewten
 - Durchführung des Interviews
 - Nachbereitung des Interviews
- Bottom right: **Interviewprozess** (Interview process) with sub-points:
 - Vorbereitung des Interviewten
 - Durchführung des Interviews
 - Nachbereitung des Interviews

Sticker notes:

- Yellow: **Interviewprozess**
- Pink: **Interviewprozess**
- Yellow: **Interviewprozess**
- Pink: **Interviewprozess**
- Yellow: **Interviewprozess**
- Pink: **Interviewprozess**
- Yellow: **Interviewprozess**
- Pink: **Interviewprozess**

Other notes:

- Left margin: **Personen**
- Left margin: **Verbindungen**
- Right margin: **Interviewprozess**
- Right margin: **Interviewprozess**
- Right margin: **Interviewprozess**
- Right margin: **Interviewprozess**

Handwritten notes on a wall:

- Top left: **Interviewprozess** (Interview process) with sub-points:
 - Vorbereitung des Interviewten
 - Durchführung des Interviews
 - Nachbereitung des Interviews
- Top center: **Interviewprozess** (Interview process) with sub-points:
 - Vorbereitung des Interviewten
 - Durchführung des Interviews
 - Nachbereitung des Interviews
- Top right: **Interviewprozess** (Interview process) with sub-points:
 - Vorbereitung des Interviewten
 - Durchführung des Interviews
 - Nachbereitung des Interviews
- Middle left: **Interviewprozess** (Interview process) with sub-points:
 - Vorbereitung des Interviewten
 - Durchführung des Interviews
 - Nachbereitung des Interviews
- Middle right: **Interviewprozess** (Interview process) with sub-points:
 - Vorbereitung des Interviewten
 - Durchführung des Interviews
 - Nachbereitung des Interviews
- Bottom left: **Interviewprozess** (Interview process) with sub-points:
 - Vorbereitung des Interviewten
 - Durchführung des Interviews
 - Nachbereitung des Interviews
- Bottom right: **Interviewprozess** (Interview process) with sub-points:
 - Vorbereitung des Interviewten
 - Durchführung des Interviews
 - Nachbereitung des Interviews

Sticker notes:

- Yellow: **Interviewprozess**
- Pink: **Interviewprozess**
- Yellow: **Interviewprozess**
- Pink: **Interviewprozess**
- Yellow: **Interviewprozess**
- Pink: **Interviewprozess**
- Yellow: **Interviewprozess**
- Pink: **Interviewprozess**

Other notes:

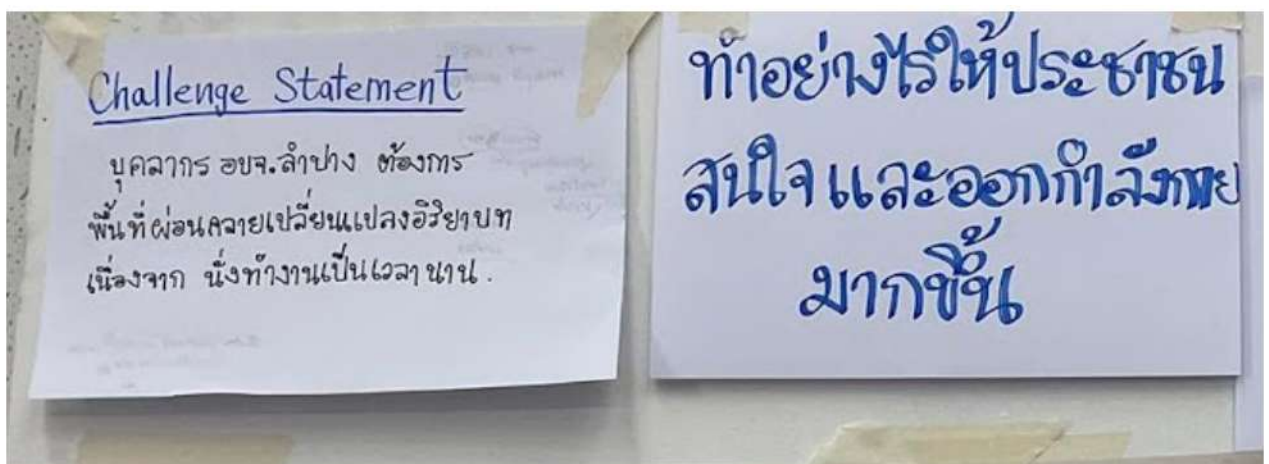
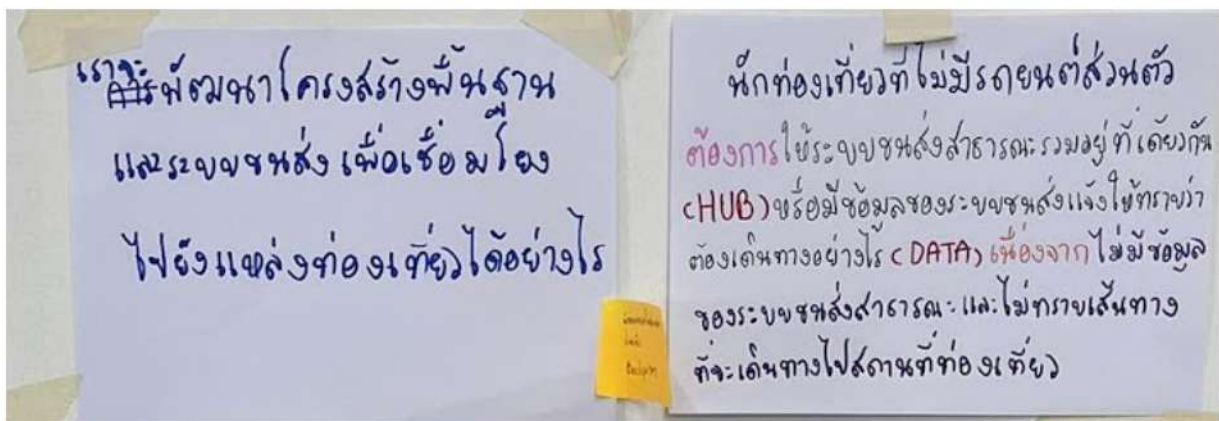
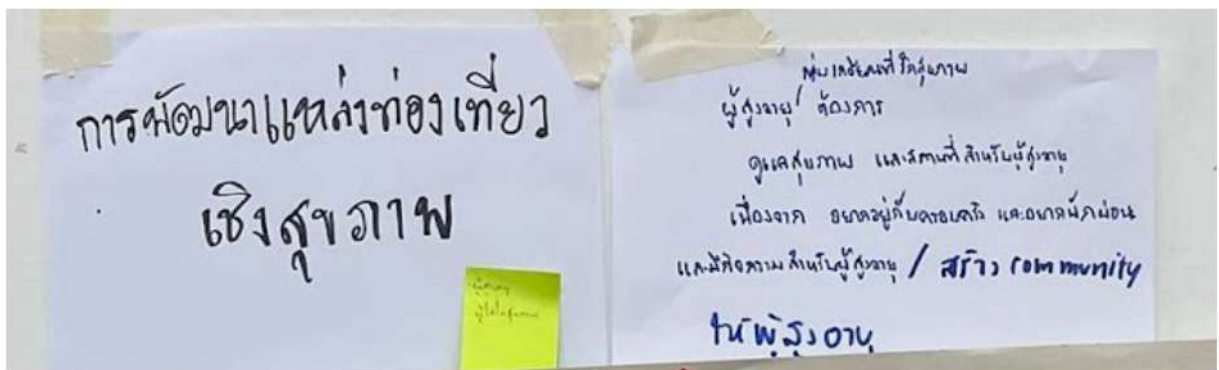
- Left margin: **Personen**
- Left margin: **Verbindungen**
- Right margin: **Interviewprozess**
- Right margin: **Interviewprozess**
- Right margin: **Interviewprozess**
- Right margin: **Interviewprozess**

ขั้นตอน การกำหนดโจทย์ (Define) ในการแก้ปัญหา และกำหนดโจทย์ที่ท้าทาย (Define Challenge)

Framework: การสร้าง Challenge Statement

Exercise 6:
Challenge Statement

Problem Statement	Challenge Statement
'เราจะ ... ให้ดีขึ้นได้อย่างไร'	'.....(User)..... ต้องการ(Action)..... เนื่องจาก/เพราะว่า(Problem).....'

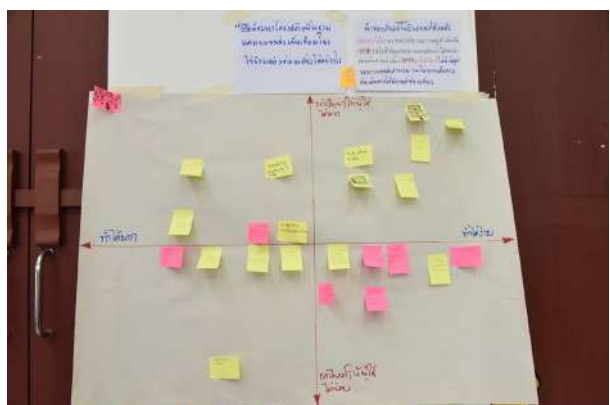
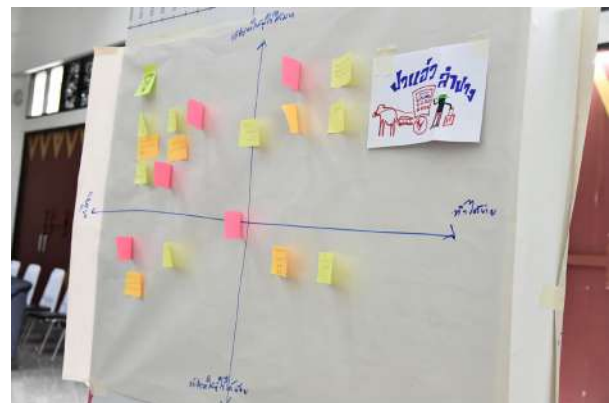
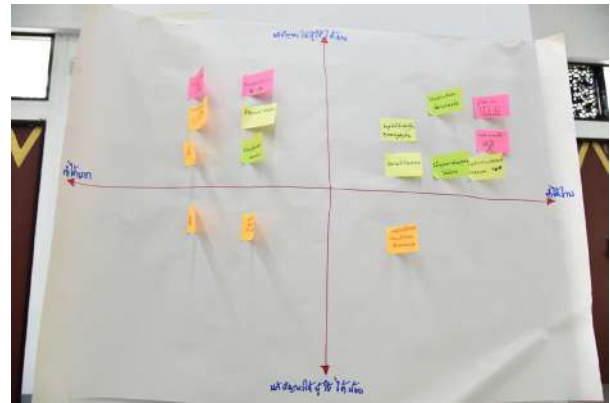


ขั้นตอน การสร้างแนวคิดการแก้ปัญหา (Ideation) และการประเมินผลไอเดียเพื่อหาความเป็นไปได้ใน การพัฒนาต่อ
 อดไอเดีย (Idea Folio)

Framework: Idea Card

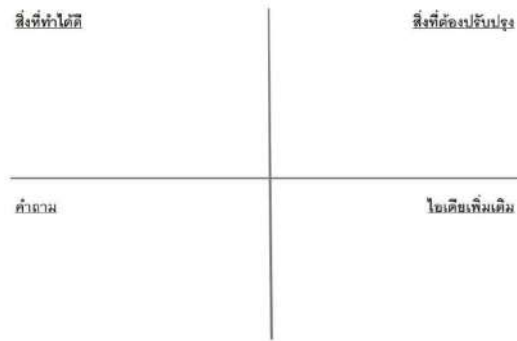


Framework: Idea Folio

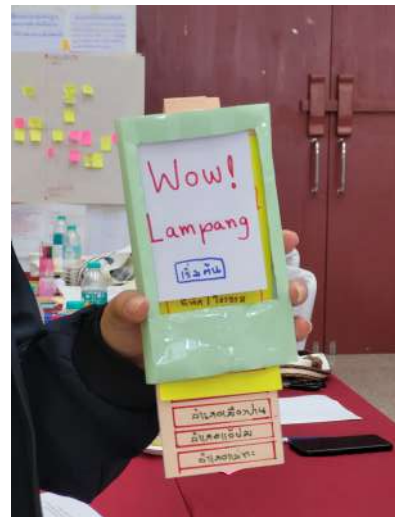


ขั้นตอน การสร้างต้นแบบอย่างง่ายเพื่อการสื่อสารไอเดียและการทดสอบ (Prototype and Test phase)

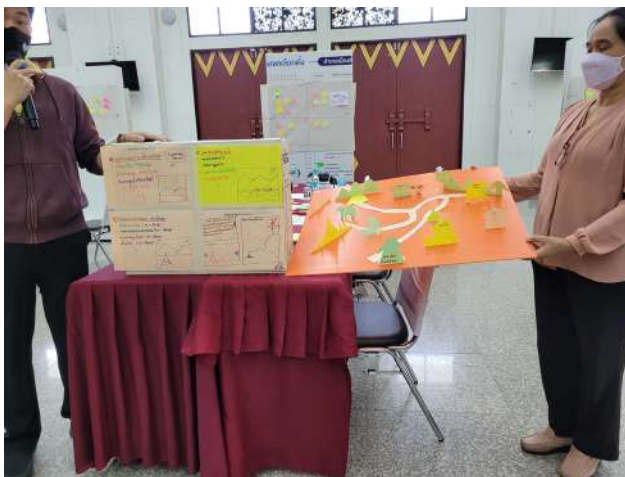
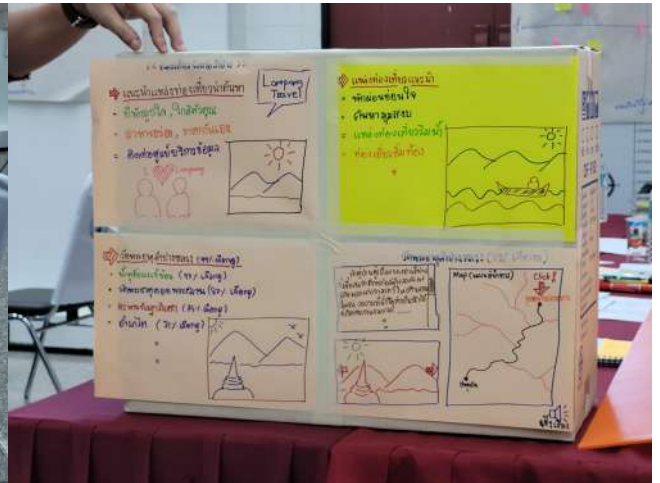
Framework: การทำต้นแบบด้วยเทคนิคต่างๆ



ขั้นตอน การสร้างต้นแบบอย่างง่ายเพื่อการสื่อสารไวดิจิทัลและการทดสอบ (Prototype and Test phase)



ขั้นตอน การสร้างต้นแบบอย่างง่ายเพื่อการสื่อสารโรคภัยและการทดสอบ (Prototype and Test phase)



ภาพกิจกรรม



