

Design Thinking



August 18th, 2020

Assumption University
Graduate School of Business (GSB)
Master of Management (Organization Development)

Lect. Sirichai Preudhikulpradab, Ph.D. & Ed.D.

Agenda



- 08:45-09:00am – Registration
- 09:00-09:15am – Opening
- 09:15-09:45am – Design Thinking Concept
- 09:45-11:30am – Design Thinking Workshop
- 11:30-12:15pm – Presentation, Next Steps, Warp up.



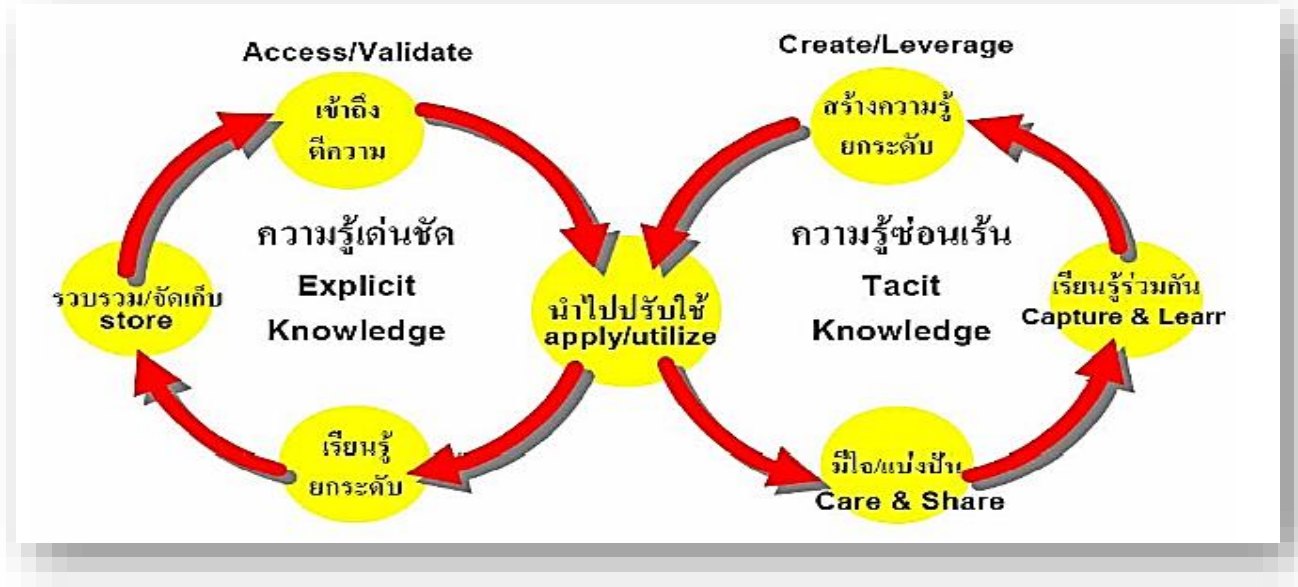
Aims เป้าหมายหลัก

- To **EXPLORE** the concept and application of Design Thinking for creating new experience of KM community of practitioners. ศึกษาองค์ความรู้ การคิดเชิงออกแบบ และการประยุกต์ใช้จริง เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์กรของกลุ่มนักปฏิบัติการ
- To **PRACTICE** the listening skills to understand the needs and ideate for possible alternative solutions and actions to enhance and elevate knowledge management ฝึกทักษะการฟัง เพื่อเข้าใจถึงความจำเป็นของผู้อื่น และแปลงความคิดหลากหลายให้กลายเป็นแนวทางปฏิบัติใหม่ เพื่อปรับปรุงและยกระดับจัดการความรู้ขององค์กรต่อไป
- To **STRENGTHEN** our growth mindset and **EXPERIENCE** Design thinking process to co-create better-best experience for KM community of practitioners. สร้างเสริมและยกระดับกระบวนการคิดแบบยืดหยุ่นหรือเติบโตก้าวหน้า และสัมผัสประสบการณ์จริงด้วยการนำทักษะการคิดเชิงออกแบบ มาร่วมสร้างสภาพการณ์ใหม่ จากดีขึ้นกว่าเดิม ถึงดีที่สุด เพื่อชุมชนแห่งการจัดการความรู้ขององค์กร

Explicit vs. Tacit Knowledge



Explicit Knowledge	Tacit Knowledge
<ul style="list-style-type: none"> • วิชาการ หลักวิชา • ทฤษฎี (Theory) ปรัชญา • มาจากการสังเคราะห์ วิจัยใช้สมอง (Intellectual) • เป็นกฎเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนที่ผ่านมา การพิสูจน์ 	<ul style="list-style-type: none"> • ภูมิปัญญา เคล็ดวิชา • ปฏิบัติ (Practice) ประสบการณ์ • มาจากวิจรรณญาณใช้ปฏิภาณ (Intelligence) • เป็นเทคนิคเฉพาะตัวเป็นลูกเล่นของแต่ละคน



Source: Retrieved from <https://www.nstda.or.th/th/nstda-knowledge/144-km-knowledge/3327-explicit-tacit-knowledge>

Fixed vs. Growth Mindset



Fixed mindset" คือ กรอบความคิดหรือทัศนคติแบบดั้งเดิม หรือยึดติด อยู่ในกรอบเดิมๆ เกรงกลัวความผิดพลาด ไม่กล้าเสี่ยงแม้มีปัจจัยหลายอย่างสนับสนุนในเชิงบวก เป็นต้น หลายๆ ปัญหาเหล่านี้ ทำให้องค์กรมีอัตราการเติบโตอย่างช้าๆ และไม่ต่อเนื่อง

ตัวอย่าง Fixed Mindset

- ไม่กล้าออกความคิดเห็น เพราะคิดว่า ตัวเองไม่เก่ง กลัวหน้าแตก กลัวความผิดพลาด คิดไม่เป็นระบบ
- ไม่กล้านำเสนอสิ่งใหม่ๆ เพราะ ไม่แน่ใจในความคิดที่นำเสนอ หาหลักการหรือวิธีการมาสนับสนุนแนวคิดใหม่ได้ หรือไม่มีวิธีการในการคิดอย่างระบบ หรือคิดสร้างสรรค์
- ไม่เชื่อมั่นในศักยภาพของตัวเองและเพื่อนร่วมงาน เพราะความคิด ความเชื่อ และประสบการณ์ในอดีต
- กลัวว่าจะทำไม่ได้ดี กลัวเหนื่อยแล้วไม่คุ้มกับงาน

Growth Mindset" กรอบความคิดหรือทัศนคติและแนวคิดแบบยืดหยุ่นและเติบโตพัฒนาต่อไปข้างหน้า เชื่อในศักยภาพของคน พัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนเกิดประสิทธิภาพพัฒนาระบบการคิด ใช้เครื่องมือและวิธีการ เพื่อช่วยการคิดวิเคราะห์และสร้างสรรค์แก่บุคลากร ช่วยให้องค์กรก้าวเดินได้อย่างมั่นคง และได้ตามเป้าหมาย

ตัวอย่าง Growth Mindset

- กล้าออกความคิดเห็น เพราะคิดว่า ตัวเองไม่เก่ง กลัวหน้าแตก กลัวความผิดพลาด คิดไม่เป็นระบบ ใน
- กล้านำเสนอสิ่งใหม่ๆ เพราะ ไม่แน่ใจในความคิดที่นำเสนอ หาหลักการหรือวิธีการมาสนับสนุนแนวคิดใหม่ได้ หรือไม่มีวิธีการในการคิดอย่างระบบ หรือคิดสร้างสรรค์
- เชื่อมั่นในศักยภาพของตัวเองและเพื่อนร่วมงาน เพราะความคิด ความเชื่อ และประสบการณ์ในอดีต
- ไม่กลัวว่าจะทำไม่ได้ดี ทุกอย่างคือการเรียนรู้

Downloading

Patterns of the past



ACCESS YOUR....



Performing

*Achieve results through
Practices, infrastructure*

Suspending

Embodying

Voice of Judgment
(VOJ)

SEEING

Seeing realities with
fresh eyes

Open Mind

PROTOTYPING

Co-create strategic microcosms to
Explore the future by doing..

Voice of Cynicism
(VOC)

SENSING

connecting to the field &
attending to the situation
from the whole

Open Heart

CRYSTALLIZING

Vision and intention

Voice of fear
(VOF)

LETTING GO

Open Will

PRESENCING
Connecting to source

LETTING COME

Who is my self?
What is my work?

Co-sensing

Places & practices of connecting &
seeing

Co-Presencing

Places & practices of stillness & presence

Co-creating

Places & practices
Of prototyping

Why is Design Thinking?

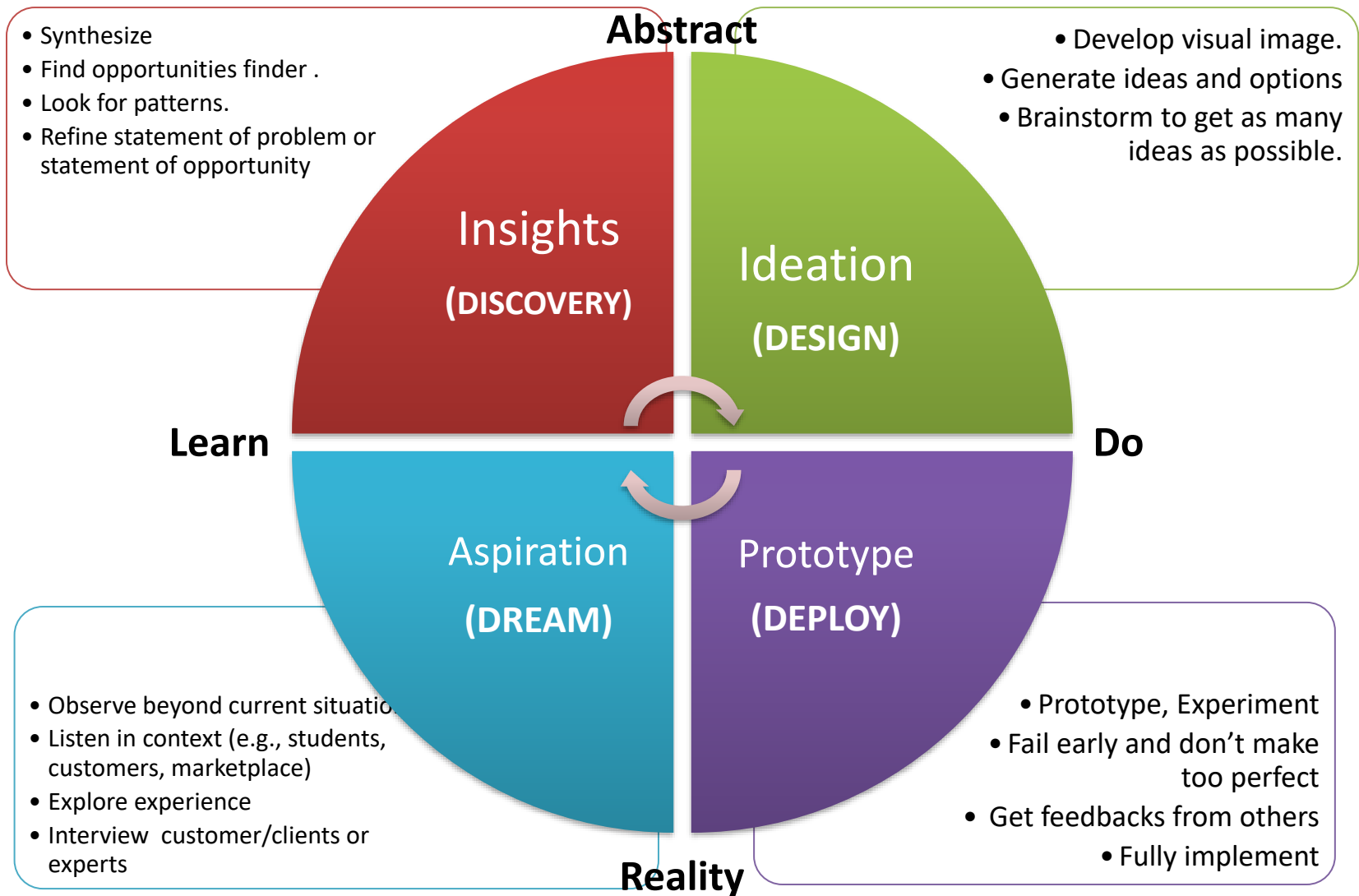
การคิดเชิงออกแบบ



- **A perspective** ความคิด ทัศนะ และมุมมอง
- A **human-centered** approach to innovation—people, business and technology มนุษย์คือจุดศูนย์กลาง ผู้เป็นผู้สร้างนวัตกรรม สามารถพัฒนาบุคลากร ธุรกิจ และเทคโนโลยี
- Create **value** between **offerings**—brand, service, product, business and digital. สร้างเสริมคุณค่าในทุกๆมิติ - ยี่ห้อ การบริการ ผลิตภัณฑ์ ธุรกิจ และดิจิทัล
- Create **“options”** – the more, the better สร้างตัวเลือกหรือ ทางเลือกแบบหลากหลาย - ยิ่งมาก ยิ่งดี
- **Do/Think/Think/Do**. คิดไปทำไป ทำไปคิดไป
- **Iterative process** – **Refine, Feedback, Prototype** กระบวนการแบบย้อนกลับ - กำหนด ข้อเสนอแนะ และทดลอง

Four Stage of Design Thinking Approach

รูปแบบการคิดเชิงออกแบบ



ASPIRATION ความปรารถนา



INSTRUCTIONS

ASPIRATION

Goal เป้าหมาย

Explore and Calibrate the real needs, experiences and visions

ค้นหาและเทียบ การรับรู้และความเข้าใจต่อความจำเป็น ประสบการณ์ และวิสัยทัศน์

Method ระเบียบวิธี

Conversations พูดคุยหารือ

Dialogues การสนทนา

Pair up with your team mate and conduct a 15-minute interview. Each takes turn to interview one another. Total time is 30 minutes for both A and B persons. จับคู่ และสัมภาษณ์ตัวต่อตัว คนละ ๑๕ นาที เสร็จสลับกันสัมภาษณ์ บันทึกเรื่องราว ของผู้ถูกสัมภาษณ์ขณะฟัง

- ❑ As you think back over the last 2–5 years or past years, can you tell me a story about one of those moments when you felt the most successful and exciting experience between you and co-workers What was the event? How did you make it successful? ย้อนกลับไปเมื่อ ๒ ถึง ๕ ปี หรือในปีที่ผ่านมา ให้เล่าเรื่องราวความสำเร็จ ที่ทำให้รู้สึกตื่นเต้นและภูมิใจมาก เหตุการณ์นั้นคืออะไร และคุณทำอะไรถึงสำเร็จได้
- ❑ Three Wishes of changes for our support teams that allow us to co-create better-best experience for our team members, co-workers and student. What would they be? สามสิ่งทีปรารถนา ที่อยากเห็นการเปลี่ยนแปลงภายในทีมสนับสนุน ที่จะทำให้เราสามารถร่วมสร้างประสบการณ์ที่ดีกว่าเดิม และดีที่สุด เพื่อลูกทีม เพื่อนร่วมงาน และนักศึกษาของเรา สิ่งเหล่านั้นคืออะไรบ้าง

INSIGHTS ความเข้าใจเชิงลึก



INSTRUCTIONS

INSIGHTS

Goal เป้าหมาย

Synthesize and identify opportunities
การขมวดความเข้าใจเชิง
ลึก และค้นหาโอกาส

Method ระเบียบวิธี

Group discussion
Story telling
สนทนากลุ่ม
การเล่าเรื่องราว

Each pair comes back to your table and share story of your interview mate. Listen openly and no judgment
แต่ละคู่สนทนากลับมาที่โต๊ะ และเล่าเรื่องราวของผู้ที่ถูก
สัมภาษณ์ เปิดใจรับฟัง แบบไม่ตัดสินใดๆ

- Summarize themes in flipchart paper. สรุปเรื่องราวและ
ขมวดเข้าด้วยกัน บนแผ่นflipcharts (ตามจำนวนคำถามของ
สไลด์ก่อนหน้านี้)
- List all possible opportunities that the groups
understand and extract from the conversations by
integrating them in orders of priorities/importance, or
diagrams or themes ระบุโอกาสต่างๆ ที่กลุ่มเข้าใจหรือสกัด
ออกมาได้ โดยขมวดเรื่องราวต่างๆจากคู่สนทนา ออกมาเป็น
ลำดับความจำเป็นหรือสำคัญต่างๆ หรือนำเสนอเป็นรูปทรง
ต่างๆโดยมีคำหลัก ปรากฏโน้มนัสน์หรือรูปทรงนั้นๆ



IDEATION ระดมความคิด สู่อุบัติการณ์ใหม่

IDEATION

Goal

Develop visual image
พัฒนานามโนภาพ

Method ระเบียบวิธี

Group discussion
อภิปรายในกลุ่ม

Brainstorming
ระดมความคิด

INSTRUCTIONS

Each table continues brainstorming and visualizing images of preferred futures that fulfill the needs of stakeholders (e.g., employee, employer, students, and community)

ในแต่ละโต๊ะระดมความคิดต่อเนื่อง และพัฒนานามโนภาพที่สะท้อนภาพอนาคต เสมือนว่าเกิดขึ้นแล้ว ณ ขณะนี้ ซึ่งภาพอนาคตนั้นตอบสนองความต้องการของผู้ได้รับผลประโยชน์ร่วม เช่น พนักงาน นายจ้าง นักศึกษา และชุมชน

- Revisit all possible opportunities. ย้อนกลับไปดูสิ่งที่ยังมีโอกาสต่างๆ จากแผนก่อนหน้านี้อีกครั้ง
- Brainstorm as many as ideas possible to come up with options on how to actualize those preferred futures. ช่วยกันระดมความคิด เกี่ยวกับแนวทางๆ ให้ได้มากที่สุด ที่จะนำพาพวกเราให้สามารถทำแปลงภาพอนาคตที่วาดไว้ ให้กลายเป็นจริงได้ในที่สุด

PROTOTYPE ทดลองก่อนทำจริง



PROTOTYPE

Goal

Prototype that allows you to test and seek feedback on what else might be added on before full deployment.

ทดลองตัวอย่างเบื้องต้น เพื่อเก็บเกี่ยวข้อเสนอเพิ่มเติม ว่ามีอะไรอีกที่อาจจะเสริมหรือเพิ่มหรือปรับก่อนขยายวงกว้าง

Method ระเบียบวิธี

Group discussion กลุ่มแบบกลุ่ม
Brainstorming ระดมสมอง

INSTRUCTIONS

Each table creates a prototype or draw blueprint using flipchart. แต่ละโต๊ะ วาดแผ่นเขียวหรือตัวอย่าง ทดลอง

- ❑ Discuss about key success factors before implementation or deployment – culture, structure, strategy, and communication. What needs change? ถกเรื่องปัจจัยส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ เช่นด้าน วัฒนธรรม โครงสร้าง กลยุทธ์ การสื่อสาร อะไรต้องเปลี่ยน
- ❑ Discuss how this prototype can be tested and sought feedbacks. It is the evaluation process that is matter. ถกกันภายในว่า จะเริ่มทดลองวิธีปฏิบัติใหม่อย่างไรได้บ้าง และเก็บเกี่ยวข้อเสนอแนะต่างๆ ได้ด้วยวิธีบ้าง เพื่อให้โอกาสตัวเองประเมินว่าของใหม่ มันใช้ได้จริงหรือนำไปสู่การพัฒนาต่อยอดได้อย่างยั่งยืน

Next Steps

VISION

(Who we are)

“We are the most preferred choice of private international university for students”

MISSION

(HOW WE GET THERE)

Our Strengths

Our Possibilities

New Competencies

Functional Projects 1.0

HAND

Functional Project 2.0

Functional Project 3.0

HEAD

Functional Project 4.0

Functional Project 5.0

IMAGINE

Functional Project 6.0

Functional Project 7.0

HEART

Functional Project 8.0

FUNCTIONAL PROJECT 1.0:

PROJECT GOAL เป้าหมายโครงการ

1. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
2. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

DIMENSIONS มิติ

1. PEOPLE - core knowledge, core skills.
2. TECHNOLOGY – mobile app, document management, contents management
3. CONTENT – standard, specification, workflow, risk assessment.
4. PROCESS – communication, collaboration,

MUST DO:

1. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
2. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
3. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

MUST STOP:

1. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
2. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
3. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

AN IMAGE OF PREFERRED SITUATION



WHO

Customer(s):

Stakeholder(s):

Lead:

Member(s):

Sponsor(s):

FROM



TO



KEY WORDS

SCOPE

START



IN SCOPE

OUT OF SCOPE

WHEN?

DDMMYYYY

DDMMYYYY

DDMMYYYY

DDMMYYYY

DDMMYYYY

DDMMYYYY

DDMMYYYY

Q & A