ด่วนที่สุด
ที่ ฉช ๐๐๑๙/ว ๕๔๐

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา
ถนนเรืองวุฒิ ฉช ๒๔๐๐๐

๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมอบรมหลักสูตรการออกแบบประสบการณ์การท่องเที่ยว (Service & Experience Design for Tourism)

เรียน พัฒนาการอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กำหนดการฯ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. แบบตอบรับการเข้าร่วมอบรมฯ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยฝ่ายส่งเสริมสินค้าการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กำหนดจัดอบรมหลักสูตรการออกแบบประสบการณ์การท่องเที่ยว (Service & Experience Design for Tourism) ระหว่างวันที่ ๑๖-๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ณ โรงแรมแกรนด์ รอยัล พลาซ่า จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ให้มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการด้านการออกแบบบริการทางการท่องเที่ยว สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหากับธุรกิจของตนเองได้ รวมถึงการสร้างเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวให้แก่ชุมชน

ในการนี้ จึงให้อำเภอได้ประสานคณะกรรมการบริหารจัดการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี อำเภอละ ๒ คน เข้าร่วมการอบรมหลักสูตรดังกล่าว โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น และหากผู้เข้าอบรมประสงค์เข้าพัก ณ สถานที่จัดการอบรม ฝ่ายจัดการอบรมได้จัดห้องพักแบบพักคู่ไว้ให้ โดยให้แจ้งรายชื่อผู้เข้ารับการอบรมให้จังหวัดทราบ ภายในวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายจักรพันธ์ ตระการศาสตร์)
นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทน
พัฒนาการจังหวัดฉะเชิงเทรา

กลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน
โทร ๐-๓๘๕๑-๑๒๓๙

กำหนดการอบรมหลักสูตรออกแบบประสบการณ์การท่องเที่ยว (Tourist Experience Design) วันที่ 16 พฤศจิกายน 2561 ณ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ช่วงเวลา	กิจกรรม	รายละเอียด
9:00 – 9:30	Warm Up	• แนะนำโครงการอบรม และ วิทยากร
9:30 – 10:00	กองเผยแพร่ความรู้ด้านการท่องเที่ยว บอกจุดประสงค์ของการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ฯลฯ	• จุดประสงค์ของการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ • การต่อยอด ฯลฯ
10:00 – 12:00	BRAND DESTINATION CITY BRANDING	• **Brand Destination** และประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว • **City Brand Pyramid** - การหาคุณค่าแห่งท้องถิ่น (Sense of Place) • ค้นหาคุณค่าแห่งพื้นที่ หรือ แหล่งท่องเที่ยว
12:00-13:00	**พัก BREAK กลางวัน**	
13:00 – 14:30	**ปูพื้นฐานด้าน Service Design Thinking** **"Tourism Experience"**	• อะไรคือ New Economy/ Disruptive Economy ผลกระทบต่อการท่องเที่ยว • กำสร้างคุณค่า .... มูลค่า" กับ "คุณค่า" และ "มูลค่าเพิ่ม" กับ "การสร้างคุณค่า" • Service Design คืออะไร • แนวคิดและ พื้นฐานสำคัญของ Service Design
14:30 – 14:45	**พัก BREAK**	
14:45 – 15:15	Service Design Thinking **หลักการ 5 หลักการที่สำคัญของ** **Service Design/ Experience Design**	• 5 หลักการสำคัญ Service Design • 5 หลักการสำคัญ Experience Design • **INSPIRE – CONNECT - EXPERIENCE**
15:15 – 15:30	**พัก BREAK**	
15:30 – 16:00	**กระบวนการ Service Design Doing**	• กระบวนการในภาพรวมของ Service Design
16:00 – 16:30	เตรียมตัวเพื่อกิจกรรม workshop Field Research ในวันที่ 2	• เตรียมการ ตั้งประเด็น ค้นหาเก็บข้อมูลประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการท่องเที่ยว (Tourism Travel and Hospitality Services) ในพื้นที่ • ลงพื้นที่ ค้นหาหรือตั้งประเด็นใหม่ มองปัญหานั้นๆ ด้วยแนวทางใหม่ๆ หรือเริ่มทบทวน projects ที่ทำไปแล้วอีกรอบ ณ สถานที่และสถานการณ์จริง
16:30 – 17:00	สรุปประเด็นสำคัญๆ ประจำวัน	สรุป ประจำวัน และ What's next วันที่ 2

กำหนดการอบรมหลักสูตรออกแบบประสบการณ์การท่องเที่ยว (Tourist Experience Design) วันที่ 17 พฤศจิกายน 2561 ณ จังหวัดฉะเชิงเทรา

8:00 – 11:00	Service Design Doing **กิจกรรม (Tourism) SERVICE SAFARI** เริ่มทำ workshop - ลงพื้นที่ Field Research ค้นหาหรือตั้งประเด็นใหม่ มองปัญหานั้นๆ ด้วยแนวทางใหม่ๆ	• ลงพื้นที่ ค้นหาเก็บข้อมูลประเด็นต่างๆ ตามโจทย์ที่กำหนด หรือ สร้างโจทย์ขึ้นมาเองจากพื้นที่ • พบปะลูกค้า/ นักท่องเที่ยว ผู้คนที่เกี่ยวข้อง • พูดคุยและค้นหาประเด็นต่าง ๆ ในพื้นที่นั้นๆ • การเก็บข้อมูลและทำความเข้าใจบริบทของพื้นที่ • พูดคุยสัมภาษณ์ เก็บ ข้อมูลถ่ายรูปภาพที่ “ให้ข้อมูล ให้อารมณ์ร่วม” ฯลฯ
11:00 – 11:15	Warm-Up /Icebreaking	Warm up เตรียมความพร้อม
11:15 – 12:00	พูดคุยประเด็นต่างๆ ปัญหาต่างๆ ที่พบเจอ	แจกแจงประเด็นต่างๆ ที่พบจากการทำ Service Safari
12:00 – 13:00	**พัก BREAK กลางวัน**	
13:00 – 15:30	Service Design Doing **เข้าใจ** ค้นหาประเด็นปัญหา สาเหตุ และบริบท รอบๆ อย่างเป็นองค์รวม	SD Tool# 1.0 **TOURISM Service Ecosystem** ร่วมกันสร้างและทบทวน “ระบบนิเวศน์” เพื่อทำความเข้าใจบริบทอย่างรอบด้าน ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดใน “ระบบการท่องเที่ยวนั้นๆ” ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม
	Service Design Doing **เข้าใจ เข้าถึง** ผู้คนและความต้องการต่างๆ ของผู้คน/ สังคม	SD Tool# 2 – **Persona** นำงานวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวในพื้นที่ เพื่อร่วมกันสร้างตัวแทนบุคคลสมมติ (ไม่ว่าจะเป็นผู้ ใช้ ลูกค้า ชาวบ้าน เจ้าหน้าที่ ฯลฯ)
		SD Tool# 3 **“Persona” Journey Map** จาก “Persona” ที่ได้นำมาสู่เครื่องมือสำคัญ ของ Service Design ร่วมกัน สร้างและวิเคราะห์ “Flow และ Movement” ของ Persona ใน “งานบริ การหนึ่งๆ” หรือ ค้นหาขั้นตอน ช่วงจังหวะเวลา ตลอดจนโอกาส ในการพัฒนาปรับปรุง “การบริการหนึ่งๆ นั้นๆ” หรือ “บริการที่ต่อเนื่อง”
15:30 – 16:30	**นำเสนอแต่ละกลุ่ม**	
16:30 – 17:00	สรุปประเด็นสำคัญๆ ประจำวัน	สรุปประจำวัน และ What’s next วันที่ 3

กำหนดการอบรมหลักสูตรออกแบบประสบการณ์การท่องเที่ยว (Tourist Experience Design) วันที่ 18 พฤศจิกายน 2561 ณ จังหวัดฉะเชิงเทรา

9:30 – 10:00	Icebreaking	Warm up เตรียมความพร้อม
10:00 – 12:00	Service Design Doing **เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา** **พัฒนาแนวคิด แนวทาง หาโอกาส** **ต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาฯ**	• สร้าง หรือ เห็น หรือ ค้นหาโอกาส ในการแก้ปัญหา จาก ประเด็นความต้องการ หรือ ปัญหาที่แท้จริง • สร้างแนวคิด หรือ แนวทางการแก้ปัญหา Solutions ต่างๆ
	นำเสนอ โอกาส แนวคิด หรือ แนวทางการแก้ปัญหา	• ระบุประเด็น โอกาส ในการพัฒนาปรับปรุงงานบริการท่องเที่ยว (Problem Statement definition และ solutions) • และกำหนด“คุณค่าหลัก” (Value proposition)
	Service Design Doing เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา พัฒนาแนวคิดและสร้างแนวทางการแก้ปัญหา ตลอดจนประเมินทางเลือกต่างๆ	แนะนำเครื่องมือทางการออกแบบเพื่อการสร้างและทดสอบแนวความคิด “การออกแบบบริการการท่องเที่ยว” • Idea Generation ร่วมสร้างแนวคิดและวิธีการแก้ปัญหา • Idea Evaluation ประเมินแนวคิดบนหลักการต่างๆ
12:00 – 13:00	**พัก BREAK กลางวัน**	
13:00 – 15:00	Service Design Doing พัฒนา การทำ “ต้นแบบบริการ”	• สร้าง “ต้นแบบแนวคิด” (Idea Prototyping) แปรเปลี่ยนตัวอักษร เป็น ภาพแนวคิดและการเล่าเรื่อง • ปรับปรุงแนวคิดและทำสรุปในรูปแบบของแผนผังการของ “ระบบ product/service/system” และทำต้นแบบ (prototype) • เรียนรู้และทดลองทำการจำลองการให้บริการเพื่อทดสอบการรับรู้ (Service Rehearsal)
15:00 – 16:30	การนำเสนอ “ต้นแบบบริการ”	• นำเสนอ “ต้นแบบบริการ” และรับแลกเปลี่ยนมุมมองระหว่างกลุ่ม
16:30 – 17:00	สรุปประเด็นสำคัญๆ ประจำวัน	สรุปการทำ Workshop ประจำวันที่ 3 และ What’s next หลังจากสิ้นสุดการอบรมฯ นี้

หมายเหตุ: เนื้อหาและเวลา อาจมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อความเหมาะสม

กิจกรรม

"จัดอบรมหลักสูตรออกแบบบริการและสร้างประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว"

(Service & Experience Design for Tourism)

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันนักท่องเที่ยวมีความหลากหลายมากขึ้น เนื่องจากการพัฒนาการทางเทคโนโลยีทำให้เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยส่งผลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ซึ่งหลังจากการมีประสบการณ์ท่องเที่ยวหรือการใช้บริการจะมีการบอกต่อการให้บริการ (Word of Mouth) แก่คนรู้จักรวมถึงสังคมออนไลน์ ทำให้มีการกระจายข่าวสารข้อมูลให้กับกลุ่มได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลทั้งต่อผู้ประกอบอย่างยิ่งโดยเฉพาะการท่องเที่ยวที่เป็นอุตสาหกรรมการให้บริการซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ เพราะฉะนั้นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจยั่งยืนต่อไปได้ ผู้ประกอบการที่ทราบความต้องการของนักท่องเที่ยวและสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี สามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยวได้ การออกแบบบริการและประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยว จึงเป็นเครื่องมือสำคัญอีกอย่างที่สามารถพัฒนา แก้ปัญหา สร้างสรรค์นวัตกรรมสินค้าและบริการให้กับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืน ส่งเสริมการกระจายการเดินทางสู่การท่องเที่ยวเมืองรองและ เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มศักยภาพด้านการตลาดและการพัฒนาสินค้าท่องเที่ยวตามแผนสินค้าปี ๒๕๖๒

ตามแผนการกระจายการเดินทางสู่การท่องเที่ยวเมืองรองของ ททท. และนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาเมืองใหม่ภายใต้โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) ซึ่งจะเป็นแกนหลักในการพัฒนาความเจริญในด้านต่างๆ เช่น แผนงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานคมนาคมและโลจิสติกส์ เชื่อมโยงระบบขนส่งและสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่ แผนงานการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อสร้างภาพลักษณ์ด้านแหล่งท่องเที่ยว การคมนาคมขนส่ง และความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวให้แก่ประชาชน และเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวจากเมืองหลักและกระจายรายได้สู่พื้นที่

กองเผยแพร่ความรู้ด้านการท่องเที่ยว (กผท.) จึงกำหนดจัดอบรม "หลักสูตรออกแบบบริการและประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว (Service & Experience Design for Tourism)" ณ จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งเป็นเมืองที่สามารถเชื่อมต่อการเดินทางระหว่างภาคกลางและภาคตะวันออก พร้อมทั้งเป็นเมืองที่อยู่ภายใต้โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก ซึ่งผู้ประกอบการ ชุมชน และผู้เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมในพื้นที่จะได้นำความรู้จากการอบรมฯมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในพื้นที่ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและเตรียมความพร้อมในการให้บริการและรองรับนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการออกแบบการบริการทางการท่องเที่ยว เพื่อสร้างสรรค์สินค้าและบริการของตนเองให้มีความแตกต่างเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

๒. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถนำการออกแบบการให้บริการทางการท่องเที่ยวไปประยุกต์ใช้แก้ปัญหากับธุรกิจของตนเองได้

๓. เพื่อสร้างเครือข่ายทางการท่องเที่ยวในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องธุรกิจท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคตะวันออกและภาคกลาง บริษัทนำเที่ยว ชุมชนท่องเที่ยว สถาบันศึกษา หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวน ๔๐ คน

วิธีการดำเนินงาน

รูปแบบการบรรยายและปฏิบัติ (Workshop) ๓ วัน โดยมีหัวข้อ ดังนี้

๑.กระบวนการออกแบบการให้บริการ
(Introduction & Service Design Theory, Process, Service Design Research)

๒.พื้นฐานการออกแบบการให้บริการ
(Service Design Basic; sense making, stakeholder constellation, personas, customer journey maps)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบการให้บริการ
(Advanced Tools; Emotional maps, dramatic arcs, Advance sketching and ideation)

๔.การจำลองรูปแบบการให้บริการและการทดสอบ
(Prototyping and testing; Prototyping framework and overview, investigative rehearsal, desktop walkthrough, paper/ cardboard prototyping)

๕.เครื่องมือทางธุรกิจในการนำการออกแบบบริการไปใช้
(Business Model Canvas & Service Framework)

๖.ถาม-ตอบ (Reflection / Q& A)

๗.บรรยายพิเศษ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้เข้าร่วมมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการออกแบบบริการและสร้างประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว (Service & Experience Design for Tourism) เพื่อสร้างสรรค์สินค้าและบริการ

๒. ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถนำการออกแบบประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจของตนเองได้

๓.ผู้เข้าร่วมอบรมมีการสร้างเครือข่ายทางการท่องเที่ยวในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

พื้นที่ดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ ณ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 3 วัน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์พัฒนาวิชาการด้านตลาดการท่องเที่ยว (TAT Academy) กองเผยแพร่ความรู้ด้านการท่องเที่ยว ฝ่ายส่งเสริมสินค้าการท่องเที่ยว

แบบตอบรับผู้เข้าร่วมอบรม

หลักสูตรการออกแบบประสบการณ์การท่องเที่ยว (Service & Experience Design for Tourism)

ระหว่างวันที่ ๑๖-๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

ณ โรงแกรมแกรนด์ รอยัล พลาซ่า จังหวัดฉะเชิงเทรา

ที่	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	อำเภอ	โทรศัพท์	อาหาร			หมายเหตุ (เข้าพัก)	
					ปกติ	มังสวิรัติ	อื่น ๆ	๑๖ พ.ย.๖๑	๑๗ พ.ย.๖๑

หมายเหตุ ผู้ประสานงานโครงการ นายขจรฤทธิ์ ขวัญมงคล รองผู้อำนวยการสำนักงาน ททท. สำนักงานฉะเชิงเทรา โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๘๕๑๔๐๐๙