



DESIGN

Thinking

EMPATHIZE DEFINE IDEATE PROTOTYPE TEST



DESIGN THINKING

กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

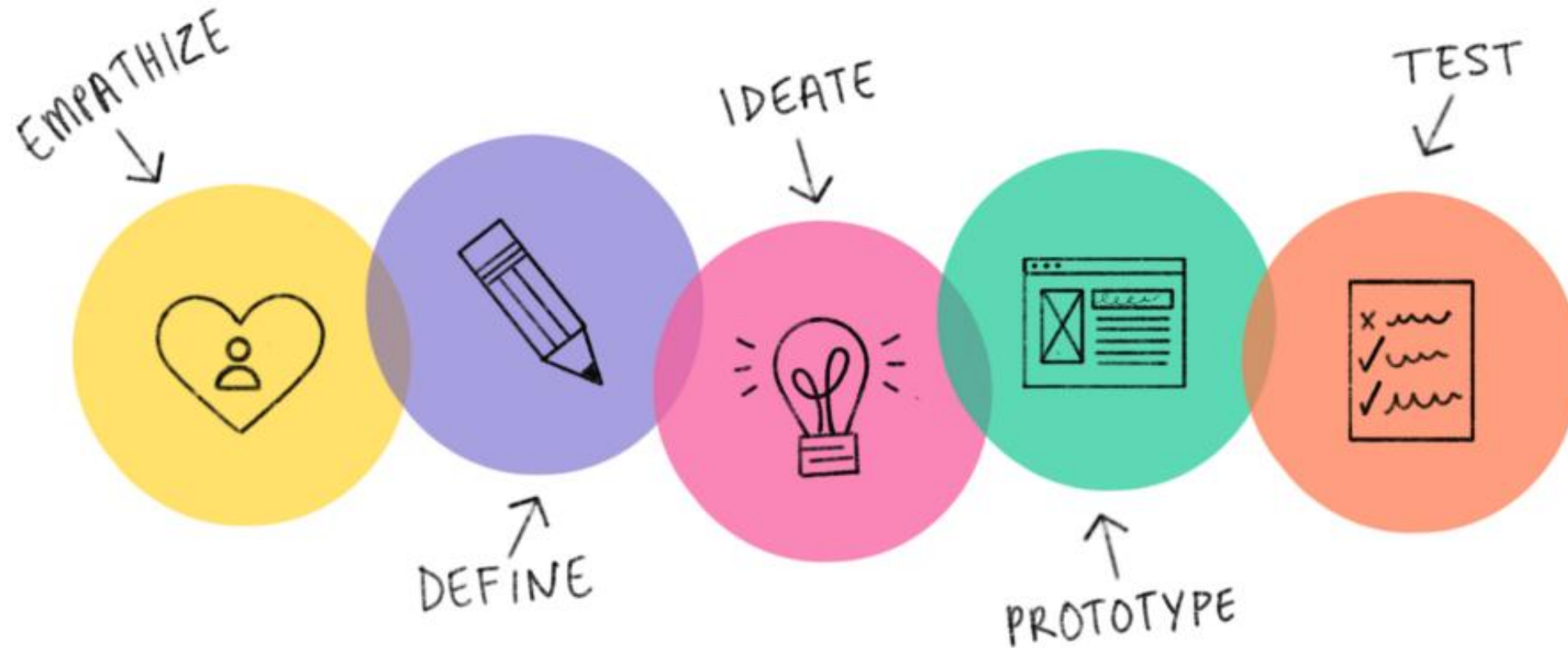
- ▶ Design Thinking ทำให้มองเห็นวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ตลอดจนสร้างนวัตกรรมตอบโจทย์ผู้บริโภค
- ▶ Design Thinking ช่วยให้เห็นปัญหา ตลอดจนโจทย์ของการทำงานต่างๆ ได้รอบทิศและรอบคอบขึ้น
- ▶ Design Thinking ฝึกให้มีการคิดอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอนและมีลำดับการบริหารจัดการที่ดีไม่ว่าจะนำไปใช้กับการปฏิบัติงานอย่างไรก็ตาม

Design Thinking คืออะไร?

- ▶ กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) คือ กระบวนการคิดเพื่อแก้ไขปัญหาหรือโจทย์ให้ถูกจุด ตลอดจนพัฒนาแนวคิดใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาหรือโจทย์ที่ตั้งไว้ เพื่อที่จะหาวิธีทางที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุด
- ▶ การแก้ปัญหามุ่งเน้นฐานกระบวนการนี้จะเน้นยึดไปที่หลักของผู้ใช้/ผู้บริโภคร (User-centered) เป็นหลัก โดยมีเจตนาในการสร้างผลลัพธ์ในอนาคตที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้ตอบโจทย์ตลอดจนแก้ปัญหได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงถึงเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์

- ▶ กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นกระบวนการคิดที่ทำความเข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างละเอียด เมื่อเกิดปัญหาต่างๆ ขึ้นก็สามารถนำเสนอแนวทางการแก้ไขได้เป็นอย่างดี แก้ได้ถูกต้อง และเป็น การค้นหาแนวทางการแก้ปัญหาใหม่ ๆ ที่อาจจะไม่เคยเจอมาก่อน

5 ขั้นตอนที่สำคัญของ Design Thinking



การทำความเข้าใจ

การนิยาม

ความคิดสร้างสรรค์

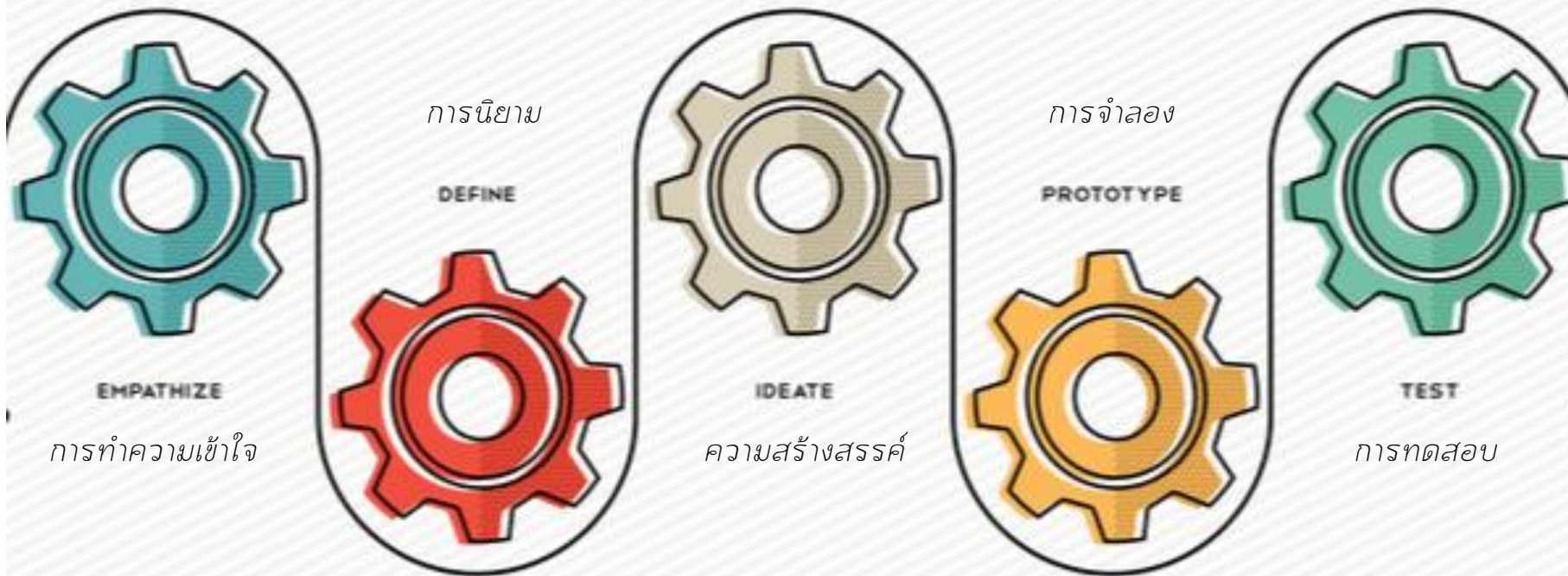
การจำลอง

การทดสอบ

กระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process)

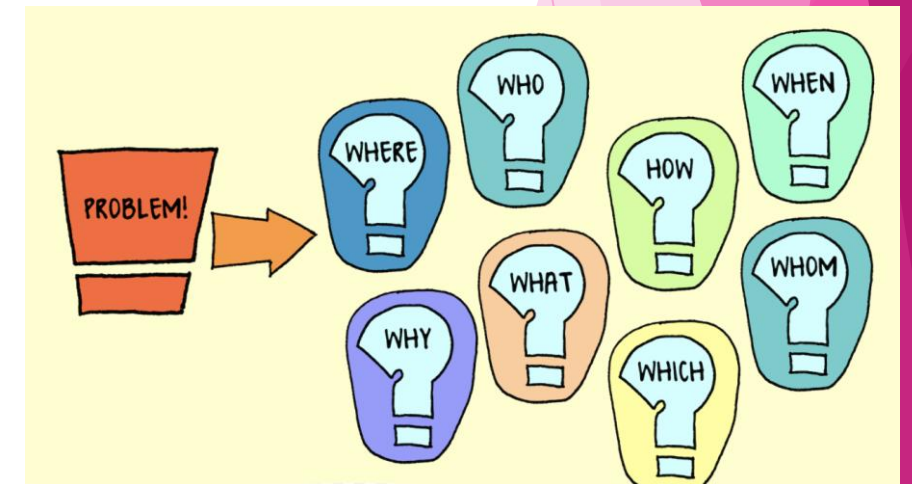
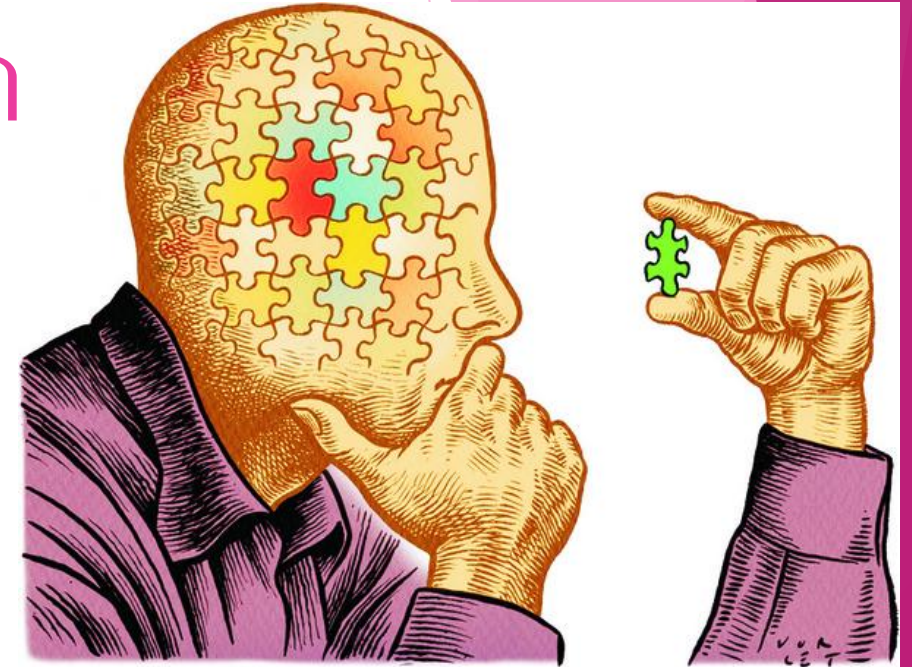
- ▶ **ขั้นตอนการคิดเชิงออกแบบ** สามารถทำให้ลำดับการปฏิบัติการ ตลอดจนรู้วิธีคิดและกระบวนการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ไปจนถึงสามารถสร้างนวัตกรรมหรือผลลัพธ์เพื่อมาตอบโจทย์ที่ต้องการได้ ซึ่งกระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) ในรูปแบบสากลนั้นมีการสร้างสรรค์ขึ้นมาได้อย่างน่าสนใจและเป็นขั้นตอนดังนี้

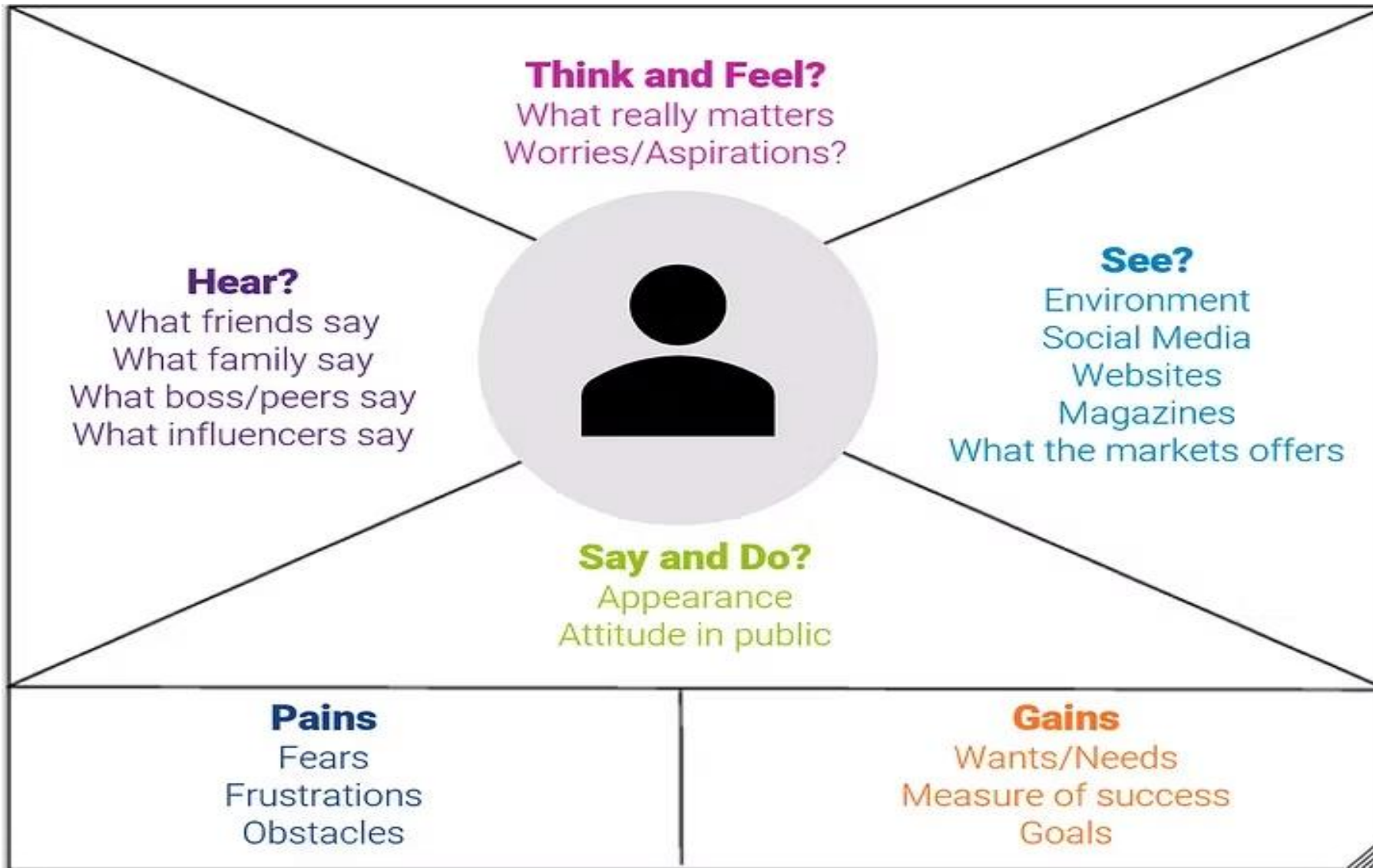
DESIGN THINKING PROCESS



1. Empathize – เข้าใจปัญหา

- ▶ ทำความเข้าใจกับปัญหาให้ถ่องแท้ในทุกมุมมองเสียก่อน
ตลอดจนเข้าใจผู้ใช้กลุ่มเป้าหมายหรือเข้าใจในสิ่งที่เราต้องการ
แก้ไข เพื่อหาหนทางที่เหมาะสมและดีที่สุดให้ได้
- ▶ การเข้าใจคำถามอาจเริ่มตั้งด้วยการตั้งคำถาม สร้าง
สมมติฐาน กระตุ้นให้เกิดการใช้ความคิดที่นำไปสู่ความคิด
สร้างสรรค์ที่ดีได้ ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาให้ถี่ถ้วนถี่ เพื่อหา
แนวทางที่ชัดเจนให้ได้
- ▶ การเข้าใจในปัญหาอย่างลึกซึ้งถูกต้องนั้นจะนำไปสู่การ
แก้ปัญหที่ตรงประเด็นและได้ผลลัพธ์ที่ยอดเยี่ยม



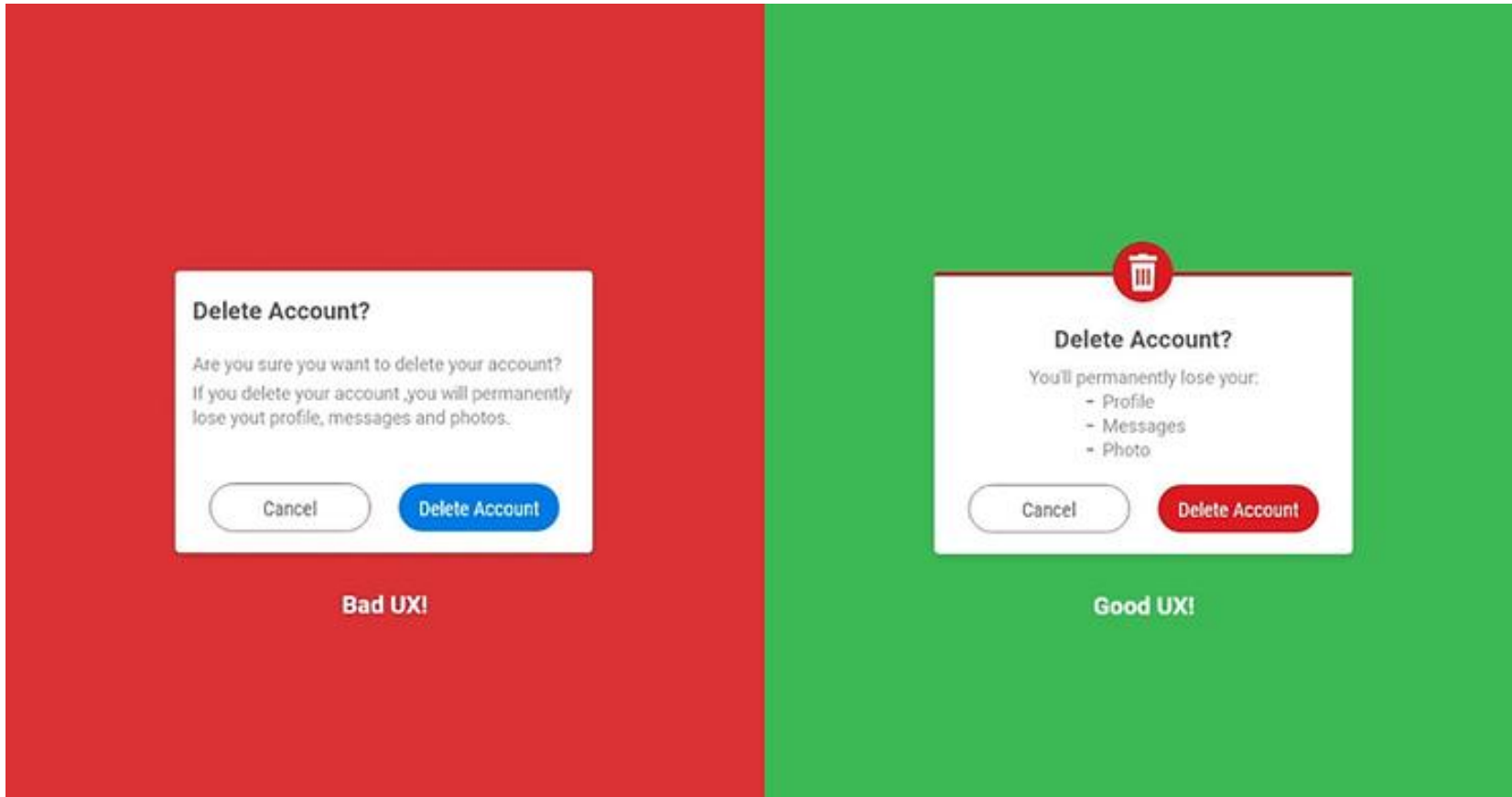


Empathy Mapping เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีประโยชน์และครอบคลุม

2. Define – กำหนดปัญหาให้ชัดเจน

- ▶ นำเอาข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อที่จะคัดกรองให้เป็นปัญหาที่แท้จริง กำหนดหรือบ่งชี้ปัญหาอย่างชัดเจน เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติการต่อไป รวมถึงมีแก่นยึดในการแก้ไขปัญหอย่างมีทิศทาง





AD ADDICT

UX

User Experience

- ออกแบบเพื่อแก้ปัญหาของผู้ใช้งาน
- ใช้ข้อมูลเป็นจุดเริ่มต้นในการออกแบบ
- ทำให้ผู้ใช้พึงพอใจจากประสบการณ์ใช้งาน
- ใช้เพื่อสร้างฟังก์ชันการใช้งานที่ครอบคลุม

UI

User Interface

- ออกแบบเพื่อสร้างความประทับใจแรกที่ดี
- ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบ
- ทำให้ลูกค้าพึงพอใจจากความสวยงามภายนอก
- ใช้เพื่อสร้างความสวยงามให้กับตัวแพลตฟอร์มนั้นๆ

ข้อควรรู้ การใช้ UX และ UI ในการออกแบบต้องคำนึงถึงความสมดุล ให้ดีไม่ควรให้ข้อใดข้อหนึ่งกลบข้อดีของอีกข้อหนึ่งจนทำให้เสียสมดุลในการออกแบบ

@AdAddictTH

ตัวอย่างปัญหาจากการจัดหน้าเว็บไซต์ที่ซ้ำซ้อน การออกแบบหน้าเว็บไซต์ที่ทำให้สับสน หรือปุ่ม CTA มีการจัดวางผิดที่ผิดทาง และใช้สีที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

Source: <https://www.thirdrocktechkno.com/blog/5-reasons-why-a-bad-ux-can-be-dangerous-for-your-app/>

3. Ideate – ระดมความคิด

- ▶ การระดมความคิด คือ การนำเสนอแนวความคิดตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาในรูปแบบต่างๆ อย่างไม่มีกรอบจำกัด ควรระดมความคิดในหลากหลายมุมมอง หลากหลายวิธีการ ออกมาให้มากที่สุด เพื่อที่จะเป็นฐานข้อมูลในการที่จะนำไปประเมินผลเพื่อสรุปเป็นความคิดที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหานั้น
- ▶ ไม่จำเป็นต้องเกิดจากความคิดเดียว หรือเลือกความคิดเดียว แต่เป็นการผสมผสานหลากหลายความคิดให้ออกมาเป็นแนวทางสุดท้ายที่ชัดเจนก็ได้
- ▶ การระดมความคิดนี้ยังช่วยให้มองปัญหาได้อย่างรอบด้านและละเอียดขึ้นด้วย รวมถึงหาวิธีการแก้ปัญหาก็ได้อย่างรอบคอบ



Brainstorming Rules

1 | Don't
Evaluate



Quantity
Needed | 2

3 | Keep
Building

Wild Ideas
Wanted | 4

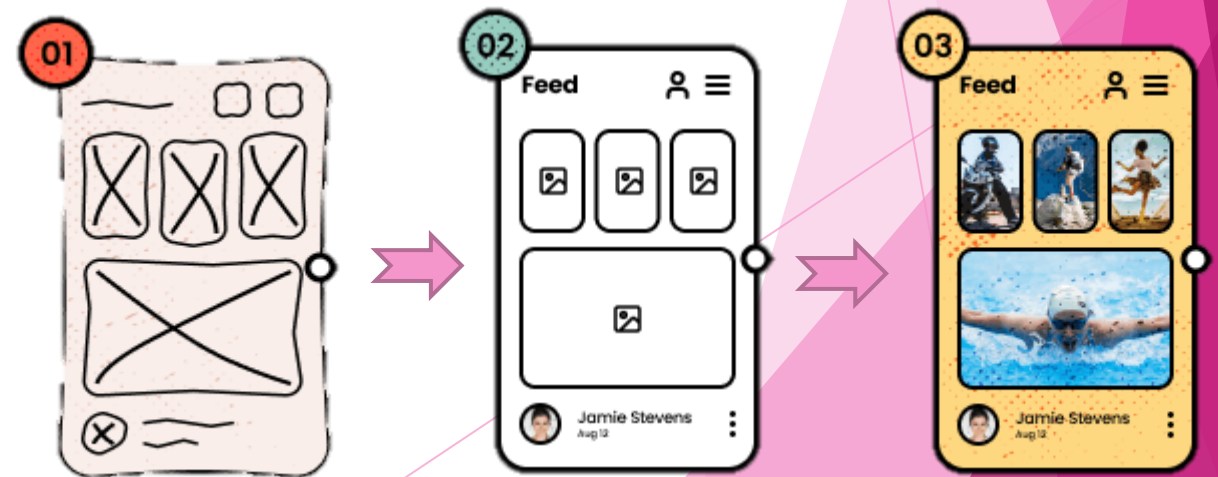
There are no other rules!



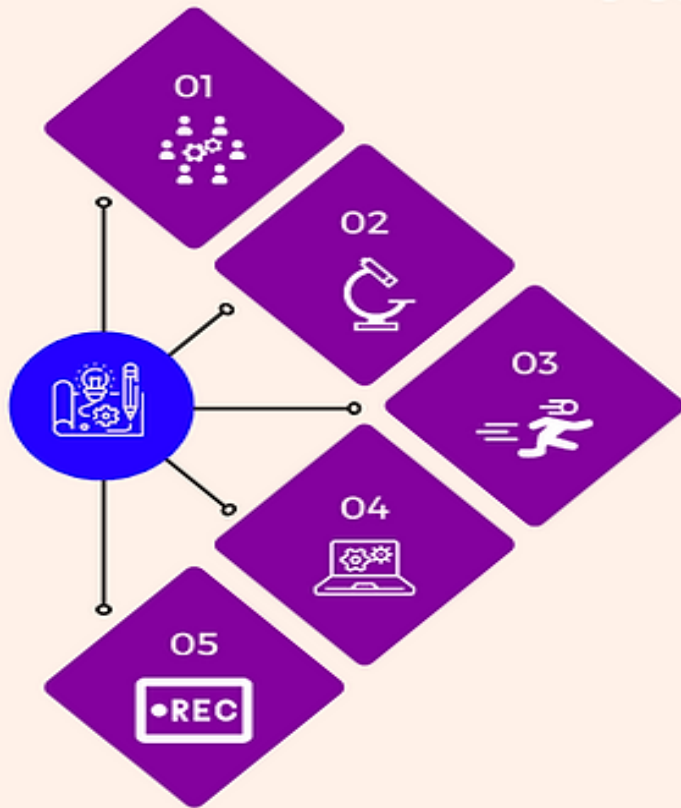
Source: <https://www.quality-assurance-solutions.com/brainstorming-games.html>

4. Prototype – สร้างต้นแบบที่เลือก

- ▶ ขั้นนี้คือ การลงมือปฏิบัติหรือทดลองทำจริงตามแนวทางที่ได้เลือกแล้ว ตลอดจนสร้างต้นแบบของปฏิบัติการที่ต้องการจะนำไปใช้จริง
- ▶ หากเป็นเรื่องการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรม ขั้น Prototype คือ การสร้างต้นแบบเพื่อทดสอบจริงก่อนที่จะนำไปผลิตจริง สำหรับในด้านอื่นๆ



TIPS TO BUILD AN EFFECTIVE PROTOTYPE

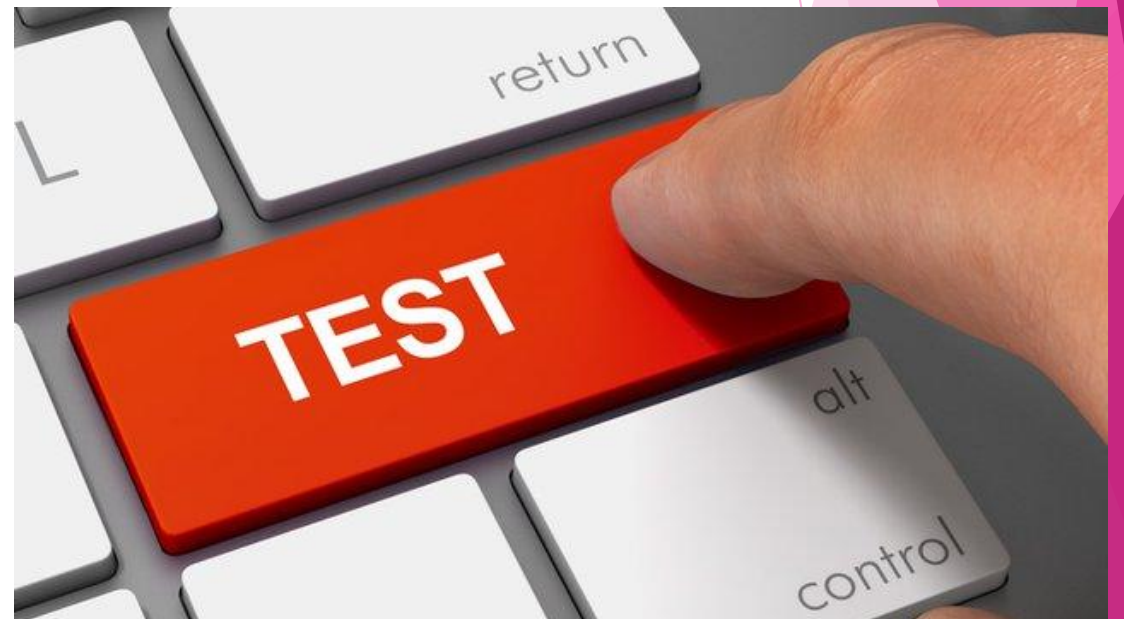


- 01 | KEEP IT USER CENTRIC**
Your prototype should be made keeping user in mind, this will enable better product performance.
- 02 | PLAN THE SCOPE OF TESTING**
Its very important to plan the scope as it ensures systematic testing of the prototype.
- 03 | TAKE QUICK ACTION**
Be fast with the prototyping process and don't be afraid to fail. It will only help you grow.
- 04 | CHOOSE RIGHT TOOLS**
Research well and invest in the right tools. This will save time and help in getting better results.
- 05 | RECORD THE TESTING QUESTIONS**
Recording will help you in systematic testing. It will also enable you to evaluate the results properly.

การจำลองสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การทำ Mockup การร่าง การวาด การเขียน รวมทั้งการสร้างสถานการณ์จำลอง

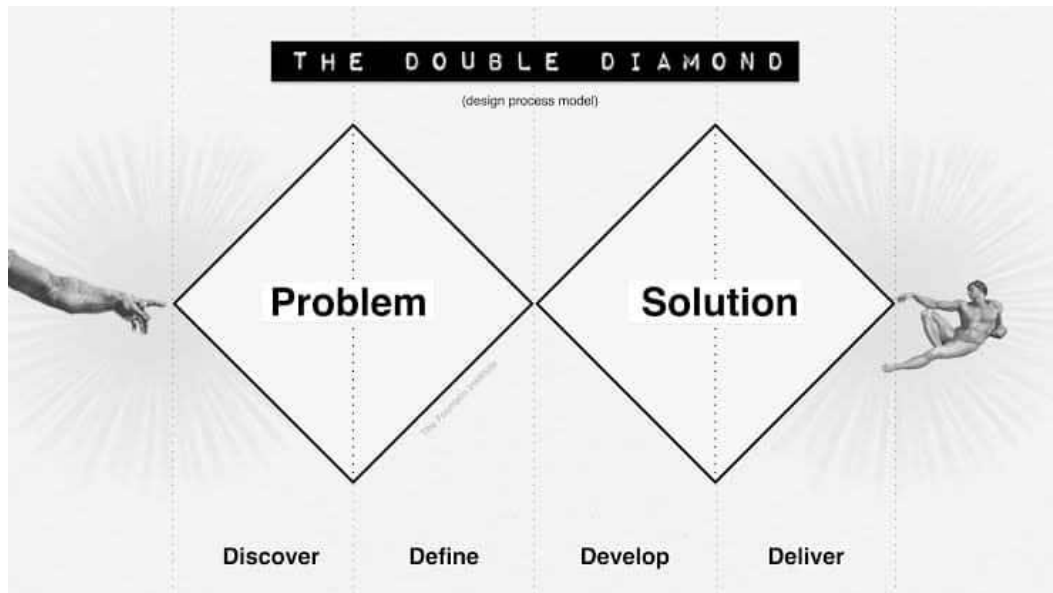
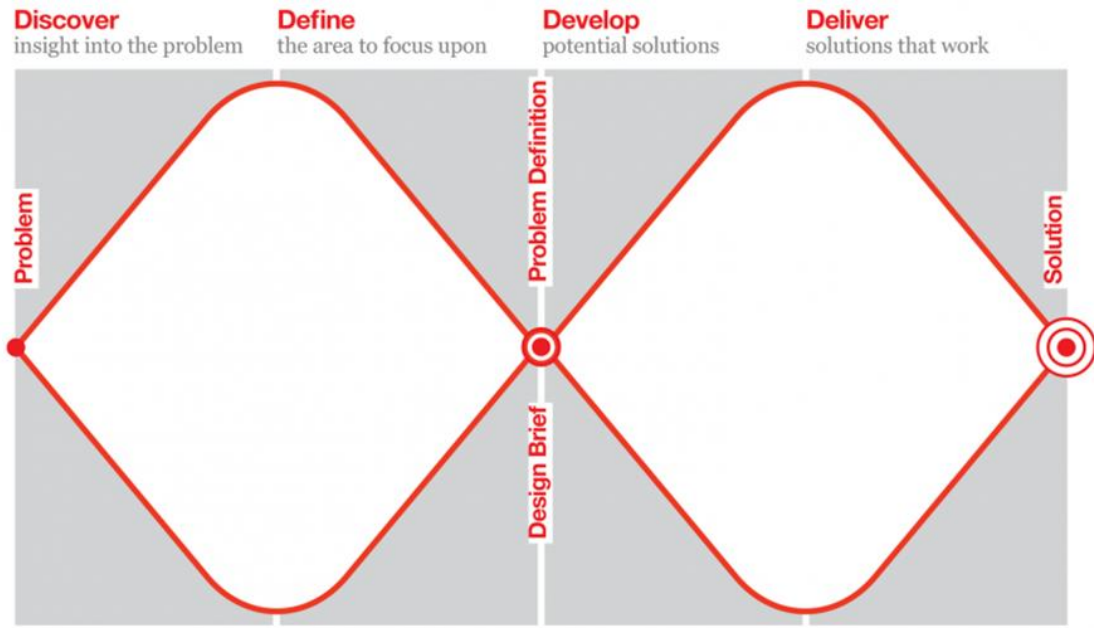
5. Test – ทดสอบ

- ▶ ทดลองนำต้นแบบหรือข้อสรุปที่จะนำไปใช้จริงมาปฏิบัติก่อน เพื่อทดสอบประสิทธิภาพ ตลอดจนประเมินผล เสร็จแล้วก็นำเอาปัญหาหรือข้อดีข้อเสียที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปใช้จริงอีกครั้ง



โมเดลเพชรคู่ (Double Diamond)

- ▶ กระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) มีการนำมาประยุกต์ใช้และสร้างเป็นโมเดลขึ้นหลายรูปแบบ
- ▶ หนึ่งในโมเดลที่นิยมนำมาใช้กับงานบริหารจัดการตลอดจนสร้างสรรค์การทำงานให้กับองค์กรก็คือ โมเดลเพชรคู่ หรือ Double Diamond ที่ได้รับความนิยมในระดับสากล ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ที่เรียกง่ายๆ ว่า 4D ดังนี้

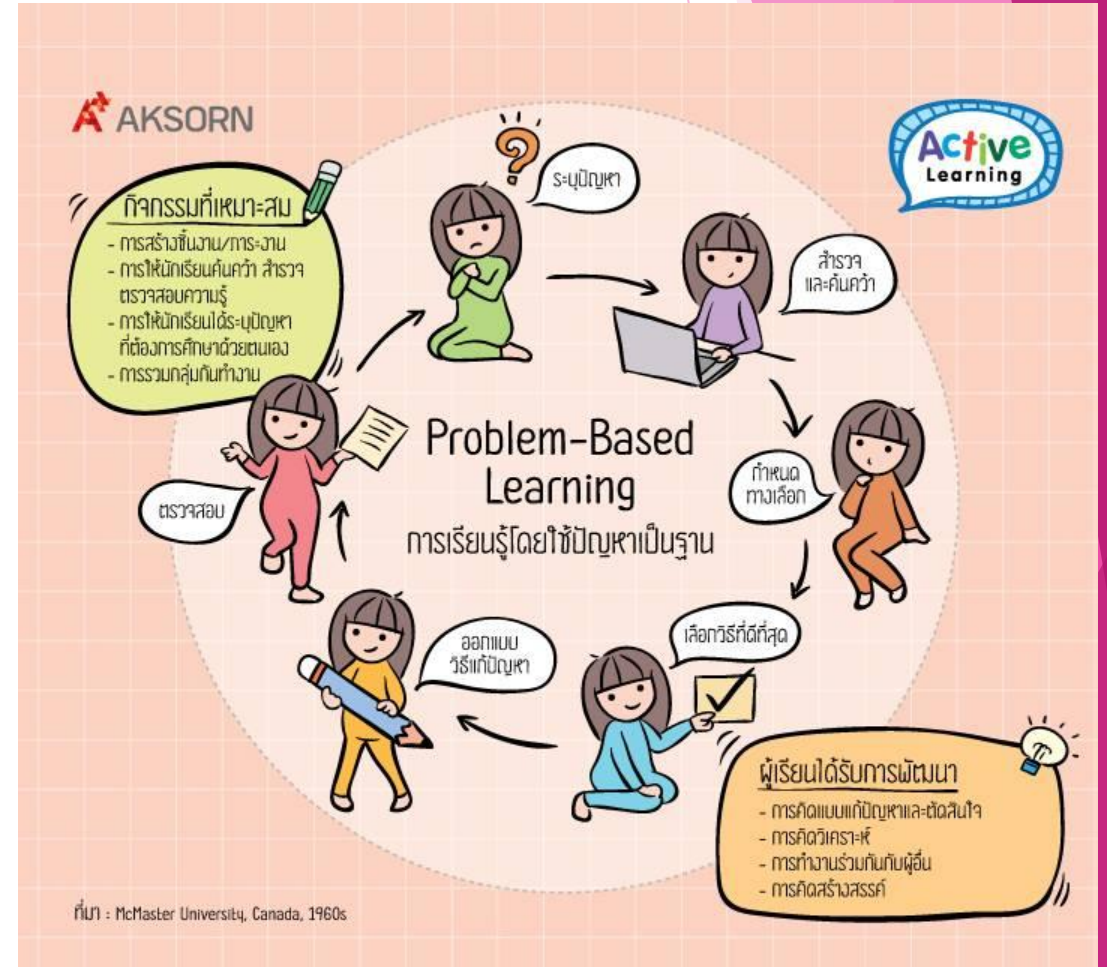


Double Diamond

- ▶ 1.Discover – ทำความเข้าใจผู้บริโภคมองเห็นถึงปัญหา
- ▶ 2.Define – คัดกรองและจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องการจะแก้ไข
- ▶ 3.Develop – ระดมไอเดียเพื่อแก้ไขปัญหา
- ▶ 4.Deliver – นำไอเดียที่ดีที่สุดไปพัฒนาต่อ และทดลองใช้

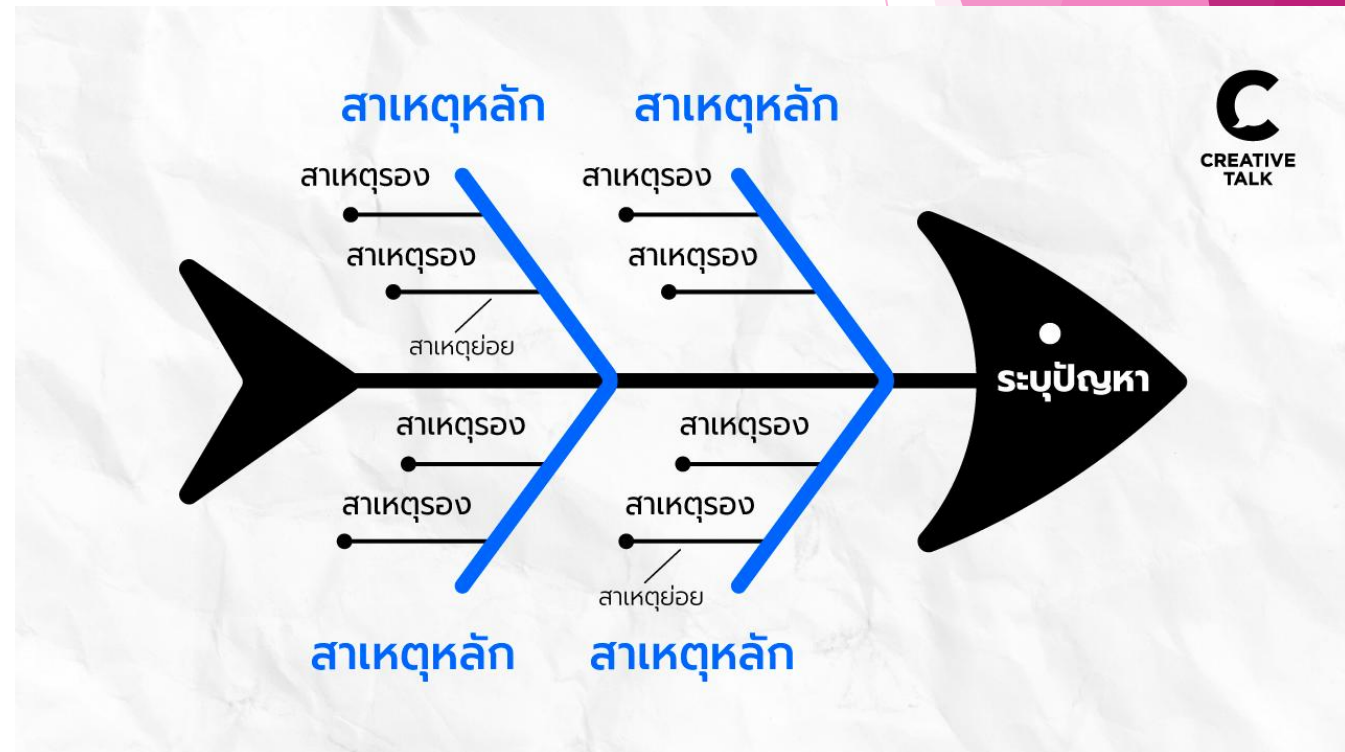
ขั้นตอนที่ 1 : ค้นพบ – Discover

- ▶ หยิบเอาปัญหามาเป็นโจทย์สำคัญในการเริ่มต้น
- ▶ ในขั้นตอนแรก คือ การค้นพบปัญหาแล้วทำความเข้าใจกับปัญหาให้ลึกซึ้งมากที่สุด หลากหลายมิติที่สุด เพื่อที่จะนำไปสู่การหาทางออกที่ดีและตอบโจทย์มากที่สุด



ขั้นตอนที่ 2 : บ่งชี้ / กำหนด - Define

- ▶ เมื่อมองปัญหาอย่างรอบด้านแล้วให้นำเอาข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อที่จะคัดกรองให้เป็นปัญหาที่แท้จริง กำหนดหรือบ่งชี้ว่าเป็นปัญหาอะไร ประเภทไหน เพื่อให้เข้าใจลักษณะของปัญหาให้ชัดเจนที่สุดเพียงประเด็นเดียว เพื่อที่จะได้มีจุดหมายในการหาทางแก้ไขได้อย่างตรงประเด็น มีทิศทางชัดเจน



ขั้นตอนที่ 3 : พัฒนา – Develop

- ▶ คือ การระดมสมองเพื่อแชร์ไอเดีย เพื่อหาวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ นานา ทั้งในกรอบและนอกกรอบ โดยคิดให้รอบด้านที่สุด
- ▶ ถ้าเปรียบกับการออกแบบสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์แล้วขั้นตอนนี้ คือ การหาไอเดียเพื่อที่จะออกแบบไปในทิศทางต่างๆ หลากหลายรูปแบบเพื่อนำมาเลือกไอเดียที่ดีที่สุดไปผลิต



ขั้นตอนที่ 4 : นำไปปฏิบัติจริง – Deliver

- ▶ เลือกวิธีที่ดีที่สุดเพื่อนำไปแก้ไขปัญหาจริง ปฏิบัติจริง เพื่อตอบโจทย์ปัญหาที่ตั้งไว้ นำไปทดลองหรือทดสอบจริงว่ามี ประสิทธิภาพหรือไม่ ตลอดจนเก็บข้อมูล เพื่อนำมาประมวลผลด้วย



บทสรุป

- ▶ การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) เป็นการประยุกต์วิธีการออกแบบผลิตภัณฑ์ บริการ ตลอดจนนวัตกรรมใหม่ๆ มาสู่การทำงานในส่วนต่างๆ ตลอดจนการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ▶ การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) เป็นประโยชน์สำหรับการสร้างสรรค์สิ่งใหม่แล้ว ก็ยังเป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่จะช่วยให้บุคลากรมีระบบความคิดที่ดีและพร้อมในการหาวิธีการแก้ปัญหาใหม่ๆ ที่พัฒนาอยู่เสมอ อาจเป็นวิธีการตอบเจตภัยที่ดีที่สุดสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเจอปัญหาอะไร หรือสร้างแนวทางใดให้ไปสู่ความสำเร็จ