

กระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (DESIGN THINKING PROCESS)

- ขั้นตอนการคิดเชิงออกแบบ สามารถทำให้ลำดับการปฏิบัติการ ตลอดจนรู้วิธีคิดและกระบวนการในการแก้ไขปัญหาดังๆ ไปจนถึงสามารถสร้างนวัตกรรมหรือผลลัพธ์เพื่อมาตอบโจทย์ที่ต้องการได้ ซึ่งกระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) ในรูปแบบสากลนั้นมีการสร้างสรรค์ขึ้นมาได้อย่างน่าสนใจและเป็นขั้นตอนดังนี้

EMPATHIZE
↓



↑
DEFINE



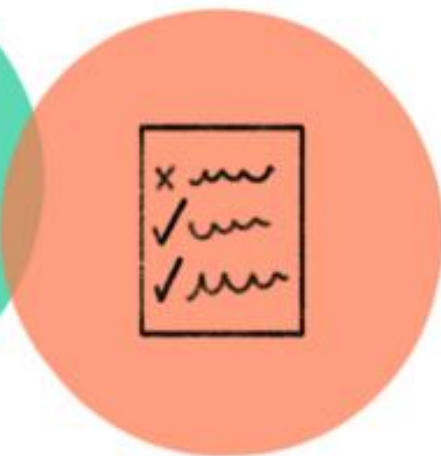
IDEATE
↓



↑
PROTOTYPE



TEST
↓



การทำความเข้าใจ

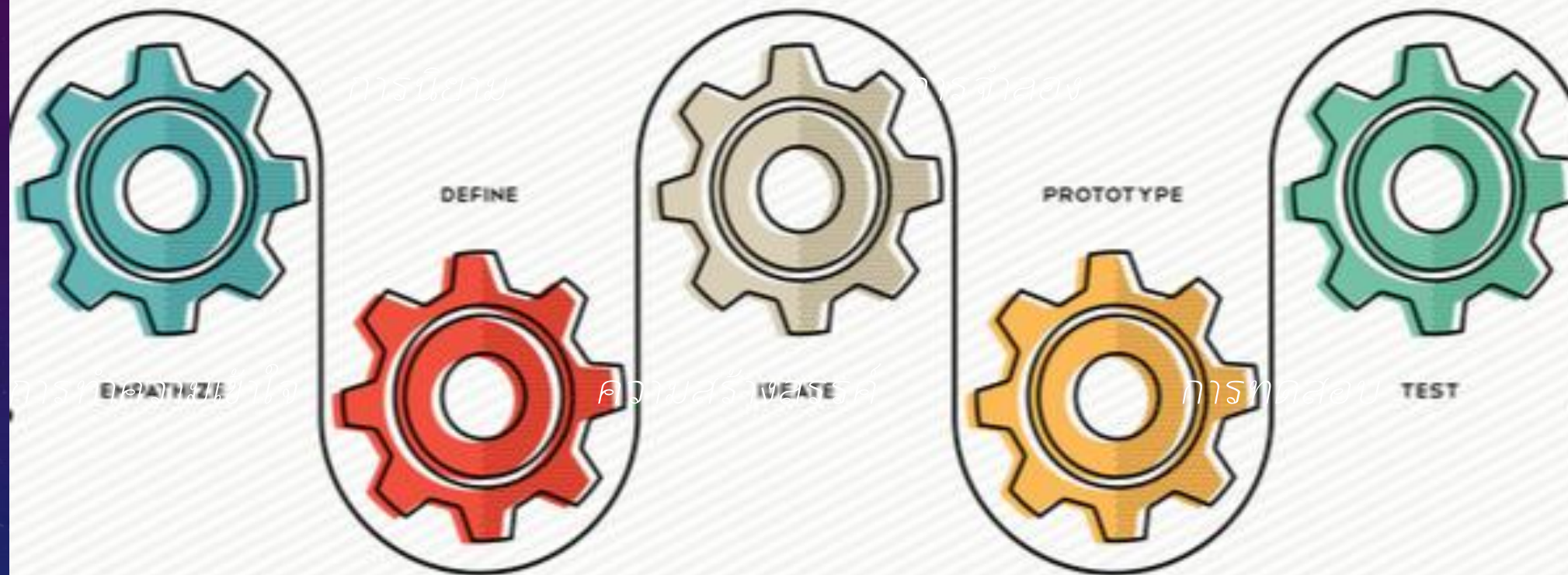
การนิยาม

ความคิดสร้างสรรค์

การจำลอง

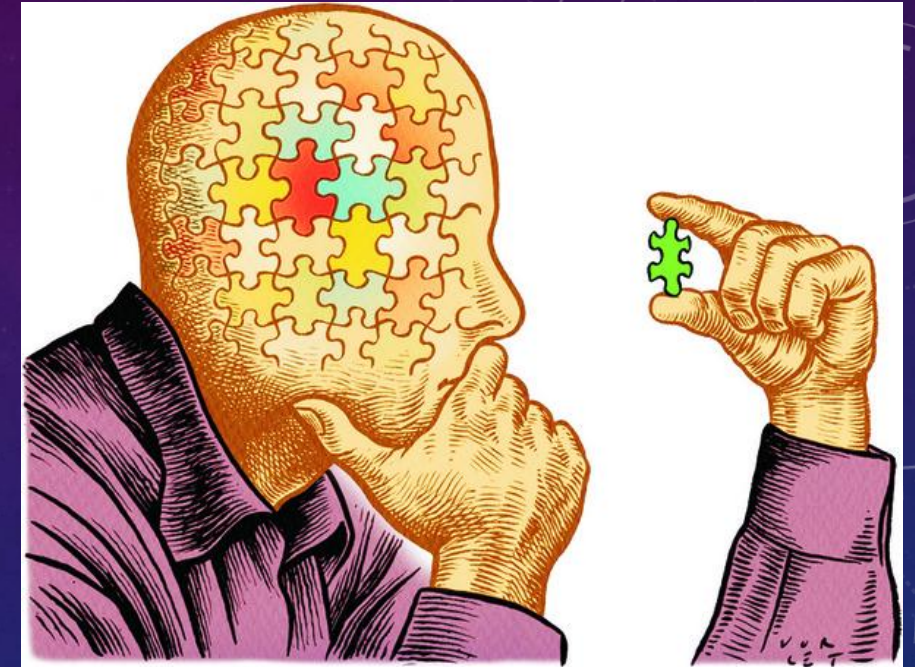
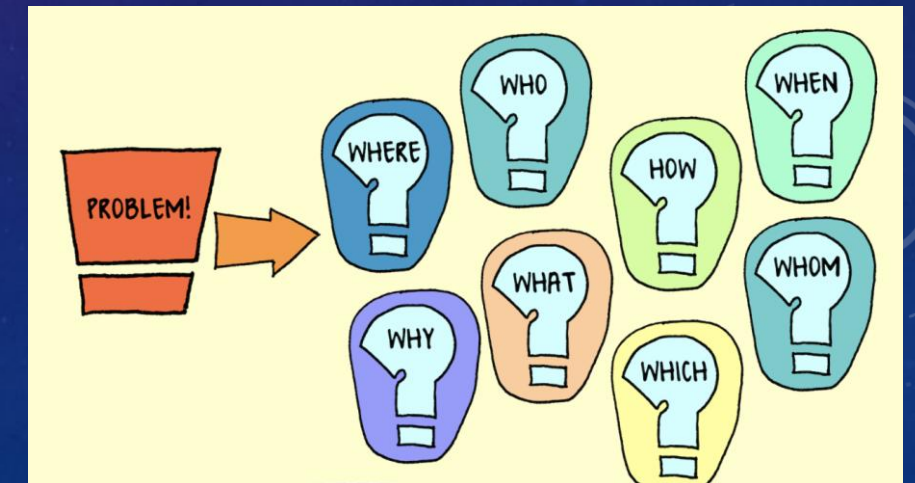
การทดสอบ

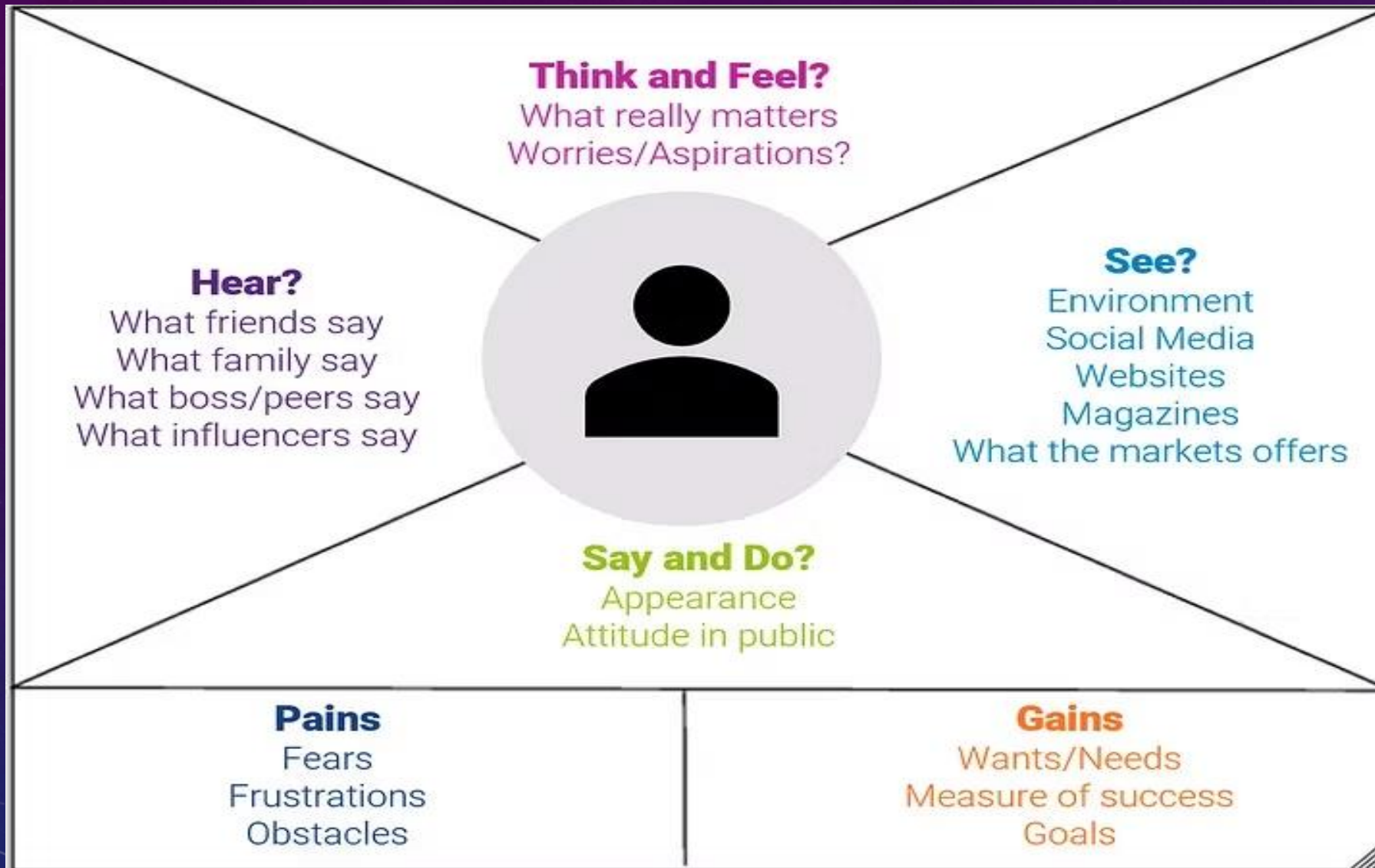
DESIGN THINKING PROCESS



1. EMPATHIZE – เข้าใจปัญหา

- ทำความเข้าใจกับปัญหาให้ถ่องแท้ในทุกมุมมองเสียก่อน
ตลอดจนเข้าใจผู้ใช้กลุ่มเป้าหมายหรือเข้าใจในสิ่งที่เราต้องการ
แก้ไข เพื่อหาหนทางที่เหมาะสมและดีที่สุดให้ได้
- การเข้าใจคำถามอาจเริ่มตั้งด้วยการตั้งคำถาม สร้างสมมติฐาน
กระตุ้นให้เกิดการใช้ความคิดที่นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ที่ดี
ได้ ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาให้ถี่ถ้วนถี่ เพื่อหาแนวทางที่
ชัดเจนให้ได้
- การเข้าใจในปัญหาอย่างลึกซึ้งถูกต้องนั้นจะนำไปสู่การ
แก้ปัญหาก็ตรงประเด็นและได้ผลลัพธ์ที่ยอดเยี่ยม



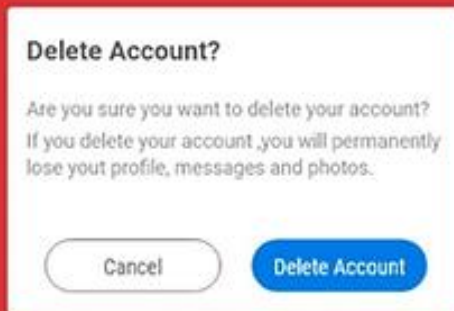


Empathy Mapping เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีประโยชน์และครอบคลุม

2. DEFINE – กำหนดปัญหาให้ชัดเจน

- นำเอาข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อที่จะคัดกรองให้เป็นปัญหาที่แท้จริง กำหนดหรือบ่งชี้ปัญหาอย่างชัดเจน เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติการต่อไป รวมถึงมีแก่นยึดในการแก้ไขปัญหาอย่างมีทิศทาง





Bad UX!



Good UX!

UX

User Experience

UI

User Interface

ออกแบบเพื่อแก้ปัญหาของผู้ใช้งาน		ออกแบบเพื่อสร้างความประทับใจแรกที่ดี
ใช้ข้อมูลเป็นจุดเริ่มต้นในการออกแบบ		ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบ
ทำให้ผู้ใช้พึงพอใจจากประสบการณ์ใช้งาน		ทำให้ลูกค้าพึงพอใจจากความสวยงามภายนอก
ใช้เพื่อสร้างฟังก์ชันการใช้งานที่ครอบคลุม		ใช้เพื่อสร้างความสวยงามให้กับตัวแพลตฟอร์มนั้นๆ
ข้อควรรู้ การใช้ UX และ UI ในการออกแบบต้องคำนึงถึงความสมดุล ให้ความสำคัญกับข้อหนึ่งก่อนของอีกข้อหนึ่งจนทำให้เสียสมดุลในการออกแบบ		

@AdAddictTH

ตัวอย่างปัญหาจากการจัดหน้าเว็บไซต์ที่ซ้ำซ้อน การออกแบบหน้าเว็บไซต์ที่ทำให้สับสน หรือปุ่ม CTA มีการจัดวางผิดที่ผิดทางและใช้สีที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

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

3. IDEATE – ระดมความคิด

- การระดมความคิด คือ การนำเสนอแนวความคิดตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหในรูปแบบต่างๆ อย่างไม่มีกรอบจำกัด ควรระดมความคิดในหลากหลายมุมมอง หลากหลายวิธีการ ออกมาให้มากที่สุด เพื่อที่จะเป็นฐานข้อมูลในการที่จะนำไปประเมินผลเพื่อสรุปเป็นความคิดที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหานั้น
- ไม่จำเป็นต้องเกิดจากความคิดเดียว หรือเลือกความคิดเดียว แต่เป็นการผสมผสานหลากหลายความคิดให้ออกมาเป็นแนวทางสุดท้ายที่ชัดเจนก็ได้
- การระดมความคิดนี้ยังช่วยให้มองปัญหาได้อย่างรอบด้านและละเอียดขึ้นด้วย รวมถึงหาวิธีการแก้ปัญหได้อย่างรอบคอบ



Brainstorming Rules

1 | Don't
Evaluate

Quantity
Needed | 2

3 | Keep
Building

Wild Ideas
Wanted | 4



There are no other rules!

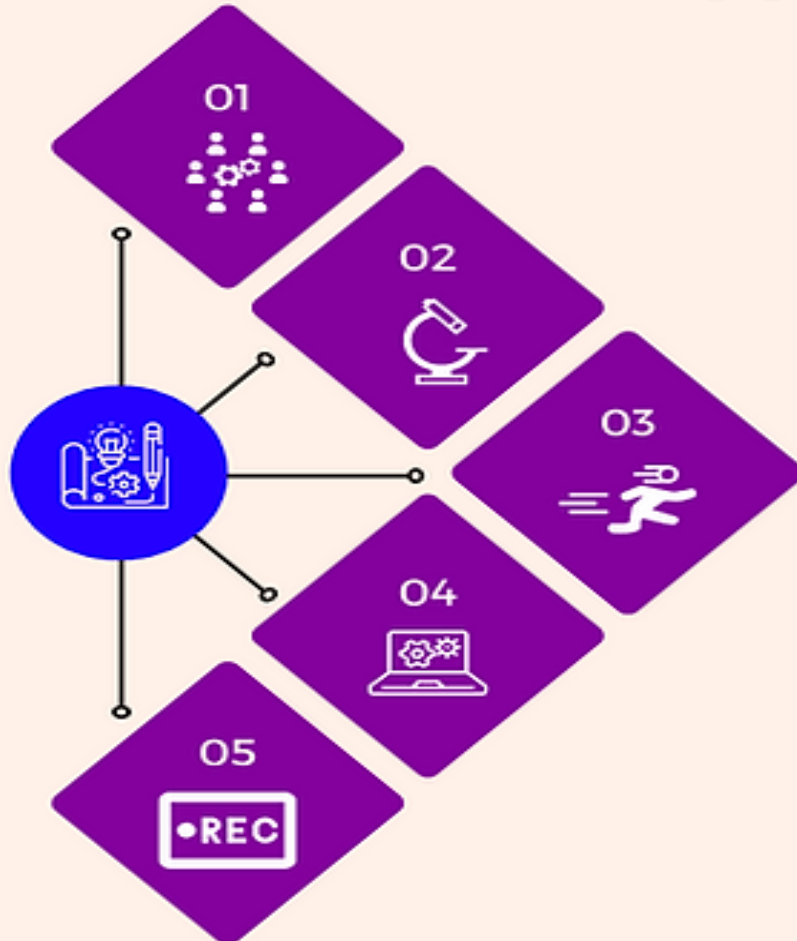


4. PROTOTYPE – สร้างต้นแบบที่เลือก

- 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.

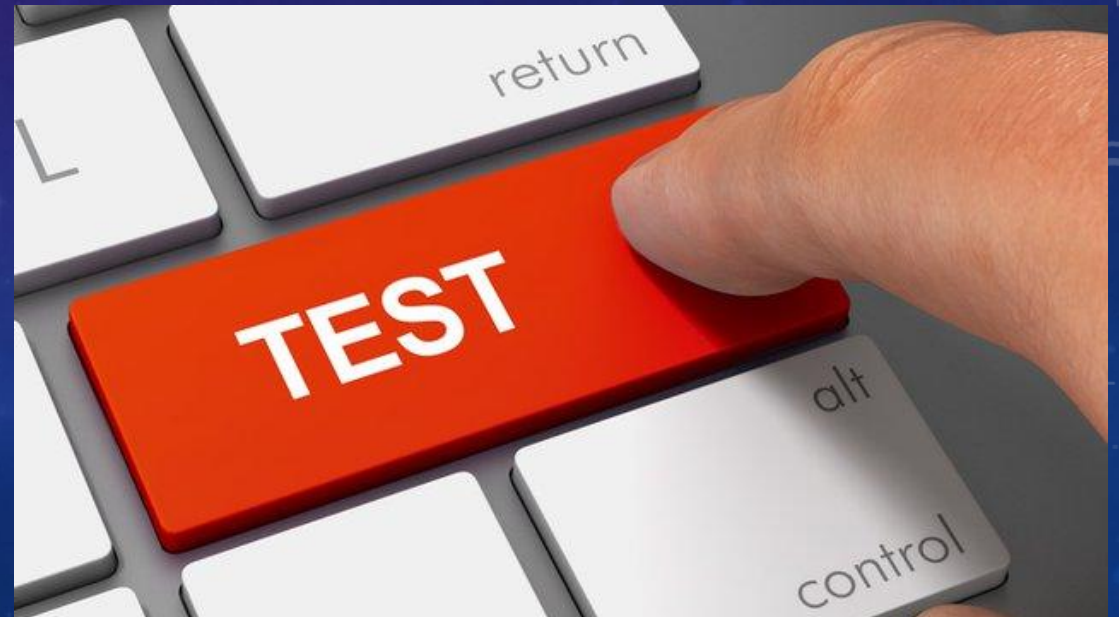
04 | **CHOOSE RIGHT TOOLS**
Research well and invest in the right tools. This will save time and help in getting better results.

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

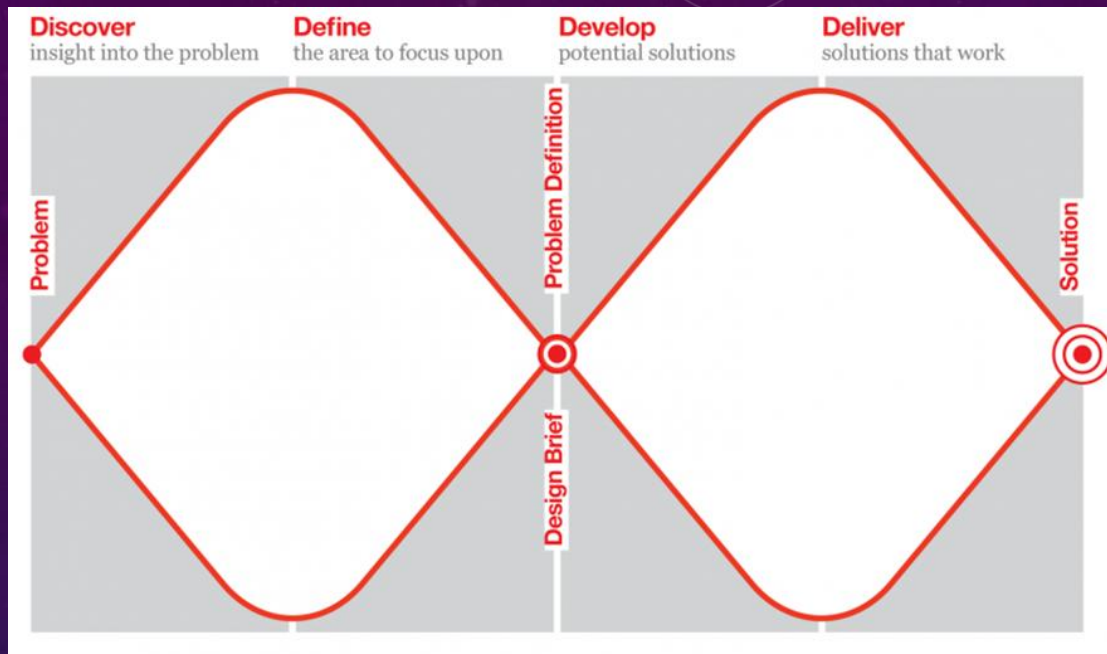
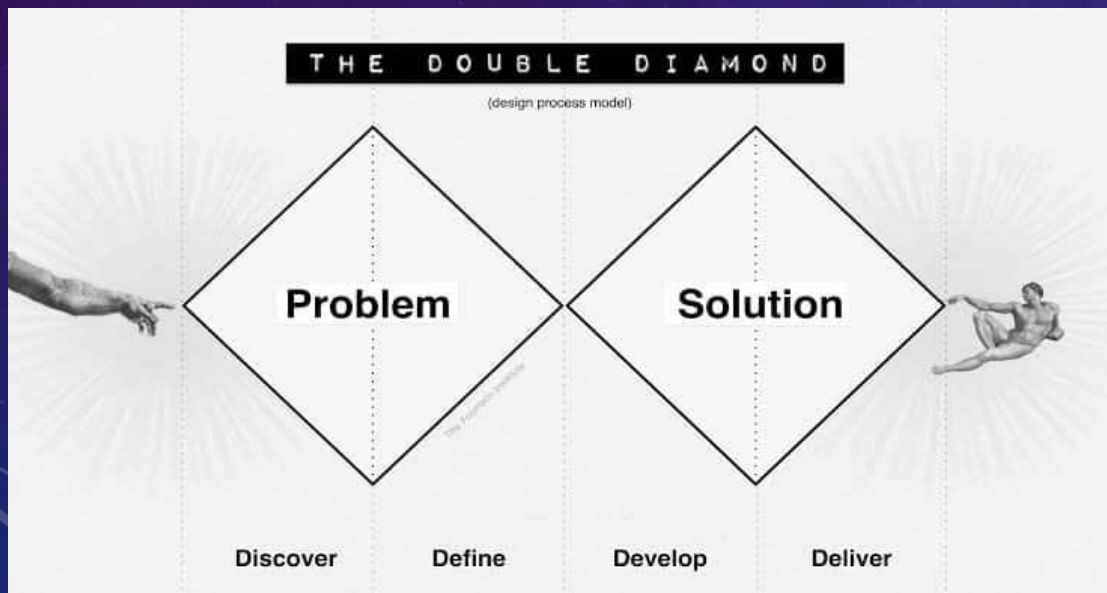
- ทดลองนำต้นแบบหรือข้อสรุปที่จะนำไปใช้จริงมาปฏิบัติก่อน เพื่อทดสอบประสิทธิภาพตลอดจนประเมินผล เสร็จแล้วก็นำเอาปัญหาหรือข้อดีข้อเสียที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปใช้จริงอีกครั้ง





โมเดลเพชรคู่ (DOUBLE DIAMOND)

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

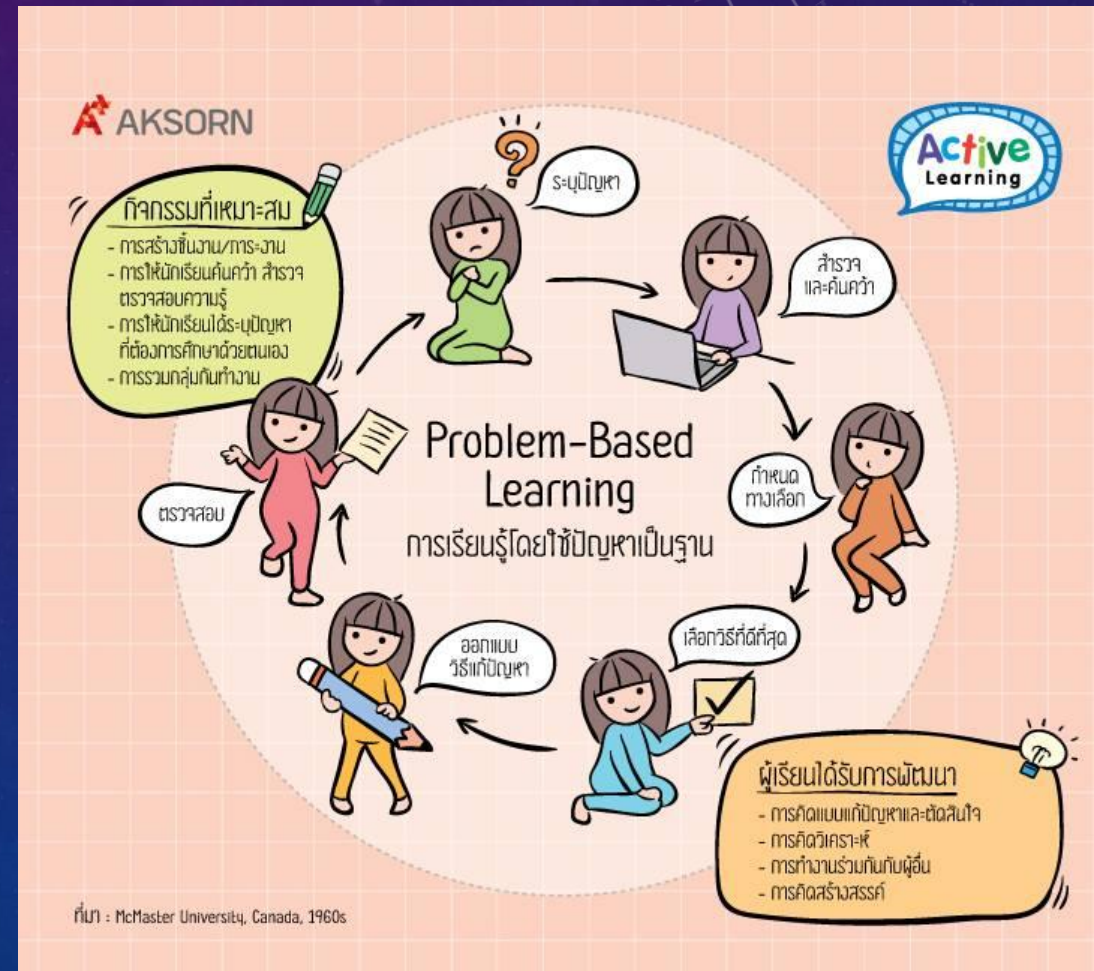


DOUBLE DIAMOND

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

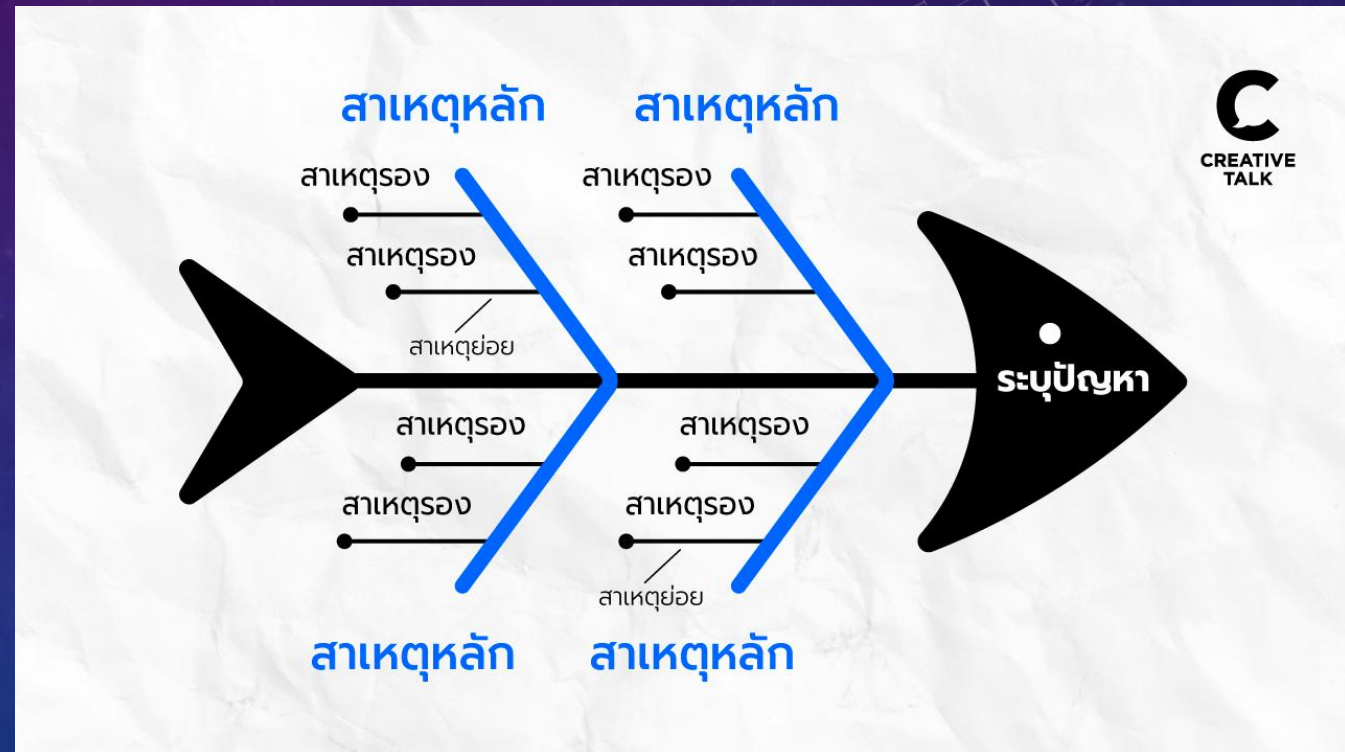
ขั้นตอนที่ 1 : ค้นพบ – DISCOVER

- 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 ตลอดจนเก็บข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผลด้วย



บทสรุป

- การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) เป็นการประยุกต์วิธีการออกแบบผลิตภัณฑ์ บริการ ตลอดจนนวัตกรรมใหม่ๆ มาสู่การทำงานในส่วนต่างๆ ตลอดจนการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) เป็นประโยชน์สำหรับการสร้างสรรค์สิ่งใหม่แล้ว ก็ยังเป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่จะช่วยให้บุคลากรมีระบบความคิดที่ดีและพร้อมในการหาวิธีการแก้ปัญหาใหม่ๆ ที่พัฒนาอยู่เสมออาจเป็นวิธีการตอบโจทย์ที่ดีที่สุดสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเจอปัญหาอะไร หรือสร้างแนวทางใดให้ไปสู่ความสำเร็จ