

สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “Story telling”  
เรื่อง วิธีการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

วันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

ผ่านระบบ Zoom Meeting

โดย นายธนเดช เพชรประสิทธิ์ นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ

.....

ในปัจจุบันการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนางานบริการของภาครัฐ ซึ่งถือเป็นกระบวนการคิด ที่แตกต่างจากแนวทางการพัฒนาการให้บริการภาครัฐแบบเดิมที่ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ซึ่งได้ถูกกล่าวถึงครั้งแรกเมื่อประมาณปี ค.ศ. ๑๙๕๙ จากหนังสือ Creative Engineering โดย John E. Arnold และถูกนำมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ผลิตด้วยระบบอุตสาหกรรม (Industrial Design) ในยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ ๒ ที่เริ่มมีระบบอุปกรณ์ไฟฟ้า เหล็ก และ พลาสติกเข้ามาในระบบอุตสาหกรรม ทำให้สามารถผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับชีวิตได้ในจำนวนมากขึ้นอย่างมหาศาลในเวลาอันสั้น

Design Thinking เป็นกระบวนการและเครื่องมือที่ช่วยให้สามารถเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของคนจำนวนมาก เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ให้ตรงความต้องการกับคนจำนวนมาก โดย IDEO คือบริษัทแรกที่นำ Design Thinking มาใช้ในการออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้แก่บริษัทต่างๆ ที่เป็นลูกค้า ซึ่งผลงานที่จะนำมา ยกตัวอย่างผลิตภัณฑ์ คือ การออกแบบแปรงสีฟันสำหรับเด็กให้แก่ Oral-B เมื่อปี ค.ศ. ๑๙๙๖ โดยทีมของ IDEO ได้ไปสำรวจกับเด็กๆ แล้ว พบว่ากล้ามเนื้อมือของเด็กยังไม่พัฒนาพอที่จะจับแปรงได้เหมือนที่ผู้ใหญ่จับจึงได้ออกแบบแปรงสีฟันสำหรับเด็กที่มีด้ามจับขนาดใหญ่เพื่อให้เด็กใช้กำทั้งมือแทนที่จะใช้นิ้วโป้งเป็นตัวบังคับเหมือนของผู้ใหญ่ และมีสีสันทดลายน่ารักดึงดูดเด็กๆ ให้อยากใช้อย่างแรง ทำให้ Oral-B ขายแปรงสีฟันสำหรับเด็กนี้เป็นอันดับ ๑ ของตลาด เพราะการเข้าใจผู้ใช้งานที่มากกว่า

การทำความเข้าใจในขั้นตอนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) จะสามารถทำให้เราลำดับการทำงาน ตลอดจนรู้วิธีคิดและกระบวนการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ไปจนถึงสามารถสร้างนวัตกรรมหรือผลลัพธ์เพื่อมาตอบโจทย์ที่ต้องการได้ ซึ่งกระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) ในรูปแบบสากลนั้น มีขั้นตอนดังนี้

๑. Empathize – เข้าใจปัญหา : ทำความเข้าใจกับปัญหาตลอดจนเข้าใจผู้ใช้กลุ่มเป้าหมายหรือเข้าใจในสิ่งที่เราต้องการแก้ไข เพื่อหาหนทางที่เหมาะสมและดีที่สุดให้ได้ การเข้าใจคำถามอาจเริ่มด้วยการตั้งคำถาม สร้างสมมติฐาน กระตุ้นให้เกิดการใช้ความคิดที่นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ที่ดีที่สุด ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาให้ถ่วงถ่วง เพื่อหาแนวทางที่ชัดเจนให้ได้ การเข้าใจในปัญหาอย่างลึกซึ้งซึ่งถูกต้องนั้นจะนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ตรงประเด็นและได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

๒. Define – กำหนดปัญหาให้ชัดเจน : เมื่อเรารู้ถึงข้อมูลปัญหาที่ชัดเจน ตลอดจนวิเคราะห์อย่างรอบด้านแล้ว ให้นำเอาข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อที่จะคัดกรองให้เป็นปัญหาที่แท้จริง กำหนดหรือบ่งชี้ปัญหาอย่างชัดเจน เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

๓. Ideate – ระดมความคิด : นำเสนอแนวความคิดตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาในรูปแบบต่างๆ อย่างไม่มีกรอบจำกัด ควรระดมความคิดในหลากหลายมุมมอง หลากหลายวิธีการ ออกมาให้มากที่สุด เพื่อที่จะเป็นฐานข้อมูลในการที่เราจะนำไปประเมินผลเพื่อสรุปเป็นความคิดที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหา นั้นๆ ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องเกิดจากความคิดเดียว หรือเลือกความคิดเดียว แต่เป็นการผสมผสานหลากหลาย

ความคิดให้ออกมาเป็นแนวทางสุดท้ายที่ชัดเจนก็ได้ การระดมความคิดนี้ยังช่วยให้เรามองปัญหาได้อย่างรอบด้าน และละเอียดขึ้นด้วย รวมถึงสามารถหาวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างรอบคอบ

๔. Prototype – สร้างต้นแบบที่เลือก : สร้างต้นแบบเพื่อทดสอบจริงก่อนที่จะนำไปดำเนินการจริงตามแนวทางที่ได้เลือกแล้ว

๕. Test – ทดสอบ : นำต้นแบบหรือข้อสรุปที่จะนำไปใช้จริงมาทดสอบดำเนินการจริง เพื่อทดสอบประสิทธิภาพ ตลอดจนประเมินผล จากนั้นนำปัญหาหรือข้อดีข้อเสียที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปใช้จริงอีกครั้ง

ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการนำวิธีการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาใช้ในการพัฒนานวัตกรรม งานบริการภาครัฐ ภายใต้โครงการพัฒนานวัตกรรม งานบริการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Mindset) การทำงานของข้าราชการในการยกระดับงานบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพด้วยนวัตกรรม และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

## อ้างอิงข้อมูลจาก

Design thinking มาจากไหน ทำไมฮิตกันจัง

สืบค้นจาก <https://thecontextual.com/blog/design-thinking>

Design Thinking คืออะไร? การคิดเชิงออกแบบใน ๕ ขั้นตอน

สืบค้นจาก <http://www.bangkok.go.th/upload/user/๐๐๐๐๐๑๓๒/download/Design%๒๐Thinking.pdf>

กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เครื่องมือสำคัญของการสร้างความสำเร็จให้องค์กร

สืบค้นจาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/๑๙๐๗๐๒-design-thinking/>

เห็นชอบให้เผยแพร่ได้

สุพรรณ

รายชื่อผู้เข้าร่วมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “Story telling”  
เรื่อง วิธีการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)  
วันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๔  
ผ่านระบบ Zoom Meeting

.....

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม	จำนวน	๙	คน	ประกอบด้วย
	-	นางนันดา ทิววัชระ		- นางสาวนาถินี สองเมือง
	-	นางพรรณพิไล โพนทองถิ่น		- นายธนเดช เพชรประสิทธิ์
	-	นางสาวสุกัญญา สำราญ		- นายธนากร โพธิยะ
	-	นางชไมพร ล้วนเส้ง		- นางธิติรัตน์ ไร่ดี
	-	นางสาวรุ่งทิพย์ ดอกแย้ม		