

การแก้ปัญหาด้วย

Divergent Thinking และ Convergent Thinking



เรียบเรียงโดย ปารวี สยัดพานิช งานจัดการความรู้

ในการทำงานนั้น กระบวนการคิดแก้ปัญหานับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมาก โดยเฉพาะการคิดทำความเข้าใจ และแก้ปัญหาต่าง ๆ ในบางครั้งปัญหาที่เกิดขึ้นอาจไม่ได้รับการแก้ไขที่ถูกต้อง เนื่องจากยังไม่พบปัญหาที่แท้จริง หรือการวิเคราะห์ปัญหายังหารากปัญหาที่แท้จริงไม่ได้ จึงไม่ได้แก้ที่ต้นเหตุ อีกประการหนึ่งคือ ไม่รู้วิธีแก้ปัญหา ทำให้ยังพบปัญหา หรือกระบวนการนั้น ๆ ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ ซึ่งประการหลังพบว่าปัจจัยสำคัญ มาจากกระบวนการคิด หากมีกระบวนการคิดที่ถูกต้อง ถูกรูปแบบ จะทำให้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สามารถแก้ไข ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพูดถึงรูปแบบของการคิดแก้ปัญหา ขอยกตัวอย่างเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 Divergent Thinking

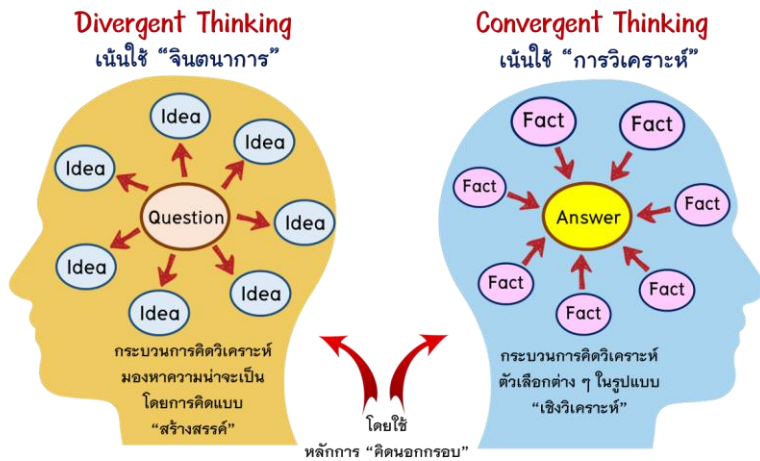


คือ กระบวนการคิดวิเคราะห์หาคำตอบที่จะเป็น โดยการใช้วิธีการคิดแบบ “สร้างสรรค์” ซึ่งการใช้วิธีคิดแบบ Divergent Thinking นั้น เป็นการพยายามหาความเป็นไปได้ แนวทาง หรือตัวเลือกต่าง ๆ ให้มากที่สุดต่อการแก้ปัญหานั้น และนำมาสรุปหาทางเลือกที่ดีและมีประโยชน์ที่สุด ซึ่งวิธีการที่มักจะใช้กัน เช่น การมองปัญหาในแง่มุมที่หลากหลาย ทำให้เกิดการคิดวิธีแก้ปัญหาจากหลายมุมมอง เป็นการเปิดมุมมองการคิดแบบ Divergent คือ ไม่ยึดติดกับความคิดใดความคิดหนึ่ง เปิดใจรับฟังความคิดเห็น แนวคิดใหม่ ๆ ร่วมกัน ผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การระดมสมอง (Brainstorming), Free Writing brainstorming, ทฤษฎีหมวก 6 ใบ (Six Thinking hat) เป็นการคิดแบบรอบด้าน, การตั้งคำถามเพื่อค้นหาคำตอบ แนวทางใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา (SCAMPER), การวิเคราะห์หารากปัญหา (Root Cause Analysis), การวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาด้วยการถามซ้ำ (5 Whys) หรือการใช้คำถาม 5W 1H, แผนที่ความคิด (Mind Map), การค้นหาและเข้าถึงปัญหาที่แท้จริงและความต้องการของลูกค้า (Empathy Map) เป็นต้น

รูปแบบที่ 2 การคิดแบบ Convergent Thinking

คือ กระบวนการคิดวิเคราะห์ตัวเลือกต่าง ๆ ในรูปแบบ “เชิงวิเคราะห์” นี้ มีการพิจารณาข้อดี ข้อเสีย การลำดับความสำคัญต่าง ๆ โดยการรวบรวมทุกความคิด ข้อมูลสารสนเทศสำคัญ เพื่อนำไปสู่การสรุปประเด็นสำคัญให้ชัดเจน และการ “ตัดสินใจ” หรือการ “เลือก” วิธีการในการแก้ปัญหา ตัวอย่างเทคนิคและวิธีการในการคิดวิเคราะห์แบบ Convergent Thinking เช่น ต้นไม้ตัดสินใจ (Decision Tree), แผนภูมิการจัดกลุ่มความคิด (Affinity Diagram) และการระบุปัญหาที่แท้จริงเพื่อหาทางออก (Problem statement) เป็นต้น





ดังนั้น กระบวนการคิดทั้ง

Divergent Thinking และ Convergent Thinking มีความสำคัญทั้งคู่ อาจเลือกใช้ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือนำมาบูรณาการร่วมกัน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ เช่น ในการประชุมวางแผนการจัดกิจกรรม ทางทีมอยากได้รูปแบบที่ต่างจากเดิม จึงใช้วิธีคิดแบบ Divergent Thinking หนึ่งคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์หาแนวทางใหม่ ๆ

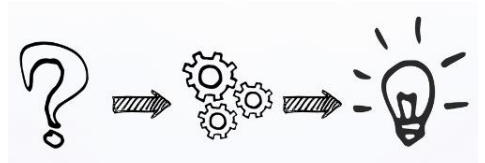
ร่วมกัน แต่ถ้าวาระหว่างที่ทีมระดมสมองหารูปแบบต่าง ๆ มานำเสนอ มีคนใช้วิธีคิดแบบ Convergent Thinking คัดค้านรูปแบบต่าง ๆ ที่ทีมนำเสนอ ให้เลือกรูปแบบที่จะใช้ในการจัดกิจกรรมเลย จะทำให้ไม่เกิดการจัดกิจกรรมในรูปแบบใหม่ ๆ และไม่เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของทีม ในขณะเดียวกัน หากมีการระดมสมองเสนอรูปแบบกิจกรรมใหม่ ๆ มาระยะหนึ่งแล้ว จำเป็นต้องสรุปรูปแบบเพื่อนำมาบริหารจัดการวางแผนการจัดกิจกรรมนั้น ๆ ทางทีมจำเป็นต้องใช้วิธีคิดแบบ Convergent Thinking เพราะไม่เช่นนั้น ทางทีมจะไม่ได้บทสรุปเพื่อดำเนินการต่อไป

ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีการบูรณาการใช้วิธีคิดแบบ Divergent Thinking และวิธีคิดแบบ Convergent Thinking เข้าด้วยกัน ทั้งการประชุมวางแผนกลยุทธ์ การวางแผนดำเนินการจัดกิจกรรม การจัดทำโครงการของกลุ่ม/ทีม เพื่อค้นหาและแก้ปัญหาในกระบวนการทำงาน การสร้างนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติร่วมกัน เช่น การทำโครงการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน เริ่มจากการระดมสมองค้นหาและระบุปัญหาสำคัญของหน่วยงาน นำปัญหาที่พบทั้งหมดมาวิเคราะห์หารากปัญหาที่แท้จริงร่วมกัน ซึ่งสาเหตุของปัญหานั้น อาจเกิดจากสาเหตุเดียวกันหรือมีปัจจัยเชื่อมโยงกัน โดยสามารถใช้หลักการ 5 Whys เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริงได้ เมื่อทีมค้นพบปัญหาที่แท้จริง อาจพบปัญหาเดียวหรือมากกว่านั้น ทีมจึงกลับมาระดมสมองอีกครั้ง เพื่อเลือกปัญหาและหาแนวทางแก้ปัญหา ซึ่งสามารถใช้เทคนิคต่าง ๆ ข้างต้นเข้ามาช่วยได้ เช่น การใช้แผนที่ความคิดเพื่อระดมสมองจากทีมค้นหาแนวทางแก้ปัญหา เมื่อได้แนวทางที่หลากหลายแล้ว ทางทีมจำเป็นต้องวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย และสรุปเลือกวิธีดำเนินการที่ทำให้โครงการพัฒนาคุณภาพมีโอกาสประสบความสำเร็จ โดยใช้วิธีคิดแบบ Convergent Thinking จากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการเขียนโครงการในลำดับต่อไป

สำหรับในการทำงานนั้น ต้องพิจารณาว่า กระบวนการไหนควรจะใช้ Divergent Thinking และกระบวนการไหนที่ควรจะใช้ Convergent Thinking ซึ่งทั้ง 2 รูปแบบสามารถนำมาประยุกต์ใช้อย่างบูรณาการร่วมกันได้เพื่อให้ได้กระบวนการและผลลัพธ์ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นประโยชน์ที่ปฏิบัติได้จริง

ข้อมูลอ้างอิง

- ศศิมา สุขสว่าง. (2563). Divergent thinking และ Convergent thinking. <https://www.sasimasuk.com/17104450/การคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ด้วย-divergent-thinking-และ-convergent-thinking>.
- ณัฐพัชญ์ วงษ์เหรียญทอง. (2561). รู้จักโหมดการคิดหาคำตอบที่เรียกว่า Divergent และ Convergent. <https://www.nuttaputch.com/divergent-vs-convergent/>.
- Teach Thought Staff. (2562). 3 Modes Of Thinking: Lateral, Divergent & Convergent Thought. <https://www.teachthought.com/critical-thinking/3-modes-of-thought-divergent-convergent-thinking/>.



ติดตามสาระความรู้เพิ่มเติมได้ที่

www2.si.mahidol.ac.th/km

