

Design Thinking

กระบวนการคิดเชิงระบบ



Design Thinking เป็นกระบวนการค้นหาความต้องการ และออกแบบกระบวนการแก้ไขปัญหให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

“การถามเพื่อให้ทราบปัญหาที่แท้จริงของผู้รับบริการ” สิ่งสำคัญคือการระบุปัญหา เราต้องถามคำถามเพื่อให้ได้ปัญหาที่แท้จริง เพื่อสามารถแก้ไขได้ตรงตามสาเหตุ และเกิดผลลัพธ์ที่ดีตามมา เริ่มแรกอาจเริ่มต้นจากการให้ผู้รับบริการเล่าเรื่องราวทั้งหมด จากนั้นจึงค่อยๆ ถามคำถามโดยใช้คำว่า “ทำไม” หรือ “อย่างไร” ไปเรื่อยๆ จนได้ปัญหาหรือความรู้สึกที่แท้จริงของผู้รับบริการ

ต่อมาเป็นหลักการในการหาวิธีการแก้ไขปัญา โดยใช้กระบวนการ ดังนี้

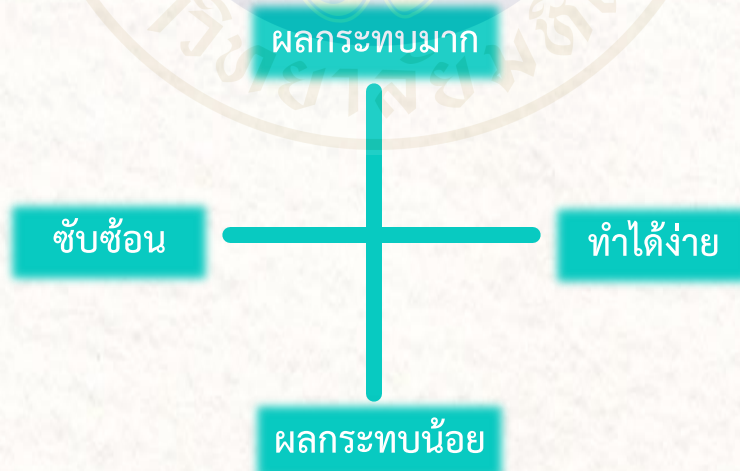
1. ตกลงใจทย์ คือ การเลือกประเด็นที่เราจะแก้ไข
2. สร้างความคิด เป็นการระดมความคิดออกมาให้มากที่สุด โดยไม่คำนึงถึงความเป็นไปได้ ความยากง่ายในการดำเนินการ เขียนและแสดงความคิดเห็นออกมาให้มากที่สุด โดยใช้หลักการ yes and (มันดีมากเลย แล้ว เราจะ....) เป็นการช่วยให้เกิดไอเดียในการคิดได้มากยิ่งขึ้น ดีกว่าการใช้คำว่า Yes but (ก็ดีนะ แต่ว่า....) ซึ่ง คำนี้จะทำให้ไอเดียในการคิดค่อยๆ หายไป
3. เลือกวิธีการแก้ปัญหา เป็นการเลือกวิธีการจากความคิดเห็นที่เราเขียนออกมาข้างต้น โดยประเมินผลกระทบ และความยากง่ายที่จะทำได้ โดยใช้แกน 2 แกน ในการช่วยแบ่งความคิดเห็น ดังภาพ

What is design thinking?

<https://www.youtube.com/watch?v=JdfETUXn7uc>



หลักการของ Design Thinking



หลังจากทำตามกระบวนการ เราจะได้แนวทางในการแก้ไขปัญาที่เกิดจากการระดมความคิด และเลือกวิธีที่สามารถทำได้จริง และคาดว่าจะเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง ต่อมา มีกระบวนการในการทดลองผลิตบริการ หรือสิ่งของที่จะแก้ปัญหา ทดลองให้ผู้รับบริการใช้ และปรับปรุงพัฒนานจนเกิดเป็นนวัตกรรม หรือการบริการแบบใหม่ที่ช่วยแก้ไขปัญาของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

เรียบเรียงโดย นางสาววิจิตร นุชอยู่ งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

(สรุปจากการอบรม Design Thinking โดยคุณ ยงยุทธ ลายถาวร Co-founder and CEO Little Builders และคณะ วันพุธที่ 4 กรกฎาคม 2561 เวลา 13.00-17.00 น. ณ ห้องประชุม SiMR ชั้น 12)