



Design Thinking คืออะไร? การคิดเชิงออกแบบใน 5 ขั้นตอน

ธันวาคม 12, 2019 / [Management](#) / By [Tiger](#)

ทุกคนรู้ดีว่านวัตกรรมสำคัญแค่ไหน นวัตกรรมพัฒนาชีวิต สร้างธุรกิจใหม่ๆ สร้างงานใหม่ๆ แต่ปัญหาก็คือเราไม่สามารถควบคุมการสร้างนวัตกรรมได้ ซึ่งคำตอบที่โรงเรียนบริหารธุรกิจระดับโลกอย่าง Stanford ค้นพบก็คือกระบวนการง่ายๆที่เรียกว่า Design Thinking หรือ การคิดเชิงออกแบบ

ในบทความนี้เรามาดูกันว่า Design Thinking คืออะไร และการทำ Design Thinking ง่ายๆในห้าขั้นตอนทำได้อย่างไรบ้าง

Design Thinking คืออะไร [การคิดเชิงออกแบบ]

Design Thinking หรือการคิดเชิงออกแบบ คือกระบวนการทำความเข้าใจปัญหาของผู้ใช้ นำเสนอทางแก้ไขปัญหาแบบใหม่ที่อาจไม่เคยคิดมาก่อน ผ่าน 5 ขั้นตอน ได้แก่การเข้าใจ นิยาม สร้างสรรค์ จำลอง และ ทดสอบ (Empathize Define Ideate Prototype & Test) โดย Design Thinking ถือว่าเป็นกระบวนการสร้างนวัตกรรมอย่างหนึ่ง

‘ปัญหาของผู้ใช้’ (users’ needs) คือสิ่งที่ระบบ Design Thinking ต้องการค้นหาและแก้ไข โดยขั้นตอนการค้นหาส่วนมากก็คือการ ‘ถามคำถาม’ เกี่ยวกับ ผู้ใช้งาน ปัญหาของผู้ใช้ และวิธีการแก้ปัญหาปัจจุบัน

สิ่งที่ทำให้คนนิยมใช้ Design Thinking ในการแก้ปัญหา ก็เพราะว่าระบบการคิดแบบ Design Thinking สนับสนุนให้เราคิดนอกกรอบ เพื่อหา ‘วิธีแก้’ ปัญหาที่คนส่วนมากคิดว่าทำไม่ได้ หรือเข้าใจว่า ‘สิ่งที่มีอยู่ปัจจุบันคืออยู่แล้ว’

ตัวอย่างการใช้งาน Design Thinking ที่คนพูดถึงเยอะที่สุดก็คือบริษัท ‘ให้เช่าที่พัก’ อย่าง Airbnb ในช่วงที่ Airbnb เปิดใหม่และกำลังย่าแย่ มียอดขายแค่อาทิตย์ละหกพันบาท สิ่งที่เจ้าของบริษัทของ Airbnb ทำก็คือ ‘ออกไปคุยกับลูกค้า’ ให้ลูกค้าลองเล่นเว็บ Airbnb ให้ตัวเองดู หลังจากนั้นเจ้าของ Airbnb ก็ค้นพบปัญหาหลักที่ทำให้ลูกค้าไม่เช่าห้องกับ Airbnb ครั้น... ‘ภาพไม่สวย’

ฟังดูอาจจะตลก แต่สำหรับบริษัทเทคโนโลยีที่มีแค่วิธีคอมอย่าง Airbnb เมื่อก่อน การออกไปคุยกับลูกค้า และการค้นพบว่า ‘ต้องออกไปถ่ายภาพที่พักเอง’ ถือเป็นเรื่องที่ไม่ค่อยทำกัน [‘ดูข้อมูลการใช้งานจากโค้ดหลังบ้านก็ได้’ หรือ ‘ถ่ายรูปเองทำไม ไม่เห็น scalable เลย’]

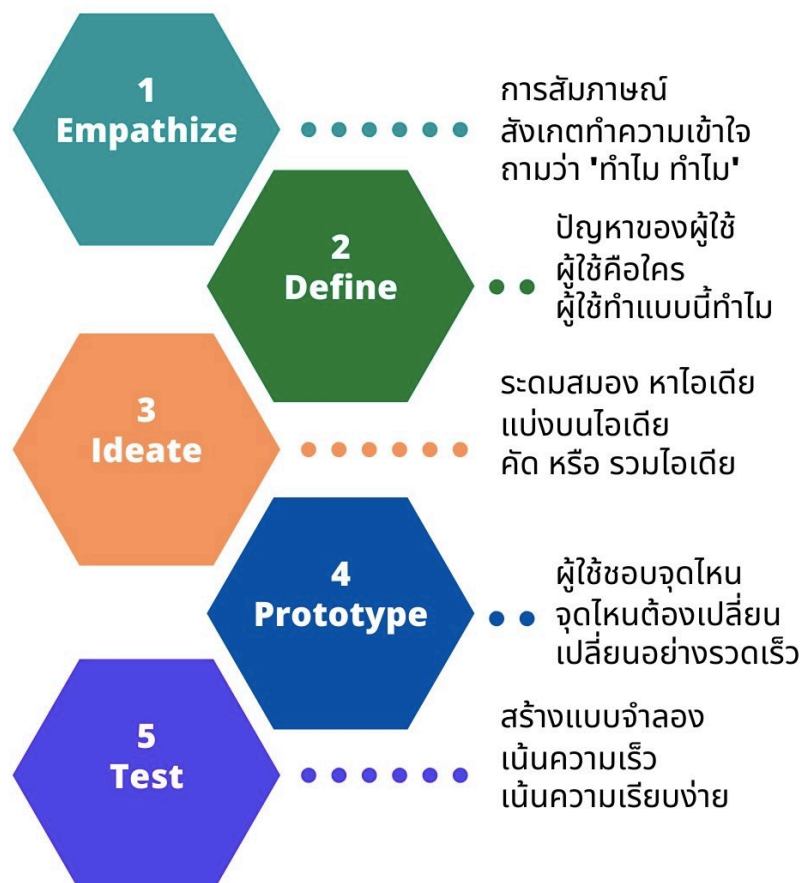
ใครจะไปคิดว่าการทำเรื่องง่ายๆ สามารถเพิ่มรายได้ให้กับบริษัทเท่าตัว..แล้วรายได้ก็เพิ่มขึ้นมาเรื่อยๆ จนกลายเป็นบริษัทหลายพันล้านดอลลาร์ทุกวันนี้

ถึงแม้ว่าไม่ใช่ทุกปัญหาที่จะแก้ได้ด้วยกล้องถ่ายรูปใหม่ ในหัวข้อถัดไปเรามาดูขั้นตอนทั้ง 5 ของ Design Thinking กันครับ

หลักการ Design Thinking Process 5 ขั้นตอน – กระบวนการคิดเชิงออกแบบ แบบทำง่าย ๆ

การสร้างนวัตกรรมเป็นสิ่งที่คนคิดว่า ‘ทำยาก’ และ ‘ไม่เป็นระบบ’ ในส่วนนี้เรามาดูกันว่า Design Thinking Process เป็นการพลิกวิธีคิดการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้ และการสร้างนวัตกรรมได้อย่างไรบ้าง

5 ขั้นตอนของ Design Thinking Process



#1 Empathize เข้าใจ

STEP #1 - Empathize เข้าใจ

การทำความเข้าใจปัญหาของผู้ใช้งาน ผ่านการ
สัมภาษณ์ สังเกต และ แบบสอบถาม



ขั้นตอนแรกของ Design Thinking ก็คือการทำทำความเข้าใจผู้ใช้งาน

Empathy (การเข้าอกเข้าใจ) คือการเพิ่มคุณค่าให้กับกระบวนการ ผ่านการนำปัญหาของผู้ใช้งานมาเป็นจุดเริ่มต้น ขั้นตอนนี้เริ่มจากการสังเกตและการถามผู้ใช้งาน โดยเฉพาะคำว่า ‘ทำไม’ ซ้ำหลายๆรอบ คำถามหลักที่เราต้องตอบก็คือ ‘ผู้ใช้คือใคร’ และ ‘ผู้ใช้ต้องการอะไร’ ข้อดีของ Empathize ก็คือการหาคำตอบจากศูนย์ โดยไม่ใช่สมมติฐานหรืออคติส่วนตัว

#2 Define นิยาม

STEP #2 - Define นิยาม

การสรุปข้อมูล ตอบโจทย์ 'ใคร' 'อะไร' 'ทำไม'



Define ก็คือการสรุปข้อมูลจากขั้นตอนที่แล้วเพื่ออธิบาย 'ปัญหาของผู้ใช้' ออกมาให้ชัดเจนที่สุด การสรุปปัญหาของผู้ใช้ที่ดีต้องตอบโจทย์ให้ได้ว่า 'ใคร' 'อะไร' 'ทำไม' และบางครั้งก็ 'เมื่อไร' และ 'ที่ไหน' ด้วย

เช่น 'ลูกค้าอยากหาวิธีให้อาหารแมวเวลาที่ตัวเองไม่อยู่บ้าน' หรือ 'ลูกค้าเป็นแม่ลูกอ่อนที่ต้องออกไปซื้อของเข้าบ้านคนเดียว'

#3 Ideate สร้างสรรค์

STEP #3 - Ideate สร้างสรรค์

การรวบรวมไอเดีย คัดกรองหาไอเดียที่น่าทดลอง



Ideate เป็นขั้นตอนที่คนส่วนมากทำได้ดีที่สุด เพราะเป็นขั้นตอนที่มีสีสันเยอะมากครับ รูปที่เราเห็นประจำก็คือไวท์บอร์ดที่มีโพสต์อิทหลายๆสีแปะไว้นั่นเอง

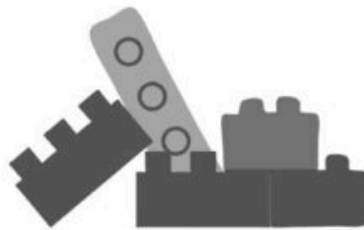
ในขั้นตอนนี้ หากเรามีคนซัก 4-5 คนต่อหนึ่งกลุ่มก็ถือว่ากำลังดีเลย เพราะเราจะทำการ ‘ระดมสมอง’ ออกไอเดียหาความคิดใหม่ๆมาแก้ปัญหาที่เราตั้งไว้ในข้อที่แล้ว ยิ่งเราสามารถออกไอเดียได้เยอะ สามารถ ‘คิดนอกกรอบ’ ได้ก็ยิ่งดีครับ

หลังจากนั้นเราก็ต้องเลือกว่าไอเดียไหน ‘น่าทดลอง’ โดยอาจจะเลือกจากไอเดียที่น่าจะได้ผลที่สุด หรือ ทำได้จริงมากที่สุดก็ได้ เราสามารถนำสองถึงสามไอเดียมารวมกันเป็นคำตอบเดียวกันก็ได้

#4 Prototype จำลอง

STEP #4 - Prototype จำลอง

สร้างแบบจำลอง ที่สามารถช่วยตอบโจทย์ของผู้ใช้ เพื่อนำไปทดสอบภายหลัง



ขั้นตอนนี้ก็คือสร้าง Prototype หรือแบบจำลอง เพื่อนำไอเดียที่ดีที่สุดจากข้อที่แล้วมา แล้วถามตัวเองว่า ‘สามารถช่วยตอบโจทย์ของผู้ใช้’ ได้ดีแค่ไหน (ก่อนที่จะนำไปทดลองในข้อต่อไป)

ในช่วงแรก เราไม่ควรลงทุนหรือลงเวลามากในการสร้างแบบจำลอง เพราะสิ่งที่เราต้องให้ความสำคัญมากกว่าคือการเรียนรู้เพื่อมาปรับปรุงเพิ่มเติมในอนาคต แบบจำลองที่ดีต้อง ‘สามารถแทนไอเดียที่คุณอยากนำเสนอได้’ และ ‘ทำให้คุณรู้ว่าส่วนไหนของไอเดียที่ผู้ใช้ ชอบ หรือไม่ชอบ’

#5 Test ทดสอบ

STEP #5 - Test ทดสอบ

การทดสอบเพื่อเก็บข้อมูลอย่างรวดเร็ว ตอบ
คำถาม ‘อะไรที่ผู้ใช้ชอบ’ และ ‘อะไรที่เราต้อง
ปรับปรุง’



ข้อสำคัญของการทดสอบคือการเก็บข้อมูลอย่างรวดเร็ว คำว่าทดสอบอาจจะฟังดูเหมือนขั้นตอนสั้นๆ แต่ในความเป็นจริง เราต้องมีการ ‘ปรับเปลี่ยน ปรับปรุง แก้ไข’ ซ้ำหลายรอบเพื่อให้ได้คำตอบที่ดีที่สุด คำตอบที่คุณควรได้ก็คือ ‘อะไรที่ผู้ใช้ชอบ’ และ ‘อะไรที่เราต้องปรับปรุง’

ผมมีเขียนบทความเรื่อง [วิธีทดสอบตลาดแบบง่ายและฟรี](#) เป็นบทความเกี่ยวกับเครื่องมือการทดสอบ ไอเดียธุรกิจที่ผมเรียนที่ MBA ครับ อยากแนะนำให้ทุกคนศึกษากัน

หากในขั้นตอนนี้เราคิดว่า ‘ไอเดียไม่สามารถไปต่อได้’ เราก็ต้องกลับไปดูไอเดียในขั้นตอนสาม (Ideate) ใหม่อีกรอบ

Design Thinking และ นวัตกรรม [Design Thinking for Innovation]

ณ ปัจจุบัน องค์กรใหญ่ๆ อย่างแบงก์หรือบริษัทน้ำมันก็เริ่มให้ความสนใจใน Design Thinking มากขึ้น สาเหตุก็เพราะว่า Design Thinking เป็นขั้นตอนที่มีระบบและมีความเรียบง่าย เหมาะสำหรับการสร้าง Innovation หรือนวัตกรรมในองค์กรขนาดใหญ่นั่นเอง

เป็นที่รู้กันว่า ในยุคนี้หากธุรกิจไม่สร้างอะไรใหม่ๆ ไม่ลงทุนในการสร้างนวัตกรรมบ้าง ซักวันบริษัท Startup ที่มีเงินน้อยกว่า มีพนักงานน้อยกว่าก็จะเข้ามาแย่งลูกค้าไปอย่างง่ายดาย...โดยที่บริษัทเก่าแก่อะก็ไม่สามารถปรับตัวให้ทันได้ (อารมณ์เหมือน 'ใจแอนท์' โดน 'โนบิตะ' แกล้ง เพราะโนบิตะมีเทคโนโลยีใหม่ๆจากโตเรมอน)

นวัตกรรมมีข้อเสียอย่างหนึ่งครับ...ก็คือเราไม่สามารถบังคับให้นวัตกรรมเกิดได้อย่างแน่นอน บริษัทอย่าง Nokia Sony-Walkman หรือ Fuji Film คงไม่สามารถคาดเดาได้ว่าวันหนึ่งจะมีมือถือสมาร์ตโฟนที่จะแย่งตลาดทุกอย่างไปภายในไม่กี่ปี

ถ้าการลงทุนในนวัตกรรมเป็นอะไรที่ไม่แน่นอน และการไม่ทำอะไรเลยก็เหมือนการรอให้คนอื่นมาแย่งตลาดไปง่ายๆ...คำตอบที่ธุรกิจใหญ่ๆอยากได้ยินที่สุดก็คือ 'นวัตกรรมอย่างมีระบบ' หรือก็คือ Design Thinking นั่นเอง

ซึ่ง Design Thinking นี้ก็เป็นระบบที่พลิกแพลงได้เยอะ เราสามารถนำมาใช้พัฒนา (หรือบางคนก็เรียกว่า disrupt) ได้ทั้งสินค้า กระบวนการทำงาน หรือแม้แต่การบริการก็ตาม

Design Thinking สำหรับการบริการ [Design Thinking for Services Industry]

คำว่า ‘แบบจำลอง’ (Prototype) ใน Design Thinking อาจทำให้คนนึกถึงสินค้าหรือสิ่งของที่จับต้องได้ แต่หัวใจหลักของ Design Thinking ก็คือ ‘การพัฒนาประสบการณ์ของผู้ใช้งาน’ พูดอีกอย่างหนึ่งก็คือตราบใดที่ยังมีมนุษย์หรือผู้ใช้อยู่ Design Thinking ก็ใช้ได้กับทุกระบบ ทุกบริษัท แม้แต่กับธุรกิจการบริการก็ตาม

ตัวอย่างข้างล่างอาจจะไม่ได้มาจากระบบ Design Thinking แต่ก็มาจากการออกแบบที่คิดถึงผู้ใช้เป็นหลักเครื่อง

ATM ที่อเมริกา [การเงิน] – ปรับให้คนต้องเอาบัตร ATM ออกก่อนที่จะรับเงิน เพื่อกันคนลี้ม
ถาดวางอาหาร MK [ร้านอาหาร] – สร้างถาดที่สามารถวางได้หลายชั้นเพื่อประหยัดที่บนโต๊ะกินข้าว

Design Thinking อาจจะเป็นอะไรๆเช่นการที่ครูโรงเรียนประถมส่งข้อความไปหาพ่อแม่เตือนว่า พงูนี้ลูกมีการบ้านต้องส่งนะ หรือการที่หมอเด็กร้องเพลงให้เด็กฟังก่อนฉีดยาเพื่อให้เด็กกลัวน้อยลง (การออกแบบการบริการทั่วไป เรียกว่า Service Design แต่ถ้าเราเริ่มออกแบบมาตั้งแต่ต้นโดยที่ไฟกส์ผ่านทั้ง 5 ขั้นตอน เราก็สามารถเรียกว่า Design Thinking ได้)

ต่อให้คุณเป็นเจ้าของร้านอาหาร ถ้าคุณคิดว่าการบริการของคุณมีจุดที่สามารถพัฒนาได้ คุณก็สามารถลองถามลูกค้า และให้พนักงานช่วยระดมสมองหาวิธีทำให้ ‘ประสบการณ์การใช้งาน’ ของลูกค้าดีขึ้นได้เสมอ

หากเรามองว่า Design Thinking คือการพัฒนาประสบการณ์ของผู้ใช้ อุตสาหกรรมการบริการที่ไฟกส์กับประสบการณ์ของผู้ใช้ 100% ก็ย่อมจะได้ผลประโยชน์ดีๆจาก Design Thinking อย่าง

แน่นอน โดยเฉพาะในยุคนี้ ที่ผลิตภัณฑ์ทุกอย่างเริ่ม ‘ไม่มีจุดแตกต่าง’ ด้านการใช้งานแล้ว ประสบการณ์ของผู้ใช้ก็เลยกลายเป็นหนึ่งในจุดสำคัญที่สุด สำหรับการออกแบบธุรกิจเลย

สิ่งที่ควรรู้เกี่ยวกับ Design Thinking

#1 เวลาที่ทำขั้นตอน Ideate ส่วนระดมสมอง สิ่งที่สำคัญคือความหลากหลายของความคิด หากเราสามารถหาคนจากหลายระดับผู้บริหาร หรือหลายตำแหน่งหน้าที่การงาน เราก็จะสามารถสร้างไอเดียที่หลากหลายและแตกต่างได้เยอะมากกว่า

#2 อีกหนึ่งประเด็นของ Design Thinking ที่ขาดไม่ได้เลยก็คือ ‘คนดำเนินงาน’ ครับ ในกรณีที่คนส่วนมากไม่เคยทำ Design Thinking มาก่อน เราควรมีคนกลางหนึ่งคนไว้ดำเนินงานเพื่อผลักดันให้แต่ละคนสามารถออกความคิดเห็นหรือมองในมุมมองคนอื่นที่ตัวเองอาจจะไม่ได้คิดมาก่อน แล้วก็เป็นที่ปรึกษารายการ Design Thinking ก็ได้

#3 อีกจุดที่สำคัญในการทำ Design Thinking ก็คือ ‘ความเร็ว’ เช่นเราควรจำกัดเวลาให้คนออกไอเดีย ให้คนระดมสมอง เพื่อบังคับให้คน ‘ไม่กรองความคิด’ ตัวเองออกไปก่อนที่จะแบ่งปันกันคนอื่น และขั้นตอนการทำแบบจำลองและการทดสอบก็ควรจะทำให้เร็วเพื่อให้เราสามารถนำข้อมูลมาพัฒนาต่อได้เร็วที่สุดเช่นกัน

#4 ‘เด็ก’ เป็นคนที่เหมาะสำหรับการจับมาเข้าร่วม Design Thinking มาก เพราะเป็นคนที่มีความ empathy กับความคิดสร้างสรรค์เยอะ และไม่ถูกจำกัดด้วยคำว่า ‘เป็นไปได้’ และ ‘ไม่น่าจะทำได้’

#5 หลายองค์กรนำ Design Thinking มาใช้พัฒนาการจัดการการดำเนินงานและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะ สองส่วนนี้มีปัจจัยมนุษย์เยอะ ทำให้เหมาะกับการระดมสมอง สร้างไอเดียใหม่ (Operations Management & Human Resource Development)

ตัวอย่างบริษัท Design Thinking

ตัวอย่างบริษัทที่ใช้ Design Thinking ได้สุดยอดที่สุด ก็คือบริษัทที่ชื่อว่า IDEO จากอเมริกา (คนละอย่างกับบริษัทสร้างคอนโดในไทย)

บริษัท IDEO เป็นบริษัทที่ถูกก่อตั้งโดยศาสตราจารย์ที่ Stanford และเป็นบริษัทรับ ‘ออกแบบ’ สินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการ...โดยที่ภายหลังก็รับงานเป็นที่ปรึกษาทางธุรกิจและงานออกแบบระบบในองค์กรด้วย

ถ้าถามว่าบริษัทนี้เก่งยังไง เขาก็เก่งขนาดที่บริษัทใหญ่ Apple Coke Ford จ้างให้ไปช่วยออกแบบแก้ปัญหาในบริษัท เรียกว่า IDEO นั้นออกแบบได้ทุกอย่างตั้งแต่ยาสีฟัน ไปถึงรถยนต์ ไปถึงระบบองค์กรบริษัทพันล้านเลยทีเดียว

สิ่งที่ IDEO ทำได้แตกต่างกับบริษัทออกแบบอื่นๆก็คือความสามารถใน ‘การดึงข้อมูลของผู้ใช้’ ‘การสร้างสรรค์และออกแบบ’ และ ‘การทดสอบและวิเคราะห์ข้อมูล’ ซึ่งทั้งสามอย่างนี้ก็เป็นหัวใจหลักของ Design Thinking เช่นกัน

วิดีโอเกี่ยวกับระบบการออกแบบของบริษัท IDEO มีให้ดูเยอะในยูทูปครับ ผมจะลองตัวอย่างไว้หนึ่งคลิปในบทความนี้แล้วกัน