



# Design Thinking Process



## Empathy

การทำความเข้าใจ ความต้องการ ความจำเป็น อารมณ์ และความรู้สึก โดยการศึกษาค้นหา Insight ของเหตุการณ์และบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นการค้นหาลงไปสู่ Unmet Need

**Tips** เปิดใจรับฟังปัญหา เว้นการตีกรอบหรือตัดสินปัญหาด้วยมุมมองของเรา เอาใจเขา มาใส่ใจเรา เข้าไปสัมผัสในความรู้สึก สถานที่ และประสบการณ์จริง อย่าเพิ่งคิดแนวทางแก้ไขปัญหาดังแต่แรก



### Tools

- Empathy Map Canvas
- Interview & Focus Group
- Deep Listening
- Dialogue
- Theory-U



## Ideate



การสร้างไอเดีย หรือการต่อยอดไอเดียจากหลากหลายมุมมองเพื่อสร้างสรรค์ไอเดียนวัตกรรมที่แปลกใหม่และ ตอบโจทย์การแก้ไขปัญหาเพื่อให้ตรงตามความเข้าใจของลูกค้า

**Tips** ห้ามประเมินไอเดียของคนอื่นและตนเอง เพราะมันจะเป็นการบดบังความคิดสร้างสรรค์ เน้นปริมาณ ไม่เน้นคุณภาพ เน้นการต่อยอดไอเดียซึ่งกันและกันขั้นตอนนี้จะใช้วิธีการระดมสมอง ผสมผสานกับเครื่องมือต่างๆ เน้นการคิดนอกกรอบให้มากที่สุดก่อนหาวิธีการคัดเลือกสิ่งที่จำเป็น

### Tools

- Brain drum Technique
- Brain Writing
- Mixed Post-It
- COCD BOX
- Value Proposition Design
- "Yes and ..." Thinking
- Brainstorming



## Test

การทดสอบต้นแบบที่ทดลองทำขึ้นมาเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย แล้วดำเนินการเก็บข้อมูลที่ได้มา เรียนรู้ แล้ววนกลับไปที่ขั้นตอนแรก จนกว่าจะได้นวัตกรรมที่นำไปสู่เชิงพาณิชย์

**Tips** Fail Fast, Fail Often, Fail Cheap Stop Talking, Start Doing อย่างมีวัตถุประสงค์วางแผนให้ยืดหยุ่น รีบลงมือทำให้เร็ว, เปิดใจรับฟังลูกค้าเชิงลึกเพื่อนำเข้ากระบวนการพัฒนาอีกขั้น

### Tools

- Project Model Canvas(PMC)
- Innovation Canvas
- Scenario
- Role Play
- Storytelling
- I Like ... I Wish



## Define

การนำข้อมูลที่เก็บได้เหล่านั้นเพื่อมาวิเคราะห์และ ตีความหาโจทย์ที่น่าสนใจ โดยการระบุปัญหาที่ต้องการแก้ไขให้ชัดเจน และเป็นปัญหาที่แท้จริงเพื่อนำมาใช้ในการคิดแก้ปัญหาต่อไป

**Tips** ระมัดระวังการตัดสินตีความตามมุมมองของตนเอง

- ระมัดระวังการคิดแบบแคบ (Narrow Down) แทนที่จะคิดให้รอบด้าน
- อย่าเพิ่งมองถึงแนวทางแก้ไขปัญหาเพราะอาจทำให้เกิดความสับสน

### Tools

- Mindmap® Canvas
- Customer Journey / Experience
- Concept Map Canvas
- Root-Cause Analysis
- Why – Why Analysis
- HMW (How Might We) Technique



## Prototype

เอาไอเดียที่คัดเลือกไว้แล้วมาสร้างต้นแบบนวัตกรรมที่จะใช้ในการแก้ปัญหา ขั้นตอนนี้เน้นการ ทำเป็นเป็นต้นแบบอย่างง่ายก่อน เพื่อใช้ในการทดสอบแนวคิด

**Tips** รีบลงมือทำ อย่างมีวัตถุประสงค์วางแผน, ต้นแบบเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความคิดในหัว ให้ออกมาเป็นสิ่งที่จับต้องได้เพื่อใช้ในการพิสูจน์ไอเดีย, Fail Fast, Fail Often, Fail Cheap, ต้นแบบไม่จำเป็นต้องลงทุนสูง

### Tools

- Paper / Rapid Prototype
- Storyboards
- Mockups
- Draft Blueprint

