

สังคมสูงวัย ปะทะ การคิดเชิงออกแบบ

(Aging Society vs Design Thinking) Part 3



PROTOTYPE + TEST

ถ้าเป็นหนังไตรภาค ตอนนี่คงเป็นตอนที่เข้มข้นที่สุด สำหรับ EP3 ของเราที่เข้าสู่ **ขั้นตอนที่ 4 Prototype** กันครับ

ขั้นตอนนี้เปรียบคล้าย ๆ กับสถาปนิกที่มีไอเดียในการออกแบบบ้านเสร็จแล้ว ก็มาทำเป็นโมเดลบ้านเล็ก ๆ เพื่อให้ผู้ที่อยู่อาศัยได้ลองเปิดหลังคาดู จะได้ขยับห้องนอน ห้องน้ำตามใจชอบ ดังนั้นวัตถุประสงค์จริง ๆ ในขั้นตอนนี้ไม่ใช่เพื่อให้ได้รับการอนุมัติ แต่เพื่อให้เกิดการปรับให้แบบที่ออกมาตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

เพื่อเป็นแนวทางในขั้นตอนนี้ ผมขอแนะนำเสนอโมเดลหนึ่งซึ่งผู้ที่เคยร่วมสัมมนากับผมให้พีดีแบ็ก มาว่าเป็นตัวช่วยที่ใช้ได้ดีดังนี้ครับ

1. What worked?



3. What could be improved?



2. Questions



4. Ideas



เราลองมาใช้เมตริกนี้กับตัวอย่างสนุก ๆ ตัวอย่างเดิมของเราต่อกันใหม่ครับ และเพื่อให้คุณผู้อ่านมีส่วนร่วมมากขึ้น ผมขอเปลี่ยนจากการใช้จินตนาการของผม เป็นการถามผู้อ่านให้ตอบแทนบ้างแล้วกันนะครับ

เริ่มกันที่ซ้ายบนก่อนนะครับ **What worked?** คุณผู้อ่านจะตอบว่ามีอะไรบ้างในไอเดียที่ออกแบบมานี้ ที่น่าจะใช้ได้บ้างครับ? (หยุดอ่าน หลับตาคิดจริง ๆ สัก 2 นาทีสิครับ)

เข้า... ลืมตามาคิดต่อกันที่ซ้ายล่าง **Questions** คุณผู้อ่านมีคำถามอะไรบ้างจากไอเดียที่ออกแบบมานี้ครับ? (หยุดอ่าน และหลับตาคิดหาคำถามจริง ๆ สัก 3 นาทีสิครับ)

เข้า... ลืมตามาคิดต่อกันที่ขวามันกันครับ ... **What could be improved?** คุณผู้อ่านมีแนวคิดอะไรบ้างที่จะช่วยปรับปรุงให้อิเดียที่ออกแบบมานี้มันดีขึ้นบ้างครับ? (หยุดอ่าน... อีกละ!!! และหลับตาคิดหาไอเดียจริง ๆ สัก 2 นาทีสิครับ)

และสุดท้ายครับ ลงมาขวาล่างกัน ไอเดียสุดท้ายซึ่งจะเกิดจากการรวบรวมมาจากคำตอบที่ได้จาก What worked? ผสมผสานกับคำตอบที่ได้จาก Questions? เพิ่มเติมด้วยไอเดียที่ได้จาก What could be improved? ทั้งหมดมาใส่ลงในกรอบสุดท้ายนี้ เพื่อเป็น **Ideas** ที่ได้ผ่านการ Prototype เพื่อนำไปสู่ขั้นตอนที่ 5 ขั้นตอนสุดท้ายกันต่อเลยครับ

ขั้นตอนที่ 5 Test คือการนำไอเดียไปทดลองครับ

เพื่อดูกระบวนการและผลลัพธ์ว่าได้ตามที่คิดหรือเปล่า ปฏิบัติได้จริงหรือเปล่า ตัวเลขต่าง ๆ เป็นไปตามที่คาดคิดไหม ทำในสเกลเล็ก ๆ นะครับ ผมมีตารางมาฝากครับ เพื่อคุณผู้อ่านจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการทดสอบและกรอกกันต่อไป เพราะบทความนี้คงทดสอบไม่ได้ ต้องลงมือทำจริงอะครับ

Challenge each block

8.KEY PARTNERS	7.KEY ACTIVITIES	2.VALUE PROPOSITIONING	3.CUSTOMER RELATIONSHIPS	1.CUSTOMER SEGMENTS
	6.KEY RESOURCES		4.CHANNELS	
9.COST		5.REVENUE STREAMS		

และ **“We’re BACK...TOO!!!”** ก็จะเป็นประโยคที่ผู้สูงวัยใช้พูดกันเมื่อมีโครงนี้เกิดขึ้นจริงว่าใหม่ครับ

เป็นอย่างไรบ้างครับ กระบวนการคิดออกแบบนี้ผมตั้งใจที่จะไม่เน้นไอเดียที่ได้มาจากการออกแบบนะครับ แต่ตั้งใจเน้นวิธีการคิด เน้นกระบวนการคิด เพราะยังยืนยันว่าเปรียบเทียบเหมือนเราเอาไฟกัสวิชการจับปลากันมากกว่าที่จะไปเน้นว่าได้ปลาอะไรมา ปลาที่ได้มาในบทความนี้จึงใช้ตัวอย่างที่ง่าย ๆ สนุก ๆ เพลิน ๆ ทำให้เราเข้าใจวิธีการจับปลาแบบไม่เครียด ไม่ซับซ้อนจนเกินไป จากนี้ก็นำวิธีนี้ไปออกแบบให้ได้ไอเดียที่จริงจังมากขึ้น ซับซ้อนมากขึ้นได้ตามอัธยาศัยละครับ

คุณผู้อ่านมีความเห็นอย่างไรกันบ้างกับสไตล์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบในบทความนี้ กับกระบวนการคิด Design Thinking นี้ หรือมีคำถามใด หรือมีความเห็นต่าง มีคำแนะนำใด แบ่งปันกันบ้างครับ

ผู้อ่านท่านใดที่ชอบไอเดียที่เรายกตัวอย่างกันสนุก ๆ (ขอตั้งชื่อว่า Senior Coach & Mentor) อยากลองนำไปใช้จริง ก็เชิญชวนแจ้งเข้ามา เพื่อเราจะได้รวมกันหลาย ๆ องค์การเพื่อร่วมกันทำเป็นกลุ่มด้วยกันได้ต่อไปครับ



ภรณ์ชัย จันทपालบูรณ์

CLO (Chief Learning Officer) บริษัท กบเหลาดินสอ จำกัด

วิทยากรฝึกอบรมและโค้ชผู้บริหาร ผู้ผ่านประสบการณ์การเป็นวิทยากรมากกว่าสิบปี

เป็นนักค้นคว้าหาแนวทางการอบรมที่ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการทำงานได้จริงในชีวิตประจำวัน ล่าสุดได้ค้นคว้าและบูรณาการโมเดลต่าง ๆ ของ Design Thinking เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบหลักสูตรที่มาจากความเข้าใจความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของผู้จัดและผู้รับการฝึกอบรมและใช้ในการออกแบบการพัฒนาการทำงานในด้านต่าง ๆ ของแผนกต่าง ๆ เช่น แผนกบริการ, แผนก HRD, O.D.