



DESIGN THINKING & PROBLEM SOLVING

ปลดล็อกพลังความคิด
เป็นนักวิทย์ที่**แก้ปัญหา**ด้วยตัวคุณ

อาจารย์ ดร. ว่าที่ร้อยเอก เฉลิมรัช นนทะภา
ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

"ปัญหาในชีวิตเราคืออะไร?"

'น่าเบื่อ' 'น่าหงุดหงิด' หรือ 'ทำให้รู้สึกไม่ดี'



ตื่นเข้ามาแล้วรู้สึก **ไม่อยากไปโรงเรียนเลย?**



รถติดตอนเช้า/เย็น **เมื่อไหร่ที่ต้องรอ?**



หาของสำคัญไม่เจอ
ต้องใช้แท็กซี่คันไหน?



รู้สึกว่าวิชาบางวิชามัน **น่าเบื่อสุดๆ**
จนอยากหลับ?



การบ้านเยอะจนปวดหัว **ทำยังไงก็ไม่เสร็จ?**



เพื่อนชอบเล่นเกมเสียงดังในห้องเรียน
หยุดหงิดมั๊ย?

"ปัญหาในชีวิตเราคืออะไร?"

'น่าเบื่อ' 'น่าหงุดหงิด' หรือ 'ทำให้รู้สึกไม่ดี'

- อยากให้ทุกคนเขียนปัญหาเหล่านั้นที่เลือกไว้ลงใน Post-it คนละ 1 ปัญหาต่อ 1 แผ่น

(ไม่ต้องสวย ไม่ต้องกลัวว่ามันจะเป็นปัญหาที่ 'เล็กไป' หรือ 'ไม่สำคัญ' **เพราะทุกปัญหามีค่า!**)

"จากปัญหาเล็ก...สู่โอกาสใหญ่"

“ตรงไหนมีปัญหา ตรงนั้นมีเงิน”

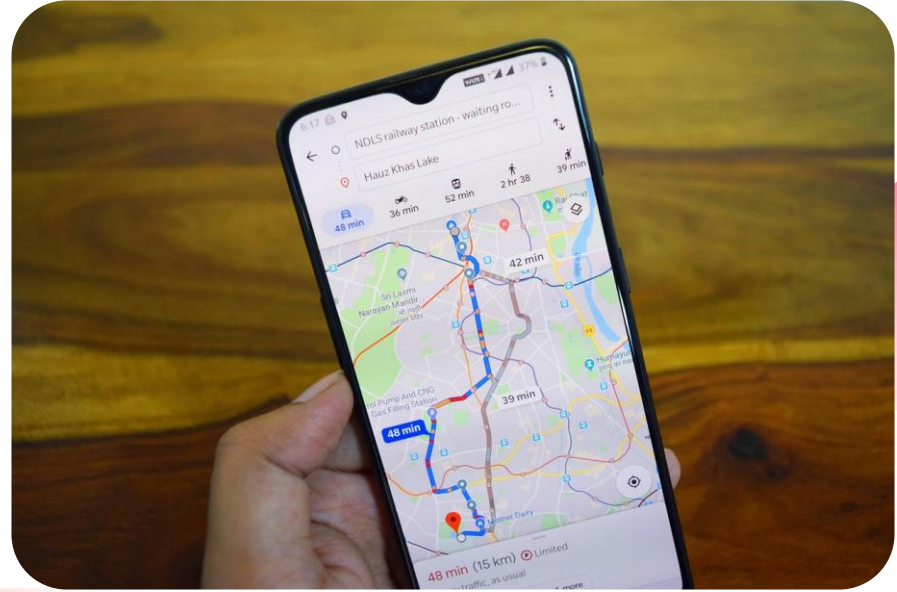


ປັດຍາ



“ကေ့မေ့”

ໂຕກາ



“Google map”

ปัญหา



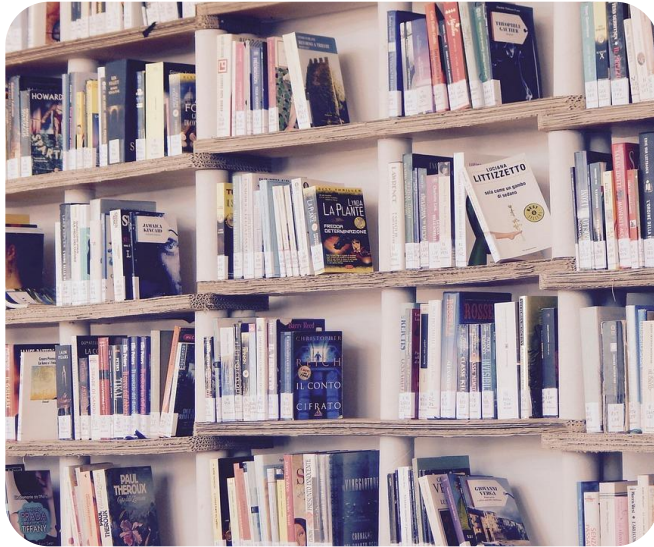
“ติดต่อสื่อสารลำบาก”

โอกาส



“Smart phone”

ปัญญา



“หาข้อมูลลำบาก”

โอกาส



“Google search /
Chatbot”

ปัญหา คือ **'ประตู่'** บานแรกที่เปิดไปสู่ **'โอกาส'** ใน
การสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆ ที่เจ๋งกว่าเดิม!

"Design Thinking คืออะไร?"







“ไม่ยากนั่ง”





“ไม่ยakanั่ง”



“อยากนั่ง แต่นั่งแล้ว
ไม่สบาย”



“ไม่ยกนั่ง”

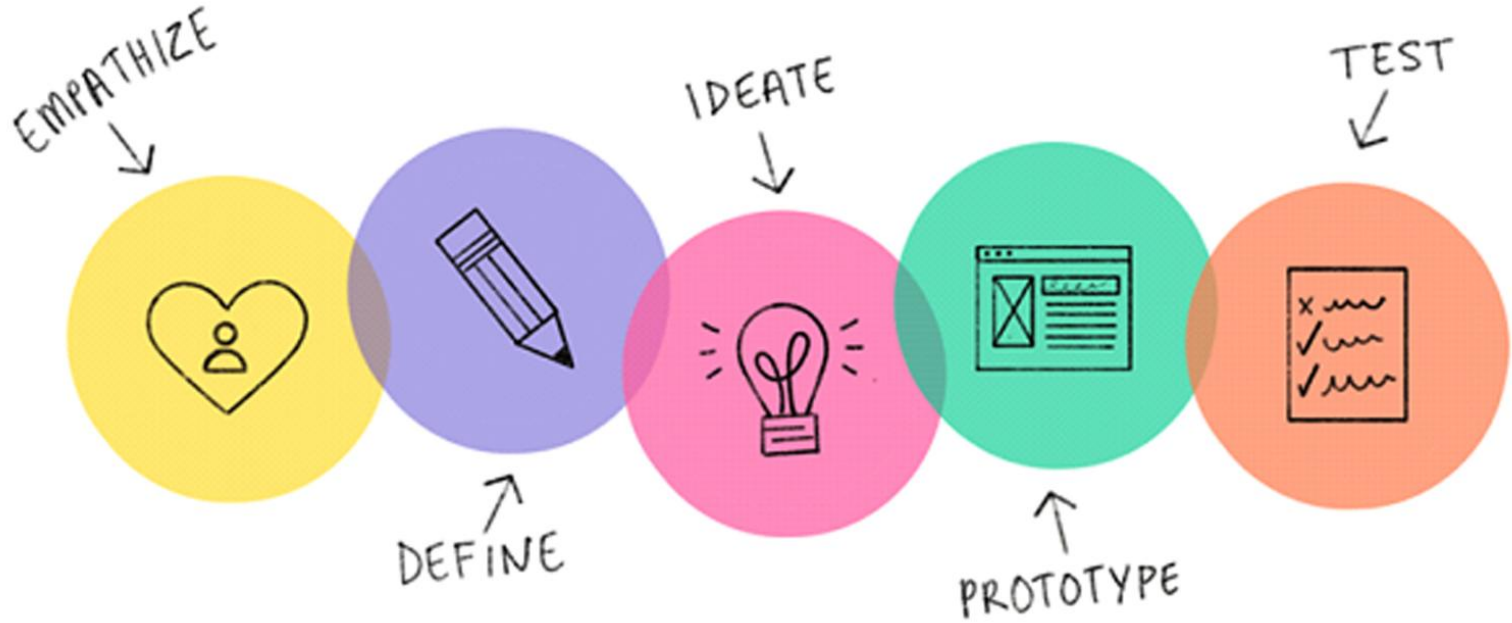


“อยากนั่ง แต่นั่งแล้ว
ไม่สบาย”



“สวย และนั่งสบาย”

Design Thinking



1. Empathize (เข้าใจ) : การไปฟัง ไปสังเกต ไปทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ว่าคนที่เจอเขามีปัญหาอะไร รู้สึกยังไงบ้าง

"ไรเตอร์ไปส่งผิดที่"

"ร้านนี้อร่อยจริงไหม"

"รออาหารนานเกินไป"

"รีวิวเชื่อถือได้แค่ไหน"

"ไม่รู้จักกินอะไรดี"

"ค่าส่งแพง"

"หาอาหารที่อยากกินไม่เจอ"

"สถานะการจัดส่งที่ละเอียดกว่าเดิม"



2. Define (กำหนด) : พอเข้าใจแล้ว เราก็ต้องมา 'กำหนด' ปัญหาให้ชัดเจน ว่าสรุปแล้วปัญหาที่แท้จริงคืออะไรกันแน่

"ลูกค้าใช้เวลานานในการตัดสินใจ
เลือกร้านอาหาร และมักกังวลเรื่อง
คุณภาพอาหารและเวลาจัดส่ง"

Problem Statement (โจทย์ปัญหา) : "เราจะทำอย่างไรให้ลูกค้า LINE MAN ค้นหาร้านอาหารที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว มั่นใจในคุณภาพ และได้รับอาหารตามเวลาที่คาดหวัง เพื่อประสบการณ์การสั่งอาหารที่น่าพึงพอใจยิ่งขึ้น?"

3. Ideate (คิด) : จากนั้นก็มาถึงขั้นตอนที่สนุกที่สุด คือการ 'คิด' ระดมสมองหาไอเดียเจ๋งๆ ที่จะมาแก้ปัญหานี้ให้ได้มากที่สุด! ไม่มีถูก ไม่มีผิด ขอให้คิดเยอะๆ

ไอเดียที่ 1 : ระบบแนะนำร้านอาหารอัจฉริยะ

- แนะนำร้านตามประวัติการสั่ง, ความชอบ, เทรนด์ที่กำลังฮิต
- มีหมวดหมู่ที่ละเอียดขึ้น เช่น "อาหารเช้าแบบเร่งด่วน", "มือเที่ยงสำหรับคนรักสุขภาพ", "อาหารสำหรับปาร์ตี้เล็กๆ"
- ฟีเจอร์ "สุ่มร้าน" สำหรับคนที่ไม่รู้จะกินอะไร

ไอเดียที่ 2 : เพิ่มข้อมูลคุณภาพและรีวิวที่น่าเชื่อถือ

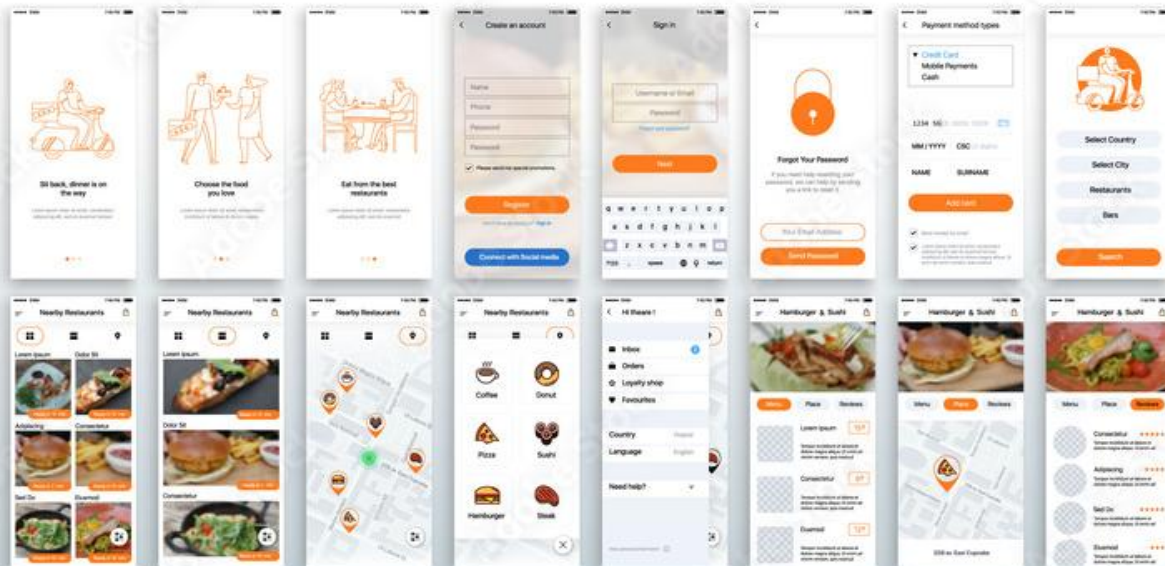
- มีรูปอาหารจริงจากลูกค้า (ไม่ใช่แค่จากร้านค้า)
- ระบบให้คะแนนและรีวิวที่ละเอียดขึ้น (เช่น คะแนนความเร็ว, คะแนนความสดใหม่, คะแนนปริมาณ)
- ฟีเจอร์ "เซฟคอมเมนต์" หรือ "คำแนะนำจาก Wongnai" ที่เป็นเหมือนผู้เชี่ยวชาญมาแนะนำ

ไอเดียที่ 3 : ระบบประมาณเวลาจัดส่งที่แม่นยำขึ้น

- แสดง "เวลาโดยประมาณที่แท้จริง" โดยรวมเวลาเตรียมอาหารของร้านและเวลาขับของไรเดอร์
- มีระบบแจ้งเตือนแบบเรียลไทม์ที่ละเอียดขึ้น (เช่น "ร้านกำลังเตรียมอาหาร", "ไรเดอร์กำลังมารับ", "ไรเดอร์อยู่ห่างจากคุณ 5 นาที")
- ตัวเลือก "ส่งล่วงหน้า" สำหรับช่วงเวลาเร่งด่วน หรือการวางแผนล่วงหน้า



4. Prototype (สร้าง) : เมื่อได้ไอเดียแล้ว เราก็ต้องมา 'สร้าง' หรือทำต้นแบบมันออกมาง่ายๆ ไม่ต้องสวย ไม่ต้องสมบูรณ์แบบ แคให้พอเห็นภาพว่าไอเดียเราหน้าตาเป็นยังไง



5. Test (ลอง) : และสุดท้าย เราก็เอาต้นแบบนั้นไป 'ลอง' กับคนที่เจอสถานการณ์จริง เพื่อดูว่ามันเวิร์คไหม มีอะไรต้องปรับปรุงบ้าง

"ถ้ามีฟีเจอร์นี้ คุณจะใช้ LINE MAN บ่อยขึ้นไหม?"

"มีอะไรที่ยังงงๆ หรืออยากให้ปรับปรุงบ้าง?"

"สิ่งนี้จะแก้ปัญหาการตัดสินใจเลือกร้านของคุณได้จริงหรือ?"

"อะไรคือสิ่งที่ดีที่สุดใจในไอเดียนี้?"

