

ลือนวญคฺยเรื่อว

Design Thinking

การสื่อสารและการเปลี่ยนแปลง



รองศาสตราจารย์ นัทนี เนียมทรัพย์



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทกวิง พิชฌโนภาส

หลักสูตรการออกแบบอุตสาหกรรม (Industrial Design) ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เริ่มขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2519 เป็นหลักสูตรที่แยกแขนงออกมาจากแผนกศิลปกรรมของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ เป็นหลักสูตร 5 ปี โดยกำหนดให้นิสิตเรียนทุกสาขาวิชาตลอด 4 ปี แล้วจึงเลือกทำวิทยานิพนธ์เจาะลึกเพียงหนึ่งสาขาในชั้นปีที่ 5 แต่เมื่อเวลาเปลี่ยน มีเทรนด์ใหม่ๆ มีมีเดียใหม่ๆ เกิดขึ้น ภาควิชาพิจารณาแล้วเห็นว่าการเรียนแบบเดิมเป็นการจำกัดเกินไป ดังนั้นในปี พ.ศ. 2552 จึงปรับปรุงแนวคิดและโครงสร้างหลักสูตร เป็นหลักสูตรใหม่ที่มีระยะเวลาการเรียน 4 ปี



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โปอมา อิศรเสนา ณ อยุธยา

"ทีมคณาจารย์คิดว่าโลกเปลี่ยน วงการออกแบบเปลี่ยน ไม่ใช่หนึ่งคน ออกแบบหนึ่งมีเดียอีกต่อไป งานออกแบบมีสื่อผสมผสานมากขึ้น งานออกแบบหนึ่งชิ้นประกอบด้วยหลายสิ่ง เด็กต้องรู้สื่อหลายสื่อ แต่ละปีก็มียอดความรู้หรือสาขาการออกแบบใหม่เกิดขึ้นตลอดเวลา เมื่อลดระยะเวลาการเรียนมาเป็น 4 ปี เรายังคงคอนเซ็ปต์เดิมของหลักสูตรคือ **สหสาขา** นิสิตจะได้เรียนรู้กว้างที่สุดเพื่อที่จะต่อยอดได้ สามารถนำไปใช้ในโลกร่างการทำงานของแต่ละช่วงเวลาได้จริง เราเพิ่มไปว่านอกจากมีหลากหลายแล้ว เด็กยังสามารถ Shopping ได้ เป็น Personalized Learning Plan" รองศาสตราจารย์ นัทธนีย์ เนียมทรัพย์ หัวหน้าภาควิชาการออกแบบอุตสาหกรรมจุฬาฯ กล่าว

ขณะเดียวกัน เมื่อมีความต้องการและความนิยมในการเรียนสาขากราฟิกดีไซน์เพิ่มมากยิ่งขึ้น จึงเป็นที่มาของการต่อยอดสาขาการออกแบบเบรนิเทศ (Graphic Design) เปิดเป็นหลักสูตรศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาออกแบบนิเทศศิลป์ หรือ Communication Design (CommDe) ซึ่งเป็นหลักสูตรนานาชาติ หลักสูตรสาขา Industrial Design ผลิตบัณฑิต B.I.D. (Bachelor of Industrial Design) ในขณะที่หลักสูตรสาขา CommDe ผลิตบัณฑิต B.F.A. (Bachelor of Fine and Applied Arts in Communication Design) โดยมีอาจารย์จำนวนหนึ่งที่สอน Cross กันระหว่างทั้ง 2 สาขา

“ นิสิตจะได้เรียนรู้กว้างที่สุด เพื่อที่จะต่อยอดได้ สามารถนำไปใช้ในโลกร่างการทำงานของแต่ละช่วงเวลาได้จริง เราเพิ่มไปว่านอกจากมีหลากหลายแล้ว เด็กยังสามารถ Shopping ได้ เป็น Personalized Learning Plan

หลักสูตรการออกแบบอุตสาหกรรมบัณฑิต (Bachelor of Industrial Design)

"การออกแบบ" ในวันนี้ เริ่มจากการศึกษาทำความเข้าใจปัญหาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง เพื่อระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม หรือพัฒนาโจทย์ที่มีความใหม่ แก้ปัญหาที่ยังไม่มีใครแก้ได้ คิด ทดสอบ พัฒนาแนวคิด Solutions ใหม่ ๆ อย่างชาญฉลาด ก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) ในการลงทุนทำโครงการ และตอบสนองความต้องการใหม่ๆ ได้ทั้งทางกายภาพและจินตภาพ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โปอมา อิศรเสนา ณ อยุธยา อาจารย์ประจำหลักสูตร Industrial Design กล่าวว่า "แต่ก่อนหลายคนจะสงสัยว่า นักออกแบบจะเข้าไปทำอะไรให้ธนาคารได้บ้าง แต่ในปัจจุบันผู้บริหารเห็นแล้วว่านักออกแบบที่จบ ID จุฬาฯ สามารถเข้าไปออกแบบบริการทางการเงินใหม่ สนองเป้าหมายใหม่ๆ ของธนาคารได้มากมาย สามารถเริ่มทำตั้งแต่ต้น ช่วยองค์กรคิดในเชิง Strategy สำหรับที่ ID จุฬาฯ กระบวนการเรียนการสอนเน้นตั้งแต่ขั้นตอนก่อนจะออกแบบความงาม คือ การตีโจทย์ให้แตก เพื่อให้ทำแล้วเกิดสิ่งใหม่ๆ หรือสิ่งที่ดีกว่า ข้อดีของหลักสูตร ID จุฬาฯ คือ เมื่อเราตีโจทย์ได้แล้ว รู้ว่าต้องการทำอะไร เราก็มีอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาที่จะช่วยกันระดมสมอง เพื่อให้ออกมาเป็นผลสำเร็จ และมีการเชิญศิษย์เก่าเข้ามาช่วยดูแลและมี Feedback ด้วย"

รองศาสตราจารย์ นัทินี กล่าวเสริมว่า "ในยุค '80s เด็กจบออกแบบเดินเข้าไปทำงาน เขาจะมีโจทย์ให้เราว่าต้องการงานกว้าง ยาว สูงเท่านี้ เอกราฟฟิกก็หน้า แต่เดี๋ยวนี้งานออกแบบคือต้องมีการหาข้อมูลเพื่อสร้าง Brief ใหม่ กระบวนการคิดในการเรียนการสอนที่เราให้แก่บัณฑิตจะทำให้เขาทำงานได้ตั้งแต่เริ่มต้น จะต้อง Touch ข้อมูลตรงไหน แล้วนำมาคิดอย่างไร วิเคราะห์ด้วยเกณฑ์อะไร ก่อนการตั้งโจทย์ออกแบบด้วยซ้ำ แล้วจากนั้นก็เลือกมีเดียที่เหมาะสม เพื่อที่จะหารายละเอียดขอบเขตของโจทย์ แล้วจึงลงมือออกแบบ เมื่อถึงขั้นตอนออกแบบก็มีกระบวนการทำงานอีก ขั้นตอนคอนเซ็ปต์ "ไปจนถึงขั้นลงรายละเอียด" โดยเน้นว่า สิ่งที่สำคัญคือระบบการคิดวิเคราะห์เพื่อตีโจทย์ หรือที่เรียกว่า Design Brief ให้แตก

หลักสูตร ID จุฬาฯ แบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนแรกคือ Foundation Courses ซึ่งทุกคนที่เข้ามาต้องเรียนในเรื่องพื้นฐานการออกแบบการคิด พื้นฐานมีเดีย เป็นระยะเวลา 1 ปีครึ่ง ช่วงตรงกลางอีก 1 ปีครึ่ง จะมีกลุ่มวิชาเลือกสาขา (Area Focus Courses) ให้นิสิตได้ "ซ้อปปี้ง" รายวิชาที่ต้องการเรียน จากนั้นท้ายที่สุดในชั้นปีที่ 4 จึงเข้าสู่ส่วนของ Senior Project"

“ แทนที่จะบอกว่า
วันนี้หนูจะทำเรื่อง
ทอผ้า เราก็ไม่เอา เราจะให้เด็ก
approach โจทย์ตาม
changes and trend
ที่กำลังเกิดขึ้น



เครื่องผลิตอาหารจากแมลง "Insectrum"
รางวัล iF Design Talent Award 2020



รองศาสตราจารย์ นัทินี ขยายความว่า "เรามีอาจารย์ที่เชี่ยวชาญด้าน products, textiles, ceramics, jewellery design, packaging design, interior and exhibition design, design research and design thinking, brand communication ฯลฯ เด็กก็จะเข้าไปซ้อปปี้งตามใจชอบ แนวคิดในการทำ Senior Project ของเราคือ แทนที่จะบอกว่าวันนี้หนูจะทำเรื่องทอผ้า เราก็ไม่เอา เราจะให้เด็ก approach โจทย์ตาม changes and trend ที่กำลังเกิดขึ้น

และเลือกกลุ่มทำงาน (Base) ต่างๆ เช่น Community-based Design สำหรับคนที่สนใจทำงานกับชุมชนจริง หรือ Experience-based Design สำหรับคนที่สนใจศึกษาผู้ใช้ วิเคราะห์การทำงานของผู้ใช้ แล้วมาสร้างเป็นโจทย์เป็นต้น แต่ละ Base จะประกอบไปด้วยกลุ่มอาจารย์หลากหลายความเชี่ยวชาญ เมื่อได้ลงลึกในวิธีปฏิบัติงาน แต่ละ Base จะมี Approach ในการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่ถูกจำกัดด้วยสื่อหรือวัสดุ นิสิตจะเลือกขอบเขตโครงการที่เหมาะสมกับโจทย์ออกแบบที่เขากำหนดขึ้น โดยประกบคู่กับ Advisor"

“ ออกแบบจานชามที่มีลวดลาย ลวงตาด้วยเส้น เมื่อใส่ข้าวลงไป จะดูเหมือนมีปริมาณที่มากกว่าปกติ ในขณะที่ด้านสำหรับใส่ผัก เมื่อใส่เข้าไป จำนวนมากจะดูราวกับว่ามีผักปริมาณ น้อย

ตัวอย่างของกระบวนการคิด "ตั้งแต่นั้น" สะท้อนได้ดีจากผลงานชุดจานชาม Por-Dee Project ของนิสิต ที่ได้รับรางวัล Red Dot Award: Product Design 2019 ซึ่งเกิดจากการตั้งเป้าในการแก้ปัญหาการรับประทานอาหารของผู้ป่วยโรคเบาหวาน ผู้ป่วยพยายามควบคุมน้ำตาลหลายวิธี แต่ไม่ประสบความสำเร็จ เป็นที่มาของการคิด ออกแบบจานชามที่มีลวดลายลวงตาด้วยเส้น เมื่อใส่ข้าวลงไป จะดูเหมือนมีปริมาณที่มากกว่าปกติ ในขณะที่ด้านสำหรับใส่ผัก เมื่อใส่เข้าไปจำนวนมากจะดูราวกับว่ามีผักปริมาณน้อย นี่เป็นตัวอย่างการใช้ การออกแบบเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม "นิสิตก็ไม่ได้คิดไว้แต่ต้นว่าจะออกแบบจาน เขาค้นพบว่าปัญหาไม่ได้อยู่ที่คนไข้ไม่รู้ว่า ตนเองต้องรับประทานอะไรปริมาณเท่าไร แต่ปัญหาอยู่ที่เขายังคับใจตนเองไม่ได้"

"การออกแบบสามารถ support และ suppress behavior เราอยากให้คน นำการออกแบบไปใช้เป็นกลไกในการปรับ พฤติกรรมได้ เช่น กระตุ้นให้คนออกกำลังกาย ทำให้คนแยกขยะ อยากทำให้เกิดอะไร ก็สามารถใช้การออกแบบกระตุ้นให้เกิด การเปลี่ยนแปลงได้ ไม่อยากให้คนเร่ร่อน นอนบนเก้าอี้ที่ป้ายรถเมล์ หรืออยากให้คนมี Social distancing ก็ออกแบบให้มานั่งแยกกัน อยากจะทำ Zero waste ซูเปอร์ มาร์เก็ตก็ออกแบบร้านปรับเปลี่ยนเป็นแบบตักเติมใส่ภาชนะของตนกลับบ้าน ไม่ใช่แยกแพ็คเกจสำเร็จรูป อย่างนี้เป็นต้น การตั้งโจทย์ให้ถูก รู้ว่าเป้าจะไปไหน นั้นนับว่าสำเร็จไปครึ่งทางแล้ว"

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไปรมา เล่าว่า "Design Thinking" เป็นการคิดแก้ปัญหา (problem solving) โดยมีมนุษย์เป็นศูนย์กลาง (human-centered) เริ่มจากคิดวิเคราะห์ โจทย์ สรุปประเด็นปัญหาจากข้อมูลผู้ใช้และผู้มีส่วนร่วมในโครงการ ไปจนถึงการออกแบบ และทดสอบการใช้งานกับผู้ใช้และผู้มีส่วน ร่วมตลอดกระบวนการออกแบบ ในหลักสูตร ID มีหลายรายวิชาที่สอนเรื่องนี้โดยตรงเช่น Design Methods, New Project Definition and Concept Development และ Innovative Design เป็นต้น"





User-centered design และ Human-centered innovation approach นี้เป็นรากฐานของ design thinking ที่องค์กรในภาคธุรกิจต่างๆ ต้องการนำไปใช้ เพื่อขับเคลื่อนการสร้างนวัตกรรมในองค์กรในขณะนี้

หลักสูตร "CommDe"

หากอธิบายสั้นๆ ว่า Communication Design คืออะไร กล่าวได้ว่าเป็นศาสตร์ของ graphic design + new media ซึ่งนิยามเดียวในที่นี้ หมายถึงสื่ออะไรก็ตามที่เกินความเป็น traditional media นั่นเอง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกกิง พัฒโนภาส ผู้อำนวยการหลักสูตร CommDe จุฬาฯ กล่าวว่า "CommDe หยิบเอากราฟิกดีไซน์มาขยายความ ซึ่งในช่วง 30 ปีที่ผ่านมา เกิดการพัฒนาของสื่อเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะสื่ออินเทอร์เน็ต จากเดิมที่กราฟิกดีไซน์โฟกัสที่สิ่งพิมพ์ ฉาก โฆษณา สำหรับโทรทัศน์ เมื่อมาถึงยุคสื่ออินเทอร์เน็ต มี "สื่อใหม่" หรือที่มักเรียกกันว่า new media เพิ่มขึ้นมากมาย เช่น Interactive design, virtual reality, augmented reality ขึ้นมาทำให้หลักสูตรกราฟิกดีไซน์เดิมรับไม่ไหว ส่งผลให้มีความจำเป็นในเชิงพัฒนาการของวิชาชีพ และของศาสตร์ ให้ต้องขยาย จึงปรากฏออกมาเป็นศาสตร์ ที่เรียกว่า Communication Design ซึ่งมีต้นกำเนิดอยู่ที่ประเทศอังกฤษ"

“ CommDe หยิบเอากราฟิกดีไซน์มาขยายความ ซึ่งในช่วง 30 ปีที่ผ่านมา เกิดการพัฒนาของสื่อเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะสื่ออินเทอร์เน็ต



ผลิตภัณฑ์ Duo Seat เก้าอี้นั่งกับส้นสำหรับผู้สูงอายุ

โพกัสของ CommDe อยู่ที่ "การออกแบบเพื่อการสื่อสาร" ฉะนั้นทุกโปรเจกต์ของนิสิต CommDe จะต้องมีความที่ชัดเจน คำถามที่พวกเขาจะถูกถามเวลาสอบก็คือ "เธอต้องการจะสื่อสารว่าอะไร และอย่างไร?"

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดกิง ตั้งข้อสังเกตด้วยว่า ด้วยธรรมชาติการคิดของการออกแบบ เป็นการคิดแบบ Lateral หรือคิดแผ่กว้างออกไป ตัวอย่างที่ง่ายที่สุดของกระบวนการคิดแบบนี้ ก็คือ mind map ซึ่งภาคธุรกิจกำลังนิยมหยิบยืมเอาไปประยุกต์ใช้ กลายเป็นสิ่งที่เรียกกันว่า design thinking แต่ก็เป็นการใช้อย่างผิวเผิน เพราะ CommDe สอนลึกกว่านั้นมากๆ

หลักสูตร CommDe มีการใช้กระบวนการสร้างสรรค์เชิงลึก โดยในปีแรกๆ ผู้สอนจะตั้งโจทย์ทางการออกแบบเพื่อให้ นิสิตหาข้อมูล วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินผลตามหลักพื้นฐานของกระบวนการทำงานวิจัย นิสิตจะถูกผลักดันให้คิดวิเคราะห์ แยกแยะ ด้วยวิธีการต่างๆ หลักการสำคัญที่เราใช้ คือ practice-based research หรือ studio research มีหลักการว่า งานสร้างสรรค์ที่ นิสิตทำขึ้นมาจะกลายเป็นวัตถุของการวิจัย และวัตถุเหล่านั้นเองจะชี้ทางให้นิสิตปรับปรุงผลงานสร้างสรรค์ไปที่ละขั้น ตอนจนสำเร็จเป็นผลงานชิ้นสุดท้ายซึ่งต้องมีมาตรฐานเดียวกับนักร้องออกแบบมืออาชีพ พอถึงปีสุดท้าย นิสิตจะต้องเป็นคนสร้างโจทย์ออกแบบด้วยตนเอง เป็นโครงการที่ใช้เวลาทำถึง 2 ภาคการศึกษา จบลงด้วยการจัดนิทรรศการที่เป็นนิทรรศการซึ่งนักร้องออกแบบมืออาชีพ/เจ้าของบริษัท ปักหมุดไว้ว่าจะมาดูเพื่อค้นหานักร้องออกแบบตัวรุ่งไปทำงานกับเขา



ผลงานส่วนหนึ่งจากนิสิต CommDe

"CommDe เตรียมรับความเปลี่ยนแปลง ด้วยการสอน creative process ที่ลงมือปฏิบัติไปจนถึงการทำ production เสร็จในระดับมืออาชีพ นิสิตจะถูกสอนให้ทำซ้ำแล้วซ้ำอีก กับโปรเซสที่เปลี่ยนไปตามโจทย์ที่ไม่ตายตัว เป็นการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่มาอย่างรวดเร็ว"

"เพื่อเป็นการตอบคำถามที่ว่าหลักสูตรนี้ ตอบสนองต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เร็วมากในปัจจุบันอย่างไร คำตอบคือมหาวิทยาลัยต้องยึดแกนให้ได้ ไม่ว่าจะอนาคตจะเปลี่ยนอย่างไร เด็กเราต้องเปลี่ยนเป็น และเปลี่ยนได้"