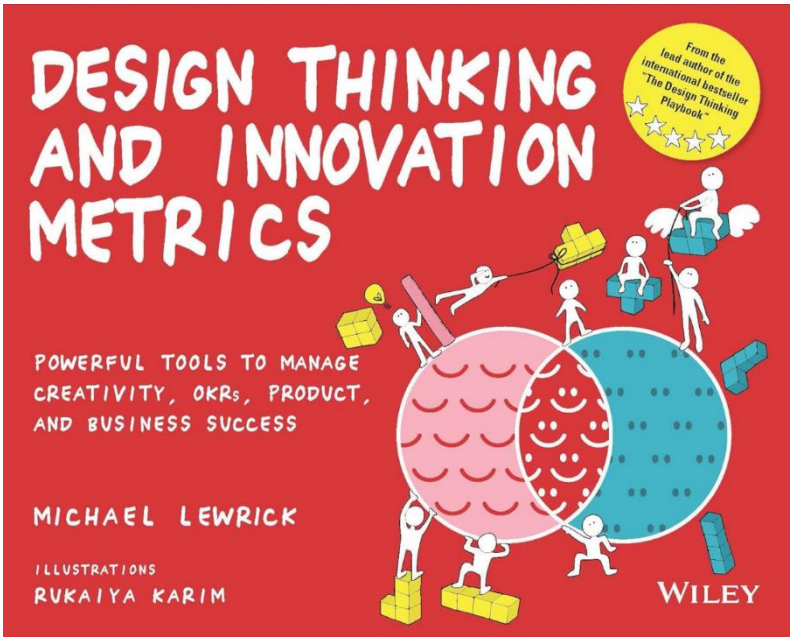
บทวิจารณ์หนังสือ



Design Thinking and Innovation Metrics

ผู้แต่ง: Michel Lewrick
ปีที่พิมพ์: 2023 จำนวนหน้า: 393

บทวิจารณ์โดย

ปิยภรณ์ ชูชีพ[1]

หนังสือการคิดเชิงการออกแบบและตัวชี้วัดด้านนวัตกรรม (Design Thinking and Innovation Metrics) เป็นหนังสือที่ผู้เขียนได้อ่านหลังจากที่ได้มีการศึกษาและถ่ายทอดความรู้ด้าน Design Thinking มาเป็นเวลากว่า 10 ปี ให้กับทั้งนักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไปที่สนใจในด้านของเครื่องมือในการสร้างนวัตกรรมอย่าง Design Thinking หลังจากที่ผู้เขียนได้ศึกษาโดยละเอียดในหนังสือเล่มนี้พบว่า เป็นหนังสือที่มีประโยชน์ต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นอย่างยิ่ง

กล่าวคือ ผู้แต่งหนังสือเล่มนี้ได้วางรูปแบบการเขียนหนังสือไว้อย่างน่าสนใจและเป็นหนังสือในรูปแบบใหม่ที่เต็มไปด้วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยเริ่มจากรูปแบบของปกและเนื้อหาด้านในที่อ่านง่ายด้วยรูปภาพที่ชัดเจน อีกทั้งการนำเข้าสู่โลกแห่งการคิดในเชิงการออกแบบ (Design Thinking) และการวัดผลได้อย่างง่ายดาย เนื้อหาต่างๆ จะถูกจัดเตรียมไว้ในรูปแบบ 101 กล่าวคือหากท่านที่ไม่เคยอ่านหรือเข้าใจในคำว่า Design Thinking มาก่อน สามารถเข้าใจได้ง่ายตั้งแต่พื้นฐาน โดยหนังสือเล่มนี้ได้นำเสนอชุดเครื่องมือที่ครอบคลุมด้านการจัดการความคิดสร้างสรรค์ (นวัตกรรม) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก และปัญญาประดิษฐ์

[1] ดร., คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต
Ph.D., D.B.A., Rangsit Business School, Rangsit University

เพื่อวัดผลความสำเร็จของบริษัทในการสร้างผลิตภัณฑ์/บริการ และสร้างประสบการณ์ที่แปลกใหม่และน่าสนใจให้กับลูกค้า อีกทั้งยังขับเคลื่อนนวัตกรรมและความสำเร็จทางธุรกิจในอนาคต ซึ่งองค์ความรู้ในหนังสือเล่มนี้เหมาะสำหรับทีมสร้างนวัตกรรม และผู้บริหารในอุตสาหกรรมทุกประเภท และผู้ที่สนใจที่ต้องการวัดผลและขับเคลื่อนนวัตกรรมในองค์การของตนเองให้เกิดประสิทธิภาพสูงที่สุด จากรายละเอียดในแต่ละส่วนข้างต้นจะเห็นว่า ทางผู้แต่งได้มีการวางโครงในการทำให้ผู้ที่สนใจศึกษา Design Thinking ได้เห็นภาพอย่างชัดเจนเป็นขั้นเป็นตอน ไม่เพียงแต่เฉพาะคนที่เคยศึกษาทางด้าน Design Thinking แต่ผู้สนใจที่เริ่มต้นในการจะสร้างนวัตกรรมสามารถที่จะอ่านหนังสือเล่มนี้แล้วเข้าใจกระบวนการได้

นอกจากนั้นผู้เขียนมองว่าความสำคัญของการคิดเชิงการออกแบบ (Design Thinking) เป็นกระบวนการที่สำคัญในการแก้ปัญหาและพัฒนานวัตกรรม โดยมีจุดเด่นคือการเน้นผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง และสร้างสรรค์วิธีแก้ปัญหาที่ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง (1) เน้นผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง Design Thinking เริ่มต้นด้วยการทำความเข้าใจผู้ใช้งานและความต้องการของพวกเขาอย่างลึกซึ้ง ทำให้การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ หรือระบบ ตอบโจทย์ปัญหาได้อย่างแท้จริง โดยช่วยให้การแก้ปัญหาเน้นไปที่ความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้งาน (2) กระตุ้นนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ เปิดโอกาสให้ทดลองแนวทางใหม่ ๆ และคิดนอกกรอบ โดยไม่ถูกจำกัดด้วยข้อจำกัดแบบเดิม โดยการสร้างความแตกต่างและเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์หรือบริการ (3) ปรับตัวและแก้ปัญหาอย่างยืดหยุ่น กระบวนการ Design Thinking มีความยืดหยุ่นสูง โดยสามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์และข้อมูลใหม่ที่เกิดขึ้น อีกทั้งช่วยให้ทีมงานสามารถทดลองและปรับปรุงแนวคิดได้อย่างต่อเนื่อง และลดความเสี่ยงในการสร้างการแก้ไขปัญหาที่ไม่ตอบโจทย์การใช้งาน (4) ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน Design Thinking สนับสนุนการทำงานร่วมกันในทีมที่มีความหลากหลาย เพื่อดึงศักยภาพและมุมมองที่หลากหลายออกมาใช้ เพื่อเพิ่มความเข้าใจในมุมมองที่แตกต่างของทีมงาน และสร้างสภาพแวดล้อมที่ช่วยให้สมาชิกในทีมแบ่งปันความคิดได้อย่างอิสระ (5) เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ กระบวนการนี้เน้นการทดลองและการพัฒนาต้นแบบ (Prototype) เพื่อหาข้อมูลและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานก่อนตัดสินใจขั้นสุดท้ายเพื่อช่วยลดความเสี่ยงในการลงทุนกับแนวทางที่ไม่ถูกต้อง และส่งเสริมการตัดสินใจที่มีข้อมูลสนับสนุนอย่างครบถ้วน (6) พัฒนาทักษะเชิงกลยุทธ์ การใช้ Design Thinking ทำให้องค์การหรือบุคคลพัฒนาความสามารถในการมองภาพรวมและคิดเชิงกลยุทธ์ อีกทั้งช่วยสร้างวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและมุ่งเน้นการสร้างคุณค่า และเพิ่มโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายระยะยาว

ดังนั้นการคิดในเชิงการออกแบบเป็นเครื่องมือเริ่มต้นในการคิดนวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์การใช้งานของผู้ที่สนใจในการสร้างนวัตกรรม โดยในหนังสือเล่มนี้จะช่วยเป็นหนึ่งในแนวทางที่ทำให้เกิดเส้นทางลัดในการคิดนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานได้ง่ายขึ้น ซึ่งในหนังสือจะแบ่งออกเป็น 7 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คือ ทำไม อย่างไร และ อะไร (Why? How? What?) ในส่วนนี้ผู้แต่งกล่าวถึงความสำคัญของความคิดในเชิงการออกแบบ และตัวชี้วัดด้านนวัตกรรม ไว้อย่างน่าสนใจในมิติของการทำความเข้าใจถึงความสำคัญเบื้องต้นในการทำงานเป็นทีม อีกทั้งต้องในความสำคัญกับการประเมินด้านการคิดในเชิงการออกแบบ โดยผู้แต่งให้มองใน 2 ด้านคือ ประสบการณ์ของพนักงานที่ทำงานด้านนวัตกรรม (Employee Experience) กับประสบการณ์ของผู้ใช้งาน (Customer Experience)

ส่วนที่ 2 คือ การคิดในเชิงการออกแบบเบื้องต้น (Design Thinking 101) ผู้แต่งได้นำเสนอกรอบแนวคิดของความคิดในเชิงการออกแบบ (Design Thinking Paradigm) โดยให้เริ่มต้นจาก ความเชื่อในด้านความคิดในเชิงการออกแบบ (The Design Thinking Mindset) ว่าต้องมุ่งเน้นคุณค่าของผู้ใช้ต้องการ ไม่มีอคติกับความคิดใดใดของผู้ร่วมทีม ผสานความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ และให้ความสำคัญกับกระบวนการในการคิดเชิงการออกแบบ นอกเหนือจากนั้นผู้แต่งยังความสำคัญกับ การทำงานกับทีม (Working in Teams) ซึ่ง

ก่อนจะทำให้การคิดเชิงการออกแบบสมบูรณ์แบบได้ จะต้องมีการออกแบบองค์การให้สอดคล้องกับแนวคิดนี้ก่อน และผู้แต่งมีความเชื่อว่าพฤติกรรมในความคิดในเชิงการออกแบบสามารถทำให้เกิดการส่งต่อคุณค่าได้

ส่วนที่ 3 คือ การวัดผลการคิดในเชิงการออกแบบเบื้องต้น (Measuring 101) ในส่วนนี้ผู้แต่งให้ความหมายของการประยุกต์การวัดผลด้านความคิดในเชิงการออกแบบ (Applying Metrics) ไว้อย่างน่าสนใจ และได้ให้ความหมายของ ตัวชี้วัดดาวเด่นด้านความคิดในเชิงการออกแบบ (The North Star Metric) ซึ่งทำงานกับการสำรวจตัวชี้วัด (Working with Exploration Metrics) หากต้องการจะวัดผลด้านนวัตกรรมต้องให้ความสำคัญกับ ความสามารถขององค์การ ผลตอบแทน และผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น อีกทั้งควารจะมีการวัดผลด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Measuring Creativity) อีกด้วย

ส่วนที่ 4 คือ การวัดผลการปฏิบัติงานด้านการคิดในเชิงการออกแบบ (Performance Measurements 201) ผู้แต่งได้ให้ข้อมูลในเชิงลึกอีกว่า ควรใช้เครื่องมือในการตั้งเป้าหมายและกำหนดตัววัดผล OKRs (Objective and Key Results) โดยให้ศึกษาลงลึกไปถึงรากเหง้าของวัตถุประสงค์การวัดผล (The Roots of Measuring Objectives) โดยผ่าน การพัฒนาแนวคิดเพื่อตั้งเป้าหมายและกำหนดตัวชี้วัด (Three Mindshift Applying OKRs) ส่วนนี้ผู้แต่งได้ในเทคนิคในการปฏิบัติการตั้งเป้าหมายและกำหนดตัวชี้วัดให้ประสบความสำเร็จอีกด้วย

ส่วนที่ 5 คือ นวัตกรรมที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Innovation 301) ส่วนนี้ผู้แต่งได้เขียนไว้อย่างน่าสนใจเป็นอย่างยิ่งเกี่ยวกับการคิดในเชิงการออกแบบกับการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) โดยการประยุกต์ไฮบริทโมเดล (Applying the Hybrid Model) กล่าวคือมีการผสมผสานระหว่างวิธีคิดแบบวิเคราะห์และการคิดเชิงสัญชาตญาณในเชิงภาพรวม นอกจากนั้นผู้แต่งได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความคิดในเชิงการออกแบบกับปัญญาประดิษฐ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำความเข้าใจและการมีส่วนร่วมผู้ใช้งาน (User) มากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 6 คือ อนาคตของการคิดในเชิงการออกแบบ และนวัตกรรมที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (The Future of Design Thinking and Data-Driven Innovation) ในส่วนนี้เป็นส่วนเล็ก ๆ ที่ผู้แต่งได้สรุปไว้อย่างคมคายว่าในอนาคตการคิดในเชิงการออกแบบต้องทำความร่วมมือกับนวัตกรรมที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลจึงจะสามารถสร้างนวัตกรรมให้ประสบความสำเร็จ กล่าวคือการผสมผสานระหว่าง การคิดในเชิงการออกแบบ (Design Thinking) การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent) ประสาทวิทยาศาสตร์ (Neuroscience) วิทยาการคอมพิวเตอร์ (Computer Science) คณิตศาสตร์ (Mathematics) โมเดลสถิติ (Statistics Model)

ส่วนที่ 7 คือ บทสรุป (A Final Word) ผู้แต่งกล่าวความจริงที่ว่าการคิดเชิงออกแบบเป็นแนวคิดที่ทรงพลังสำหรับการแก้ปัญหา และการสร้างมูลค่าให้กับนวัตกรรมนั้นแสดงให้เห็นได้จากแนวทาง ตัวอย่าง และการผสมผสานที่หลากหลายองค์ความรู้อื่นๆ ในหนังสือเล่มนี้ จากการสังเกตส่วนตัวของผู้แต่งในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ยืนยันว่าบริษัทที่มีประสิทธิภาพสูงในแง่ของการคิดเชิงออกแบบ (เน้นที่การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า จัดตั้งทีม การคิดแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง สัมภาษณ์เป็นระยะๆ เป็นระบบการวัดประสิทธิภาพที่ทันสมัย) มักจะได้รับผลลัพธ์ที่ดีในด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ ความพึงพอใจของพนักงาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User) เป็นสำคัญ