

Book Reviews

Putting Design Thinking to Work: How Large Organisations Can Embrace Messy Institutions to Tackle Wicked Problems

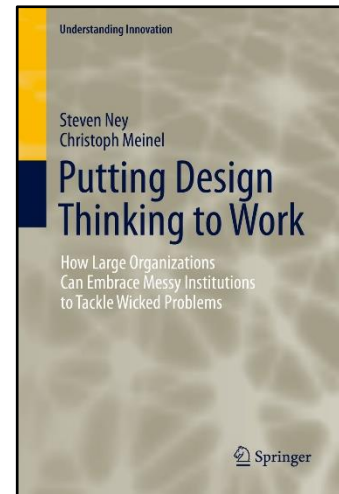
Ney, S., & Meinel, C. (2019).

ISBN: 978-3-030-19608-0

สุวรรณณี ห้วยหงษ์ทอง^{1,*} Suwannee Hoaihongthong^{1,*}

¹ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น;
Department of Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Khon Kaen University; email: suwaho@kku.ac.th

* Corresponding author email: suwaho@kku.ac.th



หนังสือเรื่อง Putting Design Thinking to Work: How Large Organizations Can Embrace Messy Institutions to Tackle Wicked Problems เล่มนี้ เป็นหนังสือที่จะแนะนำแนวคิดของการคิดเชิงออกแบบและผลกระทบต่อองค์กร โดยมุ่งเน้นไปที่แนวทางผู้ใช้เป็นศูนย์กลางของกรอบการทำงาน กล่าวถึงการประยุกต์ใช้ Design Thinking ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรขนาดใหญ่ อีกทั้งให้ข้อมูลที่เจาะลึกถึงความท้าทายและประโยชน์ของการนำ Design Thinking ไปใช้ในองค์กร โดยหนังสือเล่มนี้แบ่งออกเป็น 8 บทประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้

Chapter 1 Introduction เป็นบทนำที่นำเสนอเนื้อหาในภาพรวม เป็นการให้ข้อมูลแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับ Design Thinking เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจเนื้อหาพื้นฐาน โดยผู้เขียนได้นำเสนอเนื้อหาที่ครอบคลุมหลักการและการประยุกต์ใช้ Design Thinking โดยนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับคุณค่าและศักยภาพในการประยุกต์กระบวนการแก้ไขปัญหาในบริบทที่หลากหลาย นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดคำถามที่กระตุ้นความคิดเกี่ยวกับการปรับตัวของ Design Thinking ในองค์กรขนาดใหญ่และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมโดยนัยของการออกแบบที่คำนึงถึงมนุษย์เป็นหลัก อีกทั้งยังเจาะลึกแนวคิดของการคิดเชิงออกแบบและความเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและการส่งเสริมนวัตกรรมภายในองค์กร ในบทนี้จะให้ข้อมูลที่กล่าวถึงความสนใจที่เพิ่มขึ้นในการคิดเชิงออกแบบ โดยเฉพาะภายในองค์กรขนาดใหญ่ และความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมและความอยู่รอดขององค์กร

Chapter 2 Innovation, Wicked Problems and Design Thinking บทนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับความสำคัญและความน่าสนใจของ Design Thinking ในฐานะเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาดโลก นอกจากนี้ผู้เขียนยังเน้นย้ำถึงบทบาทของการคิดเชิงออกแบบในการช่วยให้ทีมที่หลากหลายสามารถจัดการกับปัญหาที่ซับซ้อนและยุ่งเหยิงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ประโยชน์

จากประสบการณ์และแนวคิดของผู้ใช้ที่หลากหลาย นอกจากนี้เอกสารนี้ยังสำรวจความต้องการการคิดเชิงออกแบบ ซึ่งขับเคลื่อนโดยความจำเป็นเพื่อความอยู่รอดขององค์กรเมื่อเผชิญกับนวัตกรรมแบบก่อความทำลาย (Disruptive Innovation) นอกจากนี้ยังกล่าวถึงลักษณะวงจรของกระแสการบริหารจัดการและผลกระทบของนวัตกรรมที่ก้าวหน้าต่อบริษัทที่มีชื่อเสียง โดยภาพรวมของบทนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสนใจที่เพิ่มขึ้นในการคิดเชิงออกแบบ ศักยภาพในการขับเคลื่อนนวัตกรรม และความสำคัญในการจัดการกับความท้าทายที่ซับซ้อนภายในองค์กร มีมุมมองที่กระตุ้นความคิดเกี่ยวกับบทบาทของการคิดเชิงออกแบบในบริบทของการอยู่รอดขององค์กร ตลอดจนความได้เปรียบทางการแข่งขัน

Chapter 3 Clumsy Solutions, Messy Institutions and Cultural Change บทนี้กล่าวถึงความสำคัญของกระบวนการคิดเชิงออกแบบในองค์กรขนาดใหญ่ และวิธีที่แนวคิดนี้สามารถนำไปสู่แนวทางแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนเชิงนวัตกรรมได้ นอกจากนี้ผู้เขียนยังเน้นย้ำถึงความท้าทายที่องค์กรต่าง ๆ เผชิญ และผลกระทบที่มีต่อความสามารถในการรับมือกับความท้าทายทางสังคมและธุรกิจ อีกทั้งยังนำเสนอเรื่องราวนโยบายต่าง ๆ ที่อธิบายสาเหตุของภาวะโลกร้อนและความท้าทายในการจัดการกับภาวะโลกร้อน เป็นตัวอย่างในการจัดการปัญหา นอกจากนี้ยังกล่าวถึงความล้มเหลวในการกำหนดนโยบายในภาครัฐ เนื่องจากขาดการคิดเชิงบูรณาการ สรุปด้วยการให้คำแนะนำสำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อเอาชนะความยากลำบากในการเปิดรับการคิดเชิงบูรณาการ เพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรม และแก้ไขปัญหาคับข้องใจที่ซับซ้อน โดยผู้เขียนให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม การทำงานร่วมกัน และการทดลองภายในองค์กร

Chapter 4 Creating Social Spaces for Exploration PDF ในบทนี้กล่าวถึงการนำการคิดเชิงออกแบบไปใช้ในองค์กรขนาดใหญ่ และผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนให้ข้อมูลประโยชน์ของการคิดเชิงออกแบบในการส่งเสริมนวัตกรรม และความสามารถในการปรับตัว ตลอดจนความท้าทายและการต่อต้านที่ต้องเผชิญในระหว่างการทำไปปฏิบัติ ผู้เขียนนำเสนอข้อค้นพบจากการศึกษาที่ดำเนินการในองค์กรซอฟต์แวร์ขนาดใหญ่ ซึ่งเผยให้เห็นถึงความกังวล ข้อกีดขวาง และการต่อต้านของนักออกแบบมืออาชีพและผู้จัดการโครงการที่มีต่อความนิยมของการคิดเชิงออกแบบ ซึ่งผู้เขียนได้สรุปรูปแบบการต่อต้านสามรูปแบบที่ผู้จัดการโครงการใช้เพื่อยืนยันการควบคุมทีม Design Thinking โดยการหยุดการทำงาน การกำหนดวาระการประชุม และการจัดการ ผู้จัดการโครงการแสดงความกังวลเกี่ยวกับการบรรยายสรุปโครงการแบบเปิดและการเปิดเผยขั้นตอนการสำรวจต่าง ๆ เนื่องจากพวกเขา รู้สึกสูญเสียการควบคุมโครงการของตน แต่ในอีกแง่มุมหนึ่ง ผู้เขียนได้อธิบายถึงประโยชน์ของการคิดเชิงออกแบบ เช่น การสนับสนุนให้ทีมมีส่วนร่วมอย่างเข้มข้นมากขึ้นกับประเด็นสำคัญของความท้าทายด้านการออกแบบ การส่งเสริมความเป็นอิสระในการกำหนดธีม และทำให้ทีมสามารถฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใส่ใจกับความคิดเห็นของผู้ใช้มากขึ้น โดยเน้นถึงความสำคัญของการคิดเชิงบูรณาการแบบเป็นทีม และการวางกรอบการทำงานใหม่อย่างมีวิสัยทัศน์ ภาพรวมของบทนี้จะเน้นเรื่องของความท้าทายและประโยชน์ของการนำ Design Thinking ไปใช้ในองค์กรขนาดใหญ่ โดยนำเสนอข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าเกี่ยวกับความซับซ้อนและพลวัตที่เกี่ยวข้องกับการสร้างพื้นที่ทางสังคมสำหรับการสำรวจ และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ

Chapter 5 Hunting, Gathering and Taking It Home: Bringing New Perspectives and Perceptions into Organizations ในบทนี้อธิบายการนำมุมมองและการรับรู้ใหม่ ๆ มาสู่องค์กร ผู้เขียนบอกเล่า

เรื่องราวการประยุกต์ใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบในองค์กร โดยมุ่งเน้นไปที่การวิจัยผู้ใช้ แนวคิด และการสังเคราะห์เพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรม โดยเน้นถึงความสำคัญของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาทักษะการวิจัยเพื่อให้มั่นใจในคุณภาพของข้อมูลผู้ใช้และข้อมูลเชิงลึก เอกสารยังเน้นย้ำถึงการใช่วิธีวิจัยผู้ใช้ในทางที่ผิดและความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงกรณีของการบิดเบือนทางอารมณ์ระหว่างการสัมภาษณ์ และความสับสนเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการตรวจสอบความถูกต้อง นอกจากนี้ยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับความท้าทายที่นัก Design Thinking ในองค์กรขนาดใหญ่ต้องเผชิญ เช่น ความจำเป็นในการเสริมสร้างความหลากหลายในทีม และให้ผู้ใช้มีสิทธิ์มีเสียงในกระบวนการออกแบบ นอกจากนี้ยังกล่าวถึงผลกระทบของการแนะนำการวิจัยผู้ใช้เกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรและแนวปฏิบัติในการทำงาน การพัฒนาทักษะ และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับวิธีการวิจัยผู้ใช้เพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จ

Chapter 6 Design Thinking and Messy Practices เนื้อหาในบทนี้นำเสนอผลกระทบของแนวปฏิบัติที่ยุ่งเหยิงขององค์กรขนาดใหญ่ ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการคิดเชิงออกแบบที่ประสบความสำเร็จ จุดแข็งและจุดอ่อนของแนวปฏิบัติ นอกจากนี้ยังเจาะลึกแนวคิดของการคิดเชิงออกแบบและความสำคัญของการกำหนดเวลาในการดำเนินการการคิดเชิงออกแบบ ผู้เขียนอภิปรายถึงแนวทางปฏิบัติที่มุ่งเน้นกระบวนการและโอกาสในการศึกษาเกี่ยวกับความคิดริเริ่มด้าน Design Thinking โดยพิจารณาถึงผลกระทบของการสร้างต้นแบบ และการทดสอบโดยผู้ใช้ต่อองค์กร โดยเน้นถึงการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกที่เกิดจากแนวทางปฏิบัติที่มุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ โดยรวมแล้วบทนี้ให้ข้อมูลแนวทางปฏิบัติและความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับการคิดเชิงออกแบบ ในขณะเดียวกันก็เน้นย้ำถึงศักยภาพในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและผลกระทบเชิงบวกต่อองค์กร เมื่อมีการนำแนวทางปฏิบัติเหล่านี้ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

Chapter 7 Leadership, Design Thinking and Messy Institutions บทนี้นำเสนอความเป็นผู้นำการคิดเชิงออกแบบและพลวัตขององค์กร โดยเจาะลึกถึงความท้าทายและโอกาสที่เกิดขึ้นเมื่อนำการคิดเชิงออกแบบไปใช้ในสถาบันขนาดใหญ่ โดยเน้นย้ำถึงความจำเป็นที่ผู้นำจะต้องจัดการกับความคลุมเครือและความไม่แน่นอนในขณะเดียวกันก็เปิดรับมุมมองที่หลากหลาย บทนี้จะอธิบายความสำคัญของการสร้างความรู้สึกและความสามารถในการรับรู้ถึงจุดอ่อนหรือสัญญาณของความอ่อนแอภายในองค์กร นอกจากนี้ยังเน้นย้ำถึงความสำคัญของการฟังและไตร่ตรองเรื่องราวที่เกิดขึ้นจากทีมคิดเชิงออกแบบ เนื่องจากเรื่องเล่าเหล่านี้ประกอบด้วยข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าเกี่ยวกับองค์กร อีกทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อจำกัดภายในองค์กร ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้เข้าใจสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการรับรู้ความรู้สึกและการไตร่ตรองอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความกดดันในการเปลี่ยนความคลุมเครือให้เป็นความแน่นอนและจำต้องมีกระบวนการที่สามารถดำเนินการได้ ดังนั้น ความเป็นผู้นำ การคิดเชิงออกแบบ และการศึกษาพลวัตในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญของความสำเร็จในการประยุกต์ใช้การคิดเชิงออกแบบในองค์กรขนาดใหญ่

Chapter 8 Conclusion บทสรุปของเนื้อหาทั้งหมดในหนังสือเล่มนี้ หนังสือเล่มนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับผลกระทบของการคิดเชิงออกแบบต่อองค์กรขนาดใหญ่ โดยจะกล่าวถึงรูปแบบการกำกับดูแล ความหลากหลายของแนวคิด และการนำแนวทางปฏิบัติในการคิดเชิงออกแบบไปใช้ภายในองค์กร ความจำเป็นสำหรับการวิจัยในอนาคต เพื่อวัดขอบเขตที่ความคิดริเริ่มด้านการออกแบบและโครงสร้าง แนวคิด และแนวปฏิบัติที่จำเป็นในองค์กร

ขนาดใหญ่ นอกจากนี้ยังเน้นถึงความสำคัญของการกำกับดูแล ปกป้องทีมคิดเชิงออกแบบในองค์กรขนาดใหญ่ เน้นย้ำถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงสถาบันที่ยั่งยืน และความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร

ผู้เขียนขอสรุปภาพรวมของหนังสือเรื่อง *Putting Design Thinking to Work: How Large Organizations Can Embrace Messy Institutions to Tackle Wicked Problems* ดังนี้ หนังสือเล่มนี้นำเสนอวิธีการและกรอบความคิดในการคิดเชิงออกแบบเพื่อสนับสนุนองค์กรขนาดใหญ่ในการสร้างนวัตกรรม เน้นความสำคัญของการจัดการกับปัญหาในกระบวนการสร้างนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และแสดงให้เห็นถึงการคิดเชิงออกแบบสามารถช่วยให้องค์กรมีแนวทางปฏิบัติที่สำคัญสำหรับนวัตกรรมที่โดดเด่นได้ อีกทั้งการคิดเชิงออกแบบช่วยให้นักวิจัยมีเครื่องมือและวิธีการในการจัดการกับความตึงเครียดที่เกิดขึ้นในกระบวนการสร้างสรรค์ผลงาน ซึ่งมักจะมี ความขัดแย้งกับแนวทางทางวินัย แต่ความขัดแย้งนี้มีความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรให้เข้ากับแบบจำลองการทำงานสมัยใหม่ที่เน้นพหุนิยม พลวัต และความยืดหยุ่น การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนนวัตกรรมที่มีผลสำเร็จ และนำเสนอกรณีศึกษาจากองค์กรจริงทั่วโลก เพื่อประกอบด้วยแนวทาง และแนวปฏิบัติในการเริ่มต้น และจัดการการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมที่จำเป็นสำหรับนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น หนังสือเล่มนี้จึงเหมาะสำหรับผู้ที่สนใจทำความเข้าใจผลกระทบของการคิดเชิงออกแบบต่อองค์กรขนาดใหญ่ มีความเกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารในฐานะผู้นำองค์กร พนักงาน นักวิจัย และนักศึกษาในสาขา การออกแบบนวัตกรรม พฤติกรรมองค์กร และการจัดการ โดยให้การวิเคราะห์ที่ครอบคลุมเกี่ยวกับความท้าทาย และโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการนำการคิดเชิงออกแบบไปใช้ในองค์กรขนาดใหญ่ และนำเสนอข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าเกี่ยวกับบทบาทของการคิดเชิงออกแบบในการเปลี่ยนแปลงสถาบัน

เอกสารอ้างอิง

Ney, S., & Meinel, C. (2019). *Putting Design Thinking to Work: How Large Organisations Can Embrace Messy Institutions to Tackle Wicked Problems*. Springer Cham.