

## คำถามจากสัมมนา เรื่อง การสร้างนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Building)

### 1. ขอคำแนะนำสำหรับการสร้างนวัตกรรมกับงานด้านคุณภาพครับ

**BSI:** นวัตกรรมโดยส่วนใหญ่จะต้องทราบ Pain Point ให้ได้ เราต้องรู้ว่าจุดเจ็บของระบบคุณภาพของบริษัทหรือองค์กรเราเป็นอะไร จุดมุ่งหมาย เป็นยังไง เมื่อเรารู้แล้วเราจะสามารถคุยกันได้ว่างานคุณภาพเรามีปัญหาอะไร อย่าเพิ่งไปมองเรื่องของโซลูชันในการแก้ ให้มองในเรื่อง Process โดยภาพรวมก่อน และเข้าใจปัญหาชัดเจนหรือไม่ มีข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาพอสมควรแล้วหรือยัง แล้วค่อยเลือกวิธีการแก้ ข้อมูลเป็นเรื่องจำเป็นครับในโลกสมัยนี้ เรียกว่า Data decision making หรือว่าการตัดสินใจด้วยข้อมูลเป็นเรื่องจำเป็น ถ้าจะให้แนะนำในเรื่องเกี่ยวกับนวัตกรรมทางด้านคุณภาพ คือต้องรู้ว่า Pain point คืออะไรก่อน

### 2. สร้างนวัตกรรม ควรใช้เครื่องมืออะไร? เช่น Brainstorm, insideOut ... ช่วยแนะนำ วิธี implementation\*

**BSI:** ต้องเลือกให้ได้ก่อนได้ก่อนว่าคุณจะแก้อะไร และเลือกใช้โมเดลไหนใน 8 โมเดล (slide 8) ส่วนวิธีการเป็นขั้นตอนหลังจากนี้ครับ เพราะฉะนั้นใช้โมเดลไหน ที่มาที่ไปเป็นอย่างไรบ้าง เวลาเราทำนวัตกรรมหรือเราจะสร้างระบบอะไรขึ้นมาสักอย่างหนึ่ง วิธีการไม่ใช่เรื่องแรกที่ต้องคำนึงถึง คำนึงถึงว่าโจทย์ของเรื่องนี้คืออะไร

### 3. มีวิธีสร้างนวัตกรรมของคนรุ่นเก่าในองค์กรกับการยึดติดในความคิดเดิมๆได้อย่างไร

**BSI:** เรื่องนี้เป็นส่วนหนึ่งในนวัตกรรมแน่นอน มันเป็นเรื่องเกี่ยวกับ Change Management ครับ โดยปกติ สิ่งที่คุณจะต้องชี้แจงให้เขาเห็น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ Change ต่างๆ ในวัฏจักรแน่นอนครับเขาจะปฏิเสธ อย่าเพิ่งรีบบังคับ โดยส่วนใหญ่ถ้าเป็นคนรุ่นเก่าในองค์กรเวลาเรามีอะไรเปลี่ยนแปลงอีกอย่างหนึ่งสิ่งที่เขาต้องการเลยก็คือข้อมูลที่ชัดเจนครับ ทำแล้วจะได้อะไรการบอกข้อมูลว่าถ้าเปลี่ยนแปลงแบบนั้นที่เปลี่ยนแปลงแบบนี้จะได้ยังไงนั้นนะครับการพูดจะมาพูดลอยๆไม่ได้คุณต้องมีหลักฐาน เช่น มีงานวิจัยมีข้อมูลเป็นตัวเลข ถ้าพูดลอยๆมันจะเป็นแค่ความคิดเห็นแต่ไม่ใช่เป็นข้อเท็จจริง

### 4. การสร้างนวัตกรรมจำเป็นหรือไม่ ที่จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 56002 ในทุกๆข้อกำหนด

**BSI:** ข้อกำหนด ISO 56002 นั้นเป็นแนวทางปฏิบัติ ที่มุ่งหวังให้เป็นแนวทางที่เข้าใจได้ง่าย ไม่หลงประเด็น และจะได้ใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบกิจกรรมให้เป็นแนวทางที่ชัดเจน แต่ไม่ได้หมายความว่า ทุกการจัดการนวัตกรรมจะต้องใช้แนวทางนี้ทั้งหมด เพียงแต่เป็นหนึ่งในวิธีการจัดระเบียบกรอบความคิดเท่านั้น ดังนั้น แต่ละองค์กรไม่จำเป็นต้องจัดการตาม ISO 56002 เสมอไปครับ

### 5. จากโมเดลทั้ง 8 โมเดลที่วิทยากรอธิบายไปนั้น เราสามารถประยุกต์หลายๆโมเดลในการจัดการนวัตกรรมในองค์กรได้หรือไม่

**BSI:** ได้ครับ ทั้ง 8 โมเดลเป็นเพียงแค่แนวทางที่ทำให้เข้าใจได้ง่ายในการเลือกหัวข้อการจัดการนวัตกรรมเท่านั้น องค์กรอาจเลือกบางโมเดล หรือสามารถใช้แนวคิดอื่นมาเลือกหัวข้อการจัดการได้ครับ

### 6. การจะขอการรับรอง ISO 56002 ทำได้หรือไม่ มีขั้นตอนอย่างไร

**BSI:** ขอการรับรองเป็นลักษณะของ unaccredited ได้ครับ กระบวนการควรเริ่มจากความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารก่อน โดยอาจกล่าวได้ว่า เมื่อหัวข้อ ข้างก็จะขยับครับ จากนั้นวิเคราะห์หาบริบทขององค์กร หา Value ขององค์กร ตลอดจนความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ แล้วจึงหาเรื่องที่จะมาตอบโจทย์ให้องค์กรได้ครับ ทั้งนี้อย่าลืมแนวคิดสำคัญ คือ นวัตกรรม ต้องแตกต่างจากสิ่งที่เคยทำ และสามารถใช้งานได้จริง

### 7. คอร์สสำหรับการเป็น Lead Auditor ในระบบนี้ มีการสอนหรือไม่ และจะเปิดรับสมัครเมื่อใด

**BSI:** ในขณะนี้ยังไม่เปิดสอนครับ อยู่ในระหว่างกระบวนการร่างหลักสูตร และหลักเกณฑ์ในการตรวจให้ชัดเจน อย่างไรก็ตาม เมื่อพร้อมแล้วจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบในช่องทางปกติของ BSI ครับ