

Unlocking business potential Innovation Excellence Framework

ไขความลับสู่ความเป็นเลิศ ต้นนวัตกรรมจากสิงคโปร์

“สิงคโปร์” เป็นหนึ่งประเทศในภูมิภาคอาเซียน
ที่โดดเด่นในเรื่องการขับเคลื่อนประเทศด้วยการเพิ่ม
ผลิตภาพ หรือ Productivity ซึ่งนำไปให้สิงคโปร์ยกระดับ
ขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
โดยได้วางแผนคิดว่า Productivity ถือเป็นปัจจัยสำคัญ
เพื่อความก้าวหน้าแห่งอนาคต ทำให้สิงคโปร์มุ่งมั่นที่จะ
ปรับโฉมรูปแบบเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมมากยิ่งขึ้น
ตลอดจนเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานด้วยการ
เสริมสร้างทักษะของบุคลากร

รัฐบาลสิงคโปร์ได้ผลักดันเรื่องการเพิ่มผลิตภาพอย่างเต็มรูปแบบ
ด้วยการสร้างเส้นทางสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ (Roadmap of the
Business Excellence) เพื่อให้องค์กรรู้จักแข่งและขอบเขตในการปรับปรุง
งาน นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจขององค์กรต่างๆ
เพื่อสนับสนุนให้เกิดความยั่งยืน รวมทั้งความสมดุลในด้านสังคม เศรษฐกิจ
และสิ่งแวดล้อม (Triple Bottom Line)

สำหรับหนึ่งในวิทยากรคนสำคัญจากประเทศสิงคโปร์ที่สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้มีโอกาสนำเสนอแนะทางการเพิ่มผลผลิตอย่างเป็นรูปธรรมและเห็นผลลัพธ์แห่งความสำเร็จคือ **มร.ลิม บูน วัตต์ หรือ Mr. Lim Boon Whatt** ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญการประเมินองค์กรตามกรอบความเป็นเลิศทางธุรกิจ (Lead Business Excellence Assessor) ของหน่วยงาน Standards Productivity and Innovation for Growth หรือ SPRING Singapore โดยได้ตรวจประเมินองค์กรเพื่อมอบรางวัลความเป็นเลิศทางธุรกิจให้แก่องค์กร ทั้งในภาคอุตสาหกรรม การผลิตสาธารณสุขและการบริการ ตลอดจนภาคการศึกษาอย่างยาวนาน และยังได้ร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริหารจัดการ Supply Chain ตลอดจนพัฒนาความเป็นเลิศทางธุรกิจของบริษัท Philips ประเทศสิงคโปร์ จนทำให้ได้รับรางวัลความเป็นเลิศทางด้านนวัตกรรมแห่งประเทศไทย หรือ Singapore Innovation Excellence Award

รางวัล Singapore Innovation Excellence Award ถือเป็นหนึ่งใน The Business Excellence (BE) Framework ที่องค์กรต่างๆ ในประเทศสิงคโปร์ต่างสมัครรับรางวัลกันอย่างแพร่หลาย เรียกได้ว่าเป็นกลุ่มรางวัลประเภท Niche ที่ให้แก่องค์กรที่มีการบริหารจัดการโดดเด่นในด้าน Innovation ส่วนเป้าหมายสูงสุดของ BE Framework ดังกล่าวอยู่ที่รางวัล Singapore Quality Awards นั่นเอง

สำหรับในเมืองไทยบ้านเรานั้น ถ้าท่านคุ้นเคยกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ หรือ Thailand Quality Award (TQA) อยู่แล้ว เรื่อง Innovation Excellence Framework นี้จึงถือว่าไม่ใช่เรื่องใหม่เลย เนื่องจากหนึ่งในค่านิยมและแนวคิดหลักของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติได้ให้ความสำคัญในเรื่อง

การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for Innovation) รวมทั้งในหมวดกลยุทธ์ ยังได้มีการระบุถึงนวัตกรรม (Innovation) โดยพิจารณาว่ากระบวนการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรจะช่วยกระตุ้นและทำให้เกิด นวัตกรรมได้อย่างไร

เราจึงจะเห็นได้ว่าการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการอบการบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศ
ด้านนวัตกรรม (Innovation Excellence Framework) เป็นพื้นฐานของการปรับปรุง
องค์กรอย่างต่อเนื่องและช่วยสร้างการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด ทุกคนในองค์กรเกิด
ความตระหนักและร่วมมือกันเพื่อให้สามารถพัฒนาองค์กรให้มีความเป็นเลิศทางธุรกิจ **และ**
เมื่อปลายทางขององค์กรทั้งหลายคือการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ
การเพื่อตอบโจทย์คำว่า **ความยั่งยืน** เราจึงจะต้องหล่อเลี้ยงให้เกิดการสร้างนวัตกรรม
ขึ้นภายในองค์กร

หันกลับมาพิจารณาถึง Innovation Excellence Framework ที่ **มร.ลิม บุน วัตต์** ให้ความสำคัญ
ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ทั้ง 6 เรื่องซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่



Leadership

มร.ลิม บุน วัตต์ เน้นความสำคัญของปัจจัยด้าน Leadership โดยให้คำนึงถึงบุคลากร
ทุกระดับในการสร้างนวัตกรรมสู่ความเป็นเลิศให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืนในองค์กร และให้
พิจารณาที่บทบาทมากกว่าตำแหน่ง ซึ่งไม่ว่าตำแหน่งหัวหน้างานถึงจะเป็นผู้นำใน
เรื่องนี้ได้เท่านั้น และ Leadership ยังเป็นปัจจัยที่สร้างทิศทางขององค์กร รวมทั้งช่วย
ขับเคลื่อนกระบวนการทางความคิดหรือ Mindset ของความเป็นเลิศอีกด้วย



Customers

ปัจจัยต่อมาอย่างลูกค้า หรือ Customers คือการพิจารณาลูกค้าเป็นศูนย์กลางและ
ให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าเพื่อจะได้สร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นได้อย่างตรงจุด



Strategy, People, Process

ส่วนในเรื่องกลยุทธ์ หรือ Strategy จำเป็นต้องคิดจากความเข้าใจในเรื่องความต้องการ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ Stakeholder ซึ่งสามารถต่อยอดไปสู่การพัฒนาศักยภาพ
และกระบวนการ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการในที่สุด



Knowledge

ปัจจัยสุดท้ายอย่าง ความรู้ หรือ Knowledge จะช่วยสนับสนุนในเรื่องการตัดสินใจ
เรื่องต่าง ๆ ในองค์กร ตลอดจนเป็นสิ่งที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการพัฒนา

ทว่า Innovation Excellence Framework อาจไม่ใช่คำตอบสุดท้ายขององค์กรต่าง ๆ ที่จะตอบโจทย์แค่การสร้างนวัตกรรมภายในองค์กร แต่นำไปสู่อีกหนึ่งคำถามว่า องค์กรจะต้องดำเนินการอย่างไรให้นวัตกรรมที่เกิดขึ้นมาแล้วนั้นมีความยั่งยืน

มร.ลิม บุน วัตต์ ได้ให้คำแนะนำถึงแนวทางในการสร้างนวัตกรรมที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Innovation โดยชี้ให้เห็นถึงคำสำคัญอย่าง Holistic Model หรือโมเดลแบบองค์รวม ซึ่งจะทำให้การสร้างนวัตกรรมเป็นไปอย่างยั่งยืน ในที่นี้ โมเดลแบบองค์รวม คือการที่ทุกภาคส่วนจะต้องเชื่อมโยงเข้าหากันและสนับสนุนซึ่งกันและกันด้วย

ลำดับต่อมาคือวิสัยทัศน์ในการสร้างนวัตกรรมควรมาจาก Senior Leaders เพื่อให้สามารถเข้าใจความเชื่อมโยงระหว่างการทำกลยุทธ์และการลงมือทำในระดับปฏิบัติการ

ส่วนสิ่งที่ต้องพึงระวังในการสร้างนวัตกรรมเพื่อความยั่งยืนนั้น มร.ลิม บุน วัตต์ กล่าวถึงเรื่องวัฒนธรรมภายในองค์กร และกระบวนการทางความคิด หรือ Mindset ของบุคลากรในองค์กรว่าอาจจะกลายเป็นสิ่งที่ขัดขวางการสร้างความคิดในเชิงนวัตกรรมและสร้างสรรค์ได้ จึงควรสร้างนวัตกรรมในรูปแบบหนุนนำบุคลากร ให้มีจิตวิญญาณของการเป็นนักบริหารและสร้างนวัตกรรม