

พนักงานที่ทุกองค์กรต้องการ

**"ผมเชื่อในเรื่อง การนำคนดีมาดำรงตำแหน่ง ถึงแม้ระบบจะไม่ดี ห่วยสุด ๆ
หากนำคนดีมาดำรงอยู่สามารถสร้างระบบที่ดีได้ แต่ถ้าระบบที่ดี แต่เอาคนไม่ดีมา
ดำรงตำแหน่ง ระบบก็จะพัง และพินาศไป"**

ลีทวนยู อดีตนายกรัฐมนตรีสិងคโปรี



ดร.วิฑูรย์ สิมะโชคดี

ภาย ได้สภาวะการแข่งขันอย่างเข้มข้นของธุรกิจอุตสาหกรรม
ทุกวันนี้ องค์กรต่างๆ ล้วนแต่ต้องการ "พนักงานที่มี
คุณภาพ"

"พนักงานที่มีคุณภาพ" ที่ว่านี้ อาจมีความหมายต่างกันไปใน
สายตาของเจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารระดับสูง แต่อย่างน้อยจะต้อง
มีคุณสมบัติที่สำคัญอยู่ 2 ประการ ที่ทุกองค์กรต้องการ คือ

(1) มีนิสัยรัก "การเรียนรู้" (มีความสามารถในการ "การเรียนรู้
งานได้เร็ว")

(2) มีนิสัยที่รัก "การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง" เพื่อการลดต้นทุน
ลดของเสีย เพิ่มประสิทธิภาพ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
ให้กับองค์กร รวมถึงตลอดถึง "การพัฒนาตนเอง" ของพนักงานที่ทำให้
คุณภาพชีวิตดีขึ้น เป็นต้น

"การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง" (Continuous Improvement หรือ
CI) หมายถึง การทำงานได้ดีขึ้นเรื่อยๆ โดยการเรียนรู้จากประสบ-
การณ์หรือเรียนรู้ความผิดพลาด และพยายามปรับปรุงแก้ไขให้
ถูกต้อง คือ งานดีขึ้น ถูกต้องมากขึ้น และผิดพลาดน้อยลง

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นพื้นฐานของ "คุณภาพ"
หลายบริษัทที่เพิ่งเริ่มทำ "กิจกรรม CI" (Continuous Improvement)
มักจะเกิดจากการที่มี "ของเสีย" จากการผลิตมากขึ้น ทำให้ต้องทำ
ล่วงเวลา (OT) บ่อยจนต้นทุนสูงขึ้น ดังนั้น จึงตัดสินใจเริ่ม "กิจกรรม
CI" อย่างจริงจังเป็นเรื่องเป็นราว เพื่อลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพ
การผลิต ในโรงงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเตรียมชิ้นส่วนอุปกรณ์หรือ
เครื่องจักรให้พร้อมเพียงใด แต่การทำงานด้วยมือคนก็ยังขาดไม่ได้
ดังนั้น โรงงานจึงต้องการให้การงานระหว่างคนร่วมกับเครื่องจักร
มีประสิทธิภาพมากขึ้น

โดยปกติแล้ว ความคิดหรือไอเดียดีๆ มักจะเกิดขึ้นระหว่างที่
เราทำงานเสมอ เราจึงสามารถหาวิธีการต่างๆ เพื่อปรับปรุงงานให้ดี
ขึ้นได้เรื่อยๆ เพื่อให้งานง่ายขึ้น เสร็จเร็วขึ้น และถูกใจลูกค้ามากขึ้น

ในความเป็นจริงแล้ว แม้จะเป็นงานที่ยุ่งยากเพียงใดก็ตาม
เราก็สามารถคิดหาวิธีปรับปรุงงานให้ดีขึ้นได้เสมอ เพราะไม่มีงาน

อะไรที่ราบรื่นตั้งแต่แรก หลายเรื่องต้องลองทำดูจึงจะรู้

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (โดยพนักงานที่มีคุณภาพ) จึงมี
ความสำคัญมากขึ้นทุกที แต่สิ่งที่คุณจะต้องเน้นให้มากๆ ก็คือ การ
ทำให้พนักงานทุกคนเข้าใจตรงกันว่า การทำ "กิจกรรม CI" นั้น ไม่ใช่
ทำเพื่อบริษัทหรือทำเพื่อเจ้าของกิจการโดยตรงเท่านั้น แต่ต้องทำเพื่อ
ให้ทุกคนทำงานได้ง่ายขึ้น และทำให้ทุกคนมีความสามารถเพิ่มขึ้น
ทั้งกำลังสมองหรือความคิดอ่าน และกำลังแรงงานที่มีความชำนาญ
มากขึ้น

ดังนั้น หลายองค์กรจึงไม่มีการให้รางวัลสำหรับ "กิจกรรม CI"
ที่พนักงานคิดขึ้นทำขึ้น ในขณะที่หลายองค์กรก็ให้ "เงินรางวัล"
เป็นการจูงใจให้พนักงานสนใจ ร่วมทำ "กิจกรรม CI" อย่างสม่ำเสมอ

กิจกรรม CI จึงไม่ควรจะกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการอะไรที่
ยุ่งยากเกินไป เพียงแค่จัดทำ "แบบฟอร์ม" ของกิจกรรม CI ที่เขียน
หรือกรอกข้อความได้ง่ายๆ ก็พอ และควรตั้งเป้าหมายให้ทุกแผนก
หรือให้พนักงานทุกคนเสนอ เรื่องการปรับปรุงงานอย่างน้อยเดือนละ
1 เรื่อง

เรื่องที่สำคัญอีกเรื่องหนึ่ง จึงเป็นเรื่องของการแบ่งปันข้อมูล
ความรู้และประสบการณ์ที่เกิดจากการทำ "กิจกรรม CI" โดยประกาศ
ไว้ที่กระดานไวท์บอร์ดภายในโรงงาน ที่พนักงานเห็นได้ชัด เพราะ
นอกจากเป็นการแบ่งปันเทคนิคไอเดีย และประสบการณ์แล้ว
ยังเป็นการกระตุ้นจูงใจให้พนักงานร่วมใน "กิจกรรม CI" เพื่อเพิ่ม
สมรรถนะการทำงานให้สูงขึ้นไปอีกด้วย แต่ทั้งนี้ทุกอย่างก็ต้องตั้งอยู่
บน "การแบ่งปันที่ยุติธรรม" หากมีกำไรหรือผลประโยชน์ที่องค์กร
ได้รับจากการปรับปรุงงานอย่างชัดเจน

"การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง" จึงเป็นคุณสมบัติสำคัญของ
"พนักงานคุณภาพ" ที่ทุกองค์กรต้องการ การพัฒนาตนเองเพื่อให้มี
นิสัยที่รัก "การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง" นอกจากจะทำให้เราทำงานดี
ขึ้นจนเป็น "พนักงานที่ทุกองค์กรต้องการ" แล้วยังเป็นการยกระดับ
"คุณภาพชีวิต" ของเราให้สูงขึ้นด้วย

Just One More Step ครับผม ! 