ต่อ จากฉบับที่แล้ว

ธุรกิจนวัตกรรม

ประจักษ์ เฉิดโฉม

COMMUNICATION

Open Communication

ปัจจัยสุดท้ายในงานเขียนของ Martins and terblanche (2003) ที่ผมนำมาอ้างถึงการเขียน การสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรม คือ **การสื่อสาร** โดยเน้นการสื่อสารภายในองค์กรแบบเปิดกว้าง (Open Communication) การสร้างองค์กรให้มีช่องทางที่จะสื่อสารกัน ถกเถียงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคล ทีม ระหว่างผู้บริการกับพนักงานอย่างสร้างสรรค์ เป็นสิ่งที่งานเขียนชิ้นนี้ได้บอกไว้ ซึ่งก็ตรงกับงานวิจัยของ นรวัตน์ ชุติวงศ์ และ ดร.ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดนวัตกรรมในเมืองไทย โดยสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากองค์กรที่ได้ยอมรับว่ามีการพัฒนานวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งผลการวิจัยก็ตรงกับงานเขียนข้างต้นว่า การสื่อสารภายในอย่างเปิดกว้าง มีการสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในที่ไม่มีรูปแบบเป็นทางการ สามารถแสดงความคิดเห็นและโต้ตอบกันได้ เปิดใจยอมรับข้อติชมระหว่างกัน ทุกระดับ จะส่งเสริมให้เกิดแนวความคิดใหม่ๆ ลักษณะของการสื่อสารที่นำเสนอในการวิจัยครั้งนี้ คือ การยอมรับข้อติชมตามความเป็นจริง มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาภายในองค์กร บรรยากาศการทำงานเหมือนพี่ น้อง ทำให้การสื่อสารกันได้ง่าย ใช้การสอนงานมากกว่าการสั่งและที่สำคัญมีการบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรและมีการพัฒนาอยู่เสมอ

และจากประสบการณ์ของผมเองที่ได้ เป็นที่ปรึกษาในโครงการพัฒนาองค์กรและบุคลากรเพื่อสร้างความเป็นเลิศ ทั้งของภาครัฐและเอกชน ซึ่งแต่ละโครงการใช้เวลาในการพัฒนาประมาณ หกเดือน ได้พบเห็นว่ากิจกรรมที่สร้างบรรยากาศ การแลกเปลี่ยน การสร้างเวทีแห่งการสื่อสารที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมหาศาลต่อองค์กรที่ทำโครงการนี้ สิ่งที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ได้สร้าง One stop service ที่น่าชื่นชมและก็ได้รับการชื่นชมจากผู้ใช้บริการ โดยแทบไม่มีคำติเตียนเลย ซึ่งหน่วยงาน One stop service ที่ว่านี้จะเกิดขึ้นไม่ได้เลย ถ้าหน่วยงานภายในไม่มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสานงานกัน ในการที่จะบริการลูกค้าและขอยกตัวอย่างซ้ำ ในกรณีของ CPF ที่เสนอแนวทางไว้ ห้าประการ โดยเน้นที่การมีส่วนร่วมของคนในองค์กร

- จัดให้มีประชุมกลุ่มย่อยประมาณ 5-8 คน ทุกสัปดาห์ๆ ละ 1 ชั่วโมงอย่างสบายๆ ไม่เครียดและไม่รบกวนงานประจำ
- ผู้บริหารหน่วยงานจะต้องให้ทิศทางชัดเจนว่าทุกคนต้องหยิบยกปัญหาขึ้นมาช่วยกันหาทางแก้ไข
- ให้พนักงานคุยกันเรื่องปัญหาแล้วรวบรวมส่งผู้จัดการ ซึ่งภายใน 3 เดือน ปัญหานั้นๆ ต้องได้รับการแก้ไข
- และเมื่อปัญหาเดิมได้รับการแก้ไข พนักงานสามารถทำงานได้ดีขึ้น สบายใจขึ้น จะทำให้เกิดความคิดอยากจะแก้ปัญหาใหม่ๆ

แค่ลงมือทำ มีความจริงใจ องค์กรแห่งนวัตกรรมไม่ไกลเกินฝันครับ

อ่าน ต่อฉบับหน้า

ศูนย์ทดสอบและประเมินบุคลิกภาพและประสิทธิภาพบุคลากร (ส.ส.ท.)

ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและเทคโนโลยี ส.ส.ท.
เราอาจจะมี Solution หรือบริการ ตามที่คุณวางแผนไว้อยู่แล้วก็ได้
0-2717-3000 ต่อ 524 www.tpa.or.th, www.ThaiJapanMarket.com