



# วัฒนธรรม ที่สร้างคนมีคุณภาพ ?



ดร.วิฑูรย์ สิมะโรคดี  
ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

**ถ้า** จะตอบย้ำแบบฟันธงไปเลยว่า “คุณภาพของงานเกิดจากคุณภาพของคน” ก็คงจะไม่ผิดนัก เพราะพวกเราทั้งคู่ก็ตั้งใจว่าผลงานดี หรือไม่ดีอยู่ที่ “คน” จริงๆ

แต่การที่องค์กรหนึ่งๆ จะสร้าง “คนที่มีคุณภาพ” ตามที่องค์กรต้องการนั้น ไม่ใช่เรื่องง่ายจริงๆ

ว่าไปแล้ว ทุกองค์กรต่างเลือกสรร “คนที่มีคุณภาพ” เข้าทำงาน แต่พอนานวันไป ความมีคุณภาพก็ลดน้อยถอยลง เพราะปัญหาต่างๆ ภายในองค์กร

ปัจจุบันจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องพัฒนาให้คนมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

แต่ปัญหาจะอยู่ที่ว่า พวกเราทุกคน (โดยเฉพาะผู้บริหาร) เข้าใจความหมายของ “คนที่มีคุณภาพ” แตกต่างกัน

ในทัศนะของผมแล้ว “คนที่มีคุณภาพ” ก็คือ ผู้ที่สามารถปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ด้วย

เพราะฉะนั้น องค์ประกอบหลักๆ ที่จะบ่งบอกถึงความเป็น “คุณภาพของคน” จึงน่าจะอยู่ที่ “ความรู้ความสามารถ” เป็นเบื้องต้น คือ “ความรู้ความสามารถที่จะผลิตสินค้า หรือให้บริการได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งทำให้ลูกค้าประทับใจ

เมื่อครั้งที่ทรงรงค์ “โครงการอาสา (ASSA) อย่างมืออาชีพ” เพื่อให้ข้าราชการและพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนในลักษณะของพฤติกรรม ASSA (คือ Advise (ให้คำแนะนำ) Service (ให้การบริการ) Support (ให้การสนับสนุน) และ Assist (ให้การช่วยเหลือ)) เพื่อให้ผู้ประกอบการและประชาชนเกิดความประทับใจสูงสุด ทำให้ผมได้รู้จักและพบเห็น “คนเก่ง คนดี คนมีคุณภาพ” มากมายในกระทรวงอุตสาหกรรม

แต่มาวันนี้ การเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ เร็วขึ้น สิ่งที่ประชาชนเรียกร้องจากภาคราชการก็เพิ่มมากขึ้นทุกขณะ บริษัทห้างร้านต่างๆ ก็เปลี่ยนแปลงวิธีการบริหารจัดการไปมาก ดังนั้น การคิดการทำงานแบบเดิมๆ อาจไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ เพราะประเทศชาติก็ต้องแข่งขันเช่นกัน

ทุกวันนี้ กระทรวงอุตสาหกรรมก็จำเป็นจะต้องปรับบทบาทและภารกิจให้กระชับและทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้บรรลุภารกิจหลัก 2 ประการอย่างสัมฤทธิ์ผล คือ 1. การควบคุมกำกับดูแลโรงงานอุตสาหกรรมและผู้ประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ

และดำเนินการถูกต้องตามกฎหมาย พร้อมๆ กับ 2. ส่งเสริมและพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับโรงงาน ผู้ประกอบการและกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SMEs

วันนี้ เราจึงปฏิบัติการเชิงรุกด้วยการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมของเราให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น

“วัฒนธรรมเชิงรุก” ของกระทรวงอุตสาหกรรม ประกอบด้วย 4 วัฒนธรรมหลัก อันได้แก่ วัฒนธรรมแห่งความรับผิดชอบ (Accountability) วัฒนธรรมแห่งการเสนอแนะ (Suggestion) วัฒนธรรมแห่งความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) และวัฒนธรรมแห่งการอาสา (ASSA) ซึ่งเราเรียกสั้นๆ ว่า “วัฒนธรรม ASIA” (มาจากอักษรตัวแรกของแต่ละวัฒนธรรม)

วัฒนธรรมแห่งความรับผิดชอบ (Accountability) ได้แก่ ทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบในความเป็นข้าราชการฯ ทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบจนสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย ทำงานเสร็จตามกำหนดเวลาอย่างมีคุณภาพ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

วัฒนธรรมแห่งการเสนอแนะ (Suggestion) ได้แก่ อยุ่อย่างชาญฉลาดในเรื่องที่สมควรเสนอแนะให้มีการแก้ไขปรับปรุง หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อทำให้ทุกอย่างดีขึ้น เสนอแนะด้วยความหวังดี และทัศนคติเชิงบวก มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมุ่งมั่นในการปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

วัฒนธรรมแห่งความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) ได้แก่ ทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและตรวจสอบได้ ทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลและปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ เป็นต้น

วัฒนธรรมแห่งการอาสา (ASSA) ทำงานด้วยจิตวิญญาณแห่งการอาสา (ASSA) ASSA : Advise Service Support Assist เต็มใจให้บริการด้วยจิตวิญญาณของความเป็นข้าราชการมืออาชีพ ที่ทำให้ผู้ประกอบการและประชาชนเกิดความประทับใจ ร่วมแรงร่วมใจในภารกิจต่างๆ เพื่อพัฒนากระทรวงอุตสาหกรรมสู่ความเป็นเลิศ เป็นต้น

เรามุ่งมั่นให้ “วัฒนธรรม” ดังกล่าวข้างต้นเป็น “จุดร่วม” ของศักยภาพและการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ เพื่อเป้าหมายเดียวกัน คือ “เป็นที่พึ่งของผู้ประกอบการและประชาชนอย่างแท้จริง

วัฒนธรรมร่วม 4 ประการที่ว่านี้ ผมมั่นใจว่าประยุกต์ใช้อย่าง

“ไม่ลองไม่รู้” ครับผม ! 