



ปีที่ ๒๖ ฉบับที่ ๒๒ ปีที่ ๒๕๕๓ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๓



ISO 9001 : 2008



การปรับปรุงองค์การและกลไก

ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานผู้บริหารองค์การ จำเป็นต้องคำนึงถึงการปรับปรุงองค์การและกลไกให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การ โครงสร้างตำแหน่ง โครงสร้างเงินเดือน และกระบวนการปฏิบัติงาน กฎระเบียบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเอื้อต่อการเรียนรู้ของบุคลากรหรือไม่ ลักษณะโครงสร้างมีการยืดหยุ่นหรือไม่ ซึ่งการจัดองค์การให้มีโครงสร้างแบบสูง ที่รวมศูนย์อำนาจเข้าสู่ส่วนกลาง ยึดนายถูกเสมอ เท่ากับเป็นการกดทับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อาจต้องปรับโครงสร้างองค์การให้เป็นแนวราบหรือเครือข่าย เพื่อเพิ่มอำนาจให้กับบุคลากร ทีมงาน เน้นความเร็วในการทำงาน

2. ปรับกระบวนการปฏิบัติงานให้กระชับ ชัดเจน การปรับปรุงโครงสร้างให้เป็นแนวราบจะไม่เกิดผลอันใด ถ้ากระบวนการบริหารยังไม่มี การควบคุมในรายละเอียดและขั้นตอนอย่างเข้มงวด ควรออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ โดยคาดหวังว่าจะทำให้เวลาลดลง หรือทำงานให้เร็วขึ้น ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันที

3. พัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นในการสร้างความแตกต่างและนวัตกรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะเกิดได้ก็ภายใต้โครงสร้างองค์การแบบราบ เพราะองค์การแบบราบหรือเครือข่ายจะเปิดโอกาสให้พนักงานปลดปล่อยพลังความคิดสร้างสรรค์ของตนเองได้ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องสร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ได้แก่ อิสระที่จะหลุดจากความคิดและความรู้ที่ได้รับมา มีการส่งเสริมความคิดที่แตกต่าง กล้าเสี่ยง กล้าที่จะเปลี่ยนแปลง หารูปแบบใหม่ ๆ ในการทำงาน มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ มีการส่งเสริมการทำงานแบบทีม เป็นต้น

4. บรรยากาศแห่งการเรียนรู้ มีอิสระในการพูดคุยในสิ่งที่คิดที่ได้เรียนรู้ ใช้ข้อผิดพลาดเป็นครู ส่งเสริมให้คิดในทางที่แตกต่าง มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคลากรในทุกระดับ การสร้างทีมงาน ให้รางวัลตอบแทนเพื่อจูงใจให้สร้างผลงานใหม่ ๆ

5. การเขียนคำบรรยายลักษณะงาน จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงหลักการ และรูปแบบ การเขียนรายละเอียดลักษณะงานในเชิงกระบวนการทำงานและเชิงหน้าที่นั้นไม่เพียงพอต่อการทำงาน ต้องกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จของตำแหน่งงานนั้นด้วย

6. แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรนำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่คิดผลลัพท์มาเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาปรับเงินเดือน และการพัฒนาบุคลากร

การทำงานให้สำเร็จบรรลุทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง ทั้งความรู้ ทักษะ พฤติกรรมการทำงาน ฯลฯ ผสมผสานกัน แต่ทั้งนี้ผลสัมฤทธิ์จะเกิดขึ้นได้ต้องเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของผู้บริหาร และบุคลากรในองค์กรเป็นสำคัญ

ที่มา : ประเวณี มหารัตน์สกุล (2553). เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างไร. For Quality. 17 (151), 112

ข่าวบุคลากร

🍷 ประชุม สัมมนา อบรม

- บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง จำนวน 80 คน เข้าร่วมอบรม เรื่อง "การจัดเก็บและการใช้เอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008" จัดโดยงานประกันคุณภาพ สำนักหอสมุดกลาง ในวันที่ 25 พฤศจิกายน 2553 ณ ห้องประชุม ชั้น 5 อาคาร 3 สำนักหอสมุดกลาง

นานาสาระ แนวคิดการทำงานเชิงรุก

การทำงานใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้นั้น นอกจากจะมีพื้นฐานของคนที่มุ่งมั่น มานะพยายาม อดทน และมองการณ์ไกล แล้ว จะต้องเป็นคนที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานเชิงรุกด้วย จึงจะทำให้งานหรือกิจการใด ๆ สำเร็จได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ การจะสร้างพลังขับเคลื่อนให้กับการทำงาน เพื่อผลงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ คุณอาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ ได้กล่าวไว้ในเทคนิคการทำงานเชิงรุก Proactive ไว้ที่น่าสนใจ ดังนี้

1. **ศรัทธาในตนเอง** เป็นการยอมรับนับถือตนเอง มองตนเองในแง่บวก คือ คิดและสร้างแต่สิ่งดี ๆ ให้กับตนเอง อยู่ตลอดเวลา โดยการตอกย้ำหรือสะกดจิตตัวเองอยู่ตลอดเวลาว่า เราดี เราเก่ง เราทำได้ เรามีความรู้ความสามารถ เรามีศักยภาพในการทำงาน เป็นต้น เพราะสิ่งนี้เองจะเป็นพลังจิตสำคัญ ที่ทำให้เรามีกำลังใจ และเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน
2. **คิดจะเป็นผู้ให้ มากกว่าผู้รับ** เป็นผู้ให้โดยไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ ทั้งสิ้น โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกที่ดีต่อหน่วยงาน หรือองค์กรที่เราอยู่ ทำอย่างไรที่จะทำให้องค์กรที่เราอยู่ได้รับประโยชน์มากที่สุด นอกจากนี้ยังรวมถึงการให้ความช่วยเหลือและร่วมมือแก่ผู้อื่นที่อยู่ภายในและภายนอกหน่วยงาน
3. **มองโลกในทางบวก** เป็นการคิดดีหรือคิดในทางสร้างสรรค์ ไม่ควรคิดมากกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ทำให้ไม่สบายใจ เพราะความคิดในทางลบ หรือในทางไม่สร้างสรรค์จะเป็นตัวทำลายความคิดในการทำงานเชิงรุก เพราะมันแต่คิดวิตกกังวล ไม่ชอบ ไม่พอใจ โมโห อาฆาตพยาบาท โกรธ และหาทางแก้แค้น ทั้งนี้การคิดในทางบวกจะทำให้เราพยายามหาหนทาง แนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงตนเองให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. **วันพรุ่งนี้ ย่อมดีกว่าวันนี้** คนทำงานเชิงรุกรุ่นนั้นจะไม่ใส่ใจในอดีต พวกเขาจะมองถึงอนาคต ซึ่งจะต้องดีกว่าเสมอ เป้าหมายในอนาคตย่อมเกิดขึ้นจากการนำความรู้และประสบการณ์ รวมถึงบทเรียนที่เกิดขึ้นในอดีต และเรื่องราวปัจจุบันเป็นบทเรียน พยายามทำอนาคตให้ดีขึ้น ๆ ขึ้นไป พวกเขามีเป้าหมายที่ชัดเจน รู้ว่าจะต้องทำอะไร อย่างไร เพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายที่วางไว้
5. **โอกาสแสวงหาได้จากตัวเรา** ผู้ที่ทำงานแบบ Proactive จะฉกฉวยโอกาส และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการทำงานเชิงรุก เขาจะคิดอยู่เสมอว่า วิกฤติคือโอกาส และจะไม่เสียใจ ผิดหวัง ท้อแท้กับเหตุการณ์ต่าง ๆ และจะไม่ปฏิเสธที่จะรับโอกาสใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น
6. **มองความผิดพลาดเป็นบทเรียน** ไม่มีใครไม่เคยทำผิดพลาด คนทำงานเชิงรุกจะพยายามนำความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมาเป็นบทเรียน จะทำให้ระวังตัว มีความละเอียดรอบคอบในการทำงานมากขึ้น และพยายามหาหนทางไม่ให้ความผิดพลาดนั้นเกิดขึ้นอีก

7. **กล้าและพร้อมเผชิญกับปัญหา** บทเส้นทางแห่งความสำเร็จ ไม่ได้โรยด้วยกลีบกุหลาบเสมอไป และแน่นอนว่าจะต้องเผชิญกับขวากหนามหรืออุปสรรคบ้าง คนทำงานเชิงรุกจึงกล้าและพร้อมเผชิญกับนานาปัญหา และพร้อมที่จะแก้ไขด้วยความรับผิดชอบ สามารถวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุ และกำหนดแนวทางการแก้ปัญหาได้อย่างแม่นยำ

8. **ความรู้ ความสามารถ ย่อมฝึกกันได้** คนทำงานเชิงรุกมักตรวจสอบตนเอง และประเมินได้ว่าอะไรคือจุดแข็ง และอะไรคือจุดอ่อนที่เป็นข้อบกพร่องของตัวเอง เขาจะมีความมุ่งมั่นที่จะเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดอ่อน อย่างจริงจังต่อเนื่องสม่ำเสมอ

9. **แผนงานที่ดีมีชัยไปกว่าครึ่ง** คนทำงานเชิงรุกจะชอบวางแผนงาน ทั้งแผนงานหลัก และแผนงานรองไว้เสมอ กรณีแผนงานหลักไม่ประสบความสำเร็จ โดยมีกรอบและแนวทางการทำงาน การเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ติดตามและทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

10. **ทุกคนย่อมมีความรู้ ความสามารถ** เขาจะมีความเชื่อ และยอมรับว่าทุกคนล้วนมีความสามารถและฝีมือในการทำงาน รู้ว่างานใดควรมอบหมายใครให้รับผิดชอบ

11. **ผู้บริหารเวลาที่ดียิ่งที่สุดคือเรา** ให้ความสำคัญในเรื่องของเวลา และบริหารเวลาได้อย่างสมดุล ไม่ว่าจะเป็นการจัดสรรเวลาเพื่อการทำงาน เพื่อครอบครัว เพื่อตนเอง และเพื่อคนอื่น ๆ เขาจะไม่เสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ เป็นผู้มีสติ สมาน และปัญญาในการบริหารงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

12. **จงรักผู้อื่นเหมือนรักตนเอง** เขาจะปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข มีเมตตาจิต พร้อมจะให้อภัย ไม่โกรธ หรืออาฆาตพยาบาท มีความพร้อมที่จะเป็นเพื่อนกับทุก ๆ คน มีกิริยาจา น้าเสียง คำพูด การแสดงออก และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่สุภาพ อ่อนโยน ไม่ก้าวร้าว

13. **จงเปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร** เขาจะเป็นผู้มีวาทีศิลป์ มีความสามารถในการเลือกใช้คำพูด น้ำเสียง การแสดงออก และกริยาท่าทางด้วยความสุภาพ เหมาะสม และถูกกาลเทศะ มองคู่แข่งหรือบุคคลที่ไม่หวังดีเป็นมิตรสหาย ที่จะต้องหยิบยื่นความช่วยเหลือต่าง ๆ ให้

14. **อนาคตเป็นสิ่งที่เราสร้างได้** เขาจะเป็นคนที่มีความหวัง มีเป้าหมายในการดำเนินชีวิต มีความคิดอยู่เสมอว่า เราเป็นผู้สร้างอนาคต พวกเขายังมีเป้าหมายในอนาคตที่ชัดเจน ทั้งเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว พร้อมทั้งพยายามมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายนั้น ๆ

15. **พร้อมเสมอสำหรับการเปลี่ยนแปลง** เขาจะพร้อมเสมอสำหรับการเปลี่ยนแปลง มองการเปลี่ยนแปลงเป็นโอกาสในการพัฒนา ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น เขาจะชอบเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เปิดรับข่าวสารสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ

ขั้นตอนทั้งหมดที่กล่าวมานั้น หลายท่านเคยได้ยิน ได้ฟังมาบ้าง ขอให้ท่านทำต่อไป ส่วนท่านที่ยังไม่ผ่านหูผ่านตามาน่าจะเก็บเกี่ยวเกร็ดดีดี มีประโยชน์มาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนและองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

แนวคิดการทำงานเชิงรุก. ค้นเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2554. จาก <http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=peeyai&month=22-05-2008&group=5&gblog=5>

คณะทำงานฝ่ายประชาสัมพันธ์

สำนักหอสมุดกลาง

<http://www.lib.ru.ac.th/document/libnews.html>