

12th HA National Forum Proceedings

B45

สร้าง ba ส่องค์กรชั้นนำระดับโลก

17 มีนาคม 2554 เวลา 15.00-16.30 น.



สุรพงษ์ ศุภจรรยา (NOK Precision Component)

สราวุฒิ พันธุ์รงค์ (NOK Precision Component)

การอ้างอิง

สุรพงษ์ ศุภจรรยา และคณะ. “สร้าง ba ส่องค์กรชั้นนำระดับโลก.” *12th HA National Forum Proceedings*. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน), www.ha.or.th, 2554.

เกริ่นนำ

คุณสรวิทย์ พันธุรงค์

สวัสดีตอนบ่ายครับข้างหลังไม่ต้องแย่งกันครับ ไม่ต้องแย่งกันออกครับ ก็ขอสวัสดีตอนบ่ายครับสำหรับผู้ฟังทุกท่านก่อนหน้านั้นครับ ขออนุญาตแนะนำตัวสักนิดหนึ่งก่อนนะครับ ท่านที่นั่งอยู่ด้านซ้ายมือของผมท่านเป็นกรรมการบริหารและผู้จัดการทั่วไปนะครับ ของบริษัท NOK Precision Component (ประเทศไทย) และก็เป็นผู้บริหารระดับสูงสุดของคนไทยในองค์กรนี้ ขอแนะนำ คุณสุรพงษ์ ศุภจรรยา นะครับ สำหรับผมนะครับ เอ่อสรวิทย์ เมื่อตะกี้นี้พิธีกรได้แนะนำไปแล้วหรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าไตรภูมิ ก็ได้ครับ (หัวเราะ) อันนี้จะเกินไปนิดหนึ่งนะครับ เอาเป็นว่าตอนบ่ายเนี่ยะนะครับ ก็จะเป็นเวลา session ก่อนข้างจะปราบเซียนนิดหนึ่ง ทำยังไงที่จะทำให้ผู้ฟังทุกท่านไม่หลุดจากเก้าอี้ ก่อนวัยอันควร เอ่อไม่ใช่ก่อนเวลาอันควรขอภัยก่อนเวลาอันควรนะครับ

ก่อนที่ผมจะเข้ามาในห้องมีคำถามหลายคำถามว่า ba มันอะไร ภาษาอีสาน ตัวอียังวะ ba ตัวอะไรจริง ๆ แล้วเนี่ยะจะบอกว่า ba เป็นเครื่องมืออันหนึ่ง เป็นตัวหนึ่งของ KM ถามว่าใครเป็นคนคิดเครื่องมือ ba ขึ้นมา ทุกท่านคงรู้จัก ได้ยิน ท่านโปรเฟสเซอร์ โนนากะ โปรเฟสเซอร์ โนนากะ เคยมาเมืองไทยครั้งล่าสุด ก็คือตอนเดือน ประมาณเดือน พ.ย. ปลาญ ๆ เดือน พ.ย.เมื่อปีที่ผ่านมาตอนนั้นมางานในงานมหกรรมการจัดการความรู้แห่งชาติ จัดที่เซ็นทรัลลาดพร้าว ท่านโปรเฟสเซอร์โนนากะได้พูด เรื่อง เชกี้ และ ba เดียววันนี้ผมจะมาขยายความให้ฟัง เพราะวันนั้นท่านโปรเฟสเซอร์โนนากะเนี่ยะพูดไว้ค่อนข้างจะสั้นนะครับ แถมพูดเป็นภาษาอังกฤษด้วยนะครับ คนไทยก็รู้ก็รู้นะครับ คนไทยแข็งแรงเหลือเกิน แข็งแรงที่ว่าฟังแล้วกลับไปถามว่า ba คือตัวอียังวะ เพราะฉะนั้นเดี๋ยววันนี้จะมาเล่าให้ฟัง

วิธีการคิดของ ba เป็นยังไงและองค์กรที่มีความคิด ท่านกลับไปนึกดูองค์กรของท่านมี ba หมดแล้วแต่มันจะ ba ยังไงเนี่ยะเดี๋ยวว่ากันนะครับ ในหัวข้อของการเสวนาในช่วงบ่ายวันนี้ ใน session นี้ จะเป็นหัวข้อที่ว่าด้วยเรื่องของ ว่าด้วยเรื่องของการสร้าง ba ก็คือการสร้างเครื่องมือตัวหนึ่งนะครับ เพื่อจะเป็นเครื่องมือในการสู่องค์กรชั้นนำระดับโลก เมื่อ session แรกเมื่อสักครู่นี้ตอนช่วงของผมเนี่ย อ.สิทธิศักดิ์ ก็มาเล่าเรื่องการเป็น TQA ในหมวด 4 ในเรื่องของ ในหมวด 4 การวัดวิเคราะห์ การจัดการความรู้ เพราะฉะนั้นนี่คือจุด ๆ หนึ่งแค่นั้นเองในเรื่องของการเป็นองค์กรที่ว่องไวองค์กรแห่งความเป็นเลิศนะครับ เพราะฉะนั้นย้อนกลับมาว่า

การเป็นองค์กรการเป็นเลิศ การเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ หรือองค์กรชั้นนำระดับโลก คำทำนองนี้ องค์กรที่ผมอยู่เนี่ยยังไม่กล้าเคลมว่าเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศหรือองค์กรระดับโลกแต่วิสัยทัศน์มันไปยั้งั้น คราวนี้วิสัยทัศน์มันไปยั้งั้นเนี่ยมันจะเป็นยั้งั้น เดี่ยวผมจะให้ เออ ยกตรงนี้ให้กับคุณสุรพงษ์ ได้เล่าให้ฟังว่าในฐานะเป็นผู้บริหาร เป็น CEO ของบริษัทเรามองกระบวนการ กระบวนการที่เรียกว่า เป็นองค์กรระดับโลกคำมองด้วยปัจจัยอะไรบ้าง นะครับแล้วธุรกิจของเราองค์กรของเราทำอะไร อย่าไปบอกว่าท่านเป็นภาคสาธารณสุข เราเป็นภาคโรงงานอุตสาหกรรม แต่จริง ๆ แล้วเนี่ยะ จริงๆ มันต่างกัน content มันต่างในบริบท แต่จริง ๆ แล้ววิธีคิดมันเหมือนกัน การไปสู่องค์กร ไม่นั้นเค้าไม่เอาเกณฑ์ TQA เจ็ด แปดด้านมาวัดองค์กรทั่วโลกหรอกนะครับ เพราะฉะนั้นต่างกันที่ content แต่วิธีการเหมือนกันเพราะฉะนั้นโปรดฟัง อย่ากระพริบตาเพราะเวลา หนึ่งชั่วโมงครึ่งมันสั้นเหลือเกินนะครับ ถ้าจะเล่ายาว 4 ชั่วโมงแต่เชื่อว่าท่านอยากกลับไปดูละครมากกว่า(หัวเราะ) เอาละครับ โอเค เดี่ยวตอนนี้จะยกตรงนี้ให้กับคุณสุรพงษ์เพื่อจะเล่าว่าองค์กรระดับโลกเป็นยั้งั้น เป็นยั้งั้น ครับเชิญครับ

คุณสุรพงษ์

ครับ ก็ก่อนอื่นก็สวัสดิตอนบ่ายนะครับและคงต้องพูดให้เสียงดังเพื่อให้ชนะสองห้องนี้นะครับ ไม่อย่างนั้นเออคนที่อยู่ในห้องนี้ก็จะหลับหมดนะครับ เออ เรื่อง หัวข้อในห้องเบอร์ 5 เรื่อง Diversity in Management ใช่มั้ยครับ Diversity แปลว่า ความหลากหลาย และเรื่องนี่ก็เป็นเรื่องที่พูดตรง ๆ ว่ากำลังฮิต นะครับ ฮิตที่จะพูดเรื่องนี้เพราะว่าเมื่อสักพ.ย.ปีที่แล้วก็พูดเรื่อง HR Diversity Human resource Diversity ซึ่งเรื่องพวกนี้ก็เป็นเรื่องความหลากหลาย ฉะนั้น ท่านไม่ควรแปลกใจใด ๆ ทั้งสิ้นว่าตัวเราไม่เหมือนใคร ไม่ควรแปลกใจเลยนะครับ ควรจะแปลกใจว่าทำไมเราต้องไม่เหมือนเค้า นี่คือการที่อาจจะพูดแล้วสวนชาวบ้าน เมื่อก็แวบๆ นะครับ สวนชาวบ้านก็ตรงที่ว่า เออ เราต้องวัด ไปเทียบ ไปนั้น เอาเป็นว่าเราเรียนรู้เรื่อง best practice เข้าใจนะครับ แต่ไม่จำเป็นต้องไปเหมือนกัน เราคือเรา ทำยั้งั้นถึงจะเป็นเลิศ นี่ซิครับ

เมื่อก็บอกว่าเลิศแล้วต้องไปวัดกับชาวบ้านใช่มั้ยครับ สิ่งที่สำคัญที่สุดเลยก็คือ วัดกับตัวเอง ตัวเองดีขึ้นหรือยัง ตัวเองมีจุดอ่อน จุดด้อยตรงไหนวัดตัวเองก่อนนะครับ ต่อไปค่อยไปวัดในกลุ่มเพราะว่าภูมิศาสตร์เป็นตัวกำหนดความแตกต่างของความหลากหลาย เอาง่าย ๆ ภาษาพูดไม่เหมือนกันแล้วใช่มั้ยครับนะฮะ ในกลุ่มว่ายั้งั้น แล้วค่อยเป็นระดับของประเทศ แล้วค่อยเป็นระดับของโลก ในขณะที่เดียวกันข้ามกลุ่ม ข้ามกลุ่ม นะครับ เช่น ถ้าอยู่

โรงพยาบาลจะไปวัดกับการบินไทยสมมติก็ต้องคิดใหม่ วัดใหม่แล้ววัดเห็นอะไรในนั้น เรามองเรื่องอะไรในนั้น เรามองอะไร best practice ไข่ม้อยครับแล้วเป็นอย่างนี้นะครับ วันนี้มาเล่าเรื่องง่าย ๆ ก็คือว่า เรื่องง่าย ๆ สไลด์ NOK เพื่อให้รู้ว่าไอ้คำว่า ba หรือ space หรือช่องว่าง เค้ารอคุนมาเต็มเต็ม รอมมาเต็มเต็มว่าจะทำยังไงมันถึงจะประสบความสำเร็จ ในขณะที่ด้วยกัน วันนี้เราพูดถึงคนเพราะคนเป็นวิญญาณ เป็นหัวใจ ถ้าไม่เชื่อนะฮะโรงพยาบาลเอาคนออกให้หมดแล้วมีแต่ตึกดูซิจะเป็นยังไง จะเป็นอะไรครับ เป็นตึก เป็นร่างเฉย ๆ แต่ไม่มีวิญญาณและเมื่อท่านเป็นวิญญาณ นะฮะวิญญาณแบบไหนคอยหลอกคอยหลอนกันหรือเปล่าเดี๋ยวเรามาดูกัน อะเรายับนะฮะ

อันนี้เรามาเล่ากันก่อนธุรกิจ NOK ง่ายๆ ๆ ตัวสไลด์เดี๋ยวนะครับที่ว่าเราผลิตชิ้นส่วน Hard disk Dive นะครับและชิ้นส่วนของมือถือกันน้ำได้นะฮะและก็สภาพแวดล้อมที่เห็นก็ประมาณแบบนี้ฮะก็คือนะฮะก็โรงงานการผลิตก็ดูเหมือนจะดูดีนะครับมองไม่เห็นคน เห็นแต่ตึกนะครับอันนี้ดูดี

โรงงานผลิตและผลิตภัณฑ์





วันนี้เกิดวิกฤต ที่ญี่ปุ่นแล้วก็ทำให้เราเรียนรู้หลายเรื่องนะครับเรียนรู้หลายเรื่องว่าเรา
วิ่งมา ดี ๆ อยู่ ๆ ก็สะดุดหัวทิ่มได้เลย เห็นชัดเลยครับว่าสะดุดหัวทิ่มก็คือหมายความว่าไม่มี
material มาทำขายดี ๆ เลิกขายเลยนะครับเดี๋ยวลบไปจะมีปัญหามากเลยนะครับว่าเออเรา
กำลังจะเมื่อ ๆ แต่เมื่อวันจันทร์ยังคุยกันว่าจะทำให้ทันได้ยังไงพอมาวันพุธบอกว่าไม่ต้องทำ
แล้วเพราะว่าหยุดแล้วลูกค้าบอกว่าหยุดแล้วไม่ต้องส่ง ตีมือครับชีวิตตีมือ ดีนะเออ แล้วคุณดูซิ
ครับอีกอันหนึ่งที่อยากจะแชร์ความเห็นนะครับความรู้ที่เรามีพอมั้ยครับ รับรองว่ามัยพอ
เพราะว่าวันนี้หน้าตักใจโรงงานไฟฟ้านิวเคลียร์เกิดระเบิดแต่จัดการไม่ได้สังเกตมัยครับ จัดการ
ไม่ได้ก็เพราะว่ามันเลยจุดที่ที่เราทำกันอยู่เนี่ยตามภาวะปกติไปหนึ่งขั้น ลองดูนะครับผมจะพูดให้
ฟังเขียนแผน คุณเขียนแผนบอกว่า action plan

วิธีจำจำดี ๆ PDCA จำง่าย ๆ คุณบอกว่าคุณเขียน action plan เพราะว่าเออเป็นไป
ตามนั้นละ เอ้ามี backup plan เผื่อจะมีทางเลือกไปทางนี้ไม่ได้ ไปทางนี้บ้างก็ได้นะครับ
backup plan แล้วถ้าเกิดมัน change เช่น ฝนตก น้ำท่วม แผ่นดินไหว เอ้าไม่เป็นไร ไฟไหม้
มี คอนดิงชั่นซี แพลน กรณีฉุกเฉิน อพยพและไอ้ case นั้นมันเกินตรงนั้นไปมัยครับ case นี้ที่
เกิดอยู่ตอนนี้คือ ซีเรียส แพลน ก็คือเตาปฏิกรณ์ปรมาณูระเบิดแล้วไม่มีอะไรควบคุมแล้วมันก็มี
อะไรออกมาเรื่อย ๆ ท่านอยู่ในห้องนี้มาสองวัน หลายวัน 15, 16, 17 ใช่มั้ยครับ พรุ่งนี้อีกวัน

18 ท่านล้มโลกอีกสี่วันนี้ภาพมัยอะแต่วันนี้ผู้ป่วนประกาศเขตอะไรนะอะเขตที่ต้องควบคุม 80 กิโลเมตรรอบโรงงาน 80 แล้วนะครับไม่ใช่ 20 ตอนแรกประกาศ 10, 20, 30, 80 แล้วคุณรู้มัย ไอ้ตรงนั้นมันมีโรงงานปฏิกิริยา โรงงานนี้ก็โรงนะครับไม่ใช่ 4 นะครับมันมี 6 โรงและเกิดอาการเดียวกันน้ำท่วมก็เลยเกิดปัญหา

เอาละครับพอเรารู้อย่างนี้เราก็จะเริ่มเห็นว่าไอ้ความรู้ที่เราอยู่ในปัจจุบันมันไม่เพียงพอหรือถ้าพอมันก็ยัง ก็ยังแค่ระดับหนึ่งฉะนั้นก็ต้องยอมรับสภาพนะครับยอมรับสภาพแต่ที่สำคัญคือเรียนรู้ นะอะนี่พอมันมาถึงเราก็มานั่งคุยกันก่อนที่จะเข้ามาในห้องแล้วก็ถามว่า vision ของเราคือ world class manufactory เอ้อ เออ Precision past แมนูแฟเจอเร่อ อย่าไปบอกว่า world class เหย ๆ นะ เพราะว่า world class เหย ๆ มันไม่รู้เรื่องอะไรนี้ภาพมัยครับ และเวลาเราไปบอก world class เรา เรา เอ้อเราทำอะไรต้องเอา ของเราคือ Precision พาสไม่ใช่แบบ world class เรื่องนั้นเรื่องนี้ ฉะนั้น HA หรือทางโรงพยาบาล world class แบบไหนไอ้ world class ยังไงคุณก็ world class เพราะคุณอยู่ในโลกคุณไม่ได้บอกว่าคุณ class หรือ Jupiter class world class คืออยู่ในโลกไม่ต้องกลัว ไม่ต้องไปอายใคร

สไตล์ของท่าน คือสไตล์ ของท่านอันนี้บอกไว้ก่อนเพราะไม่งั้นเนี่ยจะพยายามไปเปลี่ยนให้ไปเหมือนกับใครก็ไม่รู้ ไม่ใช่ตัวตนของท่าน ผมพูดแบบนี้เพื่อให้ท่านสบายใจว่าการทำพวกนี้ง่าย ๆ ไม่ใช่ยาก แต่ท่านต้องเรียนรู้ นี่พอเป็นแบบนี้ก็มีเรื่องของ Human resource เรื่องของ management and time เรื่องของเทคโนโลยี environment นี้ เวลาไปเรียนบริหารแล้วก็เรียนไอ้พวกที่ เรียกว่าจับต้องได้แต่มีการบริหารจับต้องไม่ได้และสำคัญด้วย อย่างเช่น เวลา ความรู้สึกของคน หรือ โมแรล หรือของความสุข (Happiness) เราบริหารกันยังไงแล้วเรามองยังไงถึงจะประสบความสำเร็จตอนแรกเราก็ทำสามสี่ปีแรกก็ทำตามเป้าหมายได้ทุกอย่างแต่มีความรู้สึกเลยว่ามันไม่มันไม่มีความสุขทำไปแบบนั้นแหละ วันนี้จะมาพูด space หรือมุมใหม่ของ ba ก็คือว่า ความสุขในการทำงานและความสุขในการทำงานนั้นเกิดขึ้นเพราะอะไร

อันนี้ต้องเหินวน่าอันนี้ก่อนก่อนจะเข้าไปถึงตรงเรื่องราวที่เราจะคุยกัน มีการพูดคุยบอกว่า คนนะครับที่จบจากมหาลัยแล้วทำงาน สิบปีแรกทำอะไรครับก็คือแสวงหาความรู้ในตัวงานถูกมัยครับ แสวงหาความรู้ในตัวงาน พอแสวงหาความรู้ไปก็มีประสบการณ์มากขึ้นไปด้วย พอระหว่างสามสิบถึงสี่สิบก็คือประสบการณ์ ท่านได้ประสบการณ์ เบ็ดเสร็จพออายุสามสิบปี พอถึงสี่สิบมีความรู้ ประสบการณ์ มีตำแหน่งงาน หน้าที่ มีความมั่นคงเห็นมัยครับ จะประสบความสำเร็จมัยครับ จะประสบความสำเร็จหรือไม่สำเร็จนับจากอายุสี่สิบขึ้นไป ก็คือมีคำว่า

ทัศนคติ หรือ attitude ถ้าท่านไม่มี attitude ที่ดีท่านไม่ประสบความสำเร็จแล้วนับจากนี้ไปอยู่ด้วยความทุกข์เพื่ออะไร

และถ้าเกิดแบบนี้ เรารู้แบบนี้แล้วทำไมใครบย้อนทางกลับไปเลยเอาโยนทัศนคติที่บวกมาใส่ตั้งแต่วันแรกที่เราทำงานโดยที่ยังไม่ต้องไปปรับรอบหาความรู้ เอาทัศนคติ เอาความจริงมาใช้กันก่อนว่ายิ่งทำยิ่งรู้ ทำก่อนได้ก่อน ทุกอย่างคือการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นบวกหรือว่าเป็นลบไม่ว่าจะสำเร็จหรือล้มเหลวคือ การเรียนรู้ แต่ในขณะเดียวกันมีคนทำให้ล้มเหลวอยู่เราก็เรียนรู้ไปกับเค้าด้วยดีมีชัยรับ เราจะได้ไม่ต้องเสียเวลาที่จะต้องล้มเหลวตามเค้าไปด้วย แต่ไม่ต้องกลัวเรื่องความผิดพลาดนี่คือทัศนคติแรกๆในการบริหารงานอะไรก็แล้วแต่จงยอมรับการผิดพลาดด้วยนะครับ ล้มก่อนก็ลุกก่อน คนไหนที่ยังไม่ล้มไม่รู้ว่าคุณมันคืออะไร มันมี 2 คำ มีคำว่าล้มกับคำว่าลุก

เอาละพอรู้อย่างนี้เรามาสร้างองค์กรอันนี้เสียตายนะครับเอ่อสัมนจิตไปนิดหนึ่ง วิธีการเขียนบางครั้งเราไปเขียนจุดอ่อนแล้วเราก็ไปแก้จุดอ่อน สิ่งที่เราต้องทำก็คือว่าองค์กรของท่านมีจุดแข็งเรื่องอะไร แต่ที่สำคัญในโลกนี้

Business Advantage Points

The slide is titled "Business Advantage Points" and features the NOK logo in the top left corner. It lists four key points under the heading "ข้อได้เปรียบทางธุรกิจ" (Business Advantage Points):

- คุณภาพ (Quality) :** ที่เทียบเท่าและเหนือกว่าลูกค้าต้องการ
- ต้นทุน (Cost) :** ที่แข่งขันได้และลูกค้าต้องการ
- ความยืดหยุ่นและใช้งานได้ (Flexibility & Adaptability)**
- ความเร็ว (Speed)**
จังหวะ (Rhythm) + เวลา (Time)

On the right side, there is a graphic with the text "บนพื้นฐานของ" (Based on) and "ทิศทาง ถูกต้อง (Right Direction) เป้าหมาย ชัดเจน (Clear Target)". Below this is an image of two business men in suits, one standing and one sitting, with a small building in the background. The NOK logo is in the bottom right corner. The footer text reads "NOK Precision Component (Thailand) Ltd." and the number "7".

คุณภาพ สำคัญสุดถ้าอะไรมันไม่ได้คุณภาพเนี่ยะต่อให้ราคามันถูกแสนถูกจะซื้อมั้ยครับ ไม่ซื้ออยู่แล้วและอันนี้สำคัญที่สุดคือคุณภาพ

ต้นทุน ต้นทุนมันเป็นตัวที่ที่จะเป็นทำให้เราอยู่รอด นั่นคือมีผลกำไรในทางธุรกิจคือผลกำไรนะครับแต่ในทางของ HAหรือทางโรงพยาบาลอาจเป็นในเรื่องของการที่เราสามารถทำอะไรได้ดีขึ้นเพราะว่าเงินเราเหลือ budget เราเหลือทำอะไรได้ดีขึ้น

ความยืดหยุ่น ตอนแรกผมไม่ได้เขียนเรื่อง อะแดปอะบิลิตี้ ผมเขียนแค่ แพคซิเบล หรือแพคซิบลิตี้ พอทำไปทำมาพบว่า เออยืดหยุ่นมากเกินไปกลายเป็นว่าจับอะไรเป็นหลักไม่ได้ นั่นทุกอย่างต้องมีหลักก็คือ อะแดปอะบิลิตี้ คือการใช้งานได้และวันนี้ครับ ไปบรรยายมาหลายเวทีไม่ว่าจะเป็นเรื่องของนวัตกรรม เรื่องของ HR เรื่องของการบริหาร Management มียุคคำหนึ่งคือคำว่า “ประโยชน์” ทำแล้วมีประโยชน์หรือเปล่าวันนี้ทำงานแล้วท่านมีประโยชน์มั๊ยครับท่านมาฟังแล้วท่านได้ประโยชน์มั๊ยครับ ถ้าท่านฟังแล้วท่านไม่ได้ประโยชน์อย่าฟังเลยครับ ไม่เกิดประโยชน์เพราะว่า มาฟังแล้วไม่ทำให้เราเก่งขึ้น ประโยชน์จะเกิดได้ก็ต่อเมื่อไม่ใช่คิด แต่ทำให้เป็นผลลัพธ์ให้ได้นี่คือจุดของมันเป็นนะครับและประโยชน์ของใคร พุทธดี ๆ นะครับ ประโยชน์ขององค์กรหรือประโยชน์ของตัวเราด้วย

หลายครั้งที่เราทำงานบริหารแล้วไม่ประสบความสำเร็จเพราะเราพูดแต่ประโยชน์ขององค์กร เราไม่ได้พูดประโยชน์ตัวเราที่นั่งทำงานอยู่ว่าทำกิจกรรมเหล่านี้แล้วเกิดประโยชน์ต่อตัวเราหรือเปล่านี้ภาพมั๊ยครับ ตอนนั้นมาถึงตอนนั้นไม่รู้ แย่งงานคุณสรายุทธิหรือเปล่า นะครับ แต่ว่าเอาเป็นว่าผมยังมีเวลาอยู่ 15 นาทีนะสะกิดพูดไปแล้วให้คุณสรายุทธิพูดต่อยอดเรื่อง บานะสะ ตอนนั้นเธอจะยกขึ้นเรื่อย ๆ ครับผมจะพูดเอ่อ เรื่องที่ทำให้เกิดพูดได้ยกขึ้นนะสะ

ความเร็ว ความเร็วตอนแรกก็พูดเรื่องนี้ และก็เร็วเกินไปทุกเรื่องถามว่าธุรกิจทุกวันนี้เร็วก็เพราะว่า ตอนแรกเราทำธุรกิจ 6 เดือนเปลี่ยน model ก็ว่าเร็วมากเหมือนกันนะครับเจอมือถือนะ 4 เดือน หมดโอกาสพลาด เข้าใจมั๊ยครับมาทีเดียวเยอะ ๆ แล้วจบเลยนะสะแล้วก็หายไปเลยไม่ต้องมาถามว่าจะทำยังไงต่ออ้อ ไม่มีปัญหา อะไรคือแกน หยิบอันนั้นเอาแกนออกมา นะครับเพราะฉะนั้น speed พอเราทำไปเรื่อย ๆ พบว่าผิดเราเจอปัญหาเรื่องลิบ รีบ ลน และก็ละ นึกภาพออกมั๊ยครับ รีบ ลน และก็ละ ก็เลยต้องจัดใหม่ว่ารู้จักเร็ว รู้จักช้า timing เป็นเรื่องของ listenism and time คือ จังหวะ จังหวะนี้เร็ว จังหวะนี้ช้าได้ เข้าใจนี้ว่าและนี่คือคำว่า speed ถ้าไม่เชื่อก็ลองขับรถเข้าโค้งสัก 180 แล้วลองดูว่าจะเกิดไรขึ้น จังหวะนั้นมันต้องช้ามั๊ยครับ เอาละเขียนง่าย ๆ แบบนี้ได้มั๊ยครับเชื่อมั๊ยครับผมเขียนแบบนี้ 10 ปีแล้วผมยังไม่เลิกแล้ววันนี้บนหลักอันนี้ละครับเดี๋ยวมันไปเปลี่ยนข้างบนเอง strategic ย่อย ๆ เหล่านั้นต้องมาเปลี่ยน เช่น strategic ตอนนั้นบอกว่าเมื่อ 3 วันที่แล้วบอกว่า strategic คือทำให้สำเร็จตามลูกค้าต้องการได้อย่างไรเดี๋ยวกลับไปพุงนี้ต้องคุยใหม่ว่าเออแล้วไอคนที่ recluse มาแล้วเป็นร้อยคนจะเอางานอะไรให้เค้าทำคนละเรื่องกันเลยนะครับ นี่คือเรื่องที่ยุ่งนะครับ นี่พอไปพัฒนาองค์กร

การพัฒนาองค์กร



The slide is titled "Organization Improvement" and features a list of four key strategies for organizational development. It includes a small circular logo in the top left corner and a photograph of four people in a meeting in the bottom right. The NOK logo is visible in the bottom right corner of the slide.

การพัฒนาองค์กร

- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง – by KAIZEN, PDCA (Continuous Improvement)
- การบริหารการเปลี่ยนแปลง – by Best Practice (Change Management)
- การมีส่วนร่วมของพนักงาน – by Small Group Activity (Empower Employees)
- การใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม (Deploy Technology)

NOK Precision Component (Thailand) Ltd.

หลักของการพัฒนาองค์กรก็เขียนมาแบบนี้ 10 ปีแล้วยังไม่ได้เปลี่ยนเพราะว่าไม่รู้ว่าจะไปเปลี่ยนมันตรงไหนนะครับแล้วถ้าเขียนยิ่งย่อลงไปยิ่งสับสนชีวิตก็เลยไม่ได้เปลี่ยน ระดับแรกก็คือ

1.การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผมพูดใหม่ได้มั้ยครับ ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องเพราะถ้าพูดว่าปรับปรุงอย่างต่อเนื่องก็คงไม่ปรับ ท่านว่าก็ดีแล้วแต่ถ้าว่าดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง รับรองว่าสนุกแน่ เพราะว่ามีคำว่าดีกว่าอยู่เรื่อย ๆ นะครับในโลกนี้ไม่มีอะไรที่ดีที่สุดนะครับ มีแต่ดีกว่าถ้ามัน Kaizen กระบวนการที่เราจะทำให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องทำได้อย่างไรและกระบวนการ PDCA นะครับมันต้องเอาพระพุทธศาสนามาจับคือ อิทธิบาท 4 นะ ฉันทะ จิตตะ วิริยะ วิมังสา นั่นละครับ เพราะว่ามันมีอยู่อันหนึ่งคือคำว่า รักในงาน ถ้าเราไม่รักในงาน ไม่รับผิดชอบในงาน PDCA ไม่เกิดผล Kaizen ก็ไม่เกิดผลเพราะว่าเราไม่รักที่จะทำให้ดีขึ้นนะครับ นี่คือง่าย ๆ

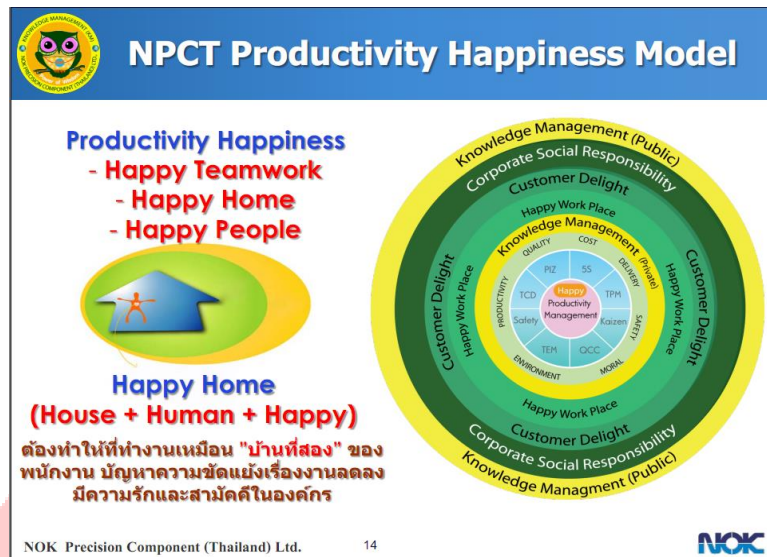
2.การบริหารการเปลี่ยนแปลง เปลี่ยนแปลงมั้ยครับ วันนี้โลกเปลี่ยนแปลงมั้ยครับ เปลี่ยน วันนี้หนาว หนาวมากเลย 18 เมื่อเช้า 18, 17 แล้วขึ้นมาเป็น 19 เมื่อวาน 23 นะฮะ แปลกดีมั้ย หรือท่านไม่เคยสงสัยว่ามันเกิดเพราะอะไร ทำไมมันอยู่ ๆ ก็หนาวเอิกขั่นมาทันทีเลยนะครับ change ก็ไม่ต้องไปรู้ ไม่ต้องไปเปลี่ยน ไม่ต้องไปยุ่งกับการ change สิ่งที่ต้องทำก็คือ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงอย่าไปมัวต่อต้านเพราะเราเสียเวลา พลังกับการต่อต้าน ไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ทั้งสิ้น ยอมรับว่ามันเกิดอันนี้อยู่แล้วเราทำ 2. มองไปข้างหน้าพอมองไปข้างปับรู้ว่าเดี๋ยวมันจะเกิดแบบเนี้ยะเตรียมตัวดีกว่า ยังงี้ดีมั้ยครับ ไม่งั้นเราไปเรียน change change

change เสร็จแล้วประสาทกิน เพราะมัน change ทุกวันนะครับแล้ววันนี้ สิ่งที่เราต้องดูคือมี ผู้รู้ มีผู้ที่เค้าเดินไปก่อนเราแล้วเยอะสิ่งที่จะต้องทำคือ best practice นะครับ best practice

3.การมีส่วนร่วมของพนักงาน นะครับ การมีส่วนร่วมของพนักงานอันนี้สำคัญมาก เพราะว่าหลายครั้งหลายคราที่เราบอกว่าเออ ผู้บริหารบ้างลงไปเรียนรู้อะไรมาเอาหมดเลยแต่ คนทำทำตาย หลักการแล้วจริง ๆ แล้วในการทำงานแล้วไม่มีผู้ใดทำอะไรอย่างใดอย่างหนึ่ง สำเร็จได้ต้องเป็นทีมงานเสมอ ต้องเป็นทีมงานเสมอ นะครับ หมอเราไม่มีพยาบาลอยู่ข้าง ๆ คอยหยิบโน่นหยิบนี่คอยส่งให้ก็รับรองหมอผ่าตัดลำบาก นึกภาพมั้ยสะเดียวก็ต้องเหลียวไป เตี้ยก็ต้องนั้น วุ่นวายอยู่เนี่ยะก็คงยาก นั้นอะไรก็แล้วแต่ทำงานเป็นทีมสิ่งที่เราทำอยู่ตอนนี้ก็คือ small group activity เราทำ activity ด้วย small group นั้นหมายความว่าง่าย ๆ เลย นะครับทุกพื้นที่ที่มีผู้รับผิดชอบ มีทีมงานไม่เกี่ยวกับ ไม่เกี่ยวกับ committee ไม่เกี่ยวกับ ทาส พอร์ต ไม่เกี่ยวกับอะไรทั้งสิ้น เกี่ยวกับพื้นที่ตรงนั้นท่านนั่งอยู่ตรงนั้น อยู่กับตรงนั้น นั้นละพื้นที่ ตรงนั้นแล้วมานั่งดูกันว่าทำไปแล้ว

4.การใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม วันนี้ถ้าเราไม่มีสไลด์คงต้องนั่งจดกันแหละกลาน มี สไลด์ก็ช่วยกันได้มากขึ้นวันนี้คอมพิวเตอร์มีส่วน บทบาทแต่เราเชื่อหรือไม่ว่าคุณใช้ คอมพิวเตอร์ไม่ถึง 10 % ของความสามารถของเขามีอยู่ ฉะนั้นหลักการแล้วจะเกิดให้มี ประโยชน์มากกว่า 10 % ก็คือเอา 10 % ของทุกคนมาใช้ด้วยกันไงเข้าใจอันนี้มั๊ยครับ เอา 10 % ของทุกคนมาใช้ร่วมกัน 10 คนก็ 100 % นั้นหมายความว่าใครรับ chare and show เมื่อ ท่านได้ท่านหนึ่งทำแล้วคนอื่นไม่สมควรทำอีกควรไปทำเรื่องอื่นแล้วมาแชร์ให้เพื่อนฟัง ยังจ้ะร้อ KPI มีพันตัวก็ไม่ใช่ว่าเรื่องยากแต่มันยากตรงที่ว่ามันถืออยู่ไม่กี่คนแล้วมันเลยยุ่ง OK มั๊ยครับพอ เข้าใจ session เหล่านี้ ถ้าเข้าใจผ่าน

NPCT Productivity Happiness Model



ต่อไปจะ competency model นะครับก็คือว่าคนที่เก่งเข้ามาทำงานนะฮะ เราก็ไปสร้าง model 1.เราเก่งตนอยู่ตรงกลาง นะครับแล้วรอบ ๆ ก็คือเราไปบริหารคนอื่น คือ เก่งคน เก่งคิด เก่งคนเก่งงาน แล้วทั้งหมดทั้งเค้าและเราเก่งเรียนนี่คือ concept ตกคำว่าเก่งเรียนไปนิดหนึ่งนะครับ แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นองค์กรทั้งหลายเจอปัญหาว่า มีคนเก่งมากขึ้นเกินไปแล้วก็เลยเกิดปัญหาต่อมาว่าทำงานร่วมกันไม่เป็นนะครับเพราะว่าบอกว่าตัวเองว่าเก่ง วันนี้นะครับจะเชื่อหรือไม่เชื่อว่างค์กร เออระดับ cooperation หมายถึงเช่น ปตท. ปูนซีเมนต์ หรืออะไรก็แล้วแต่ที่เป็นระดับมีระดับลูกมีระดับย่อยเค้าไม่ได้รับ 4.0 อย่างเดียวแต่เค้ารับว่าคนเหล่านี้ทำกิจกรรมหรือเปล่ามีจิตอาสาหรือเปล่านะฮะ รู้จักคิดรู้จักทำหรือเปล่าเพราะว่าพวกนั้น 4.0 คือตำรายังไม่ใช่ระดับ 3.0 ก็อาจจะพอได้แล้วไปทำกิจกรรมอื่น ๆ แล้วคนที่ประสบความสำเร็จก็เพราะแบบนี้ครับเพราะว่าเค้ารู้จักที่จะ connect กับคนอื่น รู้จักร่วมกับคนอื่น เพราะว่าโจทย์ที่พูดแล้วว่าทำคนเดียวไม่สำเร็จแต่ปรากฏว่าดันจ้างคนคนเดียวไปทำเลยไม่สำเร็จไง มันชัดเจนนั่น ท่านเป็นผู้บริหารท่านใดที่อยู่ในห้องนี้เดี๋ยวต้องรีบยกมือผมมีหนังสือให้ นะฮะเอออย่าให้ใครคนใดคนหนึ่งมาทำคนเดียวมันยุ่งนะครับเค้าเป็น Lead ได้เค้าต้องมีทีมนะฮะ

สุดท้ายก็จะเห็นเรื่องคำว่า positive thinking หรือทัศนคติ นั้นแหละครับว่าถ้ามีทัศนคติเชิงบวกไปได้นะฮะแล้วดูซิว่าตัว Professional มันอยู่ท้ายสุดเห็นหรือยังครับว่ามันต้อง

วัดตัวอื่นก่อนนะฮะแล้วมันถึง OK ต่อไปอะแปลงให้ได้ครับ แปลงให้ได้ว่าเมื่อมีร่าง มีวิญญาณ มีผลลัพธ์ คนอยู่ในนั้นเป็นยังไงบ้าง เรื่องของเรื่องคือเราประกาศเลยครับว่า NOK คือบ้านหลังที่ 2 ทำไม่ถึงประกาศเพราะว่าองค์กรนี้เราใช้เวลากับกับการอยู่ในองค์กรมากกว่าอยู่บ้านแล้วทำไมเราถึงทำให้เค้าเป็นบ้าน เพราะเราเชื่อ believe ว่าความสุขของคนนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่ดี ถ้ามว่าทำไมครับเพราะว่าเราบริหารมาสี่ห้าปีก็เพราะว่ามันได้แต่ไม่ยั่งยืนแต่ถ้าคุณมีความสุขในการทำงานนะมันยั่งยืนนี่แหละครับมันคือโจทย์ที่ต้องตอบต่อไป แล้วเราดู model อันนี้ รูปวงกลมเล็ก ๆ ก็คือสิ่งที่เราทำอยู่ทุกวันนี้ คือทำแล้วก็วัด ทำแล้วก็วัดครับสุดท้ายเข้าวัดนี้ภาพมัยครับก็คือวัดไปเรื่อยไม่รู้ว่าจะได้อะไรมา

วันนี้จะครับเปลี่ยนใหม่ลองไปทำใหม่ ทำแล้วมีกิจกรรมที่ทำร่วมกันกิจกรรมทั้ง partside softside ทั้งทางด้านที่เป็นวิชาการ หรือด้านที่เป็นกิจกรรมร่วมกัน แล้วเสร็จแล้วทำให้คนต่างคนต่างมีความสุขด้วยการเอื้ออาทร ช่วยเหลือซึ่งกันและกันแล้วสุดท้ายไปดูที่ผลลัพธ์ นะครับเมื่อกี้เราพูด Head Hand Heart ไข่ม้อยครับแล้วลืมพูดไม่ครบแล้ว Hamony ไปไหน นะฮะแล้วคำว่า Help หายไปไหน เพราะ Hamony เกิดจาก Help เพราะเราคิดจะช่วยจึงจะประสบความสำเร็จ Heart ตัวนั้นรวมตัวนี้เข้าไปหรือเปล่าหรืออย่างไรกลับไปดูนะครับผมจะทิ้งโจทย์ให้คิดคืออย่าฟังสูตรสำเร็จ ประเทศไทยเนี่ยะเออ เรียนรู้จักสูตรสำเร็จเยอะมากเกินไป โดยที่ไม่คิดว่ามันมายังไง แล้วมันจะไปยังไงต่อวันนี้ถ้าท่านบอกว่าเย็น เรากลับไปหาเหตุทำไมถึงเย็นมันไม่ใช่ชั่วไม่เย็นๆ ง่ายหรือครับ มันมีเหตุนะครับ อะต่อเราเรียกว่า Productivity Happiness model นะครับก็คือว่าระหว่างที่ทำงานขอให้มีความสุขไปด้วย จินความสุขเกิดจากอะไรครับเกิดจากใจ ความสุขเกิดที่ตัวใจเท่านั้น

ถ้าวันนี้เกิดที่ตัวใจก็คือเอื้ออาทรในการบริหารงาน ถ้าเป็นองค์กรเราใช้กฎระเบียบ ถูกมัยครับ เราเอากฎระเบียบมาจับแต่พอเป็นหน่วยงานเล็ก ๆ ไม่ต้องใช้กฎระเบียบครับ ใช้ อะไรอะ ใช้การเป็นครอบครัวในการที่จะคุยกันเช่นวันนี้หน้าตาไม่สบาย “ทำไมไม่รับทำงานอีก” ก็เค้าไม่สบาย ทำไมคุณไม่พูดว่า “เป็นอะไรหรือ ไม่สบายหรือเปล่า” feel เป็นโงะ ตีมัยฮะ ดี ต่อให้คุณไล่เค้าไปทำงานผลลัพธ์จะออกมาตีมัย ไม่ดี ก็รู้อยู่แล้วว่าไม่ดียังทำอีกนะฮะก็นั่นแหละ ไรน้ำใจ นะครับเหตุแบบนี้แหละครับที่ไม่ควรเป็นแบบนั้น เพราะตอนนี้ happy productivity ซึ่งเริ่มจาก happy team work, happy home, happy people และคำว่า home มันคือตัวบ้าน มันคือ human คนที่อยู่ข้างใน และมันคือ happy เอาแค่นี้ครับ ฉะนั้นบ้านมันมี นัยยะที่สำคัญมากนะครับตรงนี้ ต่อไปครับ วัฒนธรรมองค์กร ท่านทำอะไร แล้วท่านมีวัฒนธรรมองค์กรหรือเปล่า

วัฒนธรรมองค์กรก็คือ เรื่องที่เราต้องทำร่วมกัน การจะทำร่วมกันได้ก็เพราะเราคิด
ร่วมกัน วัฒนธรรมองค์กรไม่ควรเกิดจากผู้บริหารแล้วมาพูด แล้วเวลามาพูดวัฒนธรรมองค์กร
วิธีคิดคือออกจากตัวเราจนกระทั่งเป็นองค์กร นั่นคือตัวเราเองก่อนเราพูดแบบนี้ครับ กล่าวคำ
ท้าทาย แต่งกายเรียบร้อย ตรงต่อเวลา นี่คือวัฒนธรรมแรกที่เราควรต้องมี เพราะนี่คือวัฒนธรรม
ของผู้เจริญแล้วเข้าใจมั๊ยครับ จินเจอหน้า หัวดีครับ กล่าวคำท้าทาย แต่งกายเรียบร้อย ดูดีมั๊ย
ครับ แอปเปิ้ลแล้ว ผมก็ไม่สระ หนวดเคราก็ไม่โกน เสื้อผ้ายับย่นอยู่แล้วเดินออกมาหน้าคุณด้วย
ไข่ม้วน ไม่ การตรงต่อเวลานี้คือวัฒนธรรมของผู้ดี ปัญหาต่อมาคือ ปฏิบัติ วัฒนธรรมเป็นเรื่อง
ของ principle หรือหลักการแล้วนี่ ต้องปฏิบัติได้ด้วยนะครับ เราจะพูดทำไมเดินชิดขวา ท่าน
เดินชิดอะไรครับนะฮะ เดินชิดซ้ายหรือชิดขวาแล้วทำไมจะเดินชิดขวานี้เราพูดกันใหม่ ต้องไป
เป็นสโลแกนเราจะไม่เข้าสู่ระดับโลก

คนที่จะไปสู่ระดับโลกได้ต้องมีวินัย คุณเห็นมั๊ยคนญี่ปุ่นขนาดเกิดวิบัติกันขนาดนี้แล้ว
เค้ายังเข้าแถวซื้อของเค้ายังนั่งรอในการหลีกเลี่ยงให้หน่วย คือมันต้องวิ่งไปได้เร็วให้เร็วไปอยู่ยัง
best practice เราเสร็จ เราเรียนรู้ best practice แต่เราไม่เอาละครับ เราเอา bad
practice มาทุกที นะฮะ best ไม่ค่อยเอาที่ไม่รู้เป็นอะไรของเราใช้สโลแกนว่าวินัยคือปัจจัย
แห่งคุณภาพ เพราะเราพูดคุณภาพเป็นเรื่องอันดับหนึ่งแต่การที่จะทำให้คน 2,000 คนผลิต
สินค้าแบบเดียวกัน ได้คุณภาพเดียวกันต้องมีอะไรครับต้องมีวินัย ต้องมีข้อตกลงนะครับ นี่คือ
เรื่องที่เราต้องทำเสร็จแล้วเราก็จัดสรร เรื่องง่าย ๆ ปัจจัย 4 คนมาอยู่ก็ต้องจัดสรร
สภาพแวดล้อมนะฮะ เดี่ยวคุณสรวิชัย จะพูดตรงนี้ที่บอกว่าเอาเม็ดพันธุ์ไปหย่อนเอาไว้ในดิน
นะครับแต่เป็นไปหย่อนไว้ในทะเลทรายมันคงออกเนาะ มันคงไม่ออกหรอกเพราะว่าเรื่อง
สภาพอากาศ คราวนี้ดูเรื่องวิธีคิด วิธีคิดมันเริ่มมาจาก

วิสัยทัศน์ อันนี้เราทำให้ท่านดูว่า มาเรียงร้อยให้ท่านดูให้เข้าใจ ว่าเรียน MBA เรียน
อะไรมาเยอะแยะไปหมดเลยสุดท้ายทำไม่ได้เพราะไม่รู้ว่ามันพูดอะไรพูดเยอะเหลือเกิน อันดับ
แรกมี vision มีเป้าหมายเป็นองค์กรระดับโลก อันดับที่สองบอก

mission นะครับพันธกิจ พันธกิจเราก็บอกว่าเราเป็น gobolibusiness เราcreate
customer เราเอ็นแฮนด์ quality เป็น mission ทำให้ได้เสร็จแล้วพอบอกว่า

goal เป้าหมาย เป้าหมายบอกมีเป้าหมายสองอันอย่าลืมนะครับ เป้าหมายขององค์กร
แล้วก็เป้าหมายของพนักงาน อย่าเขียนเป้าหมายขององค์กรอันเดียวกันนะ บาปกรรมเข้าใจมั๊ย
ครับ ต่อไปนะครับ

company policy policy บอกว่าเป็นหุ้นส่วนที่ดีของลูกค้า เป็นคุณภาพสินค้าและบริการอะไรเหล่านี้ เป็นสิ่งที่เรียกว่า policy

ต่อมา core value หลายครั้งเราเอา policy core value ไว้ด้วยกัน เลยลืมไป เช่น พูดว่าเป็นคนดี มีคุณธรรม ซื่อสัตย์ อะไรยังช่วยเหลือสังคมอันนี้เหมือนกันแต่ไม่ใช่ กระบวนการหรือนโยบาย ต่อมา way of work ,way of work คือศิลปะในการอยู่ในโลกนี้อย่างมีความสุข คือคำว่ามี ดี สวย ยั่งยืนถ้าท่านไม่เชื่อให้ท่านไปอ่านหนังสืออาจารย์พุทธทาสเรื่องนี้เลย ศิลปะในการอยู่ในโลกนี้อย่างมีความสุข ผมถอดรหัสไว้ให้ท่านแล้วครับ 4 คำ มี ดี สวย ยั่งยืน วันนี้ท่านไม่ต้องไปมองว่าดีมันยังไง ท่านทำให้มีก่อนไม่จำเป็นต้องมีข้อแม้ครับเพราะหลายครั้งที่เราเอาข้อจำกัดไปกลายเป็นข้อแม้ พอเป็นข้อจำกัดเลยเป็นว่าไม่มีทางจะมีได้ มีได้ครับ เพราะเราไม่เอาข้อจำกัดเป็นข้อแม้ว่าจะไม่ทำเพราะข้อแม้มีไว้สำหรับไม่ทำ ไม่ใช่มีไว้สำหรับทำ งั้นวันนี้ครับ มี ดี สวย ยั่งยืน

นี่คือหลักของเราแล้วกลับที่วัฒนธรรมองค์กร สุดท้ายลงมา core value หรือ core competency ซึ่ง core competency ก็เขียนให้สอดคล้องกับธุรกิจอย่าไปเขียนเก้ ๆ นะ คุณเห็นแบบนี้มันคือการสรุป คุณสรุพบัญชีเรื่องนี้เป็นอาทิสรุปลงมาตั้งแต่เด็ก ผู้จัดการผู้บริหารแล้วสรุปออกมาสุดท้ายจะทำออกมาได้อย่างไร และจำยังงั้น จำไว้เนะครับ core value ถ้าจำไม่ได้เลิก อย่าไปเขียนมันเนะครับ เขียนแล้วมันจะงง นี่เขียนเยอะ เขียนยังงั้นก็ได้จำให้ได้ง่าย ๆ ของเราคือ quick quick เพราะว่าเราต้องเร็ว คือ Quality Unity Innovation cost และ knowledge เพราะคนที่มีความรู้ถึงจะบินสูงได้เสร็จแล้วก็เอามาแตก core competency อันนี้เป็นทฤษฎีก็อย่าไปซีเรียส นะฮะก็คือว่าถ้าจำไม่ได้ ให้จำใช้ทฤษฎีการเปรียบเทียบคือการจำมีคอ มีหัว ใจแล้วก็มีตัวใจนะฮะ ตัวก็คืออะไรฮะ ตัวคือเรื่องของ function ใจ ต้องทำถูกมัย ไอ้หัวคือ managerial ต้องสั่งใจ ไอ้คอ ตัวเชื่อมใจ ถ้าจำแบบนี้จำง่าย OK มัยครับเพราะมันชื่อว่าเหมือนกัน เป็นไงครับ จบ ครับท่านบอกแล้วไง ง่าย ๆ สไตส์ NOK

ปฐมบทของการเรียนรู้



วันนี้เรื่องของ Learning พีรามิดอีกเหมือนกันนะครับ วันนี้มาฟังบรรยายได้มา 5 % นะครับอีก 3 วันลืมหมดแล้วนะครับ จำไม่ได้หรอกสิ่งที่จะจำได้คือทำ สูตรของความสำเร็จของ ความรู้คือทำ ทำ แล้วก็ทำนะครับ อย่าไปซีเรียสอะไรมากมาย ฉะนั้นวันนี้ถ้าจะทำให้ประสบความสำเร็จคือลองคิดเป็นครูดุติ ลองเอาวันนี้ ความรู้ที่ได้วันนี้ลองไปสอนทีมงาน ที่งาน เออ ฉันท้ายินมาแบบนี้ซะแล้วลองดูซิว่าสอนเค้าได้ยังงั้นตรงนั้นแหละที่จะทำให้ท่านเป็นใจครับ เก่งขึ้นใจขึ้นได้ 90 % นะครับทำเลยนะครับ ต่อไปอันนี้คุณเรียน KM มาเยอะผมก็เรียน KM มา เยอะเรียนไปเรียนมาปรากฏว่าเป็นมันเรื่องเดียวกันหมดเลยเพียงแต่ใครจะพูดให้ดูเท่ ดูดี เข้าใจตรงนี้มั้ยครับ ดูเท่ ดูดี ดูมีสกุล เรบอกว่าไม่เอาสไตล์เรามีสกุลในการทำให้มันง่ายอะไรก็ แล้วแต่ให้มันง่ายเข้าไว้ดีที่สุดนะครับ แล้วก็พูด รู้ ทำ เข้าใจ ถ่ายทอด นะฮะ

วันนี้เสียงเราต้องไปรบกวน 2 ข้างนะครับเพราะเมื่อกี้นั่งฟังอยู่ฟังไม่ค่อยได้ยิน เพราะ 2 ข้างรบกวนนะฮะและหวังว่า 2 ข้างเค้าไม่ว่าอะไรผมนะครับ รู้ นะครับรู้เหตุรู้ผลรู้เรื่องราว รู้ จำนวน รู้จังหวะ รู้เวลา รู้ เสร็จแล้วทำนะฮะถ้ารู้เฉย ๆ แล้วไม่ทำเค้าเรียกว่า Just a dream ที่นี้มีอีกกลุ่มหนึ่ง รู้แล้วไปถ่ายทอด พอรู้แล้วไปถ่ายทอดเลยถ่ายทอดแบบผิด ๆ ไร ถ่ายทอด แบบผิด ๆ เลยอยู่หลักการแรกรู้แล้วไปทำก่อน ทำนะครับเพราะการทำให้มันจะถูกถามตัวเองว่า ทำไปทำไม ทำแล้วได้อะไร ไ้ตรงนี้แหละครับตัวแรกของคำว่า effectiveness คือทำแล้วได้อะไร ประสิทธิภาพ ถ้าท่านตอบตัวเองแล้วว่าท่านได้อะไร ทำแล้วไม่ได้ อย่าเพิ่งทำเพราะท่านจะทำเพียงแค่ว่าประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพคือเข้าใจ เข้าใจแล้วมันจะทำอย่างมีประสิทธิภาพถ้าท่านไม่เชื่อ

ท่านลองนึกภาพ อยากไปดูหลินปิงนักร้องแล้วท่านก็ขับรถไปบนถนนเพชรเกษมนะฮะแล้ว จะเจอหลินปิง ไม่เจอหรอกเพราะอะไรเพราะมันอยู่เชียงใหม่ เพชรเกษมมันลงใต้ นะครับนั่น

แหละประสิทธิภาพง่าย ๆ เข้าใจแบบนี้ครับ พอเสร็จแล้วเข้าใจ เข้าใจปรับปรุงให้ดีขึ้น
อะอะไรที่ดีขึ้นแล้วสุดท้ายคือการถ่ายทอด คนที่คิดจะถ่ายทอดจะเรียบเรียงแล้วก็จะมองผู้ฟัง
และก็จะพูดว่าอะไรแล้วฟังนะครับ เรื่องเดียวกันพูดให้ผู้บริหารของคุณฟังก็พูดแบบหนึ่ง เรื่อง
เดียวกันพูดให้พนักงานโอปเปอร์เตอร์ฟังพูดอีกแบบหนึ่งนะครับไม่ใช่ภาษาอะไรก็ไม่รู้ไม่รู้
ภาษาหมอพุดไปพูดมาคนอื่นนั่งเว่รหมดนะอะคือไม่รู้เรื่องนะครับอันนี้พอเข้าใจ ต่อ ไปครับ
อย่าติด วันนี้พูดมาอย่างขวางขวางบ้านเป็นพวกขวางโลกเขาหมดเลย แต่ท่านติดท่านจะเจอแบบ
นี้ (กระแอม..) อันนี้เป็นตัวอย่างเฉย ๆ นะ ติดก็คืออะไร ถ้าท่านติดท่านก็จะเห็นว่าท่านไปจับที่
ใบไม้หรือที่ปลายแต่ท่านไม่รู้ต้นมันคืออะไร 5ส.เนี่ยท่านก็ไปติดโน่น นี่ นั่น นะอะ VFP ติด
โน่น ติดนี้ ติดนั่น ได้มา 5ส. พอเสร็จมาเรียนโน่นว่า เรียนอะไรอะเรียน SME เรียนโน่น เรียนนี้
สับสนชีวิตไปหมด ไม่รู้เรียนไปทำไม เรียนแล้วคืออะไร ตัวนี้มันคืออะไร นั่นสิ่งเหล่านี้ท่านรู้
อยู่แล้วครับ ท่านรู้เข้าใจ ท่านควรจะเรียนอะไรเพราะอะไรนะอะทำ ๆ ทำรู้ว่า ไม่รู้อะไร

วันนี้ให้สูตรนะครับ รู้กับไม่รู้ถามกันดูนะอะ รู้ว่า “รู้” รู้ว่า “ไม่รู้” ไม่รู้ว่า “รู้” เพื่อจะ
ได้ไม่อดฉลาดในอะอะไรก็ ไม่รู้ก็ “ไม่รู้” แล้วคุณว่าอันไหนเจ๋งสุด.....นะอะ อยู่ในโลกก็ต้องรู้
ว่ารู้ แต่ถ้าอยู่นอกโลกก็ต้องรู้ว่าไม่รู้ ไม่รู้ก็รู้ว่าไม่รู้ ก็คือจะได้เปิดโลกให้หมดจุดสุดท้ายมันคือ
ว่าง มันคือ ba นั่นแหละคือไม่รู้อะไรเลยเพราะว่ามันจะว่าง ขามันไม่ล้นถ้วยพอมันว่างเต็ม
อะไรไปก็ได้ไง จันทันจะเข้ามาห้องนี้เหอออกไปหรือยังครับนะอะนี่พูดมัน ๆ รู้มันเนี่ยอาจารย์
วรพัฒนกับผมเพื่อนกันนะฟังกันเนี่ยะครับ ไอ้ฟังห้องโน้นคนเพียบเดียวไปฟังสไตล์โน้นยังมัน
สไตล์นั้นพูดไปว่าไป คือเค้ากำลังกระแทกทะเลทลัการนะอะ ต่อไปอะพอเป็นอย่างนี้เสร็จต้อง
สร้างคนเพราะคน 2,000 คนเก่งเหมือนกันได้ต้องสร้าง

วิธีสร้างก็คือ สร้าง trainer นะอะแล้วเราก็ใช้การ train ในลักษณะ instructor ก่อน
แล้วค่อย ๆ เป็น trainer แล้วก็ professional trainer แล้วก็ exclusive trainer นี่
แหละอย่างนี้ exclusive trainer นะครับ จะมีข้อมูลในเชิงบริหารเข้ามาใส่อีกด้วยแค่นี้เอง
concept นะครับ อย่าไปซีเรียสการเป็น instructor สำคัญที่สุดตอนนี้ exclusive trainer ยังไม่
สำคัญเท่า instructor นั่นหมายถึง on the job training เข้าใจตรงนี้นะครับ หน่วยงานเลย
แหละ สอนแล้วทำเลย ฉีดยาฉีดยั้งนี้อะฉีดเข้าเส้นฉีดยั้งนี้ะครับ ไม่ใช่ฉีดฉีดเส้นนะอะแล้ว
รับรองว่าเจ๋งเลยครับ ต่อไป FA นะครับเราก็มีทีม FA นะอะเอ่อส่วนใหญ่เราจะ Far a way
หรือเปล่าผมก็ไม่ค่อยเข้าใจนะครับ FA แปลว่า facilitate ว่าให้อำนวยความสะดวกเรามีทีม
FA อยู่ 2 ทีม คือ KM กับ Training และตัวสุดท้ายตอนที่เรารับมารวมกันนั่นก็คือ FA นะอะ
จะได้มีพลังมากขึ้นนะครับอันนี้คือตัวอย่าง internal trainer ที่เราทำลอง ๆ ทำเนียบดูครับ

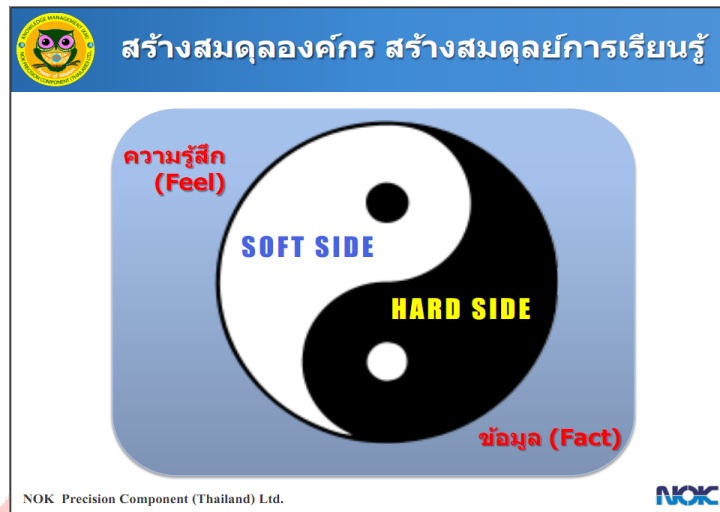
ทำเนียบของของอะไรละ ของผู้เชี่ยวชาญในองค์กรของท่านไงนะซะ แล้วท่านจะรู้สึกว่ายัยฉันทันทีเหมือนกันท่านเชื่อกับ

โรงพยาบาลลองจัดระเบียบใหม่นะครับ ทำให้โล่ง ทำให้สะอาด รับรองเดี๋ยวคนมาดูเพียบและ 5ส.นั่นแหละแล้วนี่คือหลัก small group เมื่อ input process output แต่ตรง process กระบวนการทำนั้น small group แล้วก็มีพี่เลี้ยงที่เรียกว่า committee เห็นมั๊ยครับ ต่างจากเมื่อที่อาจารย์พูดมั๊ยครับไม่ได้ต่าง แต่ผมจะชี้ให้ท่านมองหนึ่งตรง output ท่านเห็น output มั๊ยซะ output มีบวกและมี output เรื่องลบมั๊ยครับ มี ไอ้ตัวลบนี่จะใส่คำว่า Zero เข้าไปนะครับ Zero แปลว่า ไม่ควรมี เช่น Zero accident ไม่ควรมี Zero breakdown เครื่องจักรไม่หยุด Zero complain ลูกค้า complain มาไม่ควรมีนะครับ วันนี้เรียกว่า Zero เวส เวสไม่ควรมี ของเสียไม่ควรมีนะครับถ้าเป็นแบบนี้เป็นไงดีมั๊ยครับ เราจะได้ระวังทั้งบวก และระวังทั้งลบไม่ใช่ทำแค่บวกอย่างเดียวนะครับและนี่คือหลักการเขียน KPI จบหรือยังครับ ยังแล้วมีความสุขแล้วหรือยังเห็นเล็ก ๆ อยู่ข้างบนมั๊ยครับ happy workpace ทำได้ทั้งบวกทั้งลบ เสร็จแล้วมีความสุขมั๊ย วัดด้วยนะครับที่เนี่ยจะได้แน่ ๆ เรามี 12 committee นะครับ committee ที่ ดูแล้วเหมือนจะไร้ค่าที่สุดก็คือ committee เรื่องของการจัดการขยะแต่ปรากฏว่าตัวเนี่ยะทำเงินให้เรามากที่สุดปีละสี่ห้าแสนในการทำขยะ ตอนนี่กลายเป็นพี่เลี้ยงไอ้ 11 committee สนุกดีมั๊ย เรื่องเล็ก ๆ กลายเป็นเรื่องใหญ่ได้อย่าลืมนะ เวส ของที่เคยเป็น เวส มันคือของที่เคยมีค่ามาก่อนปัญหาอยู่อย่างเดียวนะครับ ท่านเห็นค่าหรือไม่

คนในองค์กรนั้นมีค่าท่านเห็นค่าหรือไม่ ผมพูดบ่อยนะเรื่อง ค่าแต่ไม่ใช่ คอระคัง นะ ค่า คอควายนะครับ เอาต่อไป small group เอาเป็นว่าทุกพื้นที่ ทุกคน ทุกพื้นที่มีรับผิดชอบ ทุกคนต้องมีกลุ่มแค่นี้ชัดมั๊ยครับ ชัด นะซะ ต่อไปนี้คือตัวอย่าง นะครับ จริง ๆ น่าจะให้ คุณสรารุณพูดเรื่องนี้ ตัวอย่างนะซะก็คือว่า มีกลุ่ม นี่คือการฝึกการบริหารในกลุ่ม มีผู้นำ มีผู้รับผิดชอบ อันนี้ทีมของคุณสรารุณ และทีมงานมีเป้าหมายมีแผนงาน มีพื้นที่รับผิดชอบนะ ครับ มีการประชุม มีการวัดผลแล้วเอาไว้ในแฟ้มเทคนิคก็คือเซตแฟ้มขึ้นมานะครับ เอาไว้ในแฟ้มถึงเวลาไปตรวจ ตรวจง่ายมั๊ย ง่าย แล้วทำหลายเรื่องนะครับ

เราย้อนกลับมาในมุมนี้ (กระแอม) ท่านจะเห็น small group คำทำหลายเรื่องนะ ครับ 5ส. safety นะครับ Kaizen, T, Q, D, I, Z เยอะเยอะไปหมดเลย คำทำหลายเรื่องถามว่า เสียเวลาเยอะมั๊ย ไม่นะครับเพราะว่าในเวลาทำงานแล้วทำแค่ครึ่งชั่วโมงก็จบแล้วแล้วทำได้ทุก เรื่องด้วยอันนี้เป็นเทคนิค ถ้าอยากรู้เดี๋ยวถามคุณสรารุณ นะครับเทคนิคคำทำกันยังไง นะครับ

สร้างสมดุลองค์กร สร้างสมดุลการเรียนรู้



อันนี้เป็นภาพของหยิน หยาง โลกแห่งความจริง โลกแห่งความจริงก็คือ มี soft side มี hard side มีผู้ชายมีผู้หญิง แล้วในผู้ชายมีหญิง ในผู้หญิงมีชายจึงได้มีกระเทยมีทอมไงเข้าใจมั๊ยอะ มันมันน้อยนะครับมันมันน้อยเห็นมั๊ยอะ นายดำมีขาวนายขาวมีดำ เสร็จแล้วก็คือเราพูดในงานก็คือ feel กับ fact นะอะ ประเทศตะวันตกเมื่อเจริญแล้วใช้ fact แต่ชาติ feel และเรากับเค้ามาพูดเรื่องทรานฟอเมชั่น เรื่องของทราน HR 3.0 นะครับเดี๋ยวอีกไม่นานจะเอาอาจารย์วรพัฒน์จะเขียนเรื่องนี้ค่อยอ่านกันนะครับ HR 3.0 ก็คือเรื่องของ feel แต่ปรากฏว่าของประเทศไทยเป็นไงครับ feel ก่อนไม่เอาfact เลยนะอะเอา feeling เลยฉันว่ายังงั้นฉันว่ายังงี้ฉันหนาวแต่ไม่รู้อุณหภูมิเท่าไร feel ก่อนละนะครับและนี่ของเรานะแปลกประเทศญี่ปุ่นมีภัยพิบัติใช้มั๊ยครับเค้ามีความไม่พร้อม มีหายนะ แต่เค้ามีวินัย ของเรานี้ทรัพยากรเพียบคุณว่ามั๊ยอะแต่ชาติเรื่องหายนะครับเราเลยสร้างเรื่องหายนะเยอะ ๆ นะอะก็เป็นเรื่องตลกดีนะเนาะ เอ้าไม่เป็นไรโลกเค้าสมดุล อะต่อนะอะ

Hard Side องค์การแห่งการเรียนรู้



นี่คือลักษณะของ hard side จะได้ว่า hard side เป็นยังไง ท่านก็เติม บ่า คือการเติมเต็มช่องว่างท่านก็ดูไป บาคือตรงนั้นอะ บาคือการเติมเต็มใน executive talk บ้าง knowledge charing บ้างนะครับเรื่องong technical knowledge center บ้างหรือห้องสมุด เราเรียกว่า knowledge center เหล่านี้ครับหรือ technical knowledge center เหล่านี้คือของจริงและตัวนี้ต้องจริงด้วยนะครับ จริงแต่ในระหว่างมีจริงเราก็มี soft side

Soft Side องค์การแห่งการเรียนรู้



เช่น วันแม่ มีส่งโปสเตอร์ไปให้แม่ด้วย ให้โทรศัพท์ไปหาแม่ เอาต้นมะลิไปปลูกจะได้ไหว้แม่ทุกวัน นะครับ มีพระมาเทศน์ นะครับ มีเนี้ยะบริจาคโลหิตนะครับ มีวันวาเลนไทน์ มีวันสงกรานต์ มีทุกเดือนหลักก็คือ มีให้ได้ทุกเดือนแล้วทำยังไงให้มันมีได้ทุกเดือนเอาวันเกิดมาเป็นตัวเลือกนะยังงั้นมันก็ต้องมี 12 เดือนบ้างละนะฮะ ในองค์กรไม่ว่าจะเล็กจะใหญ่จะอะเอาวันเกิดเป็นตัวเล่นแล้วมันจะง่ายในการที่เราจะมาเจอกันอันนี้ร้ายให้ฟังนะครับ อันนี้การชื่นชม ยกย่องนี่ก็เป็น soft side นะครับ ทำอะไรก็ชื่นชมยกย่อง อันนี้มีการติดป้าย 5ส. สีฟ้าคือทำได้ 70 % ต่อเนื่อง แล้วก็สีทองต่อเนื่องมาหก 6 เดือน แต่สีเขียวพวกนี้กำลังใจเพราะว่าบางพวกเป็นหน่วยรบ การจะทำให้ดีมันทำได้ยากก็ให้กำลังใจนะฮะการให้คำแนะนำ แอดไวซ์ส่วนใหญ่แล้วเราเจอคำว่า audit จำได้มั๊ยฮะ HA Audit HA Audit นะฮะแล้วเจอ HA แอดไวซ์หรือยัง เออวันนี้เปลี่ยนใหม่ audit แอนแอ๊ดไวซ์ เจอเราไปaudit อะไรครับ

ถามจริง audit ความปกติหรือความผิดปกติคุณไม่ได้อะไรความผิดปกติหรอกนะคุณ audit ความผิดปกติ เมื่อ audit แล้วสิ่งที่คุณต้องทำคือว่าคุณไป audit ตั้งหลายที่คุณเห็น best practice ทำไม่คุณไม่ advance สองบางครั้งเรามีความรู้มากกว่าทำไม่ advance สามเรามีประสบการณ์มากกว่าทำไม่ถึงไม่แอ๊ดไวซ์กระบวนการอันนี้นะครับเราเห็นหน้าเพื่อน นั่นก็คือก๊อแอ๊ดไวซ์เลย audit แล้วแอ๊ดไวซ์ทำเลย ทำทันทีที่ท่านเห็นอย่าผัดวันประกันพรุ่งนะครับนี่คือจุดอ่อนของการพัฒนาองค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จเอาไว้ก่อนนะฮะ พักเดี๋ยวดิ้นะฮะ ยังไม่ใช่หน้าที่นั้นนะครับเรียบบรายนะฮะ

ต่อไปการให้กำลังใจรางวัล motivation motivate ทั้งรูปเงินและไม่ใช้เงิน การชื่นชมยกย่อง การทำความดี เราประกาศให้คนรู้นี้ท่านต้องเปลี่ยนใหม่ เปลี่ยนจากการไปบอกว่าคนโน้นคนนี้ไม่ดี พูดใหม่ว่าคนนี้ดียังงี้ เดี่ยวเค้าจะอยากทำเอง ไม่อย่างงั้นเค้าไม่ยอมทำดีครับแล้วมีแต่เรื่องไม่ดีอยู่ในบ้านเราเยอะ ถึงได้บอกว่าบ้านเราไม่ค่อยมีภัยพิบัติ เราต้องพยายามทำเรื่องพวกนี้ให้เกิดครับก็ดีเหมือนกันและสุดท้าย happy workplace เราเอาของ สสส.มาจับมี 8 happy มี happy 8 นะฮะอันนี้เราจะต้องเอามาใช้นะครับโดยเอามาโยนใส่กล่องแล้วถามว่าทำมัยตั้งแต่แรก อยู่แล้วแล้วก็จับเป็นโมเดลถ้าท่านอยากรู้ถาม สสส.นี่คือตัวอย่าง happy workplace งั้น

หลักการแรกของ happy workplace คือ กระบวนการการทำงาน กระบวนการการทำงานของท่านต้อง happy ก่อนแล้วจึงจะเดินอย่างอื่นไป workplace ถ้าไม่มีเวลาไม่มี workplace สำคัญที่สุดคือ เวลา แล้วต่อไปคือใช้งาน ท่านไม่มีเวลาท่านไม่ได้ใช้แน่นอนนะ

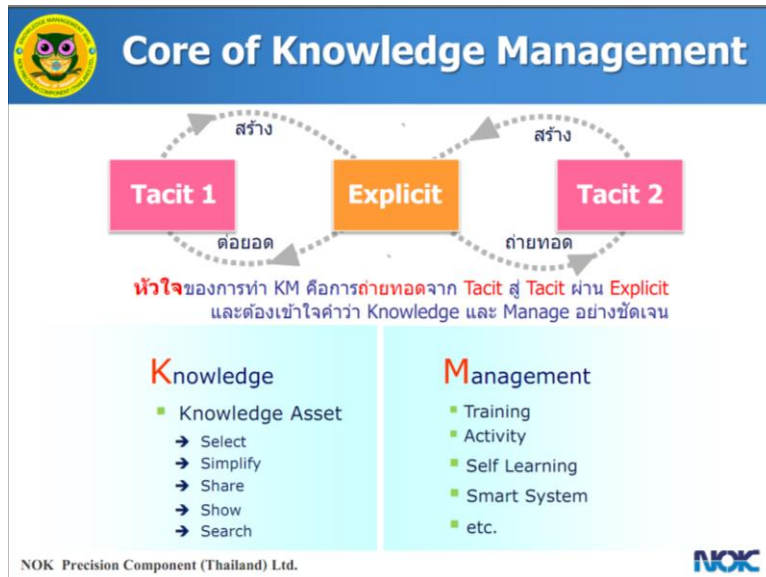
ครับแล้ววันนี้ท่านแอรบิคอะไรกัน ท่านมีสถานที่แล้วท่านมีเวลาหรือเปล่า ตอนนี้ได้แล้วนะ
ครับแล้ววันนี้ครับ สิ่งที่เราพูดกันอยู่ก็คือ องค์การคุณภาพเริ่มคนคุณภาพ สิ่งที่จะพูดต่อไปคือ
ได้คน ได้ใจ ได้งาน ไม่ใช่ได้คน ได้งานนะอะ ได้คน ได้ใจ ได้งานนะครับ แล้วก็ไม่ได้บริหารงาน
อย่างเดียวนะครับเราบริหารคุณภาพ ชีวิตหรือจิตใจคนด้วย นี่คือสโตร์ NOK ยกเวทีให้คุณสร
วุฒิ เดียวเรามาเจอกันอีกรอบนะครับ (เสียงปรบมือ)

คุณสรวุฒิ

กำลังเคลิ้ม ๆ อยู่ (หัวเราะ) เลยไปไม่เลย อะโอเคครับเมื่อกี้เป็นภาพของที่เรียกว่า
การบริหารองค์กร เป็นเรื่องของภาพ ภาคนิย คราวนี้กลับมาสู่ประเด็นว่า การที่จะเป็นองค์กร
ระดับโลกที่มองวิสัยทัศน์ world class เนี่ยมองมองหลายมิติ ไม่ได้มองเพียงแค่ตัวของงาน
อย่างเดียวเท่านั้น มองถึงความสองคนด้วยนะครับมองถึง happy ของคนด้วยนั้น นั่นคือวิธิต
ขององค์กรสมัยใหม่ ในกระบวนการบริหารองค์กร เครื่องมือเครื่องมือหนึ่งที่หลายองค์กร
พยายามจะคิดพยายามจะทำ จะเป็นภาครัฐเองหรือแม้ภาคเอกชนเอง มันคือเรื่อง KM ถ้ามอง
ตัวเองว่าท่านเคยได้ยิน KM มาครั้งแรกประมาณกี่ปี 5 ปีถูกมั๊ยครับ คงไม่เกินจากนั้นหรืออย่าง
มากก็หกเจ็ดปี แต่เชื่อ MK ได้ยินมานานและมักจะเข้าใจไปทางนั้นอยู่เสมอ ว่ามัน MK หรือ
KM ถูกมั๊ยเพราะฉะนั้นถามว่าทำไมต้อง KM

มีคนถามผมบ่อยนะ “ว่าบริษัทที่คุณสรวุฒิตำงานอยู่ ทำ KM” โอ้ยบริษัทผมทำ
information บริษัทผมมีอายุสิบปีพอดี 1 เมษายนก็ฉลองครบรอบ 10 ปีหนึ่งทศวรรษ มีคนถาม
บอกว่า ทำ KM มาตั้งแต่เมื่อไหร่ผมบอกว่า ทำ KM วันแรกที่เฟิร์สฟันล่า ดอกเสาวนแรกดอก
เสาวนแรก ดอกเสาวนแรกนั้นแหละวันนั้นนะ K เกิดแล้ว ที่เหลือ M มันค่อยมา M คือการจัดการ
ใช้มั๊ยอะ ดังนั้น เครื่องมือเครื่องมือหนึ่งแล้วก็ป็นจุด ๆ หนึ่งของกระบวนการ KM ก็คือคำว่า
“บา” ไหน ๆ จะพูดถึง “บา” แล้ว พอพูดถึง “บา” แล้วพูดจะพูดคำคู่อยู่ 2 คำคือ “เซกี้” เซกี้
คืออะไร เซ คือ cycle of knowledge creation ก็ของอาจารย์เอ่อ อาจารย์โนนาเก คำว่า
เซกี้เป็นคำ 4 ตัวที่ย่อมาคือ socialization ผมพยายามไฮไลท์ให้เห็น ผมพยายามอ่านแล้ว
ถอดรหัสนะครับ เอ่ ตกลงเซกี้พูดอะไร จากอังกฤษเป็นไทย จากไทยเป็นไทยอีกที จากไทยก็ไฮ
ไลท์ให้เห็นอีกทีไม่ต้องคิดมากเลยเอาง่าย ๆ คำว่า เซกี้ ก็คือ socialization

Core of Knowledge Management



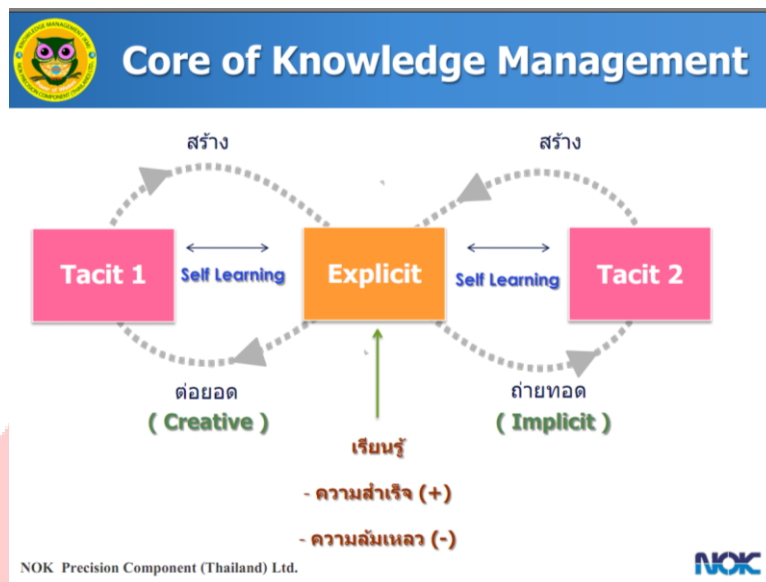
ก็คือการถ่ายถอดความรู้ Tacit to Tacit ลองนึกจินตนาการดูสิครับท่านมีเช็กในองค์กรของท่านแล้วหรือยังอะไรคือ Tacit to Tacit ครับ อะไรครับ OJT ใช่หรือเปล่า on the job training ใช่มัย นั่นไงท่านมีอยู่แล้วไม่ใช่เรื่องใหม่เลยไปดูต่อ Tacit สู Explicit ก็คือเรื่อง Externalization Tacit สู Explicit ถ้ามานจากไหนลองจินตนาการกลับไปสู่องค์กรของท่านมีหรือยังครับ มียัง นี่ไง work in struction ไง ใช่มัย HA ไง ที่เข้มเขินงานนั้นไงครับ Tacit สู Explicit มีแล้วก็มีอีกแล้ว ถัดมาก็คือคอมเมเนชั่นคือ Explicit กับ Explicit ผสมกันเป็นองค์ความรู้ใหม่ มีมัย มีมัยครับก็คือ best practic มันลอกเลียนแบบกันก็มีอีกอะแล้วสุดท้ายก็ internalization แปลงจาก Explicit กับเป็น Tacit มีมัยครับอ่านหนังสืออ่านตำราแล้วไปประยุกต์ทำต่อก็มีอีกแล้วใครบอก KM ไม่มีในโลกนี้ ใครบอก KM เป็นของใหม่มีแล้วนะครับ เพราะฉะนั้นคงไม่ลงรายละเอียดถ้าลงรายละเอียดจะเล่ายาว เล่ายาวก็มีโซดา มีเม็ดมะม่วงมีอะไรต่าง ๆ มาต้องคุยกันยาวเนอะ เพราะฉะนั้นถ้าแปลงโมเดลเมื่อสักครู่กลับมาเราดูนะครับ นี่คือหัวใจเลยนะไปอ่านตำรามาเลยทั้งปีเตอร์ เซ็งเก้ อาจารย์โนนากะใครต่อใครเอ็ง

สรุปว่าได้ภาพเดียวจบเลยนี่คือ KM นะครับ หัวใจของ KM คือการถ่ายถอดจาก Tacit สู Tacit นะครับ ไม่ใช่ Tacit to Explicit ทำยังไงให้คนเก่งขึ้น เป้าหมาย ในโลกนี้ของ KM มี 2 เรื่อง 2 เรื่องเท่านั้นนะไม่มีอะไรมากกว่านี้

1. คนเก่งขึ้นหรือเปล่าจาก KM นั้น
2. องค์กรบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์องค์กรหรือเปล่า

มี 2 เรื่องนะครับไม่มีอะไรมากกว่านี้ที่เหลือเป็นกระบวนการหมด

Core of Knowledge Management



จาก Tacit to Tacit ผ่าน Explicit ไข่ม้อยครับ จาก Tacit สู่ Tacit มันผ่าน Explicit กระบวนการสร้างต่อยอดไปเรื่อย ๆ ในองค์กรประมาณนี้ ความรู้ของคนเรียกว่าทีหนึ่ง ผ่าน ถ่ายทอดผ่าน Explicit Explicit คือสื่อนะเข้าใจชัด ๆ นะ Explicit คือสื่อนะก็ว่ากันไปสื่อต่าง ๆ ในโลกอะไรก็ว่ากันไป เพราะฉะนั้น Explicit คือสื่อจากทีหนึ่งไปสู่ทีสอง ถามว่าทีสองมี Tacit กี่ตัว มีมัย มี Tacit อยู่ในตัวเอา Tacit ของทีหนึ่งมาบวกมันจะกลายเป็นคอนพลีเทนชั่น ไข่ม้อย ที่เซกก็พูดแล้วถ่ายทอดต่อยอดในองค์กร องค์กรในทำ KM กระบวนการเหล่านี้อยู่ซึ่งก็เป็นธรรมชาติอยู่แล้วขององค์กรของเราถามคือเลข มันคือสัญลักษณ์ของอะไรครับ อินฟินิตี้นะครับ อินฟินิตี้นี่คือวิธี เพราะฉะนั้นกระบวนการระหว่างมีการถ่ายทอดและเกิดขึ้นระหว่างทางคือมันมีอยู่อันหนึ่งคือความสำเร็จและความล้มเหลวก็ PDCA นั้นแหละไข่ม้อยครับเมื่อตะกี้นี้ จำ จำสไลด์อันตะกี้ได้มัยครับ รู้ ทำ เข้าใจ ถ่ายทอด จำได้มัยครับ ถ้าเทียบกับ TQA เมื่อสักครู่ที่อาจารย์ยัทธิศักดิ์พูดคืออะไรใครเข้าฟังเมื่อสักครู่ แอ็คคลี อันเดียวมัยยะอันเดียวกัน ถ้าพูดถึง พระพุทธศาสนาอะไร อิทธิบาท 4 มันเรื่องเดียวกันทั้งหมด แต่จะหยิบมุมไหนมาพูดแค่นั้นเองนะครับ แต่สิ่งที่สำคัญคือต่อให้มี Tacit มี Explicit มันขาดไปตัวไม่มี Implicit คือการนำไปใช้มันก็ไม่เกิดประโยชน์เกิดขึ้นนะประเด็นมันอยู่ตรงนั้นเพราะฉะนั้นถึงได้บอกใจครับ

คำว่า “บา” มันจึงเป็นการพบปะสังสรรค์หรือการทำกิจกรรมกันโดยมีเวทีให้ มีพื้นที่ให้ มีเวทีให้ นั่นแหละ “บา” องค์กรไหนนะครับ ไม่มีเวที ไม่มีพื้นที่ให้ทำงาน ทำงาน ทำงาน ไม่มีเวทีพนักงานแสดงออก ไม่มีเวทีให้พนักงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันไม่ใช่ครับ ที่แผนก เอ้ย ที่บริษัทผม มีแผนกอยู่แผนกหนึ่งชื่อ แผนกซ่อมบำรุง บา นี่นะครับอย่าว่าแต่ KM รู้จักกันมา 5 ปีแล้วผมสารภาพตรง ๆ เลยนะครับ บา ผมเพิ่งรู้จักมาเมื่อ 3 เดือนที่แล้วเองตอนที่อาจารย์โนนาจะมาบรรยาย ผมก็นั่งดู อะ อาจารย์โนนาจะพูดเรื่อง บา ว่าอะไรก็นั่งคิดไปคิดมาเฮ้ย บริษัทเรากี่มี บา นี่ มีแผนก ๆ หนึ่ง แผนกซ่อมบำรุง มี บา มาเป็นเวลา 8 ปีแล้วนะครับเค้าทำยังไงทราบมั๊ยครับ ตอนเช้าเริ่มงาน 8 โมงคนทั้งแผนกเค้าทั้งแผนกเนี่ยะ เค้าใช้เวลา 15 นาทีมายืนคุยกันอย่างไม่เป็นทางการเดี๋ยวลองดูบรรยากาศมั๊ยครับเมื่อวันจันทร์ที่ผ่านมาเนอะครับผมเอากล้อง เอาแบบง่าย ๆ ธรรมดา ไม่มีอะไรพิสดารไปถ่ายคลิปสั้น ๆ มา ดูบรรยากาศว่าเค้าทำอะไรแล้วผมก็ไปสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนก ลองดูนะครับ นี่คือ “บา” นะครับ “บา” จริง ๆ มายังไงเดี๋ยวลองไปดูครับ (เปิดคลิปให้ดู) เค้าพูดอะไรกันใน “บา” ระบบเสียงอาจไม่ค่อยดี

สัมภาษณ์ผู้จัดการ : “จุดประสงค์หรือเป้าหมายของการ meeting ประการแรกคือความปลอดภัยของพนักงาน ว่าตั้งแต่ตอนเข้ามาพนักงานทุกคนพร้อมที่จะเริ่มทำงานมั๊ยและก็หลังจากที่ออกจากบ้านมาถึงที่ทำงานโดยสวัสดิภาพหรือเปล่า หลังจากนั้นเราค่อยคุยปัญหา กัน ใครมีปัญหา ถ้าไม่มีปัญหาก็จะแจ้งข่าวให้กับพนักงาน เจ้าหน้าที่ เราจะสื่อสารกันได้ ก็จะประมาณนี้ทุกวัน”

คุณสรารวุฒิ

พอดีเสียงไม่ค่อยชัด ถ่ายแบบเร็วเลย ตอนเช้าเนี่ยะผมสรุปให้ฟัง ตอนเช้า 15 นาทีทุกคนก็มายืนล้อมวงกันที่แผนกยังภาพที่เห็นคนนั้นก็บอกว่า “เออ เมื่อวานนี้ไอ้คุณลิ่ง คุณลิ่งอะไรนะที่ คุณลิ่งทาวเวอร์ของเรามันมีปัญหาแบบนี้ แบบนี้ เราซ่อม 3 ครั้งแล้วเราน่าจะมีวิธีนี้เดี๋ยวลองดู” เห็นมั๊ยอะ มันเกิดการ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน จะเห็นอันหนึ่งว่าใน ba ในเวที Morning meeting มันมีเครื่องมือ KM ที่แฝงอันหนึ่งที่เรียกว่า Dialog คืออะไรครับ Dialog คือบทสนทนา แล้วใน ba นอกจากจะมี Dialog ยังมี listening อยู่เห็นมั๊ยอะ listening ฟัง อย่าเถียง ไม่ต้องพูด ฟัง แล้วพูด พอฟังแล้วจบ อีกคนก็ขึ้นต่ออันนี้เป็นวิธีเค้าแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ้าไม่มีเรื่องอะไรต่าง ๆ ผู้จัดการแผนกก็แทรกข่าวสาร อะ

“วันนี้ะครับเดี๋ยวลองดูตอนบ่ายเราจะมีประชุม manager เค้าจะพูดเรื่องนี้ ๆ” เค้าจะเอา Information มาบอกกันนะครับ อีกอย่างเป็นกลยุทธ์ เป็นกลยุทธ์แฝงที่ผมได้ไปคุยกับผู้จัดการ

พี่เค้าเค้าเอาไว้ ให้บรรดาช่างเพราะอะไรมัย ช่างเมาได้ทุกวันไข่ม้อยบางที่สภาพไม่พร้อมทำงาน แต่ถ้าในช่วง ช่วง 15 นาที เค้าจะสังเกตเลยนะ เฮ้ย ถ้าไม่พร้อมในการทำงานคุณลงไปปฏิบัติงานอาจจะเกิดปัญหา เกิดอุบัติเหตุได้ เพราะฉะนั้นเค้าจึงนั่งสังเกตพฤติกรรม ถ้าไม่พร้อมทำงานเค้าก็จะบอกคุณ “ไปนอนซะไปทำอะไรซะ ไปล้างหน้า กิน M 150 ซะ” ก็ว่าไป วิดพื้น สก๊อตจัม ปั่นจักรยานก็ว่ากันไป ภูมัยยะ นั่นแหละคือ บา องค์กรต้องมีพื้นที่เหล่านี้ให้กับพนักงานเมื่อก่อนขึ้นมาผมได้นั่งคุยกับอาจารย์ ดร.ประพล ผมถามว่าอาจารย์ประพลครับ “ ba เนี่ยะ แบบนี้ แบบนี้”

อาจารย์บอกว่า “ เอง่าย ๆ สรวุฒิ แคบริเวณที่ชงกาแฟแล้วมีคนมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตอนเช้าเนี่ย ผมเจออันนี้ ๆ นั่นแหละก็ บา แล้ว เพราะฉะนั้น อาจารย์โนนาเกจึงบอกไปครับ อะไรก็ได้ขอให้พื้นที่เหอะ พื้นที่ที่พนักงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อันนั้นเป็นวิธีการ ๆ คราวนี้จากวิธีการอันนั้นะครับ นอกจากวิธีการ morning talk แล้วนี้ครับ สิ่ง ๆ หนึ่งที่เป็นลักษณะหนึ่งคือว่าลักษณะของการเป็น LO สำคัญนะครับ มีคนถามผมเยอะ คุณสรวุฒิ LO น่าตาเป็นยังง LO น่าตายังงี้ 10 อย่าง1.มีวัฒนธรรมองค์กรเมื่อกี้ที่สุรพงษ์ บอกวัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมองค์กรคืออะไร ชัดเส้นใต้เลยนะครับ มีคนเข้าใจผิดเยอะ

วัฒนธรรมองค์กรคือ วิธีขององค์กร การดีไซน์ บา หรือการดีไซน์เวทีให้พนักงานจะต้องสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรของตัวเองเสมอ เพราะฉะนั้นการทำ KM การทำ “บา” การบริหารวัฒนธรรมของตัวเอง ผมอยู่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ คงไม่สามารถที่จะจัด “บา” แบบแผนกซ่อมบำรุงได้เพราะว่าลักษณะงานมันต่างกัน วัฒนธรรมองค์กรแต่ละแผนกมันต่างกัน ผมมี information อันหนึ่งให้ท่านดูน่าสนใจองค์กรที่ทำงานอยู่เนี่ยะ อายุเฉลี่ยนะ ครับ อายุเฉลี่ยของคนในองค์กรอยู่ที่ 27 ปี ๆ นะครับและดูแต่ละช่วงอายุนะครับ ช่วงอายุ ช่วงอายุไหนที่มีคน มีประชากรมากที่สุดท่านลองดู ช่วง 20-30 ไข่ม้อยครับประชากรเป็นพันเลย ตอบได้ยังครับการดีไซน์ “บา” ควรจะดีไซน์ให้พิตกับคนอายุกลุ่มไหนไข่ม้อยนี่คือเรื่องสำคัญ ไม่ใช่เห็นว่าแบบนี้ ๆ มีคนมาบอกว่าที่นี่ ๆ บริษัทผมบอกว่าวินัยคือ ปัจจัยคุณภาพการทำให้อยู่ในวินัย

Transfer Knowledge to People



เครื่องมือด้านการด้านการเรียนรู้
(1) Transfer Knowledge to People

Discipline & Health Training




กองร้อยลาดตระเวนระยะไกล ค่ายอินทรี แฉ่งวัฒนะ
พนักงานระดับ 1-8

NOK Precision Component (Thailand) Ltd.

45



การพาพนักงานไปเข้าค่ายทหาร ฝึกทหารไปกระโดดหอ ไปมุดน้ำมุดท่อ มีองค์กร ๆ หนึ่งเห็น โอ อาจารย์ดีจังเลยอยากพัฒนาอยากไปมุดท่อมุดน้ำ อายุเฉลี่ยพนักงานท่านเท่าไร บอกว่า 48 ไม่น่าได้มุด เห็นหอ หัวใจวายแล้ว ไม่ใช่ อย่าไปคิดอย่างนั้น วัฒนธรรมองค์กรมันต่าง ดูที่ information ด้วยแล้วถ้าถามกลุ่มนี้จะเอา บา อะไรไปใช้

Internet Conner & Edutainment



Internet Conner & Edutainment

สื่อ VCD & DVD



สื่อระบบ Multimedia
พนักงานสามารถยืมได้

การเรียนรู้ผ่าน Internet



ให้พนักงาน สามารถเข้าถึงข้อมูล และ เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้

NOK Precision Component (Thailand) Ltd.

35



Ba คือพื้นที่ ถ้าสมมติว่าเราเปิดพื้นที่บนๆ โลกไซเบอร์ให้เค้าละมันน่าจะดีกว่ามัย เพราะคนเหล่านี้ไม่ต้องการคุย ไม่อยากคุย อยากคุยแบบไซเบอร์ผมเปิดเวปบอร์ด เวปบล็อก คุณเชื่อนมัย เขียนแบบอ้ออ้อ สดุดยอดทั้งเรื่องบวกและลบนะ เวปบอร์ด เวปบล็อกมี admin คอยดูแลแต่ก็มีเวทีที่คอยแลกเปลี่ยน วันดีคืนดีก็ตั้งประเด็นลอยๆ ผู้จัดการคนไหนหล่อที่สุดท่านเชื่อนมัย ผมแพ้พี่สุรพงษ์อยู่ 2 ชิด นั้นๆ คือเวทีในการเล่น ตอนนี้นะผม เมื่อวานนี้มีคนไปดูงานที่บริษัทมีคนถามเรื่องของ เอ่อ เรื่องของการใช้ internet ของพนักงาน เราก็มี internet คอร์เนอร์ให้กับพนักงานและผมก็สังเกตอันหนึ่งว่าพนักงานที่ระดับปฏิบัติ ที่โอเปอร์เรเตอร์ไปนั่งใช้ internet

ท่านเชื่อนมัยผมไปเจออะไรรู้มัย 5 เครื่องที่วางอยู่ทุกคนเข้า facebook กันหมดเลยนะ กำลังบอกอะไร ผมเลยบอกว่า หันไปบอกบรรณารักษ์บอกลูกน้องผมว่า เฮ้ยน้องพอล่าเอางี้ ได้มัยเวลาใครมาใช้อินเทอร์เน็ตถามก่อนว่าคุณมีคุณมี facebook account หรือไม่ พนักงาน 1,700 คนที่มาใช้ตรงนั้น ที่มีสถิติมาใช้ถ้าเกินกว่า 500 คนที่มี account facebook แปลว่าอะไร แปลว่าเวลาผมตีไลน์กระบวนกรเครื่องมือการเรียนรู้ผมก็จะดีไซน์ให้ถูกกับจริตของคนเหล่านั้น ถูกมัยครับ ถ้าองค์กร 48 บอกว่า facebook เป็นไง ทำฟาร์มกับเลี้ยงปลาอย่างเดียว (หัวเราะ) ปลุกผักอย่างเดียว อาจจะเป็นอย่างนั้นก็ได้ไซมัยครับนั้นแหละ ต้องเข้าใจบริบทของกระบวนกรเหล่านี้เช่นนี้เดียวกัน คราวนี้กลับมาดูต่อ ลักษณะขององค์กรต้องมีวัฒนธรรม และต้องอยู่ในวัฒนธรรมของตัวเองด้วยนะครับอย่าไปบอกว่าปีเตอร์ เซ็งเก้เอามาประยุกต์ อาจารย์โนนาเก้ก็เอามาประยุกต์ให้เข้ากับวัฒนธรรมของตัวเอง โมเดลปลาทุติก็เอามาประยุกต์นะครับ เอาปลาทุติวัน ๆ มาสุดท้ายอาจจะไม่ใช่องค์กรก็ได้มี change management พุดไปมี small group activity มีการใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ ความรู้ เน้นสุดท้ายนะครับ เน้นที่ customer หมดนะครับไปจบที่ customer หมด ภาครัฐบอกอะไร ถ้าภาครัฐอีลอสทอพีคืออะไรครับ แมกซิหมัย โซเซียลแวลแพถูกต้องมัยครับ แต่ภาคเอกชนคืออะไร แมกซิหมัย Profit สุดท้าย Profitไปตอบโจทย์อะไร ตอบโจทย์ customer ทำ KM สุดท้ายแล้วตอบโจทย์ customer มันก็ฟาวมี policy ชัดเจน มี management support และมีการคิดอย่างเป็นระบบและสุดท้ายมี best practice ให้ลอกเลียนแบบกันคิดไปคิดมาจับเอาเกณฑ์ ไอ้เกณฑ์ TQA 7 ข้อก็อยู่ในนั้นหมดจะพูดอะไรนะครับนี่คือตัวอย่าง เวทีสร้างเวที สร้าง “บา” ให้ share and learn เชิญมาเล่า

น้อง ๆ ที่บริษัทของผมหญิงเยอะครับ อัตราส่วนชายและหญิงอยู่ที่ 9 ต่อ 1 มีแต่คน อิจฉา อ้อย อย่างนี้ก็สบายชิ สบายอะไรละเขาบอกสมภารห้ามกินไก่วัด น้อง ๆ ผู้หญิงเยอะนะ

ครับประมาณพันห้า พันหกร้อยคนเพราะฉะนั้นปัญหาที่ตามมาก็คือ ปัญหาการตั้งครุฑ ปีแรกที่ตั้งบริษัท “น้อง ๆ ปีแรกตั้งบริษัทเราขอความร่วมมืออย่าเพิ่งท้องได้มัยเพราะเรากำลังเริ่มโอเปอร์เรชั่น ธุรกิจมันกำลังจะเดิน” และน้องๆ ก็น่ารักมี สองร้อยกว่าคน ไม่มีท้องเลยจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็แล้วแต่ไม่ท้องเลยนะ พอผ่านระชังดังแปงปีหนึ่งหมดท่านเชื่อกับครับ “ที่พวกหนูทำตามสัญญาที่ให้ไว้แล้วที่เหลือก็เป็นเรื่องของหนูนะ” ตอนนี้อัตราการท้องได้ระดับขึ้นมา สักว่าๆ เปอร์เซ็นต์ก็จะเห็นได้ว่าพนักงานท้อง ฉะนั้นก็สร้างเวที KM มันทุกเรื่องนะไม่ใช่ KM มันเรื่องงานอย่างเดียวมันยังเรื่อง quality of life เมื่อก็บอกใจเราไม่บริหารเฉพาะกำไร เราจะบริหารคุณภาพชีวิตของพนักงานด้วยเพราะฉะนั้นจึงบอก เอาละคุณแม่มือใหม่ chare and learn เชิญมาเล่า

Share and Learn เชิญมาเล่า



เครื่องมือด้านการการเรียนรู้
(1) Transfer Knowledge to People

"Share and Learn" เชิญมาเล่า



การแบ่งปันผู้มีประสบการณ์ตรงในด้านต่าง ๆ มาแลกเปลี่ยน เรียนรู้
เพื่อให้ทุกคนได้แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน

NOK Precision Component (Thailand) Ltd. 56 NOK

ก็เอาคุณแม่ที่เคยมีประสบการณ์คลอดลูกมานั่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน นี่ใจที่ไม่นานครับครึ่งชั่วโมงคนเป็นพิธีกรก็เครียดนะครับนั่งเครียดปรึกษาผมลูกน้องผม FA เครียด KM FA “พี่หนูยังไม่เคยท้องเราจะไปถามอะไร” ก็ไม่เป็นไรเดี๋ยวกก็ท้องเอง สุดท้ายแล้ววันนี้เป็นไง ท้องแล้วนะครับ chare and learn เชิญมาสอน เชื่อกับครับคนในองค์กรท่านมีฝีมือด้านต่าง ๆ เยอะ ช่วงล่อยกระทงไม่รู้จะจัดกิจกรรมอะไรเอากิจกรรมความรู้ไปบอกสอนทำกระทงบายศรีมีน้องคนหนึ่งทำได้ก็เชิญมาสอนคนก็นั่งเรียนกันเต็ม บางคนพันท์ผ้าได้ก็มีการพันท์ผ้าสอน

พื้นผ้านี้เป็นกิจกรรม soft site ไม่ใช่เล่นล้ออย่างเดียวนะครับหน้างานก็มี เวทีในการแข่ง QCC
เวทีในการแข่งโปรเจกต์วันแอนเตอร์ตี้เซเค้น

เวทีเหล่านี้มีให้แสดงออกตลอดนี่คือพื้นที่ครับ คือที่สุดท้ายมันจะเป็น Tacit Explicit Tacit มั่วไปอยู่บนนั้นสุดท้ายถามว่าอะไร คนเก่งขึ้นหรือเปล่า เก่งขึ้น โอเปอร์เรเตอร์น้อง ๆ ผมหนึ่งพันสี่ร้อยหนึ่งพันห้าร้อยท่านเชื่อกันเขียนพิสบนเป็น อ่านพาล์โต้ชาร์ทได้ พอร์ต สเก็ตเตอร์ไดอะแกรมได้ ถามว่าทำไมเพราะอะไรเพราะมันผ่านกระบวนการ socialization มาแล้วถูกเห็นมัยครับกระบวนการขัดเกลาผ่านกิจกรรม คนทำ QCC ก็ต้องเรียน Q 7 2 ถูกมัย เพราะฉะนั้นเป็นโดยอัตโนมัติที่เขาไม่รู้ตัวว่านั่นแหละ KM ผลลัพธ์มันก็ต้องไปตบใจห้อยองค์ร นะครับไม่ใช่จัด QCC บอกว่าทำอะไรนี่ไงผลลัพธ์จัด QCC มา 4 ปี เซฟเงินให้บริษัทได้ เงินสี ส้ม ๆ เงินเซฟได้ปีแรก ห้าแสนกว่าบาทลงทุนไปสองแสนเป็นไงละครับประสิทธิภาพมัยครับ ยังไม่มีประสิทธิภาพแต่เรามีประสิทธิผลแล้วบอกว่าเรามาถูกทางแล้ว ปีที่สองเงินลงทุนน้อยลง แต่ผลลัพธ์เพิ่มขึ้น ปีที่สามปีที่สี่หยุดที่แปดแสนกว่าบาทถ้าท่านเป็นเจ้าของบริหาร เป็น ผู้บริหารหรือเป็นผอ.เป็น CEO เห็นยังงี้เอามัยครับ เอา เซฟบาททำไรบาทไม่ต้องยอดขายลด ลดต้นทุน นอกจากนั้นนะครับยังมีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ก็เพราะฉะนั้น KM ไม่ต้องเครียด สร้างเวทีให้เยอะ ๆ play and learn by activity มีคลิปสั้นให้ดู play and learn อะ ไปดู ครับ

Play and Learn with NOK Activity Day



เครื่องมือด้านการจัดการเรียนรู้ (1) Transfer Knowledge to People

Play and Learn with NOK Activity Day



Play & Learn คือจะมีคณะกรรมการจากทุกกิจกรรมมาร่วมกันจัดขุมเล่นเกมส์ ซึ่งแต่ละเกมส์ก็แฝงความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ

NOK Precision Component (Thailand) Ltd. 54



คลิบ: สวัสดิ์คะยินดีต้องรับสู่บริษัท NOK นะคะวันนี้เราจะพาผู้ชมมาดูอีกกิจกรรมหนึ่ง ดี ๆ นะคะ เรียกว่างาน NOK at activity day 2010 เป็นการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมสนุก ๆ นะคะ อยากจะรู้ว่าข้างในมีซุ้มกิจกรรมอะไรบ้าง ให้ความรู้อะไรบ้างนะคะเดี๋ยวเราตามไปดูด้านในกันเลยคะ

คุณสรารุณี : กิจกรรมแยกขยะ เกมสื่อนวัตกรรมพลังงาน นีTPM นะครับ นีสรารุณีนะครับ นีสุรพงษ์นะครับ อันนี้คนขับรถไฟสุรพงษ์ อันนี้ซุ้มกิจกรรมแยกขยะนะครับ

คลิบ (พิธีกรภาคสนาม): ค่ะตอนนี้นะคะ อร ก็เดินทางมาถึงกิจกรรมซุ้มพินล่า 1 หรือ โฟกัส อินพรูปเมนต์ เดี๋ยวเรามาดูนะคะว่าซุ้มนี้เล่นเกมสั่นยังงัยบ้าง มาเจอกับน้องนุ้ยนะคะ เจ้าของซุ้ม เดี๋ยวนุ้ยอธิบายนิดหนึ่งนะคะว่าเกมสั่นของพินล่า 1 เล่นกันยังงัย

น้องนุ้ย : “คะ พินล่า1 นะคะ เอ่อกิจกรรมก้างปลาคะให้น้องหาเหตุและผลนะคะว่า ปัญหาที่คือหัวปลาค้างปลาเหตุและผลมันคืออะไร”

คุณสรารุณี: น้องเมื่อสักครู่นี้เป็นระดับเกรียนะครับ เป็นระดับพนักงานปฏิบัติการ ระดับ 3 เอง

คลิบ(พิธีกรภาคสนาม) : เมื่อกี้เจอหนุ่มน้อยหน้ามนไปแล้วนะคะ (คุณสรารุณี : อันนี้ โปรแกรมเมอร์นะครับ) ซุ้มกิจกรรม 5ส.น้องก็เด้ยมามาถามก็คะว่า ซุ้มกิจกรรม 5ส.เค้าเล่นอะไรกัน น้องก็: “ก็จะมีเกมส์เล่นตอบคำถามกับเกมส์จับผิดภาพ มาตรฐานกลาง ก็คือ พนักงานเข้ามาก็ต้องอ่านบอทดก่อนแล้วก็เพื่อใช้ในการตอบคำถามนะคะและเราจะมีให้จับฉลาก ของรางวัลแล้วก็สำหรับเกณฑ์จับผิดภาพนะคะก็จะมีเอ่อ จับผิดภาพมาตรฐาน แล้วก็แยกถูกผิด”

คุณสรารุณี: น้องโปรแกรมเมอร์คนนี้อายุงานที่บริษัทแค่ 1 ปี นะครับ สามารถที่จะเข้าใจกระบวนการพวกนี้ได้ผ่านกิจกรรมเหล่านี้ทั้งหมดเลย

น้องก็: “พนักงานต้องตาไวและจับภาพให้ได้คะและก็จะได้มาจับฉลากเหมือนกัน รับของรางวัลไป”

คุณสรารุณี: อันนี้ฝึกอาชีพการฝึกอาชีพ และก็มาทดลองขายจริงเลย

คลิบ(พิธีกรภาคสนาม) : “เป็นไงบ้างคะกิจกรรม NOK at activity day ก็สร้างความมันได้มาก ๆ จนหน้ามนไปหมดแล้วนะคะตอนนี้ก็เห็นได้ว่า นี่เป็นอีกหนึ่งตัวอย่างกับกิจกรรม

play and lean กิจกรรมวิชาการไม่จำเป็นต้องเครียดเสมอไปคะ สนุก ๆ แบบนี้ก็มีที่ NOK ได้เหมือนกันแล้วกลับมาพบกับกิจกรรมดี ๆ ได้ใหม่ในครั้งหน้านะคะสำหรับวันนี้ สวัสดีคะ”

คุณสรารุณี : KM ผมถึงบอกนะครับมันต้องประกอบด้วย 2 ด้านทั้ง Hard และ Soft อันนี้เป็น hard side เมื่อกี้เห็นลั่นล้าหลายเรื่องใช่ไหม ลั่นล้า คือ จัดลั่นล้าญี่ปุ่นอาจมองว่าไปกิน MK พวกยูกันเดอะ(หัวเราะ) อย่ามาอยู่เลยบริษัทนี้ มันต้องมีเนื้อหาแน่นต้องมียุคประกอบนะครับ อันนี้คือการสอนด้าน TQM Tacit คือ Tacit จริง ๆ เลยกการเขียนแท็คคือยังไง การแก้ไขปัญหาเครื่องจักรเป็นยังไง สูงขึ้นมาหน่อยเป็นระดับ staff นี้ครับ Tacit to Tacit แล้วเสร็จแล้วก็มี audit มีการแอ็ดไวซ์ เห็นมัยโดยผู้บริหารลงไปแอ็ดไวซ์หน่วยงานเลยต่าง ๆ เหล่านี้เพื่อที่จะ ทั้งหมดจึงบอกว่าคนในองค์กรครับมันมีความหลากหลาย เอาตามหัวข้อวันนี้บอกว่า Diversity คือความหลากหลาย เชื่อนะครับองค์กรของท่านมีคนเป็นร้อยเป็นพันก็เหมือนดอกไม้ที่เต็มไปหมดนั่นแหละการเอามาร้อยเรียง

การมีเวทีให้เค้าได้แสดงออกผมเชื่อว่าอันนั้นเป็นประโยชน์ เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการ เครื่องมือในการสื่อสารที่สำคัญ ระดมนะครับในฐานะที่ทำสื่อเป็นคนจบนิเทศศาสตร์มา ทำสื่อก็ระดมสื่อทุกอย่าง สื่อเล็กสื่อน้อย สื่อบางอย่างเข้าถึงเด็กไม่ได้ ผมยอมรับอีเมลเข้าถึงเด็กไม่ได้ แต่สื่อถึงได้เด็กคืออะไร ป้ายเบอร์เนออร์ตั้งโต๊ะ แผ่นประชาสัมพันธ์ หน้าลายการผลิตพวกเนี่ยะถึงนะครับแล้วก็สร้างสีสันเราใจนะครับ เอาพวก gossip บ้าง พวกข้อ 7 บ้าง ข้อ 8 บ้างไปเขียน เออ เด็กก็สนใจอ่านนะครับเรื่องเหล่านี้ เพราะฉะนั้นสื่อ ที่สำคัญอีกอันหนึ่งเป็นเครื่องมือที่เบ ๆ มากเลย KM ใครทำ KM แล้วไม่รู้จักสองสามเครื่องมือนี้ ผมว่าต้องคิดใหม่ทำใหม่แล้ว ARR กำลัง 3 BAR DR แล้วก็ ARR BAR ทุกครั้งที่มีภารกิจเสร็จสิ้น เราไปเข้าค่ายมา ไปดูงานมาแล้วกลับมาทำ ARR ทั้งหมดแล้วผลของ ARR มันต่อยอดอีกเยอะจริง ๆ ไม่มีเวลาเล่า เล่ามัยครับเอาสักสี่ทุ่ม (หัวเราะ) จริง ๆ มีเยอะนะครับเรื่อง ARR มันมีผลเพราะฉะนั้นเครื่องมืออีกหลายเรื่อง OPL วัต one point lesson ทุกกิจกรรมจบด้วย OPL กระดาษสอนงานเพียงหนึ่งใบไม่เกิน A4 สอนเฉพาะเคล็ดลับ เขียนเฉพาะเคล็ดลับ ไขน็อตอย่างไรไม่ให้หัวน็อตมันหวาน แค่นี้แหละครับนี่คือเทคนิค ฉีดอย่างไรไม่ให้เส้น ไม่ให้อะไรนะครับ เจ็บ สมัยก่อนเด็ก ๆ มีอยู่สองแถวอีกแถวหนึ่งตอนฉีดวัคซีน อีกแถวหนึ่งไอ้โฮเด็กนักเรียนเพื่อน ๆ เดินลงมาแขนห้อย อีกด้านหนึ่งเดินยิ้มออกมาเลย เนี่ยะมันเป็น Tacit เคล็ดลับจ๊ม ยังไงผมจะพาไปตรวจร่างกายเจอพยาบาลบางคนนะ ไอ้โฮความเข้มจ๊มนะ ความหาผม ผมเดินเลียงเลยนะ ไม่เอาตรงนี้ดีกว่า อีกคนหนึ่งหาง่ายกว่าอีกคนก็จ๊มได้ ดังนั้นคือเคล็ดลับจ๊ม ยังไงไม่ต้องความ OPA (One point Article) เรื่องไหนที่เป็น best practice องค์กรนี้

หน่วยงานนี้ทำแล้วประสบความสำเร็จเขียนเรื่องเล่าแล้วเขียนเรื่องเล่าผ่านกระบวนการนี้ OPA (One point Article) ไม่ยาวนะอย่าเกิน อย่าเกิน 10 หน้า 5 หน้าพอแล้ว ถ้าเกินมันจะกลายเป็นคู่มือคนไม่ยอมอ่าน ที่เกี่ยวข้องกับงาน

กระดานความคิด



เอาที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานละ เช่น เมื่อเสาร์อาทิตย์ที่ผ่านมาไปนั่งวิปัสสนามา หลวงพ่อนี้ดีจังเลยท่านสอน เพราะฉะนั้นมีเวที มี บา ให้อีกอันหนึ่ง

เครื่องมือด้านการจัดการเรียนรู้

เครื่องมือด้านการจัดการเรียนรู้
(11) OPK บทความจากประสบการณ์

บทความที่เกิดขึ้นจากการ
รวบรวมเรื่องราวที่น่าสนใจ
เคล็ดลับ ทางเทคนิคด้านต่าง ๆ
บทความที่ เกิดจากประสบการณ์
ของพนักงานในองค์กร.....

One Point Knowledge

EBook Online

แนะนำ OPK ผ่านทาง NPCT's
Intranet และ Web Portal

NOK Precision Component (Thailand) Ltd. 77

OPK (One point Knowledge) อยากเขียนอะไรก็ได้ เคล็ดลับผิวสวยทำอย่างไร กิน
มาอย่างไรให้อร่อย เออ กินมาอย่างไรให้อร่อย ใส่น้ำก่อนหรืออะไร เอ้อ ทอดไข่เจียว
อย่างไรให้อร่อย เออ ทอดไข่เจียวอย่างไรให้อร่อย นี่เคล็ดลับอยากถ่ายทอด อยาก capture
อยากถอดความรู้มาที่ OPK แอดดูเคเตต person จะเขียนเรื่องเหล่านี้ได้นะครับสิ่งเหล่านี้
รวบรวมนะครับ ก็รวบรวมบนเว็บ ก็ไปบนเว็บ Total เข้าถึงได้ง่าย สะดวก ดาวน์โหลดได้ ปรับ
ได้ต่าง ๆ ได้ว่าไปเป็นเว็บ Total ก็มีทุกเรื่องต่าง ๆ อยู่ในนั้นทั้งหมดนะครับนอกจากนั้น บาง
คนนะครับ แอดดูเคเตต person เขียนลงไป แต่คนบางคน อย่างนี้ให้มาเขียน OPL “คนสวน
ช่วยมาเขียน OPL ให้ผมสักเรื่องหนึ่ง” บอก “ตัวอียัง OPL เขียนบ่อได้ เห็ดจังได้ละ” เห็ด
จังได้

Knowledge Capture



ก็ KM FA ก็ต้องแบกก้อนไปทำเราก็ถ่ายทำสารคดีเชิง คล้าย ๆ เชิงความรู้
เหมือนกับกบนอกทะเล ประมาณอย่างงั้นนะครับ

Knowledge Assets Knowledge Capture



แล้วก็โพสต์ขึ้นทำแบบยูทูปเลย ยูทูปมีเรื่องมีราวในนั้นคนก็ไปดาวน์โหลดไปศึกษากัน
ในนั้น สุดท้ายถามว่าจุดนั้น KM อยู่ที่ไหน มีคนถามว่า KM อยู่ที่ไหน KM คือการเดินทางมัน
ไม่ใช่เป้าหมาย บา คือการเดินทาง บา คือเครื่องมือของ KM ผมพูดภาพรวมคือ KM KM ไม่ใช่
เป้าหมาย ถ้าวันนี้คุณตอบโจทย์ตัวชี้วัดบอกว่า ได้จัดสัมมนาตามตัวชี้วัด KM แล้ว 2 ครั้งจบนั้น
ไม่ใช่ มีวิทยากรมาบรรยาย KM ให้ความรู้จบนั้นไม่ใช่ แต่ KM คือ การเดินทางตราบไต่ที่ยังมี
Activity ตราบไต่ที่มีคนในองค์กรอยู่ KM อยู่ตลอดเวลาต้องเดินตามนั้นนะครับฝากทิ้งท้ายไว้
นะครับเพราะเวลาจำกัดเหลือเกิน สุดท้ายก็จะฝากที่สุรพงษ์ สรุปรวมนี้ขึ้นหนึ่งว่าตกลง KM
มันเป็นอีหยังวะ

คุณสุรพงษ์

ตบมือให้คุณสุรภูมิก่อนแล้วกันนะครับ เออ อย่าเพิ่งไปบอกสรุปว่า เรายังไม่ถึงเวลาจะ
จบนะชะ บอกให้เค้าเร่งนิดหนึ่งเพื่อจะได้มีเวลาให้เราได้พูดคุยกันบ้างนะครับ ก็ออกก่อนที่จะ
สรุปไปอย่ากให้ลองมีคำถามมั๊ยครับ มีคำถามมั๊ยชะ เชิญครับ ไม่ทราบว่ามีมั๊ยครับ

นายแพทย์บุญชัย

อัลโลครับ ผมนายแพทย์บุญชัย กิจกำจร จากโรงพยาบาลหาดใหญ่ครับ ก็ตอนแรกที่
จะมาฟังห้องนี้ไม่รู้ BA คืออะไร บา คืออะไรฟังแล้ว จบแล้วก็ยังไม่รู้เพราะว่าต้องกลับไปทำ
ถึงจะรู้ว่าเป็นยังงั้นครับ แต่ผมชื่นชมกิจกรรมที่ทางบริษัทจัดแต่ประเด็นที่ว่าอย่างไร
โรงพยาบาล เรามีหน้าที่ทุกคนตลอดเวลาตั้งแต่เช้าถึงเย็นการจะมาจัดกิจกรรมอย่างนี้ จะเอา
เวลาที่ไหนมาจัดดี อย่างบริษัทจะจัดเสาร์อาทิตย์มั๊ย วันหยุดหรือวันที่ทำงานผมจะได้ลองดูว่า
ถ้าไปจัดกิจกรรมนี้ เราควรจะจัดสรรเวลาอย่างไรจะไปจัดกิจกรรมพวกนี้ ขอขอบคุณครับ

คุณสุรพงษ์

ก็ เออ เตียวท่านมาเล่นเกมส์กับผมเดินออกแล้ว ไม่เป็นไรนะครับ เออ ถือว่าเป็น
วาสนาของคนที่ยังอยู่นะครับ เออ เรื่องของเรื่องทีถามว่าใช้เวลาไหน อันนี้เป็นคำถามดีนะครับ
ว่าตอนทำ small group ถามว่าต้องจัดสรรเวลาอย่างไร จริง ๆ แล้วอันดับแรกเลยถ้าเป็นเรื่อง
ของงานและก็เรื่องของพูดคุยกัน อย่าใช้เวลาเยอะ 15 นาที 20 นาที ใช้ได้แล้ว พอแล้วนะ
ครับ แต่ถ้ามีเรื่องของกิจกรรมเราก็กำหนดเวลาส่วนใหญ่จะใช้เวลาตอนเย็นนะชะ จะได้

กิจกรรมหลัก เราจะใช้เวลาตอนเบรกใหญ่ ๆ นะครับแล้วก็ทำกันเลยแล้วก็ยืดเวลานิดหนึ่ง คือ ยืดเวลาออกจากงานและเข้างานนะฮะเพื่อให้เกิดกิจกรรมในขณะเดียวกันก็เกิดปัญหาเช่นกัน ว่า ในระหว่างที่งานเราต้องทำ เราก็จะจัดให้ 2 ครั้ง ๆ นั้น NOK activity day ก็จัด 2 ครั้งทีละ ครึ่ง 2 ขีป อ้าพลัดกันพี่ก็จะเสียสละทำ ๆ 2 ทีอย่างนี้ OK มั้ยครับแต่ตรงไหนมาร่วมกันก็ ร่วมกันตอนเย็น เวลาจะมาเจอกันทำตอนนั้นนะครับก็ประมาณครึ่งชั่วโมงไม่ควรเกินอย่างงาน กิจกรรมเอ่อวันเกิดทำมาทุกปีนี่ทำมา 10 ปีแล้วนำมาคุณ 12 ก็ไป 120 ครั้งโดยประมาณ ครับ ก็ยังทำทุกปีจนถึงทุกวันนี้แล้วก็เข้าวันรุ่งขึ้นก็ไปตักบาตร นิมนต์พระมานะครับก็จะได้ตัก บาตรวันเกิด บางครั้งเราอยากทำบุญไม่ใช่หมายความว่าเราจะเอาเด็กขณเด็กไปอยู่ที่วัด หมายถึงชวนวัดมาอยู่ที่เด็ก หมายถึงว่าเอาพระมาเลยนะครับไม่เกี่ยว อย่าคิดลึกลับคือเอาพระมา อยู่ที่วัดก็เอามารับบาตรเลย อย่างนี้ง่ายกว่า ถ้าอย่างนั้นถ้าท่านคิดว่าจะทำก็อย่ามีข้อแม้เดียว มันมีทางออก โลกมันอยู่ที่ว่าบวกรหรือจะลบนะครับ ท่านถามได้ดีนะครับ ผมมีหนังสืออยู่ 4 เล่มใครถามคนนั้นได้นะครับ ขอบคุณมากนะครับ

หนังสือเล่มนี้นะครับอย่ากลัวว่าไม่ได้จะบอกว่ายังงั้นนะครับคือมีเอ่อ สสส.เค้าทำให้เรา เขาไปถอดรหัสเราเค้าถอดมาหลาย ๆ ที่บอกว่ามันไม่มัน ไม่สะใจเลยถอดมันทั้งเล่มก็เขียนไป ทำ สามสี่ร้อยหน้าสุดท้ายตัดไปตัดมาเหลือแค่นี้ครับเอ่อในเนี่ยะก็คือถอดจิตวิญญาณ ทั้งหมดเลยรวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ที่เราทำอยู่นี้ด้วย ก็มีอยู่ 4 เล่มก็ 4 คำถามนะฮะแล้ว แล้ว ยังไม่จบมีนี้ด้วย เออให้เลือกเอาแล้วกันบางคนไม่ชอบวิชาการเอาแบบนี้ไปแล้วกันนะฮะ อะ เชิญครับ

คุณศิริวิทย์ เต็มประเสริฐ

ศิริวิทย์ เต็มประเสริฐ อยู่สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี อยากเรียนถาม เกี่ยวกับเรื่องของความสุขที่ท่านมี happy ต่าง ๆ ท่านได้ประเมิน ประเมินจากอะไรนะคะ และผลออกมาเป็นอย่างไรมีการโยกย้ายหรือลาออกมากน้อยแค่ไหนในกลุ่มพนักงานในบริษัท ของท่านคะ

คุณสุรพงษ์

ขอบคุณครับ คำถามก็คือวัดความสุขยังงัย ส่วนใหญ่เราชอบวัดเหลือเกินเป็นเพราะว่า ประเทศไทยมีวัดเยอะ สามสี่หมื่นวัด เราก็เลยชอบวัดนะฮะ อันนี้เรามีการถกเถียงกับ สสส.อยู่ หลายเรื่องนะครับว่าคุณจะวัดความสุขหรือสเกลความสุขของในใจคุณได้อย่างไรถ้าตอนเช้าเค้า

เจอความทุกข์มาสเกลก็ตก พอตอนบ่ายเจอความสุขมาสเกลก็ขึ้นนะดันไปวัดตอนเช้าก็เสร็จ
เลยนะ วัดตอนบ่ายก็ตื่นนี่คือสิ่งที่เราพูดคุยกัน ต่อมาเค้าวัด ROI (Return on Investment)
ลงทุนในเรื่องนี้แล้วจะคุ้มไม่คุ้มนะอะคุ้มไม่คุ้ม วัดมุมไหนอันดับแรกลองมอง หนึ่งไม่วัด ท่านดู
รอยยิ้มของเค้าประกายตาของเค้าคุณก็รู้แล้วมีความสุขหรือเปล่า นี่คือการที่หนึ่งนะครับ
ต่อมาถ้าจะวัดก็วัดในมุมอ้อมนะครับเช่นเมื่อวัดในเรื่องของ turnover rate คุ้มมั้ยครับ
turnover rate หมายความว่ามีคนเข้าออกมากของเรายู่ที่ 0.5 นะครับและก็เอ้อถ้าเป็นออป
เปอร์เรเตอร์ ก็เป็น 10 โอเคคุ้มครับออปเปอร์เรเตอร์ประมาณ 10 เนื่องจากข้างนอกน้องเป็น
เบ็ดเตล็ดเป็นรายวันแต่ปัจจุบันมันเฉลี่ยอยู่ที่ 4.6 โอเคคุ้มครับ ท้องก็เป็นตัววัดอย่างหนึ่งในอดีต
ท้อง 4.1 % ตอนนั้นมีคนอยู่ 500 กว่าคนวันนี้ท้อง 4.6 % เกือบ 5 มีคนอยู่ 2,000 คนคุณนึก
ภาพว่าท้องเหมือนผลผลิตของคนท้องคุณนึกภาพมัยยะ ถ้าจิ้งก็จิตใจที่ได้ท้องจะได้เรียนรู้ด้วย
ตอนนี้ก็ตอบคำถามว่า จะวัดยังไงหมายความว่าเราวัดทั้งทางตรงและทางอ้อม

หลักการแรกคือ คุณรู้เองว่าวันไหนมีความสุข วันไหนไม่มีความสุขแต่สิ่งที่สำคัญคือ
ไม่มีความสุขแล้วคุณทำให้มีความสุขหรือยัง นั่นหมายความว่าอยู่ด้วยกันแล้วมีความสุขหรือ
เปล่า ในทางเดียวกันคุณมีความสุขที่ได้อยู่กับเค้าหรือเปล่า ถ้าเราพูดแบบนี้ง่ายกว่าเยอะ ที่นี้
ในเชิงวิทยาการครับไม่มีปัญหาเพราะว่าตอนนี้ทางด้าน เอ่อ เอ่อ กรมสุขภาพจิต มีการวัดเรื่อง
นี้ มหาวิทยาลัยมหิดลมีการทำเรื่องโมเดลเรื่องนี้ สสส.กำลังรวบรวมตัวนี้อยู่ ในเชิงธุรกิจ
มหาวิทยาลัยศรีปทุมทำเรื่อง ROI เรื่องนี้อยู่ โอเคคุ้มครับยังไม่จบเลยยังไม่กล้าพูดนะครับแต่
เอาเป็นว่า จบแล้วท่านลองไปดูใน สสส. ท่านจะได้อะละครับ ขอขอบคุณครับ เอาเร็วเหลืออีก 2
เล่มอะไรนะครับ อยากได้ตะกร้าหรือครับ กะแล้วเขียนเห็นมัยครับ ท่านรู้มัยครับตะกร้านี้ทำมา
จากอะไร (ผู้ฟัง: พลาสติกหรือเปล่าคะ อาจารย์) ทำมาจากกล่องนม กล่องนมที่ท่านกินอยู่แล้ว
เรื่องของเรื่องอยู่ที่ว่าเค้าไม่รับซื้อ รีไซเคิลเค้าไม่รับซื้อก็ถามว่า ในเมื่อไม่รับซื้อทำยังไงให้เกิด
ประโยชน์ ตกจิตใจที่ได้ท้องจะได้มานั่งถักอันนี้เล่นถักไปถักมาถามว่าถ้าเกิดทำงานจริง ๆ นี่นึก
ภาพมัยยะเอาไปนั่งถักเล่น ๆ ได้มัยตอนแรกเราเรียกกระเป๋าสานธรรมดา ตอนนี้อะไรเรียกว่า
ผลิตภัณฑ์แบรนด์นม ทำเสื้อก็แล้ว ทำหมวกก็แล้ว ถึงสังฆทานถึงขยะ ตอนนี้อยู่ขยะไม่ให้ซื้อ
ครับ ให้ใช้ตัวนี้นะครับ ทำกระเป๋ ทำหมา ทำอู๋ทำเพียบเลยครับถ้าอยากรู้ไปดูเอานะครับ
ตอนนี้เหลืออีกใบนะครับ ไม่ถามหรือ

คุณดารุณี

อาจารย์คะ อยากสอบถามกลัวตกรถคะ ไข่เหลืออีก 5 นาที ดารุณี ศาสตร์ตระกูลวัฒนา จากโรงพยาบาลวิภาวดี ตอนแรกที่มาฟังก็เอ๊ะจะเกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลยังไงแต่พอฟังแล้วเข้าใจเพิ่มขึ้น แต่ว่าก็ยังไม่ทั้งหมด แต่ชอบตรงที่ small group activity อยากจะเรียนถามว่า ในส่วนที่แบ่งกลุ่มกันทำพนักงานในแผนกตัวเองหรือว่าหลาย ๆ หน่วยงานมารวมกันแล้วเขียน คล้าย ๆ กับโครงการส่ง ไข่มัยคะ

สุรพงษ์ : ไม่ใช่ครับ small group activity คือ group ที่อยู่ตรงพื้นที่ตรงนั้นและ รับผิดชอบ ขณะเดียวกันถ้าเค้ารับผิดชอบมากพื้นที่ ก็คือ หนึ่ง group รับผิดชอบก็ที่เขาใจตรง นั้นมัยครับ ที่ทำงาน

คำถาม : แล้ว ๆ เราจะให้คล้าย ๆ กับรางวัลอะไรกับเค้าอย่างนี้มัยคะ

คุณสุรพงษ์

ใช่ เราดูตรงพื้นที่เค้า

คุณดารุณี

อ้อ ตรงพื้นที่ของเขา

คุณสุรพงษ์

พื้นที่ของเค้าเลย แต่ขณะเดียวกันเรามีทาฟอร์ต มี committee เข้าใจมัยอะ มีทาฟอร์ต เช่น ถ้าเรามีปัญหาแบบนี้ เช่น เครื่องล้าง เครื่องล้างต้องไปดูแลตั้งแต่ QA Engineer production 3 พวกนี้ต้องถามก่อน คือ วิธีการเอาปัญหามาตั้งแล้วถามว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้อง นี่คือทาฟอร์ตนี้ภาพมัยอะ แต่บางเรื่องเราเอาโครงการตั้ง โปรเจกมาตั้งแล้วถามว่าจะ ประหยัดพลังงานต้องทำกันยังไง ต่อไปเป็น activity หมายถึง เอา 5ส. เอา Kaizen มาวาง แล้วในพื้นที่ผู้รับผิดชอบที่ทำ มันถึงสนุกใจครับ

คุณดารุณี

มีคณะกรรมการเข้าไปตรวจ

คุณสุรพงษ์

มีครับ มี committee เป็นพี่เลี้ยงมีคณะกรรมการ สมมติจะดู small group 5ส. S5S จะไปตรวจ internal audit ตรวจ จันเค้าก็ตรวจของเค้าไปเรื่อยก็สุมกันไปเรื่อย ๆ ไม่ได้ หมายถึงจะไปตรวจทุกวันแต่จะสุมกลุ่มนี้ สุมกลุ่มนั้น สุมกลุ่มนี้ สุมกลุ่มนั้น เป็นหน้าที่นะครับ สรุปก็คือการทำกิจกรรมต่าง ๆ เป็นหน้าที่ไม่ใช่งานกุศล จันการทำ 5ส.ไม่ใช่การกุศลทำหน้าที่อยู่ ใครไม่ทำถือว่าไม่ได้ทำงาน ชัดนะครับไม่จันมันง มั่นจะงงทำ ๆ ไปไฟไหม้ฟางหมด เลิก ไม่อยาก คือ ทำ ๆ ไปผู้จัดการฟิต ก็ทำ ผู้จัดการเลิกฟิตก็เลิกทำ โอเคมั้ยครับ อะ เต๋ยตรกรล รับ อันไหนดีครับ รับหนังสือหรือตะกร้า เอาตะกร้าชิมิความรู้เอาไปให้ผู้บริหารด้วยนะครับ เหลือ 2 เล่ม ไม่ถามก็ได้เนะครับ

โรงพยาบาลจะนะ จังหวัดนราธิวาส

จากโรงพยาบาลจะนะ จังหวัดนราธิวาส นะคะ คือจะเรียนถามว่าการทำเวทีที่ว่า กลุ่มเล็ก ๆ ที่คุยกันมันจะมีสภาพว่าบางคนชอบ บางคนไม่ชอบตรงนี้บุคลากรที่มาร่วมจะไม่ค่อยให้ความร่วมมือตรงนี้เราจะแก้ปัญหาอย่างไร

คุณสุรพงษ์

เอ่อ ยังใช้วิธีการเอ็นเคอเรต ไม่จำเป็นต้องเป็นวิชาการ บางที่เราเอ็นเคอเรต เช่น คุณมีเวลาแค่ 5 นาทีพอ บางทีอย่างน้อยทำ 5 นาทีก็พอถึง 15 นาทีพอ หลักการอย่าทำนาน น่าเบื่อเนะเพราะว่ามันเมื่อย วิธีการหำนั้งนะเคยทำแบบนี้ให้ยืนแล้วยาวนาน แล้วให้พูด วิธีการเอ็นเคอเรต คือ บอกไปเลยว่า อยากเล่าเรื่องไรเล่า บางคนเล่าว่าตอนเช้าขึ้นรถมาเจออะไร เจอคนไม่ดี เจอเรื่องโน้นเรื่องนี้ อันนี้เล่าให้ฟังเป็นอุทาหรณ์ ผีการพูด นั้นหมายความว่าถึงคิวคุณพูด พูดเหอะ พูดอะไรก็ได้ นะครับ จะพูดพ่อแม่ พี่น้องพูดอะไร พูดเลยเพราะว่าไม่จัน เป้าหมายคือการฝึกกล้าที่จะพูดและแชร์ไม่ใช่เรื่องราวสุดท้ายพอทำไปเรื่อย ๆ กลายเป็นเรื่องราว อย่าเริ่มที่เรื่องราวก่อนจะไม่ทำ เมื่อก็ผมยังเสียว ๆ ฟังไปเยอะ ๆ มันยากไม่ละเมื่อก่อนผมนะ ยากมากเลยเนอะแล้วกลายเป็นเรื่องยาก พออยากเลยไม่ยากทำ จันคิดง่าย ๆ ทำง่าย ๆ เชิญครับสุดท้ายครับ จบแล้วครับ

นายแพทย์พูนทัย

นพ.พูนทัย จากโรงพยาบาลชุมพรครบุรี คือปัจจุบันนี้รู้สึก KM คงมีประโยชน์ แต่ว่าเคยได้ยิน KM มานานแล้วแต่การเอาไปใช้คงมีปัญหาระดับหนึ่ง ซึ่งปัจจุบันนี้มีปัญหาของการดำเนิน คำเรียกการประเมินผลการปฏิบัติราชการเราจะเอา KM มาผูกกับพวกผลการปฏิบัติงาน อาจารย์เห็นว่าอย่างไรบ้าง

คุณสุรพงษ์

ได้ครับ ทำไมจะเป็นไปไม่ได้ KM นั้นแหละเป็นตัววัดที่ดีเป็น KPI ตัวหนึ่ง

นายแพทย์พูนทัย

แล้วคิดว่ามันจะดึงดูดพอมั้ยครับ อย่างเช่น คนหนึ่งใช้เวลาจัดการ KM เป็นตัวชี้วัดงานประจำบางทีมันอาจจะเกิดความเหลื่อมล้ำกันในการทำงาน

คุณสุรพงษ์

อย่างที่บอกทำให้ง่าย คุณก็จะเชื่อมั่นว่าคนชงกาแฟผมยังทำ KM เลย คำถามคือ ง่าย ๆ เลยวิธีการกระตุ้นให้เค้าคิด คือใช้กระบวนการการถาม เช่น ถามว่า ป้าชิม ป้าชิมไม่อยู่ใครชงได้ ชงยังงี้แค่นี้เป็นกระบวนการแล้ว ถามบอกว่าอู๊ยคนกินกาแฟไม่เหมือนกันบางคนก็ดำ บางคนก็ขาว บางคนก็นั่น กินยังงี้กลายเป็น KM เชื่อมั้ยครับเรื่องง่าย ๆ แบบนี้เป็น KM แล้วอย่าไปมอง KM เป็นลักษณะเขียนตำราวิชาการไม่เงินเคลิกก็ทำไม่ได้ ภารโรงก็ทำไม่ได้ แม่บ้านก็ทำไม่ได้ เชื่อมั้ยครับแม่บ้านผมก็ทำ KM ด้วยโดยการบอกว่า “ เนี่ยนายมันเป็นตารางอยู่แล้ว ทำไมต้องชักเข้า ชักออกด้วย เดี่ยวปิดตอมานั่งดึก ทำไมไม่เจาะช่องเลย มันเป็นตารางอยู่แล้ว เอออุปสรรคเกิดกับเราแล้ว เก่งกว่าอีก

เห็นหรือยังว่านี่ KM อะไรก็ได้ครับแต่เป้าหมายของ KM คือการแชร์ คือการให้ ไม่ใช่ การที่จะเอามาแล้วเอาไปเก็บ เพราะว่าท่านเห็นเลข 8 ตัดกลางกลายเป็น 0 แล้วความรู้ไม่เกิดกับโลก ที่นี้ท่านอย่าเสียใจว่าท่านที่ยังไม่ได้ เอ้อคุณหมอเชิญครับ ผมสรุปเลยนะจะกลับบ้านนะครับ สรุปก็คือว่าหนังสือเล่มนี้ผมมี website ขึ้นมา nokpct.net จดไว้เนครับ nokpct.net ท่านสามารถดาวน์โหลด presentation ดาวน์โหลดหนังสือ ดาวน์โหลด OPL, OPA, OPK ได้เลยหนังสือเราชาวดี โพสต์ไว้ในนี้อะไรที่เป็นความรู้เราให้สังคมเราให้หมดเลย

เพราะฉะนั้นเนี่ยะท่านอย่าเสียใจนะครับเพียงท่านใช้ความพยายามกับแค่ถามกับโหลตนะฮะ
ท่านใช้เวลาโหลตหน่อยละกันนะครับขอบคุณท่านที่มาฟังนะครับฝากไว้นะครับว่าเอ่อ

ความรู้คู่กับคนนั้น หมายถึงว่า คนจะบินสูงก็ต้องมีความรู้ คนที่จะไปได้ไกลก็ต้องมี
เพื่อน มีทัศนคติที่ดีนะครับ วันนี้เรามาเจอกันแล้วก็ถือว่าเป็นกัลยาณมิตรต่อกันนะครับ อยาก
ไปดูงานที่บริษัทที่ยินดีต้อนรับนะครับ มีคนมาดูงานสองหมื่นกว่าคนแล้วท่านไม่ต้องเกรงใจเรา
ท่านไม่ต้องเกรงใจมาให้ถึงเราก้เป็นใช้ได้เพราะคุณสรารุณพร้อมจะต้อนรับอยู่แล้ว ขอคุณ
มากครับ สวัสดีครับ

คุณสรารุณ

สำหรับหนังสือได้คนได้ใจได้งานเล่มนี้นะครับ วันนี้หลังเที่ยงผมจะโพสต์ขึ้นให้
สาธารณะจริงเมื่อเช้าเพิ่งตัดต่อเป็นแฮปเตอร์ ๆ เพราะว่ามันใหญ่เกือบ 50 MB เลยตัดต่อเป็น
แฮปเตอร์พุงนี้หลังเที่ยงจะโพสต์ให้บนเว็บไซต์นะครับ โอเคครับ

คุณสุรพงษ์

ขอให้เดินทางโดยสวัสดิภาพนะครับ ขอขอบคุณมากครับ