

การทำงานแบบ 80:20 เพื่อความสำเร็จที่สูงขึ้น

บทความโดย : อาจารย์ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์

อีเมล : tpongvarin@yahoo.com

สวัสดีครับทุกท่าน สำหรับสัปดาห์นี้ผมขอเสนอแนวคิดสั้น ๆ จากบทเรียนที่ได้จากการไปบรรยายหลักสูตรการดำเนินกิจกรรมไคเซ็น การลดต้นทุน การปรับปรุงการทำงาน ให้กับหลายองค์กร ลองอ่านดูนะครับ

หลายครั้งที่ผมเข้าไปบรรยายหลักสูตรเกี่ยวกับการปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นโดยเฉพาะเรื่องการลดต้นทุน พบว่าบางบริษัทพนักงานจะไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมสักเท่าไร

ซึ่งก็ไม่ผิดอะไรที่อาจจะคิดแบบนี้ เพราะงานเขาอาจจะยุ่งจริง ๆ ก็เป็นไปได้ อันนี้เราไม่ว่ากัน แต่ถ้างานไม่ยุ่ง แต่ไม่ยอมที่จะมีส่วนร่วมในการปรับปรุง และพัฒนางาน เพราะคิดว่า

“เป็นเรื่องของหัวหน้า”, “เอาไว้ก่อนก็แล้วกัน”, “ทำงานประจำให้ดีที่สุด แค่นี้ก็น่าจะพอ”, “ทำตามเงินเดือน”, “เอาไว้ให้คนอื่นทำก่อน แล้วเราค่อยทำตามก็แล้วกัน”

ถ้าหน่วยงานไหนมีพนักงานที่คิดแบบนี้อยู่แล้วละก็ ลองนำบทความนี้ไปแลกเปลี่ยนกันอ่านดูนะครับ

ผมก็เป็นคนหนึ่งที่เคยทำงานบริษัท หรือที่เรียกง่าย ๆ ว่ามนุษย์เงินเดือนนั่นแหละ สมัยที่ทำงานใหม่ ๆ สภาพการแข่งขันทางธุรกิจไม่รุนแรงเหมือนเช่นในปัจจุบัน อาจเป็นเพราะค่าแรง ค่าวัตถุดิบ ค่าดำเนินการ หรือค่าเสียหายต่าง ๆ ไม่แพงเหมือนในปัจจุบัน การทำงานของเราสมัยนั้นจึงไม่ต้องแข่งขันอะไรกันมาก ซึ่งตรงข้ามกับในปัจจุบัน ที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง แรงจูงใจไม่มีที่ยืนสำหรับผู้ขายแพ้หรือผู้ผิดพลาด เพราะคู่แข่งคอยเสียบเข้ามาแทนที่เราตลอดเวลา ดังนั้นทุกองค์กรต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness)

สมัยก่อน เราทำให้ลูกค้าพอใจระดับ Good เราก็ว่าดีแล้ว แต่ในปัจจุบัน เราต้องทำให้รู้สึกว่าเขา คือ The Best หรือ Excellence คือ ต้องดีเลิศ ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้คู่แข่งไม่ให้เห็นฝุ่น ดังนั้นบริษัทส่วนใหญ่จึงมีตัวชี้วัด (KPI: Key Performance Indicators) ในหัวข้อการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เพิ่มเข้าไปอีกข้อเพื่อกระตุ้นให้พนักงานต้องมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นมากกว่าการปฏิบัติงานในอดีต

การที่บริษัทหรือองค์กรจะก้าวไปสู่จุดนั้นได้ จะอาศัยเครื่องจักร เครื่องมือ หรือระบบการปฏิบัติงานอย่างเดียวยังคงไม่พอ ต้องอาศัยพนักงานที่มีศักยภาพสูง (High Performance) อีกด้วย สำหรับพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูงนั้น ในอดีตอาจหมายถึงพนักงานที่ทำงานประจำได้ตรงตามเป้าหมาย แค่นี้ก็น่าจะเข้าข่ายแล้ว ดังนั้นเวลาการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ก็จะใช้ไปกับการทำงานประจำเกือบทั้งหมด การปรับปรุงการทำงานแทบจะไม่มีเลย เพราะยังไม่จำเป็นเท่าไร

แต่สำหรับในปัจจุบัน คนที่จะได้รับการยอมรับว่าเป็นพนักงานที่มีศักยภาพสูงนั้น โดยต้องคิดปรับปรุงงานที่ควบคุมคู่กับการทำงานประจำ โดยสังเกตได้จากการที่ต้องทำให้เร็วกว่าเดิม ดีกว่าเดิม และประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าเดิม

โดยจะมาทำงานซักช้า อืดอาด ยืดขาด ผิด ๆ พลาด ๆ แก้ไขปัญหาช้าแล้วช้าเล่าไม่ได้อีกแล้ว ดังนั้นสำหรับการบริหารเวลาในการทำงานของผู้ที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต ก็จะแบ่งเวลาออกเป็นสองส่วน **ส่วนแรกประมาณ 80% คือ การทำงานประจำ ต้องทำให้ดี ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด และส่วนที่สองอีก 20% คือ การปรับปรุงงาน โดยต้องคิดค้นหาจุดที่จะปรับปรุงให้การทำงานดีกว่าเดิม และดีขึ้น ๆ อย่างต่อเนื่อง**

ลองคิดดูง่าย ๆ ก็แล้วกันนะครับ ถ้าท่านมีลูกน้องสองคน คนแรกทำงานประจำได้ดีเยี่ยม ไม่มีที่ติ ส่วนคนที่สองทำงานได้อย่างดีเยี่ยมไม่มีที่ติเช่นเดียวกัน แต่มีคนหนึ่งมักจะปรับปรุงการทำงานให้เร็วกว่าเดิม ลดต้นทุนได้มากกว่าเดิม ท่านจะประเมินผลงานให้ใครดีกว่ากัน ชันใดก็ชันนั้น หัวหน้างานของเราก็จะประเมินผลลัพธ์ของงานจากการทำงานของเราด้วยวิธีนี้เช่นกัน รู้แบบนี้แล้วก็ไม่สายเกินไป รีบปรับวิธีคิด วิธีการทำงาน เพื่อความสำเร็จในปัจจุบัน และอนาคตกันดีกว่า

ดีไหมครับ...