

## การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน



บทความโดย : ณรงค์วิทย์\_แสนทอง

อีเมล : [narongwit\\_s@hotmail.com](mailto:narongwit_s@hotmail.com)

กระแสการวัดคนที่ผลงานเริ่มแรงขึ้นทุกขณะ ไม่ใช่เพียงภาคเอกชนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงหน่วยงานภาครัฐก็เริ่มนำเอาแนวคิดนี้มาใช้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ความแรงของกระแสดังกล่าวนี้คงไม่มีใครสามารถหยุดมันได้ ปัญหาจึงอยู่ที่ว่าแล้วเราในฐานะคนทำงานจะต้องปรับตัวอย่างไรบ้างจึงจะไม่พลาดตกจากกระแสที่เชี่ยวกรากนี้

เป็นธรรมดาที่ถ้าไม่มีการแข่งขัน การพัฒนาจะมีน้อยหรือไม่มีเลย ชีวิตเราก็เช่นกันถ้าไม่มีอะไรบีบบังคับ เรามักจะปล่อยชีวิตไปเรื่อยๆสบายๆ การแข่งขันนี้มีได้หมายความว่าเพียงแต่การแข่งขันกับผู้อื่น แต่รวมถึงการแข่งขันกับตัวเอง แข่งขันกับเวลา หรือแข่งขันกับสถิติ ตัวอย่างง่ายๆที่เราเห็นได้ชัดเจนคือ ถ้าเราเดินทางไปที่ไหนสักแห่งหนึ่งโดยไม่มีการกำหนดเวลาว่าจะไปถึงเมื่อไหร่ พฤติกรรมการเดินทางของเราจะไม่เร่งรีบ ไม่ต้องคิดอะไรมาก ไปเรื่อยๆ พบเห็นอะไรที่อยู่วางทางน่าสนใจก็แวะดูก่อน แต่ถ้าเรามีนัดที่สำคัญต้องไปให้ถึงภายในเวลาที่กำหนด ถ้าไปไม่ทัน เราอาจจะพลาดโอกาสที่สำคัญในชีวิต พฤติกรรมการเดินทางของเราจะเปลี่ยนไปทันที เราเริ่มวางแผนการเดินทางล่วงหน้า เราเริ่มเตรียมตัวเพื่อการเดินทางมากขึ้น และในระหว่างเดินทาง เราก็ใช้สมองคิดอยู่ตลอดเวลาว่าเราจะเดินทางไปให้ถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างไร ยิ่งถ้ามีปัญหาอุปสรรคเข้ามาขัดขวางอีก เช่น ฝนตกถนนลื่น ขับรถเร็วไม่ได้ รถติด ฯลฯ ยิ่งจะทำให้เราใช้สมองพัฒนาความคิดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเดินทางมากยิ่งขึ้น

แน่นอนว่ามีคนๆหนึ่งผ่านชีวิตในการเดินทางแบบมีเป้าหมายและมีปัญหาอุปสรรคมากมายมาโดยตลอด กับอีกคนหนึ่งชีวิตส่วนมากเดินทางแบบสบายๆไม่มีปัญหาอุปสรรคอะไร ถ้าจับสองคนนี้มาแข่งขันกันโดยมีการจับเวลา รับรองได้เลยว่าคนแรกจะมีโอกาสชนะสูงมาก

ในชีวิตการทำงานก็เช่นเดียวกัน เราต้องฝึกตั้งเป้าหมายในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง ถ้าเรามีสิ่งนี้อยู่ในตัวเองแล้ว อย่าไปกลัวเรื่องการตกงาน อย่าไปกลัวเรื่องความไม่ก้าวหน้าในอาชีพ ในช่วงภาวะวิกฤติเศรษฐกิจที่ผ่านมา เราได้เห็นตัวอย่างของคนในองค์กรต่างๆมาเยอะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่ขายกิจการให้กับต่างชาติ เมื่อผู้บริหารของต่างชาติเข้ามา ปรากฏว่ามีการทดสอบเพื่อคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานต่อหรือเพื่อเลิกจ้างโดยจ่ายเงินชดเชยให้ ดังนั้น ใครที่ไม่เคยพัฒนาตัวเองมาก่อน คงไม่สามารถพัฒนาตัวเองให้มีความรู้ขึ้นมาอย่างทันตาเห็นภายในระยะเวลาอันสั้นได้ เช่น เขาทดสอบภาษาอังกฤษ รับรองได้เลยว่าถึงแม้เราจะมีเงินเป็นล้านๆก็คงไม่สามารถซื้อชิปมาฝังในหัวเราแล้วทำให้เราพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้ทันที ไม่เหมือนกับคนที่มีการพัฒนาตัวเองด้านภาษาอังกฤษมาโดยตลอด

ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ต้องการชี้ให้เห็นประเด็นที่ว่าทำไมเราต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ตลอดเวลา ผลตอบแทนสูงสุดที่เราได้จากการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่ได้อยู่ที่ผลงานของเราหรือผลงาน ของหัวหน้า ขององค์กร แต่อยู่ที่ศักยภาพของสมองของเรามีการพัฒนาขึ้นมากกว่า ถ้าสมองมีศักยภาพสูงขึ้นแล้ว การ ที่เราต้องการเงินเดือนเท่าไร เราต้องการตำแหน่งอะไร เราต้องการทำงานกับองค์กรไหน ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไป

สำหรับประเด็นสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน ผมขอแนะนำเทคนิค 5 ข้อดังนี้

### 1. ตั้งเป้าหมายในการพัฒนางาน

การทำงานในแต่ละช่วงเวลาต้องมีการกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนว่าเราต้องการจะไปถึง ณ จุดใด เช่น ปีนี้เราต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ได้อย่างน้อย 20 % หรือต้องลดค่าใช้จ่ายในการทำงานลง 10% หรือตั้งเป้าหมายว่าผลงานเราจะต้องได้เกรด A หรือ ตั้งหมายเป็นพนักงานดีเด่นแห่งปีขององค์กร การตั้งเป้าหมายนี้เปรียบเสมือนการจุดไฟแห่งแรงจูงใจในการทำงาน เพราะเราสามารถตอบตัวเองได้ ว่าที่เราทำงานหนัก เราขยันทำงานนี้เพื่ออะไร พูดยกยคือ หัดหลอกตัวเองเสียบ้าง เพราะถ้าเรา ตั้งเป้าหมายว่าจะต้องพัฒนาตัวเองด้านนั้นด้านนี้ มักจะไม่ค่อยสร้างแรงจูงใจเท่าไร

### 2. คิดและทำอย่างเป็นระบบ

วิธีการง่าย ๆ ในการพัฒนาระบบงานคือ ลองกำหนดว่างานแต่ละงานต้องทำอะไรบ้าง ทำไปทำไม กิจกรรมไหนเป็นกิจกรรมหลัก กิจกรรมไหนเป็นกิจกรรมรอง แล้วรองลากเส้นเชื่อมความสัมพันธ์ ระหว่างกิจกรรมต่างๆดูว่าเป็นอย่างไร อะไรเป็นหัวใจสำคัญของงานนั้นๆ อะไรเป็นจุดที่ต้องระมัดระวัง เป็นพิเศษ จุดเริ่มต้นอยู่ที่ไหน จุดสิ้นสุดอยู่ที่ไหน สิ่งที่ต้องคัดกรองการจากงานนั้นๆคืออะไร แล้วให้ลอง เขียนเป็นคู่มือวิธีการในการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อนำไปปฏิบัติดู ถ้าติดขัดตรงไหนก็ให้ แก้ไขที่คู่มือ นำไปใช้จนเกิดเป็นนิสัย ไม่ใช่ทำงานแบบอาศัย "กินและเก่า" เพียงอย่างเดียว หรืออาศัย ประสบการณ์เดิมเพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัย "ระบบ" ให้มากยิ่งขึ้น

### 3. จัดลำดับความสำคัญของงานก่อนลงมือทำ

เวลาในการทำงานที่เราสูญเสียไปส่วนมากมักจะเสียไปกับการจัดลำดับในการทำงานไม่มี ประสิทธิภาพ ปัญหานี้สามารถแก้ไขได้โดยการจัดลำดับความสำคัญของงาน โดยพิจารณาจากปัจจัย 2 อย่างคือ "ความสำคัญ" และ "ความเร่งด่วน" งานไหนสำคัญมากเร่งด่วนมากทำก่อน งานไหนสำคัญ มากเร่งด่วนน้อย อาจจะมอบหมายให้ลูกน้องมือดีทำไปก่อน งานไหนสำคัญน้อยแต่เร่งด่วนมาก มอบหมายให้ลูกน้องที่ทำงานเร็วไปทำ หรือถ้าเราไม่มีลูกน้องก็รีบๆทำให้เสร็จไปก่อนในเวลาอันสั้นไม่ ต้องไปพิถีพิถันมันมากนัก (เพราะสำคัญน้อย) ถ้างานไหนสำคัญก็น้อยและไม่เร่งด่วนให้พิจารณาดูว่า

ตัดออกไปได้บ้างหรือไม่ไม่ต้องทำ ไม่ต้องรับเข้ามา ถ้าต้องทำก็ให้จดบันทึกไว้ก่อน มีเวลาแล้วค่อยมานั่งเคลียร์ทีเดียว เช่น หลังเลิกงาน หรือวันที่มีงานน้อยๆ

#### 4. วางแผนงานๆทำงานน้อยๆ

ใครก็ตามที่ไม่ชอบวางแผนในการทำงาน คิดว่างานนั้นเคยทำมาแล้ว งานนั้นไม่ยาก ระวังคุณจะได้ติดกับดักของ "หลุมพรางการสร้างนิสัยที่ไม่ดี" เมื่อติดแล้วคุณก็จะแกะออกลำบากเหมือนติดกาวตราข้างเลยนะครับ ผมขอแนะนำว่าเราควรใช้เวลาในการวางแผนงาน (ไม่ว่างานเก่าหรืองานใหม่) ให้มากๆ คิดให้รอบคอบ คิดหลายๆมุมหลายแนวทาง หลายทางออก และหลากหลายทางเลือก เปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก เพื่อให้มั่นใจว่าเราจะไม่ต้องมานั่งเสียดายในภายหลัง ถ้าเราวางแผนการทำงานที่ดีแล้ว เมื่อลงมือปฏิบัติจะใช้เวลาน้อยลง ประสิทธิภาพของงานจะเพิ่มขึ้น

#### 5. วันนี้ต้องดีกว่าเมื่อวาน พรุ่งนี้ต้องดีกว่าวันนี้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงงานที่ใหญ่โต เปลี่ยนแปลงทั้งระบบ แต่ต้องมีการทบทวนกระบวนการและวิธีการทำงานเป็นระยะๆ เช่น ทุกสัปดาห์ ทุกเดือน ว่าการทำงานในเรื่องนั้นๆ ยังไม่ข้อบกพร่อง มีปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆกันบ่อยตรงไหนบ้าง หรือถ้าไม่มีปัญหาให้คิดว่าทำอย่างไรงานในแต่ละอย่างจึงจะทำให้เร็วขึ้น ฝึคน้อยลง ใช้ทรัพยากรน้อยลงได้บ้าง การปรับปรุงแบบค่อยเป็นค่อยไปนี่เราอาจจะไม่เห็นผลทันตาทันที แต่จะส่งผลในการทำงานระยะยาว

สรุป การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานไม่ใช่เรื่องยาก แต่ยากที่จะเริ่มลงมือคิดลงมือทำมากกว่า และถ้าใครยังไม่มีแรงจูงใจในการพัฒนางาน มัวแต่คิดว่าทำไปก็เท่านั้น ผลงานเท่าเดิม หัวหน้าไม่เห็นความสำคัญ ฯลฯ ขอแนะนำให้คิดเสียใหม่ทุกครั้งที่เราพัฒนางานเหมือนกับการที่เราเยี่ยมงาน อุปกรณ์ เวลา และเครื่องมือต่างๆขององค์กรมาใช้ในการฝึกสมองของเราแบบที่เราไม่ต้องลงทุนอะไรเลย สำหรับผลงานที่ออกมาเป็นเพียง "ผลพลอยได้" เท่านั้น แล้วเราจะมีควมอยากในการพัฒนางานมากยิ่งขึ้น การคิดแบบนี้ถือเป็นการหลอกตัวเองในระดับพื้นฐาน แต่สำหรับบางคนอาจจะยังไม่ได้ผล ขอแนะนำให้ลองหลอกตัวเองเพิ่มขึ้นไปอีกหนึ่งขั้นคือ ถ้าเราพัฒนาตัวเองแล้ว เราจะเปลี่ยนงานได้ง่ายขึ้น ได้งานที่ดีขึ้น มีเงินเดือนมากขึ้น ลูกเราจะได้อยู่เป็นตัวอย่าง โอกาสที่คนที่เราหมายปองจะหันมามองเรามีมากขึ้นเพราะหน้าที่การงานการเงินเราดีขึ้น ฯลฯ พุดง่ายๆคือนำเอาระดับความสามารถของเราที่จะเกิดจากการพัฒนางานไปผูกติดกับเป้าหมายในชีวิตที่มีระดับความต้องการสูงๆ เพื่อแปลงเป็นแรงจูงใจภายในให้กับตัวเอง ผมมีความเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าศักยภาพของคนมีสูงมาก เพียงแต่ใครจะดึงมันออกมาใช้ได้มากกว่ากันเท่านั้นเอง

*"ศักยภาพอันยิ่งใหญ่ 'ไม่ต้องไปแสวงหาจากที่ไหน มันซ่อนอยู่ในใจของตัวเอง"*