



กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วย Hourensou ตอนที่ 3

โดย อาจารย์ มุกดา สุนทรรัตน์

ยังจำ Hourensou ตอนที่ 1 และ ตอนที่ 2 ได้นะคะ ตอนนี้เป็นตอนที่ 3 หรือตอนสุดท้ายแล้วคะ ท่านกำลังจะได้รู้จัก Hourensou ทั้งกระบวนการแล้ว สำหรับครั้งนี้จะกล่าวถึงตัวสุดท้ายคือ โซ (Sou) หรือ Soudun ซึ่งหมายถึง พนักงานทุกระดับในองค์กรเมื่อมีปัญหาการทำงาน และยังไม่แน่ใจว่าควรดำเนินการอย่างไร โดยหลักการแล้วพนักงานผู้นั้นต้อง ขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานเพื่อให้ได้ข้อสรุปแนวปฏิบัติโดยเร็ว และทันการ เมื่อได้รับคำปรึกษาไปปฏิบัติแล้ว ผู้ได้รับคำปรึกษาต้องตระหนักเสมอว่า ต้องรายงานในสิ่งที่ได้ปฏิบัติให้หัวหน้าหรือผู้ให้คำปรึกษาทราบทุกขั้นตอน เพื่อจะได้ประเมินผล และอาจมีข้อเสนอให้ปรับปรุง กลยุทธ์ที่ สามนี้ มีจุดมุ่งหมายให้พนักงานทุกระดับ เปิดใจ พร้อมทั้งจะเรียนรู้จากผู้อื่น เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ถูกต้องและรวดเร็วทันการ แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า พนักงานจะละเลยไม่คิดหาแนวทางทำงานของตนเอง มุ่งแต่จะถามจากหัวหน้า ไม่ใช่ความคิดริเริ่ม

หลักของ Hourensou จึง มีเงื่อนไขอยู่ว่าการเข้าปรึกษานั้นพนักงานเองจะต้องคิดวิธีการและแนวทางของตนเองอยู่แล้วส่วนหนึ่งแต่ยังไม่มั่นใจ จึงต้องการขอคำปรึกษาต่อหัวหน้างานเพื่อให้แม่นยำถูกต้อง หัวหน้าซึ่งมีประสบการณ์มาก อาจช่วยให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม และให้คุณค่าเพิ่ม ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน จะทำให้การทำงานรวดเร็ว ตรงประเด็น สามารถลดความเสียหาย ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มผลกำไรให้กับองค์กร เช่น กรณีพนักงานเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน จากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบจัดทำใบเสนอราคาให้กับลูกค้ารายหนึ่ง หลังจากที่ได้จัดทำใบเสนอราคาและส่งไปยังลูกค้าแล้ว เมื่อมาตรวจสอบดูใบเสนอราคา ภายหลังจากที่ลูกค้าตกลงยอมรับราคาตามที่เสนอไปแล้ว พบว่าราคาที่เสนอไปนั้นไม่ถูกต้อง มีผลให้กำไรของบริษัทขาดหายไปจากที่ตั้งไว้ เหตุการณ์เช่นนี้พนักงานควรต้องรีบปรึกษาความผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับหัวหน้าโดยด่วน ซึ่งอาจได้รับคำปรึกษาที่ดีได้ และถ้าปัญหายังคงเกิดขึ้นจากการตัดสินใจของหัวหน้าหลังการปรึกษาแล้ว ความรับผิดชอบทั้งหมดก็ไม่ตกอยู่ที่เจ้าหน้าที่คนนั้นเพียงคนเดียว หัวหน้าจะต้องร่วมรับผิดชอบด้วย เป็นต้น



ดังนั้นขั้นตอน การปรึกษาให้ได้ผล พนักงานผู้ขอคำปรึกษาต้องมีการเตรียมการให้พร้อมคือ

- 1 ก่อนขอรับคำปรึกษาควรจะนัดหมายเวลากับหัวหน้าก่อน
- 2 เตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้พร้อมและครบถ้วน ทั้งต้องไม่ปิดบังความคิดพลาดของตนเอง
- 3 เตรียมแนวทางดำเนินการ พร้อมข้อคิดเห็นของตนเองประกอบการปรึกษา
- 4 รายงานผลการปฏิบัติตามผลการปรึกษาให้หัวหน้ารับทราบอย่างต่อเนื่อง

ทำอย่างไร เมื่อต้องการนำกลยุทธ์ Hourensou ไปใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทุกระดับ ท่านต้องเริ่มจากการ พัฒนาสมรรถนะมาตรฐาน Hourensou ขององค์กร ด้านการรายงาน (Hou) ด้านการติดต่อ สื่อสาร ประสาน (Ren) และด้านการปรึกษา (Sou) และประเมินสมรรถนะทั้ง สามด้านของพนักงานแต่ละระดับ ตามมาตรฐานสมรรถนะแต่ละระดับออกแบบเฉพาะของหน่วยงาน เพื่อหา ความต้องการ (Training needs) ในการพัฒนาสมรรถนะในส่วนที่ขาด (Gap Analysis) และพัฒนาหลักสูตร Hourensou เพื่อนำมา พัฒนาพนักงานในองค์กรให้มี ความรู้ ทักษะ พฤติกรรม ตามสมรรถนะมาตรฐานที่กำหนด กล่าวได้ว่าการนำ Hourensou มาสู่การปฏิบัติ นั้น มีความแตกต่างกันในพนักงานแต่ละระดับในองค์กร ยกตัวอย่าง พฤติกรรมมาตรฐาน ด้านพฤติกรรมสื่อสารและประสานงาน ตามความหมายของ Hourensou ตัวที่ 2 จะมี สมรรถนะพฤติกรรมมาตรฐาน ที่แตกต่างระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ดัง ตัวอย่าง Hourensou ตัวที่ สอง เรนราคุ หรือ เรน (Ren)



ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3	ระดับที่ 4	ระดับที่ 5
<p>1 การติดต่อ สื่อสาร ข้อมูลดิบแต่ละครั้ง ด้วยความถูกต้อง ทันสมัย</p> <p>2 การสื่อสารรายงาน ด้วย 5W 1 H ด้วย ความชัดเจน</p> <p>3 ตระหนักรู้ใน หลักการสถานการณ์ คับขัน (ข้อมูลทางลบ) ว่าควรต้องรีบรายงานผู้ ที่เกี่ยวข้องทันที โดย ไม่มีการลังเล</p>	<p>1 การติดต่อ สื่อสาร ข้อมูลดิบแต่ละครั้ง มี ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย</p> <p>2 ข้อมูลที่สำคัญต้อง ยืนยันกับฝ่ายตรงข้าม ว่าได้ถ่ายทอดแล้วและ ตระหนักว่าการจัดส่ง ไม่สำคัญเท่าการติดต่อ</p> <p>3 สามารถสื่อสารด้วย การใช้ภาษาได้ถูกต้อง อย่างชัดเจน ด้วยการ ใช้อุปกรณ์สื่อสารครบ ช่องทางสื่อสารที่ จำเป็น</p>	<p>1 ในการติดต่อ สื่อสาร ต้องเข้าใจความหมาย ของคำว่า “การมีข้อมูล ร่วมกัน” และการทำ ให้ข้อมูลมีความลึกซึ้ง มากยิ่งขึ้น</p> <p>2 ช่วยเหลือสนับสนุน ผู้บังคับบัญชาอย่าง แข็งขันด้วยการเสนอ ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนตามเวลา</p> <p>3 การสื่อสารที่สร้าง ความประทับใจโดย กล่าวขอบคุณทันที หรือ โทรไปแสดงการ ขอบคุณ กรณีที่จำเป็น</p>	<p>1 พิจารณาความจำเป็น และความเร่งด่วน ขอบเขตการติดต่อ จาก จุดที่สำคัญที่สุด ตามลำดับความสำคัญ</p> <p>2 พิจารณาถึงเนื้อหาใน การติดต่อ วิธีการติดต่อที่ อาจ ส่งผลกระทบต่อ เรื่องอื่น หรือแนวโน้มที่ อาจกระทบในวงกว้าง</p> <p>3 คิดต่อข้อมูลแปรรูปได้ โดยติดต่อจากข้อมูลดิบ</p>	<p>1 โสเรนโซใช้ได้ อย่าง สนุกสนาน</p> <p>2 จัดการการสื่อสาร ด้วยข้อมูล เรื่องที่ไม่ดี ต้องรีบรายงาน</p> <p>3 เข้าใจว่าข้อมูลการ สื่อสารจะยังมี ความหมายเมื่อมาจาก ตัวเอง</p> <p>4 สร้างเครือข่ายสาย สัมพันธ์ด้วยการ แลกเปลี่ยนข้อมูลและ การติดต่อรวบรวม ข้อมูล</p>

สุดท้ายนี้ผู้เขียน หวังว่าท่านจะได้นำกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน Hourensou ไปใช้ เพราะนอกจากได้ผลสำเร็จของงานตามเป้าหมาย ลดข้อขัดแย้ง สร้างการทำงานเป็นทีม ผู้เขียนเห็นว่า Hourensou เปรียบเสมือน กาวใจขององค์กร “The glue that holds organizations together”