

ต่อยอดพื้นที่ความรู้ สู่อำนาจประเมิน KM

สรารุณี พันธุ์ขงค์

บริษัทเอ็นโอเคพริซิชั่น คอมโพเน้นท์ (ประเทศไทย)

คุณสรารุณี พันธุ์ขงค์ บริษัทเอ็นโอเคพริซิชั่น คอมโพเน้นท์ (ประเทศไทย) ได้เล่าถึงการจัดการความรู้ของบริษัท NOK ซึ่งทางบริษัทได้กำหนดนโยบาย KM ของบริษัท ดังนี้ “เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและยั่งยืน ในการจัดกิจกรรมมีกลุ่มกิจกรรมย่อย (Small Group Activity : SGA) ที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยทุกคนในองค์กรจะต้องเป็นสมาชิกของ SGA การทำกิจกรรมให้เนียนไปกับเนื้องานเพื่อไม่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นภาระ และรู้สึกว่าเป็นเรื่องสนุก โดยแฝงไปกับการทำกิจกรรมอื่นๆ ที่สำคัญคือ NOK เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นสร้างบรรยากาศในการทำงานเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังคำที่ว่า "องค์กรอยู่ได้ เราก็อยู่ได้"

NOK มีแนวความคิดเกี่ยวกับ KM ดังนี้

- Employee Portfolio เป็นการสร้าง website เพื่อรวบรวมสิ่งที่พนักงานสนใจ/ความสามารถพิเศษที่พนักงานมี ถือเป็นการใช้ความรู้และทรัพย์สินที่อยู่ในตัวคน มาจัดหมวดหมู่ และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรและพนักงาน

- สร้าง Happy Workplace หรือองค์กรแห่งความสุข ประกอบด้วยความสุข 8 ประการ นั่นคือ

ความสุขของคนทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่ชี้วัดความสำเร็จของสถานประกอบการจริงหรือมาร่วมกันหาคำตอบจากสถานประกอบการที่ประสบความสำเร็จที่มีวิธีการสร้างความสุขให้กับพนักงานโดยใช้กิจกรรมที่เรียกว่า Happy Workplace หรือองค์กรแห่งความสุข

ความเจริญก้าวหน้า ยั่งยืนและมั่นคง เป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรต้องใส่ใจและมุ่งมั่นพัฒนา ก่อนหน้านี้บริษัท NOK เคยเป็นต้นไม้อเล็ก ๆ ที่เติบโตอย่างช้า ๆ มีพนักงานประมาณ 200 กว่าคน ถึงบัดนี้ องค์กรได้เติบโตเป็นต้นไม้ใหญ่มีพนักงานมากกว่าพัน คน ยอดขายสองพันกว่าล้านบาทแต่กว่าจะมาถึงจุดนี้ต้องใช้ระยะเวลาหลายปี มีความอดทนในการสร้างคนให้เป็นคนเก่งและคนดี ซึ่งบริษัทฯ ถือเป็นเรื่องสำคัญพอกับการสร้างคุณภาพในสินค้าเลยทีเดียวนะ ด้วยเหตุนี้ NOK จึงพยายามสร้างความสุขให้แก่พนักงาน เพราะเล็งเห็นว่าเมื่อคนมีความสุข ย่อมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



Happy Workplace คือการสร้างความดีและความสุขให้เกิดในที่ทำงาน โดยใช้ Happy 8 (ความสุข 8 ประการ) มาใช้ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. Happy Body ส่งเสริมให้พนักงานออกกำลังกายและรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ เพื่อให้พนักงานมีร่างกายแข็งแรง จิตใจแจ่มใสเบิกบาน บริษัทจึงได้จัดสร้างศูนย์กีฬาเพื่อเป็นศูนย์กลางของการออกกำลังกาย และยังสามารถจัดงานกีฬาประจำปีช่วงเดือนธันวาคม เพื่อสร้างความสมานฉันท์ในหมู่พนักงาน

2. Happy Heart กิจกรรมส่งเสริมความมีน้ำใจ เอื้ออาทรต่อกันในที่ทำงาน เช่น การมีเจ้าหน้าที่แรงงานสัมพันธ์ไปเยี่ยมไข้พนักงานที่เจ็บป่วยเข้าโรงพยาบาล หรือการที่ผู้บริหารมอบกระเช้าของขวัญสำหรับคุณแม่ให้พนักงานหญิงที่ลาคลอด อีกทั้งยังเผื่อแผ่ความสุขไปยังเพื่อนมนุษย์โดยให้โรงพยาบาลในพื้นที่ใกล้เคียงเข้ามารับบริจาคโลหิตจากพนักงานเพื่อช่วยเหลือ ผู้ป่วยตามโรงพยาบาลเป็นประจำ เมื่อถึงช่วงสงกรานต์ บริษัทได้จัดพิธีรดน้ำพระและรดน้ำดำหัวผู้บริหารเพื่อเป็นศิริมงคลแก่พนักงาน และอีกหนึ่งเทศกาลที่เป็นสีสัน คือ วันวาเลนไทน์ ที่ผู้บริหารจะเข้าแถวต้อนรับพนักงานอยู่ที่หน้าประตู Line การผลิต เพื่อมอบดอกกุหลาบให้กับพนักงานทุกคนในตอนพักทานข้าวเที่ยง

3. Happy Society กิจกรรมช่วยเหลือสังคมรอบข้าง เพราะหากสังคมรอบข้างดี องค์กรที่อยู่ในสังคมนั้นก็มีความสุขไปด้วย NOK จึงได้จัดกิจกรรม เช่น การบริจาคสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นให้กับหน่วยงานราชการ ในชุมชน หรือการร่วมมือกับบริษัทต่าง ๆ ในนิคมฯ จัดงานเลี้ยงอาหารกลางวันเด็กนักเรียนในเขต ต.บางกระสั้น เนื่องในงานวันเด็กแห่งชาติ

4. Happy Relax เป็นกิจกรรมสร้างความสนุกสนานผ่อนคลายความเมื่อยล้าและความเครียดจากการทำงานช่วยให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี และมีโอกาส รู้จักกันมากขึ้น โดยทางบริษัทฯ จัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่นการประกวดร้องเพลงพระราชคาราโอเกะ กิจกรรมท่องเที่ยวประจำปีงานวันปีใหม่ และยังสามารถจัดพื้นที่สำหรับกิจกรรมสันทนาการ เช่น ห้องคาราโอเกะและห้องซ้อมดนตรี ให้พนักงานได้ใช้เวลาพักอีกด้วย

5. *Happy Brain* กิจกรรมส่งเสริมทักษะ เพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงาน โดยจัดให้มีห้องสมุดซึ่งมีทั้งหนังสือ สื่อวีดิทัศน์ และอินเทอร์เน็ตไว้บริการ อีกทั้งยังจัดทำ website ภายใน เรียกว่า KM Website เพื่อให้พนักงานสามารถสืบค้นเชื่อมโยงไปยังลิงค์ความรู้ต่าง ๆ ผ่านระบบ Internet ของบริษัทอย่างสะดวกง่ายดาย

6. *Happy Soul* จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับพนักงาน เช่น การทำบุญตักบาตรทุกเดือน โดยนิมนต์พระสงฆ์จากวัดใกล้เคียงมารับบิณฑบาตจากพนักงานที่เกิดในเดือนนั้น และยังได้จัดสร้างห้องสวดมนต์ นั่งสมาธิไว้ให้พนักงานได้ปฏิบัติศาสนกิจ เพื่อให้เกิดความสงบสุขทางจิตใจ

7. *Happy Money* เป็นกิจกรรมรณรงค์ให้พนักงานใช้จ่ายอย่างประหยัด เช่น รณรงค์การออม โดยใช้เงิน 3 ส่วน ออม 1 ส่วน, การจำหน่ายผักปลอดสารพิษในราคาถูก, อนุญาตให้พนักงานนำน้ำดื่มของบริษัทฯ กลับไปดื่มที่บ้านได้ และการจัดตลาดนัดจำหน่ายสินค้าราคาถูก

8. *Happy Family* จัดกิจกรรมสร้างความรักความผูกพันในครอบครัวและสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างครอบครัวพนักงานกับองค์กร เช่น จัดกิจกรรมประกวดเรียงความพระคุณของพ่อและแม่ในวันพ่อและวันแม่แห่งชาติ จัดทำโปสการ์ดให้พนักงานได้เขียนข้อความแสดงความกตัญญู ส่งถึงพ่อกับแม่ในต่างจังหวัด และยังมีการประกวดภาพ Happy Family อีกด้วย

นอกจาก Happy ทั้ง 8 ประการที่กล่าวมา การมีส่วนร่วมของพนักงานก็เป็นสิ่งสำคัญ เพราะ NOK เล็งเห็นแล้วว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความค่า พนักงานหลายคนมีศักยภาพและความสามารถ หากเราเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความคิดเห็น ได้ลงมือทำ ได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานด้วยตนเอง องค์กรจะพัฒนาก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว พนักงานเองก็รู้สึกภาคภูมิใจว่าเขาเป็นทรัพยากรที่มีความค่า เป็นคนที่หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานยอมรับ



และเนื่องจากเราต้องการสร้าง NOK ให้เป็นบ้านหลังที่สอง ดังนั้นบริษัทฯ จึงจัดให้มีสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานอย่างทั่วถึง เช่น บริการรถรับส่งปรับอากาศ, สวัสดิการค่าอาหาร, กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ, เงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัย, ประกันสุขภาพหมู่, ทุนเรียนดีสำหรับบุตรหลานของพนักงาน, การตรวจสุขภาพประจำปี, บริการห้องพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

· Self-Assessment Questionnaire เป็นแบบประเมินตนเอง มี 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผู้นำ (Leadership) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) ด้านลูกค้า (Customer Focus) ด้านการวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement , Analysis and Knowledge Management) ด้านองค์กร (Workforce Focus) ด้านกระบวนการบริหารจัดการ (Process Management) และด้านผลลัพธ์ (Results)