

# บรรยากาศที่ทำงานที่ วิเชียร ตรีสุภาพกุล Global Co., Ltd.

## เกือบหยุดทำงาน

ต่อ จากฉบับที่แล้ว



### 3. เน้นการอบรม และพัฒนา

เมื่อความเปลี่ยนแปลงเริ่มรุนแรงกว่าแต่ก่อน องค์กรก็จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกาล และเคียงคู่ไปกับความเปลี่ยนแปลงให้ได้อย่างต้องอบรมพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ตัวอย่างเช่น การที่เทคโนโลยีก้าวเข้ามามีส่วนร่วมสำคัญในชีวิตและการทำงานอย่างรวดเร็ว เดิมเทคโนโลยีที่องค์กรใช้มาเป็นเวลา 10 ปี มาถึงบัดนี้จะล้าสมัยลงไปแล้ว ยิ่งในทศวรรษนี้แล้ว พัฒนาการเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลง และพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จึงต้องติดตามให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง

การปรับตัวให้ทันความเปลี่ยนแปลงนับวันมีความสำคัญอย่างยิ่งยวด เพราะใครช้าหรือตามไม่ทัน ก็มีสิทธิ์ **ตกขบวน ถูกแทนที่ด้วยสิ่งที่ดีทันสมัยกว่าหรือทันกาลกว่า** อันนี้หมายถึงทั้ง **ตัวบุคคล** และ **ตัวองค์กรเอง** การให้ความสำคัญกับการอบรม และพัฒนา องค์กรจะต้องมีแผนงานรองรับ มี Roadmap ที่จะพัฒนาพนักงานอย่างชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อความยั่งยืน และอยู่รอดขององค์กรแล้ว ต้องพัฒนาพนักงานให้ทันกับวิทยาการใหม่ๆ เพื่อจะได้พัฒนาปรับปรุงผลิตภาพให้กับองค์กรโดยรวม ประเด็นสำคัญของการพัฒนาพนักงานก็คือ ทักษะสองประการที่ต้องพัฒนา นั่นคือ Hard skills กับ Soft skills

- Hard skills: มีผลกระทบต่อผลผลิตโดยตรง ตัวอย่างเช่น วิทยาการความรู้ของระบบข้อมูลบริหารจัดการใหม่ๆ
- Soft skills: เกี่ยวข้องกับทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งมีผลกระทบต่อขวัญ และกำลังใจขององค์กร บรรยากาศการทำงานที่ดี และเป็นบวกนั้น ควรจะมีการอบรมกันเป็นกิจวัตรประจำวัน ทั้งนี้ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ และปลุกฝังทัศนคติบวกในหมู่พนักงาน

### 4. ให้การยอมรับพนักงานที่ทำบ้านหนัก

ในเชิงการบริหารจัดการ ถือว่ารางวัลเป็นความจำเป็นเพื่อกระตุ้นจิตใจ และยังเป็นการให้กำลังใจกับความตั้งใจทำงานของพนักงาน นี้เรียกว่าการเสริมแรงในทางบวก (Positive reinforcement) ซึ่งเป็นเรื่องของจิตวิทยาโดยแท้ การยอมรับในความทุ่มเท และให้รางวัลนี้ยังนำไปใช้กับพฤติกรรมกรรมการบริหารจัดการงานขององค์กรของพนักงานระดับสูงได้อีกด้วย การตอบแทนพนักงานด้วยรางวัลที่ทำงานด้วยความวิริยะในงาานนี้ เป็นการส่งเสริม และสนับสนุนให้พนักงานอื่นๆ ได้เห็นตัวอย่าง และปฏิบัติงานในท่วงทำนองเดียวกัน หรือคล้ายคลึงกันนี้ในอนาคต ซึ่งนำมาแต่ผลบวกต่อองค์กรทั้งสิ้น

### ให้การยกย่องหรือคำชม

รางวัลในที่นี้ไม่จำเป็นต้องเป็นรูปของตัวเงินเสมอไป บางครั้ง แม้เพียงคำพูดที่แสดงความชื่นชมออกจากปากของผู้บังคับบัญชา ก็สามารถกระตุ้นแรงจูงใจให้แก่พนักงานได้อีกโขทีเดียว เมื่อใดที่ผู้บังคับบัญชาระดับผู้บริหารมอบรางวัลให้แก่พนักงานที่ทำงานทุกเท พนักงานนั้นๆ ก็จะมีกำลังใจ และจะยินดีทำงานให้แบบ “เกินเงินเดือน” หรือถวายหัวโดยทำงานด้วยความสนุก

### ชื่นชมจริงใจ

นอกจากมีระบบรางวัลตอบแทนในรูปตัวเงินแก่พนักงาน ผู้ทำงานดีเด่นแล้ว การมีปฏิสัมพันธ์ทุกวันก็ยังเป็นอีกวิธีการหนึ่ง ที่แสดงความยอมรับในความวิริยะอุตสาหะของพนักงานได้อีกด้วย ไม่ต้องจ่ายด้วยรูปของเงินทองเลย ฉะนั้น ผู้จัดการจึงควรรู้จักใช้วาจา แสดงความชื่นชมให้เป็นประโยชน์ ซึ่งเป็นวิธีการที่ง่าย ทว่ามีค่ามหาศาลต่อพนักงานที่จะกระตุ้นให้เขาชื่นใจ และทุ่มเทงานมากขึ้น อย่างไรก็ตามวิธีการนี้ควรกระทำแบบเฉพาะเจาะจง และเป็นการส่วนตัวกับพนักงาน เพื่อให้รู้สึกว่าการที่พนักงานปฏิบัตินั้นได้รับการยอมรับจริงๆ และน่าชื่นชม

## 5. ทีมสปิริตอันเข้มแข็ง

เราต้องยอมรับว่าตามธรรมชาติของมนุษย์ในสังคม ย่อมหลีกเลี่ยงไม่พ้นเรื่องของ “คน” พวกเราล้วนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม แม้เมื่อทำงานก็ย่อมต้องมีเพื่อนร่วมงานสนับสนุน และเป็นสมาชิกกันในกลุ่ม เมื่อยามเผชิญกับปัญหาในงานอันยุ่งยาก สมาชิกในกลุ่มก็จะร่วมมือกันรับมือกับอุปสรรคปัญหานั้น นี่คือการรู้สึกของความสามัคคีหรือความเป็นหนึ่งเดียวในรูปที่ทีมงาน และพนักงานก็จะไม่รู้สึกว่าทำงานแบบโดดเดี่ยว ทำให้สามารถทำงานที่ยาก และใหญ่โตกว่าได้ด้วยทีมงานนั่นเอง

อย่างไรก็ตาม ต้องบอกว่า การสร้างทีมสปิริตให้แข็งแกร่งต้องเป็นไปอย่างทีละนิดทีละหน่อยเพื่อให้สมาชิกเข้าใจถึงหัวใจของสมาชิกในทีม นั้นจึงไม่ใช่เรื่องง่ายนัก เพราะมันเกี่ยวพันกับความอดทน และการยอมรับความแตกต่างทั้งในแง่มุมมอง (ของปัญหา และงาน) รวมทั้งสไตล์การทำงานในหมู่เพื่อนสมาชิกในทีม ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่สมาชิกทั้งหมดจะต้องมองเป้าหมายรวมก่อน ก่อนที่จะมาถ่วงมองเรื่องความแตกต่างของสมาชิกในทีม

### เรื่องพึงสังวรณ

ควรมีกิจกรรมกลุ่มที่สนับสนุนให้ทีมงานมองส่วนดีของสมาชิกแต่ละคน โดยละเรื่องลบ จัดงานฉลองวันเกิดให้แก่เพื่อนสมาชิกเพื่อแสดงออกถึงการมีใจให้ต่อกัน คิดถึงกัน การจัดงานในลักษณะนี้ร่วมกัน โดยหลักพื้นฐานแล้วเท่ากับเป็นการบอกว่า ไม่ว่าคุณจะทำอะไร พวกเราเหล่าสมาชิกจะทำได้ด้วยกัน เพราะเราเป็นทีมงานกัน



กับดักหรือหลุมพรางที่ทีมงานต้องระวังก็คือ เมื่อไรที่ทีมสปิริตสูง เมื่อนั้นจะเกิดปรากฏการณ์ของ “ความคิดกลุ่ม” ปรากฏการณ์ทางจิตวิทยานี้จะเกิดขึ้นเมื่อการขับเคลื่อนของกลุ่มมีความรุนแรงจนบดบัง “ข้อคิดพิจารณา” หรือเรียกว่าบดบังการตัดสินใจที่ถูกต้อง

จงระวัง และควรคิดทบทวนให้ดี เมื่อไรก็ตามที่ทีมสปิริตเข้มแข็งมาก สมาชิกจะเียงเพเลเพลดเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในรูปของทีมโดยปราศจากการเสนอข้อแย้งหรือคัดค้าน ประเด็นนี้เป็นสิ่งที่พึงระวัง

### สรุป

ไม่ว่าลักษณะองค์กรจะเป็นแบบใด ถึงจะทันสมัยปานใดก็ตาม トラบไคที่ยังอยู่ในสังคมมนุษย์ ยังมีเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งมาทำงานรวมในองค์กร เพียงแต่ลักษณะบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบต่างกันไปเท่านั้น ทว่ามุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันทั้งนั้น องค์กรก็เปรียบเสมือนบ้านหลังหนึ่ง มีสมาชิกในครอบครัวอยู่กันมากมาย บางครั้งอาจมีข้อขัดเคืองบาดหมางใจ ความคิดเห็นต่างกันอย่างมโหฬาร ผู้นำขององค์กร หรือผู้นำของบ้าน จึงต้องไวต่อความรู้สึก และแก้ปัญหา ข้อขัดข้องให้ทันทั่วถึง เพราะหากสมาชิกในองค์กรไม่สามัคคี แน่นนอนว่ามันสื่อออกมาทางบรรยากาศอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สมาชิกย่อมทำงานอย่างไม่เป็นสุข สมาชิกผู้มาใหม่อาจประสบกับความอึดอัดของบรรยากาศในองค์กร ซึ่งรังแต่ลดทอนผลิตภาพทีละน้อยๆ จนล้าหลังคู่แข่งจนอาจล้มหายไปได้ เป็นเรื่องไม่ควรประมาท