

20 ลักษณะนิสัยที่ดีในการทำงาน

วิเชษฐ์ ตรีสุภาพกุล



เวลา คนที่เพิ่งผ่านพ้นสถาบันการศึกษา แล้วต้องออกไปเผชิญโลกกว้างในการทำงานเพื่อเลี้ยงปากเลี้ยงท้องนั้น จะต้องเผชิญกับโลกแห่งความเป็นจริง สภาพแวดล้อมใหม่ บรรยากาศใหม่ๆ อาจเป็นสิ่งที่ไม่คุ้นตาในระยะเริ่มแรก แต่หากใครที่สามารถจับจุด และเรียนรู้โลกแห่งความเป็นจริงใหม่ๆ นี้ได้เร็วเท่าไรเท่ากับเป็นการเรียนรู้ที่มีชัยแล้ว อย่างไรก็ตาม ในสถานะของคนที่ย้ายไปเป็นสมาชิกใหม่ ไม่ว่าจะเขาคนนั้นจะเพิ่งเหยียบย่างเข้าสู่ตลาดแรงงานเป็นแห่งแรกหรือคนเปลี่ยนงาน ย้ายงานสู่สถานที่ใหม่ ก็จะต้องเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ นี้เท่ากับสร้างอาชีพให้มีเสถียรภาพมั่นคง ซึ่งทั้งหลายล้วนอยู่ที่ตัวเราเองทั้งสิ้น

ต่อไปนี้เป็นทักษะพื้นฐานสำคัญของ “สมาชิกใหม่” ไม่ว่าจะเขาคนนั้นจะ “ใหม่ถอดด้าม” จากรั้วสถาบันการศึกษา หรือย้ายงานเปลี่ยนงานมาจากที่อื่นก็ตาม บางคนอาจจะขาดสิ่งพื้นฐานเหล่านี้ อย่างไม่น่าเชื่อก็มี บางคนอาจจะเพียบพร้อมไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังจะกล่าวต่อไป แต่บางคนก็ “ออกกลาง” หรือ “ปรากฏธาตุแท้” ซึ่งผู้เขียนก็เคยสังเกตพบมาแล้วอย่างไม่น่าเชื่อทีเดียว อย่างไรก็ตาม ในมุมมองขององค์กรแล้ว สิ่งที่ยังคงมักจะพิจารณาในระหว่างประเมินผลงานนั้น เขาจะดูจากปัจจัยหลักต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) ตรงต่อเวลา ความตรงต่อเวลาเป็นเรื่องพื้นฐานสำคัญที่สุดของการทำงาน เพราะมันมีผลต่อสมาชิกในแผนก หน่วยงานข้างเคียง ผู้บังคับบัญชา ลูกค้า ทุกอย่างล้วนสัมพันธ์เป็นลูกโซ่ เพราะฉะนั้นจะให้ดี ควรตื่นเช้า เริ่มต้นวันใหม่ด้วยความสดชื่น คำว่า รวดเร็ว จึงไม่ควรอยู่สารบบของคำแก้ตัว

2) มีความคิดริเริ่ม เชื่อว่าการมีความคิดริเริ่มหรือรู้จักคิด เป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยปุถุชน เพราะเราเป็นมนุษย์ที่ไม่ใช่หุ่นยนต์ เพราะฉะนั้นจึงควรสร้างคุณค่าของตัวเองด้วยการหมั่นมีสติ รู้ผิดรู้ชอบ

เรียนรู้งานให้เร็วที่สุดในระยะแรก เพื่อเป็นฐานให้แก่เราในการคิดต่อเติม ต่อยอด จนได้แนวทางใหม่วิธีใหม่ ทุกอย่างเรียนรู้ได้ ปรับปรุงพัฒนาได้ทั้งสิ้น จึงอยู่ที่ตัวเราว่าสนใจมากน้อยแค่ไหน จงเติมคุณค่าสร้าง value added ให้แก่ตัวเราเองให้มากที่สุด

3) ประณีต เรียบร้อย และสะอาด เมื่อพิจารณาข้อนี้แล้วอาจรู้สึกว่ามันหยาบหยาบเกินไป แต่อย่าลืมว่าสิ่งเล็กๆ เหล่านี้เป็นสิ่งบอกนิสัย (ตัวตน) ได้ด้วย เพราะฉะนั้น ขอให้มั่นใจว่าโต๊ะที่ทำงานหรือบริเวณที่ทำงานของเรามีความประณีต เรียบร้อย สะอาด และดูแลไม่ซัดหูดขาดตา การสะสม หมักหมม สิ่งที่เราเรียกว่า “ขยะ” ในระหว่างวัน จึงควรสะสางให้หมดไปจากบริเวณที่ทำงาน อย่าให้รกรุงรัง นี่คือนิสัย และทัศนคติอย่างหนึ่งที่แสดงออก และสามารถปรับใช้ในการทำงานไม่ว่าจะเป็นในสถานที่ทำงานกับคนทั่วไป หรือแม้แต่ในห้องน้ำห้องสุขาเลยทีเดียว เรื่องแบบนี้เราไม่ควรปล่อยให้ขำมโดยถือว่าเป็นเรื่องหยาบหยาบ

4) มีระเบียบ ตัวชี้วัดที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งก็คือการดูที่เอกสาร ใต๊ะ ที่นั่ง ล้นชัก และตู้เอกสารว่ามีการจัดเก็บไว้เป็นระเบียบเพียงใด หรือว่า รก ปะปนกันโดยไม่มีการจัดหมวดหมู่ เราต้องคำนึงเสมอว่าเมื่อเราจัดเอกสาร จัดสิ่งที่เราต้องใช้งานให้เป็นหมวดหมู่ เป็นสัดส่วน นอกจากจะดูง่าย เป็นระเบียบแล้ว เวลาค้นหา ก็หาพบง่าย ทันท่วงที และส่งผลต่อภาพลักษณ์ของเราเอง

5) เป็นระบบ การมีระบบที่ดีจะช่วยให้การทำงานราบรื่นขึ้น กระบวนการทำงานไม่ติดขัด โดยทั่วไปแล้ว บริษัทหรือองค์กรที่ก่อตั้งมาแล้ว จะมีกระบวนการหรือคู่มือมาตรฐานการทำงานเป็นแนวทาง ถ้าหากเรามีคู่มือแบบนี้เป็นตัวชี้บอก หรือมีผู้ชี้ทางแล้ว ขอให้เราพัฒนาแนวทางนั้นอย่างใส่ใจทีเดียว

6) มีประสิทธิภาพ บางคนอาจเป็นคนที่มีประสิทธิภาพโดยธรรมชาติอยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม เราสามารถพัฒนาทักษะนี้ได้โดยการคิดทุกอย่างให้เป็นระบบ มองให้ทะลุ มองให้ขาด เมื่อเรากระทำเช่นนี้แล้ว เราจะรู้เลยว่าเราควรจะมีกระบวนการไหนที่ช่วยให้การทำงานดำเนินไปได้รวดเร็วกว่า ฉลาดกว่า รวดเร็วกว่า และสะดวกกว่า

7) การแก้ปัญหา ขอให้ทำความเข้าใจว่าเรากำลังทำงานอะไรอยู่ และกำลังเผชิญอยู่กับงานที่กำลังมีปัญหา และเราต้องแก้ปัญหากับมัน ขอให้แจ้งปัญหา เสนอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะไปยังผู้ร่วมงาน และลูกค้าเพื่อช่วยกันแก้ปัญหา และหาหนทางให้หลุดพ้นจากปัญหานั้นๆ

8) **ติดตามงาน** ข้อนี้ไม่ได้หมายความว่าให้เราไล่ตามผู้คนหลังจากที่เราติดต่องานในระหว่างวัน แต่หมายความว่าให้มีการติดตามผล ด้วยการติดต่ออย่างสุภาพนุ่มนวล หลังจากนั้นสัก 3 วัน เป็นต้น คนส่วนใหญ่เข้าใจดีอยู่แล้วเรื่องความเร่งด่วนแต่เราต้องเข้าใจความสำคัญของ deadline เช่นกัน

ขอให้ทำเช่นนี้อย่างขยันทีเดียว ยิ่งในกรณีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการเงิน และเมื่อเราต้องส่งเอกสารไปยังบุคคลที่สามด้วย ขอให้เรามีระบบการติดตามบนปฏิทินงานของเรา นี่คือเรื่องสำคัญ

9) **ว่องไว** เรียนรู้การทำงานให้รวดเร็วว่องไวเข้ากับงานกิจวัตรประจำวัน อย่าได้เอื่อยเฉื่อย แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าให้ทำงานแบบจุกจิกหูก จนวนเวียนสับสนสะท้อนที่ทำงาน เพียงแต่รู้จักจัดการงานให้สำเร็จเสร็จสิ้นโดยไม่ค้างคาเท่านั้น

10) **มีความถูกต้อง** เรียนรู้การใส่ใจกับรายละเอียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเรากำลังทำงานกับตัวเลข และวันเวลา เพราะหากพลาดไปแม้แต่ตัวเลขเดียว หรือหลักเดียว เชื่อว่าอาจส่งผลกระทบต่ออย่างใหญ่โต

11) **ผิดพลาดน้อย** เป็นเรื่องธรรมดาอยู่แล้วที่คนทุกคนทำผิดพลาดกันได้ แต่ประเด็นอยู่ที่ว่าเราควรตั้งใจทำงาน แล้วมีข้อผิดพลาดบกพร่องน้อยต่างหากในงานกิจวัตร จะมีสถิติสัมปชัญญะเสมอในการทำงาน เพราะสิ่งผิดพลาดล้วนเป็นค่าใช้จ่ายอย่างหนึ่ง

12) **งานเอกสาร** บางคนอาจบอกว่าสมัยนี้อยู่ในยุค paperless แล้ว แต่เชื่อเถิดว่าขอให้เราทำงานเอกสารของเราให้ดีไว้เถิด สะดางงานเอกสารให้เรียบร้อยทันที แล้วเก็บทั้งหมดเข้าแฟ้ม เพื่อว่าเมื่อถึงเวลาจะค้นหาเอกสารสำคัญ จะได้ค้นหาได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

13) **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล** จงมีมิตรจิตมิตรใจ นำคบค้าสมาคม และมีทัศนคติในทางบวกต่อเพื่อนร่วมงานของเรา และเจ้านายของเรา ไม่เพียงแสดงอารมณ์โกรธเกรี้ยว ฉุนเฉียว หรือซัดสีหน้าท่าทาง เพราะมันมีแต่เรื่องลบกับเราทั้งนั้น

ขอให้รักษาอาการปกติ ไม่ว่าจะเป็นน้ำเสียงของการพูดคุยทางโทรศัพท์ เพราะมันจะสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของเราในฐานะที่เราเป็นตัวแทนองค์กร อาจกระทบต่อภาพลักษณ์ตัวเราเอง องค์กร และอาจสูญเสียลูกค้าได้

14) **ทีมงาน** จำไว้เสมอว่าเราเป็นหนึ่งในทีมงาน ขอให้แบ่งปันความคิดเห็นด้วยความยินดี รวมทั้งประสบการณ์ ข้อมูล ข้อควรไตร่ตรอง และเรื่องอื่นๆ เพื่อว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ จะได้ไม่ทำผิดพลาด นี่คือนวัตกรรมหนึ่งในการสร้างความเชื่อใจกันและกัน

15) **มีมรรยาทในสำนักงาน** จงอย่าใช้เวลามากเกินไปกับการโทรศัพท์ส่วนตัว อีเมล เล่นไลน์ หรือเฟสบุ๊ก หรือหมกมุ่นอยู่กับโลกโซเชียล หากจะใช้ น่าจะใช้เวลาพักจะดีกว่า จงให้ความเคารพพื้นที่ส่วนตัว และโต๊ะทำงานของเพื่อนร่วมงาน หลีกเลี่ยงการใช้กระดาษ



เอกสารสำนักงาน และอุปกรณ์เครื่องเขียนเพื่อสนองเหตุผลส่วนตัว

16) **การเขียน** การเขียนรายงานที่ดี หรืองานที่ต้องใช้ทักษะการเขียนนั้น เป็นเรื่องจำเป็น เพราะสื่อและวัดถึงระดับการใช้ภาษาสำหรับการเขียน ซึ่งเป็นทักษะสำคัญต่ออนาคตการงาน หนทางหนึ่งที่จะยกระดับการเขียนคือศึกษาการอ่าน และฝึกการเขียนให้สม่ำเสมอ

17) **การอ่าน** ข้อนี้มีความสำคัญเท่าๆ กับการเขียน การมีความสามารถในการอ่าน เป็นการยกระดับการจับใจความเนื้อหาสาระ ไม่ว่าจะเป็นแนวคิด ข้อเท็จจริง ตัวเลข รูปภาพ และคำสอน คำแนะนำต่างๆ เป็นต้น

18) **การจัดลำดับความสำคัญ** ต้องเรียนรู้ และรู้จักว่างานไหนสำคัญเร่งด่วน ควรจัดจ่อเอาใจใส่ มีเงื่อนไขเวลา deadlines วางแผนงานของเราสำหรับวัน สัปดาห์ และอาจยินยอมให้มีความยืดหยุ่นบ้างกับงานโครงการ แต่ไม่ใช่กระทบถึงเป้าหมายหลัก

19) **การเก็บเอกสาร** ข้อนี้เป็นเรื่องสำคัญที่เราอาจจำต้องสรุปรวบรวมเอกสารหรือเรื่องราวที่เป็นคำถาม และคำตอบโดยผู้บังคับบัญชาในทันที เพราะมันเป็นเรื่องที่ไม่สามารถถอยคองหรือปล่อยผ่านค้างคาไว้ การเก็บเอกสารไว้ในไฟล์แบบปกติหรือไว้ในตู้เอกสารก็มีข้อดีพอๆ กับการเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ของเรา

20) **ความรับผิดชอบ** เราต้องเรียนรู้ระดับความรับผิดชอบของเรากับบริษัทหรือองค์กรว่ามีแค่ไหน แล้วเราต้องถือว่าเราเป็นส่วนหนึ่งของการเป็นเจ้าของเรื่องที่เรารับผิดชอบอยู่ตามขอบข่ายของงาน ยิ่งเราสามารถเรียนรู้ และยกระดับทักษะได้ดีเพียงใด เราก็จะยิ่งฉายแววในงานที่เราทำอยู่ และสร้างความประทับใจแก่คนที่เราทำงานด้วยมากเท่านั้น

สรุป

ลักษณะนิสัยที่ดีในการทำงาน เป็นเรื่องที่พัฒนาได้เสมอ การทุ่มเทกับงานที่เราเริ่มทำ หรือทำอยู่โดยพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ โดยไม่ต้องให้มีการขี้นนียด จ้าจ้ำจี้จากผู้บังคับบัญชาแล้ว เชื่อว่าอนาคตในงานจะรุ่งโรจน์ทีเดียว