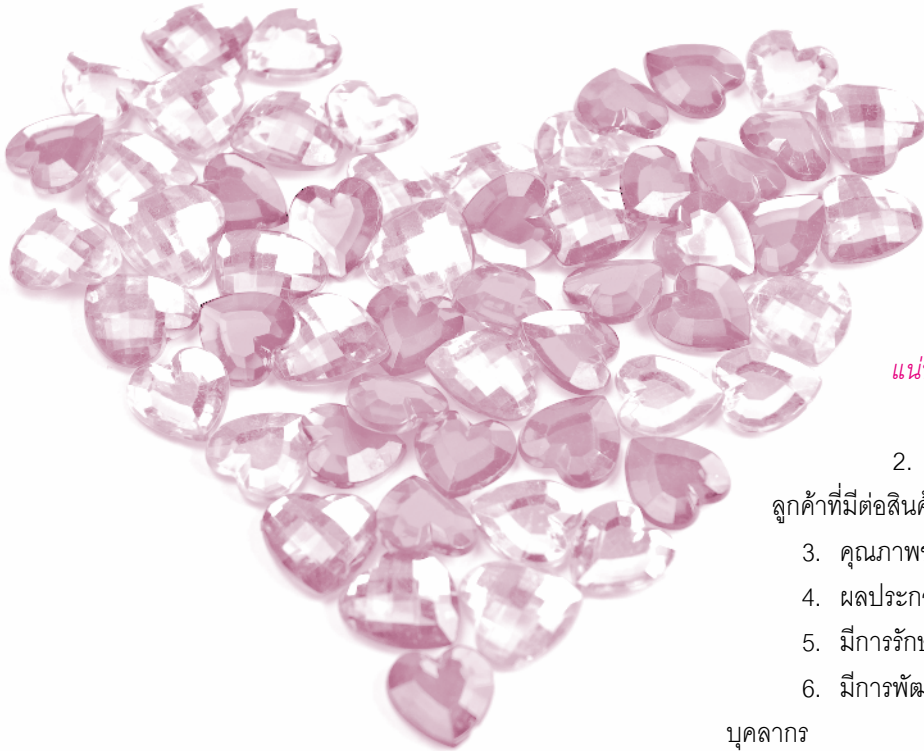


จิตสำนึก **รักองค์กร**

วิเชียร ศิริสุภาพกุล



แน่นอนว่าเป็นการทำงานต่างตอบแทน เราอยู่ได้ องค์กรอยู่ได้และที่สำคัญที่สุดก็คือ ลูกค้า ประชาชนที่บริโภคสินค้า หรือรับบริการจะต้องพอใจด้วย ซึ่งก็เป็นวัฏจักรในโลกธุรกิจ

หากกล่าวถึงความสำเร็จขององค์กรนั้น

แน่นอนว่าต้องมาจาก

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ
2. ความพึงพอใจของลูกค้า ความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ
3. คุณภาพของบุคลากรในองค์กร
4. ผลประกอบการดี
5. มีการรักษาระดับมาตรฐานสินค้าและบริการ
6. มีการพัฒนาและยกระดับคุณภาพทั้งสินค้า บริการและบุคลากร

ความสำเร็จขององค์กรดังกล่าวย่อมส่งผลดีต่อส่วนต่างๆ นั้น

คือ

1. องค์กรอยู่รอด มีผลประกอบการดี ยั่งยืน
 2. สามารถบริการ รับใช้สังคม ตามแต่ว่าสินค้า หรือบริการ มีผลต่อวิถีชีวิตของประชาชน หรือผู้บริโภคอย่างไร
 3. พนักงานมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต
- เมื่อมาถึงจุดนี้ เราจำเป็นต้องกล่าวถึงการสานต่อเพื่อให้ องค์กรอยู่รอด ปลอดภัยและยืนยาวเป็นหลักได้ นั่นคือการพัฒนา องค์กรให้มีสมรรถนะ เราคงเคยได้เรียนรู้ทฤษฎีของ Charles Darwin มาแล้วเกี่ยวกับความอยู่รอดของสิ่งมีชีวิตที่ว่า It is not the strongest species that survive, nor the most intelligence, but the one most responsive to change. สัตว์ที่จะอยู่รอดนั้นหาใช้สัตว์ที่แข็งแรงที่สุด และก็ไม่ใช้สัตว์ที่ฉลาดที่สุด ทว่าเป็นสัตว์ที่สามารถ **ปรับตัว** ให้เข้ากับ ความเปลี่ยนแปลงได้ต่างหาก นี่คือประเด็นหลักในทุกๆ เรื่องที่สิ่งมีชีวิตที่จะยืนหยัดในโลกนี้ได้ จะต้องสามารถปรับตัวให้เข้า หรือทันกับ **ความเปลี่ยนแปลง** ให้ได้ต่างหาก ทั้งนี้องค์กรก็หาได้ยกเว้นไม่

นี่คือจิตสำนึกสำคัญที่เราต้องตระหนักและคำนึงอยู่ตลอดเวลา

เวลา

โลก ทุกวันนี้ อะไรๆ ก็ซ่างรวดเร็ว การที่คนโบราณมักชอบพูดถึงความรวดเร็วว่า “ชั่วฉับนิ้วมือเดียว” นั้น เดิมคงมองภาพไม่ออก ทว่า ปัจจุบันสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องสามัญ ตัวอย่างการติดต่อสื่อสารก็ดี แทนที่จะต้องใช้เวลาวันสองวัน แต่ปัจจุบันใช้เวลาเพียงประเดี๋ยวเดียวก็ติดต่อข้ามทวีปกันแล้ว ซึ่งเป็นเรื่องจับใจมาก ลักษณะการทำงานของคนในองค์กรปัจจุบันกับสมัยก่อนจึงแตกต่างกัน แต่กลับมีสิ่งหนึ่งที่เหมือนกัน นั่นคือ เรื่องของจิตสำนึกของคนที่มีต่อองค์กรมากน้อยแค่ไหนต่างหาก

คำว่า จิตสำนึก ถูกนำไปใช้ในวงการต่างๆ เช่น ทางด้านการบริหาร การขาย การตลาด ฯลฯ จิตสำนึกจะเป็นแรงผลักดันที่ช่วยขับเคลื่อนให้ตนเองกระทำต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางบวก ด้วยความรับผิดชอบ มีเหตุผลเป็นคุณประโยชน์ทั้งต่อตัวเองและองค์กร

จิตสำนึกต่อองค์กร

การที่เราอยู่ในสังคมนั้น ทุกคนล้วนต้องทำงานเพื่อความอยู่รอด มั่นคงปลอดภัยทั้งตัวเองและครอบครัว เมื่อเข้าสู่วัยทำงาน ประกอบสัมมาอาชีพที่แตกต่างกันไปตามวิชาความรู้ในองค์กร ซึ่ง

เหตุผลความจำเป็นของการพัฒนาองค์กร

มีคำกล่าวของบุคคลสำคัญแห่งยุคปัจจุบัน นั่นคือ Bill Gates แห่ง Microsoft ที่กล่าวไว้ว่า Business is going to Change more in the next ten years than it has in the last fifty. ธุรกิจกำลังจะทวีความเปลี่ยนแปลงในอีก 10 ปีข้างหน้ามากกว่าที่เคยมีมาในอดีต ซึ่งถือเป็นคำกล่าวที่ถูกต้องที่สุด เพราะธุรกิจเดิมๆ ที่เคยรุ่งเรืองและน่าจะยืนยงกลับไปไม่รอด อาทิ เครื่อง pager ที่รุ่งเรืองอยู่พักหนึ่งก็ตกยุคไปเรียบร้อยแล้ว หรืออย่างกล้องถ่ายรูปที่ต้องใช้ฟิล์ม ล้วนต้องปรับตัวเข้ากับกระแสความเปลี่ยนแปลงทั้งนั้น หรือแม้แต่โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการพัฒนาและแข่งขันกันสูงยิ่ง เป็นต้น เพราะถ้าไม่ปรับตัวเข้ากับความเปลี่ยนแปลง ธุรกิจก็ไม่สามารถคงอยู่ได้

ในยุคปัจจุบันนี้ การจะเป็นผู้ชนะในเชิงธุรกิจจะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัยหลัก ซึ่งถือเป็นความสามารถ หรือสมรรถนะขององค์กร (Organization Capability) นั่นคือ

1. คน (People)
2. กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ (Business Strategy)

คนเป็นตัวขับเคลื่อน ผลักดันและดำเนินการให้ไปสู่เป้าหมายวัตถุประสงค์โดยมีกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจเพื่อไปสู่จุดหมายได้อย่างสำเร็จ คนเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความแปรผันมากที่สุด เพราะเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความคิด ชีวิตจิตใจ ทุกสิ่งที่ลงมือ ทุกเรื่องปฏิบัติล้วนเป็นพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความเป็นตัวตนของเขาผู้นั้น บางคนอาจจะเก่ง มีความรู้ความสามารถ เก่งเดี่ยว แต่บางคนก็มีคุณสมบัติเก่งเช่นกัน มีความรู้ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ ทำงานเข้ากับคนอื่นได้อย่างดี ทำให้ทีมงานแข็งแกร่ง หรือบางคนอาจมีภาวะผู้นำสูง เป็น Leader มากกว่าที่จะเป็น Follower เป็นต้น หากใครที่เก่งงานเก่งคน ย่อมส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ ได้ใจลูกน้อง เป็นต้น หากจะสรุปตรงนี้ก็คือ คนที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม ถูก



ต้อง ถูกเวลา ถูกจังหวะ จะเป็นกุญแจสำคัญไปสู่ความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนวิธีดำเนินธุรกิจ (key to Business Transformation)

เนื่องจากคนเป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนการดำเนินกิจกรรม หรือธุรกิจขององค์กร จึงน่าจะกล่าวถึงทักษะสำคัญๆ ที่จำเป็นเพื่อให้งานสำเร็จว่ามีอะไรบ้าง

ทักษะ 6 ด้านของผู้ประสบความสำเร็จในการทำงาน มีดังนี้

1. ทักษะด้านวิชาชีพ (Technical Skill) เป็นวิชา ความรู้ ความสามารถเฉพาะของสายวิชาชีพนั้นๆ
2. ทักษะด้านความคิด (Conceptual Skill)
3. ทักษะด้านการแก้ปัญหาและตัดสินใจ (Problem Solving & Decision Making Skill)
4. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Skill)
5. ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill)
6. ทักษะด้านการบริหารหรือการจัดการ (Management Skill)

พลวัตการเรียนรู้ (Learning Dynamic)

หัวใจสำคัญของการเรียนรู้ยิ่ง ในสมัยปัจจุบันอันเป็นยุคที่เรียกว่า Competitive Edge นั้น แม้การเรียนรู้เป็นสิ่งจำเป็นที่สำคัญก็คือ ต้องตามให้ทัน (Catch up) ต้องอิงกับข้อมูล ข้อเท็จจริง (Fact) ไม่ใช่ความรู้สึก (Feeling)

ข้อสำคัญอยู่ที่ว่า การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจะต้องมีอัตราเท่ากับหรือเกินกว่าอัตราการเปลี่ยนแปลงขององค์กร มิเช่นนั้นองค์กรก็จะไม่สามารถดำรงอยู่ได้

Smart People Plus Smart Organization

ลองคิดดูว่าจะเกิดอะไรขึ้น เมื่อมีคนเก่ง ทำงานให้กับองค์กรที่เก่ง แน่นนอน ย่อมเกิดพลังทวี (Synergy) ซึ่งจะสร้างผลงานให้กับองค์กร หากจะเขียนให้เห็นภาพก็เป็นดังนี้

คน> คิดเป็น ทำเป็น
การทำงาน.....> มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
องค์กร.....> บรรลุเป้าหมาย

เมื่อ คน มีคุณสมบัติ มีความรู้ความสามารถ มีความคิดความอ่าน คิดเป็น ทำงานเป็น ย่อมเป็นสินทรัพย์ทรงค่า เมื่อปฏิบัติ ก็ย่อมรู้หน้าที่ สามารถทำให้งานสัมฤทธิ์ผลและคุณานิสงส์ ผลงานที่เกิดขึ้นนอกจากจะเป็นผลงานของคนแล้ว แน่นนอนย่อมเป็นผลงานขององค์กรโดยรวมด้วยเช่นกันและภาพใหญ่ชัดเจนก็คือ คนและองค์กรเก่งขึ้น เพราะได้ทั้งผลงาน ประสบการณ์และเป็น Best Practice สำหรับให้คนอื่นฯ ได้ศึกษาเรียนรู้และยังสามารถต่อยอดพัฒนาเป็นองค์ความรู้ได้ต่อไป