

# บริหารงาน บริหารสุข

วิเชียร ตรีสุภาพกุล  
Global Co., Ltd.

**คุณ** เราย่อมปรารถนาความสำเร็จในหน้าที่การงาน และมีความสุขในชีวิตด้วยกันทุกคน แต่มีสักกี่คนที่ก้าวถึงซึ่งความฝันนั้น แล้วคนที่ประสบความสำเร็จเขามีเคล็ดลับทำกันอย่างไร

คงต้องยอมรับว่าชีวิตของคนในวัยทำงาน ต้องนำเอาวิชาความรู้ที่ได้อ่านเรียนมา วอกกับประสบการณ์ที่สั่งสมมาปรับใช้แล้ว ยังต้องเผชิญกับสังขรณ์อย่างหนึ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ นั่นคือต้องเผชิญกับผู้บังคับบัญชา (เจ้านาย) เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา (ลูกน้อง) ผู้ถือหุ้น ลูกค้า อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อการทำงานอย่างมีความสุขหรือไม่ก็ได้

## ครอบครัวตนเอง

ในบริบทของการทำงาน สิ่งหนึ่งที่เราควรตระหนักไว้เสมอก็คือ ให้หมั่นมองสำรวจตัวเองอยู่เป็นนิจ มีผู้กล่าวไว้ว่าเมื่อใดก็ตามที่เราพ้นจากรั้วการศึกษา วิชาความรู้ของเราจะเริ่มถดถอย นี่ก็จุดหนึ่งของคนที่ทำงานในสายงานต่างๆ ต้องเข้ากลุ่มเป็นสมาชิกของกลุ่มสมาคมวิชาชีพ เพื่อติดตาม ติดต่อ สร้างสายสัมพันธ์ในหมู่นักวิชาชีพเดียวกัน ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่พัฒนาวิชาชีพ และพัฒนาศักยภาพ อาทิ ชมรม หรือสมาคมต่างๆ ที่เกี่ยวกับวิศวกรรม บัญชี ทรัพยากรบุคคล การตลาด ฯลฯ นี่ก็เรื่องที่ไม่พึงละเลย หรืออาจเสาะหาเรียนรู้ความรู้จากแหล่งข้อมูลอื่นๆ ซึ่งปัจจุบันมีมากมาย

## จริยธรรม

สิ่งที่พึงตระหนักเป็นพิเศษก็คือ ด้านจิตสำนึก คุณธรรม จริยธรรม เรื่องเหล่านี้เมื่อ 20-30 ปีที่แล้วอาจไม่มีใครสนใจ หรืออาจไม่มีใครคาดคิดว่าจะมีความสำคัญในกาลเวลาต่อมา แม้มีการ

เรียนการสอนวิชาจริยธรรม (Ethic) ธรรมบาล (Good Governance) ก็ยังนับว่าไม่แพร่หลายอยู่ดี ทว่าในปัจจุบันบริษัทข้ามชาติ ตลอดจนบริษัทขนาดใหญ่ หรือบริษัทในหลายๆ วงการมากมายได้ถ่ายทอดแนวคิดจนกำหนดออกมาเป็นแนวปฏิบัติตน มีการทำคู่มือคล้ายข้อบังคับการทำงาน ซึ่งนับว่าเป็นนิมิตหมายที่ดีที่บริษัทเหล่านี้ให้ความสำคัญ เพราะเรื่องนี้เราไม่ควรมองข้าม ยิ่งในโลกธุรกิจปัจจุบันแล้ว ข่าวสารไปได้รวดเร็วมาก สื่อสารได้ตลอดเวลา หากใครละเลยหรือฝ่าฝืน ละเมิดสิ่งที่เป็นคุณธรรม หรือจริยธรรมแล้ว สังคมจะรับรู้ได้อย่างไม่ยากเลย เพราะเราอยู่ในยุคสังคมข่าวสาร (Social Media) มันสามารถข้ามห้วย ข้ามประเทศ ข้ามทวีปในช่วงเวลาไม่กี่วินาที นี่อาจเป็นข้อดีของสังคมข่าวสาร ที่สามารถสื่อสารต่อกันได้อย่างรวดเร็ว



## ลายสัมพันธ์

ในการทำงาน นอกจากจะต้องมีความรู้ความสามารถตามสายวิชาชีพ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า ต้องมีจิตสำนึกในการทำงาน มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นตัวกำกับให้เราประพฤติอยู่ในครรลองที่วิญญูชนพึงมี มาถึงตรงนี้จึงเข้าสู่พื้นที่ของการแสดงออกต่อผู้คน อันเป็นเรื่องของ Interaction Management นั่นคือไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางกาย (Body Language) การพูดจาพาที (Verbal) และการแสดงออกทางอารมณ์ (Emotional Expression) ผู้ที่เราปฏิสัมพันธ์อยู่นั้นสามารถสัมผัส รับรู้ได้ทั้งนั้น ฉะนั้น บางครั้งที่พลังผลแสดงกิริยาอะไรออกไป ล้วนส่งผลได้ทั้งนั้น ดังมีคำกล่าวที่ว่า **“ปากกที่ไม่มีหมึก บางครั้งก็ทำให้เก็ตรอยบนกระดาษได้ คำพูดที่ดีพูดออกไปเหมือนไม่มีอะไร บางครั้งมันก็ทำให้เกิดแผลภายในใจคนเราได้เหมือนกัน”**

## ความเป็นหนึ่งเดียวในทีมในองค์กร

ปกติแล้วองค์กรมักจะเน้นย้ำให้พนักงานร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจทำงานอย่างเป็นเอกภาพ มีความรักสามัคคี เพื่อความเป็นหนึ่งเดียวเพื่อเป็นพลังทวีคูณ (Synergy) เพิ่มผลผลิตภาพ และนำพาองค์กรไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง หลายองค์กรจะจัดอบรมสัมมนาประกอบการเล่นเกมสปีในลักษณะ Edutainment เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้จากประสบการณ์การเล่นเกมนั้นว่า ได้เรียนรู้สิ่งใดเป็นบทเรียนบ้าง สำหรับในที่นี้จะเสนอในอีกมุมหนึ่งเพื่อขยายขยายแนวคิดให้กว้างออกไป

คำว่า **ความเป็นหนึ่งเดียว (Unity)** พิจารณาแบบเร็วๆ ก็คือให้พนักงานขององค์กรมีความสมัครสมานเป็นหนึ่งเดียว ไม่แตกแถวแตกแนว หรือในลักษณะที่นำพาให้องค์กรเดินผิดทาง ออกนอกกลุ่มนอกทาง ในที่นี้จะขอเสนอความหมายในอีกแนวหนึ่ง โดยจะแยก

ความหมายของแต่ละอักษรดังนี้

**U = Understanding Task and Man** มีความเข้าใจลักษณะงานที่รับผิดชอบอย่างถ่องแท้ ความตื่นลึกของเนื้อหา ระดับความสำคัญที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ยังต้องมีทักษะเข้าใจเรื่องของคน” เข้าใจธรรมชาติของคน จิตวิทยาในการสัมพันธ์กับคน จากประสบการณ์การทำงานพบว่า **แท้จริงงานไม่ได้ทำให้เราเหนื่อย คนต่างหากที่ทำให้เราเหนื่อย** เพราะฉะนั้น เรื่องงานกับคนจึงเป็นเรื่องสำคัญ มีความสัมพันธ์เหมือนเหรียญที่มีสองด้าน

**N = Nice to your team and people** มีความจริงใจ ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมทีมด้วยความเปิดใจ เพื่อทำงานลุล่วงไปด้วยดี จึงควรเรียนรู้เรื่องของ “ทีม” (Team) มากกว่าความเป็นปัจเจกชน (Individual) นั้นหมายความว่าต้องอาศัยความเข้าใจ เข้าใจเข้ามาใส่ใจใจเรา มีความเอื้ออาทรต่อกัน ช่วยเหลือกัน มีปฏิสัมพันธ์ในลักษณะของมนุษย์ที่มีชีวิต (Human) มากกว่าความเป็นหุ่นยนต์ (Robot) ในเมื่อเราทำงานกับ “คน” ก็ต้องรู้จักบริหารคน เรียนรู้ “คน” อย่างในพุทธศาสนาเองก็มีการวิเคราะห์คนตาม “จิตตก” หรือในศาสตร์ของ Enneagram ก็อธิบายเรื่องของ “คน” อย่างกว้างๆ ว่ามี 9 ประเภท และยังสามารถแยกย่อยแตกออกเป็นรายละเอียดในรูปแบบต่างๆ อีกมาก ฉะนั้น ผู้ที่อยู่ในระดับบริหารจึงควรเรียนรู้ศาสตร์นี้ให้มาก เพราะเป็นการศึกษาเจาะลึกลักษณะของ “คน” ได้ถึงแก่นเลยทีเดียว

**I = Interaction** มีปฏิสัมพันธ์ ติดต่อกสื่อสารพูดคุยกัน นี่นับเป็นอีกหัวข้อที่หลายองค์กรมักประสบจนกลายเป็นปัญหาอย่างไม่น่าจะเป็น ยิ่งในสังคมปัจจุบันด้วยแล้ว มีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกแก่การสื่อสารมาก เราจะเห็นว่าผู้คนในยุค Social Media นั้น จะก้มหน้าก้มตาสื่อสารกันด้วยการพิมพ์อักษรผ่านอุปกรณ์สื่อสารนี้คือที่มาของคำว่า **“สังคมก้มหน้า”** อย่างไรก็ดี ในประเด็นของคำว่า Interaction นี้ กำลังจะชักให้เรารู้จักการปฏิสัมพันธ์ในแบบธรรมดาๆ ง่ายๆ บ้าง การได้สื่อสารด้วยคำพูดนั้น มันจะได้ความรู้ลึกในอีกแบบหนึ่งที่จะช่วยคลี่คลายเรื่องที่กำลังเป็นปัญหาให้สลายลงไปได้ การที่สื่อสารจาก “ใจ” ถึง “ใจ” เชื่อว่าจะเร่งรัดงานบรรลุได้อย่างไม่น่าเชื่อเลย

**T = Team spirit** ช่วยกันอย่างเป็นระบบ มีน้ำจิตน้ำใจของความเป็นกลุ่ม สมาชิกมีความเห็นพ้องตรงกันในเรื่องความสำคัญองงานด้วย “กลุ่ม” มากกว่าแบบ “พระเอกขี่ม้าขาว” ในฐานะผู้บริหาร จึงพึงปลูกฝังทัศนคติของ Spirit ให้มาก เพราะนี่คือรากฐานของการยกระดับผลผลิต ยกระดับคุณภาพงาน บนพื้นฐานคุณภาพของสมาชิกในทีมที่มีน้ำใจมองเห็นประโยชน์ของทีมมากกว่าส่วนตนแล้วองค์กรเจริญแน่นอน

**Y = Yielding** ยอมรับ ละเอียดในบางเรื่อง ทำเรื่องใหญ่เป็นเรื่องเล็ก ทำเรื่องเล็กเป็นไม่มีเรื่อง ในบางองค์กรจะปรากฏปัญหาของความไม่ลงรอย ต่างฝ่ายต่างมีทิฐิ ถือดี และยึดติดความเห็น ความเชื่อ ความสำเร็จ ฯลฯ ในมุมของตนเป็นหลัก จนไม่อาจปล่อยวาง หรือเปิดใจรับฟังความเห็นของผู้อื่น หาก “บุคคล” ซึ่งเป็นคนผลักดันงานมีทัศนคติที่เรียกว่ามีอัตตาสูง น่าจะเป็นตัวขัดขวางความสำเร็จของงาน





ได้ ดังมีคำกล่าวที่ว่า “Darkness is only the absence of light, so is ego: absence of self-knowledge” (ความมืดเป็นเพียงการขาดแสงสว่างเท่านั้น แต่คนที่มีอัตตาหมายถึงคนที่ไม่รู้จักตัวเอง)

### การทำงานให้ราบรื่นได้อย่างไร

คำว่า “งาน” เป็นได้ทั้งทุกข์และสุข ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคนที่ปฏิบัติ ด้วยว่าจะ “จัดการ” ให้ลุล่วงได้อย่างไร ว่าเป็นแล้วการทำงานสำเร็จ และราบรื่นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ไม่ควรมองข้ามกล่าวคือ

1. **มีความเป็นมืออาชีพ (Be Professional)** เมื่อองค์กรเลือกสรรบุคคลเข้ามาทำงานหมายความว่าคนผู้นั้นน่าจะมีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบนั้นๆ เมื่อเป็นเช่นนั้น บุคคลนั้นๆ จึงต้องปฏิบัติให้ได้อย่างมืออาชีพ หมั่นยกระดับฝีมือตนเองอยู่เป็นนิจ (up-grade skill) ซึ่งก็คือการพัฒนาตนเอง (Self

Development) นั่นเอง

2. **มีความเป็นผู้นำ (Leader)** คิดอย่างผู้นำ เริ่มจากเรื่องเล็กๆ มีความตั้งใจในการนำ ไม่ต้องให้ใครมาสั่ง มาคอยกระตุ้น กระตุ้น (Motivate) นั่นคือมี Self Motivation นั่นเอง

3. **มีจุดยืนที่มั่นคง (Strong Position Strategy)** เมื่อรับผิดชอบในงานใด ให้ทำความเข้าใจในเป้าหมายที่ตนต้องปฏิบัติ มีจุดยืนแน่วแน่ที่จะผลักดันให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างไม่คลอนแคลน

4. **เป็นมนุษย์เจ้าปัญหาเชิงบวก** หมายความว่า เป็นคนรู้จักคิด รู้จักมองหาจุดที่น่าจะเป็นปัญหา หรือคาดว่าจะเป็น Potential Problem แล้วก็พยายามหาหนทางมองหาหนทางแก้ปัญหา อาจเป็นในรูปของ Scenario ว่าถ้ามีปัญหาแบบนี้ ควรจะแก้ไขอย่างไร มีทางเลือกทางออกอย่างไร เป็นการหาทางแบบ Proactive ซึ่งจะเป็นประโยชน์มาก

5. **คิดไปข้างหน้า (Think Forward)** มองและคิดไปให้ไกลว่าจะทำอะไรให้งานก้าวหน้าต่อไป ไม่ใช่หยุดอยู่เพียงแค่วันนี้พรุ่งนี้ ถ้าจะให้ดี ควรจะตั้งเป็นแผนระยะสั้นระยะยาว เป็นรายไตรมาส รายปี เป็นต้น ซึ่งนี่คือส่วนหนึ่งของการมองไปข้างหน้า



อ่าน ต่อฉบับหน้า