

สิ่งมีชีวิตที่เรียกว่า “พูน”

วิเชียร ตรีสุภาพกุล
Global Co., Ltd.



ต่อ จากฉบับที่แล้ว

41. คุณอาจต้องใช้เวลา 30 ปีในการสร้างชื่อเสียง แต่คำตัดสั้นแค่ 30 วินาทีก็อาจทำให้พ่ายแพ้เช่นกัน ข้อนี้เป็นที่ยืนยันแล้วว่า คนที่จะเป็นผู้นำเหนือคนอื่นนั้น นอกจากจะต้องมีฝีมือ มีความรู้ความชำนาญระดับหนึ่งแล้ว ภาพลักษณ์ ความเชื่อถือเป็นสิ่งที่มาจากการสะสม สิ่งสมเหมือนการสร้างบารมีให้ผู้คนได้ชื่นชม และยอมรับ ในประวัติศาสตร์การบริการของผู้ให้บริการหลายๆ คนที่ต้องเสียผู้เสียคนไปกับความผิดพลาดที่รู้เท่าไม่ถึงการ หรือรู้ทั้งรู้ว่าไม่ชอบธรรม แต่ก็ละเมิดจนถูกตัดสินว่าผิด และก็ไม่อาจอธิบายหรือแก้ตัวได้ สิ่งนี้คือ อุทาหรณ์ที่ผู้นำพึงควรระวัง เพราะเมื่อผู้นำถูกตัดสินว่าผิดเมื่อไร มันจะกระทบต่อองค์กรทันที

42. ลูกจ้างตามองอยู่ ปัจจุบันข่าวสารบ้านเมืองไม่ว่าจะของประเทศหรือในประเทศ ข่าวสารไปไกลเพียงชั่ววินาทีเดียวเท่านั้น หากเป็นสมัยเมื่อ 20-30 ปีที่แล้ว ข่าวสารกว่าจะแพร่กระจายอาจต้องอาศัยเวลาหลายวันหรือเป็นสัปดาห์ แต่ปัจจุบันหาใช่เช่นนั้นอีกต่อไปไม่ เพราะฉะนั้น ผลกระทบหรือการบริการขององค์กรใดที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้บริโภคเสียประโยชน์ ล้วนเป็นที่จับตาของลูกจ้างทั้งสิ้น ซึ่งหมายรวมถึงวิธีการทำงาน วิธีการบริหาร จึงควรโปร่งใส มีความเป็นมืออาชีพ ผู้นำจะต้องใส่ใจ และมีสำนึกแห่งการบริการ และสารัตถประโยชน์ต่อลูกจ้างอยู่เสมอ ผู้นำจะต้องรู้ทัน และมีความรู้สึกไวต่อเรื่องเหล่านี้ให้มาก ผู้นำจะต้องบริหารทีมงานให้อยู่ในทิศทางเดียวกัน ภาษาเดียวกัน ไม่ให้ออกนอกกรอบทิศทาง

43. กลวิธีที่คุณทำจะไร้ผลอย่างหนึ่งอาจบอกได้ถึงวิธีที่คุณ

กำลังจะทำเรื่องอื่นๆ ต่อไป ทุกๆ การกระทำมีความหมาย การที่คนใดปฏิบัติงานจนสำเร็จลุล่วง และมีผลงาน ย่อมแสดงถึงความตั้งใจ และมั่นใจส่วนหนึ่งว่า วิธีการที่ทำ กลยุทธ์ที่ใช้ ย่อมเป็นแนวทางที่น่าจะไว้วางใจได้ และได้ผล ดังนั้นก็น่าจะเป็นแนวทางสำหรับการจะทำเรื่องอื่น ๆ ได้เช่นกัน อย่างไรก็ตาม อย่าได้ติดยึดอยู่กับ “วิธีการเดิมๆ” หากสถานการณ์เปลี่ยนแปลง หรือโจทย์การทำงานเปลี่ยนแปลง ก็อาจต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้อง และทันต่อความเปลี่ยนแปลงด้วย

44. การมองโลกในแง่ดีเกินไป มันไม่ง่าย เพราะมันยาก ปัจจุบันเรามักจะได้ยินคำว่า “โลกสวย” ฟังดูเหมือนกับจะสะท้อนอะไรบางอย่างกับคนที่มองทุกสิ่งทุกอย่างไปในแง่ดี บริสุทธิ์ หรือเป็นแง่บวกไปหมด ในแง่มุมมองนี้ ก็ได้หมายความว่าให้ละเลิกการมองบวก แต่หมายความว่าให้มองสิ่งที่เป็นจริงโดยไม่มี การปรุงแต่ง อันนี้จะช่วยการมองโลกที่ถูกต้อง เป็นเหตุเป็นผล มากกว่าที่จะเพิกเฉยไปมุมใดมุมหนึ่งจนเกินไป ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อการบริหารงาน

45. มนุษย์ต้องการได้แรงบันดาลใจเพื่อค้นหาวิสัยทัศน์นี้และคืองานของคุณที่จะมอบสิ่งนี้ให้แก่พวกเขา ภาระของผู้บริหาร นอกจากจะนำเรื่องงานแล้ว สิ่งสำคัญต้องนำเรื่องความคิดด้วย นำด้วยการสร้างแรงบันดาลใจให้เขา เพื่อนำทางหรือปูแนวทางให้เขาไปติดต่อ ค้นหาวิสัยทัศน์ และหากกลยุทธ์ กลวิธีต่างๆ ที่จะป็นให้สิ่งที่คิดออกมาเป็นรูปธรรม การ “ปลุก” และ “ปลุก” แรงบันดาลใจ จึงเป็นเรื่องสำคัญมาก เมื่อใดที่เราปลุกหรือปลุกแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้น ออกงามแล้ว ปริมาณของงาน คุณภาพของงานก็จะค่อยๆ ก่อตัว รังสรรค์ขึ้นมาอย่างน่าประหลาดใจทีเดียว

46. ทิวทัศน์ที่ค้นล้นมาจากสิ่งที่เรียกว่า “สติเฟื่อง” เคยสนทนากับผู้บริหารระดับสูงชาวญี่ปุ่นถึงที่มาของวิสัยทัศน์ เขาเขียนอักษรคันจิที่แปลว่า “ฝัน” เขาบอกว่าทิวทัศน์ที่ค้นล้นมาจาก “ความฝัน”

หรือจะเรียกว่า “ความเพ้อฝัน” ก็ได้ สุดแต่แต่จะเรียก แต่ความฝันเพื่อนี้หากผู้ฝันมีความจริงจังที่จะ “สานฝัน” แล้ว ฝันก็จะกลายเป็นรูปธรรมได้ภายใต้การแชร์ฝันให้ทีมงานได้ร่วมกัน “ถักทอฝัน” แล้วความสำเร็จก็จะเกิดขึ้นในไม่ช้า เจกเช่นเดียวกับประติษฐกรรมต่างๆ บนโลก ล้วนเกิดจากความฝันเพื่อน จากคนสติเพื่อน แต่ที่สุกก็เอื้ออำนวยการคุณูปการแก่ชาวโลก เขากล่าวสรุปว่า **ความฝันจึงเป็นจุดเริ่มต้นของวิสัยทัศน์ แต่ความสำเร็จเกิดจากการลงมือทำ**

47. เป้าหมายของงานคือการช่วยเหลือคน รางวัลที่ได้มัน เป็นเพียงผลพลอยได้ นี่อาจถือเป็นความคิดแบบจิตสาธารณะ คือมุ่งมาดปรารถนาจะให้งานส่งผลประโยชน์ต่อผู้คน ต่อลูกค้ำ ให้ได้รับแต่สิ่งดีๆ เป็นการอนุเคราะห์ให้ไม่ว่าจะในระดับใดก็ดี แต่สิ่งนี้คือการส่งสิ่งที่ดีที่สุดลงในเบื้องหน้า ลองคิดดูหากผลิตสินค้าหรือบริการที่ไม่มีคุณภาพ ผลเสียย่อมตกแก่ผู้ใช้ อาจได้รับอันตรายหรือผลเสียโดยไม่รู้ตัว ส่วนรางวัลก็เป็นผลพลอยได้จากการทำงาน หากมีแนวคิดลักษณะนี้ ถือได้เลยว่า การงานคือครู เป็นครูสอนให้ปฏิบัติดีปฏิบัติชอบได้อย่างดี

48. จำไว้ว่า เรื่องที่ถูกกำหนดอยู่ในแผนงาน เป็นเรื่องที่จะสำเร็จ ผู้นำที่ระลึกอยู่ตลอดว่าเมื่อใดก็ตามที่ได้ออกแผนงานออกมาแล้ว ก็จะต้องทุ่มเทสรรพกำลัง สรรพความคิด เพื่อให้สิ่งที่เขียนไว้บนกระดาษนั้นออกมาเป็นรูปธรรมให้ได้ ประหนึ่งว่าแผนงานที่เขียนออกมาสำเร็จแล้ว เพราะฉะนั้นขั้นตอนการวางแผนงานก็ต้องวางแผนให้รอบคอบ ทำได้ ปฏิบัติได้ เป็นจริง วัดได้ จับต้องได้ แต่ก็มีได้หมายความว่าตายตัวจนแก้ไขไม่ได้ เพราะในความเป็นจริงนั้น เมื่อมีเหตุปัจจัยเปลี่ยนแปลง ก็ควรรู้จักปรับเปลี่ยนเพื่อให้การปฏิบัติตามแผนงานออกมาให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

49. รักษาความมั่นสัญญา ลูกค้ำซื้อสินค้าของเราไม่ใช่ซื้อเพียงเพราะสินค้าหรือบริการของเราเท่านั้น แต่เขาซื้อเพราะเรามีเครดิตไว้ใจได้ เชื่อถือได้ต่างหาก ถ้าหากเราลองประเมินตัวเองเวลาเลือกซื้อสินค้าหรือบริการใดๆ ที่เป็นคู่แข่งกัน แม้คุณภาพ และราคาสินค้าหรือบริการจะพอๆ กัน แต่เราก็จะเลือกซื้อสินค้าที่ไว้วางใจได้ เชื่อถือได้ มีความสม่ำเสมอในการเอาใจใส่ลูกค้ำ สิ่งเหล่านี้คือเครดิตอย่างหนึ่งที่ลูกค้ำจะจดจำ และอาจเป็นสินค้าที่เราจงรักภักดี เมื่อเราหันกลับมาพิจารณาพิจารณาในทำนองเดียวกัน เราก็ควรต้องรักษาฐานลูกค้ำไว้ ผู้นำจะต้องไม่หยิ่งยะโสในความเป็นผู้นำเจ้าตลาด เพราะเมื่อใดที่เราเพเลียงพลา ก็เสียฐานลูกค้ำไปบ้าง แต่หากหลายๆ เข้าก็อาจจะสูญเสียผู้นำตลาดตลอดไป ตัวอย่างทำนองนี้เกิดขึ้นมาแล้วมากมายพอที่เราจะศึกษาจุดอ่อน จุดแข็ง และอีกหลายๆ แห่ง อย่างวิธีที่ว่า “เสียส่วนแบ่งการตลาด”

50. “นำ” โดยไม่ต้องมี “ตำแหน่ง” ข้อนี้ น่าจะเป็นคำตอบรวมๆ ของทุกสิ่งๆ ที่เรียกว่า “ผู้นำ” ผู้นำจึงมีภาระกิจที่ไม่ง่าย คนบางคนมีความคิดความอ่าน และฉายแววของความเป็นผู้นำ ด้วยการเสนอ



ความคิดต่างๆ ที่เฉียบคมพอที่ทำให้คนอื่นเห็นด้วย คล้อยตาม และคนลักษณะนี้จะเกิดขึ้นอาจด้วยจังหวะ หรือสถานการณ์ใดก็ได้ที่สร้างความคิดเด่นขึ้นมา เพราะฉะนั้นการนำโดยต้องมีตำแหน่งหัวขบวนในยุคนี้ อาจจะไม่เพียงพอเสียแล้ว เพราะผู้นำที่ฉายแววโดยไม่มีตำแหน่งหัวขบวนเลยนั้น ในอนาคตเขาคนนี้อาจเป็น Star เป็นทรัพยากรที่เป็นสินทรัพย์ที่สำคัญขององค์กร

สรุป

มีผู้กล่าวสรุปความเป็นผู้นำที่ดีไว้ว่า

Bad leaders lead to disaster = ผู้นำที่เลวนำไปสู่ความวิบัติ

Be a decent leader and lead for happiness and success

= ครองตัวเป็นผู้นำที่น่านับถือเพื่อนำพาสู่ความสุขและความสำเร็จในงาน

Good leader always being modest = ผู้นำที่ดีจะอ่อนน้อมถ่อมตนเสมอ

Do right job, right now = ผู้นำปฏิบัติงานที่ถูกต้องถูกปัจจุบันขณะ

The art of power = มีศิลปะในการใช้อำนาจ

Less but stick in people's hearts = นิ่งในหัวใจคน

Behave yourself = มีความประพฤติดี

ศาสตราจารย์ ศิลป์ พีระศรี ศิลปินผู้ยิ่งใหญ่ที่สร้างคุณูปการแก่ประเทศไทยได้กล่าวโอวาทแก่ลูกศิษย์ และมีประโยคทองที่เป็นข้อคิดแก่ชนรุ่นหลังว่า “ผมไม่เคยคิดว่าตัวเองเก่ง ผมเชื่อว่าเราจะต้องเรียนรู้อยู่เสมอ” ฉะนั้น ผู้นำไม่ว่าจะอยู่ในภาคส่วนใดจะต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอทั้งในด้านความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม เพื่อเป็นแบบอย่างของผู้นำรุ่นหลังที่จะต่อยอดการพัฒนาองค์กรให้ก้าวไกลต่อไป 