

แนวความคิดการทำงานดี

สุดจิต นิमितกุล

การทำงานดีเป็นสิ่งปรารถนาของบุคคลในองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สำหรับภาครัฐก็พยายามจัดให้มีการศึกษาและฝึกอบรมว่า ทำอย่างไรเจ้าหน้าที่จะทำงานได้ดี ส่วนเอกชนก็เช่นกันได้พยายามตั้งแต่ค้นหาคนทำงานดี และมีการฝึกอบรมตามโอกาส เมื่อก่อนมีหลักง่ายๆ ว่า การวัดการทำงานดี โดยอาศัยวิธีการดูหรือหลักพิจารณาอย่างน้อย 3 วิธี คือ ประการแรก งานสำเร็จตรงเวลาที่กำหนด ประการถัดไป ทำเรื่องใหญ่ให้เป็นเรื่องเล็ก และประการสุดท้าย ทำงานเกินหน้าที่ กล่าวคือ ผู้ใดก็ตามสามารถทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดก็ถือว่าทำงานดี มีความรับผิดชอบ เป็นการใช้วัดงานดีไม่ดี โดยใช้เวลาเป็นเครื่องกำหนด หรือตัดสิน เราจะสังเกตได้ว่า มีกรณีเป็นจำนวนมาก งานที่เสร็จไม่ทันเวลากำหนด ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะกรณีเอกชนรับจ้างทำงานให้ทางราชการแต่ไม่เสร็จทันเวลา ทำให้ผิดสัญญาและถูกปรับเป็นเงินอยู่เสมอ กรณีทำเรื่องใหญ่ให้เป็นเรื่องเล็กก็มีความสำคัญ เพราะจะเห็นได้ว่ามีคนจำนวนไม่น้อยที่มองปัญหาเป็นเรื่องใหญ่ไปหมดก็ก่อให้เกิดความยุ่งยาก และเสียค่าใช้จ่ายเยอะ ฉะนั้นผู้ใดสามารถแก้ไขโดยทำเรื่องใหญ่ให้เป็นเรื่องเล็กได้ก็ได้อธิบายว่าเป็นคนทำงานดี ประการสุดท้าย ทำงานเกินหน้าที่ ผู้ใดมีหน้าที่อะไรก็ทำไป ตามที่หน่วยงานกำหนดหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายก็ยังไม่ได้อธิบายว่าเป็นคนทำงานดี นอกเสียจากผู้ใดได้ทำงานหนักเสียสละอาสารับทำงานอื่นๆ ที่จำเป็นและเป็นงานที่จะต้องทำทั้งๆ ที่งานนั้นๆ ไม่ใช่งานในหน้าที่ของตน แต่ยินดีและอาสาจัดการทำให้เสร็จลุล่วงไปด้วยดี กรณีเช่นนี้ได้ชื่อว่าทำงานดี ฉะนั้นหัวหน้าหน่วยงานมักจะชื่นชมและยินดีที่จะมีผู้ร่วมงานที่ทำงานในทิศทางดังกล่าว ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นคนทำงานดี

สำหรับผู้ที่ยึดหลักศาสนาพุทธเป็นแนวทางในการทำงานที่ดี ก็โดยใช้หลักกัทธิบาทสี่ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา กล่าวคือ ไม่ว่าจะทำงานใดๆ ก็ตามจะทำงานนั้นโดยมีฉันทะ คือ มีความชอบเมื่อมีความชอบแล้วทุกอย่างก็จะตามมา มีคนจำนวนมากที่ทำงานใดงานหนึ่ง ที่ทำไปมิใช่เพราะความชอบที่ต้องทำเพราะอาจมีองค์ประกอบอื่น เช่น ทำตามที่พ่อแม่ชอบ เมื่อมีความชอบอะไรก็ง่ายไปหมด ฉะนั้น ก่อนที่จะลงมือทำอะไร รากฐานความชอบเป็นฐานที่สำคัญเรื่องแรก หรือนัยหนึ่งอาจเรียกได้ว่า พอใจในการดำเนินงานสิ่งนั้นๆ เมื่อความพอใจ เมื่อมีใจ อะไรก็สะดวกไปหมด หลายกรณีเราจะได้

ยินคำว่า “ไม่มีเวลา ไม่มีว่า” แต่ถ้าเราพอใจเราชอบหรือเรามีใจ ก็จะทำให้เรามีเวลา เราว่างที่จะไปร่วมหรือทำงานนั้นๆ ร่วม สรุปได้ว่า ไม่มีว่าทำงานใด เมื่อไหร่ ถ้าคนเรามีฉันทะ คือ ความชอบ พอใจ และมีความรัก ก็จะส่งผลให้งานที่ทำนั้นสำเร็จไปโดยไม่ยาก

หลักอิทธิบาทสี่ข้อต่อไป คือ วิริยะ คือ ความเพียร ความเพียร เป็นคุณสมบัติที่ดี เราจะได้ยินเสมอถึงผู้มีชื่อเสียงโด่งดังในระดับนานาชาติ จะเป็นคนที่กัดไม่ปล่อย แม้แต่จะประสบความล้มเหลวหลายครั้ง แต่ก็ไม่ยอมเลิก จนในที่สุดก็ประสบความสำเร็จ ซึ่งปัจจุบันเรื่อง วิริยะ เป็นเรื่องที่มีการส่งเสริมให้ทั้งเด็กและผู้ใหญ่ ให้ความสำคัญ คือ ถ้าเป็นนักเรียนก็พยายามให้มีความเพียรให้มาก สำหรับผู้ใหญ่มีหลายกรณีที่ได้เริ่มลงมือทำงานใดแล้วยังมีความเพียรไม่เพียงพอที่ล้มเลิกไปแล้ว มีนักบริหารที่มีชื่อเสียงให้ความเห็นว่า ที่เขาประสบความสำเร็จเพราะไม่ยอมล้มเลิกเป้าหมายที่วางไว้ เพราะจะทำให้เสียเวลาในการไปเริ่มเป้าหมายใหม่ ผู้เขียนเป็นผู้หนึ่งที่เชื่อในคุณธรรมข้อนี้ และใช้เป็นแนวทางในการทำงานเสมอมา คือไม่ยอมเลิกร่างง่ายๆ โดยทำงานหนักอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลก็จะตามมาเอง โดยมีได้หวังมากขนาดนั้น เราจะได้ยินถึงผลของความเพียรที่ทำให้ผู้มีชื่อเสียงทั้งภาครัฐและเอกชนได้รับความสำเร็จในหน้าที่การงาน และสร้างชื่อเสียงให้ตนเอง เพราะตนเองเป็นบุคคลที่มีความเพียร หรือมีวิริยะนั่นเอง

จิตตะ หมายถึง ความเอาใจใส่ การงาน เมื่อเราเอาใจใส่ มีใจ จดจ่อต่อการทำงาน งานนั้นๆ ก็จะสำเร็จไปด้วยดี ถ้าพบปัญหาอุปสรรคใดๆ ก็จะสามารถแก้ไขได้ทัน มีงานของทางราชการเป็นจำนวนมากที่ขาดความเอาใจใส่ ผู้มีหน้าที่โดยตรงละเลย อาจมีงานมาก มีเวลาน้อย และขาดการเอาใจใส่ ทำให้งานเสียหาย งานบริการประชาชน ทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร ถ้าผู้เกี่ยวข้องทุกคน ตั้งแต่ผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องมีใจจดจ่อเอาใจใส่ต่องาน โดยเฉพาะงานบริการประชาชน บริการเหล่านั้นก็จะตกไปสู่ประชาชนด้วยดี และทำให้ประชาชนพึงพอใจ ในทางกลับกันถ้าเอกชนขาดความเอาใจใส่ซึ่งที่เกิดขึ้นจะเสียหายมาก ประการแรก จะทำให้เสียลูกค้า เราจะได้ยินยอมเสมอถึงบริการ ภายหลังการขายของหลายบริษัททำได้ดี และเป็นที่ยินยอมของลูกค้า แต่บางบริษัททำไม่ได้ดีนัก ซึ่งในที่สุดบริษัทนั้นก็ขาดลูกค้าไปเป็นจำนวนมาก ประการถัดไป ความเชื่อถือของลูกค้าก็หมดไปด้วย ซึ่งกว่าจะฟื้นศรัทธา ทำได้ยากและใช้เวลานาน

หลักและอิทธิบาทสี่ ประการสุดท้าย คือ วิมังสา คือ ความคิด ไตร่ตรอง สอบสวน รวบรวม การเป็นคนไตร่ตรองเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกภารกิจผู้ปฏิบัติจะขยันไตร่ตรองและรอบคอบ คิครอบคอบให้ทราบข้อเท็จจริงต่างๆ อย่างกว้างขวาง เพราะมีหลายกรณีผู้ดำเนินการทำลงไปเพราะขาดการไตร่ตรอง จึงอาจจะเพราะมีเวลาน้อยหรือตัวเองประมาท เพราะฉะนั้นก็ก่อให้เกิดความเสียหายตามมามากมาย ข้อเท็จจริงก็มีไม่มากที่ตัดสินใจ ฉะนั้น การสอบสวนให้ได้ข้อเท็จจริง จึงจำเป็นและเป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติ

จะต้องรู้และชี้แจงได้ หากผู้ปฏิบัติงานฝึกหลักอิทธิบาทสี่ จึงเป็นคุณธรรมสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ทำงานดี มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

หลังการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวซึ่งมีโครงการพระราชดำริกว่า 3,000 โครงการ กล่าวได้ว่า เป็นหลักการที่เป็นแนวทางแก่ปวงชนชาวไทย ทุกคนควรยึดถือ เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ทั้งงานส่วนตัว งานทางราชการและภาคเอกชน และภาคประชาชน หลักการของพระองค์มีดังนี้

1. การศึกษาและการแก้ปัญหา โดยเข้าใจปัญหาที่จะลงมือปฏิบัติ และลงมือปฏิบัติจริง
2. เน้นธรรมชาติเป็นสิ่งสำคัญ พระองค์ได้ให้ความสำคัญกับธรรมชาติ เพราะธรรมชาติเป็นทุกอย่างที่เราควรทำตามเข้าใจ และจัดการธรรมชาติให้ถูกต้อง

3. ให้ความสำคัญกับการจัดการโดยเน้นภาพรวม และได้ให้ความสำคัญกับการจัดระบบ

4. ประหยัด คุ่มค่า

5. ทุกเรื่องพระองค์ทำได้เข้าใจง่าย เข้าถึงง่าย ทำเรื่องยากให้ง่าย

6. ทำงานเป็นทีม เน้นสามัคคี

7. เน้นความเพียร ความพยายาม

8. ความพอเพียงในชีวิต โดยให้ความสำคัญกับการพึ่งตนเอง และพออยู่พอกิน

หลักการต่างๆ เหล่านี้เราเป็นคนไทยพระองค์ทรงใช้เป็นแนวทาง จึงได้ทดสอบและปฏิบัติมาแล้วได้ผล ฉะนั้น ผู้เขียนเห็นว่า ทุกคน ทุกครัวเรือน ชุมชน สังคม และคนทั้งประเทศควรยึดเป็นแนวทางดำเนินชีวิตหรือตามรอยพระยุคลบาท อันจะเป็นศิริมงคลแก่ตนเองและแก่ครอบครัวต่อไป

มีตำราโดยมีผู้เขียนซึ่งได้ปฏิบัติงานมาและทำงานได้ผลดีออกมาเป็นระยะๆ ก็หนีไม่พ้นหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบแนวความคิดการทำงานที่ดีของนานาชาติ ผู้เขียนกล่าวถึง แนวทางการประเมินผลงานของประเทศต่างๆ เพื่อเป็นการศึกษาและเรียนรู้จากหลักการ

สำหรับทศวรรษที่ 21 การบริหารจัดการจะเน้นในประเด็นต่างๆ ดังที่ นาย Mc. Farland, E-Sem และ Children ได้ศึกษาโดยสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงที่มีชื่อเสียง 100 ราย ดังนี้

1. มีวิสัยทัศน์

2. มีภาวะผู้นำ

3. มีการจัดการที่ทันสมัย

4. มีการสนับสนุนคณะกรรมการบริษัท

5. สัมพันธ์กับชุมชน

เป็นเวลา 10 กว่าปี มาแล้ว รัฐบาลได้ส่งเสริมให้หน่วยงานหรือบริษัท ห้างร้าน มีการแข่งขันกับไทยจัดให้มีการได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่เรียกว่า TQA หรือ Thailand Quality Award ซึ่งปีหนึ่งๆ

มีผู้ได้รับรางวัลทุกปี รายรับดังกล่าวเพื่อให้งบประมาณเป็นเลิศ โดยให้ความสำคัญเรื่อง ภาวะผู้นำ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การเน้นลูกค้าและการตลาด เรื่องสารสนเทศ ทรัพยากรมนุษย์ ขบวนการจัดการ และผลลัพธ์ทางธุรกิจ

ปัจจุบันรัฐบาลได้ทำแนวความคิดเรื่องคุณภาพมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐที่เรียกว่า Public Sector Management Quality Award หรือ PMQA โดยจะเป็นในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. การนำองค์กร
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์
3. ให้ความสำคัญกับผู้บริหาร
4. การจัดการความรู้
5. มุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
6. การจัดกระบวนการ
7. ผลลัพธ์การดำเนินการ

แนวความคิดการทำงานที่ดี ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ทั้งหลักทรงงานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว การใช้เวลาในการพิจารณาการใช้หลักกิติบาทสี่ หลักการจัดการคุณภาพทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งการพยากรณ์ในศตวรรษที่ 21 นั้น การจัดการที่ดีหรือการทำงานที่ดีควรเป็นอย่างไร ควรเน้นในเรื่องอะไร ตามความเห็นของผู้เขียน เห็นว่า นอกจากปฏิบัติตามรอยพระยุคลบาทแล้ว เรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้เป็นเรื่องที่ต้องเน้นเพื่อเป็นการทำงานที่ดี คือ

1. การมีวิสัยทัศน์
2. ภาวะผู้นำ
3. ทำงานเป็นทีม
4. มีกลยุทธ์
5. มีการเรียนรู้ตลาด
6. การมีส่วนร่วม
7. การบูรณาการฯ เครือข่าย
8. การประชาสัมพันธ์
9. สุขภาพดี
10. ให้ความสำคัญเรื่องทรัพยากรมนุษย์

สรุป การทำงานดี เป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา ทั้งส่วนบุคคล นายจ้าง ลูกจ้าง องค์กรที่ภาครัฐและภาคเอกชนมีความต้องการทั้งสิ้น ฉะนั้น ผู้อ่านโปรดพิจารณาทำแนวความคิดเหล่านี้ไปปรับใช้ตามความจำเป็น ซึ่งผู้เขียนเชื่อว่าจะทำให้ท่านทำงานดี งานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามที่ได้ตั้งเป้าไว้



Created with

 **nitro**^{PDF} professional

download the free trial online at nitropdf.com/professional