

เทคนิคการบริหารความสุขด้วยหลัก P-D-C-A

ดร. อารporn ภูวิทย์พันธ์
ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
บริษัท ไทยสกิลล์ พลัส จำกัด
p_arpom11@yahoo.com และ arporn@thaiskillplus.com

คุณค่าของคนอยู่ที่ผลงาน ซึ่งผลงานนั้นจะเกิดขึ้นจากความสุขทางใจ เพราะเมื่อเรามีความสุขย่อมทำให้เกิดพลังในการทำงานที่มากกว่าปกติ ดังนั้นแนวโน้มการพัฒนาบุคลากรต่อไปจึงอยู่ที่การทำอะไรเพื่อให้คนรอบข้างมีความสุข ทั้งนี้การส่งความสุขให้กับคนรอบข้างนั้นตัวเราควรจะมีสุขก่อน พบว่าความสุขที่เกิดขึ้นกับตัวเรานั้นจะเป็นเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น อันนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานตามที่ต้องการ ความสุขจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนแสวงหา การบริหารความสุขในชีวิตการทำงานจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก โดยเฉพาะสังคมไทยในยุคเศรษฐกิจเช่นนี้ ปัญหาต่างๆ ที่รุมเร้าเข้ามา เป็นเหตุให้พนักงานทั้งหลายต้องกล้าเปลี่ยนแปลง กล้าคิดใหม่เพื่อทำให้ตนเองมีความสุขในการทำงานมากขึ้น

เทคนิคหนึ่งที่คุณเขียนอยากจะแนะนำให้ผู้อ่านทุกท่านลองนำไปปฏิบัติ ด้วยการบริหารตนเองก่อนที่จะส่งมอบความสุขให้กับคนรอบข้าง ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างาน ลูกน้อง ลูกค้า คู่ค้า และเพื่อนร่วมงาน ด้วยเทคนิคในการบริหารความสุขตามหลักของ P-D-C-A ดังต่อไปนี้

Plan – ในการทำงานหากขาดเป้าหมายที่ชัดเจน ทำงานไปวันๆ ย่อมเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย และความรู้สึกเบื่อนี้เองจะเป็นอันตรายเนื่องจากจะนำไปสู่ผลการทำงานที่ถดถอย หรือเป็นต้นเหตุของการสูญเสียคนดีมีฝีมือ ดังนั้น**การวางแผนผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (Performance Planning)** รู้เป้าหมายว่าในแต่ละวันต้องทำอะไรบ้าง และเพื่อให้ได้เป้าหมายที่ต้องการ จะต้องแสดงออกหรือมีพฤติกรรมเช่นไรนั้น จะช่วยทำให้เกิดความคิดที่เป็นระบบ ทำงานเป็นขั้นเป็นตอนมากขึ้น และเมื่องานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จ ย่อมเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้คนทำงานเกิดความรู้สึกโล่งอก โล่งใจ ซึ่งความรู้สึกเช่นนี้มักจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดความคิดสิ่งใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้การวางแผนงานที่ชัดเจนจำเป็นจะต้องมีการจัดบันทึกว่าในแต่ละวันงานที่ต้องทำให้สำเร็จมีอะไรบ้าง โดยการตรวจสอบงานที่ได้รับมอบหมายทั้งหมดเพื่อจัดตารางการทำงาน งานใดที่เร่งด่วนและสำคัญควรจะทำเป็นอันดับแรก ตามมาด้วยงานที่ไม่เร่งด่วนแต่สำคัญควรทำเป็นอันดับถัดไป รวมถึงการกำหนดระยะเวลาในการทำงานแต่ละชิ้นให้เสร็จในแต่ละวันด้วยเช่นกัน จะเห็นได้ว่าแผนงานที่ถูกเขียนขึ้นมาอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรจึงเป็นเสมือนเข็มทิศหรือเครื่องนำทางให้สามารถทำงานแต่ละชิ้นอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นเป็นตอน

Do – แผนงานที่ดีย่อมมีการปฏิบัติ การตรวจสอบ การติดตามผลงานที่ทำไปแล้วว่าสำเร็จหรือไม่สำเร็จบ้าง ด้วยการให้ข้อมูลป้อนกลับกับตนเอง (Performance Feedback) ซึ่งไม่จำเป็นต้องรอผู้อื่นที่จะมาบอกงานแต่ละชิ้นคุณเองสามารถทำสำเร็จหรือไม่ การ Feedback กับตนเองก็คือ การหาโอกาสบอกหรือพูดคุยกับตนเองในแต่ละวัน ผู้เขียนขอแนะนำว่าควรจะเป็นตอนกลางคืนก่อนนอนจะดีกว่า เพื่อสำรวจว่าวันนี้คุณได้ทำงานเสร็จไปก็อย่างบ้าง และงานใดบ้างที่คุณทำไม่สำเร็จเป็นเพราะเหตุใด เพื่อที่ว่าคุณจะได้ นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาวางแผนว่าควรจะทำอย่างไรให้งานชิ้นนั้นประสบความสำเร็จในวันถัดไป ทั้งนี้ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับหลาย ๆ คน คิดว่าเป็นขั้นตอนที่ยากกว่าการวางแผนงาน ก็คือการหาวิธีการทำให้แผนงานที่กำหนดขึ้นประสบความสำเร็จ พบว่ามีหลายคนที่วางแผนงานแล้วแต่กลับไม่สามารถบริหารงานของตนเองให้บรรลุตามแผนที่กำหนดขึ้นได้ เนื่องจากจิตที่ไม่อยู่กับที่ เกิดความกระวนกระวายใจ จิตไม่สงบ ขาดสมาธิ ซึ่งผู้เขียนขอแนะนำว่าในระหว่างการทำงานแต่ละอย่างนั้น ควรคิดถึงงานชิ้นนั้นอย่างเดียวกายและใจ จิตที่มีสมาธิจะทำให้เกิดปัญญาที่จะบริหารงานแต่ละอย่างสำเร็จเร็วกว่าเวลาที่กำหนดขึ้น และเมื่อคุณทำงานสำเร็จเชื่อแน่ว่าตัวคุณเองจะรู้สึกภาคภูมิใจ รู้สึกมีความสุขกับงานแต่ละอย่างสำเร็จลุล่วงไป นอกจากนี้การทำงานที่เสร็จเร็วกว่าตารางเวลาที่กำหนดขึ้น ย่อมทำให้คุณมีเวลาเพิ่มขึ้นอีกที่จะพักผ่อน หรือทำงานอื่นๆ ที่ต้องการได้เพิ่มขึ้นอีกด้วย

Check – ความสุขเกิดขึ้นจากการให้ ให้อะไรที่ผู้รับได้รับประโยชน์จากงานของคุณ ซึ่งการบริหารความสุขของตนเอง ก็คือการบริหารจิตใจของผู้อื่นด้วยเช่นกัน ดังนั้นตัวคุณเองจะต้องประเมินผลงานที่ทำขึ้นมาว่าผู้รับหรือลูกค้ามีความพึงพอใจกับผลงานแต่ละชิ้นมากน้อยแค่ไหน **การประเมินผลงาน (Performance Appraisal)** จึงเป็นขั้นตอนสำคัญที่ผลักดันให้คุณจะต้องปรับปรุงผลงานของตัวเองอยู่เสมอ ด้วยการวางแผนงานใหม่อีกสักครั้ง หากงานที่ทำไปแล้ว ถึงแม้คุณทำงานได้สำเร็จตามแผนที่กำหนดขึ้น แต่ผู้รับไม่ชอบ ไม่พอใจ คุณจะต้องปรับเปลี่ยนแผนงานใหม่ เพื่อสร้างผลงานให้ลูกค้าหรือผู้รับของคุณเกิดความพึงพอใจทั้งในแง่ของคุณภาพและปริมาณงานที่ส่งมอบ ซึ่งวิธีการประเมินผลงานที่คุณสามารถทำได้และไม่ยุ่งยากก็คือ การสอบถามและพูดคุยกับลูกค้าของคุณว่าเขาชื่นชอบในผลงานที่ทำมากน้อยแค่ไหน ทั้งนี้คำว่า “ลูกค้า” นั้นผู้เขียนไม่ได้มองเพียงแค่ว่าลูกค้าภายนอกอย่างเดียวเท่านั้น ผู้เขียนจะมองไปถึง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน คู่ค้าด้วยเช่นกัน นอกจากการตรวจสอบจากบุคคลรอบข้างถึงผลงานที่เกิดขึ้น ตัวคุณสามารถหาเวลาในการตรวจสอบการทำงานของตนเอง ด้วยการประเมินผลงานที่ได้จริงเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ว่าทำสำเร็จไปถึงระดับใดแล้ว การหาเวลาในการประเมินตนเองไม่ว่าจะเป็นช่วงกลางคืนของอีกวันหรือเป็นวันรุ่งขึ้น อย่างน้อย ๆ ตัวคุณจะได้ทราบสาเหตุว่าอะไรเป็นประเด็นปัญหาที่ทำให้งานที่วางแผนไว้ไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

Act – การปรับเปลี่ยนกระบวนการด้วยการพยายามหาวิธีการให้งานประสบความสำเร็จ โดยการพิจารณาจากปัญหาที่เกิดขึ้นว่าอะไรเป็นสาเหตุของปัญหาที่มีผลทำให้ลูกค้าไม่พอใจผลงานที่ส่งมอบ เพื่อที่ว่า คุณจะได้หาวิธีการทำอย่างไรก็ตามในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพราะหากลูกค้ามีความสุข คุณเองย่อมมีความสุขในการทำงานด้วยเช่นกัน การสำรวจและจดบันทึกว่ามีแนวทางไหนบ้างในการปรับเปลี่ยนและพัฒนากระบวนการทำงานของคุณให้ดีขึ้น **การพัฒนาผลงานของคุณ (Performance Development)** จะทำให้คุณมีการปรับปรุง และการปรับเปลี่ยนตนเองอยู่เสมอ ไม่ซ้ำซากจำเจกับวิธีการทำงานแบบเดิม ๆ เพราะความ

ซ้ำซากทำงานแต่แบบเดิม ๆ ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คุณเกิดความรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน และสำหรับแนวทางการพัฒนาตนเองนั้น ผู้เขียนขอแนะนำให้เริ่มต้นจากวิเคราะห์ขีดความสามารถของตนเองว่าอะไรเป็นจุดแข็งและจุดอ่อนที่ส่งผลให้งานไม่ประสบความสำเร็จ เมื่อทราบแล้วว่าอะไรเป็นจุดอ่อน ขั้นตอนถัดไปก็คือการหาเครื่องมือการพัฒนาจุดอ่อนที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเข้ารับการฝึกอบรม การขอคำแนะนำจากผู้รู้ การอ่านหนังสือ และค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น

จากเทคนิคการบริหารความสุขของตนเองด้วยแนวทางของ P-D-C-A ย่อมส่งผลให้เกิดความสบายใจ ความเครียดในการทำงานลดลง ทำให้จิตใจปลอดโปร่ง และเมื่อจิตมีความสุข ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นตามมาก็คือผลงาน ซึ่งองค์การหลายๆ แห่งมีการกำหนดปัจจัยวัดผลลัพธ์ของงานด้วยตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators : KPIs) ดังนั้นความสุขจึงกระตุ้นให้เกิดการนำเอาขีดความสามารถที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากนี้แล้วความสุขในการทำงานยังส่งผลต่อทัศนคติทางบวกต่อบุคคลรอบข้าง อันนำไปสู่การแสดงออกด้วยความคิด และพฤติกรรมที่ดีต่อบุคคลต่างๆ ซึ่งจะทำให้บุคคลรอบข้างเกิดความสุขตามมาด้วย เช่นกัน
