

สัมมนาเกิดขึ้น



Employer of Choice

ปัญหาในการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นเรื่องลึกซึ้งละเอียดอ่อน เนื่องจากมนุษย์เรามีความต้องการรวมถึงความรู้สึกที่ซับซ้อนเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การจัดการให้เป็นที่ถูกใจคงเป็นเรื่องที่ลำบากเสียหน่อย แต่หากสามารถทำให้สำเร็จลุล่วงได้ย่อมให้ผลตอบแทนที่เกินคาด... มีผลวิจัยยืนยันว่า “องค์กรที่สามารถบริหารตัวเองให้ขึ้นมาเป็นองค์กรแห่งความสุจริต จะเป็นธุรกิจที่มีผลประกอบการมากกว่าธุรกิจประเภทเดียวกันถึง 6 เท่า” นี่คงเป็นผลตอบแทนแรกที่เข้า眼帘ผู้บริหารให้หันมาให้ความสำคัญแก่พนักงานทั้งหลายในตอนนี่

ดนัย จันทร์เจ้าฉาย
[HTTP://TWITTER.COM/DC_DANAI](http://twitter.com/dc_danai)



อดีตนักเรียนทุนเอฟเอสสหรัฐอเมริกา
ก่อนจบปริญญาตรีเกียรตินิยมเหรียญทอง
สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
ปริญญาโทการตลาด ภาควิชาภาษาอังกฤษ (MIM)
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และ
มหาวิทยาลัยโยเกนเบิร์กประเทศสวีเดน

ก่อนที่จะมุ่งไปสนใจที่ตัวพนักงาน มาลองตั้งข้อสังเกตกันเล่นๆ ว่า “ผู้นำ” ในความคิดของแต่ละท่านมีความหมายอย่างไร บางคนอาจนึกภาพผู้บริหารตำแหน่งสูง การศึกษาดี แต่เคยสังเกตมั๊ยครับว่า บางครั้งผู้มีตำแหน่งสูง การศึกษาดี ก็กลับไม่สามารถบริหารงานให้เป็นที่รักของพนักงานได้ บางคนอยู่ในตำแหน่งได้ไม่นานก็ย้ายออกไป บางคนยิ่งทำ ผลงานยิ่งลดต่าลง นั่นเพราะอาจยังขาดทักษะในการเป็น “ผู้นำ” ที่ดี เพราะคำว่า “ผู้นำ” กับ “ผู้บริหาร” มีความแตกต่างกันอย่างมาก ผู้บริหารที่ใหญโตอาจไม่มีความเป็นผู้นำที่ดี เราก็เห็นกันมาเยอะ และแน่นอน “ผู้นำ” ที่ดีก็ไม่จำเป็นต้องมีตำแหน่งใหญ่

ดังนั้นโจทย์ของผู้บริหารองค์กรในยุคนี้จึงไม่ใช่เพียงการพัฒนาศักยภาพตนเองให้มีตำแหน่งสูงขึ้นในด้านการจัดการ (Management) เท่านั้น แต่ต้องใส่ใจในการพัฒนาตนเองเพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้นำ (Leadership) ที่พนักงานให้การยอมรับอีกด้วย

หลังง่าย ๆ ของการบริหารจัดการคงหนีไม่พ้นการนำเอาใจเขามาใส่ใจเรา เมื่อเราเข้าใจเขา ความสัมพันธ์ในการพัฒนาย่อมเป็นไปได้ดี นอกจากนั้นผมอยากนำเสนอหลัก 4 P ในรูปแบบใหม่ที่จะช่วยพัฒนาทั้งบุคลากรภายใน และสังคมภายนอกไปควบคู่กัน ซึ่งประกอบด้วย People, Planet, Profit และ Passion



1 People เน้นเรื่องคนที่ทำงานว่าต้อง สุขใจ สุขกาย ให้การดูแลพนักงานอย่างเป็นธรรม เทียบธรรม คุงักยาดมิตรและลูกหลาน ไม่เอาเปรียบ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร และสะท้อนออกไปในการให้บริการต่อบุคคลภายนอก (External People) อย่างดีที่สุดและเหมาะสม ทั้งลูกค้า คู่ค้า ซัพพลายเออร์ และชุมชนโดยรอบ

2 Planet ให้คำนึงถึงโลก สิ่งแวดล้อมของเรา ว่าสิ่งที่องค์กรเราทำอยู่นั้นได้ทำลายสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรง หรือทางอ้อมหรือไม่ หากหลีกเลี่ยงการทำลายไม่ได้ก็ควรหาวิธีช่วยบรรเทาปัญหานั้นให้ลดน้อยลง อาจด้วย CSR หรือการหาวิธีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

3 Profit ตัวกำไร อันเป็นน้ำหล่อเลี้ยงของกิจการ ก็ยังคงเป็นสิ่งที่ต้องใส่ใจ เพราะธุรกิจทั้งหลายอยู่ได้ด้วยผลประกอบการ แต่ไม่ยอมให้ตั้งเป็นเป้าหมายเดียวขององค์กรว่าต้องมุ่งทำกำไรให้สูงสุดเท่าที่มันสนใจ ปัจจัยอื่น และเมื่อได้กำไรมากก็ส่งกลับไปในการดูแลสังคม (People) และทะนุถนอมรักษาสิ่งแวดล้อม (Planet) ให้เกิดความสมดุล

4 Passion ความมุ่งมั่นศรัทธา ยึดมั่น ในอุดมการณ์ที่ถูกต้อง สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ที่แท้จริงขององค์กร จะเป็นแรงขับเคลื่อนทุกองคาพยพขององค์กรให้ก้าวไปสู่เป้าหมาย ในทิศทางเดียวกัน ในจังหวะเดียวกัน โดยไม่เขวต่อสิ่งล่อลวงชั่วคราวเฉพาะหน้า และเปิดโอกาสให้ทีมงานได้แสดงศักยภาพที่เต็มเปี่ยมตามแรงบันดาลใจของตนเอง



นี่คือหลัก 4P รูปแบบใหม่ที่ผู้นำควรเรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการบริหารความสัมพันธ์กับพนักงานที่ดี พร้อมทั้งสามารถเพิ่มศักยภาพการทำงานในองค์กรให้กลายเป็นองค์กรแห่งความสุข ก้าวสู่การเป็น Employer of Choice

ผมขอยกตัวอย่างง่ายๆ ถึงผลลัพธ์ในการใช้หลัก 4P ดังกล่าวข้างต้น สิ่งที่สามารถสังเกตได้ชัดเจนที่สุดคือพนักงานจะมีความผูกพันกับองค์กร ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ รักองค์กรและไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงหรือย้ายที่ทำงาน ลองคิดเปรียบเทียบกับตัวเราดูก็ได้ครับว่าหากเราจะตัดสินใจอยู่กับใครสักคน และสามารถอยู่ด้วยได้เป็นเวลานาน 10 ปี 20 ปี แสดงว่าคนๆ นั้นต้องมีคุณสมบัติพิเศษอะไรที่ทำให้เราอยู่ด้วยได้ สิ่งหนึ่งที่ปรากฏขึ้นมาอย่างแน่ชัดในความคิดของหลายคนคงเป็น "ความสบายใจ" ที่ได้อยู่ด้วย และนั่นคือผลลัพธ์ที่องค์กรจะได้จากหลัก 4P ครับ ซึ่งหากองค์กรใดเอาไปประยุกต์ใช้จะสามารถดึงให้พนักงานอยู่ทำงานร่วมกับองค์กรได้ในระยะเวลาที่ยาวนานและ

ทำให้บริษัทมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มันเป็นผลลัพธ์รวมด้านการทำงานที่ไม่สามารถประเมินค่าได้

เมื่อไม่นานมานี้ ผมได้ทราบข่าวของ บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด หรือ พีซีเอส (PCS) เป็นบริษัทในเครือของ โอซีเอส กรุ๊ป (OCS Group) จากประเทศอังกฤษ หลายคนคงคุ้นเคยกับพนักงานแม่บ้าน และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในแบรนด์ พีซีเอส บริษัทนี้จัดงานมอบรางวัลแก่พนักงานผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงานร่วมกับบริษัทมาอย่างยาวนาน ซึ่งพนักงานที่ได้รางวัลอันดับหนึ่ง มีระยะเวลาการปฏิบัติงานยาวนานถึง 35 ปี นับเป็นระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทที่นานมาก ที่น่าสนใจยิ่งไปกว่านั้นคือ OCS เป็นบริษัทต่างชาติที่เข้ามาทำกิจการกับพนักงานคนไทยกว่า 40,000 คน มีเคล็ดลับเบื้องหลังความสำเร็จอย่างไรในการบริหารพนักงานให้มี "ความสบายใจ" ในการทำงานได้ยาวนานเช่นนี้

สิ่งที่ผมได้รับรู้และสัมผัสได้กับความรู้สึกของพนักงานแม่บ้าน PCS คือพนักงานของ

PCS ส่วนใหญ่กล่าวไปในทิศทางเดียวกันถึงเหตุผลที่ทำงานอยู่กับ PCS มาอย่างยาวนานว่า บริษัทดูแลพนักงานเสมือนคนในครอบครัว ทุกครั้งที่เกิดปัญหาไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่ก็จะเข้ามาช่วยกันแก้ไขปัญหา ไม่เคยปล่อยให้เผชิญปัญหาเพียงลำพัง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทนี้มอบ "โอกาส" และการเปิดให้ใช้ "ศักยภาพ" ในการทำงานอย่างเต็มที่ หนึ่งในพนักงานที่ได้รับรางวัลกล่าวอย่างภาคภูมิใจว่า "รู้สึกประทับใจในตัวผู้บริหารที่ให้โอกาสในการทำงานต่อ แม้ว่าตนเองจะเกษียณอายุ การร่วมงานกับองค์กรมาอย่างยาวนานกว่า 35 ปี คือความเต็มใจที่เลือกจะอยู่ต่อเพื่อช่วยพัฒนาองค์กรให้ก้าวต่อไปอีกขั้น เพื่อตอบแทน "โอกาส" ที่ได้รับ

นั่นคือเสียงสะท้อนของผลลัพธ์จากการบริหารงานที่ประสบความสำเร็จ ทำಯೆನ್ನುมขอเป็นกำลังใจให้ผู้บริหารทุกท่านสามารถสร้างองค์กรแห่งความสุข เป็น Employer of Choice ของพนักงานและผู้บริหารหน้าใหม่ในอนาคตครับ M