

เคล็ดลับ ความสำเร็จของงาน HR

บทความโดย : สมชาย_หลักคงคา

อีเมล : somchailak@hotmail.com

ณ ปัจจุบัน ท่านที่ทำงานทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เคยมีคำถามกับตัวเองไหมครับว่า **ความสำเร็จของงาน HR คืออะไร?**วันนี้ผมมีเคล็ดลับความสำเร็จของงาน HR มาฝากสำหรับ นักบริหารงานบุคคลพันธุ์แท้ ดังนี้ครับ

มีความเป็นนักพยากรณ์ (Predictor)

พนักงานในองค์กรทุกคนต่างก็มีความคาดหวัง กับนักบริหารงานบุคคล มาทุกยุคสมัย ในเรื่องของการให้บริการที่รวดเร็วจับใจ โดยท่านพยากรณ์ได้จากความรู้สึกรู้สึกขั้นพื้นฐานในจิตใจของตัวเอง หมายความว่า พนักงานก็ได้รู้สึกอะไรที่ผิดแผกแตกต่าง ไปจากตัวท่านแต่ประการใด เช่น เมื่อพนักงานมาเบิกค่ารักษาพยาบาล ท่านก็แจ้งระยะเวลาในการดำเนินการในเบื้องต้นก่อน ไม่นิ่งเฉยหรือเพียงแคร์รับเอกสาร การเบิกค่ารักษาพยาบาลเท่านั้นและจากนั้น ท่านก็แจ้งพนักงานก่อนที่พนักงานจะสอบถามว่าจะรับเงินได้เมื่อไหร่ ก็แปลว่าท่านได้สร้างความประทับใจให้กับพนักงานท่านนั้นไปโดยปริยายครับ

เป็นนักศึกษา (Educator)

หากท่านได้อ่านและศึกษาประวัติบุคคล ที่ประสบความสำเร็จ ในชีวิตการทำงานไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการอาชีพในสาขาใดๆ หรือ วุฒิจำกัด การทำงาน ก็ตามจะสังเกตได้ว่า เขาเหล่านั้นล้วนแล้วแต่เป็นผู้ที่ใฝ่รู้ หมั่นศึกษา และติดตามวิวัฒนาการ ความก้าวหน้าของวิทยาการต่างๆ ในโลกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้เขาผู้นั้นเป็นคนที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ แถมยังเป็นผู้ให้คำปรึกษากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีอีกด้วย การมีคุณสมบัติของนักศึกษา จะทำให้ตัวเราเป็นที่น่าศรัทธา น่าเชื่อถือ เปรียบเสมือนดังเราเป็นครูอาจารย์เป็นผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ให้กับ ลูกศิษย์ พนักงานก็จะให้ความไว้วางใจในตัวเราครับ

ผู้สร้างความเป็นสนุกสนาน (Entertainer)

ผมคิดว่า คนไทยส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะลูกเด็กเล็กแดงหรือวัยรุ่น วัยผู้ใหญ่ก็ตามคงไม่มีใครไม่รู้จัก พีเบิร์ดหรือป้าเบิร์ด (คุณธงไชย แมคอินไตย์) ศิลปินอมตะในดวงใจของใครหลายๆ คน ด้วยความที่พีเบิร์ดเป็นผู้ที่มีอัธยาศัยที่ดี สนุกสนานและมีมรรยาทที่ดี กับแฟนคลับของเขา ทำให้ พีเบิร์ดสามารถรักษาเข็มขัดแชมป์ และครองใจประชาชนมาได้ทุกยุคทุกสมัย เรียกว่ากระแส ไม่เคยตกเลย ทุกครั้งที่มีการจัดคอนเสิร์ต บัตรก็จะจำหน่ายหมดภายในไม่เกิน 1 ชั่วโมง แถมบางครั้งต้องเพิ่มรอบการจัดคอนเสิร์ตอีกด้วยซ้ำไป ซึ่งนักบริหารงานบุคคลท่านใดที่สามารถสร้างความสุข ความสนุกสนานให้กับพนักงานในองค์กร ของท่านได้แล้ว ให้รู้ การจะขอความร่วมมือจากพนักงานให้เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ ก็จะไม่เป็นเรื่องยาก แต่ประการใด เพราะพนักงานมีความรู้สึก ว่า HR ท่านนั้น เป็นกันเอง สัมผัสได้ไม่สูงเกินเอื้อม พูดคุยได้อย่างสบายอกสบายใจ

เป็นนักสังเกตการณ์ (Observer)

เวลาที่ท่านเจ็บป่วยและต้องไปโรงพยาบาลเพื่อรักษาพยาบาลตัวท่านเอง มีบางครั้งที่คุณหมอมองให้ท่านเข้าพักอยู่ในห้องสังเกตอาการ เพื่อติดตามอาการของโรคนั้น ๆ นักบริหารงานบุคคลก็ไม่แตกต่างกับคุณหมอครับ ต้องหมั่นคอยสังเกตอาการของพนักงานทุกคนในองค์กร ว่าคิดอย่างไร กับบริษัท วิพากษ์วิจารณ์เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานอย่างไร HR จะได้จ่ายยาได้ตรงกับอาการนั้นๆ การสังเกตการณ์ในเชิงพฤติกรรมศาสตร์ ผสมผสานกับหลักจิตวิทยา HR จะต้องแสดงพฤติกรรมในเชิงการเลียนแบบ (Simulator) ยกตัวอย่างเช่น ต้องแสดงพฤติกรรมเป็นนักบัญชี ซึ่งหมายถึง ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน การจ่ายเงินเดือนพนักงาน หรือ การตรวจสอบเอกสารต่างๆ บางครั้งต้องแสดงพฤติกรรมเป็นนักกฎหมาย ซึ่งหมายถึง ความเที่ยงตรงแม่นยำ และการเคารพ ในกฎกติกา มารยาทขององค์กร หรือบางครั้ง ก็ต้องแสดงพฤติกรรมเป็นนักจัดซื้อ ซึ่งหมายถึง การเจรจาต่อรอง การสรรหาคัดเลือก ซึ่งหาก HR ท่านใดสามารถผสมผสาน ความเป็นนักสังเกตการณ์บวกกับ พฤติกรรมในการเลียนแบบได้อย่างกลมกลืนแล้ว รับประกันความสำเร็จได้เลยครับ

เป็นผู้ให้กำลังใจ (Encourager)

การดำรงชีวิตของพนักงานในองค์กร ย่อมจะพบกับอุปสรรคนานัปการซึ่งโดยส่วนใหญ่พนักงานมักจะไม่พบหนทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องวิธี มีหน้าซ้ำ ยังดูถูกตนเอง ว่าเกิดมามีกรรม นามสกุลไม่ใหญ่โต ไม่มีมรดกตกทอดจากบรรพบุรุษฯลฯ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นความคิดที่บั่นทอนสุขภาพกาย และสุขภาพใจ ของตัวพนักงานเองทั้งสิ้น ดังนั้น นักบริหารงานบุคคลจะต้องเข้าใจถึงธรรมชาติความคิดของพนักงาน และเป็นผู้ให้กำลังใจ สร้างขวัญกำลังใจ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานให้เกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง ศรัทธา และเชื่อมั่นในตนเอง และเป็นที่พึ่งของตนเองได้ ดังคำพระที่ว่า " อัดดาหิ อัดตโนนาโถ " หรือ " ตนแลเป็นที่พึ่งแห่งตน " อีกทั้ง HR มีอรรถมั่งก็จะต้องประสบพบเจอกับความกดดันต่างๆ หลายนประการในการบริหารงานบุคคล ก็จะต้องมี " อุเบกขา " หรือ ความอดทนอดกลั้น วางเฉยต่อสิ่งที่มากระทบต่อจิตใจ เป็นหลัก ยึดมั่น ก็จะทำให้ HR มีทัศนคติในตัวเองที่จะสร้างความเข้มแข็ง และความพร้อมที่จะฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ให้กับพนักงานและตนเองได้อย่างดีเยี่ยม

เป็นผู้กล้าหาญ (Braver)

หากเราย้อนกลับไปดูประวัติศาสตร์ของประเทศไทย ในการทำศึกหรือที่เรียกว่าการทำยุทธหัตถี ซึ่งตำนานที่เลื่องลือมาจนถึงยุคปัจจุบันนั่นคือ ความกล้าหาญของสมเด็จพระนเรศวรมหาราชที่ทรงรบชนะศึก กับพม่า นักบริหารงานบุคคลก็เช่นเดียวกัน ต่างก็ต้องสู้รบกับความคิดของพนักงานแต่ละตำแหน่ง แต่ละประสบการณ์ และต้องสวมวิญญาณความกล้าหาญที่พร้อมจะนำเสนอความคิดที่แตกต่างอย่างสร้างสรรค์ และพร้อมที่จะเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรและวัฒนธรรมความคิดของพนักงานในองค์กร ซึ่งภารกิจดังกล่าวนี้ ในหลายๆ หน่วยงานมีวัฒนธรรมองค์กร และวัฒนธรรมความคิด ของพนักงานที่ฝังรากลึกมาเป็นเวลานานนับสิบปี และมักจะไม่ยอมรับความเปลี่ยนแปลง หรือสนับสนุนความคิดใหม่ๆ เพราะกลัวว่าจะกระทบกับชีวิตความเป็นอยู่ของพวกเขาโดยรวม ดังนั้น HR จะต้องรวบรวมความกล้าหาญและยึดมั่นในจรรยาบรรณในวิชาชีพ พร้อมทั้งพิสูจน์ให้เห็นถึงความมุ่งมั่นตั้งใจ ในเจตนารมณ์ที่ดี ที่จะเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร และวัฒนธรรม

ความคิด ของพนักงานให้มีทัศนคติที่ถูกต้องเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ ในยุคที่มีการแข่งขันอย่างสูงในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะในเรื่องของการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งนับวันจะเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จ ของทุกๆองค์กรในโลกแห่งยุคโลกาภิวัตน์ครับ

หากนักบริหารงานบุคคลนำเคล็ดลับทั้ง 6 ประการข้างต้น มาใช้เป็นกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นประจำสม่ำเสมอ ความสำเร็จของงาน HR ก็จะไม่ไกลเกินเอื้อมอย่างแน่นอน เป็นกำลังใจให้ทุกท่านครับ