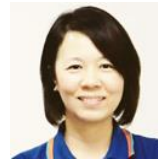


เล่นบทไหน ดี ในฐานะ บทบาทของ เอชอาร์ ให้เหมาะสม



บทความโดย : p_pachamon
peeleejao@gmail.com

ในฐานะคนทำงานในเอชอาร์ หรือ งานด้าน
ทรัพยากรบุคคล มาเนิ่นนานหลายปี และ ใน

หลากหลายวัฒนธรรมองค์กร ตั้งแต่บริษัทญี่ปุ่น ที่มีความเป็นวัฒนธรรมแบบญี่ปุ่นจำ ทำงานกับบริษัทอเมริกัน ที่มีโครงสร้างการทำงานแบบ Global Company มีความหลากหลายสัญชาติของคนทำงาน ทำงานกับบริษัทเกาหลี ที่มีความเป็นเกาหลีแบบผสมผสาน รวมถึงมีการเปลี่ยนแปลงเปลี่ยนถ่ายโครงสร้างภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว จนล่าสุดมาทำงานกับบริษัทฝั่งยุโรปแบบเบลเยียมจำ ผสมกับอีกหลายชาติในการทำงาน ทำให้ตัวเองในฐานะฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ต้องมีการปรับเปลี่ยนตัวเองให้เหมาะสมด้วยเหมือนกัน

จึงทำให้เรียนรู้ว่างานเอชอาร์แบบเรา ถ้าถือเอาแต่ทฤษฎี และระบบการทำงานเดิม ๆ ที่เคยทำมา แล้วหวังว่าจะนำมาปฏิบัติ (Implement) แบบเบ็ดเสร็จ หรือพยายามออกแบบให้เหมือนสิ่งที่เราเคยทำมา อันนี้ไม่แน่ใจว่าเราจะสามารถประยุกต์อย่างไรให้เหมาะสม จริง ๆ ถ้าเราทำได้มันก็อาจจะดี แต่ที่สำคัญคือ มันดีจริงแบบยั่งยืนหรือเปล่า และเราเองจะทนแรงต้านทานของวัฒนธรรมเก่าวัฒนธรรมเดิมของที่เรากำลังทำงานอยู่ได้ไหม

เลยบอกกับตัวเองว่าจะดีกว่าใหม่ ถ้าเราลงใจเย็น ๆ เก็บของเก่าของเราที่ดี ๆ ระบบดี ๆ เอาไว้ก่อน แล้วประเมินสถานการณ์ของบริษัทที่เรากำลังดูแลอยู่ว่าจริง ๆ แล้วอัตลักษณ์ขององค์กร ของคนในองค์กร เป็นอย่างไร วัฒนธรรมแฝงที่ฝังแน่นแบบไม่ได้ทำเป็นเอกสารติดตรงลิบบี่ของบริษัทมีไหม และมันแข็งแรงกว่าสิ่ง ที่สร้างขึ้นมาเป็นตัวอักษรแล้วแปะไว้ให้ทุกคนอ่าน เพราะบางบริษัทวัฒนธรรมที่แข็งแรงจริง ๆ จะเป็นเหมือนคนญี่ปุ่น คือ ไม่ต้องสื่อสารกันแค่มองตาก็ก็น่าใจ ไม่ต้องบอกว่ารักแค่นั้น แต่ก็สัมผัสได้ด้วยใจ อะไรมากกว่านั้น...

งานเอชอาร์ เป็นงานที่สนุกและท้าทาย ความสามารถของคน que เข้ามายืนอยู่ตรงจุดนี้ เพราะผลงานของเรา นั้นมันไม่สามารถแสดงออกมาได้อย่างเป็นรูปธรรม เป็นตัวเลข (Tangible) หรือฝ่ายขาย หรือ ฝ่ายผลิต

ตัวชี้วัดผลงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resources) แบบเรา ๆ นั้น ๆ บางทีเงื่อนไขมันก็ยุบยิบจน บางทีเราก็ไม่อาจจะพูดได้เต็มปากว่าผลงานที่เป็นตัวชี้วัดของเรา จะมาจากการผลักดันของพนักงานในส่วนเรา อย่างเดียวได้ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องมันโยงกันทุกภาคส่วน

แต่ความน่าสนใจคือ คนทำงานเอชอาร์ ยุค 4.0 นี้ จะเป็นผู้เล่นที่มีบทบาทที่สำคัญมาก ถ้าเราวาง ตัวเองให้เหมาะสม

- **เอชอาร์ ต้องมีคัมภีร์ ในมือ ที่ฝ่ายอื่นไม่มี และเราต้องแม่น**

- คัมภีร์ ชื่อ กฎหมายแรงงาน และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

- **เอชอาร์ ต้องมี Services Mind คือมีใจรักบริการ แต่ไม่ใช่ต้องคอยบริการ**

- ใจบริการ (Services Mind) คือ ต้องบริการจากใจในการให้ข้อมูล ให้คำแนะนำต่าง ๆ ถ้า งานบริการของเรามีปัญหาบ่อย ๆ คนมาถามบ่อย ๆ แปลว่า กระบวนการงานนั้นต้องมี อะไรบางอย่างที่ต้องแก้ไขและอาจจะต้องทบทวนการสื่อสารเพื่อให้คนเข้าใจได้เหมือนกัน แบบไม่ต้องมาถามเรา ไม่ใช่ เอชอาร์ ไปหงุดหงิดใส่พนักงานว่าถามบ่อยจัง ทำไมไม่จำ หรือ ทำไมไม่รู้ต้องถามตลอด แบบนี้จิตใจเริ่มไม่บริการละ แถมยังไม่รู้ตัวอีกว่า กระบวนการของตัวเองมีปัญหา แต่ในทางกลับกัน เอชอาร์ เอาแต่จ้อคุยทั้งวันเอาใจ บริการคนโน้นเอาใจคนนี้ลืมทำงานที่ควรทำ หรือทำงานไม่ทันเพราะวางแผนไม่ดี อันนี้ก็ เริ่มไม่เหมาะสมเหมือนกันนะคะ

- **เอชอาร์ ต้องมีไอเดีย (Initiative or Creative) แบบจับต้องได้ และลงมือทำเองเป็น (process)**

- คือ เราต้องดีไซน์และออกแบบรูปแบบการทำงานของเราใหม่อยู่เสมอและให้ทันกับ ความ ต้องการที่หลากหลายของทุกคน เอชอาร์ เปรียบเสมือนศูนย์กลางของจักรวาลที่ทุกคน จะวิ่งเข้าหายามเมื่อเค้ามีปัญหา และต้องการความช่วยเหลือ หรือ ต้องการจะทำอะไรสัก อย่างให้สำเร็จ ดังนั้นเราจึงต้องช่วยเค้าในการสรรค์สร้างสิ่งต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นอย่าง ที่ทุกคน ต้องการอย่างเหมาะสม และนำไปใช้ได้จริง

- **เอชอาร์ ต้องขายของเป็น (Influent) หรือ เราต้องพูดเพื่อให้ทำให้เชื่อและคล้อยตามได้**

- การขายของเป็น ไม่ใช่การที่เอาแต่ไม้ สร้างฝันลม ๆ แล้ง ให้กับพนักงานและผู้บริหาร แต่ การขายของเป็นของเราหมายถึง ยามเมื่อเราต้องการเปลี่ยนแปลงอะไรสักอย่าง เราต้อง

เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง และต้องขายความเปลี่ยนแปลง แล้วทำให้คนเข้าใจ ต่อต้าน ได้แต่จะเข้าใจในที่สุด เมื่อมีอะไรใหม่ ๆ เข้ามา เอชอาร์แบบเราเนี่ยละ ที่จะต้องเป็นผู้ ทดลองใช้สินค้าก่อนแล้วนำไปขายต่อ เป็นต้น (คำว่าสินค้าในที่นี้ หมายถึง สิ่งใหม่ ๆ การ เปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ นะคะ)

- **เอชอาร์ ต้องพัฒนาคนเป็น ภายใต้อัตลักษณ์ (Identity) ของเค้า**

- คนคือสิ่งที่มหัศจรรย์ที่สุด และไม่เหมือนหุ่นยนต์แน่นอน ถ้าเข้าใจและพัฒนาแบบเค้า เรา จะได้ผลลัพธ์มหาศาลมากกว่าหุ่นยนต์ แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ดูแลก็เสียหายมากกว่า เหมือนกัน การพัฒนาพนักงานจริง ๆ ถือเป็นหน้าที่ของทุกคน รวมทั้งตัวเราที่จะต้อง พัฒนาตัวเองอยู่เสมอ แต่เอชอาร์ อาจจะเล่นบทบาทกว่านั้น คือ สร้างพลังทำให้พนักงาน เห็นคุณค่าและเข้าใจความหมายของการพัฒนา และเลือกรูปแบบการพัฒนาที่เหมาะสม ที่ไม่ใช่เป็นแบบ Mass development

- **เอชอาร์ต้องแก้ปัญหาเก่ง (Problem Solving) ทั้งแบบเฉพาะหน้า และแบบยั่งยืน**

- ปัญหา คือ ความไม่ปกติตามมาตรฐานที่ควรจะเป็น หน้าที่เราต้องทำนากลับมาให้เป็น ปกติ ซึ่งบางครั้งการทำงานกับคนเราเองก็ไม่ค่อยแน่ใจว่าปกติของแต่ละคนอยู่ตรงไหน ดังนั้นนอกจากแก้ปัญหาเก่งแล้ว ยังต้องเรียงลำดับความสำคัญของการแก้ปัญหาให้ได้ อย่างเหมาะสม ถึงจะพอดี

ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเพียงตัวอย่างในการวางบทบาทของตัวเองให้เหมาะสม สำคัญเหนือสิ่งอื่นใดที่ เราชาวเอชอาร์ต้องมีคือ การสังเกต (Observation) หรือ การเก็บการใช้ การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์ข้อมูล (DIKW) เพื่อใช้ประกอบในการทำงานของตนเอง ส่วนสุดท้ายท้ายสุดที่สำคัญมากในการทำงานเอชอาร์ให้ เหมาะสมนั่นก็คือ “ใจ” ใจล้วน ๆ ทำงานด้านนี้ ถ้าไม่มี “ใจ” ในการที่ทำอาชีพนี้ จะทำให้เราเป็นทุกข์และไม่มี ความสุขเป็นอย่างมาก แต่ถ้าเรามี “ใจ” อะไรที่ว่ายากก็กลายเป็นง่าย อะไรที่ทำไม่ได้ก็จะสามารถหาทางทำให้ ได้อย่างเต็มความสามารถเรา เต็มใจการทำงานเราไม่เหงามหอกะ ไม่รู้อะไรเรามีที่เลี้ยง มีไค้ชมากมาย ที่คอย ให้คำปรึกษาฟรี หรือ คั่นดูในโลกอินเทอร์เน็ตมีกรณีศึกษามากมาย หรือ สร้างชุมชนขึ้นมาแลกเปลี่ยนมุมมอง กันก็ไม่เลวนะคะ... ขอให้มีความสุขกับบทบาทเอชอาร์อย่างเหมาะสมค่ะ