

วัฒนธรรมองค์กรไทย : ชอบเรียนของใหม่ แต่ชอบใช้ของเก่า



บทความโดย : ณรงค์วิทย์ แสนทอง

อีเมล : peoplevalue@yahoo.com

www.peoplevalue.co.th

ไม่ว่าแนวคิด ทฤษฎีหรือวิทยาการการบริหารจัดการอะไรเกิดขึ้นใหม่ คนไทยมักจะไม่ตกยุค ใครพูดถึงเรื่องอะไร คนไทยรู้หมด แต่พอลงมือแล้วองค์กรของคุณนำไปใช้หรือยัง คำตอบที่คนส่วนใหญ่ตอบคือ “ยัง” ถ้าจะถามต่อว่าทำไมไม่ใช้ “มันไม่เหมาะกับองค์กรของเรา” “เรายังไม่พร้อม” “รอเครื่องมือที่ใหม่กว่านี้” หรือที่หนักกว่านั้นก็คือว่า “รู้สึกว่าการปรับของเครื่องมือการบริหารเรื่องนี้เริ่มช้าแล้ว” คนที่ได้ฟังคำตอบ (โดยเฉพาะคนประเทศอื่น) นี้แล้วเกิดอาการ “งง” เพราะคำตอบทั้งหมดมันไม่ใช่เหตุผล แต่มันเป็นข้ออ้าง(เพื่อให้ดูดีในสายตาของผู้ฟัง)เสียมากกว่า

เหตุผลที่คนไทยชอบเรียนรู้อะไรใหม่ ๆ ส่วนใหญ่ไม่ใช่ต้องการรู้และนำมาใช้จริง ๆ หรือก แต่ต้องการเป็นคนทันสมัยไม่ตกยุค ใครพูดถึงเรื่องอะไรก็คุยกับเขาได้โดยไม่อาย บางคนก็เก็บไว้เป็นเครื่องมือในการคุยไม้โอ้อวดเพื่อน ๆ บางคนก็เอาไว้ประดับองค์กร เวลาใครไปใครมาก็จะบอกได้ว่าองค์กรเราเคยอบรมเรื่องนั้นเรื่องนี้กันแล้ว ยิ่งว่าจ้างวิทยากรดัง ๆ ค่าตัวแพง ๆ ที่มาจากต่างประเทศ หรือเป็นเจ้าของทฤษฎีหรือต้นตำรับมาบรรยายให้ด้วยแล้ว ยิ่งคุยไม่ได้ยิ่งเต็มปากเต็มคำ (แค่นำไปคุยได้ก็คุ้มแล้ว)

เวลาเราจัดเก็บของในบ้านเพื่อสะดวกใช้งานของบางอย่างทิ้งไปบ้าง นิสัยหนึ่งที่คนไทยเรามีเหมือน ๆ กันคือ สุดท้ายเมื่อจัดของใช้ในบ้านทั้งหมดแล้ว ของทุกชิ้นยังอยู่เหมือนเดิม มีน้อยมากที่ทิ้งหรือนำไปบริจาค เพราะเวลาจะทิ้งหรือบริจาคของชิ้นไหนก็รู้สึกว่าจะน่าจะใช้ เพราะรู้สึกเสียต้าย รู้สึกว่าน่าจะต้องใช้มันอีก(แต่ไม่ว่ารู้สึกดีหรือชานี้หรือชานี้หน้า) รู้สึกว่าเป็นอดีตที่เราผูกพันกับมัน รู้สึกว่า.... และอีกหลายความรู้สึกที่ทิ้งของเก่าไม่ได้เลย และหลายครั้งที่คำว่า “รู้สึกว่า” ไม่มีเหตุผลรองรับการตัดสินใจ คิดเอาเองรู้สึกเอาเอง (ความรู้สึกเหนือเหตุผล)

เช่นเดียวกันกับการเรียนรู้อะไรใหม่ ๆ ขององค์กรแบบไทย ๆ ตอนเรียนหรือเข้าอบรมก็รู้สึกดีมาก น่าจะนำมาใช้กับองค์กรของเรา แต่พอจะลงมือนำมาใช้จริง ๆ ก็คิดมาก มักจะใช้ความรู้สึกเข้ามามีอิทธิพลมากเกินไปจนทำให้เกิดความรู้สึกว่าของใหม่มีความเสี่ยงกว่าระบบเก่าที่ใช้กันอยู่มานานนับสิบปี อย่าเพิ่งไปเปลี่ยนมันเลยก็แล้วกัน เพราะรู้สึกว่าทุกคนในองค์กรคุ้นเคยกับมัน ทุกคนยอมรับข้อเสียและข้อดีของระบบเก่าอยู่แล้ว ถ้านำระบบใหม่ ๆ เข้ามาใช้อาจจะทำให้องค์กรปั่นป่วน คนต่อต้าน ฯลฯ (คิดเองและรู้สึกเอาเอง และคิดถึงแต่ปัญหาในอนาคตมากกว่าปัญหาที่เป็นอยู่ และคิดถึงข้อดีของระบบเก่ามากกว่าข้อดีของระบบใหม่) ยิ่งระบบไหนต้องว่าจ้างคนนอกมาเป็นที่ปรึกษาวางระบบให้มักจะเลิกคิดที่จะนำมาใช้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น (เพราะกลัวเสียตังค์)

คนสูงอายุส่วนใหญ่มีนิสัยยึดติดกับของเก่า วิทยุ ทีวี วีดีโอ หรือเครื่องใช้อะไรก็ตามที่เคยใช้รุ่นเก่า ๆ มา นานถึงแม้ลูกหลานจะซื้อรุ่นใหม่ ๆ มาให้ (ซึ่งระบบมักจะดีกว่าแต่การใช้งานก็ซับซ้อนกว่า) คนสูงอายุบางคนก็พยายามลองใช้ของใหม่ แต่พอใช้แล้วรู้สึกว่าการใช้มันยากกว่า (จริง ๆ แล้วรู้สึกคุ้นเคยมากกว่า) ใช้ของใหม่ไปสักพักก็หันกลับไปใช้ของเก่า เพราะรู้สึกว่าคุ้นเคยกว่า บางครั้งก็กลับไปใช้ของเก่า เพราะตัวเองรู้สึกว่าเก่งไม่น้อยไปกว่าลูกหลานเพราะเป็นเครื่องใช้ยุค

เดียวกับตัวเอง แต่พอมาใช้ของใหม่ความมั่นใจของตัวเองลดลงเพราะบางครั้งผู้เด็กอนุบาลไม่ได้ จึงไม่อยากเสียความรู้สึกที่เคยมีมา

ดังนั้น องค์กรหลายองค์กรในบ้านเราทำตัวเหมือนคนแก่ ทั้ง ๆ ที่อายุองค์กรก็เพิ่งตั้งมาไม่นาน แถมบริหารอายุก็ยังไม่เยอะ แต่ยึดติดกับระบบการบริหารงานแบบเก่า ๆ เพราะคุ้นเคย(ทั้งผู้บริหารและพนักงาน) และตราบดีก็ตามที่องค์กรยังไม่เปลี่ยนเมื่อมีระบบใหม่กว่าเข้ามา รับรองว่าต่อไปถ้าระบบยิ่งใหม่กว่าขึ้นเรื่อย ๆ จะทำให้ระบบที่เรามีอยู่มีช่องว่างมากยิ่งขึ้น พอจำเป็นต้องเปลี่ยนเพราะถูกสภาพแวดล้อมบังคับให้เปลี่ยนถึงตอนนั้นอาจจะเจ็บปวดกับการเปลี่ยนแปลงมากกว่าที่จะเปลี่ยนในตอนนี้ได้ เหมือนกับการที่เรานั่งเรือข้ามฟาก พอเรือเทียบท่าแล้ว ระหว่างพื้นของท่ากับเรือก็จะมีช่องว่างอยู่บ้าง ถ้าเรามัวแต่ลงเล ๆ อยู่แป๊บเดียว ช่องว่างนั้นก็ห่างขึ้น จนไม่กล้าที่จะกระโดดข้าม ต้องรอให้คนขับเรือเทียบท่าอีกครั้ง เพราะบางครั้งเรือลำเล็ก ๆ ไม่สามารถเทียบท่าได้สนิทกับพื้นของท่าเรือได้เลยยังอยู่ในทะเลด้วยแล้วยิ่งมีคลื่นมากระทบกระแทกอยู่ตลอดเวลา เราจำเป็นต้องหาจังหวะกระโดดในเวลาที่เหมาะสมเช่นเดียวกับการที่องค์กรต้องหาจังหวะเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานใหม่ ๆ อย่าวิร้อจนกลายเป็นคนสุดท้ายที่ขึ้นมาจากเรือ เพราะคนที่ขึ้นมาก่อนเขาไปถึงไหนต่อไหนก็แล้ว

เพื่อให้องค์กรของเราก้าวหน้า(ไม่ต้องถึงกับการก้าวนำผู้อื่นหรอก) ผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ คงจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับการเรียนรู้และการนำความรู้มาใช้งานเสียใหม่ ซึ่งจะขอแนะนำแนวทางดังต่อไปนี้

- อย่าตกใจกับวิทยาการสมัยใหม่ ต้องคิดว่าในโลกนี้ไม่มีหลักการอะไรใหม่แท้จริง มีแต่รูปแบบและเครื่องมือใหม่เท่านั้น ไม่ว่าจะระบบนั้นจะใหม่เพียงใดก็ตามมันก็ต้องมีบางอย่างของระบบนั้น ๆ ที่เราทำกันหรือใช้กันอยู่ทุกวันอยู่แล้ว แต่อาจจะยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอเท่านั้น อย่าไปโรแมนติกเสียจนคนทั้งองค์กรรู้สึกกลัวเรื่องใหม่ ๆ ยิ่งองค์กรใหญ่ ๆ ทันสมัยนำเรื่องนั้นเรื่องนี้มาใช้ก่อน ยิ่งทำให้องค์กรเล็ก ๆ รู้สึกว่าเรายังไม่พร้อมเหมือนองค์กรใหญ่ ๆ แน่ ๆ หลายครั้งที่ผู้บริหารบางองค์กรด่วนตัดสินใจว่าองค์กรตัวเองยังไม่พร้อม ทั้ง ๆ ที่ยังไม่รู้ว่สิ่งนั้นคืออะไร ฟังเพียงแค่อัศัพทภาษาอังกฤษที่ไม่คุ้นเคยมาก่อนก็คิดไปเองว่าเรายังไม่พร้อม ทั้ง ๆ ที่เรื่องใหม่บางเรื่องเป็นเพียงสินค้าเดิมในกล่องใหม่ซึ่งอาจจะมีส่วนผสมอะไรใหม่ ๆ เข้ามาเพียงนิดหน่อยเท่านั้น เหมือนสบูยาสีฟันไม่ว่าจะเปลี่ยนชื่อยี่ห้อ บรรจุภัณฑ์หรือผสมสารใหม่ ๆ อะไรลงไปมันก็ยังเป็นสบูยาสีฟันอยู่ดี
- เลือกรู้ อย่าเลือกที่จะไม่รู้ ทุกเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่ ต้องมีบางสิ่งบางอย่างดีกว่าระบบเก่าแน่ ๆ เพราะถ้าไม่มีอะไรดีกว่าคงไม่มีใครนำออกมาเผยแพร่ แต่ก็ไม่ใช่ว่าถึงขั้นเห่อตามกระแสมากเกินไปจนเรียนรู้อะไรและเลือกใช้เฉพาะส่วนที่ดีและเหมาะสมกับองค์กรของเราก่อน ไม่จำเป็นว่าถ้าจะใช้ต้องใช้ให้เต็มที่แบบเสมอไป (แต่คนขายส่วนใหญ่มักจะยัดเยียดให้เราซื้อทั้งแพ็คเกจ) บางครั้งเราไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนชื่อระบบของใหม่ให้เหมือนกับชื่อยี่ห้อของเครื่องมือการจัดการนั้น ๆ เราเพียงแค่นำจุดเด่นของระบบนั้นที่สามารถมาช่วยแก้จุดอ่อนของระบบเก่าเราได้ก็พอแล้ว ส่วนชื่อเรียกระบบไม่ใช่สาระสำคัญ เราจะเรียกแบบเก่าก็ได้ แต่ในทางปฏิบัติมันมีแนวคิดของระบบใหม่อยู่ด้วยก็ได้ไม่มีใครว่าอะไร (อย่ายึดติดกับยี่ห้อ แต่สนใจที่อรรถประโยชน์มากกว่า)

- รู้จริงจึงค่อยใช้ บางองค์กรอยากเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง อะไรมาใหม่ผู้บริหารหัวก้าวหน้ากระโดด (ไม่ใช่แค่ก้าวหน้า) มักจะรีบนำมาใช้ในองค์กรทันที ทั้ง ๆ ที่ตัวผู้บริหารเองและคนทำงานยังมีง ๆ ง ๆ อยู่กับเรื่องนั้น ๆ ยังไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ว่ามันคืออะไร จะมีประโยชน์อย่างไร และจะนำมาใช้ได้อย่างไร ทำให้ต้องเสียเงินเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ เพราะได้แค่เพียงรูปแบบ แต่ขาดประสิทธิภาพ ดังนั้น ก่อนที่จะนำเอาระบบใหม่ ๆ อะไรเข้ามาใช้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องรู้จักสิ่งนั้นอย่างถ่องแท้ก่อน

สุดท้ายนี้ อยากจะให้คนไทยยังคงมีนิสัยชอบเรียนรู้ของใหม่ไว้เหมือนเดิม แต่อยากให้เพิ่มนิสัยการเรียนแล้วใช้เข้าไปด้วย นอกจากนี้ อยากให้ผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ คิดและตัดสินใจบนพื้นฐานของเหตุและผลให้มากกว่าความรู้สึกและอยากแล้ว (ปัญหาหระยะสั้น) ในการนำเอาระบบใหม่ ๆ มาใช้ในการบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ในระยะยาว)