

แม่พิมพ์ขอแม่ เล่าเรื่อง HR



งานบริหารทรัพยากรบุคคลถือได้ว่าเป็นงานที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญและเริ่มต้นมาจาก "คน" ทั้งสิ้น เมื่อองค์กรมี CEO ทำหน้าที่บริหารและกำหนดทิศทางให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า ในขณะที่ตัวองค์กรก็จำเป็นต้องมี "HR" ในการบริหารจัดการคนให้ทำงานอย่างมีความสุข

หนังสือ **"แม่พิมพ์ขอแม่ เล่าเรื่อง HR"** จึงไม่ใช่เพียงหนังสือแนะนำเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลทั่วไปเท่านั้น แต่หนังสือเล่มนี้ได้บอกเล่าเรื่องราวจากประสบการณ์จริงของผู้แต่ง **"แม่พิมพ์"** ผู้ซึ่งมีประสบการณ์ด้าน HR รวมเวลามากกว่า 40 ปี ทั้งด้านการธนาคาร บริษัทเคมิคัลต่างประเทศ บริษัทด้านอาหารที่มีชื่อเสียงในประเทศไทย และต่างประเทศ โรงพยาบาล โรงงาน บริษัทธุรกิจบันเทิงและผู้ก่อตั้งศูนย์การเรียนรู้ด้านการพัฒนาบุคลากรและองค์กร จากประสบการณ์มากมายเหล่านี้ล้วนเป็นประโยชน์ในการนำพาองค์กรประสบความสำเร็จและบุคลากรก็สามารถทำงานได้อย่างมีความสุขได้เช่นกัน

หลักการเป็นหัวหน้าง่ายๆ ทำยังไงให้ลูกน้องรัก

- 1. การเป็นผู้จัดการ** หมายถึง เราเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้มา "จัดการ" ตำแหน่งนี้ไม่ใช่เราจะมีอภิสิทธิ์เหนือใครๆ แต่เราต้องเป็นผู้ให้ แก้ปัญหาได้ ไม่เอาเปรียบลูกน้อง ต้องเป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ "ให้ความรู้ ให้ความเวลา ให้ความเป็นกันเอง"
- 2. ใช้คำพูดกับพนักงานให้ดี** ให้คิดเสียว่าพูดกับลูกกับน้องเรา ต้องดูแลเขาให้ดีและการใช้คำพูดที่ดีกับเขาเช่นเดียวกัน
- 3. รู้จักชมบ้าง** ทุกคนต้องการกำลังใจ ถ้าเราไม่ยิ้ม ลูกน้องก็ไม่ยิ้ม ลูกค้าของเราก็จะไม่ยิ้มไปด้วย ส่งผลให้บรรยากาศภายในไม่ดี อึมครึม เครียด น่าเบื่อ และเมื่อใดลูกน้องทำดีก็ต้องให้กำลังใจ ชื่นชมจากใจจริง

หนึ่งคำพูดของลูกค้ามีผลเป็นสามพันคำพูดที่ทุกคนจะบอกต่อๆ กันไป หน้าทีของเรา คือ มีมารยาทที่ดี ทั้งพฤติกรรมและคำพูด และความดีของเราจะทำให้ลูกน้องอยากกลับมาหาเราอีก ในกรณีเป็นผู้จัดการหรือเป็นผู้บริหาร การทำให้พนักงานทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข ย่อมดีกว่าทำให้เกิดความหวาดกลัว ทำงานไปก็หวาดผวาไป พูดจาเพราะๆ ยังไงก็ฟังรื่นหูกว่า คำหยาบคายอยู่แล้ว

บรรยากาศการทำงานที่ดี ย่อมทำให้การทำงานของพนักงานดีไปด้วย

ครูคนที่สาม

ชีวิตคนเราเริ่มต้นพ่อแม่คือครูคนแรก ต่อมาเข้าโรงเรียนคุณครูคือผู้อบรมสั่งสอน เมื่อเริ่มทำงานทุกคนได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ นอกเหนือรื้อบ้าน รื้อโรงเรียน โดยมี "HR" เป็นครูคนที่สาม

นอกจากระเบียบวินัยและวัฒนธรรมองค์กรแล้ว ฝ่ายบุคคล คือ คนที่จะสอนการใช้ชีวิตในการทำงานให้แก่พนักงาน ให้มีการเติบโตและพัฒนาขึ้นไป ฝ่ายบุคคลจึงไม่ได้แค่ "ครูฝ่ายปกครอง" ที่คอยดูแลระเบียบ ขาด ลา มาสาย จ่ายเงินเดือน เพียงอย่างเดียว

หลักการสอนที่ดีของครูคนที่สาม

1. สร้างความประทับใจ พูดจาไพเราะ เข้าใจง่าย และชัดเจน
2. สร้างความเป็นกันเองและเป็นที่ยอมรับ คิดเสมอว่าต้องทำให้คนรักบริษัทตั้งแต่วันแรกที่เรามาสร้างความประทับใจได้ด้วยความจริงใจที่เรามี
3. วัฒนธรรมองค์กร หมั่นสอนหมั่นเตือน กฎบริษัทและกฎหมายแรงงานต้องแม่นยำ ต้องรู้เรื่องนโยบายทุกอย่าง ถามมาตอบได้ เตรียมตัวมาก่อน

ปัจจัยที่ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีความสุข

- **ทำงานอย่าให้โดนมองข้ามความสำคัญ** หลายๆ ครั้ง HR ถูกมองว่าไม่มีความสำคัญ มีหน้าที่เพียงรับสมัครงาน จ่ายเงินเดือน จ่ายประกันสังคม ดูแลภาษี เป็นต้น อาชีพ HR จึงไม่ได้เป็นอาชีพในฝันของใครหลายๆ คน ดังนั้นการจะเปลี่ยนมุมมองของคนอื่นจึงไม่ใช่เรื่องง่าย แต่สิ่งที่ HR ทำได้ คือ รู้จักทำตัวเองให้มีค่า คิดว่าเราคือใคร? เราเข้ามาทำงานเพื่ออะไร? และจะทำอะไรเพื่อประโยชน์แก่องค์กรบ้าง?

- **คนพันธุ์ A คัดคนพันธุ์ A** ถ้า HR ไม่เก่งระดับ A แล้วจะรู้จักคนพันธุ์ A ได้อย่างไร? คุณสมบัติของ HR ที่เก่ง คือ "อ่านคนออก บอกคนได้ ใช้คำให้เป็น" กล่าวคือ ต้องรู้จักวางตำแหน่งงานให้ถูกที่ถูกต้องและบอกอนาคตคนทำงานได้ว่าจะเป็นอย่างไรร HR มีหน้าที่ช่วยเหลือให้คนทำงานเติบโตไปในทิศทางที่ควรจะเป็น

- **คนในองค์กรเป็นอย่างไร** ส่วนหนึ่งดูได้ที่ HR HR ทุกคนต่างมีฉายาที่คนอื่นตั้งให้เสมอ แนวคิดอย่างหนึ่งที่ HR พึงตระหนัก นั่นคือ "อยากให้คนเขาเรียกอะไร ก็ต้องทำตัวแบบนั้นบ่อยๆ" ในหลักความเป็นจริงเราไม่สามารถไปบอกคนอื่นให้เรียกเราแบบไหนได้ เพราะคนอื่นจะดูเราจากพฤติกรรมและการกระทำทั้งหมด เขามองเห็นเราอย่างไร...เขาก็ตั้งฉายาแบบนั้น

- **ทำงานแทนตาย** สุดท้ายเอาเงินมาจ่ายค่าโรงพยาบาล คงไม่มีใครทำงานจนตัวเองตายใช่ไหม? เพราะถึงตายไป บริษัทก็แค่เปลี่ยนพนักงาน ดังนั้นสิ่งที่เราต้องทำ คือ ดูแลรักษาสุขภาพของตนเอง หมั่นตรวจเช็คสภาพร่างกายให้แข็งแรง พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เรื่องการดูแลสุขภาพของพนักงาน HR หลายคนอาจคิดว่าไม่ใช่หน้าที่ แต่ในฐานะที่เรามองเห็นว่าเขาเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ถ้าเราสามารถช่วยได้ ก็ควรทำ

- **คำชมต้องมี** รางวัลต้องได้ คำขอบคุณต้องไม่ขาด อย่าซีหนียวคำชม แต่ไม่ใช่ชมพรั้งเพราะจอนดูไม่สำคัญ ควรชมในเวลาที่เหมาะสมและชมให้ทุกคน มองให้สูงกว่าใครคือคนทำงานจริงๆ ชมเขาให้เขาารู้สึกว่าได้รับการมองเห็น ในขณะที่เดียวกันบริษัทควรมีรางวัลแจกให้เป็นกำลังใจในความสำเร็จนั้นๆ ไม่จำเป็นต้องเป็นของแพง แต่มีค่าทางจิตใจและแทนคำขอบคุณ เพื่อให้เขาได้รับรู้ว่าการทำงานของเขาเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและมีคนเห็นความสำคัญ สุดท้ายคือคำขอบคุณเป็นการแสดงให้เราเห็นค่า รู้สึกซึ่งใจในสิ่งที่บุคคลอื่นทำให้ แม้จะดูเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่ก็ห้ามขาด พูดคำชมให้ติดปาก เพื่อให้เห็นคุณค่าและความสำคัญของบุคคลอื่น

เคล็ดลับสำหรับ CEO ที่จะทำใหบริษัทไปได้ไกล

- **HR คือ ผู้ร่วมวางวิสัยทัศน์ของบริษัท** เป็นมือขวาช่วยดูแลตั้งแต่หน้าตาบริษัท ยันแนวทางการบริหารคน HR จะช่วยคัดสรร "คน" เพื่อเข้ามาในบริษัท และช่วยวางตำแหน่งที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการขององค์กรมากที่สุด

- **CEO ต้องรู้จักคนทำงาน** โดยส่วนใหญ่แล้ว CEO จะไม่ได้ลงมาทำงานด้วยตัวเอง ทั้งหมด งานหลัก คือ การบริหารจัดการ วางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด HR จึงทำหน้าที่เป็นตัวกลาง เพื่อการทำงานที่ง่ายขึ้น เพราะ HR รู้ระบบองค์กรและโครงสร้างองค์กรเป็นอย่างดี

- **การรับพนักงานเหมือนคบแฟน ไม่ต้องเพื่อเลือก** การเลือกคนต้องมีความมั่นใจ เหมือนการเลือกแฟน ควรเลือกคนที่ใช่และเหมาะสมกับเราที่สุดแล้ว ไม่เพื่อเลือก เพราะจะทำให้เสียเวลาด้วยกันทุกฝ่าย CEO ควรให้ความสำคัญกับทุกคนอย่างเท่าเทียม บริหารจัดการให้คนทำงานให้เราด้วยความเต็มใจ ตั้งใจ และทำงานด้วยความรักต่อองค์กร

- **บริษัทเล็ก ให้คิดใหญ่ๆ** จากคำว่า "Do the right thing first at the first time" ถ้าเรากำสิ่งที่ถูกต้องตั้งแต่แรก อนาคตก็จะไม่มีปัญหา ไม่ต้องมาเสียเวลาในการเริ่มต้นใหม่ ดังนั้นบริษัทเล็กก็จริง แต่ถ้าเราคิดใหญ่ว่าเราจะต้องเติบโต ถ้ารู้จักวางแผนและทำงานอย่างมืออาชีพ จะเป็นผลดีกับบริษัทอย่างแน่นอน

- **อ่อนโยนและอ่อนไหวกับปัญหา** CEO จะเก่งแต่เรื่องตัวเลขหรือผลกำไรเพียงอย่างเดียวไม่ได้ หากต้องเป็นคนที่รับรู้กระแสปัญหาของคนทำงานด้วย เพราะถึงแม้ HR ทำหน้าที่สอดส่องดูแลบริษัทให้แล้ว แต่ในบางครั้งที่ต้องรับผิดชอบ CEO อาจไม่ทันคิด ปัญหาเล็กๆ อาจกลายเป็น "น้ำผึ้งหยดเดียว" ที่ส่งผลกระทบรุนแรงก็เป็นได้ แต่ต้องแก้ปัญหาอย่างตรงไปตรงมา ยุติธรรม และช่วยกันรับผิดชอบในสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นร่วมกันด้วย

