



How To

ผศ. ดร.ประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ
ผอ.หลักสูตร MS HRM มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตกรุงเทพฯ



ทำอย่างไร ให้เกิดความสูงในที่ทำงาน

สวัสดีผู้อ่าน How To ทุกท่านครับ กุมภาพันธ์ยังคงเป็นเดือนแห่งความสุขต่อเนื่องจากเดือนที่แล้ว เนื่องจากมีเทศกาลตรุษจีน ซึ่งถือว่าเป็นวันขึ้นปีใหม่ของพี่น้องชาวไทยเชื้อสายจีนกับงานเฉลิมฉลองความสุข แต่ในช่วงที่ผ่านมา ผมได้พบคนไม่มีความสุขในที่ทำงาน ณ สถานที่ทำงานแห่งหนึ่ง พนักงานแต่ละคนก็ให้บริการมีสีหน้าบอกรับไม่รับ ทำางการทำงานในแต่ละหน้าที่เป็นไปแบบขอไปที หรือทำให้เสร็จไปวันๆ จะได้รับกลับบ้าน

ทุกๆ ที่หน่วยงานแห่งนี้มีงานหลัก คือการให้บริการ และผมยังได้ยินพนักงานคนหนึ่งพูดกับเพื่อนร่วมงานว่า “ให้รีบๆ ไปปิดประตูเถอะ เดี่ยวมีคนเข้ามาใช้บริการกันอีก เราจะได้รีบกลับบ้าน” ทั้งที่ในขณะนั้นยังไม่หมดเวลาทำการ ทำให้รับรู้ได้ว่าคนในที่ทำงานแห่งนี้ดูช่างไม่มีความสุขในการทำงาน

เขาเสียเลย รวมถึงไม่มีใจอยากจะให้บริการแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งแน่นอนว่าพฤติกรรมดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อผู้เข้ามาใช้บริการเช่นกัน กล่าวคือถ้าเลือกได้ก็คงไม่ยอมมารับบริการซ้ำในหน่วยงานแห่งนี้อีก

มีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยมากมายที่แสดงให้เห็นว่า

เมื่อพนักงานทำงานอย่างมีความสุขในที่ทำงาน ย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ในด้านผลผลิตก็ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ ด้านบริการก็ได้คุณภาพการบริการที่ดี สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า นำมาซึ่งการซื้อซ้ำ เป็นลูกค้าประจำ และนำไปสู่การเติบโตของรายได้ และกำไรที่ดีให้กับองค์กร

กับคำถามที่ว่า แล้วทำอย่างไรให้เกิดความสุขในที่ทำงาน คำตอบคือคงต้องเริ่มจากผู้บริหารต้องมีแนวคิดอยากให้ที่ทำงานเหมือนเป็นบ้านหลังที่สองของพนักงาน เพราะพนักงานมักใช้เวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันอยู่ในที่ทำงาน การมาทำงานจึงไม่ได้เป็นเพียงแค่การมาเพื่อทำงานแลกกับค่าจ้าง หรือเงินเดือนเท่านั้น แต่ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขที่อยากมาทำงานมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ดังนั้นถ้าแนวคิด Happy Workplace Happy 8 ของแผนงานสุขภาพองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ หรือ สสส. มาอ้างอิง โดยยกตัวอย่างงาน กิจกรรม หรือโครงการที่มักพบเห็นกันในที่ทำงาน ได้แก่ ส่งเสริมให้พนักงานออกกำลังกาย เช่น การจัดให้มี Fitness Center ในที่ทำงาน พนักงานสามารถมาที่ทำงานแต่เช้ามีดเพื่อหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุ มาออกกำลังกาย อาบน้ำ แต่งตัว ทานข้าว ในโรงอาหาร ก่อนเริ่มงาน หรือเลิกงาน ออกไปรดรดรด ก็ออกกำลังกายก่อน อาบน้ำให้สบายแล้วพักผ่อน รวดหยาดดีค่อยกลับบ้านก็ได้ หรือส่งเสริมให้พนักงานจัดตั้งชมรมต่างๆ เช่น ชมรมเดินวิ่งเพื่อสุขภาพ ชมรมแบดมินตัน เป็นต้น เหล่านี้ล้วนสอดคล้องกับหลักการ Happy Body (สุขภาพดี)

การจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ ร้านค้าสวัสดิการ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนสวัสดิการสงเคราะห์ รวมถึงการให้ความรู้พนักงาน เรื่อง การออมเงิน ไม่สร้างหนี้ สอดคล้องกับหลักการ Happy Money (ปลอดภัย) พิธีสงฆ์พระ และรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ ผู้บริหารในช่วงก่อนวันหยุดยาวของเทศกาลสงกรานต์ หรือการมอบกระเช้าเยี่ยมใช้พนักงาน การร่วมเป็นเจ้าภาพสวดพระอภิธรรม มอบเงินช่วยเหลือ ให้กับพนักงาน และครอบครัว ที่เสียชีวิต

หรือการอนุญาตให้โรงพยาบาลเข้ามาให้บริการโลหิตจากพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงาน

“ องค์กรจะทำให้พนักงาน เกิดความสุขในที่ทำงานขึ้น ได้จริงหรือไม่ั้น ผู้บริหารต้อง สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้ทุกคนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ไปจนถึงการสร้างควมอยากมีส่วนร่วมในการสร้างความสุขในที่ทำงาน ”

รู้จักการให้ เหล่านี้สอดคล้องกับหลักการ Happy Heart (น้ำใจงาม) หรือการมีมุมอ่านหนังสือหรือห้องสมุด ที่เต็มไปด้วยหนังสือ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ มีการจัดทำเว็บไซต์ที่เป็น KM Knowledge Management การจัดการความรู้ ในส่วนนี้ก็จะสอดคล้องกับหลักการ Happy Brain (หาความรู้) การบริจาคเงินและสิ่งของให้กับผู้เดือดร้อน ผู้ประสบภัย ผู้ตกทุกข์ได้ยาก ผู้ด้อยโอกาส ฯลฯ การบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ร่วมกัน การทำบุญตามโอกาสและเทศกาลสำคัญทางศาสนา ไปจนถึงจัดให้มีโครงการปฏิบัติธรรมเพื่อถวายเป็นพระราชกุศลแต่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ไปจนถึงการให้ความสำคัญในศาสนาอื่นๆ เช่น การจัดห้องละหมาดสำหรับผู้นับถือศาสนาอิสลาม เป็นต้น เหล่านี้สอดคล้องกับหลักการ Happy Soul (ทางสงบ)

อีกทั้งการจัดให้มีงานเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่เป็นประจำทุกปี โดยที่พนักงานสามารถพาครอบครัวมาร่วมงานเลี้ยงได้ หรือการที่พนักงานได้รับอนุญาตให้ทำงานอยู่ที่บ้าน หรือทำงานตามร้านกาแฟ มีเวลาในการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ อันสืบเนื่องจากเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีลักษณะเป็นแบบหลวมๆ มากขึ้นเรื่อยๆ รูปแบบการทำงานแบบเข้าไปเย็นกลับจะมีน้อยลง โดยองค์กรหันมาวัดผลงานในการทำงานของพนักงานที่ออกมา แทนที่จะสนใจว่าพนักงานมาทำงานกี่ชั่วโมง ในขณะที่เดียวกัน พนักงานเองก็ชอบวิธี

การแบบนี้ เพราะคนเมืองสมัยใหม่มีแนวโน้มค่อนข้างที่จะโยกหาสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัวมากขึ้น องค์กรจึงหันมาแข่งขันกันดึงดูดคนเก่งๆ ด้วยเรื่องของไลฟ์สไตล์มากขึ้น แทนที่จะแข่งขันกันด้วยเรื่องผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินแต่เพียงอย่างเดียว สิ่งเหล่านี้ล้วนสอดคล้องกับหลักการ Happy Relax (ผ่อนคลาย) และ Happy Family (ครอบครัวดี) การมีกิจกรรมที่เกี่ยวกับ CSR (Corporate Social Responsibility) ความรับผิดชอบต่อสังคม ที่พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมด้วยใจ น่าจะทำให้เกิด Happy Society (สังคมดี) ได้

หลายองค์กรที่ไม่เกิดความสุขขึ้นในที่ทำงาน แม้ได้ใช้กิจกรรมต่างๆ เหล่านี้แล้ว เช่น จัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้กับพนักงานแต่พนักงานกลับไม่ค่อยเข้าร่วม ถ้าเข้าร่วมก็เพราะถูกบังคับมา ถ้ามาแล้วก็ไม่ค่อยสนใจฟัง ถ้ามีโอกาสหลบได้เป็นหลบ โดยฟังเข้า หายป่วย หรือมาเซ็นชื่อแต่ไม่เข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น

การจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความสุขในที่ทำงานโดยส่วนมากพนักงานมักไม่ค่อยให้ความสนใจที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมเหล่านั้น ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นที่มาประกอบ ไม่ว่าจะเป็นทิศทางวิสัยทัศน์ขององค์กรมีความชัดเจนหรือไม่ องค์กรมีลักษณะเป็นแบบรวมศูนย์อำนาจ หรือกระจายอำนาจ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมมากน้อยแค่ไหน ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความหลากหลายของพนักงาน ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายใน องค์กรมีความชัดเจนมากน้อยเพียงใด คุณลักษณะของงานที่พนักงานทำ เช่น ความหลากหลายในงาน ความมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ ความเสมอภาคกันและความเท่าเทียมกันของพนักงาน ต่อเป้าหมาย นโยบาย ส่งผลกระทบต่อพนักงานที่มีต่อองค์กร เหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทั้งสิ้น

ดังนั้น Happy Workplace คงเป็นเพียงเครื่องมือหนึ่งเท่านั้น แต่องค์กรจะทำให้พนักงานเกิดความสุขในที่ทำงานขึ้นได้จริงหรือไม่ั้น ผู้บริหารคงต้องสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้ทุกคนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ไปจนถึงการสร้างควมอยากมีส่วนร่วมในการสร้างความสุขในที่ทำงาน ทั้งนี้ก็เพื่อความสุขของทุกคนในองค์กรครับ e