

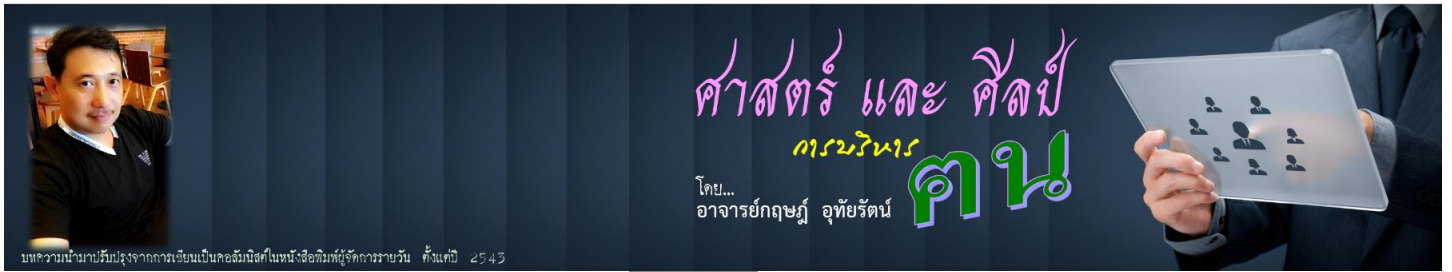
อา 11 เมษายน 2544

ปรับปรุง : 19 กุมภาพันธ์ 2560

บริหารให้เป็น แต่ อย่าหลงไหลในโลกาภิวัตน์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายคำว่า “คน” หมายถึง **มนุษย์** พอเปิดไปดูความหมายของคำว่ามนุษย์ ก็หมายความว่า สัตว์ที่รู้จักใช้เหตุผล สัตว์ที่มีจิตใจสูง ครับ การที่เราจะเป็นคนที่มีเหตุผลต้องอาศัยสมองมากที่สุด คนเรานั้นไม่รู้จะอะไรมาเท่ากันก็จริง แต่ก็สามารถเรียนรู้ทันและนำหน้ากันได้เสมอตราบที่เราไม่คิดท้อถอยหรือขี้เกียจ การที่จะไปตื่นตื่น ตื่นกลัวกันไปตามกระแสจะทำจะเป็นเรื่องที่ไม่ถูกต้องนัก การที่เรารักการอ่าน การเรียนรู้ มากเท่าใดก็จะเป็นผลดีต่อเรามากเท่านั้น ต้องทำตัวให้นำกระแสอยู่เสมอหรือไม่ก็ให้ทันกระแสก็จะได้ บางครั้งบางคราต้องสวนกระแสบ้างเหมือนกัน **โลกการบริหารเป็นโลกของความขัดแย้งในตนเอง**เสมอมาครับ ต้องขยันเรียนรู้และปรับใช้ให้เก่งถึงขนาดที่เรียกว่าหาตัวจับยาก อย่าคิดว่าเป็นเรื่องหนึ่งในร้อยหรือหนึ่งในล้านนะครับ ท่านจะได้รู้เหลี่ยมคูการบริหารไว้บ้างก็ดี ในโลกของการแข่งขันเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเรียนรู้ ศึกษาคู่แข่งของเรา นั้นย่อมทำให้เรามีภาษีที่ดีกว่าครับ จำไว้ว่าตำราบริหารใดๆ ก็ไม่มีสอนนะครับ ต้องชวนขวยเอง จับประเด็นให้ได้ค้นให้อยู่หมัดนะครับ

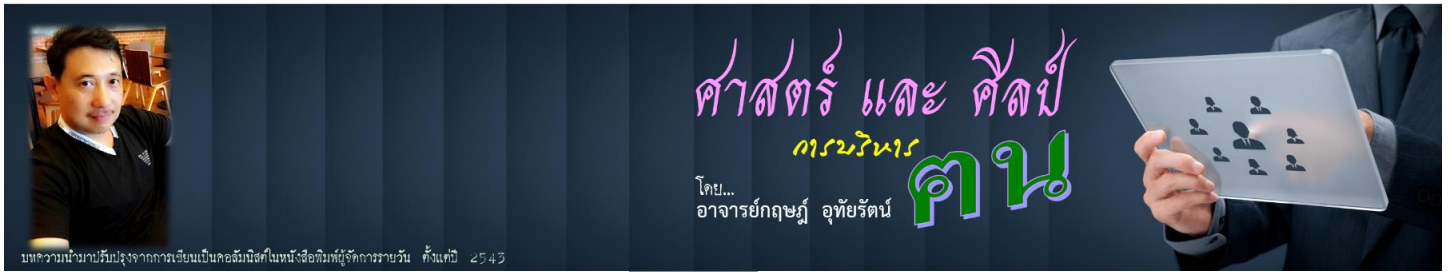
ข้อสำคัญอย่าให้หลุดกระแสไปได้ นะครับ ผู้บริหารที่ฉลาดต้องใช้สมองทั้ง 2 ซีกไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ สมองซีกขวาที่รับผิดชอบในการตัดสินใจ และสร้างความสัมพันธ์กับผู้คน กับ สมองซีกซ้ายสำหรับใช้ในการวางแผน วิเคราะห์ ข้อมูล ทั้งนี้หลักการนี้เป็นไปตามการบริหารจัดการของ**เฮนรี มินท์ซ์เบิร์ก** (Henry Mintzberg) คศ.1970 แต่นักบริหารเมืองไทยเราสมัยนี้ใช้สมองซีกขวาได้แบบไม่ค่อยพัฒนาสักเท่าไร เรามักขาด**ความฉลาดทางอารมณ์** (E.Q.-Emotional Intelligence/Quotient) สนใจสิ่งใกล้ตัวคือตัวเลขทางการเงินที่เป็นเรื่องกำไร ขาดทุน มากกว่าเรื่องอื่นๆ นั้นเป็นสัญญาณที่ผู้บริหารปัญญานิ่มส่งออกมาอย่างล่อแหลมและอันตรายมากๆ ที่เดียวครับ การที่ท่านไม่สนใจบรรยากาศในการทำงาน ไม่สนใจความสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์ในที่ทำงานไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง เจ้านาย ลูกค้าภายนอก นั้นเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อตัวเลขทางการเงินอย่างชนิดที่เรียกว่ากว่าจะรู้ก็สายไปเสียแล้ว ดูจากการแรงงาน



สัมพันธที่ไม่ดีเป็นสาเหตุของข้อพิพาทหรือปัญหาด้านแรงงานตามมาไม่รู้จักจบสิ้นทีเดียวครับ ขอยกตัวอย่างเรื่องจริงสักเรื่องเมื่อเดือนที่แล้วผมไปเป็นที่ปรึกษาให้บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ผู้บริหารมองตัวเลขทางการเงินแล้วพบว่าสาระวันดีเยี่ยมของยอดรายได้และกำไรติดต่อกันเป็นแรมปี ไม่พบสาเหตุแต่คาดเดาเอาเองโดยปราศจากข้อมูลว่าเพราะคู่แข่งเก่งกว่าเรา เพราะเรามีเงินทุนน้อยขยายตลาดไม่ได้ และสารพัดเพราะสาเหตุต่างๆ นานา พอติดกับที่ผมไปเป็นที่ปรึกษาด้านการบริหารคุณภาพให้ ก็เลยบอกให้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายในซึ่งก็คือบรรดาพนักงานทั้งหมดนั่นเอง เพื่อลดอคติจึงได้ส่งทีมไปช่วยในการออกแบบสำรวจ สำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลให้ละเอียด จนรู้สาเหตุที่แท้จริงจนได้ว่ามีสาเหตุเกิดจากสาเหตุที่คิดไปเองต่างๆ นานา แต่เป็นเพราะว่าบรรยากาศในองค์กรไม่ดี พนักงานรู้สึกที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมเท่าที่ควร ระบบการบุคคลไม่ดี การรับรู้ความจริงและหัดยอมรับว่ามันเป็นความจริง จะทำให้เราแก้ไขทุกเรื่องได้ถูกจุดครับ

ดังนั้นสมองซีกขวามักจะสัมพันธ์กับ E.Q. แม้แต่พุทธศาสนาเราเองยังกล่าวถึงเรื่องนี้มานานมากแล้วครับ คนไทยไม่รักการอ่าน พอ **ดร.เดเนียล โกลแมน** (Dr.Daniel Goleman) ศาสตราจารย์ทางจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดออกมาพูดเรื่อง E.Q. คนไทยเหมือนถูกปลุกให้ตื่นทำให้กลับมาสนใจเรื่องที่ว่าพุทธเราพูดคุยมานานมากแล้ว หาใช้เรื่องใหม่ไม่ เพียงแต่ว่าคนตะวันตกพูดมันจะดังกว่าเพราะภาษาอังกฤษคนใช้กันทั่วโลก แต่ภาษาไทยเราคนเขียนเขียนเป็นไทย ไม่มีโอกาสแปลเป็นภาษาอังกฤษออกจำหน่ายทั่วโลก ก็เลยไม่โด่งดังอย่างที่ตั้งใจไว้ กว่าจะมีคนรู้จักปรากฏว่าฝรั่งคิดที่หลังมันฉกไปเป็นภูมิปัญญาของมันไปเสียแล้วแถมสงวนเป็นลิขสิทธิ์ที่เจ้าของต้นคิดจริงๆ ไม่กล้าฮือเพราะไม่สามารถแสดง และที่สำคัญมันทำดังกว่าเป็นไหนๆ นี่คือข้อเสียเปรียบของคนไทยที่มีความสามารถดีแต่ไม่ถูกนำความคิดไปเผยแพร่อย่างทั่วถึงกัน โลกจึงไม่รู้ว่าคุณไทยเราเก่งกว่าอย่างไรรุ่นเองครับ ผมคนหนึ่งละที่ไม่เชื่อว่าความคิดความอ่านของคนไทยเป็นรองคนชาติอื่นๆ ครับผม

ได้อ่านหนังสือที่มีชื่อว่า **The Lexus and the Olive Tree** (เล็กซ์กับต้นมะกอก) ของ โทมัส ฟรีดแมน ที่ได้เตือนให้เราสำนึกถึงอันตรายและประโยชน์ของโลกาภิวัตน์ โดยได้บรรยายถึงเข้าอันสวยสดงดงามในเมืองโดฮา ของการ์ตาร์ระหว่างเดินทอดน่องไปตามแนวต้นปาล์มริมชายหาด พร้อมกับสังเกตกิจวัตรประจำวันของคนท้องถิ่นในชุดพื้นเมือง ทันใดนั้นเขาก็บังเอิญเหลือบเห็นภัตตราคารทาโก เบลล์ พร้อมพระฉายาลักษณ์ขนาด 6 เมตร ของอาเมริแห่งกาตาร์ที่ยืนล้าออกมาจากหลังคา “ผู้คนทั่วโลกต่างอยากกระโจนสู่กระแสโลกาภิวัตน์ ชาวการ์ตาร์ที่เข้าไปในร้านทาโก เบลล์ ไม่ได้มาจากร้านเหล่านี้ที่มีเสน่ห์เย้ายวนใจหรือเต็มไปด้วยทองเหลืองขัดมันและไม้โอ๊ก ก่อนจะถึงทาโก เบลล์ มีแผงลอยขายอาหารอยู่ข้างถนน บางแผงเจ้าของกำลังย่างเนื้อบนเตาถ่าน ซึ่งไม่ถูกสุขอนามัย ไม่มีแสงไฟ ไม่มีห้องน้ำ แต่ทว่าในร้านทาโก เบลล์ ชาวการ์ตาร์มีโอกาสลองชิมรสอาหารที่ไม่เคยลองมาก่อนอย่างอาหารเม็กซิกันแถมด้วยห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะตามมาตรฐานสากล การบริการที่เปี่ยมด้วยรอยยิ้ม และการควบคุมคุณภาพที่สนนราคาที่เขาสามารถจ่ายได้ นอกจากนั้นแล้วมีบางอย่างที่พวกเขาได้รับระหว่างการค้นพบที่มาเลเซีย นักธุรกิจชาวมาเลเซียชื่ออิสฮัด อีสเมล เจ้าของแฟรนไชส์ เคนตักกี้ ปรายด์ ซิคเก้น (KFC) ทุกแห่ง ได้ถูกตั้งคำถามว่าชาวมาเลเซียขึ้นชอบอะไรมากที่สุดใโก่ทอดของเคนตักกี้ เขาบอกว่า ไม่เพียงรสชาติที่ถูกปาก ทุกคนชอบทุกอย่างที่เป็นสัญลักษณ์ของความทันสมัย ความเป็นอเมริกันและความเท่า **คนที่นี้ชอบทุกอย่างที่เป็นตะวันตก โดยเฉพาะอเมริกัน** จะว่าดีหรือแย่สุดแต่จะคิดเชื่อโลกาภิวัตน์



แบบอเมริกันได้ถูกส่งออกไปเผยแพร่ทั่วโลก ในโลกที่แคบลงจนเสมือนเป็นหมู่บ้านเดียวกัน ผู้คนรู้จักวิถีชีวิตอีกแบบหนึ่ง นั่นคือวิถีชีวิตแบบอเมริกัน กระทั่งคนส่วนใหญ่อยากเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตแบบนี้” (ที่ผมนำมาบอกเล่านี้ไม่แต่เฉพาะ อาหาร มันหมายถึงตำราวิชาการ การบริหารต่างๆ ก็ถูกส่งออกซึ่งความคิดความเชื่อเหล่านั้นไปปลูกฝังในหัวสมองของชนชาติอื่นๆ ที่นิยมตีมูลค่าความเป็นตะวันตก ด้วยเชื่อว่ามันดีและวิเศษวิโส)

คนเป็นผู้สร้างสรรค์ สิ่ง คิดเองได้และแถมถูกลากจูงความรู้สึกนึกคิดได้หากเราไม่รู้ไม่เท่าทันความคิดของคนที่พยายามหว่านล้อมลากจูงเราครับ เรื่องโลกาภิวัตน์นี้จากประสบการณ์จริงๆ มีให้เราเสพไม่รู้จบสิ้น ผมขอเล่าให้ฟัง เรื่องมีอยู่ว่าองค์กรแห่งหนึ่งต้องการเปลี่ยนองค์การให้ทันสมัย ผู้บริหารมีความคิดอ่านดีมากแต่พนักงานตามท่านผู้บริหารไม่ทัน ผู้บริหารเองก็ไม่วางแผนไว้เลย เหมือนเดินหน้าแล้วมีคนตะแบกให้ตลอดเวลา มีการอนุมัติงบประมาณซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์และวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศครบครัน เป็นไปตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำทุกอย่าง เสียเงินไปมากได้ระบบมาสมปรารถนา ถึงเวลาพัฒนาพนักงานเพราะไม่ได้เตรียมตัวแต่แรก มาทำเมื่อทุกอย่างเรียบร้อยแล้ว การพัฒนาพนักงานให้เก่งทำได้ผลประมาณ 60% ครับ อีก 40% ยังถูกฝึกถูกคน ที่ตลกไม่ออกเมื่อเข้าระบบทำงานจริงๆ กลับใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมๆ กับระบบเขียนด้วยมืออย่างเดิมๆ ไม่เห็นการเปลี่ยนแปลงที่วัดผลงานด้วยการเป็นสำนักงานไร้กระดาษอย่างที่ผู้เชี่ยวชาญบอกเอาไว้ ราคาคุยแต่ประสิทธิภาพไม่ต่างไปจากเดิม ดูแล้วเสียตายนเงินและเวลาไปมากทีเดียว นี่เพราะพิษสงโลกาภิวัตน์ที่ดีแต่ผู้บริหารไม่เตรียมความพร้อมของคนในองค์กรให้ดีกว่าก่อน ทำให้สิ่งดีๆ กลับกลายเป็นสิ่งไม่ดีเข้าทำนองดาบสองคมครับ องค์กรเล็กๆ อาจไม่จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์เทคโนโลยีขั้นสูง ใช้มือทำเองก็ได้

อย่าหลงไปกับกระแสโลกาภิวัตน์จนลืมความเป็นตัวของตัวเองและการพิจารณาใช้เหตุและผลด้วยนะครับ

โลกของการบริหารเป็นโลกที่ต้องการเหตุผลมากขึ้นทุกครั้ง **ครับผม.**

