



ก้าวหน้า ก้าวไกลในงาน แม้พบการ **เปลี่ยนแปลง**

งานเดิน-เงินดี-มีความสามัคคี-
สร้างทุกชีวิตให้สำเร็จ
ฝากเคล็ดลับการดำเนินชีวิต
สวนกระแสการเปลี่ยนแปลง



สมชาติ กิจยรรยง

จงสร้างประสบการณ์ที่ท้าทายตนเอง
ให้ฝึกฝนทักษะการสื่อสารและการฟัง
สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนที่คุณทำงานด้วย
พิจารณาวิกฤติการณ์เป็นโอกาสในการเรียนรู้
อย่าละทิ้งหลักการเพียงเพราะเป็นทางลัด
แบ่งปันความรู้และความคิดของคุณกับผู้อื่น
เข้าใจสถานการณ์ที่คุณพบเจอให้ได้
รับมือกับความไม่สะดวกใจและความท้าทาย
รับความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างเปิดกว้าง
ทำงานกับคนที่เก่งกว่าคุณและเรียนรู้จากพวกเขา
ตั้งเป้าหมายและยืนยันให้ได้
ว่ามันมีความสมเหตุสมผล

Cr:หนังสือสู่จักรวาล

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

-ก้าวหน้าก้าวไกลในงานแม่พบการเปลี่ยนแปลง

ราคา-200.-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

- การเปลี่ยนแปลงตัวเองสู่ความสำเร็จคือสิ่งที่ต้องเรียนรู้ยอมรับ
- เราทุกคนล้วนต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพื่อความเจริญที่ยั่งยืน
- ตราบใดที่เรายังคงมีชีวิตอยู่เราจะเอาชนะด้วยการเปลี่ยนแปลงได้
- จงเลือกที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเราให้ดีขึ้นเก่งขึ้นและก้าวหน้าขึ้นได้

ISBN(E-BOOK)-978-616-94495-6-0

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาววิวรรณ์ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษร โดย นางสาววิวรรณ์ ไชยวัชรนนท์

อีเมลล์ skillupinter@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำ

ก้าวหน้าก้าวไกลในงานแม้พบการเปลี่ยนแปลง

(Progressing forward in work despite
encountering changes)

ในโลกปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รุนแรง และซับซ้อนมากขึ้นทุกขณะ มีผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อควมมีประสิทธิภาพความอยู่รอดของ องค์กร อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ นัก บริหารเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการนำการเปลี่ยนแปลงเพราะไม่ เพียงแต่จะเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะปรับเปลี่ยนองค์กรไปในทิศทางใด อย่างไรแล้วจะต้องสร้างบรรยากาศให้เกิดการยอมรับ และปฏิบัติตาม จากพนักงานในองค์กรด้วย ปัญหาในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร หลายแห่งมักจะเกิดสภาพขาดการยอมรับปฏิบัติตาม หรือมีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงนั้นประสบผลตามที่คาดหวังไว้

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงของดีให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องจึงเป็น หนทางสู่ความเป็นเลิศ ที่แทบทุกตำราว่าไว้ตรงกันว่าเป็นเลิศคือ สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีกว่าเดิมได้เสมอ ซึ่งจะดีกว่าเดิมได้เสมอก็ ต้องมีการปรับปรุงให้ทำงานเก่งขึ้นกว่าเดิม ปรับปรุงให้ทำได้ผลมาก ขึ้น ตรงใจผู้รับคุณค่านั้นมากขึ้น โลกนี้ไม่มีอะไรอยู่นิ่ง ๆ เหมือนเดิม คนเปลี่ยนไปทุกวัน ใครที่คิดว่าหยุดการเปลี่ยนแปลงได้ คนนั้นคือ คนนี้กำลังเป็นคนตกยุคที่ไม่ใช่แค่ทำให้ตนเองหมดค่าหมดราคา แต่

ยังเป็นคนถ่วงความเจริญขององค์กรของตนอย่างร้ายกาจอีกด้วย แต่
ถ้าปรับปรุงก็ไปแบบตามมีตามเกิด เปลี่ยนแปลงแล้วอาจแย่งไป
จากเดิม อยากจะเปลี่ยนให้ดีขึ้น ให้ลองใช้หลักการเพื่อการ
เปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นที่มีอยู่หกประการ เริ่มต้นด้วยการเลือกประเด็นที่
จะปรับเปลี่ยน ให้เลือกประเด็นที่เป็นปัญหาที่พบเห็นกัน
ในวันนี้ อะไรที่เป็นปัญหากับคนที่ให้บริการของเรา หรือเป็นปัญหากับ
คนใช้ผลิตภัณฑ์ของเรา ถามตนเองก่อนว่าปัญหาสำคัญของเราคือ
อะไร ทำไมเราจึงรู้ว่าเป็นปัญหา แต่อย่าปรับปรุงโดยยึดความ
ต้องการของตัวเองเป็นสิ่งสำคัญ อย่างถามว่าที่ทางตั้งทำให้ลูกค้าอยู่ใน
วันนี้ ลูกค้าทำอะไรให้ฉันลำบากบ้าง แล้วเร่งรัดจัดความลำบาก
นั้น จะได้ไม่ไปเลือกประเด็นการเปลี่ยนแปลงที่ออกแรงทำไปแล้ว
ลูกค้า หรือผู้รับคุณค่าที่เราส่งมอบกลับรู้สึกแย่ง ประการต่อมา
คือ ปรับเปลี่ยนให้มีความหลากหลายมากขึ้น คนเรามีความ
หลากหลายมากขึ้นทุกวัน ความชอบแตกต่างกันมากขึ้นทั้ง ๆ ที่ดู
เหมือนว่ามาจากกลุ่มเดียวกัน เคยเคยทำแค่ค้นหาวว่าทำอะไรแล้ว
คุณค่าดีขึ้น แต่วันนี้ให้ค้นเพิ่มเติมว่าทำอะไรแล้ว คุณค่าอะไรบ้างที่ดี
ขึ้นกับใคร ภายใต้บริบทใดบ้าง จำไว้เสมอว่าความเป็นเลิศคือดี
กว่าเดิมสำหรับทุกคน ไม่ใช่แค่บางคน ประการที่สามคือ มองให้เห็น
ระบบในเรื่องที่ต้องการปรับปรุง มองเห็นขั้นตอนการทำงานที่ใช้อยู่
ในวันนี้ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ จนกระทั่งถึงผลที่ได้จาก
กระบวนการนั้น ทบทวนดูว่ามีขั้นตอนอะไรบ้างที่กระทำอยู่ใน
วันนี้ แล้วทบทวนดูให้ลึกลงไปว่าแต่ละขั้นตอนนั้นทำได้ดีที่สุดแล้ว

หรือยัง ทำตรงกับสิ่งที่ควรจะทำหรือไม่ ทำวันนี้กับทำแบบเดียวกัน
ในวันพรุ่งนี้ได้ผลเหมือนกันต่างกันอย่างไร หลักการนี้สำคัญมาก ๆ
สำหรับการเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น จะทำตามขั้นตอนในหลักที่สาม
อย่างได้ผล ต้องปฏิบัติตามหลักการที่สี่ คือต้องวัดผลลัพธ์ ผลผลิต
ได้ วัดได้เป็นรูปธรรม ไม่ใช่ว่ากันไปตามความรู้สึกนึกคิด วัดได้
เหมือนที่เราอ่านความเร็วของรถจากมาตรวัดความเร็ว ไม่ใช่ใช้ฟัง
เสียงลมแล้วบอกว่าขับเร็วแค่ไหน ถามตนเองว่าถ้าเปลี่ยน
ขั้นตอนนี้แล้วส่งผลต่อการวัดผลลัพธ์ ผลผลิตอย่างไรบ้าง หลักที่ห้า
คือ ปรับปรุงโดยใช้วงจรคุณภาพ คือก่อนจะปรับปรุงอะไรก็วางแผน
ให้ชัดเจนก่อน วางแผนแล้วก็ลงมือทำตามแผนไปอย่างเป็นขั้นเป็น
ตอน ปรับปรุงแล้วก็วัดผลความสำเร็จที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม
โดยปราศจากความลำเอียงเข้าข้างตนเอง หากพบว่าที่ทำกับที่
วางแผนเอาไว้ยังมีความแตกต่างอยู่ คือปรับปรุงได้ไม่ดีเท่าที่คาด
เอาไว้ ก็เร่งหาหนทางในการลดความแตกต่างนั้นลง คือหาทาง
ปรับเปลี่ยนวิธีทำให้ได้ผลมากขึ้น ซึ่งคงคุ้นเคยกันดีกว่าถ้าจะบอกว่า
ให้ปรับปรุงไปตามวงจร PDCA จะได้ไม่หลงทางไปทำอะไรที่ไม่ใช่
เรื่องที่ต้องทำหลักสุดท้ายที่หก คือปรับปรุงไปด้วยกันทุกหมู่ทุก
เหล่า อย่าต่างคนต่างทำ อย่าทำการปรับปรุงโดยแยกเป็นไซโล ของ
ใครของมัน เพราะจะทำให้กลายเป็นงานประหลาด มากกว่างานที่
เป็นเลิศ การงานทุกวันนี้เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันมากกว่าแต่ก่อนมาก
ต่างคนต่างทำให้งานของตนเองดีขึ้นโดยไม่ต้องใส่ใจงานของคนอื่น
ไม่อาจจะทำได้แล้วในวันนี้ ดังนั้นเฉพาะกิจไว้เต็มไปหมด แล้วตั้ง

หน้าตั้งตาปรับปรุงงานของศูนย์เฉพาะกิจ โดยลืมนึกไปว่ามีหน่วยงานที่ทำงานเกี่ยวเนื่องด้วยอีกมากมาย เลยกลายเป็นคนประหลาดที่แขนขาขยับเขยื้อน เดินไปไหนไม่ได้ในทุกวันนี้ ปรับเปลี่ยนตามหลักการนำสู่ความเป็นเลิศ แต่ปรับเปลี่ยนตามใจชอบของใครบางคนอาจเป็นและแทนที่จะเป็นเลิศ

ขอเป็นกำลังใจและเป็นคู่มือที่จะช่วยให้ท่านประสบความสำเร็จมีความก้าวหน้าก้าวไกลในงานแม้จะพบกับการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะศึกษาได้ทั้งบุคลากรทุกท่านทุกระดับตำแหน่งในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารทุกระดับตั้งแต่ผู้ช่วย, ซุปเปอร์ไวเซอร์, หัวหน้าระดับต่างๆ, ผู้จัดการระดับต่างๆและผู้บริหารทุกระดับที่จะนำพาองค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจจรยง

สารบัญ	
เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 ผู้การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเป็นไป	1
(To the changes that are about to happen)	
5 รูปแบบการทำงานในอนาคตที่จะเกิดขึ้นกับทุกคน.	1
5 ข้อปฏิบัติการทำงานในอนาคต	2
8 ทักษะสำคัญที่ได้ยุค AI ต้องมี	6
การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขององค์กร	8
บทที่ 2 เปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์	16
(Change unwanted behavior)	
ความหมายพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์	16
สำหรับบุคคลกรต่างๆที่ต้องทำงานทั่วไป	18
สำหรับพนักงานที่ต้องทำงานร่วมกับผู้นำ	21
สำหรับบุคคลกรที่ทำงานต้อนรับหรือสนับสนุนงาน	23
สำหรับบุคคลเป็นหัวหน้าผู้นำในระดับต่างๆ	26
บทที่ 3 การเปลี่ยนแปลงตัวเราก้าวสู่ความสำเร็จ	29
(Changing ourselves steps towards success)	
กระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวคุณเอง	29
ขั้นตอนเปลี่ยนแปลงชีวิตแย่ให้กลายเป็นความสุข	37

สารบัญก้าวน้าก้าวไถ่ในงานแม้พบการเปลี่ยนแปลง	
เรื่อง	หน้า
7 วิธีเปลี่ยนแปลงตัวเองได้ง้ายๆจากนักจิตวิทยา	40
บทที่ 4 การพัฒนาตนเองสู่ความสำเร็จ	46
(Self-improvement for success)	
เทคนิคการพัฒนาทักษะการทำงาน	46
พลังแห่งความกระตือรือร้น	48
การฝึกให้เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น	50
วิธีการเสริมสร้างทัศนคติแก่ตนเอง	51
การสร้างแรงกระตุ้นใจ	51
องค์กรที่จะได้รับความยอมรับนับถือสูงสุดประกอบด้วย	54
ศิลปะในการสร้างศักยภาพให้กับตนเอง	54
บทที่ 5 พัฒนาความคิดพัฒนาบุคลิกสู่ความสำเร็จ	61
(Develop thinking, develop personality towards success)	
พัฒนาความคิดพลิกคุณค่าของชีวิต	61
แนวทางการพัฒนาความคิดในแง่บวก	62
สูตรในการปกป้องความคิดด้านลบ	62
แนวทางเสริมสร้างทัศนคติให้แก่มตนเองและผู้อื่น	64
แนวทางในการพัฒนาลักษณะนิสัยส่วนตัว	68

สารบัญ่ก้าวหน้าก้าวไคไลในงานแม๊พบการเปลี่ยนแปลง

เรื่อง	หน้า
จิตสำนึกในการสนับสนุนงานและบริการ	72
การเข้าใจในความต้องการพื้นฐานของลูกค้า	73
บัญญัติ10 ประการแห่งงานบริการลูกค้า	75
บทที่ 6 มนุษย์สัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน	78
(Humans relate to success in work)	
นำสู่การเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์	78
วิธีการสัมพันธ์	80
การปรับปรุงตนเองให้มีมนุษยสัมพันธ์	81
หลักการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	82
หลักการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	83
หลักการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	84
คุณธรรมพื้นฐานสำหรับคนทำงานยุคใหม่	86
การทำงานอย่างมีความสุขสนุกกับการทำงาน	87
นิสัยที่ทำให้ตัวเองเดือดร้อน	88
จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงาน	88
จิตสำนึกในการทำงานให้กับองค์กร	90
การจัดระบบตัวเองเพื่อประสิทธิภาพงาน	90
กลยุทธ์ที่จะทำให้นายจ้างมีความสุข	91

สารบัญก้าวน้าก้าวไคไลน์งานแม๊พบการเปลี่ยนแปลง	
เรื่อง	หน้า
คุณจะทำเตรียมตัวทำงานอย่างไร	103
ทำงานอย่างไรจึงจะดี	104
ความสำเร็จขึ้นอยู่กับตัวคุณเอง	105
วิถีทางที่จะทำให้คุณประสบความสำเร็จในชีวิต	106
บทที่ 8 เทคนิคเสริมสร้างศักยภาพประสิทธิภาพงาน	109
(Techniques for enhancing work efficiency potential)	
26 F ของการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	109
14 วิธีใช้เวลาให้คุ้มค่า	118
บทที่ 9 วิธีการสรรค์สร้างบรรยากาศให้ทำงานอย่างมีความสุข	126
(How to create a happy working environment)	
วิธีสร้างบรรยากาศการทำงานในบริษัทให้มีชีวิตชีวมากขึ้น	126
5 วิธีที่ได้แสดงออกให้บุคลากรในองค์กร	
รู้ว่าฝ่ายบริหารนั้นใส่ใจ	127
วิธีการกระตุ้นการทำงานของคนในทีมงาน	129
4 วิธีการสร้างสัมพันธภาพที่อบอุ่นในครอบครัว	134

สารบัญก้าวน้าก้าวไคไลน์งานแม๊พบการเปลี่ยนแปลง	
เรื่อง	หน้า
บทที่ 13 แนวทางการพัฒนาตนกับการสร้างความสำเร็จ ในการทำงาน	191
(Humans relate to creating success in work)	
คุณลักษณะมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	191
วิธีการติดต่อสื่อสารที่ดี	193
เทคนิคและศิลปะในการสื่อสารเทคนิคการประสานงาน	195
10 ประการสำหรับการประสานงาน	197
บทบาทของพนักงานในองค์กรสมัยใหม่	199
ลักษณะของคนที่เหมาะสมความสำเร็จ	201
ขั้นตอนในการบรรลุเป้าหมาย	201
ความคาดหวังขององค์กรต่อพนักงาน	202
การจัดระบบตัวเองเพื่อประสิทธิภาพงาน	203
การพัฒนาตนในสำนักงาน-การวางแผนการทำงาน	204
หลัก 5ส.เพื่อคุณภาพงานหลัก 5ย.กับความสำเร็จ	205
คุณภาพชีวิตกับการปฏิบัติตามคำสั่ง/คำแนะนำ	206
พนักงานที่อยู่องค์กรได้นานๆมักจะ	208
การจัดระบบเวลาเพื่อประสิทธิภาพของระบบงาน	209
บัญญัติ 10 ประการเพื่อสร้างความสัมพันธ์	210
พนักงานจะช่วยเพิ่มผลผลิตได้อย่างไร ?	212

สารบัญก้าวหน้าก้าวไถ่ในงานแม๊พบการเปลี่ยนแปลง	
เรื่อง	หน้า
จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงาน	213
บทที่ 14 คิดนอกกรอบกับยกระดับความคิดสู่ความสำเร็จ	215
(Think outside the box and elevate your thinking to success)	
15 สัญญาที่บอกว่าคุณเกิดมาเพื่อเป็นนักคิดนอกกรอบ	215
วิธีเลือกคนให้ตรงกับงาน	220
เกม/กิจกรรมใช้คนให้เหมาะสมกับงาน?	221
บทที่ 15 การพัฒนาทักษะให้ชีวิตกับแนวโน้มอนาคตการทำงาน	223
(Developing life skills and future trends in work)	
4 ทักษะพัฒนาชีวิตยกระดับความคิดไปสู่ความสำเร็จ	223
ทักษะ 5 อย่าง ฝ่าชีวิต	225
5 นิัยกำหนดชีวิต	226
7 แนวโน้มสำคัญของการทำงานในอนาคต	228
บทที่ 16 ปฏิบัติงานอย่างไรให้เจริญก้าวหน้า	236
(How to work in order to progress)	
การปฏิบัติตนเอง	236
การปฏิบัติตนต่อผู้บังคับบัญชา	238

สารบัญ่ก้าวหน้าก้าวไกลในงานแม่พบการเปลี่ยนแปลง

เรื่อง	หน้า
การปฏิบัติต่อผู้ไ้บังคับบัญชา	239
การปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน	241
การปฏิบัติต่อองค์กร	242
การปฏิบัติต่อลูกค้า/ผู้มาติดต่อ	243
จุมทรัพย์ดำเนินชีวิตของผู้ประสบความสำเร็จ	244
ชีวิตต้องวางเป้าหมาย	245
วิธีที่จะทำให้ชีวิตของคุณดีขึ้น	246
วิธีทำให้ชีวิตมีชีวิต	247
คนรวยเขาทำอะไรกับเงินของเขา	248
บทที่ 17 กฎ 30 ข้อช่วยต่อเติมให้ชีวิต	251
(30 rules to help improve your life)	
แนะนำวิธีดูแลตัวเองให้มีชีวิตชีวา	251
กฎ30ข้อของเขามอบอย่างนี้	252
ปัญหาและการแก้ไขปัญหา	254
การหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหา	255
การสร้างนิสัยแห่งความสำเร็จ	255

สารบัญถำวหน้ำถำวโกศลในงานแม่พบการเปลี่ยนแปลง

เรื่อง	หน้า
บทที่ 18 แนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น	257

(Guidelines for creating satisfaction)

เข้าใจในธรรมชาติและความต้องการของลูกค้าหรือผู้ติดต่อ	257
รู้จักวิธีการสื่อสารด้วยคำพูดที่ดี	259
ความมีมารยาท	260
มีความรับผิดชอบ	260
ความสามารถรอบรู้	260
การมีความน่าเชื่อถือ	260
ความน่าไว้วางใจ	260
การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี	261

บทที่ 19 บริหารพนักงานอย่างไรให้สำเร็จและ
ดูหัวหน้าที่ล้มเหลว 262

(How to manage employees successfully and watch bosses fail.)

จะบริหารพนักงานอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ	262
แนวคิด 4T กับการบริหาร	264
หัวหน้าหรือผู้นำที่ลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ศรัทธา	266

บทที่ 1 ผู้การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเป็นไป

(To the changes that are about to happen)

ทุกชีวิตทุกสิ่งก็ย่อมมีการเปลี่ยนแปลงเสมอในบทนี้เป็นบทที่จะนำท่านเข้าสู่เรื่องการเปลี่ยนแปลงซึ่งการเปลี่ยนแปลงของสรรพสิ่งนั้นก็เพื่อให้เกิดความอยู่รอดหรือเพื่อความก้าวหน้าให้สอดคล้องกับกระแสของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือแข่งขันกันอยู่ตลอดเวลา นั่นเองครับ

5 รูปแบบการทำงานในอนาคตที่จะเกิดขึ้น

กับทุกคน.

ในยุคที่ต้องเปลี่ยนแปลงการทำงานทั้งระบบเพื่อความอยู่รอด.จากนี้ไปเราทุกคนคงไม่มีเรื่องราวแบบแบบวันวานให้ใช้ชีวิตแบบเดิมๆอีกต่อไป เพราะเหตุปัจจัยจากหลายๆอย่างมันทำให้เราต้องเปลี่ยนพฤติกรรมความเป็นอยู่เกือบทุกรูปแบบ ทุกคนคงต้องปรับรูปแบบการทำงานใหม่ การใช้ชีวิตใหม่เพื่อให้กระบวนการทำงานดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่นและได้รับผลกระทบน้อยที่สุด ด้วยการย้ายไปสู่รูปแบบดิจิทัล (Digital) มากขึ้น

ตั้งแต่ช่วงต้นปี 2020 ยาวเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน อย่างที่หลายคนเห็นแล้วว่าโรคระบาดส่งผล

กระทบต่อรูปแบบการใช้ชีวิตของคนทั้งโลก จากที่ไม่ต้องกังวลใด ๆ ก็กลายมาเป็นต้องสวมใส่หน้ากากอนามัยก่อนออกจากบ้าน รวมถึงพกพาเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ ถือเป็นอุปกรณ์ที่ทุกคนต้องพกติดตัว

ตลอดเพิ่มขึ้นมาจากกระเป๋าสตางค์และโทรศัพท์มือถือ จนเป็นภาพที่เราคุ้นชินตากันทั่วไป ในด้านเศรษฐกิจ บริษัทเอกชนตลอดจนองค์กรทั่วไปต่างก็ต้องปรับรูปแบบการทำงานใหม่ เพื่อให้กระบวนการทำงานดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่นและได้รับผลกระทบน้อยที่สุด ซึ่งอนาคตสถานที่ทำงานจะถูกปรับเปลี่ยน ย้ายไปสู่รูปแบบดิจิทัล (Digital) มากขึ้นจากสถานะปัจจุบันนี้

เป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องสร้าง New Normal ให้พนักงานทุกคนเข้าใจร่วมกัน ในการปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หรือจะเป็น Next Normal หลังโควิด-19 ก็ตาม ไม่ว่าจะออกมาในรูปแบบไหนนั้น ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ เพราะเป็นตัวกำหนดแนวทางการทำงานที่จะเกิดขึ้น ซึ่งย่อมส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับที่ทำงานและบริษัทเปลี่ยนไป โดยวันนี้ มีข้อเสนอแนะ 5 ข้อปฏิวัติการทำงานแบบเดิม ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมานำเสนอให้ผู้อ่านได้ทราบกัน

5 ข้อปฏิวัติการทำงานในอนาคต

สิ่งที่จะมีการเปลี่ยนแปลงในแวดวงของการทำงานในบั้นนี้ที่จะชี้ให้เห็นว่ามีอยู่ 5 ประการก็คือ

1. ทำงานได้จากทุกที่ (Work from anywhere)

ผลจากการแพร่ระบาดของโรค ทำให้หลาย ๆ บริษัทต้องเปลี่ยนมาให้พนักงานทำงานอยู่ที่บ้านแทนการเข้าออฟฟิส เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น แต่เมื่อสถานการณ์เริ่มคลี่คลายลงพบว่าประสิทธิภาพการทำงานไม่ได้ดีไปกว่าการทำงานที่ออฟฟิส หลาย ๆ ที่

จึงให้ทำงานจากที่บ้านต่อไปในขณะที่ได้พิจารณาถึงความเป็นไปได้ของการปรับรูปแบบการทำงาน ให้สามารถทำจากที่บ้านหรือจากที่ไหนก็ได้ในระยะยาว โดยการให้เครื่องมือดิจิทัลมาลดข้อจำกัดทางกายภาพที่เกิดขึ้น อาทิเช่น ใช้ซอฟต์แวร์ Zoom, Miro สำหรับประชุมงานออนไลน์, และแอปอื่นๆที่จะตามมาอีกมากมาย

2. ทำงานเท่าที่ต้องการ(Work at will)

อาชีพใหม่ๆ เกิดขึ้นจากการเข้ามาแทนที่ของเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้อาชีพอย่างฟรีแลนซ์และอาชีพสัญญาจ้างระยะสั้นมีเพิ่มขึ้น จากข้อมูลของIntuitคาดการณ์ได้ว่า 40% ของคนอเมริกันวัยทำงาน จะถูกจ้างแบบสัญญาจ้างแทนที่การจ้างแบบพนักงานประจำมากขึ้น อย่างไรก็ตามกลุ่มมิลเลนเนียล (Millennial) ที่มีมุมมองการใช้ชีวิตแบบอิสระและ Work-life balance ต้องการงานที่ยืดหยุ่นตอบโต้ภัยกับการใช้ชีวิต จึงค่อนข้างชื่นชอบงานที่กำหนดตารางเวลาได้ชัดเจน ซึ่งก็ win-win ทั้ง 2 ฝ่าย เพราะทางบริษัทเองก็ต้องการผลกำไร ขณะที่สถานการณ์โรคระบาดยังไม่หมดไป รายได้ของกิจการสูญเสียไปเยอะ

ดังนั้นการลดต้นทุนจึงเป็นทางออกที่ดีกว่าด้วยการจ้างพนักงานสัญญาจ้างหรือฟรีแลนซ์แทน ถึงแม้อัตราค่าจ้างจะสูงกว่า แต่ในระยะยาวย่อมประหยัดต้นทุนทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทมากกว่า และจะกลายเป็นค่านิยมของบริษัททั่วไปตั้งแต่ปัจจุบันไปจนถึงอนาคต

3. ทำงานได้ทุกอย่าง(Work for all)

ยุคที่การแข่งขันทางเศรษฐกิจดุเดือดอย่างปัจจุบัน หลายธุรกิจหันมาเน้นการลงทุนแบบคุ้มค่าเพื่อประหยัดต้นทุนให้มากที่สุด อย่างการจ้างพนักงานแต่ก่อนอาจจะเลือกพิจารณาจากความรู้เฉพาะในตำแหน่งงานนั้น ๆ เป็นหลักเพียงอย่างเดียว แต่ปัจจุบันอาจจะไม่ต้องเชี่ยวชาญเป็นพิเศษเหมือนเดิม แต่มีทักษะทำงานได้กว้างหลายอย่าง โดยรู้เรื่องงานในส่วนงานอื่นในระดับพื้นฐานด้วย แต่ไม่ได้เชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษแบบที่เรียกกันว่ามนุษย์เป็ด จะเป็นที่ต้องการของบริษัทต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพราะความต้องการบุคลากรที่สามารถทำงานได้หมดภายในตำแหน่งเดียวย่อมประหยัดค่าจ้างกว่าการจ้างพนักงานอีก 2 ถึง 3 ตำแหน่งมาทำงานในส่วนที่ไม่ต้องใช้ทักษะความรู้ในเชิงลึก เนื่องจากมองว่าทักษะในงานสามารถเสริมสร้างทีหลังได้ หรือจะเป็นการดีขึ้นไปอีกหากมีพนักงานที่มีทักษะความเชี่ยวชาญในเชิงลึกด้วยและรู้กว้างด้วย ก็ยิ่งเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานมากขึ้น

4.ทำงานอย่างฉลาด(Work smarter)

การนำเทคโนโลยีประเภท AI กับหุ่นยนต์มาใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรมหรือการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแทนที่แรงงานมนุษย์ เริ่มแพร่หลายมากขึ้น พนักงานบริษัทหรือเจ้าของกิจการจึงไม่ควรละเลย แต่ต้องปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากการถูกแทรกแซงงานบางประเภทจากเครื่องจักร รวมทั้งเรียนรู้การใช้งานอุปกรณ์หรือเครื่องมือทางดิจิทัลต่าง ๆ ได้อย่างคล่องแคล่วพร้อมใช้งาน ถือเป็นแนวทางหนึ่งของการ

Work Smart เพราะมองถึงกระบวนการและผลลัพธ์ของงานเป็นหลักมากกว่าการทุ่มเทแรงงานหรือใช้เวลามากเกินไปโดยที่ได้ประสิทธิภาพเท่าเดิม ซึ่งบางองค์กรยืดหยุ่นเรื่องเวลาเข้างานเลยทีเดียวว่าจะเข้าเวลาไหนก็ได้ขอแค่งานต้องเสร็จไม่มีปัญหา ดังนั้นอนาคตการทำงานจะไม่มีวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ดีที่สุดเหมือนแต่ก่อน หากต้องปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปมาตลอดของเทคโนโลยี

5.ทำงานอย่างรักษ์โลก(Work for planet)

คนวัยทำงานหนุ่มสาวสมัยใหม่โดยเฉพาะกลุ่มมิลเลนเนียล (Millennial) ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัวที่พวกเขาอาศัยอยู่ เพราะส่งผลกระทบต่อการใช้วิถีทางชีวภาพและกายภาพต่อพวกเขาโดยตรง ดังนั้นพวกเขาต้องการทำงานกับธุรกิจหรือองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการรักษาสิ่งแวดล้อมและมองถึงสังคมส่วนรวม นอกเหนือไปจากผลกำไร นโยบายขององค์กรต้องแสดงออกมาเป็นรูปธรรมได้ ซึ่งบริษัทชั้นนำต่างตระหนักถึงเรื่องนี้ทั้งสิ้น พร้อมนำแนวทางการดำเนินงานแบบ Sustainable Workplace มาใช้ ซึ่งก็คือการเปลี่ยนสถานที่ทำงานให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและโลกอย่างยั่งยืน ไม่ว่าจะเป็นออฟฟิศที่ออกแบบให้ประหยัดพลังงานการใช้ไฟฟ้าโดยใช้แสงจากธรรมชาติช่วยหรือการติดตั้งโซลาเซลล์เพื่อเปลี่ยนพลังงานแสงมาเป็นพลังงานไฟฟ้าและความร้อน, การมีพื้นที่ปลูกต้นไม้ในอาคารเพื่อเพิ่มความชุ่มชื้น ลดการใช้เครื่องปรับอากาศ, การมีถังเก็บน้ำฝนเพื่อนำมาใช้ล้างทำความสะอาดพื้นหรือรดน้ำต้นไม้ ฯลฯ เพราะ

เมื่อให้คุณค่ากับการดูแลรักษาโลกแล้ว ผลที่ได้กลับมาก็คือสภาพแวดล้อมที่ดีต่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพของมนุษย์ต่อไป ด้วยเงื่อนไขและปัจจัยที่เปลี่ยนไปในแต่ละช่วงเวลา ย่อมทำให้รูปแบบการทำงานแตกต่างจากอดีตอย่างสิ้นเชิง ไม่ว่าจะเป็นอาชีพใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นมา เนื่องจากมีช่องทางหารายได้เพิ่มขึ้น จากการเข้ามาแทรกแซงของเทคโนโลยี รวมถึงอาจมีบางอาชีพอาจหายไปเพราะถูกแทนที่ด้วยหุ่นยนต์และคอมพิวเตอร์ อย่างไรก็ตาม แนวทางการทำงานในอนาคต 5 ข้อนี้เผยให้เห็นมาตรฐานและค่านิยมต่อการทำงาน มุมมองด้านอื่นนอกเหนือจากตัวเงินเพียงอย่างเดียวของมนุษย์เงินเดือน ในขณะที่ฝั่งผู้ประกอบการก็ต้องเข้าใจมุมมองความคิดของคนทำงานแต่ละช่วงวัย เพื่อจะได้หาวิธีปรับแนวทางการทำงานของตนเองให้สอดคล้องกับแนวทางการปรารถนาของคนกลุ่มนี้ ในการหาจุดร่วมตรงกลางระหว่างกัน เพื่อประโยชน์ของทั้ง 2 ฝ่าย

8 ทักษะสำคัญที่เด็กยุค AI ต้องมี

นับวัน AI ปัญญาประดิษฐ์ (AI: Artificial Intelligence) คือเครื่องจักร (machine) ที่มีฟังก์ชันที่มีความสามารถในการทำความเข้าใจ เรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ หรือ Coding การเขียนโปรแกรมแน่นอนว่าทักษะที่สำคัญสุดอันดับแรกก็คือการเขียนโปรแกรมเพื่อทำความเข้าใจควบคุมหุ่นยนต์นั่นเอง สมัยนี้ไม่ใช่แค่เรื่องของเด็กวิศวกรรมคอมพิวเตอร์เท่านั้น เพราะหลักสูตรโรงเรียนประถมในหลายประเทศก็เริ่มบังคับเรียนวิชา Coding กันแล้ว ทักษะที่จะต้องรู้จักกันก็คือ

Robotics วิศวกรรมหุ่นยนต์

ในอนาคตมีแนวโน้มว่าคนจะต้องทำงานร่วมกับหุ่นยนต์อย่างใกล้ชิดจึงจำเป็นต้องเข้าใจกลไกของพวกมัน ขึ้นส่วน ข้อต่อ ระบบ Data Input Output การใช้เซนเซอร์ต่าง ๆ ควรเรียนรู้ไว้ในระดับพื้นฐานเป็นอย่างน้อย

Logical Thinking การคิดอย่างเป็นเหตุผล

ทักษะการคิดอย่างเป็นเหตุผลเป็นระบบแบบแผนจะฝึกให้เราสามารถมองภาพรวมของสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างชัดเจนมากขึ้น เมื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ก็ทำความเข้าใจได้ดี จดจำได้ดีกว่าคนทั่วไปผลการเรียนดีขึ้น เรียนรู้งานเร็วและยังสร้างความได้เปรียบในการเจรจาต่อรองอีกด้วย

Creative Problem Solving การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

การรู้จักแก้ปัญหา เป็นทักษะสำคัญที่ทำให้คนประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะทำงานอะไรก็ตามเป็นประโยชน์ทั้งในเรื่องเรียน เรื่องงาน และชีวิตส่วนตัวโดยเฉพาะปัญหาที่ซับซ้อนมาก ๆ อย่างเช่น เรื่องเกี่ยวกับคน ที่โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ยังไม่สามารถเข้าใจได้ทั้งหมด

Authentic Learning การเรียนรู้ด้วยตัวเอง

อย่างที่เราคุ้นเคยว่าการเรียนในห้องเรียนไม่ได้ตอบโจทย์ชีวิตทั้งหมด การเรียนรู้จากประสบการณ์จริงต่างหากที่จะทำให้เราเป็นคนพิเศษ การรู้จักสังเกตและตกผลึกองค์ความรู้จากสิ่งต่าง ๆ รอบตัวจึงเป็นทักษะที่สำคัญมาก

Creativity ความคิดสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์ในที่นี้ไม่ได้จำกัดว่าต้องเป็นอาชีพสายศิลป์เท่านั้น แต่รวมถึงการคิดนอกกรอบการแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ๆ การสร้างแรงบันดาลใจเรื่องพวกนี้คนยังเหนือกว่าหุ่นยนต์อยู่มาก

Teamwork การทำงานเป็นทีม

ประกอบด้วยทักษะการสื่อสารกับคนอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ การเข้าอกเข้าใจผู้อื่น ความฉลาดด้านอารมณ์ ภาวะผู้นำ ฯลฯ

Resilience การรับมือกับอุปสรรค

สามารถอดทนกับความกดดัน จัดการกับอารมณ์เมื่อพบกับปัญหาหรือความล้มเหลวได้โดยไม่ยอมแพ้ไปซะก่อน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขององค์กร

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของผู้บริหารที่สำคัญก็คือ ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วมาก เพราะฉะนั้นผู้บริหารจึงต้องเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง เพราะการเปลี่ยนเปลี่ยงนั้นจะเป็นแบบลักษณะที่เรียกว่า Time water คือ เป็นได้ทั้งน้ำนิ่งและน้ำที่มีคลื่นลม ซึ่งไม่ได้เป็นแบบใดแบบหนึ่ง แต่มันจะผสมผสานกัน เหตุผลที่สำคัญที่ผู้บริหารจะต้องทำในการเปลี่ยนแปลง เพราะในปัจจุบันถ้าเราไม่เปลี่ยนเราจะอยู่ไม่ได้ คือ แนวคิดแบบเก่าจะมองว่า ถ้าอะไรก็ตามที่มันยังทำงานได้อยู่ (If it's work, Don't change it) ก็ไม่จำเป็นที่ต้องไปเปลี่ยนมัน แต่แนวคิดแบบใหม่นั้น ถ้าเราไม่เปลี่ยนเราจะอยู่ไม่ได้ (If you don't change can't you survive) เพราะฉะนั้นเราจึงต้อง

ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ฉะนั้นการบริหารการเปลี่ยนแปลงจึงเข้ามามีบทบาทอย่างมาก ต่อการจัดการบริหาร จะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญนั้น ประกอบด้วย3ประเด็นคือ

1.การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้าง

เป็นการปรับเปลี่ยนในเรื่องของงานที่เป็นเฉพาะด้าน, เรื่องของการแบ่งกลุ่มงาน, สายงาน บังคับบัญชา อะไรก็ตามที่เป็นส่วนประกอบของโครงสร้าง เราจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกับสภาพที่เปลี่ยนไป ที่เรียกว่า Restructure (ปรับ โครงสร้าง) ซึ่งสามารถแบ่งสร้างได้ 2 แบบ -Mechanistic และ Organic

2.การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี

เป็นการปรับเปลี่ยนวิธีการในด้านการทำงานและเครื่องมือ เป็นการประยุกต์นำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานและนำเอาวิทยาศาสตร์เข้ามาช่วย

3.การเปลี่ยนคนในองค์กร

เป็นการปรับเปลี่ยนทางลักษณะ Attitude หรือเจตคติ ในลักษณะที่เรียกว่า Change Organization Development (การปรับเปลี่ยนเพื่อพัฒนาองค์กร) ในแง่ทางการคาดหวัง การรับรู้และพฤติกรรมของคนในองค์กร

ในด้านวิธีการ โดยธรรมชาติของคนนั้นเมื่อเกิดการปรับเปลี่ยนก็จะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงนั้น เพราะฉะนั้นจะต้องใช้วิธีการลดการต่อต้านในการเปลี่ยนแปลง คือ

1. ให้การศึกษา
2. ให้การรับรู้ในสิ่งที่จะเกิดขึ้น
3. การให้เข้ามามีส่วนร่วม
4. อำนวยความสะดวกและให้การสนับสนุนในเวลาต่อต้าน
5. เจริญต่อรอง
6. บิดเป็นข้อมูลและขณะเดียวกันต้องพยายามเข้าไปมีอิทธิพลเหนือผู้ต่อต้าน
7. ใช้กำลังบังคับ

สิ่งที่ต้องปรับเปลี่ยนอีกประการนอกเหนือจาก 3 ประเด็นดังกล่าว คือ วัฒนธรรม ในปัจจุบันวัฒนธรรมเป็นสิ่งสำคัญในการปรับเปลี่ยน รวมถึงการปรับปรุงคุณภาพอยู่อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังต้องประกอบด้วยการบริหารความเครียดกับพนักงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้บริหารต้องเผชิญหน้ากับมัน เพราะฉะนั้นประเด็นแรกที่จะต้องปรับเปลี่ยนคือ

1. วัฒนธรรม คือ ธรรมเนียมปฏิบัติ , ค่านิยมร่วม ตามเหตุการณ์ของ Mckincy จะไม่ใช่คำว่า Culture แต่ใช้คำว่า Share Value แทน เพราะฉะนั้นวิธีการในการเปลี่ยนค่านิยมที่เราต้องการคือการสร้างวัฒนธรรม เพราะว่าเราเลิกวิธีการบังคับลงโทษ ฉะนั้นในการปรับเปลี่ยนคนนั้นเราจะไม่ปรับเปลี่ยนค่านิยม เพราะค่านิยมเป็นสิ่งที่เปลี่ยนยาก ตัวค่านิยมคือ ทัศนคติที่ติดฝังแน่น Enduring Believe เราจึงหันมาปรับเปลี่ยน Attitude พฤติกรรมแทน แต่เมื่อมี

ความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม เราสามารถปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมได้ในช่วงและโอกาสไหน

ประการแรก คือ เปลี่ยนเมื่อวัฒนธรรมเริ่มอ่อนแอ ไม่ค่อยมีคนยึดถือปฏิบัติ และต่อไปวัฒนธรรมนั้นจะถูกกลืนทำให้วัฒนธรรมนั้นไม่มีความหมาย หรือ การเปลี่ยนผู้นำ เมื่อใดที่มีการเปลี่ยนผู้นำเมื่อนั้นวัฒนธรรมจะเปลี่ยนตาม เพราะผู้นำมีแนวทางและแนวปฏิบัติที่แตกต่างกันทำให้มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมได้

ประเด็นถัดมา คือ การบริหารการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้อง จะโยงรวมไปถึงในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องนั้น เราจะใช้เครื่องมือตัวหนึ่ง คือ TQM และมีการทำ Process Engineering ควบคู่กัน นอกเหนือจาก TQM แล้ว เครื่องมืออีกอย่างที่น่าสนใจมาเปลี่ยนแปลงระบบในองค์กรคือ Reengineering คือ การปรับหรือระบบ ความเป็นมาของการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเกิดขึ้นจาก เมื่อก่อนผู้ผลิตจะมุ่งการผลิตที่เน้นเป็น Mass Production เป็นการผลิตที่เน้นเชิงปริมาณทำให้ต้นทุนต่ำ พอผลิตปริมาณมากแล้วทำให้ลืมเรื่องคุณภาพ และยุคต่อมาจึงหันมาให้ความสำคัญในด้านคุณภาพควบคู่กันไป จึงมีการปรับหรือระบบในการผลิต

และประเด็นสุดท้าย คือ การบริหารความเครียด ในธรรมชาติของมนุษย์นั้น ปกติเคยปฏิบัติอย่างไร ก็จะปฏิบัติเช่นเดิมอย่างนั้น และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นก็จะเกิดความเครียดขึ้น ซึ่งองค์กรทั้งหลายจึงต้องปรับตัวรับกับความเครียดของพนักงานในองค์กร และ