

# เทคนิคสร้างความปลอดภัยกับพนักงาน

วิเชียร ตรีสุภาพกุล  
Global Co., Ltd.



ต่อ จากฉบับที่แล้ว

## 5. ให้กำลังใจทีมงาน

ทีมงานเติบโตขึ้นได้ก็จากวัฒนธรรมของความเปิดกว้าง และความไว้วางใจระหว่างผู้จัดการกับพนักงาน เมื่อพนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานภายในองค์กรเมื่อไหร่ พวกเขา ก็จะทุ่มเทเวลา และพลังงานลงไปในตัวเนื้องานมากเท่านั้น

### วิธีการ (Best Practice)

ทีมงานเป็นแรงขับเคลื่อนบรรยากาศของความร่วมมือซึ่งพนักงานจะมีทัศนคติบวกเกี่ยวกับงาน และยังประกันได้ถึงประสิทธิภาพอันยิ่งใหญ่ ในฐานะของผู้จัดการแล้ว การเน้นย้ำคำว่า “พวกเราอยู่ในเรือลำเดียวกัน” เป็นการปลุกฝัง และสร้างสปิริตของความเป็นทีม การแบ่งปันข้อมูลสำคัญๆ ขององค์กร การถ่ายทอดคำชื่นชมจากลูกค้าหรือการถ่ายทอดแบ่งปันผลการประชุม เท่ากับสร้างความเป็นน้ำหนึ่งเดียวกันเพื่อพิชิตเป้าหมายงานให้ได้

ความร่วมมือภายในทีมจะช่วยลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ในทำนองเดียวกันกลับจะเป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลงานให้สำเร็จไวมากขึ้น การร่วมมือกันของพนักงานกันและกันจะสร้างความมั่นใจในระหว่างสมาชิกในทีม เมื่อไหร่ที่พบความเบี่ยงเบนหรือข้อบกพร่อง ก็จะร่วมกันช่วยเหลือแก้ไขให้ถูกต้องเข้าที่

การส่งเสริมทีมงานด้วยการยอมรับพนักงานผู้ซึ่งเต็มใจจะช่วยเหลือสมาชิกด้วยกันนี้ เป็นการสร้างความยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และความชื่นชม ความประทับใจจากการช่วยเหลือกันในลักษณะนี้

เมื่อเพื่อนร่วมงานมีความไว้วางใจเชื่อใจกัน จะส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ และอย่างมีประสิทธิภาพ นี่แหละคือความปลอดภัยในงาน และน้อยนักที่จะตีจากไปอยู่ที่อื่น

## 6. ลธำบให้ลูกค้ำยอมรับค้ำ

ทุกวันนี้ ผู้นำที่ดีที่สุด ผู้จัดการที่ดีที่สุด และพนักงานที่ดีที่สุดล้วนอยู่ในสายตาของลูกค้าทั้งนั้น เพราะฉะนั้น ผู้นำ ผู้จัดการ พนักงาน ล้วนต้องเข้าใจ และมีส่วนร่วมกับความต้องการของลูกค้า ทั้งระดับภายใน และภายนอก พวกเขาจะต้องเจอกับความต้องการที่เหนือที่มากเกินกว่าค้ำว่าความพอใจ นั่นหมายความว่า ตรงเวลา มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจด้วย

### วิธีการ (Best Practice)

ประชุมกับทีมงานแล้วประเมินดูว่าหน่วยงานของเรามีทรัพยากรที่พร้อมจะบริการตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ ประเมินว่าลูกค้าของหน่วยงานเราตอบสนองอย่างไรบ้างในเรื่องเวลา

เราต้องแน่ใจก่อนว่าทีมงานของเราเข้าใจความต้องการของลูกค้าว่า ถือเรื่องเวลาเป็นเรื่องด่วนแค่ไหนอย่างไร

จัดการประชุมกับลูกค้าทั้งจากภายนอก และภายในด้วยการพูดคุยเพื่อหาข้อมูล เพื่อเป็นการหาข้อมูล และหาวิธีแก้ไขให้แก่ทีมงานในการตอบสนองลูกค้าได้ดี ทันใจมากขึ้น อาจจะต้องตั้งคำถามเพื่อครอบคลุมปัญหา และสิ่งที่คาดว่าลูกค้าต้องการ เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพ และบริการ การร่วมกันหาทางออกหรือข้อสรุปของการแก้ปัญหาที่ถือว่าการเห็นความสำคัญของลูกค้า นี่คือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ขอให้พนักงานถือเป็นเรื่องพื้นฐานในการแก้ปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างไรก็ตาม การมีโอกาสพบปะ พูดคุย ประชุมกันเหล่านี้ มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นการระดมสมอง การให้คุณค่า และความสำคัญแก่ลูกค้า เป็นมาตรฐานวัดทัศนคติ ความสำเร็จของการทำงานเป็นทีม

ขอให้ใช้หนทางเช่นนี้ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้านี้ ไม่เพียงสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กรเท่านั้น แต่ยังสร้างความผูกพันกับลูกค้าอีกด้วย

## 7. การโค้ชพนักงาน

บทบาทของการเป็นผู้จัดการคือการส่งเสริม สนับสนุน สร้างแรงบันดาลใจ และโค้ชพนักงานให้สร้างผลงานในระดับสูงสุด การโค้ชพนักงานเพื่อให้พวกเขาเข้าใจความรับผิดชอบ และความคาดหวังของเรา ผู้จัดการผู้ซึ่งให้การโค้ชอยู่เป็นประจำจะเพิ่มพูนความผูกพันกับองค์กร

### วิธีการ (Best Practice)

ขอให้ใช้เวลาทำความเข้าใจงาน และความท้าทายที่พนักงานต้องเผชิญอยู่ การประเมินการทำงานเท่ากับเป็นการปรับปรุงผลงานทั้งในระดับรายบุคคล และระดับทีมด้วย ดังนั้น จึงเป็นความจำเป็นที่ผู้จัดการจะต้อง “ปรับจูน” ตัวเองให้เข้าใจถึงจิตใจของพวกเขา และต้องเข้าใจอย่างเต็มที่ในตัวพนักงาน แล้วพนักงานจะนับถือ และยอมรับฟังคำชี้แนะ การโค้ชซึ่งอย่างน่าทึ่งทีเดียว

เมื่อได้ให้คำแนะนำ โค้ชสิ่งต่างๆ ที่เป็นสาระตั้งแต่แก่พนักงานแล้ว จะต้องแน่ใจว่าสิ่งที่ชี้แนะไปนั้นปฏิบัติได้จริง ในฐานะผู้จัดการ อาจต้องยกตัวอย่างเฉพาะอย่างลงไปว่าเป็นอย่างไร เพื่อให้เขาเห็นเป็นแนวทางตัวอย่าง สิ่งใดควรเริ่ม สิ่งใดควรหยุดหรือควรดำเนินการต่อไป ขอให้ดำเนินงานในแนวทางเช่นนี้ต่อไป เพื่อเสริมให้พนักงานติดตามความก้าวหน้าต่อไปได้อย่างมั่นใจ

ต้องแน่ใจว่าการโค้ชจะสามารถช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีผลงาน จงให้กำลังใจพนักงานได้ตรวจสอบ และติดตามผลการทำงาน ตรวจสอบมิติสำคัญๆ ของรายบุคคล และรายกลุ่ม ขอให้แน่ใจว่าคำแนะนำ การโค้ชตรงกับสิ่งที่กำลังขาดหรือต้องการ

ปรับปรุงหรือไม่ มิฉะนั้นจะเป็นการโค้ชผิดจุด ผิดประเด็น

## 8. ปฏิบัติตามข้อมูลสะท้อนจากพนักงาน

องค์กรที่มีความมุ่งหมายที่จะปรับปรุงงาน องค์กร ฯลฯ หลังจากที่ผู้บริหารได้เสร็จสิ้นการสำรวจว่าทำอย่างไรให้องค์กรก้าวหน้า พนักงานจะสนใจกับการมองดูการวางแผนไปสู่ผลลัพธ์และการมีส่วนร่วมอย่างไร และเมื่อได้ประชุมเรื่องการปรับปรุงองค์กรอย่างไรแล้ว ต้องบอกว่าไม่มีอะไรที่ละลายกระบวนการสำรวจได้รวดเร็วเท่าการขาดการลงมือ เพราะการขาดการลงมือทำเท่ากับลดทอนความน่าเชื่อถือของผู้นำองค์กร ลดทอนความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอย่างรุนแรงมีเดียว

### วิธีการ (Best Practice)

ในฐานะของผู้จัดการแล้ว การแชร์ผลการสำรวจเพื่อการวางแผนการทำงานต่อพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง จึงจำเป็นต้องชี้แจงอธิบายจุดเด่นๆ และแนวโน้มจากการร่วมกันอภิปรายออกความเห็น ตลอดจนการแชร์ความรู้สึกเกี่ยวกับผลสำรวจด้วย ขอให้ถามเพื่อขอความเห็นหรือคำแนะนำเพื่อการปรับปรุง ร่วมกันถกถึงอุปสรรคของการปรับปรุง และทีมงานจะแก้ไขอุปสรรคให้ลุล่วงได้อย่างไร ให้ทำการรวบรวม และคัดเลือกหัวข้อที่เหมาะสมที่จะนำไปใช้ และวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน

ขอให้มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกระบวนการ รวมทั้งความก้าวหน้าของการสื่อสารข้อความตลอดจนความสำเร็จให้แก่พนักงานได้รับรู้ตลอดปี แนวทางนี้สามารถลงมือทำได้ตอนประชุมที่งานจดหมายข่าว และการลงข่าวสารความเคลื่อนไหวในสื่อภายในขององค์กร ข้อสำคัญ อย่าทำเพียงแค่มอบหมายงานแก่ผู้เกี่ยวข้องแล้วก็แล้วกันไป เพราะนี่คือการนิ่งเฉยเสมือนไม่ได้ทำอะไรเลย

การลงมือปฏิบัติจริง ลุยจริง จะสร้างความมั่นใจอย่างชัดเจนเป็นการสื่อความว่าการลงมือปฏิบัติเช่นนี้เชื่อมโยงกับการสำรวจอย่างไร จะส่งผลสัมฤทธิ์อย่างไรพอๆ กับความริเริ่มของการทำธุรกิจที่เดียว สิ่งนี้จะช่วยให้ทีมงานเข้าใจถึงความสำคัญของผลลัพธ์ที่เรามีความผูกพัน เพราะนี่คือการกำลังปรับปรุงผลลัพธ์ขององค์กร



## สรุป

ข้อสรุปสุดท้ายตรงนี้ว่า

“ความผูกพันกับพนักงานถือเป็นการลงทุนอย่างหนักที่เราละทิ้งไม่ได้เมื่อเป็นเอกลักษณ์ของอนาคตที่จะปฏิวัติกับประสิทธิภาพ และผลงานขององค์กรของเรา”

-เอียน ฮัตชินสัน-