

เจ้านายสั่งงาน

หลังจากเขียนบทความเรื่อง **วิธีบริหารเจ้านาย** และ **การบริหารแบบจิ๊กซอว์** ให้เราๆท่านๆอ่านเพื่อปรับกระบวนยุทธ์ มีหลายท่านถามหาเทคนิคการบริหารแบบอื่นๆที่น่าสนใจ ก็ได้แต่ผลัดวันประกันพรุ่งกับตัวเองไปเรื่อยๆ จนกระทั่งเมื่อไม่กี่วันมานี้ ได้หนังสือดีมาอ่านเล่มหนึ่ง ชื่อว่า **4ปีในวุฒิสภา บันทึกไว้ในใจเรา** เป็นหนังสือที่รวบรวมบทความซึ่งเขียนโดยอดีตวุฒิสมาชิก ชุดแต่งตั้ง รุ่นสุดท้าย ที่มากไปด้วยประสบการณ์ และความรู้หลากหลาย

เมื่ออ่านจบก็เกิดปึ้งกับเรื่อง **สั่งงานอย่างไรให้ได้ผล** ซึ่งเขียนโดย ดร.ธนู กุลชล เห็นว่าน่าจะเอามาถ่ายทอดเป็นบทความสั้นๆสนองความต้องการของท่านๆได้บ้างกระมัง (เอ ! หรือสนองความต้องการของตนเอง)

พูดถึงคำว่าเจ้านายกับลูกน้อง อาจก่อให้เกิดความรู้สึกในเชิงเจ้าขุนมูลนายอยู่สักหน่อย แต่ก็สื่อความหมายได้ชัดเจนกว่าคำอื่นๆ เมื่อใช้ในสังคมไทยเรา

ธรรมชาติของมนุษย์ไม่มีใครต้องการเป็นลูกน้อง เพราะจิตใจสำนึกทุกคนต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่นเสมอ แต่ไม่ว่าจะเป็นเจ้าใหญ่ นายโตแค่ไหน ก็ไม่พียงต้องมีเจ้านายที่เหนือกว่าให้เราได้เป็นลูกน้องอยู่รำไป

เมื่อมีเจ้านายกับลูกน้อง ก็ต้องมีการสั่งงาน และแน่นอน ต้องเป็นเจ้านายสั่งงาน ไม่ใช่ลูกน้องสั่งงาน วิธีสั่งงานมีได้ 2 ประเภท ได้แก่

การสั่งงานแบบเผด็จการ เป็นการสั่งงานชนิดที่ไม่ยอมให้ผู้อื่นคิด คิดว่าผู้อื่น ไม่มีสมอง กลัวลูกน้องจะคิดไม่ออก หรือกลัวจะคิดผิดพลาด การสั่งงานแบบนี้ มีที่ใช้ในกองทัพ เพราะมีความจำเป็นในการปฏิบัติการ

มีเกร็ดเรื่องการฝึกทหารอยู่ว่า เหตุที่ต้องเริ่มฝึก ซ้ายหัน ขวาหัน ง่ายๆก่อน นั้นเพราะเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าการโดนสั่งให้ปฏิบัติ นั้น ง่าย ไม่มีผลเสียหายใดๆต่อผู้ถูกสั่ง หลังจากนั้นกระบวนกรฝึกจะเพิ่มความยากทีละนิดจนเคยชิน ในที่สุด สมอื่งก็จะถูกคิด ไปจนหมด เมื่อไม่มีคำสั่ง ก็จะทำอะไรไม่ได้เลย

การสั่งงานแบบเผด็จการนี้ ผู้รับคำสั่งจะมีความอึดอัด รู้สึกตนเองไร้คุณค่า พาลเกิดความรู้สึกต่อต้าน ไม่อยากทำงานเอาเสียเลย เมื่อเจ้านายไม่ให้เกียรติที่จะรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง ลูกน้องก็ทำตามคำสั่งที่ไม่ตรงความคิดของตนอย่างขอไปที ไม่สนใจว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น ไม่สนใจว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น ไม่สนใจว่าจะมีข้อเสียหายอะไรหรือไม่ เมื่อมีปัญหาข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ก็ไม่ต้องรับผิดชอบ เพราะทำตามคำสั่งเจ้านาย

การสั่งงานแบบเผด็จการ มักเป็นคำสั่งที่ไม่ชัดเจน (แต่คนสั่งคิดว่าชัดเจน) เพราะไม่ให้โอกาสในการถาม ลูกน้องจึงต้องเอาไปตีความ อาจตีความผิด หลงประเด็น หรือเอาไปตีความแตกต่างกัน โต้แย้งกัน ในที่สุดก็ต้องไปให้เจ้านายสั่งใหม่

ขณะเดียวกัน เมื่อเจ้านายสั่งงานผิด ลูกน้องก็มักไม่ทักท้วงด้วยเหตุผลต่างๆ อาจจะเกรงกลัว เกรงใจ หรือเกรงบารมี สุดแล้วแต่ ท้ายที่สุดงานที่เกิดขึ้นก็ผิดพลาด หากเจอเจ้านายที่ไม่ยอมรับผิดชอบ โทษว่าลูกน้องปฏิบัติผิด หรือรู้ว่าผิดทำไม่ไม่ท้วง ก็ยิ่งเซ็งหนักเข้าไปอีก

ที่เยือกอย่างคือ เจ้านายเผด็จการแล้วยัง โลด เล คือสั่งแล้วเปลี่ยน เปลี่ยนแล้วสั่ง อ้างว่าเพื่อความรอบคอบ บางเรื่องเปลี่ยนวันละหลายรอบ ท้ายที่สุด ลูกน้องก็จึงไม่รู้จะทำงานอย่างไร

หากปฏิกิริยาทำที่ขณะสั่งงาน ก็มีความสำคัญ เพราะสามารถสื่อความหมายได้มากกว่าคำพูดได้มากมาย คำพูดอาจไม่มีอะไร แต่ทำที่อาจทำให้ลูกน้องรู้สึกถูกเหยียดหยามอย่างรุนแรงก็เป็นได้ ยิ่งทำให้สถานการณ์เลวร้ายลงไปอีก

กล่าวโดยสรุป การสั่งงานแบบเผด็จการ แม้สามารถได้ผล ก็เพียงระยะสั้น และเจ้านายจะต้องหมั่นติดตามสั่งงานตลอด เจ้านายประเภทนี้จะเหนื่อย และรู้สึกว่าคุณต้องคิดทุกเรื่องทุกประเด็น แต่ไม่ว่าจะเหนื่อยสักแค่ไหน ก็ต้องสั่งไปโดยตลอด เพราะท่านไม่ได้ใจของลูกน้องไว้เสียแล้ว

คลาเรนซ์ ฟรานซิส ประธานกรรมการบริษัท เชนอรัล ฟูดส์ กล่าวว่า “ ท่านสามารถซื้อเวลาคนอื่นได้ แต่ไม่สามารถซื้อความกระตือรือร้น หรือความคิดริเริ่มของคนอื่นได้ และยังไม่สามารถซื้อความจงรักภักดีของคนอื่นได้เลย “

การสั่งงานอีกประเภทหนึ่งได้แก่ การสั่งงานแบบมีส่วนร่วม ซึ่งคงไม่ต้องอธิบายความมากนัก เพราะทุกท่านคงเข้าใจอยู่แล้ว การสั่งงานแบบนี้ทำให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน ยินดีและเต็มใจทำงาน ตลอดจนคิดงานต่อ เมื่อเกิดปัญหาหรือเมื่อเห็นว่าจะทำงานให้ดีขึ้นได้ เมื่อมีโอกาสในการมีส่วนร่วมในการทำงานก็จะเข้าใจวัตถุประสงค์ของเจ้านายอย่างแท้จริง งานที่ได้จึงเป็นงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งยังก่อให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ๆไม่สิ้นสุด

ผู้เขียนหวังไว้ให้ท่านอ่านในฐานะที่เป็นเจ้านาย ไม่ใช่ในฐานะที่เป็นลูกน้อง เพราะในความคิดลูกน้องแล้ว ย่อมมีอคติในความคิดเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว จึงไม่เกิดประโยชน์อันใด สำหรับลูกน้องที่เจ้านายให้โอกาสอยู่แล้ว กรุณาใช้โอกาสให้เป็นประโยชน์ หมั่นแสดงความคิดเห็นบ้าง(บ่อยๆยิ่งดี) ไม่งั้นท่านโดนเจ้านายดูสมองไปหมดนะเออ

สำหรับเจ้านายที่ไม่อยากได้ชื่อว่าเป็นเผด็จการ แต่ต้องการเอาความคิดของตนเองไปให้ลูกน้องปฏิบัติ นั้น ก็ไม่อยากเขินจนเกินไป ที่จะใช้กระบวนการร่วมคิด สั่งงานแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกดีๆ แต่ไม่บอกในที่นี้ นะครับ เดี่ยวลูกน้องรู้หมด