

การทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

โดยนางอรุษา อ่อนลมัย

นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพชำนาญการ

งานที่ประสบผลสำเร็จในความหมายของผู้เขียน คืองานที่ทำแล้วได้ผลบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือได้ผลเกินกว่าเป้าหมาย ดังนั้นไม่ว่าจะทำอะไรงานเล็กหรือใหญ่ ถ้าเราตั้งเป้าหมายไว้และทำให้บรรลุผล จึงถือว่าประสบผลสำเร็จ แล้วทำอย่างไรละจึงให้งานที่ทำประสบผลสำเร็จ คำตอบคือ ต้องทำงานด้วยใจ มีความมุ่งมั่น และตระหนักถึงความรับผิดชอบที่มีต่องาน เมื่อคนเรามีใจรักในงานที่ทำ ก็พร้อมและเต็มใจที่จะทำงานนั้น ส่วนจะทำได้ดีเพียงใด คือ ความรับผิดชอบต่องานที่มีมากหรือน้อย เพราะสิ่งนี้จะส่งผลถึงคุณภาพของงานถ้ามีความรับผิดชอบสูง งานที่ทำออกมาก็จะมีคุณภาพ แต่ถ้าความรับผิดชอบน้อย คุณภาพก็น้อยตามไป การมีความรับผิดชอบต่องานนั้นคือการทำงานด้วยความเอาใจใส่ทุกรายละเอียด สิ่งที่สำคัญคือการวางแผนการทำงาน การปรึกษาหารือกับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานในการทำงาน เพราะงานแต่ละชิ้นที่ได้รับมอบหมาย ไม่อาจทำสำเร็จได้โดยคนเดียว จำเป็นต้องอาศัยความสามัคคี ของเพื่อนร่วมงาน

ดังนั้นนอกจากจะต้องทำงานด้วยใจของตนเองแล้ว การทำงานโดยให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจ และมีความเข้าใจเพื่อนร่วมงาน ย่อมเป็นสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่ง เพราะหากขาดความเข้าใจในงาน และขาดความเข้าใจในเพื่อนร่วมงาน ก็ยากที่งานจะสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งผู้เขียนมีคำแนะนำในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ 6 ข้อดังนี้

1. มีใจรัก
2. มีความรับผิดชอบ
3. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
4. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
5. คิดให้เกินความคาดหมาย
6. ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ

1. มีใจรัก

เมื่อคุณได้รับมอบหมายงานที่ไม่เคยทำมาก่อนเลย คุณรู้สึกอย่างไร มีคำตอบให้เลือก

3 ข้อ คือ ข้อ 1 รู้สึกว่า งานที่ได้รับมันช่างยากเสียเหลือเกิน คงทำไม่ได้

ข้อ 2 ลองทำไปก่อน ทำไม่ได้ค่อยว่ากันทีหลัง

ข้อ 3 ต้องทำให้ได้

คำตอบของทั้งสามข้อนั้น สามารถคาดการณ์ความสำเร็จของงานที่คุณจะทำได้ทันที คำตอบข้อ

1 คืองานไม่สำเร็จ คำตอบข้อ 2 คือ ได้ทำงานแต่งงานออกมาอย่างไรยังไม่รู้ เรียกว่าไม่มีอนาคต ข้อ 3 งานสำเร็จแน่นอน คุณคิดว่าคำตอบข้อไหนที่อันตรายที่สุดสำหรับการทำงาน สำหรับผู้เขียนคำตอบที่อันตรายที่สุดสำหรับการทำงาน คือ ข้อ 2 เพราะว่าคำตอบ ข้อ 1 นั้นสามารถรู้อนาคตได้ทันทีว่า ไม่สามารถทำได้ เมื่อรู้เช่นนั้นแล้ว จึงสามารถแก้ปัญหาได้ทันที คือหาคนอื่นมาทำงานนั้นแทน แต่ถ้า คำตอบข้อ 2 คือลองทำไปก่อน ทำไม่ได้ค่อยว่ากันทีหลัง นั้น เป็นคำตอบที่ไม่สามารถรู้อนาคตได้ เท่ากับเป็นการเสียเวลาที่จะต้องทำงานและงานที่ทำมาได้ครึ่งทางแล้วปรากฏว่าผู้รับผิดชอบบอกว่าไม่สามารถทำต่อได้แล้วงานก็เสียเพราะอาจ

ไม่มีเวลาที่จะทำให้เสร็จตามกำหนด หรือทำได้ไม่ดี สรุปคือ ทำให้งานเสียไปเลย การเลือกคำตอบข้อ 2 นี้จึงเป็นคำตอบที่น่ากลัว เพราะหากจะมอบหมายไว้วางใจใครทำงานแล้ว ถ้าได้คำตอบนี้คงต้องคิดดูใหม่แล้วว่า จะมอบหมายให้รับผิดชอบดีหรือไม่ ส่วนคำตอบข้อ 3 คือ ต้องทำให้ได้ นั้น เป็นคำตอบที่ชัดเจนว่า งานที่มอบหมายต้องสำเร็จแน่นอน บางท่านอาจจะไม่เห็นด้วย เพราะว่ายังไม่ลองทำเลยแล้วจะรู้ได้อย่างไรว่าสำเร็จ ทั้งนี้การทำงานให้สำเร็จ หากเริ่มต้นที่มีความมุ่งมั่น มีความมั่นใจในงานที่ทำ หรือการบอกกับตนเองว่าต้องทำให้ได้ งานต้องเสร็จ นั่นคือการตั้งเป้าหมายหรือการให้คำมั่นสัญญา เมื่อมีเป้าหมายและสัญญาแล้ว ย่อมต้องทำให้ได้ ดังนั้นจึงเท่ากับว่ามีทัศนคติที่ดีต่องานหรือมีใจรักในงานที่จะทำคือจุดเริ่มต้นของความความสำเร็จ หากคนเราทำสิ่งใดด้วยใจแล้วงานย่อมออกมาดีอย่างแน่นอน เพราะเราจะใส่ใจในรายละเอียดของการทำงานทุกอย่างทุกขั้นตอน แล้วจะไม่ประสบผลสำเร็จได้อย่างไร การทำงานแบบลองดูก่อนทำได้อีกก็ทำไม่ได้ก็ทิ้งไปจะเป็นการทำงานแบบหยิบโย่ง คนประเภทนี้จะขาดความอดทน เพราะไม่มีใจรักในงานที่ทำ ไม่สนใจว่างานที่ทำจะเป็นอย่างไร ใครจะรับผลกระทบ ผลเสีย หรือผลงานจะออกมาเป็นอย่างไร ขอให้ทำเสร็จ ๆ ไป ดังนั้น เป้าหมายของการทำงานสำหรับคนประเภทนี้คือ คือการทำงานให้เสร็จ ไม่ใช้การทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

2. มีความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบเป็นพื้นฐาน ของคนทำงาน

ที่ทุกคนต้องมี แต่ที่ต่างกันก็คือ ระดับของความรับผิดชอบนั่นเอง

ดังนั้น จึงมีคำพูดที่ว่า “เป็นคนมีความรับผิดชอบสูง” หรือ “เป็นคนมีความรับผิดชอบต่ำ” หรือแม้กระทั่ง “เป็นคนไม่มีความรับผิดชอบ” งานที่จะประสบผลสำเร็จได้ต้องทำงานด้วยความรับผิดชอบที่สูง ดังนั้น หากต้องการเป็นคนทำงานทุกอย่างประสบความสำเร็จ ก็ต้องทำตนเองให้เป็นคนมีความรับผิดชอบในระดับสูง ซึ่งอาจเคยได้ยินมาว่าผู้บริหารต้องมีความรับผิดชอบสูง จริงแล้วไม่จำเป็นต้องเป็นผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบสูงได้ และยังถ้าฝึกให้เป็นนิสัยด้วยแล้วยังเป็นสิ่งที่ดี เมื่อมีสิ่งนี้ ไม่ว่าจะงานอะไรที่ทำก็สำเร็จได้ มีคำถาม ถามว่า “แล้วจะรู้ได้อย่างไรล่ะว่าใครมีความรับผิดชอบระดับใด เอาอะไรมาวัด” คำตอบของคำถามนี้ให้คิดถึงเวลาที่ เคยตำหนิใครบางคนว่าไม่มีความรับผิดชอบ ลองคิดว่าเหตุใดจึงคิดว่าคนผู้นั้นไม่มีความรับผิดชอบ บางท่านยังคิดไม่ออก ถ้าเช่นนั้นเพื่อให้เข้าใจต่อความเข้าใจ ลองดูบททวนว่า เคยเจอเจอประสบการณ์แบบนี้ไหมบ้างไหม **การผัดวัน** ถ้าคนที่คุณนัดไว้ไม่มาเลย แบบนี้เรียกว่าไม่มีความรับผิดชอบหรือไม่ หรือถ้ามาตามนัดแต่มาสาย แบบนี้เรียกว่ายังพอมีความรับผิดชอบอยู่บ้างเพราะมาสายยังดีกว่าไม่มา แต่ถ้ามาตรงตามนัดเรียกเขาว่ามีความรับผิดชอบ และถ้ามาก่อนเวลานัดเรียกเขาว่ามีความรับผิดชอบสูงหรือไม่ ดังนั้นการให้ระดับความรับผิดชอบ จึงขึ้นอยู่กับความคิดของคนแต่ละคนบางคนคิดแค่ว่ามาตรงเวลาก็ถือเป็นความรับผิดชอบที่สูงแล้ว แต่อีกคนคิดว่าต้องมาก่อนเวลาจะได้มีเวลาเตรียมความพร้อม จึงจะถือว่ามีความรับผิดชอบสูง ดังนั้นการมีความรับผิดชอบสูงแค่ไหนจึงขึ้นอยู่กับความคิดของแต่ละคน สิ่งหนึ่งที่จะรู้สึกได้คือ การมีความรับผิดชอบของแต่ละคนนั้น สร้างความพอใจให้คนรอบข้างได้มากน้อยขนาดไหน เพราะนั่นคือสิ่งที่จะบอกได้ดีที่สุดถึงระดับความรับผิดชอบที่มีต่อการทำงาน ดังนั้นจึงควรฝึกให้ตนเองมีความรับผิดชอบในระดับที่คนรอบข้างพอใจ พอใจมาก และพอใจมากที่สุด ก็จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ไม่ยาก

3. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

เวลาทำงานทุกคนต้องฟังคุณพูดเสมอไหม หรือคุณเป็นคนที่นั่งฟังคนอื่นพูดเสมอ หรือสลับกัน ฟังบ้างพูดบ้าง สถานที่ที่จะทำให้รู้ว่าใครยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นหรือไม่ ได้ดีคือที่ประชุม ดังนั้น ลองสังเกตตนเองและผู้อื่น เวลานั่งในห้องประชุมและถกเถียงหรือหาหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จะรู้ว่าแต่ละคนเป็น

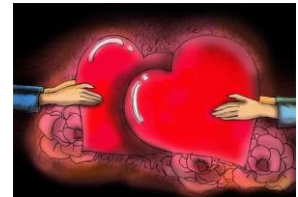


อย่างไร มีรูปแบบหรือสไตล์การทำงานอย่างไร บางคนฟังอย่างเดียวไม่พูดไม่ออกความเห็น ใครว่าอะไรว่าตามไม่เคยมีความคิดเป็นของตนเอง บางคนก็พูดอย่างเดียวเสนอความคิดเห็นเยะเยะไปหมด แต่ไม่ทำอะไร บางคนก็ฟังและโต้แย้งด้วยเหตุของความเป็นไปได้ในความเป็นจริงของการทำงาน บางคนก็โต้แย้งไปด้วยความเพ้อฝัน หลากหลายความคิดและมุมมอง หากคุณต้องการประสบผลสำเร็จในการทำงาน ก็ควรวางตนให้เป็นกลางยอมรับฟังคนอื่น คนที่พูดมากแต่ไม่ทำงานก็อาจมีข้อเสนอที่ดีที่นำไปใช้ได้คนที่พูดแบบเพ้อฝันก็อาจมีอะไรที่สร้างสรรค์ เป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาสามารถนำมาเพิ่มเติมในงานได้ และ คนที่ไม่พูดอะไรเลย วันหนึ่งลองเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความคิดเห็นเขาอาจทำให้ทุกคนต้องอึ้งในแง่มุมใหม่ก็เป็นได้

ดังนั้นการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น จึงเป็นการทำงานที่ฉลาดเพราะเป็นการทำงานที่จะสามารถดึงความคิดที่ดีที่ไม่ใช่ความคิดของคนคนเดียวแต่มีหลายความคิด ยังเป็นการให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน และแสดงให้เห็นเพื่อนร่วมงานรู้สึกว่าคุณค่าความคิดแต่ละคนมีความสำคัญแต่ละคนได้มีส่วนร่วมในการทำงาน เมื่องานประสบผลสำเร็จก็เป็นความภาคภูมิใจของทุกคนไม่ใช่เฉพาะคนคนเดียว

4. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา

การคำนึงถึงความรู้สึกของคนอื่นจะทำให้มีความเข้าใจผู้อื่นได้มากขึ้น และสนองตอบความต้องการของคนได้ตรงในสิ่งที่เขาต้องการ การเรียนรู้ที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ จึงต้องเรียนรู้ถึงจิตใจผู้อื่นด้วย เช่น เมื่อไปร่วมกิจกรรมและอบรม สัมมนา เมื่อกลับมาแล้วรู้สึกไม่ประทับใจในเรื่องใด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการต้อนรับ เรื่องอาหาร เรื่องที่พัก หรือบริการอื่น ๆ เวลามาทำงานหรือเป็นผู้จัดกิจกรรมเหล่านั้นบ้างก็ต้องคำนึงจิตใจของผู้ใช้บริการอบรมว่าเขาต้องการได้รับบริการใดบ้างจึงจะประทับใจ หรือเวลาที่ไปใช้บริการในหน่วยงานต่างๆ แล้วไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อ ถ้าเราเป็นผู้ให้บริการก็ไม่ควรทำแบบนั้นกับผู้ใช้บริการ หรือเวลาที่เราโทรศัพท์ไปติดต่อแต่ผู้รับสายพูดจาไม่ดี เมื่อต้องเป็นผู้รับโทรศัพท์บ้างก็ควรนึกถึงความรู้สึกของคนพูดที่อยู่ปลายสายด้วยเช่นเดียวกัน ตัวอย่างของการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ดังนั้นจึงควรพึงระลึกอยู่เสมอว่า เราต้องการรับบริการแบบใด ผู้อื่นย่อมต้องการได้รับความสะดวกสบาย และบริการที่ดีจากเราแบบนั้นเช่นกัน



5. คิดให้เกินความคาดหมาย

การทำให้งานให้ผู้อื่นเกิดความพอใจนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย แต่ก็ไม่ใช่เรื่องยากเกินไป เพียงแค่เราใส่ความรู้สึกเข้าไปในการทำงาน โดยคาดการณ์ความต้องการของคน ว่าเขาต้องการอะไร แต่เราทำให้เกินความคาดหมายของเขา งานของเราจะเป็นที่พอใจของผู้อื่นได้ไม่ยาก ตัวอย่างเช่น หัวหน้างานต้องการให้รายงานผลการทำงานเมื่อ ทำงานเสร็จแล้วภายในสัปดาห์นี้ คุณก็ทำรายงานให้เสร็จก่อนวันถึงกำหนด แถมด้วยข้อมูลเปรียบเทียบผลการทำงานของปีที่แล้วและปีนี้ เพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อมูลรายงานของการทำงานในปีปัจจุบันก็เป็นการเกินความคาดหมายของหัวหน้า หรือ กรณีเราเป็นผู้ให้บริการเมื่อมีผู้มารับบริการเสร็จแล้วแทนที่จะกล่าวเพียงคำขอบคุณอย่างเดียวเราอาจพูดต่อไปอีกนิดว่า “ขอให้เดินทางปลอดภัย” หรือ “ ถ้าหากคราวหน้ามีปัญหาขอให้ติดต่อมา ที่นี้ยินดีที่จะช่วยเหลือคุณค่ะ” ซึ่งจะช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการแม้จะเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อยก็ตาม



6. มีความมุ่งมั่น

หากคนเรามีมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ก็เท่ากับว่างานนั้นสำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่ง การจะมีความมุ่งมั่นได้ จะต้องฝึกให้ตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเอาชนะอุปสรรค หรือ AQ (Adversity Quotient) คือเป็นผู้ไม่ยอมแพ้ต่อปัญหา และอุปสรรค การมีความอดทนและไม่ยอมแพ้ต่อโชคชะตา โดยมองโลกในแง่ดี คิดในทางบวก นอกจากนี้การจะประสบความสำเร็จยัง ต้องมีพลังของการตั้งเป้าหมาย ดังนี้ (ศุภกิจ รุ่งโรจน์, อาริยา บุญนิมิตร และ นัสสรุ หงษ์ร้อน 2551)

1. ความปรารถนา (Desire) เป็นภาพในความคิดที่เราต้องการให้เป็น โดยต้องรู้ว่าตนเองต้องการอะไรมากที่สุด และสิ่งที่จะทำให้ตนเองประสบความสำเร็จคืออะไร
2. ความเชื่อ (Belief) ต้องมีความเชื่อมั่นในความสามเป็นผู้เชื่อมั่นว่าเป้าหมายจะบรรลุผลสำเร็จได้ด้วยตนเอง
3. จินตนาการ (Visualize) ภาพที่เป็นเป้าหมายที่ต้องการ โดยนึกถึงผลสำเร็จและความภาคภูมิใจ
4. เขียน (Write it down) ให้เขียนเป้าหมายลงในกระดาษให้ชัดเจน
5. พูดออกมา (Verbalize) คิด พูด ทำ การที่เราพูดเป้าหมายออกมานั้น เป็นการทบทวนจิตใจสำนึกของตนเอง และจะเริ่มเชื่อเป้าหมายที่เราตั้งไว้ว่าจะต้องเป็นจริง
6. คำถาม (Question) ถามคำถามเกี่ยวกับเป้าหมายในชีวิต เช่น ต้องการอะไรในชีวิต เพราะอะไร เราต้องทำอะไร
7. กำหนดเวลา (Dead line) กำหนดเวลาที่จะทำสิ่งใด โดยไม่ผัดวันประกันพรุ่ง
8. ลงมือทำ (Do it now) ทุกสิ่งจะประสบความสำเร็จได้ คือ การมุ่งมั่นทำต่อไปจนว่าจะบรรลุเป้าหมาย



สิ่งเหล่านี้สามารถที่จะฝึกฝนตนเองได้ เพราะความสามารถในการเอาชนะอุปสรรค หรือ AQ นั้น ไม่ได้เกิดขึ้นเอง แต่เกิดจากการฝึกฝน พัฒนาตนเอง และสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ในทุกช่วงวัย ดังนั้น ถ้าหากมีทั้ง 6 ข้อ มีอยู่ในตัวของคนทำงาน ย่อมทำให้งานประสบความสำเร็จทุกครั้งอย่างแน่นอน

การพัฒนาตนเองให้เป็นคนที่มีศักยภาพในการทำงานที่สูงเพื่อให้งานประสบความสำเร็จเป็นสิ่งที่ทุกคนสามารถทำได้ โดยการฝึกฝน มีหลักในการทำงาน และมีเป้าหมายที่ชัดเจน ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น ที่สำคัญอย่าหยุดที่จะพัฒนาตนเองต่อไปเพราะในแต่ละวัน ที่ผ่านไปย่อมมีสิ่งใหม่ผ่านเข้ามา ดังนั้นการเรียนรู้สิ่งใหม่และพัฒนาตนเองให้ก้าวต่อไป จึงจะทำให้คุณเป็นคนที่ยังคงมีศักยภาพในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ตลอดไป

