

การคิดเชิงบวกและทัศนคติ การให้บริการด้วยหัวใจ

“การคิดเชิงบวก” (Positive Thinking) นับเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินชีวิตของแต่ละคน มีส่วนสร้างทุกข์สุขให้กับชีวิตจิตใจของเราได้ตลอดเวลา ซึ่งจะมีผลต่อความเจริญ หรือความเสื่อมทั้งในด้านส่วนตัว และสังคมทุกระดับทีเดียว หลักแห่งการคิดเชิงบวก มีมากมายมหาศาล และสามารถรังสรรค์ให้เกิดขึ้นได้ ถ้าเรารู้หลักการที่ถูกต้อง บางคนอาจมีคุณลักษณะนี้เป็นทุนเดิมติดตัวมาแต่เล็กแต่น้อยก็เป็นความโชคดีของท่าน การพัฒนาต่อยอดก็สามารถทำได้ง่ายกว่าคนทั่วไป ในทางกลับกันคนส่วนใหญ่ในสังคมปัจจุบัน มักมองโลกในแง่ร้ายมากกว่าการมีความคิดบวก อาจเป็นเพราะการได้รับความกดดันจากสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ ที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปในทางที่เสื่อมทรามลง ผู้คนจำนวนมากไร้ ศีล ชาติธรรม จึงเบียดเบียนกันมากขึ้นกว่าแต่ก่อน ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันมีน้อยลง เราจึงอยู่ร่วมกันด้วยความระแวง ขาดความไว้วางใจกันมากขึ้นทุกที ผู้ที่คิดเชิงบวก หรือมองโลกในแง่ดีก็มักจะถูกหลอกลวง หรือเอาไรต์เอาเปรียบ ดังนั้น เราจึงจำเป็นต้องมีความรอบคอบสูงในการสร้าง และใช้ความคิดเชิงบวก หากจะมีการตั้งคำถามว่าความคิดเชิงบวกคืออะไร คงหาคำตอบชัด ๆ มาอธิบายกันได้ไม่ถนัดนัก แต่คนทั่วไป คงมีความเข้าใจในภาพกว้างร่วมกันว่า คือการมองโลกในแง่ดี มีความหวัง ความศรัทธา เชื่อว่าความเลวร้าย หรือสภาพอันไม่พึงปรารถนาต่าง ๆ จะไม่ดำรงอยู่ยาวนานนัก ทุกวิกฤติย่อมมีโอกาส ทุกปัญหาต้องมีทางแก้ไข

อะไรทำนองนั้น พื้นฐานความคิดความเชื่อเช่นนี้ช่วยให้คนเรามีกำลังใจที่จะต่อสู้ และฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ นำพาตนและหมู่คณะ ให้ผ่านพ้นความทุกข์ยากทั้งหลายไปได้อย่างมีกำลังใจเข้มแข็ง

ความคิดเชิงบวกเป็นสิ่งที่สร้างและพัฒนาได้

การที่คนเราจะมีกำลังใจสร้างเสริมความคิดเชิงบวกให้กับตนเองเป็นเบื้องต้นนั้น จำเป็นต้องมีความรู้ซึ่งถึงคุณค่าของความคิดเช่นนี้ ซึ่งมีอยู่มากมาย อาทิ ความสุขสงบทางใจของตนเอง การมีสติปัญญาสูงสามารถแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อนและคลุมเครือได้ และการเป็นคนน่าคบหา คนส่วนใหญ่อยากร่วมทำงานด้วย อยู่องค์กรใดก็สามารถสร้างความเจริญได้เป็นอย่างดี เพียงแค่นี้ก็นับว่าความคิดเชิงบวกมีคุณค่ามหาศาลแล้วใช่ไหมครับ

ความสุขสงบทางใจมีใช้เรื่องที่จะสรรค์สร้างกันได้โดยง่ายในสังคมปัจจุบัน เพราะความเป็นไปในโลกทุกวันนี้ มีความผันผวนแปรปรวนอยู่ตลอดเวลา ก่อให้เกิดกิเลส รบกวนจิตใจให้วุ่นวุ่น แทน ไม่มีวันว่างเว้น เช่น ความโลภ ความโกรธ และความหลง หรืออกุศลมูล ๓ อันหมายถึง รากเหง้าของบาปทั้งปวง ซึ่งถูกหล่อหลอมมาจากลัทธิ วัตถุนิยมและบริโภคนิยม คนส่วนใหญ่มุ่งสร้างความสำเร็จทางวัตถุด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่าง ๆ ก่อให้เกิดความเสื่อมทรามลงทางด้านจิตใจ ในขณะที่เดียวกัน ความรู้รักสามัคคีและเอื้ออารีต่อกันในหมู่มนุษย์ นับวันเลือนรางจางหายลงทุกที คนทั่วไปเห็นวัตถุสำคัญกว่าคุณ การพึ่งพาอาศัยกันมีไม่มากเช่นแต่ก่อน ความหลงวัตถุ



และการบริโภคทำให้คนเราต้องทำงานหนักขึ้น เพื่อให้มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ ความเครียดจากความกดดัน การพลัดพรากก็เกิดตามมา นำมาซึ่งการมองในแง่ลบและแง่ร้าย หากความสุขสงบทางใจได้ยากยิ่ง ดังนั้น หากเราสามารถสร้างความคิดบวกขึ้นมาได้ จะได้ด้วยวิธีใดก็ตาม ซึ่งจะมีคำแนะนำในตอนท้าย ๆ ของบทความนี้ ชีวิตจิตใจของเราก็มีความสุขสงบมากขึ้น

การมีสติปัญญาสูงย่อมเป็นที่ปรารถนาของทุกชีวิต แต่ก็เป็นเรื่องที่เราเริ่มกันได้ยากยิ่งนัก โดยเฉพาะในหมู่ผู้มองโลกในแง่ร้าย หรือมีความคิดเชิงลบเป็นพื้นฐาน นำพาให้สติปัญญาตกต่ำทราวมลง เมื่อจำเป็นต้องแก้ปัญหาใด ๆ ก็มักจะมองเห็นแต่อุปสรรคมากกว่าหนทางสำเร็จ ส่วนผู้ที่มีความคิดบวกนั้น มักจะมีความมั่นใจว่า “ทุกปัญหาย่อมมีทางแก้ไข” ถึงแม้จะสำเร็จได้เพียงบางส่วนก็ยังดี ช่วยผ่อนหนักให้เบาคลายลงได้ พวกเขาจะใช้ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) และความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เพื่อเสาะแสวงหาวิธีแก้ปัญหา อาจใช้ความคิดนอกกรอบนอกตำราช่วย ในที่สุดก็มักจะประสบความสำเร็จ พบหนทางคลี่คลายปัญหาอย่างคาดไม่ถึง

ข้อดีอีกประการหนึ่งของผู้มีนิสัยคิดบวก คือ ความน่าคบหา เป็นที่ต้อนรับของหมู่คณะ และองค์กรต่าง ๆ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสงบเยือกในจิตใจ และความเป็นผู้มีสติปัญญาสูง อยู่ที่ใดก็มักสร้างความสุข ความเจริญให้กับสังคมนั้น เพราะเป็นคนมีทัศนคติที่ดีต่อปวงชน รักการให้การช่วยมากกว่าการเอารอดเอาเปรียบผู้อื่น เห็นประโยชน์ส่วนรวมมีความสำคัญเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง รักความถูกต้องเป็นธรรม ย่อมเป็นที่ชื่นชอบ และต้อนรับจากทุกสังคมอย่างแน่นอน

เราสร้างความคิดบวกกันได้อย่างไร

ประการแรก เราต้องมีความตั้งใจจริง มีความมุ่งมั่น ในการสร้างคุณลักษณะเช่นนี้ให้มีขึ้นในชีวิตจิตใจของเรา และนำมาใช้จนเคยชินกลายเป็นนิสัยประจำตัว ด้วยเห็นว่าเป็นเรื่องที่ดีที่มีคุณค่าทั้งต่อตนเองและสังคม

ตั้งที่ยกตัวอย่างไว้ข้างแล้วข้างต้น โดยเฉพาะในการทำงานร่วมกันในองค์กรภาคเอกชน หรือด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม การมีความคิดบวกเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับพนักงานทุกระดับ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการประกอบการขององค์กร อันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ นอกจากนั้นเราควรตระหนักรู้ถึงพิษภัยของความคิดเชิงลบ หรือการมองโลกในแง่ร้ายด้วย ซึ่งมีอยู่มากมาย อาทิ การแตกแยกความสามัคคีในหมู่คณะ ไม่สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมที่เข้มแข็งได้ อยู่ร่วมกันแบบตัวใครตัวมัน มีความหวาดระแวง และอิจฉาริษยากัน นำมาซึ่งความขัดแย้งที่ไม่น่าเกิด ผลเสียย่อมตกแก่องค์กรโดยรวม ผลประกอบการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่ำ ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพของแต่ละคนก็ย่อมจะตกต่ำกว่าที่ควรจะเป็น ความผูกพัน (Engagement) และความจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์กรก็มีน้อยตามไป ในที่สุดก็มักลงเอยด้วยการเปลี่ยนงานไปเรื่อย ๆ อยู่ที่ไหนไม่ค่อยยาวนานนัก เมื่อเราตระหนักรู้ในคุณค่าของความคิดเชิงบวก และพิษภัยของความคิดเชิงลบ ย่อมมีกำลังใจในการสร้างสรรค์ นิสัยของโลกในแง่ดีให้กับตัวเองก่อนเป็นเบื้องต้น และพยายามโน้มน้าวให้ผู้ร่วมงานเห็นคล้อยตาม เพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่เข้มแข็ง ซึ่งมีคำแนะนำบางประการดังต่อไปนี้

๑. สร้างเสริมปัญญาของตนให้มีความเข้มแข็ง แกร่งกล้า รู้เห็น และเข้าใจทุกอย่างถูกต้องตรงตามความเป็นจริง



สติ คือ ความระลึกได้ในความคิด และการกระทำ ของตนตัวอยู่ที่ไหนใจก็อยู่ที่นั่น ไม่ปล่อยให้พลังเผละ เหม่อลอยไปสู่อดีตและอนาคต ยิ่งเราทำใจให้อยู่ที่ไหน ใจก็อยู่ที่นั่น ไม่ปล่อยให้พลังเผละเหม่อลอยไป สู่อดีตความสว่างทางปัญญาก็เกิดตามมา คือความรู้ ความเข้าใจในปรากฏการณ์ต่าง ๆ อย่างชัดเจนตรงความเป็นจริง เช่น รู้บาปบุญคุณโทษ ความมีประโยชน์และความ ไร้ประโยชน์ของการกระทำทั้งหลายทั้งของตัวเอง และผู้อื่น พระพุทธองค์ท่านทรงแบ่งปัญญาของคน ออกเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ สุตมยปัญญา (ความรู้ ความจำ) จินตมยปัญญา (ความคิด ความเข้าใจ) และภาวนามยปัญญา (ความรู้แจ้งเห็นจริงที่เกิดจากการลงมือทำ) ซึ่งปัญญา ทุกระดับสามารถสร้างเสริมได้ด้วยตัวของเราเองโดยการ เจริญสติ หรือความระลึกได้กับสภาวะปัจจุบันของตน อยู่เสมอ และหาโอกาสภาวนาด้วยวิธีต่าง ๆ ตามคำสอน ของครูบาอาจารย์ที่ตนนับถือ เช่น การเจริญพุทธานต์ การเดินจงกรม และการนั่งสมาธิ ซึ่งเรียกรวม ๆ ว่า การเจริญกรรมฐานนั่นเอง อันประกอบด้วย สมถกรรมฐาน (การทำให้อจิตสงบ) และวิปัสสนากรรมฐาน (การทำให้เกิดปัญญารู้แจ้งเห็นจริง)

๒. ค้นหาคุณค่าที่แท้จริงของตนเองและผู้ร่วมงาน แต่ละคน



ด้วยความจริงที่ว่าทุกคนต่างมีจุดเด่นจุดด้อย ต่าง ๆ ด้วยกันทั้งนั้น ไม่ว่าจะเป็ความรู้ ความสามารถ

และนิสัยใจคอซึ่งถูกหล่อหลอมมาจากประสบการณ์ ในชีวิตของตน ถ้าแต่ละคนเพียรพิจารณาตนเอง และผู้ร่วมงานสร้างประโยชน์ตนเองส่วนรวมได้อย่าง เต็มที่ ทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูง ในส่วนที่พบว่าเป็นจุดด้อย ทั้งของตนเองและ ผู้ร่วมงานนั้น ถ้าทุกคนมีความ ใจกว้างพอก็ย่อมพัฒนาให้แข็งแกร่งขึ้นได้

๓. ยึดหลักพรหมวิหาร ๔ ในการดำเนินชีวิต



อันประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา “เมตตา” คือ ความรัก ความปรารถนาดี อยากเห็น ทุกชีวิตมีความสุข

“กรุณา” คือ ความสงสาร เห็นใจ พยายามช่วยให้ ผู้อื่นพ้นทุกข์

“มุทิตา” คือ ความพลอยยินดีในความสุขความเจริญ และความสำเร็จของผู้อื่น ไม่รู้สึกอิจฉาริษยาผู้ใด

“อุเบกขา” คือ การวางใจเป็นกลาง ไม่มีลำเอียง รักความถูกต้องเป็นธรรม และยอมรับความจริงที่เกิดขึ้น อันเป็นผลจากการกระทำของตน

ผู้ใดมี “พรหมวิหาร ๔” เป็นหลักธรรมประจำใจแล้ว ย่อมมีนิสัยคิดบวก มองโลกในแง่ดี เห็นคุณค่าของชีวิตผู้อื่น ทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะได้ราบรื่น มีปัญหาน้อย พร้อม เผชิญอุปสรรคต่าง ๆ ร่วมกัน ด้วยความเอื้อเฟื้อเกื้อกูลกัน อันจะนำมาซึ่งความรู้รักสามัคคี เป็นพลังที่เข้มแข็งใน การบริหาร และการพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญ และ ความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป

๔. ยึดหลัก “อิทธิบาท ๔” ในการทำงานทั้งปวง



คุณธรรมข้อนี้ ประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา ซึ่งมีความหมายโดยสรุปดังนี้

“ฉันทะ” คือ ความยินดีพอใจ รักและผูกพันในงานที่ตนทำ

“วิริยะ” คือ ความพากเพียร ลงมือทำอย่างสม่ำเสมอ ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง

“วิมังสา” คือ การใคร่ครวญด้วยเหตุผล วิเคราะห์และประเมินผลงานที่ได้ทำมา มีข้อบกพร่องที่ควรแก้ไข ปรับปรุงหรือไม่ รวมทั้งโอกาสสำเร็จเหนือคนทั่วไป ก่อให้เกิดความมั่นใจในการแก้ปัญหาทั้งปวง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการคิดเชิงบวกนั่นเอง

๕. ละทิ้งนิสัยชอบตำหนิตีคนอื่น



ผู้คนจำนวนมากในปัจจุบันมีนิสัยชอบจับผิด และโต้แย้งความคิดผู้อื่น ไม่ว่าใครจะเสนอความคิดเห็นอะไรก็สามารถหาข้อตำหนิได้เสมอ โดยอาจสำคัญผิดคิดไปว่าเป็นการแสดงความสามารถที่เหนือกว่า ซึ่งแท้จริงแล้วมิใช่เช่นนั้นเลย คนช่างติส่วนใหญ่มักมีปมด้อย ขาดความมั่นใจที่จะเสนอความคิดของตนเอง จึงใช้วิธีตำหนิ

ติเตียนความเห็นของผู้อื่นไปเรื่อย ๆ ทำงานร่วมกับใครก็มักมีปัญหาเป็นที่รังเกียจของสังคม เราจึงควรพยายามละทิ้งนิสัยชอบตำหนิตีคนอื่น ซึ่งจะช่วยเพิ่มพลังคิดบวกให้ตนเอง

๖. ทำงานเพื่อ ยึดผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นเป้าหมายหลัก



คนเราส่วนใหญ่ในปัจจุบันมีความเห็นแก่ตัวมากขึ้น จะคิดหรือทำอะไรก็มักนึกถึงประโยชน์ของตนเป็นที่ตั้ง ซึ่งมักใช้วิธีที่ไม่ตรงไปตรงมา ใช้ความรู้ความสามารถในทางที่ผิดทำนองคลองธรรม เป็นการทำลายพลังแห่งความคิดบวกของตนโดยไม่รู้ตัว หากเรายึดหลักการทำงานให้มีความร่วมมืออย่างเต็มกำลัง ผลงานขององค์กรย่อมมีประสิทธิผลสูง ก่อให้เกิดกำลังใจและทัศนคติที่ถูกต้องในการทำงาน ซึ่งช่วยเพิ่มพลังความคิดบวกให้แต่ละคนได้อีกทางหนึ่ง

๗. ยึดมั่นในหลักธรรมคำสอนของศาสนาที่ท่านนับถือเป็นแนวทางในการทำงาน



ผู้นำไม่ว่าจะศาสนาใดก็ตามมักเป็นผู้ที่มีสติปัญญาสูงกว่าคนทั่วไป คำสอนของท่านผ่านการพิสูจน์มาแล้วอย่างยาวนาน เป็นสัจธรรมที่นำไปปฏิบัติแล้วบังเกิดผลจริง จึงเป็นที่ยอมรับนับถือของมหาชน โดยเฉพาะคำสอนขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าที่ท่านมิได้กะเกณฑ์ให้เราเชื่อ แต่ให้นำไปพิจารณาด้วยเหตุผลและลงมือปฏิบัติตาม ประจักษ์ในผลลัพธ์ด้วยตนเอง แล้วจึงค่อยเชื่อนับจากวันตรัสรู้บรรลุสัมมาสัมโพธิญาณของพระองค์ท่าน ผ่านพันไปกว่า ๒,๖๐๐ ปีแล้ว ยังไม่มีคำสอนใดผิดพลาดคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงเลย เพราะท่านมิได้ทรงคิดขึ้นเอง ล้วนเป็นกฎเกณฑ์ของความจริงที่มีอยู่ตามธรรมชาติที่ทรงค้นพบในคืนวันเพ็ญ เดือน ๖ นั้น จึงทรงนำมาย่นย่อเรียบเรียงให้ง่ายต่อความเข้าใจของคนทั่วไป ซึ่งมีสติปัญญาแตกต่างกัน ความศรัทธาเลื่อมใสในหลักธรรมคำสอนขององค์ศาสดา หรือแม้แต่ครูบาอาจารย์ที่แต่ละคนนับถือ และนำมาประพฤติปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ ย่อมนำมาซึ่งความสะอาด สว่าง สงบ ของจิตใจ คือ การมีสติปัญญาสูงนั่นเอง รู้เห็น และเข้าใจความเป็นไปต่าง ๆ ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง นับเป็นการสร้างเสริมพลังคิดบวกได้อย่างดียิ่ง

๘. ศึกษาและติดตามความเปลี่ยนแปลงในโลกยุคปัจจุบัน



กำลังอยู่ในโลกยุค ๔.๐ หรือการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ ๔ ซึ่งมี Digital Technology Computer และ Internet เป็นปัจจัยพื้นฐานในการสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ ขึ้นทำงานแทนคนอย่างหลากหลาย อาทิ ปัญญาประดิษฐ์

(Artificial Intelligence : AI) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things : IoT) เครื่องพิมพ์สามมิติ (3D - Printer) ยานไร้คนขับ และ FINTECH (Financial Technology) นวัตกรรมเหล่านี้ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งด้านบวกและลบต่อวิถีชีวิตของคนในยุคปัจจุบันและอนาคต ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างพลิกผัน และกลืนกินเทคโนโลยียุคก่อน ๆ ไปแล้วมากมาย เรียกว่าเกิด Technological Disruption จำเป็นที่ทุกคนจะต้องศึกษาติดตามให้รู้เท่าทันตามศักยภาพของตน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างพลังคิดบวก และความมั่นใจในการทำงานให้สูงยิ่งขึ้น

๙. มั่นใจในผลจากการทำความดีของตน



“กฎแห่งกรรม” เช่น ทำดีได้ดี ทำชั่วได้ชั่ว นับเป็นหลักการสำคัญยิ่งในพระพุทธศาสนา การกระทำ คำพูด หรือแม้ความคิดของคนเรา ย่อมมีผลที่คู่ควรตามมาเสมอ จะช้าหรือเร็ว หนักหรือเบาเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ บางประการ แต่แน่นอนก็คือ ผู้กระทำไม่มีวันหลบเลี่ยง ผลกรรมที่ตนก่อไว้ได้พ้น เพราะทันทีที่เราก่อกรรมชั่วกรรม และมโนกรรม จิตเราจะบันทึกไว้ทั้งหมดไม่มีวันลบเลือน จนกว่าจะมีการชดใช้ที่สาสม หากเราคิดชั่ว พูดชั่ว และทำชั่ว ก็จะต้องรับผลที่เรียกว่า “อกุศลวิบาก” วันใดวันหนึ่ง อาจในชาตินี้หรือในชาติต่อไปก็ได้ในทางกลับกัน การคิดดี พูดดี และทำดี ก็จะก่อให้เกิด “กุศลวิบาก” หรือผลที่ดีแก่ผู้นั้นในอนาคต ดังนั้น ถ้าเราเป็นผู้ที่ใช้ชีวิตอย่างถูกทำนองคลองธรรม สร้างบุญกุศล และความดีงามต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ จงมั่นใจได้ในผลดีที่จะตอบสนองเรา

ในวันหนึ่ง ทำให้เราเป็นคนที่ไม่หวาดระแวง หรือสะดุ้งผวา หวั่นวิตกว่าเรื่องเลวร้ายจะแผ้วพานเข้ามาในชีวิต เพราะเรามั่นใจในกฎแห่งกรรม ช่วยให้เป็นคนคิดบวกอยู่ตลอดเวลา ใช้ชีวิตในทุกสิ่งคมได้อย่างเป็นสุข อยู่ที่ใดก็ไม่มีใครรังเกียจเพราะมีจิตใจดีงาม พร้อมทั้งจะให้และช่วยเหลือผู้อื่นเสมอ เท่าที่กล่าวมาทั้งหมดนี้พอจะเห็นได้อย่างชัดเจนในพลังของความคิดเชิงบวก และแนวทางในการเสริมสร้างให้มีขึ้นในชีวิตจิตใจตน เป็นเรื่องที่คุณคนทำได้เองไม่ถึงกับยุ่งยากซับซ้อนเท่าใดนัก โดยยึดหลัก ๙ ประการ ที่แนะนำไว้ข้างต้น

“ทัศนคติในการให้บริการด้วยหัวใจ” คือ ปัจจัยที่สำคัญมากอีกประการหนึ่ง อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จก้าวหน้าและความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กร โดยเฉพาะในภาคธุรกิจเอกชนที่มีการแข่งขันสูงกว่าองค์กรภาครัฐ เป็นเรื่องที่สามารถสร้างเสริมให้มีขึ้นได้ในจิตใจของทุกคน โดยเริ่มจากตนเองต้องมีความตระหนักรู้ในคุณค่าของนิสยที่ตีงามเช่นนี้ ขณะเดียวกันแต่ละองค์กรก็ต้องมีระบบที่เหมาะสมในการบริหารจัดการ



พฤติกรรมของพนักงานทุกระดับ ตัวอย่างเช่น LDC (Lardpraw Dental) และ 7- Eleven ซึ่งประสบความสำเร็จสูงมากในการสร้างทัศนคติในการให้บริการด้วยหัวใจให้แก่บุคลากรของตนตามหน้าที่ความรับผิดชอบ LDC เป็นธุรกิจด้านทันตกรรมขณะนี้อยู่ในตลาดหลักทรัพย์มีสาขากว่าสามสิบแห่ง ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ผู้ก่อตั้งกิจการนี้คือ ทันตแพทย์ วัฒนา ชัยวัฒน์



เมื่อยี่สิบกว่าปีที่ผ่านมา เจ้าตัวเล่าว่าคุณแม่อยากให้ เป็นหมอ แต่ไม่สามารถสอบเข้าเรียนแพทย์ในสาขาอื่นได้ จึงจำใจต้องเรียนทันตแพทย์ด้วยความฝืนใจ จนสำเร็จการศึกษาอย่างยากลำบาก โดยไม่คิดจะเป็นผู้ตรวจรักษาเองแต่อย่างใด เลือกที่จะตั้งคลินิก โดยคิดสรรหหมอพันคุณภาพที่ชำนาญเฉพาะทาง (ทันตแพทย์สามารถแยกออกได้หลายสาขา) อุปกรณ์การแพทย์ต่าง ๆ เน้นเกรดพรีเมียม พนักงานต้อนรับซึ่ง ส่วนหนึ่งหมุนเวียนไปเป็นผู้ช่วยเหลือทันตแพทย์ระหว่าง ทำการรักษา จัดหลักสูตรเฉพาะขึ้นอบรมบุคลากรเหล่านี้ มีการให้บริการด้วยหัวใจของทุกฝ่ายในธุรกิจทันตกรรม ของ LDC ทั้งเจ้าของกิจการที่กล้าลงทุนสูงในการ จ้างหมอฝีมือดี การใช้อุปกรณ์การแพทย์ที่มีคุณภาพ ชั้นเยี่ยม และการสร้างทัศนคติที่ตีงามในการให้บริการ แก่บุคลากรโดยรวม ในที่สุดก็สามารถนำกิจการเข้า ตลาดหลักทรัพย์ได้เป็นรายแรกของธุรกิจแขนงนี้เมื่อ ราวสิบปีก่อน ซึ่งขณะนั้นมีเพียง ๑๓ สาขา ทุกวันนี้ กิจการรุ่งเรืองอย่างมั่นคง คิดค่าบริการสูงกว่าคลินิกทันตกรรมทั่วไปราวร้อยละ ๕๐ แต่ก็มีลูกค้าประจำวนเวียน มารับบริการอย่างต่อเนื่อง

ในการสร้างความผูกพัน (Engagement) และความจงรักภักดี (Loyalty) ให้ทุกคนมีต่อองค์กรนั้น LDC ใช้การให้ผลตอบแทนเพิ่มจากเงินเดือนประจำตาม ผลประกอบการที่สูงกว่าเป้า หรือเรียกว่าระบบ Incentive นั้นเอง โดยแบ่งทุกครึ่งเดือน ทุกคนจึงตั้งใจทำงาน อย่างเต็มที่โดยไม่ต้องการให้รับบุคลากรเพิ่มเพื่อรักษา



ส่วนแบ่ง Incentive ที่น่าพอใจไว้สำหรับ 7 - Eleven นั้น เครือธุรกิจ CP ขอซื้อ Franchise มาจากสหรัฐอเมริกา ด้วยความไม่เต็มใจนักของเจ้าของเดิมเพราะไม่เชื่อว่า จะไปรอด เนื่องจากรายได้ต่อหัวของคนไทยต่ำ มาคิด เป็นรารว้อยละสิบของคนอเมริกันเท่านั้น แต่เจ้าสัว ธนินท์ เจียรวนนท์ ผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกลชี้แจงว่า เราจะสู้ด้วยคุณภาพการให้บริการ จะสามารถดึงดูดลูกค้า ให้เข้าร้านได้ราววันละหนึ่งพันคน คิดเป็นสิบเท่าของ จำนวนลูกค้าเฉลี่ยของร้าน 7 - Eleven ในสหรัฐอเมริกา ซึ่งจะช่วยให้รายได้และกำไรโดยรวมไม่น้อยกว่ากิจการ ดั้งเดิม ฝรั่งเศสจึงยอมจำนนด้วยเหตุผลที่ฟังขึ้น และเขาไม่เคย คิดถึงประเด็นนี้มาก่อนมีการลงนามในสัญญาเมื่อวันที่ ๗ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๓๑ และเปิดสาขาแรกที่ย่าน พัฒน์พงษ์ ปัจจุบันขยายไปทั่วประเทศกว่าหมื่นสาขา ส่วนหนึ่งเป็นการขยายแฟรนไชส์ ลูกค้าเฉลี่ยราวสาขา ละพันคนต่อวัน ซึ่งหมายความว่าในแต่ละวันมีผู้เข้า 7 - Eleven ไม่ต่ำกว่าสิบล้านคน เบื้องหลังความสำเร็จ



ของ 7 - Eleven รวมทั้งธุรกิจเครือ CP โดยรวม “ทัศนคติในการให้บริการด้วยหัวใจ” ด้วยการเข้มงวด เรื่องคุณภาพของสินค้าและบริการ การฝึกอบรมพนักงาน ให้มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน ด้วยการตั้งสถาบัน ปัญญาวิวัฒน์เพื่อฝึกอบรมพนักงาน 7-Eleven ก่อนใน เบื้องต้น ปัจจุบันขยายการให้บริการด้านนี้จนครอบคลุม ทุกสาขาธุรกิจของเครือ CP มีการศึกษาอบรมถึงระดับ ปริญญาโท ในบางสาขาเทียบเท่ากับมหาวิทยาลัย เอกชนแห่งหนึ่งที่เดียว มี ดร.สมภพ มานะรังสรรค์ เป็น

อธิการบดี การดำเนินธุรกิจเครือ CP ไม่ว่าแขนงใด ผู้ประกอบการเน้นความสำคัญที่คนเป็น องค์ ประกอบสูงสุด ยอมจ่ายค่าตอบแทนสูงเพื่อแลกกับ ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของผู้ที่สนใจ เข้ามาร่วมงานด้วย ทั้งยังดูแลคนทุกระดับในองค์กร ของตนเป็นอย่างดี ทำให้เกิดความผูกพันและ ความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูง อัตราการลาออก (Turn Over Rate) อยู่เกณฑ์ต่ำมาก เมื่อเปรียบเทียบกับ องค์กรทางธุรกิจทั่วไป

คุณธนินท์ เจียรวนนท์ กล่าวไว้ในหลายโอกาสว่า “ผู้ที่สามารถใช้คนเก่งทำงานแทนได้ คือ คนที่เก่งกว่า” ถ้าสามารถรักษาคนเก่งคนดีไว้กับองค์กรได้ด้วย คือ คนเก่งที่สุด “การสร้างทัศนคติการให้บริการด้วยหัวใจ” เป็นเรื่องละเอียดอ่อน นอกจากผู้บริหารจำเป็นต้องมี วิสัยทัศน์และมาตรการที่เหมาะสมในการหลอมรวม จิตใจคนทุกระดับในองค์กรให้มีความตระหนักรู้ และ เห็นคุณค่าในเรื่องนี้ร่วมกันแล้ว ความเข้าใจอันดีระหว่าง คนต่างวัยกันในองค์กรเป็นเรื่องที่มีความจำเป็น และสำคัญยิ่งในแวดวงวิชาการ ได้มีการจำแนกคน ตามวัยออกเป็น Generation ต่าง ๆ ได้แก่ Gen X Gen Y Gen Z และ Gen A พอสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

Gen X คือ ผู้ที่เกิดในช่วงสงครามโลกครั้งที่ ๒ ซึ่ง ยืดเยื้อราว ๔ - ๕ ปี และสิ้นสุดลงในเดือนเดือนสิงหาคม พ.ศ.๒๕๔๘ บ้านเมืองอยู่ในสภาพชำรุดทรุดโทรม เศรษฐกิจตกต่ำไปทั่วโลกก็ว่าได้ คนในยุคนี้จึงใช้ชีวิต อย่างยากลำบาก ต้องปากกัดตีนถีบ ต่อสู้ดิ้นรนทุกวิถีทาง เพื่อความอยู่รอด จึงมีนิสัยทรหดอดทน หนักเอาเบาสู้อ จิตใจหนักแน่น คนจำนวนไม่น้อยในยุคนี้สามารถสร้าง ฐานะตนเองและครอบครัวให้มั่นคงเป็นปึกแผ่นขึ้นมาได้

Gen Y คือ ผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.๒๕๒๑ - ๒๕๓๘ (ตัวเลขอาจแตกต่างกันบ้าง ตามตำราของแต่ละสำนัก) คนวัยนี้ในปัจจุบันอายุราว ๒๕ - ๔๒ ปี ซึ่งเป็นยุคที่ บ้านเมืองมีความเจริญในด้านต่าง ๆ มากขึ้น มีการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศหรือ IT (Information Technology) และระบบอัตโนมัติ รวมทั้งเครื่องทุ่นแรงต่าง ๆ เข้ามา

แบ่งเบาภาระในการทำงานของคนทำให้คน Gen Y มีความอดทนต่ำ จะคิดจะทำอะไรก็อยากเห็นผลรวดเร็วทันใจบ้างก็มักถูกลดเงินเดือนคนรุ่นก่อน ๆ ว่าคร่ำครึ ตามไม่ทันยุคสมัยอะไรทำนองนั้น

Gen Z คือ ผู้ที่เกิดระหว่าง พ.ศ.๒๕๕๑ อายุราว ๑๑-๒๔ ปี ในปัจจุบันอยู่ในยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ ๔ หรือยุค ๔.๐ ในห้วงเวลาดังกล่าวเกิดเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้นมากมาย โดยมีคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และการสื่อสารไร้สายความเร็วสูงเป็นพื้นฐาน สร้างนวัตกรรมต่าง ๆ ขึ้นทำงานแทนคนแหล่งความรู้มีอยู่ทั่วไปไม่จำเป็นต้องเรียนจากครูโดยตรง คนยุคนี้จึงรักอิสระ เลือกศึกษาหาความรู้เฉพาะด้านที่ตนสนใจ ไม่เห็นความสำคัญของปริญญาบัตรเท่ากับคนยุคก่อน ๆ ไม่นิยมทำงานประจำ หรือเป็นมนุษย์เงินเดือน เปลี่ยนงานง่าย คนจำนวนไม่น้อยเลือกที่จะประกอบอาชีพที่ตนพอใจหรือทำหลายงานแบบ Freelance ตามโอกาสที่มี การที่จะสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรให้เกิดขึ้นในชีวิตจิตใจของคน Gen Z จึงเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากเย็นแสนเข็ญต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ขั้นสูง รวมทั้งการมีภาวะผู้นำที่เข้มแข็งของผู้บริหารทุกระดับในองค์กรหนึ่ง ๆ

ส่วน Gen A นั้นอายุปัจจุบันราวสิบปีลงมา ยังอยู่ในช่วงต้นของการศึกษาจึงมีบทบาทไม่มากนักในการบริการผู้อื่น จากที่กล่าวถึงนิสัยใจคอผิดแผกกันระหว่าง Gen ต่าง ๆ ก็เพื่อจะให้ทุกท่านตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้ที่มีต่อการทำงานร่วมกันในองค์กร ผู้บริหารทุกระดับต้องหาทางลดช่องว่างทางความคิด เพื่อการเป็นทีมงานที่เข้มแข็ง ช่วยกันสร้างความเจริญและความสำเร็จที่ยั่งยืนให้แก่องค์กร การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน รวมทั้งการมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึงในองค์กรหนึ่งคือกุญแจสำคัญในการสร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นในทุกองค์กร สุดท้ายนี้ ใครขอนำเสนอความสามารถที่จำเป็นสำหรับการทำงานในยุค ๔.๐ ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ของสภาเศรษฐกิจโลก หรือ WEF (World Economic Forum) สรุปได้ดังนี้

๑. การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน (Complex Problem Solving)
๒. การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking)
๓. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
๔. การบริหารจัดการคน (People Management)
๕. ความร่วมมือกับผู้อื่น (Coordination with Others)
๖. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelilgence)
๗. การประเมินและตัดสินใจ (Judgment and Decision Making)
๘. การมีจิตมุ่งบริการ (Service Orientation)
๙. การเจรจาต่อรอง (Negotiation)
๑๐. การวิเคราะห์อย่างยืดหยุ่น (Cognition Flexibility)

ทั้งนี้เพราะ WEF มีความเชื่อว่าปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในยุค ๔.๐ นี้ มีความซับซ้อนและคลุมเครือ ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายร่วมกันแก้ไข โดยใช้สหวิทยาการ (Multi Disiplinary) และความสามารถที่จำเป็นทั้ง ๑๐ ประการ ดังกล่าวข้างต้น

สรุป

ความคิดเชิงบวกและทัศนคติการให้บริการด้วยหัวใจ นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการสร้างความเข้มแข็งและความเจริญอย่างยั่งยืนขององค์กร โดยเฉพาะทางภาคธุรกิจเอกชนไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในรูปแบบใด จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างเสริมคุณสมบัติที่ดีดังกล่าวให้เกิดขึ้นในชีวิตจิตใจของคนในองค์กร เพื่อร่วมกันนำพาองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย หรือวิสัยทัศน์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูง

อ้างอิงภาพ

บริษัท ฟิลลิปประกันชีวิต จำกัด - มหาชน ตัวแทน นายอภิรัช ภูสพทေး
<https://advicecenter.kkpf.com/>
<https://www.cigna.co.th/>
<https://www.techmoblog.com/>
<http://www.dhamdee.com/>
<http://whoamilink.blogspot.com/>
www.wegointer.com
www.cpall.co.th/
<https://www.wongnai.com/photos/bfe9669631bc430d-993c1fb16510bb53>

