

Keyword

“ความสุขคือการชอบสิ่งที่ทำ มิใช่ทำสิ่งที่ชอบ” ประโยคนี้ก้องหวนวนและชัดเจนขึ้นเมื่อได้อ่านหนังสือทรงคุณค่าเล่มหนึ่งที่คาดได้ว่าจะเป็นหนังสือแนวการบริหารยอดเยี่ยม ดัดอันดับโลกอีกเล่มหนึ่งในเวลาอันใกล้ หนังสือเล่มนี้มีชื่อว่า FISH โดย S.C.LUNDEN, H.PAUL และ J.CHRISTENSEN เชื่อว่าจะมีคนแปลเป็นไทยในเร็ววันนี้

เมื่อไม่นานมานี้มีวิถีทัศน์ม้วนหนึ่งเกี่ยวกับตลาดปลาใหญ่แห่งหนึ่งที่ไม่เหมือนใครในโลกที่มีชื่อว่า PIKE PLACE FISH ในเมือง SEATTLE มลรัฐวอชิงตัน สหรัฐอเมริกา ว่ากันว่า ใครที่ได้ชมแล้วต้องแนะนำให้อีกคนต่อๆไป เพราะตลาดขายปลาแห่งนี้ต่างจากตลาดอื่นๆ ตรงที่เต็มไปด้วยชีวิตชีวา อุดมไปด้วยความสนุกสนานทั้งผู้ขาย ผู้ซื้อ และผู้เยี่ยมชม จนผู้สร้างแปรเปลี่ยนมาเป็นหนังสือเพื่อเป็นบทเรียนหนึ่ง ในการบริหารองค์กร

เมื่อหนังสือเล่มนี้ได้ออกมาตลาดปลา PLKE PLACE FISH ของ SEATTLE ก็ยิ่งดั่งระเบิดกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญอีกแห่งซึ่งน่าจะเป็นค่านับสำหรับเมืองนี้ที่สูญเสียบริ

องค์กรของรัฐใหญ่เล็กเท่านั้น ชักกินความไปถึงครอบครัวและห้องเรียนอีกด้วย

ลองมาดูกันว่า หนังสือเล่มนี้ทำอะไรที่เป็นแก่นสารบ้าง

หนังสือเริ่มเรื่องที่ MARY ได้ย้ายมาทำงานที่ SEATTLE กับสามีได้ไม่ถึง 2 ปี สามีก็ตายทิ้งลูกเล็กๆ ไว้ 2 คนให้เลี้ยง เธอได้งานในบริษัทประกันและมีความก้าวหน้าในการทำงานเป็นอย่างดี วันหนึ่งเธอถูกย้ายให้ไปทำงานบนชั้น 3 เพื่อรับงานที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น เธอหนักใจเพราะชั้น 3 นั้นมีชื่อเสียงมานานว่า ไร้ประสิทธิภาพ ทำงานเชื่องช้า ไม่ตอบสนองลูกค้า ทำงานอืดอาดไร้ชีวิตชีวาเหมือนผีตายซาก ฯลฯ

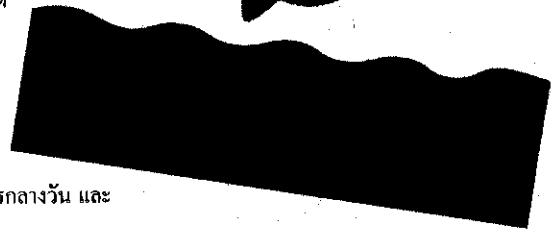
MARY พยายามหาหนทางแก้ไขลักษณะที่เป็นลบของทีมงานของเธอ แต่คิดไม่ออกจนวันหนึ่งระหว่างหยุดพักเที่ยงเธอเดินหาอาหารกลางวัน และ

Catch the Energy & Release the Potential

FISH!



A Remarkable Way to Boost Morale and Improve Results



เรียนรู้พัฒนาองค์กรปลา



สุภรพีทักษ์ สวทศรภักขาน บวทวศาสตรกิจฉบับที่ ๕

ษัทธิผลิตเครื่องบินใหญ่โบอิง ซึ่งตอนสมอไปตั้งที่เมืองอื่นเมื่อไม่นานมานี้

เมือง SEATTLE เป็นเมืองที่อยู่ในรัฐที่ตั้งอยู่สุดขอบของสหรัฐอเมริกาทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือติดกับแคนาดา เมืองนี้ฝนตกหูกๆ หายๆ ทั้งปี และมีอากาศไม่หนาวนักเพราะตั้งอยู่ริมฝั่งมหาสมุทรและมีการระเหยน้ำอุ่นไหลผ่าน มี UNIVERSITY OF WASHINGTON ที่มีชื่อเสียง และเป็นเมืองที่ได้ชื่อว่าหากใครหัวโวงววย จะมีรถพยาบาลมาถึงคนเจ็บในเวลาอันสั้นที่สุดในสหรัฐอเมริกา

หากหนังสือเล่มนี้เป็นเพียงการศึกษาตลาดปลาที่ครึกครื้นสนุกสนานก็คงจะตื่นเกินไปสำหรับให้ผู้อ่านศึกษา แต่ทว่าในความเป็นจริงหนังสือเล่มนี้ ให้ “ปรัชญาปลา” (FISH PHILOSOPHY) และวิธีการนำไปปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ไม่เฉพาะแก่องค์กรธุรกิจและ

ก็หลงเดินเข้าไปในตลาดปลาที่มีชื่อว่า PIKE PLACE FISH เธอรู้สึกตกใจเมื่อก้าวเข้าไปเห็นคนมากมาย ส่งเสียงกันเขี้ยวจ้าวโดยเฉพาะลูกค้าและนักท่องเที่ยวยั่วเหว่กันอย่างสนุกสนาน และก็เห็นคนขายโยนปลาตัวโตข้ามหัวผู้คนไปไกลถึง 10-20 ฟุต ไปที่คนเก็บเงินที่จับปลาอย่างแม่นยำและคนอื่นๆ ก็ตะโกนพูดอะไร่าขำขันและหัวเราะกันสนุกสนานตลอดเวลา

ไกลออกไปคนงานกำลังหยิบปลาขึ้นมาขยับเหวี่ยงหลอกล้อเด็กให้หัวเราะ คนขายอีกคนตะโกนไล่ตามผู้คนที่ว่ามีใครสงสัยเรื่องปลาบ้างไหม อีกคนดูเหมือนกำลังคุยกับปลา อีกคนกำลังโยนปูขึ้นไปในอากาศ และอีกกลุ่มรับ ฯลฯ ทุกอย่างดูวุ่นวายสนุกสนาน และที่สำคัญ ทุกคนที่ทำงานในตลาดนี้สนุกกับงานที่ดูแสนจะน่าเบื่อหน่าย หัวเราะต่อกระซิกเข้าเหย้ากันตลอดเวลา และความรู้สึกสนุกนี้ก็ติดเชื้อลามไปถึงคนซื้อและคน

ที่เข้ามาเยี่ยมชมด้วย ไม่ว่าใครที่เข้ามาในตลาดดูจะรู้สึกสนุกสนานด้วยกันทั้งนั้น

ขณะที่เธอรุ่งงงอยู่ก็มีหนุ่มคนหนึ่งทำงานที่ตลาดเดินมาถามไถ่เธอว่า สงสัยอะไรเกี่ยวกับตลาดนี้บ้างไหม และจากจุดนั้นก็เดินคุยเรื่องของเธอเกี่ยวกับตลาดโดยหนุ่มที่มีชื่อว่า LONNIE

MARY เริ่มสนทนากับ LONNIE มากขึ้นเมื่อไปตลาดอีกหลายครั้งเพื่อปรับทุกข์เรื่องงานบนชั้น 3 และวิธีการทำงานของตลาด LONNIE อธิบายว่า(ราวกับเป็นศาสตราจารย์ด้านการบริหารมากกว่าเป็นคนขายปลา) ในการทำงานนั้น มนุษย์ทุกคนมีทางเลือกเสมอถึงแม้ว่าจะไม่มีทางเลือกงานได้มากนักก็ตาม ซึ่งทางเลือกนั้นก็ถือว่าการเลือกที่จะนำทัศนคติมาซึ่งที่ทำงาน

ถ้าทัศนคติอย่างหนึ่งมาที่ทำงาน ก็จะได้ผลงานอย่างหนึ่ง ทุกๆ วันพวกเราที่ตลาดปลาแห่งนี้ตัดสินใจที่จะนำทัศนคติว่างานเป็นสิ่งที่ยิ่งรมย์มาที่ทำงาน ถึงแม้เราจะเลือกงานไม่ได้ แต่เราก็เลือกทัศนคติในการทำงานได้ ซึ่งเราก็ได้เลือกที่จะสร้างสรรค์ที่ทำงานของเราให้เป็นที่น่าอยู่ และเลือกที่จะทำงานอย่างสนุก และทัศนคติ(ATTITUDE) นี้แหละคือหัวใจสำคัญ ของการทำงานที่ตลาดเรา

เมื่อ MARY ได้โอเคขึ้นมา เธอก็เริ่มดำเนินการกับหน่วยงานของเธอ ด้วยการบอกเล่าและโน้มน้าว และร่วมขอความเห็นเพื่อกระตุ้นให้เกิดความคิดที่จะเลือกสร้างทัศนคติในการทำงาน และชักชวนให้ลูกน้องไปเยี่ยมชมตลาดด้วย

LONNIE ได้เฉลยต่อมาว่าปัจจัยตัวที่สองของความสำเร็ก็คือ PLAY หรือการเล่น ซึ่งมีได้หมายถึงการเล่นอย่างไร้ความหมาย หากแต่ว่าจริงจังกับงาน แต่ก็สามารถเล่นสนุกไปในเวลาเดียวกันได้ในการทำงาน เช่น โยนปลา พุดจาสนุกสนาน ชวนให้ลูกค้าลงมาช่วยบรรจุปลาจนถึงด้วยจัดเกมสให้ลูกค้าร่วมเล่น เช่น แข่งกันโยนปลา ลครคาเป็นรางวัล ฯลฯ

ส่วนปัจจัยที่สามก็คือ MAKE THEIR DAY (ให้เป็นวันแห่งการจดจำ) ทำให้ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวจำวันที่มาตลาดแห่งนี้ได้ไม่ว่าจะผ่านไปนานแค่ไหน ซึ่งการเล่นสนุก การให้ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมด้วย เช่น เข้าไปในห้องเย็นเอาสวิงตีปลาในถัง ทำความสะอาดปลา เอามือล้างเข้าไปในท้องปลาตัวใหญ่ ฯลฯ การพยายามให้ลูกค้าเข้าไปมีส่วนร่วมด้วยกับงานของตลาดอย่างสนุกสนานจะทำให้มีความรู้สึกที่ดี กับตลาดไปตลอด

ปัจจัยตัวสุดท้ายก็คือ BE PRESENT (“อยู่” กับลูกค้า) ซึ่งหมายถึงการให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อสิ่งที่ตนเกี่ยวข้องกับอยู่ เช่น ให้ความสนใจแก่ลูกค้าอย่างจริงจัง “อยู่” กับลูกค้าโดยไม่ละทิ้งหรือเหม่อลอย ร่วมกิจกรรมกับลูกค้า

ทั้ง 4 ปัจจัยนี้เมื่อรวมกันแล้วผู้เขียนเรียกว่า **ปรัชญาปลา(FISH PHILOSOPHY)** ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์กับองค์กร ห้างเรียน และครอบครัวได้เป็นอย่างดี เพื่อนำพลังและศักยภาพของทุกคนที่ร่วมกันอยู่ในองค์กรออกมาเพื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

ตัวอย่างเช่นในครอบครัว การมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการร่วมชีวิตด้วยกันของพ่อแม่ลูก โดยพึ่งพาอาศัยกัน รักใคร่กลมเกลียวกัน และยึดถือการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และสนุกสนาน ด้วยการเล่นระหว่างพ่อแม่ลูก สอนอบรมอย่างจริงจังแต่ก็เต็มไปด้วยเสียงหัวเราะ พยายามทำให้ชีวิตในวัยเด็กเป็นความทรงจำที่มีคุณค่าแก่ลูก และ “อยู่” กับลูกตลอดตั้งแต่เด็กจนโต(ไปร่วมดูละครที่ลูกเล่น ดูกีฬาที่ลูกเล่น พุดคุยทำกิจกรรมร่วมกับลูก รับส่งลูกไปโรงเรียน ฯลฯ)

การเลี้ยงดูลูกใน “ครอบครัวปลา” เช่นนี้จะทำให้ทุกคนในครอบครัวสนุกสนาน เรียนรู้สิ่งที่พ่อแม่สอนอย่างไม่ขมขื่นคิดถึงคำสอนในแง่บวก เป็นการปลดปล่อยศักยภาพของทุกคนในครอบครัว เพื่อสร้างสรรค์ครอบครัวให้เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่พลเมืองที่มีคุณภาพในอนาคต

สำหรับ “ห้องเรียนปลา” ก็เช่นกัน ถ้าคุณครูและนักเรียนต่างก็เลือกที่จะนำทัศนคติที่ดีในการสอนและเรียนรู้มาโรงเรียนก็จะเป็นการสร้างสรรคบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้ ถึงแม้ครูและนักเรียนต่างก็อาจจะไม่ยอมมาโรงเรียน แต่เมื่อรู้ว่ายังงี้เสียก็ต้องมาแล้วก็สามารถเลือกที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่ตนต้องทำได้

การสร้างให้การสอนและการเรียนรู้เป็นสิ่งสนุกสนานสำหรับครูและนักเรียน ด้วยการแทรกการเล่นเข้าไปในบทเรียนที่เข้มข้นจริงจังก็จะทำให้นักเรียนเรียนด้วยความสนุก มีความรู้สึกด้านบวกกับการเรียนรู้ และถ้าครูทำให้การเรียนในโรงเรียนเป็นสิ่งที่อยากจดจำแล้ว เด็กก็จะรักการเรียนรู้ไปตลอดชีวิต และยิ่งตัวครู “อยู่” กับศิษย์ ให้ความสนใจอย่างจริงจังแล้ว “โรงเรียนปลา” แห่งนี้ ก็จะเป็นสถานที่แห่งการสร้างสรรคมากกว่าที่เป็นอยู่

หนังสือจบลงด้วย MARY ได้รับรางวัลจากบริษัทในการสร้างให้ชั้น 3 เป็นหน่วยงานที่ทุกคนอยากทำงาน ซึ่งมีผลพลอยทำให้เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ และจบลงแบบน้ำเน่าเมื่อ MARY แต่งงานกับ LONNIE ในที่สุด

FISH เป็นหนังสือแบบ HOW TO สำหรับทุกคนที่ต้องการสร้างสรรค์ให้สถานที่ทำงานหรือครอบครัว หรือโรงเรียนเป็นแหล่งที่ปลดปล่อยศักยภาพของทุกคน ด้วยการสร้างความสนุกสนานในสิ่งที่ทุกคนต้องทำ

ทัศนคติ การเล่น การสร้างความทรงจำ และการ “อยู่” อย่างไม่ละทิ้ง หรือ ปรัชญาปลา เป็นสูตรคู่มือการมีองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เป็นหัวใจของหนังสือภาษาอังกฤษเล่มบาง 107 หน้าเล่มนี้

มีคนจำนวนน้อยในโลกที่ได้ทำงานที่ตนรักและอยากทำงานกันแต่มีคนจำนวนมากที่ไม่สามารถเลือกงานได้ แต่ก็มีบางคนที่สามารถสร้างความชอบในงานที่ตนต้องทำ(จนได้) หนังสือเล่มนี้ได้เปิดเผยความลับในเชิงบริหารจากการเรียนรู้ตลาดปลา เพื่อช่วยให้องค์กรทั้งหลายสามารถเพิ่มจำนวน “บางคน” เหล่านั้นให้สูงขึ้น

ความสุขซึ่งเป็นสมบัติของมนุษยชาติสามารถเกิดขึ้นในขณะที่เดียวกับการทำงานที่จริงจังได้ และถ้าเราสามารถทำให้มีความสุขเช่นนั้นเกิดขึ้นได้แล้ว เราก็สามารถช่วยทำให้ประโยชน์ที่ว่า “ความสุขคือการชอบสิ่งที่ทำ มิใช่ทำสิ่งที่ชอบ” เป็นจริงขึ้นได้อีกอีก

ผู้เขียนขอขอบพระคุณ น.ร.ว.รมณีย์ฉัตรแก้วกิริยา แห่งมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่ได้กรุณานำเสนอและให้ต้นฉบับหนังสือ FISH นี้

