

พระพุทธเจ้าทรงเป็นผู้นำ
ที่ทำหน้าที่
เป็นผู้รับใช้ที่ประเสริฐสุด

ประสิทธิ์ ตันสุวรรณ

นำองค์กรด้วยการรับใช้

เคยสังเกตหรือไม่ว่า พ่อแม่ที่ต้องการให้ลูกประสบความสำเร็จนั้นจะทำอะไรเพื่อลูกบ้าง การหาโรงเรียนที่ดีที่สุด การสร้างบรรยากาศของบ้านที่สามารถช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของลูก คนที่เป็นพ่อและแม่นั้นสามารถทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ลูกได้เกรดเฉลี่ยระดับ 3-4 และมักให้ลูกมุ่งเน้นที่การเรียนอย่างเดียว พ่อแม่หลายคนถึงขนาดลาหยุดงานในวันก่อนสอบเพื่อทำหน้าที่ติวเตอร์ แทนที่จะได้พักผ่อนในวันหยุดกลับต้องพาลูกไปตระเวนเรียนพิเศษ ซึ่งนั่นเป็นความเหน็ดเหนื่อยที่มีแรงบันดาลใจสูง ทุกครั้งที่ได้เห็นตัวเลขสวยๆ ในสมุดพกก็หายเหนื่อยเป็นปลิดทิ้งมองเห็นอนาคตอันเรืองรองที่รออยู่ข้างหน้า พ่อแม่ก็พร้อมจะก้มหน้าอดทนทำต่อไป

โลกโซเซียลปัจจุบันมีศัพท์เฉพาะของกลุ่มคนรักแม่วที่เรียกตัวเองว่า “ทาสแมว” แต่ผมอยากจะบอกว่าพ่อแม่ส่วนใหญ่ตกเป็นเสมือน “ทาสของลูก” มานานแล้ว

นี่ยกย้อนกลับไปในชีวิตของเราสิครับ ลองตอบอย่างซื่อตรงว่าชีวิตที่ผ่านมาปีที่เรทำได้กลับไปรับใช้พ่อแม่ และกี่สิบปีที่พ่อแม่รับใช้เรา การดูแลลูกให้เจริญเติบโต

ทั้งร่างกายและจิตใจ ให้สมบูรณ์แข็งแรง พร้อมทั้งจะยืนหยัดได้ด้วยตนเอง พ่อแม่ จึงต้องมีบทบาทเป็น “ผู้ให้” หรือ “ผู้รับใช้”

ไม่น่าเชื่อว่าการบริหารจัดการองค์กร ผู้นำที่ประสบความสำเร็จก็ต้องเล่น บทบาทของ “ผู้รับใช้” เช่นเดียวกัน

เมื่อก่อนแม้ว่าจะมีผู้เชี่ยวชาญท่านหนึ่งได้บอกผมไว้แต่ผมก็ไม่เคยคิด จะจริงจังกับเรื่องนี้เลยจนกระทั่งได้ทำงานคลุกคลีกับ CEO หลายท่านทั้งในระดับ ผู้บริหารของบริษัทใหญ่ไปจนถึง SMEs นั้นทำให้ผมยอมรับว่าถ้าผู้นำต้องการ ให้องค์กรประสบความสำเร็จ ผู้นำต้องไม่ใช่ตัวสั่งเพียงอย่างเดียว แต่ต้องลงมา ทำหน้าที่ช่วยเหลือและผลักดันให้คนในองค์กรมีศักยภาพมากพอที่จะทำให้องค์กร มุ่งหน้าไปสู่เป้าหมาย

ย้อนหลังกลับไปเกือบ 25 ปี ปีนั้นเป็นครั้งแรกที่ผมได้รู้ว่าผู้นำต้อง เป็นผู้รับใช้ ครั้งนั้นผมได้ไปช่วยมูลนิธิ IMET ภารกิจของมูลนิธินี้คือการพัฒนา เรื่องบริหารจัดการของนักธุรกิจในต่างจังหวัด เนื่องจากมหาวิทยาลัยหรือแหล่งเรียนรู้ มักกระจุกตัวอยู่ในกรุงเทพฯ เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นนักธุรกิจที่อยู่ต่างจังหวัดจึงเสียเปรียบ ต่อมาองค์กรการกุศลจากสหรัฐอเมริกาแห่งหนึ่งได้ส่งผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนมา จัดสัมมนาให้กับมูลนิธิ IMET ซึ่งได้เชิญอาจารย์จากมหาวิทยาลัยหลายแห่งและ นักธุรกิจจากภาคเอกชนประมาณ 30 คนและหนึ่งในนั้นคือตัวผมเอง ผู้เชี่ยวชาญ

ให้พวกผมเรียนรู้และสร้างความเข้าใจให้ตรงกันแล้วทำเป็นหลักสูตรเพื่อสอนนักธุรกิจที่อยู่ต่างจังหวัด หัวข้อของเรื่องนั้นคือ “Servant-Leadership” ภาวะผู้นำที่มีจิตวิญญาณเป็น “ผู้รับใช้”

การอบรมในครั้งนั้น ผู้เชี่ยวชาญพูดถึงเรื่องการนำองค์กรว่า ผู้นำที่ดีต้องเป็นผู้รับใช้ด้วย เมื่อเราฟังเราก็ไม่เชื่อ จนกระทั่งช่วงบ่ายของวันที่สองผมตัดสินใจยกมือขึ้นเพราะทนไม่ไหว ผมบอกผู้เชี่ยวชาญว่านี่คือเมืองไทยนะ คนเป็นผู้นำล้วนได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ที่ยืนอยู่ในระดับที่สูงมาก เรียกว่าแตะไม่ได้ เป็นบอสเป็นใหญ่ การยอมรับแนวคิดใหม่นี้ถือว่ายากมาก พวกเรายังเชื่อไม่ลงเลย ผู้เชี่ยวชาญหัวเราะและบอกว่าอย่าว่าแต่พวกยูเลย คนอังกฤษก็เป็นอย่างนี้เช่นกัน ตอนแรกพวกเขาไม่เชื่อเช่นกันแต่สุดท้ายก็เห็นด้วย อย่างไรก็ตามเมื่อการบรรยายในวันที่สามจบลง ทุกคนรวมถึงตัวผมเองก็คิดว่าหลักคิดนี้ใช่เลย คำว่าผู้รับใช้ไม่ได้อยู่ในลักษณะของการชงกาแฟให้แต่เป็นการรับใช้ในเรื่องการสร้างความเข้าใจ ความรู้ ความฉลาด และทำให้ลูกน้องเป็นคนดีคนเก่งส่งผลให้ทำงานได้ดีกว่าเดิมต่างหาก ดังนั้นพวกเราจึงนำหลักคิดนี้ไปจัดทำเป็นหลักสูตรขึ้นมาในภายหลัง

ตอนเราออกไปสอนนักธุรกิจที่อยู่ต่างจังหวัด เรารู้สึกกังวลนิดหน่อยว่าพวกเค้าแก่ซึ่งจ้งคนในชุมชนไปทำงานคงคิดว่าตนเป็นผู้ให้ เป็นผู้สร้างบุญคุณ จะเป็นผู้รับใช้ได้อย่างไร แต่เมื่อได้ไปสอนจริงปรากฏว่าพวกเขาซื้อหลักคิดนี้ ต่างยอมรับ

ในแนวคิดและบอกว่าที่ผ่านมาฉันพวกเขาล้วนเข้าใจผิด

ในระดับโลก เราได้รับทราบเกี่ยวกับผู้ยิ่งใหญ่ทั้งหลายที่เราให้การยอมรับว่ายิ่งใหญ่จริง ยิ่งใหญ่เพราะเป็นผู้รับใช้ เช่น แม่ชีเทเรซ่า มหาตมะ คานธี ผู้นำเหล่านี้ทุ่มเทเวลาให้ประชาชน และสำหรับประเทศไทย ผู้นำที่ยิ่งใหญ่ที่สุดที่ทรงใช้เวลามากมายเพื่อความสงบและความอยู่ดีกินดีของประชาชน คือพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 ของเรานั่นเอง นี่คือนิยามของ Servant-Leadership ที่สุดยอด

ผมเคยไปศึกษาที่กรุงแคนเบอร์ราซึ่งเป็นเมืองหลวงของออสเตรเลีย เมืองนี้เต็มไปด้วยข้าราชการ เขาเรียกข้าราชการของเขาว่า Public Servant! ผมซ็อกเลย ความเข้าใจของหนุ่มอายุ 19 อย่างผมถูกถ่ายทอดเสมอมาว่าข้าราชการนั้นใหญ่โตเป็นเจ้าของ เป็นเจ้านาย ถึงขั้นกล่าวว่า สิบพ่อค้าไม่เท่ากับหนึ่งพระยาเลี้ยง เมืองไทยเราไม่คิดอย่างนั้น ช่างตรงกันข้ามอย่างสิ้นเชิง

ตอนที่ผมดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติใหม่ๆ ผมได้มีโอกาสพบปะข้าราชการบ่อยครั้ง หนึ่งในนั้นผมได้มีโอกาสคุยกับเกี่ยวกับสถานภาพของข้าราชการกับข้าราชการสตรีระดับซี 8 คนหนึ่ง เธอบอกด้วยความภูมิใจว่าเธอเป็น “ข้าราชการ” นะ เป็นข้าของในหลวง มิใช่ข้าของประชาชน ผมบอกว่าถ้าราชารับใช้ประชาชน ข้าของราชาก็ต้องรับใช้ประชาชนเช่นกัน คุณทำที่ของเธอผู้นั้นแสดงอาการมีนงอยู่

พลิกมุมมอง: ประสิทธิ์ ทัศนสุวรรณ

ผู้นำจึงต้องมี 2 หมวกคือ เป็นนายด้วยการสั่ง และเป็นผู้รับใช้ด้วยการ
พัฒนาลูกน้องให้เก่ง ให้ดี ให้เจริญก้าวหน้า