

Work Smart



ชัยทวี เสนะวงศ์
Chaitawees@gmail.com

“ ทำงานทั้งวันได้ **พันท้า**
..... เดินไปเดินมาได้ **ห้าหมื่น** ”

คิดว่าคนในวัยทำงานแทบจะทุกคนคงจะเคยได้ยิน ได้อ่าน ได้สัมผัส กับวลีข้างต้นกัน ดิฉันครับ แล้วมีใครสงสัยไหมครับว่า ทำไมคนที่เดินไปเดินมาเปรียบเปรยได้กับพฤติกรรม การทำงานลักษณะ “Work Smart” จึงมีรายได้มากกว่าคนที่ทำงานทั้งวันเปรียบเปรยได้ กับพฤติกรรมการทำงานลักษณะ “Work Hard” แล้วเจ้าพฤติกรรมการทำงานแบบ Work Smart นั้นมันเป็นพฤติกรรมการทำงานในลักษณะไหน มาจากพรสวรรค์ ที่มีมาตั้งแต่เกิด หรือ มาจากความพยายามฝึกฝน พัฒนา ตนเองเมื่อเติบโตเข้าสู่วัยทำงาน หรือ เป็นทั้งพรสวรรค์ ความพยายาม ความสามารถ ของคนผสมผสานกัน มาหาคำตอบกันครับ

เมื่อต้นปี ค.ศ. 2018 มีหนังสือขายดีเล่มหนึ่งของสำนักพิมพ์ Wall Street Journal ชื่อ “Great At Work : How Top Performers Do Less, Work Better, and Achieve More” ของ ดร. Morten T. Hansen ศาสตราจารย์ทางการจัดการบริหารของมหาวิทยาลัย California , Berkley ที่รายงานผลของการวิจัยด้วยวิธีสังเกต สัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้บริหารประมาณ 5,000 คน ในองค์กรลักษณะต่างๆ 15 องค์กร 22 ลักษณะงาน (กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 45 เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 22-50 ปี การศึกษาจบปริญญาตรี ร้อยละ 20 และจบปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 22) ได้ข้อสรุปว่าการทำงานในลักษณะ Work Smart ควรมีพฤติกรรมในการทำงาน ลักษณะ Do Less, Then Obsess ที่เลือกทำในสิ่งที่สำคัญๆ ในแต่ละช่วงเวลา ไม่ใช่การทำงานน้อยๆ หรือ ไม่ค่อยทำงาน หรือ ทำงานเยาะแยะไปหมด และในสิ่งที่เลือกทำนั้นจะต้องทำแบบทุ่มเทสุดๆ ซึ่งการทำงานในลักษณะ Do Less, Then Obsess ขยายความในรายละเอียดได้ ดังนี้

Do Less, Then Obsess

Do Less

1 เลือกทำในสิ่งที่สำคัญๆ ก่อน

ในยุคเศรษฐกิจลักษณะ Digital Economy ที่สังคมเต็มไปด้วย Big Data ปัจจัยหนึ่งของการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จจะต้องกระทำด้วยการบริหาร วิเคราะห์ข้อมูลเป็นจำนวนมากนั้นๆ มาประกอบการตัดสินใจด้วยความรวดเร็ว เพราะฉะนั้นจึงมีงานเป็นจำนวนมากที่คนทำงานต้องจัดการ จึงเป็นความยากลำบากในการทำงานตามมาว่าจะทำอะไร หรือ ไม่ทำอะไร หรือ การจัดลำดับเลือกทำอะไรก่อน หลัง การทำงานในลักษณะ Do Less คนจะต้องเลือกทำงานในจำนวนไม่มากนักในแต่ละช่วงเวลา ด้วยเหตุผล คือ

- มีการวิจัยยืนยันว่าการทำอะไรหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่าง มากเกินไปในแต่ละช่วงเวลา (Multi-tasking) จะส่งผลต่อผลลัพธ์ของงานที่ทำออกมาไม่ดี เพราะการทำงานหลายๆ อย่างจะส่งผลต่อการทำงานของสมอง ที่การปรับสมอง (ในหลายๆ เรื่อง (ตั้งแต่ คิด ประมวลผล สั่งการ) จากการทำงานหนึ่งไปสู่งานหนึ่งอยู่เรื่อยๆ จะทำให้ความสามารถในการทำงานของสมองลดลงถึง ร้อยละ 40
- การทำงานในลักษณะ Do Less ไม่ได้หมายความว่าไม่ทำงาน แต่เป็นการทำงานที่มีปริมาณงานที่จะต้องทำเหมาะสมในแต่ละช่วงเวลา งานแต่ละงานที่ทำงานจะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานก่อน (Do one thing at a time with excellence) ซึ่งงานที่จะเลือกทำจะต้องเป็นงานที่องค์กรมุ่งเน้นว่ามีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ (Strategy focus) และในสวนปริมาณของงานที่ทำ มีการวิจัยสนับสนุนว่า จำนวนของงาน (เป้าหมาย) 2-3 เป้าหมาย จะมีโอกาสทำ

ได้สำเร็จทั้งหมด ถ้าจำนวนของงาน (เป้าหมาย) 4-10 เป้าหมาย มีโอกาสจะทำได้สำเร็จเพียง 1-2 เป้าหมาย และ ถ้าจำนวนของงาน (เป้าหมาย) มากกว่า 11 เป้าหมาย โอกาสที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จเพียงเป้าหมายเดียวก็เป็นไปได้ยาก



Obsess

2 ทำงานในลักษณะทุ่มเทและมุ่งมั่น

เมื่อเลือกปริมาณของงานที่จะต้องทำในแต่ละช่วงเวลาที่เหมาะสมได้แล้วการทำงานในลักษณะ Work Smart จะต้องมียุติกรรมการทำงานที่มุ่งมั่น ดังนี้

- จำนวนเวลาที่ใช้ในการทำงานในแต่ละวัน : จากความเชื่อเดิมๆ ที่ว่า ยิ่งใช้เวลาทำงานมากๆ จะมีผลต่อการเพิ่มผลิตภาพ ซึ่งความเชื่อนี้ถูกหักล้างด้วยผลการวิจัยของศาสตราจารย์ Hansen พบว่า จำนวนของเวลา ที่ใช้ในการทำงานต่อสัปดาห์ (ชั่วโมงการทำงาน) ที่มีผลิตภาพสูงสุดจะอยู่ที่การทำงาน 30-50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ถ้าทำงาน 50-65 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ผลิตภาพจะเริ่มลดลง และยิ่งทำงานเพิ่มมากขึ้นไปอีกเกินกว่า 65 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ผลิตภาพของงานโดยรวมจะลดลงอย่างชัดเจน และ นิตยสาร Health Today ฉบับเดือนกุมภาพันธ์ 2018 รายงานผลการวิจัยของ University College London ที่ทำการวิจัยถึงความสัมพันธ์ของชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์กับความเสี่ยงของการเกิดโรคหลอดเลือดสมอง พบว่า การทำงานมากกว่า 55 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีความเสี่ยงเกิดโรคหลอดเลือดสมอง ร้อยละ 33 ทำงาน 49-54 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีความเสี่ยง ร้อยละ 27 และ ทำงาน 41-48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีความเสี่ยง ร้อยละ 10

สรุปได้ว่าการทำงานลักษณะ Work Smart ต้องรู้จักจัดสรรเวลาให้เหมาะสม ถึงเวลาหยุด ต้องหยุด ยิ่งทำงานมากๆ จะมีผลเสียทั้งผลผลิตของงาน สุขภาพกาย และ สุขภาพจิต อาจจะทำให้เกิดความเครียด ไม่สนุกกับงาน ไม่มีความสุข หมดไฟ อันเป็นสาเหตุของโรค Burn-Out Syndrome และโรคอื่นๆ ตามมาได้

- **ประเมินความสามารถของตนเองในการทำงาน :** หลายคนมีความเชื่อว่าการงานที่จะประสบความสำเร็จจะมาจากความฉลาด (เก่ง) ของคนทำงาน แต่จากรายงานการวิจัยถึงความสัมพันธ์ของระดับ IQ กับการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ในวารสาร Applied Psychology พบว่า การทำงานให้ประสบความสำเร็จไม่จำเป็นต้องเป็นคนเก่งขั้นเทพ แต่เป็นคนทั่วไปที่มีระดับ IQ ประมาณ 100-120 ก็เพียงพอที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้ ในทางตรงกันข้ามคนเก่งมากๆ ที่มีระดับ IQ สูงๆ (เกินกว่า 120) การทำงานให้ประสบความสำเร็จ (ผลผลิต) จะเริ่มลดลง เพราะคนประเภทนี้จะมองตนเองว่าฉลาด (เก่ง) กว่าคนอื่นๆ ส่งผลให้เขามีความเชื่อมั่นในตนเองสูง คิดว่าตัวเองต้องถูกเสมอไป ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น เวลาต้องทำงานร่วมกับคนอื่น จะเกิดปัญหาในประเด็นการประสานงาน การร่วมไม้ร่วมมือ ส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จของงานได้ การทำงานในโลกยุคปัจจุบันเก่งคนเดียวจะรอดยาก แต่ต้องเป็นการทำงานในลักษณะร่วมไม้ร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ (Collaboration) ที่จะต้องมีพื้นฐานมาจากเป็นคนมีอัธยาศัยดี มีมโนธรรม ใจกว้าง รับฟัง เห็นอกเห็นใจคนอื่นๆ ในการทำงานคนทำงานจะต้องคอยประเมินตนเองในสองมิติตลอดเวลาว่าเรามีจุดเด่น และ จุดด้อย ตรงไหน ในระหว่าง เก่ง และ ดี แล้วต้องพัฒนาปรับปรุงไปเรื่อยๆ งานจึงจะประสบผลสำเร็จ
- **ไม่ควรมุ่งไปที่ผลลัพธ์ของงานมากเกินไป :** การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ของงานมากๆ จะทำให้เกิดความเครียด ผลงานอาจจะออกมาไม่ดีได้ เช่น นักกีฬาถ้าเน้นที่ผลการแข่งขันว่าต้องชนะทุกครั้ง ที่ลงทำการแข่งขัน จะทำให้เกิดความเครียด อาจส่งผลต่อผลงานในระหว่างการแข่งขันได้ สู้เน้นไปที่การฝึกซ้อมที่ต้องสม่ำเสมอ พักผ่อนให้เพียงพอ ดูแลสุขภาพให้แข็งแรง เวลาลงแข่งขันก็ให้คาดหวังว่าให้ทำได้ดีเหมือนซ้อม ผลการแข่งขันก็มักจะจะเป็นไปในทางที่ดีเอง เป็นต้น ในทำนองเดียวกันการทำงานให้เน้นการทำงานไปที่แต่ละกระบวนการทำงาน ว่าในแต่ละขั้นตอนที่เราต้องทำอะไร ต้องใช้ทักษะด้านไหน เมื่อมีปัญหาอะไร ก็พยายามแก้ไขปัญหา พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ผลลัพธ์ก็จะออกมาเป็นไปตามที่คาดหวัง

- **ทำให้เจอว่าอะไรเป็นแรงบันดาลใจในการทำงานนั้นๆ** : แรงบันดาลใจ ความหลงใหล (Passion) จะเป็นพลังผลักดันให้เราทุ่มเทในการทำงาน ส่งผลให้ผลงานออกมาดี บางคนมาทำงานเพื่อหวังค่าตอบแทนอย่างเดียว ไม่มีความชอบ ความศรัทธาต่องานที่ทำเลย ก็ทำงานไปวันๆ สุดท้ายผลงานก็ออกมาไม่ดี ซึ่งในระยะยาวจะส่งผลเสียต่อความเจริญเติบโตในอาชีพการงานด้วย การทำงานคนจะต้องทำให้เจองานที่ทำนั้น ถูกจริต หรือ เราศรัทธาตรงไหน จะได้เกิดอารมณ์ร่วมกันว่าเป้าหมายขององค์กร (งาน) ก็เป็นเป้าหมายของเราด้วย (Sense of Purpose) เช่น องค์กร NASA สื่อสารเป้าหมายกับทุกคนในองค์กรว่า “Helping to put a man on the moon” จนทำให้ทุกคนใน NASA ไม่ว่าจะทำงานอะไร จะทุ่มเทจัดปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ที่จะไม่สนับสนุนการส่งมนุษย์อวกาศไปดวงจันทร์ เป็นต้น ความศรัทธาจะเป็นพลัง (ฮึด) ให้เราสู้ต่อไป เมื่อเวลาเราท้อ เบื่อหน่าย หหมดไฟ กลับมาทำงานจนงานบรรลุเป้าหมายได้
- **ต้องรู้จักบำบัดความเครียด** : คงไม่มีใครปฏิเสธว่าการทำงาน ทุกคนต้องเจอกับความเครียด อยู่ที่ว่าแต่ละคนจะมีวิธีการบำบัด หรือ พักฟื้น ตนเองจากความเครียดได้ดีกว่ากัน เมื่อประสบกับความเครียดให้ลองบำบัดความเครียดด้วยตัวเอง (ก่อนไปพบจิตแพทย์) เหล่านี้ดู

เมื่อเกิดความเครียดในระหว่างการทำงาน แนะนำให้ผ่อนคลายตัวเองง่ายๆ ด้วยการหยุดทำงานชั่วคราว หรือ เปลี่ยนบรรยากาศในการทำงานชั่วคราว เช่น เปลี่ยนสถานที่ทำงาน ไปนั่งทำงานตาม CO-Working Space หยุดทำงานสักพักด้วยการเดินไปชงกาแฟคุยกับคนอื่น ๆ ในห้องกาแฟ เปลี่ยนจากทำงานเป็นความเพลิดเพลิน (ฟังเพลง ดูหนัง เล่นเกมส์ ซอปปิง) อ่านหนังสือที่ชอบ เป็นต้น อย่าลืมนะครับว่าวิธีการต่างๆ เหล่านี้จะต้องเป็นการละจากงานประจำชั่วคราว เพราะฉะนั้นคนจะต้องมีวินัยในตัวเอง และ มีความรับผิดชอบในงาน สูงมากๆ ว่าเราจะใช้เวลาอย่างน้อยแค่ไหนในการฟื้นฟูความเครียด เมื่อรู้สึกผ่อนคลายแล้วต้องรีบกลับมาลุยงานต่อ

สร้างนิสัย หรือ กิจวัตรที่บ่งบอกกับตนเองว่าเป็นเวลาเลิกงานแล้ว ให้หยุดการทำงาน เช่น เมื่อกลับถึงบ้านให้ไปทำกิจกรรมกับครอบครัว ทำงานอดิเรกของตัวเอง เล่นกับสัตว์เลี้ยง เล่นกีฬาไปชอปปิง ฯลฯ กิจกรรมต่างๆ เหล่านี้จะเป็นการสร้างระยะห่างระหว่างตัวเรา กับงาน จะได้เป็นการเตือนตัวเองว่าเวลาในการทำงานของวันนี้หมดลงแล้วจริงๆ

กำหนดพฤติกรรมหลังเลิกงานบางอย่างที่ไม่ประพฤติปฏิบัติอย่างชัดเจน เป็นการตอกย้ำกับตนเองว่าเลิกงานแล้ว เพื่อลดพฤติกรรมหมกมุ่นอยู่กับงานตลอดเวลา เช่น ไม่รับโทรศัพท์เรื่องงาน เก็บอุปกรณ์การทำงาน (Notebook, Diary) ไว้ในที่ที่มองไม่เห็น เป็นต้น

หากิจกรรมที่จะช่วยสร้างพลังเชิงบวก (ความสุข) ให้กับตนเอง ทำอะไรก็ได้ (ยกเว้นงาน) ที่ชอบหลังเลิกงาน กิจกรรมเหล่านี้จะทำให้เกิดการพักผ่อนจริงๆ จะเกิดความสุขตามมา

เคล็ดลับในการทำงานลักษณะ Work Smart จะเป็นไปได้จะต้องเกิดจากการร่วมมือกันของคนทุกคน ในองค์กร ที่จะต้องมีแนวคิด (Mindset) ไปในทิศทางที่ว่าสถานที่ทำงานเป็นชุมชนทางสังคม (Social Community) ที่ทุกคนตั้งแต่ผู้บริหาร และ พนักงาน ต้องมาร่วมกันออกแบบบรรยากาศในการทำงาน (Work Life Integration) ที่ตอบโจทย์ของคนส่วนใหญ่ ในองค์กรว่าเราจะอยู่ทำงานร่วมกันในลักษณะไหน ซึ่งแนวโน้มของการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานลักษณะ Work Smart ในโลกยุคใหม่ที่ Google เรียกว่า “ศตวรรษแห่งอินเทอร์เน็ต (The Internet Century)” จะเป็นการออกแบบบรรยากาศในลักษณะของการสร้างความยืดหยุ่นรูปแบบต่างๆ เข้ามาใช้ในชีวิตการทำงาน เช่นทำงานที่ไหนก็ได้ (Flexible Workplace)

ทำงานเมื่อไหร่ก็ได้ (Flexible Working Hour) ทำงานด้วยอุปกรณ์อะไรก็ได้ (Flexible Device) วันหยุดงานที่มีความหลากหลาย (Flexible Paid/Unpaid Time Off) แต่งกายอย่างไรก็ได้ (Flexible Dress) เปิดโอกาส และ ให้อิสระภาพในการแสดงความคิดเห็น (Autonomy) ในการพัฒนางานได้ตลอดเวลา ฯลฯ ซึ่งเมื่อองค์กรสามารถออกแบบบรรยากาศในการทำงานได้อย่างเหมาะสม และคนทำงานก็ทำงานในลักษณะ DO Less, Then Obsess องค์กรนั้นก็จะเป็นชุมชนทางสังคมที่คนทำงานจะทำงานในลักษณะ Work Smart สุดท้ายทุกคนจะทำงานอย่างมีความสุข โอกาสที่องค์กรจะได้รับผลผลิตของงานที่เพิ่มขึ้น ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม จากคนทำงานก็จะ เป็นไปโดยง่าย

