

Intelific

Innovative Solutions for Your Success

Newsletter

ผู้นำที่มีประสิทธิผล

โดย

อ.สมชาย มาตรฐานญาชน

9 July 2007

Intelific Company Limited, 99/349 Moo2, Tungsohong, Laksi, Bangkok 10210
www.intelific.com service@intelific.com Tel: 02-990-6998



ผู้นำที่มีประสิทธิผล

มีผู้เขียนมากมายในเรื่อง “ภาวะผู้นำ” ไม่ว่าจะเป็นผู้นำด้านความคิด ด้านธุรกิจ ด้านการเมือง หรือด้านกีฬา แต่สิ่งหนึ่งที่ผู้นำทั่วโลกกำลังเผชิญหน้าหลังจากการล่มสลายของอาณาจักร Enron

(บริษัทยักษ์ใหญ่อันดับ 7 ของอเมริกา) ปี 2001 คือการสร้างความไว้วางใจ

(Trust) ให้กับพนักงาน และผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น ลูกค้า ผู้ถือหุ้นหรือพันธมิตรทางธุรกิจ

ในบทความนี้เราจะเริ่มกันด้วยคุณสมบัติของหัวหน้าที่มีประสิทธิผล ซึ่งประกอบด้วย

- ความซื่อสัตย์
- ความมุ่งมั่นทางอารมณ์
- ความคิดที่แตกต่าง
- เน้นการปฏิบัติ

ความซื่อสัตย์

James Kozes และ Bany Posner รายงานในหนังสือขายดีที่มีชื่อว่า The Leadership Challenge ซึ่งได้จากการสำรวจ ผู้บริหารนับพันคนทั้งในภาครัฐและเอกชนใน 4 ทวีป พบว่า 90 % ของผู้เข้าร่วมสำรวจต้องการผู้นำที่มีความซื่อสัตย์ มันเป็นการยากที่จะวัดความซื่อสัตย์ เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน แต่บุคคลทั้งภายนอกและภายในองค์กรยังคงมองดูพฤติกรรมความซื่อสัตย์ของผู้นำในองค์กรอย่างใกล้ชิด

Jack Welch อดีตประธานกรรมการบริหาร GE กล่าวว่า แม้ว่าคน โดยทั่วไปจะไม่ได้เห็นด้วยกลับสิ่งที่ผมทำในทุกเรื่อง และผมเองก็ไม่ได้ทำในสิ่งที่ถูกต้องตลอดเวลา แต่พวกเขาทราบดีว่า ผมได้ปฏิบัติต่อพวกเขาแบบตรงไปตรงมา และด้วยความซื่อสัตย์ ความซื่อสัตย์ช่วยในการสร้างสัมพันธที่ดีกับลูกค้า ซัพพลายเออร์ นักวิเคราะห์ หรือแม้กระทั่งคู่แข่ง การทราบถึงความแตกต่างระหว่างถูกต้องกับซื่อสัตย์เป็นสิ่งสำคัญ คุณอาจไม่ได้ทำสิ่งที่ถูกต้องเสมอไปแต่คุณต้องซื่อสัตย์ตลอดเวลา ในสายตาของผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stake Holders) มองว่าความซื่อสัตย์เป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้นำ

ความมุ่งมั่นทางอารมณ์ (Emotional Commitment)

การมีความมุ่งมั่นทางอารมณ์ในสิ่งที่ตัวเองเชื่อหรือสิ่งที่ตัวเองรักที่จะทำเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จของผู้นำ ผู้นำอย่าง Michail Deel หรือ Bill Gates จะมีปณิธานและความมุ่งมั่นของตัวเอง พวกเขาจะทำงานเพื่อสิ่งเขารักและเชื่อมากกว่า เพื่อสร้างแรงจูงใจทางการเงินหรือตัวเลขบัญชี ผู้นำเหล่านี้เชื่อในปรัชญาที่ว่า “จงรักในสิ่งที่ตัวเองทำ มิฉะนั้นก็อย่าทำมันเลย” หากพวกเขาไม่มีความมุ่งมั่นในสิ่งที่พวกเขาคิด พวกเขาจะไม่ประสบความสำเร็จเช่นทุกวันนี้ Dell มีความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะ IBM, Jack Welch เห็น GE เชื่อในความเป็นเลิศโดยผ่านปรัชญา Six Sigma

ผู้จัดการระดับเฉลี่ยส่วนใหญ่ มักจะปฏิบัติงานแค่จาก 8 โมงเช้า ถึง 5 โมงเย็น แต่ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะไม่สนใจเรื่องจำนวนชั่วโมงทำงาน นอกจากนี้พวกเขายังเป็นคนที่กล้าเสี่ยงเพื่อให้ประสบความสำเร็จในขณะที่ผู้จัดการทั่วไปพยายามจะหลีกเลี่ยงความเสี่ยงดังกล่าว

ความคิดที่แตกต่าง

ในโลกแห่งการแข่งขันที่ดุเดือดเช่นปัจจุบันมีทางเดียวที่จะชนะการแข่งขันได้ก็คือ การคิดให้แตกต่างจากคนอื่น หรือทำสิ่งที่มีอยู่ให้แตกต่างออกไป การกลับมาที่ยิ่งใหญ่อีกครั้ง ของ Apple ถือเป็นความสำเร็จของ Steve Jobs ที่ชูคำขวัญว่า “Think Different” หรือ “คิดให้แตกต่าง” โดยเขาได้เปลี่ยนแปลง Computer Case จากสีพื้น ๆ เช่นสีดำ เทา ขาว มาเป็นการใช้พลาสติกที่มีสีสันหลากหลาย ทำให้คอมพิวเตอร์มีสีสันน่าใช้มากยิ่งขึ้น หรือ Dell เจ้าของบริษัท Dell Computer ได้นำระบบ Direct Business มาใช้ทำให้บริษัท Dell มีจำนวนสินค้าคงคลัง (Inventory) เพียง 8 วัน ในขณะที่คู่แข่งมีมากถึง 81 วัน นอกจากนี้เขายังนำระบบการประกอบคอมพิวเตอร์ตามสั่ง โดยลูกค้าสามารถเลือกองค์ประกอบและคุณสมบัติของคอมพิวเตอร์ ตามที่ลูกค้าต้องการ ได้

ทางหนึ่งที่จะได้แนวความคิดใหม่ ๆ ก็คือการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอในการปรับปรุง สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อการแสดงความคิดริเริ่ม ทั้งในด้านกายภาพและรูปแบบการบริหาร (Management Style) ผู้บริหารควรจะใช้เวลาในการแสดงความคิดเห็นของพนักงานให้มากขึ้น เพราะบางครั้งเขาอาจจะได้มุมมองที่คาดไม่ถึงจากพนักงาน

เน้นการปฏิบัติ

สิ่งที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับผู้ที่มีประสิทธิภาพคือการลงมือทำในสิ่งที่ตัวเองคิดในเวลาที่ต้องการ เคล็ดลับของความสำเร็จไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่าคุณมีความคิดดี ๆ เพียงใดแต่ขึ้นอยู่กับว่าเราได้นำความคิดนั้นมาทำให้เป็นจริงอย่างไร ความคิดที่ดีแต่ไม่ได้กระทำจะมีคุณค่าเท่ากับศูนย์

ผู้นำที่ยอดเยี่ยมจะไม่บอกพนักงานว่าจะต้องทำอะไร แต่ผู้นำเหล่านี้จะถามคำถามที่กระตุ้นให้พนักงานค้นหาคำตอบและทำให้ความคิดหรือคำตอบเหล่านั้นเป็นรูปเป็นร่างขึ้นมา