



คู่มือมาสร้าง

องค์กรแห่งความสุข

กันเถอะ ๑



www.happy8workplace.com

Happy Body Happy Heart
Happy Relax Happy Brain
Happy Soul Happy Money
Happy Family Happy Society

www.happy8workplace.com

Happy

คนทำงานมีความสุข
ที่ทำงานน่าอยู่
ชุมชนสามานฉันท์



แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน
979 ชั้น 23 อาคารเอส เอ็ม ทาวเวอร์ ถนนพหลโยธิน
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์: 0 2298 0673 โทรสาร: 0 2298 0670



พร้อมแบบ CD ท้ายเล่ม

workplace

Happy

คนทำงานมีความสุข

ที่ทำงานน่าอยู่
ชุมชนสมานฉันท์





คำนำ

เมื่อ **คน** คือ หัวใจขององค์กร การสร้าง **คน** ให้รวมกันเป็น “องค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace)” คือ กระบวนการพัฒนาคนในองค์กรอย่างมีเป้าหมาย และยุทธศาสตร์ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีความสามารถและพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง นำพาองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

และนี่คือ **มาสร้างองค์กรแห่งความสุขกันเถอะ** ในรูปแบบประกอบด้วย “หลักการ” “แนวคิด” และ “ตัวอย่างจาก 8 องค์กรที่มุ่งหวังในการสร้างความสุขในคนทำงานเหมือนกัน แต่มีวิธีการสร้างความสุขที่แตกต่างกัน”

ทาง แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) หวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเล่มนี้ จะเป็นการจุดประกายให้ผู้อ่านมีความเข้าใจ ความมุ่งมั่น และกำลังใจที่จะพัฒนาองค์กรของตนเอง มุ่งสู่การสร้างองค์กรแห่งความสุขอย่างแท้จริง

คณะผู้จัดทำ

23 มีนาคม 2552



สารบัญ

คำนำ

ส่วนที่ 1:

| | |
|---|----|
| แนวคิดและหลักการสร้างองค์กรแห่งความสุข | 1 |
| - Happy 8 ความสุข แปดประการ | 3 |
| - Happy Body | 6 |
| - Happy Heart | 7 |
| - Happy Relax | 8 |
| - Happy Brain | 9 |
| - Happy Soul | 10 |
| - Happy Money | 11 |
| - Happy Family | 12 |
| - Happy Society | 13 |



ส่วนที่ 2:

| | |
|---|-----------|
| แนวปฏิบัติเพื่อการสร้างองค์กรแห่งความสุข | 15 |
| - ความจริงวันนี้ | 17 |
| - องค์กรตั้งขึ้นมาเพื่ออะไร | 18 |
| - การสร้างความเป็นเลิศให้องค์กร | 24 |
| - Happy workplace องค์กรแห่งความสุข | 27 |
| - ปรากฏการณ์ภูเขาน้ำแข็งสามมุมมองที่ต่างกันในองค์กร | 39 |
| - พีระมิดแห่งความต้องการ | 42 |
| - วัฒนธรรมองค์กรแห่งความสุข | 48 |

ส่วนที่ 3:

| | |
|---|-----|
| แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์สร้างองค์กรแห่งความสุข | |
| - อบอุ่น กรุ๊ปกลีน “ขนมปัง” SME ความดีคู่ความสุข | 55 |
| - Rose Garden “สุข” แบบวิถีครอบครัวไทยริมสายน้ำ | 71 |
| - “นำสิ่งที่ดีสู่ชีวิต” วิถีคิดสร้างสุข TOSHIBA | 83 |
| - Lion องค์กรคนดีที่ทำงานอย่างมีความสุข | 95 |
| - KTC: Create & Smart Organization | 111 |
| - “วิถีบำรุงราษฎร์” ความสุขของคนทำงาน ส่งผ่านสู่ผู้รับบริการ | 127 |
| - เอเชีย พีรีซีชั่น โรงงานที่เป็นได้มากกว่าที่ทำมาหากิน | 143 |
| - NOK คือ “บ้านหลังที่สอง” ของคนทำงาน | 159 |
| บรรณานุกรม | 172 |



ส่วนที่
1

แนวคิด

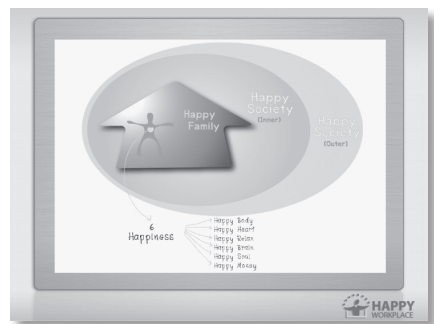
และหลักการสร้างองค์กรแห่ง**ความสุข**



เมื่อมนุษย์ทุกคนปรารถนาความสุข แล้วอะไรเล่าคือความสุข การมีเงินทองมากมาย การได้ในทุกสิ่งทีปรารถนาเป็นความสุขที่แท้จริงหรือ วันนี้เรามองความสุขในแง่วัตถุและการกระทำในสิ่งที่ปรารถนามากไปหรือเปล่า ต้องทำต้องเป็นอย่างไรที่หวังถึงจะเรียกว่าความสุขหรือ แล้วเมื่อไหร่ถึงจะพอใจในความสุข จะจัดการสร้างสมดุลแห่งความสุขได้อย่างไร คำถามเหล่านี้ล้วนมีอยู่ในจิตใจของมนุษย์ทุกคน หลายคนพยายามที่จะหาคำตอบ **HAPPY 8 ความสุขแปดประการ** เป็นแนวทางหนึ่งในการตอบคำถามที่ว่า ความสุขคืออะไร จะจัดการความสุขได้อย่างไร เพื่อให้เกิดสมดุลของชีวิตในการทำงานและใช้ชีวิต มีไอคิว (ความฉลาดทางสติปัญญา) สมดุลกับอีคิว (ความฉลาดทางอารมณ์และเหตุผล)




HAPPY 8 ความสุขแปดประการ คือแนวคิดของการจัดสมดุลชีวิตของมนุษย์ผ่านความสุขในโลกสามใบที่ทับซ้อนกันอยู่ โลกส่วนตัวของมนุษย์ โลกครอบครัวของมนุษย์ และโลกสังคมของมนุษย์ เพื่อที่จะมองความสุขของมนุษย์ทั่วไปว่ามีองค์ประกอบอะไรบ้างและจะจัดการได้อย่างไร โดยชี้ดวงรอบที่ตัวคน แล้วก็วงรอบของครอบครัว แล้วก็วงรอบของสังคม ซึ่งในส่วนของสังคมเราแบ่งเป็นส่วนสังคมภายใน องค์กรกับนอกองค์กร มองความสุขเป็นสามส่วนคือ **ความสุขของตัวเอง** **ความสุขของครอบครัว** **ความสุขขององค์กรและสังคม**



ถ้าเรามามองตรงนี้เราจะพบว่าความเป็นจริงแล้วมนุษย์ของเราควร
 จะมีความสุขอะไรบ้างในระดับตัวเราเอง ความสุขระดับครอบครัวแล้วก็
 ระดับสังคม ดังนั้นคนที่มีสุขภาพดีดูแลตนเองไม่เป็นภาระแก่ใคร
 มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น มีคุณธรรม กตัญญู มีการเรียนรู้เป็นมืออาชีพใน
 งานตนเอง รักและดูแลครอบครัว รักและดูแลองค์กร/สังคม ย่อมเป็น
 ผลลัพธ์ของบุคคลที่สามารถบริหารสมดุลแห่งความสุขได้

ความสุข

สุขภาพดี ดูแลตนเอง ไม่เป็นภาระใคร
 มีน้ำใจ ช่วยเหลือผู้อื่น
 มีคุณธรรม กตัญญู
 มีการเรียนรู้เป็นมืออาชีพในงานของตนเอง
 รักและดูแลครอบครัว
 รักและดูแลสังคม




ความสุขของตัวเอง

Happy Body

สุขภาพดี

Happy Heart

น้ำใจงาม

Happy Relax

การผ่อนคลาย

Happy Brain

หาความรู้

Happy Soul

การมีคุณธรรม หิริ โอตตัปปะ

Happy Money

การที่สามารถจัดการรายรับ
รายจ่ายของตนเองได้





Happy Body มีสุขภาพดี



คือสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและจิตใจ มาจากการที่ **รู้จักใช้ชีวิต**
รู้จักกิน รู้จักนอน ชีวิตมีสุข เหมาะสมกับเพศ เหมาะสมกับวัย เหมาะสม
กับสถานการณ์ เหมาะสมกับฐานะทางการเงิน

Happy Body

สุขภาพดี
มีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและใจ
รู้จักใช้ชีวิต
รู้จักกิน
รู้จักนอน
ชีวิตมีสุข





Happy Heart น้ำใจงาม

ในองค์กรสิ่งที่เราจำเป็นที่สุดในการที่มีมนุษย์จะอยู่กับคนอื่นได้ต้องมีน้ำใจคิดถึงคนอื่น มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน คนเราเอาแต่ตัวเองอยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องรู้จักการแบ่งปันอย่างเหมาะสม ต้องรู้บทบาทของเจ้านาย บทบาทของลูกน้อง บทบาทของคุณพ่อ บทบาทของคุณแม่ กับผลสิ่งต่าง ๆ ที่จะเข้ามาในชีวิต





Happy Relax การผ่อนคลาย



ต้องรู้จักการผ่อนคลายกับสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต เมื่อชีวิตในการทำงานเครียดก็ต้องมีวิธีผ่อนคลายในการทำงาน ขณะเดียวกันการใช้ชีวิตส่วนตัวก็ต้องรู้จักผ่อนคลายเหมือนกันนั่นคือสมดุลชีวิต





Happy Brain การหาความรู้

มนุษย์เราอยู่ได้ด้วยการศึกษาหาความรู้พัฒนาตัวเองตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพเพื่อให้เกิดความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน หรือพูดง่าย ๆ คือ เรียนเพื่อรู้ มีปัญญาก้าวหน้าในชีวิตทั้งหมดนี้มาจากคำว่า **มืออาชีพ** มืออาชีพหมายถึงว่าคนเรา มนุษย์เราทุกคนต้องมีความรู้ในงาน มีความรับผิดชอบ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีระเบียบวินัยตรงต่อเวลา และสอนคนอื่นได้ในงานที่ตนรู้ก็คือต้องเป็นครูที่พร้อมจะสอนให้ความรู้กับคนอื่น

Happy Brain

หาความรู้

การศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเอง
ตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ นำไปสู่การเป็น
มืออาชีพและความมั่นคงก้าวหน้าในการ
ทำงาน
เรียนเพื่อรู้มีปัญญา ก้าวหน้าในชีวิต



มืออาชีพ

- มีความรู้ในงาน
- มีความรับผิดชอบ
- พัฒนาตนเองต่อเนื่อง
- มีระเบียบวินัยตรงต่อเวลา
- สอนคนอื่นได้ในงานที่ตนรู้



Happy Soul คุณธรรม



ทิริ โอดัปปะ คุณธรรมเบื้องต้นพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคม ในการทำงานเป็นทีม คือ ทิริ โอดัปปะ ความละเอียดและเกรงกลัวต่อการกระทำของตนเองโดยเฉพาะการกระทำที่ไม่ดี คนดี มีความศรัทธาต่อศาสนา มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ มีความสามัคคี และ มีความเอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ย่อมนำความสุขสู่องค์กร

Happy Soul

คุณธรรม(ทิริ โอดัปปะ)
ความละเอียดและเกรงกลัวต่อการกระทำ

.....
คนดี มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์
นำความสุขสู่องค์กร
มีความศรัทธาในศาสนาและมีศีลธรรม
ในการดำเนินชีวิต





Happy Money ใช้เงินเป็น

การที่สามารถจัดการรายรับรายจ่ายของตนเองได้ คือการใช้เงินเป็น มีเงินรู้จักเก็บรู้จักใช้เป็นที่ให้พอดี มีชีวิตที่เหมาะสมกับตนเอง วันนี้คนปฏิบัติเรื่องการเงินนี้ไม่ได้ การเป็นหนี้การใช้จ่ายที่เหมาะสมกับสถานะที่ตนเองหามาได้ ทุกคนต้องมีการบริหารจัดการรายรับและรายจ่ายของตนเองและครอบครัว ต้องรู้จักการทำบัญชี หรือว่าถ้าเป็นระดับครอบครัวเรียกว่าบัญชีครัวเรือน

Happy Soul

คุณธรรม(หิริ โอตตัปปะ)
ความละอายและเกรงกลัวต่อการกระทำ

.....
คนดี มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์
นำความสุขสู่องค์กร
มีความศรัทธาในศาสนาและมีศีลธรรม
ในการดำเนินชีวิต



ความสุขของครอบครัว Happy Family ครอบครัวที่ดี



มีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคงให้ความสำคัญกับครอบครัว เป็นกำลังใจที่ดีในการทำงาน เพราะครอบครัวเป็นเหมือนภูมิคุ้มกัน เป็นกำลังใจ ในการที่เราจะสามารถเผชิญกับอนาคตหรืออุปสรรคในชีวิต ได้ ทำให้เรามุ่งมั่นในการทำให้ชีวิตเราดีขึ้น ฉะนั้นครอบครัวเข้มแข็ง สังคมก็ย่อมมั่นคงเสมอ





ความสุขขององค์กรและสังคม Happy Society สังคมดี

สังคมมีสองมิติคือสังคมในที่ทำงานกับสังคมนอกที่ทำงาน มนุษย์ทุกคนต้องมีความรักสามัคคีเชื่อเพื่อต่อสังคมที่ตนเองทำงานและพักอาศัย มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี

Happy society

สังคมดี

มีความรักสามัคคีเชื่อเพื่อต่อ
สังคมที่ตนทำงานและพักอาศัย
มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี





HAPPY 8 ความสุข แปดประการ

เป็นแนวทางอีกแนวทางหนึ่งในการบริหารจัดการชีวิตให้มีความสุขอย่างยั่งยืน สร้างทัศนคติบวกต่อมุมมองในการดำเนินชีวิต การอยู่ร่วมกับผู้อื่น การรับผิดชอบต่อสังคม เป็นสมาชิกที่ดีต่อครอบครัว องค์กรและสังคม โดยมีความสุขที่แท้จริงบนพื้นฐานของความสุขแปดประการมีสมดุลของชีวิต เกิดผลเป็นบุคคลที่มีสุขภาพดีดูแลตนเองไม่เป็นภาระแก่ใคร มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น มีคุณธรรม กตัญญู มีการเรียนรู้เป็นมืออาชีพในงานตนเอง รักและดูแลครอบครัว รักและดูแลองค์กร/สังคม



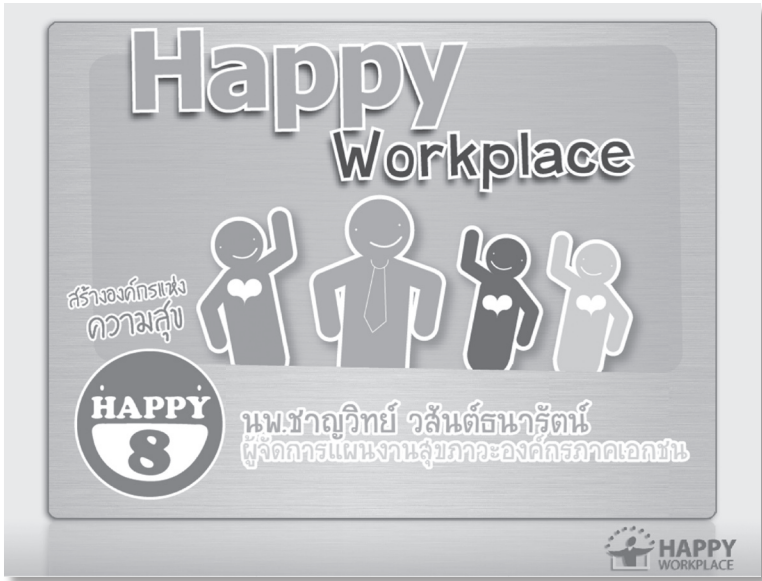


ส่วนที่

2

แนวปฏิบัติ

และหลักการสร้างองค์กรแห่ง **ความสุข**



ความจริงวันนี้ ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ที่ยากจะควบคุม รวมทั้งความก้าวหน้าในการสื่อสารทำให้โลกแคบลงเรื่อยๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนนำไปสู่ **ความเปลี่ยนแปลง** อย่างมากมายต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร องค์กรวันนี้จึงเหมือนกับภูเขาน้ำแข็งกลางทะเลที่ถูกความรุนแรงของคลื่นลมและกระแสน้ำ กัดเซาะตลอดเวลา ทำให้ภูเขาน้ำแข็งไม่ว่าจะใหญ่โตเพียงใดก็ย่อมหนีความจริงของธรรมชาติไม่พ้น คือค่อยๆ ละลายลงและสูญสลายไปในที่สุด จึงไม่มีองค์กรที่ยิ่งใหญ่ คำฟ้า ไม่มีองค์กรอมตะ ดังนั้นเพื่อที่องค์กรจะต้องอยู่ได้นานที่สุด จึงต้องปรับตัวให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่เผชิญอยู่ และที่จะเข้ามาในอนาคต องค์กรจึงต้องมุ่งสู่การสร้างความเข้มแข็งขององค์กรผ่านการทำงานด้วยความสุข

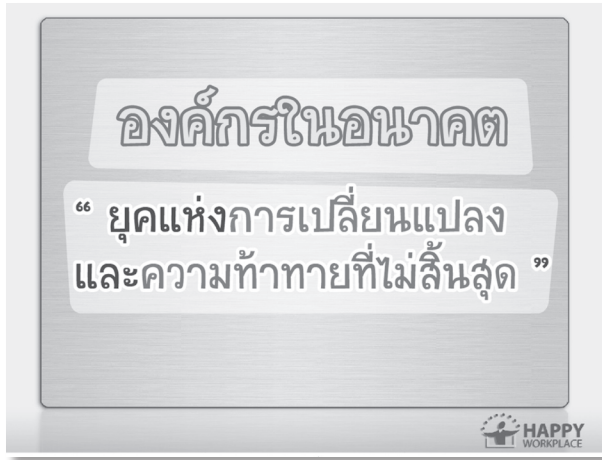




ความจริงวันนี้

องค์กรในอนาคตต้องอยู่กับความเปลี่ยนแปลงได้

องค์กรในอนาคต คือ ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายที่ไม่สิ้นสุด เมื่อทุกองค์กรล้วนปรารถนาการเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ เหมือนต้นไม้ที่ต้องเติบโตใหญ่ องค์กรต้องอยู่กับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรายรอบตัวเองให้ได้ เมื่อมีปัญหาลังคม การเมือง และเศรษฐกิจถดถอยเข้ามา องค์กรจึงต้องปรับตัว เพื่อให้ตัวเองอยู่สบาย เปรียบเสมือนหมิวัวโลกที่มุงม่นกระโดดจากแผ่นน้ำแข็งที่กำลังละลายไปสู่แผ่นน้ำแข็งใหม่ที่มีความมั่นคงแข็งแรง ปลอดภัย ก็คืออนาคตที่มั่นคงขององค์กร แล้ววันนี้คนในองค์กรมีความตระหนักรู้ต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์กรหรือยังจะทำอย่างไรให้ทุกคนรับรู้เข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงพร้อมที่จะกระโดดไปสู่อนาคตใหม่ที่ดีกว่า



องค์กรตั้งขึ้นมาเพื่ออะไร

ก่อนที่จะไปสู่การสร้างองค์กรแห่งความสุขจำเป็นที่จะต้องเข้าใจเป็นพื้นฐานก่อนว่าองค์กรตั้งขึ้นมาทำไม Peter F. Drucker กล่าวไว้ในหนังสือ “Management” ว่า องค์กรตั้งขึ้นมาด้วยวัตถุประสงค์ 8 ประการ ดังต่อไปนี้



1. Marketing การตลาด วันนี้องค์กรนอกจากบริหารการตลาดภายนอกแล้ว ต้องเข้าใจการบริหารการตลาดภายในด้วย องค์กรวันนี้มีลูกค้าที่ต้องสร้างความพึงพอใจ 2 กลุ่ม คือกลุ่มลูกค้าภายใน องค์กร (พนักงาน) กับกลุ่มลูกค้าภายนอกองค์กร องค์กรต้องมีการบริหารจัดการที่สามารถทำให้ลูกค้าภายในองค์กรมีความพร้อมที่จะผลิตสินค้า และงานบริการที่ดี เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า นี่คือนโยบายบริหารการตลาดยุคใหม่

2. Innovation องค์กรต้องส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมใหม่ แนวคิดใหม่ ในการพัฒนาสินค้าและการสร้างรูปแบบในการอยู่ร่วมกันในองค์กรอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ

3. Human Resource การจัดการทรัพยากรมนุษย์ องค์กรต้องมีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ทรงประสิทธิภาพ สามารถดึงเอาความรู้ความสามารถ ซึ่งมีอยู่ในตัวของมนุษย์ออกมา ให้เป็นประโยชน์ต่อการเจริญเติบโตขององค์กร และเปิดโอกาสแสดงศักยภาพของพนักงานทุกคนได้อย่างเต็มที่ กลายเป็นทุนที่สำคัญขององค์กร และทำให้องค์กรเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

4. Financial Resource องค์กรต้องมีระบบการบริหารทุนที่ดี มีประสิทธิภาพ ทั้เงินทุนที่เป็นทรัพย์สิน และทุนมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรได้ลงทุนไปมหาศาลกับการทำให้มนุษย์ทุกคนมีความรู้ความสามารถในการทำงานมากขึ้น

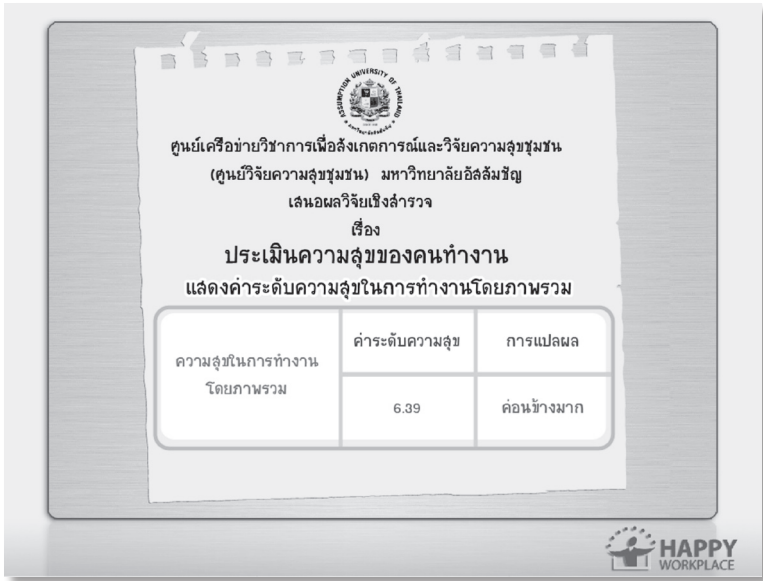
5. Physical Resource การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม องค์กรต้องสามารถอยู่กับสิ่งแวดล้อมที่ปรับเปลี่ยน หรือเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้ องค์กรสามารถบริหารทรัพยากรต่างๆที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ

6. Productivity องค์กรต้องมีการจัดการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ให้ได้มากที่สุด โดยเฉพาะผลผลิตที่ดีจากการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

7. Social Responsibility หน้าที่ต่อสังคม องค์กรต้องตระหนักและรับรู้ว่าวันนี้องค์กรไม่ได้อยู่อย่างโดดเดี่ยว องค์กรต้องอยู่กับสังคม องค์กรต้องพิสูจน์ และแสดงบทบาท แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้สังคมรับรู้ว่าการมีอยู่ขององค์กรเป็นการอยู่กันแบบเกื้อกูล ไม่ใช่เอาเปรียบ หรือว่าสังคมเสียหายจากการดำเนินธุรกิจขององค์กร

8. Profit Requirement กำไรผลตอบแทนที่องค์กรคาดหวังจะมาได้จากการที่องค์กรมีการจัดการที่ดี การตลาดที่ดี นวัตกรรมที่ดี มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทุน สิ่งแวดล้อม มี Productivity ที่ดี และก็เป็นองค์กรที่สังคมยอมรับ

การสร้างองค์กรแห่งความสุข จึงต้องเข้าใจทั้ง 8 ประการ ที่กล่าวมาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร




องค์กรแห่งความสุขเพราะคนมีความสุขและรักองค์กร

เรื่องความสุขของคนทำงาน ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยังรู้สึกว่าตัวเองมีความสุขในการทำงาน แต่เมื่อเทียบระหว่างความสุขในการทำงานกับความสุขนอกที่ทำงาน พบว่าความสุขนอกที่ทำงานมากกว่าในที่ทำงาน แต่ที่มากกว่านั้น พบว่าวันนี้พนักงานส่วนใหญ่รู้สึกว่าตนเองมีความสุขที่ยังมีงานทำ มีความก้าวหน้าในการทำงาน มีเพื่อนร่วมงาน และมีหัวหน้างาน มากกว่าความสุขที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ องค์กรทำให้ชีวิตของเขาดีขึ้น องค์กรมีธรรมาภิบาล และมีความรับผิดชอบต่อสังคม หมายความว่าวันนี้พนักงานหรือคนในองค์กรส่วนใหญ่ยัง

การจัดอันดับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

| อันดับที่ | ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน | ค่าร้อยละ |
|-----------|---|-----------|
| 1 | งาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า | 12.7 |
| 2 | ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 12.3 |
| 3 | หัวหน้างานที่รายงานตรง | 11.1 |
| 4 | สุขภาพกาย | 10.9 |
| 5 | สุขภาพใจ/อารมณ์ ความรู้สึกทั่ว ๆ ไป | 10.8 |
| 6 | สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน | 10.8 |
| 7 | บริษัท/นโยบาย/ผลิตภัณฑ์ | 9.7 |
| 8 | การใช้เวลา/การจัดแบ่งเวลาระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว | 8.8 |
| 9 | การส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัว | 7.2 |
| 10 | ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม | 5.7 |
| | รวมทั้งสิ้น | 100.0 |

 HAPPY
WORKPLACE

รักตนเองมากกว่าองค์กร

นี่คือความท้าทายอย่างยิ่งในการดำเนินการสร้างองค์กรแห่งความสุขจากพื้นฐานของคนมีความสุขทำอะไรให้คนรักองค์กร เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมุ่งมั่นไปกับองค์กร เพราะองค์กรเปรียบเหมือนบ้านหลังที่สองของทุกคนองค์กรถึงจะเป็นองค์กรแห่งความสุขอย่างแท้จริง

การสร้างความเป็นเลิศให้องค์กร

องค์กรแห่งความเป็นเลิศ ของ Lawrence M. Miller จากบัญญัติ 8 ประการ มีอยู่ 3 ประการ ที่สำคัญ คือ


- ☺ คุณต้องมีความเชื่อใจในการทำงานร่วมกัน (HAPPY)
- ☺ คุณต้องมีความรู้ใหม่ๆ ในการทำงานร่วมกัน (CREATIVITY)
- ☺ คุณต้องมีกระบวนการทำงานเป็นทีมร่วมกัน (TEAMWORK)

องค์กรแห่งความเป็นเลิศ (High performance organization)

| | |
|---|--|
| <p>High trust Produce knowledge Team decisions</p> | <p>ความเชื่อใจ/ความสุซ ความรู้ใหม่ การทำงานเป็นทีม</p> |
|---|--|

Team- flow - based organization
Dynamic structure
Companies without walls
Open - book Management
Blame - fix the process?

By Lawrence M. Miller

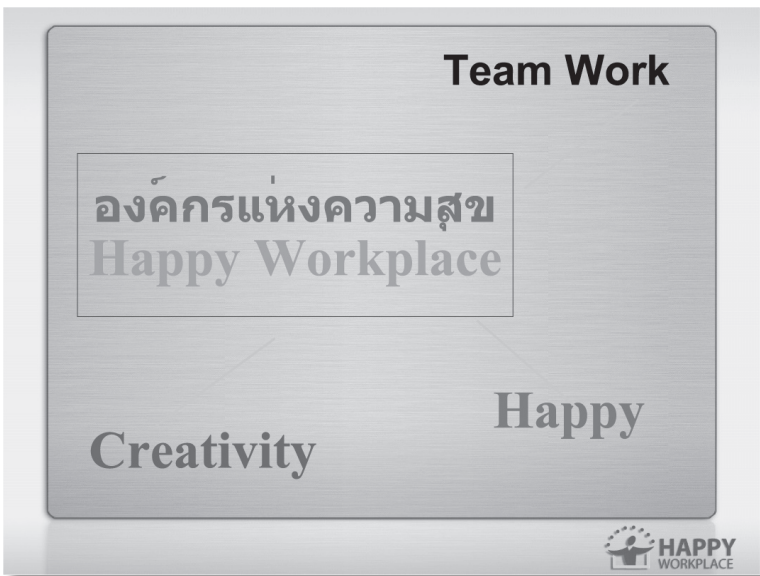


องค์กรแห่งความเป็นเลิศเป็นการสร้างองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของการดำเนินธุรกิจขององค์กรแต่การจะเป็นเลิศที่แท้จริงได้ล้วนมาจากคนที่ร่วมกันเป็นทีมมุ่งมั่นร่วมกัน เป็นทีมที่มีความสุขและมีพลังในการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ สิ่งเหล่านี้คือหัวใจขององค์กรแห่งความสุข

HAPPY WORKPLACE = TEAMWORK + HAPPY + REATIVITY

เพื่อสร้างองค์กรแห่งความสุข จึงต้องมีระบบการจัดการคนเพื่อให้เกิดทีมในฝัน (Dream Team) คือทีมที่มี คนทำงานด้วยความสุข มีความมุ่งมั่น สวยงามเป็นระเบียบ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความก้าวหน้าและการพัฒนาขององค์กรอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่องค์กรแห่งความสุขอย่างแท้จริง ซึ่งประกอบด้วยบัญญัติสามประการ คือ

- ☺ เป็นองค์กรที่มีการทำงานเป็นระบบทีม (TEAMWORK)
- ☺ เป็นองค์กรที่มีความสุขในการทำงานร่วมกัน (HAPPY 8)
- ☺ เป็นองค์กรที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการอยู่ร่วมกัน
และมีการพัฒนาร่วมกัน (CREATIVITY)



คนสำคัญ จุดเริ่มต้นขององค์กรแห่งความสุข

จุดเริ่มต้นขององค์กรแห่งความสุข คือการเพิ่มคุณค่าของคนให้เป็น **คนสำคัญ** เมื่อคนมีคุณค่ามากขึ้นเป็นคนสำคัญขององค์กร **การพัฒนาคนจึงต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร** กระบวนการทั้งหมดเราเรียกว่า **กระบวนการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในองค์กร** สิ่งแรกที่องค์กรต้องทำคือต้องปรับทัศนคติ เปลี่ยนมุมมองต่อคนขององค์กร เพื่อให้เกิดความคิดใหม่ๆ ในการอยู่ร่วมกัน และการพัฒนาองค์กร ให้มีความสุขจากการมาทำงาน

โดยการสร้างกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์กร เพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการอยู่ร่วมกันของคนในองค์กร นำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ทำให้องค์กรมีความสามารถพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งทั้งหมดนี้ก็คือการสร้าง **วัฒนธรรมองค์กร** ของตนเอง เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีความยั่งยืน เป็นองค์กรที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เป็นองค์กรแห่งความสุขที่แท้จริง



Happy Workplace องค์กรแห่งความสุข

“ Happy Workplace หรือองค์กรแห่งความสุข ก็คือ กระบวนการพัฒนาคนในองค์กรอย่างมีเป้าหมาย และยุทธศาสตร์ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง นำพาองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน”



องค์กรแห่งความสุข “คนทำงานมีความสุข ที่ทำงานน่าอยู่ ชุมชนสมานฉันท์”

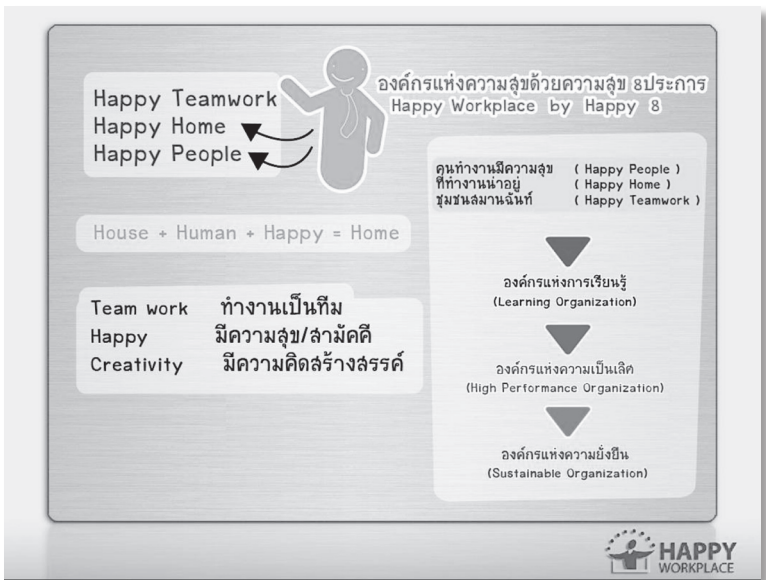
Happy People - Happy Home - Happy Teamwork

คนทำงานมีความสุข Happy People คือ ต้องรู้ว่าคนเป็น บุคลากรที่สำคัญขององค์กร มีความเป็นมืออาชีพ มีความเป็นอยู่ มีครอบครัวที่อบอุ่น มีศีลธรรมอันดีงาม และเอื้ออาทรต่อตนเองและสังคม

คนทำงานมีความสุข เพราะมีสุขภาพกายและจิตใจที่ดี มีความมั่นคงในชีวิต ด้านการงาน เศรษฐกิจ และสังคม และนำไปสู่ความสุขในการทำงาน

ที่ทำงานน่าอยู่ Happy Home (*House + Human (คน) + Happy (ความสุข) = Home*) ก็ต้องทำให้ที่ทำงานเป็นเหมือนบ้านหลังที่สองของพนักงาน ปัญหาความขัดแย้งเรื่องงานลดลง มีความรักและสามัคคีในองค์กร

ชุมชนสมานฉันท์ Happy Team Work ต้องมีความสามัคคีในการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกัน และเอื้ออาทรกับสังคมรอบข้าง





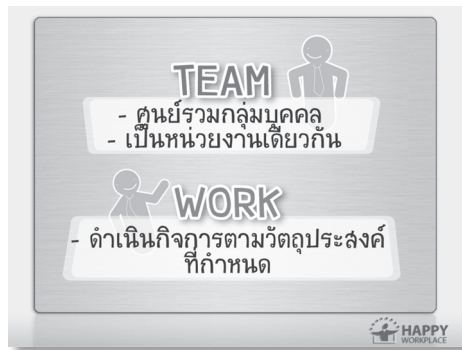
สร้างกุญแจเปิดประตูสู่องค์กรแห่งความสุข

แต่ละองค์กรต้องสร้างลูกกุญแจในแบบฉบับของตนเองเพื่อที่จะเปิดประตูไปสู่องค์กรแห่งความสุขในแบบที่ปรารถนา สิ่งที่จะต้องรู้และเข้าใจก่อนที่สร้างจะกุญแจดอกนี้ก็คื ต้องรู้ว่าองค์กรคืออะไคนคืออะไร ทรัพยากรมนุษย์ และวัฒนธรรมองค์กรหมายความว่าอย่างไร เมื่อรู้และเข้าใจแล้วก็จะง่ายต่อการนำมาปรับใช้สร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งความสุขอย่างที่ต้องการต่อไป



องค์กร คือ TEAMWORK

ราชบัณฑิตยสถานกล่าวไว้ว่า องค์กร คือ ศูนย์รวมบุคคลให้เป็นหน่วยงานเดียวกัน เพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ดังนั้นความหมายขององค์กรก็หมายถึง *Teamwork* นั่นเอง เพราะฉะนั้นองค์กรต้องการการทำงานที่เป็น **Team** และ **Work** คือได้งานตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ความจริงคนในองค์กรเหมือนลงเรือลำเดียวกันเป็นหมู่คณะกัน ต้องอยู่ร่วมกันแบบไม่ไร้ชีวิตไร้จิตวิญญาณ ต้องมี *Teamwork* ในการทำงานร่วมกันอยู่ร่วมกันเป็นพวกเดียวกัน





องค์กรมีชีวิต

องค์กรเปรียบเหมือนสิ่งมีชีวิต **องค์กรมีชีวิต** เพราะว่าองค์กรก็เหมือนกับร่างกาย หน่วยงานก็เหมือนอวัยวะ คนก็เท่ากับเซลล์ เมื่อมารวมกันจึงกลายเป็นองค์กร หรือเป็นสิ่งมีชีวิต *Living TeamWork* หรือองค์กรมีชีวิต ก็เพราะมีคน เมื่อองค์กรในอนาคต คือยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายที่ไม่สิ้นสุด

องค์กรต้องจัดการความเปลี่ยนแปลงได้ (Change Management)

องค์กรต้องจัดการความเปลี่ยนแปลงได้ (*Change Management*) ต้องเข้าใจความรู้สึกของคนในองค์กรเมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงคือ *ปรากฏการณ์ห้องมืด (Darkroom Effect)* คนส่วนใหญ่จะมีความรู้สึกของความกลัวกับความกล้าในการเปลี่ยนแปลง องค์กรต้องสร้างความกล้าต่อการเปลี่ยนแปลงให้กับคนในองค์กรด้วยการสื่อสารให้ความรู้เพื่อคลายความวิตกกังวลกับการเปลี่ยนแปลง

“ ต้องเปลี่ยนความกลัวเป็นความกล้าด้วยความรู้ ”



กระบวนการคิดของการพัฒนาองค์กรต้อง **"คิดก่อนทำ อย่าทำตามโดยไม่คิด"** ไม่ใช่ไม่เห็นองค์กรอื่นเขาเปลี่ยนแปลงด้วยวิธีนี้ ทำอย่างนี้ ก็ทำตาม โดยที่ไม่รู้ว่า หลักคิด หลักการจริง คืออะไร ทำได้แต่ลอกเลียนแบบ สุดท้ายก็ไม่สามารถเอาไปใช้ได้จริง กระบวนการคิดที่ถูกต้องในการเปลี่ยนแปลง เมื่อเห็นใครทำอะไรดี ต้องคิดตามว่าทำได้หรือไม่ ต้องมีความรู้ในการคิดต่อกิดต่าง แล้วสุดท้ายก็นำไปสู่การลงมือทำที่เป็นแบบฉบับของเราเอง อันนี้เป็นการคิดแบบสร้างสรรค์ **Creative**



กระบวนการจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)

ขององค์กร ต้องเปลี่ยนแปลงได้ทั้งทีม อันดับแรกต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน และเป็นเป้าหมายที่ไปได้ทั้งทีม เกิดทีมที่สามารถปั้นปายสู่จุดหมายร่วมกันได้ เป็นทีมที่มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายร่วมกัน เป็นทีมที่ช่วยเหลือเชื่อใจกัน เป็นทีมที่พร้อมข้ามผ่านความท้าทายร่วมกัน และเป็นทีมที่มีความพร้อมเผชิญความเปลี่ยนแปลงในความสามารถได้ แต่ทั้งหมดนี้ ถ้าไม่สามารถจัดการความเปลี่ยนแปลงได้ องค์กรหรือทีมต้องประสบกับความพ่ายแพ้ในการเปลี่ยนแปลงเสมอ

ทีมมีเป้าหมายชัดเจน

ทีมปั้นปายสู่จุดหมาย

ทีมมุ่งมั่นไปด้วยกัน

ทีมช่วยเหลือเชื่อใจกัน

พร้อมข้ามผ่านความท้าทาย

พร้อมเผชิญความเปลี่ยนแปลง



John P. Kotter กล่าวถึง หัวใจของการเปลี่ยนแปลง “Heart of Change” ต้องทำให้ทุกคนในทีมเห็นเหมือนๆ กัน รู้สึกเหมือนๆ กัน จึงจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งทีมได้



นอกจากที่กล่าวมาแล้วองค์กรต้องสามารถสร้างคนที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับวิสัยทัศน์

“Vision” องค์กร เข้าใจในเป้าหมายขององค์กร ปัญหาวันนี้ ผู้นำขององค์กรมีวิสัยทัศน์ องค์กรมีวิสัยทัศน์ ผู้บริหารขององค์กรเห็นภาพขององค์กรในอนาคต แต่ปัญหาคือ คนส่วนใหญ่ในองค์กรยังไม่สามารถจะตามความคิดของผู้นำได้ ไม่สามารถเห็นภาพเดียวกับผู้นำได้ เพราะฉะนั้นสิ่งทีวันนี้องค์กรต้องทำคือ เมื่อเราใส่ใจสิ่งทีเรียกว่า “คน”

เราต้องสามารถสร้างจุดเชื่อมต่อระหว่างความคิดของผู้นำกับผู้ตาม ให้สามารถเป็นเส้นทางเดียวกัน เห็นภาพเดียวกัน เพื่อให้รู้สึกเหมือนกัน นำไปสู่ความเปลี่ยนแปลง ที่เราปรารถนา และมุ่งหวังเหมือนกันได้ เพราะฉะนั้นเมื่อมีความชัดเจนในวิธีการที่จะทำ ก็เหมือนการสร้างสะพาน เมื่อทุกคนมีสะพานที่เดินร่วมกัน ก็สามารถเดินข้ามสะพานนี้ไปสู่เป้าหมายที่เราต้องการต่อได้ และเราต้องเตรียมคนที่มีทักษะที่เชี่ยวชาญ มีความพร้อม เป็นคนที่มีความเข้าใจ และมองเห็นเป้าหมายร่วมกับการเติบโตขององค์กรได้



องค์กรต้อง คน คน

ราชบัณฑิตยสถาน กล่าวไว้ว่า “คน” นามแปลว่า มนุษย์ แต่กริยา “คน” แปลว่า กริยาที่เอามือหรือสิ่งอื่นกว่น เพื่อทำสิ่งที่นอนกัน หรือที่เกาะกันอยู่เป็นกลุ่มเป็นก้อนให้กระจายขยายตัวหรือกว่นสิ่งต่างๆ ให้เข้ากัน ดังนั้นองค์กรต้องการสร้าง **Teamwork** ก็คือต้องรู้จักการ **คน คน** คือ การกว่นคน หรือกว่นมนุษย์ในองค์กรให้เข้ากัน ให้เกิดการ ทำงานเป็น **Teamwork**



ทีมที่ไม่ใช่มีเพียงองค์ประกอบครบ แต่ไม่สามารถทำอะไรได้ เราต้องการทีมที่สมบูรณ์ และสามารถทำงานตามวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์ หรือเป้าหมาย ที่ทีมต้องการได้

คนมีความสุข ก็จะย่อมนำไปสู่องค์กรแห่งความสุข แต่มนุษย์เรามี ความหลากหลายของอารมณ์ หลากหลายของความคิด และมีหลากหลาย ของบทบาทในสังคม องค์กรต้องเรียนรู้คนในองค์กร



ปรากฏการณ์ภูเขาน้ำแข็ง สามมุมมองที่ต่างกันในองค์กร

คนมีอารมณ์ ความรู้สึก บทบาทหน้าที่ ที่แตกต่างกัน มักทำให้เกิดปรากฏการณ์ภูเขาน้ำแข็งขึ้นมาในองค์กร หมายความว่า ในองค์กรจะมีคนที่มองเห็นปัญหาหรือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน เหมือนมองภูเขาน้ำแข็ง บางคนก็เห็นแค่ปลายยอด บางคนก็เห็นครึ่งหนึ่งของภูเขาน้ำแข็งส่วนที่อยู่เหนือน้ำ หรือบางคนเห็นภูเขาน้ำแข็งทั้งส่วนที่อยู่เหนือน้ำ แล้วยังได้นำที่ลอยอยู่ในทะเล



มุมมองของพนักงานเห็นว่าปัญหานี้ เป็นปัญหาที่เล็กเห็นเป็นแค่ยอดภูเขาน้ำแข็งแต่พอดระดับ ผู้จัดการ จะเห็นว่าเป็นปัญหาที่ใหญ่ขึ้น หรือผู้บริหารบอกว่าเป็นปัญหาที่ใหญ่มาก ๆ สำหรับองค์กร



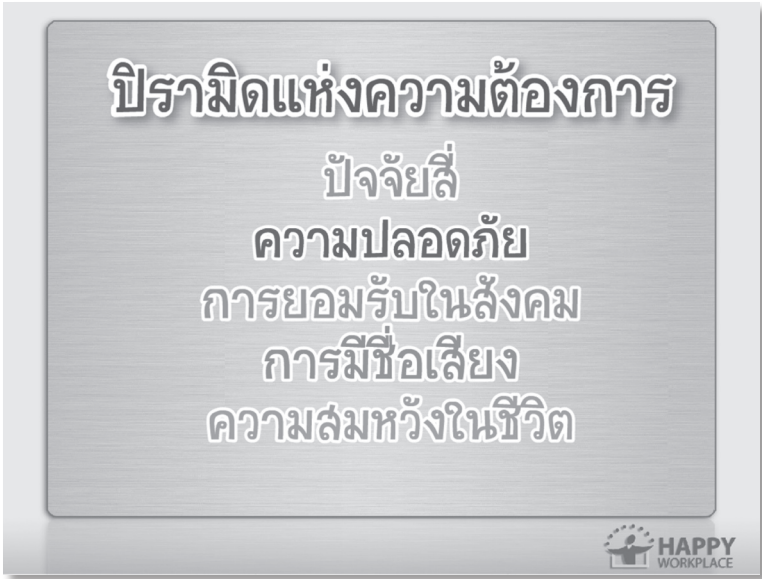
ปรากฏการณ์ภูเขาไฟน้ำแข็งเกิดจาก **สามมุมมอง** ที่เกิดขึ้นในองค์กร **มุมมองของพนักงาน มุมมองของผู้จัดการ มุมมองของผู้บริหาร** ที่แตกต่างกัน จะทำอะไรให้สามมุมมองเหล่านี้เห็นภาพเดียวกัน และมีความรู้สึก และพร้อมจะรับความเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้ จากการมองต่างมุม ผลที่เกิดขึ้นกับคนในองค์กร ก็คือ ถ้าเราไม่มีการจัดการแก้ไข ตรงนี้ ก็จะเริ่มมีความรู้สึกโดดเดี่ยว หลากๆ คน ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร



ผู้จัดการ หรือพนักงาน ล้วนแต่รอความหวัง และอยู่กันแบบไม่มีความสุข สุดท้ายก็เกิดความขัดแย้งขึ้นในองค์กร เพราะทุกคนต่างคาดหวังว่า คนอีกคนจะเข้าใจในสิ่งที่ตนเองคิด

วันนี้ทุกคนในองค์กรปรารถนาเป็นเหมือนนาข้าวที่มีต้นกล้าที่เรียงรายเป็นแถวที่สวยงาม สามารถคาดหวังผลลัพธ์ของนาข้าวนี้กลายเป็นทุ่งนาที่มีรวงข้าวสีทอง

แต่ความจริงสภาพในการทำงานวันนี้ การมาทำงานแบบหลายชีวิตแค่รู้จักกันคือมาทำงานไปวัน ๆ ไม่สนใจใคร เมื่องานหนักและเสียงมากขึ้น ก็เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยวมากขึ้นคาดหวังความช่วยเหลือจากใครก็ช่วยอะไรไม่ได้ความรู้สึกเริ่มอ้างว้าง คนเราเมื่อโดดเดี่ยว อ้างว้าง เพราะไม่สามารถพึ่งพาใครในองค์กรได้ ก็เริ่มเกิดกระบวนการป้องกันตนเอง หรือการเกิดความรู้สึกตั้งป้อมเผชิญหน้า และทุกคนพยายามจะบอกคนอื่นว่าตนเองใหญ่ตนเองมีความสามารถ อย่ามาข่มเหงกันนะ ก็คือเริ่มเข้าสู่กระบวนการใหญ่เจอใหญ่ สุดท้ายก็นำไปสู่ความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นได้ในทุกองค์กรที่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารความรู้สึกของการทำงานร่วมกันในองค์กร เพราะไม่เห็นความสำคัญของคน



คนในองค์กรคือใครและสำคัญแค่ไหน?

มนุษย์เรามีความต้องการที่ไม่มีสิ้นสุด การใช้ **ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์** จะช่วยในการบริหารความต้องการของคนในองค์กร และมีวิธีการสร้างความพึงพอใจที่เหมาะสมกับคนขององค์กร การนำแนวคิดไปใช้กับคนในองค์กรต้องเข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของ **คน** คือเพศ วัย สถานะทางสังคม สถานะครอบครัว ระดับการศึกษา ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้ความคาดหวังของคนแตกต่างกันไป องค์กรต้องสามารถจัดแบ่งกลุ่มคนในองค์กรเพื่อให้ง่ายต่อการบริหารจัดการความต้องการที่แตกต่างสนองตอบความต้องการที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่ม นำไปสู่ความสุขในการทำงานและอยู่ร่วมกันในองค์กร

ทรัพยากรมนุษย์ มีคุณค่าและมีเกียรติภูมิ

“ทรัพยากรมนุษย์ คือ ทรัพยากรที่มีค่าที่มีอยู่ในตัวของมนุษย์ นับว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีเกียรติภูมิ ทรัพยากรที่ว่านั้นก็ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความคิดต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตัวของมนุษย์ มนุษย์แต่ละคนจะมีทรัพยากรดังกล่าว ในระดับที่ต่างๆ บางคนมีมาก บางคนมีปานกลาง และบางคนมีน้อย ซึ่งขึ้นอยู่กับว่ามนุษย์จะนำทรัพยากรเหล่านั้นมาใช้อย่างไรให้เกิดประโยชน์และมีคุณภาพ ”

การบริหารองค์กรคือการบริหารคน คนเป็นทุนที่สำคัญองค์กรต้องจัดสรรและเพิ่มมูลค่าของทุนมนุษย์ในองค์กร ประโยคเหล่านี้คือความจริง เป็นความจริงที่องค์กรต้องตระหนักและเข้าใจในคุณค่าของคนเชื่อในความสามารถของคน เชื่อว่าคนพัฒนาได้สร้างได้ ความท้าทายคือหาวิธีที่เหมาะสมจะหล่อหลอมคนอย่างที่องค์กรปรารถนาสอดคล้องกับความเจริญเติบโตขององค์กร



ดังนั้นองค์กรที่สามารถสร้างความผูกพันจนทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กร คือ

“การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทางอ้อมให้กับองค์กร
นำไปสู่ประสิทธิภาพการผลิตที่ดีขึ้น “



งาน HR วันนี้ต้องมุ่งทำให้คนมีความสุขในการทำงาน
ร่วมกัน

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่จำกัดแค่เรื่องการคัดคน การจัดคน ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่ *“Human Relationship to Happy Relationship”* คือ มุ่งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของคนในองค์กรนำไปสู่การอยู่ร่วมกันทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานมากขึ้น นำไปสู่ทุกคนต้องมี *“HR Mind”* คือมีความตระหนักและความสามารถในการบริหารจัดการคนได้

“ สมดุลของชีวิต ” จุดเปลี่ยนสู่องค์กรแห่งความสุข

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ต้องสามารถทำให้คนในองค์กรเข้าใจคำว่า “สมดุลของชีวิต” เพราะมนุษย์ไม่ได้เก่งอย่างเดียวแล้วจะสามารถทำงานได้ดี จะต้อง มี “Work Skill” คือ ทักษะการทำงานที่ดี และจะต้อง มี “Life Skill” คือ ทักษะการใช้ชีวิตที่ดี ควบคู่กันไป พูดย่างง่ายคือมี IQ และ EQ สมดุลกัน ทำให้สามารถบริหารความสามารถในการทำงานและการใช้ชีวิตของตนเองได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นองค์กรต้องเพิ่มคุณค่าของคนให้เกิดความสามัคคีทำงานเป็นทีม มุ่งให้เกิดความสุขในการอยู่ร่วมกัน มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานร่วมกัน เป็นองค์กรที่มีการทำงานเป็นระบบทีม (**TEAMWORK**) เป็นองค์กรที่มีความสุขในการทำงานร่วมกัน (**HAPPY 8**) และเป็นองค์กรที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการอยู่ร่วมกัน และมีการพัฒนาร่วมกัน (**CREATIVITY**)





วัฒนธรรมองค์กร วิธีแห่งองค์กร

วัฒนธรรม คือ สิ่งที่สร้างความเจริญให้กับหมู่คณะ วิธีชีวิตของหมู่คณะ องค์กรทุกแห่งจะต้องมีวัฒนธรรมหรือวิถีที่เหมาะสมกับตนเอง โดยต้องมีกระบวนการหล่อหลอมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรสามขั้นตอน คือ

ขั้นที่หนึ่ง **การมีตัวตน** องค์กรต้องมีสิ่งที่ยืนยันบอกว่าการคิด การกระทำ การอยู่ร่วมกันในรูปแบบนี้คือตัวตนขององค์กรเรา

ขั้นที่สอง **ความเชื่อมั่น** องค์กรต้องสร้างความเชื่อมั่นในตัวตนขององค์กรกับคนในองค์กรเพื่อให้ทุกคนเชื่อมั่นว่าอย่างนี้ดีเหมาะกับองค์กรเราสามารถปฏิบัติในสิ่งที่องค์กรกำลังเปลี่ยนแปลงได้ทำแล้วดี



ขั้นตอนที่สาม **ความศรัทธา** องค์กรที่ผ่านสองขั้นในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรจะเกิดการกระทำซ้ำ ๆ โดยไม่มีคำถามเพราะทุกคนรู้แล้ว เข้าใจแล้วว่าสิ่งที่องค์กรเป็นนั่นดีที่สุดในดีที่สุดสำหรับองค์กรแล้ว

เมื่อองค์กรใดมีความศรัทธาในการอยู่ร่วมกันมีความศรัทธาในการกระทำร่วมกันเกิดเป็นรูปแบบของตนเองที่ผ่านการหล่อหลอมสร้างสรรค์กลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรของตนเอง

“แล้ววันนี้คุณมีวัฒนธรรมขององค์กรแล้วหรือยัง?”

ถ้าพฤติกรรมคนในองค์กรอยู่แบบเก่าหรืออยู่แบบหนักใจไปวัน ๆ และไม่รับรู้อะไรทั้งสิ้นองค์กรคงไม่สามารถอยู่รอดได้เพราะไม่สามารถต่อสู้กับความเปลี่ยนแปลงได้ องค์กรจึงต้องมีวัฒนธรรมขององค์กรและต้องเป็นรูปแบบของตนเองอย่างแท้จริง เพื่อสร้างความยั่งยืนของธุรกิจ และต้องให้ความสำคัญกับมนุษย์ในองค์กรมากขึ้น ดังนั้นองค์กรต้องเปลี่ยนวัฒนธรรมให้ดีขึ้น หรือต้องสร้างวัฒนธรรมเพื่อให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร ในการบริหารจัดการคนนั้นสิ่งสำคัญต้องมี **ศิลปะในการ**



จัดการที่ดี จะต้องรู้ว่า จะ สร้างอะไรและจะสื่อออกไปในองค์กรได้อย่างไร ทำให้คนในองค์กรเห็นภาพเดียวกันมุ่งมันไปสู่เป้าหมายเดียวกัน องค์กรแห่งความสุขต้องมีศิลปะในการปั้นแต่งและจัดแต่งคนอย่างที้องค์กรต้องการได้ สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรของตนเอง



วัฒนธรรมองค์กรแห่งความสุข

การให้ความสำคัญกับคน มีนโยบายและกิจกรรมการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เหมาะสม ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรแท้จริงนำไปสู่องค์กรแห่งความสุขจากพื้นฐานให้ **"คนเป็นคนสำคัญ"** และมีขบวนการหรือรูปแบบที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง ให้เกิดการทำงานเป็นทีมและมีความสุขในการทำงาน ให้คิดถึงองค์กรและส่วนรวม เกิดเป็น **Teamwork , Happy และ Creativity**

ต้องมีวัฒนธรรมองค์กร
ของตนเองอย่างแท้จริงและนำไปสู่
ความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ
โดยให้ความสำคัญกับมนุษย์ในองค์กร
มากขึ้น

บทบาทหน้าที่ของคนในองค์กรกับการสร้างองค์กร แห่งความสุข

ผู้บริหารจะต้องรับรู้ เข้าใจ และสนับสนุน

หัวหน้างานขึ้นไปต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้

พนักงานจะต้องรับรู้ เข้าใจ ในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

และ มีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

บทบาทหน้าที่คนในองค์กร

ผู้บริหาร

รับรู้ เข้าใจ สนับสนุน

หัวหน้างาน /HR

รับรู้ เข้าใจ ปฏิบัติ

พนักงาน

รับรู้ เข้าใจ มีส่วนร่วม



เมื่อเป็นผู้นำของ
ทีมต้องรู้จักการ
บริหารคนในทีม
ต้องมี HR MIND



“ สร้างแนวคิดรูปแบบการดำเนินงาน
คุณภาพชีวิตที่เหมาะสมกับ
วัฒนธรรมองค์กรของตนเอง
เพื่อสร้างความยั่งยืนของ
การพัฒนาคนในองค์กร นำไปสู่
องค์กรที่เข้มแข็งและมีความสุข
อย่างแท้จริง ”



เมื่อเป็นผู้นำของทีมแล้วทุกคนจะต้องมี **“HR Mind”** คือ มีความรู้ความเข้าใจพร้อมที่จะบริหารจัดการคนในทีม, ดูแลคนในทีมได้ และบริหารตนเองได้ โดยองค์กรต้องสร้างรูปแบบผู้นำที่เหมาะสมสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรเพื่อสร้างความยั่งยืนของการพัฒนาคนในองค์กร

นำไปสู่องค์กรเข้มแข็ง และมีความสุขอย่างแท้จริง สร้างสายใยของวัฒนธรรมขององค์กรและสร้างจุดเชื่อมต่อกับวัฒนธรรมที่มีความสุข ให้เกิดวัฒนธรรมแห่งความสุข

ดังนั้นกิจกรรมต่างๆที่องค์กรทำอยู่ก็เพื่อสร้างความสุขให้กับทุกคนในองค์กร และจะกลายเป็นองค์กรที่มีความสุขอย่างแท้จริง โดยสร้างความเป็นหนึ่ง การรวมกันให้เป็นทีมเดียวกันจะทำให้เกิด Team work และเป็น Teamwork ที่มีความสุข และมีความคิดสร้างสรรค์ที่ทำให้เกิดองค์กรพัฒนา และยั่งยืน

ประโยชน์การสร้างองค์กรแห่งความสุข เพื่อเพิ่มค่าของทุนมนุษย์ในองค์กรพัฒนาขึ้น (Human capital), ความสุขความเชื่อใจในการทำงานร่วมกัน (High trust), การทำงานด้วยระบบทีม (Team—flow—based organization), มีความคิดนวัตกรรมใหม่ (Innovation), มีประสิทธิภาพการผลิตที่ดีขึ้น (Productivity), เป็นที่ ยอมรับของสังคมมากขึ้น (Social Responsibility), ได้รับผลประโยชน์และกำไรตามเป้าหมาย (Profit Requirement)



ประโยชน์ต่อนักงาน



- มีความสุขในการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม
- มีผลงานที่ดี มีความมั่นคงในอาชีพ
- ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี
- เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์กรมากขึ้น



ประโยชน์ต่อนักงาน



- มีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหารที่ดีขึ้น
- มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น
- มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตนำไปเผยแพร่ต่อครอบครัวและชุมชน เป็นประชากรที่มีคุณค่า



ประโยชน์ต่อองค์กร



- พนักงานมีความรักในองค์กร มากขึ้น
- ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร
- ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงานดีขึ้น
- ลดอัตราการเลิกจ้างงาน ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่



ประโยชน์ต่อองค์กร



- ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพของสินค้าและบริการดีขึ้น
- ลดการขาดงาน การเข้างานช้า การลาป่วยลาภักของพนักงาน
- มีชุมชนที่เข้มแข็งในองค์กร
- สถานแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น



ประโยชน์ต่อองค์กร



- พนักงานมีความรักในองค์กร มากขึ้น
- ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร
- ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงานดีขึ้น
- ลดอัตราการเลิกจ้างงาน ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่

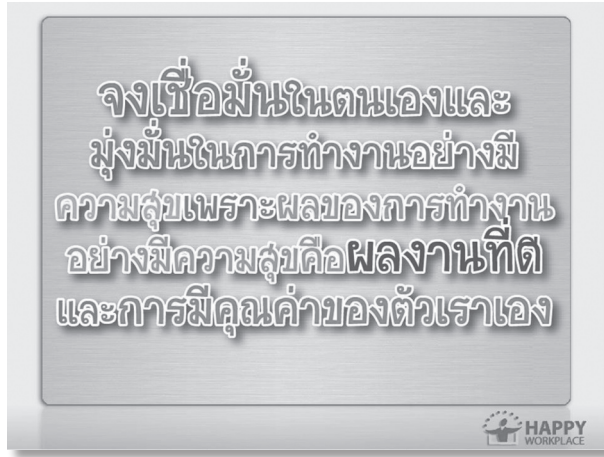


ประโยชน์ต่อองค์กร



- ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพของสินค้าและบริการดีขึ้น
- ลดการขาดงาน การเข้างานช้า การลาป่วยลาภักของพนักงาน
- มีชุมชนที่เข้มแข็งในองค์กร
- สถานแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น





บทสรุป

Happy Workplace คือ กระบวนการพัฒนาคนในองค์กรอย่าง มีเป้าหมายและยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรเพื่อให้ องค์กรมีความสามารถและพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง นำพาองค์กรไปสู่ การเติบโตอย่างยั่งยืน





ส่วนที่
3

แลกเปลี่ยน เรียนรู้ประสบการณ์

การสร้างองค์กรแห่ง *ความสุข*

อบอุ่น กลุ่มกลิ่น “ขนมปัง” SME ความดีคู่ความสุข

ร้านขนมปังพรชัย ย่านบางลำภู หรือที่รู้จักและเรียกขานกันในหมู่ลูกค้าว่า “ร้านขนมปังต่อแถว” ดูแลบริหารกิจการโดย คุณธารทิพย์ ฤกษ์สวัสดิ์กุล หรือ เจ้หอมย เปิดขายครั้งแรกเมื่อประมาณ 30 ปีที่แล้ว จากความคิดที่ต้องการทำธุรกิจเล็กๆ พอมีรายได้เลี้ยงครอบครัว เริ่มต้นจากการช่วยกันทำในหมู่บ้านๆ นื่องๆ ขยายกิจการจนถึงวันนี้มีคนงานในร้านกว่า 30 คน ขายขนมปังอบใหม่สดจากเตาทุกวันสารพัดไส้ ได้แก่ ไส้กรอก หมูหยอง ลูกเกด น้ำพริกเผา ฯลฯ ชิ้นละ 35 บาท มีทั้งแบบขายปลีกและขายส่ง นอกจากนี้ ยังมีสินค้าประเภทขนมขบเคี้ยว ขนมกินเล่นวางขายอีกหลากหลายชนิด เช่น คุกกี้ กรอบเค็ม ขนมปังกรอบ ทองม้วน นางเล็ด ฯลฯ

เริ่มต้นธุรกิจอย่างไม่คาดหวัง ทำทุกอย่างให้ดีที่สุด

“เจ้หอมย” เกิดและเติบโตมาในครอบครัวที่พ่อแม่มีอาชีพขายก๋วยเตี๋ยวเนื้อ ฐานะยากจนเพราะมีลูกมากทำให้ต้องดิ้นรนต่อสู้และทำงานหนัก ก่อนที่จะมาทำร้านขนมปัง “เจ้หอมย” ช่วยกิจการของพ่อแม่อยู่ในร้าน จนกระทั่งวันหนึ่ง น้องสาวต้องการทำขนมขายเพื่อหาเงินไปช่วยกิจกรรมกีฬาของโรงเรียน จึงมาขอให้ “เจ้หอมย” ช่วยคิดว่าจะทำอะไรขาย ตอนนั้น “เจ้หอมย” ทำขนมอะไรไม่เป็น แต่นึกขึ้นได้ว่าในช่วง

ปีใหม่น้องสะใภ้ชอบทำงานนครองแครงกรอบมาแจก ก็เลยไปเรียนทำนครองแครงกับน้องสะใภ้ แล้วเริ่มลงมือทำเพื่อให้น้องสาวนำไปขายที่โรงเรียน ส่วนที่เหลือตั้งขายที่หน้าร้านก๋วยเตี๋ยวของครอบครัว ซึ่งปรากฏว่าได้รับการตอบรับจากลูกค้า ขายดีมาก จึงทำขายเรื่อยมา แล้วก็เริ่มพยายามเรียนรู้สูตรทำขนมลูกชุบ ขนมชั้น เพื่อทำขายเพิ่มขึ้นอีกทั้งแบบขายส่งและขายปลีก จากนั้นค่อยๆ ฝึก ค่อยๆ ทำขนมชนิดอื่นๆ โดยเรียนรู้จากเพื่อนฝูง คนรู้จักคุ้นเคย พัฒนาตัวเองมาเรื่อยๆ จนกระทั่งมาลงตัวที่ “ร้านขนมปังอบ” อย่างทุกวันนี้ โดย “เจ้หมวย” บอกถึงเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกปักหลักทำร้านขนมปังว่า “พอโลกมันเปลี่ยน เราก็ต้องเปลี่ยนไปตามวิวัฒนาการของโลก” เพราะคนส่วนใหญ่หันมานิยมกินขนมปังกันนั่นเอง

ตอนที่เริ่มต้นทำกิจการ “เจ้หมวย” บอกว่าไม่ได้คาดหวังอะไร เป็นเพราะตัวเองไม่มีความรู้ ไม่รู้จะทำอาชีพอะไร จึงคิดว่ามีแต่อาชีพค้าขายเท่านั้นที่จะช่วยเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้ จึงพยายามตั้งใจทำอย่างดีที่สุด ซึ่งเมื่อย้อนทบทวนยังรู้สึกว่ ทุกวันนี้ที่ยืนหยัดผ่านมาได้ก็เพราะตนเป็นคนที **เมื่อคิดจะทำอะไรแล้ว ตั้งใจทำจริง และทำอย่างดีที่สุด** โดยไม่ได้คาดหวังว่าจะต้องไดโน่นไดนี้ ขอเพียงแต่ทำให้ดีที่สุด

“เจ้หมวย” บอกว่าตนเองคิดต่างจากคนสมัยนี้ที่เวลาคิดทำอะไร มักจะคาดหวังไปก่อนแล้วว่าจะได้ผลกำไรเท่าไร แต่ไม่ได้คิดว่าน่าจะทำให้ออกมาดีที่สุดก่อน มองแต่เรื่องความสำเร็จ ไม่มองว่าถ้าเจอ



อุปสรรคจะอย่างไร ทำให้เวลาเจอปัญหาจึงหาทางออกไม่ได้ ส่วนตัว “เจ้หมวย” เริ่มต้นทำธุรกิจโดยคิดว่า “ต้องทำให้ดีที่สุดก่อน แล้วกำไรค่อยมาว่ากันทีหลัง”

“เจ้หมวย” ยึดหลักการทำงานด้วยการแข่งขันกับตัวเอง โดยไม่คิดแข่งกับใคร เมื่อเกิดผลกระทบอะไรขึ้นกับร้านไม่ว่าจะมาจากสาเหตุใด เจ้หมวยจะย้อนกลับมาคิดทบทวนเสมอว่า **เราทำดีที่สุดแล้วหรือยัง** เช่น ยามที่ขายไม่ดีสิ่งแรกที่ต้องดูคือ เรื่องคุณภาพของสินค้าว่าเกิดข้อผิดพลาดบกพร่องตรงไหน ไม่เคยคิดเรื่องลดคนงานเพื่อลดค่าใช้จ่าย แต่จะบอกกับลูกน้องว่าให้ช่วยกันทำให้ดี เพราะถ้าเศรษฐกิจข้างนอกแย่ เราต้องสู้ด้วยสิ่งที่ดีถึงจะอยู่ได้ “เจ้หมวย” บอกด้วยว่า ไม่ว่าจะสภาวะเศรษฐกิจจะขึ้นลงอย่างไรก็ไม่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจและต่อตัว “เจ้หมวย” มากนัก เพราะยึดหลักการอยู่แบบพอเพียง รู้กิน รู้ใช้ ไม่เป็นหนี้ใคร ไม่เที่ยว ไม่เล่น ไม่หมกมุ่นอบายมุข ไม่ไปในที่โจจร ทำแต่สิ่งที่ดีและถูกต้อง ซึ่งเมื่อทำอะไรถูกต้อง ตัวจะเบา เพราะใจสบาย

เคล็ดลับการบริหารจัดการคน

“เจ้หมวย” เล่าว่า ตอนทำร้านใหม่ๆ อยากได้คนงานก็เลือกไม่ได้ ไม่มีสิทธิเลือก เขาเป็นฝ่ายที่เลือกว่าจะอยู่กับเรามั้ย สมัยเมื่อ 10 ปีก่อน ช่วงวันหยุดปีใหม่หรือสงกรานต์ของทุกปี เป็นช่วงที่ลูกจ้างจะต้องกลับบ้านไปเยี่ยมพ่อแม่ เวลาที่พวกเขากลับไป “เจ้หมวย” รู้สึกท้อเหี่ยว ใจหายว่าพวกเขาไปแล้วจะกลับมาทำงานที่ร้านอีกหรือไม่ ตอนนั้นคิดอยู่

อย่างเดียวกันว่า เราให้สิ่งดีกับเขาแล้วหรือยัง ถ้าคิดว่าให้สิ่งดีกับเขาแล้วก็ไม่เป็นไร อะไรจะเกิดขึ้นต้องยอมรับสภาพให้ได้ อย่าหวั่นไหว แต่ถ้าเราให้เขายังไม่ดีจึงค่อยกล่าวเรื่องที่ว่าเขาจะไม่กลับมาทำงานกับเรา แต่หลาย 10 ปีที่ผ่านมาพิสูจนแล้วว่าเขากลับมา ดังนั้น หลักในการจัดการลูกน้อง บางครั้งเราต้องถามตัวเองก่อนว่า “เราทำให้เขาดีแล้วหรือยัง ให้สิ่งที่ดีกับเด็กแล้วหรือยัง ถ้าเราให้สิ่งที่ดีกับเขาแล้ว เขาก็จะได้รับสิ่งที่ดีกลับมา”

กรณีที่ลูกจ้างทำงานผิดพลาดหรือไม่ได้ตั้งใจ “เจ้หมวย” บอกว่าไม่คิดมาก เพราะคนเราไม่ได้ทำอะไรที่ถูกใจไปทุกอย่าง ลูกจ้างทุกคนก็ได้ได้หมายความว่าทำงานได้ดีทุกคนขึ้นอยู่กับตัวตนของเขาแต่ละคนด้วย “เจ้หมวย” ใช้วิธีบอกสอนกับลูกน้องเสมอๆ เกี่ยวกับการทำงานว่าเป็นไปไม่ได้ที่คนเราจะทำอะไรได้ดีทุกวัน บางวันที่ไม่สบายใจ มีเรื่องเครียด เราก็อาจจะทำได้ไม่ดี เหมือนการทำกับข้าว ถึงเราทำเอง ทำทุกวันรสชาติก็ยังไม่เหมือนกัน นับประสาอะไรที่พวกเขาจะทำขนมให้ออกมาอร่อยเหมือนกันทุกวันได้ “เจ้หมวย” บอกว่าขอเพียง 10 วันที่ทำขนมออกมาขาย ทำได้ดีได้อร่อยซัก 8 วัน ที่เหลือ 2 วันถ้าออกมาไม่ดีแล้วลูกค้าเจอเขาก็ยังพอรับได้ แต่ถ้าทำดี 5 วัน ไม่ดี 5 วัน ร้านก็อยู่ไม่ได้ การสอนแบบนี้เป็นเหมือนการให้กำลังใจกับลูกน้อง และทำให้เขารู้สึกมีส่วนร่วมเพื่อตั้งใจทำขนมให้ดี เพราะความอยู่รอดของร้านคือความมั่นคงในอาชีพของเขาด้วย



ลูกจ้างในร้านขนมปังของ “เจ้หมวย” ส่วนใหญ่เป็นแรงงานไร้ฝีมือ ที่มีความรู้ไม่มากนัก ทำงานร่วมกันมาเกินกว่า 10 ปี ทุกคนต้องทำงานหนัก เหนื่อย ร้อน ตั้งแต่เช้าจรดเย็น “เจ้หมวย” จึงให้ความสนใจในรายละเอียดชีวิตของลูกจ้างทุกคน สร้างบรรยากาศของความเป็นครอบครัวเดียวกันในการทำงาน เพราะ “เจ้หมวย” คิดเสมอว่า ลูกจ้างทุกคนมีความสำคัญกับร้านมาก เพราะเพียงลำพังสองมือของ “เจ้หมวย” ไม่สามารถทำขนมปังขาย จนประสบความสำเร็จได้ ถ้าไม่มีอีกหลาย ๆ มือของลูกน้องที่คอยช่วยเหลืออยู่เบื้องหลัง

เป็นเพราะ “มือ” ของพวกเขา
ที่ช่วยสร้างให้ร้านเดินหน้ามาจนถึงทุกวันนี้



การดูแลคุณภาพชีวิตคนทำงาน



อยู่ดี มีกิน ลดค่าใช้จ่าย

Happy Body & Happy Money

1) ดูแลเรื่องปากท้อง มีสวัสดิการทั้งข้าวสารและข้าวเหนียวจัดเตรียมไว้ให้ไม่เคยขาด มีหม้อหุงข้าวไฟฟ้าเตรียมไว้ให้ด้วย ลูกจ้างทุกคนในร้านสามารถหุงข้าวแล้วตักไปกินที่บ้านได้ตลอด หรือแม้แต่ไข่หรือไส้กรอก ที่เป็นวัตถุดิบในการผลิตขนมปังของร้าน ถ้าใครอยากประหยัดค่ากับข้าวก็ขอไปทำกินได้ “เจ้หมวย” ไม่หวง ไม่ว่า ขอเพียงอย่าขโมย

2) ดูแลเรื่องความเป็นอยู่ จัดหอพัก จ่ายค่าเช่าบ้านให้กับลูกจ้างทุกคน

3) ทำประกันสังคมให้กับลูกจ้างทุกคนเพื่อใช้สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลและดูแลสุขภาพ



ซื่อสัตย์ มีน้ำใจ

Happy Heart

1) ลูกจ้างของ “เจ้หมวย” จะได้รับการปลูกฝังเรื่อง “ความดีและความซื่อสัตย์” อยู่เสมอ เพราะ “เจ้หมวย” ไม่ชอบเรื่องการลักขโมยและ



การโกหก สิ่งที่พิสูจน์เรื่องนี้ได้ดีคือ การที่พวกเขาเจอเงินตกในร้านไม่ว่าจะกี่ร้อยบาทก็นำมาส่งคืน หรือลูกค้าทำทองตกไว้ในร้านเมื่อเขาเจอก็เก็บมาคืน “เจ้หมาย” สามารถส่งคืนให้ลูกค้าได้ ลูกค้าให้รางวัลตอบแทนเขาก็ไม่รับ นั่นเป็นเพราะว่าเขามีจิตสำนึกที่ดี และเขาได้รับจาก “เจ้หมาย” จนรู้สึกพอใจแล้ว จึงไม่อยากได้ของคนอื่น

2) จัดเลี้ยงอาหารดีๆ อร่อยๆ ให้กับลูกน้อง 10 วัน / ครั้ง ยิ่งช่วงที่เศรษฐกิจไม่ดี ค่าครองชีพสูง การจัดให้มีสวัสดิการแบบนี้ก็มีส่วนแบ่งเบาภาระของพวกเขาได้บ้างแม้เพียงนิดหน่อยก็ยังดี

3) บางครั้งที่ “เจ้หมาย” เห็นเด็ก ๆ หรือวัยรุ่นช่วยพ่อแม่มารับขนมปังไปขาย ก็จะแสดงความชื่นชมให้เขารู้สึกภูมิใจที่ได้ทำความดีด้วยการช่วยเหลือพ่อแม่ จึงชมเชยเพื่อเป็นกำลังใจว่ามีคนมองเห็นคุณค่าสิ่งดีๆ ที่เขาทำ หรือลูกของคนกวาดถนนหน้าร้านตอนเช้าๆ ที่มาช่วยแม่กวาดถนน “เจ้หมาย” ก็จะแจกขนมปังให้กินพร้อมมกล่าวชื่นชมในสิ่งที่เขาทำ



รายได้สมเหตุสมผล

Happy Money

1) การจ่ายค่าจ้างอย่างเป็นธรรม เมื่อทำงานนอกเวลามีเงินค่าล่วงเวลาให้ เมื่อรัฐบาลมีการปรับค่าจ้างแรงงานก็ปรับขึ้นให้ตามความเป็นจริง

2) มีเงินโบนัสให้กับลูกจ้างทุกคนช่วงวันสงกรานต์ของทุกปี ไม่ว่าจะสถานะเศรษฐกิจจะเป็นอย่างไร “เจ้หมวย” ยึดหลักว่าเมื่อถึงเวลาที่เขาควรได้ เขาก็ต้องได้ ไม่ใช่รอถึงเวลาต้องจ่ายแล้วไปบอกว่าเศรษฐกิจไม่ดี ไม่มีโบนัสให้ เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง

3) ลูกจ้างที่ทำงานกับร้านมานาน “เจ้หมวย” เห็นว่าพวกเขาทิ้งพ่อแม่ ทิ้งลูกไว้ข้างหลังเพื่อที่จะมาทำงานให้กับร้าน จึงจัดสิ่งที่ดีตอบแทนให้ โดยถ้าลูกจ้างคนไหนมีลูกจะได้รับเงินพิเศษเป็นค่าเลี้ยงดูลูกเดือนละ 1,000 บาท/ ลูก 1 คน



เพิ่มความสามารถ เพิ่มรายได้ Happy Grain & Happy Money

ลูกจ้างที่กล้าพัฒนาตนเอง อยากเรียนรู้งานนอกเหนือหน้าที่ประจำ เช่น ใครที่อยากหัดตีเค้ก หรือฝึกทำงานอย่างอื่น ๆ ที่ต้องใช้ทักษะและฝีมือมากขึ้น “เจ้หมวย” จะให้เงินพิเศษเพิ่มทันทีเป็นค่าที่เขาแสดงความกล้าที่จะพัฒนาตัวเอง



ครอบครัวอบอุ่น อนาคตมั่นคง Happy Family & Happy Money

1) ส่งเสริมให้ลูกน้องและครอบครัวได้อยู่ร่วมกันอย่างอบอุ่น ให้คำแนะนำในการวางรากฐานชีวิตให้กับลูกน้อง โดยเฉพาะเรื่องการ



ศึกษาของลูกๆ เพื่ออนาคตที่ดีกว่า ให้อ่คิด ให้อ่าปรึกษาปัญหาทุกเรื่อง สอนเรื่องการใช้ชีวิตครอบครัว เน้นเรื่องการทบทวนตนเองเวลาที่เกิดปัญหาว่า “เราทำตัวเองดีหรือยัง”

2) วางแผนอนาคตที่มั่นคงให้กับลูกจ้าง วางแผนเรื่องการเก็บออมเงิน โดยซื้อกรมธรรม์ฝากเงินประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ฝากเงินในบัญชีฝากประจำ ไว้ให้กับลูกจ้างที่ทำงานดี เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ ก่อนจะเลือกวิธีนี้เจ้หมายทดลองมาหลายวิธี เพราะอยากเห็นลูกน้องมีอนาคตที่มั่นคง เริ่มจากในยุคแรกๆ แจกเป็นเงินก้อน แจกเป็นทอง แต่ปรากฏว่าเขาไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้นาน ได้ไปก็ใช้จ่ายหมด เจ้หมายเห็นว่าถ้าเป็นเช่นนี้เขาจะไม่มีหลักประกันที่มั่นคงในอนาคต เพราะพวกเขายังไม่รู้จักรัวิธีปลูกต้นเงิน “เจ้หมาย” จึงต้องคิดหาวิธีการปลูกต้นเงินไว้ให้พวกเขา เพื่อจะได้ใช้ดอกผลในอนาคต โดยถ้าทุกคนตั้งใจทำงานได้ดี ทุกคนจะได้รับเงินในส่วนนี้

3) เชิญพ่อแม่ของลูกน้องมาจากต่างจังหวัด มาร่วมประชุมเพื่อรับรู้ความเคลื่อนไหวและชีวิตความเป็นอยู่ของลูกๆ ว่ามาทำงานอะไรที่ร้าน แล้วเขาได้อะไรเป็นสิ่งที่ตอบแทนบ้าง “เจ้หมาย” จะกล่าวชื่นชมลูกๆ ให้พ่อแม่ฟัง บอกกับพ่อแม่เขาว่าที่พวกเขาตั้งใจทำงานด้วยความลำบาก ก็เพราะมีความกตัญญูที่ต้องการหาเงินส่งกลับไปเลี้ยงดูพ่อแม่ที่อยู่ต่างจังหวัดนั่นเอง

4) ทุกวันนี้เวลาต้องการคนงานเพิ่ม “เจ้หมวย” ไม่ต้องประกาศรับสมัคร เพราะลูกจ้างเดิมเขาจะชวนพี่น้องพากันมาสมัครทำงานกับ “เจ้หมวย” บางครอบครัวมาทำอยู่ด้วยกันเกือบ 10 คน ซึ่งก็ยิ่งส่งผลดี เพราะเขาอยู่ด้วยกันแล้วเขารู้สึกอบอุ่น



เหนื่อยนัก พักหน่อย Happy Relax

1) จัดงานเลี้ยงปีใหม่ทุกปี บางปีก็พาลูกน้องที่มีผลงานดีไปเที่ยวต่างจังหวัดบ้างแล้วแต่โอกาสจะอำนวย

2) ช่วงวันหยุดสงกรานต์เป็นช่วงที่ปิดร้านยาวเพื่อให้ลูกจ้างทุกคนได้กลับบ้านไปเยี่ยมบ้าน ได้ใช้เวลาอยู่กับพ่อ แม่ ลูก ที่ต่างจังหวัด



ข้อคิด ชีวิตดี Happy Soul

ด้วยเหตุที่ “เจ้หมวย” ดูแลลูกจ้างเหมือนลูก จึงคิดว่าเดือนหนึ่งๆ ควรจะได้เห็นหน้าลูกๆ ทุกคนอย่างพร้อมเพรียงกันซักครั้งหนึ่ง จึงจัดให้มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง หัวข้อส่วนใหญ่ที่ประชุมกันคือ การถามไถ่ทุกข์สุข คุยกันเรื่องความใส่ใจในการทำงานเพื่อคุณภาพที่ดีของสินค้า โดยมักจะบอกเด็กๆ ว่าตนเองอายุมากแล้ว เหลือเวลาทำงานอีกไม่นาน จึงอยากให้ทุกคนทำสิ่งดีๆ ให้กับลูกค้า ช่วยทำงานให้ร่อย เต็มใจใส่ใจลงไปในงาน ใครมีหน้าที่อะไรก็ทำให้ดีที่สุด ล้างตลาดก็ต้องให้สะอาด ทำงานก็ต้องให้ร่อย อยู่หน้าร้านก็คุยกับลูกค้าดีๆ ทุกอย่างต้องช่วยกัน



ทำเป็นทีม เพื่อให้ร้านอยู่ได้ ทุกคนอยู่ได้ “เจ้หมวย” คิดว่า “เราก็เหมือนแม่เขาคนหนึ่ง พ่อแม่ไม่มีเวลามาอบรมเขา เราก็ต้องช่วยอบรมสั่งสอนเขา” สอนให้แข่งกันทำความดี โดยอย่าคาดหวังอะไร ทำวันนี้ให้ดีที่สุด แล้วจะได้ผลตอบแทนที่ดีกลับมาเอง สอนเรื่องการใช้ชีวิตแบบพอเพียง และใช้วิธีดูแลลูกน้องเหมือนกับวิธีที่ขี้เลี้ยงดูแลลูกของตนเอง เช่น เวลาที่พวกเขาทำผิดพลาดก็จะไม่ดุ ไม่ว่า แต่จะใช้วิธีสอน ชี้แนะให้พวกเขาเห็นทั้งข้อดีและข้อเสียในสิ่งที่ทำ ให้เขาคิดได้ ให้โอกาสเขาปรับปรุงพัฒนาตัวเอง ใครที่ทำผิดพลาดแล้วแก้ไขได้จริง “เจ้หมวย” จะมีรางวัลให้เพื่อเป็นกำลังใจ



ชุมชนสมานฉันท์ Happy Society

1) ยึดหลักโรงงานสีขาวคือ ปลอดภัย เสพติดและอบายมุขทั้งปวง “เจ้หมวย” จึงใช้วิธีดูแลเอาใจใส่ลูกน้องอย่างใกล้ชิด “สอนให้รู้ ทำให้ดู เป็นตัวอย่าง” คือวิธีการของเจ้หมวย เช่น ถ้าสอนให้เด็กรักใคร่สามัคคีกันก็ให้ดูตัวอย่างจากชีวิตครอบครัวของ “เจ้หมวย” ที่พี่น้องรักใคร่ไม่เคยทะเลาะเบาะแว้งกัน

2) ในการดูแล “ลูกค้า” ยึดหลักกำไรพอควร ไม่เอาเปรียบลูกค้า “เราอยู่ได้ คนอื่นก็ต้องอยู่ได้” นอกจากนี้ เมื่อรู้ว่าลูกค้าประจำที่รับขนมไปขายไม่สบายก็ช่วยค่ารักษาพยาบาล ถือเป็นกรณีคนกำไรให้กับลูกค้าที่อุดหนุนกันมานาน

3) มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน เช่น บริจาคเงินช่วยเหลือและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน

เสียงสะท้อนจากพนักงาน

จากการพูดคุยสอบถามความรู้สึกของลูกค้าจ้้างในร้านเจ้หมวย ความรู้สึกที่สะท้อนออกมาคือ “เจ้หมวย” เป็นคนใจดี ไม่คิดว่าเป็นเจ้านาย เป็นลูกน้อง คุยเล่นกันได้กับทุกคน เป็นกันเอง ไม่จู้จู้จุกจิก ให้อิสระ อยู่กันเหมือนญาติพี่น้อง มีน้ำใจกับลูกน้อง เลี้ยงอาหาร อบอุ่นเหมือนอยู่กับพ่อแม่ มีอะไรก็ช่วยเหลือ ซึ่งในน้ำใจที่ยามใดเดือดร้อน “เจ้หมวย” จะให้ความช่วยเหลือทุกอย่าง สอนแต่สิ่งที่ดีๆ หยิบยื่นแต่สิ่งดีๆ ให้ได้ฟัง ให้ได้รู้จักคิด ถึงทำงานเหนื่อยแต่ก็มีความสุข

หลักคิดเรื่อง “การให้” น้ำใจต่างตอบแทน

“เจ้หมวย” บอกว่า ตนเองเป็นคนชอบคิดทบทวนอยู่เสมอว่า “ทำไมเราถึงมาเป็นอย่างทุกวันนี้ได้” นับตั้งแต่วันที่เริ่มต้นจากการไม่มีอะไร จนได้มาทำงานอย่างที่ยอยากทำ อยากรเป็น จนมีเงินสะสมมากขึ้น ร้านยืนอยู่ได้อย่างมั่นคง “เจ้หมวย” รู้สึกอยู่เสมอว่าการที่มีวันนี้ เงินที่ได้มา ณ จุดนี้ ส่วนหนึ่งมาจาก “มือของลูกน้อง” ด้วย เพราะมือของพวกเขาที่ทำงานให้กับร้าน “เจ้หมวย” ยอมรับว่าสมัยก่อนก็มีเอาเปรียบพวกเขาบ้างเพราะรากฐานของร้านยังไม่แน่น ไม่ได้ตอบแทนเขาอย่างเต็มที่ เพราะถ้าตอนนั้นคิดแต่จะให้ในระยะสั้นๆ ไม่คิดถึงวันข้างหน้า เกิดหลักใหญ่ล้มครืนร้านอยู่ไม่ได้ลูกน้องก็อยู่ไม่ได้ จนถึงวันที่ฐานของร้านแน่น



อย่างทุกวันนี้ ซึ่งคำว่า “ฐานแน่น” ไม่ได้หมายถึงรวมมหาศาล แต่คือ การที่รู้สึกได้ถึง “จุดที่เราพอแล้ว” ร้านอยู่ได้อย่างมั่นคงแล้ว จึงมั่นใจที่จะตอบแทนคืนให้กับลูกน้องอย่างเต็มที่

“เจ้หมาย” มีความคิดว่า “คนงานฝากชีวิตไว้กับเรา” ต้องทำให้พวกเขาเชื่อมั่น ไม่เช่นนั้นเขาก็ไม่กล้าอยู่ด้วย เราต้องมั่นใจว่าเราจะพาลูกน้องไปจนถึงฝั่งของเขาได้ ครั้งหนึ่งพวกเขาทำเพื่อเรา ทำให้เราดูแลครอบครัวตัวเองจนถึงฝั่ง ตอนนี่คือจุดที่เราต้องดูแลเขา เพราะครั้งหนึ่งเขาเคยร่วมทุกข์กับเรา เมื่อเรามีสุขก็ต้องให้เขามาร่วมเสพด้วย เพื่อเป็นการตอบแทนน้ำใจ

ความสำเร็จของร้านขนมปัง “เจ้หมาย”

เมื่อถามถึงความสำเร็จในชีวิต “เจ้หมาย” บอกว่าเป็น การได้ดูแลแม่ ดูแลลูก ดูแลส่งพี่น้องถึงฝั่งทุกคน ดูแลลูกน้องได้ดี ดูแลลูกค้าได้ดี ได้ช่วยเหลือคนอื่น ๆ และชุมชนบ้างตามสมควรเท่าที่พอจะทำได้

ทุกวันนี้ “เจ้หมาย” มีฐานะที่มั่นคงอย่างทีกล่าวได้ว่า แม้ไม่ต้องมาเหน็ดเหนื่อยทำร้านขนมปังก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างสุขสบาย แต่ “เจ้หมาย” ก็ยังไม่คิดจะเลิกกิจการร้านขนมปังต่อแถวแห่งนี้ แม้งานจะหนักและเหนื่อย แต่ด้วยเหตุผลที่ว่า “ยังสนุกกับงาน สนุกกับเด็ก ๆ เหมือนกับว่าพวกเขายังคิดว่าเราเป็นผู้หน้าที่ดีของเขาได้” อาจมีบางที่ที่รู้สึกเหนื่อย และคิดว่าพอแล้ว อยู่รอดแล้ว แต่พอคิดถึงคนอื่น ๆ คิดถึง

ลูกน้อง คิดถึงลูกค้ำที่มารับขนมไปขายที่บางคนตกงานมา บางคนอายุมากจนไม่มีกำลังทำงานอื่น จึงหวังมีรายได้จากตรงนี้ สิ่งเหล่านี้เป็นแรงใจให้ “เจ้หมวย” คิดทำกิจการต่อไป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

☺ การให้ความสำคัญกับสถาบันครอบครัว “เจ้หมวย” เติบโตมาจากพื้นฐานครอบครัวที่ดี มีแม่ที่เป็นคนซื่อสัตย์ ได้เรียนรู้สิ่งที่ดีๆ จากแม่ มีพี่น้องดีและพี่น้องทุกคนรักใคร่ปรองดองช่วยเหลือกัน สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวและหล่อหลอมให้ “เจ้หมวย” ยึดมั่นและส่งผ่านสิ่งเหล่านี้มาสู่การดูแลลูกน้องเสมือนกับการดูแลคนในครอบครัวตัวเอง ด้วยความรัก เอาใจใส่ ห่วงใย เอื้ออาทรช่วยเหลืออย่างจริงจัง

☺ จังหวะชีวิต ความอดทน ความตั้งใจ รักอะไร ชอบอะไร อยากทำอะไร ทำให้ดีที่สุด “เจ้หมวย” เชื่อว่า “ฟ้ามีตา” ที่ตนเองได้รับสิ่งดีๆ เข้ามาในชีวิตเพราะตนเองทำแต่สิ่งที่ดี สิ่งที่ถูกต้อง และเมื่อไรที่ “เจ้หมวย” ได้สิ่งดีๆ เข้ามาในชีวิต ก็แบ่งปันสิ่งดีๆ ให้กับลูกน้องด้วย ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของ เงินทอง หรือความช่วยเหลือในรูปแบบอื่นๆ

☺ ความใจกว้างและการยึดมั่นในความดี เหมือนกับที่ “เจ้หมวย” บอกว่า คนเราถ้ายิ่งให้มันจะยิ่งได้ เหมือนกับเพลง “บุญเมอแรง” ของเบิร์ด: ธงไชย แมคอินไตย์ “เจ้หมวย” เปรียบการให้และความดีเหมือนกับบุญเมอแรง ถ้าเรายิ่งกว้างออกไปแรง ยิ่งกลับมาเร็ว



อบอุ่น กรุณกลืน “ขนมปัง” SME ความดีคู่ความสุข

แม้ “เจ้าหมวย” อาจจะได้ตั้งใจออกแบบให้มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพขึ้นในสถานที่ทำงาน แม้ “เจ้าหมวย” อาจจะไม่เคยรู้ถึงแนวทางของ Happy 8 แต่วิธีการที่ “เจ้าหมวย” ดูแลลูกน้องทุกคนเสมือนคนในครอบครัวก่อให้เกิดความสุขขึ้นในธุรกิจขนาดเล็กของเจ้าหมวย ที่คนทำงานทุกคนไม่ได้รู้สึกว่าเป็นเพียงแค่ “แรงงาน” หากแต่เป็นส่วนหนึ่งของร้าน นั่นก็คือ การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับพวกเขา

“ธุรกิจครอบครัวขนาดเล็กที่เจ้าของกิจการคำนึงถึง
ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และการอยู่ร่วมกันด้วย
น้ำจิตน้ำใจที่ดี”

เวลากว่า 1 ชั่วโมงที่ได้นั่งพูดคุยกับ “เจ้าหมวย” ในบรรยากาศของร้านขนมปังขนาดสองคูหาที่มีผู้คนมายืนต่อแถวกันยาวเหยียดอย่างไม่ขาดสายเพื่อรอซื้อขนมปังที่อบใหม่สดจากเตา ส่งกลิ่นหอมกรุ่นอบอวลไปทั่วร้าน ได้เห็นถึงอัธยาศัยน้ำใจไมตรีที่ “เจ้าหมวย” และลูกค้ามีต่อกัน ถามสารทุกข์สุขดิบกันอย่างสนิทสนม ลูกจ้างในร้านที่ขยันขันแข็งต่างคนต่างทำงานในหน้าที่ของตน ได้ยินถ้อยคำที่ “เจ้าหมวย” เอ่ยเรียกลูกจ้างในร้านว่า “ลูก” ทุกครั้งทุกคน สะท้อนให้เห็นว่า “ธุรกิจครอบครัวขนาดเล็ก” ของ “เจ้าหมวย” มีรูปแบบการสร้าง “องค์กรแห่งความสุข” ที่กลมกลืนอย่างเป็นธรรมชาติอยู่ในวิถีชีวิตและการทำงานร่วมกันของทุก ๆ คน ในทุก ๆ วันเวลาที่อยู่ร่วมกัน เป็นความสุขที่ไม่ได้ถูกแยกส่วน

หากแต่เป็นองค์รวมที่เกื้อกูลกันอย่างสมดุลจากการดูแลเอาใจใส่กันเหมือนคนในครอบครัว ภายใต้ความเชื่อมั่นของ “เจ้หมวย” ที่ใช้ความต้องการของตัวเองเป็นเครื่องมือวัดความต้องการของลูกค้า ให้ในสิ่งที่ตัวเองได้เติมเต็มชีวิตคนอื่น ๆ ให้พร้อมสมบูรณ์ เมื่อได้ซาบซึ้งถึงความสมบูรณ์ในชีวิตของตนเอง ไม่ได้มีวิธีคิดหรือกระบวนการอะไรที่สลับซับซ้อน เพียงแค่ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” เข้าใจคนอื่นเหมือนกับที่เข้าใจตนเอง เราอยากได้อะไร ลูกน้องย่อมต้องอยากได้ในสิ่งเดียวกัน ลูกน้องของ “เจ้หมวย” จึงได้รับการดูแลทั้งกาย ใจ และสังคม อย่างครบถ้วนสมบูรณ์เท่าที่ร้านขนมปังเล็ก ๆ แห่งนี้จะจัดสรรให้ได้



เรียบเรียงจาก:

- การสัมภาษณ์ คุณธราทิพย์ ฤกษ์สวัสดิ์กุล เจ้าของร้านขนมปังพรชัย

โดย แผนงานสุขภาวะองค์กรเอกชน เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2551





Rose Garden “สุข” แบบวิถีครอบครัวไทยริมสายน้ำ

โรงแรม โรสการ์เด้น ริเวอร์ไซด์ สวนสามพราน เป็นรีสอร์ททริมแม่น้ำนครชัยศรี ตั้งอยู่ริมถนนเพชรเกษม เขต อ.สามพราน จ.นครปฐม มีเนื้อที่ประมาณ 160 ไร่ เป็นสถานที่พักผ่อน ตากอากาศ และจัดประชุมมาตรฐานระดับสากล สภาพแวดล้อมภายในจัดตกแต่งเป็นสวนร่มรื่น ประกอบด้วย สวนดอกไม้และพันธุ์ไม้ไทยนานาชนิด มีทะเลสาบขนาดใหญ่ แวดล้อมด้วยเรือนไทยหลายขนาด บริการห้องพักทั้งแบบโรงแรมและเรือนไทย สถานที่จัดประชุมหลายรูปแบบ บริการห้องอาหารและสถานที่จัดเลี้ยง สนามกอล์ฟ การแสดงหมู่บ้านไทยและกิจกรรมวิถีชีวิตไทยให้นักท่องเที่ยวเลือกทดลองทำด้วยตัวเอง เช่น การปั้นเครื่องปั้นดินเผา การร้อยมาลัย การแกะสลักผลไม้ ฯลฯ รวมถึงการแสดงทางศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านไทย เปิดให้บริการต้อนรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มากกว่า 45 ปี มีพนักงานประจำ 570 คน พนักงาน part time เฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์ประมาณ 30 คน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานร่วมกับสวนสามพรานกว่า 10 - 20 ปี

แนวคิดและนโยบายการบริหารจัดการองค์กร

“คุณสุชาติดา ยุกนุภรณ์” กรรมการผู้จัดการ ผู้รับช่วงต่อการบริหารกิจการของโรสการ์เด้นฯ กล่าวถึงวิธีการทำงานของตนเองว่า “ใช้วิธีเรียน

รู้และค่อยๆ เติบโตไปพร้อมๆ กับองค์กร” โดยมีหลักคิดในการทำงานว่า “ต้องเข้าใจมนุษย์ เข้าใจผู้ร่วมงานของเราว่าแต่ละคนไม่เหมือนกัน มีความจำเป็นไม่เหมือนกัน และมีอะไรบ้างที่เราจะช่วยเหลือเขาได้”

ด้วยเหตุที่โรสการ์เด็นฯ เป็นโรงแรมเก่าแก่ที่เปิดให้บริการมานานและตั้งอยู่ต่างจังหวัด จึงจำเป็นต้องสร้างจุดแตกต่างเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยการคงเอกลักษณ์การบริการแบบ “วิถีไทย” ด้านอาหารมาเยือนดุจญาติมิตร รวมทั้งดูแลพนักงานแบบครอบครัวไทย โดยมีนโยบายด้านทรัพยากรบุคคล ที่ยึดเป็นหลักคือ 1) พิจารณาจ้างงานจากคนในครอบครัวของพนักงานที่ทำงานอยู่แล้ว 2) จ้างคนในท้องถิ่นและจังหวัดใกล้เคียงอันดับแรก 3) สนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองเพื่อเลื่อน หรือเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น และ 4) ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเป็น “หุ้นส่วนความสำเร็จ”

สิ่งสำคัญที่ทำให้สวนสามพรานอยู่มาได้ถึง 45 ปี เพราะการทำให้พนักงานทุกคนรู้สึกเป็นเจ้าของ โดยเชื่อว่าเมื่อพนักงานมีความรักองค์กร และคิดว่าองค์กรเป็นบ้านที่เขาอยู่อย่างมีความสุขแล้วเขาจะทำงานได้ดี สิ่งนี้ก็จะสะท้อนไปสู่การบริการให้กับลูกค้า เพราะสำหรับธุรกิจบริการแล้ว “ความมีใจ” คือแก่นแท้ที่จะสร้างความยั่งยืนได้อย่างแท้จริง



กิจกรรมเสริมสร้างความสุขของคนทำงานที่

โรสการ์เด็นฯ

😊 อบอุ่นและมั่นคงแบบวิถีครอบครัวไทย

เมื่อจับกิจกรรมของโรสการ์เด็นฯ ใส่กล่องความสุขตามแนวทางของ Happy 8 จะพบว่า กล่อง Happy Family ของที่นี่มีขนาดใหญ่ที่สุด เพราะที่โรสการ์เด็นให้ความสำคัญกับความเป็น “ครอบครัว” มาก ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของผู้บริหารที่เน้นการดูแลพนักงานแบบครอบครัวไทย อันเป็นผลมาจากนโยบายการรับพนักงานที่คัดเลือกคนในครอบครัวของพนักงานเดิมเป็นอันดับแรก ทุกคนที่นี่จึงอยู่ร่วมกันเป็นครอบครัวใหญ่แบบครอบครัวขยายที่พ่อแม่ ลูก หลาน ทำงานอยู่ร่วมกันหลายรุ่นที่สำคัญคือ พนักงานของโรสการ์เด็นที่ทำงานได้โดยไม่มี การ “เกษียณอายุ” แต่พิจารณาตามความสามารถหรือแรงกำลังที่จะทำงานได้ โดยการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่งานให้เหมาะสมกับอายุและพลังกำลังของพนักงาน ซึ่งตรงนี้มีส่วนที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ด้วยเหตุที่พนักงานส่วนใหญ่ของสวนสามพรานเป็นคนในท้องถิ่น และมีหลายครอบครัวทำงานกับสวนสามพรานหลายรุ่น ลูกหลานก็มีมาก ผู้บริหารจึงมีความคิดที่ต้องการช่วยให้ผู้ปกครองหมดห่วงกังวลว่าวันหยุดหรือช่วงปิดเทอมจะไม่มีคนดูแลลูก ๆ จึงจัดฝึกอบรมด้านศิลปวัฒนธรรม

ให้กับบุตรหลานของพนักงานในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ เช่น เล่นดนตรี รำกระบี่กระบอง หรือให้เด็กทำในสิ่งที่แต่ละคนถนัด แล้วเปิดโอกาสให้ ขึ้นแสดงบนเวทีโชว์นักท่องเที่ยว ทุกคนที่แสดงจะได้ค่าขนม ผู้ปกครองก็ หอมดห่วงเพราะเด็กๆ ได้มาอยู่รวมในรั้วเดียวกัน มีอาหารให้ มีค่าขนมให้ เด็กๆ ก็มีความภูมิใจที่ได้แสดงความสามารถ ทุกคนมีสมุดออมสินฝาก เงินของตัวเอง บางคนก็ช่วยพ่อแม่จ่ายค่าเล่าเรียนได้ ซึ่งเป็นการลดภาระ ของผู้ปกครองได้อีกด้วย

😊 ถ้อยที่ถ้อยอาศัยอยู่ได้แบบพอเพียง

การส่งเสริม Happy Money ของพนักงานโรสการ์เด็น เป็นผล ต่อเนื่องมาจากพื้นฐานของการให้ความสำคัญกับครอบครัว บวกกับความ รู้จักและเข้าใจ “คน” เข้าใจผู้ร่วมงานของผู้นำองค์กร ที่รู้ว่าครอบครัวจะ มั่นคงและปลอดภัยได้ย่อมมาจากการมีรายได้ที่พอเพียงไว้หล่อเลี้ยง หลายๆ ชีวิต ที่โรส การ์เด็นฯ จึงสนับสนุนให้พนักงานมีรายได้เพิ่มด้วย การทำงานเสริมตามที่ถนัด กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่ปกติจะเลิกงาน เวลา 17.00 น. คนที่ต้องการหารายได้พิเศษสามารถทำงานรอบสองได้ เช่น คนสวนไปรวมตัวกันปลูกผักมาขายให้โรงแรม โรงแรมก็ได้ผักปลอด สารพิษ หรือบางกลุ่มก็รวบรวมเก็บใบไม้ในสวนสามพรานนำไปทำปุ๋ย แล้วกลับมาขายให้โรงแรม โรงแรมก็ไม่ต้องไปเสียเวลาหาซื้อที่อื่น ได้ของดีราคาถูก พนักงานก็มีรายได้เพิ่ม



นอกจากนี้ ยังมีร้านค้าสวัสดิการของพนักงาน ที่บริษัทฯ ลงทุนตั้งต้นให้ แล้วให้บริหารจัดการกันเอง โดยบริษัทฯ ถือหุ้น 30% อีก 70% เป็นหุ้นของพนักงาน หุ้นละ 100 บาท ทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ มีทั้งส่วนที่เป็นร้านสะดวกซื้อจำหน่ายสินค้าราคาถูกคุณภาพดีให้พนักงานด้วยกันเอง พนักงานสามารถเซ็นชื่อและนำสินค้าไปใช้ก่อนจ่ายทีหลังได้ อีกส่วนหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้จัดซื้อจัดหาสินค้าบางตัวที่ไม่เป็นภาระมากจนเกินไปส่งให้กับโรงแรมตามความต้องการ ทำให้โรงแรมได้สินค้าราคาถูกเพราะไม่ต้องผ่านพ่อค้าคนกลางซึ่งลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อให้กับโรงแรมได้และกลับมาเป็นผลกำไรให้กับทุกคน ผลจากการประกอบการแบ่งส่วนหนึ่งเป็นเงินกุ๊ตดอกเบี้ยยต่ำให้กับพนักงาน กำไรที่ได้เป็นผลตอบแทนที่พนักงานมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของธุรกิจด้วยกัน ช่วยกันดูแลซึ่งผลตอบแทนจากตรงนี้เป็นจุดหนึ่งที่เข้ามาช่วยทดแทนให้กับพนักงานในภาวะที่โรงแรมไม่สามารถขึ้นเงินเดือนให้ได้ ในยามที่ต้องเผชิญกับปัญหาภาวะเศรษฐกิจช่วงถดถอยที่ส่งผลกระทบต่อโรงแรม

😊 สับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเป็นฐานการพัฒนาคคน

Happy Brain ในแบบของโรสการ์เด็นฯ เกิดจากนโยบายการใช้พนักงานชุดเดียวกันสับเปลี่ยนทำงานหลายหน้าที่ เช่น มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าและเป็นครูสอนกิจกรรมด้วย ทำให้พนักงานต้องพัฒนาฝึกฝนตนเองให้มีทักษะความสามารถหลายด้านเพื่อที่จะได้ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนทำงานได้หลายหน้าที่หลายแผนก รวมถึงการให้โอกาสคน โดยเฉพาะโอกาสใน

การเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน เช่น ผู้จัดการฝ่ายขายที่พัฒนาเติบโตมาจากพนักงานเสิร์ฟที่ทำงานด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ขยันขันแข็ง และมีความกระตือรือร้น การผ่านงานหลายแผนกทำให้พนักงานรู้จักและเข้าใจองค์กรอย่างแท้จริงว่าจุดเด่นของธุรกิจคืออะไร และรู้ว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้อย่างไร นอกจากนี้โอกาสในการพัฒนาตนเองแล้ว ยังให้โอกาสมีส่วนร่วมพัฒนางานของโรงแรมด้วย โดยเปิดโอกาสให้นำเสนอความคิด ทำโครงการเสนอต่อผู้บริหาร หรือเข้ามาชวนคุย มาเล่าให้ผู้บริหารฟังด้วยตนเองในช่วงเวลาที่รับประทานอาหารด้วยกันว่าอยากทำอะไร ทุกความคิดที่นำเสนอจะได้รับโอกาสให้ทดลองทำ เพียงแต่เมื่อทำแล้วทุกคนต้องรับผิดชอบในสิ่งที่ทำอย่างเต็มที่ด้วย

😊 เสริมด้วยสุขภาพ - ใจสงบ

Happy Body ทุกวัน (ยกเว้นวันจันทร์ซึ่งเป็นวันหยุด) เวลา 17.00-18.00 น. จะมีนักวิทยาศาสตร์การกีฬา มาเป็นผู้นำจัดกิจกรรมกีฬาหลากหลายทั้งโยคะ จักรง รำกระบอง รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมกีฬาเป็นประจำไปด้วย

Happy Soul มีกิจกรรมฝึกอบรมปฏิบัติธรรมเดือนละ 1 ครั้ง ใ้กับพนักงานที่สนใจ



😊 สร้างสุข 5 กล้อง เสริมสุข 3 กล้อง

ส่วน Happy Heart, Happy Relax, Happy Society คือ สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาโดยธรรมชาติ Happy Heart เกิดจากการที่ทุกคนทำงานร่วมกันเหมือนคนในครอบครัวที่ช่วยเหลือเอื้ออาทรต่อกันซึ่งเกิดจากความผูกพันฉันท์เครือญาติ Happy Relax การผ่อนคลายที่เกิดจากการได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเองด้วยความรู้สึกที่มั่นคงและปลอดภัยเพราะไม่มีวิัยเกษียณ แต่สามารถหมุนเวียนทำงานได้ ตราบเท่าที่ความสามารถและพลังกำลังยังมีอยู่ Happy Society เพราะทุกคนในชุมชนทั้งภายในและภายนอกองค์กรอยู่ร่วมกันอย่างอบอุ่น สمانฉันท์ พนักงานส่วนใหญ่เป็นญาติพี่น้องกัน และเป็นคนในพื้นที่ซึ่งมีบ้านเรือนอยู่อาศัยเป็นเสมือนแนวรั้วที่แวดล้อมอยู่รอบๆ องค์กร

ผลจากกิจกรรมนำความสุขสู่องค์กร

การบริหารจัดการองค์กรในรูปแบบการดูแลครอบครัวไทยของสวนสามพราน ส่งผลให้

- พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร เปรียบเสมือนเป็นเจ้าของ ช่วยกันประดับประดาธุรกิจให้มั่นคงและสามารถผ่านภาวะวิกฤตมาหลายรอบ
- ลูกค้าประทับใจในการบริการด้วยอัธยาศัยแบบไทยๆ จึงกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

- ลูกหลานพนักงานรุ่นแรกๆ จบการศึกษาแล้วกลับมาเป็นกำลังรุ่นต่อไปขององค์กร ทำให้กลายเป็นครอบครัวใหญ่ที่ใช้วิถีไทยอยู่ร่วมกันอย่างอบอุ่นเอื้ออาทร

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจครอบครัววิถีไทยริมสายน้ำแห่งนี้ ยืนหยัดฝ่าฟันวิกฤตและความท้าทายจากความเปลี่ยนแปลง แปรปรวน ของสถานะทางเศรษฐกิจมาได้ถึง 45 ปี เป็นผลมาจาก

- ผู้นำองค์กรเข้าใจจิตใจพนักงาน รับฟัง ยอมรับ และให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ภายใต้อาชีพคิดว่า “ผู้บริหารทุกคนต้องการความสำเร็จและรู้ว่าทำคนเดียวไม่ได้ต้องอาศัยพนักงาน” กิจกรรมหลายๆ อย่างในโรสการ์เด็นฯ จึงเป็นสิ่งที่ระดมความคิดมาจากพนักงานด้วย

“ต้องจริงใจกับพนักงาน
เหมือนกับคนในครอบครัวของเรา”

- การดูแลพนักงานเหมือนกับคนในครอบครัวอย่างจริงใจให้คุณค่าและความสำคัญกับพนักงานทุกตำแหน่ง ทุกระดับชั้นอย่างเท่าเทียมกัน เช่น พนักงานรับบางคนจบชั้นประถมศึกษา ก็ชี้ให้เห็นคุณค่าในงานที่เขาทำ เพราะนอกจากเป็นการให้ความบันเทิงแก่นัก

ท่องเที่ยวที่ส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติแล้ว เขายังมีส่วนในการช่วยเผยแพร่ และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมอันงดงามของประเทศด้วย หรืออย่าง “คนสวน” ที่ให้คุณค่าเขามากกว่าการเป็นผู้ดูแลจัดสวน แต่เขายังเป็นคนหนึ่งที่มีส่วนช่วยลดภาวะโลกร้อนด้วย ทำให้เกิดความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในงานที่ตัวเองทำซึ่งมันเป็นสิ่งที่สำคัญมากกว่าการทำหน้าที่

“ถ้าพนักงานได้รู้ว่าเขามีความสำคัญกับองค์กร
เขาจะมีความสุขและความภาคภูมิใจ”

- การสร้างประโยชน์จากแรงงานสูงอายุเพราะไม่มีการเกษียณแต่โยกย้ายงานตามความเหมาะสมของอายุและสุขภาพ
- การคัดเลือกผู้ร่วมงานที่เป็นคนท้องถิ่น และพนักงานส่วนใหญ่ทำงานสืบทอดกันหลายรุ่น ตั้งแต่รุ่นปู่ รุ่นพ่อ รุ่นลูก มาทำงานอยู่ร่วมกัน มีความผูกพันฉันท์เครือญาติทั้งชุมชนภายในและภายนอกองค์กร
- การจัดงานให้เหมาะสมกับคน เลือกคนให้เหมาะกับงาน การผลิตเปลี่ยนหมุนเวียนให้คนได้ทำงานหลากหลายซึ่งช่วยในการพัฒนาและค้นหาตัวตน ความถนัดของแต่ละคนได้อย่างเหมาะสม ซึ่งส่วนนี้จะทำได้ต้องมาจากพื้นฐานของความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้บริหารและหัวหน้างานที่มีต่อผู้ร่วมงานทุกคนด้วย

- การแบ่งผลกำไรให้พนักงาน 30% โดยการประเมินผลงานทุก 4 เดือน สิ่งนี้ส่งผลทางจิตใจตามมาอย่างมาก เพราะพนักงานรู้สึกว่าไม่ได้เป็นเพียงลูกจ้างเท่านั้น แต่เป็นส่วนหนึ่งทางธุรกิจด้วย เขาจึงช่วยดูแลเรื่องการลดต้นทุนไม่ว่าจะเป็นเรื่องค่าน้ำ ค่าไฟ ฯลฯ ให้กับโรงแรมด้วย ทำให้การอยู่ร่วมกันเหมือนกับครอบครัวที่ต้องสอนลูกหลานให้ช่วยกันทำมาหากิน มีผลประโยชน์ร่วมกัน ต้องมีความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อกัน ถ้าองค์กรอยู่ได้ทุกคนก็อยู่ได้ และอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

“สุข” แบบวิถีครอบครัวไทยริมสายน้ำ

จากบริบทแวดล้อมและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์กรที่ต้องการดำเนินธุรกิจด้วยวิถีแบบไทย และน้อมนำแนวพระราชดำรัสปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ ทำให้ทุกอย่างก้าวของ “โรสการ์เด็น” ค่อยเป็น ค่อยไป ค่อยเติบโต ให้ความสำคัญกับคน สภาพแวดล้อม และภูมิคุ้มกันในตัวเอง **Happy Workplace** ในรูปแบบของ “สวนสามพราน” จึงไม่ใช่การสร้างโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ขึ้นมามากมายเพื่อใส่ความสุขให้ครบทั้ง 8 กลุ่ม ตามแนวทางของ Happy 8 หากแต่ความสุขของพนักงานทุกคนในสวนสามพรานก็มีความสุขสมดุลครอบคลุมทั้งมิติทางกาย ใจ จิตวิญญาณ และสังคม ซึ่งเกิดจากรากฐานที่มั่นคงของกลุ่ม **Happy Family** คือ การสร้างครอบครัวใหญ่ที่อบอุ่นเอื้ออาทร อันนำไปสู่ความรู้สึกของความเป็นเจ้าของ การมีส่วนร่วม ความรัก ความผูกพัน ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยทั้งทางกายและใจ ที่ส่งเสริมให้ความสุขในมิติอื่นๆ เกิดตามมาอย่างเป็นธรรมชาติจากกระบวนการที่เริ่ม



ต้นด้วยความเข้าใจ ให้คุณค่า และให้ความสำคัญ การสร้าง “องค์กรแห่งความสุข” ในแบบของ “โรสการ์เดิน ริเวอร์ไซด์ สวนสานพราน” จึงอาจเปรียบได้กับสายน้ำที่ไหลเอื่อยอ้อยอิ่ง แต่ให้ความน่าเย็นและชุ่มชื้นกับทุกผืนดินที่ไหลผ่านได้อย่างเนิ่นนานและยาวไกล...

“ มนุษย์ทุกคนนอกเหนือจากเงิน
สิ่งที่สำคัญมากคือ
ความภูมิใจในตัวเอง
และการที่เรามองเห็นเขามีคุณค่า ”



เรียบเรียงจาก :

- บทสัมภาษณ์ “คุณสุชาดา ยุวบูรณ์” กรรมการผู้จัดการ โรสการ์เดิน ริเวอร์ไซด์ สวนสานพราน คอลัมน์ชีวิต-งาน-ทรงตะนะ ใน “นิตยสารหมอชาวบ้าน” ปีที่ 30 ฉบับที่ 349 พฤษภาคม 2551 หน้า 90-94
- การบรรยายของ “คุณสุชาดา ยุวบูรณ์” กรรมการผู้จัดการ โรสการ์เดิน ริเวอร์ไซด์ สวนสานพราน หัวข้อ “บทบาท CEO ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงาน” ในงานสัมมนา Happy Workplace Forum 2008 เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2551 ณ โรงแรมโซฟิเทล เซนต์ทาวา แกรนด์ กรุงเทพฯ ซึ่งจัดโดย สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย ร่วมกับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

“นำสิ่งที่ดีสู่ชีวิต”

วิถีคิดสร้างสุข TOSHIBA

บริษัท โตชิบา ไทยแลนด์ จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างไทยกับญี่ปุ่น เริ่มเปิดดำเนินธุรกิจตั้งแต่ปี 2512 เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทต่างๆ ในครัวเรือน รวมถึงผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสื่อสาร ภายใต้ตราสินค้า “โตชิบา” (TOSHIBA) ได้แก่ Computer Notebook, Pocket PC, Projector, HD Player, SD Memory Card and Accessories, LCD TV, Plasma Display Panel, โทรทัศน์ เครื่องเล่น VCD/DVD ตู้เย็น เครื่องซักผ้า หม้อหุงข้าว พัดลม ไมโครเวฟ ฯลฯ

หลักและแนวความคิดการบริหารจัดการองค์กร

การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาองค์กรและพัฒนาคนของโตชิบายึดหลักการเรื่อง **อิฐแดง** ซึ่งสะท้อนมาจากการที่ “ตึกของโตชิบา” ทุกแห่งใช้อิฐแดงเป็นวัสดุหลักในการก่อสร้าง ซึ่งตึกอิฐแดงในเมืองไทยไม่ค่อยมี ทั้งที่ความจริงแล้วอิฐแดงมีราคาถูก นอกจากทำให้ประหยัดแล้วเมื่อนำแต่ละก้อนมาก่อรวมกันเป็นตึกแล้วก็มีความสุขสบาย เรียบง่าย สร้างสรรค์ และ Classic เข้ากับความเป็นไทย การใช้อิฐแดงจึงเท่ากับการ “รู้จักใช้ของดี” แล้วของดีนั้นก่อให้เกิดประโยชน์

“อิฐแดง” จึงไปตรงกับหลักการเรื่อง “คน” ที่ว่า คนทุก ๆ คนมีความสำคัญเท่าเทียมกันเหมือนกับ “อิฐแดง” ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือพนักงานคนอื่น ๆ ก็เหมือนกับอิฐหนึ่งก้อน แต่ผู้บริหารมีหน้าที่ต้องออกแบบว่าตึกที่ต้องการจะสร้างมีหน้าตาเป็นอย่างไร จึงต้องรู้จักอิฐแต่ละก้อน แล้ววางอิฐให้ถูกจุด ก็สามารถออกมาเป็นสถาปัตยกรรมที่สวยงามได้ ที่โตชิบาจึงตอกย้ำเสมอว่าอิฐหนึ่งก้อนถ้าวางไว้สะเปะสะปะ อาจจะเป็นอิฐที่ไร้ค่า แต่ถ้านำอิฐมาวางกองรวมกันบนแบบที่สวยงามมันก็กลายเป็นสถาปัตยกรรมที่มีคุณค่าได้ อิฐทุกก้อนจึงมีคุณค่าแต่ต้องรู้จักบริหารเหมือนกับต้อง “รู้จักใช้คน” หลักการเรื่อง “อิฐแดง” และหลักการเรื่อง “คน” จึงถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของโตชิบา

มุมมองเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตคนทำงาน

ในความคิดของผู้บริหารโตชิบา มองคำว่า “คุณภาพชีวิต” เป็น 2 ส่วน คือ “กาย” และ “ใจ” กายคือ สุขภาพกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ และมีความพร้อม อีกส่วนที่สำคัญซึ่งอาจจะมากกว่ากายคือ สุขภาพใจที่ดี เพราะถ้าร่างกายดี แต่มีจิตใจที่หดหู่ เครียด ก็อาจมีผลทำให้คน ๆ นั้นไปไม่ได้ไม่ไกล ไม่นาน

“ ความสุขขององค์กรเกิดจาก
การให้ความสำคัญกับการสร้างคน
ทั้งภาคกายและภาคใจ ”



คนส่วนใหญ่อาจไม่โชคดีที่ได้ทำสิ่งที่ตนเองรัก แต่สามารถเรียนรู้ที่จะรักสิ่งที่ทำได้ การทำให้คนรักในสิ่งที่ตนทำเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่โตชิบาให้ความสำคัญและเห็นว่าเป็นสิ่งที่ต้อง “สร้าง” ให้เกิดขึ้นในบริษัท เพราะการทำงานในบริษัทต้องทำงานร่วมกับคนจำนวนมากทุกวัน และเชื่อว่า **เมื่อคนทำงานด้วยใจ เขาถึงจะมีความสุข** มีเป้าหมายที่แน่นอนว่าเขาจะทำเพื่ออะไร

โจทย์ที่ว่า “ทำอย่างไรให้คนรัก อิ่มใจ และมีความสุขกับสิ่งที่ได้ทำ” นำไปสู่ “ปรัชญา” ของคนโตชิบา คือ **“นำสิ่งที่ดีสู่ชีวิต”** ซึ่งเป็นทั้งอุดมการณ์และวิธีการในการดำรงชีวิตและการทำงานทุกๆ จุด ดังนั้น คนที่จะอยู่กับโตชิบาต้องทำเพื่อส่วนรวมด้วย เพราะชีวิตของคนเราไม่ได้เป็นเพียงแค่พนักงาน ผู้ถือหุ้น ร้านค้า หรือคนซื้อสินค้าเท่านั้น แต่หมายถึง คนทั่วไปในสังคมด้วย ถ้าใครที่คิดว่าสิ่งนี้คือสิ่งสำคัญในชีวิต เขาก็จะ อิ่มใจในการทำงาน เหนื่อยแค่ไหนก็สุขใจที่ได้ทำประโยชน์เพื่อคนอื่น ๆ ได้

กิจกรรมสร้างสุขของโตชิบา

สุขภาพกาย 😊 Happy Body

มีกิจกรรมกีฬา เช่น Sport Day เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้พนักงานทุกคนมีโอกาสดูแลร่างกาย

Morning Speech ☺ Happy Heart & Happy Brain

กิจกรรม Morning Speech มีส่วนสำคัญในการปลูกฝังอุดมการณ์ “นำสิ่งที่ดีสู่ชีวิต” ให้กับพนักงานทุกๆ วัน กิจกรรมนี้เริ่มต้นในเวลา 08.00 น. ของทุกวันทำงาน ด้วยการร้องเพลงเคารพธงชาติเพื่อตอกย้ำว่าเราทำงานทุกวัน เราทำเพื่อใคร อยู่เพื่อใคร อยู่แค่เพื่อตัวเราหรือเปล่า เฉพาะเพื่อครอบครัวเราหรือเปล่า แต่ที่โตขึ้นมาไม่ใช่ ทุกคนต้องอยู่เพื่อประเทศชาติด้วย ดังนั้น ทุกวันทุกคนต้องร้องเพลงชาติแม้กระทั่งประธานบริษัทซึ่งเป็นคนญี่ปุ่นก็ต้องร้องเพลงชาติไทยเหมือนกับพนักงานทุกคนด้วย

หลังจากร้องเพลงชาติ ทุกคนมีคิวขึ้นเวทีเพื่อพูดแสดงความคิดเห็น ซึ่งกิจกรรมส่วนนี้มีจุดมุ่งหมายให้พนักงานได้รับการ recognize ว่า ความคิดเห็นหรือความรู้สึกของเขาบริษัทรับฟัง เพราะคิดว่าพนักงานทุกคนไม่ว่าจะอยู่ตำแหน่งไหนก็ตาม ทุกคนมีความสำคัญเท่าเทียมกันต่างกันด้วยหน้าที่ แต่ทุกหน้าที่มีศักดิ์ศรี ถ้าองค์กร recognize เขาให้เขามีความภูมิใจในหน้าที่การงานที่เขาทำ เขาก็จะมีใจที่รักในการทำงาน กิจกรรมตรงนี้จะสามารถสร้างเรื่อง “ใจ” ด้วย คือ ให้เขาภูมิใจ ให้เขารักในสิ่งที่เขาทำ ซึ่งถ้า “ใจ” พร้อมก็เท่ากับเขาพร้อมทั้งกายและใจ

Morning Speech เป็นกิจกรรมที่ยืดหลัก “เติบโตไปด้วยกัน” เพราะเป็นเวทีที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น และในขณะที่เดียวกันเขาก็ได้รับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารด้วย ผู้บริหารค้นพบ



ดวงดาวหลายดวงจากเวทีนี้ ซึ่งบางทีเมื่อมองเขาจาก office อาจจะได้เห็นเขาเพียงด้านเดียวหรือสองด้าน แต่พอเขาขึ้นเวทีซึ่งเป็นเวทีที่ให้เขาได้แสดงความสามารถในการคิด การนำเสนอ ทำให้เขาได้ค้นพบตัวเอง และเป็นเวทีที่บริษัทได้ค้นพบตัวตนรวมทั้งทักษะความสามารถของเขา ซึ่งเมื่อเราสามารถสื่อสารกันได้โดยตรงแบบนี้ก็สามารถสร้าง team work ให้เป็นไปตามทิศทางที่บริษัทต้องการต่อไปได้

Play & Learn ☺ Happy Relax & Happy Brain

โครงการ Dynamic Team Work เป็นกิจกรรมในรูปแบบของการจัด Workshop เพื่อการเรียนรู้ร่วมกันอย่างผ่อนคลาย เน้นเสริมสร้างความสามัคคี และความเข้มแข็งของการทำงานเป็นทีม ด้วยการฝึกทำกิจกรรมกลุ่มต่างๆ ที่สนุกสนานและได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ร่วมกัน

CSR นำสิ่งที่ดีสู่ชีวิต ☺ Happy Society > Happy Heart & Happy Soul

ปรัชญาในการทำงานตามวิถีของโตชิบาคือ “นำสิ่งที่ดีสู่ชีวิต” กิจกรรมส่วนใหญ่ของโตชิบาจึงเน้นหนักไปที่การทำประโยชน์ตอบแทนสังคม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้านหลัก คือ 1) สิ่งแวดล้อม 2) ศิลปวัฒนธรรม และ 3) การศึกษา

1) กิจกรรมเพื่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม เช่น

- โครงการ “เรารักโรงเรียนกับโตชิบา” เพื่อรณรงค์เรื่องการ

อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในกลุ่มโรงเรียน และคณาจารย์ให้มาร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยส่งโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เข้าร่วมโครงการ “เรารักโรงเรียนกับโตชิบา”

- ปลุกป่า ปล่อยเต่า และมอบจักรยาน เพื่อเป็นการคืนสัตว์สู่ธรรมชาติ ณ เกาะสาหร่าย จ.สตูล เพื่อปลูกจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยนำพนักงานและผู้แทนจำหน่ายร่วมกิจกรรมปลุกป่าหญ้าทะเลและปล่อยเต่าทะเล สร้างแหล่งอาหารของสัตว์น้ำและระบบนิเวศที่ปลอดภัย เพราะเป็นอนาคตแหล่งอาหารของมนุษย์ รวมทั้งมอบจักรยานจำนวน 81 คันให้กับมูลนิธิพัฒนาเพื่อนำไปจัดสรรต่อให้กับเด็กนักเรียนบนเกาะ

- “ค่ายครอบครัว ชุมชน สถานศึกษา รวมใจรักษ์พลังงาน” จัดร่วมกับ สภาองค์การพัฒนาเด็กและเยาวชน ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และมูลนิธิอุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร ณ อุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร ค่ายพระรามหก อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี โดยมีกิจกรรมปลุกป่าชายเลน เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมไว้ให้คนรุ่นลูกหลานในอนาคต

- ร่วมมือกับกรุงเทพมหานครจัดโครงการ “เก็บ แยก คิน พ้นชีวิตให้สิ่งแวดล้อม” เนื่องในวันสิ่งแวดล้อมโลก

- ปลุกป่าลดภาวะโลกร้อน ทีมคณะผู้บริหาร พนักงาน และผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์โตชิบาจากทั่วประเทศ ร่วมกันปลุกป่าเพื่อลดภาวะโลกร้อนและรักษาสิ่งแวดล้อม ตามแนวความคิด “นวัตกรรมสีเขียวเพื่อโลกสีเขียว” ณ วัดป่าสุนันทวนาราม จ.กาญจนบุรี



2) กิจกรรมเพื่อสังคมด้านศิลปวัฒนธรรม เช่น

- โครงการประกวดศิลปกรรม “นำสิ่งที่ดีสู่ชีวิต” ชิงถ้วยพระราชทาน สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ของกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ผู้ที่ได้รับรางวัลยอดเยี่ยมแต่ละระดับได้เดินทางไปแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและทัศนศึกษาดูงาน เทศกาลหิมะ ณ เมืองซัปโปโร ประเทศญี่ปุ่น
- โครงการประกวดภาพวาดกล้วยไม้ “นำสิ่งที่ดีสู่ชีวิต” ของเยาวชนในระดับประถมศึกษาปีที่ 1— 6 โดยถ่ายทอดความงามของกล้วยไม้ผ่านทางผลงานศิลปะ

3) กิจกรรมเพื่อสังคมด้านการศึกษา เช่น

- โครงการศึกษาโตชิบา “นำสิ่งที่ดีสู่ชีวิต” มอบให้กับนักเรียน นักศึกษา ที่ศึกษาอยู่ในระดับอาชีวศึกษา และระดับปริญญาตรี ในสถาบันการศึกษาของรัฐบาล ที่มีคุณสมบัติเรียนดี ประพฤติดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์
- โครงการศึกษาโตชิบา มอบให้กับนิสิต—นักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์จากมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั่วประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นการสร้างโอกาสทางการศึกษาให้กับนิสิต—นักศึกษาและเป็นการพัฒนาบุคลากรในด้านวิศวกรรมศาสตร์ของประเทศ
- โครงการ “เรารักโรงเรียนกับโตชิบา ” มอบโน้ตบุ๊กโตชิบา และ โทรทัศน์สีโตชิบา

ให้โรงเรียนของรัฐที่อยู่ในถิ่นทุรกันดาร และขาดแคลนสื่อการเรียนการสอน จังหวัดละ 1 โรงเรียน โรงเรียนละ 1 เครื่อง ทุกจังหวัดทั่วประเทศ ได้มีผลิตภัณฑ์สำหรับประกอบการเรียนการสอนให้แก่นักเรียน

แนวคิดเรื่องการ “นำสิ่งที่ดีสู่ชีวิต” ไม่ใช่สิ่งที่ผู้บริหารคิดคนเดียวแล้วสั่งให้พนักงานทำ แต่พยายามปลูกฝังให้พนักงานมีความรู้สึกนึกคิดที่จะนำสิ่งดี ๆ สู่ชีวิต ด้วยจิตใจของตัวเองจริงๆ ดังนั้น กิจกรรมทั้งหลายของโตชิบาพนักงานต้องทำกันเอง ไม่มีการจ้างบุคคลภายนอกมาทำให้พนักงานทุกคนในโตชิบาจะได้รับแรงกระตุ้นให้ออกมาทำอะไรบางอย่างซึ่งไม่ใช่งานประจำของตัวเอง เช่น พนักงานบัญชี พนักงานบริการ พนักงานฝ่ายไหนก็แล้วแต่ ต้องออกมาทำกิจกรรมเพื่อสังคมบ้าง กิจกรรมเพื่อการตลาดบ้าง เพื่อทำให้เป็นคนที่มี active ทั้งด้านร่างกายและจิตใจอยู่ตลอดเวลา

CSR คือ ส่วนหนึ่งของการ “นำสิ่งที่ดีสู่ชีวิต” โตชิบาถือว่าการทำกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่พลเมือง ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นหน้าที่ที่ไม่ต้องรอให้ใครมาบอก แต่ต้องสำนึกด้วยจิตวิญญาณของตัวเอง คนที่อยู่กับโตชิบาจะต้องเข้าใจและมีส่วนร่วมในกิจกรรม CSR ของบริษัท ซึ่งที่โตชิบามีหลักในการเลือกทำกิจกรรมสังคม โดยจะเลือกทำกิจกรรมที่เมื่อทำแล้วสามารถทำได้ดี มีกำลังทุ่มเททำได้อย่างต่อเนื่อง มีการวิเคราะห่ว่ามีอะไรบ้างที่ควรทำซึ่งในช่วงที่เริ่มทำเมื่อเกือบ 20 ปีที่ผ่านมาพบว่า การสนับสนุนเรื่องเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมมีอยู่ค่อนข้าง



น้อย จึงเลือกสนับสนุนด้านนี้ค่อนข้างมาก เพราะคิดว่าศิลปะวัฒนธรรม เป็นสิ่งสำคัญของสังคม เป็นการสร้างคน หล่อหลอมจิตใจคนให้เข้าใจ คุณค่าของความดีงาม ความบริสุทธิ์ เมื่อเลือกทำด้านนี้แล้วทำมาอย่างต่อเนื่อง เพราะการช่วยอะไรแค่เพียงครั้งเดียวเหมือนกับการตักน้ำพริก ละลายแม่น้ำแล้วก็หายไป หลักสำคัญของโตชิบาคือเมื่อทำแล้วต้องทำ ต่อเนื่อง ทำเป็นประจำทุกปี จนถึงปีนี้เป็นปีที่ 19 ไม่ว่าจะเศรษฐกิจจะ ดีไม่ดีอย่างไรก็พยายามทำมาเรื่อยๆ โดยลด scale ลงบ้าง พอทำ ต่อเนื่องก็จะเห็นผลจริงๆ เพราะกิจกรรมเพื่อสังคมของโตชิบาไม่ใช่ clean marketing แต่เป็นการพัฒนาสังคมจริงๆ มีการวิเคราะห์ถึงผล ที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ทำว่าทำแล้วพัฒนาให้ดีขึ้นได้จริง

ผลงานอันนำสู่ความภาคภูมิใจ

จากการบริหารจัดการองค์กรที่เน้นหลักการ “นำสิ่งที่ดีสู่ชีวิต” ทำให้โตชิบาได้รับรางวัลต่างๆ มากมายทั้งในระดับตัวบุคคลและองค์กร ได้แก่

- “รางวัลนักรักษาพยาบาลมนุษย์ดีเด่นแห่งประเทศไทย ประจำปี 2550” (Thailand Top 100 HR) ซึ่งจัดโดย สถาบันพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มอบให้กับ คุณกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร ประธานกรรมการบริหาร กลุ่มบริษัท โตชิบา (ประเทศไทย) จำกัด
- โล่ประกาศเกียรติคุณจากสภาอุตสาหกรรม เพื่อแสดงความ ขอบคุนแก่กลุ่มบริษัทโตชิบา ที่ให้การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของ

ช่างเทคนิคในประเทศไทย โดยเป็นผู้สนับสนุนการฝึกอบรม “Total Productivity Training” ของสภาอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง

- รางวัล “จรรยาบรรณดีเด่นหอการค้าไทย” รางวัลนี้มอบให้แก่บริษัทที่มีคุณสมบัติดีเด่นในการประกอบธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ อาทิ มีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและคู่ค้า การรักษาความสุจริต และการช่วยเหลือสังคม

- รางวัล “Trusted Brand Award 2008” จากนิตยสาร รีดเดอร์ไดเจสต์ ซึ่งเป็นรางวัลที่ได้มาจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคทั่วเอเชีย โดยผู้เขียนโตชิบาได้รับรางวัล Gold Award 5 ปีซ้อน

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

- การให้คุณค่าและความสำคัญกับคน สร้างคนทั้งภาคกายและใจ โดยเชื่อว่าคนจะพัฒนาได้ดีต้องมีร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง แต่สิ่งที่สำคัญกว่าคือ จิตใจที่เข้มแข็ง ติงาม และเอื้ออาทร

- การสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมเฉพาะตนขององค์กรเพื่อให้เป็นวิถีแห่งการปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ทุกสิ่งที่โตชิบาทำ “นำสิ่งที่ดีสู่ชีวิต” ไม่ใช่เฉพาะชีวิตของเจ้าของบริษัทผู้ถือหุ้น แต่หมายรวมถึง ชีวิตของพนักงาน ร้านค้า ลูกค้า และคนอื่นๆ ที่ร่วมอยู่ในสังคมเดียวกันด้วย



“นำสิ่งที่ดีสู่ชีวิต” วิธีคิดสร้างสุข TOSHIBA

“องค์กรแห่งความสุข” ในรูปแบบของโตชิบา เน้นความสุขอันเกิด จากความรู้สึกอิมเมจที่นอกเหนือจากการทำงานเพื่อตนเองแล้ว ยังได้ ทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ต่อสังคมด้วย กล่องความสุขใบใหญ่ ที่สุดของโตชิบาจึงเป็นกล่อง **Happy Society** ซึ่งเมื่อเกิดสิ่งนี้แล้วก็ส่งผล ไปสู่ความสุขด้านอื่นๆ ตามมา เพราะการให้หรือการทำสิ่งใดเพื่อผู้อื่น ย่อมมีพื้นฐานมาจากการที่คนมีน้ำใจอันดีงาม มีความเอื้ออาทรต่อกัน ความสุขที่เกิดจากการให้ นำมาซึ่งความรู้สึกซาบซึ้ง อิมเมจ และสันติสุข ที่เกิดขึ้นในใจ ความสุขของคนโตชิบาจึงเกิดจากการสร้าง “วิถีแห่ง องค์กร” ที่หล่อหลอมให้ทุกคนเชื่อมั่นและศรัทธาในการ “นำสิ่งที่ดีสู่ชีวิต” ที่หมายรวมถึงชีวิตของตนเอง ชีวิตครอบครัว และชีวิตของคนอื่นๆ ที่อยู่ ร่วมในสังคมเดียวกันด้วยนั่นเอง



เรียบเรียงจาก:

- การสัมภาษณ์ “คุณกอบกาญจน์ สุริยสัตย์ วัฒนารางกูร” ประธานกรรมการบริหาร บริษัท โตชิบา (ประเทศไทย) จำกัด โดย แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน



LION

Lion องค์กรคนดี ที่ทำงานอย่างมีความสุข

บริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง บริษัท สหพัฒน์ปิปูล จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท ไลอ้อน (ประเทศญี่ปุ่น) เริ่มดำเนินธุรกิจตั้งแต่ปี 2512 ผลิตสินค้าอุปโภค แยกเป็น 5 กลุ่มผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ดูแลเสื้อผ้า ผลิตภัณฑ์สำหรับเครื่องใช้ในครัวเรือน ผลิตภัณฑ์ดูแลผิว ผลิตภัณฑ์ดูแลช่องปาก และผลิตภัณฑ์สำหรับเด็ก โดยแต่ละกลุ่มผลิตภัณฑ์ประกอบด้วยหลายสินค้า หลายแบรนด์ รวมประมาณ 30 ตัว เช่น ผงซักฟอกเปา น้ำยาล้างจานไลปอนเอฟ ครีมอาบน้ำไขกุบสุซึ ยาสีฟันซอลท์ กลุ่มสินค้าเด็กโคโดโมะ เป็นต้น จัดจำหน่ายทั้งตลาดภายในประเทศ และส่งออกไปยังกลุ่มประเทศอาเซียน เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย ไต้หวัน จีน เป็นต้น โดยมีบริษัท สหพัฒน์ปิปูล จำกัด (มหาชน) และบริษัทไอซีซี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) เป็นตัวแทนจัดจำหน่าย โรงงานผลิตอยู่ที่ศรีราชา และสำนักงานอยู่ที่กรุงเทพฯ มีพนักงานประมาณ 1,500 คน

แนวคิดในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

ในอดีตบริษัทมองพนักงานเฉพาะเมื่อเขาอยู่ในที่ทำงาน มีความหวังว่าเขาอยู่ในที่ทำงานมีความสุขหรือไม่ ทำงานสนุกหรือไม่ ทำงาน

อย่างมีเกียรติ มีคุณค่าหรือไม่ แต่ในช่วงหลังพบว่า การที่เราจะทำให้คุณภาพงานดียิ่งขึ้นการมองเท่านั้นคงไม่พอ เพราะช่วงระยะเวลากว่า 10 ที่ผ่านมา ในยุคที่เรียกกันว่า “โลกาภิวัตน์” นั้น ตลาดสินค้า Consumer Product มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงทั้งในเรื่องนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ ราคาสินค้า ต้นทุนการผลิต และการบริการ ซึ่งไม่ใช่การแข่งขันกันแค่บริษัทในท้องถิ่น แต่นักธุรกิจจากทั่วโลก รวมถึงบริษัท Consumer Product ที่ติดอันดับ 1 ใน 5 ของโลกหันมาลงทุนทำธุรกิจและแข่งขันในประเทศไทย การที่ต้องแข่งขันกับบริษัทในระดับสากลที่มีศักยภาพและความพร้อมสูงในทุกๆ ด้านไม่ใช่เรื่องง่าย ดังนั้น สิ่งที่เราต้องทำเพื่อให้ยืนหยัดอยู่ได้และสามารถต่อสู้กับเขาได้ คือการพัฒนาประสิทธิภาพและการสร้างสมรรถนะในการแข่งขัน ซึ่งมีปัจจัยที่สำคัญอยู่ 2 ส่วน คือ

- 1) องค์กร และ
- 2) คนทำงาน ที่มีประสิทธิภาพ

บริษัทไลอ้อน คิดมานานเรื่อง “การสร้างความสุขในที่ทำงาน” แต่เหตุที่จุดประกายให้เกิดการปฏิบัติมาจากแนวคิดที่ว่า ทุกวันนี้ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจ หรือความสำเร็จใดๆ ก็ตามในยุคโลกาภิวัตน์ ขึ้นอยู่กับ 3 คำ คือ **ทำได้ดีกว่า เร็วกว่า ถูกกว่า** แล้วปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดสิ่งที่ดีกว่า เร็วกว่า ถูกกว่า ได้ คือ **“คน”** คนเท่านั้นที่จะสร้างความแตกต่าง สร้างมูลค่าเพิ่มให้สูงขึ้นมาได้ และ “คน” ที่จะทำให้เกิดสิ่งนี้ได้ คือ “คนดีที่เก่ง” เท่านั้น ซึ่ง “คนดีที่เก่ง” คือ “คนที่มีความสุขในการทำงาน” ตรงนี้จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการคิดทำ “โครงการคนดี”



บริษัทฯ ถือโอกาสอันดีที่ตรงกับวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงครองราชย์ครบ 60 ปี จุดประกายการพัฒนาคนของบริษัทให้มีประสิทธิภาพไปพร้อมๆ กับการประกาศเรื่องการทำความดีในวันมหามงคลนี้ โดยให้พนักงานทุกคนมาปฏิญาณร่วมกันหน้าพระบรมฉายาลักษณ์ว่า **เราจะคิดดี พูดดี และทำดี เพื่อในหลวง** อันเป็นที่มาของ **“โครงการคนดี”** ที่ให้คนในองค์กรจากหลายๆ ฝ่ายมารวมกลุ่มกันทำงาน ร่วมกันคิดกิจกรรมเพื่อสนับสนุน **“โครงการคนดี”** ให้เกิดเป็นรูปธรรม บนพื้นฐานของความเป็นจริงที่ว่าคนเราต้องการการยอมรับที่จะอยู่ในสังคม มีความภาคภูมิใจ ต้องการความสำเร็จ ต้องการโอกาส ถ้าบริษัทให้สิ่งต่างๆ เหล่านี้แก่เขาได้ เขาก็จะทำงานอย่างเต็มที่และมีความสุข เรื่องของ **“คุณภาพชีวิต”** มีหลายอย่าง แต่สรุปสุดท้ายแล้ว ความภาคภูมิใจและความสุขในการทำงานน่าจะเป็นคำตอบสุดท้ายของทุกคนที่จะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี

“...เราต้องมีความอดทนในการสร้างคน แม้จะต้องใช้เวลาเป็น 10 ปี เพื่อให้ได้คนดีก็ยินดี” เป็นปรัชญาของ ดร.เทียม โชควัฒนา ผู้ก่อตั้งเครือสหพัฒน์ฯ ซึ่ง **“ไล่อ่อน”** ในฐานะบริษัทในเครือฯ ได้นำมาใช้กำหนดเป็นนโยบายในการพัฒนาคน ภายใต้อุดมการณ์ที่ว่า **“องค์กรที่มั่นคงจะต้องมีความดีเป็นพื้นฐานที่สำคัญ”** เพราะฉะนั้น **“การสร้างคนดี”** จึงเป็นเป้าหมายและกลยุทธ์สำคัญที่ ไล่อ่อนมุ่งมั่นพัฒนา โดย **“โครงการคนดี”** มีหลักคิดที่ว่า การพัฒนาคนให้เป็นคนดีต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องครบทุกมิติของชีวิตและหล่อหลอมให้เกิดเป็นวัฒนธรรมที่

มีศรัทธาในความสามารถของคนดี มีความรับผิดชอบและจริยธรรมที่ดี งาม เพื่อสร้างเสริมศักยภาพในการประกอบธุรกิจไปสู่ความสำเร็จขององค์กรและความผาสุกของสังคมอย่างยั่งยืน

“ สร้างคนดีต้องอดทน สร้างความสุขในที่ทำงานก็ต้องเฝ้ามอง และคอยรดน้ำ ทะนุถนอม หล่อเลี้ยงบำรุง ”

กระบวนการสร้างองค์กรแห่งความสุข

จากเดิมในอดีตที่ไล่ก่อนเคยใช้บริษัทเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา คือมองว่าบริษัทต้องการอะไร ประารถนาอะไร แต่มาครั้งนี้เปลี่ยนมุมมองใหม่ ใช้ “คน” เป็นศูนย์กลางในการพัฒนา โดยเริ่มมองว่าคนจะมีความสุข เขาต้องการอะไร เขาปรารถนาอะไร

กำหนดนิยาม

คนแต่ละคนมีความเข้าใจเรื่อง “คนดี คนเก่ง” แตกต่างกัน จึงเริ่มต้นจากการให้คำจำกัดความของคำว่า “คนดี - คนเก่ง” เพื่อให้มีความหมายที่เข้าใจตรงกันว่า

- **คนดี** คือ คนที่มีศรัทธาในคุณธรรมและจริยธรรมที่ดีงาม คิดดี พูดดี ทำดี รู้รักสามัคคี มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบและปรารถนาดีต่อผู้อื่นเสมอ

- **คนเก่ง** คือ คนที่มีความรอบรู้ มีลักษณะเป็น “พหูสูต” และได้ฝึกฝนจนกลายเป็นมืออาชีพ

ผู้บริหารไลอ้อนเชื่อว่า “ความดี” จะเป็นพื้นฐานขององค์กร องค์กรจะเติบโตใหญ่ได้อย่างมั่นคงต้องมีฐานคือความดี ส่วน “ความเก่ง” คือการต่อยอดให้สูงขึ้นไปเรื่อยๆ โดยสองอย่างนี้ต้องคู่กัน トラバใดที่องค์กรมั่นคงแต่ฐานไม่ดี ไม่ซำก็ล้มละลายได้ ดังจะเห็นได้ในประวัติศาสตร์มากมายที่ผู้นำไร้คุณธรรมไม่มีโอกาสอยู่ได้อย่างยั่งยืน

กำหนดกลยุทธ์

การพัฒนาความสุขในที่ทำงานของ “ไลอ้อน” มีกลยุทธ์หลัก 3 ประการ ได้แก่

1) พัฒนาองค์กร โดยจัดรูปแบบการทำงานภายในองค์กรเป็นแบบ Matrix Strategy Organization Unit (SOU) เพื่อสร้างการทำงานเป็นทีม ซึ่งการที่จะสร้างทีมที่ดีได้ต้องมี “กาว” มาประสาน นั่นคือ ความดี ความสุข และความรักใคร่กลมเกลียวกัน

2) สร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่ “ยกย่องคนดี ส่งเสริมคนเก่ง” นำร่องด้วยกิจกรรม 3 โครงการแรก คือ 1) buddy love & care 2) ต้นแบบความดี และ 3) โครงการทำดี 24 ชั่วโมง

3) ประยุกต์แนวคิด “ความสุข 8 ประการ” ของ สสส. มาใช้เป็นกลยุทธ์ในการสร้างคนดี โดยมององค์รวมของความสุขให้ครอบคลุมทุกมิติของชีวิต ซึ่งในอดีตบริษัทมองความสุขของพนักงานเฉพาะในที่ทำงาน แต่ตอนนี้ต้องมองไปถึงที่บ้านเขา สังคมของเขา การพัฒนาสมอง ความรู้เขา พัฒนาจิตวิญญาณให้ศรัทธาในความดี โดยเริ่มที่การร่วมกันกำหนดนิยามของความสุข 8 ประการ ขึ้นมาใหม่ ภายใต้บริบทและความเข้าใจที่ตรงกันขององค์กร โดยมีนิยามที่ สสส. กำหนดไว้แล้วเป็นกรอบแนวทาง จากนั้นจึงนำแต่ละหัวข้อมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

Happy Body 😊 มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง

- โครงการสุขภาพดีชีวิที่มีสุข สนับสนุนให้พนักงานเล่นกีฬาโดยจัดตั้งชมรมกีฬาและจัดการแข่งขันกีฬาทั้งภายในบริษัท และระหว่างบริษัทในเครือฯ สร้างห้องยิมนาสติก มี health station สนามฟุตบอลเปิดทอง บริการฟรี ให้พนักงานสามารถมาใช้ได้หลังเลิกงาน มีสอนโยคะทุกวันจันทร์ เต็นแอโรบิกทุกวันอังคาร พอเลิกงานแล้วพนักงานก็สามารถออกกำลังกายส่งเสริมสุขภาพได้ที่บริษัท
- โครงการโรงงานปลอดโรคเอดส์ จัดกิจกรรมต่างๆ ให้คนตระหนักเรื่องผลกระทบของโรคเอดส์จนได้รับรางวัล AIDS - response standard organization



Happy Heart 😊 มีน้ำใจงาม เอื้อเพื่อเอื้อແ່ต่อเพื่อน มนุษย์

- โครงการทำดี 24 ชั่วโมง เป็นกิจกรรมค้นหาคนที่ทำความดี นำตัวมาโชว์และมีรางวัลให้ โดยตั้งกล่องไว้รับเรื่องจากพนักงานว่าเขาเห็นใครที่ทำดีก็เขียนมาหย่อนลงในกล่อง ซึ่งจะมีทีมไปเปิดกล่องนำเรื่องมาพิจารณาทุกเดือน และประกาศความดีโดยที่ทุกคนเห็นพร้อมต้องกันว่าเป็นคนดี เช่น เป็นบุคคลที่ตลอดชีวิตการทำงานเกือบ 30 ปีไม่เคยมาสาย ตั้งใจรับผิดชอบงาน หรือเป็นบุคคลที่มีเมตตากรุณาต่อสัตว์รอบช่วยเหลือสุนัขจรจัด เป็นต้น

- การจัดกิจกรรม buddy เพื่อกระตุ้นให้เกิดการให้ เป็นการสร้างมิตรภาพของเพื่อนพนักงานในบริษัท เพราะที่บริษัทมีพนักงานพันกว่าคน หลายคนเคยเห็นหน้ากันแต่ไม่รู้จักกันไม่เคยคุยกัน แต่วันหนึ่งต้องมาเป็น buddy กัน ต้องดูแลเอาใจใส่กันสุดท้ายกลายเป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อกัน

- เผยแพร่ “คู่มือทำดี 365 วัน” ที่รวบรวมวิธีการทำความดีแบบง่ายๆ ที่ทุกคนสามารถทำได้จริงในทุกๆ วัน ซึ่งได้มาจากความคิดของเหล่าพนักงาน เช่น พุดสวัสดีกับทุกคนที่เราเจอโลกนี้จะน่ารักขึ้นอีกเยอะขอบคุณไม่ใช่เรื่องลำบากถ้าพุดได้เราจะน่ารักขึ้นทันที ยิ้มแย้มเข้าไว้ เพราะนั่นคือมิตรภาพที่ลงทุนน้อยที่สุด ทั้งขยะให้ถูกที่จะได้ไม่มีใครมาตามเก็บให้เหนื่อยแรง รถจะติดน้อยลงถ้าทุกคนรักษากฎจราจร เป็นต้น ในคู่มือนี้มีพื้นที่ว่างไว้สำหรับบันทึกการทำความดีในแต่ละวันด้วย

- โครงการบริจาคโลหิตเพื่อชีวิตเพื่อนมนุษย์ จัดให้มีการบริจาคโลหิตกับสภาอากาศไทยเป็นประจำต่อเนื่องปีละ 4 ครั้ง จนมีพนักงานดีเด่นที่บริจาคโลหิตรวมแล้วถึง 104 ครั้ง
- โครงการคู่ทุกข์คู่สุข จัดทีมออกไปเยี่ยมพนักงานที่คลอดบุตร และพนักงานที่เจ็บป่วยทั้งที่โรงพยาบาลและที่บ้านเพื่อแสดงความยินดีที่ได้หายาก และให้กำลังใจยามเจ็บป่วย
- โครงการรวมพลังกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมจัดทำโครงการหนึ่งหมื่นอุตสาหกรรมหนึ่งล้านคลังโลหิต นอกจากนี้ ทุกปีจะมีโครงการใหญ่อื่นๆ ร่วมกัน เช่น ไถ่ชีวิตโค-กระบือเพื่อในหลวง เป็นต้น

Happy Soul 😊 มีศรัทธาในคุณงามความดี คุณธรรม จริยธรรม และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต

- โครงการศุภรัศมีใจร่วมใจใส่บาตร พนักงานร่วมตักบาตร ฟังเทศน์ ในทุก ๆ เช้าวันศุกร์ (โรงงานที่ศรีราชา) และทุกเช้าวันจันทร์ (สำนักงาน กทม.)
- โครงการแสงธรรมนำแสงเทียน เป็นกิจกรรมทำบุญในวันสำคัญทางศาสนา เช่น แห่เทียนพรรษา ทอดกฐิน ทอดผ้าป่า เป็นต้น
- โครงการลมหายใจเข้า-ออกตั้งดอกไม้บาน เป็นกิจกรรมเจริญภาวนาโดยการสวดมนต์ และนั่งสมาธิทุกวันขึ้นและแรม 15 ค่ำของทุกเดือน
- โครงการธรรมะกับชีวิตการทำงาน ทุกวันพุธที่ 2 และพุธที่ 4 หลังเลิกงาน ช่วงเวลา 18.00-19.00 น. นิมนต์พระมาสอนเรื่องการปฏิบัติธรรม นั่งสมาธิ นอกจากนี้ ยังสนับสนุนให้พนักงานที่สนใจ



ปฏิบัติธรรมคุยกับหัวหน้างานถ้าไม่มีผลกระทบต่องานก็อนุญาตให้ไปปฏิบัติธรรมได้ 1 สัปดาห์โดยไม่ถือเป็นวันลา แล้วแต่ความสมัครใจ ส่งไปปฏิบัติธรรมเดือนละ 1 รุ่น

Happy Brain 😊 มีการพัฒนาสติปัญญาด้วยการเรียนรู้ ศึกษาในศิลปะวิชาการต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

- โครงการพัฒนาภาวะผู้นำ จัดกิจกรรมพัฒนาภาวะผู้นำโดยเชิญวิทยากรมาฝึกอบรมให้ที่บริษัท และส่งพนักงานไปอบรม เช่น ที่สถาบันฝึกอบรมผู้นำ
- โครงการพัฒนาศักยภาพทางปัญญา ภายใต้อีกกิจกรรม coffee talk จัดเป็นประจำอย่างต่อเนื่องเดือนละ 1 ครั้ง ทุกวันพฤหัสบดีที่ 3 ของเดือน โดยเชิญวิทยากรมาบรรยายให้ความรู้ในเรื่องต่างๆ ที่หลากหลาย เช่น การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ Business Strategic Sharing, Brand Building Strategy การเงินและการลงทุน การประกันภัย การใช้ชีวิตอย่างไรให้มีความสุข ฯลฯ เปลี่ยนประเด็นไปหลากหลายเรื่องราวให้ทันกับสถานการณ์ หรือประเด็นที่คิดว่าน่าจะเป็นประโยชน์กับพนักงาน
- โครงการพัฒนาทีมเวิร์ก เป็นกิจกรรมส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้กับพนักงาน เช่น walk rally โดยไปจัดตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

Happy Relax 😊 มีจิตใจร่าเริงแจ่มใส รู้จักผ่อนคลาย

- โครงการ Star Search จัดการประกวดร้องเพลงเพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายและแสดงออกทางด้านดนตรี
- โครงการหรรษาคาราโอเกะ จัดห้องร้องคาราโอเกะสำหรับพนักงานทุกระดับเพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียด เลิกงานแล้วใครชอบร้องเพลงก็ไปร้อง ใครอยากจัดงานฉลองเล็กๆ ก็สามารถไปจัดได้ที่ห้องคาราโอเกะ
- โครงการเทศกาลสุขสันต์ จัดกิจกรรมรื่นเริงตามเทศกาลและวันสำคัญต่างๆ เช่น วันปีใหม่ วันลอยกระทง เป็นต้น

Happy Money 😊 มีการดำรงชีพตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง รู้จักหา รู้จักใช้ รู้จักเก็บ

- โครงการใช้ 3 ออม 1 เป็นกิจกรรมรณรงค์ให้พนักงานออมเงินทุกเดือนโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียงในการใช้จ่าย
- โครงการรณรงค์การออม โดยการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้นตั้งแต่ปี 2543 พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสหกรณ์ เพื่อร่วมกันรณรงค์ให้พนักงานออมเงิน และรู้จักใช้เงินอย่างฉลาด
- จัดสวัสดิการสินค้าอุปโภคของบริษัทให้พนักงานเดือนละ 1 ชุด



Happy Family ☺ มีครอบครัวที่อบอุ่น มีความรัก ความเข้าใจที่ดีต่อกัน

- โครงการมหัศจรรย์แห่งรัก โดยส่งเสริมให้คู่สามีภรรยาที่แต่งงานมาแล้ว 5 ปีขึ้นไป เข้าร่วมโครงการฟื้นฟูชีวิตครอบครัว โดยบริษัทออกค่าใช้จ่ายให้ไปเข้าคอร์ส refresh เพื่อระลึกถึงคืนวันอันหวานชื่น

- โครงการรณรงค์การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ จัดให้มีห้องพยาบาล มีตู้เย็น ให้แม่ที่เพิ่งคลอดลูกใหม่ เมื่อถึงเวลาต้องกลับมาทำงานสามารถมาดูดน้ำนมแล้วแช่เก็บไว้เพื่อนำกลับไปใช้ที่บ้านได้

- โครงการปริญญาตรีอุปถัมภ์ มอบเงินทุนการศึกษาแก่นบุตรของพนักงานที่เสียชีวิตจากการปฏิบัติงานให้เรียนจบถึงระดับปริญญาตรี ซึ่งทำอย่างต่อเนื่องมาแล้วเกือบ 20 ปี

- โครงการลด ละ เลิกสิ่งเสพติด โดยเชิญวิทยากรมาบรรยายให้หลักคิด และจัดตั้งกลุ่มรณรงค์ละเลิกสิ่งเสพติด จัดทำ “โครงการโรงงานสีขาว” จัดกิจกรรมปลอดยาเสพติดภายในโรงงานจนได้รับรางวัลโรงงานสีขาว

- จัดกิจกรรมแสดงความกตัญญูทเวทิตา ส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัวในวันพ่อและวันแม่แห่งชาติ

- โครงการด้วยรักและผูกพัน มอบแหวนทองและประกาศนียบัตรให้กับพนักงานที่ทำงานครบ 10 ปี 20 ปี และ 30 ปี

- โครงการห่วงใยแม่วัยเกษียณ มอบสวัสดิการให้พนักงานที่เกษียณอายุ เช่น มอบผลิตภัณฑ์ให้ใช้ทุกเดือน ให้ใช้บริการห้องพยาบาลของบริษัทยามเจ็บป่วย

Happy Society 😊 มีความรักสามัคคี เอื้ออาทรต่อเพื่อนร่วมงาน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

- โครงการแม่พิมพ์ของชาติ สนับสนุนผลิตภัณฑ์ประเภทของใช้ประจำวันของบริษัทให้กับครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน 4 แห่ง ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่บริเวณใกล้เคียงกับบริษัทและโรงงาน ทุกๆ 6 เดือนต่อเนื่องกันมาเป็นเวลากว่า 15 ปี ด้วยความตั้งใจที่อยากเห็นครูเป็นปูชนียบุคคลที่ถ่ายทอดสิ่งดีๆ เพื่อพัฒนาเยาวชนให้เป็นคนดี เป็นอนาคตที่ดีของชาติ

- โครงการห้องแห่งความรู้ บริจาคสร้างห้องเรียน IT และห้องเด็กก่อนวัยเรียนให้กับโรงเรียนวัดพระประทานพร ซึ่งอยู่ใกล้กับโรงงานที่ศรีราชา

- โครงการสร้างห้องสมุด สร้างลานธรรมะให้กับโรงเรียน
- โครงการพัฒนา EQ ของเด็กร่วมกับกรมสุขภาพจิต ให้กับทั้ง 2 โรงเรียนที่อยู่ชุมชนเดียวกับบริษัท

- โครงการคืนชีวิตให้ผืนป่า เป็นกิจกรรมร่วมกันปลูกป่า กิจกรรมสร้างสวน ปลูกต้นไม้ ปลูกป่าโกงกางตามสถานที่ต่างๆ และรณรงค์ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานรักต้นไม้และผืนป่า ช่วยกันสร้างพื้นที่สีเขียวให้ต้นไม้ช่วยดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์เพื่อช่วยลดภาวะโลกร้อน



- เริ่มต้นพัฒนาโครงการต้นแบบใช้พลังงานไฟฟ้าจากกังหันลม เพื่อเป็นพลังงานทดแทน

ผลจากการดำเนินกิจกรรมสร้างสุขในองค์กร

- บรรยากาศของความร่วมมือที่มีมากขึ้น วัตจากความรู้สึกที่ว่าการประชุมมีประสิทธิภาพดีขึ้น เช่น ในอดีตประชุมกันบางเรื่องใช้เวลา 5 ชั่วโมงไม่จบ แต่ทุกวันนี้ใช้เวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมงก็จบโดยไม่ต้องหน้าดำหน้าแดงออกไป เข้าใจกัน บรรยากาศในที่ประชุมดีมาก สามารถมองเป้าหมายเดียวกัน ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ

- จากการวัดดัชนีความสุขของพนักงาน ซึ่งบริษัทมีการวัดดัชนีความสุขตั้งแต่เริ่มทำกิจกรรมเมื่อปี 2547 และวัดอีกครั้งในปี 2548 พบว่า ดัชนีความสุขเพิ่มขึ้น จากเดิมคนมีความสุขไม่ถึง 20% เพิ่มขึ้นเป็นกว่า 70% ซึ่งเป็นผลมาจากกิจกรรมต่างๆ ที่ช่วยหล่อหลอมให้คนมีจิตใจที่ดีงาม อ่อนน้อม เกิดความรักสามัคคีในหมู่คณะมากยิ่งขึ้น

- ดัชนีวัดประสิทธิภาพการผลิตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะพนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน แม้ว่าบริษัทต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตน้ำมันแพงและราคาวัตถุดิบเพิ่มสูงขึ้นมากในบางปี แต่บริษัทก็ยังสามารถลดต้นทุนการผลิตได้ มีอัตราการเพิ่มของยอดขายและกำไรจากการดำเนินธุรกิจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลประกอบการทางธุรกิจ ในรอบ 5 ปี ลดต้นทุนได้เกือบ 400 ล้านบาท ในภาวะที่เศรษฐกิจถดถอยรอบ 2 ปีที่ผ่านมา ยังมียอดขายเป็นตัวเลข 2 หลักที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง และทรัพย์สินส่วนผู้ถือหุ้นเพิ่มขึ้นเท่าตัว

- ได้รับรางวัลโรงงานสีขาวปลอดสิ่งเสพติดปี (2548) รางวัลความปลอดภัยในสถานที่ประกอบการเกี่ยวกับการจัดการอุบัติเหตุเป็นศูนย์ รางวัลดีเด่นด้านสวัสดิภาพแรงงาน (2549) รางวัลดีเด่นด้านสุขภาพแรงงาน แรงงานสัมพันธ์ ประกาศนียบัตรสวัสดิการดีเด่นจากกระทรวงแรงงาน รางวัลการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมดีเด่นจากกระทรวงพลังงาน ฯลฯ

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

- ผู้บริหารให้ความสำคัญ กำหนดเป็นนโยบายมีเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ชัดเจน รวมทั้ง สนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นรูปธรรม
- การบริหารองค์กรแบบหน่วยธุรกิจ Strategic Business Unit หรือ SBU ในลักษณะ cross function team ที่ประสบความสำเร็จอันเนื่องมาจากความร่วมมือ ความสามัคคี และความรับผิดชอบร่วมกันของพนักงาน
- การหล่อหลอมให้เกิดวัฒนธรรมที่มีความศรัทธาในการสร้างคนดีและพัฒนาคนดีให้เป็นคนเก่ง
- การมีส่วนร่วมของพนักงานที่มองเห็นเป้าหมายเดียวกัน คือการสร้าง “องค์กรความดี” และให้ความร่วมมือและตั้งใจทำกันอย่างจริงจัง



องค์กรคนดีที่ทำงานอย่างมีความสุข

ภายใต้แนวคิดที่ต้องการสร้าง “องค์กรคนดี” และมีเป้าหมายที่ชัดเจนใน “การสร้างคนดี” เพราะเชื่อว่าผลงานที่ดีที่สุดเกิดจากฝีมือของคนดีที่ทำงานอย่างมีความสุข โดยใช้กลยุทธ์สร้างความสุข 8 ประการให้กับคนทำงาน กลุ่มความสุขของคนทำงานที่ “ไล่อ่อน” จึงได้รับการเติมเต็มครบสมบูรณ์ทุกใบ โดยผู้บริหารไล่อ่อนเชื่อมั่นว่าเมื่อความสุขได้รับการเติมเต็มอย่างสมบูรณ์ครอบคลุมทุกมิติของชีวิต สิ่งเหล่านี้จะมีส่วนหล่อหลอมให้เกิดวัฒนธรรมอันดีงามในการอยู่ร่วมกัน ด้วยความศรัทธาและเชื่อมั่นในความดี ซึ่งในที่สุดด้วยพื้นฐานของความดีจะทำให้สามารถพัฒนาต่อยอดไปสู่ความเก่ง การเพิ่มประสิทธิภาพ การสร้างสมรรถนะในการแข่งขัน และการสร้างองค์กรให้เจริญเติบโต มั่นคง และมีความสุขได้อย่างยั่งยืน



เรียบเรียงจาก :

- การสัมภาษณ์ คุณบุญฤทธิ์ มหามนตรี กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไล่อ่อน (ประเทศไทย) จำกัด
- การบรรยายของ คุณบุญฤทธิ์ มหามนตรี ในงานสัมมนา Happy Workplace Forum 2008 เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2551 ณ โรงแรมโซฟิเทล เซ็นทารา แกรนด์ กรุงเทพฯ ซึ่งจัดโดย สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย ร่วมกับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)





KTC: Create & Smart Organization

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือ KTC ก่อตั้งขึ้นเมื่อ 11 ปีก่อน ในฐานะองค์กรรัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารกรุงไทย จนกระทั่งแยกตัวออกมาดำเนินงานแบบเอกชนอย่างเต็มรูปแบบในปี 2545 ปัจจุบันบริการของ KTC นอกจากบัตรเครดิตแล้ว ยังมีสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อเอสเอ็มอี รวมทั้งบริการระบบชำระเงินสินค้าบางประเภท มี **คุณนิวัตต์ จิตตалан** ดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือ CEO มีพนักงานกว่า 900 คน ชื่อของ KTC ได้รับการยอมรับว่าเป็นบัตรเครดิตที่ประสบความสำเร็จในเชิงธุรกิจโดดเด่นที่สุดจากการขยายฐานผู้ถือบัตรเกิน 1 ล้านราย ได้ในเวลาเพียงไม่กี่ปี และยังมีรูปแบบบัตรเครดิตที่หลากหลายเจาะลึกกลุ่มไลฟ์สไตล์ลูกค้ากว่า 200 กลุ่ม

หลักการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

ปรัชญาในการบริหารองค์กรของ KTC มุ่งให้ความสำคัญกับการสร้าง Brand Value และการทำงานแบบ Professional ที่ประกอบไปด้วย “ความทันสมัย ใช้ความสามารถ รับผิดชอบ เรียนรู้ dynamic คิดสร้างสรรค์ และสนุกกับการทำงาน”

สิ่งสำคัญอันดับแรกของ KTC เมื่อก้าวออกมาเป็นบริษัทเอกชนเต็มรูปแบบคือ การหา Core Value ขององค์กร และมองหาวิธีบริหาร

จัดการว่า “จะทำอย่างไรให้การทำงานเป็นไปในลักษณะที่ร่วมมือกัน ทำด้วยจิตใจที่รักที่จะทำ มากกว่าถูกบังคับให้ทำเหมือนหุ่นยนต์” เพราะจะทำให้องค์กรไม่มีจิตวิญญาณ ซึ่งผู้บริหาร KTC มีมุมมองว่า การมีวิธีการหรือ trick หลายๆ อย่างที่จะช่วยจุดประกายให้เกิดการร่วมมือกัน เพื่อทำให้องค์กรมีจิตวิญญาณ แม้ว่าจะต้องเพิ่มงบประมาณขึ้นมาบ้าง แต่ถ้าทำให้คนส่วนใหญ่ในองค์กรมีความสุข และวิธีการเหล่านั้นมีความเหมาะสมกับบริบทขององค์กรก็เป็นเรื่องที่เหมาะสมจะต้องลองพิจารณา และลองลงมือทำ

ด้วยเหตุที่ “มนุษย์ไม่เหมือนกับเครื่องจักร” ดังนั้น เรื่องของ “ความสุข” จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหาร KTC ย้ำกับฝ่ายจัดการอยู่เสมอว่า เรากำลังดำเนินการอยู่กับ “คน” ที่มีจิตใจ ถ้าเกิดมีแผลขึ้นแล้วรักษายาก มันจะทำให้ลุกลามต่อไป ปฏิกริยาที่เกิดจากการไม่ดูแลคนให้ดีจะทำให้เกิดสภาพที่เกเร ซึ่งในความเป็นจริงแล้วสภาพตั้งขึ้นมาด้วยวัตถุประสงค์ที่ดี แต่ถ้าฝ่ายจัดการไม่เข้าใจถึงความเป็นมนุษย์ ความเป็นคน และไม่เข้าใจวัฒนธรรมที่แวดล้อมผู้คนเหล่านั้น ก็เกิดแผลขึ้นในองค์กร และในที่สุดสภาพที่มีอยู่ก็จะกลายเป็นสภาพที่เกเร แล้วก็จะกลายเป็นการทำสงครามระหว่างฝ่ายจัดการกับพนักงาน ซึ่งถ้าเป็นเช่นนั้นก็จะไม่มีความสุขเกิดขึ้นเลย ดังนั้น หน้าที่สำคัญที่สุดของ HR คือ การเป็นสะพานเชื่อมระหว่างคนทั้งหมดขององค์กร HR จึงไม่ได้มีหน้าที่ดูแลกฎระเบียบ แต่มีหน้าที่ดูแลความสุข ความสนุกของพนักงาน จัดกิจกรรมต่างๆ ไปเรื่อยๆ กระตุ้นหมุนเวียนเพื่อให้องค์กรมีบรรยากาศที่กระฉับกระเฉงอยู่



ตลอดเวลา และทำอย่างต่อเนื่อง ทำครั้งเดียวแบบไฟลามทุ่งไม่ได้ ต้องจุดกระแสอยู่ตลอดเวลาเพื่อไม่ให้ไฟมอด

KTC นำแนวคิดด้านการตลาดมาใช้ร่วมกับการบริหารงานทรัพยากรบุคคล จูงใจให้พนักงานเข้ามาร่วมกิจกรรมต่างๆ เพื่อทำให้เกิดความรัก ความภาคภูมิใจในองค์กรของตัวเอง และสามารถสร้างความสมดุลให้กับชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงานได้ โดยมีผู้บริหารเป็นผู้นำแห่งการปฏิรูป แนวคิดนี้เรียกว่า Employer Branding เป็นแนวคิดที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความโดดเด่นให้กับองค์กร และเชื่อมโยงไปสู่การประสานผลประโยชน์ระหว่างองค์กรและพนักงานร่วมกัน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการลงทุนเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของพนักงานในอนาคต

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่เป็นหลักการทำงานของ KTC คือการทำงานเป็นทีม อย่าเก่งคนเดียว ถึงแม้จะมีภาวะเป็นผู้นำ แต่ก็ต้องรู้จักฟัง รู้จักขอโทษ เพราะคนทุกคนมีความสำคัญ ลำพังผู้บริหารเพียงคนเดียวไม่แข็งแรงพอที่จะอุ้มธุรกิจขนาดใหญ่ได้ ถ้าพนักงานทุกคนไม่เป็นหูเป็นตา หรือเป็นมือเป็นเท้าที่ทำงานไปด้วยกัน “ถ้าเราทำอยู่คนเดียวมันก็จะพังง่ายไม่ยั่งยืน”

กระบวนการสร้างเสริมสุขคนทำงาน

จากสภาพการแข่งขันทางธุรกิจ KTC จำเป็นต้องทำให้องค์กรทันสมัยโดยใช้เทคโนโลยีหลายอย่างให้เกิดประโยชน์สูงสุด ที่สำคัญคือ

“คนในองค์กร” ต้องมีความทันสมัยด้วย ไม่เช่นนั้นจะปรับตัวไม่ทันกับเทคโนโลยีที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว เหตุที่ต้องกำหนดเช่นนี้เพราะ KTC ต้องการให้ทีมงานสามารถคิดสินค้า หรือรูปแบบการตลาดใหม่ๆ ที่แตกต่างไปจากบัตรเครดิตรูปแบบเดิมๆ หากยังใช้วิธีคิดและบริหารจัดการแบบสถาบันการเงินทั่วไปคงไม่ช่วยให้พนักงานสามารถหลายกรอบความคิดสร้างสรรค์ออกมาได้ ดังนั้น KTC จึงมีทั้งการปฏิบัติ ปฏิรูป และสร้างสรรค์วัฒนธรรมในการทำงานที่แตกต่าง โดดเด่น เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพธุรกิจขององค์กรในหลายๆ ด้าน และหลอมรวมคนที่หลากหลายในองค์กรไปสู่วัฒนธรรมเดียวกัน อันเป็นทิศทางที่องค์กรต้องการ นั่นคือ “การเป็นองค์กรที่มีความทันสมัยและกระตือรือร้นอยู่เสมอ”

😊 ปฏิบัติระบบเวลาการทำงาน

สิ่งแรกที่ KTC ยกเลิก คือ ระบบตอกบัตรเข้า-ออกเวลาทำงาน พนักงานไม่ต้องส่งใบลาป่วย ลากิจ ให้หัวหน้าสายงานดูแล้วว่าลูกน้องเจ็บป่วยหรือมีภารกิจส่วนตัวอะไรที่ต้องไปทำ ก็ให้จัดสรรเวลาเอื้ออำนวยให้เขาได้ไปทำภารกิจเหล่านั้นให้เสร็จเรียบร้อย เพื่อจะได้กลับมาทำงานอย่างเต็มที่

ความเข้าใจเรื่องสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับพนักงานเป็นเรื่องสำคัญของฝ่ายจัดการที่จะต้องดูแล เวลาไม่ใช่เรื่องสำคัญ ที่ KTC จึงไม่ใช้เวลาเป็นเกณฑ์ในการทำงาน แต่ทำงานแบบ Mission based เน้นที่เป้าหมายเพื่อให้ภารกิจลุล่วง ซึ่งมีความยืดหยุ่นสูงและยึดเรื่องความรับผิดชอบต่อเป็นหลัก เพราะในความเป็นจริงพนักงานทุกคนจะถูกสภาพ



แวดล้อมของเพื่อนร่วมงานเป็นตัวผลักดันและสร้างจิตสำนึกรับผิดชอบร่วมกัน เช่น ถ้ามาทำงานช้าหรือมาสายแล้วไปเพิ่มภาระงานให้กับเพื่อน เขาจะรู้สึกผิด รู้สึกไม่ดีได้ด้วยตัวเขาเอง

😊 พลิกโฉม Office เพิ่มความคิดสร้างสรรค์

KTC ยึดหลักว่า สถานที่ทำงานต้องมีคุณภาพที่เหมาะสม เมื่อเดินเข้ามาทำงานแล้วเกิดความสุข หายตา หายใจ เพราะพนักงานต้องใช้เวลาอยู่ที่ทำงานวันละ 8-10 ชั่วโมง เรื่องของแสงสว่าง ความสวยงาม ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย อุปกรณ์ที่ครบครันและมีประสิทธิภาพ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้คุณภาพของการทำงานออกมาดี

ภายใต้แนวคิดที่ว่า “ชีวิตยิ่งแตกต่างความต้องการยิ่งหลากหลาย” และเพื่อให้พนักงานได้สร้างสรรค์ความคิดได้อย่างไร้ขอบเขต KTC จึงออกแบบและตกแต่งสถานที่ทำงานอย่างทันสมัยและมีดีไซน์ สีสันสวยงาม โต๊ะทำงานขาวสะอาดรูปทรงแปลกตา มีฉากกั้นกราฟฟิคโปร่งใส ไม่มีอาณาเขตกันที่ชัดเจนของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เพราะมีความเชื่อว่า office ที่ dynamic จะทำให้คนในองค์กร dynamic ตามไปด้วย จึงออกแบบสถานที่ทำงานให้เอื้อต่อการเป็น Creative & Smart Organization ในรูปแบบของ Mobile Office ที่พนักงานไม่มีที่นั่งทำงานประจำ ใครจะเลือกนั่งตรงไหนก็ได้ โดยไปลงทะเบียนไว้ก่อนเข้านั่งที่โต๊ะในแต่ละวัน ทำให้เกิดการผสมผสานกันระหว่างคนในองค์กร

เพราะทุกคนเข้าถึงกัน ช่วยเหลือกัน แบ่งปันความคิดเพื่อจุดหมายเดียวกัน เช่น วันไหนต้องทำงานร่วมกับใครก็ขยับไปนั่งใกล้ๆ กัน ทำงานด้วยกัน ทำให้รู้จักกันมากขึ้น ทำงานแบบสบาย สดชื่น กระตือรือร้น ในบรรยากาศที่กระฉับกระเฉง ไม่ติดกรอบ ช่วยเพิ่มความสามารถในการคิดสร้างสรรค์งานได้ดีขึ้น

การออกแบบพื้นที่ให้เหมาะสมถือเป็นหัวใจอย่างหนึ่งของการบริหารจัดการองค์กร เพราะหากพื้นที่ทำงานดูแออัดไม่น่าอยู่ ไม่น่าทำงาน ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือ พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากที่จะทำงาน ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ และท้ายที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น ด้วยความเชื่อว่า สภาพแวดล้อมสามารถเปลี่ยนแปลงอุปนิสัย ทักษะ และพฤติกรรมของคนได้ ที่ KTC จึงให้ความสำคัญกับการ “ทำบ้านให้น่าอยู่” เพื่อให้ “คนอยากมาอยู่” เพราะด้วยสภาพแวดล้อมที่ดีจะทำให้คนมี Productivity ทำให้คนฉลาดยิ่งขึ้น และสามารถแสดงความฉลาดออกมาได้มากยิ่งขึ้นด้วย

😊 สร้าง Style คนทำงานที่แตกต่าง โดดเด่น เน้น Teamwork

KTC ลบภาพลักษณ์ของคนทำงานในสถาบันการเงินแบบเดิมๆ ออกไป ด้วยการให้พนักงานเลิกแต่งตัวสไตล์นักการเงิน นักการธนาคารแบบผูกเน็คไท ใส่สูท ใส่ uniform โดยให้หันมาแต่งตัวตามสบาย แต่งกายลำลอง แบบตามใจฉัน ตามสไตล์ที่เป็นแบบฉบับตัวตนของแต่ละคน



ตามความสอดคล้องกับสภาพการทำงาน สภาพการเดินทาง และสภาพชีวิตของพนักงานได้อย่างคล่องตัว คือ จะใส่เสื้อยืด กางเกงขายาว กางเกงสามส่วน-สี่ส่วน หรือกางเกงยีนส์ ก็ไม่ว่ากัน ขอเพียงให้สะท้อนภาพของ KTC ว่าเป็นแบรนด์ที่ทันสมัยและมีรสนิยมในแบบฉบับของตนเอง

KTC เน้นการทำงานเป็นกลุ่ม ตาม mission มีหัวหน้ากลุ่มที่เรียกว่า Project Leader ส่วนพนักงานคนอื่นๆ เป็นองค์ประกอบที่ช่วยกันสนับสนุนในแต่ละสายงาน เพื่อทำงานแต่ละชิ้นให้สำเร็จ เพราะฉะนั้นทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกันให้ได้ผลออกมาดี ดังนั้น ที่ KTC จึงเริ่มต้นจากการคัดเลือกคนเข้าทำงานโดยไม่เน้นที่คนเรียนเก่ง แต่เลือกคนที่มีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีทั้งต่อเรื่องส่วนตัว ครอบครัว และการทำงาน เพราะเขาจะเป็นคนที่มีความสุขเป็นพื้นฐานเดิมอยู่แล้ว ความสัมพันธ์ในองค์กรเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามมาอย่างเป็นธรรมชาติ ถ้าองค์กรเลือกคนที่มีทัศนคติที่ดีในการทำงานเข้ามาทำงานทั้งหมด เพราะจะทำให้มีเรื่องทะเลาะเบาะแว้งกันน้อยมาก

หัวใจของการทำงานที่ KTC คือ การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ที่ KTC ไม่มีแผนกหรือฝ่ายงานที่ชัดเจน การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งของการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีที่สุดในแง่ที่ว่า เป็นงานของฉัน งานของเธอ การบริหารจัดการมาให้พนักงานได้ทำอะไรร่วมกัน เช่น สิ้นเดือนไปดูหนังด้วยกันครั้งหนึ่ง ก็เป็นกุศโลบายอย่างหนึ่งที่จะทำให้คนมีความสามัคคีกัน

นอกจากนี้ ผู้บริหาร KTC มีแนวคิดว่าการเป็น CEO ไม่ใช่การเป็นเบอร์ 1 แต่เป็นกัปตันทีม ถ้าจะทำให้องค์กรมีคุณภาพที่ดี CEO ต้องเป็นคนที่มีความรู้ที่มาก่อน มีทัศนคติที่ดีในการทำงานเป็นกลุ่ม ไม่ใช่การเป็นเบอร์ 1 เพราะค่าว่าเป็นเบอร์ 1 จะทำให้ห่างไกลจากความเป็นคน ความเป็นพนักงาน แต่ถ้า CEO เป็น Team Member ด้วย เป็นกัปตันด้วย ก็ต้องรับผิดชอบทั้ง 2 อย่าง คือเป็นทั้งผู้ช่วยกระตุ้นให้คนทำงานด้วยกันอย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จแล้ว ตัวเองยังต้องลงมือทำงานให้หนักด้วย ซึ่งจะเป็นตัวอย่างที่ดี แต่ถ้าเป็นแค่ CEO เป็นเบอร์ 1 แล้วสิ่งเป็นนโยบายคนก็ไม่เห็นว่าจะทำอะไร ต้องลงไปทำด้วยจริงๆ คนถึงจะเห็น เข้าใจ และส่งผลให้งานสำเร็จได้ง่ายและเร็วขึ้น

😊 เสริมมุมสบายเพื่อการผ่อนคลายและเพิ่มพลัง

ความเครียดเป็นศัตรูร้ายแรงของความคิดสร้างสรรค์ องค์กรที่ต้องการคนกล้าคิด กล้าทำ ต้องการ creative สูง ถ้าไปทำให้พนักงานเครียด ผลงานสร้างสรรค์ก็ไม่ออกมา แต่ถ้าทำงานกันไป ประชุมกันไป หัวเราะกันไป ก็จะได้ความคิดดีๆ ออกมา ที่ KTC นอกจากจะสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกันด้วยความผ่อนคลาย โดยให้อิสระเสรี ไม่มีข้อจำกัดเรื่องพื้นที่ เรื่องเวลา รวมทั้งเอื้ออำนวยด้วยอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างครบครันแล้ว ยังจัด “มุมสบาย” เป็นส่วนพักผ่อนไว้ให้กับพนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดในระหว่างทำงานและช่วงเวลาพักด้วย เช่น มุมกาแฟ มุมเก้าอี้นวดไฟฟ้า มุมโต๊ะสนุก มุมโต๊ะปิงปอง มุมพื้ท์กอล์ฟ ซึ่งมุมเหล่านี้นอกจากจะช่วยเรื่องความผ่อนคลาย



ช่วยสร้างความกระตือรือร้นในการทำงานแล้ว ยังช่วยลดละเลยพฤติกรรม และสานความสัมพันธ์เพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

KTC มี Fun Manager อยู่ภายใต้หน่วยงาน HR ทำหน้าที่สร้างสีสัน สร้างความรื่นเริง คิดหรือสร้างกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานทุกคนสนุก เช่น Thank God It's Friday เป็นงานปาร์ตี้ที่จัดทุกวันศุกร์สิ้นเดือน ที่นอกจากความสนุกสนานแล้วยังเป็นการเพิ่มความใกล้ชิดให้กับพนักงานมากขึ้นด้วย

นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมการแข่งขันกีฬา Super League ทุกเดือน เดือนละประเภทกีฬา เช่น ฟุตบอล โบว์ลิ่ง ปิงปอง แบดมินตัน จักรยานแรลลี่ ฯลฯ เพื่อให้พนักงานได้ออกกำลังกายอย่างต่อเนื่อง

😊 จัดสมดุลให้กับชีวิต

ผู้บริหาร KTC เน้นว่า ทุกคนเวลาที่ตื่นมาทำงาน ต้องรู้สึกอยากมาทำงาน นึกถึงที่ทำงานแล้วมีความสุข โดยเมื่อทำงานได้ดีแล้วก็ต้องไม่ทำให้ส่วนอื่นของชีวิตเสียสมดุล เมื่อเข้ามาที่ทำงานก็ทำงานอย่างเต็มที่เมื่อหมดเวลางานก็จบเรื่องงานไว้เฉพาะที่ทำงาน กลับไปใช้เวลากับด้านอื่นๆ ของชีวิตให้มาก เพื่อให้ร่างกาย จิตใจ มีโอกาสได้พักผ่อน รวมถึงไปรับผิดชอบด้านอื่นๆ ของชีวิตด้วย เพราะชีวิตคนเราไม่ได้มีแต่เฉพาะงานเพียงอย่างเดียว

สำหรับคนที่แต่งงานแล้วสิ่งที่สำคัญคือ ครอบครัว เพราะเราทำงานก็เพื่อที่จะส่งต่อสิ่งที่ดีหลายๆ อย่างไปให้พวกเขา ดังนั้นความสำคัญของงานจึงอยู่ที่เราทำงานเพื่อหาเงินไปดูแลครอบครัว ส่วนคนหนุ่มสาวการเพิ่มคุณภาพชีวิตที่นอกเหนือจากงานก็เป็นเรื่องสำคัญ เพราะคนจะทำงานได้ดีก็ต่อเมื่อเป็นคนที่มีสุขภาพ จิตใจ สมอง และสติปัญญาที่ดี KTC จึงเน้นให้พนักงานจัดสมดุลของชีวิตอย่างเหมาะสม เวลาค้นอกเหนือจากการทำงานคือการให้ความสำคัญกับครอบครัวและการดูแลชีวิตส่วนตัว เพราะคนที่มีครอบครัวที่มีความสุขก็จะมีความสุขในการทำงานด้วย

😊 สนับสนุนการแข่งขันทำความดี

CSR หรือ การทำประโยชน์เพื่อสังคม เป็นผลประโยชน์โดยตรงขององค์กร เพราะถ้าใช้วัฒนธรรมที่มุ่งแต่ผลงานแลกกับรายได้ของพนักงานที่จะได้กลับไป โดยที่ไม่ได้คำนึงถึงความสุขมวลรวมขององค์กร องค์กรนั้นก็อาจจะมีการมี turn over สูง มีพนักงานที่เข้าออกบ่อย แ่งแย่งชิงดีชิงเด่นกันเกินกว่าเหตุ KTC จึงสนับสนุนให้พนักงานแข่งขันกันทำความดี ไม่ใช่ชิงดีชิงเด่น ดังนั้น CSR จึงเป็นกิจกรรมที่ช่วยทำให้พนักงานมีความหลากหลายที่จะใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน ไม่ใช่ทำงานร่วมกันอย่างเดียว ต้องสนุกด้วยกัน ต้องออกไปทำบุญด้วยกัน ออกไปทำประโยชน์ให้กับสังคมด้วยกัน



KTC เน้นการทำประโยชน์เพื่อสังคมหลายด้านทั้งในเรื่องการศึกษาของประเทศ โดยให้พนักงานไปทำประโยชน์ต่อภาคการศึกษา เช่น ไปบรรยายให้ความรู้ ช่วยสอนหนังสือเท่าที่จะทำได้ นอกจากนั้น ยังมีนโยบายรับนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่เข้ามาทำงาน ซึ่งมีอยู่ประมาณ 400 คน หมุนเวียนเข้ามาทำงานตามวันและเวลาที่แต่ละคนว่าง นักศึกษาเหล่านี้เมื่อเข้ามาก็ทำประโยชน์ให้กับองค์กร คือ นำความคิดใหม่ๆ นำความสดชื่น เข้ามา ทำให้องค์กรมีความเป็นหนุ่มเป็นสาวสดชื่น กระชุ่มกระชวย ในขณะที่เดียวกันองค์กรก็คืนกลับไปด้วย จากการสนับสนุนให้เขาได้มีโอกาสปรับตัวให้เข้ากับงานก่อนที่จะเรียนจบ ทำให้พวกเขาารู้และมีแนวทางว่าเมื่อเรียนจบแล้วจะไปทำงานอะไร ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ได้ฝึกทำงาน ได้หาเงินด้วยตนเอง ได้รู้คุณค่าของเงินและคุณค่าของงานไปพร้อมๆ กัน

ด้านการทำนุบำรุงศาสนา KTC มีการจัดทำบุญทอดกฐินเป็นประจำทุกปี มีการตั้งมูลนิธิขึ้นมาแล้วนำดอกผลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาวัดพัฒนาสังคมรอบข้างวัดในต่างจังหวัดอย่างต่อเนื่อง

โครงการ “สานฝันปันรักเพื่อน้องบ้านธัญญพร” ซึ่งเป็นสถานรับเลี้ยงเด็กหญิงที่ถูกรังแกจากครอบครัว ไม่มีที่พึ่ง มีปัญหาชีวิตค่อนข้างหนัก KTC มีนโยบายให้พนักงานเข้าไปช่วยเหลือเป็นที่เลี้ยง สนับสนุนเงิน และให้พนักงานช่วยกันคิดออกแบบกิจกรรม รวมทั้งจ้างองค์กรเข้าไปดูแลเงินที่สนับสนุนไปเพื่อสร้างสรรค์กิจกรรมให้เกิดประโยชน์แก่บ้านธัญญพร

เน้นการจัดกิจกรรมที่ช่วยฟื้นฟูทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา เพื่อให้เด็กหญิงอายุระหว่าง 5-18 ปี ที่ประสบปัญหาและอาศัยอยู่ในบ้านธัญพรกว่า 100 ชีวิต มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ลดภาวะความตึงเครียดในจิตใจให้สามารถพึ่งพาตัวเองได้ในระยะยาว

😊 ใส่ใจภาพลักษณ์

เนื่องจาก KTC มีการจ้างบริษัท Outsource ให้รับผิดชอบงานต่างๆ ที่สนับสนุนงานของ KTC เช่น งานขายบัตรเครดิต งานตรวจสอบข้อมูลในโบส്മัคร งานติดตามหนี้ ซึ่งเป็นงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าของ KTC โดยตรง เสมือนเป็นตัวแทนของ KTC ดังนั้น ผลงานของบริษัท Outsource จึงถือเป็นผลงานของ KTC ด้วย ภาพลักษณ์และคุณภาพของพนักงานในบริษัท Outsource จึงมีผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์และผลงานของ KTC ด้วย

KTC จึงมีนโยบายให้ฝ่าย Outsource Management กำกับดูแลงานและให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมบริษัท Outsource ให้ดูแลและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานให้มีมาตรฐานที่ดีใกล้เคียงกับ KTC เพราะเมื่อพนักงานมีความสุข ย่อมส่งผลให้งานมีคุณภาพตามไปด้วย

ฝ่าย Outsource Management จึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรของกลุ่มบริษัท Outsource ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับคนในองค์กร เพื่อเขาจะได้ทำงานอย่างมีความสุขและสามารถ



บริการลูกค้าด้วยใจที่ปรารถนาจะมอบสิ่งที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าอย่างแท้จริง ไม่ใช่เกิดจากความจำยอมที่ต้องทนทำไปวันๆ โดยรณรงค์ให้กลุ่มบริษัท Outsource ปรับปรุงคุณภาพงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และร่วมสร้างองค์กรแห่งความสุข ภายใต้โครงการ Happy Hours โดยมีประเด็นหลักที่ต้องร่วมกันพัฒนา ได้แก่

- 1) การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานผ่านกิจกรรม 5 ส
- 2) การปรับปรุงงานผ่านกิจกรรมข้อเสนอแนะที่ทุกคนมีส่วนร่วม
- 3) การดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคม ทั้ง In-Process และ After-Process
- 4) การจัดการความรู้ในบริษัท Outsource
- 5) จัดงาน Best Practice Forum เพื่อเป็นเวทีเกียรติยศให้บริษัท Outsource นำเสนอผลงานในรอบปี และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ “การสร้างองค์กรแห่งความสุข” ระหว่างกลุ่มบริษัท Outsource

ผลลัพธ์จากการสร้างองค์กรแห่งความสุข

- พนักงานมีความสุข ทำงานร่วมกันด้วยความสนุก กระตือรือร้น มีความรับผิดชอบและวินัยในหน้าที่ของตนเอง มีน้ำใจช่วยเหลือ แบ่งปัน มีความสัมพันธ์ที่ดีสามัคคีปรองดองกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน และสามารถสร้างสมดุลให้กับชีวิตส่วนตัวกับชีวิตทำงานได้

- พนักงานมีความรักดีต่อองค์กร ไม่มีปัญหาเรื่องสภาพ ไม่มีปัญหาเรื่องพนักงานลาออกไปเพราะไม่มีความสุข แต่จะออกไปเพราะมีโอกาสที่ดีกว่า เพราะไปเรียนต่อ ไปทำธุรกิจของครอบครัว
- มีภาพลักษณ์และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจขององค์กร คือ ความเป็นมืออาชีพ ความไม่หยุดนิ่ง ความทันสมัย ความเรียบง่าย ความสนุก และกระฉับกระเฉง
- องค์กรสามารถแข่งขันและเป็นผู้นำในธุรกิจบัตรเครดิตได้ในเวลาอันรวดเร็ว มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น มีผลกำไร มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง
- มีองค์กรต่างๆ สนใจเข้าเยี่ยมชมเพื่อศึกษาดูงาน จำนวนมากกว่า 50 องค์กร กว่า 1,200 คน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- หัวใจหลักของ KTC อยู่ที่การทำงานเป็นทีมเวิร์ก ที่ไม่เน้นการเก่งคนเดียว เพราะเมื่อไรที่มีคนเก่งคนเดียวมักจะมีการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นซึ่งกันและกัน ท้ายที่สุดก็จะทำให้องค์กรแตกแยกได้ในอนาคต ซึ่ง KTC สกัดปัญหานี้ตั้งแต่การคัดเลือกคนเข้าทำงานให้มีลักษณะคล้ายกันไปแต่ละคนก็จะมีจุดแข็งและจุดอ่อนที่ต่างกัน ที่สำคัญคือทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ทำให้อยู่ร่วมกันได้ดี ซึ่งช่วยให้งานเดินหน้าไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การให้ความสำคัญกับคนมีไฟ มีความคิดสร้างสรรค์



ไปพร้อมๆ กับการสร้างให้พวกเขาารู้สึกว่าเป็นคน KTC เหมือนกัน เพราะสิ่งสำคัญของ KTC คือ “team work” การทำให้คนที่มาจากต่างที่ต่างวัฒนธรรมอยู่ร่วมกันแบบทำตัวให้เป็น “สี่เดียวกัน” ด้วยความผ่อนคลาย ความสนุก ความเป็นพวกเดียวกัน ล้วนแต่ทำให้ผลงานเดินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

- ผู้นำองค์กรที่เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงทั้งความคิด การกระทำ คำพูด และการสนับสนุน รวมทั้งสามารถเล่นบทบาทในการเป็นพี่เลี้ยง สอน แนะนำ และให้กำลังใจในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

- นโยบายเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องกำหนดมาจาก top down และสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรรับรู้ ซึ่งการสร้างองค์กรแห่งความสุขเป็นเรื่องง่ายที่จะได้รับการตอบรับจากพนักงาน เมื่อผู้บริหารมีความจริงจัง สนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

Create & Smart Organization

KTC มีสไตล์ของธุรกิจที่ต้องดำเนินงานแบบแข่งขันและท้าทายอยู่ตลอดเวลา จึงให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและคนทำงานที่เน้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์สูง รูปแบบความสุขของ KTC จึงอยู่ที่การสร้างสถานที่ทำงานให้เป็น Creative & Smart Organization เพื่อเอื้อให้คนทำงานมีความสุขอยู่ในบรรยากาศแวดล้อมที่ผ่อนคลาย อิสระ ไร้กรอบทั้ง

ทางความคิด พื้นที่ และเวลา ที่ KTC ไม่มีสิ่งใดที่ fix ตายตัว แต่เน้นความยืดหยุ่น เอื้อให้คนปรับตัวเข้าหากันท่ามกลางความแตกต่างหลากหลาย สร้างบรรยากาศของการอยู่ร่วมกันแบบทีมที่ช่วยเหลือแบ่งปัน และก้าวไปด้วยกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน คือผลงานที่สำเร็จออกมาอย่างมีคุณภาพ สร้างสรรค์ และทันสมัยอยู่ตลอดเวลา



เรียบเรียงจาก :

- การสัมภาษณ์ คุณนิวัตต์ จิตตาลาน ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดย แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
- การบรรยายของ คุณนิวัตต์ จิตตาลาน หัวข้อ “บทบาท CEO ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงาน” ในงานสัมมนา Happy Workplace Forum 2008 เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2551 ณ โรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพฯ ซึ่งจัดโดย สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย ร่วมกับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
- เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง “งานสร้างเสริมสุขภาพชีวิตคนทำงาน ครั้งที่ 1” วันที่ 21 พฤศจิกายน 2551 จัดโดย แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน ที่ลานสร้างสุข ภายในสำนักงานของ สสส. ชั้น 35 ตึก SM Tower
- บทสัมภาษณ์ คุณดุสิต รัตเศรฐนันท์ Senior Vice President — Human Resources บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เรื่อง “KTC Beyond the Limit” คอลัมน์ Site Visit ใน “วารสารการบริหารคน” ปีที่ 28 ฉบับที่ 3/2550 หน้า 44-47





“วิถีแห่งบำรุงราษฎร์”

ความสุขของคนทำงาน

ส่งผ่านสู่ผู้รับบริการ

บริษัท โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มหาชน เปิดให้บริการมาตั้งแต่ปี 2523 ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจของกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันบริหารงานโดยคณะผู้บริหารมืออาชีพจากนานาชาติ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญและทันตแพทย์กว่า 1,000 คน พยาบาลกว่า 800 คน พนักงานประจำกว่า 3,000 คน และพนักงาน Part-time หมุนเวียน ประมาณ 300 คน มีผู้ใช้บริการประมาณ 850,000 คนต่อปี เป็นผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศกว่า 300,000 คนต่อปี จาก 154 ประเทศทั่วโลก

หลักการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

สิ่งที่ทำให้โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ พลิกวิกฤตในยุคต่างๆ มาเป็นโอกาสให้กับธุรกิจได้ก็ด้วยการผสมผสานทั้งกลยุทธ์การตลาด การบริหาร และการปรับตัวฉฉฉฉฉฉฉฉไปพร้อมๆ กัน เพราะการปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หมายถึงการจัดสมดุลระหว่างส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้ความสำคัญกับพนักงาน การให้ความสำคัญกับผู้ถือหุ้น หรือเรื่องการพัฒนาพนักงาน รวมถึงวัฒนธรรมขององค์กรด้วย



เนื่องจากธุรกิจบริการต้องสร้างความประทับใจและจูงใจลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การพัฒนาพนักงานให้มีใจรักในงานบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ที่บำรุงราษฎร์ได้นำแนวคิดเรื่องปัจจัยความต้องการของมนุษย์ตามแนวของ Maslow มาใช้ในการพัฒนาความรู้และทักษะการทำงาน รวมทั้งเป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรมต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน ความมั่นคงในการทำงาน รวมไปถึงการเชิดชูเกียรติพนักงาน นอกจากนี้ โรงพยาบาลยังได้นำหลักทฤษฎีการสร้างและสำรวจความผูกพันของพนักงานมาประยุกต์ใช้ โดยเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสร้างความผูกพันภายในแต่ละแผนกจนถึงระดับองค์กรด้วย

เป้าหมายการสร้างองค์กรแห่งความสุข

แนวคิดในการบริหารจัดการเพื่อนำองค์กรสู่การเป็น Happy Workplace ในรูปแบบของบำรุงราษฎร์ มีจุดเริ่มต้นมาจากความต้องการแก้ปัญหาที่วิเคราะห์มาจาก “การสำรวจความพึงพอใจหรือความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท” ซึ่งโรงพยาบาลทำอย่างต่อเนื่องโดยในช่วงประมาณ 3 ปีแรกของการสำรวจ พบว่า แต่ละครั้งคำตอบออกมาคล้ายๆ กันคือ มีปัญหาหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ปัญหาการสื่อสาร คือ “สื่อสาร” ไม่ทั่วถึง ปัญหาเกี่ยวกับโอกาสหรือความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัญหาความเหลื่อมล้ำเกี่ยวกับระบบค่าตอบแทน

ปัญหาที่พบเหล่านี้เป็นปัญหาปกติขององค์กรต่างๆ โดยทั่วไป



แต่หัวใจหลักของปัญหาอาจไม่ได้เกี่ยวกับตัวเงินหรือว่าผลประโยชน์ที่เกี่ยวกับรายได้เพียงอย่างเดียว ลึก ๆ แล้วปัญหาเกิดมาจาก “ความรู้สึกไม่เท่าเทียม” ว่าทำไมแผนกนั้นได้มาก แผนกนี้ได้น้อย ซึ่งจริงๆ แล้วไม่ใช่ปัญหาเรื่องเงิน แต่เป็นปัญหาเรื่อง “ความคิดและมุมมอง”

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาดังกล่าวจึงนำไปสู่การหาแนวทางแก้ไข โดยมุมมองต่อการแก้ปัญหาดังกล่าว เหล่านี้ ยึดหลักที่ว่า ถ้าจะให้ได้อย่างยั่งยืนต้องมุ่งไปที่ “การสร้างที่ทำงานที่มีความสุข” โจทย์หลักคือ “ทำอะไรให้พนักงานมีความสุข” แล้ว “แบ่งปัน” ความสุขนั้นส่งให้กันและกันเพื่อสร้างความสุขในที่ทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการเป็นโรงพยาบาลที่มีวิทยาการและการบริการที่เป็นหนึ่ง “World Class Medicine World Class Service” ที่เน้นการบริการด้วยความเอื้ออาทรแบบวิถีไทย ควบคู่ไปกับงานการแพทย์ที่ต้องได้มาตรฐานระดับโลก เน้นการดูแลผู้ป่วยอย่างมีมาตรฐาน และเน้นที่จะดูแลพนักงานเป็นอย่างดี จึงเป็นที่มาของการออกแบบโครงการและกิจกรรมต่างๆ หลากหลายเพื่อนำไปสู่การสร้าง “องค์กรแห่งความสุข”

กระบวนการสร้างองค์กรแห่งความสุข

ปรับวัฒนธรรมองค์กร

ด้วยการสร้าง “วิถีแห่งบำรุงราษฎร์” หรือ Bumrungrad Way ซึ่งมีหลักการสำคัญ 6 ประการ คือ 1) การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า 2) การสร้างสัมพันธ์ไมตรีแบบไทย 3) การพัฒนาและการสร้าง

นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง 4) การบริการระดับโลก 5) ความเป็นเลิศทางวิชาชีพ และ 6) สวัสดิการสำหรับพนักงานและความก้าวหน้า จากนั้นนำหลักการมากำหนด Protocols เป็นแนวปฏิบัติเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการของพนักงาน เน้นที่การปฏิบัติตัวในการให้บริการต่างๆ ได้แก่ การต้อนรับลูกค้า การแต่งกาย การรับโทรศัพท์ มารยาทในการใช้พื้นที่สาธารณะ การให้บริการผู้ป่วย การบริการในห้องพักผู้ป่วย วัฒนธรรมนานาชาติ การจัดการเรื่องร้องเรียน โดยทั้งหมดนี้จัดการภายใต้หลัก Care-Clear-Smart เพื่อเป็นแนวทางให้ทุกฝ่าย ทุกระดับได้เริ่มต้นพัฒนาเพื่อก้าวสู่เป้าหมายที่วางไว้ พนักงานที่ปฏิบัติตาม “วิถีแห่งบำรุงราษฎร์” จะได้รับการ recognize ตามระบบการตอบแทนและเชิดชูเกียรติพนักงานตามที่โรงพยาบาลกำหนดขึ้น

การสร้าง “วิถีแห่งบำรุงราษฎร์” ให้ความสำคัญทั้งในแง่วัฒนธรรมการบริการและวัฒนธรรมของตัวพนักงานว่า ทำอย่างไรให้เขารู้สึกว่า “การมาทำงานทุกวัน เป็นความสุข” แล้วส่งความสุขนั้นให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น เพื่อให้เกิดสิ่งนี้ โรงพยาบาลจึงจัดกิจกรรมเป็นเหตุการณ์จำลองที่สมมติให้พนักงานรู้สึกว่าเขาเป็น “ลูกค้า” เมื่อเขาเข้ามาร่วมกิจกรรมจะมีคนต้อนรับดูแลเขาอย่างดี สร้างความรู้สึกประทับใจเพื่อให้เขานำความรู้สึกที่ได้รับจากกิจกรรมนี้ไปเป็นแรงบันดาลใจให้ปฏิบัติเช่นเดียวกันนี้กับลูกค้าด้วยความรู้สึกที่ออกมาจากใจ รวมทั้งการสร้าง ความภาคภูมิใจต่อการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยพยายามที่จะสื่อว่า



ทุก ๆ วันที่มาทำงาน ทุกคนใส่ชุด uniform ออกจากบ้านเป็นส่วนใหญ่นัก ทุกคนใส่แปลว่าทุกคนมีความภาคภูมิใจ เมื่ออยู่ใน uniform นั่นคือทุกคนกำลังปฏิบัติงาน ดังนั้น ไม่ว่าจะอยู่ระหว่างเดินทาง หรืออยู่ในที่ทำงานก็ตามควรจะมีหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอเพื่อสื่อให้เห็นถึงความสุขของตัวเอง และแบ่งปันความสุขนั้นสู่คนอื่น ๆ

เปลี่ยนมุมมอง ความคิด

ด้วยแนวคิดที่ว่า “มุมมองของความสุขเกิดจากการปรับเปลี่ยนทัศนคติ และการมองโลกในแง่ดี” ดังนั้น การสร้าง “วิถีแห่งบำรุงราษฎร์” จึงเน้นวิธีการหรือกิจกรรมที่พยายามนำไปสู่การปรับเปลี่ยน “มุมมองและความคิด” ของทั้งผู้บริหารและพนักงานในการทำงานร่วมกัน เช่น ในการทำงานของกลุ่มพยาบาล ที่ในแต่ละวันพยาบาลจะต้องสลับเปลี่ยนกัน “ขยันแรงแทนขยันบุญ” เพื่อดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง ก็ให้เปลี่ยนคำพูดจากคำว่า “ขยันแรงแทนขยันบุญ” เป็น “ขยันบุญ” แทน ซึ่งเมื่อปรับเปลี่ยนคำพูดที่ต้องใช้ทุก ๆ วัน จนเป็นความคุ้นชิน มุมมองก็จะค่อย ๆ เปลี่ยนตามไปด้วย เราก็จะสามารถปรับความรู้สึกของเขาเหล่านั้นได้ด้วยความเข้าใจ แทนคำพูดจากการ “ขยันแรงแทนขยันบุญ” เป็นการ “ขยันบุญ” คือ เรามีบุญเข้าบุญบ้าย บุญดีก็ หัวหน้าแผนกต้องกระตุ้นลูกน้องว่า เราทำบุญ เราไม่ได้ทำเฉพาะงาน หรือทำเฉพาะเพื่อเงิน คนทำงานเกี่ยวกับชีวิตคนคือการทำบุญทุกเวลา ทุกนาที เพื่อให้มุมมองของความสุขเกิดจากการปรับเปลี่ยนทัศนคติ

สื่อสารตรง รับ-ส่งนโยบาย

โครงการ **Town Hall Meeting** เป็นกิจกรรมที่เรียกว่า “ผู้บริหารพบพนักงาน” จัดขึ้นทุกๆ 3 เดือน จัดครั้งหนึ่ง 3 รอบ รอบละประมาณ 1 ชั่วโมงครึ่ง จุดประสงค์หลักคือ การสื่อสารให้ทุกคนเข้าใจกันแบบ “ใจถึงใจ” เริ่มจากผู้บริหารทุกฝ่ายทั้งไทย ต่างชาติ และผู้บริหารที่เป็นแพทย์ มาพูดคุยแบบ “เปิดอก” กับพนักงานเกี่ยวกับนโยบาย ทิศทางในการดำเนินงาน รวมถึงผลประกอบการของโรงพยาบาล และจุดที่สำคัญของกิจกรรมนี้คือ การเปิดโอกาสให้พนักงานซักถามข้อสงสัยต่างๆ ได้โดยไม่ต้องเกรงใจ ยินถามก็ได้ เขียนคำถามส่งก็ได้ ซึ่งพบว่า ส่วนมากคำถามที่เกิดขึ้นในเวทีนี้คือ คำถามที่พนักงานตระหนักและอยากจะช่วยให้องค์กรพัฒนาเรื่องการบริหารให้กับคนไข้ ซึ่งเป็นที่นาชื่นใจและพึงพอใจสำหรับผู้บริหาร เพราะทำให้ได้มุมมองและข้อเสนอแนะดีๆ จากพนักงานมากมาย เท่ากับผู้บริหารได้ใช้เวลานี้ในการตอบคำถาม ชี้แจง และสื่อสารการทำกิจกรรมต่างๆ กับพนักงานโดยตรง ลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารได้อย่างมาก ในขณะเดียวกันผู้บริหารก็ได้รับข้อคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์จากพนักงานโดยตรงด้วยเช่นกัน

กิจกรรมเสริมสร้างความสุข

😊 **Happy Body** จัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ดูแลสุขภาพพนักงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน จัดบริการตรวจสุขภาพประจำปี มีคลินิกสุขภาพพนักงาน โดยจัดบริการด้านสุขภาพให้กับพนักงานทุกระดับ



เหมือนกับลูกค้าของโรงพยาบาล นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอื่น ๆ เช่น จัดการแข่งขันกีฬาประเพณี งานโบว์ลิ่งประจำเดือน/ปี การแข่งขันกอล์ฟ การแข่งขันฟุตบอลโรงพยาบาลเอกชนสามัคคี แอโรบิค โยคะ ห้องฟิตเนส แบดมินตัน และ sport club ไว้ให้บริการกับพนักงาน

😊 **Happy Heart** จัดโครงการเพื่อสนับสนุนการทำความดีและเชิดชูเกียรติพนักงาน โดยมีแรงจูงใจเป็นรางวัลสะสมแต้มความดีที่ประยุกต์มาจากวิธีการสะสมแต้มของบัตรเครดิต ใช้ชื่อ **Star Recognition Program** ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยหลายรูปแบบ ซึ่งทุกกิจกรรมย่อยในชุดโครงการนี้สามารถรวบรวมสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัล โดยเริ่มต้นที่ 300 แต้ม แลกเป็นบัตรของขวัญของห้างโลตัส บิ๊กซี หรือกระเป๋าเดินทาง หมอน ผ้าห่ม ฯลฯ รางวัลสูงสุด 40,000 แต้ม เป็นตัวไป-กลับ กรุงเทพฯ-สิงคโปร์ 2 ที่นั่ง กิจกรรมย่อยในชุดโครงการนี้ประกอบด้วย

😊 **Happy Heart** จัดโครงการเพื่อสนับสนุนการทำความดีและเชิดชูเกียรติพนักงาน โดยมีแรงจูงใจเป็นรางวัลสะสมแต้มความดีที่ประยุกต์มาจากวิธีการสะสมแต้มของบัตรเครดิต ใช้ชื่อ “โครงการเชิดชูเกียรติพนักงาน (Recognition Program) ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยหลายรูปแบบ ซึ่งทุกกิจกรรมย่อยในชุดโครงการนี้ สามารถรวบรวมสะสมคะแนน เพื่อแลกของรางวัล โดยเริ่มต้นที่ 300 คะแนน แลกเป็นสินค้าที่

ระลึก logo โรงพยาบาล เช่น เสื้อโปโล เสื้อแจ็คเก็ต เครื่องคิดเลข บัตรกำนัลห้างสรรพสินค้า ฯลฯ รางวัลสูงสุด 40,000 คะแนน เป็นแพ็คเกจทัวร์สิงคโปร์ 3 วัน 2 คืน สำหรับ 2 คน เป็นต้น โดยกิจกรรมย่อยในชุดโครงการนี้ประกอบด้วย

1) Star of Bumrungrad หรือ โครงการดาวเด่นบำรุงราษฎร์ เป็นโครงการที่ให้ผู้ให้บริการ ผู้ป่วย และเพื่อนพนักงานด้วยกันเขียนชื่นชมเวลาเห็นใครทำดี โดยจะมีกล่อง Suggestion และการ์ดชื่นชมพู่ทางไว้ตามจุดต่างๆ ทั่วโรงพยาบาล เมื่อลูกค้าหรือพนักงานเห็นใครทำดีสามารถเขียนชื่นชมและขอบคุณแล้วหย่อนกล่อง ซึ่งทุกเดือนจะมีคณะกรรมการรวบรวมคำชื่นชมมาพิจารณา ถิ่นกรอง ตรวจสอบ และมอบรางวัลตามเกณฑ์ที่กำหนด เช่น เมื่อพนักงานได้รับคำชื่นชมและยกย่องตามเกณฑ์และคณะกรรมการเห็นสมควรยกย่องชมเชย พนักงานจะได้รับพิน “ดาวเงิน” เป็นรูปดาวภายใต้ logo บำรุงราษฎร์ สำหรับติดหน้าอกชุดพนักงาน เพื่อประกาศกิตติคุณแห่งความดี และคะแนนสะสมในโครงการเชิดชูเกียรติอีก 100 คะแนน หากพนักงานได้รับดาวเงินครบ 5 ครั้ง จะได้รับการยกย่องให้ได้รับรางวัล “ดาวทอง” นอกจากนี้ ยังมีการคัดเลือกเพื่อหาดาวเด่นประเภทบุคคลและประเภททีม เพื่อมอบรางวัลประจำปีอีกด้วย

2) On the Spot Reward Program รางวัล “ทำดีทันใด” เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้บริหารทุกคนมี Manager Tools Kit ประจำตัว



ซึ่งภายในจะมีบัตร On the Spot Reward อยู่ เมื่อพบพนักงานคนไหนทำความดี ที่หมายถึงทำดีตาม “Bumrungrad Way” เช่น สวัสดิ์ ลูกค้า รับโทรศัพท์ถูกต้องตามที่ฝึกอบรม บริการลูกค้าอย่างตั้งใจ ถ้าผู้บริหารท่านใดเห็นก็มอบ On the Spot Reward พร้อมเขียนชื่นชม ต่อหน้าลูกค้าและเพื่อนพนักงานด้วยกันว่าเขาเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับคนทำงาน ในบัตรนี้เขียนชื่อกับคำชมเชยของผู้บริหารลงไปว่าพนักงานคนนี้ทำอะไรให้เป็นประโยชน์แก่องค์กร แล้วพนักงานสามารถนำคูปองมาแลกของรางวัลได้ รวมทั้งยังได้คะแนนสะสมอีก 100 แต้ม

3) Star Birthday Party มี birthday card มอบให้พนักงานในวันเกิด จัดงานวันเกิดให้กับพนักงานที่เกิดในเดือนเดียวกัน และมีการแจกรางวัลต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชุด Star Recognition Program เช่น รางวัลดาวประจำเดือน เป็นต้น

☺ **Happy Relax** จัดบริการห้องคาราโอเกะ ห้องสันทนาการ จัดประกวดร้องเพลง กิจกรรมหัวเราะบำบัด กิจกรรมวันปีใหม่ และจัด Resting Area (Break Room) ไว้ให้พนักงานอย่างเป็นสัดส่วน

☺ **Happy Soul** จัดให้มีกิจกรรมทำบุญตักบาตรในวันสำคัญประจำปี จัดห้องละมอดไว้สำหรับพนักงานที่นับถือศาสนาอิสลาม

😊 **Happy Brain** โครงการเพื่อส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาทักษะความสามารถ และกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ได้แก่

1) Continuous Quality Improvement (CQI) คือ การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทุกปีจะมีจัดประกวด QI Conference โดยส่งประกวดเป็นทีม เพียงแค่ส่งทีมเข้าประกวดจะได้รับ 3,000 แด้ม ส่วนทีมที่ได้รางวัลที่ 1 รับเงินสดห้าหมื่นบาท พร้อมกับคะแนนสะสม 50,000 แด้ม

2) Staff Innovation Program หรือ “ข้อเสนอแนะนวัตกรรม” กิจกรรมนี้เป็นการเปิดช่องทางให้พนักงานนำเสนอข้อเสนอแนะในสิ่งที่เขาเห็นในงานเขาเอง ซึ่งหากเป็นประโยชน์และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ผลจริง พนักงานจะได้รับเงินรางวัลและคะแนนสะสม ซึ่งจะถูกนำไปรวมเข้ากับคะแนนที่ได้จากโครงการอื่นๆ เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนของรางวัลได้อีกครั้งหนึ่ง ตัวอย่างเช่น พนักงานห้องบัตรลงทะเบียนผู้ป่วย เสนอให้ลดขนาดกระดาษบัตรลงทะเบียนจาก A5 เป็น A6 ซึ่งทำให้โรงพยาบาลสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ประมาณ 50 % ต่อปี พนักงานที่เสนอได้รับรางวัลเป็นเงิน 10 % ของจำนวนเงินที่ลดได้ เป็นต้น

3) โครงการจัดสอนและทดสอบภาษาอังกฤษโดยใช้เกณฑ์ TOEIC ใครสอบผ่านก็จะได้รับรางวัลแบ่งเป็น 4 ระดับ ตั้งแต่ 500-4,000 บาทต่อเดือน



4) การจัดทำคู่มือประจำตัว และ VCD จำลองสถานการณ์ให้พนักงานเห็นขั้นตอนการทักทาย การต้อนรับลูกค้า การแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ การแต่งกายที่เหมาะสม ฯลฯ

😊 **Happy Money** จัดสวัสดิการหอพักให้พยาบาลและเจ้าหน้าที่ มีรถรับส่ง มีประกันอุบัติเหตุ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ตลาดนัดสินค้าราคาประหยัด และสิทธิพิเศษในการซื้อสินค้าราคาพนักงาน

😊 **Happy Family** มอบส่วนลดค่ารักษาพยาบาลให้กับครอบครัวพนักงาน

😊 **Happy Society** จัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม โดยการก่อตั้ง “มูลนิธิโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ขึ้น” ในปี พ.ศ. 2533 และได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมสาธารณะประโยชน์มาโดยตลอด ได้แก่

1) โครงการผ่าตัดหัวใจเด็กผู้ยากไร้ 72 ราย โดยร่วมกับมูลนิธิเด็กโรคหัวใจ ในพระอุปถัมภ์ของสมเด็จพระพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ จัดโครงการ “รักหัวใจหนูสู่ชีวิตใหม่” ผ่าตัดหัวใจแก่ผู้ป่วยเด็กผู้ยากไร้ 72 รายทั่วประเทศไทย เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลแด่สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เนื่องในโอกาสสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ

2) โครงการผ่าตัดหัวใจเด็กผู้ยากไร้ 50 ราย เป็นโครงการต่อเนื่องจากโครงการผ่าตัดหัวใจเด็กผู้ยากไร้ 72 ราย ร่วมกับมูลนิธิเด็กโรคหัวใจ ในพระอุปถัมภ์ของสมเด็จพระพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ จัดโครงการ “รักษั้ใจหนู สู้ชีวิตใหม่” ผ่าตัดหัวใจแก่ผู้ป่วยเด็กผู้ยากไร้ 50 ราย เพื่อเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยโรงพยาบาลเจริญผู้บริจาครายย่อยและองค์กรต่างๆเข้าร่วมบริจาคสมทบทุนด้วย

3) โครงการ “ผ่าตัดหัวใจผู้ยากไร้ ก่อตั้งขึ้นในปี 2544 เพื่อให้การผ่าตัดเปลี่ยนลิ้นหัวใจสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ทั่วประเทศรวม 20 ราย โดยไม่คิดมูลค่า ร่วมกับมูลนิธิหัวใจแห่งประเทศไทยฯ มูลนิธิชินโสภณพนิช และผู้ร่วมสนับสนุนจากภาคเอกชนรายอื่นๆ

4) โครงการคลินิกเคลื่อนที่กองทุนทอมสัน ร่วมกับกองทุนทอมสัน จัดโครงการคลินิกเคลื่อนที่ออกให้บริการรักษาพยาบาลโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายแก่ชุมชนด้อยโอกาสในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมา ซึ่งผู้เข้ารับการรักษาส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ

5) บริการด้านสาธารณสุขการกุศล ร่วมกับบริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) จัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ออกให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณสุขแก่ชาวบ้านและเด็กที่ยากจนในจังหวัดสกลนคร



และมุกดาหารเป็นประจำทุกปีโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังได้ริเริ่มโครงการส่งเสริมอาชีพเกษตรกรรมเพื่อเป็นการฝึกอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคม

6) โครงการ UNICEF Youth Career Development เป็นโครงการเพื่อสังคมที่รับเด็กจากชนบท ชาวเขา หรือจากที่ประสบภัยสึนามิ มาร่วมทำงานกับโรงพยาบาลในตำแหน่งผู้ช่วยพยาบาล มีการฝึกสอนให้ และมีโครงการร่วมกับ UNICEF ให้ทุนสนับสนุนเรียนต่อพยาบาลด้วย

ผลลัพธ์จากโครงการและกิจกรรมสร้างเสริมสุข

- ผลจากการดำเนินกิจกรรมผ่านโครงการต่างๆ เหล่านี้ ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการทำงานเป็นทีมที่มีความแน่นแฟ้นมากขึ้น พนักงานมีความสุขในการทำงาน เกิดบรรยากาศของการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรื่องราวความสุขที่ได้ทำดี
 - โรงพยาบาลมีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนางานเพิ่มมากขึ้น
 - ผู้รับบริการ-คนไข้ มีความสุขมากขึ้นจากการที่ได้รับบริการที่เอาใจใส่และตั้งใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยมี feedback จากคำชมหรือว่าบัตรชมต่างๆ มากขึ้น ในขณะเดียวกัน เมื่อเห็นคนไข้มีความสุข พนักงานเองก็ยิ่งมีความสุขมากขึ้นด้วยเช่นกัน
- ผลในส่วนที่เป็น business outcome ทางสังคม คือ โรงพยาบาลได้รับรางวัลจาก UNICEF ว่าเป็นโรงพยาบาลแห่งเดียวที่ให้

ความช่วยเหลือในโครงการ Carrier Development Program ของ UNICEF ที่ให้โอกาสกับเด็กชนบทได้เข้ามามีส่วนร่วมทำงานกับโรงพยาบาลด้วย

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ

- โรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกในประเทศไทยที่ได้รับการประกาศรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไทย (Hospital Accreditation - HA)
- โรงพยาบาลแห่งแรกในเอเชียที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระดับสากล (JCI) ตามมาตรฐานการรับรองของสหรัฐอเมริกา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 และได้รับการรับรองฯ ต่อเนื่องในปี 2548 และ 2551
- โรงพยาบาลแห่งแรกนอกสหรัฐอเมริกาที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระดับสากล (JCI) สำหรับมาตรฐานการรักษาพยาบาลเฉพาะโรคพร้อมกัน คือ “โรคหลอดเลือดสมองตีบ” และ “โรคกล้ามเนื้อหัวใจตายอย่างเฉียบพลัน”
- โรงพยาบาลแห่งแรกของไทยที่ได้รับรางวัลยอดเยี่ยม ประเภทสถานพยาบาลที่ส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จากการประกาศรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ครั้งที่ 7 ประจำปี 2551 จัดโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)
- บริษัทอันดับ 4 จาก 10 บริษัทชั้นนำของไทยในภาพรวมจากผลสำรวจผู้อ่านหนังสือพิมพ์วอลล์สตรีท เจอร์นัล เอเชีย (WSAJ) ปี 2551 และบริษัทอันดับ 1 ในด้านคุณภาพสินค้าและบริการสำหรับการรักษาพยาบาลผู้ป่วยต่างชาติ



- โรงพยาบาลแห่งแรกที่ได้รับรางวัลองค์กรนวัตกรรมเด่นแห่งปี 2551 โดยคณะกรรมการวิชาชีพและการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

- วิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่มองเห็นโอกาสทางธุรกิจอย่างชัดเจน และมองเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของคนในองค์กรที่ต้องทัดเทียมไม่แพ้กับการให้บริการที่ดี
- นโยบายและกลยุทธ์ที่ชัดเจนจากฝ่ายบริหาร การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารในการจัดกิจกรรมต่างๆ
- วัฒนธรรมองค์กรถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ ที่บำรุงราษฎร์ฯ แม้เป็นโรงพยาบาลของไทยที่บริหารโดยชาวต่างชาติ แต่ก็ผสมผสานการบริหารแบบตะวันตกให้เข้ากับวัฒนธรรมตะวันออก
- ความร่วมมือร่วมใจ และการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน
- การทำงานเป็นทีมและการประสานงานที่ดี

ความสุขของคนทำงานที่ส่งผ่านสู่ผู้รับบริการ

เนื่องจากโรงพยาบาลเป็นธุรกิจด้านการบริการ โครงการและกิจกรรมทั้งหมดเพื่อสร้าง “วิถีแห่งบำรุงราษฎร์” ถือเป็นเครื่องมือในการให้กำลังใจและส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในหลากหลายมิติของชีวิต โดยเชื่อว่าความสุขนั้นจะถูกส่งผ่านไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ เมื่อคนทำงานมีความสุข อบอวลแวดล้อมไปด้วยบรรยากาศที่ทุกคนมีความสุข



ความสุขนี้ก็จะถูกส่งผ่านไปสู่มือผู้รับบริการด้วยความรู้สึกที่ออกมาจากใจของ
คนทำงานทุกคนอย่างแท้จริง



เรียบเรียงจาก :

- เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง “งานสร้างเสริมสุขภาพชีวิตคนทำงาน ครั้งที่ 1” วันที่ 21 พฤศจิกายน 2551 จัดโดย แผนงานสุขภาพองค์กรภาคเอกชน ที่ลานสร้างสุข ภายในสำนักงานของ สสส. ชั้น 35 ตึก SM Tower
- บทสัมภาษณ์ คุณพิบูลย์ ชาระพุทธิ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝึกอบรม โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เรื่อง **วิทยาการและบริการแห่งความเป็นหนึ่ง** คอลัมน์ HR Best Practice ใน “วารสารการบริหารคน” ปีที่ 28 ฉบับที่ 4/2550
- การบรรยายของ คุณอัศวิน จิตต์จ้านง ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และฝึกอบรม โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เรื่อง “สุขใจที่ได้เรียนรู้” ในงานมหกรรมการจัดการความรู้แห่งชาติ ครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2550 ณ ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี





เอเชียพรีซิชั่น โรงงานที่เป็นได้มากกว่าที่ทำมาหากิน

บริษัท เอเชีย พรีซิชั่น จำกัด เป็นบริษัทของคนไทย เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อประมาณปลายปี 2537 ผลิตชิ้นส่วนโลหะสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์และคอมเพรสเซอร์ เพื่อป้อนให้กับบริษัทชั้นนำระดับโลกทั้งในและต่างประเทศ ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ปัจจุบันมีพนักงาน 600 คน

แนวคิดการสร้างองค์กรแห่งความสุข

การสร้างองค์กรแห่งความสุขของเอเชียพรีซิชั่น เกิดจากมุมมองในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารที่เปลี่ยนจากความคิดที่ว่า “ทำอะไรให้พนักงานรักองค์กร” เป็น “จะอย่างไรให้องค์กรเป็นที่รักและศรัทธาของพนักงาน” สิ่งสำคัญคือ การจะให้พนักงานรักองค์กรไม่สามารถเกิดขึ้นได้ด้วยการบังคับ องค์กรต้องทำตัวให้น่ารัก น่าศรัทธา แล้วความรักจะมาเอง จึงมีความมุ่งมั่นในการสร้าง “องค์กรที่มีความเป็นปึกแผ่น เข้มแข็ง และมีความสุข” และต้องการที่จะทำให้ “โรงงานเป็นได้มากกว่าที่ทำมาหากิน”

แรงบันดาลใจเริ่มต้นมาจากความพยายามปรับตัวให้องค์กรมีความเข้มแข็งขึ้น จากสถานการณ์วิกฤตเศรษฐกิจเมื่อปี 2540 บริษัทฯต้องเผชิญกับช่วงเวลาวิกฤตที่ยอดสั่งซื้อจากลูกค้าหดหายไปเกือบ 70% เป็นช่วง 6 เดือนที่ย่ำแย่และว่างมาก ไม่รู้จะทำอะไรกัน จึงหันมาทบทวนเพื่อหาวิธีปรับปรุงการทำงาน เวลาส่วนใหญ่ในช่วงนั้นจึงใช้ไปในการช่วยกันหาวิธีการแก้ไขปรับปรุงงานในส่วนที่เป็นปัญหาของบริษัท พนักงานก็ขยันตั้งใจให้ความร่วมมือทุกอย่าง เพราะทุกคนรู้สถานการณ์และยังอยากมีงานทำ จึงกลายเป็นช่วงเวลาที่ทุกคนมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันและใกล้ชิดกับองค์กรมากขึ้น ซึ่งก่อนหน้านั้นอยู่กันแบบลูกจ้างกับนายจ้าง แต่พอถึงช่วงลำบากทั้งสองฝ่ายต้องปรับตัวเข้าหากัน ช่วยเหลือกัน กอดคอกันเพื่อฝ่าฟันให้ผ่านภาวะวิกฤตไปได้

ในช่วงที่ยากลำบากนี้เองเป็นช่วงเวลาที่ทั้งบริษัทฯและพนักงานต่างฝ่ายต่างได้เรียนรู้ และพยายามทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน เกิดเป็นความผูกพันและความเข้าใจกันมากขึ้น นำไปสู่การเล็งเห็นความสำคัญของประโยคที่ว่า **“โรงงานเป็นได้มากกว่าที่ทำมาหากิน”** เพราะเมื่อมองย้อนกลับไปตอนเริ่มต้น บริษัทฯไม่ได้คิดแบบนี้ พอผ่านวิกฤตมาได้จึงเริ่มตั้งคำถามนี้ เพราะถ้าเมื่อไรก็ตามถ้าติด “กับดัก” ที่ว่า “โรงงานก็เป็นได้แค่ที่ทำมาหากิน” “ความผูกพันในองค์กร” ก็เกิดขึ้นยาก เพราะว่าทุกคนมาเพื่อแลกเปลี่ยน แลกแรงงานกับเงิน แลกเงินกับแรงงาน เพราะฉะนั้น ความสัมพันธ์มันจะหยุดไว้ตรงจุดนั้น บริษัทฯจึงเริ่มเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์ของคนในองค์กร เพื่อให้พร้อมและเต็มใจทำงานให้



กับบริษัทฯ อย่างเต็มที่ ควบคู่ไปกับการจัดระบบและพัฒนาวิธีการทำงาน เพราะเห็นว่าจุดนี้เป็นจุดที่จะสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรได้

สิ่งที่จุดประกายและกลายมาเป็นแนวทางในการสร้างสรรควิธีการเพื่อบรรลุเป้าหมายในการที่จะทำให้ “โรงงานเป็นได้มากกว่าที่ทำมาหากิน” คือ พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ 5 ประการ ประกอบด้วย วินัย สามัคคี เสียสละ คุณธรรม และกตัญญู ที่บริษัทได้น้อมนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาคน

“เงิน” ก็สำคัญมาก
จึงต้อง เป็นธรรมไม่เอาเปรียบ
แต่ “เงิน” ไม่ใช่คำตอบทั้งหมด
เรา อยู่ร่วมกัน ด้วย “ความดี”
ความสุขที่ยั่งยืน จึงเกิดขึ้นได้ในองค์กร

ปณิธานสูงสุดของเอเชียพรีซิชั่น คือ “มุ่งสร้างคนดี แทนคุณแผ่นดิน” เพราะเชื่อว่านอกจากโรงงานเป็นที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจแล้ว ยังเป็นโรงเรียนอีกแห่งหนึ่งด้วย แต่เป็นโรงเรียนสอนผู้ใหญ่ เมื่อเรียนอยู่ชั้นประถมฯ ครูสอนเราให้เป็นคนดี ก็ไม่แปลกที่โรงงานหรือสถานประกอบการจะสอนผู้ใหญ่ในเชิงปฏิบัติ การสอนให้รู้และเข้าใจเฉยๆ แทบไม่มีประโยชน์เลย ถ้าไม่มีการปฏิบัติ เพราะฉะนั้น ที่เอเชียพรีซิชั่นจึงเน้นรู้เท่าที่จำเป็นแต่ให้ปฏิบัติจนเกิดเป็นความเคยชิน

การพัฒนาองค์กรของเอเชียปริซิชั่นจึงตั้งอยู่บนฐานของการถามหาถึง “คุณค่าที่แท้จริงของสถานประกอบการ” ในการทำงานที่จะเป็นมากกว่าหน่วยเศรษฐกิจเพื่อการยังชีพและแสวงหาผลกำไรเท่านั้น แต่สามารถเป็นสถาบันทางสังคมที่มีคุณค่าและศักยภาพในการพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคงและเป็นสุขอย่างแท้จริงในระยะยาว ด้วยการหล่อหลอม “ความเป็นคนดีมีคุณธรรม” ให้เกิดขึ้นควบคู่ไปกับ “ความเก่ง” ในตัวบุคลากร เพราะผลงานที่ดีมีคุณภาพนั้น มาจากพนักงานที่ทำงานอย่างมีความสุขและมีความรักภักดีต่อองค์กรอย่างจริงจัง สิ่งเหล่านี้มาจากการดูแลบุคลากรให้มีกำลังใจ มีความตื่นตัวในการพัฒนาทักษะเพื่อสร้างความก้าวหน้าในงานของตน รวมถึงการใส่ใจดูแลคุณภาพชีวิตและวิถีการดำเนินชีวิตของทุกคนด้วยความจริงใจ

“ความสุข”

เริ่มต้นที่ การปลูกฝัง “คุณธรรม”

ให้อยู่ในจิตใจของทุกคนอยู่เสมอ

กระบวนการและกิจกรรมสร้างองค์กรแห่งความสุข

การสร้างที่ดีและความสุข เพื่อจุดมุ่งหมายในการพัฒนาคนและองค์กรของเอเชียปริซิชั่น ดำเนินการผ่านกิจกรรมหลากหลายรูปแบบดังต่อไปนี้



เริ่มต้นด้วยการสร้างวินัย

ด้วยบริบทของการเป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่ต้องการความถูกต้อง แม่นยำและประสิทธิภาพในการทำงานสูง “วินัย” จึงเป็นพื้นฐานที่จำเป็นขององค์กร กิจกรรมเพื่อสร้าง “วินัย” เริ่มจากมุมมองของผู้บริหารที่ว่า การบริหารจัดการงานในโรงงานต้องการความมีวินัยสูง ถ้าหากขาดวินัยแล้ว โรงงานทำงานยากมาก ในขณะที่ “ทหาร” เป็นตัวอย่างของความมีวินัยที่ดีมาก จึงได้ร่วมมือกับค่ายทหารที่อยู่ใกล้โรงงาน คือ กรมทหารราบที่ 21 รักษาพระองค์ จัดกิจกรรม “ฝึกวินัย” ภายใต้ชื่อ **“โครงการ ภูมิใจไทยเต็มร้อย”** เป็นกิจกรรมภาคสนามที่มุ่งสร้างวินัย ความรักและความสำนึกในบุญคุณแผ่นดินเกิดและสำนึกในบุญคุณพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ฝึกพื้นฐานของการมีวินัย โดยให้พนักงานทุกระดับตั้งแต่เจ้าของ หัวหน้า ลูกน้อง เข้าร่วมกิจกรรมใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นเวลา 2 วัน 1 คืน ในค่ายทหาร ภายใต้การดูแลของครูฝึกทหาร และทุกคนต้องผ่านการฝึกระเบียบแถว การเดินแถว กลิ้งไปกลิ้งมา วิดพื้น สก๊อตจัมป์ ฯลฯ ที่มีทั้งความโหด มั่น และฮา ในรูปแบบของทหาร เพื่อสร้างความพร้อมเพรียง อุดหนุน มีวินัยอย่างเข้มงวด ต้องลำบากด้วยกัน ช่วยเหลือกัน รับผิดชอบต่อการกระทำร่วมกัน ทำให้เกิดความรัก ความสามัคคี และความทรงจำที่ดีในการใช้ชีวิตร่วมกันอย่างใกล้ชิดของบุคลากรทุกระดับชั้น อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความเสียสละเพื่อส่วนรวม สัมผัสमानสามัคคีด้วยโมตรจิตมิตรภาพและ มีวินัยสูงเมื่อเสร็จสิ้นกิจกรรมแล้วความตั้งอยู่ในวินัยนี้ จะสะท้อนเข้าไปใน

ชีวิตประจำวันของการทำงานในโรงงาน ที่เริ่มตั้งแต่การเข้าแถวร้องเพลงชาติโดยพร้อมเพรียงกันทุกเช้า ตามด้วยการออกกำลังกายและประชุมส่งมอบงานของแต่ละหน่วยงาน

นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้ทุกวันพุธเป็น “วันส่งเสริมวินัย” ประจำสัปดาห์ เริ่มต้นด้วยการประชุมพร้อมหน้ากัน ร้องเพลงชาติไทยร่วมกันในตอนเช้าทั้งโรงงาน การทำสมาธิ รับฟังพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ที่ได้ัญเชิญมาอ่านให้พนักงานฟัง การแสดงออกซึ่งความมีจิตใจที่ติงามต่อกัน ความมีมิตรไมตรีต่อกัน ได้แก่ การสัมผัสมือกัน การมองตาอย่างอบอุ่น คำพูดที่อบอุ่นต่อกัน ซึ่งมาจากหลักสูตรการอบรม “เติมพลังใจให้ความรักแก่กัน” ผู้บริหารได้พบปะพูดคุยกับพนักงานอย่างพร้อมหน้าพร้อมตา เพื่อสื่อสารให้ทุกคนทราบถึงความเป็นมาเป็นไปต่างๆ ที่สำคัญ มีกิจกรรมออกกำลังกายร่วมกัน เชิญครูฝึกทหารมาเยี่ยมและทบทวนการปฏิบัติเพื่อเป็นการ Maintain เรื่องของการมีระเบียบวินัยให้คงอยู่ได้ในระยะยาว รวมทั้งช่วยตรวจการทำกิจกรรม 5 ส ของพนักงาน ใครที่ไม่ทำ 5 ส มีการลงโทษด้วยวิธีแบบทหาร เช่น วิดพื้น ทำให้กิจกรรม 5 ส ของโรงงานในระยะต่อมาแม้ไม่มีทหารมาช่วยตรวจก็ยังคงมีการทำกันอย่างต่อเนื่อง โดยพนักงานตรวจตราตนเองด้วยวิธีการที่ได้เรียนรู้มาจากครูฝึกทหาร ซึ่งทุกคนตั้งใจและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีด้วยความจริงใจและสนุกสนาน



กิจกรรมฝึกทหารที่ เอเซียปริซิชั่น จัดขึ้นเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง ส่งผลดีในด้านการมีระเบียบวินัยของพนักงานที่ซึมซับแบบค่อยเป็นค่อยไป ช่วยตอกย้ำความเชื่อมั่นของผู้บริหารที่ว่า “ทุกคนที่เกิดมามีความดีอยู่ในตัว และสามารถนำส่วนที่ดีออกมาได้ โดยต้องสร้างบรรยากาศ”

Happy Heart > Happy Family & Happy Society

ผู้บริหารเอเซียปริซิชั่น เชื่อมั่นว่า “ความกตัญญู” เป็น “ทุน” สำคัญในจิตใจของคนไทย และเป็นทุนดั้งเดิมในวิถีชีวิตแบบไทยๆ ซึ่งเป็นจุดที่ทำให้เกิดความสุขในองค์กรได้อย่างมาก ถ้าหากรู้จักปลูกและตั้งสิ่งนี้ให้มีอยู่ในองค์กรได้ จึงมีการจัดทำ **โครงการกองทุนพัฒนาบ้านเกิด** โดยการจัดสรรเงินกำไรในแต่ละปีของบริษัทซึ่งแต่เดิมจะนำไปบริจาคให้กับองค์กรสาธารณกุศลต่างๆ โดยที่พนักงานไม่ได้มีส่วนร่วมทั้งๆ ที่เงินกำไรเหล่านั้นส่วนหนึ่งมาจากน้ำพักน้ำแรงของพวกเขาด้วยเช่นกัน บริษัทจึงได้เปลี่ยนวิธีการบริจาคโดยจัดตั้งเป็น “กองทุนพัฒนาบ้านเกิด” กองทุนละ 3,000 บาท ปีละ 80 ทุน ให้พนักงานคิดสร้างสรรค์โครงการขอรับทุนเพื่อไปทำสาธารณะประโยชน์ให้กับท้องถิ่นบ้านเกิดของตนเอง เช่น ซ้ำอุปกรณ์กีฬาให้โรงเรียน โครงการอาหารกลางวัน ทุนการศึกษา ซ่อมลานวัด ซ่อมโรงเรียน ทำห้องสมุดในโรงเรียน หรือไปทำอะไรก็แล้วแต่ที่เป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่น โดยบริษัทจะมอบทุนพร้อมจดหมายเพื่อขอบคุณท้องถิ่นบ้านเกิดที่ได้บ่มเพาะบุคลากรที่ดีมาร่วมงานกับบริษัท และชื่นชมในความกตัญญูที่พนักงานผู้นั้นมีต่อ

บ้านเกิดของตน มอบให้กับพนักงานในโอกาสที่เดินทางกลับไปเยี่ยมบ้าน ช่วงวันหยุดปีใหม่ และสงกรานต์ นัยยะแฝงของกิจกรรมนี้ คือ การให้คุณค่า ความภาคภูมิใจ และกำลังใจกับพนักงานและครอบครัวของเขาได้ มีโอกาสทำสิ่งดีๆ ให้กับบ้านเกิด ซึ่งในความเป็นจริงเงิน 3,000 บาท คงไม่ได้ทำให้สิ่งทางวัตถุเปลี่ยนแปลงไปได้มากมาย แต่สิ่งที่เกิดขึ้นคือ พนักงานได้รู้สึกถึงการเป็น “ผู้ให้” อย่างเต็มภาคภูมิ “ความสุขใจ” นี้จะอยู่กับเขาไปอีกนาน แล้วเขาพร้อมจะเป็น “ผู้ให้” มากขึ้น

เมื่อใดที่เราเปิดประตูของการเป็นผู้ให้ได้ ปัญหาอื่นที่มีแก้ไขไม่ยาก เพราะว่าเป็นความทุกข์ของคนที่อยู่ร่วมกันส่วนใหญ่มาจาก “ฉันอยากได้ ฉันจะเอา” ไม่ใช่ว่า “ฉันสละ ฉันจะให้” กิจกรรมนี้จึงเป็นกุญแจสำคัญ เพราะ “ความกตัญญูเป็นกุญแจไปสู่การเป็นผู้ให้”

Happy Heart > Happy Society

โครงการเอเชียอาสา เป็นโครงการที่รณรงค์ให้พนักงานงบบุหรี่ เหล้า และการพนัน โดยส่งเสริมให้พนักงานสมัครใจที่จะปรับปรุงพฤติกรรมด้วยตนเอง ด้วยการจัดตั้ง “กองทุนเอเชียอาสา” ขึ้นมา เมื่อมีพนักงานในองค์กรไม่ดื่มเหล้า ไม่สูบบุหรี่ ไม่เล่นการพนันมากเท่าไร บริษัทก็จะสมทบเงินลงไปในกองทุนนี้ วิธีการคือ ให้พนักงานลงชื่อเป็นสัญญาบนบอร์ดของโรงงานว่าเดือนไหน ในแต่ละไตรมาสจะเลิกเหล้า เลิกบุหรี่ เลิกเล่นการพนัน ทำตารางไว้ให้ลงชื่อเป็นช่องๆ ใครจะเลิกเป็นบางอย่าง หรือทั้ง 3 อย่างพร้อมกันก็แล้วแต่ความสมัครใจ



โดยบริษัทที่มีอัตรากำหนดไว้ว่าเลิกได้ก็คนเป็นเงินเท่าไร ยิ่งถ้ามีคนเลิกได้มากเงินที่สมทบลงไปในกองทุนก็จะยิ่งเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ยังมี กิจกรรมพัฒนาโรงงาน เช่น Big Cleaning Day ซึ่งไม่ถือเป็นการทำงานล่วงเวลา แต่บริษัทฯจะสมทบเงินเข้ากองทุนเอเชียอาสาเพิ่มขึ้นอีก ตามจำนวนพนักงานที่มาร่วมกิจกรรม เงินในกองทุนนี้ไม่เข้ากระเป๋าพนักงานหรือบริษัท แต่นำไปใช้ทำ **“กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคม”** ร่วมกันเป็นประจำ เช่น การไปเลี้ยงอาหารและจัดกิจกรรมให้ความรักความอบอุ่นกับเด็กด้อยโอกาสในสถานสงเคราะห์ต่างๆ การไปปลูกป่า การช่วยซ่อมจักรยานให้กับเด็กนักเรียนในโรงเรียนยากจน ซ่อมแซมปรับปรุงโรงเรียนในชนบท การอุปถัมภ์ให้ทุนการศึกษาเด็กยากจนในชนบทห่างไกล การไปช่วยบรรเทาภัยน้ำท่วม กิจกรรมช่วยเหลือวัดพระบาทน้ำพุ ส่งของไปช่วยผู้ประสบภัยสึนามิ สมทบทุนช่วยเหลือครอบครัวผู้ประสบภัยภาคใต้ ฯลฯ

บริษัทยังสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมในทุกๆ ด้าน ให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ เช่น การบริจาคโลหิตปีละ 3 ครั้ง การสละเงินค่าของขวัญปีใหม่เพื่อซื้อเสื้อกันหนาวมอบให้เด็กและคนชราในชนบทห่างไกล การไปสอนภาษาอังกฤษให้กับนักเรียนในโรงเรียนที่ขาดแคลนครูสอนภาษาอังกฤษ การช่วยบูรณะซ่อมแซมโรงเรียนยากจนด้วยสิ่งของเหลือใช้จากโรงงาน การพับนกง่องกำลังใจไปภาคใต้ และสนับสนุนการฝึกอบรมอาสาสมัครพิทักษ์หมู่บ้านใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ฯลฯ

วิธีการสงเคราะห์ผู้อื่นด้วยความดีของตนเองนี้ ช่วยให้กิจกรรมพัฒนาต่างๆ ของบริษัทได้รับความร่วมมือจากพนักงานเป็นอย่างดี และส่งเสริมให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและการเสียสละเพื่อส่วนรวม เป็นจุดที่ทุกคนมีส่วนร่วมกับองค์กร ร่วมกันทำความดีตามพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เป็นการ “เอาความดีต่อความดี” ที่เกิดจากการ “เสียสละ” ของพนักงาน สิ่งที่เขาได้รับกลับไปคือ “ความสุขใจ” องค์กรก็มีส่วนร่วมโดยการใช้จ่ายประมาณสนับสนุนเงินจำนวนนี้แม้บริษัทเป็นผู้สมทบ แต่พนักงานทุกคนก็ภาคภูมิใจได้เต็มทีว่าเป็นเงินที่มาจากการทำงานดีของแต่ละคนอย่างแท้จริง ซึ่งผู้บริหารเอเชียปริซิซันเชื่อมั่นว่าสิ่งยึดเหนี่ยวนี้จะ “รวมให้จิตใจผู้คนมุ่งมั่นในสิ่งที่ดีอย่างต่อเนื่องและคงอยู่ได้อย่างถาวร”

Happy Soul

- โครงการปฏิบัติธรรม เป็นกิจกรรมที่อนุญาตให้พนักงานไปปฏิบัติธรรมที่ยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทย หรือศูนย์ปฏิบัติธรรมต่างๆ ทั้งหลักสูตร 8 วัน หรือ 3 วัน ได้โดยไม่นับเป็นวันลา พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยการจัดหาเสื้อผ้าชุดปฏิบัติธรรม และรถรับ-ส่งให้กับพนักงานด้วย

- จัดงานทำบุญวันเกิดให้พนักงานทุกเดือน นิมนต์พระมาให้พนักงานที่เกิดในแต่ละเดือนได้ร่วมกันทำบุญใส่บาตรเพื่อความเป็นสิริมงคล นอกเหนือจากของขวัญวันเกิดที่บริษัทจัดเตรียมไว้ให้กับพนักงานทุกคน



- ร่วมกันจัดสร้างพระพุทธรูปปางประทานพร พระประธาน ขนาดหน้าตักกว้าง 40 นิ้ว นำมาประดิษฐานไว้ที่โรงงานให้พนักงานได้ กราบไหว้สักการะ เป็นที่ยึดเหนี่ยวและศรัทธารวมจิตใจของพนักงาน

Happy Relax

- จัดที่พักผ่อนให้พนักงานได้นอนพักในช่วงเวลาพักกลางวัน และพนักงานในกะกลางคืน
- จัดให้มีเอเซียคาเฟ่ ซึ่งเป็นห้องที่ให้พนักงานจัดกิจกรรม สันทนาการ เล่นดนตรี ร้องคาราโอเกะ เพื่อเป็นการผ่อนคลายจิตใจได้ ตั้งแต่ช่วง 12.20-13.00 น.
- จัดกิจกรรมท่องเที่ยวประจำปีร่วมกัน

Happy Brain

สนับสนุนการฝึกอบรมพัฒนาตนเองของพนักงานตามความสนใจ และความสนใจ โดยชั่วโมงในการเข้าร่วมกิจกรรมอบรมพัฒนาตนเอง ด้านทักษะ จะใช้เป็นเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและปรับค่าตอบแทนประจำปีด้วย บริษัทได้ตั้งเกณฑ์การฝึกอบรม 24 ชั่วโมง/คน/6 เดือน และจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมรวมของพนักงานทั้งองค์กรจะเชื่อมโยงกับจำนวนงบประมาณที่บริษัทจัดสรรเพื่อการให้ความช่วยเหลือพนักงานในด้านคุณภาพชีวิต (คิดในอัตรา 10 บาท / ชั่วโมง) ยอดเงินงบประมาณนี้ใช้เพื่อช่วยเหลือพนักงานด้านต่างๆ ที่จำเป็น เช่น เป็นทุนการศึกษาแก่บุตรของพนักงาน เงินช่วยเหลือบุตร ซึ่งเรียกว่า “กองทุนลูกรัก” เป็นเงินเพื่อสวัสดิการแก่พนักงาน

จัดมุมอินเทอร์เน็ต ให้พนักงานได้เพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะด้านต่างๆ โดยมีฝ่ายพัฒนาบุคลากรและองค์กรร่วมกับ “คณะกรรมการส่งเสริมความอยู่ดีมีสุขของพนักงาน” (เป็นคณะตัวแทนพนักงานทุกระดับ และมาจากการเลือกตั้ง) เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนและดำเนินการ โดยบริษัทได้กำหนดเป็นงบประมาณประจำปี เพื่อสนับสนุนกิจกรรมที่ครอบคลุมการพัฒนาบุคลากรและองค์กรทุกด้าน ในการสร้างให้เป็นทั้ง “คนเก่ง” และ “คนดี” และบุคลากรทุกคนได้ถือเป็นข้อตกลงร่วมกันที่จะ “ลงทุน” เวลาส่วนตัวอย่างน้อย 48 ชั่วโมงต่อปี ในการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาตนเองต่างๆ เพิ่มเติมจากหลักสูตรการพัฒนาทักษะความรู้ในเวลางานปกติ เพื่อสร้างความก้าวหน้าให้กับตนเองและองค์กรได้อย่างรวดเร็ว

Happy Money

จัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาเรื่องนี้ มีโครงการตัวกลางการระดมทุนนี้ โดยจัดให้เจ้าหน้าที่ HR ของโรงงานช่วยเป็นคนกลางให้พนักงานที่มีปัญหาหนี้สิน ติดต่อประสานงานกับธนาคารเจ้าหนี้ ช่วยสื่อสารแทนพนักงาน และหาทางออกให้กับพนักงาน นอกจากนี้ยังช่วยวางแผนการใช้จ่ายและจัดทำบัญชีครัวเรือน เพื่อสร้างให้เกิดวินัยทางการเงินในหมู่พนักงานด้วย

Happy Family

- กิจกรรม “วันพ่อ วันแม่” ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งที่เอเซียพริซิชั่น เพราะถือเป็นโอกาสสำคัญที่จะปลูก “ความกตัญญู” ที่มีอยู่ในจิตใจของทุกคนให้ตื่นขึ้น นำไปสู่การมี “สัมมาทิลฐิ” ในอันที่จะ



ตอบแทนบุคลากรผู้มีพระคุณด้วยการทำ “ความดี” โดยบริษัทจะเชิญชวนให้พนักงานนำรูปพ่อแม่มาติดบอร์ด ร่วมกับการจัดนิทรรศการเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ และสมเด็จพระบรมราชินีนาถฯ จัดพิธีถวายพระพร ตามด้วยพิธีกราบพ่อแม่ นอกจากนี้ ทางบริษัทยังมีของขวัญเล็กๆ น้อยๆ เช่น ผ้าขนหนู ผ้าขาวม้า ฝากกลับไปให้คุณพ่อคุณแม่เมื่อพวกเขากลับบ้าน แทนการขอบคุณจากบริษัท เพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีความเอื้ออาทรต่อตัวเขา ใส่ใจชีวิตครอบครัวเขา และจัดสรรสิ่งเหล่านี้ให้เขาด้วยความจริงใจ

- กิจกรรมจัดบอร์ดลูกรักพนักงาน เชิญชวนให้พนักงานที่มีลูกแล้วทุกคนนำรูป “ลูก” มาติดบอร์ดของโรงงาน ในช่วงวันเด็กบริษัทจะจัดของขวัญพิเศษมอบให้แก่พนักงานที่นำรูปลูกมาติดที่บอร์ด
- จัดโครงการ “ครอบครัวสุขสันต์” ให้พนักงานนำลูกและพ่อแม่มาเยี่ยมชมโรงงาน ไปเที่ยวพักผ่อนไปทัศนศึกษาด้วยกันให้ครอบครัวได้อยู่ใกล้ชิดกันในช่วงที่โรงเรียนปิดเทอม

ผลลัพธ์จากโครงการและกิจกรรมนำสุขสู่องค์กร

ผลจากการสร้างสรรค์โครงการและกิจกรรมต่างๆ ดังกล่าวเหล่านี้ ประโยชน์ที่สะท้อนกลับมาสู่องค์กรคือ

- ความรักและความผูกพันที่มีต่อองค์กรมากขึ้น ความร่วมมือร่วมใจมีมากขึ้น การดำเนินงานถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมีมากขึ้น ความเข้าใจกันเกิดได้ง่าย ความสุขในองค์กรเกิดขึ้น ส่งผลให้การพัฒนาด้านอื่นๆ ทำได้ง่ายมากขึ้น

- turn over ของพนักงานต่ำ ซึ่งมีผลดีต่อองค์กรในการรักษาพนักงานที่มีฝีมือไว้

- นับจากผ่านวิกฤตเศรษฐกิจและปรับเปลี่ยนมุมมองและวิธีการบริหารจัดการองค์กร บริษัทที่พัฒนาเจริญเติบโตก้าวหน้าขึ้นมาเป็นลำดับอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านคุณภาพของคนทำงาน คุณภาพขององค์กร และคุณภาพของผลผลิต

- บริษัทเป็นแหล่งเรียนรู้ดูงานขององค์กรอื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศที่ขอเข้ามาศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่องเป็นจำนวนมาก

- ได้รับการรับรอง ISO9001:2000, ISO/TS 16949 (มาตรฐานระบบคุณภาพเฉพาะสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์) และ ISO14001 (มาตรฐานจัดการสิ่งแวดล้อม) RoHS Compliance (งดเว้นการใช้สารเคมีต้องห้าม) การรับรองมาตรฐานแรงงานไทย: มรท.8001-2546 รางวัลอุตสาหกรรมดีเด่นประจำปี 2547 จากกระทรวงอุตสาหกรรม รางวัลแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงานดีเด่นจากกระทรวงแรงงาน ประจำปี 2548-50 (ติดต่อกัน 3 ปี)

- ได้รับรองมาตรฐาน MS:QWL (Management System : Quality of Work Life) (ระบบพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ) ของสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และโครงการ Happy Workplace ของจังหวัดชลบุรี (ภายใต้การสนับสนุนของ สสส.) ซึ่งทั้ง 2 โครงการมุ่งเน้นการสร้าง “ความสุข” และ “คุณภาพชีวิต” แบบบูรณาการครอบคลุม 4 มิติด้วยกัน คือ กาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ



ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

- ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับของเอเชียปริซิชั่น น้อมนำพระบรมราโชวาทและกระแสพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ มาเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติทั้งในด้านการงานและการดำเนินชีวิตอย่างจริงจัง
- การมีปณิธานที่แน่วแน่ในการ “มุ่งสร้างคนดีแทนคุณแผ่นดิน” ด้วยการพัฒนาคุณค่า 5 ประการของคนในองค์กรซึ่งประกอบด้วย วินัย สามัคคี เสียสละ คุณธรรม และกตัญญู ใช้ความดีเป็นฐานในการสร้างความสุข ความรัก และศรัทธาในองค์กร เพื่อผลแห่งการเติบโตและมั่นคงขององค์กรอย่างยั่งยืน

**พัฒนาองค์กรและบุคคลากร
ตามแนวพระบรมราโชวาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ
“มุ่งสร้างคนดีแทนคุณแผ่นดิน”**

โรงงานที่เป็นได้มากกว่าที่ทำมาหากิน

บริษัท เอเชีย ปริซิชั่น จำกัด มุ่งมั่นในเป้าหมายของ “การสร้างวัฒนธรรมองค์กร” เพื่อให้เป็น “องค์กรแห่งความสุข” ด้วยความเชื่อมั่นในคุณค่าและความดีที่มีอยู่ในตัวคน ใช้กุศโลบายต่างๆ ในการกระตุ้นส่งเสริมให้คนทำความดี ศรัทธาในความดี และซึมซาบความสุขจากการทำความดี ซึ่งจุดเปลี่ยนที่สำคัญของเอเชียปริซิชั่น คือ การเดิน “ตามรอยเท้าพ่อ” โดยน้อมนำพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระ

พระเจ้าอยู่หัวฯ มาเป็นหลักยึดเหนี่ยวให้คนรวมใจเป็นหนึ่งเดียวกัน น้อมนำพระราชดำรัสในวโรกาสต่างๆ มาเป็นแนวทางในการสร้างสรรค์กิจกรรมให้พนักงานปฏิบัติร่วมกัน จนทำให้เอเชียปริซิชั่นกลายเป็น “โรงงานที่เป็นได้มากกว่าที่ทำมาหากิน” เป็นสถานประกอบการที่ “มุ่งสร้างคนดีแทนคุณแผ่นดิน” บนพื้นฐานของ “วินัย สามัคคี เสียสละ คุณธรรม และกตัญญู” ที่ส่งผลให้ความสุขทั้ง 8 ประการได้รับการเติมเต็มในชีวิตของพนักงานทุกคนอย่างผสมกลมกลืน และพร้อมหยิบยื่นความสุขเหล่านี้สู่คนอื่น ๆ และสังคมโดยรวมด้วยความสมัครใจ



เรียบเรียงจาก :

- บทสัมภาษณ์ คุณอภิชาติ การุณกรสกุล คอลัมน์เรื่องเด่นในฉบับ นิตยสาร Management Best Practice ปีที่ 8 ฉบับที่ 41 กรกฎาคม-สิงหาคม 2551
- บทความ “เอเชียปริซิชั่น อยู่ดีมีสุขในโรงงาน” คอลัมน์จุดประกาย ใน “วารสาร คุณธรรม” ปีที่ 3 ฉบับที่ 7 พฤษภาคม 2551
- บทสัมภาษณ์ คุณอภิชาติ การุณกรสกุล ประธานกรรมการ บริษัท เอเชียปริซิชั่น จำกัด เรื่อง “เอเชียปริซิชั่น มุ่งสร้างคนดี แทนคุณแผ่นดิน” คอลัมน์ Cool Coffee ใน “วารสาร Go Training” ฉบับเดือนเมษายน 2551



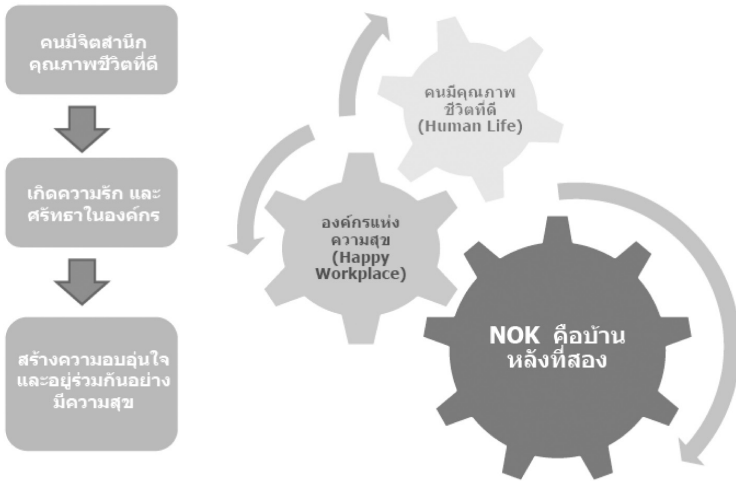
NOK

NOK คือ “บ้านหลังที่สอง” ของคนทำงาน

บริษัท เอ็นโอเค พรีซิชั่น คอมโพเนนท์ (ประเทศไทย) จำกัด (NOK) เป็นบริษัทในเครือของ NOK Corporation ประเทศญี่ปุ่น ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2544 เริ่มดำเนินการผลิตเมื่อเดือนเมษายน 2545 ผลิตภัณฑ์หลักของบริษัทคือ ส่วนประกอบของ hard disk drive ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีพนักงานประมาณ 1,400 คน

แนวคิดและเป้าหมายในการสร้างองค์กรแห่งความสุข

NOK มีแนวคิดในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงาน ผ่านนโยบายการทำให้ที่ทำงานเป็น “บ้านหลังที่สอง” เพราะคิดว่าพนักงานใช้เวลาอยู่ที่บริษัทฯ มากกว่าอยู่ที่บ้าน ดังนั้น การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความสุข มีความรัก ความเข้าใจระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ตลอดจนจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกเหมือนอยู่บ้าน สิ่งเหล่านี้ นอกจากจะเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงานแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพขององค์กรด้วย เพราะเมื่อพนักงานมีความสุขกับการทำงานย่อมสร้างงานที่มีคุณภาพให้กับองค์กร

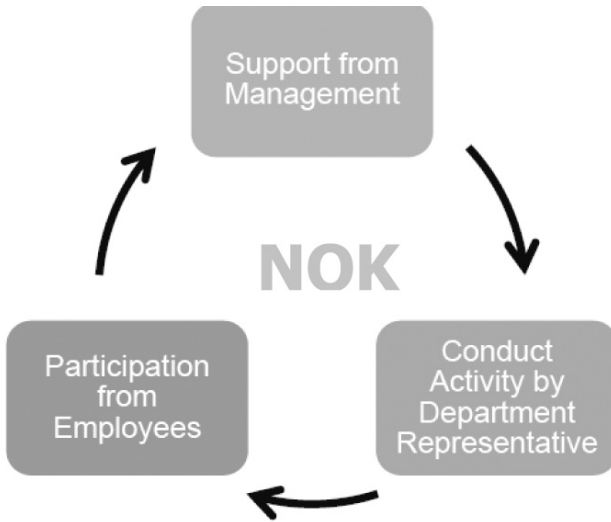


NOK เชื่อมั่นในศักยภาพของคน เชื่อว่าคนทุกคนมีศักยภาพในตนเอง จึงจัดเวทีและเปิดกว้างให้พนักงานได้แสดงความสามารถที่ตัวเองมีอยู่อย่างเต็มที่ เพราะการได้แสดงความสามารถทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภูมิใจในตนเอง มีกำลังใจและมีความสุขกับการทำงาน และเห็นว่าสิ่งที่ตนเองทำนั้นมีคุณค่าเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และผลงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่ยอดกรยกย่องเชิดชูและนำไปสู่ชื่อเสียงขององค์กรด้วย

กระบวนการสร้างองค์กรแห่งความสุข

NOK มีจุดมุ่งหมายในการสร้างองค์กรแห่งความสุขเพื่อ 1) ส่งเสริมสุขภาวะของพนักงานในองค์กรทั้ง 4 มิติ คือร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ 2) ปลุกฝังและพัฒนาให้พนักงานมีจิตสำนึกคุณภาพ





ชีวิตที่ดีแบบบูรณาการ และ 3) ให้พนักงานได้มีโอกาสทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน ส่งเสริมระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดี และสนองตอบนโยบาย “NOK คือ บ้านหลังที่สอง”

กระบวนการสร้างองค์กรแห่งความสุขของ NOK เน้นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในองค์กร ผู้บริหารนอกจากเป็นผู้กำหนดนโยบายและวิสัยทัศน์ของการสร้างความสุขในองค์กรแล้ว ยังให้ความสำคัญกับการสื่อสารทำความเข้าใจเพื่อให้พนักงานเห็นเป้าหมายเดียวกัน รวมทั้งให้การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างจริงจัง โดยส่งเสริม “ภาวะผู้นำ” ให้กับคนในองค์กรในหลายระดับ ตั้งแต่ระดับผู้จัดการฝ่ายต่างๆ ไปจนถึงหัวหน้ากลุ่มกิจกรรมย่อย (Small Group Activity: SGA) ซึ่งผู้นำเหล่านี้เสมือน “แม่ทัพน้อย” ที่นำการ

เปลี่ยนแปลงไปพร้อมไปทั่วทุกจุดขององค์กร ทำหน้าที่กระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ๆ การแก้ไขปัญหาใหม่ๆ การสร้างบรรยากาศในการทำงานใหม่ๆ เพื่อจุดมุ่งหมายคือทำให้ทุกคนในองค์กรมีความสุขกับการทำงาน

การมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกัน เพราะ NOK เล็งเห็นว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ พนักงานหลายคนมีศักยภาพ เมื่อเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความรู้ความสามารถรวมถึงความคิดเห็น และสนับสนุนให้เกิดการลงมือทำ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานด้วยตนเอง พนักงานก็เกิดความภาคภูมิใจว่าเขาเป็นทรัพยากรที่มีค่า เป็นคนที่องค์กร ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานยอมรับ บรรยากาศในการทำงานร่วมกันก็มีความสุข เป็นมิตร องค์กรก็พัฒนา ก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว

กิจกรรมสร้างเสริมสุขคนทำงานของ NOK

Happy Body 😊 สุขภาพแข็งแรง

ส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรออกกำลังกายและรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีสวนพักผ่อน มีห้องน้ำที่สะอาด เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง สุขภาพจิตดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนอกจากการทำประกันสุขภาพให้กับพนักงานแล้ว บริษัทฯ ยังจัดให้มีสถานที่และกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน ได้แก่



- สร้างศูนย์กีฬาสำหรับออกกำลังกาย ได้แก่ สนามบาสเกตบอล ฟุตบอล แบดมินตัน เซปักตะกร้อ ห้องฟิตเนส และห้องโยคะ
- กิจกรรมนวดแผนไทยเพื่อสุขภาพ จัดสถานที่นวดอย่างเป็นสัดส่วน มีการฝึกสอนโดย อาจารย์ที่เชี่ยวชาญศาสตร์ด้านการนวดแผนไทย รวมทั้งมีเก้าอี้นวดไฟฟ้า เพื่อการผ่อนคลายจัดเตรียมไว้ให้พนักงานใช้บริการ

Happy Heart ☺ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มีน้ำใจต่อกัน

ส่งเสริมให้พนักงาน หัวหน้างาน และผู้บริหารมีน้ำใจให้แก่กัน แสดงความห่วงใยต่อกันอันจะนำไปสู่ความยั่งยืนในการร่วมกันสร้างความเจริญ และความสุขในองค์กร ด้วยกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

- กิจกรรมส่งเสริมความมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันในที่ทำงาน เช่น การมีเจ้าหน้าที่แรงงานสัมพันธ์ไปเยี่ยมไข้พนักงานที่เจ็บป่วยเข้าโรงพยาบาล ผู้บริหารมอบกระเช้าของขวัญสำหรับคุณแม่ให้พนักงานหญิงที่ลาคลอด
- กิจกรรมให้โรงพยาบาลในพื้นที่ใกล้เคียงเข้ามารับบริจาคโลหิตจากพนักงานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยเป็นประจำ
- การส่งเสริมให้พนักงานได้แสดงความเคารพต่อผู้ใหญ่ ด้วยการจัดกิจกรรมรดน้ำดำหัว ให้กับหัวหน้างาน และผู้บริหาร ในเทศกาลวันสงกรานต์
- การส่งเสริมให้พนักงาน หัวหน้างาน และผู้บริหารได้สร้างความรัก และแสดงความรักระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานกับ

พนักงานในวันวาเลนไทน์ อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนในการร่วมกันสร้างความเจริญ และความสุขในองค์กร

Happy Soul ☺ ทางสงบ

- กิจกรรมทำบุญตักบาตรวันเกิดของพนักงานที่จัดขึ้นทุกเดือน โดยนิมนต์พระจากวัดใกล้เคียงมารับบิณฑบาต
- จัดห้องสวดมนต์ นั่งสมาธิไว้ให้พนักงานเพื่อฝึกให้เกิดความสงบทางจิตใจ
- นิมนต์พระมาแสดงธรรมให้กับพนักงานฟังในวันสำคัญทางศาสนาต่างๆ เช่น วันเข้าพรรษา

Happy Brain ☺ หาความรู้

- TPM Day การสร้างกิจกรรมเพื่อให้พนักงานได้ความรู้ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรและในขณะเดียวกันยังได้ความสนุกสนานด้วย
- พนักงานของ NOK มีโอกาสได้สัมผัสการเรียนรู้งานวิจัยและเทคโนโลยีที่หลากหลาย เนื่องจากว่ามีบริษัทแม่ในประเทศญี่ปุ่นเป็นศูนย์การวิจัยทั้งในด้านของผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยี ทางบริษัทฯ ได้ส่งพนักงานไปทำงานร่วมกับทีมวิจัยของประเทศญี่ปุ่น และกลับมาเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับเพื่อนพนักงาน
- การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกด้านอุปกรณ์และเครื่องมือทำงานให้กับพนักงานอย่างเต็มที่ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ (Desktop) ให้กับพนักงานในสัดส่วน 1 เครื่อง ต่อ 1 คน หรือถ้าเป็นพนักงานตั้งแต่ระดับ Senior ขึ้นไป บริษัทฯจัดเตรียม Notebook ให้พร้อมกับ



ติดตั้ง Hi Speed internet ความเร็วสูงให้ในที่พักของพนักงาน เพื่อความสะดวกในการทำงานโดยไม่ต้องอยู่ทำงานที่บริษัทฯ ในยามดึกดื่น ในกรณีที่มีงานที่ต้องทำให้เสร็จ พร้อมกับเตรียม Virtual Private Network (VPN) ในการต่อเชื่อมระบบเพื่อให้พนักงานเข้ามาใช้ข้อมูลภายในบริษัทฯ ได้ทาง Online ด้วย

- ห้องสมุดที่มีหนังสือมากกว่า 5 ,000 เล่ม ไว้ให้พนักงานได้เข้าไปค้นหาความรู้

- มีระบบ Internet และ Intranet ภายในบริษัท เครื่องคอมพิวเตอร์ภายในบริษัททุกเครื่องสามารถเข้าถึง Internet และ Intranet ตลอดเวลาทำงานของบริษัท เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานได้ใช้ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ได้จากทั่วโลก

- บริษัทจัดหาผู้เชี่ยวชาญ และที่ปรึกษา คอยให้คำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับพนักงานเวลาที่มีปัญหาในการทำงาน เช่น ที่ปรึกษาด้านการวางแผนภาษี ที่ปรึกษาทางด้านกรวางแผนโครงสร้างตำแหน่ง ที่ปรึกษาทางด้านการจัดการพลังงาน เป็นต้น

- ส่งเสริมระบบการถ่ายทอดความรู้ปฏิบัติของพนักงานที่เรียกว่า One Point Lesson “OPL” เป็นการถ่ายทอดเทคนิค ทักษะแบบง่ายๆ ระหว่างพนักงานด้วยกันเอง โดยให้ผู้ที่มีความรู้เขียนคำอธิบายสั้นๆ ลงในกระดาษแผ่นเดียว ซึ่งถูกออกแบบเป็นแบบฟอร์มง่ายๆ เพื่อที่จะถ่ายทอดให้แก่สมาชิกทีมงานหรือเพื่อนร่วมงานเป็นรายคน

- ส่งเสริมระบบ “วิทยากรภายใน” โดยจัดฝึกอบรมหลักสูตรการเป็นวิทยากรให้กับพนักงาน เพื่อให้เป็นวิทยากรภายในของบริษัทฯ ในการถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนพนักงานคนอื่นๆ

- ส่งเสริมกิจกรรมเขียนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานที่ทำอยู่ให้ดีขึ้น ความคิดของพนักงานหลายๆ คน ซึ่งเมื่อนำไปปฏิบัติแล้วสามารถลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรได้ปีละหลายล้านบาท
- ส่งเสริมกระบวนการบันทึกความรู้ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน ซึ่งเป็นการฝึกให้คนมีนิสัยช่างสังเกต และสร้างนิสัยการเรียนรู้เป็นหมู่คณะมากขึ้น ความรู้เหล่านี้ จะถูกบันทึกอยู่ในคลังความรู้ หรือ portal ใหญ่ขององค์กร เพื่อให้สะดวกต่อการค้นคว้า และเรียนรู้จากข้อค้นพบของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งปัจจุบันมีอยู่มากมายที่เก็บไว้ในระบบ
- การหลอมรวมความรู้ ความสามารถของทีมงานทั้งไทยและญี่ปุ่นเข้าด้วยกัน รวมถึงกิจกรรมกลุ่มย่อย (SGA) ซึ่งในกลุ่มๆ หนึ่ง สามารถมีความรู้และทำกิจกรรมในหลายๆ เรื่องได้พร้อมๆ กัน เช่น Safety, 5S, การอนุรักษ์พลังงาน, QCC, Kaizen โดยกลุ่ม SGA นี้จะได้รับการปลูกฝังและการถ่ายทอดความรู้มาจากคณะกรรมการคณะต่างๆ ของบริษัท

Happy Relax 😊 ผ่อนคลาย

ส่งเสริมให้พนักงานได้มีกิจกรรมผ่อนคลายจากการทำงานเพื่อช่วยให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี โดยสร้างห้อง Karaoke มาตรฐาน 4 ห้อง ห้องซ้อมดนตรีไว้ผ่อนคลายในเวลาว่างและหลังเลิกงาน รวมทั้งกิจกรรมประกวดร้องเพลง Karaoke ที่จัดขึ้นทุกปี กิจกรรมท่องเที่ยวประจำปี กิจกรรมวันปีใหม่ และกิจกรรมกีฬา ซึ่งนอกจากความสนุกสนานผ่อนคลายแล้วยังเกิดความสมัครสมานสามัคคีในองค์กรด้วย



Happy Money 😊 ปลดหนี้

- จัดให้มีร้านค้าสวัสดิการจำหน่ายสินค้าราคาถูกแก่พนักงาน
- จัดมหกรรมสินค้าราคาถูก ทุกๆ 3 เดือน
- จัดเงินสวัสดิการค่าอาหารกลางวัน อนุญาตให้พนักงานนำน้ำดื่มของบริษัทกลับไปดื่มที่บ้านได้ด้วย กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทุนการศึกษาบุตร บริการรถรับส่ง ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการออมเงิน และใช้จ่ายอย่างพอเพียง
- สนับสนุนทุนการศึกษาให้กับบุตรของพนักงานที่มีผลการเรียนดี

Happy Family 😊 ครอบครัวดี

- จัดกิจกรรมส่งเสริมความรักความผูกพันในครอบครัวให้กับพนักงาน เช่น กิจกรรมประกวดเรียงความพระคุณพ่อ-แม่ในวันพ่อและวันแม่แห่งชาติ แจกต้นมะลิให้กับพนักงานในวันแม่ จัดทำโปสการ์ดให้พนักงานเขียนข้อความแสดงความกตัญญูส่งถึงพ่อแม่
- จัดกิจกรรมให้พนักงานพาครอบครัวมามีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเป็นกันเอง และสร้างความรู้สึที่ดีต่อกันระหว่างพนักงานครอบครัว และสถานประกอบการ
- จัดประกวดภาพ “Happy Family”

Happy Society 😊 ความรักสามัคคีเอื้อเพื่อต่อชุมชน

- กิจกรรมช่วยเหลือสังคมรอบข้าง เช่น กิจกรรมการบริจาคสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นให้กับหน่วยงานราชการและหน่วยกู้ภัยในชุมชน การร่วมมือกับบริษัทต่างๆ ในนิคมอุตสาหกรรม จัดงานเลี้ยงอาหาร

กลางวันในงานวันเด็กแห่งชาติให้กับเด็กนักเรียนในเขตพื้นที่ที่โรงงานตั้งอยู่

ผลจากการสร้างองค์กรแห่งความสุข

- พนักงานมีความสุขในการทำงาน เห็นได้จากการที่พนักงาน NOK ทำงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสแม้จะมีงานมาก ส่งผลให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี
- พนักงานมีความสามารถและทักษะในการทำงานมากขึ้น จากการศึกษา ให้ความสำคัญต่อการพัฒนา “คน” เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับแสดงความคิดเห็นและความสามารถอย่างเต็มที่ รวมทั้งการสร้างบรรยากาศแวดล้อมในที่ทำงานและจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น จำนวนการผลิตต่อคนต่อปีเติบโตแบบขั้นบันไดนับตั้งแต่ปี 2545 เป็นต้นมา ค่าใช้จ่ายของบริษัทลดลง คุณภาพสินค้าดีขึ้น องค์กรได้ผลกำไรจากการประกอบกิจการมากขึ้น

“ความสุขของพนักงาน นำสู่การเพิ่มผลผลิต”

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ

- รางวัลโรงงานอุตสาหกรรมดีเด่นด้านการจัดการคุณภาพ (Prime Minister Award) ประจำปี 2551 จากกระทรวงอุตสาหกรรม



ด้วยผลงานด้านระบบคุณภาพที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

- รางวัลโรงงานอุตสาหกรรมดีเด่นด้านการจัดการพลังงาน (Prime Minister Award) ประจำปี 2550 จากกระทรวงอุตสาหกรรม ด้วยผลงานโครงการด้านการอนุรักษ์พลังงานที่ส่งผลต่อการลดการใช้ทรัพยากรและพลังงานที่สามารถลดต้นทุนการผลิตของบริษัทฯ ได้หลายล้านบาท

- รางวัลสถานประกอบการด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการยอดเยี่ยมประจำปี 2548-2550 (3 ปีติดต่อกัน)

- รางวัลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมยอดเยี่ยมระดับประเทศ

- รางวัลชนะเลิศการแข่งขัน TPA Automation Kaizen Award 2007 ในประเภท Automation Kaizen ซึ่งได้รับรางวัล “Golden Award” ประเภท Kaizen Suggestion รางวัล “Think out of the box” The winner และรางวัลบริษัทยอดเยี่ยมในการสนับสนุนกิจกรรม Kaizen “KSS Trophy Award”

- รางวัลการชนะเลิศ 5 ส รับรองโดยสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ปี 2549

- ฯลฯ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- วิสัยทัศน์ในการสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน และสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เข้มแข็งด้วยการให้ความสำคัญกับ “คน ระบบ และองค์กร” ที่ต้องขับเคลื่อนไปด้วยกัน

- การให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนา “คน” อย่างจริงจัง โดยปลูกฝังวัฒนธรรมด้านวินัยและทัศนคติที่ดีในการทำงานมาตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการ ผ่านกระบวนการและเครื่องมือต่างๆ มากมาย “วินัยและทัศนคติเชิงบวก” จึงเป็นทุนพื้นฐานที่นำไปสู่การเรียนรู้และพัฒนาด้านอื่นๆ
- การสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานทุกระดับ โดยผู้บริหารนอกจากทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบายแล้ว ยังทำตัวเป็นแบบอย่าง เอาจริงเอาจัง ร่วมคิดร่วมทำ มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ กับพนักงาน สร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน กระตุ้นให้พนักงานรักองค์กรเหมือนรักบ้านของตนเอง ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในหมู่พนักงาน นำไปสู่การตื่นตัวในการเรียนรู้และพัฒนาต่อยอดความรู้จากการทำงานในหน้าที่ และสร้างสรรค์กิจกรรมต่างๆ ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
- การสื่อสารนโยบายและเป้าหมายในการทำกิจกรรมต่างๆ กับพนักงานอย่างชัดเจน เพื่อให้มองเห็นจุดหมายปลายทางของการทำงานร่วมกัน เห็นว่าองค์กรกำลังจะเดินไปทางไหน และพนักงานแต่ละคนมีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบร่วมกันอย่างไร เป้าหมายของการนำระบบ เทคโนโลยี รวมถึงกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องร่วมกันทำมีประโยชน์ต่อพนักงานและต่อองค์กรอย่างไร ด้วยการเปิดใจรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของพนักงาน ที่อยู่บนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนรู้ และ win-win strategy



“บ้านหลังที่สอง” ของคนทำงาน

NOK เน้นส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคนไปพร้อมๆ กับระบบและเทคโนโลยีต่างๆ โดยใช้กิจกรรมที่หลากหลายเข้ามาช่วยในการพัฒนาและดึงศักยภาพของคนออกมาอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างนวัตกรรมให้กับองค์กร ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า กลุ่ม Happy Brain ของ NOK มีขนาดใหญ่มาก ประกอบด้วยกิจกรรมหลากหลายเพื่อกระตุ้นสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนาตนเอง และพัฒนาต่อยอดความรู้อย่างต่อเนื่อง เพราะ NOK เชื่อว่าถ้าคนได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ เขาจะเกิดความภาคภูมิใจในตนเองและงานที่ทำ ควบคู่ไปกับการให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความสุข มีความรัก ความเข้าใจระหว่างบุคลากรทุกระดับ จัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับพนักงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้พนักงานรู้สึกเหมือนอยู่บ้าน มีพลังใจและมีความสุขกับการทำงาน แล้วความสุขของพนักงานก็จะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กรในที่สุด

เรียบเรียงจาก :

- เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง “งานสร้างเสริมสุขภาพชีวิตคนทำงาน ครั้งที่ 1” วันที่ 21 พฤศจิกายน 2551 จัดโดย แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน ที่ลานสร้างสุข ภายในสำนักงานของ สสส. ชั้น 35 ตึก SM Tower
- เอกสารประกอบการเสนอเรื่อง Happy Workplace ของบริษัท เอ็นไอเค พรินซ์ตัน คอมโพเนนท์ (ประเทศไทย) จำกัด
- บทความ “NOK องค์กรแห่งความสุข” คอลัมน์สุขกับงาน ใน “จดหมายข่าวชุมชนคนรักสุขภาพ” ฉบับสร้างสุข ปีที่ 5 ฉบับที่ 84 กันยายน 2551

บรรณานุกรม

1. อินทิตรา ปัทมินทร์. (บรรณานิการ) **คู่มือสำหรับผู้บริหารเรื่อง “สถานที่ทำงานน่าอยู่ น่าทำงาน”** (ด้านการเสริมสร้างสุขภาพจิตในการทำงาน) กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข 2544
2. พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (online). Available from: URL: <http://rirs3.royin.go.th/dictionary.asp>
3. Peter F. Drucker. Management. Revise Edition. New York: Harper Collins, 2008
4. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เอกสารทางวิชาการเรื่อง High Performance Organization จัดทำโดย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (online). Available from: URL:http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/High_Performance_Organize/HPOContent1.pdf
5. ผาณิต ธีรวงศ์ชินพันธุ์ (แปล) **องค์กรแห่งความสุข : เจ็ดขั้นตอนสร้างความเป็นผู้นำสำหรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นบ้าน** สำนักพิมพ์มาร์เก็ตเธอร์ 2549
6. บทความ **เวชศาสตร์องค์กร (Organizational Medicine) สู่ความเป็นองค์กรอารมณดี มีพลังชีวิต เรียนรู้และสร้างสรรค์** โดย ณัฐพล วัจวิญญู เครือข่ายจิตตปัญญาศึกษา คอลัมน์ ณ พรหมแดนแห่งความรู้ “หนังสือพิมพ์โพสทูทูเดย์” ฉบับวันที่ 19 พฤศจิกายน 2549
7. วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ ธรรมชาติและความต้องการของมนุษย์ (online). Available from: URL:<http://www.kmutt.ac.th/organization/ssc334/asset1.html>
8. บทสัมภาษณ์ นพ.ชาณูวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ เรื่อง **Happy8 คัมภีร์ความสุขยุคใหม่** คอลัมน์ Special Interview “วารสารการบริหารคน” ปีที่ 29 ฉบับที่ 1/2551 หน้า 18-21
9. บทสัมภาษณ์ คุณบุญฤทธิ์ มหามนตรี เรื่อง **สำคัญที่คน...ต้องดี** คอลัมน์ HR Beat Practice “วารสารการบริหารคน” ปีที่ 29 ฉบับที่ 1/2551 หน้า 24-28
10. บทสัมภาษณ์ คุณสายชล เพียววณิช เรื่อง **บ้านไร่กาแฟ การแพทย์หัวใจเต็มร้อย** คอลัมน์ HR Beat Practice “วารสารการบริหารคน” ปีที่ 29 ฉบับที่ 2/2551 หน้า 30-36

11. บทสัมภาษณ์ คุณดุสิต รัชตเศรษฐนันท์ Senior Vice President — Human Resources บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เรื่อง **KTC Beyond the Limit** คอลัมน์ Site Visit ใน “วารสารการบริหารคน” ปีที่ 28 ฉบับที่ 3/2550 หน้า 44-47
12. บทสัมภาษณ์ “คุณสุชาดา ยูบุญรณ์” กรรมการผู้จัดการ โรงการเดิน ริเวอร์ไซด์ สวนสานพราน คอลัมน์ชีวิต-งาน-ทรงคนะ ใน “นิตยสารหมอชาวบ้าน” ปีที่ 30 ฉบับที่ 349 พฤษภาคม 2551 หน้า 90-94
13. บทความ **“องค์กรแห่งความสุข ด้วยความสุข 8 ประการ”** โดย นพ.ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ คอลัมน์เรื่องเด่นจากปก ใน “นิตยสารหมอชาวบ้าน” ปีที่ 30 ฉบับที่ 349 พฤษภาคม 2551 หน้า 18-24
14. บทสัมภาษณ์ คุณพิบูลย์ ธาระพุทธิ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝึกอบรม โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เรื่อง **วิทยาการและบริการแห่งความเป็นหนึ่ง** คอลัมน์ HR Best Practice ใน “วารสารการบริหารคน” ปีที่ 28 ฉบับที่ 4/2550 หน้า 30-35
15. บทสัมภาษณ์ คุณอภิชาติ การุณกรสกุล เรื่อง คอลัมน์เรื่องเด่นในฉบับ ใน “นิตยสาร Management Best Practice” ปีที่ 8 ฉบับที่ 41 กรกฎาคม-สิงหาคม 2551
16. บทความ **เอเชียปริทัศน์ อยู่ดีมีสุขในโรงงาน** คอลัมน์จุดประกาย ใน “วารสารคุณธรรม” ปีที่ 3 ฉบับที่ 7 พฤษภาคม 2551
17. บทสัมภาษณ์ คุณอภิชาติ การุณกรสกุล ประธานกรรมการบริษัท เอเชียปริทัศน์ จำกัด เรื่อง **เอเชียปริทัศน์ มุ่งสร้างคนดี แทนคุณแผ่นดิน** คอลัมน์ Cool Coffee ใน “วารสาร Go Training” ฉบับเดือนเมษายน 2551
18. บทความ **NOK องค์กรแห่งความสุข** คอลัมน์สุขกับงาน ใน “จดหมายข่าวชุมชนคนรักสุขภาพ” ฉบับสร้างสุข ปีที่ 5 ฉบับที่ 84 กันยายน 2551
19. **HR & Happy Workplace** โดย แผนงานสุขภาวะองค์กรเอกชน และสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2548)
20. **เรื่องน่ารู้เพื่อองค์กรน่าอยู่** โดย แผนงานสุขภาวะองค์กรเอกชน และสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย

21. การสัมภาษณ์ **คุณธราทิพย์ ฤกษ์วัลลภ** เจ้าของร้านขนมปังพรชัย
โดย แผนงานสุขภาวะองค์กรเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2551
22. การสัมภาษณ์ **คุณกอบกาญจน์ สุริยสัตย์ วัฒนวรางกูร** ประธานกรรมการบริหาร
บริษัท โติชิบา (ประเทศไทย) จำกัด โดย แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
23. การสัมภาษณ์ **คุณบุญฤทธิ์ มหามนตรี** กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด
โดย แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุน
สนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
24. การสัมภาษณ์ **คุณนิวัตต์ จิตดาลาน** ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท บัตรกรุงไทย
จำกัด (มหาชน) โดย แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุน
การสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
25. งาน **มหกรรมการจัดการความรู้แห่งชาติ ครั้งที่ 4** เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน — 2
ธันวาคม 2550 ณ ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี
26. การสัมมนา **Happy Workplace Forum 2008** เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2551
ณ โรงแรมโซฟิเทล เซ็นทารา แกรนด์ กรุงเทพฯ ซึ่งจัดโดย สมาคมการจัดการงานบุคคล
แห่งประเทศไทย ร่วมกับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
27. เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง **“งานสร้างเสริมสุขภาพชีวิตคนทำงาน ครั้งที่ 1”**
วันที่ 21 พฤศจิกายน 2551 จัดโดย แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน ที่ลานสร้างสุข
ภายในสำนักงานของ สสส. ชั้น 35 ตึก SM Tower
28. สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (online). Available from: URL:
<http://www.pmat.or.th>

๘. คำถามที่ควรรู้ กับการสร้างองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace)

1. Happy Workplace คืออะไร?

ตอบ คือ กระบวนการพัฒนาคนในองค์กรอย่างมีเป้าหมาย และยุทธศาสตร์ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง จะนำไปสู่การพัฒนาเติบโตอย่างต่อเนื่องขององค์กร (การจัดการองค์กรโดยเน้น การจัดการ “คน” เป็นหลัก)

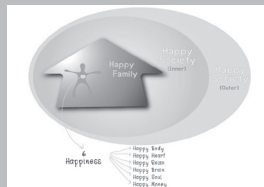
2. ความสุขของคนคืออะไร Happy 8 คืออะไร?

ตอบ ความสุขของคนมีองค์ประกอบดังนี้

- เป็นผู้ที่มีความสุขพุดูแลตนเองได้ไม่เป็นภาระแก่ผู้อื่น
- เป็นผู้ที่มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น
- เป็นผู้มีคุณธรรมและความกตัญญู
- เป็นผู้ที่มีการเรียนรู้เป็นมืออาชีพในงานตนเอง
- เป็นผู้ที่รักและดูแลครอบครัวตนเองได้
- เป็นผู้ที่รักและดูแลสังคมองค์กรของตนเอง

Happy 8 : การจัดสมดุลความสุขของชีวิตให้ มีทักษะทั้งในการทำงานและการใช้ชีวิตที่ดีและเหมาะสมกับตนเอง รวมทั้งสามารถดูแลครอบครัว สังคมได้

- ความสุขของตนเอง Happy Body, Happy Heart, Happy Relax, Happy Brain, Happy Soul, Happy Money
- ความสุขของครอบครัว Happy Family
- ความสุขขององค์กร/สังคม Happy Society



3. ตัวชี้วัดของ Happy Workplace คืออะไร?

- ตอบ**
1. Team Work : องค์กรที่ทำงานด้วยระบบทีมและมีผลรับที่ชัดเจน
 2. Happy : การทำงานด้วยความสุขของทีม
 3. Creativity : ความคิดสร้างสรรค์ใหม่ในองค์กร เพื่อให้องค์กรพัฒนาเติบโตอย่างต่อเนื่อง

4. Team work คืออะไร?

ตอบ คือ คนทำงานมีความสุข Happy people
 ที่ทำงานน่าอยู่ Happy Home
 ชุมชนสมานฉันท์ Happy Team work

“Team work = องค์กร”

5. ใครมีบทบาท Happy workplace อย่างไร?

ตอบ ผู้บริหาร : รับรู้ เข้าใจ สนับสนุน
 หัวหน้างานขึ้นไป : รับรู้ เข้าใจ ปฏิบัติได้
 พนักงาน : รับรู้ เข้าใจ มีส่วนร่วม

6. Happy workplace ทำไมต้องให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร?

ตอบ Teamwork + Happy8 + Creativity



7. จะเริ่ม Happy Workplace อย่างไร?

ตอบ คือ

- เริ่มจากการใช้ความสำคัญ “คน”
- มีนโยบายเรื่องการพัฒนาคน
- มีการพัฒนาคนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร
- กิจกรรมที่ทำอยู่ให้สอดคล้องกับรูปแบบของคนที่ต้องการการพัฒนา
- จัดกิจกรรมต่างๆให้สอดคล้องกับความสุขทั้ง 8

8. Happy Workplace & Change?

ตอบ คือ เมื่อความเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องประสบ องค์กรที่จะสามารถจะเปลี่ยนแปลงได้ได้นั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร แต่ขึ้นอยู่กับความพร้อมของ “คน” องค์กร ดังนั้นองค์กรแห่งความสุข คือ การสร้าง “คน” ให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง (Change)