

บัญญัติ 10 ประการ ของ MR

...ทนมื้อทนต์...ต้องทนต์ทนต์ ทนใจ ทนต์หน้า ต้องสบทบสบทบ ต้องรับแรงกดดันได้ทุกรูปแบบ " No อีโก้ "

...พูดจาเข้าหู...ต้องใช้ปากเป็นตัวนำถ้าปากดีก็มีชัยไปกว่าครึ่ง " คนใดดีเพราะปากก็มีคนไป ตายเพราะปากก็มีเยอะ "

...รู้วิชาการ...ต้องรู้ และรู้ซึ่ง ไม่มีใครรู้ไปซะหมดทุกเรื่อง แต่ " ควรจะรู้ให้มากที่สุด " และใฝ่ศึกษาเพิ่มเติม

...ประสานสืบทิต...ต้องเข้าประสาน ไกล่เกลี่ย เพื่อลดความขัดแย้ง ทำตัวเป็นกันชนให้แต่ละฝ่ายไว้ " ยอมเจ็บตัวนิดเพื่อให้งานบรรลุ "

...มีเชอร์วิสมายต์...ต้องสำนึกอยู่เสมอว่า " ทบที่เราคือให้บริการ " อย่างสุภาพ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

...เข้ากับคนง่าย...ต้องเข้ากับคนได้ง่าย และทุกระดับ มนุษย์สัมพันธ์ต้องดีเลิศ โดยเฉพาะพนักงานระดับล่างสุด บนพื้นฐานของ " ความจริงใจ "

...เข้ากับนายดี...ต้องเข้ากับนายได้ เพราะต้องสื่อสาร ให้ข้อมูลกับนายในเรื่องระบบ คอยโน้มน้าวให้ค่อยตามในบางเรื่อง " ไม่ใช่ไประจบสอพลอ "

...มีลักษณะผู้นำ...ต้องมีภาวะผู้นำ มีอิทธิพลเหนือคนอื่น จูงใจให้ผู้อื่นทำงานได้ " สร้างความน่าเชื่อถือ "

...อ้างอิงประจำ...ต้องพูด หรือขีดเขียนอะไรที่สามารถอ้างอิงสอบกลับได้ตลอด " ต้องมีเหตุผล " และที่มาที่ไปครับ

...เก่งทำสำนวน...ต้องเขียนเก่ง เพราะระบบทุกตัว ผูกไว้กับระบบเอกสาร " อ่านง่าย ใช้ได้จริง "

บัญญัติ 10 ประการของ MR

1. ทนมือทนเท้า

คำว่าทนในที่นี้หมายถึงรวมถึง 3 ทนด้วยกันถ้าจะเป็น MR แล้ว ต้องมีให้ครบ คือ ทนกาย, ทนใจ, ทนหน้า

ทนกาย คือ ต้องสมบุกสมบันหน่อย ต้องเป็นประเภทขาลุยถึงจะเวิร์ด จะมาวิ่งแต่ทั้งนี้จะได้เขียนโพสเซอร์ก็เห็นจะลำบาก เพราะหลาย ๆ ครั้งเราต้องลงไปดูเอง ไปคุยกับคนโน้นคนนี้ บางครั้งก็ต้องอยู่จนตึกงงต้น โดยเฉพาะใกล้ ๆ

Auditฉะนั้นร่างกายจึงต้องมีความทนทานเป็นพิเศษ

ทนใจ หมายถึง ต้องรับเพรชเซอร์ได้ทุกรูปแบบ ทุกสารทิศ ทั้งจากนาย จากเพื่อนร่วมงาน จากพนักงานทั่วไป เวลาทำ ๆ ไปจะรู้เองว่า เพรชเซอร์มันสารพัดร้อยแปด อยากได้อะไรก็ไม่สามารถสั่งคนอื่นให้ทำได้ ทุกคนจะเห็น

ไอเอสโอเป็นตัวถ่วงความเจริญ ถ้าฉันทำไอเอสโอให้เธอ งานการฉันก็ไม่ต้องได้ทำกันละ บางครั้งนายก็ไม่แป๊ะคัพให้อีก ก็เลยไม่ค่อยได้ตั้งใจ ต้องมีความอดทนเป็นพิเศษ

ทนหน้า ก็อันเดียวกับหน้าทนนั่นแหละ ต้องบากหน้าไปขอคนโน้นคนนี้ให้ทำอะไรให้ งาน MR ไม่เหมาะสำหรับคนอีโก้สูง ๆ คนไม่ยอมก้มหัวให้ใคร บางครั้งอาจถูกตอกหน้า อาจถูกกระแนะกระเหน หรือว่าเอาตรง ๆ ก็ต้องทนครับ อันนี้คนที่หน้าทนเป็นิจอยู่แล้วก็ได้เปรียบไปเลย อ้อ.. คนละความหมายกับหน้าด้านนะครับ อันนั้นคงไม่มีใครอยากคบหรอก

2. พุดจาเข้าหู

คุณสมบัติข้อนี้ใครไม่มี เห็นท่าจะเอาดีทางนี้ลำบาก การเป็น MR นั้น ต้องใช้ปากเป็นตัวนำถ้าปากดีก็มีชัยไปกว่าครึ่ง ประเภทไปไหนเอาแต่ปากไป มือกับตีนไปหาเอาข้างหน้านั้น กรุณาไปประกอบอาชีพอื่นเถอะครับ ที่ไม่ต้องใช้ปาก

โดยทั่วไปแล้ว MR จะใหญ่คับฟ้าขนาดไหน ก็ใหญ่แต่ในหน่วยงานตัวเอง จะปากเหม็นยิ่งกว่าสุซา (หมายถึงพุดจาสุษัฯ นะครับ) ยิ่งใหญ่ขนาดนั้นก็ต้องยอม แต่มันไม่ใช่แค่นั้น มันต้องไปใช้ปากกับคนอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ลูกน้องเราด้วย ต้องไปขอ หรือไหว้วานให้ทำโน้นทำนี้ ต้องใช้ปากเป็นครับ แต่ผ่าสุษัฯออกเท่านั้นยังไม่พอนะครับ ต้องมีศิลปะในการพุด การโน้มน้าวให้คนอื่นคล้อยตาม ให้คนอื่นช่วยเราด้วยความเต็มใจ ทำงานโดยไม่ให้ความรู้สึกได้ว่า เราหลอกใช้เขา แต่ก็ไม่ต้องถึงขนาดอดอันออดเขาซะจนคนฟังมือเท้าอ่อนทรอกนะครับ นั่นมันก็ออกจะแหลเกินไปหน่อย ต้องมีความพอดี ไม่มากไม่น้อยเกินไป ยากนะครับ ไม่ใช่ของง่าย ๆ เลย อันว่าปากคนนี้สำคัญนักแล.. คนได้ดีเพราะปากก็มีถมไป ดายเพราะปากก็มีเยอะนะครับ

3. รู้วิชาการ

ไอเอสโอ มันก็เป็นเหมือนศาสตร์ตัวหนึ่ง ที่ห้องเรียนปกติไม่มีใครจะมีสอนกันเท่าใดนัก แต่เป็นศาสตร์ที่จำเป็นที่ MR ต้องรู้ และควรจะรู้ซึ่งด้วย ไม่จำเป็นต้องและระบบไม่ได้ อย่างลิ้มนะครับ คนอื่น ๆ เวลาเขาทำระบบ ติดขัดอะไรตรงไหน เขาจะต้องนึกถึง MR ต้องถาม MR ก่อนเป็นอันดับแรก แน่แน่นอนว่า ไม่มีใครรู้ไปซะหมดทุกเรื่อง แต่ควรจะรู้ให้มากที่สุด และใฝ่ศึกษาเพิ่มเติม มีคอร์สอะไรดี ๆ ก็หาโอกาสเข้าอบรมเสริมทักษะซะ บางทีเรื่องง่าย ๆ แต่ไม่เข้าใจนี่มันก็น่าอายคนอื่นอยู่เหมือนกันนะครับ

อ้อ.. ต้องรู้กระบวนการของบริษัทคุณเองอย่างดีด้วยนะ เช่นถ้าเป็นโรงงานผลิตก็ต้องรู้กระบวนการผลิตต่าง ๆ Flow เป็นยังงี้ ใช้ 4M อะไรบ้าง ก็คงไม่ต้องรู้มากเท่ากับพวกฝ่ายผลิตหรอกครับ เอาแค่คร่าว ๆ ให้พอนึกภาพเชื่อมโยงต่าง ๆ ออก แต่ยิ่งรู้และเข้าใจมากก็ยิ่งดี

4. ประสานสืบทัด

การทำไอเอสโอขึ้น เหตุการณ์ที่ทำไปทำมาแล้ว ต่างหน่วยงานกันเกิดความขัดแย้งบาดหมางกันนั้น มีโอกาสเกิดขึ้นได้มากครับ (ขึ้นกับวุฒิภาวะแต่ละคนนะครับ) เพราะต่างก็มีเป้าหมายที่ต้องบรรลุ และมักจะไปกระทบกระเทือนกับเป้าหมายฝ่ายอื่น ๆ อยู่ตลอด ไม่รู้เป็นไง ฉันก็อยากทำงานฉันให้เสร็จ แต่ทำไมไ้ปูนไ้ไ้ต้องมาคอยขัดแย้งขัดยากันตลอดเวลา ทนไม่ไหวแล้ว.. ลุย... อ๊ะ..อ๊ะ.. อย่าช้าครับ ถ้าคุณเป็น MR คุณต้องเข้าใกล้เกลี่ย เข้าประสานอธิบายให้แต่ละฝ่ายเข้าใจเพื่อลดความขัดแย้ง อันนี้ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวอยู่สักหน่อย ถ้าใครมีทักษะด้านการห้ามคนตีกันบ่อย ๆ ก็น่าจะใช้ได้ครับ

อย่าลืมว่าการปล่อยให้อาการบาดหมางใจกันไม่มีอะไรดีขึ้นมาเลย สุดท้ายงานก็ไม่สำเร็จ ไอเอสโอก็ไม่ไ้ แล้ว MR นั้นแหละต้องรับและ ใกล้เกลี่ยครับ รอมชอม ทำตัวเป็นก้นชนแต่ละฝ่ายไว้ ยอมเจ็บตัวนิดครับ เพื่อให้งานบรรลุ

5. มีเซอร์วิสมายด์

คำนี้ใช้กับงานบริการ แต่ก็ขอยืมมาใช้กับ MR หน่อยก็แล้วกัน เนื่องมาจากว่าคนรุ่นคนนี้ก็มักจะเรียกหาแต่ MR ยามที่ทำระบบติดขัด MR ต้องตอบสนองอย่างดีครับ สำคัญอยู่เสมอกว่า เป็นหน้าที่เราที่ต้องให้บริการ และบริการอย่างสุภาพ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ ถ้าทำได้ อะไร ๆ มันก็ดีไปหมดแหละครับ ทั้งในเรื่องความสัมพันธ์กับผู้อื่น และเป้าหมายของงานที่เราต้องการด้วย

อย่าชี้เถียงนะครับ พยายามตอบสนองอย่างดี แม้แต่บางทีอาจไม่เกี่ยวกับไอเอสโอเท่าไร ถ้าไม่มากมายหนักหนา ก็ให้บริการไปเถอะครับ แล้วจะได้ผลตอบแทนเป็นอย่างดีเป็นที่น่าสนใจ

6. เป้าตัวบ่งชี้

เป็น MR นั้นต้องเข้ากับคนได้ง่าย และทุกระดับ มนุษย์สัมพันธ์ต้องดีเลิศ สิ่งที่มีมุมมองข้ามกันก็คือ มนุษย์สัมพันธ์กับพนักงานระดับล่างสุด ทั้งที่เขาก็ต้องช่วยเราทำไอเอสโอเหมือนกัน บางคนก็อาจถือว่าจันระดับบริหารระดับล่างจันไม่คบ ถ้าลำบากนักก็เพียงแต่อย่าให้ถึงขนาดดูหมิ่นเหยียดหยามก็แล้วกันครับ แต่ถ้าลองเปิดใจสักนิด ค่อยกับพนักงานบ้าง เป็นกันเองกับเขา เขาก็จะให้ความร่วมมือกับเรา แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ต้องอยู่บนพื้นฐานของ "ความจริงใจ" นะครับ ถ้าฝืนทำ เดี่ยวเขาก็จับไตได้ แล้วผลก็จะออกมาเป็นลักษณะที่ว่า ทำดีเพื่อหวังผลตอบแทน

7. เข้ากับนายดี

MR ย่อมาจาก Management Representative ชื่อมันก็บอกอยู่แล้ว เป็นผู้แทนของผู้บริหาร (ระดับสูง) ก็นายโดยตรงนั่นแหละ ต้องเข้ากับนายได้ครับ เพราะ MR จะเป็นตัวสื่อสารข้อมูลกับนายในเรื่องระบบไอเอสโอ คอยโน้มน้าวให้คล้อยตามในบางเรื่อง เป็นที่ปรึกษาส่วนตัวในเรื่องไอเอสโอ (นายส่วนใหญ่ 99% ไม่ค่อยรู้เรื่องไอเอสโอหรอกครับ) พยายามรักษาความสัมพันธ์อันดีไว้ แต่ไม่ต้องถึงขนาดพินอบพิเทา หรือเซี้ยรจนาน่าเกลียด เอาแต่ให้สื่อความกันได้ราบรื่นก็น่าจะพอใจ พูดเหมือนง่ายครับ แต่เอาเข้าจริงข้อนี้ไม่่ง่ายเท่าไรหรอก อาจจะยากที่สุดก็ได้ เพราะนายก็คือนาย ได้นายดีก็เหมือนกับถูกหอยนั้นแหละครับ

8. มีลักษณะผู้นำ

MR นั้นเป็นชื่อตำแหน่งที่ฟังดูแล้วชวนให้เคลิบเคลิ้ม ถูกวางอยู่ในระดับบริหาร แต่เอาเข้าจริงๆ ไม่ได้มีอำนาจอะไรนักหนาเลย (นอกจากผู้ที่ควบลหลายเก้าอี้เป็นผู้จัดการอื่นๆ ด้วย) แต่ต้องดูแลระบบของทั้งบริษัท เอาละซี จะไปสั่งแผนกอื่นก็ไม่ได้ เขาจะเขม่นเอา ไปขอเฉยๆ เขาก็ไม่ยอแรงไม่ยอมทำให้ เป็นอะไรที่อยู่ในใจ (ลึกๆ) ของ MR ทั้งหลายนานแล้ว ทางเดียวที่จะเป็นได้ คือมีภาวะผู้นำ (Leadership) ครับ ต้องใช้กำลังกายในอย่างสูงส่ง คือมีอิทธิพลเหนือคนอื่น จูงใจให้ผู้อื่นทำงานได้ โดยที่เราไม่ได้มีอำนาจอะไรเลย ความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญครับ เราไม่สามารถชักจูงคนอื่นได้ถ้าคนอื่นไม่เชื่อถือเรา สิ่งนี้เสริมสร้างกันได้ แต่อาจจะประสบความสำเร็จต่างกันไป ขึ้นกับพื้นฐานของแต่ละคน

คนบางคนที่ไม่มีความอำนาจอะไรเลย อาจเปี่ยมล้นด้วยภาวะผู้นำ ในขณะเดียวกันกับที่คนบางคนมีอำนาจล้นฟ้า แต่อาจไม่มีภาวะผู้นำเลยก็ได้

9. อ่างอิงประจำ

การเป็น MR นั้นจะพูดจะจา จะขีดเขียนอะไร (ในการทำระบบนะครับ) จะยกเมฆขึ้นมาเฉยๆ ไม่ได้นะครับ ควรต้องสามารถอ้างอิงสอบกลับได้ตลอด ข้อกำหนดนั้นข้อกำหนดนี้ มาตรฐานนั้นมาตรฐานนี้ก็ว่าไป ต้องมีเหตุผลและที่มาที่ไปครับ เคยมีคนเปรียบว่าไอเอสโอ ก็เหมือนกฎหมายนั่นแหละ พวกที่ทำระบบก็คงเหมือนพวกทนาย หรืออัยการ ต้องยึดหลักตัวบทกฎหมาย จะกล่าวอ้างลอยๆ ยกเมฆ บังเอียนไม่ได้ นั่นทำให้คุณขาดความเชื่อถือไปในทันที ฉะนั้นอย่าซีโม้ ซ้ำคุณมาก มือหนึ่งของคุณถือมาตรฐานไอเอสโอไว้ อีกมือหนึ่งถือกฎหมายที่เกี่ยวข้องนะครับ ศึกษาให้แตกฉาน จะได้ไม่หน้าแตกภายหลัง

10. เก่งทำสำนวน

ยืมภาษาของตำรวจมาใช้หน่อย เขาจะมีเขียนสำนวนอะไรต่างๆ มันก็ครี้อ่า กันนั่นแหละครับ ถ้าจริงจะเป็น MR คุณต้องเขียนเก่ง เพราะระบบไอเอสโอทุกตัว ยังผูกไว้กับระบบเอกสารครับ ต้องมีทักษะในการเขียนเอกสารต่างๆ Manual, Procedure, Work In เยอะแยะไปหมด ต้องเขียนได้ดี อ่านแล้วเข้าใจ และควรต้องสอนคนอื่นเขียนได้ด้วยครับ ทักษะนี้สามารถฝึกฝนกันได้ครับ แต่สำหรับคนถนัดเรื่องขีดๆ เขียนๆ ก็อาจจะได้เปรียบอยู่สักหน่อย

ทั้งสิบประการนี้ ถือเป็นหลักสำคัญ ที่ใครมีครบถ้วนก็จะสามารถเป็น MR ที่ดีได้ แถมยังทำให้งานลุล่วงได้โดยไม่ยากเลย แล้วอีกอย่าง MR ที่ดีนั้น สามารถให้ไปทำอะไรก็ได้ เพราะสิ่งที่เราทำอยู่คือ "บริหารระบบ" ลองไล่ดูก็ได้ ถ้าคุณเป็น MR ลองดูในบริษัทของคุณ มีหน่วยงานอะไรบ้างที่คุณยังไม่เคยไปแตะเลยสักกะนิด อะไรบ้างที่ไม่เกี่ยวกับไอเอสโอ ก็อาจจะมีพวกการเงิน - บัญชี เท่านั้นกระมัง (แต่ก็มีบางแห่งที่เกี่ยวข้อง)

อ๊ะ.. นี่ถ้าเราเสริมทักษะเรื่องบัญชีสักหน่อย เค้าไม่ตั้งเราให้เป็น MD หรอกหรือนั่น เอ้า..ตื่น..ตื่น..