

## มุมมองต่างชาติกับการทำงานแบบไทย

บ้านเราเดี๋ยวนี้มีคนต่างชาติเข้ามาทำงานหลายพันชีวิต พอฝรั่งกับไทยมาเจอกัน ความออลเวงก็เลยเกิดขึ้น เพราะนอกจากภาษาและความเคยชินจะต่างกันชนิดฟ้ากับเหวแล้ว นิสัยการทำงานก็ยังไม่เหมือนกันอีกด้วย ฝรั่งนิทานคนไทยว่ายังไงบ้าง มาแอบฟังกันดีกว่า....

ฝรั่งทั้งหมด 12 คน ซึ่งแต่ละคน โชกโชนกับการทำงานในแวดวงคนไทยไม่ต่ำกว่า 10 ปี เมื่อถามว่าพวกเขามีความเห็นอย่างไรกับการทำงานแบบไทยๆ เราก็ได้คำตอบว่า:

**1. ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง** คนไทยมักจะยึดติดกับความเคยชินแบบเดิมๆ เคยทำมาอย่างไรก็จะทำอยู่อย่างนั้น ไม่ค่อยมีความคิดที่จะเปลี่ยนแปลง และถ้าฝรั่งเอาวิธีใหม่ๆ เข้ามาทำให้พวกเขาต้องทำอะไรที่ต่างไปจากเดิม ก็จะถูกมองว่าเป็นการสร้างควมรำคาญให้พวกเขา มักจะไม่ค่อยได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่ หรือไม่ก็ถึงกับถูกต่อต้านก็มี

- เจฟฟรีย์ บาร์น

### **2. การโต้แย้ง**

เมื่อมีการเจรจา คนไทยจะไม่กล้าโต้แย้งต่างๆ ที่ตัวเองกำลังเสียเปรียบ ส่วนใหญ่มักจะปล่อยให้ฝ่ายเป็นคนกุมเกม บางคนบอกว่ามีนิสัยอย่างนี้เรียกว่า "ใจเกรงใจ" แต่สำหรับฝรั่งแล้ว นิสัยนี้จะทำให้คนไทยไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร

- ทานากะ โรบิน (จูเนียร์) ฟุจิสาระ

### **3. ไม่พูดสิ่งที่ควรพูด**

เอกลักษณ์อีกอย่างหนึ่งของคนไทยคือ มักจะไม่ค่อยกล้าบอกความคิดของตัวเองออกมาต่างๆ ที่คนไทยก็มีความคิดดีไม่แพ้ฝรั่งเลย แต่มักจะเก็บความสามารถไว้ ไม่บอกออกมาให้เจ้านายได้รู้ และจะไม่กล้าตั้งคำถาม บางทีฝรั่งก็คิดว่าคนไทยรู้แล้วเลยไม่บอกเพราะเห็นว่าไม่ถามอะไร ทำให้ทำงานกันไปคนละเป้าหมาย หรือทำงานไม่สำเร็จ เพราะคนที่รับคำสั่งไม่รู้ว่าถูกสั่งให้ทำอะไร

- ไมเคิล วิดฟีลด์

### **4. ความรับผิดชอบ**

1. ฝรั่งมองว่าคนไทยเรามักทำไม่ค่อยกำหนดระยะเวลาในการทำงานไว้ล่วงหน้า ทั้งๆที่งานบางชิ้นต้องทำให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ยิ่งงานไหนให้เวลาในการทำงานนาน ก็ยิ่งทิ้งไว้ทำตอนใกล้ๆ จะถึงกำหนดส่ง เลยทำงานออกมาแบบรีบๆ ไม่ได้ผลงานดีเท่าที่ควร

2. ไม่ค่อยยอมผูกพันและรับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษร ถ้าให้เซ็นชื่อรับผิดชอบงานที่ทำคนไทยจะกลัวขึ้นมาทันที เหมือนกับกลัวจะทำไม่ได้ หรือกลัวจะถูกหลอก

- สเตฟานี จอห์นสัน

## 5. วิธีแก้ใจปัญหา

คนไทยไม่ค่อยมีแผนการรองรับเวลาเกิดปัญหา แต่จะรอให้เกิดก่อนแล้วค่อยหาทางแก้ไขแบบเฉพาะหน้า หลายครั้งที่ฝรั่งพบว่าคนไทยไม่รู้จะแก้ปัญหที่เกิดขึ้นอย่างไรต้องรอให้เจ้านายสั่งลงมาก่อนแล้วค่อยทำตาม ถ้านายเจ้านายไม่อยู่ทุกคนก็จะประสาทเสียไปหมด

- ดร.มาเรีย โรเซนเบิร์ก

## 6. บอกแต่ข่าวดี

คนไทยมีความเคยชินในการแจ้งข่าวที่แปลกมาก คือ

1. จะไม่กล้าบอกผู้บังคับบัญชาชาวต่างชาติเมื่อเกิดปัญหาขึ้น จนกระทั่งบานปลายไปเกินแก้ไขได้จึงค่อยเข้ามาปรึกษา
2. จะเลือกบอกแต่สิ่งที่คิดว่าเจ้านายจะชอบ เช่น บอกแต่ข่าวดีๆ แทนที่จะเล่าไปตามความจริงหรือถ้าหากเจ้านายถามว่า จะทำงานเสร็จทันเวลาไหม ก็จะบอกว่าทัน (เพราะรู้ว่านายอยากได้ยินแบบนี้) แต่ก็ไม่เคยทำตามเวลาที่รับปากเลย

- โจนธาน ฆอมพ์สัน

## 7. คำว่า "ไม่เป็นไร"

เป็นคำพูดที่ติดปากคนไทยทุกคน ทำให้เวลามีปัญหา ก็จะไม่มีการรับผิดชอบ และจะไม่ค่อยหาตัวคนทำผิดด้วยเพราะเกรงใจกัน แต่จะใช้คำว่า "ไม่เป็นไร" มาแก้ปัญหแทน

- เจนิส อิกนาโรห์

## 8. ทักษะในการทำงาน

1. ไม่สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ ถ้าทำงานเป็นทีมมักมีปัญหาเรื่องการกินแรงกัน บางคนขยันแต่บางคนไม่ทำอะไรเลย บางทีก็มีการขัดแย้งกันเองในทีม หรือเกี่ยงงานกันจนผลงานไม่คืบหน้า
2. ไม่ค่อยมีทักษะในการทำงาน แม้จะผ่านการศึกษาในระดับสูงมาแล้ว และไม่ค่อยใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด
3. พนักงานชาวไทยที่รู้จัก ส่วนใหญ่ไม่ค่อยรู้สึกกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เรื่องราวความเคลื่อนไหวของโลกเท่าไรนัก แล้วไม่ค่อยชอบหาความรู้เพิ่มเติมแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานก็ตาม

- เดวิด กิลเบิร์ก

## 9. ความซื่อสัตย์

พนักงานคนไทยควรมีความซื่อสัตย์และตรงไปตรงมามากกว่านี้ หลายครั้งที่ชอบโกหกในเรื่องเล็กๆ น้อยๆ เช่น มาสาย ขาดงานโดยอ้างว่าป่วย ออกไปข้างนอกในเวลางาน

- เฮเบิร์ต โอ ลิสส์

## 10. ระบบพวกพ้อง

คนไทยมักจะนำเพื่อนฝูงมาเกี่ยวข้องกับธุรกิจเสมอ ผมไม่เคยชอบวิธีนี้เลย ตัวอย่างเช่น การจัดซื้อข้าวของ ภายในสำนักงาน พวกเขามักจะแนะนำเพื่อนๆ มาก่อนโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ที่บริษัทควรจะได้รับ นี่เป็นประสบการณ์จริงที่ประสบมา การให้ความช่วยเหลือเพื่อนไม่ใช่เรื่องแปลก แต่การที่ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทเลยเป็นอะไรที่แย่มาก และเมื่อพบว่าเพื่อนพนักงานด้วยกันทุจริต คนไทยก็จะช่วยกันปกปิด และทำให้ไม่รู้ไม่เห็นจนกว่าผู้บริหารจะตรวจสอบได้เอง

- มาร์ค โอนล ฮิวจ์

## 11. แยกไม่ออกระหว่างเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว

คนไทยมักจะไม่รู้ว่าอะไรคืออะไรคือเรื่องงาน และอะไรที่เรียกว่าเรื่องส่วนตัว พวกเขาชอบเอาทั้งสองอย่างนี้ มาปนกันจนทำให้ระบบการทำงานเสียไปหมด ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่อย่างหนึ่งขององค์กร

1. ชอบสอดรู้สอดเห็น โดยเฉพาะเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน
2. มักจะคุยกันเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวกับงานมากเกินไป บางครั้งทำให้บ้านปลายและนำไปสู่ข่าวลือ และการนินทากันในสำนักงาน
3. มักจะลาออกจากบริษัท โดยไม่ยอมแจ้งล่วงหน้าตามข้อตกลง