
“Leadership is action, not position.” - Donald H. McGannon

เมื่อไม่กี่วันมานี้ ผมออกจะขำ ๆ ตอนมีคนถามผมว่าผมอ่านอีเมลด้วยตัวเองจริง ๆ เหรอ พอผมบอกว่าใช่ เขาทำหน้าประหลาดใจมาก เพราะจากประสบการณ์ของเขาที่เคยทำงานให้กับบริษัทขนาดใหญ่มาก่อน ผู้บริหารระดับสูงมักจะไม่ค่อยอ่านอีเมลเอง โดยมากจะมีเลขาหรือทีมงานช่วยอ่านรวมทั้งตอบให้ด้วยในบางครั้ง

ผมคิดว่าภายใต้การแข่งขันในโลกธุรกิจปัจจุบัน ผู้บริหารต้องลงมาสัมผัสตลาดหรือผู้บริโภคมากขึ้น ทำตัวติดดินและถึงลูกถึงคนมากขึ้น หากยังนั่งอยู่บนหอคอยงาช้างเหมือนเดิม บริษัทนั้นต้องมีปัญหาในการประคองตัวให้อยู่รอดต่อไปในอนาคตอย่างแน่นอน

ตัวอย่างง่าย ๆ เช่นเรื่องอีเมล การที่ผู้บริหารไม่แม้กระทั่งจะเช็คอีเมลด้วยตัวเอง หมายถึงบริษัทนั้นยังมีระบบการทำงานแบบเก่าที่ต้องมีบริวารคอยนั่งกลั่นกรองว่าอีเมลไหนควรจะส่งให้นายอ่าน อีเมลไหนควรลบทิ้งไปหรืออีเมลไหนควรตอบเองเพื่อที่นายจะได้ไม่เสียเวลาหรือรำคาญใจ หลายคนอ้างว่าทำอย่างนี้ก็เพราะผู้บริหารมีงานรัดตัวตลอดเวลา จึงไม่จำเป็นที่จะต้องลงมือทำเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เหล่านี้ด้วยตัวเอง ผู้บริหารควรเก็บเวลาและพลังงานไปทำอย่างอื่นที่สำคัญกว่า

ผมไม่เถียงว่าใคร ๆ ก็มองว่าผู้บริหารของตัวเองเป็นคนสำคัญกันทั้งนั้น แต่ว่าอย่าพยายามทำให้ผู้บริหารกลายเป็นพระเจ้าที่กว้างจะขยับตัวแต่ละที่ที่ต้องมีการเตรียมการอะไรมากมาย จริงอยู่ที่ผู้บริหารต้องมีลูกน้องคอยช่วยงาน แต่ผู้บริหารไม่สามารถปฏิเสธความรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กรได้ ดังนั้น หน้าที่หนึ่งของผู้บริหารทุกวันนี้คือการเปิดหูเปิดตาให้กว้างจะได้รับรู้ความเป็นไปที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร และพยายามพัฒนาองค์กรให้เข้ากับกับภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

หากเรากวาดตาดูช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบันแล้ว เราก็คงเห็นว่ามีโทรศัพท์และอีเมลนี้แหละที่พวกเราใช้ในการติดต่อสื่อสารบ่อยที่สุด ดังนั้นถ้าผู้บริหารปล่อยให้คนอื่นเดินสำรวจตลาดให้ ทำรายงานส่งให้ หรือแม้กระทั่งอ่านหรือตอบอีเมลให้ มันคือการทิ้งโอกาสที่จะได้รับข้อมูลที่น่าสนใจต่าง ๆ ไปอย่างน่าเสียดาย

ดังนั้น นอกเหนือไปจากการไปเยี่ยมตลาดอย่างน้อยอาทิตย์ละหน ผมก็จะอ่านอีเมลทุกฉบับที่มีคนส่งเข้ามาทุกวันและส่วนมากก็จะตอบด้วยตัวเอง สิ่งที่ผมได้รับก็คือแง่คิดหรือมีมุมมองใหม่ ๆ ที่สามารถหยิบมาพัฒนาการทำงานของบริษัทได้เสมอ และบางที่ยังได้ความรู้สึกที่ดีหรือมิตรภาพดี ๆ กลับมาด้วย

เพราะฉะนั้น ไม่ว่าจะป็นคำร้องเรียนจากลูกค้า คำวิจารณ์ ตลอดจนความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ส่งเข้ามาจากพนักงาน แฟนคอลัมน์ หรือแม้กระทั่งนักเรียนนักศึกษา ผมจะอ่านเองทั้งหมด บางคนถามว่าถ้าเขียนมาเป็นภาษาไทยผมจะอ่านได้มั๊ย ไม่มีปัญหาครับ ผมมีทีมงานที่ช่วยแปลให้เป็นประจำทุกวันอยู่แล้ว

อีกเรื่องหนึ่งที่คนมักจะถามกันมากก็คือ ทำไมผมถึงกล้าใส่เบอร์โทรศัพท์มือถือในนามบัตร ไม่กลัวมีคนโทรมากวนเหรอ ความจริงก็มีบ้างเหมือนกันนะครับที่ผมได้รับโทรศัพท์แปลก ๆ แต่โชคดีที่ผมพูดไทยไม่เก่ง คนที่โทรกะว่าจะแกล้งกันสักหน่อยก็เลยทำไม่ได้ถนัดนัก เอาเป็นว่าผมไม่กลัวแล้วกันนะครับ ผมไม่เชื่อในระบบที่ผู้บริหารต้องมีเลขาหรือคนสนิทคอย screen สายให้ก่อน ประมาณว่าต้องผ่านหลายด่านกว่าจะถึงตัวผู้บริหารจริง ๆ ผมก็เลยใส่เบอร์โทรศัพท์มือถือในนามบัตร เพราะผมอยากทำตัวให้สามารถเข้าถึงได้ไม่ว่าคนที่โทรเข้ามาจะเป็นใครก็ตาม

จากประสบการณ์ ผมว่าการทำตัวธรรมดา ๆ ติดดิน จะช่วยเปิดโลกทัศน์ให้เราได้มากทีเดียวและทำให้คนกล้าเข้ามาพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเรามากขึ้น ซึ่งมีประโยชน์อย่างมากทั้งต่อการพัฒนาองค์กรและการทำธุรกิจครับ.