

## จรรยาบรรณของที่ปรึกษากับการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันขององค์กร



บทความโดย : ณรงค์วิทย์\_แสนทอง

อีเมล : narongwit\_s@hotmail.com

ไม่ว่าเศรษฐกิจจะเป็นอย่างไร อาชีพหนึ่งที่มีจะไม่ห่างหายไปจากองค์กร นั่นก็คืออาชีพที่ปรึกษา จะแตกต่างกันตรงที่ว่าในช่วงเศรษฐกิจขาขึ้นองค์กรต้องการที่ปรึกษาที่จะเข้ามาช่วยพัฒนาระบบต่างๆ ให้รองรับกับการเติบโตขององค์กรมากกว่า แต่ในขณะที่อยู่ในช่วงเศรษฐกิจขาลงองค์กรมักจะต้องการว่าจ้างที่ปรึกษาเข้ามาช่วยแก้ปัญหาหรือแก้ปัญหาวิกฤติให้มากกว่าการพัฒนา

ในเมื่ออาชีพที่ปรึกษาถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะช่วยผลักดันหรือขับเคลื่อนองค์กรสู่การแข่งขันในระดับประเทศ ระดับภูมิภาคหรือระดับสากลนั้น ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่คนที่ประกอบอาชีพนี้ต้องมีคือ จรรยาบรรณในวิชาชีพ เพราะในอดีตที่ผ่านมามีที่ปรึกษาส่วนหนึ่งได้กอบโกยผลประโยชน์มากเกินไป(ราคาสูง ทำรูปเล่มของรายงานสวยงาม แต่นำไปใช้จริงไม่ได้ เป็นเพียงแค่เฟอร์นิเจอร์ประดับห้องผู้บริหารเท่านั้น) จนทำให้ภาพของอาชีพนี้ติดลบในสายตาของบางองค์กร เราต้องเข้าใจว่าองค์กรที่เขาคือต้องการที่ปรึกษานั้น แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าเขาต้องการที่ฟัง (ไม่ใช่ต้องการทำบุญ) เขาไม่สามารถทำเองได้ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม เช่น ไม่มี ความชำนาญในเรื่องนั้น ไม่มีเวลามากพอ ขาดการยอมรับจากคนภายใน ฯลฯ

ถ้ามองกันไกลๆแล้วจะเห็นว่าอาชีพที่ปรึกษาจะอยู่ได้ก็ต่อเมื่อองค์กรอยู่ได้ อยู่รอดและเติบโต ดังนั้น บทบาทหน้าที่หนึ่งของที่ปรึกษาคือความรับผิดชอบต่อการอยู่รอดและเติบโตขององค์กร ดังนั้น คนหรือองค์กรที่ทำอาชีพที่ปรึกษาจึงควรให้ความสำคัญกับเรื่องดังต่อไปนี้

- เป็นมืออาชีพ

คำว่า เป็นมืออาชีพ หมายถึง ต้องทำงานที่ปรึกษาเพราะรัก เพราะชอบ ไม่ใช่ทำเพราะผลประโยชน์บางอย่าง ถ้าทำด้วยใจแล้ว แน่ใจว่าผลประโยชน์มันจะตามมาเอง และมืออาชีพหมายถึงเก่งจริงในเรื่องที่จะให้คำปรึกษาแก่องค์กรหรือลูกค้า ไม่ใช่ขายแค่ชื่อแต่ฝีมือไม่ถึง และที่สำคัญมืออาชีพจะต้องมีระบบในการทำงาน เพราะถ้าที่ปรึกษาเองยังขาดระบบการทำงานที่ดีแล้ว ก็คงยากที่จะไปให้คำปรึกษาผู้อื่น ในขณะที่เดียวกัน ที่ปรึกษาควรสร้างเครดิตให้กับตัวเองก่อนเป็นอันดับแรก เพราะอาชีพนี้มักจะขายความน่าเชื่อถือบวกกับฝีมือ ดังนั้น สองส่วนนี้จะต้องไปด้วยกัน ขาดอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้

- เก็บรักษาความลับ

ผมเชื่อว่าทุกคนที่ทำอาชีพนี้ย่อมรู้ดีว่าในสัญญาว่าจ้างส่วนใหญ่จะระบุหัวข้อนี้ลงไป แต่ไม่แน่ใจว่าในทางปฏิบัติแล้วมีใครได้นำเอาข้อมูลขององค์กรไปใช้ประโยชน์ในทางที่มีควรบ้างหรือไม่ คนที่เป็นที่ปรึกษาควรจะมีพันธะสัญญากับตัวเองที่จะไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปเผยแพร่ เพราะผลที่อาจจะเกิดขึ้นอาจจะได้ไม่คุ้มเสีย โดยทั่วไปแล้วองค์กรมักจะให้เกิดกรณีที่ปรึกษามากไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติต่อที่ปรึกษา การให้ความสำคัญเวลาที่ปรึกษาเข้าไปในองค์กร องค์กรยอมเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับบางอย่างให้ที่ปรึกษาทราบ ซึ่งบุคคลภายนอกคนอื่นน้อยมากที่จะได้รับรู้ทราบ ดังนั้น จุดนี้น่าจะมีน้ำหนักเพียงพอสำหรับกระตุ้นเตือนให้ที่ปรึกษาต้องให้เกิดกรณีแก่องค์กรที่เป็นลูกค้าให้มากขึ้น โดยการไม่นำเอาข้อมูลหรือความลับขององค์กรไปเปิดเผย

- รับผิดชอบต่อผลสำเร็จมากกว่าวิธีการ

หลายองค์กรเคยบ่นให้ฟังเสมอว่าเคยจ้างที่ปรึกษามาวางระบบหลายครั้งแล้ว แต่ทุกครั้งมักจะลงทุนไปสูงมาก แต่ผลที่ได้มาคือเพิ่มสวยๆหนึ่งหรือสองเพิ่ม แล้วไม่รู้จะนำไปใช้ยังไงดี และที่ปรึกษาส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการวัดชั่วโมงทำงาน เน้นผลตอบแทนต่อชั่วโมงทำงาน ซึ่งทั้งหมดนี้จะอยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ตัวเองมากกว่าผลประโยชน์ของลูกค้า ที่ปรึกษาควรจะหันมาเน้นผลสำเร็จของโครงการให้มากกว่าเน้นวิธีการดำเนินงาน ที่ปรึกษาที่ดีน่าจะเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของการนำระบบที่ได้วางไว้ไปใช้งานด้วย ไม่ใช่เป็นเพียงคนเขียนคู่มือ แต่น่าจะเป็นที่ปรึกษาในขั้นของการนำคู่มือไปใช้งานด้วย เพราะมีฉะนั้น ที่ปรึกษาก็เหมือนกับนักวิชาการที่มีทฤษฎีสวยหรู แต่ไม่รู้ว่าการนำไปปฏิบัติจริงในองค์กรนั้นเป็นอย่างไรบ้าง

- ราคาสมเหตุสมผล

เนื่องจากการว่าจ้างที่ปรึกษาเป็นงานที่ไม่ได้จ้างกันบ่อยๆ บางองค์กรจึงไม่ทราบราคาของระบบงานหนึ่งระบบนั้นมันควรจะเป็นเท่าไร จุดนี้จึงเปิดโอกาสให้ที่ปรึกษาบางคนโก่งราคาค่าบริการเสียสูงลิ่ว บางองค์กรก็กล้าลงทุน ในขณะที่บางองค์กรพอได้ฟังราคาแล้วก็เลิกคิดที่จะจ้างที่ปรึกษาไปเลย เพราะค่าจ้างเกือบเท่ากำไรสุทธิขององค์กรในแต่ละปี ที่ปรึกษาที่ดีควรจะมีควมยืดหยุ่นเรื่องราคาให้ลูกค้าได้เลือกตามความเหมาะสมกับสถานะของแต่ละองค์กร จะใช้มาตรฐานเดียวกันหมดคงจะไม่ได้

- ทำตัวเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

คนที่จะทำอาชีพนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมึจิตสำนึกในการเป็นเจ้าขององค์กร ถึงแม้จะเข้าไปมีส่วนร่วมเพียงส่วนน้อย เพราะถ้าที่ปรึกษาที่มีความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของแล้ว ผลงานที่ออกมาจะดีกว่าความรู้สึกที่ว่าเป็นบุคคลภายนอกที่เขาจ้างมาทำของ

- ทำในสิ่งที่ตัวเองถนัด

ที่ปรึกษาที่ดีควรจะรู้ว่าตัวเองเก่งเรื่องอะไร และจงทำในสิ่งที่ป็นงานถนัด กรุณาอย่าทำตัวเป็นผู้รับเหมา เพราะจะเกิดผลเสียในอนาคตคือลูกค้ารู้สึกว่ามัน่าเสียค่านายหน้า ผู้รับเหมาช่วงก็ทำงานไม่เต็มที่เพราะได้เงินไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วยหลายที่ที่ขายชื่อเสียงของสถาบันแต่แท้ที่จริงเป็นเพียงแค่ผู้รับเหมาเท่านั้น

เหตุผลที่ต้องเขียนประเด็นนี้ขึ้นมาเพราะต้องการเห็นอาชีพที่ปรึกษาเติบโตไปพร้อมๆกับการเติบโตขององค์กรในบ้านเรา ถ้าอาชีพนี้เป็นเพียงผู้แสวงหาผลประโยชน์จากความไม่รู้ขององค์กรแล้ว แน่แน่นอนว่าเมื่อองค์กรไม่เจริญ อาชีพที่ปรึกษาก็พลอยตกต่ำไปด้วยอย่างแน่นอน จึงอยากให้คุณคิดหรือองค์กรที่ทำอาชีพที่ปรึกษาหันมาให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณของอาชีพให้มากขึ้น ที่ปรึกษาต้องระลึกลึกอยู่เสมอว่าเขาให้เกียรติให้โอกาสเรา เราจึงควรตอบแทนสิ่งดีๆคืนกลับไปให้ลูกค้าอย่างเต็มความสามารถ ผลตอบแทนที่ได้ในวันนี้อาจจะน้อยกว่าสิ่งที่เราลงทุนลงแรงไป แต่ผมเชื่อว่ารยะยาวแล้วจะส่งผลดีกลับมาหาเราอย่างแน่นอนครับ