

12th HA National Forum Proceedings

A 45

Servant Leadership

ผู้นำแบบผู้รับใช้

16 มีนาคม 2554 เวลา 15.00-16.30 น.

ห้อง Sapphire 5

ศูนย์การประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี

दनय जन्तर्जाया

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี และ
บริษัท ดีซี คอนซัลแทนส์ แอนด์ มาร์เก็ตติ้ง คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

นพ.นิตี มหานนท์

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร โรงพยาบาลปิยะเวท

สถาบันการแพทย์ผสมผสานตริยา

การอ้างอิง

दनय जन्तर्जाया, निति महानन्त. “Servant Leadership ผู้นำแบบผู้รับใช้.” 12th HA National Forum Proceedings: ความงามในความหลากหลาย. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน), www.ha.or.th, 2554.

บทคัดย่อ



เกริ่นนำ

สวัสดีทุกท่านครับ รู้สึกดีที่ได้มาพูดที่การประชุม HA อีกครั้งหนึ่ง. ครั้งนี้ต้องบอกตรงๆ ว่าตื่นตื่นพอใช้ได้ ที่ อ. อนุวัฒน์ชวน และเชิญให้มาพูดในหัวข้อ servant leadership. พอได้หัวข้อก็ตอบ อ.อนุวัฒน์ด้วยความคุ้นเคยว่าได้รับไม่เป็นไรครับ ผมพูดให้. แต่พอว่างจากงานแล้วมาดู เอ...หมายความว่าอย่างไรนะ? ตายแล้ว ยุ่งแล้ว ไม่รู้จริงๆ ว่าหมายความว่าอะไร. ก็ต้องใช้วิชาการต้องกลับไปค้น ต้องกลับไปอ่านว่ามันคืออะไร. อย่างไร. เพราะฉะนั้นที่จะพูดเล่าให้ฟังในวันนี้ถือว่าผมรู้น้อยกว่าพวกเราหลายๆ คนในที่นี้หรือเกือบทุกคนด้วยซ้ำว่ามันคืออะไร. ถ้าไม่ถูกไม่ต้องก็ขอโทษด้วย ขอภัยจริงๆ แต่ก็เอาที่อ่านๆ มาว่ามันหมายความว่าอะไร เสร็จแล้วจะยกตัวอย่างให้ฟังว่า leadership แบบนี้มีอยู่ใกล้ตัวเราแค่ไหน. แล้วก็แถมสักนิดหนึ่งให้พวกเราตัดสินใจว่าที่ผมทำนั้นตกลง อ. อนุวัฒน์ถูกไหมที่เลือกผมมาพูดในวันนี้ ผมว่าไม่ค่อยถูกนัก เพราะผมเพิ่งมารับทำหน้าที่บริหาร. Leadership ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงผู้นำ number 1 มันหมายถึงพวกเราทุกๆ คนที่นั่งกันอยู่ตรงนี้ ที่เป็น leadership ตัวจริง

ความหมายของ Servant Leadership



ความหมายของมันคืออะไร? ผมไม่รู้จริงๆ ว่ามันคืออะไร ก็ไปดู มีผู้ให้ความหมายว่า มันคือ “ผู้นำแบบผู้ให้บริการ”, เป็นภาษาไทยผมว่ามันยาว เอ็นเย้อ ฟังแล้วก็ไม่เข้าใจ ผมเลยเปลี่ยนเป็นกึ่งๆ หนึ่งจีนเล็กน้อย เป็น “ผู้นำแบบผู้รับใช้” อันนี้ค่อนข้างทำให้น้อย. ผมว่าพวกเราทุกคนที่นั่งอยู่ที่นี่ มีจิตใจของการที่จะรับใช้คนอื่น อันนี้คือ key อันแรกของความเป็น servant leadership ว่าต้องไปบริการผู้อื่น. ผมว่าพวกเราที่อยู่ในเครือข่ายหรือชุมชน คุณภาพ อยากจะทำได้กับคนอื่นมากกว่าตัวเองจริงๆ เพราะว่าเป็นคนที่ปิดทองหลังพระ คนไม่

ค่อยเห็นความดี ความชอบของพวกเรามากเท่าไรนัก มันออกมาหลังจากนั้น ผู้ที่อยู่อื่นจะได้
รับคำชื่นชมมากกว่า. พวกเราทุกคนเลยเป็นผู้นำผู้รับใช้จริงๆ. ผมขออนุญาตใช้คำนี้ก็แล้วกัน
ถ้ามันเป็นอะไรที่เราใช้บ่อยๆ เอาคำผมไปใช้ก็แล้วกัน เผื่อคนจะได้จำผมได้บ้าง ว่าคำนี้เป็นคำ
ที่ผมตั้งขึ้น.

คุณสมบัติของ Servant Leadership



ให้ความสำคัญกับคนมาก

คนที่จะเป็นผู้นำผู้รับใช้ได้นั้นจะต้องเป็นคนที่ให้ความสำคัญกับคนมาก มากกว่าวัตถุ
มากกว่าสิ่งของ มากกว่าเงิน มากกว่าทอง ต้องให้ความสำคัญของคนมาก มากกว่าสิ่งอื่น.
ถ้าเรานึกถึงองค์กร กลับมารูปเดิมว่า leadership มีคนเดียวที่อยู่ตรงยอดปิระมิดขององค์กร
คนๆ นั้นต้องเป็นผู้ให้ความสำคัญกับคนในองค์กรทุกๆ คน ไม่ว่าจะในระดับไหน ต้องให้
ความสำคัญกับคนเป็นอันดับหนึ่ง.

เป็นนักการสื่อสารที่ดี

ที่สำคัญไปกว่านั้น เขาบอกว่าต้องเป็นนักสื่อสารที่ดี ต้องสื่อสารแล้วลงไปถึงคนทุกๆ
ระดับ ถ้าไม่อย่างนั้นถึงจะให้ความสำคัญ แต่สิ่งที่ตัวเองอยากจะให้ สิ่งที่คุณเองอยากจะสื่อมัน
ไม่ลงไปถึงข้างล่างมันก็จะเกิดปัญหา. อันนี้เป็นสิ่งที่ตัวผมเองประสบปัญหาวานี้คือความ
ยากลำบากในการบริหารองค์กรเป็นอย่างยิ่ง. เดี่ยวคุณณัฏวิทย์การอีกท่านหนึ่งซึ่งมีความ

ขำนาญเรื่องนี้มากเป็นพิเศษ จะมาเสริมว่าทำอะไร เราอยู่ตรงนี้ ไม่ต้องยอสุดก็ตาม อยู่ตรงจุดวงกลมวงหนึ่งในองค์กรฯ หนึ่ง จะสื่อสารออกไปรอบๆ กระจายเป็นรัศมีออกไปรอบๆ โลกๆ ได้อย่างไร อย่างมีประสิทธิภาพ. อันนี้เป็นความสำคัญของคนที่จะเป็น servant leadership ซึ่งหมายถึงพวกเราทุกคน. ต่อจากนี้ไปผมขอให้พวกเราเข้าใจว่า servant leadership คือพวกเราทุกคนที่อยู่ตรงนี้ ที่ทำงานคุณภาพ ไม่ใช่ผู้นำที่อยู่ตรงยออดประมิตขององค์กรใดองค์กรหนึ่งเลย.

เป็นผู้ให้ความร่วมมือที่มีความเห็นอกเห็นใจ

คุณสมบัติข้อที่ 3 เขาบอกว่าควรจะเป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือกับคนทุกคนในองค์กร อย่างที่มีความเห็นอกเห็นใจ คือถ้าเป็นภาษาธรรมะ (พูดไม่พ้นธรรมะอยู่ดี) ต้องรู้ถึงความรู้สึกของคนในองค์กรให้ได้ว่าเขารู้สึกอย่างไร. อันนี้เป็นเรื่องที่สำคัญ จะได้เข้าอกเข้าใจกันเป็นอย่างดี.

เป็นผู้ที่มีญาณทัศนะในการมองภาพรวมและมองการณ์ไกล

ข้อต่อไปที่เป็นข้อที่สำคัญ ผู้ที่เป็น leadership จริงๆ ในองค์กร ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการมองภาพรวม. มองภาพรวมอย่างเดียวไม่ได้ ไม่พอ จะต้องมองการณ์ไกลด้วยเพราะเราต้องนำองค์กร หรือนำกลุ่มของเราไปข้างหน้าให้ได้. ถ้าผู้นำไม่เห็นทางข้างหน้าแล้ว จะนำคนอื่นฯ ไปได้อย่างไรอันนี้เป็นเรื่องสำคัญ.

เป็นนักคิดอย่างเป็นระบบ

คุณสมบัติของผู้นำอีกอันหนึ่งก็คือ นักคิดอย่างเป็นระบบ. ผมว่าพวกเราทุกคนที่เป็นนักทำงานด้านคุณภาพนั้น การคิดอย่างเป็นระบบเป็นเรื่องเล็กของพวกเรา ผมว่าเราคิดอย่างมีระบบ มีหลักมีการอยู่แล้ว.

ใช้อำนาจ/สิทธิ ในทางศีลธรรม

ท่านหรือใครที่เป็นผู้นำในองค์กรของท่าน จะเป็นผู้นำที่เป็นผู้รับใช้ได้ จะต้องเป็นคนที่มีอำนาจ ก็ต้องใช้อำนาจและสิทธิของท่านนั้นอย่างมีศีลธรรม. อันนี้เป็นเรื่องที่สำคัญ ไม่อย่างนั้นเราก็จะเห็นความวุ่นวายเหมือนกับที่เราเห็นๆ อยู่ในสังคมปัจจุบัน ถ้าเราไม่ใช้อำนาจและใช้สิทธิไปในทางที่มีศีลธรรมและคุณธรรม.

อันนี้คือภาพรวมๆ ของคุณสมบัติของผู้ผู้นำผู้ใช้. มันเป็นเรื่องสำคัญ ถ้าเรามีผู้นำอย่างนี้จริงๆ หรือเราเป็นผู้นำอย่างนี้จริงๆ ตัวเราก็ตาม สังคมก็ตาม องค์กรก็ตามจะเป็นสังคมที่มั่นคง ยั่งยืน อยู่ด้วยกันอย่างมีความสุข. มีคนพูดว่า servant leadership นี้ ส่วนมากถ้าเป็นผู้นำขององค์กร มักจะเป็นผู้นำที่ขึ้นมาอย่างธรรมชาติ แต่ด้วยความอยากของเขาคือความอยากที่จะให้บริการคนอื่น. อันนี้คือที่แตกต่างจาก.. ต้องขอโทษที่ต้องเอ่ยนามอาชีพ แตกต่างจาก สส. หรือนักการเมือง, อันนี้เขาก็พูดเหมือนกันว่าเขาอยากขึ้นมาทำตรงนี้เพื่อรับใช้สังคม. แตกต่างกันอย่างไร? แตกต่างกันตรงที่ว่าผู้นำที่เป็น servant leadership นั้น เขาอยากออกมาจากภายใน อยากเอาความสามารถภายในของเขา มาทำให้คนรอบๆ คนในสังคม โดยไม่ได้คำนึงว่า เขานั้นจะได้อะไรจากสังคมกลับคืนเขาไป ไม่ว่าจะเป็นเงินทองหรือเกียรติยศชื่อเสียง. เขาอยากที่จะเอาภายในของเขาออกไปให้เกิดสิ่งดีๆ กับภายนอก. แต่อาชีพที่ผมกล่าวเมื่อนี้แตกต่างกัน ถึงแม้เขาจะพูดว่าเขาอยากจะทำเพื่อสังคม แต่...อันนี้พูดถึงส่วนใหญ่นะครับไม่ใช่ทุกคน เขาอยากทำเพราะเขาอยากจะไปอยู่ตรงนั้น เพื่อที่อยากจะเป็น สส. คือมีกิเลสในตัวเสียก่อน เอาสิ่งที่ได้จากภายนอกคืออยากจะทำมาสนองตอบกิเลสในตัวเอง มันเป็น direction ที่แตกต่างกันชัดเจน. ถ้าเป็น servant leadership แล้ว ส่วนใหญ่จะเป็นคนที่ขึ้นมาเป็น leadership โดยธรรมชาติ เขามีของเขาพร้อมอยู่แล้วส่วนใหญ่. ตัวอย่างที่ผมจะยกจะให้เห็นทุกคนส่วนมากพร้อมอยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องมาอยู่ในตำแหน่งนี้ก็ได้ เขาก็สบายของเขาอยู่แล้ว เขาก็ดีของเขาอยู่แล้ว แต่ธรรมชาติและสังคมส่งเขาขึ้นมาเองให้อยู่ตรงตำแหน่งนั้น.

หลักการทำงานในรูปแบบ Servant Leadership



อันนี้แหละที่อยากจะให้พวกเราได้เห็นกันว่าถ้าต้องทำงานในรูปแบบของ servant leadership ทำอย่างไร? ผมไม่ได้บอกว่าผมทำได้นะครับ เดี๋ยวมาช่วยกัน judge แล้วกันว่าผมทำได้หรือไม่ได้ ดูตัวเองจะดีที่สุคนะครับ.

มันก็ต้องมาตอบสนองสอดคล้องกับคุณสมบัติของ servant leader คือต้องเน้นความร่วมมือของคนในองค์กร ต้องผลักดันให้คนในองค์กรเดินไปในทิศทางเดียวกัน จึงจะทำให้เกิดความมั่นคงได้.

ที่สำคัญต้องไม่เน้นการสั่งงานเป็นขั้นเป็นตอนตามลำดับเหมือนปิระมิดที่เกิดขึ้นในสังคมราชการหรือสังคมธุรกิจปัจจุบันนี้. เขาต้องไปเน้นที่ Individual อย่างที่ว่า และต้องทำให้เกิดแรงผลักดันในของบุคลากรแต่ละคน ต้องเน้น Individual ให้เกิดการอยากทำงานออกไปข้างนอกในรูปแบบเดียวกับเรา. ยกตัวอย่างเช่น สมมุติผมเป็นผู้นำองค์กร ผมเห็นใจคนในองค์กรก็จริง แต่ผมไม่จำเป็นต้องตอบสนองเขาด้วยเรื่องเงินหรือ incentive อย่างเดียว ผมจะพยายามเอาเรื่องที่เรากำลังพัฒนาคนข้างนอกอยู่นี้ให้ไปเป็นของคนในองค์กร ให้เขาเกิดความภูมิใจ. Incentive ของพนักงานก็คือความภูมิใจ ความอยากที่จะบริการสังคม บริการคนข้างนอกเช่นเดียวกัน. อันนั้นคือสิ่งที่อยากสำหรับ servant leadership ที่ต้องทำให้คนในองค์กรเกิดความคิดแล้วก็ปฏิบัติอย่างนั้นให้ได้ ไม่ใช่สั่งลงมา. สมมุติสั่งมาว่า รพ. นี้คุณต้องไปทำ CSR ต้องไปช่วยชุมชนนั้นชุมชนนี้ เขาก็ไปตามคำสั่งเรา แต่เขาไม่ได้ไปด้วยใจ ไปด้วยจิตเหมือนกับเรา สิ่งที่สำคัญคือเราจะต้องทำให้เขาเกิด individual social responsibility. เดี๋ยวคุณदनัยคงเสริมตรงนี้.

หลักการทำงานอีกอันที่สำคัญ คือต้องให้เกิดความเชื่อถือ ความไว้วางใจของบุคลากรทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้า ไม่ว่าจะเป็นลูกน้อง ทุกคนมีความสำคัญหมด, มีความเห็นอกเห็นใจกันเชื่อถือกัน. แล้วก็จบที่เดิมอีก ถ้าใช้อำนาจในการปกครองต้องใช้อำนาจอย่างมีจริยธรรมและศีลธรรม. เราอยู่ตรงตำแหน่งไหน เราต้องมีอำนาจหน้าที่ในตำแหน่งนั้นๆ อยู่เสมอ ไม่ว่าเราจะเป็นพนักงานระดับไหนก็ตาม เราต้องใช้สิ่งนั้นอย่างมีศีลธรรม แล้วก็จริยธรรม. พูดอย่างนี้เหมือนกับพูดรวมๆ การบรรยายครั้งนี้คงลงไปถึงรายละเอียด คือศีลธรรมตามหลักธรรมของพระพุทธศาสนานั้นมีข้อกำหนดและข้อบ่งชี้ชัดเจนยิ่งกว่าเรื่องของระบบคุณภาพของเราเสียอีก. ไว้วางๆ จะคุยกันอีกปีหนึ่งก็ได้หลักธรรมะมีชัดเจนหมดเลย ไม่ว่าจะเป็น KPI ไม่ว่าจะเป็นอะไรทั้งหลายที่ท่านร่ำเรียนกันในเรื่องของ HA นี้ สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าท่านมีหมดแล้วเมื่อ 2500 กว่าปี. เพราะฉะนั้นใช้คำว่าศีลธรรมรวมๆ อาจจะ

คิดว่าเป็นคำพูดหลายๆ รวบรวมๆ แต่มีใช้เลย มันมีเฉพาะเจาะจงว่าทำอะไรเหมาะ ทำอะไรสม ทำอะไรถูก ทำอะไรต้อง ไว้ปีหน้านะเผื่อเขาเชิญผมอีก ก็กไว้ก่อนนะครับ.



สรุป servant leadership ต้องมีจิตใจรับใช้ ให้บริการ มีจิตสำนึกที่จะเข้าไปอยู่ในสังคมหรือองค์กร เพื่อที่จะให้บริการคนอื่นให้ได้ดีขึ้น เอาความสามารถของตัวเองไปให้คนอื่นให้ดีขึ้น. ต่างจากผู้นำที่อยากจะขึ้นเป็นผู้นำเพื่อจะให้ตนเองได้ ไม่ว่าจะได้กิเลสทางด้านไหนก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นเงิน อำนาจ หรือว่าชื่อเสียง เหมือนกันหมดทาง**หลักธรรมมะแปลอันเดียวคือกิเลส**เหมือนกันหมดเลย. ไม่ว่าท่านจะอยู่ในภาคส่วนของของราชการที่สิ่งตอบแทนของท่านคือ ชื่อเสียง เกียรติยศ ในภาคเอกชนคือเงิน คือทอง ในภาษาธรรมมะคือกิเลสเหมือนกันหมด. ถ้าเราเป็นปุณฺณธรรมดา มีอยู่ได้ก็ต้องมีแบบเบาๆ ยกเว้นเราสมเด็จบรมลูเมื่อไหร่ OK ถึงจะไม่มี. มีได้แต่ต้องมีแบบเบาๆ ต้องมีความอยากให้มากกว่าที่จะอยากได้.

เจ็ดเสาหลักของผู้นำผู้ใช้



1. ต้องมีความตระหนักในตนเอง. คือเรายังไม่ใช่พระระดับปรีดิ์หรือโศกบันแล้ว เรายังมีความเป็นตัวเป็นตนอยู่ เรายังมีกิเลสอยู่ เพราะฉะนั้นสิ่งที่จะทำให้เราทำได้คือ เราต้องรู้ตัวเองอยู่เสมอ. การที่เรารู้ตัวเองอยู่เสมอ จะทำให้เรารู้ว่าเมื่อไรที่เราเริ่มมีจิตที่เป็นกิเลส เราจะต้องบั้งๆ เปียดยๆ กดมันไว้เสียบ้าง มันจะได้มีบางๆ หน่อย อันนี้คือความสำคัญอันที่ 1 ที่ผมคิดว่าพวกเรานักปฎิชนธรรมดาควรจะมี.
2. ต้องรับฟังคนอื่นให้มาก. รับฟังเพื่อเราจะได้ว่าความต้องการของเขาคืออะไร ที่สำคัญฟังแล้วเราต้องรับรู้ให้มากๆ ว่าเขารู้สึกอย่างไร.
3. ต้องเปลี่ยนแปลงทัศนคติขององค์กร ของสังคม ในรูปแบบที่เป็นปิระมิดให้เป็นสังคมที่เสมอภาคกัน. โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนปัจจุบันนี้ที่มีผู้นำสูงสุด กระจายการทำงานลงมาในรูปแบบปิระมิด จะต้องเสมอภาคกัน มีความเท่าเทียมกัน, มีความแตกต่างกันแต่ต้องมีความเท่าเทียมกัน.
4. ต้องพัฒนาเพื่อนร่วมงานทุกระดับ. ที่สำคัญต้องพัฒนาตัวเองด้วยเพราะเราถือว่าร่วมงานกับตัวเองอยู่ด้วย.
5. ต้องใช้วิธีการชี้แนะไม่ใช่ควบคุม หรือว่าสั่งการ.

6. ผู้นำที่เก่งต้องปลดปล่อยพลังงานหรือศักยภาพหรือความฉลาดของผู้ร่วมงานของเราให้ได้.

7. ต้องมีทัศนคติในการที่มองการณ์ไกลและกว้าง. ไม่ใช่ไกลอย่างเดียว คนที่มองการณ์ไกลอย่างเดียวบางทีก็จะหลงประเด็นได้ จะพองค์กรหรือคนรอบๆ ข้าง พาตัวเองหลงประเด็นได้ถ้าไม่มองการณ์กว้างออกไป. เหมือนหมอย่างผม ถ้าเชี่ยวชาญไปเรื่อยๆ บางครั้งคนไข้เป็นหวัดมาผมยังงงๆ เลยว่าจะสั่งยาอะไรดี.

ภาพรวมของ Servant Leadership



ถ้าใครอยากได้ภาพคร่าวๆ servant leader คือ เป็นผู้นำที่มีบารมีมากกว่ามีอำนาจ ต้องมีบารมี บารมีคืออะไรที่ต้องสร้าง, ต้องเป็นคนที่ให้มากกว่ารับ อยากจะให้มากกว่าที่อยากจะรับเข้าตัวเอง, และต้องคิดถึงคนอื่นมากกว่าคิดถึงตัวเอง. อันนี้คือหลักการว่า servant leader จะต้องมีคุณสมบัติอย่างนี้ถึงจะเป็นผู้นำผู้รับใช้ได้.



อันนี้คือข้อคิดของตัวเองว่าทำอะไรจึงจะให้บารมีมากกว่ามีอำนาจ ให้มากกว่ารับ คิดถึงคนอื่นมากกว่าตัวเอง. ตอนผมบวช หลวงพ่อปัญญา หลวงพ่อพระอุปัชฌาย์ผม ท่านบอกว่าหมอ การทำงานคือการสร้างบารมี ตอนเราเกิดมาไม่มีหรอก เราต้องทำงาน ทำเข้าไป แล้วผลงานของเรานั้นคือการทำให้เกิดบารมีขึ้นมาเอง.

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เคยมีพระราชดำรัสไว้ว่า “our lost is our gain” (ขาดทุนคือกำไร) เราให้คนไปเถอะ เราก็ได้เหมือนกัน สิ่งดีๆ นั้นมันกลับมาเองเมื่อถึงเวลาของมันจะมา เราก็ต้องไม่คิดถึงตัวเอง.

ข้อสุดท้ายคือสิ่งที่ผมเคยพูดไว้ไปแล้ว ก็อยากจะบอกพวกเราอีก นี่ก็คือพระราชดำรัสเหมือนกัน. ท่านเคยรับสั่งไว้ สอนไว้ว่า “ทำดีไว้ แล้วก็จะดี” ซึ่งมันลึกซึ้งมาก ไม่ได้บอกว่าเราจะได้ดีด้วย. ผมคิดว่ามันเข้ากับเรื่อง servant leadership มาก ทำไปเถอะทำดี แล้วมันก็จะดีเอง. เราไม่ต้องไปดีแต่มันจะดีกับคนรอบข้าง ดีกับองค์กร ดีกับประเทศชาติ ดีกับสังคม เมื่อทุกอย่างมันดีหมด นั่นคือคำอธิบายว่า เมื่อทุกอย่างมันดีหมด แล้วเป็นไปได้อย่างไรที่เราจะไม่ดีด้วย มันก็จะกลับมาถึงเราเอง.

Key Success Factor of Servant Leadership



ทั้งหมดนี้ต้องทำให้เกิดในพนักงานแต่ละคน Individual ของคนแต่ละคนในองค์กรซึ่งมันยากมาก.

สิ่งที่ควรทำในองค์กรของเราคือ เราต้องทำเป็นตัวอย่าง (leading by samples) เป็นอะไรที่จะจริงจังยั่งยืนที่สุด. คือเป็นหัวหน้างานสั่งเขา เขาก็ต้องฟัง อย่างไรก็ตามก็ต้องทำ ทำแล้วผิด ผิดบ้าง อีต้อดบ้าง ทำไม่ได้ทำด้วยใจ ผลมันก็ไม่ออกมาด้วยใจ เพราะฉะนั้นเราต้องทำให้เป็นตัวอย่าง. ถ้าทำเป็นตัวอย่างแล้วมันจะเกิดลักษณะของธรรมชาติ. ถ้าเราทำอย่างนี้ หัวหน้าทำอย่างนี้ คนรอบๆ ข้างเขาไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย เดี่ยวเขาก็ไป คนที่เห็นด้วยเดี๋ยวก็จะมาอยู่รวมกับเราเอง อันนี้คือสิ่งที่พยายามทำอยู่ในองค์กร.

และสิ่งที่พยายามทำให้เกิดขึ้นก็คือ ให้สิ่งตอบแทนที่มันไม่ใช่เงิน ไม่ใช่ทอง ให้เขาเห็น มีความภาคภูมิใจ โดยเฉพาะพวกเราที่อยู่ในวงการสาธารณสุขคือ สิ่งที่ยากที่สุดและ

ตรงไปตรงมามากที่สุดคือ ความภาคภูมิใจในการที่เห็นคนไข้ดีขึ้น หายทุกข์ หายเจ็บ หายป่วย อันนี้คือสิ่งที่จะต้องทำให้เกิดกับพนักงานของพวกเรา หรือตัวของพวกเราทุกคน แล้วเราก็ต้องสร้างสมดุลระหว่างองค์กรเรากับสภาพสังคมแวดล้อม ตัวเราเองกับสังคมด้วย ที่สำคัญที่สุดเวลาเป็นผู้นำขึ้นมาจริงๆ สมมุติอยู่ตรงจุดของความเป็นผู้นำ มีหน้าที่เป็นผู้นำจริงๆ สิ่งที่สำคัญคือเรื่องของกฎระเบียบ ของเหตุและผล อันนี้เป็นสิ่งที่สำคัญเหมือนกันที่จะเป็นหน้าที่ผู้นำ ผมไม่ใช่ว่าตำแหน่งผู้นำที่อยู่บนยอด หน้าที่ผู้นำก็ถือเป็นอีกหน้าที่หนึ่งที่อยู่ในองค์กร



องค์กรที่ผมอยู่ผมทำอะไรบ้าง สิ่งแรกที่ผมเห็นว่าควรจะทำ ดูแล้วในประเทศไทยเรา ประเทศไทยที่เป็นเมืองพุทธ สิ่งที่ดีที่สุด และการ approach ที่ดีที่สุด คือเอาความมีศีลธรรม กลับเข้ามาเอาพระพุทธศาสนาเข้ามา หรือเน้นให้มันมากขึ้นที่มีอยู่แล้ว ผมก็จัดโครงการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเทศน์ทุกๆ เดือน มีการสวดทำวัตรทุกเย็นในวันพระ หลังจากนั้นทำไปได้สัก 6-7 เดือน สิ่งที่ผมทำก็คือ ผมทำสถานที่ให้ พนักงานเขาก็ช่วยกันสร้างพระประจำโรงพยาบาลเอารูปมาให้อีกเป็นพระพุทธรูปองค์เบ้อเริ่ม ก็เป็นห้องพักประจำโรงพยาบาลก็มีการสวดกันเองเป็นประจำ แต่สิ่งที่ผมทำก็คือเราก็ทำเป็นตัวอย่าง ผมก็สวดมนต์ไม่เป็นนะ สวดยาวๆ ไม่เป็น เขาสวดมนต์กันทุกวันพระเราก็ขึ้นไปด้วย ทำให้พนักงานเขาเห็นเปิดอ่านกันตรงนั้น เปิดท่องกันตรงนั้น ก็จาก 5 คน ก็เป็น 10 คน เป็น 15 คน สลับสับเปลี่ยนกันมาบ้างตอนว่าง ผมว่าอันนี้มันก็จะหล่อหลอมจิตใจพนักงานได้นะครับ



ในรูปคงเห็นผมไม่เคยนั่งพับเพียบเลย ผมนั่งทรมาณมาก (หัวเราะ) แต่ก็ไป ไปนั่งอยู่กับพนักงานก็มีความสุขดี ในรูปเป็นท่านหลวงพ่อรยะวังโส ท่านก็ให้ความกรุณาพวกเรามาเทศน์ให้เราฟังหลายครั้งแล้ว ดูผมนั่งซิ ผมนั่งด้วยความทรมาณมากเลยนะ (หัวเราะ) แต่ก็ยังขึ้นไปนั่งกับพนักงานเขา ในที่สุดก็มีคนอยากขึ้นมาเอง มีคนอยากมาเจอก็ขึ้นมาพูดคุยกันตรงนั้น เพราะปกติผมทำงาน ยังทำงานรักษาคนไข้ด้วย จะให้ไปพูดคุยกับพนักงานทุกภาคส่วนก็ลำบากยากเย็นอยู่ เพราะทำงาน 10 กว่าชั่วโมงแล้ว ก็อาศัยเวลาแบบนี้ พนักงานเขาจะได้เข้ามาคุยได้ มีปัญหาอะไรก็บอกได้ แล้วเราก็ทำโครงการรักษาพระสงฆ์อาพาธด้วย ก็พนักงานกันอีกแหละ ครั้งแรกที่เกิดขึ้นคือพนักงานจัดงานปีใหม่ แล้วผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาลเป็นคนตัวโตๆ ก็นั่งเป็นสาวน้อยตกน้ำ ให้พนักงานเล่นกัน ก็ด้วยความแค้นของพนักงานก็ปากันตักก็ได้เงินเยอะเยอะเลย ก็สนุกสนานกันไป ผมว่าถ้าผมขึ้นไปนั่งคงได้เงินเยอะกว่านั้น (หัวเราะ)



การประชุม 12th HA National Forum 15 –18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพค เมืองทองธานี

แล้วก็ไปปล่อยปลา ก็คุ้นเคยกับคุณดนัยแนะนำว่าดีก็จริง แต่ยังไม่ได้ทำเป็นประจำ
เหมือนที่คุณดนัยทำ ก็สนุกสนานได้บุญ ได้รวมจิตรวมใจพนักงานได้ ปล่อยปลา ทำบุญ



การประชุม 12th HA National Forum 15 –18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพค เมืองทองธานี

มีการเลี้ยงเด็กที่ด้วยโอกาส ซึ่งอันนี้ก็ดี ได้ประโยชน์สร้างคนให้มีจิตใจอ่อนโยน ไม่ใช่
วันหนึ่งเข้ามาในโรงพยาบาลวันหนึ่ง ขึ้นเวร แล้วก็ลงเวร สิ้นเดือนรับเงินเดือน สิ้นปีลุ้นว่าจะได้
โบนัสไหม ผมว่าอันนั้นชีวิตมันก็แห้งไปหน่อยก็ช่วยกันพัฒนาจิตใจเขา

ชุมชนร่วมใจ สายธารใส ไร้สิ่งปฏิกูล

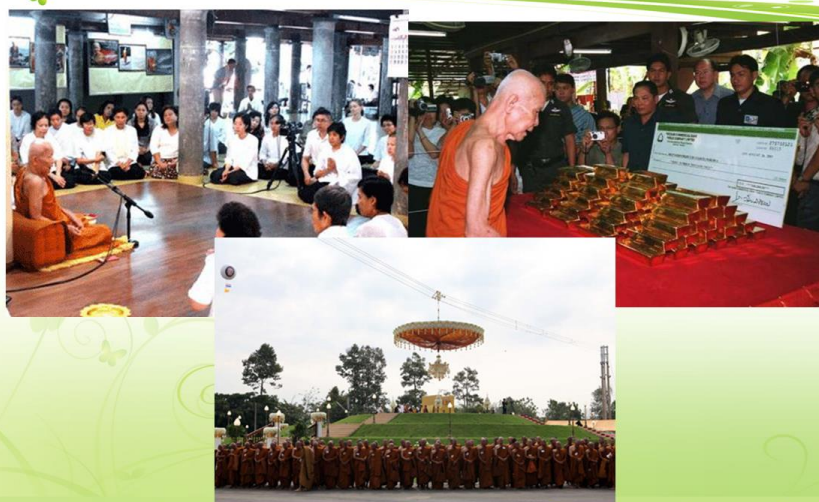


การประชุม 12th HA National Forum 15 – 18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี

เราก็ทำโครงการเนื่องจากหน้า รพ.มีคลองน้ำเน่าผ่านหน้าโรงพยาบาล รวบรวมชุมชน
ต่างๆ รอบๆ รพ. อันนี้ก็ต้องทำไปทั้งชุมชน คนที่ทั้งจะเป็นภาษาธุรกิจเรียก Target group
ของเรา และที่ไม่ใช่ ส่วนใหญ่ไม่ใช่ เป็นชุมชนที่ฐานะอีกระดับหนึ่ง เราก็ทำเพราะเราเห็นว่า
ร่วมไม้ร่วมมือกันเพราะสภาพแวดล้อมเป็นของเราทุกคน ก็ร่วมมือร่วมใจกันไม่ว่าเขตหรือ
ชุมชนแถวนั้น อันนี้ก็ยังดำเนินการอยู่อย่างต่อเนื่อง ก็มีโครงการอื่นๆ อีก



The Best Of Servant Leadership



การประชุม 12th HA National Forum 15 – 18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี

ผมจะขอยกตัวอย่างคนที่เราเห็นกันในสังคมสัก 2-3 คน อันนี้ก็เป็นอันที่พวกเรา รู้จักกันดีเพราะเป็นรูปของหลวงตาบัว ท่านก็ ถ้าเรารู้กันตามสภาพเราท่านไม่ต้องลำบากเรื่องเกี่ยวกับเงินเกี่ยวกับทองของประเทศชาติอีกแล้ว แต่ถ้าเราคิดถึงว่าท่านอุทิศส่ำหยังลงแรงรวบรวมจิตใจผู้มีศรัทธาทั้งหลายกระทำเพื่อสังคมเพื่อประเทศชาติ เป็น Servant Leadership ตัวจริงเลย ผมไม่รู้หรอกว่าท่านเป็นพระปริยัติระดับไหน อย่างที่เห็นๆ กันอยู่ท่านพ้นของท่านไปแล้ว ท่านจะไม่มาเกิดแล้ว แต่ท่านยังจะต้องลงมาลงแรงเหนื่อยขนาดนี้ เหนื่อยจนนาทีสุดท้ายของชีวิต แม้กระทั่งละสังขารไปแล้ว ก็ยังอุทิศส่ำหยังเสียไว้อีกว่าสิ่งของเงินทองที่ได้ในวันนั้นก็เอากลับไปช่วยสังคมอีก นี่แหละคือตัวอย่าง Servant Leadership ตัวจริง ท่านไม่ได้อยากจะขึ้นไปอยู่ตรงนั้น พวกเราคนอื่นๆ ก็เลือกท่านขึ้นมา ท่านก็ขึ้นมาตามธรรมชาติของท่านด้วยความที่เป็น Servant Leadership ตัวจริง นี่คือนักตัวอย่างอันแรกที่ผมอยากให้พวกเราเห็น



อีกพระองค์หนึ่งที่พวกเราโชคดี พระองค์ท่านเป็น Servant Leadership ตัวจริง พวกเรา อาจจะไม่ได้คิดอะไร แต่ผมเคยได้ยินรับสั่งจากท่านพวกเรารู้กันไม่ว่า พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวนั้น ท่านไม่มีทรัพย์สินสมบัติอะไรเลยในประเทศไทยนี้ นอกเสียจากที่เดียวที่ท่านว่าเป็นของท่านจริงๆ คือที่วังสระปทุม คือสิ่งที่ท่านได้รับมรดกมาจากสมเด็จพระศรีฯ ซึ่งก็ได้รับต่อมามากทอดหนึ่ง ที่อื่นๆ ที่ท่านอยู่ทุกวันนี้ไม่ใช่ของท่านเลย ประชาชนเป็นคนให้ท่านซึ่งท่านก็ไม่ได้ถือเป็นคนของท่านเองเลย และท่านยังเสียดสพระวรกายลงมาเดินไปทุกหย่อมหญ้าแบบที่พวกเราเห็นนี้ ท่านเคยรับสั่งว่าทำเหนื่อยส่ายใจ

แทบขาดตั้งนานมาแล้ว ท่านน่าจะเป็นโรคพระหทัยมาตั้งนานแล้ว ท่านรับสั่งว่าเวลาเดินตามเขาท่านเหนื่อยใจแทบขาด แต่หยุดไม่ได้ ท่านเป็นผู้นำ นำเขาอยู่ เดินอยู่ หยุดไม่ได้ ท่านรับสั่งอย่างนี้ 10 กว่าปีแล้ว ถึงตอนที่ท่านยังมีพระชนมายุน้อยกว่านี้ด้วย นี่แหละครับ พระองค์ท่านก็ไม่จำเป็นต้องมาอยู่ที่นี่ด้วย คนที่แก่คราวเดียวกับผมชอบอ่านประวัติไม่จำเป็นต้องมาอยู่ตรงนี้เอง ท่านมีทางเลือกที่จะไปอยู่สบายๆ มากกว่านี้ แต่ท่านก็เลือกที่จะมารับใช้พวกเรา นี่แหละผมว่าเราหาแบบนี้ไม่ได้อีกแล้ว ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของหลวงตาบัวหรือพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวนี้คือ Servant Leadership ตัวจริง

พวกเราอยู่ตรงนี้ ผมว่าสังคมนึกแทน อ.อนุวัฒน์เหมือนกันทำไมเอาผมมาพูดเรื่องนี้ ผมว่าในวงการสาธารณสุขการที่จะใช้ Servant Leadership ผมว่าเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน เพราะสิ่งที่เราจะต้องให้ นั่นคือเรื่องของคนไข้ ทำให้เขาหายพ้นทุกข์ ไม่ใช่เรื่องของเกียรติยศชื่อเสียงที่ท่านจะได้รับจากการรับราชการ ไม่ใช่เรื่องของเงินของทองที่ท่านจะได้รับจากภาคเอกชน ผมว่าถ้าเรามีความเป็น Servant Leader อยู่ในใจ อันนี้เป็นความจำเป็นอย่างยิ่งในวงการสาธารณสุข ที่จะต้องมีตรงนี้นำมาก่อนเรื่องอื่นๆ ผมคงพูดคร่าวๆ แค่นี้ เดี่ยวฟังในมุมมองของคนที่ไม่ได้อยู่ในวงการสาธารณสุข เรื่องของ Servant Leadership บ้าง คุณคณียคงมีอะไรเสริมผมอีกเยอะทีเดียว

คุณคณีย

ต้องขอบพระคุณคุณหมอมากเลยนะครับ จริงๆ แล้วฟังคุณหมอนิธิไปแล้วก็อกรอบคลุมนะครับ จริงๆ แล้วผมไม่ต้องบรรยายแล้วก็ได้ใช่ไหมครับ ผมอยากจะขอต่อเลยนะครับในเรื่องของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ จริงๆ แล้วถ้าเราจะดูต้นแบบของผู้นำแบบผู้รับใช้ ผมเตรียมมาคล้ายกับของคุณหมอเลยนะครับ พระเจ้าอยู่หัวฯ เคยรับสั่งในเรื่องของปิระมิดหัวกลับ มีใครเคยได้ยินเรื่องนี้ไหมครับ ว่าจริงๆ แล้วถ้าเรานึกถึงปิระมิด ผู้นำจะอยู่ยอดของปิระมิด แต่พระเจ้าอยู่หัวฯ รับสั่งเรื่องนี้นานมาแล้วนะครับว่า พระองค์ท่านเปรียบเหมือนปิระมิดหัวกลับ หมายความว่าแทนที่พระองค์ท่านจะอยู่ข้างบน และก็มีคนอื่นมาคอยให้บริการ จริงๆ แล้วไม่ใช่ครับ ท่านนั้นอยู่ข้างล่าง ลงจินตนาการถึงรูปปิระมิดหัวกลับสิครับ ก็คือต้องคอยรับใช้ผู้คนทั้งหมดเลยซึ่งผมคิดว่าถ้าเราจะหาแรงบันดาลใจให้กับตัวเองโดยเฉพาะผมไม่ได้ อยู่ในวงการนี้ ไม่ได้อยู่ในวงการแพทย์ พยาบาล แต่ว่าพอจะจินตนาการได้เหมือนกันว่าชีวิตของแต่ละท่านอาจจะเหนื่อยยาก เพราะว่าวันๆ หนึ่งต้องคอยดูแลผู้ป่วยเยอะแยะมากมาย ถ้าเกิดวันใดวันหนึ่งเกิดท้อแท้ขึ้นมาผมว่าลองนึกถึงพระเจ้าอยู่หัวฯ ลองนึกถึงภาพของการเป็นปิระมิดหัวกลับว่าเป็นอย่างไรนะครับ แล้วที่สำคัญก็คือว่าตลอดระยะเวลา 60 ปีที่ผ่านมา จริงๆ แล้วพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงทำอยู่แค่เรื่องเดียวเท่านั้น มีใครพอตอบได้ไหมครับว่าพระองค์ท่านทรงทำอะไร ทรงทำเพื่อคนไทย เพราะฉะนั้นชัดเจนที่สุดว่าถ้าจะหาบุคคลต้นแบบที่ชัดเจนที่สุดที่เราเห็นภาพชัดเจนมากมาย ที่เราจะให้คำจำกัดความของผู้นำแบบผู้รับใช้ก็คือนายหลวงของเรา สิ่งที่ผมอยากจะขอกระตุ้นความคิดสักนิดหนึ่ง

นะครับ คือบางที่เราเป็นคนที่ชอบมองอะไรแบบผ่านๆ ผมนี่เจอชาวต่างชาติเยอะมากตั้งแต่สมัยที่เป็นนักเรียนแลกเปลี่ยน ฝรั่งเศสเขาจะว่าประเทศไทยโชคดีนะ You มีนายหลวงหรือ King แบบนี้ ตอนที่ผมเป็นนักเรียนแลกเปลี่ยนอายุ 17 ไปอยู่ที่อเมริกา ไม่มีใครรู้จักประเทศไทย คนอเมริกันไม่ค่อยมีใครรู้จักประเทศไทย แต่พอบอกว่าเวียดนาม เขารู้จักเวียดนาม บอกสิงคโปร์เขารู้จักมากกว่า เราก็อึ้งใหญ่ไม่ค่อยดีกว่าเวียดนามหรือสิงคโปร์นะครับ ทำไมไม่รู้จัก เราก็เลยพยายามค้นหาตัวตนของเรา อย่างที่คุณหมอบอกว่าการเป็นผู้นำแบบผู้รับใช้เราต้องตระหนักถึงตัวตน เราต้องรู้จักตัวตนของเราเอง คือเราต้องรู้จักในคุณค่าของตัวเองให้ได้ คือถ้าเราเป็นผู้ที่ไม่มีอัตลักษณ์เลย ไม่รู้ว่าเกิดมาทำไม ไม่รู้จัก **propose of life** ไม่รู้จะไปไหน ชีวิตไม่มีเป้าหมายนี่ ถ้าถามว่าถ้าตัวเองไม่รู้จักตัวของตัวเอง ขาดเป้าหมายในชีวิต เราสามารถที่จะนำผู้อื่นได้หรือไม่ เราสามารถรับใช้ผู้อื่นได้หรือไม่ คำตอบคือไม่ได้นะครับ เพราะฉะนั้นช่วงอายุ 17 ผมก็เดินสายบรรยายทั่วทั้งอเมริกาเลย 2 สถาบันที่ทำให้เรารู้เลยว่าเรามีเวทีเรามีที่ยืนอยู่บนโลกใบนี้ นั่นก็คือวัดกับวัง ซึ่งคุณหมอก็คงพูดไปหมดแล้ว นี่ผมแค่ขยาย ผมเป็นส่วนขยายของคุณหมอ วัดกับวัง ถ้าประเทศไทย ขนชาติไทยเราไม่มีวัดคือพระพุทธศาสนา ไม่มีวังคือสถาบันพระมหากษัตริย์ เราจะไม่มี Branding ไม่มีอัตลักษณ์ ไม่มีตัวตนนะครับ ไม่เชื่อแต่ละท่านลองหันไปดูผู้ร่วมสัมมาด้วยกันสิครับ ลองมองหน้ากันหน่อยสิครับ ว่าหน้าแบบนี้มาจากจีนได้ไหม มาจากมาเลเซียได้ไหม อินโดไต้หวันได้ไหม ฟิลิปปินส์ได้ไหม สกอตแลนด์ได้ไหม หน้าอย่างผมเนี่ยะเป็นอะไรได้บ้างครับ ญี่ปุ่นได้ไหมอะ ญี่ปุ่นก็ได้นะ เป็นได้หมดแหละ คือหน้าตาเราไม่ได้บอกว่าเรามาจากไหนนะฮะ แต่ว่าวัฒนธรรมที่เราหล่อหลอมจาก 2 สถาบัน วัดกับวังนั้นแหละบอกถึงความเป็นตัวตนของเรา เพราะฉะนั้นผมอายุ 17 ผมถึงเริ่มรู้จักอัตลักษณ์ คุณค่าของตัวเอง เกิดความภาคภูมิใจ คือเราต้องจินตนาการนะครับว่า คนอเมริกันเขาไม่มีสถาบันพระมหากษัตริย์ พอเวลาเขาพูดถึง King ในความคิดในจินตนาการของเขา เขาก็จะนึกถึงคนที่ใช้ชีวิตแบบบูรณา ไปไหนก็มีขบวนแห่แหนไป สะดวกสบาย แต่เราก็ไม่ต้องพูดอะไรมาก เราก็อสภาพจริงๆ อย่างภาพที่คุณหมอเอามาฉายให้ทุกท่านชม เขาก็คงใจ ในหลวงคุณเป็น King ของ You เป็นอย่างนี้หรือ ทำไมไม่อยู่ในวัง ทำไมมาเดินอยู่ตามป่าตามเขา แล้วเราก็บอกไม่ใช่แค่นั้นนะ ลองเข้าไปดูในบ้านก็คือในสวนจิตรดา ในบ้านท่านเป็นอย่างไรครับ ก็มีทั้งบ่อเลี้ยงปลาอะไรต่างๆ นั่นคือความจริงแต่ประเด็นหนึ่งที่ผมคิดว่าอยากจะมากระตุกความคิดของพวกเราคืออะไรครับ ฝรั่งเศสบอกว่าคนไทยโชคดีนะ You มีในหลวงแต่ทำไมประเทศ You ถึงเป็นแบบนี้ มีใครตอบได้ไหมครับ คือเราโชคดีมากเลยมี Idol ของโลก ต้องบอกว่าพวกเราโชคดีมีบุญที่สุดแล้ว เกิดมาทันสมัยของพระเจ้าอยู่หัว ยิ่งใหญ่ที่สุดแล้ว หลากๆ เรื่องเลย เศรษฐกิจพอเพียงทุกเรื่องเลย ทั่วโลกยกย่อง แต่ทำไมคนไทย ประเทศไทยถึงเป็นแบบนี้ครับ มีใครมีคำตอบไหมครับ เพราะอะไรครับ เพราะว่าเรามี Idol, Idol คือพระเจ้าอยู่หัวทรงเป็นต้นแบบในหัวใจของพวกเราทุกคน แต่มีคนไทยน้อยมากครับที่ I do, I do หมายถึงว่าลงมือปฏิบัติ ตาม คือเรารักอย่างนั้นนะ ซาบซึ้งอย่างนั้นนะ แต่จริงๆ แล้วสิ่งที่พระองค์ทรงสอนโดยการทรงแสดงให้

ดูเป็นแบบอย่าง หากคนไทยได้น้อยมากนะครับที่ทำได้นั้นจริงๆ เพราะฉะนั้นผมมากระตุกความคิดกับทุกท่านว่า เรายังโชคดี เรายังมีชีวิตอยู่ทันแผ่นดินของพระมหากษัตริย์ที่ยิ่งใหญ่ที่สุด เป็นที่รักของคนทั้งโลก อะไรที่เราทำได้ตอนนี้รีบทำครับ วันใดในหนึ่งที่เราไม่มีพระองค์ท่านแล้วนี่ เชื่อไม้ครับหลายๆคนในห้องนี้จะเสียดายและก็เสียใจว่าตอนที่เรายังมีโอกาสไม่ได้ทำอะไรเลย ผมอยากให้เรานึกไปถึงญี่ปุ่นสักนิดหนึ่ง วันอาทิตย์ที่ผ่านมา ผมไปปล่อยปลา 1000 กิโล คือจริงๆ แล้วเขาบอกว่าอาชีพหลักผมคือปล่อยปลานะครับ (หัวเราะ) คือปล่อยมา 20 ปี ปล่อยมาทุกอาทิตย์ ละ 1000 กิโล หลายคนบอกว่าไม่เข้าใจปล่อยทำไม อาทิตย์ที่ผ่านมาคนไปเยอะมากครับ ผมบอกว่าทุกท่านคงพอจะทราบคำตอบแล้วนะ ว่าทำไมต้องปล่อยปลาเป็นล้านๆ ตัวแล้ว เป็นเพราะว่าในอนาคตร้อนใกล้นี้โลกจะประสบภัยพิบัติอย่างรุนแรง และภัยจากน้ำจะฆ่าชีวิตสัตว์แล้วก็มีมนุษย์มากที่สุด การที่ไล่ชีวิตแบบนี้เป็นการไล่แบบหนึ่งที่ได้บุญมาก ปล่อยเป็นล้านๆ ตัวเลยครับ ปล่อยนี้ไม่ได้ไปสะเดาะเคราะห์ครับ มันคงสะเดาะไม่ไหวนะครั้งละ 1000 กิโลฯ ไม่ได้สะเดาะนะครับ แต่อย่างน้อยมันเป็นการไถ่ นะครับ อยากให้ทุกท่านส่งบุญไปให้ชาวญี่ปุ่น ใครก็ตามที่กำลังทุกข์ทรมานด้วยนะครับ วันนี้เราก็รวบรวมเพื่อนๆ เหล่าดารานะฮะ ขยายเสื้อ และสายรัดข้อมือสีขาว รายได้ทั้งหมดไม่หักค่าใช้จ่ายส่งไปช่วยเหลือคนญี่ปุ่น หลายคนท้วงผมว่าไปช่วยเขาทำไม เขารวยจะตาย ประเทศเขารวยที่สุดในโลก ผมบอกว่ารู้ไม่เวลาที่เรามีปัญหานี้ประเทศที่ช่วยเหลือประเทศไทยมากที่สุดคือญี่ปุ่น เพราะฉะนั้นเราไม่ได้ถือนะฮะว่าเขารวยหรือจน แต่เราถือว่ามันเป็นโอกาสที่เราได้แสดงน้ำใจ มันไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่าเงินมากเงินน้อยมันไม่ได้ขึ้นอยู่กับตรงนั้น แต่หมายถึงว่าถ้าเรากำลังมีความทุกข์ สมมุติเราเป็นคนรวยแล้วเรามีความทุกข์แล้วมีเพื่อนที่เดินเข้ามาเขาบอกว่าเขาอยากช่วยเหลือเรา เรารู้สึกอย่างไรครับ เรามีกำลังใจ เพราะชีวิตของคนเรานั้นอยู่ได้ด้วย ความหวังและกำลังใจ สำคัญมาก แต่สิ่งที่ผมอยากให้พวกเรามองดูสักนิดหนึ่งว่า ผมคิดว่าสังคมญี่ปุ่นเป็นสังคมของผู้รับใช้สูงมากที่สุดในโลก ได้สังเกตไม้ครับ คนญี่ปุ่นเป็นยังไงครับ ได้ดูข่าวไม้ครับ เห็นอะไรบ้างครับ เห็นระเบียบวินัย คือชนชาตินี้เขาเป็นชาติที่ยิ่งใหญ่จริงๆ ไม่เคยเห็นชาติไหนเลยครับขนาดว่าน้ำไม่มีจะกินเขาคิดกรอกน้ำอย่างเป็นระเบียบ เวลาเติมน้ำมัน ขึ้นรถที่จะกลับบ้านเข้าคิวเป็นกิโลๆ ไม่แย่ง คือเขามีสติอยู่กับตัวเองตลอดเวลา แล้วเขานั่งด้วยความสงบเรียบร้อย ด้วยความอดทน นั่งนิ่งนะครับ ผมไม่คิดว่าเขาไม่เสียใจนะ เขาเสียใจนะ แต่ยิ่งเราเห็นเขา เรารู้สึกชื่นชมเขาเลย แล้วเมื่อเช้าผมฟังรายการทีวีเขาบอกว่า มีคนญี่ปุ่นคนหนึ่งเขาวิ่งไปที่ร้านซูเปอร์มาร์เก็ต เพราะว่าน้ำเริ่มขาดแคลน อาหารเริ่มขาดแคลน เพราะว่าเขาจะไปซื้อน้ำ ตนมาหมดเลยนะครับ ปรากฏว่าเขาไปที่ร้านขายของเหลืออยู่ 10 ขวด ถ้าเกิดเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นที่ประเทศไทย น้ำ 10 ขวดราคาจะเป็นอย่างไร เอราราคาก่อนนะครับ ราคาแพง แต่เขาประหลาดใจครับ เขาบอกว่าราคา 1 เหรียญ เท่าเดิม ไม่ขึ้นเลยครับ คนขายก็ขายตามปกติ แล้วตอนแรกที่เขาคิดว่าเขาจะมาหมดเลยมาตุนไว้กับเขา เขาไม่เอาครับ นี่คือจิตสำนึกของคนญี่ปุ่น ผมอยากให้พวกเราเห็นประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตนเหมือน

คนญี่ปุ่นชาติเราก็จะยิ่งใหญ่ นะครับ จริงๆ แล้วในเอเชียมีอยู่แค่ 2 ประเทศเท่านั้น ที่มีลักษณะนิสัยเหมือนกัน คนไทย กับคนญี่ปุ่น ในเรื่องของความนอบน้อมถ่อมตน คนญี่ปุ่นนอบน้อมถ่อมตนมาก นี่คือบุคลิกของคนที่จะเป็นผู้นำแบบผู้รับใช้ ผู้นำแบบผู้รับใช้ต้องนอบน้อมถ่อมตนครับ ดูพระเจ้าอยู่หัวของเราเป็น King พระองค์เดียวในโลกนี้ที่ทรงงานบนพื้นดิน ทรงย่อเข้า ทรงคุกเข้า ทรงนั่ง เราจะไม่เคยเห็นพระมหากษัตริย์หรือผู้นำที่ไหนในโลกนี้ที่เป็นแบบนี้อีกแล้ว ทรงนอบน้อมถ่อมตน นี่คือวัฒนธรรมแบบดั้งเดิมของคนไทยและคนญี่ปุ่น คนญี่ปุ่นเขายังมีอยู่ นะครับ ไปไหนเขาจะโค้งกัน โค้งแล้วโค้งอีก นะครับ โค้งกันอยู่นั่น นะครับ คนไทยเดี๋ยวนี้เป็นยังงี้ครับไม่ค่อยแล้ว ไหว้น้อยลง ขอบคุณ ขอโทษน้อยลง สัมมาคารวะเริ่มน้อยลง เพราะฉะนั้นเป็นเรื่องที่ผมคิดว่าเราสามารถเรียนรู้ได้

จากภัยพิบัติธรรมชาติที่กำลังเกิดขึ้นกับเพื่อนบ้านของเราคือคนญี่ปุ่น ขอให้คนไทยเราจงมีความเข้มแข็งทางวินัย แต่มีความนอบน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ นะครับ เมื่อสักครู่นี้คุณหมอกฤษณาเล่าถึงสิ่งที่ รพ. ปิยะเวชทำซึ่งผมชื่นชมมาก นะครับ รพ.ปิยะเวชเป็นเพียง รพ.ไม่กี่แห่งที่มีการสวดมนต์ไหว้พระ มีการทำกิจกรรมหลายๆ อย่าง นะครับ ที่นี้ผมขออนุญาตเสริมว่าของผมทำอะไรบ้างที่บริษัท นะครับ เพราะว่าท่านใดเอาไปใช้ผมไม่คิดค่าลิขสิทธิ์ นะครับ เพราะว่าความดีไม่มีลิขสิทธิ์ ความดีไม่มีกั๊ก ความดีต้องแผ่ขยายออก ทุกเช้าก่อนเริ่มทำงานที่บริษัทใครจะส่งฝ่าย HR ไปดูงานก็ยินดี นะครับ ก่อนเริ่มทำงานเราจะสมาทานศีล 5 ให้พนักงานมาเวียนกัน ทำไม่ต้องสมาทานศีล 5 เพราะวันใดวันหนึ่งที่ศีลเราพร่อง ความเป็นมนุษย์ของเราพร่องไปด้วย ถ้าเราฆ่าสัตว์ตัดชีวิต ลักษณะของ ประพฤติผิดในกาม โภกิก ตัณสุราและของมีนเมา ความเป็นมนุษย์พร่อง เพราะฉะนั้นเราอยากให้คนใน office เรา คนในที่ทำงานเราเป็นมนุษย์ทำงานหรือเปล่า ยังอยากให้ เป็นมนุษย์มีสาระ ถ้ายังอยากอยู่ก็ต้องให้เขาทำทุกวัน สมาทานศีล ศีลนี้เป็นการให้พรกับตัวเอง เป็นการใส่เสื้อผ้าที่สวยงามให้กับตัวเอง สมาทานศีลเสร็จก็สวดมนต์ไหว้พระอะไรต่างๆ นะครับ แล้วก็พูดเรื่องราวดีๆ แบ่งปันกัน เอาเรื่องดีๆ มาคุยกัน ตอนเย็น นะครับ อันนี้สำคัญมาก 6 โมงเย็น ผมไม่ทราบว่ามี รพ. ไหนทำบ้างหรือเปล่า ถ้าทำเดี่ยวผมจะให้หนังสือ นะครับ Incentive เล็กน้อยวันนี้ 6 โมงเย็นยืนตรงเคารพธงชาติทุกวัน คนมาดูงานกันเยอะมาก เขาบอกว่าทำได้ที่นี่บริษัทนี้ ยืนตรงเคารพธงชาติ ฝรั่งมานะต้องยืนตรง ทำไม่ต้องยืนตรงเคารพธงชาติครับ เพราะอะไร เพราะเรายังมีชาติไทย ยืนตรงแล้วต้องร้องด้วย นะครับ ยืนตรงเสร็จก็สวดคาถาอะไรต่างๆ นั่นก็แล้วแต่ก็กลับไป ผมมีเรื่องเล่านิดเดียวครับก่อนจะเข้าสู่หัวข้อผู้นำแบบผู้รับใช้ office ผมนี้ นี่ ยังไม่ได้เข้าเรื่องเลย นะครับ (หัวเราะ)

ผมไม่ทราบว่าใครในห้องนี้เคยไปที่ office ผมหรือเปล่าครับ ผมอยู่ที่ชั้น 22 อัมรินทร์พาซ่า ติดกับโรงแรมแกรนด์ไฮแอท ติดกับพระภูมิเอรวัน ซึ่งทุกท่านก็ทราบดีว่าเมื่อตอนที่เกิดวิกฤตการณ์เมือง ก็เป็นจุดเป็นแหล่งเลย นะครับ เดียววันที่ 19 มาอีกแล้ว ครบรอบ 1 ปี มากันจิงเลย โอ้...เราก็ไม่เป็นไร

มาก็มา เรากียินดีต้องรับ เพราะเราถือว่าทุกคนคือคนไทย welcome welcome only one ที่นี้
เนื่องจากเรามีวัฒนธรรมที่เข้มแข็งแบบนี้ยืนตรงเคารพธงชาติ ตลอดเวลาผมเปิด office มาต้องยืนตรง
ครับ บอกว่าเราต้องไม่อ่อนแออะ ไม่งั้นเราจะโดยกลืน แล้วช่วง 2 เดือนที่มีการชุมนุมทุกท่านยังจำได้ไหม
จำได้นะครับ ก็เกิดการอะไรต่างๆ ปิดโน้นปิดนี้ เผาอะไรกันตรงนั้นไม่เป็นไร ผมไม่พูดมากนักครับ ไม่
อยากจะมาพูดว่าใครไม่ใช่ประเด็นนั้น แต่สิ่งที่เราทำคืออะไรครับ เผอิญ office ผมเราแบ่งพื้นที่ครึ่งหนึ่ง
เป็นหอประชุมพุทธอุทยาน ให้คนเข้ามาปฏิบัติธรรม มีทุกวันอังคาร วันพุธ อาทิตย์นี้มี 3 วัน อังคาร พุ
ทธ พุธ เราได้เห็นการทำงานของนักข่าวซึ่งแบบวันหมดมาก เพราะเขาต้องไปทำงานตรงนั้น และแบบมัน
อันตราย นักข่าวเสียชีวิตก็มี ชาวญี่ปุ่นเป็นนักข่าวเสียชีวิตก็มี แล้วก็บอกเอัอย่างนั้นเราน่าจะหิบบิ้น
น้ำใจให้นักข่าวหน่อยนะ ก็บอกนักข่าวบอกว่าเอาละ นักข่าวสามารถมาใช้บริการ เฟสเซ็นเตอร์ ของ
บริษัทได้นะครับ ซึ่งนักข่าวก็ดีใจ เราก็เปิดถึง 6 โมงเย็น ต้องอธิบายว่าเมื่อ 2 เดือนที่มีวิกฤตทาง
การเมืองนั้น พื้นที่เว็มนั้นครับ เว็กราชประสงค์ บ่าย 2 ปิดเงียบหมดแล้วครับ เพราะเขากระชับพื้นที่
กันบ่อย เดียวก็กระชับ เดียวก็กระชับ เราเปิด 6 โมงถือว่าล่าช้ามากแล้ว เพราะที่อื่นปิดกันหมดแล้ว
อะ เดียวเขาก็มีบุกกัน เดียวทหารบุกเดียวใครบุกกันนะครับ ปรากฏว่านักข่าวเขาก็ทำเรื่องเข้ามา เขา
บอกว่าขอให้เขาใช้บริการเฟสเซ็นเตอร์ถึง 2 ทุ่มได้ไหม เพราะว่าแกนนำจะมีการแถลงข่าวทุกวันตอน
ทุ่มหนึ่ง เขาขอเวลาต่ออีกชั่วโมงหนึ่งครับเพื่อจะปิดข่าว เราก็เห็นใจนักข่าวอยากจะให้บริการไปเจรจา
กับตึก ตึกบอกว่าคุณดณัย คุณดณัยอยากจะเป้นเป้าเหรอ แล้วอะไรนะครับที่มันใช้อย่างนั้นนะ จริงแล้วไม่
ต้องห่วงประเด็นเรื่องการเป้นเป้าแล้ว เพราะ office เราเปิดโล่งอยู่ office เดียวในเว็มนั้นครับ ผมขอ
อนุญาตได้ไหมผมอยากจะดูแลนักข่าวให้เขาเข้ามาทำงาน ขอเปิดถึง 2 ทุ่ม เขาบอกว่าถ้าโดนยิงขึ้นมา
จริงๆ ทำอย่างไร ผมบอกว่าไม่เป็นไรผมรับผิดชอบเอง แต่ตอนนั้นก็เสียเหมือนกันนะครับ (หัวเราะ)
ปรากฏว่าเราก็เปิดถึง 2 ทุ่ม ให้บริการนักข่าว สิ่งที่ผมอยากจะเล่าให้ทุกท่านฟัง คืออย่างนั้นครับ
ปรากฏว่าช่วง 2 เดือนผมจัดเวรให้พนักงานคืนละ 3 คน 4 คน คล้ายๆ ว่าเป็นกะที่จะมาดูแลนักข่าว
จนถึง 2 ทุ่ม ปรากฏว่าพนักงานอยู่กันทั้ง office ครับ ทั้ง office อยู่กันถึง 4 ทุ่มครับ ซึ่งปรากฏว่า
รถไฟฟ้าปิดหมดแล้ว ตรงนั้นเข้าออกไม่ได้ รถเข้าออกไม่ได้ ทุกท่านคงยังจำภาพได้ดี เราก็เป็นห่วงสวัสดิ
ภาพของพนักงานแล้วจะกลับบ้านกันอย่างไร มันอันตรายนะ เพราะหน้าตาแต่ละคนก็ดูดี ดูไม่กลมกลืน
ด้วย เดียวจะโดนทำร้ายหรือเปล่า เราเป็นห่วงเขาอะ จริงๆ แล้วก็บอกว่าหน้าตาอัมมาตนะครับ
(หัวเราะ) ปรากฏว่าพนักงานคนหนึ่งครับ เขาพูดขึ้นมาเขาบอกว่าพี่ พวกเราเข้าใจนะว่าทำไมพี่บอกว่า
เราเกิดมาเป็นคนไทยเราต้องเข้มแข็งทางวัฒนธรรม เกิดเป็นคนไทยไม่ว่าเราทำหน้าที่อะไร เราเป็น
องค์กรเอกชนเล็กๆ ไม่ใช่องค์กรใหญ่หน้าที่พวกเราทุกคนคือ ต้องคืนกำไรให้กับผืนแผ่นดิน นั่นคือหน้าที่
เข้าใจนะว่าทำไม office นี้ต้องยืนตรงเคารพธงชาติทุกวัน ก่อนหน้านั้นไม่เข้าใจ เขาบอกว่าช่วงที่หยุด
การเมือง 2 เดือนนี้ เขาเริ่มเข้าใจแล้วว่ามันเกิดอะไรขึ้น แล้วเขาบอกว่ามีฝรั่งครับซึ่งเคยเป็นครูสอน

ภาษาอังกฤษอยู่ที่อยุธยา สอนอยู่ 8 ปี แล้วก็หมดสัญญากลับไปอยู่ประเทศเขา ช่วงที่เขากลับไปอยู่ประเทศเขา เขาเห็นข่าวออกสู่ต่างประเทศทุกต้นชั่วโมง ข่าวที่มันออกต้นชั่วโมง มันจะเป็นข่าวอะไรครับ ข่าวลอยกระทง ข่าวดีๆ ไม่ครับ ไม่เลยครับ ขาวยงกัน ฆ่ากัน อย่างนี้นั่นถึงจะได้ออก ออกทุกต้นชั่วโมง เขาดูทีวีแล้ว ดูข่าวแล้ว เขาบอกว่าเขานั่งร้องไห้หน้าจอทีวี เขาบอกว่าเขาอยู่เมืองไทยมา 8 ปี เขายืนยันว่าประเทศไทยไม่ใช่แบบนี้ คนไทยไม่ใช่แบบนี้ เขาบอกคนไทยน่ารักมาก คนไทยใจดีเป็นกันเอง คนไทยเป็นสังคมเครือญาติที่ใหญ่ที่สุด ทุกคนเรียกกันเป็นพี่ป้าหน้าอา เป็นญาติกันหมดเลย เขาบอกที่เห็นไม่ใช่คนไทย เขาบอกไม่ใช่ละ เขาไม่เชื่อนะครับ แล้วเขาก็ไปแก้ข่าวกับญาติพี่น้องเขา แล้วเขาเป็นห่วงมากเขารักเมืองไทย รักประเทศไทย รักในหลวง เขาบอกไม่รู้จะทำไมอย่างนี้ เขาบอกว่าเขาขออนุญาตทุกๆ วันเวลา 6 โมงเย็น ขอโทรศัพท์กลับมาร้องเพลงชาติกับเรา พนักงานที่บริษัทขอให้หมดเลยทุกคน บอกว่าเข้าใจแล้วว่าทำไมเรื่องแบบนี้มันมีความสำคัญขนาดนี้ นี่คือนี่สิ่งหนึ่งที่ผมอยากจะฝากทุกท่านครับ ก็คือว่าตอนนี้เรายังมีเพลงชาติไทยอยู่ เรายังมีเพลงสรรเสริญพระบารมี อย่างมองข้ามเรื่องเล็กๆ น้อยๆ อย่างมองข้ามเราต้องกลับมาเป็นชาติที่ยิ่งใหญ่ครับ ประเทศไทยเคยเป็นประเทศที่น่าอยู่ที่สุดในโลก เพราะคนไทย แต่ตอนนี้คนไทยบางคนเท่านั้น ซึ่งเป็นส่วนน้อยมากทำให้ประเทศไทยไม่น่าอยู่แล้ว อย่าคิดว่ารัฐไม่ใช่ เจ้าของประเทศไทยที่แท้จริงคือพวกเราทุกคน หลายคนคิดว่าเอ...มันเกี่ยวอะไรกับฉัน ฉันทำงานมันก็เหนื่อยแล้ว ฉันดูแลคนไข้ฉันก็เหนื่อยอยู่แล้ว จะมายุ่งอะไรกับฉันอีก เหนื่อย ไม่ครับ เหนื่อย แต่ต้องทำอีกเพราะทวงคืนพื้นที่ประเทศไทย ขอกระชับพื้นที่ประเทศไทย เอาละครับมาเข้าสู่ มาเข้าหัวข้อได้แล้วนะครับ (หัวเราะ)หมดเวลาหรือยังนะครับ หมดเวลาพอดีใช้ไม่ครับ อีกครึ่งชั่วโมง ฉันขอขออนุญาตนิดเดียวครับ ก่อนที่จะเข้ามาสู่เรื่องนี้นะครับ ผมมีคำจำกัดความนิดเดียวครับ อยากจะถามทุกท่านว่า ผู้นำแบบผู้รับใช้ เป็นผู้นำแบบไหน ถ้าเราเอาคำจำกัดความ 1 คำ อันนี้เป็นบททดสอบนะครับหลังจากฟังคุณหมอนิธิบรรยายไปแล้ว ถ้าเราจะจำกัดความ 1 คำ 1 ปะโยค ผู้นำแบบผู้รับใช้ Servant Leadership เป็นแบบไหน อยู่ตรงไหน เป็นผู้นำที่บาร์มีใช้ไม่ครับ ขอบคุณมากครับ อยู่ตรงไหนครับ ใครตอบตรงนี้ถูกเดี๋ยวผมให้หนังสือ White Ocean เลยนะครับ อยู่ตรงไหนครับ ใครตอบฮะ ใครตอบคนแรกครับยกมือ คนแรกเดี๋ยวตอนท้ายเชิญมารับหนังสือกับคุณหมอนะครับ ผมเตรียมหนังสือมาแล้วครับ (หัวเราะ) ถูกต้องครับผู้นำแบบผู้รับใช้เป็นผู้ที่นั่งอยู่ในหัวใจคนครับ อันนี้คือคำจำกัดความนะ ไม่ได้อยู่ตรงไหน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับตำแหน่ง ผู้นำหลายคนไม่มีตำแหน่ง มหาตมคันที้ ไม่มีตำแหน่งแต่อยู่ในหัวใจคน หลวงตามหาบัวไม่มีตำแหน่งอะไร เห็นไม่ครับวันที่ท่านละสังขารคนเป็นล้านคน เป็นเพราะว่าท่านนั่งอยู่ในหัวใจคน นี่คือนี่ต้นแบบของเรา ถ้าเราอยากเป็นผู้นำแบบผู้รับใช้เราต้องไปนั่งอยู่ในหัวใจลูกน้องทีมงานของเราและคนที่มารับบริการของเราให้ได้

ผู้นำแบบเก่าเป็นแบบไหน



ผู้นำแบบเก่าเป็นแบบไหนครับ ผู้นำแบบเก่าลองดูนะครับว่าเราเป็นแบบนี้หรือเปล่า เป็นผู้นำที่คิดถึงอยากให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายเป็นประเภท Gold Oriented เป้าเป็นยังงี้เป้า ประชุมแล้วก็เป้าๆๆ บางทีเป้าขาดไปเลย คิดถึงแต่เป้า เป้าอย่างเดียวครับ คิดถึงแต่ผลลัพธ์ ถ้าไร ตัวเลข แล้วส่วนใหญ่จะมองแบบ Short term เป็นผู้นำแบบ ปีบคั้น กดดันสูงมาก อยู่ตรงไหนกดดันทีมงานอย่างยิ่งเลยครับ ลูกค้ามามาก่อน ลูกจ้างมาทีหลัง Service Oriented เยอะมากแต่ให้กับคนข้างนอก แต่คนข้างในไม่ให้บริการนะครับ ถือเรื่อง เงินผลประโยชน์เป็นอันดับหนึ่งแล้วเอาตัวเองเป็นศูนย์กลาง เมื่อสักครู๋คุณหมอบอกว่าผู้นำ แบบผู้รับใช้จะต้องเป็นนักสื่อสารด้วยนะครับ นักสื่อสารหมายถึงอะไรครับ นักสื่อสารที่ดีที่สุด จะต้องเป็นผู้มีทักษะและศิลปะด้านการฟังไม่ใช่ด้านการพูด ผู้นำที่ยิ่งใหญ่จะมีความสามารถ พิเศษทางด้านการฟัง และไม่ใช่ฟังด้วยหูนะครับ ฟังด้วยหัวใจ ผู้นำแบบผู้รับใช้ฟังด้วยหัวใจนะ ครับ ฟังโดยการสังเกตครับ ผู้นำจะต้องมีลักษณะ Inquisitive manner เป็นผู้ที่มีความช่าง สังเกต เพราะอะไรครับ เพราะลักษณะนิสัยคนไทยปากกับใจตรงกันไม่ครับ ถ้ามันเป็นอะไร หรือเปล่า เปล่า ไม่เป็น แต่หน้าตาเป็นไงครับ หน้าอย่างนี้เลยนะครับ คนไทยปากกับใจไม่ ตรงกัน คือเราเป็นสังคมที่เก็บกดทางด้านอารมณ์สูง ไม่ค่อยแสดงออก คือ รักนะ แต่ไม่บอก ใช่ ไม่ครับ ป่วยนะ แต่ไม่ยอมบอก เก็บกดเอาไว้ ซึ่งไม่ใช่ครับ เพราะฉะนั้น ผู้นำที่เก่งแบบผู้รับใช้ ต้องมีความสามารถในการสังเกตครับ สังเกตมาจากภาษาธรรมชาติครับ ใครตอบถูกผมให้หนังสือ อีกครับ วันนี้ผม Incentive เยอะมากเลย (หัวเราะ) สังเกตมาจากภาษาธรรมชาติว่า... อะไรอะ ในห้องนี้มีใครเป็นพุทธบ้างไม่ครับ อ้า...มีท่านหนึ่งเป็นพุทธเชียวครับ เชียวเลยครับ กำลังค้น

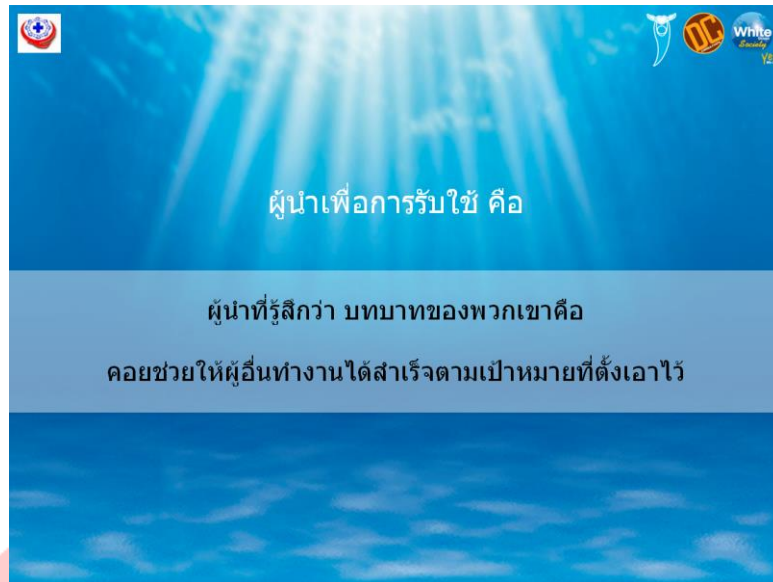
ข้อมูลอยู่หรือครับ (หัวเราะ) อะไรนะครับ ไม่ใช่ครับ สังเกตเป็นภาษาธรรมชาติที่สำคัญมากในการที่เราจะพัฒนาตัวเองด้วย ผมเฉลยเลยเพราะเวลาเราน้อยนะครับ สังเกตมาจากภาษาธรรมชาติว่า “ โยนิโสมนัสสิกาน ” แปลว่าการพิจารณาอย่างแยบยลในใจ เกิดอะไรขึ้นบ้าง ต้องเป็นคนช่างสังเกตนะครับ คนช่างสังเกตจะพัฒนาตัวเองได้มาก แต่ถ้าคนไม่ช่างสังเกตนี้ เกิดอะไรขึ้นไม่รู้ตัวเลยนะครับ แล้วมนุษย์นี้เราถูกดีไซน์มาให้เป็นเผ่าพันธุ์ที่จะรับคลื่นจากธรรมชาติได้ต่ำที่สุดครับ คือถ้าเราสังเกตดี ๆ นะตอนนี้สัตว์ทั้งหลายนี้เขาจะสังเกตการเคลื่อนไหวของโลก เขาจะย้ายถิ่นฐานกันหมดเรียบร้อยแล้ว แต่คนมนุษย์นี้ยัง คลื่นเสียงเราจะไม่ค่อยสัมผัสอะไรได้ เพราะฉะนั้นเราต้องพัฒนาความสังเกตของเรามากๆ พระพุทธเจ้าบอกว่า โยนิโสมนัสสิกาน เป็นที่สุดของการกระทำ ก็ไม่เป็นไรสรุปว่าในห้องนี้ไม่มีใครเป็นพุทธแท้เลย มีแต่พุทธเทียม หลายคนบอกว่าเป็นแค่พุทธาเท่านั้นเอง (หัวเราะ) นะครับ เพราะฉะนั้นจะต้องมีความช่างสังเกตskill ฟังด้วยหัวใจ ไม่ได้ฟังด้วยหูนะครับ แล้วก็ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการแขวนคำพิพากษาแขวนคำพิพากษาคืออะไรครับ คือถ้าเราสังเกตตัวเรา นะครับ ถ้าเราไม่เอาตัวเองเป็นศูนย์กลาง อย่าเป็นผู้นำประเภทรู้ดี รู้เก่ง รู้หมด ทำได้ทุกอย่าง เราเป็นอย่างนั้นไม่ครับ เป็นหรือเปล่า ตัดสินได้หมดเลยใครเข้ามา มาปั๊บตัดสินได้หมดเลยเป็นอย่างนั้นเป็นอย่างนี้ คือตัดสินได้ชั่วพริบตา ตัดสินดี ตัดสินเก่ง แต่ว่าบ่อยครั้งตัดสินผิด คิดผิด ถ้าท่านไม่เชื่อนะครับ ถ้ามีเวลาว่างลองดูซิครับ ลองเขียนชื่อตัวเอง และนามสกุลตัวเอง แล้วสลับมือเอาข้างที่ไม่ถนัดเขียน เราจะเห็นได้ชัดเจนเลยว่าแม้กระทั่งชื่อ นามสกุลตัวเอง เขียนมาเป็นนับครั้งไม่ถ้วน แค่สลับมือปั๊บเขียนไม่ได้แล้ว เขียนด้วยความยากลำบากแล้ว เพราะฉะนั้นไม่มีเรื่องอะไรเลยครับที่เราเรียนรู้ใหม่ไม่ได้ ผู้นำแบบผู้รับใช้เป็นผู้ที่แบบ learning, self learning พัฒนาขึ้นไปเรื่อยๆ เพราะฉะนั้นคำว่ารู้ดี รู้เก่ง ต้องตัดออกไป ผู้นำแบบผู้รับใช้ต้องอยู่กับการรู้เฉยๆ รู้ว่ากำลังทำ กำลังเขียน แต่เมื่อเราเขียนด้วยมือที่ไม่ถนัด สังเกตอาการรู้ นะครับ นี่คือการพัฒนาความสามารถของตัวเราเองนะครับ ที่นี้

ผู้นำที่เหนือกว่าคืออะไร



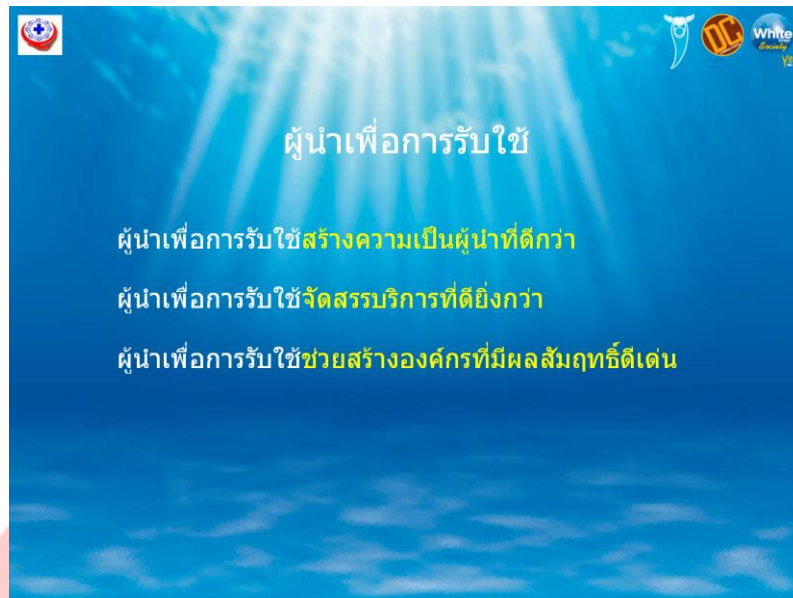
ผู้นำแบบผู้รับใช้คืออะไรครับ เป็นผู้ที่ไม่เสียสละ มองผลลัพธ์ในระยะยาว อย่างที่คุณ
หมอนิติได้พูดไปแล้วนะครับ แล้วก็มีความพึงพอใจในฐานะที่เป็นมนุษย์ มีความเป็นมนุษย์แล้ว
ก็ทำงานอย่างมนุษย์ ทำกับมนุษย์ด้วยหัวใจที่เป็นมนุษย์ เพราะหัวใจที่เป็นมนุษย์ดีที่สุดแล้ว
มนุษย์คำนี้มาจากอะไรครับ มะโน มะนะ แปลว่าใจ อุชยะ แปลว่าสูง ผู้ทำให้ใจสูงนั้นคือมนุษย์
เพราะฉะนั้นดีที่สุดแล้วหัวใจของความเป็นมนุษย์

บทบาทที่สำคัญ



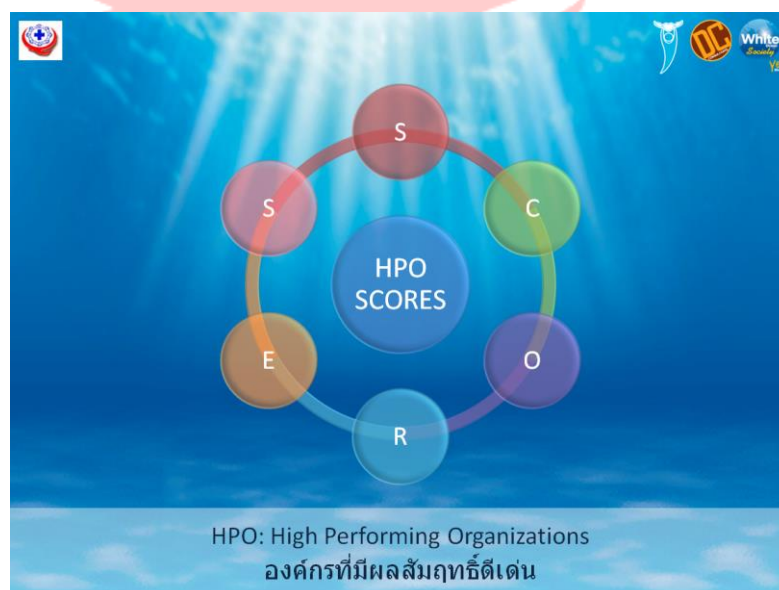
เอาละครับเพราะฉะนั้นผู้นำเพื่อการรับใช้นะครับ บทบาทที่สำคัญก็คือว่า ช่วยเหลือให้ผู้อื่นได้ทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ผมมักจะโดนพนักงานผมล้อตลอดเพราะว่าเวลาที่ใครเดินเข้ามาหาผมก็ จะพูดคำนี้ตลอดว่า “ มีอะไรให้รับใช้ไหม ” “ มีอะไรให้ช่วยไหม ” พอผมให้บริการเสร็จแล้วนะ ผมก็จะบอกว่ารับชมมจีบ สารเปาเพิ่มไม้ครับ (หัวเราะ) บางที่เขาอาจจะตลกใจมากกว่าบริการเรานะครับ จะไม่ยอมออกจากห้องผมก็ต้องยืนขึ้น แล้วก็ต้องโค้งเขา หมายความว่า กรุณาจบออกไปได้แล้วครับ ไม่งั้นจะไม่ยอมออกไปนะครับ คือถ้าเราทำให้มันเกิดบรรยากาศตรงนี้ได้ ในการทำงานแล้วก็มีเสียงหัวเราะ มีการขำๆ เพราะชีวิตนี้คือเรื่องขำๆ ถ้ามันเป็นแบบนี้ได้ลูกน้องทีมงานจะกล้าเดินเข้ามาหาเรานะครับ

ผู้นำเพื่อการรับใช้คือ

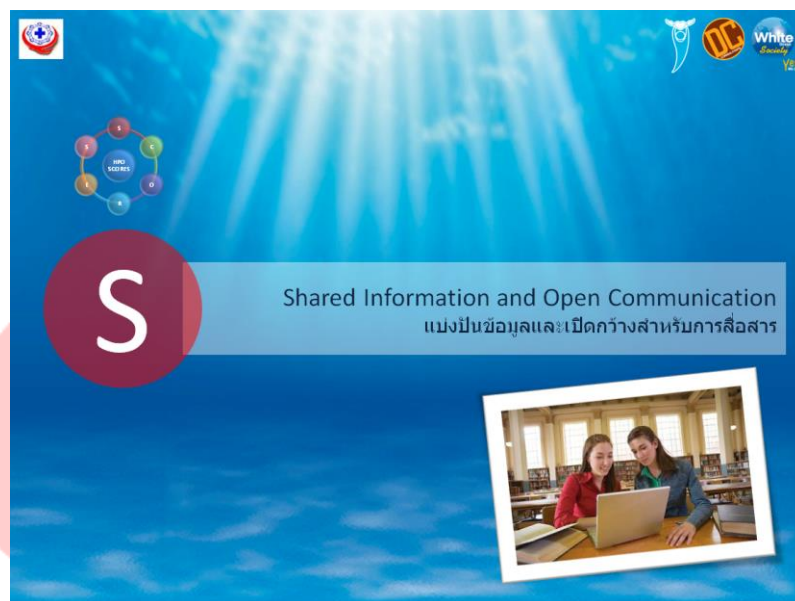


เพราะฉะนั้นผู้นำเพื่อการรับใช้ก็คือ ผู้นำที่สร้างความเป็นผู้นำที่ดีกว่า จัดสรรบริการที่ดียิ่งกว่า แล้วสามารถช่วยให้องค์กรของเรามีผลสัมฤทธิ์ที่โดดเด่นมากกว่าด้วย จริงๆ

High performing organization เป็นองค์กรที่มีผลสัมฤทธิ์สูง



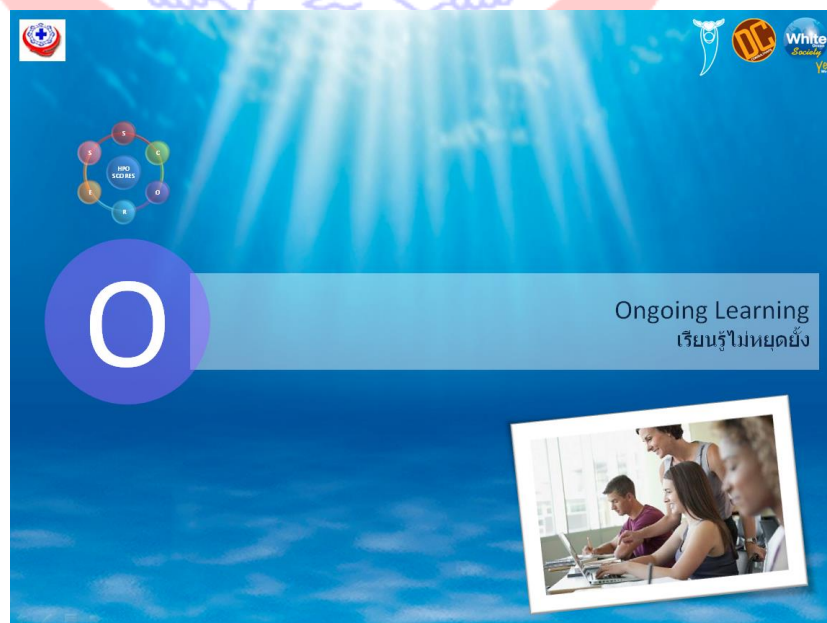
ผมเอา chart ตรงนี้มาจากหนังสือเล่มหนึ่งที่ผมมีโอกาสเรียบเรียงนะครับชื่อ “ผู้นำเหนือระดับ” ซึ่งก็หลายปีแล้วหนังสือเล่มนี้ ซึ่งผมคิดว่าน่าสนใจ เขาบอกว่า High performing organization เป็นองค์กรที่มีผลสัมฤทธิ์สูง จะต้องประกอบไปด้วย Scores ครับ (S – C – O – R – E – S) Score มีอะไรบ้างเดี๋ยวจะไปเร็วๆ นะครับ เพราะว่าส่วนหนึ่งคุณหมอได้คุยไปแล้ว



S ตัวแรกคือ เป็นองค์กรที่มีการแบ่งปันข้อมูลและเปิดกว้างเรื่องการสื่อสาร อย่างองค์การผมนะครับ ตัวเลข รายรับ รายจ่าย ทุกสิ่งทุกอย่างผมเปิดเผยกับพนักงานทุกคนหมดเลย ไม่มีปิดบังซ่อนเร้นครับ ทุกรายการครับ เพราะเราคิดว่าอะไรก็ตามที่มันใส มันสว่าง มันไม่มีอะไรซ่อนเงื่อน มันกระจ่าง มันชัดเจน ข้อกังขา ข้อสงสัยมันน้อย เพราะฉะนั้นต้องเป็น องค์กรแบบเปิดกว้าง แบ่งปันข้อมูลนะครับ



C คือมีวิสัยทัศน์อันทรงพลังครับ ทุกคนเห็นภาพตรงกัน องค์กรนี้จะไปไหน สุดท้ายองค์กรนี้จะเป็นอย่างไร ไม่ใช่วิสัยทัศน์เฉพาะตัวของผู้นำ แล้วห้ามลอกเลียนแบบ พนักงานห้ามลอกเลียนแบบไม่ใช่ ต้องเอาวิสัยทัศน์นี้ให้ทุกคนเห็นภาพเหมือนกัน เพราะถ้าคนในองค์กรไม่ได้เห็นภาพเหมือนกัน เป็นไปไม่ได้เลยครับที่คนอื่นจะมาเห็นภาพเหมือนกับเรา



O เป็นองค์กรที่มีชีวิต แล้วก็เรียนรู้อย่างไม่หยุดนิ่ง เป็น living and learning organization



R focus ไปที่ลูกค้าครับ ลูกค้าเป็นคนเอาเงินมาให้เรา เพราะฉะนั้นดูแลใส่ใจ
ลูกค้าดีที่สุด



E Energizing system structure ต้องเป็นองค์กรที่มีระบบ จะเป็นระบบที่มี
พลัง ไม่ใช่วางระบบไว้แล้วทุกอย่างก็ยิ่งเหมือนเดิม มีระบบแล้ว ปลุกพลังพนักงานให้เดินไป
ตามระบบนั้นให้ได้



S แบ่งปันอำนาจและการมีส่วนร่วม มี Engagement สูง มีส่วนร่วมสูง
พนักงานมีโอกาสที่จะมาร่วมกันตั้งวิสัยทัศน์และทิศทางขององค์กรด้วย
serve คือสิ่งที่ผู้นำมาใช้ในการปฏิบัติ



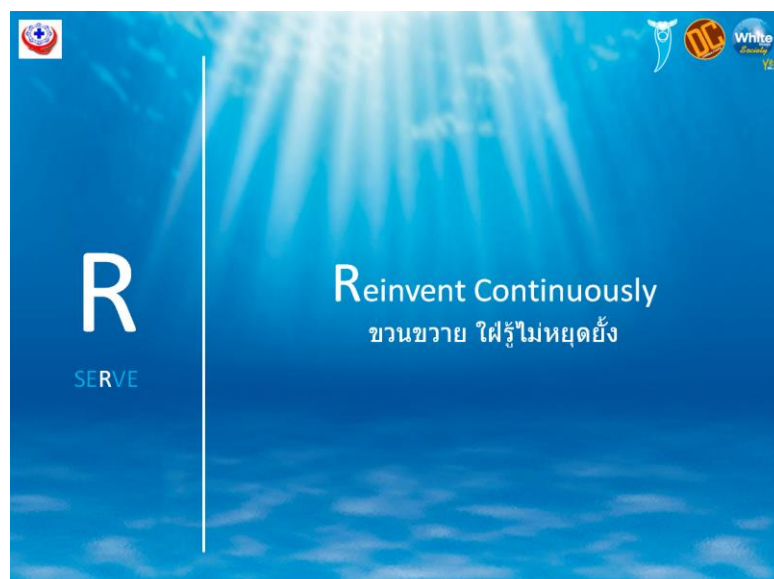


S ตัวแรกคืออะไรครับ มองเห็นอนาคตชัดเจน ผมอยากถามทุกท่านนิดเดียว นะครับ เราเคยมองเห็นภาพประเทศไทยอีก 10, 20, 30 ปี ข้างหน้าไหมครับ ว่าประเทศไทยจะเป็นอย่างไร ผมขอถามคำถามหนึ่งนะครับ เป็นคำถามที่ผมไปถามเด็กๆ ทั่วประเทศ จนเป็นที่มาของรายการ **The impossible** ทูตความดีของประเทศไทย ออกอากาศทางช่อง 3 เดียว ถ้ามีเวลาช่วงท้ายผมจะฉาย.....2 นาที ผมไปถามเด็กๆ ขอให้ทุกท่านลองจินตนาการว่าเรา เป็นเด็กแล้วกันนะครับ อายุ 20 ผมถามว่าเมื่อ 20 ปีที่แล้ว ประเทศไทยกับเกาหลีใต้ใครเจริญ กว่ากันครับ ประเทศไทย ประเทศไทยกับประเทศไต้หวันครับ ประเทศไทย ไทยกับสิงคโปร์ ครับ ไทย ไทยกับมาเลเซีย ไทย ถามคำถามเดิม ไทยกับเกาหลีใต้ใครเจริญกว่ากันครับ เกาหลี ใต้ ไทยกับไต้หวัน ไต้หวัน ไทยกับสิงคโปร์ สิงคโปร์ ไทยกับมาเลเซีย มาเลเซีย ทำไมถึงเป็น อย่างนั้นครับ เป็นเพราะเราเป็นชนชาติที่ไม่เคยมองไปข้างหน้า เราไม่มีเป้าหมายร่วมกัน ต่าง คนต่างก็ชีวิตฉันมีแค่นี้ ไม่เคยมองเห็นภาพใหญ่ เพราะฉะนั้นไม่เป็นไรครับผมถามคำถามใหม่ ทุกท่าน ผมถามทุกคน ตอนนี้ผมบรรยาย 50,000 กว่าคน ผมถามทุกคนเลย ไม่เป็นไรนะ ตั้ง ต้นใหม่ครับ ปี 2554 ประเทศพวกนั้นเราไม่ถามแล้วครับ เกาหลีใต้อะไรนั้น ไม่ถามแล้วนะ ตอนนี้เรากระชับพื้นที่ กระชับพื้นที่เข้ามาอีกนะครับ ไทยกับลาวปี 2554 ใครเจริญกว่ากันครับ ไทย ไทยกับเขมร ไทย ไทยกับเวียดนาม ไทย ยังครับยังใจเย็นๆ ไทยกับพม่า ไทย นี่คือปีนี้นะ ครับ แต่เชื่อไหมครับอีกไม่นานไม่น่าจะเกิน 10 ปี คำถามนี้จะได้คำตอบใหม่ มันมีสัญญาณหลาย อย่างไปแล้วครับ เราสอบ Tolef แพ้เด็กเขมรแล้ว IQ ต่ำกว่าเด็กลาว อ่านหนังสือต่ำกว่าเด็ก เวียดนาม นวัตกรรมต่ำกว่าเวียดนาม ข้าวไทยเราโดนข้าวเวียดนามแซง เป็นครั้งแรกแล้วไม่ เคยเกิดขึ้นมาก่อน ทุกอย่างกำลังโดนแซงหมดแล้ว เพราะฉะนั้น นี่คือการถามที่ผมฝากทุกคนไว้

นะครับ ถ้าเราไม่มองเห็นภาพอนาคตชัดๆ 10, 20, 30 ปี เราจะทำได้ไม่ครับ ผมทำใจไม่ได้
คนหนึ่งแหละ คือถ้าเราต้องไปขอความช่วยเหลือจากประเทศเพื่อนบ้าน ให้เขาส่งผู้เชี่ยวชาญ
สมเด็จ ท่านช่วยส่งผู้เชี่ยวชาญ (ผู้ฟังหัวเราะ) ทางด้านสาธารณสุขมาอบรมหมอ มาอบรม
พยาบาล ทำใจได้ไม่ครับ ถ้าทำใจไม่ได้ต้องพัฒนาเดี๋ยวนี้ อย่าคิดว่าเป็นไปไม่ได้นะ เราเป็นคนที่
คือเรามีบุญเก่าสูง เราไม่เคยสร้างบุญใหม่ เข้าใจไม่ครับคำนี้ ต้องเร่งพัฒนาตัวเองอย่างขมิ้นมัน
เลนนะครับ



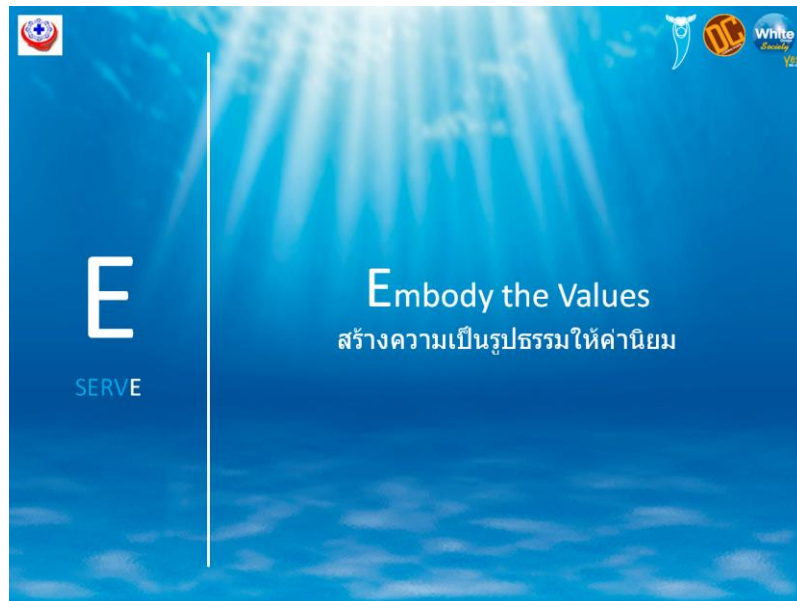
E Engagement and develop people ผู้นำแบบผู้รับใช้ ทำอะไรต้อง
เกี่ยวข้องกับคนตลอดเวลา



R Reinvention ครับ สร้างตัวเองใหม่ ขวนฝายใฝ่รู้อย่างไม่หยุดยั้ง คำนี้เป็นคำที่ Microsoft ขึ้นอันดับ 1 ของโลก 20 ปี คือคำคำนี้แหละ ผมเป็นที่ปรึกษาเขา 2 ปี เขามีคำว่า continuous reinvention แปลว่าสร้างตัวเองใหม่อย่างไม่หยุดยั้งนะครับ นี่คือตัว R นะครับ



V คือตัวอะไร V ก็คือว่าให้ความสำคัญในเรื่องของผลลัพธ์ด้วย และในเรื่องของความสัมพันธ์ด้วย และผมมีทีมงานบางคนครับผลลัพธ์จะได้ 100 % เต็มเลิศเลย แต่ปรากฏความสัมพันธ์ราบเรียบระหว่างทาง ไปไหนราบเรียบเป็นทางเลยเพื่อฝูงวิ่งหนีไปหมดเลย เธอเอาผลงานเธออย่างเดียว มีไม้ครับคนแบบนี้ในองค์กร “มี” เพราะฉะนั้นเราได้ผลงานนี้ เพื่อนฝูงก็ยังมียู่ นะ ยังคบกันอยู่ ยังมีภักตมิตอยู่ นะครับ อันนี้มาจากภาษาธรรมะว่า ขอให้เรามีฉันทะ ในการสร้างเหตุ แต่ไม่มีปัญหาในผล ฉันทะในการสร้างเหตุ หมายความว่า ทำสิ่งที่ทำเดี๋ยวนี้ต่อหน้าปัจจุบันนี้ มีความสุขในการทำปัจจุบันนี้ดีที่สุด แล้วผลเป็นยังไงไม่เป็นไรครับ ผลมันย่อมดีอยู่แล้วถ้าเรามีฉันทะในการสร้างเหตุ ทำปัจจุบันนี้ให้ดีที่สุดนะครับ



E คืออะไร ตัว E ก็คือว่าคุณค่า Value ค่านิยม ที่แบบมันเป็นนามธรรม เหลือเกินมันดูห่างไกลจับต้องไม่ได้ ทำให้มันเป็นรูปธรรม Embody the Values ทำให้มันเป็น KPI นะครับ ตรงนี้เป็น KPI เลย เราต้องการองค์กรเราที่เป็นผู้นำแบบผู้รับใช้ให้มาเป็นหนึ่งในการประเมินผลงานพนักงาน เพราะถ้ามันอยู่ตรงนั้น มันไม่เป็นรูปธรรมห่างไกลตัวมาก เหลือเกิน อยากทำนะ แต่เอาไว้อ่อน พักไว้ก่อน ไม่ได้ นะครับ เพราะฉะนั้นดึงเข้ามาให้มัน tangible แล้วก็ใกล้ตัวนะครับ

เราจะเติบโตเป็นผู้นำแบบผู้รับใช้ได้เมื่อไหร่



เพราะฉะนั้น อันนี้คุณหมอได้พูดไปแล้วครับ บอกว่าถ้าเราจะเติบโตเป็นผู้นำแบบผู้รับ
ใช้ได้เมื่อไหร่ ก็หมายถึงว่าเราได้พิจารณาแล้วว่าชีวิตของเราเนี่ย เรามองถึงคุณค่าของสิ่งที่เรา
ให้มากกว่าสิ่งที่เรารับ



แล้วถ้าเราพร้อมนะครับที่จะเป็นผู้ที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วน
ตนนะครับ ทำได้ไม่ยากครับ แค่เปลี่ยนใจของเราเท่านั้นเอง

อะไรทำให้คนเราเป็นผู้นำเพื่อการรับใช้ไม่ได้



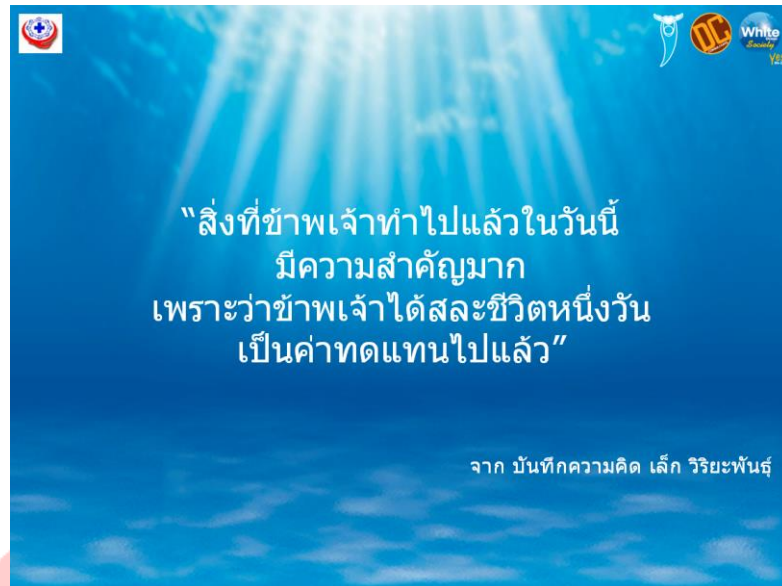
อะไรครับ สาเหตุหลักเมื่อสักครู่นี้คุณหมอบอกว่าเรื่องของกิเลส กิเลสก็มาจากอัตตานั้นเองครับ ทำให้เราไม่สามารถจะเป็นผู้นำแบบผู้รับใช้ได้ อัตตา ตัวตนมันสูงเกินไป เป็นเพราะตำแหน่งแบบนั้นแบบนี้ ตำแหน่งแบบนี้คำคือเราไว้ ไม่สามารถทำให้เราทำงานแบบนี้ได้ นี่มันเป็นงานที่ไม่คู่ควรกับเรา ตรงนี้เป็นอัตตาที่มันทำให้เราไม่สามารถเป็นผู้นำแบบผู้รับใช้ภาษาอังกฤษ Ego นี่ เขาขยายความนะครับว่ามาจากคำว่า Edging Good Out คือทำให้เราไม่สามารถมีสิ่งดีๆ เกิดขึ้นกับตัวเราได้

ยาถอนพิษของอัตตาคืออะไร

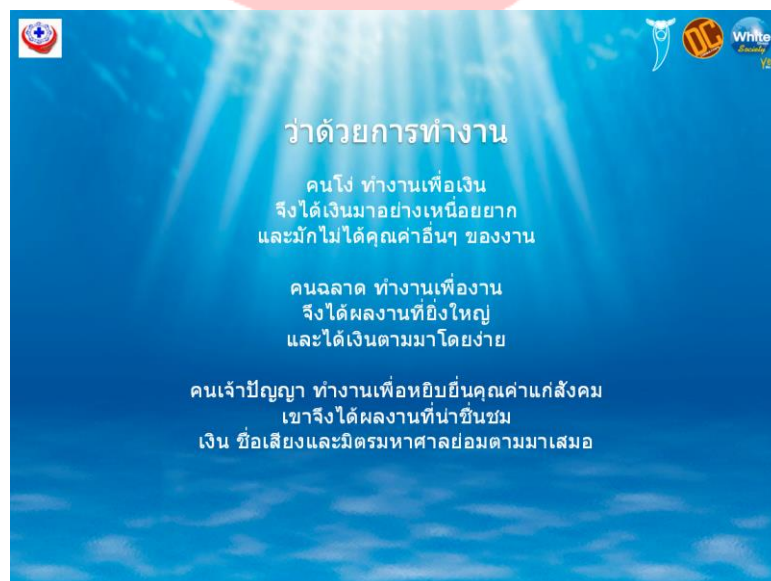


ยาถอนพิษของอัตตาคืออะไรครับ จะถอนอัตตาทำได้ไงครับ ความอ่อนน้อมถ่อมตนบุคคลที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ที่อ่อนน้อมถ่อมตนที่สุด คือพระเจ้าอยู่หัวครับ เห็นไหมครับ ท่านคือพระมหากษัตริย์ แต่ท่านทรงงานอยู่บนพื้นดิน หลาๆ ภาพที่เราได้เห็นนมพระวรกายลงมาถึงประชาชนเลย นี่คือนั่นแบบของเรา Idol ครับ เพราะฉะนั้นเราต้อง I do ด้วย ทำตามด้วยนะครับ

“ บันทึกความคิด เล็ก วิริยะพันธุ์ ”



คุณเล็ก วิริยะพันธุ์ บอกว่า “สิ่งที่ข้าพเจ้าทำไปแล้ววันนี้มีความสำคัญมาก เพราะว่าข้าพเจ้าได้สละชีวิตหนึ่งวัน เป็นค่าทดแทนไปแล้ว” ถ้าเราทุกคนตื่นขึ้นมาทำงานแล้ว อ้อย... วันนี้เราจะสละชีวิตของเราทำอะไรที่เป็นประโยชน์ต่อคนอื่นได้บ้าง มันก็จะรู้สึกว่ามีพลังชีวิตเรามีคุณค่านะครับ ไม่ได้เกิดมาเพื่อเอา แต่เกิดมาเพื่อให้



เขาบอกว่าคนโง่ นะครับ คนโง่ทำงานด้วยเงิน จึงได้เงินมาอย่างเหนียวยาก และมักไม่เห็นคุณค่าอื่นๆ ของงาน ผมสำรวจใจเฮ้งของผู้เข้าฟังการบรรยายวันนี้ ดีใจครับ ไม่มีคนโง่ในห้องนี้เลย (ผู้ฟังหัวเราะ) จริงไม่ครับ ส่วนใหญ่จะเป็นคนฉลาดครับ เขาบอกคนฉลาดนี้ ทำงานเพื่องานจึงได้ผลงานที่ยิ่งใหญ่แล้วเงินก็ตามมาโดยง่าย ก็คือทำเพื่อตัวงานเลยนะครับ แต่ว่าหลายๆ ท่านในห้องนี้ก็พัฒนาขึ้นมา ไม่ใช่ฉลาดเท่านั้นนะ หลายท่านเป็นคนเจ้าปัญญา นะครับ คนเจ้าปัญญาก็คือเป็นผู้ที่ทำงานโดยหยิбыื่นคุณค่าแก่สังคมครับ แล้วทุกสิ่งทุกอย่างจะวิ่งมาหาเองครับ จำไว้เลยว่าตราบใดที่เราหยุดวิ่งไล่ไขว่คว้าเนี่ย ลาก เสี่ยง เกียรติยศ เงินทอง ครับ ลองดูชีนามิชิครับพักเข้ามาปั๊บอะไรเอาไปไม่ได้เลย ชีวิตยังเอาไปไม่ได้เลย ต้องสละคืนธรรมชาติหมด เพราะฉะนั้นความดีเท่านั้นแหละที่เราเอาไปได้ พอเราเห็นตัวอย่างอันนี้ชัดเจน เอามาใช้กับชีวิตเรานะครับ ทำงานเพื่อหยิбыื่นคุณค่าแก่สังคม ผลงานที่กลับมามันเข้ามาเองครับ ถ้าอื่นๆ ก็จะมาตามมาครับ เงิน ชื่อเสียง กลียาณมิตร เราจะเป็นแม่เหล็กที่มีพลังครับ ดึงดูดนี้คือกฎของจักรวาล

เอาละครับก็คงจะหมดเวลาแล้วนะครับ แล้วก็ขอสไลด์สุดท้ายครับ เฮเลน เทเลอร์ เขาบอกว่า สิ่งที่ดีและสวยงามที่สุดในโลก มองไม่เห็นและจับต้องไม่ได้ แต่สัมผัสได้จากหัวใจของเราเองนะครับ

สิ่งที่ดีและสวยงามที่สุดในโลก
มองไม่เห็นและจับต้องไม่ได้
แต่สัมผัสได้จากหัวใจ..

Helen Keller

วันนี้ก็อยากขอเป็นกำลังใจให้กับทุกท่านที่อยู่ในวงการสาธารณสุข ก็ขอให้เป็นผู้นำแบบผู้รับใช้อย่างมีความสุขกันทุกคนครับ

