

The Office Survivor

ที่ทำงาน เป็นยิ่งกว่า สนามรบ2

อัปเลเวลให้คุณสู่มือโปร

คู่มือเอาตัวรอดของวัยทำงานทุกคน
ที่ต้องเจอกับมรสุมพัดกระหน่ำในออฟฟิศทุกวัน

Candy
เขียน

Self-Development

ที่ทำงาน เป็นยิ่งกว่าสนามรบ 2

The Office Survivor

Candy

สร้างคุณค่าให้ตนเอง เพื่อส่งมอบคุณค่าให้โลกใบนี้

Sydney corp

ชื่อหนังสือ : **ที่ทำงานเป็นยิ่งกว่าสนามรบ 2**

ผู้เขียน : Candy

ลิขสิทธิ์ของ : Candy

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537

ISBN (e-book): 978-616-626-992-5

พิมพ์ครั้งที่ 1 กรกฎาคม 2568

จำนวนหน้า 419 หน้า

ราคา 375 บาท

จัดพิมพ์โดย **นางสาวเกสร วลัยเดช**

8/72 ถนนกาญจนาภิเษก แขวงบางแค เขตบางแค

กรุงเทพฯ 10160

บรรณาธิการ Candy

ตรวจพิสูจน์อักษร Candy

ครีเอทีฟรูปเล่ม GRACY

แต่้วยทำงานที่แสนฮึกเหิม
และพร้อมจบวันด้วยรอยยิ้มแห่งสันติ

คำนำ

สิ่งที่จะทำให้คุณอยู่รอดและปลอดภัยในออฟฟิศที่เต็มไปด้วย
มรสุมพัดกระหน่ำแทบทุกวัน คงเป็นอะไรไปไม่ได้เลยนอกเสียจากการที่คุณ
จะต้องเป็น ‘มือโปร’ หรือ ‘มืออาชีพ’ ในการทำงานที่คุณกำลังรับผิดชอบอยู่
ให้ได้ สาเหตุเพราะเมื่อคุณอยู่ในระดับมือโปรแล้ว คุณจะสามารถดูแล
งานหลัก จัดการงานช่วย และบริหารสถานการณ์เฉพาะหน้า
ได้อย่างคล่องแคล่ว ไม่ว่าคุณจะมีกองงานตรงหน้าอยู่เต็มมือ มีใครสักคน
มาขอความช่วยเหลือ หรือกำลังเกิดเหตุการณ์คับขันขึ้น คุณก็จะสามารถ
รับมือและหาวิธีบริหารจัดการที่ลงตัวเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับทุกฝ่าย

ไม่เพียงเท่านั้นมือโปรยังถือเป็นมือหนึ่งในการอ่านสถานการณ์
ตรงหน้าได้ชัดเจนที่สุด เนื่องจากพวกเขาจะอ่านเกมออกมาว่า ‘คู่สนทนา หรือ
วงสนทนากำลังมีความต้องการอะไรอยู่?’ ส่งผลให้พวกเขาสามารถเลือก
นำเสนอทางเลือก ข้อเสนอ หรือข้อตกลงที่สอดคล้องกับความต้องการของ
คู่สนทนา หรือวงสนทนาอย่างไม่หลงประเด็น จุดนี้เองจึงทำให้มือโปร
สามารถปิดจบทุกการดีล หรือการเจรจาต่อรองครั้งสำคัญได้

รวมถึงถ้าเกิดเหตุขัดข้องใด ๆ หรือเกิดสถานการณ์เฉพาะหน้า
ที่มือโปรต้องจัดการ พวกเขาจะสามารถวิเคราะห์ปัญหา หาสาเหตุ และ
เสนอวิธีการแก้ไขปัญหานั้นได้ตรงจุด ประกอบกับหากเกิดข้อผิดพลาด
บางประการขึ้น พวกเขาจะพร้อมยืดออกรับผิดชอบและไม่เลือกการ
โยนความผิดไปให้ผู้อื่นต้องรับแทน ตลอดจนมือโปรยังเป็นแก๊งคนทำงาน

ในออฟฟิศที่มีความโปร่งใสและไว้วางใจได้ เพราะว่าพวกเขาจะไม่ปิดบังข้อมูลกับทีมงาน และมักสื่อสารอัปเดตความคืบหน้าในการทำงานเป็นระยะเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

ที่สำคัญมือโปรจะหมั่นเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยผ่านทางการฝึกฝนทักษะเก่าให้แม่นยำและเพิ่มพูนทักษะใหม่ที่จำเป็นอยู่เสมอ จึงทำให้ฝีมือในการทำงานของพวกเขาถูกอัปเดตขึ้นเรื่อย ๆ ต่อให้วิธีการทำงานที่พวกเขาทำอยู่จะดีอยู่แล้วก็ตาม แต่มือโปรจะไม่หยุดสังเกต พัฒนา และปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อที่พวกเขาจะได้สร้างสรรค์ผลงานชั้นดีที่มีมาตรฐานออกมา

หนังสือ ที่ทำงานเป็นยิ่งกว่าสนามรบ 2: อัปเลเวลให้คุณสู่มือโปร ถูกเขียนขึ้นจากความตั้งใจของผู้เขียนที่ได้ผ่านประสบการณ์การทำงาน และการพัฒนาทักษะสำคัญ (Essential Skills) ให้กับชาวออฟฟิศในองค์กรชั้นนำมากกว่า 15 ปี ซึ่งเทคนิคและวิธีการอัปเลเวลให้กับตนเอง สำหรับชาวออฟฟิศของหนังสือเล่มนี้ ผู้เขียนได้ถอดบทเรียนจากประสบการณ์ตรงของตนเองที่ได้เคยประสบมา และเชื่อมโยงเทคนิค หรือวิธีการพัฒนาทักษะใหม่ที่ใช้ได้ผลจริงจากในชั้นเรียนและหน้างานจริงของผู้เรียนโดยตรง ซึ่งได้นำไอเดียดังกล่าวมาแบ่งปันให้ผู้อ่านได้ร่วมเรียนรู้ทำความเข้าใจ และตกผลึกไอเดียใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทุกทักษะสำคัญที่จำเป็นต่อการทำงานในออฟฟิศที่แสนวุ่นไปด้วยกองงานมหาโหด ผู้คนที่ต้องรับมือ และเหตุการณ์คับขันที่ยากเกินคาดเดา

หนังสือเล่มนี้ได้ทำการแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

สนามรบที่ 1: มหาภាយ้งานล้นมือ มุ่งเน้นการมองภาพรวม และทำความเข้าใจทุกงานที่ต้องทำในออฟฟิศ พร้อมเทคนิคการรับมือ และจัดการงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

สนามรบที่ 2: ทักษะที่ต้องมีติดตัว มุ่งเน้นการเรียนรู้และพัฒนา ทักษะสำคัญ (Essential Skills) ในการทำงาน สู่การยกระดับฝีมือให้ตนเอง อีกชั้น ผ่านเทคนิคและวิธีการฝึกฝนทุกทักษะสำคัญได้ด้วยตนเองในทุกวัน

สนามรบที่ 3: โลกยังคงหมุนรอบออฟฟิศ มุ่งเน้นการสะท้อน ภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในออฟฟิศไม่เว้นแต่ละวัน เพื่อให้สามารถ วิเคราะห์ ประเมิน จัดการ และรับมือกับทุกเหตุการณ์เฉพาะหน้า อย่างมืออาชีพ

ทั้งนี้ผู้อ่านสามารถเลือกอ่านเนื้อหาในส่วนใดก่อนก็ได้ จะเลือก อ่านตามหัวข้อที่ตนเองสนใจ หรือจะอ่านเนื้อหาตามลำดับจากส่วนที่ 1-3 เพื่อเรียนรู้และอัปเดตในทุกมิติให้ตนเองอย่างเป็นระบบ

สุดท้ายแล้วไม่ว่า ‘คุณจะเป็นใคร’ หรือ ‘มีฝีมือในการทำงาน อยู่ในระดับไหน?’ คุณก็สามารถก้าวขึ้นสู่การเป็นมือโปรของออฟฟิศ ได้เช่นกัน โดยที่คุณจะต้องเริ่มตั้งเป้าหมายกับตนเองก่อนว่า ‘คุณต้องการ เป็นมือโปร’ และต่อจากนั้นคุณคงจะต้องฝึกฝนตนเองอย่างหนัก ทั้งการพัฒนาฝีมือในการทำงาน การเพิ่มทักษะใหม่ให้ทันโลก และการ เรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ไวกับทุกสถานการณ์ในสนามรบที่มีชื่อว่า ‘ออฟฟิศ’

ขอให้คุณโชคดี!

Candy

สารบัญ

สนามรบที่ 1: มหาภพย์งานล้นมือ	10
01 งานที่ทำเป็นประจำ	12
02 งานที่ถนัดและเชี่ยวชาญ	15
03 งานด่วน ด่วนมาก และด่วนที่สุด	19
04 งานแทรก	23
05 งานประชุม	29
06 งานช่วยที่ต้องทำแทนคนอื่น	35
07 งานประสานงานให้ได้งาน	39
08 งานใหม่สุดท้าทาย	43
09 งานโปรเจกต์	48
10 งานที่ต้องติดตามความคืบหน้า	54
11 งานสร้างสรรค์	59
12 งานพัฒนา ปรับปรุง	63
13 งานเอกสาร	68
14 งานนำเสนอ	73
15 งานอบรม	82
16 งานแชร์ความรู้ หรือสอนงาน	89
สนามรบที่ 2: ทักษะที่ต้องมีติดตัว	98
17 ทักษะการเรียนรู้	100

18 ทักษะการใช้เทคโนโลยีและ AI	106
19 ทักษะการสื่อสาร	112
20 ทักษะความคิดสร้างสรรค์	126
21 ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์	132
22 ทักษะการบริหารเวลา	138
23 ทักษะการแก้ปัญหา	146
24 ทักษะการปรับตัว	157
25 ทักษะการสร้างนวัตกรรม	168
26 ทักษะการเล่าเรื่อง	176
27 ทักษะการเจรจาต่อรอง	195
28 ทักษะความเป็นผู้นำ	207
29 ทักษะการทำงานเป็นทีม	219
30 ทักษะการจัดการความเครียด	227
31 ทักษะการพัฒนาและดูแลสุขภาพจิต	237

สนามรบที่ 3: โลกยังคงหมุนรอบออฟฟิศ	250
32 ข่าวลือไม่เป็นจริง	252
33 นินทาลับหลังแต่กลับได้ยิน	258
34 อย่าเลือกเป็นเดอะแบกของทุกคน	266
35 อย่าอินเกินกับเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับคุณ	278
36 ทุกครั้งที่ต้องเลือกให้เลือกตัวเองก่อน	284
37 ใครต้องรับผิดชอบเรื่องนี้	291

38 ความยุติธรรมไม่มีอยู่จริง	298
39 ไม่มีมิตรแท้ หรือศัตรูที่ถาวร	306
40 ทำดีได้แต่อย่าเด่นจะเป็นภัย	317
41 อย่าพูดทุกเรื่องที่คุณรู้	327
42 แก่ลงให้เป็นที่ ในจังหวะนรก	337
43 อ่านสถานการณ์ให้ออกและหนีให้ทัน	344
44 อยากรู้อะไรลองถามแก๊งแม่บ้าน	356
45 อย่าริอาจต่อสู้ถ้าคุณไม่มีอำนาจ หรือข้อมูลในมือ	365
46 จงปล่อยผ่านบางเรื่องแม้มันจะยากเหลือเกิน	373
47 มุ่งสร้างมาตรฐานที่ยอดเยี่ยมไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้น	387
48 องค์การยังไปต่อได้แม้ไม่มีคุณ	398
จดหมายถึงคุณวัยทำงานผู้แสนฮึกเหิม	407
ประวัติผู้เขียน	411
ผลงานหนังสือแนะนำให้อ่าน	412

สนามรบทที่ 1

มหากาพย์งานล้านมือ

ถึง...คุณวัยทำงานที่แสนอึดเข็ม

ถ้าคุณรู้สึกว่ ทุกวันนั้งานคุณยุ่งมากจริง ๆ
เชือเถอะวันพรุ่งนี้ หรือวันต่อ ๆ ไป
งานคุณจะยุ่งมากกว่านี้อีก
สู้สิ...คนเก่ง!

ด้วยความปรารภนาดี

The Office Survivor

งานที่ทำเป็นประจำ

“งานอะไรที่คุณทำเป็นประจำทุกวัน?” เชื่อว่าคุณคงมีคำตอบผุดขึ้นมาในหัวแบบรวดเร็วไม่หยุด คุณคงนึกออกได้ในทันทีถึงสิ่งที่คุณต้องทำอยู่ทุกวี่ทุกวัน แถมคุณยังสามารถทำงานเหล่านั้นด้วยความคล่องตัวขั้นสูงสุดก็แน่ละเพราะงานที่ทำเป็นประจำทุกวัน คุณทำพวกมันจนชินมือไปหมดแบบไม่ต้องสับสน เห็นด้วยไหม?

โดยปกติงานที่ทำเป็นประจำของคุณมักเป็นงานหลักตามภาระหน้าที่ในตำแหน่งงานของคุณ ส่งผลให้คุณมีความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการทำงานดังกล่าวเป็นอย่างมาก คุณถึงสามารถจัดการกับกองงานเหล่านี้ได้ไม่ยากเย็น หรืออาจจะเรียกได้ว่า คุณสามารถดำเนินการจัดการพวกมันให้เสร็จสิ้นได้ดั่งใจนึก ถ้าหากคุณไม่มีงานด่วนหรืองานแทรกอื่น ๆ เข้ามาขัดจังหวะกลางคัน

วิธีการจัดการกับงานที่ทำเป็นประจำให้ราบรื่นในทุกวัน คือคุณควรกำหนดเป้าหมายการทำงานของคุณในทุกเช้าว่า วันนี้นั้นงานหลักที่คุณต้องทำเป็นประจำจะต้องทำเสร็จสิ้นกี่ชิ้น หรือมีงานชิ้นใดที่กำลังจะใกล้ถึงกำหนดส่ง คุณจะต้องรีบจัดการงานเหล่านั้นก่อน เพื่อที่คุณจะสามารถส่งงานชิ้นนั้นได้ตามนัดหมาย และไม่ต้องไปขอเลื่อนวันส่งงานกับหัวหน้าที่เคารพ หรือทีมงานคนอื่น ๆ ให้งุ่นวายแต่อย่างใด

อีกอย่างคุณควรสังเกตและเก็บบันทึกระยะเวลาที่คุณใช้ในการทำงานที่คุณทำเป็นประจำต่องานหนึ่งชิ้นของคุณว่าอยู่ที่เท่าใด เพื่อให้คุณสามารถประเมินและคาดคะเนระยะเวลาในการจัดทำงานชิ้นนั้น ในเวลาที่คุณต้องกำหนดระยะเวลาสำหรับการทำงานโปรเจกต์ใหม่ หรือใช้สำหรับต่อรองกับทีมงาน หากมีงานด่วนแทรกเข้ามาแบบไม่ทันตั้งตัว

นอกจากนี้คุณควรหมั่นปรับปรุง หรือพัฒนาวิธีการดำเนินการในการทำงานที่ทำเป็นประจำ เพื่อที่คุณจะสามารถทำงานที่แสนคุ้นเคยให้เสร็จได้ไวขึ้นและเร็วขึ้น ซึ่งคุณอาจจะเริ่มจากการสังเกตว่า ขั้นตอนใดในการทำงานที่ทำเป็นประจำของคุณนั้นมีความล่าช้า หรือมีจุดผิดพลาดซ้ำ ๆ ที่ทำให้คุณต้องเสียเวลาในการจัดการอยู่บ่อย ๆ และถ้าคุณหาเจอ ก็ขอให้คุณเริ่มมองหาวิธีแก้ไข หรือปรับปรุงการดำเนินงานเฉพาะจุดทันที ไม่นานหลังจากที่คุณใช้วิธีการใหม่มาดำเนินการทำงาน คุณจะสามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้นและลดข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีกได้

เครื่องมือที่จะช่วยให้คุณแก้ไข หรือปรับปรุงการทำงานเฉพาะจุดได้ดีขึ้น คงหนีไม่พ้นการเลือกใช้เทคโนโลยีอย่างง่ายที่ภายในหน่วยงาน หรือองค์กรมีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด หรืออาจเป็นแหล่งทรัพยากรที่คุณสามารถเข้าถึงได้ ถ้าคุณสามารถเลือกเครื่องมือที่เหมาะสมมาใช้ให้สอดคล้องกับงานที่ทำเป็นประจำ คุณก็จะสามารถแก้ไขและปรับปรุงวิธีการทำงานของคุณให้ดีขึ้นอีกขั้น

อย่างไรก็ตามไม่ว่าในทุกระลอกของการปรับปรุง หรือพัฒนาวิธีการดำเนินงานของคุณจะต้องใช้เทคโนโลยีเสมอไป ในบางครั้งคุณอาจจะแค่

เพิ่มการจดบันทึกด้วยมือก่อนลงมือทำงานจริง หรืออาจจะเพิ่มการจัดเรียงเอกสารให้ตรงหมวดหมู่ก่อนลงมือปฏิบัติงานในขั้นตอนต่อไป ก็สามารถช่วยลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่อาจจะตกหล่นได้ ดังนั้นถ้าหากคุณต้องการปรับปรุง หรือพัฒนาขั้นตอนการดำเนินงานเฉพาะจุดของตนเอง คุณควรสังเกตจุดที่เกิดปัญหาให้ดี จากนั้นจึงค่อยเลือกวิธีแก้ไขที่ง่ายและตรงจุด เพื่อให้คุณสามารถทำงานที่ทำเป็นประจำได้รวดเร็วขึ้นกว่าที่เคยเป็น

สรุปวิธีเอาตัวรอดจากงานที่ทำเป็นประจำ

1. กำหนดเป้าหมายในการทำงานทุกเช้าว่า งานที่ต้องทำเป็นประจำ ต้องทำเสร็จสิ้นกี่ชิ้น
2. ถ้ามีงานชิ้นใดใกล้กำหนดส่ง ควรเร่งมือทำงานชิ้นนั้นก่อน
3. หมั่นสังเกตและเก็บบันทึกระยะเวลาที่ใช้ทำงานที่ทำเป็นประจำ ต่องานหนึ่งชิ้น เพื่อใช้สำหรับการวางแผนโปรเจกต์ หรือต่อรองที่มงาน
4. หมั่นปรับปรุง หรือพัฒนาวิธีการทำงานให้รวดเร็วขึ้น ด้วยการใช้เทคโนโลยี แหล่งทรัพยากร หรือวิธีการอย่างง่าย ๆ

งานที่ถนัดและเชี่ยวชาญ

งานที่ถนัดและเชี่ยวชาญ ถือได้ว่าเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ทักษะ ฝีมือ และประสบการณ์ที่สะสมมาอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้คุณกลายเป็นระดับ มาสเตอร์ในการทำงานชิ้นนั้นได้ คุณจะคิดได้ไว มีไอเดียต่อยอดได้เร็ว แถมการลงมือทำจริงมักใช้เวลาอันสั้นอีกด้วย

โดยปกติแล้วงานที่ถนัดและเชี่ยวชาญมักเป็นงานเฉพาะเจาะจง หรืองานที่ต้องใช้เครื่องมือพิเศษเข้ามาช่วยดำเนินการ เช่น ภาษา เทคโนโลยี ไอที กลยุทธ์ การออกแบบ การใช้งานหุ่นยนต์ การใช้เครื่องจักร หรือการซ่อมบำรุง ซึ่งงานในลักษณะนี้คุณจะต้องมีองค์ความรู้เฉพาะตัว และมีทักษะในเชิงปฏิบัติการที่ลุ่มลึก เพื่อให้คุณสามารถทำงานทุกภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างลุล่วงภายใต้ขอบข่ายเวลาที่กำหนดไว้

อีกทั้งหากงานที่คุณถนัดและเชี่ยวชาญต้นเกิดปัญหาขึ้นกลางคัน คุณมักจะแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ว่องไวและจัดการทุกอย่าง ให้เข้าที่เข้าทางได้รวดเร็วตามประสบการณ์ก่อนหน้านี้ที่คุณได้เคยประสบ หรือพบเจอมา แต่หากปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาใหม่ที่คุณไม่เคยเจอมาก่อน คุณก็จะสามารถหาวิธีการจัดการ หรือมีไอเดียดี ๆ ที่จะมาช่วยแก้ไขปัญหานั้นให้หมดไปได้ไม่ยาก

จุดที่น่าสังเกตเกี่ยวกับงานที่คุณถนัดและเชี่ยวชาญ คือ คุณจะรู้สึก และรู้จัก หรือเรียกง่าย ๆ ว่า รู้ครบและรู้รอบในทุกมิติของงานเหล่านั้น ด้วยเหตุเพราะคุณได้ใช้เวลาในการศึกษา เรียนรู้ และลงมือปฏิบัติจริง ด้วยตัวคุณเองมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้คุณสามารถวิเคราะห์ภาพรวมของงานได้ชัดเจน มองรายละเอียดได้ลึก และมองหาจุดระวัง หรือ จุดเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ประกอบกับคุณยังได้สะสมชั่วโมงในการทำงานนี้มาแล้วหลายปี ซึ่งบางคนอาจจะทำงานที่ถนัด และเชี่ยวชาญมากกว่า 5 ปีขึ้นไปด้วยซ้ำ จึงไม่แปลกหรอกที่จะเรียกคุณว่า “มาสเตอร์ตัวจริง!”

หากพูดถึงโปรเจกต์ใหม่ หรืองานท้าทายขึ้นใหม่ที่มีความเชื่อมโยงกับขอบข่ายงานที่คุณถนัดและเชี่ยวชาญโดยตรง บอกเลยว่าคุณแทบจะ ยิ้มจนแค้นปริ เมื่อรู้ว่าตนเองจะได้ทำงานชิ้นนี้ เนื่องจากด้วยความถนัด และความเชี่ยวชาญที่คุณมี คุณจะสามารถบริหารจัดการโปรเจกต์ใหม่ หรือ งานท้าทายขึ้นใหม่ได้อย่างไม่ยากเย็นนัก หรือต่อให้คุณกำลังโอเคเฉยต้น และไปต่อไม่ถูก คุณจะมีวิธีการในการหาไอเดียใหม่ ๆ เพื่อมารังสรรค์ งานของคุณให้ออกมาเป๊ะและสุดปังเช่นเคย

ฉะนั้นหากคุณได้รับมอบหมายให้ทำงานที่คุณถนัดและเชี่ยวชาญ คุณคงสามารถรับมือและจัดการงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดีแน่นอน เพียงแต่ข้อระวังคือคุณจะต้องไม่กดดันตนเองมากเกินไป ทั้งจากรายละเอียดในเนื้องาน หรือข้อจำกัดเรื่องเวลา หากคุณ

ได้รับมอบหมายงานในช่วงเวลากระชั้นชิด ไม่อย่างนั้นอาจจะทำให้คุณภาพงานไม่เป็นไปตามที่คุณคาดหวัง

ส่วนสิ่งที่คุณสามารถทำได้ คือ การแบ่งภาระงานชิ้นใหญ่ให้เป็นภาระงานชิ้นย่อย หรือชิ้นเล็กลง เพื่อให้คุณสามารถลงมือทำงานที่คุณถนัด และเชี่ยวชาญไปที่ละขั้นตอนภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด โดยให้คุณวางแผนการดำเนินงานในภาระงานชิ้นย่อยให้ชัดเจนและเริ่มทยอยลงมือทำที่ละขั้นตอนตามแผนที่วางไว้ คุณก็จะสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ตามแผน

นอกจากนี้ในส่วนของปัญหา หรืออุปสรรคในการทำงานที่ถนัด และเชี่ยวชาญ คุณควรที่จะจดบันทึกปัญหา หรืออุปสรรคที่คุณเคยเจอ พร้อมวิธีแก้ไข หรือจัดการไว้ด้วย เพื่อให้คุณจะได้มีคลังไอเดียสะสมเอาไว้ ถ้าหากคุณต้องเจอปัญหา หรืออุปสรรคที่คล้ายกันซ้ำอีกในอนาคต คุณก็จะมีคู่มือวิธีแก้ไขปัญหาไว้ดูทบทวนที่พร้อมใช้จริงในทุกสถานการณ์ ซึ่งคุณยังสามารถแบ่งปันเทคนิคและเคล็ดลับจากคู่มือวิธีแก้ปัญหามาให้เพื่อนในทีมของคุณได้เรียนรู้ไปด้วยกันก็ยิ่งดีใหญ่ ทีมงานของคุณจะได้เติบโตไปด้วยกัน

สรุปวิธีเอาตัวรอดจากงานที่ถนัดและเชี่ยวชาญ

1. หากเกิดปัญหาขึ้น ใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์จัดการ
2. โปรเจกต์ใหม่ หรืองานท้าทาย เชื่อมโยงไอเดียเก่าและหาไอเดียใหม่เสริม
3. เลี่ยงการกดดันตนเองมากเกินไป แต่ให้ลงมือทำเต็มที่

4. ควรแบ่งภาระงานชิ้นใหญ่ให้เป็นชิ้นย่อย และลงมือทำอย่างเป็นขั้นตอน
5. หมั่นจดบันทึกปัญหา หรืออุปสรรคที่เจอ พร้อมวิธีแก้ไขและจัดการ
สำหรับดูบทวนเพื่อใช้แก้ปัญหาที่หน้างานและแบ่งปันให้ทีมงานเรียนรู้

งานด่วน ด่วนมาก และด่วนที่สุด

“งานนี้ด่วนนะ...ทำให้พีก่อนเลย” ประโยคคุ้นหูที่ทำให้หลายคนถึงกับสั่นสะท้านไปทั่วร่าง แต่ทำอะไรไม่ได้นอกจากพยักหน้าและตอบกลับด้วยเสียงสุภาพขั้นสุดว่า “ได้ค่ะ/ครับ” ซึ่งคำตอบนี้ช่างตรงข้ามกับสิ่งที่คุณกำลังคิดอยู่ในใจเสียจริง หรือต่อให้คุณอยากจะพูดตอบด้วยประโยคอื่นดูเหมือนสมองของคุณก็ไม่อยากร่วมมือด้วย เหตุเพราะคนตรงหน้าช่างมีอำนาจเหนือคุณจริง ๆ

งานที่เหล่าชาวแก๊งออฟฟิศ หรือบุคลากรอันทรงคุณค่าของทุกบริษัทแทบจะเข็ดขยาดกันทุกวัน คงหนีไม่พ้นงานที่มีชื่อว่า ‘งานด่วน’ แต่เวลางานด่วนพวกนี้มา พวกมันจะไม่ได้มาแค่เวอร์ชันงานด่วนแบบปกติหรอก ส่วนใหญ่มันมักจะมาพร้อมกับคำว่า ‘ด่วนมาก’ หรือไม่ก็ ‘ด่วนที่สุด’ และแน่นอนว่า คุณจะต้องเจอใครสักคน หรือใครอีกหลายคนทั้งจากในออฟฟิศ หรือนอกออฟฟิศอย่างลูกค้าสุดที่รัก ที่มักเป็นขาประจำของงานด่วนสุดพิเศษ จริงไหม?

ถ้าขึ้นชื่อว่างานด่วนแล้ว คุณคงไม่มีอะไรจะไปต่อกรกับพวกมันได้นอกจากรีบทำมันให้เสร็จสิ้น และส่งคืนเจ้าของคำขอที่มาขอร้องคุณ แต่โดยดี ยิ่งคุณทำเสร็จได้ไวเท่าไร คุณก็จะหลุดพ้นสถานการณ์เร่งด่วนนี้เร็วเท่านั้น ซึ่งคุณสามารถจัดการพวกมันได้เร็วสุด ๆ ก็ต่อเมื่อคุณมีทักษะ

ในการจัดการงานด่วนนั้นด้วยสองมือของคุณ ดังนั้นสิ่งแรกที่คุณต้องรีบพิจารณาก่อนจะตกปากรับคำสั่งงานด่วนของใครสักคน คุณต้องประเมินศักยภาพของตนเองก่อนว่า ฝีมือของคุณมีพอที่จะทำงานด่วนชิ้นนั้นหรือไม่?

ถ้าหากคุณประเมินแล้วว่า ‘ฝีมือคุณไม่ถึง’ คุณควรเจรจากับผู้มาร้องขอให้คุณช่วยสักตั้ง ไม่แน่ว่าถ้าพวกเขาเห็นด้วย คุณก็อาจจะรอดพ้นเงื้อมมือของงานด่วนชิ้นนี้ไปแบบหวุดหวิด แต่หากพวกเขาดันเชื่อมั่นในฝีมือของคุณอยู่ คุณต้องรีบเอ่ยปากขอตัวอย่างงานจากพวกเขามาคุ้ยหั่นหน่อย เพื่อที่คุณจะได้มีไทด์ไลน์ในการทำงานด่วนชิ้นนั้นให้มีคุณภาพตรงตามแบบฉบับที่พวกเขาต้องการ

ในทางกลับกันหากงานด่วนที่พวกเขาร้องขอ เป็นงานที่คุณมีทักษะและความเชี่ยวชาญอยู่เต็มกำลึง คุณคงจะพอประเมินระยะเวลาในการดำเนินการ หรือจัดการงานด่วนให้พวกเขาได้คร่าว ๆ ว่า คุณจะสามารถทำงานด่วนที่พวกเขามาร้องขอได้เสร็จสิ้นเมื่อไหร่ ก็ขอให้คุณแจ้งช่วงเวลาให้พวกเขาได้รับทราบ เพื่อให้พวกเขารู้สึกสบายใจขึ้นว่า งานด่วนของพวกเขาคุณจะดูแลและรับผิดชอบพวกมันอย่างดี ไม่ต้องเป็นห่วง!

แต่ถ้า ณ เวลานั้นคุณกำลังอยู่ในภาวะซุลมุนยุ่งเหยิงกับการจัดการงานของตนเองที่มีความเร่งด่วนมากกว่างานด่วนที่กำลังเข้ามา คุณอาจจะต้องต่อรองกับผู้มาร้องขอความช่วยเหลือสักเล็กน้อยก่อน ยิ่งถ้างานที่คุณกำลังทำอยู่เป็นงานที่เจ้านายได้มอบหมายให้คุณทำและมีกำหนดใกล้ส่งแล้ว กับงานด่วนชิ้นใหม่ที่เจ้านายเพิ่งมาแจ้งต่อหน้าคุณเมื่อครู่

คุณสามารถให้เจ้านายเป็นคนช่วยตัดสินใจได้ว่า ‘คุณควรเลือกทำงานชิ้นไหนให้ก่อน?’ เพราะท้ายที่สุดทั้งงานที่คุณกำลังทำอยู่และงานด่วนที่เพิ่งมาใหม่นั้น คุณก็ต้องนำไปส่งเจ้านายที่เคารพทั้งคุณนั่นเอง จึงเป็นการดีมากกว่าหากให้พวกเขาได้ตัดสินใจเลือกด้วยตนเองตั้งแต่แรก

บางกรณีคุณอาจจะเจองานด่วนที่ทีมงาน ฝ่ายอื่น หรือลูกค้าร้องขอให้ช่วยเหลือ แต่คุณเองก็กำลังติดพันกับงานหลักของคุณเช่นกัน ที่นี่คุณอาจจะต้องพิจารณาจากระยะเวลาที่คุณใช้ดำเนินการในการจัดการงานแต่ละชิ้น หากงานด่วนมีระยะเวลาทำที่สั้นกว่างานปัจจุบันที่คุณกำลังทำอยู่ คุณสามารถเลือกสลับมาทำงานด่วนก่อนได้ เมื่อทำงานด่วนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงค่อยกลับไปทำงานหลักที่ค้างอยู่

แต่ถ้าคุณประเมินขอบข่ายเวลาในการทำงานตรงหน้าที่ทำอยู่ของตนเองและพบว่าใช้เวลาไม่มากนัก หรือไม่ถึง 10-20 นาที จะเสร็จเรียบร้อยแล้ว คุณก็สามารถจัดการงานตรงหน้าให้เรียบร้อยก่อน แล้วจึงค่อยลงมือทำงานด่วนที่ถูกร้องขอต่อเลย และคุณอย่าลืมแจ้งพวกเขาไว้ด้วยล่ะว่า “งานด่วนที่พวกเขาขอมาจะเสร็จช่วงไหน?” เพื่อให้พวกเขาได้อุ่นใจไว้ก่อน มิฉะนั้นแล้วหากพวกเขาไม่เห็นคุณดำเนินการให้ทันที พวกเขาอาจจะยิ่งหวั่นใจ แถมยังคอยยืนจ้องคุณไม่หยุดอีกต่างหาก

สรุปวิธีเอาตัวรอดจากงานด่วน ด่วนมาก และด่วนที่สุด

1. วิธีการจัดการงานด่วนที่ดีที่สุด คือ รับผิดชอบต่อเสร็จและส่งคืนเจ้าของ
2. ก่อนรับปากช่วยงานด่วนให้พิจารณาว่า คุณมีมือพอที่ทำงานด่วนไหม?

-ถ้าไม่มีฝีมือ ให้แจ้งกลับเพื่อหาคนอื่นทำแทน หรือขอตัวอย่างงาน

-ถ้ามีฝีมือ ให้คำนวณระยะเวลาดำเนินการและแจ้งเวลาจัดส่ง

3. หากคุณกำลังชุลมุนกับงานตรงหน้าและมีงานด่วนเข้ามา

-ผู้มอบหมายคนเดียวกัน (เจ้านาย หรือหัวหน้า)

ให้ผู้มอบหมายเลือกให้ว่า จะให้เร่งมือทำงานชิ้นใดก่อน

-ผู้มอบหมายต่างกัน พิจารณาระยะเวลาในการทำงานตรงหน้า

กับงานด่วน หากงานชิ้นใดระยะเวลาในการทำสั้นกว่าให้เลือกทำงานนั้นก่อน

จะเกิดอะไรขึ้นกับคุณ ถ้าตอนนี้คุณกำลังโฟกัสกับงานที่อยู่ตรงหน้าแบบสุด ๆ และทุกอย่างก็ดูเหมือนกำลังไปได้สวย ใจเดียวของคุณกำลังพรุ่งพรูออกมาไม่หยุด แต่อยู่ ๆ คุณก็ถูกขัดจังหวะด้วยสายที่โทรด่วนเข้ามา หรือมีใครสักคนเดินมาหาคุณที่โต๊ะทำงาน และถ้าอย่างเบาหน้อยคงเป็นมีอีเมลใหม่แจ้งเตือนเข้ามาจนคุณต้องสะดุ้ง

แน่ละต่อไปให้คุณเป็นคนที่มีสมาธิดีแค่ไหน แต่หากคุณโดนขัดจังหวะด้วยสิ่งรบกวนที่ไม่ได้รับเชิญทั้งจากคน สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมรอบตัว เชื่อเถอะ! คุณเองก็คงหลุดจากโฟกัสตรงหน้าได้ในทันที เพราะไม่ว่าจะเป็นสายด่วนที่โทรเข้ามาแบบไม่ได้นัดหมาย แค่คุณได้เห็นชื่อพวกเขาสมองของคุณก็ต้องรีบปรับโหมดจากงานที่กำลังทำอยู่ เปลี่ยนเป็นคำกล่าวทักทายปลายสายด้วยเสียงใสอย่างสุภาพทันที

อีกอย่างถ้าคนที่มาหยุดยั้งที่โต๊ะตรงหน้าคุณ เป็นคนที่คุณก็รู้ว่าพวกเขาจะมาหาคุณในเวลาที่คุณต้องการความช่วยเหลือ หรือต้องการคำปรึกษาเร่งด่วน ไม่มีทางที่คุณจะไม่หยุดมือจากงานทั้งหมดตรงหน้าเพื่อที่จะสนทนากับพวกเขาสักครู่หรอก จริงไหม?

ส่วนการแจ้งเตือนอีเมลใหม่ของคุณ ต่อไปให้คุณจะพยายามไม่สนใจแค่ไหน แต่ถ้าคุณดันเผลอไปคลิกเปิดดูหน้าอีเมลล่ะก็ คุณคงอดใจไม่ไหว

ที่จะรีบเปิดดูรายละเอียดของข้อความด้านในทันที เพียงแค่คุณเห็นชื่อผู้ส่ง หรือหัวข้อเรื่องที่เขียนไว้ไว้อย่างเด่นชัดว่า ‘เกี่ยวข้องกับคุณโดยตรง’ และหากคุณยังไม่ยอมเปิดอ่านอีก มีหวังอีกไม่กี่นาทีต่อจากนี้ คงจะมี ข้อตเด็ดสำคัญเกิดขึ้นกับชีวิตคุณเป็นแน่ ดังนั้นคุณจึงรีบเปิดอีเมล และตอบกลับทันควันโดยไม่คิดอะไรเยอะใช่ไหมล่ะ?

เอาเป็นว่าจากทุกเหตุการณ์สมมติข้างต้นเป็นตัวอย่างขั้นดี ของงานที่เรียกว่า ‘งานแทรก’ กล่าวคือ งานแทรกจะเป็นงานที่มาขัดจังหวะ การทำงานอย่างปกติสุขของคุณ และงานแทรกเหล่านี้จะไม่มี การบอกล่วงหน้าว่า “อีกเดี๋ยวนงานแทรกจะมาแล้วนะ” แต่พวกมันอยู่ ๆ จะมาก็มาเลย แถมมาแล้วไม่ยอมไปอีกต่างหาก พวกมันจะอยู่ตรงหน้าคุณ และโปรยเสน่ห์เชิญชวนให้คุณรีบจัดการพวกมันให้เสร็จสิ้น โดยที่พวกมัน ไม่สนหรอกกันว่า ณ ตอนนี้คุณกำลังทำงานอะไรอยู่

ทีนี้สิ่งที่คุณจะทำได้เมื่อเจอกับเหล่างานแทรกไม่ได้รับเชิญ คุณคงต้องเลือกตั้งหลักให้ดีก่อนว่า คุณจะจัดการงานแทรคนั้นทันที หรือ จะชะลอพร้อมเลื่อนการลงมือทำงานแทรกไปก่อน ทุกอย่างล้วนขึ้นอยู่กับ วิจารณญาณของคุณเองล้วน ๆ เหตุเพราะตัวคุณย่อมรู้ดีกว่าใครเกี่ยวกับ งานที่คุณกำลังทำอยู่ตรงหน้าและกำลังโฟกัสแบบสุด ๆ กับงานที่เพิ่ง แทรกเข้ามาอย่างกะทันหัน งานไหนที่คุณจะใช้เวลาในการดำเนินการ สั้นกว่ากัน ซึ่งหากงานแทรกใช้เวลาเพียงเล็กน้อยไม่เกิน 2-5 นาที คุณก็สามารถเลือกทำงานแทรกที่เข้ามาก่อนได้เลย

แต่หากคุณพิจารณางานแทรกที่โผล่ขึ้นมาแล้วพบว่า งานแทรกดังกล่าวใช้ระยะเวลาค่อนข้างเยอะ คุณก็สามารถตรวจรายการงานแทรกไว้ก่อน และคุณค่อยมาดำเนินการลงมือทำงานแทรคนั้นอีกครั้ง หลังจากที่คุณดำเนินการงานหลักตรงหน้าของคุณเสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งหากมีทีมงาน หรือบุคคลใดเกี่ยวข้องกับการงานแทรกรื้อนี้ด้วย คุณจะต้องแจ้งช่วงเวลาในการดำเนินการให้พวกเขาได้รับทราบ เพื่อที่พวกเขาจะได้วางใจว่า คุณจะให้ความช่วยเหลือพวกเขาอย่างแน่นอน

ถัดไปลองมาพิจารณาเหตุการณ์สมมติข้างต้นกันอีกสักกรอบว่า คุณจะเลือกทำงานแทรกก่อนไหม? หรือคุณจะชะลอพร้อมเลื่อนงานแทรกอออกไปก่อนชั่วคราวดีกว่า โดยสมมุติสถานการณ์ตอนนี้ ให้คุณกำลังจัดทำสไลด์เพื่อเตรียมนำเสนอในที่ประชุมอีกสองวันข้างหน้า คุณกำลังชะมักเขม่นอยู่ที่หน้าจอคอมพิวเตอร์แบบสุด ๆ แถมคุณกำลังพิมพ์ข้อความรายงานประกอบแผนภูมิได้คล่องตัวด้วย จากนั้น...

งานแทรกที่ 1: มีสายเรียกเข้าที่ส마트โฟนของคุณซึ่งเป็นสายลูกค้าคนสำคัญที่คุณกำลังพูดดีลโปรเจกต์ใหม่ค้างไว้อยู่ จากเหตุการณ์นี้พบว่า คุณคงจะต้องรีบปล่อยมือจากเมาส์คลิกแท็บจะทันทีเพื่อที่จะรับสายลูกค้าคนสำคัญของคุณก่อน เนื่องจากพวกเขาน่าจะมีเรื่องเร่งด่วนที่พูดคุยกับคุณโดยตรง เพราะหากไม่ได้เร่งด่วนมาก พวกเขา คงจะทักหาคุณผ่านข้อความแชต หรือไม่ก็ส่งอีเมลมาหาคุณแล้ว ดังนั้น คุณจะมัวรออะไรอยู่ล่ะ รีบกดรับสายพวกเขาเลยสิ

งานแทรกที่ 2: ทีมงานของคุณเดินมาหาคุณที่โต๊ะ เพื่อขอให้คุณช่วยตรวจสอบเอกสารโปรเจกต์ ซึ่งโดยมารยาทแล้วหากมีใครสักคนเดินมาหาคุณ ต่อให้คุณกำลังโฟกัสงานที่ทำอยู่มากแค่ไหน คุณคงไม่ใจร้ายไล่พวกเขาออกไปก่อน เห็นด้วยไหม? ฉะนั้นสิ่งที่คุณทำได้คือ หยุดมือจากการทำสไลด์ตรงหน้าและหันไปพูดคุยกับพวกเขาด้วยไมตรีจิตหลังจากที่คุณทราบความต้องการของพวกเขาแล้ว คุณค่อยต่อเรื่องและตัดสินใจอีกทีว่า คุณจะช่วยดูเอกสารให้พวกเขาเลย หรือขอเวลาอีกสักวันสองวันถึงจะช่วยดูให้ หากพวกเขายังไม่ได้เร่งรีบใช้เอกสารตอนนี้

งานแทรกที่ 3: มีแจ้งเตือนอีเมลเข้ามาใหม่ กรณีนี้คงขึ้นอยู่กับพฤติกรรมส่วนตัวของคุณว่า คุณมีกำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบและตอบอีเมลในแต่ละวันหรือไม่ ถ้า “มี” คุณอาจจะไม่ได้รับการรบกวนจากอีเมลใหม่ที่มาเป็นงานแทรก เพราะคุณจะตรวจสอบและตอบอีเมลในช่วงเวลาที่กำหนดไว้อยู่แล้ว อาจเป็นช่วงเช้า ช่วงบ่าย หรือช่วงก่อนเลิกงาน

ในทางกลับกันหากคุณไม่ได้มีกำหนดช่วงเวลาชัดเจนในการตรวจสอบและตอบอีเมล โดยที่คุณมักจะเลือกตอบอีเมลทันทีเมื่อเห็นการแจ้งเตือนอีเมลใหม่เข้ามาแสดงว่า คุณเลือกที่จะทำงานแทรกเข้ามาก่อนและให้ความสำคัญกับงานแทรกพอ ๆ กับงานหลักที่คุณทำอยู่

อย่างไรก็ตามในส่วนของการตอบอีเมลกรณีที่เป็นการงานแทรกเข้ามา มีข้อแนะนำเพิ่มเติมว่า ถ้าเป็นการตอบอีเมลแบบตอบรับ หรือยืนยันได้รับข้อมูลสั้น ๆ การเลือกตอบอีเมลในทันทีจะช่วยกำจัดงานแทรก

ให้หมดไปและช่วยกันลืมให้กับคุณได้อีกทาง แต่หากอีเมลที่คุณต้องตอบกลับจะต้องใช้ข้อมูล รายละเอียด หรือการตัดสินใจจากผู้ที่เกี่ยวข้อง คุณควรชะลอการตอบอีเมลกลับในทันทีไว้ก่อน และค่อยเลือกตอบกลับอีกครั้งในช่วงเวลาที่คุณมีข้อมูลทุกอย่างพร้อมแล้วจะดีกว่า

ทั้งนี้ในเชิงปฏิบัติที่หน้างานจริงหากคุณต้องเจอกับงานแทรกกลางคันแบบไม่ทันตั้งตัว คุณสามารถใช้ความชำนาญในการทำงานของคุณ ประกอบกับระยะเวลาเดดไลน์ของงานแทรกและงานตรงหน้าเพื่อพิจารณาว่า คุณจะเลือกทำงานแทรกที่เข้ามาก่อน หรือจะขอทำงานตรงหน้าต่อไปให้เสร็จสิ้นดี แล้วค่อยมาจัดการงานแทรกในภายหลังแทน รวมถึงหากมีทีมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานแทรก คุณต้องไม่ลืมที่จะแจ้งเวลาที่คุณจะส่งงานแทรกกลับคืนไปให้พวกเขาด้วย เพื่อให้พวกเขาจะได้ไม่กังวลใจ ถ้าหากคุณไม่ได้ลงมือดำเนินการให้พวกเขาทันที

สรุปวิธีเอาตัวรอดจากงานแทรก

1. วิธีการจัดการงานแทรก คือ จัดการทันที หรือเลื่อนออกไปก่อน
2. ใช้ระยะเวลาในการทำงาน ช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับงานแทรก
 - งานแทรกใช้ระยะเวลาน้อย ลงมือทำทันที
 - งานแทรกใช้ระยะเวลามาก จดรายการงานแทรกที่ต้องทำ จากนั้นทำงานตรงหน้าให้เสร็จเรียบร้อยและค่อยทำงานแทรก
 - หากมีทีมงานที่เกี่ยวข้องควรแจ้งเวลาจัดส่งงานแทรกให้รับทราบ

3. ใช้ระยะเวลาเดดไลน์ในการทำงาน ช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับงานแทรก

-งานแทรกเดดไลน์ใกล้ส่ง ให้ทำงานแทรกก่อน

-งานตรงหน้าใกล้ส่ง ให้ทำงานตรงหน้าก่อน

หนังสือเล่มนี้จะช่วยอัปเดตทักษะการเอาตัวรอด
ในออฟฟิศที่แสนวุ่นวายให้กับคุณ
โดยคุณจะได้เรียนรู้เทคนิคและวิธีการจัดการตนเอง
เมื่อคุณต้องเจอกับมรสุมกองงานที่พัดกระหน่ำ
และเหตุการณ์เฉพาะหน้าที่ต้องเอาตัวรอดให้ได้
ด้วยการใช้ทักษะสำคัญที่คุณต้องมีติดตัว

แล้วมีเรื่องใดบ้างที่คุณควรอัปเดต
เพื่อให้ตนเองสู้มือโปร?

- การจัดการมหาकाพยงานล้นมือให้หมดไป
- การเพิ่มพูนทักษะที่ต้องมีติดตัวให้แข็งแกร่ง
- การรู้ทันและอยู่ให้รอดในสนามรบออฟฟิศ