



ศาสตร์และศิลป์ในการทำงาน สู่ความสำเร็จ



แลออรุณ พูนพิพัฒนธนศรี
นักพัฒนาการศึกษาระดับ

“ขอบ พระคุณมากครับคุณสุภา” ลุงพิชัยยกมือไหว้อย่างสุภาพ พร้อมเอื้อมมือไปปรับถุงผลไม้ดูจากพี่เล็ก ฉันเห็นอยู่หน้าร้านก็วิ่งเตี้ยวลาน่ากินเลยเอามาฝากลุงจะ

ลุงพิชัยเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท Subcontract แห่งหนึ่งที่บริษัทจ้างมา แกมาประจำที่นั่นอย่างเข้าปีที่ 10 แล้วปกติบริษัทที่แกสังกัดจะต้องหมุนเวียนพนักงานทุก 2 ปี หรือ 3 ปี บริษัทดำเนินเรื่องแจ้งไปยังต้นสังกัด เพื่อขอให้แกปฏิบัติหน้าที่ยามต่อที่นี้ด้วยเหตุผลที่ทำงานดี มีความรับผิดชอบสูง และเมื่อครบเทอม บริษัททำเรื่องไปอีก ด้วยเหตุผลเดิม เพิ่มเติมไปว่า ขอเป็นคุณพิชัย นาดีจนกว่าจะมีการแจ้งเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่น ถ้าส่งพนักงานรักษาความปลอดภัยท่านอื่นมาแทน บริษัทจะไม่ต่อสัญญาฉบับบริษัท Subcontract ซึ่งสัญญาเดิมที่ทำไว้เป็นปีต่อปี แรกๆ บริษัทก็ไม่ยอมอ้างว่าเป็นนโยบายการบริหารงาน แต่ในที่สุดจำต้องยอม

อะไรที่ทำให้ลุงพิชัย ครองใจผู้คนบริษัทนี้

ในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ แกทำได้ไม่บกพร่อง สามารถดูแลทรัพย์สินของบริษัทได้อย่างเรียบร้อย ไม่ปรากฏว่ามีของหาย มีความประพฤติดี สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ มีสัมมาคารวะ รู้จักหน้าที่ ไว้ใจได้

เมื่อตอนแกมาประจำการที่นี้ในปีแรก ทุกคนแปลกใจมาก ที่แกสามารถจำรายละเอียดต่างๆ ได้ เช่น ชื่อจริง ชื่อเล่น และชั้นทำงานของแต่ละคน เมื่อใครถือของหนักหรือพะรุงพะรัง แกจะกุกกูกออาสา

ช่วยถือเสมอ และกตลิตีให้ เท่านั้นยังไม่พอ แกกดขันให้อีกด้วย

ลุงพิชัยเป็นคนยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้หน้าตาที่โหดของแกดูคลายลง แกกล่าวทักทาย พูดคุยอย่างเหมาะสม ไม่มากไป และไม่ล้ำเส้น พนักงานหลายๆ คนจึงชอบคุย และให้ความเป็นกันเองกับแกได้อย่างสนิทใจ บ่ายสองของวันหนึ่งท่ามกลางอากาศร้อนอบอ้าว พี่วรพจน์ครับ เมื่อตะกี้นมลงไปปรับของที่ชั้นลอย ลุงพิชัยเดินรี่เข้ามาทนม แกบอกว่า รถที่ด้านคนขับข้างหลังแบนล้อหนึ่ง พี่วรพจน์รีบลงไปดู และจัดการเปลี่ยนยางโดยมีลุงพิชัยคอยช่วยอยู่ไม่ห่าง

“ถ้าแกไม่มาบอก เย็นนี้พี่ไปงานแต่งลูกพี่ลูกน้องไม่ทันแน่ วันศุกร์สิ้นเดือนในเมืองถนนเส้นนั้น รถติดมหาศาล โชคดีที่แกเห็นวันนี้พี่จอดรถด้านในเกือบสุด เป็นมุมอับด้วย” วรพจน์กล่าวกับมังกร

“โห!!! แสดงว่าลุงแกกวาดตามองทุกจุดเลย ตายังคงมีเรดาร์ที่สำคัญแก็งู้ด้วยว่ารถใครเป็นใคร เจ๋งอะ” มังกรเด็กหนุ่มพูดอย่างชื่นชม

ไม่ต้องแปลกใจที่เทศกาลปีใหม่ ตรุษจีน แกจะได้ของขวัญ ขนม ผลไม้มากมาย บางคนก็ให้ตั้งค้ด้วย ส่วนช่วงไม่ใช่เทศกาล แกก็ได้รับของฝากเป็นผลไม้ ขนม กาแฟ ยาชูกำลัง อยู่เนืองๆ ไม่ขาดสายเช่นกัน

ลุงพิชัย ทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่สำคัญทำด้วยใจ ไม่มองว่างานที่ทำด้วยคำมี Passion ในงาน Inner จึงมาเติม ทำงานอย่างมีชีวิตชีวานั่นเอง นอกจากความรู้ในงานที่ทำแล้ว ต้องมีศิลปะในการทำงานอีกด้วย ลุงพิชัยมีครบถ้วน

ฉันมีโอกาสไปซื้อของที่ห้างใหญ่ห้างหนึ่งย่านศรีนครินทร์ ใกล้ตลาดนัดสวนรถไฟ ซื้อของที่ต้องการได้แล้ว เริ่มรู้สึกหิว เลยชวนน้องสาวหาอะไรกินใน Food Court

เดินสำรวจอยู่หนึ่งรอบ สะดุดตาที่ร้านส้มตำร้านหนึ่ง คงอร่อยเป็นแน่!!! คนรอสั่งอยู่เต็มหน้าร้าน คนรอเติม จึงดึงดูดีให้เราตัดสินใจอย่างง่ายดาย ร้านนี้ทำจะดี มีมือตาเป็นผู้ชายถึง 2 คน และผู้หญิงอีกคนหนึ่ง มีนามว่า “น้องขวัญ” ทำหน้าที่เป็นคนรับออเดอร์ รับเมนูอาหารแบบปากเปล่า ไม่ต้องให้ลูกค้าเขียนในกระดาษ เธอจะเป็นคนคอยบอกมือตาทั้งสองว่าทำอะไร และทำอย่างไรบ้าง

ครกนี้...ตำปูม้า เผ็ดจัด รสแซ่บๆ ครกนี้ตำปูปลาร้า พริกสองเม็ด ไม่หวาน ไม่ใส่เม็ดกระเทียม ครกต่อไป ตำโคราช รสจัดจ้าน ต่อด้วยดับหวาน 1 จาน เธอจํารายละเอียดได้แม่นยำ และรับออเดอร์คิวเรียงตามลำดับก่อนหลัง ไม่พลาด ไม่ต้องถามว่าใครมาก่อนมาหลัง ให้รู้สึกลำบากใจ หรือกลัวใครจะแซงคิว การบริหารจัดการงานของเธอับว่ายอดเยี่ยม

ส่งของให้กับมือลูกค้าได้ถูกคนอื่นอีกด้วย ไม่ได้วางจานส้มตำแล้วให้ลูกค้าหยิบ ส่งกับมือ...Eye Contact พร้อมยิ้มกับลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในทุกขณะ (Moment) ที่มีโอกาสอย่างเหมาะสม จะช่วยให้ลูกค้าอยากมาซื้อหรือใช้บริการอีก เหมือนเป็นคนที่คุณคุ้นเคยกัน มีความเป็นมิตรต่อกัน

หญิงสาวคนนี้นัดตั้งค้ได้รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ใช่เครื่องคิดเลขก่อนที่จะเอาบัตรไปรูดที่เครื่องรับชำระเงิน โดยไม่ต้องถามลูกค้าซ้ำว่า ไก่กี่ชิ้น ข้าวเหนียวกี่จาน หรือมีอะไรบ้างกรณีลูกค้าสั่งหลายๆ อย่าง ความจำเธอนั้นเป็นเลิศ

เมื่อมีลูกค้าใหม่มา แม้ว่าหน้าร้านคนจะยังแน่นอยู่ แต่เธอนั้นจะทักทาย ไม่ปล่อยให้ลูกค้าเก้อ รอสักแป๊บนะคะคุณลูกค้า ทำให้ลูกค้ามั่นใจว่าจะได้รับบริการแน่ๆ หลายร้านปล่อยให้ลูกค้ารอไปก่อนลูกค้าอาจรู้สึกเก้อได้ จึงมีลูกค้าบางคนเมื่อไม่ได้รับความสนใจ ย้ายไปซื้อของร้านอื่น ทำให้พลาดโอกาสในการขายของ/สินค้า สำหรับลูกค้าที่ไม่รู้จะสั่งอะไรดี ทำทางรีๆ รอๆ หรือดูเมนูไปมา เธอก็จะแนะนำเมนูเด็ดของร้านให้พิจารณา

ประทับใจลีลาอันคล่องแคล่วของการรับออเดอร์ และการแจกจ่ายงานแล้ว ยังได้อร่อยแซ่บกับฝีมืออาหารอีกด้วย แต่ละจานมีเทคนิคจัดวางอาหารได้สวยงาม ทำให้ดูน่ารับประทานมากยิ่งขึ้น



ทั้งหมดเป็นคำตอบว่า ทำไมคนแน่นร้าน

ทั้งสามคน เป็นทีมที่ลงตัว มีการวางคนได้เหมาะสมกับหน้าที่เป็นอย่างดี อาหารอร่อยอย่างเดียว คงไม่ทำให้มีลูกค้าจำนวนมากติดใจ สิ่งที่ดูเหมือนเล็กน้อยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเทคนิคหรือศิลปะการบริหารจัดการ ออเดอร์ การรับ และสื่อสารกับลูกค้า การจัดวางอาหาร ล้วนเป็นส่วนสำคัญที่มีความลงตัวผสมผสานกัน ทำให้สร้างผลงานได้ดี (ขายดีลูกค้าพึงพอใจ)

ลุงพิชัย และน้องขวัญ ถือว่าเป็นพนักงานชั้นเทพหรือ Super Hero ในงาน ไม่ว่าจะงานจะเป็นแบบไหน ตัวงานเองย่อมมีคุณค่า การทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าได้นั้น นอกจากต้องมีความรู้หรือศาสตร์ในงานที่ทำแล้ว สิ่งสำคัญจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีคือ เทคนิคหรือศิลปะในการทำงาน เทคนิคหรือศิลปะจะช่วยให้งานลื่นไหล (Flow) ไม่ติดขัด ทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่ายได้

ตัวอย่างเทคนิคหรือศิลปะของลุงพิชัย ได้แก่ การใส่ใจในรายละเอียดรอบข้าง สนใจผู้คนที่จิตอาสาช่วยเหลือ ไม่นิ่งดูตาย แม้ไม่ใช่งานในหน้าที่โดยตรง

เพื่อให้เห็นภาพชัดขึ้น คุณหมอมือต้องจัดยาให้เด็ก ถ้าคุณหมอมือจัดยาเด็กตามขั้นตอน เด็กอาจตื่นไม่ยอมให้ฉีด ร้องไห้ ต่อต้านอย่างแรง แม้จะมีคนมาช่วยจับเด็กก็ตาม การจัดยาอาจไม่สำเร็จ เข็มมีโอกาสรัก ดังนั้น ก่อนจัดยา คุณหมอจะต้องสร้างความคุ้นเคย พูดคุยกับเด็กมากขึ้น ให้เด็กผ่อนคลาย และมีความไว้วางใจคุณหมอมือมากขึ้น เบี่ยงเบนความสนใจ มีขนมให้ เป็นต้น

หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหรือที่เรียกกันว่า ใช้พระเดชมากกว่าพระคุณในการทำงาน อาจได้งานแต่ไม่มีประสิทธิภาพหรืองานอาจล้มเหลว เพราะไม่ได้ใจลูกน้อง ซึ่งการบริหารงานของหัวหน้า ควรต้องใช้เทคนิคหรือศิลปะเข้ามาช่วยด้วยอย่างยิ่ง

เทคนิคหรือศิลปะจะเป็นอะไรนั้นขึ้นอยู่กับคนทำงานหรือผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งรู้ดีว่าจะใช้เทคนิคหรือศิลปะอะไรมาช่วยเสริมสร้างให้งานนั้นสำเร็จให้ลื่นไหล

ศิลปะในบางงานอาจเป็นการ Feedback ตรงไปตรงมา สื่อสารด้วยถ้อยคำที่ไม่ทำร้ายจิตใจกัน หรือเป็นการเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นมากขึ้น ไม่ยึดถือตัวเองเป็นศูนย์กลาง

หากงานที่ทำอยู่ติดขัด ทำแล้วรู้สึกยาก มีปัญหาหรืออุปสรรคในทุกเส้นทาง ลองหันมาทบทวนตัวเอง มองเหตุการณ์ที่ผ่านมาอย่างไม่เข้าข้างตัวเอง ว่าเราขาดเทคนิคหรือศิลปะในการทำงานหรือไม่ เพื่อจะเพิ่มเทคนิคหรือศิลปะลงไปให้เหมาะสม

มาส่งกระแຈ และเชลที่ เพื่อสำรวจตัวเองกันคะ 