

เวลา ถูกค่า และความอยู่รอด

“Never leave that till tomorrow which you can do today.”
“อย่าปล่อยให้สิ่งที่ต้องทำล่วงเลยไปถึงวันพรุ่งนี้ ในเมื่อเราสามารถทำได้ในวันนี้”

Benjamin Franklin



ดร.วิฑูรย์ สิมะโรภค

ทุกวันนี้ เราต้องหมั่นถาม และตอบตัวเองว่า เราทำงานคุ้มค่าจ้าง (เงินเดือน) ไหม เราทำงานหนักเกินไปหรือไม่ (ทำเกินเลยเงินเดือนที่ได้รับ) หรือเราทำงานไม่คุ้มเงินเดือน (เงินเดือนมากกว่าผลงานที่ทำ)

บ่อยครั้งที่เจ้าของกิจการจำเป็นต้องจ่ายค่าจ้างที่เราไม่สมควรได้รับ เพราะทำงานน้อยไป และไม่ (ค่อย) มีผลงาน (ทำงานได้ไม่เต็มที่ เพราะยังมีเวลาว่างเหลือมาก)

ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด เช่น สมชายมาทำงานสายไปวันละ 10 นาที แต่ถ้ายังรีบกลับบ้านก่อนเวลาเลิกงาน 10 นาทีทุกวัน ซึ่งแสดงว่าแต่ละวันองค์กรต้องรับภาระ โดยจ่ายค่าจ้างให้กับ 20 นาทีที่สมชายไม่ได้ทำงาน

เรื่องนี้ ฟังดูแล้วอาจจะรู้สึกว่ามันไม่ใช่เวลามากมายอะไรนัก แต่ถ้าวางค่าจ้าง 365 วัน (หรือ 200 วันทำงานต่อปี) คูณ 20 นาที ตัวเลขที่ได้ก็คือ 4000 นาที หรือเท่ากับ 66 ชั่วโมงต่อปีเลย

ถ้าค่าจ้างสมชายชั่วโมงละ 50 บาท (ทำวันละ 8 ชั่วโมง คือค่าจ้าง 400 บาทต่อวัน) ก็จะเป็นเงินค่าจ้าง 3,300 บาทที่สูญเสียไปจากเวลาที่สมชายมาสาย และกลับก่อนเวลา

ยิ่งถ้าค่าจ้างสมชายสูงขึ้น ความสูญเสียขององค์กร (นายจ้าง) ก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย

ถ้าบริษัทมีพนักงานหลายคนที่เป็นเหมือนสมชาย ตัวเลขของทั้งเวลา และค่าจ้างที่ไม่ได้ผลงานก็จะพุ่งสูงขึ้นจนน่าตกใจ องค์กรก็จะเสียหายมากขึ้น

ความจริงแล้ว พวกเราต่างรู้อยู่เต็มอกว่า เวลาที่สูญเสียไปมันเป็นเงินเป็นทองทั้งนั้น และกรณีมาสายกลับก่อนนี้ เป็นการสูญเสียที่เราสามารถปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้ ซึ่งทำให้ทั้งเรา และองค์กรได้ดีทั้งคู่แต่เรากลับมองข้าม และปล่อยปะละเลยไป (อาจเพราะเจ้านายใจดี)

ดังนั้น เมื่อเวลามีค่า และเป็นเงินเป็นทอง เราก็ควรทำให้ทุกนาทีมีค่ามีประโยชน์ เราก็ควรจะทุ่มเทให้กับการทำงานให้คุ้มเงินเดือน และทำให้ได้งานเกินกว่าที่เจ้านายคาดหวังไว้ พยายามมาทำงานแต่เช้าก่อนเวลา และอยู่ทำงานต่ออีกสัก 5-10 นาทีหลังเวลาเลิกงาน เพราะนายส่วนใหญ่มักจะเป็นประเภท “มาก่อนกลับทีหลัง” และรักลูกน้องที่เป็นแบบนี้ด้วย

เราชอบคนแบบไหนครับ ทำงานคุ้มค่าจ้าง หรือ ทำงานเอาเปรียบองค์กร

เรื่องที่น่าเป็นห่วงอีกเรื่องหนึ่งก็คือ นอกจากเราควรจะทำงานให้คุ้มค่าจ้างแล้ว เราควรจะให้ความสำคัญกับ “ความสูญเสีย” หรือ “ความสูญเสีย” จากการดำเนินงานไม่ถูกต้อง (ทำงานผิดพลาด) ด้วย คนที่จะบอกว่า งานของเราถูกหรือผิดพลาดได้ดีที่สุด ก็คือ “ลูกค้า”

ทุกวันนี้ กิจการต่าง ๆ ต้องมี “ลูกค้า” เพราะลูกค้าคือที่มาของกำไรขาดทุนของธุรกิจอุตสาหกรรม ดังนั้นการจะเกิดประสิทธิประโยชน์สูงสุดกับกิจการได้ ก็ต่อเมื่อเราพยายามเข้าใจให้ได้ว่า งานที่เราทำนั้นส่งผลกระทบต่ออย่างไรบ้างต่อตัว “ลูกค้า” หรือ “ผู้ใช้”

ความวิตกกังวลเกี่ยวกับความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้า ไม่ใช่ความรับผิดชอบของนักขายหรือผู้ผลิตเท่านั้น เพราะไม่ว่าเราจะทำงานอยู่ในแผนกใด ๆ เช่น ออกแบบ วิศวกรรม บัญชี ชนส่ง คลังสินค้า เป็นต้น เราก็ควรจะต้องหาวิธีการ เพื่อที่จะปรับปรุงงานที่ทำอยู่ให้สามารถบริการลูกค้าให้ดีกว่าเดิมให้จงได้ และทำให้ลูกค้าพอใจหรือประทับใจมากขึ้น ทั้งนี้ไม่ว่าไปกำหนดลักษณะหน้าที่การงาน (Job Description หรือ JD) ของเราจะเขียนไว้อย่างไรก็ตาม การบริการลูกค้าให้ดีที่สุดย่อมเป็นหน้าที่ของเราเสมอ

ความสามารถในการเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้มากขึ้น จึงจะสามารถยกระดับผลการปฏิบัติงานของเราให้สูงขึ้นด้วย

เราต้องมองลูกค้าในมุมมองใหม่ว่าเป็น “เจ้านาย” ตัวจริงของเรา เพราะถ้าวิเคราะห์กันอย่างถึงที่สุดแล้วจะเห็นว่า ผู้ที่กำหนดว่าเราควรจะได้รับเงินเดือนค่าจ้างมากน้อยเพียงใดจากองค์กร

ถ้าไม่มี “ลูกค้า” องค์กร และเราก็อยู่ไม่ได้ หรือ ถ้าลูกค้าไม่กลับมาใช้บริการหรือซื้อของของเรา องค์กรก็ไปไม่รอด

ที่สำคัญที่สุดก็คือ ความต้องการของลูกค้า จะเป็นสิ่งที่กำหนดทิศทาง และความอยู่รอดขององค์กรจริง ๆ

ทั้งหมดทั้งปวงนี้ ต้องการยืนยันว่า ทั้ง “เวลา” และ “ลูกค้า” คือความอยู่รอดเท่านั้นเอง

Just One More Step ครับผม !

