



คุณเคยได้ยินประโยคนี้ไหมครับ? “การรักษาดีกว่าการหาใหม่”



Nut นชดล - คนสื่อความ

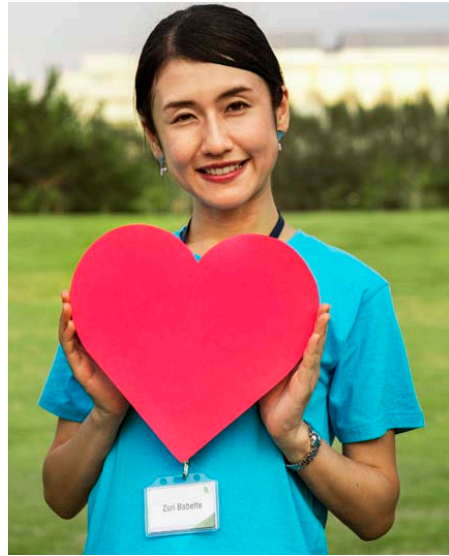
ประโยคนี้หลายคนก็อาจเคยเห็นผ่านตาในสื่อโซเชียลที่เพื่อน ๆ ของคุณใช้เป็นแคปชั่นเปรียบเปรยกับเรื่องของความรัก การดูแลคนรัก เห็นถึงคุณค่าของความรักที่มีอยู่ในปัจจุบัน ที่ต้องคอยหมั่นรดน้ำ พรวนดิน ใส่ปุ๋ย ให้สัมพันธ์ภาพคงอยู่ ความรักงอกงามอยู่เสมอ หากมีเรื่องที่ไม่เข้าใจกัน ก็คอยหมั่นปรับความเข้าใจรดสวนที่มีอาการของโรคร้ายที่อาจทำให้ต้นรักเสียหายทรุดโทรมนั้นออกไป เพราะการรักษาและห่วงใยคนรักที่อยู่ข้างกายย่อมมีคุณค่า มีค่ากว่าการหาคนใหม่มาเริ่มต้น

ก็คงเช่นเดียวกับในทุก ๆ วันที่เราตื่นเข้ามาทำงาน เราพบเจอผู้คนมากมายรอบ ๆ ตัวเรา ไม่ว่าจะป็นหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง หากจะลองเอาประโยคนี้มาประยุกต์ใช้ดู ผมคิดว่าก็น่าสนใจไม่น้อย อย่างเช่น เรื่องของการหาลูกน้องใหม่สักคนเข้ามาร่วมทีม แน่แน่นอนว่าในตลาดแรงงานที่มีอยู่ อาจจะมีจำนวนมากพอสมควรและอาจดูเป็นเรื่องง่ายสำหรับบางองค์กร

หลายองค์กรกำลังให้ความสำคัญกับลูกค้าเดิม เพราะจากการวิเคราะห์แล้ว จะใช้ต้นทุนการดำเนินงานที่น้อยกว่าการหาลูกค้ารายใหม่นั้นเอง

แต่หากเมื่อเราได้พิจารณาและให้โอกาสผู้สมัครได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในทีมของเราแล้ว การดูแลรักษาโดยหัวหน้างานมีบทบาทเป็นพี่เลี้ยง (Mentor) เป็นโค้ช (Coach) สอนงาน (OJT - On-the-Job Training) เพื่อให้พนักงานใหม่ที่เข้ามาร่วมทีมสามารถทำงานและปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ ก็มีความสำคัญเช่นกัน หรือแม้แต่การเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรภายในที่จะก้าวขึ้นมาเป็นหัวหน้างาน ก็เป็นอีกหนึ่งการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น ที่ใช้ต้นทุนดำเนินงานน้อยกว่าการสรรหาคนใหม่เข้ามา

ในแวดวงการตลาดก็ใช้หลักการนี้เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันนี้หลายองค์กรกำลังให้ความสำคัญกับลูกค้าเดิมที่มีอยู่ มีกลยุทธ์ในการดูแลและรักษาสถานลูกค้าเดิมเพราะจากการวิเคราะห์แล้วจะใช้ต้นทุนการดำเนินงานที่น้อยกว่าการหาลูกค้ารายใหม่นั้นเอง



ยกตัวอย่างการให้บริการของโรงแรมที่ได้รับการจัดอันดับคะแนนความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก ในระดับคะแนนที่สูง Top 10 จากการรวบรวมข้อมูลของนิตยสารชื่อดังด้านการท่องเที่ยว พบว่าการสร้างความประทับใจที่ให้นักท่องเที่ยวอยากกลับมาใช้บริการเข้าพักที่โรงแรมนั้นอีก เช่น พนักงานต้อนรับสามารถจดจำชื่อของลูกค้าได้ ทราบว่าชอบรับประทานเครื่องดื่ม อาหารประเภทใด แพ้อาหารชนิดใด ตลอดจนลักษณะของห้องหรือวิวที่ลูกค้าจองเข้าพักเป็นประจำ กลิ่นเครื่องสปาที่ลูกค้าเคยใช้บริการ เป็นต้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงการดูแลเอาใจใส่ รักษา และให้คุณค่ากับลูกค้าเดิม ให้มีความประทับใจและยังคงอยู่กับโรงแรม นอกจากการหาลูกค้าใหม่เพียงอย่างเดียว

ที่นี่ เราลองมองย้อนกลับมายังองค์กรของเราในพื้นที่ที่เราทำงาน มองในแง่ของลักษณะทางกายภาพ เป็นสถานที่ทำงานที่เรามองเห็นได้ด้วยตา ดูบ้างบางทีก็อาจจะรู้สึก ว่า ทำไมพื้นที่เก็บของไม่พอ เอกสารก็ล้นตู้ แพ้มีไม่พอใช้งานและนั่นทำให้คุณมักจะมอง “หาใหม่” หาพื้นที่/ห้องเก็บของเพิ่ม หาตู้เอกสารเพิ่ม หาแฟ้มใหม่มาเพิ่มเติมเพื่อให้พอใช้ โดยที่เราอาจจะหลงลืมการ “รักษา” ของเดิมที่มีอยู่ การรักษาที่พูดถึงนี้ เช่น การทำ ส สะสาง ซึ่งเป็นหนึ่งใน 5ส ที่หลายคนคุ้นชินและเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่นำมาใช้ปรับปรุงงานและลดความสูญเปล่า (Wastes) ในการปฏิบัติงาน



ส สะสาง เริ่มจากการสำรวจดูว่าในพื้นที่ปฏิบัติงานมีอะไรอยู่บ้าง จากนั้นก็ค่อย ๆ คัดแยกว่าอะไรจำเป็น อะไรไม่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน อะไรที่จำเป็นก็เก็บเอาไว้ใช้งาน อะไรที่ไม่จำเป็นก็เคลียร์ออกไปจากพื้นที่ซะ! [มาถึงตรงนี้ ผู้เขียนต้องขอขำอีกครั้งว่าเรามองเฉพาะในแง่มุมมองของสิ่งของและระบบงานเท่านั้นนะครับ มิได้หมายถึงสิ่งมีชีวิตที่น่ารัก ที่เราเรียกว่า “คน” แต่อย่างไร]

แล้วทีนี้ทำยังไงต่อล่ะ?

“รักษา”

หรือ “หาใหม่”



อะไรที่จำเป็น

ความถี่ในการใช้งาน
ปริมาณที่จำเป็นต้องใช้

หลายคนคงอยากรู้อยากเห็น เพราะโดยทั่วไป เขาก็บอกกันประมาณนี้แล้วก็จบ ผมอยากให้อลองพิจารณาอย่างนี้ครับ

อะไรที่จำเป็น : ลองพิจารณาดูครับว่าที่จำเป็นนะ จำเป็นแค่ไหน? โดยดูจากความถี่ในการใช้งาน ดูจากปริมาณที่จำเป็นต้องใช้ แล้วค่อยนำไปสู่การจัดเก็บตามระยะทางใกล้-ไกล และจำนวนที่เหมาะสม

ส่วนอะไรที่ไม่จำเป็น : ลองพิจารณาดูว่าสิ่งนั้นยังอยู่ในสภาพดีหรือไม่ ถ้าสภาพดีก็อาจเอาไปรวบรวมไว้เป็นส่วนกลาง เสมือนเป็นซูเปอร์มาร์เก็ตภายในของบริษัท เชื่อว่าวันหน้าหน่วยงานอื่นต้องการใช้ หน่วยงานนั้นจะได้มาซื้อจากในระบบซูเปอร์มาร์เก็ตนี้ไปใช้งาน ยังไม่ต้องซื้อใหม่ ประหยัดต้นทุนไปได้เยอะเลย

หรือหากบริษัทมีนโยบายให้เอาไปบริจาค แบ่งปันให้กับสังคม ชุมชนที่ต้องการก็ถือเป็นการทำ CRS (Corporate Social Responsibility) ของบริษัทได้เช่นกัน



อะไรที่ไม่จำเป็น

สภาพที่รวบรวมไว้เป็นส่วนกลาง
ไม่ต้องซื้อใหม่ ประหยัดต้นทุน

แต่ถ้าสิ่งนั้นสภาพชำรุด ไม่สามารถซ่อมกลับมาใช้งานได้แล้วก็คงต้องแยกประเภทและขายเป็นเศษซาก เพราะนอกจากจะช่วยลดภาวะโลกร้อนในการคัดแยกขยะนำไปรีไซเคิลใช้ใหม่แล้วก็ยังสร้างรายได้กลับมายังบริษัทได้อีกทางหนึ่ง แล้วเราก็จะได้พื้นที่ ได้ตู้เอกสาร และได้แฟ้มกลับมาคืนมาใช้งาน โดยไม่ต้องจัดซื้อ จัดหาของใหม่

เห็นไหมครับว่า “การรักษา” เป็นเรื่องง่าย ใกล้ ๆ ตัวที่ไม่ใช่เฉพาะแ่งมุมของความรักเท่านั้น แต่เอามาปรับใช้กับการทำงานได้เช่นกัน

แล้วตอนนี้คุณกำลัง “รักษา” หรือ “หาใหม่” อยู่ครับ?

Note : 1. ประโยค * ที่นำมาใช้สื่อความนี้ ผู้เขียนได้ยินได้ฟังมาจากคนรอบข้างหรือพบในสื่อโซเชียล สังคมออนไลน์ต่าง ๆ ไม่ทราบแน่ชัดว่าใครเป็นผู้กล่าวเป็นคนแรก จึงมิได้ใส่ชื่อเพื่อให้เครดิต หากท่านใดทราบที่มาที่ชัดเจน กรุณาแจ้งให้ทราบ เพื่อผู้เขียนจะได้กล่าวให้เครดิตและขออนุญาตอย่างถูกต้องต่อไป

2. หากผู้อ่านท่านใดมีประโยคเด็ดโดนใจ อยากแบ่งปันหรืออยากให้ผู้เขียนนำมาใช้เป็นหัวข้อในการ “สื่อความ” กรุณาส่งมาที่ nachadol@yahoo.com เพื่อสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนมุมมองทั้งการใช้ชีวิตและการทำงานร่วมกันครับ