

ความมหัศจรรย์ของจำนวนน้อย (Significant of few)

กุลฉัตร ฉัตรกุล ณ อยุธยา (kulachatrakul@gmail.com)

Chief Marketing Officer บริษัท มาร์เก็ตติ้งได้อ็อกไซด์ จำกัด

Vilfredo Pareto เกิดระหว่าง ค.ศ. 1848 - 1923 แต่ความรู้ที่นั่นยังคงเป็นประโยชน์ต่อชาวโลกอย่างยิ่งในยามที่มนุษย์ชนทำงานกันอย่างบ้าคลั่งแต่กลับหาคำตอบไม่ได้ว่าทำงานมาก ๆ ไปทำไมกัน มันช่างไร้ระเบียบและไม่มีค่าเอาเสียเลยเพราะเหตุผลดังกล่าวจึงมีคนพยายามเอาหลักการของพารेटโตมาอธิบายซึ่งเป็นเรื่องที่น่าสนใจว่า คนไม่ให้ความสำคัญกับจำนวนน้อย ๆ เพราะอะไรที่มันมีความสำคัญมากพอที่จะทำให้เราตั้งเป็นกฎได้เลยว่า “กฎความสำคัญของจำนวนน้อย” (Law of Significant Few หรือ 80/20 Rule)

ตอนเด็ก ๆ ผมเองจำได้ว่าหากครูให้จับกลุ่มทำรายงานกัน 10 คน จะมีเพียง 2-3 คนเท่านั้นที่เป็นแกนนำในการทำรายงานเกือบทั้งหมด ที่เหลือจะช่วยกันทำเล็กน้อย ๆ เท่านั้น หรือในกรณีที่เราอ่านหนังสือสอบ ก็จะมีเนื้อหาเพียง 20% ในเล่มเท่านั้นที่ออกข้อสอบ แต่เราต้องอ่านหนังสือเกือบทั้งเล่ม คนทำงานที่เจริญก้าวหน้ามีเพียง 20% ของคนทั้งหมด ที่มีใจมุ่งมั่นอยู่กับงาน สามารถเลือกทำในสิ่งที่ต้องการทำได้และมีความสุข แต่คนส่วนใหญ่ที่เหลืออีก 80% มักทำงานที่ผู้อื่นมอบหมายโดยที่ตัวเองไม่ได้เกี่ยวข้องและมักเป็นงานด่วนอยู่บ่อย ๆ จนสูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง ในที่สุดก็จะบ่นเรื่องของงานอยู่ตลอดเวลา เป็นการบ่นทอนจิตใจและใช้ความอดทนสูงกับงานที่น่าเบื่อหน่ายเพียงเพราะต้องการ “เงินค่าจ้าง”

ห้างสรรพสินค้ามีสินค้าจำนวนมากหลายพันรายการ ถ้าท่านลองไปศึกษากฎของสินค้าคงคลังแบบ ABC จะพบว่ารายได้กว่า 80% มาจากสินค้าเพียง 20% จากรายการสินค้าทั้งหมดที่วางขายอยู่ในร้าน แล้วทำไมไม่ขายเฉพาะสินค้าที่ขายดีเท่านั้น คำตอบก็คือห้างต้องมีสินค้าที่ให้หลากหลายเพราะว่าผู้บริโภคมีความต้องการที่มีความแตกต่างแล้วห้างก็ต้องแบกต้นทุนไว้สำหรับรายการสินค้าที่ไม่ได้ขายแต่เพียงเพื่อโชว์ ในตลาดลูกค้าที่จงรักภักดีจะมีเพียง 20% เท่านั้นและมักจะทำรายได้อย่างมากถึง 80% ให้กับบริษัท เพราะลูกค้าที่จงรักภักดีแทบไม่ต้องทำการตลาด ในขณะที่เราอาจจะสาละวนวิ่งเล่นช้อนหาอยู่กับลูกค้าที่ไม่ภักดีจำนวนมากถึง 80% ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่มากมายมหาศาล

ในการบริหารงานบุคคล มีคนงานระดับ Operation มีถึง 80% แต่กินค่าใช้จ่ายองค์กรไปเพียง 20% เท่านั้นแต่พนักงานระดับมันสมองควบคุมการบริหารบริษัทไว้ทั้งหมดกินเงินเดือนองค์กรถึง 80% แต่มีจำนวนผู้บริหารระดับหัวกะทิแค่ 20% เท่านั้น ในขณะที่ทางเศรษฐศาสตร์พบว่าคนรวยจำนวน 20% ของคนทั้งประเทศ ก่อให้เกิด GDP รวมกันคิดเป็น 80% ของรายได้มวลรวมประชาชาติ แต่ถ้าให้การสนับสนุนธุรกิจของคนรวยเพียงอย่างเดียว เมื่อวิกฤติเศรษฐกิจฟองสบู่แตกความเสียหายจะเกิดขึ้นจากคนกลุ่มน้อยนี้เท่านั้น ควรจะใช้หลักพารेटโตในการบริหารเศรษฐกิจของชาติให้สมดุลกันทั้งคนจนคนรวยจึงจะถูกต้องมากกว่า ในด้านชีวิตส่วนตัวเราเสียเงินส่วนใหญ่ 80% ไปกับสินค้าฟุ้งเฟ้อและอบายมุข เป็นสินค้าที่นำความสุขชั่วคราวประเดี๋ยวประด๋าว เช่น เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ บุหรี่ ค่ามือถือคุยไร้สาระ ค่าเสื้อผ้าสวย ๆ ใช้แล้วก็หมดไปหรือเบื่อหน่าย เราเสียเงินทองไปกับของที่ต้องทิ้งไปทั้งนั้น ตกเป็นทาสของกิเลสตัณหาไม่สิ้นสุด หากควบคุมรายจ่ายจำนวน 20% นี้ได้ด้วยการชนะใจตนเอง คิดดูสิว่ารายจ่ายจะลดลงถึง 80%

เราควรให้ความสำคัญของการใช้เวลาในการทำงานประจำวันของเราว่า เวลา 80% ที่เราใช้ไป เราให้คุณค่าผลงาน 20% ที่มีคุณภาพที่สุดออกมาหรือยัง งานแต่ละอย่างอาจใช้เวลาเท่ากันในการทำให้สำเร็จ แต่จะมีอยู่ 1-2 งาน เท่านั้น ที่จะให้คุณค่ามากเป็น 5 เท่า หรือ 10 เท่าของงานอื่น หากเราเป็นคนผลัดวันประกันพรุ่ง เราก็จะดูเหมือนคนที่ยุ่งตลอดวัน โดยทำงานต่าง ๆ ได้สำเร็จน้อยมาก เรากำลังทำงานที่มีคุณค่าต่ำในงานสำคัญอยู่หรือเปล่า สิ่งที่ทำให้เวลาสูญเปล่า ได้แก่ การคุยโทรศัพท์ การประชุม การวางแผนน้อยเกินไป สื่อสารกันไม่ชัดเจน การไม่จัดระเบียบเรื่องส่วนตัว เมื่อเกิดปัญหาแล้วค่อยตามแก้ หน้าที่ซ้ำซ้อน เป็น Mr. Yes เป็นหนุ่มเจ้าสังคม ใช้ความพยายามเกินพอดี การไม่นัดหมายล่วงหน้า การมอบหมายงานไม่เป็น ขาดวินัย ผลัดวันประกันพรุ่ง งานเอกสารมาก สับสนในความรับผิดชอบ ขาดความยับยั้งชั่งใจ ฯลฯ

หากเราลดทอนสิ่งเหล่านี้ลงได้เราก็จะหลงเหลือเวลาในแต่ละวัน เราจะให้ความสำคัญกับความรู้จักพอและรับรู้ถึงพลังของ
จำนวนน้อย (Power of Less)
