



เมื่อองค์กรของคุณถูกไล่ล่า

แลนอรุณ พูนพัฒนธนกร
นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Digital Technology มีฤทธิ์ทำเอาภาคธุรกิจอุตสาหกรรมปั่นป่วน บางธุรกิจถูกควมรวม บางรายหายไปไหนพริบตา มีธุรกิจใหม่เกิดขึ้นหลากหลาย สิ่งที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อมนุษย์ทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่โอกาสมาพร้อมกับวิกฤติเสมอ สำหรับคนที่ไม่ปิดกั้นตัวเอง

การปรับโครงสร้างองค์กรหรือการ Diversity Business เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อความอยู่รอด จึงมีให้เห็นโดยทั่วไป องค์กรของนวลจันทร์ก็อยู่ในวงจรดังกล่าว

นวลจันทร์ต้องย้ายจากงานที่ชำนาญ แบบปิดตาข้างหนึ่งทำซิลล์ ไปรับผิดชอบงานที่ไม่คุ้นเคย มีลูกทีมใหม่ แถมหัวหน้างานคนใหม่อีกต่างหาก นับเป็นการปรับตัวครั้งใหญ่ในชีวิตการทำงาน เธอจึงรู้สึกเครียด และกังวลสารพัดสิ่งกับหนทางข้างหน้าที่ต้องเผชิญ

การก้าวออกจาก Comfort Zone เป็นอะไรที่น่าหวาดกลัว บรรยายกาศสลับ...ท้องฟ้าสว่างไม่เป็นใจซะเลย ทำงานมาเป็นสิบปีทำไมต้องย้าย...ทำไมต้องเปลี่ยน แล้วจะทำงานใหม่ได้ดีหรือเปล่า?!! ไหนจะเพื่อนร่วมงานใหม่อีก Productivity ของฉันตกแน่ๆ “Customer Experience” คำนี้พอจะได้ยินอยู่บ้าง แต่เมื่อมาเป็นชื่อหน่วยงาน มันใช่หรือ โอ้ย!!! ทำยังไงดี

“เอาคนนอกมาเป็นหัวหน้า แทนที่จะปรับตำแหน่งให้ ผมว่าผู้บริหารทำแบบนี้ไม่ถูก เท่ากับเป็นการไม่ให้เกิดคนเก่าแก่ เป็นผม...ผมไม่ยอม จะประท้วงให้ชัดเลย เห็นว่าคนนอกเก่ง ก็ให้เขาแสดงฝีมือไป ผมจะปล่อยเกียรติไว้” หัวหน้าทรงชัย หัวหน้างานระดับเดียวกันให้ความคิดเห็นด้วยความเป็นห่วง จันฟังนิ่งๆ หน้าเครียดครุ่นคิด ไม่พูดไม่จา

“ยิ่งไปกว่านั้น ได้ข่าวว่าลูกน้องเก่าของคุณนวลจันทร์ถูกกระจายไปอยู่หน่วยงานอื่นกันหมด โห!!! ทำอย่างนี้ มันฆ่ากันให้ตายชัดๆ” คิดบวก...คิดบวก นวลจันทร์ งานความรับผิดชอบใหม่...ไม่ได้ทำงานๆ ยังไม่รู้เลยว่าต้องทำอะไรอย่างไร ยังมืดแปดด้าน การมีหัวหน้าที่เก่งมาไถ่จะดีกว่า

“ใจเย็นนะนวล อย่าตกหลุมพรางของอีโก้”

ข่าวการปรับโครงสร้างลือได้ไม่นาน แค่ 2-3 วัน แต่ก็ทำให้หลายคนจิตตก คิดไปต่างๆ นานา

หัวหน้าใหม่เรียกนวลจันทร์เข้าไปพบเกือบจะทันทีเมื่อมีประกาศของบริษัทออกมาอย่างเป็นทางการ หัวหน้าใหม่สงสัยไฟแรงเวอร์ นวลจันทร์คิดฟุ้งซ่าน ขณะนั่งรอหน้าห้อง นอกจากเป็นหัวหน้าใหม่แล้ว คุณณาดลยังเพิ่งเข้ามาร่วมงานกับบริษัทอีกด้วย



ดูจากหน้าแล้วอายุน่าจะประมาณ 30 ต้นๆ ใ้เราก็ 30 ตอนปลายเกือบสุด นวลจันทร์แอบด่วนสำรวจลาดเลา ยังดูเด็กๆ อยู่เลย คิดแวบไปในทางไม่ดี อืมม!!! แต่หัวหน้าใหม่คงมีกันไม่น้อย... ต้องเจ๋งพอตัว ไม่งั้นคงไม่ผ่านด่านอหังห์ของท่านประธานใหญ่เป็นแน่

Positive Thinking แบบพลัส...พลัส

นวลจันทร์ เธอต้องคิดบวก จะช่วยคลี่คลายสถานการณ์ได้ คิดลบอาจทำให้มองไม่เห็น มองไม่ชัด

เชิญครับคุณนวลจันทร์ ขอโทษด้วยครับที่เรียกประชุมด่วน อย่างนี้ผมธนาคาร เรียกผมสั้นๆ ว่า ดล ก็ได้ครับ ผมขออนุญาตแนะนำตัวเองเล็กน้อย...ผมมีประสบการณ์ด้านการตลาด และดูแลลูกค้ามาตลอด อย่างไรก็ตามผมยังใหม่มากกับธุรกิจนี้ ที่สำคัญเทคโนโลยีเปลี่ยน ทำให้พฤติกรรมลูกค้าเปลี่ยนไปเยอะมาก การแข่งขันสูง นับเป็นความท้าทายยิ่งยวด

นี่ละครับ!!! เป็นงานหลักของหน่วยงานเรา ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้า เข้าถึงลูกค้า สนทนากับลูกค้า ทำตัวเป็นลูกค้า เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ที่ยอดเยี่ยมน่าประทับใจให้กับลูกค้า (อืมม นี่คือ Scope of Work แผนก Customer Experience นะนวลจันทร์)

ผมรู้สึกโล่งใจ และอุ่นใจอย่างมากเมื่อทราบจากท่านประธานว่าจะได้ร่วมงานกับพี่นวล ขอโทษนะครับ ที่ถือวิสาสะเรียก พี่นวล ผมเรียกตามทีมเดิมของพี่ (ในการสนทนาสั้นๆ กล่าวคำขอโทษถึง 2 ครั้ง คงเป็นคนไม่มีอีโก้สูงสักเท่าไร อย่างนี้ค่อนข้างทำงานด้วย แต่ยังไม่ไวใจไม่ได้ ต้องคอยสังเกตกันต่อไป ที่แน่ๆ งานนี้ช่างสำรวจเจอช่างสำรวจ คงได้สนุก)

ท่านบอกผมว่า พี่นวลมีความเชี่ยวชาญในงานอย่างหาตัวจับ-ได้ยาก มีอะไรพี่นวลแนะนำผมได้จะครับ (เข้าใจพูด ชักเริ่มเคลิ้ม) สำหรับการทำงานหากมีอะไรที่จะให้ผมสนับสนุน ผมเต็มที่ครับ อยาได้เกรงใจ

สำหรับเรื่องที่นั่งทำงาน ผมว่าทีมเราควรนั่งใกล้กัน...นั่งรวมกันทั้งหมด ซึ่งน่าจะเอื้อในการทำงานมากกว่า พี่นวลเห็นเป็นอย่างไรครับ เราต้องเป็นทีมเล็กที่มีประสิทธิภาพ มีความยืดหยุ่น และคล่องตัวสูง ไม่ยึดติดกับของเดิม (หัวหน้าดลแอบบอกความคาดหวังอย่างเนี่ยนๆ เราต้องไปเล่าขยายความให้น้องๆ ฟัง)

ผมฝากผู้จัดการเรื่องนี้ให้ด้วยนะครับ ดำเนินการได้เลยตามที่พี่ และทีมเห็นว่าเหมาะสม

นวลจันทร์เดินออกจากห้องหัวหน้าใหม่ตัวเบาๆ ใบหน้าแจ่มใสมากๆ เก็บซ่อนอาการดีใจไว้ ความกังวลหายไป 80% ไม่ได้เลวร้ายอย่างที่คิดไว้ ท้องฟ้าเริ่มสดใสสำหรับคนคิดบวก นวลจันทร์ให้กำลังใจตัวเอง เวลาเป็นเครื่องพิสูจน์ อยาด่วนตัดสินใจ (คำครุบาอาจารย์ลอยมาเข้าหู)

วันรุ่งขึ้นเป็นวันที่พนักงานทุกคนรอคอย ท่านประธานชี้แจงการปรับโครงสร้างครั้งใหญ่ และแนะนำหัวหน้าทีมที่จะคุมหางเสือของแต่ละงาน พอมาถึงคิวหัวหน้าธนาคาร ทีม Customer Experience

(CE) พร้อมใจกันปรบมือดังเป็นพิเศษอย่างไม่ได้นัดหมาย จนท่านประธานต้องแซว ทำให้บรรยากาศผ่อนคลายมากขึ้น และไม่ทันคาดคิดหลังจากที่หัวหน้าธนาคาร แนะนำตัวเองจบ “Mission ของ Customer Experience ที่ผมได้กล่าวไว้ข้างต้น จะสำเร็จไม่ได้เลย ถ้าขาด Innovative Teamwork ทีมของผมอยู่ตรงไหนบ้างครับ โปรดยื่นแสดงตัวด้วยครับ” เสียงปรบมือให้กำลังใจดังลั่นห้องประชุม ฉันทบเห็นท่านประธานอมยิ้มอย่างเปิดเผย

ท้ายสุดที่เป็นไฮไลท์ของการประชุม ยังดังก้องอยู่ในหัว (ใจ) ของใครหลายๆ คน รวมทั้งนวลจันทร์

มันเป็นเชื้อไฟอย่างดี...ให้กลับไปคิดทบทวนว่าจะเดินต่อด้วยใจที่เข้มแข็ง พร้อมสู้บนเส้นทางที่มีความเปลี่ยนแปลงรออยู่ข้างหน้าตลอดเวลา หรือจะเดินออกจากกระดานนี้ไปอย่างเต็มใจ พร้อมกับเงินน้ำใจช่วยเหลือก้อนเล็กๆ จากบริษัท

“ผมหวังว่า พวกเราชาว Yellow Stone จะร่วมเดินทางฝ่าวิกฤติครั้งนี้ไปด้วยกัน เหมือนวันแรกของการสร้างบ้านหลังนี้ ผมไม่ลืมความยากลำบากที่เราได้ต่อสู้กันมา ผมขอบคุณทุกความทุ่มเท ขอบขอบคุณความเสียสละ ขอบขอบคุณมิตรภาพ ที่ทำให้เราเดินทางมาไกล ผมไม่เคยลืม”

“แต่วันนี้...เรากำลังเจอคลื่นยักษ์คลื่นใหม่ที่หน้าตาต่างไปจากเดิมถาโถมเข้ามา มันทำให้เพื่อนๆ ในวงการเจ็บบ้าง บ้างล้มหายตายจากไป จนบางครั้งเราไม่รู้ว่าจะทำอย่างไรถึงจะอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน ถ้าเราเปิดใจกว้างเรียนรู้สิ่งใหม่ โดยไม่ยึดติดกับความสำเร็จที่ผ่านมา จงคิด และลงมือทำให้เร็ว เมื่อพลาตแล้ว รีบลุกขึ้น นั่นคือทางรอด”

“และหากพร้อมจะร่วมใจกัน กับเลือดใหม่ที่เข้ามา...น้ำใหม่ จะช่วยให้เรามีมุมมองใหม่ๆ และช่วยหล่อเลี้ยงองค์กร ผมเชื่อว่าพลังของพวกเราที่ผนึกกำลังกัน ระหว่างคนรุ่นบุกเบิก กับ คนรุ่นใหม่ จะสามารถขับเคลื่อน Yellow Stone ให้ก้าวต่อไปได้ เราจะไม่มีทิ้งใครไว้ข้างหลัง”

เชื้อใหม่ว่า ทีม CE สนทนกันเร็วมาก ทั้งที่เป็นคนใหม่ทั้งหมด และทำงานเข้าหากัน ส่วนหนึ่งคงเป็นเพราะ เราได้ตัดสินใจลงเรือลำเดียวกัน มีเป้าหมายชัดเจน (เดียวกัน) และมีหัวหน้าที่มี Leadership สามารถนำทีมได้ ผสมกับการให้เกียรติกัน ทำให้รากฐานของความไว้วางใจเติบโตเร็ว

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง (Change) ในองค์กรไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นอย่างยิ่ง การสื่อสารจะช่วยให้ผู้คนมีความเข้าใจในสิ่งต่างๆ มากขึ้น ไม่กลัว ไม่ตกใจจนเกินเหตุ และพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี การสื่อสารอาจเป็นลายลักษณ์อักษร หรือด้วยวาจา หรือ Clip VDO ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และความเหมาะสมของสาร (Message) ที่ต้องการสื่อ

องค์กรของท่าน คนของท่าน...พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงหรือยัง?!