



# Based True Story

## บางครั้งเราก็ล้ม

แลบอรณ พูนพิพัฒนธนศรี  
นักพัฒนาภาคทรัพยากรมนุษย์

**ฉัน** อดยิ้มภาคภูมิใจไม่ได้ ที่เหตุการณ์ในวัน Bad Day ในอดีต ส่งผลช่วยสร้างภูมิให้ใจของฉันแข็งแกร่ง และยังเป็นเรื่องราวต่อยอดให้ห้องๆ ในทีมมองเห็นโอกาส (Choice or Opportunity) แสดงฝีมือ แสดงศักยภาพ ที่จะนำพา Blue Mountain องค์กรของเรา ก้าวฝ่ากระแสเศรษฐกิจปั่นป่วน

ฉันไม่กลัวการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในระลอกต่อไป แม้จะเป็นสิ่งที่คาดเดาได้ยากเหลือเกิน

พี่ชั้นนี้!!! พี่ชั้นนี้หุบยิ้มบ้างก็ได้นะคะ!!!

เดี่ยวเหงือกเสียความชุ่มชื้น เป็นเสียงแซวจากใครคนหนึ่งที่คุณเคยกันมานาน หมู่นี้เด็กน้อยชั้นนี้ออกมาลั่นลาบ่อยขึ้น ฉันยิ้มให้ด้วยความเอ็นดู ขอบใจที่เตือน...ขอบใจที่เป็นห่วง

Good Night ไว้คอยคุยกัน พรุ่งนี้ม้งานสำคัญ 2-3 งานนะ พี่ชั้นนี้แยะแล้ว...แยะแล้วจริงๆ ได้ยินเสียงนาฬิกาโตดมาแต่ไกล มีเรื่องอะไรอีกหนอ 1, 2, 3, 4 ตั้งรับให้ทัน

โตวิ่งมาหน้าตาตื่น เสียงพูดขาดเป็นช่วงๆ ด้วยความเหนื่อย พี่โมทย์โทรมาบอกว่า มีรถชนกันบนทางด่วนทำให้รถติดเป็นแพ ตอนนี่เกือบจะ 7 โมงแล้ว ยังมาไม่ถึงเลยครับ เห็นว่ารถนิ่งไม่ขยับ นัดออกกองตั้งแต่ 6 โมงครึ่ง ทำไงดี โลกเข็นระยองด้วย ไม่ใช่ใกล้ๆ ไตพูดไม่หยุด สีหน้ากังวล อุปกรณ์สำคัญ! อยู่กับพี่โมทย์ทุกอย่าง

ลูกค้าใหม่ Big Deal ซะด้วย!!! พี่ชั้นนี้พิมพ์มา หน้าท่านประธานลอยขึ้นมาทันที พี่ชั้นนี้วิ่งไป 4 วินาที เปลี่ยนเข้าสู่โหมดจริงจัง ทันใด หยิบมือถือขึ้นมาอย่างเร่งด่วน แล้วรีบสาวเท้าเดินออกไปปล่อยให้พี่โตยืนค้างอยู่ตรงนั้น

เด็กน้อยมองตามด้วยความเป็นห่วง โหมดเครียดสติอีกแล้ว!!!

เวลานาทีช่างผ่านไปอย่างเชื่องช้า ทีมงานรอดด้วยความกระวนกระวาย ต่างรู้ดีว่างานนี้สำคัญมากแค่ไหน เป็นงานที่ท่านประธานได้มาด้วย Special Connection ของท่านเอง ยังจำได้ตัววัน



ที่ท่านเรียกทีมเข้าประชุม เพื่อมอบหมายงานโครงการนี้ ท่านกำชับว่าต้องทำอะไรอย่างเต็มที่ และรอบคอบทั้งที่วางแผน และทีมโปรดักชั่นต้องสอดคล้องกันเป็นอย่างดี

ปรายโทรตามอีกทีซี ว่าถึงไหนแล้ว ขออนุญาตไม่โทรดีกว่าคะ...ปรายว่าเราโทรมาเยอะแล้ว โทรอีกตอนนี้ เท่ากับไปกดดัน พี่โมทย์เปล่าๆ ปรายว่าไม่มีประโยชน์อะไร ตำรวจทางด่วนมาเคลียร์แล้ว น่าจะดีขึ้น

การรอคอยมันช่างทรมาน เมื่อไหร่จะสิ้นสุด

เห็นแสงสว่างปลายอุโมงค์บ้างไหม

7.30 น. รถของพี่โมทย์ Project Lead เลี้ยวโค้งเข้ามา ยังไม่ทันจอดสนิท ทุกคนรีบกรูกันเข้าไปช่วยขนของ แทบจะหาม พี่โมทย์ขึ้นรถตู้เลยเชียว พี่โมทย์หันมาเหมือนอยากจะทำอะไรสักอย่าง แต่พี่ชั้นนี้ชิงพูดขึ้นก่อน ด้วยรอยยิ้มเปิดเผย พลังตบไหล่ พี่โมทย์แบบหนักแน่น

รีบไปเถอะ...ทำให้ดีที่สุด ลู...ลู พี่เชื่อฝีมือพวกเรา และหันไปบอกนำสาริตสุดยอดสาริตของ Blue Mountain พาไปถึงจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัย ทำเวลาให้ดีที่สุด แต่ไม่ต้องถึงกับเหาะไปนะนี่

รับทราบครับ ผมจะทำเวลาให้ดีที่สุด เสียงตอบรับดัง ฟังชัด ด้วยสำเนียงเหน่อๆ ของคนสุพรรณ ทำให้บรรยากาศตึงเครียดผ่อนคลายขึ้น แต่เด็กน้อยกลับเห็นแววกังวลไม่น้อยที่ซ่อนในสายตากลูกพี่ชั้นนี้

ที่ชั้นนี้เรียกประชุมด่วน!!!

ทุกคนมาพร้อมเพรียงกันก่อนเวลา ส่งเสียงดังพูดคุย ต่างสงสัย เพราะเป็นการประชุมก่อนกำหนด Monthly Meeting แค่ 2 วัน หรือถ้าประชุมด่วนทุกครั้ง ที่ชั้นนี้จะต้องมี Agenda แจก แสดงว่าด่วนจริงๆ แต่คราวนี้มีเพียงข้อความสั้นๆ “ขอเวลาที่ 30 นาที ห้อง Butterfly Friday 14.30” คงเป็นเรื่อง Project ระยองที่เพิ่งผ่านพ้นไป เมื่อต้นอาทิตย์นี้แน่ๆ เลย แต่งานก็เสร็จปิดจ๊อบด้วยดีทุกอย่าง สาวปราชญ์ออกความคิดเห็น

สายตาทุกคู่หันมาที่ Project Lead พี่โมทย์รู้งานใหม่ว่าเป็นเรื่องอะไร ที่ชั้นนี้คงดูเรื่องพี่มาสายเป็นแน่ ทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอ อืมม!!! ที่ชั้นนี้ไม่เคยดูใครในที่สาธารณะ ไม่น่าจะใช้เรื่องนี้ ต่างคนคิดกันไป

เสียงจ้อแจ้เสียงบงกชที่ราวปิดวิทยุ เมื่อที่ชั้นนี้เดินเข้ามา

ที่ชั้นนี้ส่งยิ้มทักทาย หายเหนื่อยกันหรือยัง?!? ทุกคนตั้งตัวไม่ทันกับประโยคแรกของหัวหน้าชั้นนี้ ความเจียบเจี๊ยะเป็นคำตอบ มีใครจะเล่าอะไรให้พี่ฟังบ้างไหม เกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานกับลูกค้าใหม่ในสายอุตสาหกรรมยานยนต์ ซึ่งท่านประธานบอกว่า Blue Mountain ของเราจะเปิดตลาดกับลูกค้าในลักษณะนี้มากยิ่งขึ้น พี่เสียตายเป็นไปได้ด้วย ดิงานที่ต้องไปกับท่านประธาน

ขอบคุณทีมงานทุกคนที่ช่วยกันปฏิบัติภารกิจ Project ที่ระยอง จนสำเร็จผ่านไปด้วยดี เราใช้เวลาศึกษา และเตรียมงานกันนานมากสำหรับลูกค้ารายนี้ ที่ได้ดูตัวอย่างงานแล้ว ขอชื่นชมจากใจ และขอขอบคุณพี่ปราโมทย์ หัวหน้าหัวแรงของโครงการนี้ อยากให้ทุกคนปรบมือให้พี่โมทย์ของเราด้วยคะ พี่ชั้นนี้ นิ่งไป 4 วินาที ทำให้หายใจกันไม่ทั่วท้อง

สิ่งหนึ่งที่อยากจะได้ Feedback พวกเราเกี่ยวกับงานนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงานครั้งต่อไป คือ วันนั้นที่งานเจอความท้าทายตั้งแต่ออกสตาร์ท ทำให้เราไปถึง Site ลูกค้าช้ากว่ากำหนด 1 ชั่วโมง ซึ่งพี่โมทย์ได้กล่าวขอโทษลูกค้าเป็นที่เรียบร้อยไปแล้ว ซึ่งลูกค้าเข้าใจไม่ติดใจอะไร เพราะมันเป็นเรื่องที่ไม่คาดคิด เป็นอุบัติเหตุ แต่... สิ่งหนึ่งที่ลูกค้ารับไม่ได้ อย่างแรง คืองานเสร็จเกินเวลา

ที่ชั้นนี้คะ ผู้ประสานงานของลูกค้า ก็รับทราบ ว่า งานต้องใช้เวลาในการดำเนินการ 6 ชั่วโมงเต็ม ซึ่งเราได้แจ้งให้ทราบตั้งแต่ประชุมสรุปงานกันแล้ว

ปราชญ์พูดถูก...นั่นเป็นการมองจากฝั่งเราอย่างเดียว มุ่งจะให้งานเสร็จ โดยไม่ได้มองจากฝั่งลูกค้า

ลูกค้ารู้ว่าต้องใช้เวลา 6 ชั่วโมง แต่ลูกค้าเห็นว่า เราควรบริหารจัดการเวลาให้ได้ นั่นคือ เราต้องประเมินสถานการณ์ หากเห็นว่า ต้องใช้เวลาเท่าเดิม ไม่สามารถเร่งได้ เราควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าว่าจะสามารถปิดงานได้กี่โมง ซึ่งเป็นเวลาต่างไปจากกำหนดการเดิมที่ตกลงกันได้



เราอาจมองว่าเกินไปแค่ 1 ชั่วโมงเอง แต่อย่าลืม “ทุกนาทีมีค่า”

เราอาจมองข้ามเรื่องเหล่านี้ มองว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่ถ้าเราทบทวน และคิดให้ดี จะเห็นว่า การที่เรามาสาย จะด้วยสาเหตุใดก็ตาม เท่ากับเราได้กินเวลาลูกค้า และการที่เราเกินเวลาดำเนินงาน จะชดเชย เพื่อให้งานเสร็จก็ตาม เท่ากับเราเกินเวลานั้นอีกครั้ง รวมเป็น 2 ครั้ง ครั้งแรกพอที่จะเข้าใจว่าควบคุมไม่ได้ แต่สำหรับครั้งที่ 2 เราสามารถจัดการได้

กลับกัน ถ้าเรื่องนี้เกิดขึ้นกับเรา เราจะรู้สึกอย่างไร

มันโคตรโหดร้าย !!! นายโตหุดปากออกมา

วิธีที่ดีที่สุด สถานการณ์เช่นนี้ เราควรปรึกษาลูกค้าว่า ถ้าเราจะทำแบบนี้เขาเห็นด้วยไหม

เราลืมนึกถึงไปเลยครับพี่ชั้นนี้ มุ่งแต่ให้งานเสร็จอย่างเดียว ไม่นึกถึงใจลูกค้า พี่โมทย์พูดขึ้นด้วยสีหน้าที่เศร้าสลดอย่างไม่เคยเห็นมาก่อน ผมทำอะไรลงไป...ผมหยาบคายกับลูกค้าอย่างมาก เป็นการกระทำที่ไม่ให้เกียรติกัน ผมพลาดไปจริงๆ น่าอับอายมาก

บางครั้งเราก็ลืม...มองจากมุมมองอื่น เรามักมองจากมุมมองที่เรานัด (เสมอ)

ผมควรขออนุญาตลูกค้าด้วยซ้ำ...ขออนุญาตที่เกินเวลา

ไม่ใช่เรื่องอับอายอะไร พี่ที่ใจมาก ๆ โมทย์ก็กล้าหาญที่ยอมรับ และเข้าใจความรู้สึก (Empathy) ของลูกค้า ถือเป็นบทเรียนที่ล้ำค่า เราจะไม่ผิดพลาดซ้ำสอง ลูกค้าชาวญี่ปุ่น จะให้ Value กับการตรงเวลาอย่างมาก เป็นวินัยที่เราต้องเคารพซึ่งกันและกัน

ผมควรทำอย่างไรดี ผมควรไปขอโทษลูกค้าด้วยตัวเอง พี่คิดว่า...โมทย์มีคำตอบที่ดีที่สุด และรู้ว่าควรทำอย่างไร

เรียนรู้เร็ว ปรับปรุงแก้ไขให้ไว สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

