

การเรียนรู้ธรรมชาติของ Project Management

ตอน

5

ก๊อบเกียรติ วีระฮากุล
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

เมื่อ เรารู้แล้วว่าอะไรเป็นสิ่งที่สำคัญต่อเป้าหมายของการส่งหนังสือพิมพ์ของเขา เรนจึงได้จัดทำตารางการทำงานของเขาเป็นรายสัปดาห์ดังนี้ คือ

วันจันทร์ – วันศุกร์	
เวลา	กิจกรรม
05:00 -05:30	ตื่นนอน แต่งตัว ไปรอจุดรับนสพ.
05:31- 06:00	จัดหนังสือพิมพ์ลงกระเป๋
06:01- 07:30	ส่งจัด นสพ.
07:31 – 08:00	แต่งตัวไปโรงเรียน
08:01 – 15:00	เรียนหนังสือ
15:00 – 16:00	แจ้งข้อมูลลูกค้าใหม่/ขอคำสั่งชั่วคราว (ถ้ามี) หรือ ทำกิจกรรมหาลูกค้าใหม่
16:00-17:00	บำรุงรักษาจักรยาน
17:01 -18:00	Free Time
18:01- 20:00	ทบทวนหนังสือ
หลัง 20:00	เข้านอน

วันเสาร์ – วันอาทิตย์	
เวลา	กิจกรรม
05:00 -05:30	ตื่นนอน แต่งตัว ไปรอจุดรับนสพ.
05:31 - 06:00	จัดหนังสือพิมพ์ลงกระเป๋
06:01- 07:30	ส่งจัด นสพ.
07:31 – 09:00	ออกกำลังกาย
09:00 – 12:00	Free Time
12:01 – 16:00	เก็บเงิน และหาลูกค้าใหม่ และแจ้งยอดส่งนสพ. สัปดาห์ต่อไปบำรุงรักษาจักรยาน
16:00 – 18:00	ซ่อมเบสบอล
18:01 – 19:00	Family Time
19:01 – 20:00	ดูทีวีรายการโปรด
หลัง 20:00	เข้านอน

แต่ทว่า กฎบัญญัติที่เขาเชื่อมั่นว่าจะทำให้เขาควบคุมความเสี่ยงต่างๆ ได้นั้น ได้ถูกทดสอบด้วยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝันในเช้าวันอาทิตย์หนึ่ง ซึ่งในวันนั้นได้เกิดลมพัดเข้ามาปะทะเรอย่างแรง ประกอบกับน้ำหนักของหนังสือพิมพ์ที่หนักมาก ทำให้เรไม่สามารถใช้การยันขาป้องกันไม่ให้จักรยานพลิกคว่ำได้ สุดท้ายเมื่อด้านทานแรงลมไม่ไหว จักรยานก็ล้มลง และหนังสือพิมพ์ฉบับวันอาทิตย์ซึ่งมีขนาดใหญ่จนไม่สามารถม้วนได้ จึงทำให้บลิ้ววอนไต่ถ่าง ทำให้เรต้องวิ่งวุ่นตามเก็บหนังสือพิมพ์ไปทั่วบริเวณนั้น แม้จะสามารถเก็บได้ครบทั้งหมด แต่ก็พบว่าสภาพของหนังสือพิมพ์เหล่านั้น ทั้งชำรุด และเปรอะเปื้อน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อแรงลมเบาลง เรนก็ทำการจัดส่งหนังสือพิมพ์ให้กับลูกค้าจนครบ และเขาได้เขียนโน้ตถึงลูกค้าว่า **“หนังสือพิมพ์เสียหาย ยินดีให้ส่วนลด จากเรเด็กส่งหนังสือพิมพ์ของท่าน”**

แต่เมื่อถึงวันเก็บเงิน ปรากฏว่า ไม่มีลูกค้าคนใดขอส่วนลดจากเรเลยสักคน จากเหตุการณ์นี้ทำให้เรเรียนรู้ถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารกับลูกค้าอย่างจริงจัง แต่อย่างไรก็ตาม เรน ก็ยังไม่ลืมเตือนเหตุการณ์ล้มพัดในครั้งนี้อีก เขาจึงได้เขียนข้อเสนอแนะไปยังสำนักพิมพ์เดอะกาเซตต์ เพื่อให้มีการเพิ่มจุดส่งหนังสือพิมพ์ให้มากขึ้น เพื่อลดน้ำหนักของหนังสือพิมพ์ลง ซึ่งจะช่วยให้เด็กส่งหนังสือพิมพ์สามารถใช้การยันขาต้านทานแรงลมได้ โดยในเวลาต่อมาทางสำนักพิมพ์ก็ได้ยอมดำเนินการตามเงื่อนไขดังกล่าวของเรส่งผลให้ประสิทธิภาพการส่งหนังสือพิมพ์ของเด็กคนอื่นๆ ดีขึ้นด้วย

แม้เหตุการณ์ล้มพัดแรงจะผ่านไปแล้ว แต่เรก็ยังครุ่นคิดถึงความเสี่ยงที่ควบคุมไม่ได้ประเภทอื่นๆ อีก และสิ่งที่เรเป็นกังวลคือ ในช่วงเช้าตรู่ของฤดูหนาว เรนพบว่า ท้องฟ้าสว่างจ้าลง มีหมอกจางจัด ทำให้เรต้องขี่จักรยานในความมืด และหมอกก็บดบังทัศนวิสัย เรนจึงคิดว่า ความมืดนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ตัวเขาเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ดังนั้นเรจึงทำการประดับรถจักรยานของเขาด้วยหลอดไฟสีเขียว และยังมีการติดสปอตไลท์สำหรับตัดหมอก และเพื่อใช้ในการส่องทางในช่วงที่ฟ้ายังไม่สว่างอีกด้วย ดังนั้นจักรยานของเรจึงกลายเป็นจักรยานอัสซีซีเขียววิ่งปรี๊ดปรี๊ดโตดเด่นอยู่ในย่านนั้น

แม้ว่าเรื่องราวๆ จะเพิ่งผ่านไป แต่เรณก็ยังไม่วายที่จะต้องประสบเคราะห์กรรมอย่างต่อเนื่อง โดยเหตุการณ์ในครั้งนี้ เกิดขึ้นเพราะเรณจำเป็นต้องไปตั้งแคมป์กับทางโรงเรียนเป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์ ดังนั้นเขาจึงต้องหาคนมาช่วยส่งหนังสือพิมพ์แทนเขา และด้วยการยกผลประโยชน์ทั้งหมดให้กับคนที่มาแทนเขา ทำให้เด็กหนุ่มที่ชื่อ "ซัคกี้" เสนอตัวมาทำหน้าที่นี้แทนเรณ เมื่อทั้งสองได้พูดคุยตกลงกันเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เรณจึงได้สอนวิธีการต่างๆ รวมถึงเส้นทางที่จะต้องส่งหนังสือพิมพ์ให้กับซัคกี้

เมื่อเรณกลับมาจากแคมป์ เขาพบว่า จักรยานของเขาขาดหักทั้งหมด และเลอะโคลนเกรอะกรังไปหมด ซึ่ล้อบางส่วนหัก เบาะที่นั่งหาย แต่จากการสอบถามซัคกี้ เขากลับตอบว่า จักรยานของเรณถูกขโมยไป แต่เขาไปพบมันตั้งอยู่ที่ข้างถนน จึงนำกลับมาให้ และเมื่อ

เรณเคลียร์เงินกับ ซัคกี้ พบว่ายอดเงินได้ไม่ถึงครึ่งหนึ่งของที่ควรจะได้รับได้ เรณทวงถามซัคกี้ เขาก็ตอบแบบไม่สนใจ บัญไปว่า ไม่มีคนอยู่บ้านจึงไม่สามารถเรียกเก็บได้ และเรื่องการจ่ายเงินให้กับสำนักพิมพ์เดอะ กาเซตต์ มันก็ไม่ใช่เรื่องที่เขาต้องรับผิดชอบ และซัคกี้ยังบอกอีกว่า เขาได้ทำการหักค่าแรงของเขาออกมาแล้วด้วย เมื่อพูดจบเขาก็รู้สึกเรณล้มลง พร้อมทั้งหัวเราะชอบใจ แม้ว่าเรณจะโกรธเคืองมากเพียงใด แต่ก็ทำอะไรไม่ได้ เพราะซัคกี้ตัวใหญ่กว่าเรณมาก จึงได้แต่เก็บความขำใจพร้อมทั้งเดินกลับบ้านด้วยน้ำตาคลอเบา เมื่อสรุปยอดความเสียหายทั้งหมดที่ซัคกี้ทำไว้ เรณพบว่ามียอดความเสียหายสูงถึง \$142.40 และเรณก็ได้ตั้งปณิธานเอาไว้ว่า เขาจะไม่เลือกคนแบบนี้มาทำงานแทนเขาอีกเป็นอันขาด

ข้อคิด/ข้อสังเกต

สำหรับเนื้อหาในช่วงต้น เป็นการแสดงให้เห็นว่า เมื่อเรณได้สร้างกฎปฏิบัติของการทำงานขึ้นมาแล้ว เรณยังได้จัดทำตารางการทำงานขึ้นมาเพื่อควบคุมวิธีการใช้ชีวิตของเขาให้สอดคล้องไปกับกฎปฏิบัติเหล่านั้นด้วย แต่ขณะเดียวกัน สิ่งที่ไม่แน่นอนในการทำงานย่อมต้องเกิดขึ้นได้เสมอ และความไม่แน่นอนเหล่านั้น เราเรียกว่า "ความเสี่ยง" ความเสี่ยงบางอย่างสามารถหลีกเลี่ยงโดยการเข้าไปควบคุม ถ่ายอิน ป้องกันได้ แต่ความเสี่ยงบางประเภท ก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องค้นหาวิธีการบรรเทาความเสี่ยงเหล่านั้นแทน

ดังนั้นการดำเนินงานใดๆ ก็ตามจำเป็นต้องคำนึงถึงความเสี่ยงเสมอ แต่เมื่อคำนึงถึงความเสี่ยง ก็จะมีคนจำนวนหนึ่งมักจะลิสต์รายการความเสี่ยงออกมามากมาย ตั้งแต่ประเด็นที่มีความเสี่ยงมาก ไปจนถึงความเสี่ยงเล็กน้อย ซึ่งหากใครก็ตามที่คิดพยายามป้องกันความเสี่ยงทุกอย่าง ก็อาจกลายเป็นคนวิตกกังวลได้

แม้แต่เนื้อหาในตอนนี ก็ยังเน้นๆ ไปที่ความเสี่ยงหลักที่สร้างความเสียหายมากๆ เท่านั้น ดังนั้นความเสี่ยงที่สร้างความเสียหายน้อยจึงไม่ค่อยได้กล่าวถึง เช่น ความเสี่ยงที่จักรยานอาจเกิดยางแตกในระหว่างทางก็น่าจะมีโอกาสอาจเกิดขึ้นได้บ่อย แต่สิ่งเหล่านี้ผู้แต่งก็ไม่ได้เขียนถึง นั่นเพราะว่า หากเกิดยางแตกขึ้นจริง ความเสียหายมันค่อนข้างน้อย สิ่งที่ดีมากกว่าอาจทำให้ลูกค้ารู้สึกเคืองที่ส่งหนังสือพิมพ์ล่าช้าเท่านั้น

ส่วนเนื้อหาอื่นๆ ที่ให้ข้อคิดได้มีการแทรกอยู่ในหลายจุด เช่น การสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง เป็นอีกหนึ่งวิธีที่จะใช้แก้ไขปัญหาได้ ควรมีการทบทวนความเสี่ยง โดยเฉพาะควรคำนึงถึงความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ และสุดท้ายการไม่คัดเลือกพนักงานเข้าร่วมทีมก็กลายเป็นความเสี่ยงมหันต์ได้ เพราะคนเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนทุกกระบวนการ ดังนั้น หากคนไม่ดี ทุกกระบวนการก็ย่อมขับเคลื่อนได้ไม่ดีเช่นกัน



สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
Thai-Nichi Institute of Technology
泰日工業大学
สร้างนวัตกรรม ผลิตนักปฏิบัติ สร้างบัณฑิตวิชาชีพ ผลิตผู้บริหาร

คณะบริหารธุรกิจ เปิดรับสมัคร

หลักสูตรเทียบโอนหน่วยกิต(ภาคพิเศษ)

ปีการศึกษา 58

รับสมัครตั้งแต่วันที่ - 26 เม.ย. 58

หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรม

Business and Industrial Management (BM)

คุณสมบัติผู้สมัคร

- ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐบาล หรือเอกชน ที่ได้รับการรับรองวิทยฐานะทั่วประเทศ
- ผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) หรือเทียบเท่า สาขาพาณิชย์ สายคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาภาษาญี่ปุ่น หรือสาขาใกล้เคียง หรือผู้จบสายช่าง

เรียนวันอาทิตย์ สำหรับผู้ที่จบ ปวส.

สอบสัมภาษณ์เพียงอย่างเดียว จบได้ใน 2 ปี!!

****สอบผู้ที่ประสงค์จะเรียนในวันธรรมดา สามารถลงทะเบียนเรียนร่วมกับนักศึกษาภาคปกติได้**

สอบถามเพิ่มเติม : Tel.02 763 2601-5

www.tni.ac.th