

“Fail faster, succeed sooner” – David Kelley

ผมเชื่อมาตลอดว่าการทำผิดพลาดไม่ใช่สิ่งเลวร้าย หากแต่คือบันไดไปสู่ความสำเร็จต่างหาก

ตลอดหลายปีที่ผ่านมาผมได้เรียนรู้จากประสบการณ์ของตัวเองว่าการทำผิดพลาดไม่ใช่เรื่องไม่ดีหากเรารู้จักนำมาเป็นบทเรียน อย่างที่เดวิด เคลลีย์พูดไว้ “ยิ่งล้มเหลวเร็วเท่าไร ก็ยิ่งใกล้ความสำเร็จมากขึ้นเท่านั้น” ดังนั้น ผมจึงมักกระตุ้นให้พนักงานตีแตกทุกคนกล้าที่จะเสี่ยงและไม่กลัวที่จะพลาด เพราะตราบดีที่เราสามารถลุกขึ้นได้ใหม่ ย่อมหมายถึงเรารู้จักแก้ไขตัวเองและเรียนรู้บทเรียนจากความผิดพลาดนั้น

ผมขอยกตัวอย่างความผิดพลาดครั้งหนึ่งที่ตีแตกให้ฟังนะครับ

สองปีที่แล้ว ช่วงก่อนวันสงกรานต์ ผมไปเยี่ยมตัวแทนขายและลูกค้าที่ภาคใต้ มีลูกค้ารายหนึ่งเดินเข้ามาบอกว่าดีแทคน่าจะมีส่วนลดเล็กๆน้อยๆให้ลูกค้าบ้างในวันสงกรานต์ ผมปรึกษาทีมแล้วบึ่งไอเดียทำแคมเปญเติมเงินสองเท่าขึ้นมาทันที โดยลูกค้าที่มาเติมเงินที่ร้านดีแทคในช่วงสงกรานต์จะได้โบนัสโทรศัพท์เพิ่มเป็นสองเท่าของมูลค่าที่เติม ฟังดูเยี่ยมไปเลย ไข่ม้อยครับ?

ผลก็คือภายในหนึ่งอาทิตย์ เราต้องเติมเงินโบนัสเป็นล้านครั้ง แคมเปญโดนใจลูกค้ามาก แต่ไม่ค่อยจะสมดุลกับเงินในกระเป๋าเราสักเท่าไร ไม่ต้องสงสัยเลยครับว่าแคมเปญนี้ทำให้เรากระเป๋าแฟบไปเป็นกอง (จนทุกวันนี้ผมยังจำหน้าตาอันคร่ำครึยดของเจ้าหน้าที่การเงินตอนที่เดินมาแจ้งข่าวได้อยู่เลย!)

ครับ นั่นคือความผิดพลาดซึ่งเกิดจากการพลาด ไม่ได้คำนวณอย่างรอบคอบถึงผลกระทบที่จะตามมา ได้แต่คิดว่ามันน่าจะเป็นอะไรที่ดีที่เราจะตอบแทนลูกค้าได้ แต่การที่ผมเป็น CEO ผมอาจทำเป็นลืม ๆ แล้วบอกให้ทุกคนเจียบ ๆ ไปซะก็ได้ แต่ผมเลือกที่จะยอมรับความผิดพลาด (ซึ่งน่าจะเป็นครั้งร้ายแรงที่สุดตั้งแต่ผมทำงานที่นี่) ต่อหน้าผู้บริหารทุกคน และมาวันนี้ ผมก็อยากจะเล่าเรื่องนี้ให้พวกคุณได้รับรู้ เพราะผมเชื่อว่าการทำผิดพลาดไม่ใช่เรื่องน่าอาย หากเรามองว่ามันคือประสบการณ์และการเรียนรู้ แต่การทำผิดพลาดจะเป็นเรื่องที่เลวร้ายมาก ๆ หากเรามัวแต่โทษว่าเป็นความผิดของคนอื่นและไม่ยอมที่จะปรับปรุงอะไรเลย

ก่อนจบ ผมมีอีกกิจกรรมที่อยากนำเสนอ เพื่อใครสนใจจะนำไปทำบ้างก็ไม่ว่ากันครับ

เมื่อสองเดือนก่อน ผมได้ริเริ่มโครงการ *'My mistake story'* ขึ้น โดยประเดิมเป็นคนเขียนอีเมลเล่าประสบการณ์การทำผิดพลาดของตัวเองให้พนักงานกว่า 4,000 คนอ่านเป็นคนแรก จากนั้นก็โยนให้คุณธนา (ธีรธัชจรรย์) เป็นคนรับช่วงต่อ พอคุณธนาเขียนเสร็จ ก็โยนให้ผู้บริหารท่านอื่น ๆ ต่อไป เป้าหมายหลักไม่ใช่การสร้างมหรรรรมสารภาพบาปนะครับ แต่คือ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรแบบตีแตก ที่ทำให้พนักงานเห็นว่า แม้แต่ผู้บริหารระดับสูงก็ล้วนผ่านการลองผิดลองถูกมาแล้วทั้งสิ้น ดังนั้นจงอย่ากลัวที่จะลงมือทำ แม้ว่าผลที่ได้อาจไม่ใช่อย่างที่ต้องการ แต่อย่างน้อยคุณก็ได้ลอง เพราะถ้าไม่ลอง ก็ไม่รู้จริงมัยครับ