

ประธานพูดคุยกับสมาชิก ฉบับที่ 3 วันที่ 27 พฤศจิกายน 2561

"องค์กรของคนรุ่นโต"

•เมื่อวานนี้(26 พ.ย.)ผมมีโอกาสนั่งเครื่องบินไปประชุมที่ กทม.ปกติก็จะมีติชชิสตสัปดาห์อ่านฆ่าเวลาไปด้วย (พระสาย conservative รูปหนึ่งเคยบอกว่า "ฆ่าเวลาบาปกว่าฆ่าคน" 555 ผมยอมฆ่าเวลาดีกว่านะ)

แต่คราวนี้ไม่ได้ถือติชชิสตสัปดาห์ไปด้วย เห็นกระเป๋าหน้าที่นั่งมีเอกสารให้อ่านเยอะแยะ ผมเลือกหยิบ AirAsia Inflight Magazine ขึ้นมาอ่าน อ่านแล้วได้แนวคิดดีๆก็อยากบอกต่อครับ

•Everything We Do, We Do for You"ใส่ใจมากกว่าที่เห็น เพราะทุกคนคือคนสำคัญ" โอ้ว! แค่นี้ก็วางไม่ลงแล้วครับ

•ผู้บริหารสาวสวย 2 คนของสายการบินไทยแอร์เอเชียกำลังพูดถึงภาพยนตร์โฆษณาชุดใหม่ของแอร์เอเชีย 'ใส่ใจมากกว่าที่เห็น' ครับ ผมยังไม่เคยดูโฆษณาชิ้นนี้ครับ "พี-น้องสมาชิกสหกรณ์" เราบางท่านอาจจะเคยดูแล้ว แต่จากภาพที่เห็น 2 สาวนักบริหารของแอร์เอเชีย นั้นสวยแน่ๆผมยืนยัน อออิ!!!

•ภาพยนตร์โฆษณาชิ้นนี้เริ่มต้นด้วยคำถามสั้นๆ "แค่นี้รอไม่ได้เหรอ?" อ่านปุ๊บ(ก็ไม่ได้ดูหนังไง?) ยิ่งชวนติดตามใจใหม่ครับ

•ผิง-ณัฐธินิ ตะวันซูลี ผอ.ฝ่ายการพาณิชย์ บอกว่า 'ก่อนที่จะเราจะทำหนังเรื่องนี้ออกมา เราก็จะคุยกับลูกค้า คุยกับพนักงานฝ่ายต่างๆหน้างานว่าแต่ละด้านมีปัญหาอย่างไร เราจึงได้ภาพออกมาเป็นว่าสิ่งที่เราทำนั้นมันคือ "ความใส่ใจ" แต่เป็นความใส่ใจมากกว่าที่เห็น ที่เธอบอกว่า "Unseen Caring" ซึ่งมันคือความใส่ใจที่ไม่มีคนเห็น และหนังโฆษณาจะช่วยประสานให้ผู้โดยสารเข้าใจมากยิ่งขึ้น'

•ที่ผ่านๆมาจะเป็นอย่างไรก็ผ่านไป ผมไม่ขอพูดถึง 12 พ.ย.61 เราประชุม กก.ดำเนินการนัดแรก 13 พ.ย. ผมเชิญ กก.อำนวยการ(บางท่าน) และพนักงานสหกรณ์ทุกคนเข้ามานั่งพูดคุยถึงแนวคิดในการทำงานของผม ของ กก.ดำเนินการ ชุดที่ 27 เพื่อให้การทำงานร่วมกันง่ายขึ้น รวมทั้งแนวคิดในการให้บริการ "พี-น้องสมาชิก

สหกรณ์" ให้มีความพึงพอใจ และได้ให้การบ้านน้องๆพนักงานไปหลายข้อเลยทีเดียว ผมให้โอกาสเขาได้ประเมินตนเอง(Self Assessment) ว่าใครมีหน้าที่อะไรบ้าง มีปัญหาในการ 'ให้บริการ' อะไรบ้าง อะไรคือ 'คุณภาพบริการ' ที่ต้องมีและควรมี และผมจะประชุมติดตามอย่างสม่ำเสมอ 29 พ.ย.ที่จะถึงก็มีนัดหมายประชุม กก.อำนวยการและติดตามงานที่ให้การบ้านไว้ทั้ง กก.และพนักงาน คงนำมาเล่าสู่ฟังในโอกาสต่อไป

•ฝน-เบญจมาภรณ์ ตั้งเจริญเสถียร Senior Product Manager ที่มีหน้าที่ดูแลแบรนด์ดั้งเดิม เธอเล่า(ในข้อเขียน) ว่า "การให้บริการของธุรกิจสายการบินนั้นเป็นเรื่องของการเซอร์เวย์ในเรื่องของความพึงพอใจ เราจะต้องทำให้คุณภาพการทำงานของแต่ละฝ่ายงานนั้นตอบโจทย์กับความคาดหวังของลูกค้า เรามีหน้าที่ที่ฝึกแบ็กให้คนทำงานในส่วนหน้าได้รู้ว่า ลูกค้าต้องการอะไร แล้วเราไปบอกสิ่งที่ต้องเติมเพื่อให้เราทำได้ดีขึ้นอีก เราจะได้ช่วยกันทำ ทุกไตรมาสเราก็จะมีการทำเซอร์เวย์ของขั้นตอนต่างๆตั้งแต่การจองตั๋ว เช็คอิน บอร์ดดิ้ง ลงมารับกระเป๋า...ในขณะเดียวกันเราต้องทำเซอร์เวย์ด้วยว่า ลูกค้ามองเราแบบไหน? เราจะพัฒนาอย่างไรให้ดีขึ้น อะไรที่ด้อยก็ปรับออก อะไรที่เติมให้ดีขึ้นได้เราจะทำ แต่ก็ยังเป็นไปในแบบฉบับของเรา"

•อะไรคือ Branding ของสหกรณ์ อะไรคือความคาดหวังและความต้องการของ "พี่น้องสมาชิกสหกรณ์(ลูกค้า) อะไรคือปัญหาของการรับบริการของ อะไรคือคุณภาพบริการของสหกรณ์ จะลดขั้นตอนในการรับบริการลงได้อย่างไร อะไรที่จะเติมเต็มให้สมบูรณ์ในการให้บริการ

"คณะกรรมการฯ" ชุดที่ 27 กำลังทำในสิ่งเหล่านี้ และกำลังทำอย่างเป็นระบบด้วยการมี "แผนยุทธศาสตร์สหกรณ์ 5 ปี" ครับ ย่ารอคอยแต่จงติดตามด้วยความระทึกในดวงหทัยพลัน(ยิ้มสำนวนเขามาอีกแล้วครับท่าน)

•"จริงใจ & ทำอย่างเปิดเผย" ผู้บริหารสาวสวย "ผิง" และ "ฝน" มือแบรนด์ดั้งเดิมของแอร์เอเชียทั้ง 2 คน ได้บอกเหมือนกันว่า 'การทำแบรนด์ดั้งเดิม ต้องโปร่งใส(Transparency) และยึดมั่นคำสัญญา(Commitment) คือสิ่งสำคัญ' ตรงใจผมมากครับ "จริงใจและทำอย่างเปิดเผย"

•ในระหว่างที่ "คณะกรรมการฯ" ชุดที่ 27 เข้ามาบริหารงานสหกรณ์ ผมอยากให้ "พี-น้องสมาชิกสหกรณ์" มีภาพจำเกี่ยวกับสหกรณ์ของเราบ้างครับว่า สหกรณ์ของเรามีบุคลิกอย่างไร มีนิสัยใจคอเป็นอย่างไร น่ารัก เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ หรือเป็นคนอย่างไร นั่นคือ Branding is Building ที่ กก.ชุดนี้ต้องสร้างร่วมกันขึ้นมาให้ได้ ผมอยากให้ภาพจำในทางที่ดีครับ ผมมั่นใจว่า "คณะกรรมการฯ" ชุดนี้ทำได้ครับ

•ฝน เล่าต่อว่า "ความท้าทายของการทำแบรนด์ดีก็คือ การหาจุดที่คนในองค์กรแฮปปี้ คนข้างนอกพอใจ..."

•สหกรณ์เราน่าจะไม่มีคนข้างนอกคนข้างใน แต่เราจะเป็นคนข้างในด้วยกันทั้งหมดทั้ง "พี-น้องสมาชิก" 'กรรมการดำเนินการ' และ "น้องๆพนักงาน" เราหวังอยากให้ทุกคนแฮปปี้ เราอยากให้ทุกคนมีความพอใจ แม้จะเป็นงานที่ทำขาย แต่ผมเชื่อว่า "องค์กรของเรา" น่าจะเป็น "องค์กรของคนรุ่นใหม่" ที่พร้อมจะเปลี่ยนแปลงที่พร้อมจะเรียนรู้ไปด้วยกัน คำว่า 'รุ่นใหม่' หรือ 'รุ่นเก่า' ของผม ไม่ได้ focus ไปที่อายุนะครับแต่ focus ไปที่ "วิธีคิด" ครับ

•พร้อมที่จะเดินไปด้วยกันไหมครับ?!!

ด้วยจิตศรัทธาและเชื่อมั่น

วิทยา ธารประเสริฐ 27-11-61