

# 3 องค์การสู่โลกเปลี่ยน รู้เร็ว-ปรับตัว-พลิกนำธุรกิจ



Digital disruption ยังคงไม่หยุดที่จะสร้างผลกระทบต่อภาคธุรกิจ องค์การจึงจำเป็นต้องมี โมเดลธุรกิจที่ดีและมีการปรับตัว ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยรักษาธุรกิจต่อไปในวันข้างหน้า ก่อนที่จะไม่ทันการ ผลเช่นนี้จึงทำให้สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ สถาบันเครื่องข่ายอง ภาครองอุตสาหกรรม จึงจัดงานสัมมนา **“Managing Business at Speed of Change : รู้เร็ว ปรับทัน พลิกนำธุรกิจ”**

# 3 องค์กรสู่โลกเปลี่ยน ธุรกิจ-บริษัท-พลิกนำธุรกิจ

เพื่อให้องค์กรไทยร่วมเรียนรู้จากตัวอย่างผู้นำองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยน โดยมีวิทยากรหลายคนมาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่ว่าจะเป็น

**“เครือวัลย์ วงศ์รักมิตร”** ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด ที่มาบรรยายเรื่อง “ติดปีกธุรกิจด้วยคุณภาพและการบริการ”

**“ดร.ธนรรศ สนธิระ”** กรรมการผู้จัดการ บริษัท สยามเนเชอรัลโปรดักส์ จำกัด มาบรรยายเรื่อง “กรณีศึกษา OTOP อยุรยาสู่ธุรกิจ 100 ล้าน” และ

**“พุทธานนท์ มหาจันทร์”** นักวิเคราะห์และวางแผน ฝ่ายกลยุทธ์การตลาดขายปลีก บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มาบรรยายเรื่อง ปตท.คอมมิวนิตีเซ็นเตอร์ “ยกระดับสถานีบริการน้ำมันด้วยความหลากหลายแต่ลงตัว”



เครือวัลย์ วงศ์รักมิตร

“เครือวัลย์” กล่าวในเบื้องต้นว่า เป็นระยะเวลากว่า 4 ปีที่ธุรกิจรอดโดยสายของประเทศไทยอยู่ในช่วงกลาง แต่นครชัยแอร์ยังคงอยู่ได้ เพราะเราให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐาน และแข่งกับตัวเองในการพัฒนา และปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้นทุกวัน

“นครชัยแอร์มีมาตรฐาน 10 ข้อ คือ

1. รถ เราคัดเลือกรถที่ดี มาจากบริษัทที่มีชื่อเสียง และมีมาตรฐานความปลอดภัย สิ่งตามมา คือ ความหรูหราและสะดวกสบาย เพราะการเดินทางโดยรถบัสเป็นการเดินทางที่ใช้ระยะเวลานาน เราต้องใส่ความสะดวกสบายให้กับลูกค้าอย่างเต็มที่

2. พนักงานขับรถมีประสิทธิภาพสูง และได้รับการฝึกอบรมต่อเนื่องทุกเดือน ทั้งยังมีการย้ำเตือนเรื่องความปลอดภัย

3. พนักงานประจำรถ หรือพนักงานต้อนรับบนรถ เป็นทีมงานที่ใกล้ชิดลูกค้า แต่เป็นตำแหน่งงานที่มีอัตรา turn over สูงถึง 40% ถึงแม้เราจะให้เงินเดือนที่สูงและสวัสดิการที่ดี แต่เป็นรูปแบบการทำงานที่ต้องเปลี่ยนแปลงสถานที่ตลอดเวลา ทั้งยังมีการเปลี่ยนแปลงการทำงานตลอด ดังนั้นคนที่ทำงานบริการจะต้องมีความอดทนสูงมาก

4. การซ่อมบำรุงรถให้มีสภาพดีอยู่เสมอ เราใช้เวลากว่า 10 ปี ในการทำระบบบำรุงรักษาของเราเอง และเก็บสถิติอายุการใช้งานของชิ้นส่วนอะไหล่ทุกชิ้น เพื่อจะได้บำรุงรักษาตามระยะได้ถูกต้อง ที่สำคัญเรามีทีมงานตรวจสอบคุณภาพทั้งรถเข้าและออกตลอดเวลา”

5. การให้บริการด้านความสะดวกสบายภาคพื้นดิน เราควบคุมเวลาให้บริการทันใจลูกค้า ควบคุมไม่ให้รถจอดนอกเส้นทางหรือจอดนานเกิน เรื่องการซื้อตั๋วเราเป็นผู้นำในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ มีช่องทางซื้อตั๋วมากมาย ทั้งทางแอปพลิเคชัน โทรศัพท์ เฟซบุ๊ก ทั้งยังมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายอีกด้วย โดยเราสร้างฝ่ายไอทีจัดทำระบบตั๋วแบบ in house นอกจากนั้น เรายังใส่ใจเรื่องความสะอาดของสถานีรถ และเพิ่มบริการส่งพัสดุถึงมือลูกค้าใน 42 เขตทั่ว กทม. ปริมณฑล เพื่อเพิ่มรายได้และดึงดูดลูกค้าให้รู้จักเรามากขึ้น”

สำหรับในข้อที่ 6 และข้ออื่นๆ “เครือข่าย” อธิบายต่อว่า เราควบคุมการเดินทางโดยระบบ GPS เนื่องจากเรามีศูนย์ควบคุมที่ทำงาน 24 ชม. เพื่อให้การเดินทางมีประสิทธิภาพและยังหาเส้นทางเดินทางใหม่ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการจราจร ทั้งยังเป็นศูนย์ที่เปิดให้คนมาดูงานไม่ต่ำกว่า 15 ครั้งต่อปี เจ็ด การจัดการด้านอุบัติเหตุ 24 ชม. และทุกหกเดือนมีโครงการรณรงค์ขับรถปลอดภัย เพื่อมอบเงินรางวัลเป็นกำลังใจให้พนักงานขับรถสูงสุด 40,000 บาท โดยแต่ละปีเราให้เงินรางวัลกว่า 20 ล้านบาท

8. การบริหารจัดการ เพราะเรื่องคนสำคัญมากๆ ในธุรกิจบริการ เราจึงต้องมีทีมงานที่ดีที่สุด โดยทุ่มเทสร้างความสุขให้กับพนักงาน ประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม พัฒนาพวกเขาให้ดีที่สุด เพื่อเขาจะสามารถทำงานมอบลูกค้าได้เป็นอย่างดี

9. ตรวจสอบมาตรฐานในทุกๆ ด้าน เพื่อนำผลมาปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงได้ทันการณ์

10. ดูแลสังคม เราทำธุรกิจอย่างใส่ใจสิ่งแวดล้อม มีการแยกขยะ ทั้งส่วนน้ำมัน เครื่องเก่า เศษชิ้นส่วนต่างๆ กระจก และเศษอาหาร นอกจากนั้นยังให้พื้นที่ผู้ประกอบการ OTOP มาขายสินค้าฟรีอีกด้วย”

“เครือข่าย” สรุปในตอนท้ายว่า แม้โลกจะมีการเปลี่ยนแปลงตลอด แต่หากเรารักษา 10 มาตรฐานนี้ได้ ก็จะทำให้ธุรกิจจนครชัยแอร์ยังอยู่ต่อไปได้



ขณะที่ “ดร.ธนรรศ” บอกว่าสยามเนเชอรัลโปรดักส์ตั้งเมื่อปี 2544 มีวัตถุประสงค์เพื่อจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในกลุ่มสกินแคร์คุณภาพสูง และปลอดภัย เพราะใช้สารสกัดจากธรรมชาติเป็นหลัก ในราคายุติธรรม หลักการทำงานที่ทำให้เราเติบโตจาก OTOP อุตสาหกรรมสู่ธุรกิจ 100 ล้าน คือการที่เราใส่ใจในคุณภาพ และพยายามพัฒนาตัวเอง ให้ผลิตสินค้าได้เทียบเท่ากับแบรนด์ต่างๆ จากต่างประเทศและพัฒนาคนจากทุกฝ่ายงานให้มีทิศทางไปในทางเดียวกัน

“เรายังยึดหลักคิดว่าความมีเมตตาต่อคนในองค์กร จะส่งเสริมสายใยที่ดีในการทำงาน ทำให้ทำงานเป็นทีมได้ดี และเกิดความเจริญรุ่งเรือง ถึงแม้ธุรกิจจะประสบความสำเร็จ แต่เราต้องศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา เพราะไม่เช่นนั้นจะปรับตัวไม่ทันคู่แข่งอีกบทบาทหนึ่งคือเราต้องพนักงำลังกับกลุ่มคลัสเตอร์เครื่องสำอาง เพื่อสร้างพื้นที่ตลาดสินค้าเครื่องสำอางไทยให้ใหญ่ขึ้น และมีศักยภาพมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดกระแสคนไทยใช้เครื่องสำอางไทยที่มีคุณภาพดีมากขึ้น”

“ผมคิดว่าถึงเวลาแล้วที่จะต้องช่วยกันส่งเสริมให้ผู้ประกอบการไทยเป็นเจ้าของแบรนด์สินค้าไทย ร่วมกันสร้างประเทศไทยให้เป็นบิวตี้ฮับให้ได้ภายใน 10 ปี ด้วยยุทธศาสตร์การสร้างแบรนด์สินค้าให้มีความแข็งแรง เพิ่มมูลค่าสินค้าของแบรนด์ไทย และเพิ่มขีดความสามารถที่จะแข่งขันในประชาคมอาเซียนให้ได้อย่างยั่งยืน”

สำหรับ “พุทธานนท์” กล่าวถึงการปรับตัวของ ปตท.ว่า ตั้งใจเปลี่ยนสถานีบริการน้ำมันจาก life station เป็น living community เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสังคม โดยที่ผ่านมา ปตท. พยายามพัฒนา และปรับเปลี่ยนในทุกๆ ด้านอยู่เสมอ เราพยายามสร้างให้คนรู้จัก และมั่นใจในคุณภาพของน้ำมัน เราผลิตน้ำมันที่มีคุณภาพสูงกว่ามาตรฐาน และเป็นผู้นำออกผลผลิตใหม่ๆ เช่น แก๊สโซฮอล์ และพยายามพัฒนาพลังงานทดแทน เช่น พลังงานชีวภาพ, ก๊าซธรรมชาติ, พลังงานแสงอาทิตย์ เป็นต้น



“สำหรับ living community เราต้องการให้เป็นศูนย์กลางของชุมชนที่เต็มไปด้วยความผูกพันกับการใช้ชีวิตของทุกคน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มพืฒนาศูนย์ และ coworking space ในร้านกาแฟเมซอน เราจะให้บริการในรูปแบบ PTT friendly design สัญลักษณ์แห่งความห่วงใย ที่พร้อมดูแลผู้บริโภครทุกเพศ ทุกวัย ทุกสภาพร่างกาย ทั้งยังมีโครงการแยกแยะ ยืม ซึ่งสร้างการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในการช่วยกันแยกขยะลงถังที่สถานีบริการ โดยรายได้จากการขายขยะที่ถูกคัดแยกจะนำไปสร้างรอยยิ้มให้กับชุมชนโดยรอบสถานีบริการน้ำมัน ปตท.”

“ผมมองว่าเทรนด์ธุรกิจข้างหน้าอาจจะมีการเปลี่ยนแปลง รายได้ที่มาจากน้ำมันอาจน้อยลง เราต้องหันมาให้ความสำคัญกับคอนเซ็ปต์การดูแลทั้งนักเดินทางและชุมชน ซึ่งนักเดินทางอาจจะไม่ต้องเติมน้ำมัน แต่ต้องเข้าปั๊มเพราะต้องการบริการอย่างอื่น หากเราไม่ปรับเปลี่ยนให้สถานีบริการน้ำมันเป็นมากกว่าที่เติมน้ำมัน ในไม่ช้าธุรกิจก็จะถดถอยลง เพราะในตลาดมีคู่แข่งมากมาย”

โลกหมุนเร็ว องค์กรยังต้องวิ่งนำ หรือแซงหน้าให้ได้ เพราะผู้ที่อยู่รอดอาจไม่ใช่ผู้ที่ฉลาดที่สุด แต่เป็นผู้ที่มีความพร้อมในการปรับตัวมากที่สุด



หอสมุดธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ร.ก.ส.)

Website : [library.baac.or.th](http://library.baac.or.th)

Facebook : [www.facebook.com/baaclibrary](https://www.facebook.com/baaclibrary)