

“The definition of insanity is doing the same thing over and over again and expecting different results” - Albert Einstein

วันนี้ผมอยากขอให้คุณลองใช้เวลาตัวเองสักนิดเพื่ออ่านและคิดถึงคำพูดข้างบนของไอน์สไตน์ว่ามีความเกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจของคุณอย่างไร

คุณเคยพยายามทำอะไรเดิม ๆ ซ้ำ ๆ หลาย ๆ หน แต่แอบหวังว่าผลที่ได้จะแตกต่างหรือดีขึ้นกว่าเดิมมั้ย ถ้าใช่ ผมว่าเราคงต้องเปลี่ยนแนวคิดแล้วละครับ

เมื่อเร็ว ๆ นี้ผมเพิ่งตัดสินใจปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่ หลายคนสงสัยว่าจะเปลี่ยนทำไม ในเมื่อทุกอย่างก็ดูจะเป็นไปด้วยดี แต่จากประสบการณ์ของผมในวงการโทรคมนาคมซึ่งมีการเติบโตก้าวหน้ารวดเร็วเหลือเกิน ผมกลับรู้สึกว่าเราไม่ควรจะยึดติดอยู่กับความสำเร็จในปัจจุบัน แต่ควรมองว่าเป้าหมายของเราในอนาคตคืออะไร จากนั้นก็คิดและวางแผนว่าเราต้องทำอะไรเพื่อเป็นการกรุยทางให้ไปถึงเป้าหมายที่วางไว้

จริงอยู่ว่าวันนี้เราอาจจะประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง คนรอบข้างอาจแสดงความชื่นชมที่ธุรกิจของเราดูหน้าโหล่หลังคู่แข่ง แต่หากคิดให้ดีก็จะพบว่าความสำเร็จที่มีในวันนี้มันไม่ใช่เรื่องหมายรับประกันว่าเราจะประสบความสำเร็จต่อไปในวันหน้าหากเรายังไม่มีการปรับตัวเพื่อเตรียมการใด ๆ ไว้เลย

ผมและทีมบริหารได้ร่วมกันศึกษาแนวโน้มการขยายตัวของตลาดมือถือและมีความเห็นตรงกันว่าตลาดมือถือจะถึงจุดอิ่มตัวประมาณสิ้นปีหน้า ซึ่งนั่นก็หมายถึงว่าพอถึงตอนนั้นโอกาสที่จะได้ลูกค้าใหม่ก็จะลดลง ดังนั้นความสามารถในการให้บริการลูกค้าเพื่อดึงให้เขาอยู่กับเรานาน ๆ จะกลายเป็นความได้เปรียบทางการแข่งขันที่สำคัญที่สุด

ผมถึงได้ตัดสินใจมอบหมายหน้าที่นี้ไว้ในมือของคุณสันติ (เมธาวิกุล) เขาและทีมจะต้องพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการลูกค้าให้ดีขึ้นในทุกจุด ไม่ใช่เฉพาะแค่บริการหน้าร้านหรือแค่ออลล์เซ็นเตอร์ แต่ต้องควบคุมดูแลให้บริการของทุกหน่วยงานในองค์กรนี้สอดคล้องและมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งต้องนำความรู้ที่ได้จากคำแนะนำ ดิชม และเสียงบ่นของลูกค้ามาต่อขยายรูปแบบการให้บริการในอนาคต ก่อนหน้านี้คุณสันติต้องดูแลทั้งทิศทางธุรกิจของบริการในระบบรายเดือนและงานบริการลูกค้า แต่วันนี้ผมคิดว่าเราต้องการคนที่สามารถทุ่มเทเวลาทั้งหมดให้กับการพัฒนางานบริการลูกค้าอย่างเต็มตัว

ในขณะที่เดียวกันผมมอบหมายให้คุณธนา (เชียรอัจฉริยะ) ดูแลเรื่องงาน **commercial** ทั้งบริการรายเดือนและแบบเติมเงิน

เพื่อให้เรามองเห็นภาพรวมของทั้งระบบ ผมรู้ว่าทั้งคุณสันติและคุณธนาต้องเผชิญกับภาระความรับผิดชอบที่หนักอึ้ง แต่มันก็มาพร้อมกับความท้าทายที่มากขึ้น ซึ่งผมคิดว่าเวลานี้เหมาะที่สุดสำหรับการปรับกลยุทธ์ในการแข่งขันก่อนที่จะสายเกินไป

เราไม่สามารถหุ้ทำงานด้วยวิธีเดิม ๆ และหวังว่าจะประสบความสำเร็จเช่นในอดีต เมื่อตลาดเปลี่ยนเราก็ต้องเปลี่ยนด้วย ทั้งสองคนบอกผมว่าพวกเขาจะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด ซึ่งผมเชื่อร้อยเปอร์เซ็นต์ว่าเขาทำได้

และจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างครั้งล่าสุดนี้ ยังทำให้ผมได้เรียนรู้อีกอย่างหนึ่งว่าพนักงานเริ่มไม่ค่อยกังวลกับความเปลี่ยนแปลงเหมือนเมื่อก่อน ทีมงานสามารถปรับตัวให้เข้ากับเปลี่ยนแปลงได้ค่อนข้างเร็ว ดูพวกเขายินดีกับการเปลี่ยนแปลงด้วยซ้ำ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผมอยากเห็นในบริษัทมานานแล้ว.