

# บทเรียนจากผู้บริหาร

โดย Min Sen Finance 13 กันยายน 2563

มีโอกาสดำฟัง podcast ของ The Standard เรื่อง สุดยอด 14 บทเรียนจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารกว่า 100 คนใน 2 ปี ซึ่งเป็นบทเรียนที่ดี และเชื่อว่าน่าจะมีประโยชน์ ทั้งตัวผู้เขียนเอง และสำหรับผู้ติดตามอ่านใน Min Sen Concept จึงขออนุญาตนำมาถ่ายทอด และถ้าท่านใดสนใจไปฟังและติดตามต่อ ก็สามารถติดตามได้จาก The Standard

ขออนุญาตเข้าสู่เนื้อหาของบทความ ผู้บริหารส่วนใหญ่ทั้งในไทยและทั่วโลกให้ความสำคัญกับ 3P คือ Performance ผลงาน ผลลัพธ์ จุดขายหรือจุดแข็ง Profit การทำกำไร ถ้าไม่มีกำไร ธุรกิจจะอยู่ไม่ได้ People การดูแลคน และทำอะไรให้คนมาช่วยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทำให้เกิดความสำเร็จ โดยแบ่งออกเป็น 14 ข้อ

1) การดูแลจุดแข็ง หรือจุดขาย โดยมุ่งเน้นที่อะไรคือความได้เปรียบขององค์กร และอะไรเป็นเหตุผลหลักที่ลูกค้าชื่นชอบเรา ทั้งสินค้า บริการ รวมถึง brand เรา (การรับผิดชอบต่อสังคม นวัตกรรม ฯ) เช่น 3rd place ของ Starbuck

2) การให้ความสำคัญความคิดของลูกค้า (Customer centric mindset) ซึ่งปัจจุบันมีระบบคอมพิวเตอร์ช่วยแต่การพร้อมจะเข้าถึง และเอาใจลูกค้าได้มากที่สุดหรืออย่างบ้าคลั่งจะเป็นผู้ชนะใจลูกค้า เช่น ชนะในการใจของทีลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าไม่เปลี่ยนแปลง สำหรับ Amazon คือ ของหลากหลาย ของถูก และเร็วที่สุด รวมถึงฟังในสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้พูด

3) มีเป้าหมายที่ไกลมาก ๆ (ultimate goal vision) ถ้าไม่มีวิสัยทัศน์ที่จับใจ และยิ่งใหญ่พอ จะทำให้คนมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อสู่เป้าหมาย ไม่เป็นการทำงานไปวัน ๆ เช่น SpaceX คือ สร้างอาณานิคมบนดาวอังคาร และใช้ตัววัดผลโดย OKR (objectives and key results) คือการตั้งเป้าหมายของแต่ละคนให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

4) การมีกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมาย ตั้งแต่ระดับองค์กร และส่วนย่อย ๆ ลงมา อาจจะใช้ 5-Force, Payment gateway ฯ

- 5) การสร้างความร่วมมือ (Collaboration) การเลือกคน หรือองค์กรที่จะมาแบ่งปัน วิชาทัศน์ และลูกค้า ต้องเลือกและร่วมมือกันอย่างเหมาะสม
- 6) การสร้าง business model จะช่วยให้เราเข้าใจองค์กร และการหารายได้ และ ต้องปรับเปลี่ยน business model เป็นช่วง ๆ ที่หารายได้ใน การเลี้ยงองค์กร เช่น RS ไม่ใช่ธุรกิจสื่อ แต่กลายเป็นธุรกิจขายสินค้า ปตท. ไม่ได้ขายน้ำมัน แต่เป็น estate development & service เป็นรายได้หลัก
- 7) การมองแนวทางรายได้ใหม่ (The New S-curve) เป็นทั้งการหาสินค้า ใหม่ ตลาดใหม่ แนวทางใหม่ ๆ ในการสร้างรายได้ให้เกิดการเติบโต โดยอาศัยการ วิจัย การพัฒนา การหาพันธมิตรฯ
- 8) การสร้างนวัตกรรม เป็นการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับองค์กร รวมถึงการแก้ปัญหาต่าง ๆ หรือลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กร การปรับความเร็วในการทำงานเพื่อสนองตอบความ ต้องการลูกค้า
- 9) การฟังอย่างมี empathic, empower, encourage ของผู้นำ เพื่อช่วยให้ ทีมงานทำงาน และสร้างความเข้าใจเพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาลูกค้าให้กับพวกเขา โดยให้อำนาจ ในการทำงานหน้างานแก่พวกเขา
- 10) การสื่อสาร นอกจากฟังแล้วต้องสื่อสารให้เป็น เป็นเพียงพูดแล้วคนพร้อมจะตาม ให้ คนเข้าใจกลยุทธ์ในทางเดียวกัน และนำเสนอให้ผู้บริโภคเข้าใจด้วย อาจจะใช้ทักษะการเล่า เรื่อง Story telling
- 11) ไม่หยุดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งเรียนในรูปแบบ การอ่านหนังสือ การสนทนากับ ผู้รู้ โดยเฉพาะกับคนรุ่นใหม่ และลูกค้า เพื่อเข้าใจลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
- 12) เรียนรู้จากความล้มเหลว ล้มเหลวอย่างรวดเร็ว ล้มไปข้างหน้าและจดจำเพื่อแก้ไข และล้ม โดยที่ไม่เสียหายรุนแรง
- 13) การจัดการเวลาตนเองอย่างดีมาก ของผู้บริหาร ทุกคนมีเวลาให้กับครอบครัว การออกกำลังกาย งานอดิเรก โดยเน้นที่ Work, Love, Health, Play เป็นการ จัด Work life balance อย่างเหมาะสม
- 14) มีเหตุผลสำคัญของการมีชีวิตอยู่ คือ Strong Why ทำไมถึงทำสิ่งต่าง ๆ ที่ผ่าน มา เป็นการหาความหมายของชีวิต สิ่งนี้จะเป็นสิ่งเริ่มต้นของการสร้างวินัยอื่น ๆ ของ ตน รวมถึงส่งต่อให้กับลูกทีม เพื่อเข้าใจว่าการตื่นขึ้นมาทุกวันเพื่ออะไร

ติดตามเรื่องราวอื่น ๆ ได้เพิ่มเติมจาก [www.minsenconcept.com](http://www.minsenconcept.com)