นัดดา บุรณศิริ กับภารกิจ'ใครๆ ก็บินได้' ที่ไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์

ท่ามกลางภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรมการบินที่มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น ตามการเติบโตของเศรษฐกิจและธุรกิจท่องเที่ยว ที่นับวันกระแสการเดินทางของนักท่องเที่ยวเพื่อเปิดหาประสบการณ์ใหม่ๆ ในต่างแดนล้วนเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง จึงเป็นโอกาสสำหรับธุรกิจการบินที่ต่างหันมาวางกลยุทธ์ ชูจุดเด่นต่างๆ เพื่อให้ผู้โดยสารหันมาใช้บริการมากที่สุด โดยเฉพาะกลยุทธ์เรื่องราคา ที่เป็นด่านแรกที่จะทำให้ลูกค้าสะดุด และพร้อมจะพิจารณาเลือกใช้บริการสายการบินเป็นลำดับต้นๆ

ประเทศไทยมีสายการบินหลักไม่กี่รายที่ให้บริการ และหากเป็นสายการบินราคาประหยัด (โลว์คอสต์ แอร์ไลน์) ที่หั่นหั่นเรื่องราคาและบริการ เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดมาโดยตลอด ไม่นับสายการบินน้องใหม่ไทย ไลอ้อน แอร์ ที่เปิดตัวแรงด้วยตั๋วราคาต่ำจนลูกค้าช็อกไปชั่วขณะแล้ว อีกสายการบินที่ต้องจับตามองคงหนีไม่พ้นสายการบินรุ่นพี่อย่างนกแอร์ และไทย แอร์เอเชีย

และเมื่อประเทศไทยต้องการเป็นศูนย์กลางทางการบินของอาเซียน และกระแสความต้องการเดินทางโดยเครื่องบินที่มีมากขึ้น ก็ยิ่งทำให้หลายสายการบินจะต้องแวะลงจอดในสนามบินที่เมืองไทยมากขึ้น สายการบินแต่ละสายต่างต้องปรับตัวตามการเติบโตแน่นอนว่า **"นกสกู๊ต"** ที่สายการบินนกแอร์ผนึกกับสายการบินราคาประหยัด **"สกู๊ต"** ในเครือสิงคโปร์ แอร์ไลน์ส ก็ได้เตรียมการแจ้งเกิดเป็นสายการบินน้องใหม่ในราคาประหยัดในช่วงไตรมาส 3 นี้เพื่อเปิดบินในระยะกลางและไกลมากขึ้น

ขณะที่สายการบิน **ไทย แอร์เอเชีย เอ็กซ์** หนึ่งในห่วงโซ่ธุรกิจสายการบินแอร์เอเชียของมาเลเซีย ได้ช่วงชิงโอกาสความคุกรุ่นทางการเมืองไทยที่กำลังมีปัญหา เปิดตัวสายการบินพร้อมเส้นทางบินระยะใกล้ขึ้น เมื่อช่วงปลายเดือนเมษายนที่ผ่านมา ซึ่งสายการบินน้องใหม่นี้จะแตกต่างจากไทยแอร์เอเชียตรงที่จะทำการบินในเส้นทางบินที่เกิน 4 ชั่วโมง จนถึงประมาณ 8 ชั่วโมง โดยใช้เครื่องบินแอร์บัส A330-300 จำนวน 377 ที่นั่ง ขณะที่ไทยแอร์เอเชีย จะบินในระยะทางไม่เกิน 4 ชั่วโมงตามศักยภาพของเครื่องบินแอร์บัสรุ่น A320-200

นอกจากเป็นการเปิดตัวไทย แอร์เอเชีย เอ็กซ์ ในวันนั้น ยังถือเป็นการเปิดตัวผู้บริหารคนใหม่ชนิดแกะกล่อง ของสายการบินอย่าง **นัดดา บุรณศิริ** ซึ่งรั้งตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร อย่างเป็นทางการด้วย

หากจะย้อนที่มาที่ไป ของผู้บริหารหนุ่มรายนี้ หลายคนคงคุ้นชื่อ เพราะเมื่อ **"นัดดา"** จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เขาเริ่มต้นทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายให้กับปูนซีเมนต์ไทยช่วงหนึ่ง ก่อนขยับมาเป็นผู้จัดการผลิตภัณฑ์ในธุรกิจกระเบื้องและสุขภัณฑ์ และมาดูแลในส่วนการตลาดขายตรงของบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จนถึง พ.ศ.2534

จากนั้นได้เปิดประสบการณ์ใหม่สู่วงการเอเยนซี่โฆษณากับบริษัทยักษ์ใหญ่อย่าง เจ.วอลเตอร์ ทอมสัน จนถึงปี พ.ศ.2539 จึงเริ่มเข้าสู่การบริหารงานในแวดวงธุรกิจดนตรีในตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ บริษัท ยูนิเวอร์ซัล มิวสิค (ประเทศไทย) จำกัด ยาวนานถึง 10 ปี โดยมีผลงานที่โดดเด่นคือการนำศิลปินต่างประเทศบุกตลาดเมืองไทย ก่อนที่จะเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ บริษัท วอร์เนอร์ มิวสิค (ประเทศไทย) ในพ.ศ.2550-2556 พร้อมปรับโฉมธุรกิจใหม่ด้วยการวางกลยุทธ์ตลาดนำศิลปินดังอย่างคาราบาวและปู-พงษ์สิทธิ์ ตระเวนออกคอนเสิร์ต สร้างโอกาสธุรกิจใหม่ๆ โดยใช้รูปแบบพันธมิตรที่ดีในการต่อยอดธุรกิจ

ล่าสุด เมื่อเดือนมกราคมที่ผ่านมา **"นัดดา"** ได้ตัดสินใจเข้ารับตำแหน่งใหม่ที่ท้าทาย กับตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายการบินไทย แอร์เอเชีย เอ็กซ์ ที่ให้บริการบินระยะใกล้จากกรุงเทพฯ สู่ปลายทางต่างๆ

"ช่วงที่ทำงานแวดวงธุรกิจบันเทิงก็ต้องใช้ความรู้สร้างสรรค์ ต้องใช้ทักษะที่ติดต่อประสานงานกับพันธมิตรธุรกิจ และถือเป็นงานบริการ ดังนั้น เมื่อย้ายงานมาดูแลธุรกิจการบินจึงเชื่อว่าไม่ใช่เรื่องยาก เพียงแต่ต้องเข้าใจธุรกิจว่าเป็นอย่างไร จับจุดให้ได้ว่าลักษณะงานเป็นแบบไหน วางให้เป็นระบบแล้วทุกอย่างก็จะเดินหน้าไปได้ จะสร้างแบรนด์ 'ไทย แอร์เอเชีย เอ็กซ์' ให้เป็นที่ชื่นชอบสำหรับลูกค้าที่เป็นคนรุ่นใหม่ที่เดินทางด้วยตัวเองเลือกใช้เรา"

"นัดดา" บอกอีกว่า สำหรับธีมของการสื่อสารของไทย แอร์เอเชีย เอ็กซ์ จะใช้ประโยคภาษาอังกฤษว่า **"Now Everyone Can Fly X-tra Long"** ส่วนภาษาไทยจะโฟกัสและบอกถึง จุดหมายปลายทางที่จะบินไป ซึ่งเดือนมิถุนายนนี้จะบินไปเกาหลี ก็จะใช้คำว่า *"เกาหลี ใครๆ ก็บินได้"* พอญี่ปุ่นพร้อมเราก็จะใช้คำว่า *"เกาหลี-ญี่ปุ่น ใครๆ ก็บินได้"* ทำให้คนเข้าใจว่าเดสติเนชั่นไกลๆ จะเป็นสายการบินไทย แอร์เอเชีย เอ็กซ์ และเมื่อผู้บริโภคคุ้นเคยในแบรนด์แล้ว ก็จะกลับไปใช้ธีมว่า *"ใครๆ ก็บินได้ไกลขึ้น"* เพื่อให้เป็นทิศทางเดียวกับไทย แอร์เอเชีย

วางเป้าหมายในการบริหารสายการบินไว้ว่า ในปีแรก ไทย แอร์เอเชีย เอ็กซ์ จะมีเครื่องบิน 2 ลำ โดยจะเปิดบินประจำเส้นทางแรกในวันที่ 17 มิถุนายนนี้ คือ ดอนเมือง-อินชอน (กรุงโซล เกาหลีใต้) วันละ 1 เที่ยว และหลังจากเดือนกรกฎาคมจะเปิดเพิ่มอีก 2 เส้นทาง คือ ดอนเมือง-นาริตะ กรุงโตเกียว ญี่ปุ่น วันละ 1 เที่ยว และดอนเมือง-คันไซ โอซากา ญี่ปุ่น 5 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

"ภายใน 3 ปี น่าจะมีเครื่องบิน 5-8 ลำ ส่วนเส้นทางบินจะต้องดูกระแสตอบรับและทิศทางการท่องเที่ยวว่าประเทศไหนให้การตอบรับดี อย่างจีนหากต้องการให้เราเปิดในบางเมืองที่ใช้เวลาบินเกิน 4 ชั่วโมง เราก็พร้อมพิจารณา"

"นัดดา" บอกว่าสิ่งสำคัญสำหรับการบริหารงานคือ ต้องเขียนเป้าหมายให้ชัดเจน แล้วสื่อเป้าหมายให้กับทีมงานต้องให้คนร่วมงานรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ให้เกียรติผู้ร่วมงาน ถ้าทำดีก็ต้องส่งเสริม แต่ถ้าทำผิดก็ต้องว่ากันไปตามระเบียบ

ส่วนการที่จะทำให้สายการบินโดดเด่นและยืนหยัดอยู่ได้ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจการบินนั้น **"นัดดา"** บอกว่า ต้องวางรากฐานธุรกิจให้แข็งแกร่งก่อน แล้วตั้งเป้าเติบโตแบบมั่นคง ค่อยเป็นค่อยไป ไม่ใช่โตแบบก้าวกระโดด ไม่มองคู่แข่งเป็นศัตรู แต่ต้องเป็นแรงผลักดันให้เราพัฒนาต่อเนื่อง จะเน้นการสร้างแบรนด์ไทยแอร์เอเชีย เอ็กซ์ให้เป็นที่รู้จักก่อน พร้อมกับชูเรื่องราคาที่คุ้มค่า และต้องชี้ให้เห็นว่าเรามีเส้นทางบินที่ครอบคลุมเดินทางไปเมืองไหนๆ ก็สะดวก

"นัดดา" ได้ฝากข้อคิดดีๆ สำหรับนักธุรกิจรุ่นใหม่ หรือกำลังต้องการสร้างธุรกิจเป็นของตัวเองว่า *"...ถ้าคุณมีความฝัน ก็ต้องมีความชัดเจนว่าคุณต้องการอะไร แล้วถ้าเชื่อถ้ามั่นใจในความฝันนั้นแล้ว ก็ลุยไปเลย แต่ถ้าทำแล้วกลับไม่ประสบความสำเร็จ ขอให้เชื่อว่า ล้มแล้วต้องลุก เพราะไม่ใช่ทุกธุรกิจที่จะประสบความสำเร็จ แต่คุณต้องเข้าใจธุรกิจของคุณให้ลึกซึ้ง เข้าใจปัญหาและแก้ไขให้ได้ แต่ถ้าแก้ไม่ได้ก็ถือเป็นบทเรียน และต้องยึดเป็นคติไว้มากๆ คือ ล้มครั้งแรกล้มได้ แต่ต้องจำ และไม่ควรล้มรอบสอง..."*

พร้อมกับทิ้งท้ายว่า อยากให้ทุกคนลองมาใช้บริการไทย แอร์เอเชีย เอ็กซ์ เพราะเรามั่นใจว่า เราจะทำให้ลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการชื่นชอบได้!!

อาทิตย์ หลวงละ