

GET REAL

ปริศนา รัตนสุวรรณศรี

ทำงานด้วยใจรัก สู้การเป็นที่รักของลูกค้า

แม้จะผ่านประสบการณ์การทำงานมาอย่างโชกโชน แต่ 'พลอย-ปริศนา รัตนสุวรรณศรี' ผู้อำนวยการอาวุโส สายงานธุรกิจ โพลด์เฟด บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ก็ไม่เคยหยุดนิ่งในการทำหน้าที่ของตัวเองให้เต็มที่และดีที่สุด แต่ยังคงสนุกและมีความสุขกับงาน เธอไม่ได้คิดถึงแค่การบริการลูกค้าเท่านั้น แต่ยังต้องการให้พวกเขารู้สึกดีด้วย



Her Profile

ปรีศนา รัตนสุวรรณศรี (พลอย)

ผู้อำนวยการอาวุโส สายงานธุรกิจโพลด์เพด
บริษัท ไทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

การศึกษา :

- ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
- ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด

ประสบการณ์ทำงาน :

- บริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด
- ที่ปรึกษากลยุทธ์ทางธุรกิจที่ Bain & Company Singapore Office
- Group Business Development Officer ที่ NTUC First Campus Co-Operative ซึ่งเป็นกลุ่มบริหารการศึกษาปฐมวัยที่ใหญ่ที่สุดในสิงคโปร์
- Business Unit Director บริษัท แอสตราเซนเนกา (ประเทศไทย)
- Program Office Management บริษัทในกลุ่มเทเลนอร์ ในภูมิภาคเอเชีย



เส้นทางผู้บริหารสาว

“จบปริญญาตรีที่แอมแบค ทำงานอยู่ 2 ปีที่บริษัทหลักทรัพย์ภัทร แล้วไปเรียนต่อปริญญาโทที่ฮาร์วาร์ด บิสซิเนส สคูล ที่บอสตัน จากนั้น กลับมาทำงานที่สิงคโปร์ 10 ปี หลังจากเป็นที่ปรึกษากลยุทธ์ทางธุรกิจเกือบ 7 ปี ก็ได้เปลี่ยนไปทำงานที่ตัวเองสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับการศึกษาเด็กเล็กอีก 3 ปี ก่อนที่จะตัดสินใจย้ายกลับมา พอลกลับเมืองไทยก็ได้เข้าไปทำงานที่บริษัทเก่าก่อน โดยดูแลเรื่องเซลล์มาร์เก็ตติ้ง พอทำได้สักพักจึงเปิดโรงเรียนสอนพิเศษเด็กตั้งแต่ขวบครึ่ง ถึง 7 ขวบ พอเซ็ทอัพได้ 6 เดือนอย่างที่ตั้งใจไว้ ก็กลับมาทำงานบริษัทอีกครั้งที่เทเลนอร์คอยดูแลโปรเจกต์บิสซิเนสยูนิคต่างๆ ในภูมิภาคเอเชีย พอทำได้สักปีกว่าๆ ตอนที่คุณคิดว่าเป็นซีอีโอที่นี้ก็เลยได้เข้ามาอยู่ที่ทีดีทีคอม ตอนนั้นดูแลส่วนของมาร์เก็ตติ้งที่เป็นลูกค้ารายเดือนทั้งหมดค่ะ”

ความท้าทายของงาน

“ท้าทายมาก เฉพาะลูกค้าโพลด์เพด รวมๆ แล้วมี 4 ล้านคน เวลาเราจะทำอะไรให้คน 4 ล้านแบบปีกับเราทุกวันมันยากมาก เน็ตเวิร์กเฟลไม่ได้อะไรวิลที่ทัชพอยต์ทุกอันเฟลไม่ได้ เพราะว่าเราใช้โทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตอยู่ทุกวัน ได้รับบริการจากเราทุกวันไม่ว่าเราจะโทรไป Call Center หรือเดินไปที่สาขา เพราะฉะนั้นมันมีความคาดหวังค่อนข้างสูง และทุกๆ คนต้องการความสะดวก ทุกวันนี้ทุกคนยุ่งกับงานและเรื่องส่วนตัวมากพอแล้ว และเรื่องโทรศัพท์ถือเป็นสิ่งท้าทาย ที่เขายากมาอยู่ด้วย เพราะฉะนั้นความท้าทายคือการทำให้ลูกค้าทุกคนรู้สึกดีที่ได้ใช้บริการจากเรา เราจะมีบ้างที่ทำผิดพลาดไปจนกระทบกับคนเป็นพันเป็นหมื่นคน ซึ่งจริงๆ แล้วไม่ถือว่าเยอะสำหรับเครือข่ายโทรศัพท์ แต่แค่ทำให้เขารู้สึกไม่ดีเขาก็แอบเครียดแล้วค่ะ จึงต้องพยายามแก้ไขปัญหามาให้เร็วที่สุด”

เป้าหมายในการทำงาน

“ไม่เคยมีเป้าหมายสุดท้ายจริงๆ รู้แต่ว่าสิ่งที่ทำวันนี้เราชอบหรือเปล่า พอลอย่าอันนั้นถือเป็นสิ่งที่สำคัญมากๆ เพราะเมื่อไหร่ก็ตามที่เราพอใจ รู้สึกภูมิใจกับสิ่งนั้น ในที่สุดก็จะมีสิ่งดีๆ ตามมา มีคนเห็นคุณค่าของเราแล้วจะมีคนช่วยเหลือและสนับสนุนตลอด เพราะฉะนั้นพอลอยรู้สึกว่ารอบคอบที่ได้ทำอะไรที่ชอบแล้วสนุกกับงานๆ นั้น แล้วยังมีโอกาสที่จะทำให้เกิดความคิดในด้านบวกกับคนรอบข้าง ให้เขารู้สึกอยากพัฒนาตัวเองด้วย อันนี้ก็จะรู้สึกดีที่สุดใน”

แรงบันดาลใจในการทำงาน

“พอลอยชอบทำงานให้กับบริษัทหรือคนที่เราเคารพแล้วเป็นแรงบันดาลใจให้เราได้ ถ้าเราต้องทำงานให้กับใครสักคน เราจะให้อย่างเต็มที่ เพราะฉะนั้นคนคนนั้นหรืองานนั้นต้องสมควรที่จะได้เหมือนกัน แรงบันดาลใจจะหาจากเจ้านายหรืองานที่เราทำอยู่อย่างดีแท้ เราให้บริการเรื่องการสื่อสาร บางครั้งมันเฟลเพราะลูกค้าตอบอินเทอร์เน็ตไม่ได้ เรารู้สึกแยเหมือนกัน แต่ถ้าเราคิดมากกว่านั้นว่าการให้บริการที่ดีทำให้เขาติดต่อสื่อสารได้ จะรู้สึกว่าการที่เราทำมีความหมายขึ้นมาทันที เพราะฉะนั้นการทำงานให้ดีต้องมีแรงบันดาลใจว่าสิ่งที่เราทำนั้นสำคัญด้วยค่ะ”

เคล็ดลับของผู้บริหาร

“ทุกวันนี้ทุกอย่างเร็วไปหมด เราทำอะไรออกไปวันรุ่งขึ้นได้รับฟีดแบ็กกลับมาทันที ตรงนี้สำคัญมาก ฉะนั้น เราต้องคิดบวกและมีสติ เพราะว่าฟีดแบ็กกลับมาเร็วดีมาก ซึ่งอาจจะทำให้เรารู้สึกไม่ดีได้บ่อยๆ หรือทำให้เราตั้งคำถามกับตัวเองตลอด เราต้องไม่กลัวที่จะพลาด ทุกๆ วันการทำงานมันมีพลาดอยู่แล้ว แต่เราต้องเรียนรู้ รับลูกขึ้นมาใหม่ คราวหน้าต้องทำให้ดีกว่านี้ เรื่องของการบาลานซ์ตัวงานก็เป็นส่วนหนึ่ง ครอบครัวยังเป็นอีกส่วน แล้วยัง

ต้องดูแลตัวเองอีก ซึ่งสามอย่างนี้เราต้องบาลานซ์กันให้ดี”

ฝากถึงลูกค้าดีแท้

“พยายามจะทำ Best ให้ได้ 3 อย่าง ไม่นับเน็ตเวิร์กที่เราพยายามปรับปรุงขึ้นทุกวัน ปลายปีนี้ตั้งธงไว้แล้วว่าเราจะเป็น Best 4G ในเมืองไทยให้ได้ อันแรกคือ Best Value ไม่ว่าจะออกแคมเปญอะไรมา ให้ลูกค้ามองว่าเป็น Best Deal ที่ดีที่สุดจริงๆ อันที่สองคือ Best Internet Service มาจากแนวคิดที่ว่าเราไม่ได้ใช้มือถือเป็นแค่โทรศัพท์ มันคือไลฟ์สไตล์ ใช้แอปพลิเคชันในการทำงานและดำเนินชีวิต เพราะฉะนั้นเราอยากเป็นที่รวบรวมบริการอินเทอร์เน็ตต่างๆ ที่ดีที่สุดเพื่อจะตอบสนองการใช้งานของลูกค้าส่วนสุดท้ายคือ Best Care ซึ่งสำคัญมาก เราจะทำยังไงให้ลูกค้ารู้สึกทุกครั้งที่ดีต่อกับเรา เขารู้สึกว่าเราแคร์เขาจริงๆ เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดขึ้นได้ทุกวัน บางครั้งลูกค้าเขาก็ควบคุมไม่ได้ แต่การบริหารจัดการที่ดี การสร้างวินัย การสร้างวัฒนธรรมที่ดีขององค์กรจะทำให้เราไปถึงจุดนั้นได้ และทุกครั้งที่คุณลูกค้าเจอกับดีแท้เขาต้องรับรู้ได้ว่าดีแท้แคร์เขาจริงๆ”

Her Quote

“ถ้าเราจะงานให้ดีดีดีเลิศ ต้องให้ค่าและทุ่มเทให้สุดตัว ต้องพยายามทำให้ดีที่สุด โดยไม่คิดว่าสิ่งตอบแทนคืออะไร”