

ไขกุญแจแห่งความสำเร็จ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2562”



ไขกุญแจแห่งความสำเร็จ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2562” กลุ่มธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มทรู ร่วมแบ่งปันองค์ความรู้ ในงาน “Thailand Quality Award 2019 Winner Conference”

หนึ่งในรางวัลอันทรงเกียรติ...เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง และเป็นเครื่องหมายแสดงถึงความเป็นเลิศในการบริหารจัดการองค์กรที่ทัดเทียมมาตรฐานโลก จะต้องมิใช่ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หรือ Thailand Quality Award (TQA) รวมอยู่ด้วย ซึ่งจัดโดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ สถาบันเครือข่ายของกระทรวงอุตสาหกรรม ในฐานะสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรางวัลดังกล่าวว่างเว้น ไม่มีองค์กรได้รับมาถึง 8 ปี เพราะด้วยเกณฑ์การพิจารณาที่เข้มข้น จนกระทั่งล่าสุด ปี 2562 กลุ่มธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มบริษัททรู ได้รับเลือกให้เป็นองค์กรด้านการสื่อสารโทรคมนาคมไทย เพียงรายเดียวในไทย ให้รับรางวัลดังกล่าวอย่างเต็มภาคภูมิ

อย่างไรก็ดี ความสำเร็จครั้งนี้ ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ หากปราศจากการบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบอันนำไปสู่การปฏิบัติครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร และพนักงานทุกคนมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ซึ่งกลุ่มทรู ได้มาร่วมแบ่งปันให้แก่องค์กรต่างๆ บนเวทีงานเสวนา “Thailand Quality Award 2019 Winner Conference” โดยมี นายสุวิชา ภรณ์วลัย หัวหน้าคณะผู้บริหาร ด้านประกันคุณภาพ นางสาวศรินทร์รา วงศ์สุภลักษณ์ หัวหน้าคณะผู้บริหารกลุ่ม ด้านทรัพยากรบุคคล ดร. ชีระพล ถนอมศักดิ์ยุทธ หัวหน้าคณะผู้บริหาร ด้านนวัตกรรมและความยั่งยืน และนายคณิงเดช ไตรรัตน์อุปถัมภ์ ผู้อำนวยการด้านปฏิบัติการโครงข่าย มาร่วมถ่ายทอดองค์ความรู้ในการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพ

แห่งชาติ มาประยุกต์ใช้ในองค์กร ครอบคลุมหลากหลายมิติ เปรียบเสมือนสูตรแห่งความสำเร็จที่ครบทุกองค์ประกอบ ทั้งวิสัยทัศน์ การวางแผนกลยุทธ์ การส่งมอบโครงข่ายคุณภาพและการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า การบริหารจัดการข้อมูลและความรู้ การพัฒนาบุคลากร กระบวนการและตัวชี้วัด ตลอดจนการสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรมและการพัฒนาที่ยั่งยืน

คุณค่าองค์กร จุดสตาร์ทความสำเร็จ

ตลอดระยะเวลา 20 ปีที่ทรู เริ่มก่อตั้ง และดำเนินธุรกิจในฐานะบริษัทโทรคมนาคมไทย ด้วยปณิธานอันแน่วแน่ของนายศุภชัย เจียรวนนท์ ผู้นำองค์กรที่มุ่งมั่นผลักดันให้ทรู เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมและการพัฒนาที่ยั่งยืน สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้แก่คนไทยเป็นรายแรกมาโดยตลอด ภายใต้แนวคิด First Mover and Game Changer นั้น ทำให้ทรู มีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค และยังคงเดินหน้าสู่ความเป็นผู้นำดิจิทัลไลฟ์สไตล์ ครบวงจร ที่พร้อมเติมเต็ม ตอบโจทย์ทุกชีวิตของคนในสังคม

สิ่งที่สะท้อนความเป็น “First Mover” และ “Game Changer” ในแบบฉบับทรูที่เห็นเด่นชัดที่สุด เริ่มจากการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร 4C เข้าไปอยู่ใน DNA ของคนทรู ซึ่งประกอบด้วย เอาใจใส่ (Caring) เชื่อถือได้ (Credible) สร้างสรรค์ (Creative) และกล้าคิดกล้าทำ (Courageous) รวมถึงปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางธุรกิจและปรับปรุงระบบการบริหารองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พร้อมรับกับความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

นายสุวิชา ภรณ์วลัย หัวหน้าคณะผู้บริหาร ด้านประกันคุณภาพ บมจ.ทรู คอร์ปอเรชั่น เล่าถึงเบื้องหลังความสำเร็จของทรูว่า “นอกจากการเป็นผู้บุกเบิกและผู้นำด้านคอนเวอร์เจนซ์รายแรกและรายเดียวในไทย ที่มุ่งสร้างสรรค์เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเชื่อมต่อทั้งความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร สารและความบันเทิง รวมถึงการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมมาโดยตลอดแล้ว คุณค่า 4C นี้เอง ทำให้ทรูเป็นองค์กรที่มีเอกลักษณ์ มีรากฐานที่แข็งแกร่งในการสร้างองค์กรให้เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน ก้าวเป็นผู้นำในธุรกิจโทรคมนาคม”

สร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

แม้ว่ารางวัลมากมายที่ทรูได้รับ จะเป็นบทพิสูจน์ความเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม แต่กลุ่มทรู ยังคงเดินหน้าไม่หยุดยั้ง โดยมีเป้าหมายสำคัญในการส่งเสริมให้ทุกคนเป็น “นวัตกรรม” ซึ่ง ดร. ธีระพล ถนอมศักดิ์ยุทธ หัวหน้าคณะผู้บริหาร ด้านนวัตกรรมและความยั่งยืน เปิดเผยถึงเครื่องมือสร้างความเป็นเลิศในองค์กรนั้น จำเป็นต้องใช้การเรียนรู้หลากหลายรูปแบบ เพื่อกระตุ้นการสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติ พร้อมนำมาใช้จริงจนเกิดความเข้าใจ ซึ่งทำให้ทรู สามารถปรับเปลี่ยนตัวเองได้อย่างรวดเร็ว พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดฝันในทุกรูปแบบ ยกตัวอย่างเช่น การทำงานยุคนิว นอร์มัล ที่ต้องมีการวางแผนระยะยาว การบริหารความเสี่ยงองค์กร การจัดการความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ด้วย เป็นต้น

สร้างคนให้พร้อมเพื่อองค์กรที่แข็งแกร่ง

ในส่วนของบุคลากร นางสาวศรินทร์รา วงศ์สุลักษณ์ หัวหน้าคณะผู้บริหารกลุ่ม ด้านทรัพยากรบุคคล ได้อธิบายว่า “พนักงาน ถือเป็นกำลังขับเคลื่อนสำคัญขององค์กร การพัฒนาและเตรียมความพร้อมคนทรู กับการทรานสฟอร์มสู่องค์กรดิจิทัล จึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนวงล้อและกลไกการทำงานของ HR ใหม่ด้วย ทั้งในด้านการสร้างผู้นำ (Leadership and Talents) การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน (Capability Development) การวัดผลและความโปร่งใส (KPI & Transparency) และนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technology Innovation)”

ยิ่งไปกว่านั้น อีกหนึ่งโมเดลสำคัญที่ทรูนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร นั่นก็คือ 9C Leadership System ซึ่งประกอบด้วย 1. ค้นหาความต้องการของลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer & Stakeholder) 2. วิเคราะห์ และเปรียบเทียบกับ Best Practices (Compare) 3. กำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการที่จะดำเนินการ (Commitment) 4. กำหนดตัวชี้วัด (KPI) ให้ชัดเจน พร้อมคาดการณ์ผลการดำเนินการ (Clarity) 5. พัฒนาบุคลากร ขีดความสามารถขององค์กร และนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ (Capability) 6. ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ และติดตามผลการดำเนินการอย่างใกล้ชิด (Control) 7. พร้อมปรับแผนที่วางไว้ เพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้น (Change) 8. ให้รางวัลคนดีและคนเก่ง ขยายผล Best Practices และจัดเก็บเป็นองค์ความรู้ (Culture) และ 9. ผู้นำที่ทำหน้าที่สื่อสาร สร้างแรงจูงใจ เป็น Role Model ให้กับพนักงานและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต (Captain)

โครงข่ายคุณภาพ ตอบโจทย์ผู้บริโภคยุคดิจิทัล

นอกจากนี้ ทรู ยังมุ่งเน้นการพัฒนาโครงข่ายที่มีคุณภาพ โดยนายคณิศร ไตรรัตน์อุปถัมภ์ ผู้อำนวยการด้านปฏิบัติการโครงข่าย สรุปถึงการพัฒนาลินค้าและบริการว่า “ทรู ยึดมั่นในการพัฒนาโครงข่ายที่แข็งแกร่ง ด้วยการขยายคลื่นความถี่ให้ครอบคลุมมากที่สุด พร้อมสร้างสรรค์โซลูชันใหม่ๆ เพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์และความต้องการของผู้บริโภคยุคดิจิทัล โดยยังคำนึงถึงความยั่งยืน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสุขภาพ รวมทั้งเชื่อมโยงพันธมิตรธุรกิจทั้งในประเทศและระดับโลก เพื่อนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าและผู้บริโภคของทรู”

จุดเริ่มต้นที่แน่วแน่และมั่นคง การเดินทางที่ต้องเรียนรู้ ทบทวนและพัฒนาอยู่เสมอโดยใช้ข้อมูลจริง (Data Fact-Based) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ TQA จนมาถึงการวางแผนงานอนาคตอย่างมีเป้าหมายชัดเจน โดยมีการสื่อสารที่ยอดเยี่ยมร่วมกันในองค์กร นี่คือการสำเร็จ คือเคล็ดที่ (ไม่)ลับ ของทรู อันนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายของการเป็นผู้นำโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่เชื่อมโยงผู้คนและสังคมได้อย่างสมบูรณ์แบบ