



พีซีเอสประเทศไทยต้อนรับซีอีโอคนใหม่ คุณแอนน์ โรเจอร์ส-เบลล์

พีซีเอสประเทศไทยมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้ต้อนรับประธานกรรมการบริหารคนใหม่ของเรา คุณแอนน์ โรเจอร์ส-เบลล์

ก่อนมาร่วมงานกับพีซีเอสประเทศไทย คุณแอนน์ได้ทำงานกับกลุ่มเทสโก้มากกว่า 32 ปี โดยตำแหน่งล่าสุดคือกรรมการผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการของเทสโก้ โลตัส ที่กรุงเทพมหานคร

คุณแอนน์จะนำเอาความรู้อันกว้างขวางและประสบการณ์ต่างๆ มาปรับใช้กับพีซีเอสประเทศไทยพร้อมกับลักษณะความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ เน้นที่ผลลัพธ์ ร่าเริงและเอาใจใส่

เพื่อเป็นการต้อนรับคุณแอนน์ผู้รอบคราวพีซีเอสประเทศไทยอย่างเป็นทางการ เราได้คุยกับเธอเรื่องอาชีพ การใช้ชีวิตและทำงานที่เมืองไทย อุทิศสรรสมการบริหารจัดการสถานที่ และวิสัยทัศน์เรื่องอนาคตขององค์กร



เส้นทางอาชีพจากสหราชอาณาจักร ถึงฮ่องกง มาจนถึงประเทศไทย

คุณแอนนี่เติบโตขึ้นทางชายฝั่งตอนใต้ของประเทศอังกฤษซึ่งถือว่าเป็นที่ที่มีแสงแดดมากที่สุดในสหราชอาณาจักร เธอร่วมงานกับเทสโก้ตั้งแต่อายุ 16 ปี และทำงานที่นั่นในตลอดระยะเวลาที่เรียนระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย โดยศึกษาด้านธุรกิจและการพาณิชย์ที่วิทยาลัยฮัสต์ลีย์และศึกษาวิชาเอกด้านการจัดการธุรกิจที่มหาวิทยาลัยโซเลนทิงในเมืองเซาธัมป์ตัน หลังจากสำเร็จการศึกษาแล้ว เธอก็รับตำแหน่งใหม่ที่เทสโก้โดยเป็นส่วนหนึ่งของโครงการฝึกงานของเทสโก้

“การทำงานที่เทสโก้ของฉันนั้นมีโอกาสยอดเยี่ยมมาให้เห็นเสมอๆ ฉันจึงทำงานที่นั่นถึง 32 ปี” คุณแอนนี่กล่าว

ในช่วง 10 ปีแรกของการทำงาน เธอยังคงอาศัยอยู่ในสหราชอาณาจักร ก่อนจะย้ายไปที่ยูโรปภาคพื้นทวีป ฮ่องกง และมาลงเอยที่ประเทศไทย ซึ่งตลอดระยะเวลานี้ เธอได้พัฒนาทักษะด้านการบริหารจัดการทั่วไป การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง

ประสบการณ์อันยาวนานของคุณแอนนี่ในภาคการขายปลีกซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่เน้นเรื่องข้อมูลของลูกค้าและเสียงตอบรับจากลูกค้ามากนั้นทำให้เธอมีความรู้ที่สามารถนำไปใช้กับภาคการบริหารจัดการสถานที่ได้

“ฉันคิดว่าการที่พีซีเอสเข้าใจลูกค้าอย่างถ่องแท้ว่าไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความต้องการ จุดอ่อนทางธุรกิจ และการทำอะไรเราถึงจะมีความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับลูกค้าของเรานั้นเป็นเรื่องที่สำคัญมาก” เธอกล่าว

อีกเรื่องหนึ่งที่คุณแอนนี่ให้ความสำคัญคือเรื่องพนักงาน คุณแอนนี่บอกเราว่า เช่นเดียวกับที่เทสโก้ ที่พีซีเอสก็ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของพนักงานมากอย่างยิ่งเช่นเดียวกัน โดยในทั้งสองภาคธุรกิจนี้ การทำงานกับลูกค้าและความสามารถที่จะสร้างสายสัมพันธ์นั้นเป็นเรื่องจำเป็นมาก

“ฉันคิดว่าฉันสามารถนำความรู้ ประสบการณ์ และความชื่นชอบอย่างแท้จริงมาใช้เพื่อปลดล็อกประสิทธิภาพที่อยู่ในตัวคนอื่นได้ และทำให้ประสิทธิภาพนั้นเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์ถึงต่อชีวิตของพวกเขาเองและต่อธุรกิจของเรา” คุณแอนนี่บอก

วิธีคิดแบบนี้มันเหมาะกับประเทศไทยมาก โดยคุณแอนนี่สามารถปรับตัวได้ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว “ฉันชอบความรู้สึกที่ร่วมแรงร่วมใจกัน ฉันชอบความรู้สึกที่ทุกอย่างสามารถแก้ไขได้หลังจากที่คุยกัน ตอนทานอาหารและฉันชอบความร่าเริงและการมองโลกในแง่ดีในเมืองไทย”

การบริหารจัดการสถานที่ในสภาวะ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

การระบาดของไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้ถึงชีวิตของคนในประเทศไทยและเศรษฐกิจต้องหยุดชะงักตัวลง ธุรกิจและองค์กรในภาคต่างๆ ได้รับความเสียหายมากมาย และพีซีเอสต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถรองรับลูกค้าที่มีความต้องการต่างกันได้



“หน้าที่ของเราคือต้องอยู่ใกล้ลูกค้าและทำความเข้าใจว่าภาคธุรกิจไหน การบริการไหนต้องปรับตัวและความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นใหม่คืออะไรบ้าง” คุณแอนนี่กล่าว “งานของเราคือการตอบรับตรงนั้น เป็นคนแรกที่ตอบรับและตอบรับได้ดีที่สุด”

เธอเสริมว่าเนื่องจากในขณะนี้ประเทศไทยอยู่ในระหว่างการระบาดของไวรัสโควิด-19 รอบที่สาม สิ่งที่สำคัญที่สุดของพีซีเอสจึงยังคงเป็นสุขภาพที่ดีของประชาชนทั่วไป

“เราจำเป็นต้องเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานของเราต้องการอะไรและต้องทำให้พวกเขารู้สึกมั่นใจ รู้สึกปลอดภัยและรู้สึกสบายใจระหว่างที่ทำงานอย่างต่อเนื่อง” คุณแอนนี่บอกกับเรา “และมันก็มีความท้าทายเล็กๆ ว่าเราจะทำงานกันต่อไปและสื่อสารให้กับคน 30,000 คนได้อย่างไรเมื่อเราไม่สามารถอยู่ในที่เดียวกันได้ ทั้งหมดนี้เป็นเรื่องยาก แต่ความจริงแล้วไม่ช้าหรือเร็วเรื่องแบบนี้ก็ต้องเกิดขึ้นอยู่แล้ว ดังนั้น ถ้าเรารับมือและสื่อสารกันและไม่ทิ้งกันและกัน ฉันก็มั่นใจมากว่าเราจะสามารถรักษาสิ่งนี้ไว้ได้เมื่อธุรกิจเติบโตขึ้นในอนาคต”

เรื่องเทคโนโลยีและนวัตกรรม

เทคโนโลยีนั้นเปิดประตูสู่โอกาสที่น่าตื่นเต้นมากมายในอุตสาหกรรมการบริหารจัดการสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นหุ่นยนต์ทำความสะอาด กล้องวงจรปิดระบบไอโออุปกรณ์ระบบไอโอทีที่มีข้อมูลที่มีค่าและการเตือนแบบเรียลไทม์เพื่อการบำรุงรักษาที่ง่ายขึ้น การเปิดปิดไฟอัตโนมัติและระเบียบเรื่องอุณหภูมิเพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน การควบคุมคุณภาพอากาศ และอื่นๆ

นวัตกรรมเหล่านี้ทำให้พีซีเอสสามารถเพิ่มคุณค่าและความซับซ้อนให้กับบริการที่เรา มีแน่นอนว่า ความท้าทายมักมาคู่กับการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นพนักงานหลายคนจึงจำเป็นต้องปรับทักษะในการทำงาน แต่การใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงานปกติทั่วไปมากขึ้นนั้น ก็ทำให้พนักงานในองค์กรสามารถเน้นไปที่การมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นได้มากขึ้นเพื่อสร้างประสบการณ์ของลูกค้า

“ไม่ว่าจะเป็นการช่วยให้ลูกค้าสามารถฟื้นตัวจากการหยุดชะงักได้รวดเร็วขึ้น การเพิ่มความปลอดภัยและความมั่นคง หรือการเพิ่มการผลิต ทั้งหมดนี้ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีและเราต้องเป็นแถวหน้าในด้านนี้” คุณแอนน์กล่าว “แต่ความท้าทายที่ใหญ่กว่าคือถึงแม้ว่าคุณจะมีเทคโนโลยีที่น่าตื่นตาตื่นใจมากที่สุด แต่ก็ยังจำเป็นต้องมีคนคอยควบคุมและเชื่อมโยงคุณกับเทคโนโลยีนี้ให้ดี และนี่คือจุดที่คุณต้องทำงานร่วมกับคนอื่น คุณอาจจะสามารถทำงานกับเทคโนโลยีได้ แต่คุณต้องให้คนเป็นคนนำเสมอ”

เป็นผู้นำผ่านวัฒนธรรมและคุณค่า

เมื่อต้องบริหารองค์กรที่มีพนักงานมากกว่า 30,000 คน การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่เหนียวแน่นและเต็มไปด้วยคุณค่าที่หนักแน่นนั้นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เหมือนที่คุณแอนน์บอกว่ามันต้องกลายเป็นตัวตนของเรา และสิ่งที่เราทำ

การเน้นย้ำเรื่องวัฒนธรรมและคุณค่ายังช่วยให้พนักงานด้านหน้ามีพลังและเป็นอิสระที่จะรับผิดชอบหน้าที่ของตนและจัดการสถานการณ์ต่างๆ ในเชิงรุก

แน่นอนว่าการทำให้พนักงานเชื่อมั่นไว้วางใจวัฒนธรรมองค์กรนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายเสมอไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับองค์กรที่มีพนักงานจำนวนมาก แต่คุณแอนน์ตั้งข้อสังเกตว่าทุกอย่างนั้นเริ่มต้นจากการที่ผู้นำทำตัวเป็นตัวอย่าง

“สิ่งแรกคือต้องมองกระจกแล้วถามว่า ‘ฉันจะทำอะไรเพื่อช่วยให้คนอื่นเข้าใจเรื่องนี้เพื่อที่มันจะได้พึงสมเหตุผลผลอย่างเป็นธรรมชาติ’” คุณแอนน์พูด “เพราะว่าถ้ามันพึงสมเหตุผลแล้วล่ะก็ คนก็จะทำตาม”

ทะยานสู่ความท้าทาย

คุณแอนน์มาร่วมงานกับทีมซีพีเอสในช่วงเวลาที่สำคัญทั้งสำหรับประเทศและสำหรับองค์กร ถนนข้างหน้าอาจจะขรุขระ แต่เมื่อเราเดินทางมาใกล้จุดจบของวิกฤตโควิดเข้าไปทุกขณะ คุณแอนน์ก็รู้สึกยินดีที่จะได้มีโอกาสนำพีซีเอสประเทศไทยผ่านเรื่องราวอื่นๆ ที่จะผ่านเข้ามาในอนาคต

“นี่เป็นช่วงเวลาที่ยากลำบาก และฉันก็รู้สึกเห็นใจประเทศนี้มาก” คุณแอนน์บอก “แต่ในอีก 12 เดือน โควิดน่าจะกลายเป็นอดีตและก็จะถึงเวลาที่เราจะเติบโต ฉันชอบการเติบโตและการเปลี่ยนแปลง และนับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้นำพารุทกิจฝ่าสิ่งเหล่านี้มา เรามีศักยภาพมากมาย มีพนักงานและลูกค้าที่ศักยภาพเหล่านี้อาจเปลี่ยนแปลงชีวิตพวกเขาได้ ดังนั้น เมื่อพูดถึงตำแหน่งใหม่ของฉัน โอกาสที่จะเติบโตจึงเป็นเรื่องที่น่าตื่นเต้นที่สุด”

