

KTC Knowledge Sharing  
พลิกวิกฤต  
เพิ่ม “พลังองค์กร”



31

**ข  
ถ**

จะถามว่า เลื่อนผ้า หน้า ผม มีความสำคัญต่อการทำงานหรือไม่ หลายคนอาจจะบอกว่าไม่น่าจะเกี่ยว ประสิทธิภาพการทำงานน่าจะอยู่ที่ใจของคน แต่สำหรับองค์กรที่เป็นผู้นำแห่งนวัตกรรมอย่าง บริษัท บัทรูทไทย จำกัด (มหาชน) หรือ เคทีซี บอกว่า นี่เป็นส่วนผสมสำคัญที่ก่อให้เกิดพลังในการทำงาน

“คำว่าแอปปีเวิร์กเพลส มืองค์ประกอบอยู่หลายอย่าง แต่โดยรวม ๆ ผมมองว่าเป็นการทำ CSR ภายในองค์กร คือ นอกจากจะรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมแล้วข้างในองค์กรก็ทำไม่ได้ เพราะทั้งเรื่องแบรนด์คิง การตลาด ล้วนแต่เกิดจากความคิดของคนต่างในองค์กรทั้งสิ้น”

“ถ้าพนักงานภายในองค์กรมีคุณภาพ มีความรับผิดชอบ ก็ไม่ใช่เรื่องยากที่จะผลักดันองค์กรให้ไปในทิศทางที่ต้องการ ดังนั้นต้องมาโฟกัสที่ตัวพนักงานแต่ละคนว่าจะทำอะไรกับเขาบ้าง ปลุกฝังให้เขาเป็นคนคิดหรือเปล่า ปลุกฝังให้เขาตอบแทนสังคมหรือไม่ หรือแค่ให้ทำงานแล้วรับเงินเดือนไปวัน ๆ”

นี่คือจุดเริ่มต้นของโครงการ KTC Knowledge Sharing ที่ “คุณสิริรัชชเศรษฐนันท์” Executive Vice President Resources Management บริษัท บัทรูทไทย จำกัด บอกว่า การพัฒนาพนักงานไม่จำเป็นต้องโฟกัสไปที่ทักษะในเรื่องธุรกิจหรือเรื่องงานเพียงอย่างเดียว แต่ทักษะชีวิตก็เป็นที่สำคัญ

ถ้าอยากให้พนักงานเป็นคนดีของสังคม นำความรู้ที่เขามีไปต่อยอดให้กับคนอื่นได้

# KTC Knowledge Sharing

## แบ่งปันความรู้ ต่อเติมความสุข พลิกวิกฤตเพิ่ม ‘พลังองค์กร’



คุณสิริรัชชเศรษฐนันท์

ก็ต้องพัฒนาคนในหลากหลายรูปแบบ ที่นี่จึงได้พยายามสอดแทรกกิจกรรมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องโดยเน้นที่สอดคล้องกับแคร์ริเออร์ขององค์กรที่มีทั้งความเป็นมืออาชีพ ทันสมัย โคนามิก ที่สำคัญคือสนุก

ในอดีตช่วงที่เศรษฐกิจเฟื่องฟู องค์กรแห่งนี้ก็จะจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาให้ความรู้กับพนักงาน แต่เมื่อเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ การจะใช้เงินก็ค่อนข้างมากขึ้น พอกลับมาคิดว่าจะใช้เงินให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ก็ต้องหันมาลงทุนทรัพยากรภายใน องค์กรว่ามีอะไรที่หยิบขึ้นมาใช้ได้บ้าง สุดท้ายก็เห็นว่าพนักงานของเคทีซี 1,000 คน ก็ 1,000 สมอง

จากนั้นกระบวนการค้นหาว่าเด่นในเรื่องต่าง ๆ มาแบ่งปันความรู้ให้กับเพื่อนพนักงาน ภายใต้โครงการ KTC Knowledge Sharing ก็เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดช่วง 2 ปีที่ผ่านมา

“KTC Knowledge Sharing จะเป็นกิจกรรมที่ให้พนักงานภายในองค์กรที่มีความถนัดในด้านต่าง ๆ มาแชร์ความรู้ให้กับเพื่อนพนักงานที่สนใจ ซึ่งที่ผ่านมาทุก

หลักสูตรที่เปิดสอนได้รับความสนใจจากเพื่อน ๆ เขาร่วมเติมความรู้อย่างคึกคัก

ตลอด ตั้งแต่การทำซูชิ การวาดภาพ การถ่ายรูป การเขียนมายด์แมป การจัดดอกไม้ และอื่น ๆ อีกมากมาย”

ล่าสุดกิจกรรม “knowledge sharing” ที่สร้างสีสันให้กับคน KTC เป็นอย่างมาก คือการจัดมีมกับเสื้อผ้าแบรนด์คิง CK (กาลวิน โคลน์) เชิญพี่ทอม (พลพัฒน์ อัศวประภา) ผู้สร้างแบรนด์ “ASAVA” กรุ๊ปแฟชั่นระดับแถวหน้าของเมืองไทยมาพูดเรื่อง The Power of Style and Image พร้อมแฟชั่นโชว์ที่จะสะท้อนให้เห็นการแต่งตัวของหนุ่มสาวยุคใหม่ที่ไม่ว่าจะขึ้นแต่คูตี ซึ่งทีมงาน HR บอกว่า สิ่งที่พนักงานจะได้รับจากการร่วมกิจกรรมในครั้งนี้คือ เขาจะรู้ว่าแฟชั่นกับความบันเทิงมันเข้ากันได้เป็นอย่างดี

มาถึงตรงนี้หลายคนอาจตั้งคำถามว่า กิจกรรมที่ให้ทั้งความสุขและความรู้กับพนักงานเช่นนี้ส่งผลต่อการทำงานอย่างไร “คุณสิริ” บอกว่า เขาไม่มีไม้บรรทัดวัดแบบเป๊ะ ๆ แต่จะวัดโดยอ้อม เช่น ดูว่า

# ประชาชาติ ธุรกิจ

Prachachart Turakij

Circulation: 120,000

Section: ซีเอสอาร์/ฮิวแมนแคปิตอล

วันที่: จันทร์ 26 - พุธ 28 เมษายน 2553

ปีที่: -

ฉบับที่: 4204

หน้า: 31 (บนขวา)

Col.Inch: 129

Ad Value: 154,800

PRValue (x3): 464,400

คลิ๊ป: สีสี่

หัวข้อข่าว: KTC Knowledge Sharing แบ่งปันความรู้ ต่อเติมความสุข พลิก...

เมื่อทำกิจกรรมเหล่านี้แล้ว บริษัทโคเซ็นใหม่ มีกำไรเพิ่มขึ้นหรือเปล่า ซึ่งก็พบว่าหลังจาก ทำโครงการเหล่านี้อย่างจริงจังตั้งแต่ ปี 2545 เป็นต้นมา องค์กรก็มีกำไรต่อ เนื่องมาทุกปี ในช่วงวิกฤตแฮมเบอร์เกอร์ กำไรอาจจะลดลงบ้าง แต่ภาพรวมก็ยังโอเค ซึ่งในมุมมองของ HR ก็เจอเรื่องเฟิร์ม โอเวอร์ของพนักงานด้วยก็พบว่า อัตรา การลาออกของพนักงานลดลงอยู่ที่ระดับ 10 เปอร์เซ็นต์ ค่ากว่าในตลาด

และเมื่อหันมาดูอัตราการค้างอยู่ของ พนักงานก็พบว่า อายุเฉลี่ยของบริษัท 13 ปี มีพนักงานที่ทำงานกับบริษัทนานกว่า 5 ปี อยู่เกินครึ่ง คนที่อายุงาน 12 ปี มี 20 กว่า เปอร์เซ็นต์ ก็ถือว่าใช้ได้

ในการทำ knowledge sharing ของ เคทีซี ในเรื่องรูปแบบคงไม่หนีจากองค์กร อื่นมากนัก เพราะเป็นการถ่ายทอดองค์

ความรู้ แต่สิ่งที่แตกต่างคือวิธีการนำเสนอ ที่ "คูสิค" จะเน้นเรื่องความสนุกเป็นตัวตั้ง แต่ก็ต้องให้บุคลากรนำไปใช้ประโยชน์ได้

โดยในช่วงทำแผนงบประมาณประจำปี จะดูการเติบโตของบริษัทว่าจะเดินไป ทิศทางไหน แล้วทำสำรวจความคิดเห็น พนักงานแบบไม่เป็นทางการว่าต้องการ เรียนรู้เรื่องอะไร จากนั้นก็กำหนดแผนงาน ว่าช่วงไหนจะทำอะไร ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับ งานและไม่เกี่ยวกับงาน แต่ถ้าช่วงไหน องค์กรคูลงๆ ก็จะทำกิจกรรมมาเสริม

เช่นก่อนหน้านี่ก็เชิญผู้พันหญิงมาสอน เรื่องศิลปะการป้องกันตัวให้กับพนักงาน ผู้หญิง เพราะที่เคทีซีมีพนักงานส่วนหนึ่งที่ ต้องทำงานเป็นกะ มาแล้วกลับบ้านดึก ซึ่งการเรียนรู้ครั้งนี้ก็จะช่วยให้ชีวิต พนักงานมีความปลอดภัยมากขึ้น

เมื่อถามว่ากิจกรรม knowledge sharing ที่ได้รับความนิยมสูงสุดเท่าที่เคย จัดมาคืออะไร

"พีชรางส์ ไซยเชิงชน" และ "ปัญญาคิด ทองอาจ" Fun Manager Human Resource Department ของ KTC คอบ เป็นเสียงเดียวกันว่า วันเดอร์แคมป์

ความน่าสนใจของวันเดอร์แคมป์อยู่ตรง โหนด ทำไม่กระซอกใจคนเคทีซี "คูสิค" เฉลยว่า หลักสูตรนี้มีที่มาจากเวทีอะคาเดมี่ แฟนเทเชีย หรือที่เราเรียกกันย่อ ๆ ว่า AF

เอาครูของนักล่าฝันมาสอนเทคนิคใน 3 เรื่องที่สำคัญให้กับพนักงาน คือแอ็กติ้ง ภูมิคุ้มกัน วอยซ์เทรนนิ่ง

"พีชรางส์" เล่าว่า เริ่มแรกกิจกรรมนี้จัด ให้กับน้อง ๆ ที่ทำงานในคอลเซ็นเตอร์ เพราะทั้งเรื่องการแปลงเสียง การแต่งตัว และแอ็กติ้ง เป็นสิ่งที่พนักงานคอลเซ็นเตอร์ ต้องใช้เป็นประจำโดยไม่รู้ตัว หากเขาได้มี โอกาสเติมความรู้ก็จะทำให้การทำงานมี ประสิทธิภาพมากขึ้น

"พนักงานคอลเซ็นเตอร์ส่วนใหญ่ชอบ

คิดว่า ตัวเองอยู่หลังโทรศัพท์ ไม่ได้พบปะ ผู้คน คังนั้นไม่ต้องสวย ไม่ต้องคุต"

ตรงนี้เป็นปัญหาเรื่องทัศนคติที่ "พีชรางส์" บอกว่าต้องเปลี่ยนเป็นอันดับ แรกเพราะถ้าพนักงานแต่งตัวสวย ก็จะ ทำให้มีความมั่นใจในตัวเอง ขึ้นรถไฟฟ้ไป ทำงานมีคณมอง เข้าไปในลิฟต์มีคณชมก็ ภูมิใจ รับโทรศัพท์น้ำเสียงก็จะสดใส แต่ถ้าวันไหนที่แต่งตัวด้วยเสื้อผ่าอมแมม น้ำเสียงก็จะห่อเหี่ยว

ครูที่มาสอนในหลักสูตรนี้จึงต้องรับบท หนักนิดหนึ่ง เพราะคอลเซ็นเตอร์ 200 กว่า คน ก็ 200 คุณลักษณะ นอกจากเรื่องของ การทำน้ำเสียงให้สดใสแล้ว การควบคุมสติ ในเรื่องแอ็กติ้งก็ถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะ หากลูกค้าวินมา แล้วพนักงานเหวี่ยงกลับ ทุกอย่างก็พัง หรือการนั่งรับโทรศัพท์ก็ต้อง ไม่ก้มหน้า เพราะโทนเสียงจะทำให้อารมณ์ ของคนฟังคิดลบ ทุกอย่างสำคัญหมด

คังนั้นสิ่งที่ทุกคนจะถูกเติมเต็มใน หลักสูตรนี้ คือการสร้างภาพภูมิคุ้มกันใน ตัวเอง การควบคุมสติในการคิด การพูด อะไรให้รู้สึกตัวตลอดเวลา การวางเสียงให้ ไพเราะเวลารับโทรศัพท์

ฟังอย่างนี้แล้ว หลายคนอาจจะมองว่า คอร์สนี้ น่าจะสร้างความเครียดให้กับ พนักงานพอสมควร แต่ "คูสิค" กลับบอก ว่า ในช่วงเวลาของการอบรม 3 วัน ทุกคน สนุกกันมาก เพราะครูที่มาสอนจะมีเทคนิค ที่ทำให้ทุกคนไม่เครียด ในช่วงบ่ายก็จะให้ ผู้เข้าอบรมขึ้นเวทีร้องเพลง โชว์ศักยภาพ คนที่เข้าอบรมจึงได้ทั้งความสนุกและ เทคนิคในการทำงานที่สามารถนำกลับไปใช้ ประโยชน์ในชีวิตประจำวันไปพร้อม ๆ กัน วิกฤตที่ผ่านมาอาจทำให้หลายองค์กร บาดเจ็บสาหัส แต่สำหรับเคทีซีเขาสามารถ

พลิกวิกฤตพิทคนในองค์กรด้วยกิจกรรม เล็ก ๆ จนวันนี้เขาบอกว่า พร้อมแล้วที่จะ ก้าวกระโดดอีกครั้งเมื่อเศรษฐกิจฟื้น