



Voice of Thai consumers from **INTAGE (Thailand) Co., Ltd.**

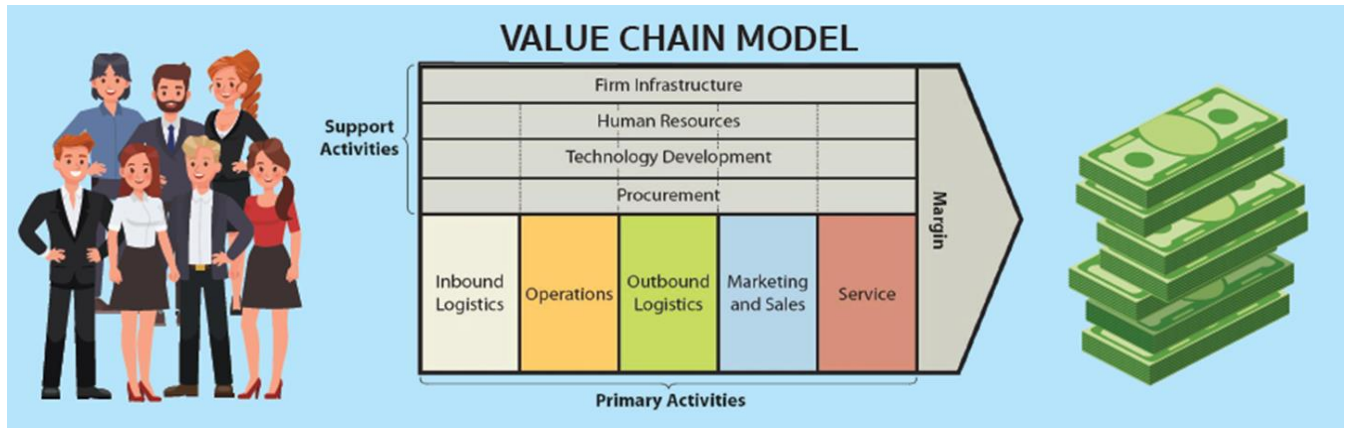
**Flash** is INTAGE Thailand's regular publishing to our valued clients to inspire them with insightful information about the current issues or topics of interest in the market place.

## อย่ามองข้ามพนักงาน !

Employee Engagement



หลายบริษัทหรือผู้บังคับบัญชาบางคน ในองค์กร มุ่งเน้นกลยุทธ์เอาลูกค้า เป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) จนลืมไปว่า การที่องค์กรใด องค์กรหนึ่งจะอยู่ได้ นอกจากแบรนด์ ต้อง แข็งแรง แล้วย พนักงาน ต้อง ผูกพัน กับองค์กรด้วย จึง จะ สามารถ บริการ และ สร้างความผูกพันให้กับลูกค้าได้ อย่างมีประสิทธิภาพ



ในยุคของการตลาดในปัจจุบัน บริษัทจำเป็นต้องมองภาพในมุมกว้างมากขึ้น การตลาดไม่ใช่แค่เพียง การขายสินค้าให้กับลูกค้า แต่เกี่ยวข้องกับการบริหารความผูกพันกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายทุกคน ในห่วงโซ่ของการสร้างมูลค่าในธุรกิจ (Value Chain) ทั้งหน่วยงานภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โดยเริ่มตั้งแต่บริษัทที่ช่วยจัดหาวัตถุดิบจนถึงช่องทางการขาย ก่อนจะไปถึงผู้บริโภคคนสุดท้าย (End Consumers) ซึ่งการบริหารความสัมพันธ์ ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ดีนั้น จะทำให้ธุรกิจดำเนิน ไปได้อย่างราบรื่น ยั่งยืน และไม่ติดขัด

**ความผูกพันที่ดีของพนักงานในองค์กร** จะช่วยให้พนักงานสามารถส่งมอบ Value ของแบรนด์ให้กับลูกค้าได้ดี ทำให้เกิด Shared Value กับกลุ่มเป้าหมายอย่างยั่งยืน อีกทั้งพนักงานจะรู้สึกว่างค์กรเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต อยากมาทำงาน อยากอยู่กับองค์กรโดยปราศจากเงื่อนไข พุดถึงบริษัทในแง่ดีกับทุกคนไม่ว่าจะเป็นคนที่อยู่ภายนอกหรือในองค์กร **ทำให้ความสัมพันธ์ในองค์กรเป็นไปด้วยความอบอุ่น และในแง่ของงานยังจะยอมทุ่มเทเพื่อบริษัทมากกว่าสิ่งที่ตัวเองรับผิดชอบ เพื่อให้บริษัทบรรลุเป้าหมายในภาพรวมอีกด้วย**

บริษัท อินเทล (ประเทศไทย) จำกัด ได้ทำการสำรวจกับพนักงานบริษัท 800 คนทั่วประเทศ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ที่ร่วมการสำรวจรู้สึกพึงพอใจในงานและผูกพันกับองค์กรในระดับกลางๆ แต่ผู้บริหารหรือระดับผู้จัดการขึ้นไปนั้นจะรู้สึกผูกพันและชอบงานมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งสะท้อนถึงระบบการบริหารขององค์กรส่วนใหญ่ในประเทศไทยที่ใช้ระบบรวมอำนาจมาที่ส่วนกลาง ซึ่งอาจจะเป็นผู้บริหารหรือคนในครอบครัว



การบริหารแบบ **Centralization** นั้นมีข้อดีคือ ตัวผู้บริหารเองจะได้อำนาจความสามารถได้อย่างเต็มที่ตัดสินใจได้เร็ว มีเอกภาพในการบริหาร และกำหนดนโยบายหากแต่อาจจะไม่สามารถควบคุมได้ทั่วถึง เมื่อองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้นผู้บังคับบัญชาไม่มีอำนาจในการตัดสินใจได้อย่างมีอิสระแม้ว่าจะเป็นสิ่งที่ตัวเองรับผิดชอบ อีกทั้งยังไม่ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานใหม่ๆ อีกด้วย

**EMPLOYEE ENGAGEMENT MODEL™**  
INTAGE Thailand




จากโมเดล **Employee Engagement Model™** ของอินเทล จะเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่รู้สึกผูกพันกับองค์กรระดับปานกลาง การไปทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันได้เจอเพื่อนๆ พี่ๆ ที่คุยกันได้นอกเหนือกว่างาน ในขณะที่มีพนักงานอยู่อีกกลุ่มหนึ่ง **ที่รู้สึกไม่ผูกพันกับองค์กรเลย และพร้อมจะเปลี่ยนงานใหม่ในทันที** กลุ่มนี้เป็นกลุ่มเสี่ยงต่อองค์กร เพราะนอกจากจะไม่ชอบองค์กร งานที่ทำ และอาจรวมถึงไม่ชอบหัวหน้างาน ยังมีโอกาสส่งความรู้สึกลบกับคนรอบข้างได้ตลอดเวลา ซึ่งรวมทั้งลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน องค์กรต้องรีบจัดการแก้ไข หรือถ้าคิดว่าเกินแก้และไม่มีประโยชน์ต่อทั้งตัวพนักงานเองและองค์กร ก็ควรมีการเจรจาให้ออกจากงาน ก่อนที่จะทำความเสียหายให้องค์กรมากกว่านี้

การที่บริษัทใดบริษัทหนึ่งไม่สามารถสร้างความผูกพันกับพนักงานได้ จะทำให้เกิด Employee Turnover สูงขึ้น และส่งผลโดยตรงต่อกำไรของบริษัท ซึ่งค่าใช้จ่ายในการหาพนักงานมาแทนพนักงานที่ลาออกนั้นมีมูลค่าประมาณ 1 ใน 3 ของเงินเดือนทั้งปีของตำแหน่งนั้นๆ และยังมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในตำแหน่งที่สูงขึ้น ไม่รวมค่าเสียโอกาสทางด้านธุรกิจ

การมีเครื่องมือที่ช่วยวิเคราะห์ความผูกพันของพนักงานและกลยุทธ์ที่แก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น จะสามารถลดการปวดหัวของแผนกบุคคล และการสูญเสียขององค์กรในทุกๆ ด้านได้เป็นอย่างดี



Source: • Hendon, D.W. 2001, 'How to negotiate with Thai executives',  
Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, vol. 13, no. 3, pp.41-62  
• <https://www.ceoblog.co/what-is-value-chain/>

Source of Image:  sm  
STRATEGY+MARKETING MAGAZINE