

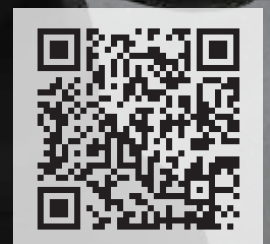
# THE COACH!

INN WHY MAGAZINE

**“ไมค์ แพล็กชิตัน”**

โค้ช FWD บรรลุพันธกิจอันดับ 5

“ไม่มีมหาวิทยาลัยไหนสอนเป็น CEO ได้ดีเท่า มหาวิทยาลัยชีวิต!!”



LINE@innwhy.tv

# THE COACH!

INN WHY MAGAZINE

## “ไมค์ แพล็กซ์ตัน”

โค้ช FWD ความสำเร็จอันดับ 5

“ไม่มีมหาวิทยาลัยไหนสอนเป็น CEO ได้ดีกว่า มหาวิทยาลัยชีวิต!!”



ระหว่างเดือนสิงหาคมถึงกันยายน 2560

ที่ผ่านมามีกระแสความเคลื่อนไหวในแวดวงวงการ

“ประกันชีวิต” มากมาย โดยเฉพาะกระแส

เกี่ยวกับ “ผู้บริหารระดับสูง” ในแต่ละบริษัท

หนึ่งในนั้นก็มีความน่าสนใจของ

“คุณไมค์ แพล็กซ์ตัน” ประธานเจ้าหน้าที่

บริหาร (CEO) บริษัท เอฟดับบลิวดี

ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) รวมอยู่ด้วย!

### กระแสหนึ่ง! คุณไมค์จะเกษียณแล้วหรือ!!

กระแสหนึ่ง! ถ้าคุณไม่ยังไม่ไปไหน แล้วจะมีทิศทางบริหารงาน เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิตอย่างไรต่อ!!

กระแสเหล่านี้ไม่น่าจะอยู่แค่ความสนใจของ “สื่อมวลชน” เท่านั้น แต่น่าจะเป็นความสนใจของคนวงกว้างด้วยท่ามกลางกระแสการจะมาของ “คนใหม่” ซึ่งจะมารับไม้ต่อเก้าอี้ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) อย่างครึกโครมหัวงเวลานี้

ณ วันที่ 28 สิงหาคม 2560 “คุณไมค์ แพล็กซ์ตัน” ได้ใช้เวลาช่วงครึ่งเช้าของวันจันทร์ ซึ่งเป็นวันแรกของการทำงานในสัปดาห์สุดท้ายของเดือนให้กับสื่อมวลชนกลุ่มวงในธุรกิจประกันชีวิตกลุ่มหนึ่ง พร้อมกับเปิดใจเล่าถึงเหตุการณ์ในกระแสและสถานการณ์ต่าง ๆ ระหว่างช่วงเวลาที่ผ่านมาอย่างชนิดที่ต้องบอกว่า “ไม่เคย” ได้ยินที่ไหนมาก่อน

“คุณไมค์” เริ่มต้นด้วยการพูดคุยถึงสถานการณ์ที่ “เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต” ต้องเผชิญกับการ “ลาออก” ของ “คุณอามาน คาปัวร์” อดีตประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายการตลาด (CMO) ว่าเป็นสิ่งที่

เป็นไปตามปกติของวัฏจักรการเติบโตของบุคคลผู้มีความสามารถกับสถานะเดิมในองค์กรแห่งหนึ่งที่ไม่อาจรองรับได้ จึงจำต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปเพื่อการเติบโตและขยายหน้าที่การทำงานที่กว้างใหญ่ขึ้น

“ก่อนหน้านี้คุณอามานก็เคยมาคุยกับผมในเรื่องโอกาสการเติบโตในอาชีพ ซึ่งโอกาสอันนี้ ผมก็ไม่มีให้คุณอามานในเอฟดับบลิวดีเหมือนกัน ซึ่งผมก็แนะนำว่า ให้คุณอามานรับจ๊อบนี้ ไปเถอะ เพราะจะทำให้แคเรียพาร์ทของคุณอามานใหญ่ขึ้น จึงแนะนำให้ไปเถอะ ซึ่งวันหนึ่งคุณอามานอาจจะกลับมารับตำแหน่งที่ใหญ่ขึ้นใน เอฟดับบลิวดีฯ”

“คุณไมค์ แพล็กซ์ตัน” ได้กล่าวต่อว่า เขาไม่คิดขัดขวางความตั้งใจของคุณอามาน ด้วยเพราะมองเห็นว่าถ้าความสามารถของพนักงานคนหนึ่งที่จะเติบโตขึ้นได้อีก กับในอีกสถานที่หนึ่งเขาก็จะไม่ห้ามเลย เพราะที่ผ่านมานับว่าคุณอามานก็เป็นหัวหน้าและเป็นลีดเดอร์ที่ดีในทีมงานการตลาดของเอฟดับบลิวดี ประกันชีวิตของคุณไมค์เช่นกัน

# THE COACH!

INN WHY MAGAZINE

กับความรู้สึกที่มีต่อสถานการณ์เอฟดับบลิวดีประกันชีวิตในช่วงกำลังขาด CMO ในเวลานี้ “คุณไมค์” ได้ให้สัมภาษณ์ข้อเท็จจริงที่ฟังแล้วกลับรู้สึกเชื่อมั่นตรงกันข้ามอย่างไม่น่าเชื่อ กับการบอกเล่าถึงการทำงานของพนักงาน ระดับ “ลีดเดอร์สายงาน” ตำแหน่งรองคุณอามานจำนวน 4-5 คน ในฝ่ายการตลาดที่เป็น “ฟินเฟือง” ตัวจริงของกลไกการขับเคลื่อนกิจกรรมงานต่างๆ ออกมาจากอดีตจนถึงปัจจุบัน และกำลังจะเป็นไปอย่างต่อเนื่องในอนาคต

“คุณไมค์” บอกว่าเขาไม่กังวลอะไรกับการที่ฝ่ายงานตลาดจะขาดลีดเดอร์ไปชั่วคราว เพราะกลยุทธ์การตลาดของบริษัทฯ ยังดำเนินไปอย่างที่เคยเป็นมาและเป็นไปอย่างปกติ ด้วยเพราะคนทำงานตัวจริงยังอยู่ครบทีม แม้วันนี้จะไม่มี CMO ผู้ที่ผ่านมาก็เป็นเพียงผู้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลให้ฟินเฟืองเหล่านั้นหมุนไปตามนโยบายของบริษัทฯ เท่านั้น

สำหรับลีดเดอร์แต่ละสายที่เป็น “พลังขับเคลื่อน” งานด้านการตลาดที่ “คุณไมค์” ได้เปิดตัวพร้อมกัน 5 คน เริ่มที่ “คุณนันทพร หายานุเคราะห์” ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร “คุณปฏุล เจฟฟรีย์ จิรสันดี” ผู้อำนวยการแผนการตลาดดิจิทัล “คุณกิตติ ประกาศัสจธรรม” ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายบริหารประสบการณ์ลูกค้า “คุณกัลยา สินธุพัฒน์สุข” ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ และ “คุณศุสิทธิ์ ยงวิทิตสถิต” ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายประชาสัมพันธ์และกิจกรรมเพื่อสังคม

แต่!! คุณไมค์ก็ยอมรับว่า เพื่อให้เป็นไปตามความเหมาะสมและเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานด้านการตลาดให้สูงสุด เขาจึงจำเป็นต้องสรรหามุคคนที่จะมาทำหน้าที่ CMO คนใหม่ในระยะ 2-3 เดือนนี้ โดยเขาย้ำเน้นว่าไม่จำเป็นต้องเร่งด่วน เพราะต้องการคนที่ใช่และมีศักยภาพเหมาะสมกับทิศทางเติบโตขององค์กรที่มีความมุ่งมั่นจะเปลี่ยนมุมมองลูกค้าต่อประกันชีวิต ว่ามีความสดใส และแปลกใหม่ ง่าย สืบต่อไปในอนาคต

กับการเปิดประเด็นเล่าถึงการลาออกไปของ CMO แล้วมาปิดท้ายสรุปทิศทางเดินหน้าต่อไปของฝ่ายการตลาดที่มีพลังขับเคลื่อนจาก 5 เสือฟินเฟืองตัวทำงานจริงวันนี้ของ “CEO ไมค์” ทำให้เห็นถึง “ทักษะฝีมือ” การบริหารจัดการท่ามกลางกระแสสลับใจให้กลับเป็นโอกาสเดินหน้าต่อไปได้ตามปกติ เหมือนจะประกาศให้รู้กันว่าองค์กรจะเติบโตไปข้างหน้าไม่ได้ขึ้นอยู่กับแค่ตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

แต่ทั้งหมดเดินตามนโยบายบริษัทเป็นหลัก!! ภายใต้การนำของ “คุณไมค์ แพล็กซ์ตัน” ผู้ที่อยู่ในอาชีพนักบริหารประกันชีวิตนี้ อย่างยาวนานร่วม 40 ปีด้วยประสบการณ์ที่หลากหลาย เริ่มจากเป็น “ตัวแทน” ในอังกฤษประเทศบ้านเกิดก่อนไปบริหารงานตัวแทนในสหรัฐอเมริกา และอีกหลายบริษัทหลายประเทศกระทั่งมาเป็น CEO ใน 2 บริษัทประเทศไทย

“คุณไมค์” เป็น CEO ที่เซ็ทอัพ “กรุงเทพฯ-แอกซ่า ประกันชีวิต” ก่อนจะเกษียณไปเมื่ออายุ 60 ปีกว่าๆ แล้วก็มีโอกาสกลับมาเซ็ทอัพประกันชีวิตแบรนด์ใหม่ “เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต” ที่ประกาศเปลี่ยนแบรนด์จากบริษัทเดิม “บมจ.ไอเอ็นจี ประกันชีวิต” อย่างเป็นทางการเมื่อ 28 สิงหาคม 2556



# THE COACH!

INN WHY MAGAZINE

**นับเป็นเวลา 4 ปีกว่า** ที่คุณไมค์ในฐานะผู้นำการสร้างการรับรู้แบรนด์ “FWD” ได้ขยายการเข้าถึงประชาชนคนไทยเป็นวงกว้างขึ้นตามลำดับมาจนถึงวันนี้ ซึ่ง “คุณไมค์” ย้ำว่าเขายังไม่เกษียณภายในปี 2560 นี้ เพราะต้องทำพันธกิจสำคัญที่เขาจะนำพา เอฟดับบลิว ประกันชีวิต ก้าวสู่อันดับ 5 อุตสาหกรรมภายใน 5 ปีให้บรรลุก่อนขณะนี้ไต่ระดับมาอยู่อันดับ 6 แล้ว ดังนั้นภายในปีหน้า 2561 เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จะเป็นบริษัทแบรนด์น้องใหม่ที่อยู่อันดับ 5 แน่ชอน

**“ถ้าย้อนในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา จากแบรนด์ประกันชีวิตที่เติบโตไวที่สุดก็คือ เอฟดับบลิวดีฯ และโปรดักส์ก็เยอะเกือบจะที่สุดในประเทศไทย ซึ่งเรากำลังมองถึงการเติบโต 30-40% ต่อปีเลยทีเดียว และปีนี้ FWD ถือว่าเราเติบโตสุด เพราะโตกว่า 400% เมื่อเทียบกับ 4 ปี ซึ่งผมไม่ได้ทำ แต่พนักงานร่วมกันมือทำ เป็นความสำเร็จของพวกเขาทุกคน”**

อย่างไรก็ตามหากมองถึงการทำงานในฐานะ CEO ที่มีผลงานดีบรรลุตามเป้าหมายของบริษัทกับอายุวัย 68 ปีของ “คุณไมค์” ปัจจุบันแล้ว นับว่าเขาเป็นผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จยิ่งคนหนึ่งในวงการประกันชีวิตไทย และกล่าวได้ว่าเขาคือ “The Coach” ที่ได้ชชิงองค์กรได้สำเร็จทุกครั้งกับความรับผิดชอบในหน้าที่

“คุณไมค์” ได้เล่าเปิดใจถึงการทำงานในหน้าที่ว่า เขาทำงานด้วยความมุ่งมั่นยึดใน “เป้าหมาย” และ “วัตถุประสงค์” ขององค์กรหรือบอร์ดบริษัทที่มอบหมายให้เขารับผิดชอบอย่างเต็มที่มาโดยตลอด ซึ่งการทำงานของคุณไมค์ก็คือการเป็น “โค้ช-Coach” กำกับดูแลพนักงานทุกคนทำงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั่นเอง ขณะเดียวกันการทำงานนั้นๆ คุณไมค์จะปล่อยให้พนักงานมีโอกาสแสดงความสามารถอย่างเต็มที่กำลังเช่นกัน โดยคุณไมค์จะเป็นผู้รับผิดชอบมากกว่ารับชอบ หากเกิดความผิดพลาดขึ้น

“

การที่จะเป็น CEO ที่ดีได้ เราต้องเป็นตัวเอง และเป็นตัวจริง และให้โอกาสกับทีมในการแสดงฝีมือออกมา ผมกำมาตลอดคือให้โอกาสให้สเปคแล้วให้เขากลับไปทำกัน และถ้าเขากำอะไรที่ดี ต้องแสดงความชื่นชม และสิ่งเดียวที่จะไม่ทำคือไม่ชี้นิ้วสั่งไปที่คนอื่น เพราะนิ้วที่ชี้ว่าใครจะไป 1 นิ้วเท่านั้น แต่กลับมีนิ้วชี้กลับมาหาตัวเองถึง 3 นิ้ว

”

**“คุณไมค์”** เผยเคล็ดลับการบริหารงาน CEO ของเขาว่ามาจาก **“มหาวิทยาลัยชีวิต”** ที่ทุกวันทำมาอย่างต่อเนื่องและสั่งสมเป็นประสบการณ์ เริ่มจากการกลับมาดูและทบทวนตัวเองก่อนว่าการที่เขาสื่อสารวัตถุประสงค์ออกไปนั้นเคลียร์หรือไม่ พนักงานเข้าใจกันขนาดไหนอย่างไรที่รับฟังไป และเมคซัวร์หรือแปลว่างานที่มอบหมายไปนั้นพนักงานเขามีทรัพยากรอย่างพอเพียง ทั้งกำลังคนและเครื่องมือทำงานต่าง ๆ

ที่สำคัญคือ ต้องยึดมั่นการทำงานว่า ถ้าเขาไปผู้บริหารที่มุ่งแต่จะว่ากล่าวตักเตือนพนักงานเชื่อว่าในการทำงานจริง พนักงานเหล่านั้นก็ไม่สะท้อนปัญหาหรือข้อความจริงบางอย่างให้เขารับทราบเพื่อการแก้ไขที่ถูกต้องแน่นอน และนั่นก็คือการเดินไปสู่เป้าหมายที่ไม่สำเร็จ!

**“มีใครมองผมทำงานต่างจาก CEO คนอื่นหรือ (ยิ้ม) จริง ๆ แล้วผมจบสถาปนิก และไม่มีมหาวิทยาลัยไหนเลยที่มีการสอนงานบริหารเป็น CEO และผมมองว่ามหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในชีวิตก็คือมหาวิทยาลัยชีวิตนี้แหละ ซึ่งเวลากลับบ้านก็ใช้เวลา 2-3 นาที คิดถึงวันนี้ทำอะไรแล้วบ้าง ซึ่งผมจะคิดถึงสิ่งที่ทำดีและสิ่งที่ทำไม่ค่อยดี ส่วนใหญ่ก็อยู่ที่ผมที่ทำไม่ค่อยดี ก่อนจะโทษคนอื่นเราต้องโทษตัวเองก่อน”**

สำหรับอนาคต 2-3 ปีของ **“เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต”** นับจากนี้ไป **“คุณไมค์”** มองว่า แม้จะยังเป็นช่วงเวลาลำบากของการสร้างแบรนด์ต่อเนื่องที่ต้องใช้เวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี แต่นับเป็นความโชคดีที่องค์กรนี้มี “บอร์ด” คอยให้นโยบายวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนกับการจะเป็นบริษัทที่ต้องการเปลี่ยนมุมมองคนที่จะทำประกันชีวิตใหม่ ทำให้ทุกฝ่ายยังต้องทำงานอย่างจริงจังต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุความต้องการสร้างบริษัทประกันชีวิตที่ลูกค้าไว้ใจชั่วชีวิต

อย่างไรก็ตาม **“คุณไมค์ แพล็กซ์ตัน”** ปิดท้ายการสนทนาเปิดใจครั้งสำคัญนี้ด้วยคำกล่าวที่เหมือนเป็นคำมั่นสัญญาว่าเขาจะอยู่ต่อไปถึงระยะการทำงานที่จะบรรลุพันธกิจและเป็นบทพิสูจน์ความสำเร็จการทำงานที่ CEO ด้วยวัยสูงสุด 68 ปี ท่ามกลางกระแสข่าวลือในเวลานี้ว่า **“ผมเชื่อว่าสิ้นปีนี้ 2017 เราได้ที่ 5 แน่ชอน และถ้าไม่ได้ก็จะเป็นความผิดของผม และมกราคมปีหน้า 2018 เรามาเจอกันและดูกันว่าผมจะทำอย่างไร” !!-**