



# CEO Dialogue

บุญชัย ปิ่นทอรอมพร  
bunchai@sabina.co.th  
บริษัท ซาบีน่า จำกัด(มหาชน)

มาโยงโยถึงคำสัญญาต่อผู้บริโภคซึ่งสะท้อนถึงความจริงใจของผู้บริหารและภาพลักษณ์ขององค์กร แต่ไหนแต่ไร ร้านอาหารญี่ปุ่นในเมืองไทยมักจะทูลงนโยบายว่า วัตถุดิบของทางร้านนำเข้ามาจากประเทศญี่ปุ่น แต่หลังจากข่าวกัมมันตภาพรังสีรั่วไหลจากภัยสึนามิ ร้านอาหารญี่ปุ่นเหล่านี้ต่างปรับนโยบายกันไปต่างๆ นานา บ้างก็

## พ่อค้าขายโล่และทวน

หลังจากที่ 3 กรกฎาคม นี้จะได้เวลาเปลี่ยนฝาเปลี่ยนกำแพงบ้านกันแล้ว (ฮาโย) พนักงานกทม. ไม่ต้องเก็บกวาดป้ายหาเสียง เพราะกระบวนการ Reuse Reduce Recycle จะเกิดขึ้นเองก่อนเข้าวันที่ 4 กรกฎาคม

ต้องบอกว่า ตอนแรกที่เห็นนโยบายบนป้ายหาเสียงมากมายละลานตาตามริมถนนหนทางในช่วงก่อนวันเลือกตั้ง ก็ให้รู้สึกตื่นตาตื่นใจจริงๆ แต่ก็อดคิดไม่ได้ว่าจะเป็นจริงได้อย่างไร ป้ายหนึ่งเสนอนโยบายหนึ่ง ส่วนอีกป้ายหนึ่งกลับเสนอนโยบายอีกอย่างหนึ่ง ช่างขัดแย้งสวนทางกัน ยิ่งช่วงนี้ฝนตก รถราติดขัดบนท้องถนน ยิ่งทำให้มีโอกาสพิจารณาพิจารณาป้ายได้มากขึ้น จนสังเกตว่า **ที่เห็นทั้งสองนโยบายของทั้งสองป้ายนั้น ที่แท้กลับเป็นของพรรคเดียวกัน!**

ช่างละม้ายกับนิทานโบราณของจีนเรื่อง **“พ่อค้าขายโล่และทวน”** ที่เล่าไว้ว่า เวลาพ่อค้าขายโล่จะตะโกนว่า โล่ของข้าเป็นโล่ชั้นเลิศทำจากโลหะพิเศษอย่างตีที่หายากยิ่งในแผ่นดินนี้ คงทนถาวร แต่หน้าหนักเบาอย่างไม่น่าเชื่อ จะไม่มีทวนเล่มไหนสามารถแทงทะลุโล่ชั้นเลิศนี้ได้ ขณะที่เวลาขายทวนก็ตะโกนว่า ทวนสุดยอดแหลมคมผลิตด้วยโลหะชั้นเลิศโดยอดีตช่างในวัง และไม่มีโล่ชั้นดีที่ไหนจะต้านทานได้ นิทานจีนโบราณเรื่องนี้ไม่ได้ถูกเล่าต่อว่ากรขายเป็นอย่างไร เพราะคนฟังคงคิดต่อเองได้ว่า ใครจะโง่ไปซื้อ ก็คนขายตะโกนชวนเชื่อขายสินค้าที่ขัดแย้งกันเอง นิทานอาจถูกแต่งขึ้นมาเพียงเพื่อเป็นอุทาหรณ์สอนคนทำการค้า ในเรื่องของสัจจะ ความจริงใจ คำมั่นสัญญา **เตือนใจให้ระวังว่าเรื่องที่พูดนั้นต้องทำได้จริง อย่าหลอกลวงลูกค้า**

นโยบายในการวางตลาดสินค้าขึ้นที่สองนั้นเป็นที่รู้จักกันของนักการตลาดว่า จะต้องไม่ให้ Cannibalize กันเอง ยอดขายของสินค้าขึ้นที่สองไม่ทำให้ยอดขายของสินค้าขึ้นแรกขายได้น้อยลง แต่ผมก็อดสงสัยไม่ได้ว่า จะมีศัพท์ภาษาอังกฤษในทางการตลาดที่ตรงกันข้ามกับ Cannibalization หรือไม่ ซึ่งมีความหมายว่า เมื่อวางตลาดสินค้าขึ้นที่สองแล้ว จะส่งผลกระทบทำให้ขายสินค้าทั้งสองขึ้นไม่ได้เลย ผมลองเข้าไปใน <http://www.synonym.com> ไปหาคำตรงข้ามคำว่า Cannibalization ก็หาไม่มี แสดงว่า ฝรั่งเศสจะคิดว่าเป็นโลกแห่งความเป็นจริง คงไม่มีพ่อค้าคนไหนที่คิดไม่จริงใจต่อลูกค้าได้ถึงขนาดนี้ จึงไม่ได้บัญญัติศัพท์ที่มีความหมายนี้ไว้

ในโลกธุรกิจ การวางนโยบายเป็นเรื่องสำคัญที่ถูกนำ

ว่าที่จริงเราใช้พลาสติก ในหน้าหน้าไทยนี้เอง บ้างก็ว่าวัตถุดิบส่วนใหญ่มาจากแคนาดาเนเวียและนิวซีแลนด์ โดยที่ผู้บริหารคงยังไม่ทันว่าจะจัดการกับนโยบายที่เคยประกาศไว้ได้อย่างไร และพูดไปแบบไร้ทิศทาง

ขณะที่ร้านอาหารญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง ตัดประกาศชัดเจนว่า **“เรียนผู้มีอุปการคุณทุกท่าน ทางร้านขอการให้บริการอาหารบางรายการเป็นการชั่วคราว เพราะขาดแคลนวัตถุดิบที่นำเข้ามาจากประเทศญี่ปุ่น อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากเหตุการณ์แผ่นดินไหวและข่าวลือเรื่องปัญหา กัมมันตภาพรังสีปนเปื้อน ซึ่งทำให้กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ใช้ระยะเวลาตรวจสอบวัตถุดิบนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นทั้งหมดนานกว่าสถานการณ์ปกติ ขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ ที่นี้ด้วย”** นโยบายเดิมยังชัดเจนไม่เปลี่ยนแปลง ไม่มีนโยบายใหม่ออกมาทับซ้อนหรือแย้งกับนโยบายเดิม และแสดงถึงความจริงใจต่อลูกค้า ไม่ได้หวังว่ายอดขายจะหดหาย ทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อร้านอาหารแห่งนี้

นโยบายและความจริงใจของโลกธุรกิจทุกวันนี้ได้ถูกบรรจุอยู่ในวาระสำคัญประจำปีอย่างที่เรารู้ได้เห็นในรูปแบบของ CSR : Corporate Social Responsibility และ Sustainable หลายๆ บริษัทได้เริ่มมานานแล้ว เพราะต่างก็เห็นว่า การค้าขายเพื่อหวังผลกำไรแต่อย่างเดียวไม่สามารถทำให้องค์กร บริษัท ห้างร้านอยู่ได้อย่างถาวร จึงมีความคิดอันที่จะช่วยเหลือและแบ่งปันให้กับผู้คนในสังคมมากขึ้น เพราะหากสังคมอยู่ไม่ได้ ผลกำไรที่ได้มาจะมีความหมายอะไร ฉะนั้นใดก็ตามนั้น โฆษณาคำโตบนป้ายหาเสียงก็คือนโยบาย เปรียบเสมือนคำมั่นสัญญาหรือสัจจะที่ให้ไว้กับประชาชน และสะท้อนถึงความจริงใจ ที่มีต่อประชาชนต่อประเทศชาติในเร็ววันนี้

นโยบาย ลดแลกแจกแถม พักหนี้ ลดภาษี เพิ่มค่าแรง ลดราคาสินค้า หลายนโยบาย ฯลฯ ถ้ามองผ่านๆ ก็คล้ายเป็น CSR ระดับชาติ แต่ไม่ค่อยแน่ใจในเรื่อง Sustainable ว่าจะยั่งยืนและเป็นจริง แค่นี้

หากนิทานเรื่อง **“พ่อค้าขายโล่และทวน”** เป็นเรื่องจริง แสดงว่า พ่อค้าจिनรายนี้เห็นลูกค้าในเมืองเป็นคนโง่เขลาเบาปัญญา จึงกล้าตะโกนขายสินค้าสองอย่างที่ขัดแย้งกันที่นำกลัวกว่านั้น ถ้าขายได้ขายดีทั้งโล่และทวน ก็แสดงว่าลูกค้าในเมืองนั้นเป็นคนโง่เขลาเบาปัญญาจริงๆ