



สามัญสำนึก

สกนดา ประยูรศุข

บินไทยยุค ‘อุษณีย์’

จะเจอกับบนเครื่องบิน เอ 350 ที่ยวบยาบจากเมืองตุลูลส ฟรังเศส มาบางกอก ไทยแลนด์ “อุษณีย์ แสงสิงแก้ว” รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (ดีดี) การบินไทย ยังหน้าสดและใสกิ๊ง ขนาดเธอว่าตอนนอนมาหลายวัน และแกมยังบ่นรู้สึกเครียดกับหลาย ๆ เรื่องที่การบินไทย ที่สำคัญทำให้ชีวิตเปลี่ยนไปจากเดิมเยอะมาก

เรื่องเครียด เป็นใครก็คงต้องเครียดเป็นธรรมดา ในเมื่อปัญหาที่การบินไทยแต่ละประเด็นสะสมมานานเป็นสิบปี ตั้งแต่เรื่องเล็กน้อยประเภทผ้าห่ม แก้วน้ำ ซอน ชาม บนเครื่องบินหาย ไปจนถึงปัญหาใหญ่บิกเบ้ม การซื้อ-ขายเครื่องบินล่ำหลายพันล้านบาท และยังม่เรื่องขวัญและกำลังใจของพนักงานหลังจากเจอมรสุมถูกคัตตัดค่าใช้จ่ายให้ประหยัด เพื่อการรอดของสายการบินแห่งชาติ ปัญหากระทบกระทั่งกับบริษัทลูกในเครือสารพัด

แต่ถึงอย่างไร หลายเรื่องหลายประเด็นได้รับการแก้ไข ตั้งแต่สมัย “จรัมพร โชติกเสถียร” เป็นดีดี มาจนถึงยุค “อ้อม-อุษณีย์” ลูกหม้อการบินไทยที่ขึ้นมา นั่งเก้าอี้รักษาการ ได้สานต่อการแก้ปัญหาล้วง แคะ แกะ ปมออกมาทีละนิด มาถึงตอนนี้ต้องยอมรับว่า หลายปัญหาได้รับการแก้ไขดีขึ้นเป็นลำดับ

อุษณีย์เธอเล่าว่า แท้ที่จริงแล้วไม่เคยนึกมาก่อนว่า จะต้องมาบริหารงานมากขนาดนี้ แรกที่สมัครงานเข้าการบินไทย เพราะความอยากเป็นแอร์โฮสเตส ตามประสาสาว ๆ ที่เรียนจบมหาวิทยาลัย ใฝ่ฝันอยากเป็นแอร์กันทั้งนั้น เวลาผ่านไปการงานของเธอขยับไปตามลำดับ ช่วงระยะยาวนานถึง 35 ปี ในสังกัดดอกจាំปี เธอย้ายไปอยู่ทุกฝ่าย ทุกแผนก ฝ่ายเสมียน โอเปอเรชั่น ฯลฯ เรียนรู้มาหมดแล้วทุกอย่าง จนเธอว่า “ยกเว้นแผนกช่างเครื่องกับเป็นคนขับเครื่องบินเท่านั้น ที่ยังไม่ได้เป็น”

กระทั่งมานั่งรักษาการดีดีในปัจจุบัน จึงเรียกได้ว่า “อ้อม-อุษณีย์” รู้ปัญหาในการบินไทยแบบทะลุปรุโปร่ง เพราะสัมผัสมาแล้วด้วยตัวเอง

ช่วงดำรงตำแหน่งรักษาการดีดี ผลงานหนึ่งที่ทำให้เป็นที่ขึ้นหน้าชูดตา เป็นงานในซีกของบิสซิเนสยูนิต อาทิ บริการภาคพื้น การโก๋ ขนส่งสินค้า ครั้วการบิน ฯลฯ เหล่านี้กลายเป็นสิ่งที่ทำรายได้เป็นกอบเป็นกำ สามารถสร้างผลกำไรให้กับบริษัทการบินไทยอย่างงาม

สินค้าไอทีที่ออกจกชุมชนก็เป็นอีกตัวที่แทบไม่น่าเชื่อว่า รายได้เฉพาะปีที่ผ่านมามีตัวเลขสูงถึง 30 ล้านบาท วิธีการขายโดยจัดทำเป็นแค็ตตาล็อกเฉพาะของสินค้าวางไว้ทุกที่นั้งของผู้โดยสารทุกเที่ยวบิน ทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ นอกจากนี้ที่พิเศษคือสินค้าไอทีที่ปทั้งหมดที่การบินไทยวางบนเครื่อง สามารถสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ โดยมีใบสั่งซื้อและรับสินค้าได้ที่สนามบิน หรือจัดส่งให้กับลูกค้าถึงโรงแรมที่พัก หรือที่อยู่ปลายทางที่ลูกค้าต้องการ การขายจึงทั่วถึงและครอบคลุม

ผ่านมาถึงขนาดนี้ อุษณีย์บอกว่า แม้จะมีความเครียดแต่ความหนักใจก็น้อยลง เพราะถึงแม้จะมีปัญหา แต่จะมองไปข้างหน้าและเดินไปด้วยกัน การทำงานของพนักงานการบินไทยทุกวันนี้ มาจากความเข้าใจซึ่งกันและกัน และทำงานเป็นทีมเวิร์ก

เธอยังบอกด้วยว่า ความรู้สึกวันนี้รู้สึกว่ พนักงานรักกันมากขึ้น อยู่อย่างสงบ เขาให้เราปกครองกันเองแล้วจะเอาอะไรอีก มีอะไรก็มาบอกได้ เธอเองก็พร้อมสนุกสนานกับงาน พูดคุยกับลูกน้อง เพราะถ้าไม่พูดลูกน้องก็ไม่พูด

ตอนนี้เลยกลายเป็นว่า อุษณีย์เหมือนกับศาลาโดฟงที่แจกบัตรคิวให้คนมาร้องทุกข์ ซึ่งบัตรคิวตอนนี้ เธอว่าเยอะมาก และต้องรับแขกที่เป็นลูกน้องตลอดเวลา เลยไม่ว่างจะไปช้อปปิ้งหรือทำกิจกรรมส่วนตัว แต่ทั้งหมดนี้ เธอว่า เป็น “ความจริงใจ” ที่มีให้ทุกคน “เหนื่อยไม่ว่าขอให้ทุกคนมีความสุข ทำงานอย่างพ้ออย่างนั้ง มันสนิทใจมากกว่า”

อย่างนี้คงต้องจับตาดูต่อไปว่า การบินไทยยุคอุษณีย์จะก้าวไปข้างหน้า พ้นปากเหวคำครหาหนีทาอย่างที่ผ่านมาหรือไม่ ?