



Scoop

บ้านร่วมทางฝัน

SENA Development กับวิธีใช้ Business Model ในการทำ CSR อย่างยั่งยืน 'บ้านร่วมทางฝัน' โครงการที่อยู่อาศัยที่เจ้าของธุรกิจ คู่ค้า พนักงานกับบริษัท และลูกบ้าน มีจุดหมายเดียวกันเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตผู้ป่วยในโรงพยาบาล

เรื่อง นิกรนา นกสิงห์, ภาพ ปิฎฐา ธิตธอภา

5 PAGES

7 พฤศจิกายน 2563

265

บ้านร่วมทางฝัน คือโครงการที่อยู่อาศัยที่ขายแล้วนำเงินกำไรทั้งหมดบริจาคให้โรงพยาบาลรัฐเพื่อพัฒนาคุณภาพการรักษาผู้ป่วย เป็นการใช้ Business Model ธุรกิจส่งเสริมทรัพย์สินในการทำ CSR อย่างยั่งยืนของ บมจ. เสนาดีเวลลอปเม้นท์ หรือ **SENA**

จุดเริ่มต้นของโปรเจกต์บ้านร่วมทางฝันเกิดขึ้นราวๆ สิบกว่าปีก่อน **ดร.ชัย-เกษรา ธัญลักษณ์ภาคย์** กรรมการผู้จัดการ บมจ. เสนาดีเวลลอปเม้นท์ ได้แรงบันดาลใจจากครั้งที่คุณพ่อ (**คุณธีรวัฒน์ ธัญลักษณ์ภาคย์**) เข้าร่วมการรักษาโรคมะเร็งที่โรงพยาบาลศิริราชแรมปี การเฝ้าไข้ของลูกสาวครั้งนั้นจึงกลายเป็นการได้เฝ้ามองปัญหา จนเห็นว่าโรงพยาบาลรัฐยังต้องการความช่วยเหลืออีกมาก



บ้านร่วมทางฝันโครงการที่ 1 – 2 เป็นโครงการบ้านทาวน์เฮาส์และอาคารพาณิชย์ทำเลชานเมืองย่านสาธุสภา ส่วนบ้านร่วมทางฝัน 3 – 4 เป็นโครงการคอนโดมิเนียมแบบ Low Rise ในย่านคลองหลวงและบางแค โดยโครงการบ้านร่วมทางฝัน 4 เป็นพื้นที่ทำเลทองที่ใกล้รถไฟฟ้าและเชื่อมต่อกับศาลากลางจังหวัด เดินทางสะดวกทั้งรถทั้งเรือ แล้วยังใกล้กับแหล่งช้อปปิ้งและศูนย์การค้ามากมาย

ทุกโครงการของบ้านร่วมทางฝันแปะป้าย Sold Out ในเวลาไม่นานที่ออกสู่ตลาด ส่วนโครงการบ้านร่วมทางฝัน 4 เป็นคอนโดมิเนียม 8 ชั้น ที่เพิ่งสร้างเสร็จพร้อมเข้าอยู่และเปิดขายเพียงไม่กี่เดือน ก็ขายไปได้แล้วกว่า 70 เปอร์เซ็นต์ มีขนาดห้องเริ่มต้น 30 ตารางเมตร ราคาเพียง 1.44 ล้านบาท เป็นราคาขายคอนโดฯ ที่หาไม่ได้ง่ายเลยในทำเลดีๆ แบบนี้

สรุปได้สั้นๆ ก่อนอ่านเรื่องยาวได้ว่า บ้านร่วมทางฝันคือโครงการ Sustainable CSR ที่ SENAD สร้างที่อยู่อาศัยออกมาขายในราคาย่อมเยา แล้วเอากำไรทั้งหมดมอบให้โรงพยาบาลรัฐ เป็นการทำงานที่ตอบโจทย์ทั้งในแง่ธุรกิจ ตอบโจทย์ผู้ที่ต้องการหาที่อยู่อาศัยคุณภาพดี และสร้างประโยชน์แก่สังคมได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

ต่อไปนี้คือเรื่องราวแห่งความตั้งใจแน่วแน่ของ บมจ. เสนาดีเวลลอปเม้นท์ การทำงานที่ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากทุกส่วน เหมือนเป็นการปันเวลาส่วนเหลือเพื่อสังคม ซึ่งเป็นคอนเซ็ปต์ของบ้านร่วมทางฝัน ไม่ว่าจะเป็นฟาร์ตเนอร์ธุรกิจ พนักงานที่ร่วมใจกันลงกำลังกายและสมองพัฒนาโปรเจกต์บ้านร่วมทางฝัน รวมถึง Wisdom ของกัปตันทีมแห่ง SENAD ผู้บริหารหญิงคนเก่งและแกร่งที่เธอเองก็ได้เรียนรู้จากการทำงานชิ้นนี้ด้วย



เริ่มจากเรื่องใกล้ตัว ทำในสิ่งถนัด

10 กว่าปีก่อน ตอนที่ ดร.เกษรา ฐิติลักษณ์ภักย์ หรือ ดร.ผู้ย ยังทำงานเป็นอาจารย์ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คุณธีรวัฒน์ผู้เป็นพ่อของเธอต้องเข้ารับการรักษาโรคมะเร็งที่โรงพยาบาลศิริราชอยู่แรมปี นั่นทำให้เธอเห็นสภาพแวดล้อมโรงพยาบาลรัฐ เห็นความยากลำบากในการทำงานของหมอและพยาบาล เพียงผู้ป่วยหลายสิบเตียงเรียงรายหน้าห้องตรวจคือภาพที่เธอเห็นทุกวัน

“พ่อเรารักษาอยู่ที่โรงพยาบาลปีหนึ่ง เราเองก็นอนค้างที่โรงพยาบาลทุกวัน มันช่างไม่น่าเชื่อเนอะว่าจะอะไรๆ มันถึงได้ขาดแคลนอย่างนี้ สมมติจะดูแลเอกซเรย์ โรงพยาบาลเอกชนก็ดูได้เลย แต่เราต้องเดินไปอีกห้องหนึ่ง ต้องต่อแถวรอคิวเพราะหมอทุกห้องที่กำลังตรวจอยู่คนละคนก็เหมือนกัน เป็นเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ที่อาจทำให้ Efficiency ของการทำงานไม่ได้ พ่อกับเราก็เลยมีไอเดียว่าจะช่วยยังไงได้บ้าง

“เราก็ไม่ใช่หมอทั้งคู่ ไม่ใช่นักวิทยาศาสตร์ พูดตรงๆ เราไม่ได้แค่เงิน แล้วให้เงินโรงพยาบาล ให้ทำอะไรก็ไม่พอ เพราะมีความต้องการเยอะมาก แต่ว่าประเด็นสำคัญมากกว่าคือ ให้แล้วมันต้องต่อเนื่องได้ เราคิดว่าถ้าแค่บริจาคเงินด้วยการซื้อเช็คเงินสด มันไม่เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมอะไร ก็เริ่มคิดว่าเราจะทำยังไงดี เราทำงานหนึ่งแล้วเอาผลพลอยได้ของงานชิ้นนี้ให้ มันน่าจะทำได้งานชิ้นนี้แล้วเราก็ทำเป็นอาชีพเดี่ยวคือขายบ้าน อันนี้อัจ เราคิดตั้งแต่แรกเลยว่าโปรเจกต์นี้ เราจะเอากำไรจากการขายโครงการนี้ไปให้โรงพยาบาล” ดร.ผู้ย เริ่มเล่าให้ฟังถึงจุดเริ่มต้นแนวความคิด



การสร้างที่อยู่อาศัยแต่ละโครงการใช้เวลาอย่างน้อย 3 ปี มีเงินสะสมเป็นหลักสิบล้านไปจนถึงร้อยล้านแน่นอนว่าการบริหารงานชิ้นใหญ่นั้นไม่ใช่เรื่องง่าย ดร.ผู้ย บอกเราว่า การยึดมั่นในจุดมุ่งหมายว่าต้องการช่วยเหลือสังคมด้วยวิธีอะไร แนวคิดแบบไหน คือสิ่งที่สำคัญที่สุดในการทำโปรเจกต์ CSR เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โปรเจกต์บ้านร่วมทางผ่านประสบความสำเร็จและดำเนินมาอย่างต่อเนื่องจนถึงทุกวันนี้

“โปรเจกต์หนึ่งกว่าจะสำเร็จใช้เวลาสามปีนะ กว่าจะซื้อที่ดิน กว่าจะสร้างบ้านเสร็จ ในหนึ่งพันวันนั้น เรารู้ตั้งแต่วันหนึ่งเลยว่าสุดท้ายมันจะไม่ใช้เงินเรา ตั้งแต่ตอนซื้อที่ดิน เราตั้งไม่ลืมว่าเดี่ยวจะเอากำไรทั้งหมดกับการกุศล ดังนั้นรายได้จากตรงนั้นมันไม่เคยอยู่ในรายได้บริษัท SENA เลย แรกๆ เราก็ไม่ได้อินกับมันมากนัก แต่ตอนมาทำจริงๆ เราเริ่มรู้สึกว่าเราไม่ได้ให้แค่เงิน แต่เรากำลังช่วยเหลือสังคมในแบบที่เราถนัด และไม่ว่าเสนาที่มีโครงการ เราก็จะมีโปรเจกต์บ้านร่วมทางผ่านอยู่ด้วย

“เราว่าการมี Mindset แบบนี้ตั้งแต่แรกช่วยให้งานต่อเนื่อง จะให้ดีเช็คปีละร้อยล้าน เราว่าเราดีใจไม่ที่ครั้งที่หยุดนะ เศรษฐกิจไม่ดีอย่างนี้ จู้ มาบอกว่าเกษราดีใจร้อยล้านให้โรงพยาบาลน้อย เป็นใครก็ไม่กล้า เราจะหาเหตุผลอะไรที่มันจะไม่น่าจะได้มากมาย ถึงเป็นช่วงเศรษฐกิจดีเราก็จะหาเหตุผลได้เหมือนกัน เช่น เก็บเงินไว้ก่อนเพราะเป็นช่วง Growth แต่พอตั้งใจไว้แบบนี้ แม้จะเป็นช่วง COVID-19 ที่เสนาต้องรักษา Cash ไว้ กำไรจากโปรเจกต์บ้านร่วมทางผ่านก็ยังคงถูกส่งมอบให้โรงพยาบาลอยู่ดี เราว่าความรู้สึกนี้ช่วยมากที่จะก่อให้เกิดความยั่งยืน”

บ้านร่วมทางผ่านโปรเจกต์แรกนั้นยากที่สุด เพราะยังไม่มีใครเคยทำ CSR แบบนี้มาก่อน สิ่งที่ SENA ต้องการที่สุดคือความเชื่อใจจากทุกฝ่าย





“แรกๆ มีปัญหาเยอะเหมือนกัน เพราะเราเป็นบริษัทจดทะเบียน แล้ว ก.ล.ด. (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์) ก็รู้สึกว่าการที่เราจะเอาเงินไปสร้างบริษัทอีกบริษัทหนึ่งมาแข่งหรือเปล่า เพราะโปรเจกต์ที่ตั้งอยู่ด้วยกันเลย มันจะดูไม่เหมือนแข่งกันได้ใจ ก.ล.ด. ก็ไม่ยอม เนื่องจากมันไม่ได้ถูกตรวจสอบและเขาไม่มีความจำเป็นต้องเชื่อว่าคุณจะได้เงินไปให้โรงพยาบาลจริงหรือเปล่า อันนี้ก็เหนื่อยไปอีกหนึ่งยก

“โปรเจกต์บ้านร่วมทางฝัน 1 ศิริราชขอไม่เอาเงิน เพราะเราขอซื้อเขา เพื่อบอกทุกคนที่มาเชื่อว่าเอาถ้าไรทั้งหมดก็ได้จากการขายโครงการให้ศิริราช มันเหมือนกับว่าเราเอาชื่อเขาไปหากิน โดยเอาชื่อศิริราชไปแปะป้ายแล้วคุณจะได้ขายราคาได้มากกว่าตลาด แล้วเอามาบริจาคเขาคิดเดียว เราก็พยายามจะบอกว่าเราบริจาคหมดเลย แต่เขาก็มีสิทธิ์จะไม่เชื่อ เพราะเรายังไม่เคยทำ ซึ่งเราว่าไม่มีอะไรดีกว่าทำให้เห็น พูดไปเพอะ พูดเยอะแคะให้มันไม่มีประโยชน์ (หัวเราะ)

“โปรเจกต์แรกได้กำไรสิบล้านถึงหลักสิบล้าน เราขายทาวน์เฮาส์สองร้อยห้าสิบยูนิต มันคือการขายบ้านธรรมดาๆ เลยนะ จริงอยู่ว่าคนไทยซื้อสังสาร แต่เชื่อเถอะไม่มีใครซื้อบ้านเพราะอยากทำบุญหรอก ถ้าขายน้ำเนี่ยไม่แน่ เพราะราคาสิบยี่สิบบาท แต่บ้านนี่ราคาสามล้านนะ ถ้าบ้านอยู่ในทำเลไม่ดี ฟังก์ชันไม่ได้ คนเขาไม่เสียเงินเป็นล้าน และต้องผ่อนอีกสามสิบปี เพราะแค่อยากทำบุญหรือถูกใจไหม มันไม่ได้เป็นตัวชี้เป็นชี้ตายให้คนตัดสินใจซื้อบ้านเรา บ้านไม่ใช่สินค้าประเภทที่ซื้อกันบ่อยๆ ไม่ใช่สินค้าราคาถูก ดังนั้น ถ้ามีการได้ซื้อโรงพยาบาลมาจะช่วยให้ขายได้ไหม คำตอบคือไม่ มันคือตัวที่ทำให้ช่วยอิมใจขึ้น ณ ตอนตัดสินใจ แต่ตัวที่มาก่อนยังก็คือเรื่องของการทำเล ฟังก์ชัน และราคา

“ตอนนี้เรื่องพวกนี้ก็หายไปหมดแล้วนะ เพราะเราทำให้เห็นจริงๆ แสดงบัญชีให้เห็นจำนวนเงินแล้วเอาค่าไถ่มอบให้ศิริราชหมดเลย ซึ่งแรกๆ เราก็ถอดใจนะ แต่ว่าพอมีคนกรน ท่านคงเห็นว่าถ้าเราทำให้เป็นโครงการเพื่อการกุศลอย่างจริงจัง SENA คงจ่ายเช็คไม่ไหว อย่างช่วงนี้ให้มาเซ็นเช็คร้อยล้านคงไม่จ่ายเท่าไรหรอก แต่อย่างที่เราเรียนว่าการทำให้ยั่งยืนมันสำคัญ เพราะว่าการทำการกุศลมันไม่มีใครบังคับ เราจะบอกหัวใจรักก็จริง แต่ใจมันก็แพ้ภาวะเศรษฐกิจเหมือนกัน ยิ่งเศรษฐกิจแบบนี้ ถ้าไม่ตั้งใจตั้งแต่แรกต่อให้ได้มาก็สิ้นกลิ่นก้นเป็น Cash หมด”

คนในองค์กรเอาด้วย พาร์ทเนอร์ทางธุรกิจก็เอาด้วย

ว่ากันตามตรง โปรเจกต์บ้านร่วมทางฝันคงไม่สำเร็จขนาดนี้หากไม่มีใครร่วมมือด้วย ความตั้งใจของคุณธีรวัฒน์และดร.ยุ้ย เป็นจริงได้ก็เพราะความร่วมมือจากคนในองค์กรและพาร์ทเนอร์ทางธุรกิจที่ต่างเห็นดีเห็นงาม และอยากปั้นมันครั้งนี้ให้เป็นจริงร่วมกัน

สำหรับพวกเขา ถ้าเราจากการขายไม่ใช่แรงจูงใจสำคัญเท่ากับความรู้สึกที่อยากช่วยเหลือสังคมให้ดีขึ้น

“เราก็ขอพาร์ทเนอร์เราธรรมดาๆ เลยว่า ช่วยกันเพื่อการกุศลนะ Supplier เราเคารพมันแบบว่าก็ชื่อของมันมานาน จะโกหกก็ใช่เรื่อง (หัวเราะ) พอโปรเจกต์จบลง เขาเห็นว่าเราให้จริงๆ เราเปิดบมพร้อมอธิบายให้เห็นเลยว่าถ้าเราได้เท่าไรก็ให้หมด แต่ตอนนี้ไม่มีคำถกแล้ว เพราะเราทำเหมือนเดิมตลอด ดังนั้น “ไม่ต้องอธิบายอะไรมาก”



“บ้านร่วมทางฝันกับโครงการอื่นของเสนา มันมีดีเทลความแตกต่างยังไง? เราถามขึ้น

“จริงๆ ไม่มีเลย เราพัฒนาเหมือนกันทุกอย่าง แต่ชื่อที่ต่างเฉยๆ กับถ้าไปไหน มันเป็นโปรเจกต์ที่เหมือนขายโครงการของเสนาทั่วไป แสดงว่ามันต้องผ่านทุกโต๊ะเลย ตั้งแต่โต๊ะซื้อที่ดิน โต๊ะวาดแบบ โต๊ะจัดซื้อ โต๊ะงานสถาปัตย์ โต๊ะวิศวกรรม โต๊ะขาย ซึ่งเวลาผ่านทุก Department เขาจะรู้สึกได้ว่าทำไมเขาทำงานให้คือการปันเวลาส่วนเหลือเพื่อสังคม เขาจะเห็นหัวโครงการว่านี่คือโครงการบ้านร่วมทางฝัน เขากำลังขอศิริราชอยู่ อันนี้ช่วยรามาฯ อยู่ ดังนั้น มันจึงเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมมาก เราว่าอันนี้ดี

“เวลาเราไปบริจาคเงิน ทุกคนจะรู้สึกว่ามันมาจากทั้งออฟฟิศ ทุกคนมีส่วนร่วมในเงินบริจาคก้อนนี้จริงๆ เพราะปกติเวลาเราบริจาคเงิน มันก็แค่เจ้าของกับพนักงานมาถ่ายรูป โปสเตอร์อาร์แล้วก็แค่นั้น แต่อันนี้เราว่าไม่ต้องให้เขาไปยุ่งได้เลย แต่เขาต้องรู้สึก เพราะมันต้องผ่านการทำงานแต่ละโต๊ะและเยอะมากกว่าจะออกมาเป็นแบบนี้ได้ เรา รู้สึกว่ามันกลายเป็นวิถีชีวิตที่ตื่นนะ

“อย่าลืมว่าชื่อเสียงของมันก็มีเหมือนกัน นั่นคือความผันผวน เพราะมันคือธุรกิจ พูดตรงๆ อย่างโปรเจกต์บ้านร่วมทางฝัน 4 เราเคยคาดว่าจะเป็นต่อเงินเรื่อยๆ กลายเป็นว่าได้เงินช้าลงเพราะว่า COVID-19 แต่เรามีความตั้งใจมากกว่าต้องการให้มันต่อเนื่องไปเรื่อยๆ อย่างตอนนี้เราก็เริ่มดำเนินการโครงการที่ห้าแล้ว ดังนั้น มันสร้างความต่อเนื่องได้โดยเราเองด้วย เราเรียนรู้ไปกับมันว่าเป็น Social Enterprise ที่ได้อย่างหนึ่งเลยนะ เราตระหนักได้ว่า มันดีกว่าแค่เซ็นเช็คจ่ายเงินบริจาคแบบเดิมๆ” ดร.ยุ้ย บอกเราอย่างนั้น



หมั่นคอยดูแลและรักษาดวงใจ

SENA ดูแลสังคมด้วยการบริจาคทำโรจากไปโรเจกต์บ้านร่วมทางฝันให้กับโรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลตำรวจ และโรงพยาบาลรามารามิบัติ เงินเหล่านั้นถูกนำไปแปรเปลี่ยนในหลากหลายรูปแบบ แล้วแต่ความจำเป็นและเจตจำนงของแต่ละโรงพยาบาล

ที่ผ่านมา SEN A ได้มอบเงินสมทบทุนให้กับโรงพยาบาลศิริราช 40,059 ล้านบาทในการสร้างห้องแพทย์พื้นที่รองรับญาติผู้ป่วย ส่วนเงินทำโรจากโครงการบ้านร่วมทางฝัน 2 ถูกโยกให้กับโรงพยาบาลตำรวจ จัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์และปรับปรุงห้องฟอกไตให้ครบรยาคาศเป็นมิตรกับผู้ป่วยมากขึ้น ส่วนทำโรจากโครงการบ้านร่วมทางฝัน 3 ก็ถูกส่งต่อให้โรงพยาบาลรามารามิบัติ จัดซื้อรถพยาบาล อุปกรณ์ทางการแพทย์ และสนับสนุนโครงการรักษาผู้ป่วยโรคหัวใจพิการแต่กำเนิด

“เราให้โรงพยาบาลตำรวจเป็นค่าตกแต่งเฟอร์นิเจอร์ ซึ่งฟังดูแล้วไม่น่าจะเป็นเรื่องของโรงพยาบาล คือปกติเราจะคิดถึงเตียง เครื่องมือแพทย์ หรืออะไรที่ดูเป็นสิ่งที่จำเป็นใช้ใหม่ แต่เราคุยกับคณบดี เขาก็เล่าให้ฟังถึงคนป่วยที่มาฟอกไต ว่าเขาต้องนั่งพักทั้งวัน ทำอะไรไม่ได้เลย เพราะมันจะเหนื่อยแบบ Depressing มาก สิ่งที่เราเห็นคือสภาพแวดล้อมห้องฟอกไตมันน่าหดหู่ เพราะเงินเราเลย Funding ในแง่ตกแต่งสถานที่ เอาดีไซน์เออร์มาออกแบบตกแต่งห้องให้สวยเลย แล้วก็มีทีวีเครื่องใหญ่มาให้เขาชมดู เป็นตัวอย่างหนึ่งของการไม่อยู่ในกฎระเบียบมาก มันไม่ใช่สิ่งปกติที่เงินมูลนิธิหรือทางราชการจะเอามาพัฒนาได้ง่ายนัก”

โปรเจกต์ที่ 3 SEN A มอบให้กับ รพ.รามารามิบัติ เพื่อช่วยเกี่ยวกับเรื่องโรคหัวใจเด็กแต่กำเนิด เพราะเมืองไทยยังขาดแคลนเครื่องมือในการรักษา และยังขาดแคลนหมอที่สามารถรักษาโรคหัวใจเด็กด้วย

“ในไทยยังขาดแคลนเครื่องมือรักษาโรคหัวใจเด็ก นั่นแปลว่าหมอยังทำไม่เป็นด้วย ถ้าให้เฉพาะค่าอุปกรณ์ มันไม่ได้จบตรงนั้น เพราะไม่มีหมอยี่รักษาเป็น หมอจะทำเป็นได้ก็ต้องไปดูงานต่างประเทศ เราเคยเป็นอาจารย์มาก่อนก็เลยเข้าใจว่าคนเป็นอาจารย์คนหนึ่งจะรู้เรื่องใหม่ มันต้องเดินทางไปศึกษาที่เมืองนอกแล้วกลับมา เราเลย Funding ให้เงินอาจารย์หมอบริจาคไปศึกษาด้วย เพราะการที่หมอยี่รักษาได้สักโรคหนึ่ง มันมี Ecosystem ของมันหลายอย่าง ไม่ใช่แค่เครื่องมือเครื่องหนึ่งเท่านั้น

“ตอนนี้มีเด็กที่หาย มีเด็กที่แข็งแรงขึ้นเพราะเรา แม่เขามาขอบคุณ บอกว่าเหมือนให้ชีวิตเขาเลย เพราะเขาคงซื้อเองไม่ได้ เครื่องมันแพงมาก เรามองว่าเครื่องแพงขนาดนี้ ต่อให้หมอทำเป็นมันก็ไม่ยั่งยืน เพราะราคาสูงเกินไป แต่ถ้าเราเริ่มในแง่เศรษฐศาสตร์เดียวกันก็ถูกลง ทุกอย่างในโลกนี้เป็นแบบนี้ แล้วเดี๋ยวมันก็จะค่อยๆ ถูกลงเมื่อ Demand มากขึ้นแต่มันต้องจุดเริ่มต้นก่อนใช้ใหม่ อันนี้ก็เป็นจุดเริ่มต้นที่เราทำมา ช่วยไปหลายคนแล้ว

“ตอนแม่เด็กมาขอบคุณ พนักงานทุกคนก็เห็นภาพ ไม่ต้องอธิบายเยอะว่าจำนวนชั่วโมงที่พนักงานเสียไปกับโปรเจกต์บ้านร่วมทางฝันมัน Turn Out ไปเป็นอะไร อันนี้พูดแล้วจะดูนางเอกแต่ก็คิดอย่างนั้นจริงๆ ตอนแม่เด็กมาขอบคุณเรารู้สึกดีมาก หรืออย่างตอนที่ไปศิริราชแล้วเห็นว่าห้องฟอกไตมีตู้เอกสารของตัวเองแล้ว เราดีใจมากเลย มันรู้สึกอึดใจเหมือนกันว่าอย่างน้อยเราก็มีประโยชน์

“เชื่อว่าปัญหาสังคมมันเยอะมากนะ ให้มันถึงจุดถึงพั้งนี้ก็ไม่หมด เราแค่รู้สึกว่าในปัญหาสังคมที่มันเยอะมาก เราสามารถช่วยจากจุดที่เราอินอยู่เสมอ เล็กน้อยหรือใหญ่ก็อีกเรื่องหนึ่ง เราแค่เลือกทำจากจุดที่เราอินอยู่ อีกโรคหนึ่งที่เราคิดจะทำคือโรคเกี่ยวกับตา เพราะเราเคยเป็นต้อหินเลยอินเรื่องนี้ ส่วนโปรเจกต์ล่าสุด บ้านร่วมทางฝัน 4 ที่เรากำลังทำอยู่นี้คือเรื่อง COVID-19”

มาถึงตอนนี้ เราเชื่อว่าสำหรับ ดร.ยุ้ย และทีม SEN A การได้เห็นคนป่วยมีโอกาสดับรับการรักษาหรือช่วยชีวิตมันเป็นขั้นกว่าของความสำเร็จแล้วจริงๆ



ที่อยู่อาศัย คือ Experience Goods

ในมหาสมุทรแห่งธุรกิจ Real Estate ไม่มี Developer เจ้าไหนที่ครอง Market Share ได้เกิน 50 เปอร์เซ็นต์ เพราะมันเป็นสินค้าที่ใช้แล้วแบรนด์จะชนะทุกอย่าง

ดร.ยุ้ย ตั้งคำถามแล้วลองให้เราจินตนาการตาม สมมติว่ามีหมู่บ้าน 2 โครงการอยู่ในทำเลติดกัน หมู่บ้านหนึ่งเป็นของแบรนด์ยี่หอติมาก ส่วนหมู่บ้านที่สองนั้นไม่มีแบรนด์ ตัวบ้านสร้างเสร็จพร้อมอยู่ มีส่วนกลางที่ดี สภาพแวดล้อมเหมือนกับหมู่บ้านแรก มีคนเข้าไปอยู่อาศัยแล้วครึ่งหนึ่ง แคมป์มีราคาสูงกว่า 25 เปอร์เซ็นต์ สมมติคนได้เข้ามาตัวบ้านจากทั้งสองโครงการอย่างเสร็จสรรพ ผู้บริโภคส่วนมากก็มักตัดสินใจซื้อหมู่บ้านที่สองโดยที่ไม่สนตัวแบรนด์เลย

แต่ในทางกลับกัน หากโครงการหมู่บ้านนั้นยังสร้างไม่เสร็จ ผู้บริโภคจะเชื่อใจและอยากซื้อบ้านจากหมู่บ้านที่มีแบรนด์รองรับมากกว่า

เพราะที่อยู่อาศัยคือ Experience Goods หรือสินค้าที่คนจะทราบคุณภาพ ตัดสินใจได้ว่าชอบหรือไม่ชอบ ก็ต่อเมื่อเขาเคยมีประสบการณ์ ได้เอาตัวเองเข้าไปอยู่ในบ้านหลังนั้นแล้ว

“เราเรียกสินค้าประเภทที่อยู่อาศัยว่า Experience Goods ถ้าเราทำให้คนมีประสบการณ์ที่ดีได้ มันชนะได้หลายเรื่องมาก แต่ไม่ได้หมายความว่าสร้างแบรนด์แล้วจะไม่ประสบความสำเร็จ เพราะหากราคาใกล้เคียงแบรนด์ที่ดีกว่าก็ชนะไปอย่าลืมนะว่าซื้อบ้านหลังหนึ่งพร้อมกันสามสิบปี ชีวิตหนึ่งอย่างมาคนซื้อบ้านครั้งสองครั้ง

“ณ วันหนึ่งบ้านโลกการขายบ้านของเรากำลังจะปิดตัวลง แต่ถ้าเราเองไม่มีมิติ Consumer Centric โลกใบใหม่ของคนที่เพิ่งเริ่ม โหมงเรียกช่างมาดู เรียกพระมาเจิม เริ่มผ่อนบ้านอีก อีกหลายเรื่องเลย SEN A มีดีเอ็นเอว่าความไว้วางใจจากลูกค้าคือความภูมิใจของเรา เราซื้อกับเราแล้วผ่อนต่ออีกสามสิบปี เราว่าเป็นสิ่งที่เราควรจะภูมิใจที่เขารเลือกเรา เป็นเหตุผลที่เราอุทิศเงินเยอะเพื่อสร้าง After Sale Service ที่ดี

“เราตั้งใจแคร์โลกใบใหม่ของลูกค้าให้ดี เป็นหนึ่งใน Core Value ของบริษัทคือ Consumer Centric ถ้าเราไม่ได้เตรียมตัวรับมือโลกใบใหม่สำหรับเขา มันก็จะไม่มีกำลังคนที่จะไปคอยรับมือจริงๆ บริษัทได้คนเยอะเหมือนกันนะกับการรับมือเกี่ยวกับงานบริการหลังการขาย การจัดการที่อยู่อาศัย”

ปัจจุบัน SEN A มีวิธีการดูแลลูกค้าผ่านแอปพลิเคชัน SEN A 360 เป็น One Stop Service จัดการเรื่องที่อยู่อาศัยจบในแอปฯ เดียว แจ่มเจตนาด้วย คำส่วนกลาง ติดต่อนิติบุคคล หรือลูกค้าจะเรียกช่างมาซ่อมก็ยอมทำได้ เพียงปลายนิ้วคลิกเท่านั้น ไม่ว่าคุณจะใช้ที่อยู่อาศัยของ SEN A ในราคาเท่าไร ก็จะได้รับบริการดูแลจากทีมบริการหลังการขายคุณภาพเดียวกัน

“Core Value ของการทำธุรกิจมันสำคัญอย่างนี้ จุดยืนของวิธิตีมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ SEN A เลยยึดถือแนวคิด Consumer Centric เป็นที่สุด และมองย้อนกลับมาที่โปรเจกต์บ้านร่วมทางฝัน ถ้าจุดยืนวิธิตีบอกว่า จะทำมันเพื่อการกุศล มันก็จะเป็นอย่างนั้นไปเรื่อยๆ เราว่าวิธิตีหรือหลักคิดในการเริ่มต้นเป็นเรื่องสำคัญต่อวิธิตีการตัดสินใจตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง” กับปณิธานแห่ง SEN A กล่าวทิ้งท้าย



SENA DEVELOPMENT | ดั่งลมหายใจ



Writer



นิกิรา นาคสิงห์

เรียนจบคณะเศรษฐศาสตร์จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒฯหลงรักม็อคคาและชาโรนอย่างถอนตัวไม่ขึ้น สำลุดทำสิ่งสนใจเรื่องธรรมชาติและความสุขในแง่ต่าง ๆ ของชีวิต

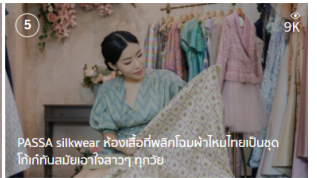
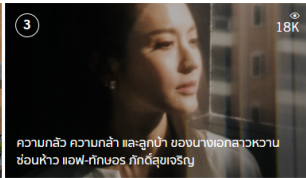
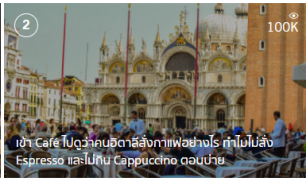
Photographer



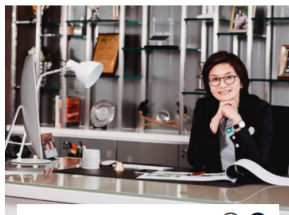
ปฎิพล รัชตอากา

ช่างภาพอิสระที่สนใจอาหารวัฒนธรรมและศิลปะร่วมสมัย มีความฝันอยากทำงานศิลปะเล็กๆ ไม่เจือจาง

Most Popular



Related Posts



กับต้นทิม ออกหมัดชกปัญหาแบบ ดร.เกษรา รัญ สักขณ์ภาคย์ บนสังเวียนวิกฤตที่จะไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง
เรื่อง มนต์ชัย วงศ์กสิณีโกเรียด



HOME | ABOUT | FOR ADVERTISING | PRIVACY | SITE MAP | CONTACT

ติดตามข่าว CLOUD

EMAIL ADDRESS | SUBSCRIBE

Copyright © 2019 CLOUD AND GROUND CO., LTD. ALL RIGHTS RESERVED. ALL MATERIAL POSTED ON THIS SITE ARE SUBJECT TO COPYRIGHTS OWNED BY CLOUD AND GROUND CO., LTD. ANY REPRODUCTION, RETRANSMISSION, OR REPLICATION OF ALL OR PART OF ANY DOCUMENT FOUND ON THIS SITE IS EXPRESSLY PROHIBITED, UNLESS CLOUD AND GROUND CO., LTD. HAS EXPLICITLY GRANTED ITS PRIOR WRITTEN CONSENT TO DO SO. REPRODUCE, RETRANSMIT, OR REPLICATE THE MATERIAL. ALL OTHER RIGHTS RESERVED.

