

{jcomments on}กรณีศึกษา โรงแรมสยามเบย์วิว และ โรงแรมสยามเบย์ชอร์

คุณณรงค์ เสาวลักษณ์ (อดีตลูกค้าซื้อตัวเครื่องบิน) ขวนผมทำงานตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขายโรงแรมสยามเบย์วิว พัทยา คุณณรงค์ เป็นผู้อำนวยการบริหาร และคุณกมลลา สุโกศล เป็นเจ้าของโรงแรม เป็นโอกาสและโชคของผมที่ได้รับการเสนองานในตำแหน่งนี้
ทั้งๆที่ผมยังไม่เคยทำงานโรงแรมมาก่อน

ผมมีความชำนาญด้านการขายตัวเครื่องบิน ลูกค้าส่วนมากที่ซื้อตัวเครื่องบินกับผมเป็นนักธุรกิจ เดินทางหลายประเทศ และมีกำหนดช่วงเวลาการเดินทางที่จำกัด จึงต้องมีผู้เชี่ยวชาญจัดการตารางการเดินทางให้ ผมเป็นหนึ่งในผู้เชี่ยวชาญในช่วงนั้น ลูกค้าของผมจะเรียกใช้บริการกับผมทุกครั้งที่มีการเดินทาง และผมไม่เคยทำให้ลูกค้าคนใดผิดหวัง
ทำให้คุณณรงค์ ไว้วางใจและเสนอตำแหน่งนี้ให้ผม

ผมเข้าทำงานที่โรงแรมสยามเบย์วิวตั้งแต่โรงแรมยังสร้างไม่เสร็จ ทำให้ผมมีเวลาเรียนรู้งานด้านโรงแรมอย่างเต็มที่ มีโอกาสร่วมเปิดโรงแรม
ถือว่าเป็นงานที่ยากที่สุดของการบริหารโรงแรม คุณณรงค์ ให้โอกาสผมได้เรียนรู้
แนะนำสั่งสอนผมอย่างใกล้ชิด ประกอบกับผมเป็นคนขยันและเรียนรู้ตลอดเวลา ทำให้ผมไปได้เร็ว สามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงเกินเป้าหมาย
ผมทำงานโดยไม่มีวันหยุด วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ผมทำงานที่กรุงเทพ สำนักงานอยู่ที่สยามสแควร์ วันเสาร์เช้า จะเดินทางไปพัทยา
เพื่อประชุมร่วมกับหัวหน้าแผนกต่างๆโดยมีคุณณรงค์ เป็นประธานการประชุม (การเข้าร่วมประชุมทำให้ผมได้เรียนรู้เร็วขึ้น) นอกจากการประชุม
ผมยังเข้าไปศึกษางานของแต่ละแผนก

ทำให้ทราบปัญหา และความพร้อมของแต่ละส่วน ทำให้รู้จุดอ่อนจุดแข็ง เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาเลือกลูกค้าที่เหมาะสมกับการบริการของเรา
ผมใช้เวลาในคืนวันเสาร์ เลี้ยงรับรองลูกค้า และจะเดินทางกลับกรุงเทพบ่ายวันอาทิตย์

หลังจากทำงานได้ไม่นานก็ได้รับมอบหมายให้ดูแลโรงแรมสยามเบย์ชอร์ อีกโรงแรมหนึ่ง ต้องทำงานหนักขึ้นแต่ก็สนุกกับงาน และโชคดีที่
ผู้จัดการสำนักงานที่กรุงเทพของทั้งสองโรงแรม เก่งมาก จบจากประเทศอังกฤษทั้งคู่ ช่วยเหลืองานเอกสาร และดูแลควบคุมการรับรองห้องพักได้ดีเยี่ยม ทำให้แบ่งเบ
าภาระผมได้อย่างมาก คุณณรงค์ เจ้านายของผมเก่งมาก เป็น

1

ใน

5

ของผู้บริหารโรงแรมที่เป็นคนไทยที่เก่งและมีค่าตัวมากที่สุดในเวลานั้น ผมขึ้นตรงกับคุณณรงค์ ทั้งๆที่ตามตำแหน่งแล้วผมต้องขึ้นกับ

Room Division

หรือ

General Manager

ผมทำงานได้

2

ปี คุณณรงค์ไม่ต่อสัญญาบริหารโรงแรมสยามเบย์วิวและสยามเบย์ชอร์ คุณกมลลา ไม่หาคณมาแทน และเข้ามาบริหารเองเต็มตัว
ว่าจ้างผู้จัดการฝรั่งเข้ามาเป็นผู้จัดการทั่วไป แทนผู้จัดการชุดเก่าของคุณณรงค์

เขียนโดย ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

- แก์โซล่าสตูดิโอ วันอังคารที่ 13 กันยายน 2011 เวลา 18:10 น.

ผมยังอยู่ในตำแหน่งเดิมแต่เพิ่มงานส่วนตลาดต่างประเทศที่ได้คุณณรงค์ทำอยู่มาทำแทน มีอำนาจในการอนุมัติหลายอย่างที่เดิมต้องขออนุมัติจากคุณณรงค์ คุณกมลได้เฝ้ามองการทำงานของผมมาตลอด และพอใจผมค่อนข้างมาก ให้ผมขึ้นตรงกับคุณกมล แทนที่จะขึ้นกับผู้จัดการทั่วไป ไม่มีใครกล้าโต้แย้งคุณกมล มีผมเพียงผู้เดียวที่กล้าขัดและให้เหตุผล

คุณกมลเคยต่อว่าผมในสิ่งที่ผมอนุมัติ และเรียกคืนอำนาจที่ผมสามารถอนุมัติได้เป็นต้องขออนุมัติจากคุณกมลแทน แต่ไม่เกิน

2

อาทิตย์ก็ต้องคืนอำนาจให้ผมเป็นผู้ดำเนินการอนุมัติได้เอง คุณณรงค์ที่ว่าเก่งเรื่องการตลาด แต่คุณกมลเก่งกว่า

ผมเรียนรู้เรื่องการตลาดและการเป็นนักธุรกิจจากคุณกมล ทำให้เข้าใจมุมมองของนักธุรกิจ ผมรักและเคารพคุณกมลมาก (เหมือนญาติผู้ใหญ่)

ท่านเป็นทั้งเจ้าของและนักบริหารโรงแรมที่ผมยกย่องที่สุด ผมเสียidayที่ไม่พังก่อน ผมพลาดโอกาส ไปถึง 2 ครั้ง จนทำให้ท่านโกรธในความโง่งของผม ผมเชื่อว่าช่วงที่ผมทำงานให้คุณกมล ท่านให้ความเมตตาผมมาก ท่านเป็นเจ้านายคนเดียวที่ออกหนังสือเตือนผม แต่ผมก็ไม่เคยโกรธท่าน เพราะผมเป็นผู้หาเรื่องใส่ตัวเอง ท่านเข้าใจผิดคิดว่าผมโกรธท่านทำให้ผมลาออก

คุณกมลต้องการที่จะให้ผมเดินทางไปประเทศสิงคโปร์ เพื่อไปติดต่อกู้ค่า แต่ผมเห็นว่าลูกค้ายกจากสิงคโปร์ใช้เราอยู่แล้วและขึ้นอยู่กับเอเยนที่ประเทศไทย ผมจึงไม่ไปเพราะเห็นว่าไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย บังเอิญ คุณเอ็ก สวัสดิพันธ์ เจ้าของเอ็กทัวร์ (เจ้านายเก่า) ขอให้ผมช่วยเป็นหัวหน้าทัวร์นำนักท่องเที่ยวของเอ็กทัวร์ไปเที่ยวสิงคโปร์ ผมดูโปรแกรม และเห็นว่ามีความน่าสนใจพอให้ลูกทัวร์เที่ยวกันเอง ถึง

2

วัน ผมสามารถในวันดังกล่าวไปพบเอเยนในสิงคโปร์ได้ตามที่คุณกมลต้องการ เท่ากับผมได้ทำงานสองงานในเวลาเดียวกัน ได้ตอบแทนเจ้านายเก่า

และได้ทำงานให้เจ้านายปัจจุบันโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ผมตอบตกลงกับคุณเอ็ก บังเอิญช่วงนั้นคุณกมลไปอเมริกา

ผมจึงไปแจ้งให้ผู้จัดการโรงแรมสยามเบย์วิวรับทราบตามมารยาท เพราะปกติผมไม่ได้ขออนุญาตอะไรจากผู้จัดการ เมื่อผู้จัดการฝรั่งทราบเรื่องจากผม เขาได้สั่งไม่ให้ผมไป ผมจึงได้อธิบายว่า ผมทำงาน

7

วัน มากกว่า

4

ปี โดยไม่มีวันหยุด สามารถในวันหยุดลาได้ และผมไม่ได้ขึ้นกับเขาที่มารายงานทำตามมารยาทแต่ไม่ได้มาขออนุมัติ ผู้จัดการฝรั่งทำท่าฮึดฮัดมากและพูดแต่คำว่า

No

ผมจึงวิ่งเข้าไปขอ แต่ไม่ทันถูกและมีคนมาแยก เมื่อคุณแม่และคุณน้าของคุณกมลทราบเรื่องจึงเรียกผมไปสอบถามเรื่องราวและได้อนุมัติให้ผมไปได้ เรื่องน่าจะจบด้วยดี แต่ผมหาเรื่องเอง เมื่อคุณกมลกลับมาผมได้เขียนจดหมายถึงคุณกมล และคำผู้จัดการฝรั่งคนนั้น คุณกมลโกรธมาก พูดกับคนใกล้ชิดว่า ผมคำผู้จัดการก็เหมือนกับคำคุณกมล เพราะคุณกมลเป็นผู้เลือกผู้จัดการ คุณกมลไม่พูดกับผมร่วม

3

เดือน และออกหนังสือเตือนผม ผมไม่เคยโกรธท่านเลยและเห็นว่าท่านทำถูก เพราะการกระทำของผมทำให้เสียระบบการปกครอง

ผมได้รับการเชิญให้ไปเป็นผู้ช่วยการบริหารที่โรงแรมปวยหลาง เชียงใหม่ เห็นว่าเป็นโอกาสที่ดีจะได้เข้าบริหารโรงแรมเต็มตัว จึงไปขอลาออกจากคุณกมล แต่คุณกมลไม่ยอมให้ลาออก และไม่พิจารณาหนังสือลาออก โดยให้เหตุผลว่า ผมไม่มีความสามารถกับตำแหน่งที่เขาเสนอให้ ตำแหน่งนี้สูงเกินไป ทำให้ผมคิดว่าถูก ผมควรจะปล่อยให้ผมไปทดลองดู และถ้าไม่ได้จริงๆให้กลับมา ในที่สุดคุณกมลก็ไม่ยอมอนุมัติใบลาของผม และผมก็ไปเพราะเห็นว่าเป็นโอกาสของผม ไม่มีการเลี้ยงลา (ทราบจากคนใกล้ชิดว่าคุณกมลเข้าใจว่าผมไม่รักงานจริงทั้งที่ไป ประกอบกับยังโกรธเรื่องที่ผมไปคำผู้จัดการ และเข้าใจว่าผมโกรธท่านที่ไปเตือนผม ความจริงถ้าท่านพูดว่าอย่าทิ้งงานเหมือนกับที่พูดกับคนอื่น ผมไม่มีวันไปจากท่าน) เป็นการเสียโอกาสครั้งหนึ่งของผมที่ไม่เชื่อฟังท่าน

ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

15 พฤศจิกายน 2553