

Happy Work Place

พิมพร ศิริวรรณ
pimporn999@yahoo.com

วิธีสร้างสุข 'โฮเต็ลเอ็ม'...พนักงานต้องอิมก่อน

ถ้าเราเลี้ยงเขา
อย่างเต็มอิม
เขาก็จะดูแลและ
ยิ้มให้กับลูกค้า
ทุกคนอย่างเต็มอิม
เราต้องการให้
โรงแรมของเรา
เป็นบ้านหลังที่สอง
ของนักท่องเที่ยง

ระหว่างอพยพหนีน้ำ ขึ้นเหนือกลับภูมิลำเนาที่จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้มีโอกาสได้ใช้เวลาที่มีอย่างเหลือเฟือ ไปเจาะลึกเทคนิคในการสร้างสุขขององค์กรธุรกิจหลายแห่งในจังหวัดเชียงใหม่ ในสัปดาห์นี้ขอนำเสนอวิธีสร้างสุขของ "โฮเต็ลเอ็ม" ซึ่งตั้งอยู่ใจกลางเมืองเชียงใหม่ หลังประตูท่าแพ ที่เดิมหลายคนอาจจะรู้จัก ภายใต้ชื่อ "โรงแรมมนตรี" ที่ยืนหยัดให้บริการมานานกว่า 39 ปี

คุณสุรติ นีรันตลีทริธต์ รองกรรมการผู้จัดการบริษัท โกลาเลีย จำกัด เข้ามาบริหารโฮเต็ลเอ็ม หลังจากบริษัทเทคโอเวอร์กิจการของโรงแรมมนตรี ในปี 2551 เธอเล่าว่า ในช่วงแรก เต็มไปด้วยแรงเสียดทานจากการที่มีพนักงานทั้งรุ่นเก่าและรุ่นใหม่ ทำงานร่วมกัน แต่ละแผนกจะทำงานแบบไม่รู้เขา ไม่รู้เรา เต็มไปด้วยข่าวลือ แต่ละวันมีปัญหาให้แก้กันสิบๆ เรื่อง โดยหากวิเคราะห์ลึกๆ แล้วก็พบว่าล้วนมาจาก "คน" ทั้งนั้น

ผู้บริหารโฮเต็ลเอ็ม จึงเริ่มต้นด้วยการพัฒนา

"คน" และสร้างคนให้มีความสุข "ให้อิม" เป็นอันดับแรก "แนวคิดในการทำงานและความมุ่งมั่นส่วนตัว ไม่อยากเจอกับความทุกข์ อยากจะเห็นกิจการมีความเจริญเติบโต ก้าวหน้า ไปจนถึงรุ่นลูกรุ่นหลาน และอยากเดินเข้ามาแล้วเห็นทุกคนเต็มใจไปด้วยรอยยิ้ม การบริหารงานจึงมุ่งไปที่ ปฏิบัติการสร้างสุขในองค์กร โดยเริ่มจากการลดแรงเสียดทานทั้งหลาย และสร้างความชัดเจนในการทำงาน"

สิ่งที่เธอได้ทำคือ การจัดใช้ Cross Function ให้พนักงานขาย และพนักงานต้อนรับ ซึ่งมักจะมีข้อโต้แย้งว่ากันไปมา ให้ได้มาลองสัมผัสกับงานของแต่ละฝ่าย รวมถึงการทำ Morning Talk สัปดาห์ละ 3 วัน ที่หัวหน้าแผนก จะได้มาแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกัน รวมถึงรับนโยบายไปมอบหมายต่อให้ทีมงาน

ด้านการสร้างความชัดเจนในการทำงาน มุ่งไปที่การสร้างความปลอดภัยให้กับพนักงาน ทั้งเรื่องค่าล่วงเวลา กำหนดวันทำงาน และวันหยุดที่ชัดเจน ทำให้ปัญหาที่ผู้บริหารเคยถืออยู่ในมือกว่า 20 รายการ ต่อวัน เหลือเพียง 5-6 ปัญหาต่อวันเท่านั้น ขณะที่เสียงบ่นของพนักงานก็น้อยลงด้วย

ด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ นอกจากจัดสรรเงินออม โดยเข้าบัญชีฝากให้พนักงาน คนละ 300 บาท ต่อเดือนแล้ว ก็ให้ความสำคัญกับการ ร่วมฉลองวันเกิดของพนักงาน ที่ฝ่ายบุคคลจะเป็นผู้ทำหน้าที่จัดหาเค้ก และเชิญชวนพนักงานทุกคนมาร่วมกันร้องเพลงอวยพร รวมไปถึงครอบครัวพนักงานทั้งวันเกิด วันตาย วันบวช ครบถ้วนหมด อีกทั้งมีการจัดอาหารมื้อหลักให้พนักงานทั้ง 3 กะ ขณะที่ทุกวันจันทร์จะมีการจัดกิจกรรมตักบาตรสาย ที่พนักงานทุกคนจะมาร่วมกันทำบุญใส่บาตรพระกว่า 20 องค์ หน้าโรงแรม ที่นี้ยังเน้นความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลรายได้ และค่า Service Charges ให้พนักงานได้ทราบด้วย ขณะที่รูปแบบการทำงานที่นี้จะเน้นความชัดเจน โดยมีผู้บริหารคอยให้ทิศทาง แนวทางในการทำงาน เพื่อให้พนักงานต้องไปงมเข็มในมหาสมุทร อันเป็นเรื่องที่เสียเวลา

ถามว่ากิจกรรมที่ทางโรงแรมทำให้กับพนักงาน รวมถึงกิจกรรมภายนอกที่ดึงพนักงานเข้าไปมีส่วนร่วม เช่นการดูแลความสะอาดให้เมือง นั้นสำคัญอย่างไร คุณสุรติ ได้ให้แง่คิด ที่น่าจะเกิดประโยชน์กับผู้ที่ทำธุรกิจบริการทั้งหลายว่า

"ถ้าเราเลี้ยงเขาอย่างเต็มอึด เขาก็จะดูแลและยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนอย่างเต็มอึด เราต้องการให้โรงแรมของเราเป็นบ้านหลังที่สองของนักท่องเที่ยว การดูแลเอาใจใส่รอยยิ้มของพนักงานจึงสำคัญ บางที่หากอาหารไม่อร่อย แต่พนักงานดี ลูกค้าก็จะกลับมา ซึ่งเราพบว่าเป็นเช่นนั้น จากการที่เราส่งเสริมความสุขในองค์กร ทำให้เรามีรายได้มากขึ้น พนักงานลาออกน้อยลง ขณะที่ลูกค้าเก่ากลับมาใช้บริการ นี่คือบทพิสูจน์อย่างดี ซึ่งแม้จะไม่ง่าย และยังไม่สำเร็จเสียทีเดียว แต่เราก็จะทำต่อไป ด้วยมุมมองที่เห็นว่าเป็นความท้าทายและสนุกที่จะทำให้สำเร็จ เราไม่อยากเห็นพนักงานมาทำงานแล้วมีความทุกข์ เพราะทุกชิ้นนั้นจะส่งต่อไปหาคนอื่นด้วย วันไหนใครอารมณ์ไม่ดีมาทำงาน เราให้เขายืนโบล่าเลย ให้กลับบ้านไปก่อน ปรับอารมณ์ให้เสร็จแล้วค่อยกลับมา เพราะธุรกิจหลักของโรงแรมคือบริการ คนให้บริการต้องมีความสุขจึงจะทำหน้าที่บริการได้"

ได้สัมผัสแนวคิดดีๆ ในการสร้างสุขของคุณสุรติ นักธุรกิจสาวรุ่นใหม่ที่ไฟแรงที่สะท้อนมุมมองการให้ความสำคัญกับพนักงาน หัวใจขององค์กรได้อย่างน่าสนใจ ทำให้แม่น้ำจะท่วม ทุกข์ขนาดไหน สำหรับดิฉันกลับรู้สึก สุขใจ ที่ร่วมรับรู้แง่มุมดีๆ เหล่านี้ ในสัปดาห์ถัดไป ยังมีมุมมองดีๆ จากผู้บริหารหนุ่มแห่งเมืองเชียงใหม่ มาฝากกันค่ะ