

ฐานเศรษฐกิจ Thansettakij Circulation: -	Section: Marketing/ตลาดภูมิภาค วันที่: พุธที่ 8 - เสาร์ 10 มิถุนายน 2549 ปีที่: - ฉบับที่: - หน้า: 34 (บน)	(FC) -
	Col.Inch: - ADValue: (B/W) -	(FC) -
	PRValue(x3): (B/W) -	(FC) -
	คอลัมน์: Young Blood ภูธร : ภาคภูมิ ผลพิสิทธิ์	

Young Blood
ภูธร
 ■ ธีรยุทธ สยามเมือง

จุดมุ่งหมายสูงสุด
 ของการบริการคือการ
 ให้ลูกค้าเกิดความ
 พึงพอใจสูงสุด



ที่สำคัญกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ที่ซื้อทีวีจอพลาสมาจะเป็นลูกค้าระดับบน ด้วยเหตุนี้ “ภาคภูมิ” จึงมีหน้าที่คอยดูแลและให้บริการกับลูกค้ากลุ่มนี้ให้ได้รับความพึงพอใจในเรื่องบริการหลังการขาย

เวลาผ่านไป 1 ปี “ภาคภูมิ” ยอมรับว่าได้ประสบการณ์ใหม่ที่อยู่นอกเหนือจากตำรามากมายไม่เฉพาะแต่ในเรื่องเทคโนโลยี แต่ยังรวมไปถึงเรื่องการบริการดูแลลูกค้า แต่นั่นยังไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของวิศวะหนุ่มไฟแรงจากรั้วลาดกระบัง เขาจึงได้เข้าไปแสวงหาประสบการณ์ใหม่กับบริษัท

ภาคภูมิ ผลพิสิทธิ์

ผลไม้รุ่น 3 แห่งพิมานอินน์ เชียงราย

แม้ว่าการรุกรุกธุรกิจโรงแรมของตระกูลผลพิสิทธิ์ จะเป็นฝีมือของเจเนอเรชั่น 2 อย่าง “พรชัย ผลพิสิทธิ์” เจ้าของร้านสุกผลกถการ เอเชนด์จำหน่ายอะไหล่รถมอเตอร์ไซด์รุ่นแรกๆ ในจังหวัดเชียงราย ทว่าเจเนอเรชั่นรุ่น 3 อย่าง “ภาคภูมิ ผลพิสิทธิ์” ผู้จัดการโรงแรมพิมานอินน์ ด้วยวัยเพียง 30 กว่าปี ก็ได้แสดงฝีมือไม่ด้อยไปกว่าบุพการี ด้วยการบริหารงานจนประสบความสำเร็จ ถึงขนาดต้องลงทุนสร้างเฟส 2 เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าในจังหวัดเชียงราย พร้อมทั้งเตรียมรุกธุรกิจท่องเที่ยวอื่นๆ

“ภาคภูมิ ผลพิสิทธิ์” เป็นบุตรชายคนโตของ “พรชัย-สุชาดา ผลพิสิทธิ์” เจ้าของร้านสุกผลกถการ เอเชนด์จำหน่ายอะไหล่รถมอเตอร์ไซด์เจ้าแรกๆ ของจังหวัดเชียงราย เขาจบการศึกษาระดับปริญญาตรีในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ภายหลังจากที่จบการศึกษาแล้วเขาจึงเริ่มทำงานในบริษัท ไฟโอเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในตำแหน่งวิศวกรแผนกทีวีจอพลาสมา แม้ว่าเขาจะเป็นวิศวกรแต่ก็ต้องรับงานดูแลลูกค้าไปด้วยเพราะขณะนั้นไฟโอเนียร์ เป็นผู้นำเข้าเทคโนโลยีนี้มาในประเทศไทยเป็นรายแรก ทำให้หาผู้ที่ชำนาญในงานนี้ค่อนข้างยาก

สตาร์คลาส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทลูกของบริษัท โซนี่ (ประเทศไทย) จำกัด ที่รับจัดทำระบบแสงสีเสียงและมัลติมีเดียให้กับห้องประชุมขนาดใหญ่ อาคารขนาดใหญ่ในมหาวิทยาลัยชั้นนำหลายแห่ง รวมไปถึงกระทรวงสำคัญๆ อีกหลายแห่ง

“ทั้งไฟโอเนียร์และสตาร์คลาส ผมก็ต้องทำหน้าที่ดูแลลูกค้าเพียงแต่ว่ากลุ่มลูกค้าจะแตกต่างกันเท่านั้น แต่สิ่งที่เหมือนกันคือทำให้ลูกค้าของเราได้รับความพึงพอใจสูงสุดช่วงแรกๆ ก็รู้สึกไม่ค่อยคุ้นเพราะเป็นงานที่เราไม่เคยทำตั้งแต่สมัยเรียนเพราะผมจบวิศวะมาพอได้เข้ามาทำงานด้านบริการจึงรู้สึกว่าเป็นสิ่งแปลกใหม่” ประโยชน์ด้านการค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับ... **รหัสนี้: C-060608022078** ... **หน้า: 1/2**

งานเศรษฐกิจ

Thansettakij
Circulation: -

Section: Marketing/ตลาดภูมิภาค

วันที่: พุธที่ 8 - เสาร์ 10 มิถุนายน 2549

ปีที่: - ฉบับที่: - หน้า: 34 (บน)

Col.Inch: - ADValue: (B/W) -

(FC) -

PRValue(x3): (B/W) -

(FC) -

คอลัมน์: Young Blood ภูธร : ภาคภูมิ ผลพิสิทธิ์

ต้นปี 2547 “พรชัย” คุณพ่อของเขาต้องการให้ “ภาคภูมิ” กลับมาสานต่อกิจการที่บ้านซึ่งกำลังขยายไปในไลน์ธุรกิจโรงแรม ทำให้ชีวิตวิศวกรหนุ่มที่กำลังโลดแล่นอยู่ในโลกแห่งเทคโนโลยีต้องพลิกผันเพราะต้องกลับเข้าช่วยงานและสานต่อธุรกิจที่บ้าน

“คุณพ่อบอกให้ทราบว่าจะสร้างโรงแรมพร้อมกับตามผมว่าจะกลับมาช่วยพ่อกับแม่หรือไม่ ผมก็ยังคิดอยู่ ท่านจึงยื่นคำขาดว่าถ้าผมไม่กลับมาท่านก็จะไม่สร้างโรงแรม ผมจึงตัดสินใจกลับมาช่วยงานคุณพ่อที่เชียงราย โดยเข้ามาดูแลบริหารงานก่อสร้างและบริหารกิจการโรงแรมพิมานอินน์ ซึ่งได้ลงทุนไปกว่า 100 ล้านบาททั้ง 2 เฟส”

แม้ว่าหลายคนจะมองว่า “ภาคภูมิ” จะสามารถบริหารธุรกิจโรงแรมไปได้อีกหรือเปล่าเพราะเขาเป็นวิศวกรไม่ได้เป็นนักบริหารหรือเคยทำงานเกี่ยวกับโรงแรม ทว่าเขาเองก็มั่นใจว่าประสบการณ์ช่วงที่เป็นวิศวกรและต้องทำหน้าที่ดูแลลูกค้าจะสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานบริหารโรงแรมเพราะเขาเข้าใจถึงปรัชญาแห่งการบริการ

“ผมเชื่อว่าจุดมุ่งหมายสูงสุดของการบริการคือการให้ผู้รับบริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เพียงแต่ว่ารูปแบบอาจจะแตกต่างกันไปบ้าง แนวคิดของวิศวกรได้สอนให้ผมรู้ว่าในการทำงานเราจะเน้นที่ผลลัพธ์มากกว่ากระบวนการ หมายความว่า ถ้าคุณให้วิศวกร 10 คนไปนั่งเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยให้โจทย์พวกเขาไว้ ทั้ง 10 คนจะเขียนโปรแกรมที่แตกต่างกันแต่คำตอบทั้ง 10 คนก็จะตรงกับวิศวกรจะมีวิธีคิดที่ต่างกับบัญชีหรือบริหารที่ต้องทำทุกอย่างเป็นขั้นตอน”

ด้วยวิธีการคิดเช่นนี้ผสมผสานกับที่ประสบการณ์ทำงานที่ครอบครัวซึ่งเป็นเอเยนต์ค้าอะไหล่มอเตอร์ไซค์ทำให้เขาพยายามนำระบบโมเดลการบริหารที่บ้านมาประยุกต์ใช้กับการบริหารโรงแรมทั้งในเรื่องการบริการ บัญชี การตรวจสอบ ฯลฯ

“แม้ว่าธุรกิจค้าอะไหล่มอเตอร์ไซค์จะต่างกับธุรกิจโรงแรม แต่ระบบการบริหารสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างการบริหารดูแลลูกค้าก็ยึดแนวทางเดียวกันคือสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ด้านการตลาดคู่มือเดินจะไม่เหมือนกันเพราะลูกค้าต่างกันแต่ถ้ามองไปถึงเรื่องความต้องการของลูกค้าแล้วจะเหมือนกันเพราะทุกคนต่างก็ต้องการสินค้าและบริการที่ดีคุ้มกับเงิน

ที่เขาเสียไป ด้านบัญชีธุรกิจหรือการดูแลสต็อกอะไหล่มอเตอร์ไซค์ก็ยังยุ่งยากและมีรายละเอียดมากกว่าโรงแรมด้านการตรวจสอบก็เช่นเดียวกันถ้าเรามองอะไรที่เป็นระบบจะเข้าใจการทำงานได้ง่ายขึ้น”

สำหรับโรงแรมพิมานอินน์เป็นโรงแรมขนาดกลางมีห้องพักประมาณ 76 ห้อง และกำลังขยายสร้างเฟส 2 อีกประมาณ 70 ห้องพร้อมห้องอาหารและห้องประชุมที่ทันสมัยสามารถจุลูกค้าได้ประมาณ 150-200 คน

นอกจากนี้ครอบครัว “ผลพิสิทธิ์” ยังรุกไปสู่ธุรกิจเอนเตอร์เทนเมนต์อีกด้วย โดยร่วมกับผู้ลงทุนรายอื่นๆ หลายรายตั้งบริษัท สุวรรณวิรัช จำกัด สร้างศูนย์โบว์ลิ่งเป็นแห่งแรกในจังหวัดเชียงราย พร้อมด้วยเอนเตอร์เทนเมนต์อื่นๆ เช่น คาราโอเกะ บนที่ดินประมาณ 4 ไร่ริมถนนพหลโยธินสายหลัก ด้วยวงเงินลงทุนกว่า 50 ล้านบาท

“ครอบครัวเรายังให้ความสำคัญกับธุรกิจท่องเที่ยวเพราะมองว่าเชียงรายยังต้องเติบโตอีกมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตอนนี้เราต้องดูแลธุรกิจต่างๆ ให้ดีเสียก่อน รอเบื้องหน้าผมที่เรียนจบจากออสเตรเลียกลับมาช่วยงานถึงเวลานั้นเราจึงจะแตกไลน์ไปทำธุรกิจอื่นๆ ต่อ ขณะนี้เราต้องศึกษาข้อมูลกันก่อน” นักธุรกิจหนุ่มกล่าวในที่สุด

“ครอบครัวเรายังให้ความสำคัญกับธุรกิจท่องเที่ยวเพราะมองว่าเชียงรายยังต้องเติบโตอีกมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตอนนี้เราต้องดูแลธุรกิจต่างๆ ให้ดีเสียก่อน รอเบื้องหน้าผมที่เรียนจบจากออสเตรเลียกลับมาช่วยงานถึงเวลานั้นเราจึงจะแตกไลน์ไปทำธุรกิจอื่นๆ ต่อ ขณะนี้เราต้องศึกษาข้อมูลกันก่อน” นักธุรกิจหนุ่มกล่าวในที่สุด

“ครอบครัวเรายังให้ความสำคัญกับธุรกิจท่องเที่ยวเพราะมองว่าเชียงรายยังต้องเติบโตอีกมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตอนนี้เราต้องดูแลธุรกิจต่างๆ ให้ดีเสียก่อน รอเบื้องหน้าผมที่เรียนจบจากออสเตรเลียกลับมาช่วยงานถึงเวลานั้นเราจึงจะแตกไลน์ไปทำธุรกิจอื่นๆ ต่อ ขณะนี้เราต้องศึกษาข้อมูลกันก่อน” นักธุรกิจหนุ่มกล่าวในที่สุด

“ครอบครัวเรายังให้ความสำคัญกับธุรกิจท่องเที่ยวเพราะมองว่าเชียงรายยังต้องเติบโตอีกมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตอนนี้เราต้องดูแลธุรกิจต่างๆ ให้ดีเสียก่อน รอเบื้องหน้าผมที่เรียนจบจากออสเตรเลียกลับมาช่วยงานถึงเวลานั้นเราจึงจะแตกไลน์ไปทำธุรกิจอื่นๆ ต่อ ขณะนี้เราต้องศึกษาข้อมูลกันก่อน” นักธุรกิจหนุ่มกล่าวในที่สุด

“ครอบครัวเรายังให้ความสำคัญกับธุรกิจท่องเที่ยวเพราะมองว่าเชียงรายยังต้องเติบโตอีกมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตอนนี้เราต้องดูแลธุรกิจต่างๆ ให้ดีเสียก่อน รอเบื้องหน้าผมที่เรียนจบจากออสเตรเลียกลับมาช่วยงานถึงเวลานั้นเราจึงจะแตกไลน์ไปทำธุรกิจอื่นๆ ต่อ ขณะนี้เราต้องศึกษาข้อมูลกันก่อน” นักธุรกิจหนุ่มกล่าวในที่สุด

รหัสข่าว: C-060608022078

iQNewsClip
www.iqnewsclip.com

ฉบับนี้ได้รับการแก้ไขให้ถูกต้องและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท อินโฟเคสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล: help@iqnewsclip.com

หน้า: 2/2