



บ้านขนม
นันทวัน

ที่นี่ ... มีแต่ของอร่อย



บ้านขนม นันทวัน
ขนมเพื่อสังคม

เรื่องราวการสร้าง
องค์กรแห่งความสุข
บ้านขนม นันทวัน
จังหวัดเพชรบุรี



บ้านขมนันทวัน ขนมเพื่อสังคม

ISBN

978 - 616 7790 - 21 - 3

ที่ปรึกษา

นพ. ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์
คุณนันทวัน เพชราริษดิ์

ผู้เขียน

กนกวรรณ ชัยโชติ
นพพร ทิแก้วศรี
สาธิต ดีเมืองซ้าย

ออกแบบปกและรูปเล่ม

เพิ่มศักดิ์ ฟองสายชล และ กรพินธุ์ คุชรรัตน์

ครั้งที่พิมพ์

ครั้งที่ 1 วันที่ 16 เมษายน 2556 จำนวน 2,000 เล่ม

จัดพิมพ์โดย

ศูนย์องค์กรสุขภาวะ (Happy Workplace Center)
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
อาคารศูนย์เรียนรู้สุขภาวะ เลขที่ 99/8 ซอยงามดูพลี
แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
โทรศัพท์ และโทรสาร : 0 2617 0155
www.happy8workplace.com

โรงพิมพ์

บริษัท สองขาครีเอชั่น จำกัด
59/33 หมู่ 3 ม.เปี่ยมสุขรัตนานิเบศร์ ถ.รัตนานิเบศร์
ต.บางกระสอบ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11110
โทรศัพท์ : 0 2925 6699 โทรสาร : 0 2925 6706

คำนำ

หนังสือ “บ้านชนมนันทวัน ขนมเพื่อสังคม” เป็นเรื่องราวการสร้างองค์กรแห่งความสุข ของบ้านชนมนันทวัน จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งรวบรวมจากคำสัมภาษณ์ของผู้บริหารและพนักงาน แล้วนำเสนอตามกรอบแนวคิดขององค์กรแห่งความสุข ของสำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ซึ่งองค์กรแห่งความสุขมีลักษณะสำคัญ คือ องค์กรที่ คนทำงานที่มีความสุข ที่ทำงานน่าอยู่ ชุมชนสมานฉันท์

สำหรับบ้านชนมนันทวัน มีลักษณะขององค์กรแห่งความสุขอย่างครบถ้วน และเป็นองค์กรที่เป็นตัวอย่างที่ดีในด้านการดูแลพนักงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง การใช้ธรรมเพื่อพัฒนาพนักงาน การสร้างความสมดุลระหว่างงานกับความสุขของพนักงาน

สำหรับศูนย์องค์กรสุขภาวะ เรื่องราวการเป็นองค์กรแห่งความสุข เป็นเรื่องที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง และหวังว่า หนังสือเล่มนี้จะเป็นตัวอย่างให้แก่ผู้สนใจในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุข

คณะผู้จัดทำ

16 เมษายน 2556

สารบัญ

คำนำ	2
สารบัญ	3
แนะนำบ้านขนมندانวัน	4
เล่าเรื่องบ้านขนมندانวัน	6
การเปลี่ยนแปลง เพื่อความยั่งยืน	16
งานได้ผล คนเป็นสุข	19
คนทำงานที่มีความสุข	23
ชุมชนสมานฉันท์	29

แนะนำบ้านขนมندانท์วัน



หลายท่านรู้จักบ้านขนมندانท์วัน ว่าเป็นร้านขายของฝาก หรือร้านขายขนมหวานเมืองเพชร รวมถึงเป็นร้านขายสินค้าแฟชั่น กาแฟสด อาหาร และเป็นสถานปฏิบัติธรรมที่เปิดให้ผู้สนใจเข้าร่วมปฏิบัติธรรมโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

แต่หากลองศึกษาองค์กรแห่งนี้อย่างลึกซึ้งแล้วจะพบว่า นอกจากบริเวณร้านค้าที่สะอาด ใล่อ่า มีที่จอดรถจำนวนมาก

ห้องน้ำสะอาด ฯลฯ บ้านขนมندانท์วันยังเป็นองค์กรแห่งความสุข คือ พนักงานมีความสุขในการทำงาน เป็นองค์กรที่น่าทำงาน และเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

การเป็นองค์กรแห่งความสุขของบ้านขนมندانท์วัน ยังเป็นองค์กรที่ไม่ได้เน้นการจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานมีความสุขเท่านั้น แต่เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี ทำให้พนักงานรู้สึกอบอุ่น เป็นองค์กรที่พนักงานมีความรับผิดชอบต่องาน เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม และเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization)

สำหรับผู้เขียนแล้ว บ้านขนมندانท์วันมีความน่าสนใจหลายประการ ดังเช่น

1. บ้านขนมندانท์วันส่งมอบคุณภาพและความประทับใจที่ดีที่สุดได้อย่างไร (ทั้งความประทับใจของลูกค้าที่ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ความประทับใจของพนักงาน และความประทับใจของสังคม)

2. บ้านขนมندانท์วันทำอะไรเพื่อให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความคิดสร้างสรรค์ และมีความรู้สึกร่วมกับเจ้าของที่จะส่งมอบคุณค่าและความประทับใจดังกล่าว?

3. รูปแบบการบริหารจัดการเพื่อให้ได้ทั้งผลงาน พนักงานมีความสุข และสังคมเป็นสุข?

ข้อมูลเบื้องต้นขององค์กร

บ้านขมนันทวันตั้งอยู่ที่ 607 หมู่ 5 ถนนเพชรเกษม ตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยทำธุรกิจผลิตและจำหน่ายขนมหวานเมืองเพชรภายใต้ชื่อ “บ้านขมนันทวัน” ปัจจุบันได้ขยายธุรกิจไปสู่ซูเปอร์มาร์เก็ต (สินค้าแฟชั่นดีไซน์) กาแฟสด (ขายกาแฟสด) นึ่งก๊วยตม ขมเขาวัง (ขายอาหาร) นอกจากนี้ยังมีห้องประชุมสำหรับอบรมพนักงาน และเป็นสถานที่ปฏิบัติธรรมของพนักงานและคนในชุมชน (ร้านกาแฟของบ้านขมนันทวันชื่อ “กาแฟสด” ไม่ใช่ “กาแฟสด”)



เล่าเรื่อง

บ้านขนมมันวัน

กว่าจะเป็น...บ้านขนมมันวัน

จุดเริ่มต้นของการเปิดบ้านขนมมันวันมาจากความชอบและการบริหารความเสี่ยง กล่าวคือ คุณสุพจน์ เพชรภริษัท คู่สมรสของคุณมันวัน เพชรภริษัท ประกอบอาชีพเป็นตัวแทนขายรถยนต์ เมื่อเกิดวิกฤตเศรษฐกิจต้มยำกุ้งใน พ.ศ. 2540 ทำให้ทั้งคู่คิดหาธุรกิจสำรองเพื่อกระจายความเสี่ยงในการทำธุรกิจ

ประกอบกับความชอบและพื้นฐานของคุณมันวัน เพชรภริษัท ซึ่งเป็นลูกสาวของร้านเอกชัยสาส์สุพรรณ ทำให้คุ้นเคยและมีประสบการณ์ในการทำและบริหารร้านขนม นอกจากนี้ยังมีปัจจัยกระตุ้นได้แก่ การมีมือขวา การมีความรู้เรื่องการตลาด และการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว ดังนี้

การมีมือขวาได้แก่ คุณดวงทอง มั่นคง ซึ่งรู้จักคุณมันวันตั้งแต่อ่อนเปิดร้าน และเป็นผู้ที่ร่วมกับคุณมันวันคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

คุณมันวันมีความรู้เรื่องการตลาด โดยจบปริญญาโทด้านการตลาดจากประเทศอเมริกา ทำให้มีความรู้เรื่องพฤติกรรมของลูกค้า และแนวทางการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น การให้ความสำคัญต่อคุณภาพของสินค้า บริการ และบรรจุภัณฑ์

ปัจจัยกระตุ้นอันดับสุดท้ายคือ การมีครอบครัวให้การสนับสนุน โดยคุณมันวันมีคู่สมรสที่เป็นเพื่อนคู่คิดและผู้ที่กำลังใจ นอกจากนี้ คุณพ่อ คุณแม่และครอบครัวของคุณมันวันพร้อมให้ความช่วยเหลือด้านการผลิตขนม ขณะที่ครอบครัวของคุณสุพจน์พร้อมให้การสนับสนุนเรื่องสถานที่



เมื่อส่วนผสมทุกอย่างลงตัว ร้านขนมนันทวันจึงเปิดอย่างเป็นทางการในวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 การเริ่มทำธุรกิจหลังวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 ประกอบกับทำเลของร้านที่ตั้งอยู่บนถนนที่มีร้านขนมอยู่ก่อนแล้ว 20 - 30 ร้าน ส่งผลให้ระยะแรกขายขนมได้ประมาณวันละ 3,000 บาท นอกจากนี้ร้านค้าที่เคยส่งวัตถุดิบกลับเลิกส่ง

12 ปีของการฝ่าฝันวิกฤต และการปรับตัวจนทำให้ทุกวันนี้ หนึ่งในร้านขนมฝากเมืองเพชรที่คนรู้จักกันมากที่สุดร้านหนึ่งคือ “ร้านบ้านขนมนันทวัน” 12 ปีของการทำธุรกิจ แต่ไม่ใช่การทำเพื่อกำไรเพียงอย่างเดียว ยังเป็นการทำเพื่อพนักงาน และเพื่อสังคม ซึ่งเรื่องราวการก่อตั้งองค์กร และการเป็นผู้ให้แก่สังคมของบ้านขนมนันทวัน พอสรุปได้ว่ามี 3 ยุค คือ

ยุคที่ 1 ระหว่าง พ.ศ. 2544 - 2547 มุ่งเน้นผลประกอบการ

ยุคที่ 2 ระหว่าง พ.ศ. 2547 - 2552 มุ่งพัฒนาพนักงาน

ยุคที่ 3 ระหว่าง พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน มุ่งเน้นการทำให้สังคมน่าอยู่

ยุคมุ่งเน้นผลประกอบการ

ยุคมุ่งเน้นผลประกอบการ ระหว่าง พ.ศ. 2544 - 2547 เป็นยุคที่บ้านขนมมันหวานเผชิญกับความท้าทายที่สำคัญ 2 ประการ คือ พิษของวิกฤตเศรษฐกิจต้มยำกุ้ง และพนักงานออกกันมาก เป็นยุคที่บ้านมันหวานลุ้นว่าจะอยู่รอดหรือไม่

การก่อตั้งบ้านขนมมันหวานใน พ.ศ. 2544 หลังวิกฤตเศรษฐกิจ 4 ปี ระยะเวลาขายขนมได้วันละ 3,000 บาท ลมมรสุมได้เข้ามาซ้ำเติมอีกรอบเมื่อคู่ค้าที่เคยส่งวัตถุดิบให้เลิกส่ง

บ้านขนมมันหวานแก้ไขด้วยการขอความช่วยเหลือจากครอบครัวที่อยู่สุพรรณบุรี ซึ่งเป็นเจ้าของร้านเอกชัยสาส์นสุพรรณช่วยส่งวัตถุดิบให้

นอกจากนี้ ได้กลับมาทบทวนแล้วใช้ความรู้เรื่องการตลาด และพฤติกรรมของลูกค้าวิเคราะห์สถานการณ์ พบว่า กลุ่มลูกค้าหลักของร้าน คือ นักท่องเที่ยวซึ่งต้องการห้องน้ำสะอาด จึงใช้ห้องน้ำเป็นจุดขาย โดยห้องน้ำต้องสะอาด มีห้องน้ำคนพิการ และมีห้องเปลี่ยนผ้าอ้อมเด็ก



การให้บริการของพนักงาน ก็เป็นที่ประทับใจ เพราะช่วงนั้นพนักงานมีประมาณ 20 คน จึงอยู่กันแบบครอบครัว มีการช่วยเหลือกัน และลูกค้าไม่มาก ทำให้พนักงานจดจำลูกค้าประจำได้ รวมถึงพนักงานเป็นผู้มีอัธยาศัยดี ทำให้ลูกค้าประทับใจการให้บริการของพนักงาน

ประกอบกับบ้านขนมมันหวานได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ โดยเฉพาะกล่องใส่ขนมหม้อแกง ซึ่งบ้านขนมมันหวานทำเป็นร้านแรก ซึ่งระยะแรกคุณมันหวาน เพชราริรัชต์ จะถูกถามบ่อยๆ ว่า ทำกล่องใส่ขนมหม้อแกงทำไม เพราะร้านอื่นๆ และการขายขนมหม้อแกงตั้งแต่อดีตไม่เคยใส่กล่อง อย่างไรก็ตาม การมีกล่องบรรจุภัณฑ์ทำให้ลูกค้าที่เป็นกลุ่มนักเดินทางที่ซื้อไปเป็นของฝาก ประทับใจ และมาอุดหนุนสินค้าของร้านมากขึ้น

นอกจากนี้ บ้านขนมมันหวานยังเป็นร้านแรกที่มีระบบการคิดเงินด้วยบาร์โค้ด (Barcode) มาใช้ ทำให้สะดวกและรวดเร็วในการคิดเงิน ลูกค้าสามารถตรวจสอบราคาสินค้าได้ ทำให้ลูกค้าเห็นว่าบ้านขนมมันหวานมีความโปร่งใส

ประมาณ พ.ศ. 2546 เศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น แต่ปัญหาใหญ่คือ พนักงานลาออกบ่อย โดยเฉพาะพนักงานที่เป็นคนดีและคนเก่ง ซึ่งบ้านขมนันทวันไม่สามารถรักษาพนักงานที่ดี และเก่งไว้ได้

ยุคมุ่งพัฒนาพนักงาน

ยุคพัฒนาพนักงาน อยู่ระหว่าง พ.ศ. 2547 - 2552 โดยเหตุการณ์ที่สำคัญคือ เป้าหมายของการทำธุรกิจเริ่มให้ความสำคัญต่อพนักงาน และสังคมมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีความสุข และเป็นคนดีของสังคม รวมถึงมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ปัจจัยที่ทำให้คุณนันทวัน เพชรภักดิ์ อุดคิดขึ้นได้ว่า ปัญหาที่แท้จริงขององค์กร ไม่ได้อยู่ที่ยอดขาย แต่อยู่ที่พนักงาน คือไม่สามารถรักษาคคนดี คนเก่งไว้ได้

การได้รับโอกาสจากหอการค้าจังหวัดเพชรบุรีให้เข้ารับการอบรมที่สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น ส่วนหนึ่งของหลักสูตรกำหนดให้เรียนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งอาจารย์จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

การอบรมครั้งนี้เปลี่ยนความคิดของคุณนันทวัน ให้มาสนใจพนักงาน และเห็นคุณค่าของการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น

ระหว่าง พ.ศ. 2546 - 2547 คุณนันทวันศึกษา หาความรู้เรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพิ่มเติม แล้วนำมาใช้ในองค์กร โดยมีโจทย์สำคัญคือ ทำไมคนเก่งและคนดีจึงลาออกทำไมพนักงานกลุ่มนี้ไม่อยู่ทำงานที่บ้านขมนันทวัน และจะมีแนวทางการพัฒนาคนเก่งและคนดีอย่างไร?

ช่วงนั้นบ้านขมนันทวันมีพนักงานประมาณ 20 คน การบริหารทรัพยากรมนุษย์เริ่มทำเป็นระบบมากขึ้น โดยมีระบบการคัดเลือกพนักงาน มีการสอนงาน (Coaching) มีพี่เลี้ยงคอยดูแลพนักงานใหม่

นอกจากนี้ คุณนันทวัน เพชรภักดิ์ เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงในตนเอง คือ เป็นคนใจเย็นขึ้น และสามารถเข้าใจพฤติกรรมของพนักงานได้โดยไม่มีอคติ เมตตากับพนักงานมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงของคุณนันทวัน เกิดจากตั้งแต่ พ.ศ. 2548 คุณนันทวันเริ่มปฏิบัติธรรมอย่างเป็นทางการเป็นประจำ (โดยพื้นฐานของคุณนันทวันเป็นผู้สนใจการปฏิบัติธรรมอยู่ก่อนแล้ว แต่ภาวะต้องดูแลลูกทำให้ก่อนหน้านี้ไม่ได้ปฏิบัติอย่างจริงจัง) และเริ่มนำธรรมะมาใช้เพื่อพัฒนาพนักงาน

ผลของการบริหารงานบุคคลในช่วงนั้น เริ่มทำให้อัตราการลาออกของพนักงานลดลง

ตั้งแต่ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา บ้านขนมندانท์วันเริ่มกำหนดนโยบายว่า “จะให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น” โดยค่อยๆ ปรับค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพ ซึ่งทำควบคู่ไปกับการพัฒนาพนักงาน

บ้านขนมندانท์วันค่อยๆ ปรับค่าตอบแทนให้พนักงาน โดยให้มากกว่าค่าแรงขั้นต่ำ แต่ไม่สูงเท่ากับค่าตอบแทนในกรุงเทพมหานคร อย่างไรก็ตาม เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมขนมเมืองเพชรแล้ว บ้านขนมندانท์วันจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานมากที่สุด

บ้านนั้นวันยังกำหนดเป็นนโยบายขององค์กรว่า จะแบ่งกำไรส่วนหนึ่งให้แก่พนักงาน ทั้งการจ่ายในรูปของเงินเดือน โบนัส และสวัสดิการต่างๆ กล่าวคือ ถ้าองค์กรได้กำไรมากขึ้น ค่าตอบแทนที่พนักงานจะได้รับก็เพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม บ้านขนมندانท์วันเข้าใจว่า พนักงานไม่สามารถอยู่กับบ้านขนมندانท์วันได้ตลอดชีวิต การพัฒนาพนักงานจึงสอดแทรกให้พนักงานเป็นคนดี อย่างน้อยที่สุดคาดหวังให้พนักงานรู้จักและรักชาติ 5 ได้ และคาดหวังให้พนักงานทำบทบาทหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ทั้งการเป็นแม่ การเป็นลูกที่ดี การเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

การส่งเสริมให้พนักงานเป็นคนดี เกิดจากการมองพนักงานเป็นเหมือนลูก ซึ่งการเลี้ยงลูกต้องการให้ลูกเป็นคนดี บ้านขนมندانท์วันจึงพัฒนาพนักงานให้เป็นทั้งคนเก่งและคนดี ทุกครั้งที่พนักงานทำความผิด คุณندانท์วันจะเรียกพนักงานไปคุย เพื่อถามเหตุผลของการกระทำ และสอนให้พนักงานเป็นคนดี

บ้านขนมندانท์วันเชื่อว่า การสอนให้พนักงานเป็นคนดี พนักงานควรได้เรียนรู้จากการปฏิบัติมากกว่าการสอนด้วยการบรรยาย ดังนั้นจึงส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติธรรม และให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม

ประมาณ เมื่อ 6 ปีก่อน หรือราว พ.ศ. 2550 บ้านขนมندانท์วันเริ่มส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติธรรม ตอนนั้นมีพนักงานประมาณ 20 คน หัวหน้างานทุกคนต้องไปปฏิบัติ สำหรับพนักงานแล้วแต่ความสมัครใจ การไปปฏิบัติธรรมองค์กรยังจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานเหมือนเดิม ทำให้พนักงานไม่ต่อต้านมาก เมื่อกลับมาแล้ว พนักงานจะเล่าถึงความประทับใจ และชักชวนเพื่อนให้ไปปฏิบัติธรรมด้วย ปัจจุบัน บ้านขนมندانท์วันมีพนักงานประมาณ 200 คน การปฏิบัติธรรมกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่พนักงานให้ความสนใจ

อย่างไรก็ตาม ผลของการเริ่มพัฒนาพนักงานอย่างจริงจังตั้งแต่ พ.ศ. 2547 เริ่มเห็นผล แม้ว่าองค์กรจะขยาย แต่องค์กรสามารถรักษาคนดีและคนเก่งไว้ นอกจากนี้

พนักงานยังมีระเบียบวินัย และมีความรับผิดชอบสูง ในช่วงนี้คุณนันทวัน เพชราริรัชต์ เริ่มป่วยเป็นมะเร็ง ไม่ค่อยได้เข้ามาในองค์กร แต่พนักงานก็ช่วยกันขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไปได้

ความประทับใจหนึ่งของคุณนันทวันคือ การที่ตนเองป่วย ไม่ได้เข้าองค์กรบ่อย แต่พนักงานยังทำงานเหมือนเดิม โดยที่ไม่ต้องมีใครควบคุม

พ.ศ. 2549 หรือหลังเปิดบ้านขนมมันน์ทวันมาแล้ว 5 ปี เป็นปีที่บ้านขนมมันน์ทวันมั่นใจว่า บริษัทสามารถอยู่รอดได้ในธุรกิจขนมหวานเมืองเพชร

เมื่อบ้านขนมมันน์ทวันมีที่ทำว่า องค์กรจะอยู่รอดจากปัญหาเศรษฐกิจและลูกค้าเริ่มรู้จักแล้ว ประกอบกับบทเรียนที่ได้รับจากการบริหารงาน ทำให้คุณนันทวันเริ่มเปลี่ยนแนวคิดการบริหารงาน โดยให้ความสำคัญต่อสังคมมากขึ้น

เป้าหมายขององค์กรเริ่มเปลี่ยนเป็น องค์กรเพื่อสังคม โดยมีพนักงานเป็นแกนกลาง ในการขับเคลื่อนองค์กรไม่ใช่เจ้าของเป็นคนขับเคลื่อน นอกจากนี้เป้าหมายของการพัฒนาพนักงานไม่ได้เฉพาะการรักษาพนักงานไว้เท่านั้น แต่เริ่มคาดหวังให้พนักงานมีความสุข และเป็นคนดีของสังคม

การตั้งเป้าหมายเป็นธุรกิจเพื่อสังคม เพราะคุณนันทวันเชื่อว่า องค์กรกับสังคมแยกกันไม่ออก องค์กรจะอยู่ได้ต้องอาศัยลูกค้า ถ้าลูกค้าไม่ให้อยู่ องค์กรก็อยู่ไม่ได้ โดยลูกค้าในที่นี้หมายถึงทั้งลูกค้าภายใน (พนักงาน) และลูกค้าภายนอก

ยุคมุ่งเน้นการทำให้สังคมน่าอยู่

ยุคมุ่งเน้นการทำให้สังคมน่าอยู่ เริ่มต้นอย่างชัดเจนตั้งแต่ พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัด คือ วิสัยทัศน์ขององค์กร กล่าวคือ วิสัยทัศน์องค์กร ระหว่าง พ.ศ. 2547 - 2552 เน้นการพัฒนาพนักงาน แต่วิสัยทัศน์ พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน หัวใจสำคัญคือ การมีจิตใจสำนึกต่อสังคม “เป็นองค์กรที่ผลิตสินค้าคุณภาพภายใต้ระบบมาตรฐานสากล ใช้เทคโนโลยีทันสมัย เพื่อให้สินค้าและบริการเป็นที่รู้จัก สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า พัฒนาศักยภาพและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม มีจิตสำนึกการทำงานคุณภาพและความเป็นเจ้าของร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี”

ในมุมมองของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เห็นว่า พนักงานได้บ่มเพาะความดี ในตนเองมาระยะหนึ่งแล้ว จึงถึงเวลาที่พนักงานจะมีส่วนร่วมเพื่อรับผิดชอบสังคม

เรื่องจิตสำนึกต่อสังคม บ้านขนมมันน์วันหล่อหลอมให้พนักงานเริ่มจากการทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดก่อน เช่นหน้าที่ของความเป็นแม่ จากนั้นจึงให้การช่วยเหลือสังคมในรูปแบบอื่นๆ สำหรับในมุมมองขององค์กร มองว่า เป็นหน้าที่ขององค์กรที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคม

กิจกรรมที่ทำเพื่อสังคม เช่น วัตถุประสงค์พื้นฐานสำหรับผู้ใหญ่ 6 คืน 7 วัน ปีละ 2 ครั้ง และการจัดค่ายปฏิบัติธรรมสำหรับเยาวชน 4 วัน 3 คืน โดยใช้สถานที่ของบ้านขนมมันน์วัน แล้วให้พนักงานมาเป็นเจ้าหน้าที่และพี่เลี้ยง คอยอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้ารับการอบรม โดยค่ายเยาวชนนี้จัดทุกๆ ปี ช่วงปิดเทอม แต่ครั้งมีผู้ใหญ่และเด็กมาร่วมกิจกรรมประมาณ 40 คน

นอกจากนี้ มีการบรรยายธรรมให้แก่ประชาชนทั่วไปทุกเดือน โดยมีอาหาร และเครื่องดื่มไว้บริการเลี้ยงผู้มาฟังธรรมอีกด้วย นอกจากนี้บ้านขนมมันน์วันยังบริจาคเงินให้แก่โรงพยาบาลสงฆ์ มูลนิธิบ้านอารีย์ และเลี้ยงอาหารกลางวันโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน

การเปิดร้านกาแฟสถานในบ้านขนมมันน์วัน มีเหตุผลหลักๆ 2 ประการ คือ สถาปนิกที่ออกแบบร้านแนะนำว่า มุมร้านกาแฟสถานมีมุมที่สวยงาม ควรเปิดร้านกาแฟ และต้องการทำกาแฟเลี้ยงผู้ปฏิบัติธรรม ระยะเวลาหกคนมาเช่าแต่ไม่มีใครเช่า บ้านขนมมันน์วันจึงส่งพนักงานไปอบรม และขายกาแฟด้วยตนเอง

การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของบ้านขนมมันน์วันเกิดขึ้นอีกครั้ง โดยประมาณ พ.ศ.2552 บ้านขนมมันน์วันได้เชิญ อาจารย์ปฐมภักดิ์ รั้ววัฒนกุลมาเป็นที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีน้อยมากที่องค์กร SMEs ในต่างจังหวัดยอมลงทุนจ้างที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาจากกรุงเทพมหานคร (นอกจากนี้บ้านขนมมันน์วันยังมีที่ปรึกษาฝ่ายบัญชี ฝ่ายจัดซื้อ และฝ่ายไอที)

การเชิญ อาจารย์ปฐมภักดิ์ รั้ววัฒนกุลมา มาเป็นที่ปรึกษาเกิดจากความคิดของคุณมันน์วันว่า การทำงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วยตนเองไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร และบ้านขนมมันน์วันจะไม่ส่งพนักงานคนใดคนหนึ่งไปเรียน แต่จะเชิญที่ปรึกษามาสอนและพัฒนาพนักงานทั้งองค์กร ทั้งนี้อาจเนื่องจากคุณมันน์วันเห็นว่า ประมาณ พ.ศ. 2553 - 2554 เป็นช่วงของการเปลี่ยนแปลงของบ้านขนมมันน์วัน ที่กิจการขยายอย่างรวดเร็ว มีแผนต่างๆ เพิ่มขึ้นและรับพนักงานเพิ่มมากขึ้น ระยะนี้การบริหารทรัพยากรมนุษย์พบว่า

คนรุ่นใหม่ และคนรุ่นเก่ามีความแตกต่างกัน โดยความแตกต่างที่สำคัญคือ คนรุ่นใหม่มีความเป็นตัวตนของตนเองสูง ดื้อ และมีความอดทนน้อย

อาจารย์ปฐมภัค รักวิวัฒนกุลมา ช่วยมาต่อยอดการบริหารงานบุคคล และการวางระบบงาน ซึ่งอาจารย์ปฐมภัคเห็นว่า จริง ๆ แล้วบ้านชนมนันทันเตรียมพร้อมเรื่องบุคคลากร และพัฒนาระบบต่าง ๆ ไว้เป็นอย่างดี อาจารย์ปฐมภัคเพียงมาต่อยอดเท่านั้น

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ หลังอาจารย์ปฐมภัค รักวิวัฒนกุลมาเข้ามาเป็นที่ปรึกษา ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การวางระบบการทำงานให้เป็นรูปธรรมและจับต้องได้มากขึ้น

นอกจากนี้ ผลของการที่พนักงานมีศีล และปฏิบัติธรรม ยังทำให้พนักงานยอมรับ และพัฒนาตนเองได้ง่ายขึ้น บ้านชนมนันทันสามารถเลือกพนักงานที่เป็นคนดี คนเก่งเป็นหัวหน้างาน และให้พนักงานที่เป็นคนดี คนเก่งทำงานที่เป็นจุดยุทธศาสตร์สำคัญขององค์กร เพราะเชื่อว่า พนักงานจะทำงานด้วยความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ

สำหรับทิศทางของบ้านชนมนันทันในอนาคต คุณนันทัน เพชราริวัชต์ จะยกธุรกิจให้ลูกสาวบริหารงานต่อ แต่คุณนันทันยังทำงานด้านเผยแพร่และส่งเสริมการปฏิบัติธรรมเหมือนเดิม

ความสุขในการทำงาน

พนักงานของบ้านชนมนันทันพูดถึงความสุขในการทำงาน ว่า ที่ทำงานเป็นเหมือนบ้าน ที่ทำงานเปรียบเหมือนขนมที่มีทุกรสชาติ บ้านชนมนันทันมีแม่ที่อบอุ่น เป็นต้น อย่างไรก็ตาม สรุปปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ได้ดังนี้

1. ความรัก ความศรัทธาผู้นำ ซึ่งได้แก่ คุณนันทัน เพชราริวัชต์ ซึ่งให้ความเป็นกันเองกับพนักงานแม้กระทั่งกับเด็กฝึกงาน ปัจจุบันแม้ว่า พนักงานจะมากขึ้น และคุณนันทันมีปัญหาด้านสุขภาพจึงเข้าที่ทำงานน้อยลงทำให้จำชื่อพนักงานไม่ได้หมด แต่คุณนันทันจะเดินไปหาพนักงานเพื่อทำความรู้จัก และสอบถามความเป็นอยู่ของพนักงาน แต่ถ้าเป็นพนักงานฝ่ายชายที่เห็นหน้าบ่อยคุณนันทันจะจำชื่อพนักงานได้หมด พนักงานยังเห็นว่าคุณนันทันเป็นคนใจดี

นุวีร์ เยื้องกราย พนักงานฝ่ายจัดซื้อ กล่าวถึงความประทับใจต่อคุณนันทวันว่า เคยถูกดู
เพราะเรื่องงานจึงรู้สึกน้อยใจ แต่คุณนันทวันมาง้อ ทำให้คุณนุวีร์รู้สึกว่าผู้บริหารแคร์ความ
รู้สึกของพนักงาน คุณนันทวันมองพนักงานเป็นคนในครอบครัว เหมือนน้อง

2. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่พนักงานสามารถพูดคุยกันได้
ได้ทุกเรื่อง พนักงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พนักงานจะนำอาหารและขนมมาแบ่งกันรับ
ประทาน

การช่วยเหลือกันของพนักงานจะเป็นการช่วยเหลือทั้งในฝ่ายและข้ามฝ่ายเช่น
ถ้าฝ่ายผลิตผลิตไม่ทัน พนักงานของฝ่ายขายก็จะมาช่วย วันอาทิตย์ซึ่งมีลูกค้ามากพนักงาน
ฝ่ายจัดซื้อจะมาช่วยขายของ เป็นต้น

แม้ว่าในบางครั้งงานจะมีปัญหา แต่หลังเลิกงานก็เป็นเพื่อนกันเหมือนเดิม และหลัง
เลิกงานเพื่อน ๆ จะมีกิจกรรมร่วมกัน เช่น ไปเที่ยว ไปรับประทานอาหาร เป็นต้น ระบบการ
ทำงานยังออกแบบให้พนักงานช่วยเหลือกัน และมีกิจกรรมให้พนักงานทำร่วมกันอยู่เสมอ

พนักงานส่วนใหญ่จะจำชื่อกันได้หมด เพราะมีการประชุมร่วมกันทุกเดือน ซึ่งใน
ที่ประชุมจะมีการแนะนำพนักงานใหม่ รวมถึงที่พักและการรับประทานอาหารกลางวันทำให้
พนักงานมีโอกาสพูดคุยกัน และมีกิจกรรมให้พนักงานได้ทำร่วมกัน

นอกจากนี้ พนักงานส่วนใหญ่ยังคงเป็นคนในพื้นที่ ส่วนใหญ่อยู่ตำบลเดียวกัน
เลยทำให้พนักงานสนิทกันได้ง่าย และน้อง ๆ กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม

3. โอกาสในการพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นการพัฒนาทั้งทักษะที่ต้องใช้ในการทำงาน
ทักษะด้านการบริหารจัดการ รวมถึงการได้พัฒนาด้านสมรรถนะและจิตวิญญาณโดยเน้นการ
ปฏิบัติธรรม

อาจารย์ปฐมภักดิ์ รักวัฒนกุล ซึ่งเป็นที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ
บ้านขมนันทวัน ตั้งแต่ พ.ศ. 2552 จนทุกปัจจุบัน อาจารย์มีความสุขทุกครั้งที่ได้เข้ามาให้
คำปรึกษา ระยะเวลาอาจารย์มาให้คำปรึกษาเดือนเว้นเดือน จากนั้นมาทุกเดือน ปัจจุบัน
อาจารย์มาอาทิตย์เว้นอาทิตย์และมาครั้งละ 2 วัน อาจารย์เห็นว่า การทำให้คำปรึกษาที่บ้าน
ขมนันทวันไม่เหมือนกับการทำงานกับนายจ้าง แต่เหมือนกับการทำงานกับเพื่อนมากกว่า

ขณะเดียวกันอาจารย์ปฐมภักดิ์ รักวัฒนกุล เห็นว่า พนักงานของบ้านขมนันทวัน
เปิดใจที่จะเรียนรู้ และมีการต่อยอดความคิดจากการให้คำแนะนำของอาจารย์

นุวีร์ เยื้องกราย พนักงานฝ่ายจัดซื้อกล่าวว่า การไปปฏิบัติธรรมครั้งแรกเหมือน

ไปตามหน้าที่ แต่การไปครั้งที่ 2 ทำให้ได้รู้และเข้าใจมากขึ้น ได้รู้จักวิธีการกำหนดสติ ทุกวันนี้เมื่อพูดถึงการปฏิบัติธรรม รู้สึกอย่างไร การปฏิบัติธรรมดีมาก

4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่สะอาด เป็นระเบียบ ต้นไม้เขียวร่มรื่น อากาศดี การอยู่ใกล้แหล่งธรรมะ รวมถึงการมีห้องน้ำ ห้องพักของพนักงานที่สะอาด

5. บรรยากาศการทำงาน เป็นบรรยากาศการทำงานแบบพี่น้อง มีการช่วยเหลือกัน พนักงานไม่เครียด และมีกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลาย

6. งานที่ทำ คือ พนักงานรู้สึกสนุกกว่า ได้ทำงานที่รัก และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน

7. การทำงานสำเร็จ เช่น พนักงานฝ่ายจัดซื้อมีความสุขเมื่อสามารถต่อราคาวัตถุดิบได้ มีความสุขเมื่อหาสินค้ามาวางขายในร้านได้โดยสินค้าไม่ขาด พนักงานที่ขายคูปองร้านอาหารมีความสุขเมื่อขายคูปองทัน ลูกค้าไม่ต้องรอนาน เป็นต้น

8. การทำกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การช่วยเหลือชาวอยุธยาในช่วงน้ำท่วม การช่วยเหลือผู้พิการ การจัดปฏิบัติธรรมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย โดยพนักงานเห็นว่า เพียงเห็นผู้อื่นได้รับความสุข พนักงานก็มีความสุขแล้ว

8. การได้ทำงานใกล้บ้าน ส่วนใหญ่พนักงานของบ้านขนมندانวันเป็นพนักงานในท้องถิ่น ทำให้พนักงานได้อยู่กับครอบครัว การเดินทางสะดวก ถ้าพนักงานที่อยู่ไกลและเดินทางลำบาก บ้านขนมندانวันจะมีห้องพักให้

9. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ ซึ่งสูงกว่าร้านอื่นๆ ในกลุ่มอุตสาหกรรมขนมหวานเมืองเพชร

10. ความภูมิใจในบ้านขนมندانวัน โดยพนักงานเชื่อว่า บ้านขนมندانวันโดดเด่นในเรื่องการบริการและผลิตภัณฑ์ หรือมั่นใจเรื่องคุณภาพและบริการที่มอบให้แก่ลูกค้า รวมถึงมีกิจกรรมเพื่อสังคม

การเปลี่ยนแปลง เพื่อความยั่งยืน

กระบวนการสำคัญประการหนึ่งของการบริหารองค์กร และการสร้างองค์กรแห่งความสุข คือ การเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่มากระทบองค์กร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้เป็นที่ประทับใจของลูกค้า บ้านขนม นันทวันปรับเปลี่ยนตนเองอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

การขยายพื้นที่ของร้าน

บ้านขนม นันทวันเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสถานการณ์ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่การเตรียมความพร้อมด้านสถานที่ กล่าวคือ เมื่อเปิดร้านใน พ.ศ. 2544 พื้นที่ของร้านยังไม่มากเท่าปัจจุบัน แต่คุณพ่อสามีของคุณ นันทวันเห็นว่า ในอนาคตร้านต้องขยาย จึงซื้อที่ดินเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับกับการเติบโตในอนาคต

การตอบใจของลูกค้า

นอกจากนี้ทุก ๆ 5 ปีบ้านขนม นันทวันจะปรับปรุงร้านครั้งใหญ่หรือระดับเมเจอร์ และทำการปรับปรุงระดับเล็กหรือระดับไมเนอร์ทุก ๆ 3 ปี เพราะหาว่า ความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงตลอด ดังนั้นต้องทำการปรับปรุงร้านให้ทันต่อความต้องการของลูกค้าเสมอ

การปรับปรุงร้านค้าใน พ.ศ. 2555 เกิดจากการให้คำแนะนำของที่ปรึกษา การปรับปรุงร้านค้าทำโดยเชิญลูกค้ามาให้ความเห็น ในเรื่องความต้องการของลูกค้าผลจากการปรับปรุงร้านทำให้ยอดขายเพิ่มมากขึ้น 30 - 40%



การให้บริการต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ การสอบถามความต้องการของลูกค้า ทำให้ตอบสนองความต้องการได้ตรงจุด ซึ่งระยะแรกของการให้บริการเป็นการคิดเอาเองว่า ลูกค้าต้องการอะไร การสอบถามความต้องการของลูกค้า ช่วงแรกบ้านขนมมันท์วันคิดว่า ลูกค้าต้องการร้านตัดขนสุนัข และนวดแผนไทย แต่เมื่อสอบถามลูกค้าแล้วพบว่า ลูกค้าไม่ต้องการ

การสอบถามความต้องการของลูกค้า ยังทำให้บ้านขนมมันท์วันรู้สถานะของตัวเอง โดยการสอบถามลูกค้า 100 คน พบว่า ลูกค้า 80 คนรู้จักและเชื่อมั่นในตราสินค้า (brand) ของบ้านขนมมันท์วัน นอกจากนี้ ลูกค้ายังเห็นว่า ร้านกาแฟไม่ต้องเป็นร้านที่มีชื่อเสียงขอเป็นของร้านบ้านมันท์วันลูกค้าก็พอใจแล้ว

การสอบถามลูกค้า ยังทำให้ทราบว่า 3 อันดับแรกที่ลูกค้าคิดถึงในร้านขนมมันท์วันคือ ห้องน้ำสะอาด ที่จอดรถ และคุณภาพของขนม

การปรับปรุงร้านค้าและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ยังมีการสอบถามพนักงานว่า การปฏิบัติงานมีปัญหายุ่งยากอะไรบ้าง ลูกค้าได้รับความสะดวกไหม ถ้าพบปัญหาอุปสรรค หรือวิธีการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่พนักงานก็จะรีบดำเนินการ

การเตรียมความพร้อมสู่ AEC

บ้านชนมนันทัน มองว่า การเกิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) อาจเป็นโอกาสหนึ่งของร้านที่จะเพิ่มจำนวนฐานลูกค้า

บ้านชนมนันทัน เตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยการติดต่ออาจารย์จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มาให้ความรู้ภาษาแก่พนักงาน ดังนี้

1. หลักสูตรเพื่อให้ความรู้เรื่องประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนคืออะไร ส่งผลกระทบต่อองค์กรและพนักงานอย่างไร รวมถึงการเรียนรู้วัฒนธรรมของประเทศต่างๆ ในกลุ่มประเทศอาเซียน

2. หลักสูตรภาษาอังกฤษเบื้องต้น และจะพัฒนาไปสู่ระดับสูงขึ้น โดยเน้นกลุ่มพนักงานที่จำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษก่อน นอกจากนี้ จะมีการตั้งอิงลิชคลับ อิงลิชเดย์ และอาจมีการจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้พนักงานพูดภาษาอังกฤษ

นอกจากนี้บ้านชนมนันทันเตรียมพัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้มีภาษาอังกฤษกำกับด้วย

หัวใจของการเปลี่ยนแปลง

การเตรียมความพร้อมสู่อนาคต หัวใจสำคัญคือ ความกล้า แต่เป็นความกล้าที่ถูกต้อง เพื่ออนาคตที่ดี โดยคุณนันทัน เพชรภริษต์ เห็นว่า ธรรมชาติไม่เที่ยง ดังนั้นต้องเปลี่ยน และคุณนันทันเชื่อว่า เราต้องเปลี่ยนตลอดเวลา ถ้าเราไม่เปลี่ยน เราจะถูกบังคับให้เปลี่ยน ดังนั้นเราจะเป็นคนเปลี่ยนตัวเอง หรือให้คนอื่นมาบังคับว่าต้องเปลี่ยน

บางครั้งการเปลี่ยนแปลงจะทำให้เกิดการสูญเสียคน เวลา งบประมาณ ฯลฯ แต่ก็เป็นสิ่งที่องค์กรต้องดำเนินการ เพื่อไม่ให้ถูกบังคับให้ต้องเปลี่ยน

การเปลี่ยนแปลงกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรของบ้านชนมนันทัน เช่น ระหว่างการปฏิบัติงานพนักงานจะทำได้เซ็น (Kaizen) เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง บ้านชนมนันทันเชื่อว่า ผลจากการปฏิบัติธรรมของพนักงานทำให้พนักงานยอมรับการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาตนเอง

งานได้ผล คนเป็นสุข

การบริหารองค์กรของบ้านขนมندانวัน อยู่บนความสมดุลระหว่างผลผลิตขององค์กรหรือกำไร กับความสุขของพนักงานและสังคม โดยด้านผลประกอบการ ในแต่ละปี บ้านขนมندانวันจะมีเป้าหมายขององค์กรว่าจะต้องบรรลุเท่าไร เพราะแต่ละปีมีต้นทุนเพิ่มขึ้น ทั้งต้นทุนด้านวัตถุดิบและต้นทุนค่าแรง

การตอบสนองลูกค้า

การมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น การเน้นเรื่องความสะดวก ความเป็นมิตร การปรับปรุงร้านทุก ๆ 6 ปี

แนวคิดสำคัญของการทำธุรกิจ คือ ความซื่อสัตย์และการไม่เอาเปรียบลูกค้า เช่น ถ้าสินค้าใกล้หมดอายุก็จะรีบเก็บสินค้าทันที 2 วัน ก่อนหมดอายุ หรือแจ้งให้ลูกค้าทราบจะได้รับประทานก่อนเพราะสินค้าใกล้หมดอายุ

จากการทำธุรกิจ ทำให้การสอบถามลูกค้า พบว่า 80% ของลูกค้าเชื่อมั่นในแบรนด์บ้านขนมندانวัน

การรู้ข้อจำกัดของตนเอง คือ การเข้าใจว่าสินค้าของบ้านขนมندانวันเป็นของสดอายุของขนมสั้น ดังนั้นจะจำหน่ายหน้าร้านเท่านั้น แม้ว่าจะมีห้างร้านต่างๆ ติดต่อเพื่อรับสินค้าไปจำหน่ายแต่ก็มีปัญหาเรื่อง การรักษาคุณภาพของอาหาร ทำให้บ้านขนมندانวันยังไม่ขยายหน้าร้าน หรือจูดจำหน่ายสินค้า ทั้งนี้เพราะกลัวว่าสินค้าจะไม่ได้คุณภาพและการให้บริการอาจไม่เป็นที่ประทับใจ ประกอบกับเป้าหมายของบ้านขนมندانวันไม่ได้มุ่งหวังกำไรเพียงอย่างเดียว

การควบคุมคุณภาพของขนม

บ้านขนมเน้นทวันมีพนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมคุณภาพของขนม 3 คน โดยจะตรวจตั้งแต่วัตถุดิบ สุนัขลักษณะของพนักงาน กระบวนการผลิต ความสะอาด คุณภาพของขนม ฯลฯ นอกจากนี้มีการสุ่มตรวจคุณภาพของขนมทุก ๆ 45 นาที

การควบคุมคุณภาพของขนมอย่างเคร่งครัด ทำให้พนักงานขายมั่นใจว่า ได้เสนอขายขนมที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

การพัฒนาบรรจุภัณฑ์

บ้านขนมเน้นทวันได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ โดยเฉพาะกล่องใส่ขนมหม้อแกง ซึ่งบ้านขนมเน้นทวันทำเป็นร้านแรก ระยะเวลาคุณเน้นทวัน เพชราริรัชต์จะถูกถามบ่อย ๆ ว่าทำกล่องใส่ขนมหม้อแกงทำไม เพราะร้านอื่น ๆ และการขายขนมหม้อแกงตั้งแต่อดีตก็ไม่เคยใส่กล่อง อย่างไรก็ตาม การมีกล่องบรรจุภัณฑ์ทำให้ลูกค้าที่เป็นกลุ่มนักเดินทางที่ซื้อไปเป็นของฝาก ประทับใจ และมาอุดหนุนสินค้าของร้านมากขึ้น

บ้านขนมเน้นทวันให้ความสำคัญต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ (Packaging) โดยการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ใหม่ ๆ มีแผนกที่รับผิดชอบเรื่องนี้โดยเฉพาะ



การพัฒนาบรรจุภัณฑ์คุณนันทวันจะเดินทางไปต่างประเทศ เมื่อพบบรรจุภัณฑ์ใหม่ๆ จะซื้อมาให้พนักงานดู และให้พนักงานออกไปศึกษาว่า ร้านอื่นๆ ในประเทศไทยมีบรรจุภัณฑ์อะไรใหม่ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้

การออกแบบบรรจุภัณฑ์จะเริ่มจากการพูดคุยกับพนักงานขายว่า ต้องการบรรจุภัณฑ์แบบไหน แล้วคุณนันทวันจะเรียกบริษัทให้ออกแบบให้ ซึ่งคุณนันทวันจะพิถีพิถันมาก ทำให้ปรับเปลี่ยนกระบวนการออกแบบบ่อยๆ แล้วจะคัดเลือกให้เหลือ 2 - 3 แบบ เพื่อให้พนักงานเลือก สำหรับผู้ออกแบบผลิตภัณฑ์จะเป็นที่รู้จักถึงความละเอียดละออ และการเปลี่ยนแปลงบ่อยๆ ของบ้านขนมมันนันทวัน ทำให้ผู้ออกแบบจะคิดค่าออกแบบบรรจุภัณฑ์ของบ้านขนมมันนันทวันแพงกว่าร้านอื่นๆ

การมุ่งเน้นความสะอาด

บ้านขนมมันนันทวันเน้นความสะอาดของร้านมาก สมัยที่ร้านยังเล็ก จะทำความสะอาดทุกวัน และถ้าเอามือไปลูบพบว่า มีฝุ่นก็จะรีบทำความสะอาดทันที แต่เมื่อร้านใหญ่ขึ้น เช่นในปัจจุบัน จะทำความสะอาดทุก ๆ 2 วัน และมีการทำ big cleaning day ทุก ๆ ปี

การบริหารความเสี่ยง

บทเรียนสำคัญของบ้านขนมมันนันทวันคือ ร้านค้าที่เคยส่งวัตถุดิบเลิกส่ง ดังนั้นพนักงานฝ่ายจัดซื้อจัดบริหารความเสี่ยง ด้วยวัตถุดิบทุกอย่างจะมีร้านที่ส่งประจำอย่างน้อย 2 ร้านเพื่อบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้จะดูแลวัตถุดิบต่างๆ ไม่ให้ขาด

พนักงานจะได้รับอิสระในการตัดสินใจและพัฒนาระบบการทำงาน โดยมีที่ปรึกษาด้านการจัดซื้อคอยให้คำแนะนำ ทำให้พนักงานรู้สึกไม่เครียด

การทำงานของฝ่ายจัดซื้อจะประสานงานกับแผนกต่างๆ อย่างใกล้ชิดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เช่นเมื่อฝ่ายวางแผนจะทำยอดขายตามเทศกาลต่างๆ ฝ่ายจัดซื้อต้องประสานเพื่อให้มีวัตถุดิบพอเพียงกับการผลิต

ประชุมเพื่อร่วมกันขับเคลื่อนองค์กร

ในแต่ละแผนจะมีการประชุมร่วมกันทุกอาทิตย์ มีการประชุมใหญ่รวมกันทั้งองค์กรเดือนละครั้ง และระดับผู้บริหารจะประชุมร่วมกันทุกวันจันทร์

การประชุมภายในของแต่ละแผนกจะเลือกช่วงเวลาที่ถูกค้ำไม่มาก เช่น ร้านอาหารส่วนใหญ่ประชุมตอนเช้า ฝ่ายขายประชุมช่วงบ่าย บรรยากาศในที่ประชุมจะเป็นกันเอง น้อยๆ กล่าวแสดงความคิดเห็นและกล้าถามรุ่นพี่ ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานสนิทกันมาก เพราะส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น

การประชุมร่วมกันของพนักงานแผนกต่างๆ ทำให้พนักงานรู้ปัญหา และความต้องการของกันและกัน ทำให้เกิดการอาสา และการช่วยเพื่อให้การทำงานขับเคลื่อนต่อไป

การผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน

แม้ว่าพนักงานจะมีความเครียดจากการทำงาน แต่พนักงานก็ได้ผ่อนคลาย จากมุมรับประทานอาหาร และที่พักของพนักงานที่เอื้อให้พนักงานได้พบปะ พูดคุยกัน รวมถึงองค์กรจัดกิจกรรมต่างๆ ให้พนักงานทำ เช่น 5ส และ Big Cleaning Day กีฬาฯ ฯลฯ

บ้านขนมมันวันมีใบบันทึกการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อจูงใจให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม โดยพนักงานจะส่งใบเซ็นชื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่หัวหน้างาน หัวหน้างานจะแข่งขันกัน ว่าพนักงานของใครจะได้ลายเซ็นมากกว่ากัน สำหรับพนักงานที่มีลายเซ็นเข้าร่วมกิจกรรมมากจะได้รับรางวัลพิเศษ เช่น ตัวเครื่องบิน บัตรกำนัล (Gift voucher) เป็นต้น

การมุ่งเน้นผลงานของบ้านขนมมันวันเป็นการให้ความสำคัญต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยมีการพัฒนาสินค้าใหม่ๆ พัฒนาระบบจุดให้บริการ พัฒนาการให้บริการ รวมถึงการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ และการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ผ่อนคลายให้แก่พนักงาน

คนทำงานที่มีความสุข

ด้วยนโยบายขององค์กร ในเรื่องประสิทธิภาพของการทำงาน ดังนั้น บ้านขนม นันท์วันจึงพยายามทำให้พนักงานทุกคนทำงานอย่างเต็มที่ภายใต้บรรยากาศที่ไม่อึดอัด ด้วยการพัฒนาระบบการทำงานให้เป็นระบบ และส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเอง โดยการ บริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่บนพื้นฐานของความสมดุลในเรื่อง เป้าหมายของงาน และความ สุขของพนักงาน

จุดเปลี่ยนที่ทำให้องค์กรให้ความสำคัญต่อคุณค่าของพนักงาน นอกจากต้นทุนเดิม ของผู้ประกอบการที่เป็นคนธรรมดาธรรมดาแล้ว ยังเกิดจากการผ่านการอบรมการบริหาร ทรัพยากรบุคคลโดยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทำให้เห็นความสำคัญของพนักงาน จากนั้นจึงหาความรู้เรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาพนักงาน

การส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเอง ดำเนินการหลากหลายวิธี เช่น การจัดอบรม การกำหนดสมรรถนะ (Competency) ประจำตำแหน่งงานซึ่งประกอบด้วยทักษะ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และทักษะด้านการบริหาร การพัฒนาพนักงานให้เป็นวิทยากร การ มีระบบพี่เลี้ยง การจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น ฯลฯ วอล์คแรลลี่ (Walk Rally) งานเลี้ยงปีใหม่ กีฬาฯ รวมถึงกิจกรรมช่วยเหลือสังคม เช่น การบริจาคเลือด การเลี้ยงพระ นอกจากนี้ยังมี สถานที่ปฏิบัติธรรม ห้องสมุด ฯลฯ

การพัฒนาพนักงานของบ้านขนมนันท์วันให้ความสำคัญทั้งพัฒนาจุดอ่อนและ จุดแข็งของพนักงาน การพัฒนาจุดอ่อนมีเป้าหมายเพื่อให้พนักงานพัฒนามาถึงระดับ มาตรฐาน ส่วนการพัฒนาจุดเด่น ถ้าทำได้พนักงานจะได้เป็นวิทยากรภายในองค์กรซึ่งจะ ไปเป็นวิทยากรอบรมคนอื่นต่อไป

กิจกรรมพื้นฐานของบ้านขนมนันทวันคือ 5ส และมีกิจกรรมเพื่อพัฒนาอีกมากมาย เช่น ไคเซ็น (Kaizen) ซึ่งแต่ละกิจกรรมจะให้พนักงานอาสาเป็นกรรมการดำเนินงาน ผลของการทำ 5ส ทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น เพราะสถานที่ทำงานสะอาด เป็นระเบียบ ทำให้พนักงานทำงานได้ไวและสะดวกขึ้น

หลักสูตรอบรมที่บ้านขนมนันทวันจัดให้แก่พนักงาน อาทิเช่น Horensō, ความปลอดภัยในการทำงาน, 5ส, WI (การเขียนขั้นตอนการทำงาน)

ไคเซ็น

การทำไคเซ็น (Kaizen) ของบ้านขนมนันทวัน เป็นกิจกรรมที่สนุก เพราะพื้นฐานของพนักงานเป็นคนสนุกสนานร่าเริง และกล้าแสดงความคิดเห็นอยู่แล้ว อาจารย์ปรูมภักดิ์ รั้ววัฒนกุล เพียงสอนให้พนักงานว่าไคเซ็นเป็นการค่อยๆ ปรับปรุงการทำงาน ไม่ต้องถึงกับการปรับปรุงในเรื่องใหญ่ๆ แล้วกระตุ้นให้พนักงานแสดงความคิดเห็นว่าจะปรับปรุง หรือพัฒนาการทำงานของตนเองอย่างไร พนักงานก็จะคิดและนำไปปฏิบัติ

ตัวอย่างของพนักงานที่ทำไคเซ็นเช่น พนักงานฝ่ายผลิตทุกๆ ต้องเตรียมหม้อเพื่อมาปั้นแป้ง แล้วเดินไปหยิบแป้งในห้องแป้ง ซึ่งใช้เวลาประมาณ 5 นาที ประกอบกับเวลาเข้าเป็นเวลาฝ่ายผลิตดู่นมาก พนักงานคนนี้จึงทำไคเซ็นด้วยการเตรียมหม้อและแป้งไว้ตอนเย็น เพราะเวลาเย็นในห้องผลิตไม่ยุ่งวาย

หัวหน้างานในส่วนของการทำขนม ทุกๆ เข้าต้องเรียงถ้วยกระดาษและถ้วยฟรอย นอกจากนี้ยังต้องคอยรับคำสั่งจากซูเปอร์ไวเซอร์ซึ่งบางครั้งยังเรียงถ้วยขนมไม่เสร็จ ก็ถูกเรียก พนักงานคนนี้จึงเปลี่ยนจากการเรียงถ้วยขนมตอนเช้า เป็นเรียงไว้ตั้งแต่ตอนเย็น เพราะช่วงเย็นเป็นช่วงเวลาที่ไม่ยุ่งวาย พอเรียงถ้วยขนมเสร็จ พนักงานจะนำถาดมาคว่ำไว้เพื่อป้องกันฝุ่น

พนักงานร้านกาแฟเห็นว่า ตนเองเสียเวลาที่ต้องหันหลังเพื่อหยิบอุปกรณ์หลายรอบ จึงจัดเรียงอุปกรณ์ใหม่ เพื่อลดเวลาการหันหลังไปหยิบอุปกรณ์เหลือเพียง 2 ครั้ง/แก้ว

พนักงานแลคคูปองในร้านอาหาร เห็นว่า ถ้าลูกค้าเออะ จะขายคูปองไม่ทัน จึงแก้ปัญหาโดยเตรียมคูปองไว้ก่อนในช่วงเช้า ด้วยการเย็บเป็นชุดๆ ละ 100 บาท เมื่อลูกค้ามากมายในช่วงพักเที่ยงก็สามารถแลคคูปองได้เลย ลูกค้าไม่ต้องรอ

พนักงานที่ขายขนมหม้อแกง เห็นว่าป้ายแสดงราคาขนมติดอยู่ที่กล่องซึ่งเล็กมาก ลูกค้าแทบไม่เห็นป้ายแสดงราคา ทำให้ลูกค้าถามพนักงานแทบทุกคน พนักงานจึงคิดว่าถ้ามีป้ายแสดงราคาที่ใหญ่ๆ ติดไว้ที่หน้าสินค้า หรือบนชั้นวางขนมหม้อแกงลูกค้าก็จะทราบราคา โดยไม่ต้องเสียเวลามาถามพนักงาน

รวมถึงขนมหม้อแกงจะเป็นขนมที่เสี้ง่าย ลูกค้าจะถามวิธีเก็บรักษา พนักงานจึงเขียนป้ายอธิบายการเก็บรักษาขนมหม้อแกงไว้ที่หน้าชั้นขนมหม้อแกง

การปฏิบัติธรรม

คุณนันทวัน เพชราริษย์ดีเห็นว่า ถ้าเป็น 6 ปีก่อนหน้านี้ เมื่อพูดถึงการปฏิบัติธรรม จะได้รับการต่อต้านจากพนักงาน แต่ปัจจุบันพนักงานเห็นประโยชน์ของการปฏิบัติธรรม และอยากเข้าร่วมปฏิบัติ

ระยะแรก บ้านขนมนันทวันให้หัวหน้าไปปฏิบัติธรรมก่อน สำหรับพนักงานบ้านขนมนันทวันจะให้พนักงานอาสาไปด้วยความสมัครใจ เพราะถ้าบังคับไป พนักงานก็จะไม่มีความสุข และคุณนันทวันเห็นว่าจะเป็นบาป

เมื่อหัวหน้างานและพนักงานที่ผ่านการปฏิบัติธรรมมาพูดให้กับเพื่อน ๆ ว่าดี ทำให้พนักงานคนอื่น ๆ อยากไปบ้าง จนปัจจุบันพนักงานเห็นประโยชน์ของการปฏิบัติธรรม บางคนไปปฏิบัติธรรม 7 วัน พอวันที่ 7 รู้สึกว่าไม่อยากกลับ ระหว่างการปฏิบัติธรรมพนักงานจะตั้งใจ แม้จะไปด้วยกันเป็นกลุ่มแต่ก็จะไม่พูดคุยกัน (เพื่อไม่ให้ฟุ้งซ่าน และมีสติอยู่กับอริยาบทของตนเอง)

นักรูวีร์ เอี่ยมสอาด พนักงานฝ่ายผลิตกล่าวถึงประโยชน์ของการปฏิบัติธรรมว่ามีสมาธิมากขึ้น ทำให้ใจเย็นมากขึ้น และสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่ายขึ้น สามารถนำธรรมะมาใช้ควบคุมสติในขณะที่ทำงาน หรือรับรู้อารมณ์ของตนเอง เช่น รู้ว่าโกรธได้ไวขึ้น

พี่เลี้ยง

นับตั้งแต่วันที่พนักงานเริ่มงาน พนักงานจะได้รับการปฐมนิเทศโดยฝ่ายบุคคล ซึ่งจะแจ้งกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวทางปฏิบัติและวัฒนธรรมองค์กร

เมื่อเข้าไปหน่วยงาน น้องใหม่จะมีพี่เลี้ยงที่คอยสอนงานให้ และดูแลพนักงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

พี่เลี้ยงจะถูกคัดเลือกจากพนักงานของหน่วยงาน ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์และไม่จำเป็นต้องเป็นหัวหน้างาน พี่เลี้ยงทำหน้าที่สอนงาน ช่วยแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และดูแลเรื่องส่วนตัวของพนักงานใหม่ เมื่อพนักงานใหม่พบปัญหา ก็จะมาถามพี่เลี้ยง

กิจกรรมและสวัสดิการสำหรับพนักงาน

บ้านขนมมันท์วันมีกิจกรรมที่จัดให้พนักงาน อาทิเช่น

- ตักบาตรต้อนรับปีใหม่
- งานเลี้ยงปีใหม่
- 5ส และ Big Cleaning Day
- Walk Rally และ กีฬาสี

สวัสดิการของพนักงาน เช่น

- ห้องพยาบาล
- โรงอาหาร
- ที่จอดรถของพนักงาน
- ห้องพักรพพนักงาน
- ห้องน้ำพนักงานแยกชาย หญิง
- การตรวจร่างกายประจำปี
- เสื้อฟอร์มพนักงาน
- เสื้อคลุมกันหนาว
- เสื้อสีขาววันพระ
- ข้าวกลางวัน โดยวันปกติมีข้าวเปล่า วันอาทิตย์และวันหยุดมีกับข้าวเลี้ยงพนักงานด้วย
- ซื้อสินค้าในราคาพนักงาน
- ทุนการศึกษาบุตรพนักงาน
- ห้องพักรสำหรับพนักงานที่อยู่ไกล และเดินทางลำบาก

การให้ทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงาน (ซึ่งให้ตามระดับการศึกษาของบุตรพนักงาน ระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา) เพราะบ้านขนมندانต้องการแบ่งเบาภาระของพนักงาน นอกจากนี้ ยังเห็นว่าองค์กรมอบทุนการศึกษาให้แก่ผู้อื่น ทำให้ไม่จ่อมอบให้แก่ลูกของพนักงานไม่ได้

นอกจากนี้ ถ้ายอดขายบรรลุตามเป้าหมายจะมีโบนัสให้พนักงานเพิ่ม การคิดยอดขายจะพิจารณาแยกยอดขายพื้นฐานของแต่ละร้าน เช่น ร้านอาหาร ร้านขนม ร้านขายของที่ระลึก ร้านกาแฟ ดังนั้น พนักงานจะพยายามขายของด้วยการให้บริการที่ดี และแนะนำให้ลูกค้าซื้อของ

ในวันที่เงินเดือนออก บ้านขนมندانจะประสานงานกับธนาคาร เพื่อมารับฝากเงินให้แก่พนักงาน ซึ่งพนักงานจะฝากเงินเท่าไรก็ได้ ตามความสมัครใจของพนักงาน

ชั่วโมงการทำงานของพนักงานจะยืดหยุ่นตามลักษณะงาน เช่น ร้านอาหาร พนักงานจะทำงาน 6.30 - 15.30 น. ฝ่ายขายจะมี 2 กะ คือ 7.00 - 16.00 น. และ 11.00 - 20.00 น. พนักงานฝ่ายผลิตทำงาน 5.30 - 14.30 น. เป็นต้น

เรื่องวุ่นวาย เมื่อพบปัญหา

คุณนันทวัน เพชรศิริรัตน์ เห็นว่า บรรยากาศการทำงานที่บ้านขนมندان ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จะมีปัญหาเรื่องจุกจิกบ้าง ถ้าพนักงานมีปัญหา หรืองานมีปัญหาคุณนันทวัน จะเรียกพนักงานเข้าไปคุยที่ละคน

ผู้บริหารต้องออกจากปัญหาก่อน และค่อยๆ ทำความเข้าใจปัญหา ด้วยการฟังปัญหาจากทุกฝ่าย จะไม่ใช่อารมณ์แก่ปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา บางครั้งพบว่า หุ่นส่วนผิดก็จะเจรจากับหุ่นส่วน ทั้งนี้เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องแก้ปัญหา และอำนวยความสะดวกให้พนักงาน

ถอดรหัสการบริหารทรัพยากรมนุษย์

แม้ว่าองค์กรจะพัฒนาพนักงานอย่างไรก็ตาม เป้าหมายของบ้านขนมندان ต้องการให้พนักงานพัฒนาจากข้างใน และเป็นตัวของตนเองมากที่สุด ดังนั้น วิธีการที่นำ

มาใช้ควบคู่กับการจัดอบรมและระบบพี่เลี้ยง คือ การสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติธรรม การกระตุ้นและการให้อิสระพนักงานได้คิด ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง

การปฏิบัติธรรมทำให้พนักงานจิตใจอ่อนโยนลง และพร้อมรับการพัฒนามากขึ้น ขณะที่คุณนันทวัน เพชราริรัชต์ อาจารย์ปฐมภัค รั้วฉนวนกุลและหัวหน้างานจะกระตุ้นให้พนักงานคิด ให้พนักงานเสนอความคิดเห็น ให้มีส่วนร่วม ให้พนักงานคิดใคร่เพื่อพัฒนางานของตนเอง ทั้งนี้เกิดจากบ้านขนมมนันทวันเชื่อมั่นว่า พนักงานเป็นบุคคลที่มีคุณภาพสามารถพัฒนา และไวใจให้ทำงานได้

นอกจากนี้ การพัฒนาต้องเข้าใจพนักงาน และเข้าถึงพนักงานให้มากที่สุด ดังนั้นคุณนันทวัน เพชราริรัชต์ อาจารย์ปฐมภัค รั้วฉนวนกุลและหัวหน้างาน จึงไม่ดูพนักงาน แต่วางตัวใกล้ชิดกับพนักงาน โดยเป็นผู้กระตุ้นให้พนักงานพูด ให้พนักงานคิด และให้พนักงานปฏิบัติ

หัวหน้างานจะถูกหล่อหลอมให้เป็นคนฟังและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับน้อง ๆ รวมถึงเป็นคนกระตุ้นให้น้อง ๆ ทำงาน ต้องไม่ใช่อารมณ์กับน้อง ๆ เมื่อน้อง ๆ ทำผิดพลาดหัวหน้าจะร่วมรับผิดชอบด้วย

วิธีการที่เป็นหัวใจหลักของการพัฒนา นอกจากการอบรม และระบบพี่เลี้ยงแล้ว คือ การเข้าถึงพนักงาน การให้อิสระในการคิด การทำงาน และการใช้ธรรมเพื่อพัฒนาจิตใจของพนักงาน

“เมื่อไรที่เราฟังพนักงาน เมื่อนั้นพนักงานจะรู้สึกได้ว่า ความคิดของเขาได้รับการดูแล และถ้าเมื่อไรเราตอบสนองความคิดของพนักงาน ให้พนักงานทำงานอย่างอิสระ เมื่อนั้นจะเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ” (อาจารย์ปฐมภัค รั้วฉนวนกุล)

ปัจจุบันและอนาคตของความท้าทายและโจทย์สำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลของบ้านขนมมนันทวัน คือ การถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรสู่พนักงานรุ่นใหม่ ซึ่งมีความเป็นตัวของตัวเองมาก

ความประทับใจหนึ่งของคุณนันทวัน เพชราริรัชต์ คือ แม่บ้านเก็บเงินได้หมื่นกว่าบาท แล้วเอามาให้คุณนันทวัน เพื่อให้ประกาศหาเจ้าของ ซึ่งก็พบ บ้านขนมมนันทวัน กลับประกาศว่า ถ้าของหายแล้วพนักงานเก็บได้จะได้คืน แต่ถ้าเป็นในท้องน้ำ ซึ่งมีผู้ใช้งานมาก บางครั้งอาจไม่ได้คืน อย่างไรก็ตาม บ้านขนมมนันทวันไม่เคยมีประวัติว่า พนักงานจะเอาของของลูกค้าไป

ชุมชนสมานฉันท์

การส่งเสริมให้สังคมน่าอยู่ หรือความรับผิดชอบต่อสังคม ของบ้านขนมนันท์วัน เริ่มเด่นชัดขึ้นในยุคที่ 2 ระหว่าง พ.ศ. 2547 - 2552 และเข้มข้นขึ้นตามลำดับ ดังคำสัมภาษณ์ ตอนหนึ่งของคุณนันท์วัน เพชรกริรัชต์ ว่า

“...คิดถึงคนอื่นให้มากกว่าคิดถึงตนเอง ทุกวันนี้เราพอกินพอใช้แล้ว เราจะทำอะไร เพื่อให้พนักงานอยู่ได้อย่างสบาย แล้วทำอะไรให้สังคมอยู่ได้อย่างมีความสุข โดยเราจะไม่โทษใคร แต่เราสร้างสังคมนี้ด้วยตัวของเราเอง ถึงแม้มันจะเป็นแค่กำลังเล็กๆ เพียงหนึ่ง กำลังที่ไม่ได้มากที่จะจุดรั้ง หรือเปลี่ยนแปลงสังคมได้ แต่ก็ทำอะไรที่เราไม่ได้นิ่งเฉยและ มัวแต่โทษคนอื่น”

จากความคิดดังกล่าว บ้านขนมนันท์วันจึงกำหนดให้การช่วยเหลือสังคมเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์องค์กร คือ “เป็นองค์กรที่ผลิตสินค้าคุณภาพภายใต้ระบบมาตรฐานสากล ใช้เทคโนโลยีทันสมัย เพื่อให้สินค้าและการบริการเป็นที่รู้จัก สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า พัฒนาศักยภาพและส่งเสริมให้บุคลากรให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม มีจิตสำนึกการทำงานคุณภาพและความเป็นเจ้าของร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี”

บ้านขนมนันท์วัน

- กิจกรรมลานชมเมือง ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้เยาวชนในท้องถิ่นได้แสดงความรู้ความสามารถของตนเอง
- ร่วมเป็นเจ้าภาพเทศน์มหาชาติ กับ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (สวท.) เป็นประจำทุกปี
- ให้ความรู้กับเยาวชนที่มาศึกษาดูงาน
- บริจาคโลหิตกับสภากาชาด ที่บริษัท ชัยรัชการ จำกัด ทุกเดือนมกราคม และกรกฎาคม ของทุกปี

- ร่วมกับองค์กรภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบุรี ช่วยผู้ประสบน้ำท่วมที่จังหวัดอยุธยา
- โครงการแบ่งของขวัญ ปันความสุข (Share gifts Share happiness) โดยเป็นเจ้าภาพและสื่อกลางรับบริจาค เพื่อนำไปมอบให้กับเด็กนักเรียน 3 แห่ง คือ โรงเรียนธรรมมิควิทยา โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนห้วยโสม และโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนโป่งลึก
- กิจกรรมบรรยายธรรม ซึ่งจัดเป็นประจำทุกเดือนโดยเป็นการเปิดให้ประชาชนที่สนใจเข้าร่วมฟังธรรม
- วิปัสสนากรรมฐาน หลักสูตรพัฒนาจิตใจให้เกิดปัญญาและสันติสุข 6 คืน 7 วัน (ร่วมกับ มูลนิธิคุณแม่ ดร.สิริ กรินชัย) เป็นการเปิดรับประชาชนทั่วไปเข้าปฏิบัติธรรม (โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย) จัดในเดือนมกราคม และกรกฎาคมของทุกปี
- วิปัสสนากรรมฐาน หลักสูตรเยาวชน 3 คืน 4 วัน (โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย) เปิดรับเยาวชนทั่วประเทศเข้าปฏิบัติธรรมในเดือนเมษายนของทุกปี

นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมอื่น ๆ เช่น พาน้อง ๆ โรงเรียนธรรมมิควิทยาซึ่งเป็นโรงเรียนสอนคนตาบอดมาร้องเพลงที่บ้านขนมندانวัน การมีตู้บริจาคของให้เด็ก

บ้านขนมندانวันยังแบ่งผลกำไรส่วนหนึ่งเพื่อบริจาคให้มูลนิธิบ้านอารีย์ ซึ่งดำเนินงานเกี่ยวกับ การส่งเสริมและสนับสนุนการเผยแผ่พระพุทธศาสนา ส่งเสริมงานด้านวัฒนธรรม มอบทุนการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาที่เรียนดีแต่ขาดทุนทรัพย์ และดำเนินงานเพื่อสาธารณประโยชน์ หรือร่วมมือกับองค์กรการกุศลอื่น ๆ เพื่อสาธารณประโยชน์

บ้านขนมندانวันยังจ้างน้อง ๆ นักเรียน นักศึกษาให้มาทำงานในวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดปิดเทอม โดยน้อง ๆ ที่ทำเป็นประจำจะได้รับทุนการศึกษาจากบ้านขนมندانวันด้วย

ถอดรหัสการทำกิจกรรมเพื่อสังคม

การทำกิจกรรมต่าง ๆ พนักงานจะได้เข้าร่วมตั้งแต่เริ่มจนจบกิจกรรม เช่น กิจกรรมบริจาคของพนักงานจะร่วมกันบริจาคของ ห่อของ และมอบของ บ้านขนมندانวันจะแจ้งให้พนักงานทราบว่า จะห่อของวัน เวลา สถานที่ที่ไหน แล้วแต่ละแผนกจะส่งตัวแทนมาร่วมห่อของ ระหว่างการห่อของพนักงานจากแผนกต่างๆ จะทยอกล้อ และเล่นกันไปด้วย

สำหรับการมอบของ เช่น ช่างน้ำท่วม หรือไปโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนพนักงานจะแจ้งความจำนงว่าจะไปจำนวนมาก จึงแก้ปัญหาด้วยการจัดฉลาก การทำกิจกรรมต่าง ๆ บ้านขนมมันน์ทวันจะประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบ พร้อม ๆ กับนัดประชุมหัวหน้างาน เพื่อให้แต่ละแผนกอาสาว่า ต้องการรับผิดชอบด้านไหน และให้หัวหน้างานกระจายงานให้แก่พนักงาน โดยมีคุณกนกวรรณ ชัยโชติ และคุณชุลีกร เทศอัน เป็นผู้ประสานงานการประชุมยังทำให้เกิดการระดมสมองถึงแนวทางการทำกิจกรรม และการนำประสบการณ์จากครั้งก่อน ๆ มาพัฒนากระบวนการทำงาน

อย่างไรก็ตาม การทำกิจกรรมจะยืดหยุ่นตามสถานการณ์ เช่น ถ้ากรณีเร่งด่วน อาทิเช่น น้ำท่วมบ้านขนมมันน์ทวันก็จะประชาสัมพันธ์ให้พนักงานมาร่วมกันรับบริจาคและบรรจุของโดยตรงก่อนที่จะประชาสัมพันธ์และขอความร่วมมือจากพนักงาน คุณมันน์ทวัน เพชรภริชต์ และทีมงานจะช่วยกันวางแผนการทำงานก่อน โดยเฉพาะการกำหนดวันขอความร่วมมือ การประสานงานกับบุคคลภายนอก คณะทำงานเห็นว่า การทำกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นการคืนกำไรของบ้านขนมมันน์ทวันให้แก่สังคม เป้าหมายสูงสุดของทีมงานคือ การเห็นผู้รับมีความสุข และเห็นเพื่อนร่วมงานมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น

ความประทับใจจากการได้ช่วยเหลือสังคม

พนักงานของบ้านขนมมันน์ทวันจะมีความสุขเมื่อได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น มณฑิรา โสภณ (มด) ประทับใจโครงการแบ่งของขวัญ บันความสุข เป็นการแจกของที่น้อง ๆ โรงเรียนธรรมมิควิทยาซึ่งเป็นโรงเรียนสอนคนตาบอด เพราะไม่เคยทำมาก่อน เป็นเรื่องใหม่ของมดและไม่เคยรู้มาก่อนว่า สามารถช่วยสอนหนังสือให้คนตาบอดได้ มดรู้สึกว่ น้อง ๆ ดีใจเมื่อมดและทีมงานไปเยี่ยม และน้องดีใจเมื่อได้ของจากมด

คุณวารินทร์ อินดิษฐ (นก) นอกจากประทับใจโครงการแบ่งของขวัญ บันความสุขแล้วยังประทับใจกิจกรรมร้องเพลงเปิดหมวก โดยน้อง ๆ โรงเรียนธรรมมิควิทยามาร้องเพลงที่บ้านขนมมันน์ทวัน ประทับใจที่ได้เปิดโอกาสให้น้อง ๆ ได้แสดงออก และประทับใจการต่อสู้ชีวิตของน้อง ๆ

สำหรับ พาฝัน ช่างน้ำ (หนึ่ง) ประทับใจการมอบของขวัญให้น้องๆ ที่โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนห้วยโสมง และโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนโป่งลึก โดยของที่มอบส่วนใหญ่เป็น กระติกน้ำ อุปกรณ์การเรียน ของใช้ ของเล่น ผ้าห่ม เสื้อกันหนาว และของที่น้องขาดแคลน โดยให้น้องๆ เลือกของที่น้องต้องการ

นุวีร์ เยื้องกราย (นุ) พนักงานแผนกจัด ประทับใจกิจกรรมบริจาคเลือด เพราะคิดว่าเป็นการช่วยชีวิตเพื่อนมนุษย์ เป็นการทำบุญที่ยิ่งใหญ่

นัฐวีร์ เขี่ยมสอาด (หนึ่ง) ประทับใจการให้ความช่วยเหลือชาวอยุธยาในช่วงน้ำท่วม เพราะพนักงานต่างเสียสละเวลาในช่วงพักกลางวันและหลังเลิกงาน เพื่อบรรจุของ (pack) ให้ผู้ประสบภัย รวมถึงประทับใจการมอบของขวัญให้น้องๆ ในโครงการแบ่งของขวัญปันความสุข ซึ่งพนักงานจะมอบของขวัญของตนเองคนละ 1 ชิ้นให้แก่น้องๆ รวมถึง ประทับใจการอบรมธรรมะซึ่งจัดทุกเดือน ซึ่งประชาชนทั่วไปมาร่วมปฏิบัติด้วย พนักงานจะร่วมกันเป็นเจ้าภาพด้วยการอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ เช่น อาหาร ที่พัก เป็นต้น

สุมาลี เอกบุตร (เด็ก) ประทับใจการช่วยเหลือชาวอยุธยา โดยตั้งจุดรับบริจาคสิ่งของซึ่งได้ทั้งเสื้อผ้า อาหาร น้ำดื่ม บ้านชนมณันทวันยังทำเสื้อชูชีพ เรือ สุขาเฉพาะกิจ ความประทับใจเกิดจากการได้ช่วยเหลือพี่น้องที่กำลังเดือดร้อน

คุณกนกวรรณ ชัยโชติ และคุณชุลีกร เทศอัน ในฐานะผู้รับผิดชอบการทำกิจกรรมเพื่อสังคม เห็นว่า ทุกกิจกรรมทำให้มีความสุข เพราะให้คนรับมีความสุขทำให้ทีมงานมีความสุขไปด้วย