

ยั่งยืน ยิ่งผูกพัน ยิ่งมีสุข

อนันต์ วิวัฒนากันตัง บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)⁵

"หากพวกเรากำลังสบาย จงปรบมือพลัน หากพวกเรากำลังมีสุข และรักเซเว่นทุกคน ไม่ว่านี่ จงปรบมือพลัน"

จากประโยคดังกล่าว ผมก็เป็นคนหนึ่งที่ต้องปรบมือดังๆ ให้กับความสำเร็จของ CP ALL และ ความยิ่งใหญ่ของเซเว่นอีเลฟเว่น ที่มีสาขามากที่สุดในประเทศไทย ผมยังมีพนักงานมากที่สุดและอยู่ ทั่วทุกจังหวัด เป็นเสมือนครอบครัวเดียวกันที่แบ่งไปด้วยไออุ่น

ทั้งนี้เราก็มีความปลื้มอยู่ในหัวใจเสมอว่า

1. ปลื้มที่ CP ALL ไม่เคยทอดทิ้งพนักงาน เมื่อเกิดวิกฤติ CEO กล่าวไว้ว่า หากบริษัท เราต้องปิดกิจการ ก็ขอให้ เป็นบริษัทสุดท้าย
2. ปลื้มที่มี CEO ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคน โดยเมื่อทุกคนรวมใจกันก็จะเป็นพลังที่เหนียวแน่น นั่นก็คือ "พลังทีม" และ CEO กล่าวไว้ว่า HR ต้องกำหัวใจของคนทั้งองค์กร
3. ปลื้มที่เรามีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง และหัวใจทุกคนหล่อหลอมเป็นเนื้อเดียวกัน ภายใต้อิสโลแกนที่ว่า "ผสมส่วนเหมือน ผสานส่วนต่าง สร้างความกลมเกลียว คู่จคนครึ่งเดียวกัน"

จากวันวานถึงวันนี้ ช่วงเป็นช่วงเวลาที่ผ่านไปอย่างรวดเร็ว ย้อนไปเมื่อปี พ.ศ. 2540 เด็กหนุ่มไฟแรง เข้ามาสมัครงานที่ Job Fair ณ สนามกีฬาอินนิบุดร เป็นก้าวแรกและก้าวสำคัญในชีวิต ที่ตัดสินใจเลือกสมัครงานกับบริษัทในกลุ่มธุรกิจการตลาด และจัดจำหน่าย ของเครือเจริญโภคภัณฑ์ เป็นความภูมิใจและหลายๆคนใฝ่ฝัน ซึ่งนับว่าตัดสินใจได้ถูกต้อง 100% โดยมีต้องลงเลสงสัย จึงทำให้ ในวันนี้ เราได้รู้ว่า "ความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรในฝันเป็นอย่างไร"

⁵ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล RDC+CDC สุราษฎร์+CDC หาดใหญ่ สำนักทรัพยากรบุคคล

ในครั้งนั้นต้องฝ่าด่านการสัมภาษณ์งาน ถึง 4 ท่าน 4 ครั้ง และอาจเป็นเพราะบุญที่เคยสะสมมา จึงได้เป็นส่วนหนึ่งของ HR CP ALL ทั้งๆ ที่จบใหม่และไม่มีประสบการณ์ทำงานมาก่อน ซึ่งขอขอบคุณ CP ALL ที่ให้โอกาสเราในการทำงาน โดยมีแนวคิดที่ว่า "ความเพียร เป็นสิ่งที่เพิ่มขึ้น แต่ผลของมัน หวานขึ้นเสมอ"

และได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติงานที่ร้านสาขา ในโครงการ We Are 7-eleven ซึ่งเป็นนโยบายที่ดีมาก ทำให้พนักงานใหม่มีความเข้าใจและให้ความสำคัญกับการทำงานที่ร้าน หากร้านเซเว่นเข้าไปอยู่ในหัวใจ ของลูกค้า เราก็จะยังมีโอกาสได้ทำงานกับ CP ALL ไปตลอดเพราะนั่นคือ คนที่จ่ายเงินเดือนตัวจริง ให้เรา

ช่วงนั้นเรามีร้านเซเว่น 700 – 800 สาขา และก็ร่วมฝ่าวิกฤตเศรษฐกิจต้มยำกุ้ง ซึ่งน่ากลัวมาก บริษัทที่เราเคยคิดจะสมัครก็ปิดกิจการ, ปลดพนักงานกันหลายแห่ง แต่ที่นี่ทุกคนต่างร่วมใจกันช่วยรัคเข้มขัด เข้าใจองค์กร ช่วยกันลดค่าใช้จ่ายเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แม้ในช่วงนั้นจะกระทบ ไม่มีโบนัสหรือปรับเงินประจำปี แต่ผู้บริหารก็ไม่มีแนวคิดจะปลดพนักงาน จึงทำให้เราเห็นว่า เราได้เลือกองค์กรที่ดีที่สุดแล้ว โดยเฉพาะ CEO และผู้บริหารที่ให้ความสำคัญเรื่อง คน เป็นอันดับแรก "หากบริษัทเราต้องปิดกิจการ ก็ขอให้บริษัทสุดท้าย "

ซึ่งความเดือดร้อนไม่ใช่เกิดเฉพาะพนักงานแค่คนเดียว อาจส่งผลกระทบต่อยังคงครอบครัว เช่น พ่อ-แม่, พี่-น้อง ที่ต้องดูแล ลองคิดสิว่ามันจะขนาดไหน วันนี้เราจึงรู้ว่า "ความสุขที่มีงานให้ทำเป็น อย่างไร"

ช่วงนั้นจำได้ว่า คุณลาวัณย์ ผู้บริหารสำนักทรัพยากรบุคคล ได้สร้างตำนาน Morning Talk เพื่อไปพูดคุยกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ทุกคนเข้าใจองค์กร ให้คำปรึกษา และสร้างแรงบันดาลใจให้ ทุกคนฝ่าวิกฤติไปด้วยกัน ผมรู้สึกภูมิใจและอยากกล่าวว่า

"HR ทุกคนเป็นมิตร เป็นที่ปรึกษา แม้อยามอยู่ไกล เสียงปรบมือเป็นกำลังใจ ความภาคภูมิใจที่มี	ฝ่าฟันวิกฤติให้เซเว่นก้าวไป เหนือยเพียงใดก็สดใสทั้งปี แทนความห่วงใยอย่าได้ถอยหนี เกียรติยศ ศักดิ์ศรี จากเรา HR"
---	--

โดยเฉพาะในส่วนของ HR คุณลาวัลย์จะพร่ำสอน ให้ HR ทุกคน มี DNA เดียวกันและต้องเป็น HR ในดวงใจของพนักงานและผู้บริหารให้ได้ ซึ่งเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ได้แก่

1. รักษาภาพลักษณ์ที่ดีของฝ่ายทรัพยากรบุคคล และเป็นแบบอย่างที่ดีของพนักงาน
2. สร้างศรัทธาและความเชื่อมั่นให้เป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร และพนักงานรวมถึงผู้มาติดต่อ
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

หากเราปฏิบัติได้ เช่นนี้ก็จะสอดคล้องกับที่ CEO กล่าวว่า "HR ต้องกำหัวใจของคน ทั้งองค์กร" และความสำเร็จอาจพิจารณาได้จาก

เมื่อเราพูด	มีคนฟัง
เมื่อเราคิด	มีคนเห็นด้วย
เมื่อเราสื่อ	มีคนเข้าใจ
เมื่อเราใช้	มีคนปฏิบัติตาม
เมื่อเราถาม	มีคนให้ข้อมูล

วันนี้เราจึงรู้ว่า "ความสุข ที่เรามีครุติ ครูเก่ง ครูผู้สร้างแรงบันดาลใจ" เป็นอย่างไร และยามใดที่ท้อแท้เมื่อได้ฟังข้อคิด, นิทานธรรมะ มันทำให้เกิดความสว่าง อยู่กลางใจ มีปัญญาและมีใจ พร้อมสู้และก้าวเดินอย่างมีสติ

เพียงเท่านั้นไม่พอ CP ALL บริหารคนจำนวนมากอย่างไร ซึ่งแต่ละคนต่างร้อยพ่อพันแม่ ให้มีแนวคิดเดียวกัน ผสมกลมกลืนกันจนเป็นหนึ่งเดียวกัน ด้วยวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง และการทำงานแบบ HARMONY

โดยผ่านตำนาน การสร้าง "พลังทีม" ให้พนักงานในหลายระดับ ซึ่งเป็นการนำแนวคิดจาก CEO มาจัดกิจกรรมได้อย่างเป็นรูปธรรม แม้จะเป็นวันหยุดก็ตาม จะไกลแค่ไหนก็ตาม เราก็ไม่หวั่น เราจะเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ ให้กับหลายๆ คนเกิดพลัง และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อนำองค์กร ไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน

ผมยังจำได้ว่า ช่วงรณรงค์วัฒนธรรมองค์กรใหม่ๆ พยายามคิดว่าจะทำอย่างไรให้มันน่าสนใจ มีสีสัน มีชีวิตชีวา โดยได้แต่งเพลง 7 Value รวมใจ และเร้า Eleven Leadership ในขณะกำลังอาบน้ำ ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผ่อนคลาย เพราะ ใจมันจจ่อ และเรารู้ว่า "ความสุขที่เรามีวัฒนธรรมองค์กร ที่เข้มแข็งเป็นอย่างไร"

เมื่อเราทำงานไป ก็ได้รับมอบหมายให้โอนย้ายไปทำงาน ซึ่งจากสายสำนักงาน ก็ไปรับผิดชอบ HR สายร้าน จนถึงปัจจุบันก็รับผิดชอบ HR สายกระจายสินค้า ซึ่งทำให้เรารู้งานหลายอย่าง ไม่ว่าจะอยู่ในกทม.หรือต่างจังหวัดเราก็ไปได้ และที่ DC เราอยู่นานที่สุด ก็เลยแต่งเพลงให้น้องๆ ฟัง เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่อบอุ่นและภูมิใจ ดังที่ว่า

"ไอ้ DC สายงามๆ ฟอรั่มสีฟ้า สดใสดุ
มองเห็น คราใหญ่ ช่างสุขใจเหลือเกิน
อยากเข้ามาเรียนรู้ คุณ ชี คุณ DC
สินค้ามากมายที่มี ขายที่เซเว่นของเรา"

ถึงวันนี้ก็ได้พัฒนาระบบงานมาหลายอย่าง เพื่อให้การทำงานง่ายขึ้น เช่น โปรแกรมสรุป สื่อการรับสมัคร, โปรแกรมห้องพยาบาล, โปรแกรมตารางกะ และ OT โดยสามารถขยายผลไปยัง พื้นที่ต่างๆ ได้จริง และหากเป็นเรื่องของการสรรหาแล้วละก็ ขยันแจกโปรชัวร์อย่างเดียวไม่พอ ต้องใช้ พลังเนรมิตร ร่วมด้วยคือ "เห็นภาพของความสำเร็จตลอดเวลา" และเมื่อจะออกไปปรับคนจากต่างจังหวัด คุณลาวัญย์ก็ให้กำลังใจว่า สำเร็จ สำเร็จ สำเร็จ แค่นี้ก็ปลื้มและมีพลังอย่างเหลือเฟือแล้ว และเรารู้ว่า "ความสุขที่ได้คิดสร้างสรรค์ และมีคนให้กำลังใจอยู่ใกล้ๆ นั้นคืออะไร"

ฉลองนิตเดียว 15 ปีแล้วหรือนี่ อย่างนี้ต้องเรียกว่า "ความผูกพัน" และขอขอบคุณผู้บริหาร ทุกท่านที่ส่งเสริมให้เรามีความเจริญเติบโตในหน้าที่การทำงาน ต่อจากนี้ไปเราต้องช่วยกันทำให้ CP ALL เป็นองค์กรที่ยั่งยืนยาวนาน 100 ปี เป็นองค์กรในดวงใจของทุกคน และเป็นองค์กรแห่ง ความสุข สมกับปรัชญาองค์กรที่ว่า "เราปรารถนารอยยิ้มจากลูกค้า ด้วยทีมงานที่มีความสุข"