

# บ้าน (ซีพี ออลล์) แห่งความสุข

ประธาน คำภีระ<sup>1</sup>

ในสภาวะปัจจุบันถ้าจะกล่าวถึงเรื่องงาน คิดว่าหลายคนคงคิดเรื่องค่าตอบแทนเป็นอันดับแรก ผมคิดว่าทุกคนทำเพื่อเงิน โดยไม่คิดถึงความสุขสนุกสนานเท่าไรหรอก เพียงแค่หาเงินใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เพื่อใช้หนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกบ้าง ตามประสามนุษย์เงินเดือน ที่หาเช้ากินค่ำ เพื่อหวังสร้างอนาคตวันข้างหน้า แต่วันนี้บ้านหลังที่ 2 ทำให้ผมรู้ว่า การทำงานไม่เพียงแต่ได้ค่าตอบแทน แต่ยังทำให้เราสนุกสนาน เกิดความรักในงาน รักเพื่อน รักองค์กรมากยิ่งขึ้น คุณเชื่อไหม ?

เพียงแคได้ยินคำว่า บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) คำว่า "มหาชน" ในความคิดของผม เหมือนมันหมายถึง ความยิ่งใหญ่ไพศาลมาก เพราะจากการที่ผมเคยผ่านงาน ด้านการซ่อมบำรุง งานด้านการขายก็ดี แต่มเคยเป็นพนักงานคลังอะไหล่มาอีกหลายปี ซึ่งครั้งนั้น ก็ทำให้ผมได้ทำงานในหลายๆ ด้าน แต่เหมือนยังไม่ใช่พอได้ก้าวมาในบ้าน ซีพี ออลล์ แล้ว ความรู้สึกแรกที่สัมผัสได้คือ ความอบอุ่นในครอบครัว บริษัทมหาชนที่เราได้ฝันอยากเข้าทำงาน ด้วยการอำนวยความสะดวกที่แสนประทับใจ ด้วยการปฐมนิเทศ การเริ่มงานครั้งแรก โดยการเรียนรู้อะไรรองการของบริษัท และเป้าหมายของผู้บริหาร รวมถึงเป้าหมายสูงสุด ของบริษัท ซึ่งปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กรโดยยึดหลัก 7 value 11 Leadership ให้กับพนักงานทุกคน ให้เป็นหนึ่งเดียวกันเพื่อมุ่งสู่การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม หรือ TQM (Total Quality Management) โดยฝึกวิทยายุทธ์จากโครงการ We Are Seven Eleven โดยการลงร้านเป็นพนักงานร้าน 7-11 เป็นเวลา 1 สัปดาห์

การลงไปปฏิบัติเช่นนี้ ทำให้พนักงานทุกคนได้เรียนรู้ชีวิตหนุ่ม-สาว ร้าน 7-11 ซึ่งเป็นการทำงาน ที่เปี่ยมล้นไปด้วยรอยยิ้มและความสุขตลอดเวลาการทำงาน โดยกล่าวคำสั้นๆ ที่ว่า "ชเว่นอิมสะดวก สวีส์ค๊ะ เช้านี้รับอะไรค๊ะ" แค่นี้พูดไม่กี่คำ ทำให้เรารู้สึกดีและประทับใจ ทำให้เรามีกำลังสู้งาน อันเหน็ดเหนื่อย ที่เห็นทุกคนใน

1 พนักงานธุรการ แผนกอาคารสถานที่ RDC ขอนแก่น สำนักกระจายสินค้า

ร้านยังมีอย่างภูมิใจในงานที่เขาทำ สิ่งนี้เอง ที่ทำให้ผมรู้จักคำว่า "รักงาน รักลูกค้า" มากยิ่งขึ้น จากการเริ่มต้นตรงจุดนั้น สัมผัสได้ถึงความเต็มใจบริการลูกค้าของพนักงานทุกคน เพียงเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าทุกเพศทุกวัย และอาจจะทุกๆ ชุมชน ที่ร้าน 7-11 ตั้งอยู่ทั่วประเทศ ไทยก็ว่าได้

จากร้านสาขาที่เล็กๆ มาสู่จุดกระจายสินค้าที่ประกอบด้วยบุคลากรกว่า 600 ชีวิต ก็ยังคงผูกพัน อยู่กับการให้บริการอีกเช่นเคย เป็นงานที่เกี่ยวกับการซ่อมสร้าง และปรับปรุง เพื่ออำนวยความสะดวก ในการทำงาน และพัฒนากระบวนการจัดสินค้า เพื่อจัดส่งให้ร้านสาขา ซึ่งในงานด้านนี้ทำให้ผม ได้เรียนรู้ Next Process ได้พบปะผู้คน หลากหลาย สร้างให้เกิดความกล้าในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นกล้าพูด กล้าคิด กล้า แสดงออก บ้านหลังนี้มีแต่สิ่งดีๆ มากมายมอบให้ผมหลายอย่างจริงๆ รวมถึงสวัสดิการ ที่ดูแลใส่ใจคนในครอบครัวของพนักงานด้วย

บทเรียนการทำงานในชีวิตจริงยังไม่หยุดนิ่งเพียงเท่านี้ เพราะผู้ที่เข้ามาเป็นพนักงาน ทุกคนจะได้ โอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยรู้ ด้วยการส่งพนักงานไปอบรมหาความรู้จากหลักสูตรภายนอก ควบคู่ไปกับหลักสูตรภาคบังคับ ด้วยการอบรมหลักสูตรภายใน กันเอง ในหัวข้อที่เป็นประโยชน์ต่อการ ทำงาน เช่น การลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการทำงาน หรือ 7 Wastes จากนั้น รวมกลุ่มทำ Ant Mission ทำ Lean รวมถึงการให้ โอกาสทางการศึกษาแก่พนักงานทุกระดับชั้น พร้อมๆ กับการทำงาน ไปด้วย

กิจกรรมอีกอย่างหนึ่งที่หาไม่ได้เอ่ยถึงแล้วคงเป็นความผิดพลาดครั้งหนึ่งในชีวิตเลยทีเดียว นั่นคือ กิจกรรม 7ส ผ่านรูปแบบที่แปลกใหม่อยู่เสมอ อย่างการประกวด คำขวัญ เรียงความ และเพลง 7ส ของแต่ละหน่วยงาน กุศโลบายเช่นนี้ นอกจาก จะทำให้พนักงานทุกคนได้ย้อนระลึกถึงอดีตสมัยวัยเด็ก ที่ต้องทำการบ้านส่งคุณครู แล้ว ยังสร้างความสนุกสนาน และทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถทำงาน เป็นกลุ่มได้อย่างสมัครสมานสามัคคี ส่งผลให้ชาว ซีพี ออลล์ ทุกคน มีพื้นฐานที่หนักแน่น สามารถก้าวไปสู่ประกวด 5S Award ในปี 2555 นี้ได้อย่างมั่นใจ

ส่วนกิจกรรมที่ทำให้ผมไม่มีวันลืมคือ กิจกรรมในวันขึ้นไปใหม่แบบไทยๆ หรือ วันสงกรานต์ นั่นเอง ทำให้ผมแจ้งเกิดในเวทีอย่างไม่เคยคาดคิดมาก่อน คือเวทีการประกวด "มิสอัลลา" ด้วยการ แปลงโฉมจากผู้ชายมาแต่งเป็นหญิง แบบที่ใส่ลูกบ้าและแหวกแนวกว่าคนอื่นฯ และก็ได้รับเสียงหัวเราะ และรอยยิ้มจากน้องๆ จนได้รับรางวัล

Miss Popular Vote จนผมลืมความอายไปเลย จนได้รับฉายาใหม่ติดตัวจากการประกวดครั้งนี้ก็คือ แบลคก็๊จิง ณ จุดนั้น จึงทำให้ผมประทับใจที่เห็นความจริงใจจากน้องๆ ซึ่งก็ทำให้ผมลืมความเหนียวไปเลย และเป็นความรู้สึกที่ไม่สามารถอธิบายออกมาเป็นคำหนังสือได้

ยังมีกิจกรรมที่ซีพี ออลล์ ได้นำเทศกาลต่างๆ มาสอดประสานเข้ากับ กิจกรรมของบริษัท เพื่อให้เราไม่หลงลืมไปว่าแม้ชีวิตในทุกวันเวลาายังต้องครากคร่ำทำงานหนัก แต่เราทุกคนก็ยังดำรงอยู่ได้ บนพื้นฐานแห่งวัฒนธรรมของชาติไทยที่ไม่มีประเทศใดในโลกเสมอเหมือน

โครงการเห็ดเศรษฐกิจ เป็นอีกหนึ่งกิจกรรมที่นอกจากจะสร้างความอบอุ่นใจให้กับเราชาวซีพี ออลล์ แล้วยังสร้างรายได้ให้กับพนักงานเพิ่มขึ้น แม้ไม่เป็นกอบเป็นกำ แต่ก็สามารถนำมาแบ่งเบาภาระ ค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันได้ ซึ่งทุกคนก็ทำควบคู่ไปกับหน้าที่ประจำได้อย่างไม่กระทบกระเทือน กล่าวได้ว่าทุกกิจกรรมล้วนสร้างความสุขกาย สุขใจ เพราะอยู่ภายใต้การควบคุมงานด้านความปลอดภัย ที่ทำหน้าที่ควบคู่ไปกับการด้าน ISO เพื่อให้กิจกรรมสำเร็จลุล่วงไป

นอกเหนือจากกิจกรรมที่หลากหลายภายในองค์กรที่สร้างความแน่นแฟ้นในให้พนักงานทุกคนแล้ว ยังมีกิจกรรมจากองค์กรภายนอกที่พนักงานทุกคนสามารถเข้าร่วมได้ ไม่ว่าจะเป็นโครงการ TO BE NUMBER ONE ที่เน้นเรื่องกีฬาและกิจกรรม ค่อด้านยาเสพติด โครงการนี้ยังมอบประกาศนียบัตร เพื่อเป็นเกียรติให้กับผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมด้วย

ยังมีกิจกรรมอื่นๆ อีกไม่น้อยที่สร้างคุณค่าทางด้านจิตใจทั้งผู้ให้และผู้ที่ได้รับด้วย นั่นคือ กิจกรรมที่เน้นความรับผิดชอบต่อสังคม ที่เรียกสั้นๆ อย่างเข้าใจกันว่า CSR Corporate Social Responsibility เป็นการเข้าถึงและให้ความช่วยเหลือชุมชนที่อยู่ในระแวกใกล้เคียงกับบ้านใหญ่หลังนี้ และเราตั้งใจขยายออกไปสู่ สังคมพร้อมๆ กันด้วย

เรื่องราวที่ผ่านปลายปากกามาตั้งแต่ต้นเป็นเพียงเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยที่ทำให้เราเข้าใจว่าบ้านหลังนี้เลี้ยงดู ใส่ใจ และให้ความอบอุ่นกับเราอยู่ใกล้ชิดตลอดเวลาเริ่มจากในทุกๆ เช้าของ DC จะมีการ ประชุมหัวหน้า เช้าละประมาณ 30 นาที พูดถึงปัญหาการทำงานของแต่ละวัน ซึ่งถือเป็นการร่วมแบ่งปัน แนวคิดและวางแผนแก้ปัญหางานที่เกิดขึ้นซ้ำซาก ตลอดจนหาวิธีการใหม่ๆ มาปรับปรุงให้อยู่เรื่อยๆ การ Talk หน้า

ลานประจำวันพฤหัสบดี ก็เป็นกลวิธีหนึ่ง ที่ใช้เพื่อแจ้งข่าวสารในด้านต่างๆ ของบริษัท รวมถึงสนทนา 5 นาทีของแต่ละแผนก กล่าวได้ว่าข่าวสารต่างๆ ถึงพนักงานอย่างแน่นอน และคอยหาวิธีช่วยน้องๆ พนักงานในสายงาน (Line) ซึ่งวิธีที่สร้างกำลังใจในการเดินกองทัพนงานได้มากที่สุดก็เดียว และในช่วงระหว่างวันก็จะมีวิธีผ่อนคลายความเหน็ดเหนื่อยเมื่อล้าด้วยการเปิดดนตรีเบาๆ คลอเคล้ากับการแจกน้ำเย็นชื่นใจจากน้องๆ สาวสวยที่สละเวลามาสร้างสีสันแห่งวันได้ไม่น้อย ล้วนเป็นภาพแห่งความประทับใจที่ได้เห็นน้องๆ ทุกคนมีความสุข

ผมคิดว่าทุกคนรักงาน รักองค์กร ซึ่งช่วยเหลือกันและกันจากการทำงาน ผมกล้าพูดได้เลยว่า เป็นทีมงานที่เข้มแข็งและบ้านหลังนี้มีผู้บริหารที่เล็งเห็นอยากให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข คงคิด หาวิธีใหม่ๆ และสิ่งดีๆ ให้กับพนักงานอยู่เสมอ ถ้าเป็นอย่างนี้แล้วพนักงานทุกคนจะมีความสุข ภายใต้อหลังคาบ้าน ซีพี ออลล์ แห่งนี้ได้อย่างไร

หากทุกคนให้ความร่วมมือและต่อสู้ไปด้วยกันอย่างนี้แล้วเป้าหมายองค์กรคงไม่อยู่ไกลเกินเอื้อม ผมเชื่อว่า เราชาว ซีพี ออลล์ ยึดอย่างจริงใจออกมาจากส่วนลึกของหัวใจ กับการให้บริการกับคำที่ว่า "เราปรารถนารอยยิ้มจากลูกค้า ด้วยทีมงานที่มีความสุข" เพื่อมุ่งสู่ TQM

ดังนั้น คงกล่าวได้ว่าการทำงานที่มีความสุขนั้นต้องเป็นงานที่เรารัก เราถนัด เพื่อที่จะต่อยอด ใ้งานที่ทำประสบความสำเร็จ ภายใต้อขอบเขตของงานที่ต้องกล้าคิด กล้าทำ กล้ายอมรับฟังความคิดเห็น ของเพื่อนร่วมงาน และต้องตระหนักไว้ว่า ผิดแล้วจำทำแล้วรับผิดชอบ เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไข สิ่งสำคัญที่สุดคือ ต้องเข้าใจในงานที่ทำ หากไม่เข้าใจ เราจะทำงานให้มีความสุขได้อย่างไร จริงไหมครับ