

# ความสุขเล็กๆ ที่ยิ่งใหญ่ ...ในใจเสมอ

ปิยะวิทย์ เดชบุรัมย์<sup>5</sup>

"ความสุขในการทำงาน" เป็นประโยคที่ตัวเองรู้สึกถึงมัน แต่ไม่เคยพยายามหาคำตอบว่า มันมาจากที่ไหน ผมคิดว่าก็คงเพราะไม่มีใครเคยถามมากกว่าตัวเองนั่นผมจัดตัวเองไว้ในหมวด ของคนที่มีความสุขในการทำงานซึ่งงานที่ผมทำอยู่นี้ คนทั่วไปเรียกกันสั้นๆ ว่า "บุคคล"

"บุคคล" เป็นคำเรียกที่ผมได้ยินค่อนข้างบ่อยนอกจากชื่อจริง และชื่อเล่นที่คนที่ผมร่วมงานด้วย เรียกบ่อยๆ ตัวผมเองเคยทำงานเป็น "บุคคล" ของโรงงานแห่งหนึ่งแถวๆ ชานเมืองกรุงเทพฯ การได้ทำงานเป็นบุคคลของโรงงานแห่งนั้นเป็นเวลา 1 ปี เป็นช่วงเวลาที่ทำให้ผมรู้สึกถึงอะไรหลายอย่าง อย่างเช่น รู้สึกมีอำนาจเวลาลงโทษพนักงาน รู้สึกเป็นคนที่ใหญ่คนโตเวลาเดินตรวจโรงงาน แล้วพนักงานต้องหยุดงานมาทำความเคารพ รู้สึกถึงการเอาใจใส่ที่มากเป็นพิเศษจากเจ้าของโรงงาน แต่ก็ใช้อย่างหนึ่งที่ผมไม่เคยรู้สึกเลยตลอดเวลาที่ทำงานที่โรงงานแห่งนั้นนั่นคือ "ความสุข"

การได้มีโอกาสเข้ามาทำงานในพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลของ "ซีพี ออลล์" เปลี่ยนแปลงความรู้สึกในตัวผมไปโดยสิ้นเชิง ความรู้สึกเหมือนครั้งที่เคยทำงานเป็นบุคคลโรงงานนั้นกลับหายไปหมด และเข้ามาแทนที่ด้วยความรู้สึกภาคภูมิใจ และความสุขในหัวใจที่ได้ทำงานเป็นบุคคลของ "ซีพี ออลล์" ก่อนหน้านั้นผมเอง เคยเข้าใจว่างานค้านี้เป็นงานที่ทำหน้าที่ดูแลกฎระเบียบ คิดเงินเดือน ก็เท่านั้น แต่พอได้มาทำงานที่ซีพี ออลล์ ผมจึงได้รู้ว่าในทุกช่วงเวลาแห่งการทำงานนั้นเต็มไปด้วยความสุขอย่างที่ไม่เคยสัมผัสมาก่อน

อย่างแรกคือ ความสุขที่มาจากได้เห็นคนมีงานทำ ก็มีที่มันง่าย ๆ จากการที่ผมรับสมัครงาน แล้วรับคนเข้าทำงาน การได้เห็นแววตาของคนที่ได้งานทำเป็นความ

<sup>5</sup> เจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคลมณฑล ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมณฑล RN สำนักทรัพยากรบุคคล, บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

รู้สึกที่จริงจังๆ เป็นแนวคาของคนที่มีความหวัง มีความตื่นเต้น มีความสุขปนกันไป ผมไปรับสมัครงานมาแล้วหลายจังหวัด ทุกครั้งๆ ที่รับสมัครงานผมจะได้รับความสุขกลับมาทุกครั้ง และมีอยู่ครั้งหนึ่งที่ทำให้ผมรู้ว่าการมีงานทำนั้น นำมาซึ่งความสุขสุดๆ หนึ่งได้มากมายอย่างคาดไม่ถึง

อำเภอหนึ่งที่ค่อนข้างห่างไกลใน จังหวัดลำปาง คือสถานที่ที่ผมพุดถึง วันนั้นผมมีเป้าหมาย ในการรับสมัครพนักงานจำนวน 11 คน แต่มีผู้มาเข้าร่วมสัมภาษณ์ในวันนั้นถึง 65 คน ครั้งแรกที่ผมเห็น จำนวนคนที่มาสมัครงานผมได้แต่คิดในใจว่า "เยอะไปมั้ยครับ" เพราะว่าคงต้องใช้เวลาในการสัมภาษณ์มากเลยทีเดียว แต่ถ้ามองในแง่ดีเราก็จะพบว่าคนมาสมัครงานเยอะเราก็มีโอกาสที่จะคัดเลือกคนที่ดีที่สุด เหมาะกับงานที่สุดเข้าทำงานกับบริษัทฯ แต่ก็คงต้องเหนื่อยขึ้นนิดนึง เอ้าสู้ๆ หนอย การสัมภาษณ์ดำเนินไปเรื่อยๆ โดยไม่มีการหยุดพักจนถึงเวลาประมาณบ่ายสามโมง ซึ่งเป็นเวลาปิดรับสมัครแล้ว เริ่มคัดเลือกคนเข้าทำงานจากผลการประเมินที่มี

แต่แล้วมีน้องผู้ชายคนหนึ่งนั่งซ้อนมอเตอร์ไซค์วินเข้ามาจอดแล้วพุดว่า "ยังรับสมัครงานอยู่มั๊ย ครับ" ในแวบแรกที่เห็นผมเห็นความมุ่งมั่น ความตั้งใจ ของน้องคนนี้นับในใบหน้าชัดเจนมาก มากพอที่จะทำให้ผมตอบกลับไปว่า "ยังเปิดรับสมัครงานอยู่ เชิญเขียนใบสมัครทางนี้ครับ" น้องใช้เวลาเขียน ใบสมัครไม่ถึงห้านาที แต่กลับเขียนได้ละเอียดชัดเจนดี หลังจากส่งชุดใบสมัคร และสัมภาษณ์แล้ว จากนั้นก็มาถึงเวลาประกาศผล แน่นอน น้องผู้ชายที่มาสมัครงานคนสุดท้ายนี้ก็ผ่านสัมภาษณ์เช่นกัน ซึ่งจากนี้ผมขอสมมติชื่อน้องว่า "น้องนนท์"

น้องนนท์เป็นผู้ชายอายุประมาณ 25 ปี จบการศึกษาไม่สูงมากแต่เป็นคนที่มีบุคลิกภาพดี ตัวสูงใหญ่ ลำสัน ยิ้มแย้มแจ่มใส อัจฉริยะดี พุดจาคล่องแคล่วชัดเจน เหมาะกับงานบริการมาก หลังจากการปฐมนิเทศพนักงานเริ่มงานใหม่แล้ว น้องนนท์ก็อาสาไปส่งผมที่ท่ารถของอำเภอเงว ะหว่างนั่งรอรถอยู่น้องนนท์ก็ได้เล่าอะไรบางอย่างที่ทำให้ผมประทับใจในการสมัครงานครั้งนี้มาก

น้องนนท์เล่าว่า "พี่รู้มั๊ยว่าผมตั้งใจมากขนาดไหนที่ได้งานวันนี้ อย่างที่พี่รู้ผมนั่งรถมาจาก กรุงเทพฯ เมื่อคืนนี้มาถึงลำปางเมื่อตอนสายๆ นั่งรถตู้อมาอำเภอเงว แล้วก็นั่งรถมอเตอร์ไซค์มาอีกต่อนึง ผมตั้งใจมากๆ เพราะอยากได้งานนี้มากก็ด้วยเหตุผลๆ เดียว นั่นคือแม่ของผม"

พอเล่ามาถึงตอนนี้น้องนนท์ก็เริ่มน้ำตาไหล ซึ่งเป็นของแปลกสำหรับผม เพราะตัวผมเองก็เพิ่ง จะรู้ว่าผู้ชายตัวใหญ่ๆ ก็ร้องให้เป็นด้วย จากนั้นน้องนนท์ก็เล่าต่อทั้งน้ำตาว่า

"ผมเป็นลูกชายคนเดียวที่บ้าน พ่อเสียตั้งแต่เด็กไม่มีญาติที่ไหน พอเรียนจบมาก็ก็นั่งทำงานทำ ที่กรุงเทพฯ กับเพื่อนๆ พอทำงานมาได้ซักสามปีแม่ก็มาล้มป่วยเป็นความดัน เบาหวาน ทำงานไม่ได้ พอรู้อย่างนี้แล้วก็ตั้งใจว่าจะกลับมาอยู่กับแม่ที่บ้าน แต่คิดอยู่ตรงที่ตอนนี้ผมเป็นคนเดียวที่มีรายได้เอากลับบ้านมาดูแลแม่ก็เอาก แต่จะคองงานก็ไม่ได้ ไหนจะค่ายาแม่ค่ากินอยู่เงินเก็บผมก็ไม่มี งานในอำเภอนี้ก็แค่รับจ้างทั่วไป ก็เลยต้องทนอยู่สภาพนี้มากกว่าสองปีแล้วพี่ พอผมรู้ว่าจะมีเซเว่นฯ มาเปิดที่นี่ ผมก็กลางานแล้วนั่งรถมาจากกรุงเทพฯ ทันที แต่พี่รู้มัยไม่รู้ทำไมผมถึงเห็นภาพก่อนว่าตัวเองจะได้อ่านนี้ ตั้งแต่ยังไม่สมัครเลยก็รู้สิ ขอขอบคุณพี่มากนะครับที่รับผมเข้าทำงาน"

พอน้องนนท์พูดจบครู่โดยสารที่ผมรออยู่ก็มาถึงพอดี ผมก็เลยเล่าน้องนนท์ที่ใจด้วยที่น้องได้ งานทำ และบอกน้องนนท์ว่าไม่ต้องขอบคุณพี่หรอก พี่ก็ทำงานตามหน้าที่แต่ที่พี่เลือกน้องเข้าทำงาน เป็นเพราะน้องเหมาะกับงานมากกว่า น้องนนท์จึงพูดต่อว่า

"ที่ผมต้องขอบคุณพี่เพราะว่าพี่รอผมทั้งที่พี่รับสมัครแล้ว แต่ก็นั่งรอผมเขียนใบสมัคร สัมภาษณ์ ผมทั้งที่พี่ไม่ต้องรอผมก็ได้ ผมเห็นที่มีใบสมัครเยอะแล้วนะครับ" ผมไม่ได้พูดอะไรกับน้องนนท์อีกได้แต่ยิ้ม แล้วขึ้นรถไป จากนั้นผมก็รู้สึกสุขใจมากมากกว่าการรับสมัครงานหลายๆ ครั้ง เป็นเพราะอะไรนะ ผมตั้งคำถามกับตัวเอง จากนั้น คำพูดประโยคหนึ่ง ซึ่งผมเคยอ่านเจอในหนังสือเล่มหนึ่ง ซึ่งปัจจุบันนี้ปรากฏอยู่ในช่วงหนึ่งของการสอนหลักสูตรมาตรฐาน ผู้จัดการร้านกล่าวว่า "เวลาที่เรามีความทุกข์หากเราได้พูดระบายออกไปอาจทำให้ความทุกข์นั้นลดลงเพียงครั้งเดียว แต่หากเรามีความสุขแล้วเราได้แบ่งปันความสุขให้ผู้อื่น ตัวเราจะมีสุขมากขึ้นเป็น สองเท่าเลยทีเดียว" ความรู้สึกที่ว่ามีความสุขที่ว่ามันเป็นอย่างนี้นี่เอง

และอีกครั้งหนึ่ง ผมก็มีประสบการณ์ความสุขจากการทำงาน ที่สอดคล้องกับประโยคที่ว่า "เวลาที่เรามีความทุกข์หากเราได้พูดระบายออกไปอาจทำให้ความทุกข์นั้นลดลงเพียงครั้งเดียว แต่หากเรามีความสุขแล้วเราได้แบ่งปันความสุขให้ผู้อื่น ตัวเราจะมีสุขมากขึ้นเป็นสองเท่าเลยทีเดียว" แต่มันเป็นไปในอีกรูปแบบหนึ่ง อันมีที่มาจากเรื่องที่จะเล่าต่อไปนี่

เรื่องนี้เริ่มต้นมาจากความเศร้าที่มาจากกาจากไปอย่างไม่มีวันกลับของพนักงานคนหนึ่ง จาก อุบัติเหตุบนท้องถนน ณ จังหวัดเชียงใหม่ ผมขอสมมติชื่อชื่อว่า "น้องเอก" แล้วกัน น้องเอก ณ ตอนนั้นทำงานเป็นผู้จัดการร้าน อยู่ที่ร้านเซเว่นฯ สาขาหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งหน้าที่หลักของ น้องเอกในช่วงหลังคือเป็นผู้จัดการสาขาที่มีหน้าที่สนับสนุนการเปิดร้านสาขาใหม่ หรือที่สาขาร้านทั่วไป เรียกว่าการ "Support"

สาขาร้านนั่นเอง น้องเอกเป็นตัวอย่างที่ดีของพนักงานในด้านความทุ่มเทในการทำงานที่ตีมาก คือไม่ว่าจะได้รับการมอบหมายให้ไป Support สาขาไหน โกลเพียงใด น้องเอกก็ไม่เคยบ่นน้อยใจให้ได้ยินเลย กลับพูดแต่ว่าดีซะอีกที่ได้เดินทางไปทำงานหลายที่ เพราะเป็นการเปิดโลก ใหม่ๆ ที่ไม่เคยพบมาก่อน ผู้คนใหม่ๆ เรื่องราวใหม่ๆ เป็นกำไรชีวิตสำหรับเขา เป็นคนที่มองโลก ในแง่ดีจริงๆ ผู้ชายคนนี้เคยไปทำงานถึง ปาย แม่ฮ่องสอน แม่ริม คอยสะเก็ด แม่วาง และอีกหลายๆ ที่ในช่วงชีวิตการทำงานของเขา ผมรู้จักน้องเอกครั้งแรกเมื่อประมาณสามปีที่แล้ว น้องเอกเป็นคนที่รัก ครอบครัวมาก เป็นกำลังหลักของครอบครัวในการหารายได้ ที่ประกอบด้วย พ่อ แม่ พี่ชาย ภรรยา และลูกสาว... ใช้ครับได้ยินไม่ผิด น้องเอก มีภรรยาและลูกสาวที่น่ารัก แต่กลับยินดีที่จะทำงานในที่ ห่างไกลครอบครัวต้องนับถือน้ำใจน้องเขาจริงๆ

หลังการจากไปของน้องเอกแล้ว ผมได้ดำเนินการตามขั้นตอนในการนำเอกสารเบิกเงินและ สวัสดิการต่างๆ ที่น้องได้มอบไว้ให้ครอบครัว ทุกอย่างดำเนินการอย่างคว่นที่สุดได้รับความร่วมมือ เป็นอย่างดีจากทุกๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพราะทุกคนเข้าใจถึงความสูญเสียที่เกิดขึ้นกับครอบครัวนี้ เช็คเงินสวัสดิการชุดแรกออกมาอย่างรวดเร็วในระยะเวลาไม่นาน ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับ ครอบครัวน้องเอกได้ในช่วงหนึ่ง แต่สำหรับเช็คชุดที่สองนี้เกิดติดปัญหาที่ไม่คาดฝันเกิดขึ้น ทำให้ใช้เวลาค่อนข้างมากในการออกเช็ค ซึ่งนำไปสู่ประสบการณ์ความสุขในเวลาต่อมา

ผ่านไปประมาณสองสัปดาห์นับตั้งแต่มอบเช็คใบแรกให้ครอบครัวน้องเอก ผมได้รับโทรศัพท์จาก หัวหน้างานท่านหนึ่งของน้องว่าครอบครัวของน้องเอกโทรมาสอบถามเรื่องเช็คค่อนข้างบ่อย เลยอยากให้ผมติดตามให้ ซึ่งผมก็ดำเนินการให้ทันที โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นที่ทำให้เช็ค ออกล่าช้า และกำลังดำเนินการแก้ไขอยู่ ผมจึงแจ้งให้หัวหน้างานท่านนั้นทราบ เพื่อแจ้งครอบครัวน้องต่อไป ผ่านไปอีกสองวันหัวหน้างานท่านเดิมก็โทรมาติดตามเรื่องเช็คอีก ผมก็ติดตามให้เช่นเคย แต่ก็ยังไม่คืบหน้ามากเพราะยังอยู่ในขั้นดำเนินการ

จากนั้นสามวันหัวหน้างานท่านเดิมก็โทรมาเช่นเคย พร้อมกับน้ำเสียงขุ่นๆ เหมือนอารมณ์ ไม่ค่อยดีนัก ผมจึงถามว่าติดปัญหาอะไรหรือเปล่า เท่านั้นเอง หัวหน้างานท่านนั้นก็เริ่มระบายให้ผมฟังว่า ครอบครัวของน้องเอกโทรไปถามเรื่องเช็คบ่อยมากจนเขา เริ่มจะไม่ไหวแล้ว ได้ยินอย่างนั้นแล้ว ผมจึงขานอาสาแบ่งปันความทุกข์มาบ้าง จึงบอกให้หัวหน้างานท่านนั้นให้เบอร์โทรศัพท์ของผมกับครอบครัวของน้องเอก เพื่อให้ติดตามกับผมโดยตรง ได้ผลทันที ไม่ถึงสัปดาห์ คุณพ่อน้องเอกโทรเข้ามา เป็นสายแรก และหลังจากนั้นก็เริ่มโทรเข้ามาวันละ 4-5 ครั้งไม่จำกัดช่วงเวลา ไม่ว่าจะ

เข้าครู้ (ประมาณตีห้า) ตอนเที่ยง ตอนบ่าย หรือตอนดึก (ประมาณตี 1) เรียกได้ว่าเป็นการคิดตามแบบ กระชั้นชิดจริงๆ

ในช่วงสัปดาห์แรกจะเป็นพี่น้องเอกเป็นคนโทรมา แต่ในช่วงหลังจะสลับกันโทรมา โดยใช้เบอร์ เดียวกัน ไม่ว่าจะ เป็น แม่ น้องเอก น้องชาย ในคอนแรกก็จะเริ่มจากคุยดีๆ และในช่วงหลังเริ่มมีคำพูด ค่อนข้างรุนแรงออกมาค่อนข้างบ่อย อาทิเช่น โกงบ้าง, หลอกหลวงบ้าง, ขโมยบ้าง ฯลฯ ซึ่งเริ่มเข้มข้น ขึ้นเรื่อยๆ มาถึงตอนนี้ผมเข้าใจแล้วว่าที่หัวหน้างานท่านนั้นพูดว่า "เขาจะไม่ไหวแล้ว" หมายถึงอะไร คงหมายถึงที่เขากลัวจะควบคุมอารมณ์ไม่อยู่จนหลุดคำพูดที่ไม่เหมาะสมกลับไปนั่นเอง

สำหรับตัวผมเองใช้ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับชีวิตตัวเอง ทำความเข้าใจกับสถานการณ์นี้ได้ทันที เพราะผมก็เป็นลูกชายคนหนึ่ง ซึ่งเสียพ่อที่เป็นเสาหลักของครอบครัวไปอย่างกระทันหัน ผมจึงคิดแค่ ว่า ให้เขาได้ระบายกับเราบ้างคงจะช่วยแบ่งเบาความทุกข์ให้กับเขาได้บ้างไม่มากก็น้อย ผมก็เห็นว่าคืออยู่ เหตุการณ์เป็นอย่างนี้ไปอีกประมาณเดือนกว่าๆ ผมก็ได้รับข่าวที่ว่าเช็คส่วนที่เหลือของน้องเอกถูกส่งมา แล้วและเมื่อได้รับเช็คผมจึงรีบติดต่อครอบครัวน้องเอกให้มารับเช็คในทันที ซึ่งขณะนั้นผมกำลังทำงาน ในการจัดอบรม "พลัง CP ALL" ที่จังหวัดเชียงใหม่ หลังจากที่รับเช็คเรียบร้อยแล้ว ครอบครัวน้องเอก ก็เริ่มกล่าวคำขอโทษผม นับสิบๆ รอบ ผมเองก็บอกได้ แต่ ว่าไม่ต้องขอโทษหรอกเพราะผมก็ไม่ได้โกรธเคืองอะไร แล้วคุณพี่น้องเอกก็พูดว่า "จะไม่ให้ขอโทษได้ยังไง ผมลองมาทบทวนแล้ว พวกผมก็พุดเกินไปจริงๆ เป็นผมมีใครพุดกับผมอย่างนั้นก็ต้องโกรธเป็นธรรมดา"

ผมได้ยื่นพี่น้องเอกพุดแค่นี้ก็มีความสุขแล้ว ผมเข้าใจว่าที่ผ่านมารอบครัวน้องเอกคงไม่มี เจตนาที่จะทำร้ายใคร เพียงแต่พวกเขา กำลังทุกข์ใจ และสับสนกับความสูญเสียที่เกิดขึ้นฉับพลัน จนตั้งตัวไม่ทันจึงอยากได้รับการเยียวยาจิตใจด้วยอะไรสักอย่างไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง พอผมเห็นสีหน้า เปี่ยมสุขของครอบครัวน้องเอกแล้ว ความเหนื่อยที่เคยมียกหายเป็นปลิดทิ้ง คงไว้เพียงความสุขที่ได้ ทำหน้าที่อย่างสุดความสามารถจนสำเร็จ และนำพาความสุขไปสู่มือของคนที่ต้องการจริงๆ เท่านั้น ก็เพียงพอแล้ว นี่ก็เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานที่นำพาความสุขมาให้ อยู่เสมอๆ ผมเชื่อว่านี่จะไม่ใช่วินาทีสุดท้ายที่ผมจะมีโอกาสได้สัมผัสความสุขจากการทำงานเช่นนี้อีก トラาบไคทีผมยังทำงานเป็น "บุคคล" อยู่เช่นนี้โอกาสที่ความสุขในแบบของผมย่อมมาเยือนบ่อยๆ อย่างแน่นอน ขอบคุนจากใจจริงที่ทำให้ผมได้ทำงานที่นำภาคภูมิใจเช่นนี้ขอบคุนมากมายครับ "ซีพี ออลล์"