



ข่าวประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๑๑๔ สุขุมวิท ๒๓ แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐ โทรศัพท์ ๐-๒๖๕๙-๕๐๐๐
ภายใน ๑-๕๖๖๖ โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๒๖๕๕-๐๓๑๑

ข่าวจากหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ ฉบับประจำวันที ๓-๖ เดือนกรกฎาคม พ.ศ.๒๕๕๗ หน้า ๔๐ มูลค่าข่าว ๕๙๘,๖๕๐.-

ศูนย์สารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ ได้จัดระบบข่าวสื่อสิ่งพิมพ์ สนใจดูได้ที่ <http://news.swu.ac.th/newsclips/>

ครอบครัว ‘สตาร์บัคส์’ เปิดโอกาสพาร์ทเนอร์พิเศษสร้างความฝัน

จำ ได้ว่าเมื่อ 3 ปีก่อนมีโอกาสนี้สัมภาษณ์ “มธุรส รักประดิษฐ์” ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท สตาร์บัคส์ คอฟฟี่ประเทศไทย จำกัด เธอพูดถึงวิธีการสร้างคนของสตาร์บัคส์ให้มีความโดดเด่น โดยจะเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนแรกคือการเลือกพนักงาน เพราะทุกครั้งที่มีการสัมภาษณ์ จะมีเทรนนิงสำหรับการสัมภาษณ์ด้วย

สาเหตุเพราะต้องการสื่อสารตัวต่อตัวเพื่อดูบุคลิกที่แตกต่างจากบริษัทกาแฟหรือบริษัทอื่น ๆ

เพราะฉะนั้น ในการสัมภาษณ์งานจึงมีการปรับปรุงตลอดเวลา เพื่อจะได้แน่ใจว่า ถ้าเขาเข้ามาทำงานแล้วจะต้องมีความรักในงานจริง ๆ โดยมี 5 องค์ประกอบสำคัญที่พาร์ทเนอร์ หรือพนักงานทุกคนจะต้องมี คือ

- หนึ่ง Welcoming
- สอง Involve
- สาม Knowledge
- สี่ Genuine
- ห้า Considerate

ดังนั้น ถ้าพาร์ทเนอร์มีองค์ประกอบ 5 ข้อนี้ครบ จะถือว่าเขามีวัฒนธรรม หรือมีเลือดของคนในองค์กร หรือที่เรียกว่า

Green Blood

ที่ไม่จำเป็นจะต้องเป็นพาร์ทเนอร์คนปกติเท่านั้น เพราะหลังจากนั้นไม่กี่ปี ทางบริษัท สตาร์บัคส์ คอฟฟี่ ประเทศไทย จำกัด ได้ขยายขอบเขตของการรับสมัครพนักงานไปยังกลุ่มบุคคลพิเศษจากสถานศึกษาต่าง ๆ

ทางหนึ่ง เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษา มีโอกาสร่วมงานกับสตาร์บัคส์ ขณะที่ยังคงทางหนึ่ง เพื่อต้องการหาพาร์ทเนอร์ที่มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในกาแฟ

และมีจิตใจแห่งการบริการเข้ามาร่วมงาน “มธุรส” เล่าให้ฟังว่า จริง ๆ จุดเริ่มต้นมาจาก 4 ปีที่แล้ว ที่ทางสตาร์บัคส์เข้าไปร่วมกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่สถาบันราชานุกูล สถาบันที่มีนักศึกษาถูกคัดกรองพิเศษทางด้านต่าง ๆ มาเรียนอยู่ที่นี้ และเราก็ทำต่อเนื่องมาตลอด

“จนปี 2555 ทางคณะผู้บริหารเกิดความคิดที่อยากกระจายโครงการบุคคลพิเศษออกไปตามสถานศึกษาต่าง ๆ โดยเราประกาศทางเว็บไซต์ของสตาร์บัคส์ เพื่อเชิญชวนบุคคลพิเศษมาร่วมงานกับเรา”

“ถามว่ามีผลดีมากไหม ต้องตอบว่าพอสมควร เพราะการรับพาร์ทเนอร์พิเศษ กับพาร์ทเนอร์ปกติ แทบจะไม่มีแตกต่างกัน แต่สิ่งหนึ่งที่เขาจะต้องมีเหมือนกันคือความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในกาแฟ มีจิตใจในการบริการ และมีความสนใจเรียนรู้”

“เพราะองค์การของเราส่งเสริมให้มีการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ เพื่อปรับปรุงในเรื่องของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการต่าง ๆ เพราะฉะนั้น คุณสมบัติทุกอย่างของพาร์ทเนอร์พิเศษ จึงเหมือนกับพาร์ทเนอร์ปกติทุกอย่าง ถ้าจะแตกต่างกันคงเป็นเรื่องของการเทรนนิง ที่เราจะมอบหมายให้หัวหน้างานเป็นผู้ดูแลพิเศษ เนื่องจากเราต้องช่วยในการพัฒนาศักยภาพเขา เพื่อให้มีความพร้อมที่จะทำงานกับสังคมภายนอก”

เหมือนอย่าง “ปิยะพร (เอี้ยว) ศิลปจารย์” บริษิต้า พนักงานพาร์ทไทม์ บริษัท สตาร์บัคส์ คอฟฟี่ ประเทศไทย จำกัด ที่เป็นบุคคลพิเศษ มีความบกพร่องทางการได้ยิน เธอเรียนจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จากคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ สาขาวิชาอาหารและโภชนาการ-พัฒนามลฑลภัณฑ

และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ วิทยาเขตพระนครใต้

ทั้งนี้ยังมีความสามารถพิเศษหลายด้าน อาทิ หนึ่งในสมาชิกทีมเชียร์ลีดเดอร์ ชนะเลิศอันดับหนึ่ง จากเวทีช็อคคอนเสิร์ต ระดับประเทศในปี 2539 นักเทควันโดสายดำ, เต้นลีลาศ, เต้นแบบ และมีงานอดิเรกคือปั่นจักรยานร่วมกับเพื่อน ๆ และบุคคลพิเศษที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน รวมถึงการเป็นครูสอนเทควันโดให้กับเด็ก ๆ อีกด้วย

“ปิยะพร” บอกว่า...ตั้งแต่เรียนจบมาไปสมัครงานที่ใหม่ไม่เคยมีใครรับเลย จนวันหนึ่งมาทำงานที่ร้านกาแฟโอปองแบ่ง ทำที่นี้ได้ 4 ปีพอดีแม่ไม่สบายต้องลาออกไปดูท่าน

“จนท่านเสีย ตอนนั้นยังไม่ได้ทำอะไร พอดีที่สาวลูกพี่ลูกน้องเขาเป็นนักกีฬาเทควันโดทีมชาติ จึงให้เรามาช่วย พร้อมกับเรียนหนังสือทำงานไปด้วย อีกอย่างตอนนั้นรายได้ไม่ค่อยพอใช้ จนกระทั่งมาเจอเว็บไซต์ของสตาร์บัคส์ เปิดรับพาร์ทเนอร์พิเศษ เลยโทร.ไปสอบถาม”


“เราบอกฝ่ายบุคคลว่า ถึงแม้เราจะบกพร่องทางการได้ยิน แต่โทรศัพท์ที่นั่นคะ และหนูก็ได้ยินที่พี่ทุกคนคะ เขาก็หัวเราะบอกให้เรามาสมัครงาน จากนั้นจึงไปสมัครงาน และสัมภาษณ์มีคนสัมภาษณ์เยอะมาก ทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการร้าน”





ปิยะพร ศิลปจารย์

มธุรส รักตประจิด

“เขาอยากให้เราหนูมีความบกพร่องทางการได้ยินแค่ไหน สื่อสารได้ไหม และทำงานร่วมกับเขาได้หรือเปล่า จากนั้นเขาก็ให้หนูทดลองทำงานประมาณ 5 ชั่วโมง ผู้จัดการร้านก็แอบดู (หัวเราะ) และเขานบอกว่าสุดยอดเลย เธอเหมือนคนปกติทุกอย่างเลย ตอนนั้น เขาให้  39

“สตาร์บัคส์”

หนูกวาดพื้น เก็บโต๊ะ และก็ยิ้ม ทักทายกับลูกค้า มีความสุขมากค่ะ”

ถึงตรงนี้ “มธุรส” จึงเสริมว่า...เหมือนอย่างแฉิว เขาเริ่มต้นจากพนักงานรายชั่วโมง แม้ตอนนี้จะเป็นบาริสต้าแล้ว เธอก็จะต้องพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา เพราะอย่างที่บอกมีคนสมัครกันเยอะ แต่เราต้องคัดสรรให้ดี

“เพราะมาแล้ว ถ้าเขาไม่มีแรงบันดาลใจจะลำบากใจในการร่วมงานกับสตาร์บัคส์ เพราะถือว่าการรับสมัครพาร์ทเนอร์พิเศษจะเหมือนกับพาร์ทเนอร์ปกติคนหนึ่ง คือจะไม่มีมีความแตกต่างจากพาร์ทเนอร์คนอื่นเลย”

“ส่วนเรื่องการเลือกลงสาขา ต้องดูว่าเธอพร้อมที่จะทำงานในตำแหน่งไหน เพราะเรามีบาริสต้า คาเฟ่, การให้บริการลูกค้า และดูแลทั่วไปภายในร้าน เราจะดูว่าเขาเหมาะสมกับตรงไหน เหมือนอย่างที่สำนักงานใหญ่ จะมีพาร์ทเนอร์พิเศษคนหนึ่ง ที่ทำงานในฝ่ายทรัพยากรบุคคล”

“พาร์ทเนอร์พิเศษมีทั้งหมด 8 คนทำงานอยู่ในกรุงเทพฯ ทั้งหมด แต่สำหรับน้องแฉิว ต้องยอมรับว่าเธอเป็นบาริสต้าคนหนึ่งที่สามารถทำกาแฟที่เคาน์เตอร์บาร์ได้ตามปกติ ขณะเดียวกันก็สามารถบริการลูกค้า และดูแลทั่วไปภายในร้านได้ดีด้วย” ผลเช่นนี้ จึงทำให้เกิดคำถามขึ้นว่าสิ่งที่ทำอยู่ขณะนี้ยาก หรือง่ายอย่างไรบ้าง ? และจะต้องปรับตัวอย่างไรบ้าง ?

“ปิยะพร” จึงเล่าให้ฟังว่า...แรก ๆ ยากมาก แต่เราต้องมีความตั้งใจ และอดทน

สูง เราต้องปรับตัวกับทีมงาน และลูกค้าหลายประเภท เพราะลูกค้าที่สาขานี้มีหลายแบบ ทั้งนักท่องเที่ยว พนักงานออฟฟิศ และคนที่มาซื้อบิง เราต้องปรับตัวเข้ากับสังคมหลายรูปแบบ ถามว่าเคยท้อไหม...เคย...แต่ต้องสู้

“บางครั้งเพื่อนร่วมงานโดนตำหนิ เราก็ให้กำลังใจเขา หนุบอกเขาแยกว่าเธออีกนะ เราต้องให้กำลังใจกัน เพราะระบบงานเป็นครอบครัวเดียวกัน ต้องช่วยเหลือกัน อย่างตอนนั้นหนูทำงานมา 2 ปี เพื่อน ๆ ก็มีเข้าออกอยู่เสมอ จึงต้องปรับตัวเข้ากับทุกคนให้ได้”

“อย่างแรกเลยคือเราแนะนำตัวเองก่อนว่าชื่อแฉิวนะ แฉิวมีปัญหาเรื่องหู ไม่ต้องเกรงใจ คุยกันได้ เราสามารถทำงานร่วมกันได้ หรือบางครั้งเพื่อนร่วมงานก็ถามมีอะไรให้ช่วยไหม เราก็จะช่วยเหลือกันตลอด ทุกสาขาเราก็ทำแบบนี้ และเราเองเคยอยู่สาขาเดวิด สาขาของหลอ มาก่อน ถึงเชื่อว่าเราสามารถปรับตัวเข้ากับพนักงานทุกคนได้”

“ทุกวันนี้ถึงจะทำมา 2 ปีแล้ว แต่มีความสุข อีกอย่าง การได้อยู่สาขาดีเอ็มโพเรียม สะดวกมาก เพราะเราต้องไปเรียนเทควันโดตอนเลิกงานด้วย ตอนนี้ได้สายดำขั้น 2 หนูชอบกีฬา ขาดกีฬาไม่ได้เลย หนูทำงานที่นี้มีความสุขมาก เข้าเปิดร้าน ทำงาน พอเลิกงานก็ไปเรียนต่อ หนูคิดเสมอว่าการได้ทำงานที่นี้ นอกจากได้ความรู้, เพื่อน ยังได้ความมั่นคงด้วย”

“เพราะสตาร์บัคส์เป็นแบรนด์ระดับโลก สวัสดิการดี จึงทำให้เราสามารถยื่นขอกู้ธนาคารเพื่อซื้อเครื่องช่วยฟัง ซึ่งแพงมาก ราคาตั้งเจ็ดหมื่นบาท เคยคิดเลยว่าถ้าไม่ได้ทำงานที่นี้ จะมีโอกาสซื้อเครื่องช่วยฟังได้หรือไม่ เพราะหนูพิการทางการได้ยิน มาตั้งแต่กำเนิด มาพูดได้ตอน 4 ขวบเอง เพราะพ่อพยายามเอาสิ่งที่ครูสอน กลับมาช่วยสอนเราอีกที จึงทำให้เราฝึกการอ่านปาก จนสามารถพูดได้ แต่ถ้าไม่มีเครื่องช่วยฟัง หนูก็ไม่ได้ยินเลย”

ถึงตรงนี้ จึงอดถาม “มธุรส” เกี่ยวกับเส้นทางอาชีพของ “ปิยะพร” ไม่ได้ว่าจะเติบโตไปอย่างไรต่อ เธอจึงเล่าให้ฟังว่า... Career Path ของแฉิวสามารถไปเป็น

ซูเปอร์ไวเซอร์, ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน, ผู้จัดการร้าน และไปเรื่อย ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของเธอ

“แต่ทั้งนี้ เธอจะต้องเป็นพนักงานรายเดือนเสียก่อน คือทำงาน 8 ชั่วโมง/วัน และต้องทำ 6 วัน/สัปดาห์ และจริง ๆ เรามีเป้าหมายว่าปีหนึ่งจะรับพาร์ทเนอร์พิเศษกี่คน และตอนนี้เราก็เปิดรับสมัครตลอด ที่สำคัญ เรายังออกไปบรรยายตามสถานศึกษาต่าง ๆ ว่าเราเปิดรับพาร์ทเนอร์พิเศษเข้าร่วมงาน อย่างที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เราก็เข้าไปคัดสรรเพื่อหาบุคคลพิเศษเข้ามาร่วมงานกับเรา”

“แต่น้อง ๆ จะต้องมีความพร้อมด้วย เพราะการคัดเลือกเพื่อเลือกพาร์ทเนอร์เข้าทำงาน เราทำเหมือนกับพาร์ทเนอร์ปกติคือเขาขอใบงานบริการใหม่ หรือขอมติกาแพหรือเปล่า เพราะพาร์ทเนอร์ของสตาร์บัคส์เหมือนครอบครัว เราทำงานด้วยความเป็นกันเอง มีความเคารพซึ่งกันและกัน เพราะฉะนั้น คนที่เข้ามาทำงานกับเรา จึงเหมือนพี่น้องในครอบครัวเดียวกัน”

ในมุมมองเดียวกัน เมื่อถาม “ปิยะพร” ถึงเป้าหมายในชีวิต และการทำงานในอนาคตว่าเธออยากเป็นอะไร ? เธอจึงตอบว่า...

อยากทำงานที่นี้จนเกษียณ อยากมีเงินเก็บ เพราะหนูคงไม่สามารถไปเปิดร้านอะไรเองได้อยู่แล้ว เพราะที่นี้มีสวัสดิการ เงินกองทุนให้เราก่อนหนึ่ง

“ส่วนเป้าหมายในการทำงาน หนูขอเป็นผู้จัดการร้านสตาร์บัคส์เล็ก ๆ ลักแห่งก็พอ (หัวเราะ) อย่างตอนนี้คิดว่าเราทำได้ทุกอย่างแล้ว ยกเว้นแคชเชียร์ เพราะค่อนข้างยาก ต้องสื่อสารกับลูกค้าเยอะ เราต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ และจะต้องขยันมากกว่าคนปกติถึง 2 เท่า พุดง่าย ๆ ว่าเราจะต้องเอาชนะตัวเองให้ได้”

“อีกสิ่งหนึ่งที่ภูมิใจคือการได้รางวัล Green Apron Awards (อ่านในล้อมกรอบ) ซึ่งเป็นรางวัลที่เพื่อน ๆ ภายในร้านประทับใจเรา และลงคะแนนให้กับเราทุก ๆ สัปดาห์ จริง ๆ ไม่เคยคิดมาก่อนว่าจะได้รางวัล เป็นรางวัลที่ภูมิใจมาก เพราะมีลาย

เซ็นของโฮวาร์ด พูลทส์ (ซีอีโอสตาร์บัคส์) และเมอร์เรย์ ดาร์ลิง (กรรมการผู้จัดการสตาร์บัคส์ ประเทศไทย) อยู่ใน Certificate ที่เราได้รับด้วย ดีใจมาก”

เป็นความดีใจที่ไม่เฉพาะแต่ “มธุรส” และผู้สัมภาษณ์เท่านั้น หากยังเป็นความดีใจที่สัมผัสได้ตลอดเวลาขณะสัมภาษณ์ว่า...เธอเป็นคนเก่ง สู้ชีวิต และไม่เคยมองจุดด้อยของตัวเองเลย

ตรงข้ามกลับมองข้ามจุดด้อยที่มีมาแต่กำเนิด จนทำให้เกิดจุดเด่นขึ้นมา จนกลายเป็นพาร์ทเนอร์พิเศษ ที่ไม่เฉพาะแต่ผู้บริหารของสตาร์บัคส์ทุกคนจะภูมิใจในตัวเธอ

หากพาร์ทเนอร์ปกติทุกคนที่อยู่ภายในร้านสตาร์บัคส์ สาขาดี เอ็มโพเรียม ก็รู้สึกภูมิใจ และดีใจไปพร้อมกับเธอด้วย เพราะเธอไม่เพียงจะช่วยเสริมสร้างกำลังใจ และความเข้มแข็งภายในให้กับทุกคน

หากยังเป็นเสมือนตัวแทนของพาร์ทเนอร์พิเศษทุกคนที่ทำงานให้กับสตาร์บัคส์ประเทศไทยด้วย

