**กรณีศึกษา : เซเว่น อีเลฟเว่น เพื่อนบ้านที่ไม่น่ารัก**

25 กันยายน 2548 วันเริ่มต้นของการบังคับใช้มาตรการห้ามวางขายบุหรี่และยาสูบทุกประเภท ณ จุดขาย กองควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขรายงานว่า ได้รับความร่วมมือจากร้านค้าปลีก ร้านค้าชำ เป็นอย่างดี เช่นเดียวกับร้านค้าใหญ่อย่างห้างเทสโก้ โลตัส คาร์ฟูร์ แฟมิลี่มาร์ท แต่ร้านสะดวกซื้อชื่อดัง เซเว่น อีเลฟเว่น ยังไม่ปฏิบัติตาม บางแห่งเอากระดาษสีทึบปิดตู้โชว์ไว้ครึ่งหนึ่ง เปิดโล่งเห็นตัวซองบุหรี่อีกครึ่งหนึ่ง บ้างก็เอาผ้ามาปิดไว้เท่านั้น

ก่อนหน้านี้ถ้าจำกันได้ ภาคีเครือข่ายครอบครัวร่วมกับลูก ๆ ไปยืนถือป้ายรณรงค์ให้ธุรกิจร้านค้าปลีกของบริษัท ซี.พี.เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) สาขาสยามสแควร์ เพื่อขอความร่วมมือให้เก็บบุหรี่ออกไปจากจุดขาย พวกเขาบอกความต้องการผ่านป้ายผ้าว่า "อย่าชักชวนให้เราสูบบุหรี่ด้วยการโฆษณา ณ จุดขาย" และข้าง ๆ กันยังมีไปรษณียบัตรขนาดใหญ่เขียนข้อความว่า "ถ้าเซเว่นรักเยาวชน อยากให้เซเว่นสนับสนุนมาตรการห้ามโฆษณาบุหรี่ ณ จุดขาย ตามที่กฎหมายกำหนด"

ด้านผู้บริหารของเซเว่น อีเลฟเว่น นายสุวิทย์ กิ่งแก้ว รองกรรมการผู้จัดการบริษัทให้สัมภาษณ์ในเวลาไล่เลี่ยกันว่า จะดำเนินการตามมาตรการดังกล่าว ซึ่งเบื้องต้นได้เตรียมออกแบบที่จัดเก็บบุหรี่ไว้แล้ว 2 แห่ง คือตั้งบุหรี่ไว้ในที่เดิม พื้นที่หลังแคชเชียร์เก็บเงิน แต่จะทำเป็นตู้ทึบ มองไม่เห็นซองบุหรี่ และการเก็บไว้ใต้โต๊ะแคชเชียร์

แต่ทำไมมาวันนี้ เซเว่น อีเลฟเว่น ถึงปฏิบัติตามมาตรการห้ามวางขายบุหรี่ ณ จุดขาย แบบผลุบ ๆ โผล่ ๆ เป็น "เซเว่น นินจา" แบบนี้

พลิกอ่านข่าวย้อนหลังคำให้สัมภาษณ์ของ นายไพฑูรย์ วิโรจน์โภคา ผู้จัดการใหญ่ บริษัท ฟิลิป มอริส (ไทยแลนด์) ลิมิเต็ด มีแผนขยายตลาดค้าปลีกบุหรี่มาร์ลโบโล ในเซเว่น อีเลฟเว่น เพิ่มขึ้น จนสามารถวางสินค้าจำหน่ายในเคาน์เตอร์เซเว่นครบทุกสาขา เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค

เมื่อพิจารณากับการเปิดเผยของ น.พ.หทัย ชิตานนท์ ประธานสถาบันส่งเสริมสุขภาพไทย ก่อนหน้านี้ ว่า การตอบสนองความต้องการดังกล่าว บริษัทบุหรี่ข้ามชาติได้จ่ายค่าเช่าที่ให้แก่ร้านค้าปลีก แต่ละร้านปีละ 35,000 บาท ก็เริ่มเข้าใจ ตัวเลขนี้ไม่น้อยแน่ ๆ สมมติว่า ถ้าบริษัทบุหรี่ข้ามชาติจ่ายให้กับเซเว่น อีเลฟเว่น ที่ปัจจุบันมีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ 3,000 กว่าแห่ง และจะขยายให้ครบ 5,000 สาขา ภายในปี 2550 นั่นหมายความว่า การบังคับใช้มาตรการห้ามการโฆษณา ณ จุดขาย เซเว่น อีเลฟเว่น จะขาดรายได้ทันทีนับร้อยล้านบาทต่อปี แล้วถ้าบริษัทบุหรี่ข้ามชาติแต่ละบริษัทต่างจ่ายเงินค่าเช่าพื้นที่ ณ จุดขาย มูลค่ารายได้ตรงส่วนนี้ จะเพิ่มขึ้นอีกเท่าใด รายได้จำนวนมหาศาลดังกล่าว ตรงกันข้ามโดยสิ้นเชิงกับร้านค้าชำแห่งหนึ่งในซอยวัดราชาธิวาส ซึ่งเป็นอีกหนึ่งในหลายร้านค้าชำ ร้านค้าปลีกที่ให้ความร่วมมือกับราชการ เจ้าของร้านบอกเล่าว่า ขายบุหรี่ได้กำไรต่อซอง 3-4 บาท วันหนึ่งได้ 30-40 บาท เขาว่าบุหรี่ไม่ใช่รายได้หลัก "ไม่ขายก็อยู่ได้" ขณะที่รายได้ของร้านชำแห่งนี้จากขายบุหรี่ทั้งปีได้แค่สองหมื่นกว่าบาท ยังไม่เท่าค่าเช่าพื้นที่ในร้านสะดวกซื้อที่บริษัทบุหรี่ทุ่มเงินซื้อ หวังโฆษณา ณ จุดขายเสียอีก ซึ่งอาจจะเป็นเหตุผล "หลัก" และ "สำคัญ" อย่างยิ่งว่าทำไมร้านค้าปลีก ร้านค้าย่อย หรือร้านค้าชำ เก็บซองบุหรี่ออกจากตู้โชว์ ร่วมมือปฏิบัติตามมาตรการห้ามโฆษณา ณ จุดขาย ด้วยดี จนได้รับการชื่นชมและยกย่อง ยกเว้นเซเว่น อีเลฟเว่น

ในเวบไซต์ของเซเว่น อีเลฟเว่น บอกเล่าถึงภาระหน้าที่ขององค์กรคุณภาพ ในฐานะผู้นำในธุรกิจสะดวกซื้อยุคใหม่ ยึดมั่นและตระหนักถึงความสำคัญของการตอบแทนสังคม โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือเด็กและเยาวชน ดังนั้น หากเซเว่น อีเลฟเว่น จะ "ซื่อตรง" ต่อภาระหน้าที่อย่างที่เขียนและประกาศแก่สาธารณะไว้ ก็ควรจะเร่งดำเนินการปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรการใด ๆ ของรัฐ ซึ่งเป็นไปเพื่อคุ้มครองและประโยชน์สุขของประชาชนของประเทศโดยรวม การปฏิบัติตามมาตรการห้ามโฆษณาและส่งเสริมการจำหน่ายบุหรี่ ณ จุดขาย เท่ากับเป็นการพิสูจน์ถึง "ความซื่อตรง" และ "ความจริงใจ" ของบริษัทต่อเด็กและเยาวชน ตามคำมั่นสัญญาและเจตนารมณ์ เพื่อตอบแทนสังคม เพราะการตั้งโชว์บุหรี่ ณ จุดขาย สามารถเพิ่มนักสูบหน้าใหม่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเยาวชนได้ถึง 60 เปอร์เซ็นต์ อีกทั้งในฐานะ "เพื่อนบ้าน" ที่เข้ามาแทรกตัวอยู่ในชีวิตประจำวัน เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของหมู่บ้าน ชุมชน และสังคม เราก็ได้แต่หวังว่า เซเว่น อีเลฟเว่น จะเป็น "เพื่อนบ้าน" เป็น "บ้านใกล้เรือนเคียง" เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งในการลดความเสี่ยงภัยต่อชีวิตและอนาคตของเด็กและเยาวชน

เครือข่ายภาคีครอบครัวย้ำหนักแน่นว่า "เรารักเซเว่น ถ้าเซเว่นห่วงใยประชาชน" แต่ถ้ายังขาดความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม ไม่ห่วงใยประชาชน เราจะไม่รักเซเว่นอีกต่อไป

…………………………………………………………………………………………

**คำถามกรณีศึกษา “เซเว่น อีเลฟเว่น เพื่อนบ้านที่ไม่น่ารัก”**

1.สิ่งที่ เซเว่น อีเลฟเว่น กระทำแตกต่างจากร้านค้าอื่น ๆ ในกรณีศึกษานี้คืออะไร

ตอบ ห้างร้าน ร้านค้าปลีก-ย่อย ต่างๆให้ความร่วมมือไม่โชว์บุหรี่หรือยาสูบ ณ จุดขายสินค้า แต่เซเว่น อีเลฟเว่น ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของทางกรมควบคุมโรค ยังคงมีโชว์บ้าง ซ่อนบ้าง ตามแต่ละสาขาต่างๆ

2.ท่านคิดว่าการกระทำของ เซเว่น อีเลฟเว่น ในกรณีศึกษานี้เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือไม่ ให้ระบุเหตุผลประกอบ

ตอบ ไม่ผิดกฎหมาย เนื่องจาก เป็นการขอความร่วมมือจากทางภาครัฐ

3.ท่านคิดว่าการกระทำของ เซเว่น อีเลฟเว่น ในกรณีศึกษานี้เป็นการกระทำที่ผิดจริยธรรมหรือไม่ ให้ระบุเหตุผลประกอบ

ตอบ ผิดจริยธรรม เพราะ เป็นการเอารัดเอาเปรียบคู่แข่งรายอื่น ในขณะที่ผู้ค้ารายอื่น ปฏิบัติตามคำขอทางภาครัฐอย่างดี มีเสียงตอบรับดี แต่ตัวเองนั้นยังคงเป็นอีแอบขายให้ผู้ซื้ออยู่ การบอกว่าตัวเองนั้นมีภาระหน้าที่ในการดูแลองค์กรเป็นการพูดแก้ตัว แม้ว่าผู้ค้ารายย่อย ร้านค้าปลีกจะไม่มีผลกระทบมากนักสำหรับการปฏิบัติตามมาตรการ แต่รายได้ที่สูญเสียไปก็คือรายได้เช่นกัน เมื่อตัวเองเป็นผู้ขาย ก็ควรปรับตัวให้ตามทันเหตุการณ์

4.ท่านคิดว่าเพราะเหตุใด เซเว่น อีเลฟเว่น จึงมีการกระทำที่แตกต่างจากร้านค้าอื่น ๆ ให้ระบุเหตุผลประกอบ

ตอบ

-กลัวตัวเองสูญเสียคู่ค้าทางธุรกิจ(บริษัทยาสูบม,บริษัทโฆษณาต่างๆ)

-กลัวสูญเสียรายได้(ขาดทุน)