

บทที่ 5

นโยบายเพื่อสุขภาพของสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ และการดำเนินงานด้านชีวอนามัย

การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายเพื่อสุขภาพและการดำเนินงานด้านชีวอนามัยในสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 นโยบายเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ นโยบายและกฎระเบียบที่กำหนดตามกฎหมาย และนโยบายที่ร้านกำหนดขึ้นนอกเหนือจากกฎหมาย

ตอนที่ 2 การดำเนินงานด้านชีวอนามัย ได้แก่ การบำรุงรักษาและส่งเสริมสุขภาพของพนักงานตลอดจนความสามารถในการทำงาน การดำเนินการด้านความปลอดภัยและการพัฒนาองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร

นโยบายเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ

นโยบายเพื่อสุขภาพของสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. นโยบายและกฎระเบียบที่กำหนดโดยรัฐ ได้แก่ การดำเนินการตามกฎหมาย พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม พระราชบัญญัติสาธารณสุข พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. 2535

2. นโยบายและกฎระเบียบที่ร้านกำหนดขึ้นนอกเหนือจากกฎหมาย

นโยบายเพื่อสุขภาพของสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่ เกิดจากแนวคิดของประธานและรองประธานที่มีประสบการณ์ของการทำงานมานานตั้งแต่เริ่มทำงานจนสามารถสร้างธุรกิจเล็ก ๆ เป็นของตัวเอง และพัฒนาเป็นธุรกิจที่ได้มาตรฐาน มีความเข้าใจในธุรกิจบริการร้านอาหาร การบริการดี มีคุณภาพ สะอาดได้มาตรฐาน มองพนักงานเป็นลูกหลานที่จะต้องคอยดูแลเอาใจใส่ดูแลชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีตามความเหมาะสม ในส่วนของผู้จัดการได้สะท้อนแนวทางการจัดการเรื่องนโยบายของร้านจากการสัมภาษณ์ ไว้ดังนี้

นโยบายและกฎระเบียบที่ร้านกำหนดขึ้นเพื่อให้พนักงานแต่ละคนรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เคารพต่ออำนาจหน้าที่ของหัวหน้า และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์พื้นฐานทางจรรยาแห่งอาชีพ ที่ต้องอาศัยความมีอัธยาศัยไมตรีว่าด้วยงานบริการ ซึ่งทางบริษัทได้กำหนดตามกฎหมายแรงงาน โดยมีฝ่ายบริหารและฝ่ายบุคคลประสานงานต่อเพื่อให้พนักงานเคารพอยู่ในกฎระเบียบ

1. นโยบาย/กฎระเบียบที่กำหนดตามกฎหมายและนโยบายของรัฐ

ซึ่งสถานประกอบการได้รับทราบแนวทางในการดำเนินงานตามกฎหมายจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

เจ้าหน้าที่ของรัฐที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานตามกฎหมายต่าง ๆ ซึ่งแบ่งเป็นกฎหมายคุ้มครองแรงงาน จากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดเชียงใหม่ กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม และกฎหมายกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ จากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ โดยได้รับทราบข่าวสารและความรู้จากหนังสือจากหน่วยงานดังกล่าวถึงผู้ประกอบการ และจากการจัดประชุมชี้แจงกฎหมายและแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมาย

สำนักงานใหญ่ของบริษัทหนานวงโคชนาที่กรุงเทพฯ และจากการประชุมร่วมกันของผู้จัดการสวนอาหารทะเลนางนวลทุกสาขาที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกเดือนที่สำนักงานใหญ่

ชมรมภัตตาคาร และร้านอาหารจังหวัดเชียงใหม่

จากโรงพยาบาลที่เป็นสถานพยาบาลในเครือข่ายประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพนักงานเป็นผู้เลือกเอง โดยเลือกโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้บ้าน เช่น โรงพยาบาลนครพิงค์ และโรงพยาบาลเซ็นทรัลเมมโมเรียล

พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน

การดำเนินการตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานโดยปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำในการใช้แรงงาน และการจ่ายค่าตอบแทนการทำงาน เพื่อให้พนักงานทำงานด้วยความปลอดภัย มีสุขภาพอนามัยที่ดี ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ เพื่อการดำรงชีวิต ดังนี้

กำหนดเวลาทำงานปกติ ไม่เกินสัปดาห์ละ 48 ชั่วโมง

เวลาพัก กำหนดให้พนักงานพักรับประทานอาหาร 2 มื้อ เวลา 10.00 และ 17.00 น. และมีการพักในระหว่างทำงาน และพักเที่ยง รวมแล้วไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

ค่าจ้าง กำหนดตามอัตราค่าแรงขั้นต่ำตามกฎหมายกำหนด โดยพนักงานจะได้รับเงินเดือนละ 1 ครั้ง ร้านจะจ่ายผ่านธนาคาร

ค่าล่วงเวลา จ่ายให้กับพนักงานที่มาทำงานในช่วงวันหยุดพิเศษ ซึ่งร้านจะเปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด ฝ่ายบุคคลจะแจ้งล่วงหน้าให้ทราบล่วงหน้า และพนักงานที่ประสงค์จะทำงานล่วงเวลาในวันหยุดดังกล่าว สำหรับวันหยุดพิเศษในช่วงเทศกาลที่มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งทราบได้จากแผนกรับจองและประสบการณ์จากปีที่ผ่านมา เช่น วันรับปริญญาของสถานศึกษา วันส่งท้ายปีเก่า วันขึ้นปีใหม่ จะขอความร่วมมือให้พนักงานทุกคนขึ้นทำงานและจ่ายค่าล่วงเวลา

วันหยุดต่าง ๆ พนักงานที่ผ่านการทดลองงาน 4 เดือนจะมีวันหยุดสัปดาห์ละ 1 วัน และขอให้หยุดในวันที่ไม่มีลูกค้ามาก วันหยุดตามประเพณีและวันชดเชย วันแรงงาน การล่ำปวย พนักงานจะต้องแจ้งให้ฝ่ายบุคคลทราบโดยทางโทรศัพท์เพื่อจะได้พิจารณาพนักงานขึ้นทำงานแทน ถ้าเป็นช่วงวันที่มีลูกค้ามาก การลาปฏิบัติงานจะขออนุญาตล่วงหน้ากับหัวหน้าแผนกที่จัดตารางวันหยุดของพนักงานในแผนก แล้วจึงส่งใบลาขออนุมัติกับฝ่ายบุคคลเพื่อเป็นหลักฐาน พนักงานที่ทำงานเกิน 1 ปีขึ้นไป จะลาพักผ่อนประจำปีได้ 6 วัน ปกติพนักงานจะลาพักผ่อนในช่วงเดือน พฤษภาคมถึงตุลาคมที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว ร้านจะไม่ยุ่งมาก การลาตลอด ตามกฎหมายกำหนด

จัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้พนักงานตามกฎหมาย ได้แก่ มีน้ำสะอาดสำหรับดื่ม ห้องน้ำ สำหรับพนักงาน การปฐมพยาบาลป้องกันจะมียาจัดไว้ที่ห้องบุคคล หากพนักงานอาการไม่ดีขึ้น ร้านจะมีรถจัดส่งพนักงานไปยังโรงพยาบาลเซ็นทรัลเมมโมเรียล ซึ่งอยู่ใกล้ใช้เวลาเดินทางประมาณ 10 นาทีก็ถึง

การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน และกองทุนประกันสังคม

สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ ขึ้นทะเบียนกองทุนทดแทน และกองทุนประกันสังคม กับสำนักงานประกันสังคมเชียงใหม่ พนักงานจะเลือกโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้บ้าน ได้แก่ โรงพยาบาลเซ็นทรัล เปาโลเมมโมเรียล โรงพยาบาลราชเวช มหาราช นครพิงค์ และโรงพยาบาลในจังหวัดลำพูนที่อยู่ใกล้บ้าน โดยฝ่ายการเงินและฝ่ายบุคคลจะดำเนินการหักเงินสมทบจากลูกจ้างจากลูกจ้างผู้ประกันตนและผู้ประกอบการส่งสำนักงานประกันสังคม ผ่านธนาคารกรุงไทย สาขา ช่วงสิงห์ ทุกวันที่ 15 ของเดือนและแจ้งรายการหักบัญชีให้พนักงานทราบทุกเดือน พร้อมกับใบแจ้งยอดเงินเดือน

การดำเนินการตามกฎหมายพระราชบัญญัติสาธารณสุข

สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ เป็นสภาพที่จำหน่ายอาหารตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ได้รับป้ายร้านอาหารได้มาตรฐานในระดับดีมากและมีการดำเนินการตามกฎหมาย ดังนี้

- การกำจัดขยะ หลังจากเลิกงานทุกวัน พนักงานในแต่ละแผนกจะรับผิดชอบจัดการเก็บขยะในแผนกและบรรจุลงถังให้เรียบร้อย แล้วนำไปผ่านการตรวจสอบขยะจากแผนกรักษาความปลอดภัยเพื่อดูว่ามีการนำของภายในร้านออกจากร้าน จากนั้นจึงนำไปพักไว้ที่โรงพักขยะ ซึ่งรถขยะของเทศบาลจะมารับไปกำจัดทุกวันเวลาประมาณ 05.30 น.

- ดูแลสถานที่บริเวณจำหน่าย ที่บริเวณคอก ที่ทำและประกอบหรือปรุงอาหารที่สะอาด ให้อาหารให้ถูกสุขลักษณะ

- กำหนดเวลาจำหน่ายอาหารไม่เกินเวลา ตั้งแต่ 9.00 ถึง 23.00 น.

- ดูแลสุขลักษณะส่วนบุคคลของผู้จำหน่าย ผู้ปรุงและผู้ให้บริการ

- จำหน่ายอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การประกอบ การปรุง การเก็บรักษาและสะอาด

- การให้ภาชนะ อุปกรณ์ และน้ำใช้ที่ถูกสุขลักษณะ

- จัดทำส้วมให้ถูกสุขลักษณะสำหรับลูกค้า และพนักงาน

- จัดทำระบบบำบัดน้ำเสียโดยจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาดูแลรักษา

การดำเนินการตามกฎหมายตั้งแต่ขั้นตอนการขออนุญาตเปิดร้านอาหาร และหลังจากนั้นจะเป็นการตรวจประจำปี โดยปัจจุบันเจ้าหน้าที่สาธารณสุข กองอนามัยสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครเชียงใหม่จะเข้าทำการตรวจร้านอาหารเป็นประจำปีละ 2 ครั้ง ตามเกณฑ์ ร้านอาหารได้มาตรฐาน โดยดูในเรื่องสุขอนามัยส่วนบุคคลและการแต่งกายของพนักงาน ระบบบำบัดน้ำเสีย และบ่อดักไขมัน อุปกรณ์ต่าง ๆ และความสะอาดของสถานที่และการกำจัดขยะมูลฝอย พร้อมทั้งให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับสุขาภิบาลร้านอาหาร

การดำเนินการตามกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพผู้ไม่สูบบุหรี่

พ.ศ. 2535

สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ ได้รับทราบ ความรู้และข่าวสาร การรณรงค์ เพื่อการไม่สูบบุหรี่จากสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ และได้รับหนังสือขอความร่วมมือให้ปฏิบัติตามกฎหมายจากผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่โดยการกำหนดให้มีพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ภายในร้าน 50% ของพื้นที่ทั้งหมด และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่เข้ามาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกำหนดพื้นที่เป็นเขตปลอดบุหรี่ภายในร้านและติดสติ๊กเกอร์ห้ามสูบบุหรี่ ผู้จัดการได้กำหนดให้ห้องอาหารส่วนที่ติดเครื่องปรับอากาศเป็นเขตปลอดบุหรี่ ได้แก่ ห้องเรือนไทย ห้องพื้ยา ห้องไฟทอง และห้องชมดอย

2. นโยบายและกฎระเบียบเพื่อการส่งเสริมสุขภาพพนักงานนอกเหนือจากนโยบายของรัฐ

การส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นมานานและมีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของร้านในแต่ละช่วงเวลาเกิดจากความเอื้ออาทรต่อกันระหว่างผู้ประกอบการพนักงานและชาวบ้านตามลักษณะของสังคมไทย ผู้ประกอบการมีความพยายามที่จะสร้างสิ่งดี ๆ และความผูกพันในสังคมของการทำงานและสังคมรอบข้าง โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ธุรกิจเจริญก้าวหน้า และอยู่ได้เพื่อสร้างงานให้กับพนักงานได้กำหนดนโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่มีผลต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่นอกเหนือจากการปฏิบัติตามกฎหมาย ดังนี้

นโยบายที่เป็นข้อห้ามไม่ให้พนักงานมีพฤติกรรมเสี่ยง และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น ห้ามดื่มเหล้า ห้ามสูบบุหรี่ ห้ามเล่นการพนัน ตลอดจนห้ามใช้สารเสพติดในที่ทำงาน ห้ามขายของในเวลาทำงาน ห้ามเล่นหอย และห้ามรับประทานอาหารที่เหลือจากแขก

นโยบายที่ส่งเสริมหรือกำหนดให้พนักงานปฏิบัติตามเพื่อให้เกิดผลดีต่อสุขภาพในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ นโยบายด้านสุขภาพทางกาย คือ การกำหนดให้พนักงานรักษาความสะอาดของร่างกายและเครื่องแต่งกาย ให้พนักงานทุกคนมีแก้วน้ำและช้อนส้อมประจำตัวได้รับประทานอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ สะอาด และปรุงสุกใหม่ ๆ ในห้องอาหารที่มีบรรยากาศดี ส่งเสริมให้พนักงานออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ และให้ความรู้ข่าวสารที่

เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพของพนักงาน นโยบายด้านสุขภาพจิต ได้แก่ การส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาเป็นประจำ มีการไหว้พระสวดมนต์ และทำสมาธิก่อนการประชุมร่วมกันทุกครั้งที่ การให้คำปรึกษาแนะนำแก่พนักงานในเรื่องครอบครัวและการทำงาน นโยบายด้านสังคม ได้แก่ การส่งเสริมความสามัคคีและการทำงานเป็นทีม การช่วยเหลือเกื้อกูลต่อกัน การเลี้ยงสังสรรค์ พนักงานประจำปี งานวันเกิดพนักงาน และงานวันเด็กสำหรับลูกของพนักงาน การสร้างให้พนักงาน มีระเบียบวินัย มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน ให้ความเคารพผู้อื่น และมีการไปเยี่ยมให้กำลังใจแก่ พนักงานที่เจ็บป่วย และช่วยเหลืองานศพญาติใกล้ชิดของพนักงาน นโยบายด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การส่งเสริมให้พนักงานดำเนินชีวิตและทำงานด้วยความซื่อสัตย์ ประหยัด ซื่อสัตย์ และอดทน ช่วยให้ พนักงานมีงานทำ มีสวัสดิการเงินกู้ยืมสำหรับพนักงาน นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การจัดที่พักที่สะอาดและปลอดภัยแก่พนักงาน ดูแลที่ทำงานให้สะอาด ร่มรื่นและน่าอยู่ มีสถานที่ให้พนักงานได้พักและผ่อนคลายในระหว่างการทำงานและหลังเลิกงาน จัดการจราจรและที่ จอดรถให้เรียบร้อยและปลอดภัย และนโยบายด้านการทำงานและการศึกษา ได้แก่ การทำงานโดย ยึดหลักประชาธิปไตย นโยบาย 5 ส. การทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาความรู้ และทักษะในการทำงานอยู่เสมอ ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนางานให้ดีขึ้น อบรมให้ความรู้ ชาวสารในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การลดอุบัติเหตุและอุบัติเหตุในการทำงานลง ส่งเสริมการใช้ อุปกรณ์ป้องกันภัย ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้และความก้าวหน้าในด้านการศึกษา และให้ทุน การศึกษาแก่ลูกหลานของพนักงาน

จะเห็นได้ว่าร้านมีการกำหนดนโยบายนอกเหนือจากกฎหมาย และเพื่อต่อสุขภาพของ พนักงานอย่างครอบคลุมในหลายด้าน ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางการดำเนินงานในการทำงาน และการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและส่งผลดีต่อสุขภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป

การดำเนินงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่มีการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยแบ่งเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. การบำรุงรักษาและส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน ตลอดจนความสามารถในการทำงาน

การส่งเสริมสุขภาพ เน้นให้พนักงานดูแลรักษาความสะอาดด้านร่างกาย และการแต่งกายให้สะอาดสะอ้าน มีการตรวจความสะอาดของร่างกาย เช่น เล็บ มือ ผม และเสื้อผ้า เครื่องแต่งกายของพนักงานบริการทุกวันตอนเย็นโดยหัวหน้าแผนก สำหรับพนักงานครัวและแผนกอื่นๆ ผู้จัดการ และแผนกบุคคลจะคอยดูแลความสะอาดของร่างกายและเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายอยู่เสมอ พนักงานทุกคนจะได้รับการแจกข้อล้อมและแก้วน้ำประจำตัวเพื่อใช้สำหรับรับประทานอาหารและดื่มน้ำ การดูแลในด้านอาหารร้านจะจัดอาหารเลี้ยงพนักงานวันละ 2 มื้อ โดยเน้นในเรื่องความสะอาดและอาหารจะต้องปรุงสุกใหม่ทุกมื้อและจัดห้องอาหารสำหรับพนักงาน มีบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้พนักงาน จัดให้พนักงานพักระหว่างเวลายาน ชักชวนและแนะนำให้พนักงานออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เช่น การวิ่ง การเล่นกีฬา และปั่นจักรยาน จัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬาประจำปี ตรวจวัดสมรรถภาพทางกายให้กับพนักงาน มีกฎระเบียบห้ามไม่ให้พนักงานสูบบุหรี่ หรือดื่มสุราในเวลาทำงาน และเชิญเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาให้คำแนะนำวิธีการเลิกสูบบุหรี่แก่กลุ่มพนักงานที่สูบบุหรี่

ในด้านสุขภาพจิต กำหนดให้พนักงานสวดมนต์และฝึกสมาธิในการประชุมทุกครั้ง ให้คำปรึกษาแนะนำทั้งเรื่องงานและปัญหาครอบครัวแก่พนักงาน จัดให้พนักงานได้ร่วมกิจกรรมทางศาสนาในโอกาสต่าง ๆ และส่งเสริมให้พนักงานดำเนินชีวิตตามหลักพุทธศาสนาคือการขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์ ประหยัดอดออมทรัพย์ที่หามาได้ และทำงาน/ดำเนินชีวิตด้วยความอดทน โดยการสอนแนะนำและปฏิบัติเป็นแบบอย่าง และให้การดูแลเอาใจใส่ต่อพนักงานอย่างใกล้ชิด เมื่อพนักงานเจ็บป่วยก็จะจัดทีมไปเยี่ยมให้กำลังใจ

การบำรุงรักษาและส่งเสริมความสามารถในการทำงานของพนักงาน

สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพราะจะรับพนักงานตั้งแต่ไม่รู้เรื่องการบริหารเลย สอนวิธีการทำงาน มารยาทในการให้บริการระบบงาน กฎระเบียบต่าง ๆ เทคนิคการแก้ไขปัญหาจนทำงาน

บริการได้ดีเป็นที่ยอมรับของร้านอาหารและโรงแรมต่าง ๆ หัวหน้างานบริการพูดถึงเรื่องนี้ว่า "ที่นี่เปรียบเหมือนโรงเรียนสอนการทำงานบริการร้านอาหาร" มีการดำเนินการดังนี้ งานบุคคลปรุมนิเทศพนักงานใหม่ได้ทราบถึงกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับ มารยาทต่าง ๆ และวัฒนธรรมการทำงาน ทำความรู้จักสถานที่ และหัวหน้าแผนกต่าง ๆ จะมอบหมายให้หัวหน้าแผนกปรุมนิเทศงานในแผนก และมีพี่เลี้ยงซึ่งเป็นซูเปอร์ที่จะสอนงานคอยดูแลให้คำแนะนำเรื่องงาน จนเข้าใจและทำงานได้ การสอนพนักงานบริการตั้งแต่การเดิน การยืน การเข้าบริการลูกค้า การจัดโต๊ะอาหาร การยกของซึ่งจะใช้เวลารว่างจากการทำงานและให้พนักงานฝึกปฏิบัติพูดคุยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดและเริ่มจากการเดินบิลล์ หรือช่วยงานบริการส่วนในก่อน เมื่อออกมาบริการให้กับลูกค้าจะมีกับตันคอยดูแลมอบหมายให้จับคู่กับพนักงานเก่าก่อน โดยเฉพาะงานบริการซึ่งพนักงานจะต้องมีทักษะและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ดังนั้นพนักงานบริการส่วนหน้าจะได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานทุกวันตอนเย็นก่อนเริ่มงานบริการลูกค้าจะมีการเข้าแถวตรวจความเรียบร้อย ชื่นชมพนักงานที่ทำงานดี โดยประกาศหน้าแถว นำเสนอปัญหาการทำงาน และทุกคนจะร่วมกันหาแนวทางแก้ไข และถือเป็นแนวทางการปฏิบัติต่อไป ต่อจากนั้นจะเป็นการอบรมความรู้สึกสำหรับการบริการ อาหาร และภาษาอังกฤษ มารยาทในการบริการ ที่ห้องเรียนไทย

ในช่วงฤดูกลางที่ไม่มีการท่องเที่ยว เดือนมิถุนายนถึงกรกฎาคม จะมีการอบรมพนักงานในด้านการบริการ ด้านภาษา ด้านกิริยามารยาท และความรู้ใหม่ ๆ ความปลอดภัยในการทำงาน ความปลอดภัยในการขับขี่และปฏิบัติตามกฎจราจร การป้องกันอัคคีภัยและการใช้เครื่องดับเพลิง โดยการเชิญวิทยากรจากหน่วยงานภายนอก

การให้รางวัลและแรงจูงใจ

1. การสอบเพื่อเลื่อนขั้นและปรับเงินเดือน ปีละ 2 ครั้ง
2. การคัดเลือกพนักงานดีเด่น แผนกที่ไม่มีปัญหาในการทำงาน พนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี
3. การให้รางวัลแก่พนักงานที่ทำงานดี และรวดเร็ว
4. การชื่นชมพนักงานที่ทำความดีในที่ประชุมพนักงาน และหน้าแถวตอนเย็น เช่น

พนักงานที่เก็บของมีค่าของแขกแล้วนำคืน

การดำเนินการด้านความปลอดภัย

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการพบว่าสวนอาหารทะเลนางนวลมีนโยบายในเรื่องความปลอดภัยโดยในช่วง 10 ปีแรกร้านมีการอบรมความรู้เรื่องความปลอดภัยให้พนักงานโดยการเชิญวิทยากรมาบรรยายในช่วงที่พนักงานว่างคือฤดูที่ไม่ใช่การท่องเที่ยว และต่อมาได้มีการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐ โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ผู้จัดการ หัวหน้าแผนกและตัวแทนจากพนักงาน ส่งพนักงานเข้ารับการอบรมร่วมกิจกรรมความปลอดภัยที่หน่วยงานราชการจัดขึ้น เช่น แรงงานและสวัสดิการสังคมแจ้งให้ร้านส่งพนักงานเข้ารับการอบรมการป้องกันอุบัติเหตุ ที่โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จึงได้มีการคัดเลือกพนักงานจำนวนประมาณ 10 คน ไปอบรม เพราะจะต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยเสียค่าลงทะเบียนคนละ 250 บาท/วัน แล้วนำเอาความรู้มาเสนอในการประชุมหัวหน้าแผนก และแจ้งให้คณะกรรมการความปลอดภัยทราบทั่วกัน หัวหน้าแผนกและคณะกรรมการจะกระจายความรู้ และแนวทางการปฏิบัติให้พนักงานทราบต่อไป

- การนํานโยบาย 5 ส. มาปฏิบัติในสถานประกอบการ

- คณะกรรมการจัดการฝึกซ้อมแผนอุบัติเหตุประจำปี ปีละ 1 ครั้ง และติดตั้งถังดับเพลิง

ไว้ตามจุดต่าง ๆ มอบหมายให้ฝ่ายช่างประสานงานกับแผนกรักษาความปลอดภัย และบริษัทที่จำหน่ายถังดับเพลิงทำการตรวจเช็คสภาพถังให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยพร้อมสำหรับการใช้งานเดือนละ 1 ครั้ง เผยแพร่ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานให้พนักงานทราบโดยผ่านบุคคลประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขอเอกสารเกี่ยวกับความรู้ และข่าวสารใหม่ ๆ นำมาติดบอร์ดตามจุดต่าง ๆ รวมทั้งผ่านทางหัวหน้าแผนกและคณะกรรมการความปลอดภัย

เมื่อเก็บข้อมูลจากพนักงานโดยการสนทนาและแบบสอบถาม พบว่า พนักงานร้อยละ 51.5 ตอบว่าร้านมีนโยบายความปลอดภัยและกำกับให้ทุกฝ่ายปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ร้อยละ 36.4 เห็นว่าร้านมีนโยบายแต่ไม่ได้ดำเนินการอย่างจริงจัง พนักงานได้รับการอบรมเรื่องความปลอดภัยในการทำงานและเข้าใจดี ร้อยละ 63.6 เรื่องความรู้ความเข้าใจ ร้อยละ 9.1 และร้อยละ 25.3 ไม่เคยอบรม เพราะเป็นพนักงานใหม่ทำงานไม่ถึงปี การฝึกซ้อมแผนอุบัติเหตุในร้าน พนักงานร้อยละ 56.6 ตอบว่ามี พนักงานร้อยละ 63.6 เห็นว่าร้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ในการป้องกันอัคคีภัยและอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี ร้อยละ 22.2 เห็นว่ามีแต่ไม่พอใช้ ร้อยละ 13.1 เห็นว่าไม่มี พนักงานร้อยละ 74.7

มีความพึงพอใจกับสภาพการทำงานในขณะนี้ พนักงานพูดถึงความพอใจกับสภาพการทำงาน ดังนี้ พอใจ ทุกวันนี้เขาก็ก็น่าใช้บริการมากอยู่แล้ว รับประทานอาหารก็จะไม่ทันอยู่แล้ว³³ “ถ้ามีรอยอะในช่วงวันหยุดพิเศษหรือเทศกาลต่าง ๆ เหมือนวันรถ รู้สึกไม่ดีต่อสุขภาพ”³⁴ “หัวหน้าบางคนกดดันลูกน้องบางคนที่ไม่ถูกใจ ยิ่งพนักงานที่มาใหม่หัวหน้าจะคอยดูแลการทำงานทำให้อึดอัดไม่สบายใจ”³⁵ “อึดอัดเรื่องการรักษาเวลาเพราะที่นี่จะตรงต่อเวลามาก” “การตรวจความสะอาดร่างกายและการ แต่งตัวของพนักงาน รู้สึกเหมือนเด็ก ๆ ทั้ง ๆ ที่ได้โตแล้ว”³⁶ “ทำงานในครัวอากาศร้อนและปวดหัว”

2. การปรับปรุงงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น มีการดำเนินการดังนี้ เริ่มจากการที่ประธานและรองประธานได้แนวคิดเรื่องนี้ จากการไปดูงานที่ประเทศญี่ปุ่น เห็นว่าการดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ทำงานเป็นปัจจัยพื้นฐานของการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของงานบริการอย่างต่อเนื่องหลังจากกลับมาได้เริ่มดำเนินการโดยการถ่ายรูปแบบห้องทำงานของแผนกต่าง ๆ ไว้ แล้วมอบแนวคิดให้กับหัวหน้าแผนกในการประชุมประจำสัปดาห์ พร้อมทั้งสอนวิธีการทำ 5 ส. คือ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสุขนิยัย หัวหน้าแผนกจึงได้นำนโยบาย และความรู้มาบริหารจัดการในแผนก แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ขึ้น 4 กลุ่ม ประกอบด้วยผู้บริหารเป็นประธาน หัวหน้าแผนกและผู้แทนพนักงาน จากแต่ละแผนกประกาศนโยบาย 5 ส. ในวันประชุมพนักงานและกำหนดวันทำความสะอาดครั้งใหญ่เดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งพนักงานทุกคนจะร่วมกันทำความสะอาดร้าน หลังจากนั้นแต่ละแผนกจะดูแลความสะอาดภายในแผนกของตนตามกิจกรรมทั้ง 5 ส. คณะกรรมการ 4 กลุ่มจะมีหน้าที่ตรวจดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่และอุปกรณ์ทุกวันหลังจากเลิกงาน โดยหมุนเวียนเปลี่ยนกันทำกลุ่มละ 1 สัปดาห์ เมื่อพบปัญหา เช่น ชยะยังไม่ได้ทิ้งจะทำรายงานส่งผู้จัดการ หัวหน้าแผนกให้รีบดำเนินการแก้ไขและแจ้งให้คณะกรรมการกลุ่มที่ 2 ไปตรวจสอบ หลังจากทำระยะหนึ่งแล้วจึงทำการถ่ายรูปแบบเปรียบเทียบกัน

³³ สทนากับพนักงานหญิงหัวหน้าครัวไทย 6 มกราคม 2542.

³⁴ สทนากับพนักงานชาย 14 กุมภาพันธ์ 2542.

³⁵ สทนากับพนักงานหญิง 10 กุมภาพันธ์ 2542.

³⁶ สทนากับพนักงานชาย 8 มกราคม 2542.

มีการประกวดระหว่างแผนกผู้ชนะจะได้รับรางวัลเล็ก ๆ น้อย หลังจากที่เกิดปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ การทำกิจกรรม 5 ส. และการประกวดจะหยุดไป กำหนดเป็นระเบียบปฏิบัติร่วมกันในแผนกเองและ หากแผนกใดจะทำกิจกรรม 5 ส. ก็ได้ แต่ไม่มีงบประมาณสนับสนุน ปัจจุบันยังมีคณะกรรมการ 4 กลุ่มหมุนเวียนกันตรวจความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ทุกวันหลังเลิกงาน หากพบปัญหา ของชำรุดจะแจ้งหัวหน้าแผนกและฝ่ายช่างให้ตรวจสอบ เพื่อขออนุมัติกับผู้จัดการทำการแก้ไขซ่อมแซม ต่อไป และมีการตรวจสอบซ้ำโดยคณะกรรมการกลุ่มอื่น พนักงานแผนกครัวต่าง ๆ จะช่วยกัน ทำความสะอาดภาชนะและสถานที่ทุกวันหลังเลิกงาน

การควบคุมคุณภาพของงานบริการเริ่มขึ้นหลังจากกิจกรรม 5 ส. ดำเนินได้ดี โดยร้าน ได้ส่งหัวหน้าแผนกไปอบรมการควบคุมคุณภาพการทำงานที่โรงพยาบาลมหาธาและนำเสนอในการ ประชุมหัวหน้าแผนกจากนั้นหัวหน้าจะไปอบรมพนักงานในแผนกต่อไป และนำมาใช้ในการทำงาน เช่น ปัญหาอาหารออกช้าทุกคนในแผนกจะมานั่งคุยกันว่าสาเหตุที่จุดใดแล้วช่วยกันแก้ไขทันที

การใช้สมุดรายงานในแต่ละวัน (Lock book) สำหรับติดตามการทำงานของแต่ละ แผนกโดยทุกวันหัวหน้าแผนกจะเขียนรายงานปัญหาในการทำงานลงในสมุดรายงานในแต่ละวัน ส่งให้กับงานบุคคล เพื่อรวบรวมให้ผู้จัดการและผู้จัดการตอบกลับเป็นวิธีแก้ปัญหาได้รวดเร็ว ซึ่งเคยใช้ในอดีต ต่อมาหยุดใช้ไประยะหนึ่ง และปัจจุบันนี้ประธานให้นำกลับมาใช้ใหม่

การประชุมหัวหน้าแผนกทุกเช้าของวันจันทร์ มีการนำเสนอปัญหาในการทำงาน ที่เกิดขึ้นของแต่ละแผนกมาร่วมกันคิดแนวทางการแก้ไข และติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังเป็นการนำเสนอความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการทำงาน

3. การพัฒนาองค์กร และวัฒนธรรมองค์กรในการทำงาน

สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ มีการพัฒนาองค์กรและสร้างวัฒนธรรมในการ ทำงานมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งร้าน เป็นผลมาจากประสบการณ์ในการทำงานของประธานและรองประธาน เริ่มตั้งแต่ธุรกิจร้านอาหารเล็ก ๆ และขยายตัวขึ้นจนเป็นร้านอาหารขนาดใหญ่ที่มีสาขาหลายแห่ง ทั้งในและต่างประเทศ และจากการไปดูงานต่างประเทศ ตลอดจนการได้พบปะแลกเปลี่ยนความรู้ และการทำงานกับธุรกิจประกอบการอื่น ๆ และได้การรับคำแนะนำจากหน่วยงานของรัฐ โดยมี เป้าหมายของการดำเนินธุรกิจดังนี้

1. ให้บริการที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐานนางนวล เพื่อสร้างความพึงพอใจและชื่อเสียงแก่ลูกค้า

2. พนักงานมีความสำคัญต่อร้านต้องช่วยเหลือเกื้อกูลและให้การดูแลด้วยความรัก ความอบอุ่นและพัฒนาให้พนักงานมีจิตสำนึกของผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานบริการ

มีการดำเนินการดำเนินการตั้งแต่การเลือกทำเลและสถานที่ในการจัดตั้งร้านที่มีบรรยากาศสงบร่มรื่นด้วยต้นไม้และสายน้ำ สร้างศาลทำมหารธรรมธาดาให้เป็นที่รวมของความศรัทธา เคารพนับถือและที่พึ่งทางใจของพนักงานจัดที่ทำงานให้ได้มาตรฐานตามหลักสูตรสาขาวิชาการอาหาร และปลอดภัย จัดโครงสร้างการบริหารงานอย่างเป็นระบบที่ชัดเจนทั้งแบบทางการและระบบความสัมพันธ์แบบเครือญาติที่เกื้อกูลต่อกันมีการทำงานอย่างมีระบบ และมีกระบวนการติดตามงานอยู่เสมอ ทำให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองในเชิงความรู้ และความเข้าใจในงานอยู่เสมอ เกิดความมั่นใจในการทำงาน และมีค่านิยมในการทำงานและการดำเนินชีวิต

สรุป

จะเห็นได้ว่า สอนอาหารทะเลนางนวลสาขาเชียงใหม่มีการกำหนดนโยบายเพื่อสุขภาพในการทำงานที่ชัดเจนทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษรและได้มีการนำนโยบายมาสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังโดยฝ่ายบริหารและงานบุคคล เนื่องจากผู้บริหารโดยเฉพาะประธานรองประธาน และผู้จัดการมีประสบการณ์และให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมสุขภาพตนเองและปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างแก่พนักงานทั้งเรื่องการทำงานและการดูแลสุขภาพให้ดีขึ้นอยู่เสมอ จึงทำให้พนักงานซึ่งให้ความเคารพและศรัทธาต่อผู้บริหารอยู่แล้วยอมรับและปฏิบัติตาม ผู้บริหารมีแนวคิดที่ว่าถ้าพนักงานมีสุขภาพดีก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเห็นว่าพนักงานคือลูกหลาน จึงได้กำหนดนโยบายที่จะดูแลเกื้อกูลให้พนักงานทำงานและดำเนินชีวิตอยู่อย่างมีความสุขในที่ทำงาน คือ นโยบายที่ดำเนินการตามกฎหมายและนโยบายของรัฐและนโยบายที่ร้านกำหนดขึ้นนอกเหนือจากกฎหมาย นอกจากนั้นยังได้มีการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน คือ การบำรุงรักษาและส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตของพนักงาน ตลอดจนความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ มีการดำเนินงานด้านความปลอดภัย มีการปรับปรุงงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น และมีการพัฒนาองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานที่

ส่งเสริมความสามัคคีและการอยู่รวมกันอย่างมีความสุข จากนั้นจึงนำนโยบายดังกล่าวไปดำเนินการ โดยผ่านโครงสร้างการบริหารงานของร้านที่จัดไว้อย่างชัดเจน และมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยการประชุมประจำสัปดาห์ รวมทั้งการดูแลเอาใจใส่จากผู้บริหารอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ยังมีโครงสร้างอย่างไม่เป็นทางการในแนวราบที่คอยสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติตามนโยบายอย่างต่อเนื่อง จนเกิดเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพ ดังนี้ การสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมของพนักงานในเรื่องสุขภาพ การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล และการปรับเปลี่ยนบริการด้านสุขภาพ ซึ่งจะนำเสนอรายละเอียดไว้ในบทต่อไป