

บทที่ 6

การสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพ

การนำเสนอข้อมูล การสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพของสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

1. การสร้างสิ่งแวดล้อมทางด้านกายภาพ
2. การสร้างสิ่งแวดล้อมทางด้านสังคม

ซึ่งมีรายละเอียดของข้อมูลดังนี้

การสร้างสิ่งแวดล้อมทางด้านกายภาพ

การสร้างสิ่งแวดล้อมทางด้านกายภาพในการทำงานที่เอื้อต่อสุขภาพประธานและรองประธานของสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อยและร่มรื่น สวยงาม สะดวกและปลอดภัยโดยมีการดำเนินงานดังนี้

จัดแสงสว่างให้เพียงพอและสะดวกต่อการทำงาน โดยมอบหมายให้ฝ่ายช่างเป็นผู้ดูแลตรวจเช็คสถานที่ต่าง ๆ ในที่ทำงานว่ามีแสงสว่างเพียงพอ และหากฝ่ายช่างเห็นว่าจุดไหนที่จะต้องเพิ่มแสงสว่างก็จะพิจารณาว่าจะเพิ่มโดยวิธีใด โดยพิจารณาตามความเหมาะสม เช่น การปรับปรุงเพิ่มช่องแสง ไฟฟ้า แล้วนำเสนอขออนุมัติต่อผู้จัดการเพื่ออนุมัติและดำเนินการต่อไป

จัดให้มีการถ่ายเทของอากาศอยู่เสมอ ในการก่อสร้างหรือปรับปรุงสถานที่ต่าง ๆ ในร้านจะคำนึงถึงระบบการถ่ายเทของอากาศโดยธรรมชาติ และติดตั้งลมดูดอากาศตามจุดต่าง ๆ ในที่ทำงาน โดยฝ่ายช่างจะมีหน้าที่ดูแลและแก้ไขปัญหา หากจุดใดที่มีปัญหาเรื่องอากาศร้อนจะจัดหาพัดลมและน้ำเย็นไว้บริการ ซึ่งเป็นความพยายามในการที่จะแก้ไขปัญหานั้นให้พนักงาน

การดูแลรักษาความสะอาด ทั้งภายในและภายนอกร้าน ฝ่ายแม่บ้านจะเป็นผู้รับผิดชอบ และมีคณะทำงานตรวจเช็คความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มตรวจทุกวันและรายงานความเรียบร้อยให้ผู้จัดการทราบ หากมีปัญหาจะแจ้งหัวหน้าแผนกเพื่อทำการแก้ไขทันที

จัดบริเวณร้านให้สวยงามและร่มรื่น ฝ่ายแม่บ้านและงานสวนจะเป็นผู้รับผิดชอบดูแลรักษา ผู้บริหารเป็นคนรักต้นไม้และเห็นว่าต้นไม้ให้ความสดชื่นกับทุกคน มีนโยบายไม่ตัดต้นไม้ที่มีอยู่และนำเอาเศษใบไม้ที่หล่นไปทำปุ๋ย พนักงานที่มีความสามารถในการตัดแต่งสวนจากแผนกเช็คเกอจะลงมาดูสวนในตอนเช้า สำหรับในบริเวณอาคารมีการดูแลประดับด้วยต้นไม้กระถาง และจัด Display ที่จุดพิมานของหน้าร้านแต่งเป็นช่วงเทศกาลต่าง ๆ ตลอดปี เช่น ไม้ดอกไม้ประดับปีใหม่ ช่วงรับปริญญาของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ วันพ่อ และวันแม่แห่งชาติ หรือวันสำคัญทางศาสนา

สร้างบรรยากาศในการทำงาน โดยช่วงเช้าทุกวันฝ่ายบุคคลจะจัดให้มีเพลงสลับกับเพลงธรรมให้พนักงานฟังขณะทำงาน ช่วงบ่ายและเย็นจะเปิดเพลงเบา ๆ

มีการทำกิจกรรม 5 ส. ในที่ทำงาน ตามแนวคิดของประธานและรองประธานที่เห็นความสำคัญของการจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด ระเบียบร้อยและเป็นระเบียบอยู่เสมอ เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีของร้าน และพัฒนาให้พนักงานมีส่วนร่วมกันสร้างสรรค์หน่วยงานให้มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น ทำให้พนักงานเกิดความร่วมมือร่วมใจ รักและภูมิใจในหน่วยงาน มีระเบียบวินัย ตลอดจนตระหนักถึงผลเสียของความไม่มีระเบียบของที่ทำงานต่อคุณภาพของการทำงาน นำแนวคิดไปสู่การปฏิบัติผ่านหัวหน้าแผนก มีการติดตามประเมินผลเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอโดยประธานและคณะกรรมการ ตามรายละเอียดที่ได้กล่าวไปแล้วในบทที่ 5

ต่อมากิจกรรมนี้ ได้กำหนดเป็นระเบียบให้ทุกคนรักษาความสะอาดในแผนกของตนเอง โดยร้านจะเปิดโอกาสให้แผนกที่สนใจจัดทำกิจกรรม 5 ส. ภายในแผนก และถือเป็นแนวทางในการทำงานของร้าน โดยติดโปสเตอร์ 5 ส. ตามจุดต่าง ๆ ในสถานที่ทำงานให้พนักงานทราบ และในการประชุมทุกครั้งจะให้พนักงานออกมาพูดถึง 5 ส. ว่ามีอะไรบ้าง "ในครัวหลังเลิกงานพนักงานทุกคนจะช่วยกันทำความสะอาดอุปกรณ์การทำครัว และสถานที่ทุกวันและช่วยกันดักไขมันจากบ่อดักไขมันสัปดาห์ละ 1 ครั้ง แล้วแต่จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ"

การจัดการขยะในสวนอาหารทะเลนางนวล ซึ่งดูแลโดยฝ่ายแม่บ้านจัดให้มีถังขยะตามแผนกต่าง ๆ อย่างทั่วถึง พนักงานในแผนกจะดูแลและรวบรวมเก็บขยะของฝ่ายไปไว้ที่โรงพักขยะเอง โดยเฉพาะแผนกออฟฟิต สำหรับขยะจากครัวแผนกต่าง ๆ พนักงานจะช่วยกันเก็บและแยกขยะบรรจุถุงดำ พร้อมทั้งจะขนย้ายทุกวันหลังเลิกงาน ขยะจากงานบริการฝ่ายแม่บ้านจะเป็นคนดำเนินการ จากนั้นจะมีพนักงานที่รับผิดชอบนำถุงขยะดังกล่าวไปให้แผนก รปภ. ตรวจสอบขยะ แล้วนำไปเก็บที่โรงพักขยะ ตอนเช้ารถขยะของเทศบาลจะมารับขยะทั้งหมดไปกำจัดต่อไป

การจัดการขยะในช่วงที่มีปัญหาขยะล้นเมืองเชียงใหม่ร้านแก้ไขปัญหาด้วยการโรยปูนขาว และใช้ผ้ายางปิดให้มิดชิดเพื่อไม่ให้ส่งกลิ่นเหม็นรบกวนชาวบ้านที่อยู่บริเวณใกล้เคียง และพยายามขอความร่วมมือให้เทศบาลนำไปกำจัดโดยเร็ว

การจัดเขตปลอดบุหรี่ กำหนดพื้นที่เป็นเขตปลอดบุหรี่ 50% ของพื้นที่ในร้านตามกฎหมาย และคำแนะนำของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีป้ายห้ามสูบบุหรี่แสดงให้เห็นชัดเจน ตามรายละเอียดดังกล่าวไปแล้ว

การจัดการเรื่องพื้นอาคารเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ การลื่นล้มของพนักงานและลูกค้าโดยใช้วัสดุปูพื้นที่มีเนื้อหยาบและบริเวณทางเดินที่มีพื้นลาดเอียงจะปูด้วยพรม 3 M กันลื่น และมีพนักงานแม่บ้านดูแลทำความสะอาดทันทีเมื่อมีน้ำหกเปื้อกขึ้นและมีเศษขยะเกิดขึ้น ในส่วนของพนักงานร้านจะมีกฎระเบียบให้พนักงานครัวและบริการช่างใส่รองเท้าผ้าใบและรองเท้าคัชชูเพื่อป้องกันอุบัติเหตุจากการลื่นล้มและป้องกันของมีคมหล่นใส่เท้า

จัดให้มีห้องน้ำสำหรับพนักงานที่สะอาดและเพียงพอ แยกจากลูกค้าโดยมีพนักงานแม่บ้านดูแลรักษาความสะอาดทุกวัน

การจัดการน้ำดื่มสำหรับพนักงานที่สะอาดและปลอดภัยและเพียงพอ โดยการตั้งจุดน้ำดื่มไว้ตามสถานที่ต่าง ๆ ในการทำงาน ทั้งเครื่องทำน้ำเย็นและกระติกน้ำแข็ง บางครั้งเมื่อมีลูกค้ามารับบริการมากพนักงานต้องทำงานหนักและอากาศร้อน แผนกแม่บ้านจะจัดน้ำเย็นไปบริการให้กับพนักงานขณะทำงาน

จัดเลี้ยงอาหารในห้องอาหารให้กับพนักงานทุกคน เป็นประจำทุกวันในเวลา 10.00 น. และ 17.00 น. โดยมีแผนกครัวสต๊าฟคอยดูแลจัดทำอาหาร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน และดูแลให้กับพนักงานได้รับประทานอาหารที่สะอาดและปรุงสุกใหม่ ๆ ให้เรียบร้อยก่อนที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ฝ่ายบุคคลจะจัดรายการอาหารเดือนละครั้ง และขึ้นบอร์ดให้พนักงานทราบทั่วกัน พนักงานและหัวหน้าจะรับประทานอาหารร่วมกันเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีและความคุ้นเคยใกล้ชิด "เราจะรู้จักกันหมดในห้องอาหาร เพราะเจอกันทุกวัน วันละ 2 ครั้ง. ตรงไหนว่างก็นั่งได้เลย ไม่ได้แบ่งแยกที่นั่งระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน" "คนที่ว่างก็จะมาช่วยกันเตรียม" "นั่งรับประทานอาหารไปด้วยด้วยพักผ่อนบรรยากาศดี ๆ ช่างนอกห้องอาหารที่มองเห็นต้นไม้ นกภูเขา แม่น้ำ" "อาหารจะต้องมีทั้งผักและเนื้อสัตว์ บางครั้งก็มีของหวานด้วย" "อาหารร้านทำเลี้ยง

คนทั้งร้าน บางทีถ้าไม่ถูกใจเราก็ออกไปซื้อกินที่ร้านค้าสมิทธนังงาน" ซึ่งพนักงานร้อยละ 80.8 เห็นว่าร้านจัดอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการให้พนักงาน

จัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายและอุปกรณ์สำหรับพนักงานที่ลานจอดรถด้านหน้าหอพัก มีตะกร้อ และลูกฟุตบอลให้พนักงาน

การสร้างสิ่งแวดล้อมทางสังคม

ส่งเสริมความสามัคคีและการทำงานร่วมกันโดยมีกิจกรรมดังนี้

พนักงานและหัวหน้ารวมทั้งผู้บริหารจะมีการทักทายสวัสดิ์ดีกันทุกวัน เมื่อพบกันครั้งแรก ในสถานที่ทำงานและกล่าวลาหลังเลิกงานโดยฝ่ายบุคคลจะปฐมนิเทศให้พนักงานใหม่ทราบ จากนั้นเมื่อเข้าแผนกทุกคนก็จะได้รับการแนะนำจากพนักงานรุ่นพี่ และเห็นตัวอย่างอยู่เป็นประจำเป็นการสร้างความผูกพัน ความรักและความรู้สึกที่ดีต่อกัน เมื่อพบกันและทักทายทุกคนจะยิ้มแย้มให้กัน

การสวมมรดกทำสมาธิก่อนการประชุม ในการประชุมหัวหน้าแผนกทุกสัปดาห์และการประชุมพนักงานทุกเดือน ประธาน รองประธาน ผู้จัดการหรือผู้ที่อาวุโสจะเป็นผู้นำให้พนักงาน สวดมนต์ทำสมาธิร่วมกันเพื่อให้ทุกคนมีสติและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันอย่างมีเหตุผล เพราะในการประชุมบางครั้งอาจจะมีการแสดงความคิดเห็น หรือหาแนวทางในการทำงานที่หลากหลาย

ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาในวันสำคัญต่าง ๆ ตามรายละเอียดที่กล่าวไว้แล้วในวัฒนธรรมของร้าน

การจัดกิจกรรมสังสรรค์นันทนาการต่าง ๆ ได้แก่

งานสัปดาห์หรืองานเลี้ยงประจำปีพนักงาน โดยผู้จัดการจะพิจารณากำหนดวันจัดงานซึ่งจะเริ่มต้นตั้งแต่ 4 ทุ่ม เป็นต้นไปและวางแผนการดำเนินงานร่วมกันในการประชุมหัวหน้าแผนก มีการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบให้แก่แต่ละแผนกตามความเหมาะสม แล้วหัวหน้านำไปปรึกษาหารือในฝ่าย และดำเนินการจัดเตรียมงาน และประชุมสรุปผลอีกครั้งก่อนที่จะจัดงาน เป็นงานใหญ่ประจำปีที่พนักงานทุกคนจะได้สนุกสนานร่วมกัน โดยจะมีกิจกรรมดังนี้

- เลี้ยงอาหารพนักงาน ซึ่งแล้วแต่สภาพแต่ละเศรษฐกิจ จัดรายการอาหารตามความต้องการของพนักงานที่เสนอในการประชุมประจำเดือนหรือเสนอผ่านหัวหน้าแผนก

- การแสดงของพนักงานที่ทุกฝ่ายช่วยกันจัดเตรียมและทำการฝึกซ้อมมาเป็นอย่างดี

- มีการประกาศผลการคัดเลือก แผนกที่มีความสามัคคีในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ดี ไม่มีปัญหา ในปี 2542 ได้แก่ครัวจีน, พนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี พนักงานที่ทำงานดีเด่น พนักงานที่มีประวัติดี ไม่ป่วย ไม่ลา ไม่ขาด ไม่สาย

- การประกวดขวัญใจพนักงานชายและพนักงานหญิง

- การแจกของขวัญปีใหม่ให้กับพนักงาน มีการจับรางวัลใหญ่ ตู้เย็น โทรทัศน์ วิทยุ สร้อยคอ แหวนทอง หม้อหุงข้าว และเครื่องใช้ไฟฟ้า และมีรางวัลเล็ก ๆ สำหรับทุกคนที่ทำงานครบ 1 ปี

การแข่งขันกีฬาประจำปี ได้แก่ กีฬาสี กีฬาระหว่างแผนก กีฬาที่แข่งขันกับชุมชน โดยจัดที่สนามวายุเอ็มซีเอ โดยร้านจะสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา ชุดกีฬา และอาหาร ต่อมาจะหยุดไป เนื่องจากไม่มีเวลา ปัญหาเศรษฐกิจ ผู้นำในการจัดการย้ายไปประจำสาขาอื่น และพนักงานขาดผลงาน เนื่องจากมีปัญหาบาดเจ็บจากการแข่งขันกีฬาหลังจากนั้นกิจกรรมดังกล่าวก็ได้เลิกไป ก็มีพนักงานที่สนใจส่วนใหญ่จะอยู่ในแผนกบริการและแผนกครัวที่จะร่วมกันฝึกซ้อมเป็นประจำ ในช่วงที่งานไม่ยุ่งมากฝึกนอกเวลา และมีการแข่งขันเชื่อมความสัมพันธ์ กลุ่มกีฬาในชุมชน เช่น การแข่งขันกีฬาฟุตบอล 7 คน ของลานกีฬาต้านยาเสพติดหรือการแข่งขันกีฬาหมู่บ้าน ซึ่งพนักงานจะจัดทีมกันเองและหาสปอนเซอร์เอง

การจัดเลี้ยงวันเกิดให้กับพนักงาน ที่เกิดในเดือนเดียวกันเดือนละครั้งหรือ 2 เดือนครั้ง ฝ่ายบริหารจะแจ้งและกำหนดเวลาในวันประชุมหัวหน้าแผนก การจัดงานจะทำในช่วงวันที่ว่างหลังจาก 22.00 น. ร้านจะจัดทำเค้กวันเกิด อาหารว่างและเครื่องดื่มให้กับพนักงาน พนักงานทุกคนจะมาร่วมอวยพรมอบของขวัญและฉลองให้กับเจ้าของวันเกิดเป็นที่สนุกสนาน

การพาพนักงานไปรับประทานอาหารร่วมกัน นอกสถานที่เป็นกลุ่มเล็ก ๆ โดยหมุนเวียนกันไป ซึ่งทำให้พนักงานได้พูดคุยสร้างความเข้าใจต่อกัน แต่เมื่อเกิดปัญหาเศรษฐกิจนี้ก็หยุดไป

การจัดกิจกรรมวันเด็กให้กับลูกของพนักงาน ทุกปีฝ่ายบุคคลจะได้รับมอบหมายให้จัดกิจกรรมวันเด็กให้กับลูกของพนักงานทุกคน โดยจัดขึ้นที่บริเวณสนามเด็กเล่นและจุดพิกานของพนักงานที่มีลูกจะพาลูกมาทำงานด้วยและพนักงานที่ไม่ได้ขึ้นเวร รองประธาน ผู้จัดการ หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้าแผนกที่ว่างจากงานจะมาช่วยกันจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อช่วยดูแลจากงานจะมาช่วยกันจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อช่วยดูแลลูกของพนักงานที่

ตั้งใจทำงานในร้าน พนักงานหญิงพูดถึงกิจกรรมนี้ว่า "ทุกปีร้านจะจัดงานวันเด็กให้ลูกหลานของพนักงาน มีการเลี้ยงอาหาร ขนม ส่งเสริมเด็กที่เรียนดีมีการมอบทุนการศึกษาและส่งเสริมให้เด็กรู้จักเก็บออมโดยการฝากธนาคารออมสินสาขาหนองหอย แม่เล็กจะให้เอาสมุดออมสินมาดู ทุกปีใครออมเงินได้มากจะมีการแจกรางวัล และให้การเงินเพิ่มเงินฝากสหทบให้กับเด็กทุกคนที่มีบัญชีออมสินมีการแจกชุดของเล่นให้เด็ก" จากการสังเกตกิจกรรมวันเด็กพบว่า เด็กที่มาร่วมงานมีตั้งแต่อายุ 1 ขวบถึง 11 ปี หลังจากเลี้ยงนมและขนม รองประธานจะเป็นผู้ดำเนินรายการเองให้เด็ก ๆ แนะนำตัว เข้าแถวสวดมนต์และร้องเพลงชาติให้เด็กเป็นผู้นำแจกของขวัญ ถ้ามคำถามอะไรเอ่ยให้เด็กกล้าแสดงออก มีการให้เงินรางวัลให้เด็กนำไปหยอดออมสินที่บ้าน ถ้าของใครเก็บนำไปให้แผนกบัญชีพร้อมสมุดบัญชีออมสินและเพิ่มเงินให้ และเลี้ยงอาหารกลางวันเด็ก พนักงานที่ออกเวรจะพาลูกกลับบ้าน

จัดที่พักในระหว่างเวลางานให้กับพนักงานตามจุดต่าง ๆ เช่น จุดครัว จุดบริหาร โต๊ะแบ่งทิป จุดประชาสัมพันธ์

จัดให้มีสโมสรสำหรับพนักงาน โดยแต่ก่อนร้านจะเป็นผู้บริหารจัดการเองและพนักงานจะมาใช้บริการในเวลาก่อนเข้าทำงานหลังเลิกงาน พักเที่ยงพักระหว่างกะ และหนังสือพิมพ์ รับแขกที่มาพบ มีทีวี อาหารและเครื่องดื่มบริการในราคาถูกแต่หยุดไปเพราะปัญหาขาดคนดูแลปัจจุบันจะมีพนักงานรักษาความปลอดภัยของนางนวลขอเช่าและบริหารจัดการต่อ โดยให้เครดิตเงินเชื่อจ่ายสิ้นเดือนให้กับพนักงานที่มาใช้บริการ

สรุป

สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่มีการดำเนินการเพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านกายภาพและสังคมที่เอื้ออำนวยต่อการส่งเสริมสุขภาพของพนักงานโดยเริ่มจากแนวคิดของผู้บริหารที่เห็นว่าสถานที่ทำงานจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอและดูแลรักษาให้สะอาดและเรียบร้อย ซึ่งจะเป็นพื้นฐานของการทำงานร่วมกันเพื่อเพิ่มคุณภาพของงานบริการอย่างต่อเนื่อง การนำแนวคิดมาปฏิบัติผ่านโครงสร้างการบริหารงานที่มีอยู่แล้วและกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีการกระตุ้นและติดตามจากผู้บริหารที่คอยดูแลเอาใจใส่และเป็นผู้นำสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังคม ตลอดจนวัฒนธรรมค่านิยมในการทำงานของร้านที่มีอยู่แล้ว รวมทั้งการ

สนับสนุนจากสังคมภายนอกทั้งรัฐ เอกชนและชุมชน เป็นสิ่งส่งเสริมให้เกิดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน แต่สถานการณ์ในด้านเศรษฐกิจเป็นปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานในบางเรื่อง