

บทที่ 8

การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล

หัวใจสำคัญของการทำงานในสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ คือ การให้บริการที่ดี มีคุณภาพแก่ลูกค้าตามแบบวัฒนธรรมไทย ที่มีความอบอุ่น ไม่ตรีจิต และบริการที่ประทับใจ รวดเร็ว สอดคล้องกับคำขวัญของร้านที่ว่า ที่ว่า “อิมสมใจไปนางนวล” และ “บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน นางนวล คือ สะอาด ปลอดภัย และซื่อสัตย์ต่อลูกค้า” และเห็นว่าพนักงานคือลูกหลานที่ต้องคอยดูแล เอาใจใส่ ผู้บริหารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้และทักษะในงานบริการและ ทักษะด้านสุขภาพ โดยมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องดังต่อไปนี้

การพัฒนาทักษะด้านความรู้ในการทำงาน

การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ในวันแรกที่เข้าทำงานพนักงานจะได้รับการปฐมนิเทศจาก ฝ่ายบุคคลในเรื่องหานี้ แนะนำร้าน กฎระเบียบและสวัสดิการต่าง ๆ ของร้าน เวลาทำงานและการ รักษาเวลา การล้างจานทางโทรศัพท์ เครื่องแบบและการแต่งกาย การใช้หุกระต่าย เน็คไท แก้วน้ำและ ซ้อนล้อมประจำตัวพนักงาน การรักษาความสะอาดของร่างกาย ผม เล็บ เสื้อผ้า การใส่รองเท้าหุ้มส้น เพื่อป้องกันอันตรายขณะทำงาน วันลา วันหยุดและการพักผ่อนพนักงานจะได้รับเอกสาร กฎระเบียบ ข้อบังคับสำหรับพนักงานสวนอาหารทะเลนางนวล ให้นำไปศึกษาเพิ่มเติมและทำความเข้าใจ มีการแนะนำเรื่องการปฏิบัติตัวตามธรรมเนียมของนางนวลคือ การให้เกียรติลูกค้า กริยามารยาทที่ สุภาพอ่อนน้อมต่อผู้ใหญ่ การสวัสดิตอนเช้า การยิ้มแย้ม และทักทายกันครั้งแรกที่พบกัน เป็นการ สร้างความรู้สึกที่ดี และเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานให้ดีขึ้น ดังที่ฝ่ายบุคคลพูดกับพนักงานใหม่ ว่า "วันแรกเรายิ้มให้ เขาจะยิ้มตอบแต่หากเขาไม่ยิ้มก็ให้คิดว่าเขาอาจมีเรื่อง ไม่สบายใจมาจากบ้าน วันต่อไปก็ให้ทำอีกคงได้รับการยิ้มตอบแทน ที่นี้เราจะทำกันเป็นประจำ คือ สวัสดิ และยิ้มทักทาย เราอยู่กันอย่างพี่น้องนี่เอง ตอนแรกอาจจะยังไม่รู้จักว่าใครเป็นใคร ให้ดูที่ป้ายชื่อถ้าเป็นสีทองก็คือ หัวหน้าแผนกให้รู้จักอ่อนน้อม เขาจะช่วยสอนและแนะนำสิ่งที่เราไม่รู้" จากนั้นจะให้พนักงานรู้จัก สถานที่ต่าง ๆ และบุคคล แล้วจึงส่งเจ้าแผนกให้หัวหน้าแผนกสอนงานต่อไป

การฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ ในการบริการ เนื่องจากร้านจะรับพนักงานที่ไม่เคยทำงานบริการมาก่อน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเริ่มสอนตั้งแต่การเดิน การยืน การเข้าบริการ การยกถาดอาหาร และเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกบริการรองหัวหน้าและหัวหน้างานจะทำหน้าที่เป็นผู้สอนพนักงานใหม่ ในช่วงเช้าและบ่ายที่ว่างจากงาน พนักงานใหม่เหล่านี้จะเรียนรู้การทำงานจากการฝึกปฏิบัติ และสังเกตการทำงานของพนักงานรุ่นก่อน ๆ การฝึกปฏิบัติ เช่น การให้พนักงานฝึกแบกกะละมังที่มีน้ำ ด้วยมือซ้ายแล้วเดินโดยไม่ทำให้น้ำหกออกมา ในขณะที่มือขวาว่างไว้เพื่อใช้กันไม่ให้ถูกชนหรือให้บริการลูกค้า พนักงานที่ผ่านการฝึกจากนางนวลจะเป็นที่ยอมรับของร้านอาหารและโรงแรมต่าง ๆ ว่ามีคุณภาพ พนักงานใหม่จะได้รับผิดชอบงานที่ง่าย ๆ ก่อน เช่น การเดินบิลล์ เมื่อฝึกซ้อมจนเกิดความชำนาญและมั่นใจ หัวหน้างานจะมอบหมายให้รับผิดชอบบริการลูกค้าร่วมกับพนักงานที่มีความชำนาญ ซึ่งเป็นที่เลี้ยงคอยดูแล เป็นการสอนไปพร้อมกับการทำงาน และหัวหน้างานก็จะคอยดูแล ช่วยแก้ไขปัญหา หากเกิดปัญหาทุกคนก็จะรับผิดชอบร่วมกัน นอกจากนี้ที่เลี้ยงและหัวหน้างานจะคอยให้คำแนะนำเรื่องการปฏิบัติตัวและวัฒนธรรมต่าง ๆ ในร้านให้กับพนักงานใหม่ เป็นการสอนแบบที่สอนน้องที่สร้างความรู้สึกผูกพันที่ดีต่อกันระหว่างพนักงานด้วยกัน และพนักงานกับหัวหน้า และยังเป็นการสร้างทักษะของการทำงานร่วมกันซึ่งการสอนพนักงานใหม่และมีที่เลี้ยงคอยดูแลและรับผิดชอบร่วมกันนี้จะมีรูปแบบเหมือนกันทุกแผนก ผู้ที่มีหน้าที่ถ่ายทอดความรู้และดูแลพนักงานใหม่จะเป็นผู้ที่ทำงานมานานมีความสามารถสูงในงานมีความคิดริเริ่มรักและภักดีต่อร้าน ดังนั้นจึงถ่ายทอดความรู้สึกที่ดีต่อร้านให้กับพนักงานใหม่ บุคคลเหล่านี้จึงเป็นต้นแบบที่ดีในการทำงาน

การสอนการบริการและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าจะมีการเข้าแถวในเวลา 17.00 น. หัวหน้าแผนกหรือ หัวหน้างาน จะตรวจความสะอาดเรียบร้อยของพนักงาน สอนการบริการและแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นในวันที่ผ่านมา มีการเสนอปัญหาขึ้นมาแล้วจึงให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นเพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข เสร็จแล้วหัวหน้าจะสรุปแนวทางปฏิบัติให้ทุกคนเข้าใจและรับรู้เป็นแนวทางเดียวกัน เป็นการทำงานเป็นทีม พนักงานที่มีปัญหาหัวหน้าจะพิจารณาถึงความตั้งใจทำงาน ความมุ่งมั่นที่จะให้บริการลูกค้าก็ ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะพยายามช่วยกันแก้ไขปัญหา หลังจากนั้นพนักงานจะเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษที่ใช้ สำหรับบริการแขกต่างประเทศ ทักษะการติดต่อสื่อสารในงานบริการความรู้

เกี่ยวกับอาหารและการบริการ ซึ่งจัดที่ห้องอาหารเรือนไทยใช้เวลาประมาณ 45 นาที ก่อนที่จะแยกย้ายไปประจำตามจุดต่าง ๆ เพื่อให้การบริการต่อไป

การทดสอบความรู้ และความสามารถในการทำงาน โดยฝ่ายบุคคลปีละ 12 ครั้ง เป็นการประเมินพนักงานที่อยู่ในระหว่างทดลองงาน และประเมินพนักงานเก่าที่สมัครสอบ โดยฝ่ายบุคคลเป็นผู้ดำเนินการ เพื่อพิจารณาบรรจุเป็นพนักงานประจำ เพื่อปรับเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่ง เมื่อมีตำแหน่งว่าง แต่ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาพนักงานจะไม่ได้รับการปรับเงินเดือน เนื่องจากปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ

สำหรับแผนกครัวจะมีการพัฒนาความรู้ และควบคุมคุณภาพงานโดยให้นำเสนออาหารสูตรพิเศษ อร่อย ราคาไม่แพง รสชาติเป็นที่ถูกใจของลูกค้า เป็นการทดสอบให้ปรุงอาหาร เสนอให้คณะกรรมการที่ประกอบด้วยผู้บริหารและหัวหน้าแผนกชิมและลงความเห็น เมื่อคณะกรรมการลงความเห็นให้ผ่านก็จะนำอาหารนั้นลงเมนูเพื่อแนะนำลูกค้า หากเป็นที่นิยม ก็จะได้รับการพิจารณาเพิ่มเงินเดือน

ในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายนถึงกรกฎาคมของทุกปี ซึ่งเป็นช่วงที่ร้านและพนักงานว่างจากงานเพราะไม่ใช่ฤดูการท่องเที่ยว ร้านจะจัดให้มีการอบรมความรู้แก่พนักงาน ณ ห้องชมดอย โดยเชิญวิทยากรจากหน่วยงานต่าง ๆ มาบรรยายหัวข้อในการอบรมเป็นเรื่องความรู้สำหรับการบริการลูกค้า ภาษาอังกฤษ กิริยามารยาทในการให้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพและการจรรยาบรรณเมื่อประสบกับปัญหาเศรษฐกิจทำให้กิจกรรมดังกล่าวหยุดไป

การอบรมความรู้เรื่องสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ร้านได้ส่งหัวหน้าแผนกหรือตัวแทนพนักงานเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานราชการต่าง ๆ เช่น สาธารณสุข ประกันสังคม แรงงานและสวัสดิการสังคม หรือ สถานพยาบาลเอกชนที่เป็นตัวแทนของผู้ประกันตน แล้วนำความรู้มาเผยแพร่ในหน่วยงาน หรือนำแนวทางมาเสนอต่อที่ประชุมหัวหน้าแผนก ถ้าเห็นว่าเป็นแนวทางที่ควรจะนำมาปฏิบัติก็จะมีการมอบหมายหน้าที่และพิจารณาผู้รับผิดชอบต่อไป

การใช้สมุดติดตามงาน ที่เรียกว่าสมุด Lock book ผู้จัดการจะสอนหัวหน้าแผนกเรื่องวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในแผนกโดยตอบลงในสมุดติดตามงานทุกวัน

การดำเนินการเรื่องความปลอดภัยในที่ทำงาน มีการจัดทำแผนป้องกันอุบัติเหตุและมีการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานจากตัวแทนพนักงานร่วมเป็นคณะกรรมการ มีการฝึกซ้อมแผนอุบัติเหตุปีละ 1 ครั้ง จัดหาอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยจัดตั้งดับเพลิงติดตั้งไว้ทุกจุดให้ฝ่ายช่างประสานกับแผนก รมภ. และมีการตรวจเช็คความพร้อมเรียบร้อยจากบริษัทที่จำหน่ายถึงดับเพลิงที่จะเข้ามาตรวจเช็คถึงทุกเดือน

การสอนและแนะนำพนักงานแม่บ้าน ซึ่งเป็นพนักงานใหม่ไม่มีประสบการณ์ในที่ทำงาน มาก่อน จะเป็นหน้าที่ของหัวหน้าแม่บ้าน ในการสอนและแนะนำวิธีการทำงาน การทำความสะอาด ชนิดของน้ำยาและวิธีใช้ การใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากสารเคมี เช่น ถุงมือ ผ้าปิดจมูก ขั้นตอนการทำงาน แพรพนักงานแม่บ้านหญิงพูดถึงเรื่องนี้ว่า "หัวหน้าจะสอนว่าทำความสะอาดอย่างไร ใช้น้ำยาอะไร ช่วยหยิบน้ำยาให้แล้วแนะนำว่าทำอะไร จะกำชับให้ใส่ถุงมือกับปิดจมูกเวลาทำความสะอาด ตัวเองจะพยายามจดจำให้ได้และพยายามจะทำให้ดีกว่าเดิม" นอกจากนี้หัวหน้าแม่บ้านคอยแนะนำแล้ว รองประธานที่คอยดูแลความสะอาดเรียบร้อยของร้านจะคอยสอนและชักชวนให้พนักงานทุกคนที่ว่างดูแลทำความสะอาดสถานที่และอุปกรณ์ในแผนกของตนเอง ดังเช่น พนักงานบริการชายพูดว่า "เวลาว่าง ๆ จากงานแม่เล็กจะให้พวกเราเอาอุปกรณ์มาเช็ดถูบานเกล็ด หน้าต่าง โต๊ะเก้าอี้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ดูสะอาดอยู่เสมอ"

จากการตอบแบบสอบถาม พนักงานประเมินความรู้ความสามารถในการทำงานของตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พนักงานเห็นว่าตนเองมีความสามารถคิดหาวิธีทำงานให้ดีขึ้นและแก้ไขปัญหาได้ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.69$) ชอบคิดพัฒนางานอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.80$) และเห็นว่าการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการทำงานเป็นเรื่องยาก ตนเองมีความสามารถในด้านนี้ต่ำ ($\bar{X} = 2.08$) ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านกรมีโอกาพัฒนาขีดความสามารถของตนเองในภาพรวมพนักงานตอบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.17$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พนักงานมีโอกาเรียนรู้งานในแผนกเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.38$) คือมีโอกาแต่นาน ๆ ครั้ง พนักงานมีส่วนร่วมวางแผนปฏิบัติงานในแผนกในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.33$) คือมีส่วนร่วมเป็นบางครั้ง พนักงานส่วนใหญ่ตอบว่ามีพนักงานบางคนเท่านั้นที่ได้รับการฝึกอบรม ($\bar{X} = 1.31$) การศึกษาต่อของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 0.97$) และโอกาเรียนรู้งานในแผนกอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.85$) คือ เรียนรู้งานบางแผนกเท่านั้น พนักงานส่วนใหญ่ตอบว่าร้านมีการจัดอบรมเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{X} = 0.83$)

จากการสัมภาษณ์พนักงานเรื่องที่เห็นว่าการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการทำงานเป็นเรื่องยาก พนักงานสำนักงานสำนักงานพูดว่า “ถ้าจะให้ไปทำอาหารคงไม่ไหว เพราะไม่มีฝีมือในเรื่องอาหาร” พนักงานครัว “ฉันมีความชำนาญและชอบงานทำอาหารไม่มีความรู้เรื่องหนังสือคงเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน” “ฉันอายุมากแล้วจะให้ไปทำงานบริการก็ยาก” “ฟังภาษาอังกฤษไม่รู้เรื่อง ไม่กล้าไปให้บริการเค้าหรอก อยู่อย่างนี้ก็ดีแล้ว” “งานบริการต้องแก้ไขปัญหาและใช้ความสามารถเฉพาะตัว ฉันไม่มีประสบการณ์และต้องให้บริการเฉพาะตัวกับแขกกลัวทำไม่ได้”

สำหรับการฝึกอบรมความรู้ พนักงานพูดว่า

“ส่วนใหญ่เขาจะส่งหัวหน้าหรือรองหัวหน้าไปอบรมไม่ได้ส่งไปหมดหรอกไปหมดใครจะมาทำงาน” รองหัวหน้าพูดว่า “ร้านจะให้ผมไปอบรมเรื่องอาหารที่ทางสาธารณสุขเป็นคนจัดเพราะต้องเอาความรู้มาปรับปรุงในแผนกของผมไปเกือบทุกปีเลย” “ไม่เคยอบรมมีแต่การแนะนำต่อ ๆ กันมาเท่านั้น” ในเรื่องของการศึกษาต่อ พนักงานเล่าว่า “ที่นี่พนักงานอยู่มานานมีครบครันแล้วอายุมากมีภาระต้องดูแลลูกและการศึกษาไม่สูงก็พอใจกับงานแล้ว ให้ลูกเรียนดีกว่า แต่ก็มีพนักงานเด็ก ๆ ที่ทำงานเพื่อจะเรียนต่อ หลายคนก็เรียน กศน. เรียนอาชีวะใช้เวลาที่ว่างจากงานไปเรียน” งานบุคคลแสดงความเห็นว่า “ร้านส่งเสริมการเรียน อย่างนักเรียนที่มาทำงานตอนเย็นต้องไม่ให้เสียการเรียนถ้าคะแนนการเรียนไม่ดีจะให้หยุดงาน เอาเรื่องเรียนก่อน” “ผมทำงานที่นี่แล้วเรียนด้วยจนจบสอบได้งานประจำที่นิยมพานิช ร้านก็ให้ผมทำงานเสริมที่นี่ตอนเย็น เป็นการเพิ่มรายได้”

การพัฒนาทักษะด้านการอยู่ร่วมกันและการทำงานเป็นทีม

สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่มีการพัฒนาทักษะของการทำงานเป็นทีม และการอยู่ร่วมกัน ดังนี้

การจัดกิจกรรมทำบุญศาลทานข้าวมหาพรหมธาดาและทำบุญร้านประจำปี พนักงานทุกคนจะมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ตั้งแต่การจัดเตรียมงาน วันงาน และดูแลความสะอาดเรียบร้อยหลังจากเสร็จงาน นอกจากนี้ยังเป็นกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน และพนักงานทุกคนจะได้รู้จักกับผู้บริหารและหุ้นส่วน บริษัททุกคนจะมาร่วมในงานดังกล่าว เป็นวิธีการถ่ายทอดวัฒนธรรมความเชื่อและประเพณีของร้านสู่พนักงาน

การนำเอาเทคนิค 5 ส. มาใช้ในการทำงาน พนักงานทุกคนจะได้รับการสอนเทคนิคการทำ 5 ส. และปฏิบัติรวมกันในแต่ละฝ่าย มีการประกวดแข่งขันกันทำ 5 ส. กิจกรรมการทำความสะดวกและจัดเก็บอุปกรณ์ภาชนะในการทำอาหาร และตักไขมันจากบ่อทุกวันหลังเลิกงานของพนักงานครัวแต่ละแผนก

การจัดระบบการทำงานของพนักงานบริการ และพนักงานงานครัวให้มีความสัมพันธ์และต่อเนื่องการที่พนักงานบริการทุกคนทั้งหัวหน้าและลูกน้องช่วยกันจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับบริการลูกค้าทุกวัน

การส่งหัวหน้าแผนกไปอบรมการควบคุมคุณภาพการทำงานและนำมาเผยแพร่แก่พนักงานในฝ่าย

การให้รางวัลแก่ฝ่ายที่ทำงานร่วมกันได้ดีไม่มีปัญหา ซึ่งปี 2542 ได้แก่ แผนกครัวจีน และมีรางวัลสำหรับพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ซึ่งทุกฝ่ายก็จะส่งแล้วนำมาคัดเลือกและประกาศในงานเลี้ยงพนักงานประจำปี

การจัดให้พนักงานได้มีกิจกรรมร่วมกัน ได้แก่ การจัดให้พนักงานทุกคนได้รับประทานอาหารร่วมกันในห้องอาหารทุกวัน การจัดกิจกรรมทำบุญฟังเทศน์จัดงานเลี้ยงสังสรรค์วันเกิดให้พนักงาน งานเลี้ยงพนักงานประจำปี การประชุมหัวหน้าแผนกทุกสัปดาห์และการประชุมพนักงาน

ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ให้พนักงานประเมินสภาวะสุขภาพในการทำงานในด้านความสัมพันธ์และการทำงานร่วมกันของพนักงาน พบว่า พนักงานประเมิน ความสัมพันธ์ทางสังคมของตนกับเพื่อนร่วมงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.85$) พนักงานรู้สึกว่ามีคนรักและห่วงใยดีมาก ($\bar{X} = 4.69$) พนักงานชอบพบปะสังสรรค์และทำกิจกรรมกับเพื่อนดีมาก ($\bar{X} = 4.82$) พนักงานรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานดีมาก ($\bar{X} = 8.3$) และทำงานรวมกลุ่มกับเพื่อนได้ดีมาก ($\bar{X} = 5.06$) เมื่อพิจารณาในหัวข้อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในภาพรวมพนักงานประเมินว่าอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.53$) พนักงานเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานร่วมกันเป็นที่อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.67$) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 1.62$) โดยเห็นว่ามีความสนิทสนมกันสามารถปรึกษาหารือเรื่องต่าง ๆ ได้ส่วน การปฏิบัติงานของหัวหน้างานต่อพนักงานที่เห็นว่าพนักงานที่เห็นเห็นว่าพนักงานเป็นผู้นึ่งที่ช่วยให้ร้านมีความเจริญก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.31$) จะเห็นว่าข้อมูลสภาวะสุขภาพในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์และการทำงานร่วมกันมีความคล้อยตามกันไปในด้านที่ดี

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสนทนา กลุ่มพนักงานให้ความคิดเห็นไว้ดังนี้

“พนักงานส่วนบริการจะมีความคุ้นเคยสนิทสนมกันมาก เพราะทำงานสัมพันธ์กัน และที่ทำงานก็อยู่ที่เดียวกัน พนักงานที่นี้ที่ออกไปแล้วยังกลับมาเที่ยวหากันไม่เหมือนที่อื่น”

“พนักงานที่นี้จะรู้จักกันหมด เพราะกินข้าวพร้อมเดียวกันต้องสามัคคีกัน” ยิ่งพนักงานรุ่นเก่าที่ทำงาน 4 – 5 ปีขึ้นไป จะรู้จักคุ้นเคยสนิทสนมกันมาก”

“ทุกคนจะช่วยเหลือกัน เพราะแม่เล็กสอนให้เราช่วยกัน รักกัน”

“เวลาจะมีงานทำบุญประจำปี พนักงานทุกฝ่ายจะมีหน้าที่แบ่งกันไปทำช่วยกันเตรียมงาน ใครชำนาญด้านไหนก็จะรับหน้าที่ด้านนั้นไป ด้วยความเต็มใจทั้งอาหาร การแสดง พิธีการ ฝ่ายสถานที่ บายศรี ดอกไม้ ช่วยกันคนละไม้คนละมือ”

การพัฒนาทักษะด้านสุขภาพและความปลอดภัยส่วนบุคคลแก่พนักงาน

จากการควบคุมคุณภาพงานได้มีการกำหนดระเบียบและแนวทางปฏิบัติให้พนักงาน ดังนี้ การจัดให้พนักงานมีข้อล้อมและแก้วน้ำประจำตัวทุกคน ฝ่ายบุคคลแจกให้พนักงานในวันปฐมนิเทศ และอธิบายถึงเหตุผลให้พนักงานทราบว่า เป็นการให้เกียรติลูกค้าโดยไม่ใช้อุปกรณ์สำหรับลูกค้า ฝึกให้ทุกคนดูแลรับผิดชอบอุปกรณ์ของตนและมีสุขนิสัยที่ดีในการป้องกันโรค ซึ่งพนักงานก็เห็นว่าเป็นสิ่งดี

ห้ามพนักงานรับประทานอาหารที่เหลือจากลูกค้า โดยเฉพาะเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เป็นการซื้อสัตย์ต่อลูกค้า เนื่องจากพนักงานบางคนสั่งอาหารและเครื่องดื่มให้ลูกค้ามากเกินไปเพื่อจะได้มีเหลือสำหรับตนเองทำให้ลูกค้าจ่ายค่าอาหารมากเป็นผลเสียต่อชื่อเสียงและความมั่นคงของร้าน และยังเป็นสาเหตุนำโรคติดต่อทางเดินอาหารมาสู่ตัวพนักงาน

ห้ามพนักงานสูบบุหรี่หรือดื่มสุราในขณะทำงาน โดยแผนกรักษาเวลาของงานบุคคลจะตรวจเช็คที่จุดตอกบัตรลงเวลาทุกวัน หากเห็นว่าพนักงานดื่มสุรามาทำงานมีกลิ่นและไม่สามารถทำงานได้จะให้พนักงานลาพักงานทันที เป็นการรักษาภาพพจน์ของร้านที่ให้บริการด้วยความสะอาดและปลอดภัย ป้องกันการทะเลาะวิวาทและพฤติกรรมดังกล่าวยังส่งผลเสียต่อสุขภาพของพนักงาน พนักงานมีทัศนคติในเรื่องการห้ามสูบบุหรี่ในที่ทำงานเป็นการจำกัดสิทธิของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.20$)

จากการพูดคุยกับพนักงานพบว่า มีพนักงานหลายคนที่เลิกสูบบุหรี่เมื่อมาทำงานที่นี่ เนื่องจากเหตุผลต่าง ๆ กันที่สำคัญคือ หอมห้ามไม่ให้สูบ ลูกขอเป็นของขวัญปีใหม่ ใคร ๆ ก็บอกว่าไม่ดีต่อสุขภาพและเกรงใจคนอื่น همینเวลาเราสูบ จากแบบสอบถามพฤติกรรมการสูบบุหรี่ มีพนักงานที่สูบบุหรี่เป็นประจำร้อยละ 32.3 แต่ที่สูบบุหรี่ในที่ทำงานเป็นประจำหรือบ่อยครั้งเพียงร้อยละ 8.1 และพนักงานที่สูบบุหรี่เพื่อบรรเทาความเครียดเป็นประจำหรือบ่อยครั้งมีร้อยละ 8.1 เช่นกัน พนักงานที่ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมเลิกสูบบุหรี่ มีร้อยละ 82.8

การกำหนดกฎระเบียบห้ามไม่ให้พนักงานสูบบุหรี่ยังมีการยืดหยุ่นให้สำหรับพนักงานที่รู้สึกเครียดจากการทำงานอาจจะไปแอบสูบที่หน้าห้องน้ำพนักงาน ซึ่งอยู่ในจุดที่ไม่รบกวนเพื่อนร่วมงาน รองประธานจะพูดชักชวนให้พนักงานเลิกสูบบุหรี่อยู่เสมอทั้งการพูดในที่ประชุมพนักงาน และการพูดคุยกับพนักงานที่สูบในที่ทำงาน ด้วยความเป็นห่วงในสุขภาพของพนักงาน เมื่อเห็นพนักงานสูบก็จะสอนและห้ามปราม นอกจากนั้นยังได้จัดให้พนักงานที่สูบบุหรี่มีโอกาสได้พบปะและรับฟังคำแนะนำวิธีการเลิกสูบบุหรี่จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่เข้าไปทำการตรวจวัดสมรรถภาพทางกายของพนักงาน จากการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าว มีพนักงานที่สูบบุหรี่จำนวน 9 คน ซึ่งพูดถึงสาเหตุของการสูบบุหรี่ว่า “ตอนเริ่มสูบก็เห็นว่าเป็นความเท่ เพื่อนชวน เครียดจากปัญหาชีวิตและครอบครัว เห็นเพื่อนสูบก็เลยสูบตาม” พนักงานที่อายุมากเริ่มจากสูบ เพื่อไล่แมลง ยุง ลิ่น ไร เวลาเลี้ยงวัวเลี้ยงควายและทำงานพฤติกรรมการสูบ พนักงานที่ติดแล้วสูบ 7-8 มวน จนถึงครึ่งซองต่อวัน บางคนสูบ 2-3 มวนต่อวัน บางคนสูบเป็นบางครั้ง บางวันไม่สูบเลย เวลาที่สูบ คือเมื่อเกิดความเครียด พนักงานรักษาความปลอดภัยสูบตอนกลางคืนเพราะความเคยชิน หลังกินข้าวไม่มีอะไรทำ เมื่อว่างจากงานเวลากินเหล้ากับเพื่อน ทุกคนสูบตั้งแต่ก่อนมาทำงานที่ร้านเหตุผลที่พนักงานที่อยากเลิก เพราะลูกสาวขอร้องใคร ๆ ก็บอกว่าไม่ดีต่อสุขภาพร้านก็ห้าม ในทีวีก็รณรงค์ได้พยายามเลิก บางคนไม่สำเร็จแต่บางคนก็เลิกได้แล้ว แต่ก็กลับมาสูบอีกเพราะเครียดมีปัญหาชีวิตและครอบครัว มีเพื่อนชวน เห็นว่าสูบก็ตายไม่สูบก็ตาย แต่ก็มีพนักงานที่เป็นวันรุ่น รู้สึกเฉย ๆ เพราะไม่ได้สูบบ่อยสูบแล้วก็ไม่เห็นเป็นอะไร สุขภาพก็ดีขึ้นแล้ว ไม่ได้สูบลานาน เพื่อน ๆ ก็สูบกัน เพลินดี

การกำหนดให้พนักงานใส่รองเท้าหุ้มส้นและรองเท้าผ้าใบมาทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ทำงานแผนกครัว แผนกซักล้าง แผนกแม่บ้าน เป็นการป้องกันของมีคมหล่นใส่เท้า และป้องกันการหกล้มและปวดเมื่อย

การจัดอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการให้พนักงาน การจัดอาหารให้พนักงานรับประทานในห้องอาหารพนักงาน เพื่อความสะดวกของพนักงานและเป็นการสร้างความสามัคคี ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากคำพูดของพนักงานรุ่นเก่าแก่ที่ว่า "กินข้าวหม้อเดียวกันจะได้มีความสามัคคีแน่นแฟ้น ท่านประธานดูแลพนักงานให้อยู่ดี กินดี อิ่มก่อนจะได้มีแรงทำงาน อาหารต้องสุกใหม่ ๆ ถ้าพนักงานท้องเสียก็ทำงานไม่ได้" ฝ่ายบุคคลพูดถึงการจัดอาหารให้พนักงานจะเน้นให้พนักงานได้สารอาหารครบมีอาหาร 2 อย่าง บางทีมีโอกาสพิเศษก็จะเลี้ยงขนมหวานด้วย ซึ่งพนักงานชายเข้ามาทำงานประมาณ 1 เดือน พูดถึงอาหารว่า "อาหารพนักงานที่นี่ทำดีแล้วก็สะอาดด้วย บางวันเจ้าของลงมือทำอาหารเลี้ยงพนักงานด้วยตัวเอง" พนักงานบางคนพูดว่า "บางทีก็มีแกงใส่โครงไก่และผัดอีก 1 อย่าง"

การจัดที่พักที่สะอาดและปลอดภัยให้พนักงาน ร้านจะมีห้องพักสำหรับพนักงานโสดหรือไม่มีครอบครัว โดยพนักงานทุกคนจะต้องดูแลรักษาความสะอาดเอง มีคณะกรรมการห้องพักคอยตรวจดูแลความสะอาด เรียบร้อย และควบคุมให้ทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบของห้องพัก ไม่นอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าไปในบริเวณห้องพัก มียามคอยดูแลความปลอดภัย ส่วนที่เป็นที่พักจะอยู่ในบริเวณเดียวกันทั้งที่พักของผู้จัดการ รองผู้จัดการฝ่ายบริหารและพนักงาน

ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าได้มีการดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ ดังกล่าวมาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 0.80$)

การจัดกิจกรรมออกกำลังกายให้กับพนักงาน พบว่าในช่วงก่อนที่จะเกิดปัญหาด้านเศรษฐกิจร้านได้จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ออกกำลังกายดังนี้ จัดกีฬาประจำปีของพนักงาน นอกจากนั้นยังจัดให้พนักงานได้แข่งขันฟุตบอลกับชาวบ้าน มีการแข่งขันกีฬาระหว่างแผนก และจัดส่งทีมของร้านไปแข่งขันกับโรงแรมอื่น ๆ ในเชียงใหม่ โดยร้านจะสนับสนุนอาหารสำหรับนักกีฬา พาหนะ อุปกรณ์กีฬา ทำสนามฟุตบอลและตะกร้อด้านหน้าห้องพัก และจะหาของรางวัลสำหรับทีมที่ชนะ นักกีฬาจะได้รับอนุญาตให้ไปฝึกซ้อมในเวลาว่างได้ในช่วงก่อนแข่งขัน พนักงานทุกคนจะจ่ายเงินค่าชุดกีฬาและฝ่ายบุคคลจะรวบรวมไปจัดหาซื้อชุดกีฬาให้กับพนักงานเพื่อจะได้เหมือนกัน จากการสนทนากับพนักงานหลายคนแล้วว่า

“ชอบเล่นกีฬา เล่นฟุตบอลมาตั้งแต่สมัยเรียน มาทำงานที่นี้มีโอกาสได้เล่น เพราะร้านสนับสนุนให้มีการแข่งขันในแผนกจัดทีมไปแข่งกับโรงแรมอื่น ตอนเช้า ๆ 6.00 น. พนักงานจากห้องพักในร้านและที่อยู่ห้องพักในหมู่บ้านจะเดินมาเล่นกีฬาที่สนามหน้าร้าน หรือไม่ก็สนามของวอยเอ็มซีเอ บางทีเลิกงานตอนดึกก็เล่นต่อ เวลาจะมีการแข่งขันก็จะมีการเขียนโปสเตอร์เชิญชวนให้พนักงานไปเชียร์ติดตามบอร์ดในร้าน พนักงานที่ว่างจากงานก็จะไปก็ช่วยกันเชียร์เป็นที่สนุกสนาน ตอนหลังเลิกไปเพราะไม่ได้แข่ง พนักงานเล่นแล้วป่วยขาดงาน เศรษฐกิจไม่ดี ร้านก็ไม่ค่อยสนับสนุนเหมือนก่อน คนเก่า ๆ ลาออกไป โดยเฉพาะหัวหน้าทีมกีฬาซึ่งเป็นหลานของเจ้าของร้านย้ายไปทำที่สาขาอื่น ผู้จัดการก็ไม่มีเวลา เด็กใหม่ ๆ ไม่ค่อยเล่นกีฬากัน เดี่ยวนี้ที่เล่นก็คือคนที่ชอบไปเล่นกับทีมอื่น “แข่งกีฬาฟุตบอล 7 คน เวลาที่มีการแข่งขันก็จะส่งข่าวให้ โดยการพูดคุยบอกกล่าวกันแล้วจัดทีมไปแข่งกันเองส่วนใหญ่คนที่ชอบเล่นฟุตบอลจะรู้จักกันหมดเพราะ เห็นมีกลุ่มเล่นฟุตบอลที่ไหนก็จะเข้าไปเล่นได้เลยรู้จักกันไปเอง³⁸

จากการสนทนากับพนักงานรุ่นใหม่ ๆ หลายคนพบว่าพนักงานที่สนใจการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เช่น การเดินแอโรบิก การวิ่ง เล่นตะกร้อ และฟุตบอล โดยทำเองหรือไปกับเพื่อนเมื่อมีโอกาส และเมื่อถามความต้องการออกกำลังกายในที่ทำงานที่มีการจัดเวลาสถานที่และผู้ฝึกสอนให้พนักงานเพียงร้อยละ 57.6 ที่ตอบว่าต้องการ จากการสนทนากลุ่มถึงเรื่องของการจัดกิจกรรมออกกำลังกายในที่ทำงานพนักงานมีความเห็นว่า ถ้ามีกิจกรรมออกกำลังกายในที่ทำงานตอนเช้าก่อนเริ่มทำงานทำให้ยุ่งยาก เพราะมีเหงื่อออกกลิ่นเหม็นไม่สะอาด พนักงานจะต้องแต่งกายสะอาด สะอ้านทำให้เสียเวลาในการทำงาน ทำงานได้ไม่เต็มที่ และบางคนแสดงความคิดเห็นว่าไม่ดีเพราะการออกกำลังกายเป็นการเล่นไม่ใช่การทำงาน เวลาทำงานต้องตั้งใจทำงานไม่ใช่เล่น

³⁸ สนทนากับพนักงานที่เล่นกีฬา 3 มี.ค. 42

นอกจากกลุ่มกีฬาที่เกิดขึ้นตามฤดูกาลแข่งขัน จะพบว่ามีกลุ่มที่สนใจออกกำลังกายฝั่งสำนักงานที่ส่วนใหญ่จะเป็นผู้หญิง ผู้จัดการจะชักชวนให้พนักงานไปวิ่งออกกำลังกายหลังเลิกงาน ซึ่งก็ไม่สม่ำเสมอเพราะทุกคนมีภาระงานและภาระครอบครัวทำให้เวลาว่างไม่ตรงกัน การรวมกลุ่มชักชวนกันออกกำลังกายของพนักงานที่พบคือ ชมรมจักรยานวันอาทิตย์ซึ่งเริ่มจากผู้จัดการได้เห็นการรณรงค์ของชมรมจักรยานวันอาทิตย์ที่ช่วงประตูท่าแพ จึงได้ชวนพนักงานฝั่งสำนักงานไปร่วมกิจกรรมในวันอาทิตย์ตอนเช้า แต่ก็ยังเป็นกลุ่มเล็ก ๆ เท่านั้น ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าพนักงานมีการออกกำลังกายและทำกิจกรรมส่งเสริมสมรรถภาพทางกายโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 1.61$) จากข้อมูลการตรวจวัดสมรรถภาพทางกายของพนักงานจำนวน 96 คน พบว่า อยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 2.08 ระดับดีร้อยละ 37.50 ระดับปานกลางร้อยละ 51.04 และระดับต่ำร้อยละ 9.38

จะเห็นได้ว่าผู้บริหารมีความพยายามที่จะทำให้พนักงานได้มีกิจกรรมออกกำลังกาย แต่พนักงานมีความสนใจที่แตกต่างกันขาดผู้นำที่มีศักยภาพในการรวมกลุ่มขาดการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารในทุกระดับซึ่งพนักงานเห็นว่าหัวหน้าแนะนำสนับสนุนให้ออกกำลังกายในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.66$) ของพนักงานขาดความเข้าใจในเรื่องการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่ถูกต้อง พนักงานส่วนใหญ่ตอบว่ารู้สึกปวดเมื่อยร่างกายทุกครั้งหลังจากออกกำลังกาย ($\bar{X} = 0.34$) และอุปสรรคจากปัญหาเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทำให้การสนับสนุนอย่างจริงจังของร้านในการที่จะพัฒนาทักษะด้านการออกกำลังกายของพนักงานขาดหายไป จึงทำให้กิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพในเรื่องการออกกำลังกายไม่ยั่งยืน กิจกรรมการเล่นกีฬา และออกกำลังกายร่วมกันของพนักงานในสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ นอกจากเป็นการพัฒนาทักษะในเรื่องการออกกำลังกายและการผ่อนคลายความเครียดแล้วยังเป็นการพัฒนาทักษะของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานอีกด้วย ซึ่งเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้องค์กรอีกวิธีหนึ่ง

ด้านสุขภาพอนามัยส่วนบุคคล ร้านได้ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพความสะอาดของร่างกายของพนักงาน เพราะนอกจากจะเป็นภาพพจน์ที่แสดงถึงความสะอาดและปลอดภัยของร้านแล้ว ผู้บริหารยังมีความรู้สึกที่ว่าพนักงานคือลูกหลานที่จะต้องคอยดูแลเอาใจใส่เรื่องความสะอาดเรียบร้อยของร่างกาย โดยกำหนดเป็นระเบียบให้พนักงานทุกคนแต่งกายให้สะอาดเรียบร้อยมาทำงาน ซึ่งฝ่ายบุคคลจะปฐมนิเทศให้พนักงานทราบและมีการติดตามตรวจเช็คอยู่เสมอ เริ่มตั้งแต่แผนกรักษาเวลาที่คอยดูแลให้พนักงานแต่งกายให้สะอาดเรียบร้อย แผนกบริการมีการตรวจความ

สะอาดของร่างกายตั้งแต่ผม เล็บ เสื้อผ้าทุกวันตอนเย็น หัวหน้าจะคอยดูแลและตักเตือนพนักงานในแผนกเรื่องความสะอาดและการแต่งกาย ร้านแจกชุดทำงานใหม่ให้พนักงานทุกปี และร้องประธานคอยให้ความสนใจดูแลเรื่องความสะอาดของพนักงานทุกคน จัดอบรมพนักงานเรื่องบุคลิกภาพและความสะอาดเป็นประจำทุกปี แต่หยุดไปเมื่อมีปัญหาเศรษฐกิจ นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของเทศบาลนครเชียงใหม่จะเข้ามาตรวจแนะนำสุขวิทยาส่วนบุคคลของพนักงานปีละ 2 ครั้ง ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่า พนักงานมีคะแนนพฤติกรรมสุขภาพในด้านสุขนิสัยอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 2.28$) และสูงกว่าพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพในด้านอื่นทั้ง 9 ด้าน (ตามแนวทางพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของ Pender)

ด้านเศรษฐกิจ สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่มีค่านิยมในการทำงานและการดำเนินชีวิตด้วยความขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์และอดทน ซึ่งเกิดจากแนวคิดของประธานและรองประธานได้มีการสั่งสอนและถ่ายทอดกันต่อกันมาจนเป็นค่านิยมที่พนักงานทุกคนถือปฏิบัติในการทำงานตั้งแต่พนักงานเริ่มเข้ามาทำงานวันแรกจะได้รับการปฐมนิเทศ การติตข้อความดังกล่าวไว้ตามจุดต่าง ๆ ในร้านเพื่อเตือนใจ การพูดในที่ประชุมประจำเดือน ผู้บริหารทุกระดับปฏิบัติตนเป็นตัวอย่าง โดยเฉพาะประธานและรองประธานที่จะบอกเล่าประสบการณ์ของการดำเนินชีวิตและการทำงานเพื่อสร้างตัวในอดีตให้พนักงานฟังเสมอ การสอนให้ลูก ๆ ของพนักงานรู้จักการออมเงินและใช้จ่ายอย่างประหยัดเพื่อเป็นการช่วยเหลือพ่อแม่โดยสนับสนุนเด็ก ๆ ฝากเงินกับธนาคารเปิดบัญชีออมสินแล้วนำมาแสดงในงานวันเด็กที่ร้านจัดขึ้นทุกปี ให้รางวัลกับเด็กที่รู้จักออมเงินโดยให้แผนกการเงินนำเงินเข้าบัญชีเพิ่มให้ คิดเป็นร้อยละของจำนวนเงินที่ออมได้ หรือมีการแจกของขวัญวันเด็กเป็นกระปุกออมสินให้เด็กไปออมเงินถ้าของใครเต็มให้นำมาให้แผนกบัญชีเพื่อเงินดังกล่าวพร้อมกับเงินรางวัลเข้าบัญชีออมสินตามชื่อและเลขที่บัญชีของเด็กคนนั้น นอกจากนั้นยังมีกิจกรรมในงานวันเด็กที่สอนให้เด็ก ๆ รู้จักช่วยเหลือพ่อแม่ สำหรับของขวัญวันเด็กก็จะเป็นสิ่งของที่ร้านเก็บสะสมได้จากการสนับสนุนของธนาคารต่าง ๆ และธนาคารออมสินและห้างร้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ก่อนจะถึงวันเด็กพนักงานสำนักงานที่ว่างจะมาช่วยกันห่อของขวัญและจัดเตรียมสำหรับเด็กซึ่งนอกจากจะเป็นกิจกรรมที่สอนทักษะด้านเศรษฐกิจให้กับครอบครัวของพนักงานแล้วยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์แบบครอบครัวในที่ทำงาน

การให้พนักงานบริการบริหารจัดการเงินค่าทิปเอง โดยพนักงานทุกคนจะนำเงินค่าทิปมาใส่กล่องและลงสมุดคุมเงินทิปที่โต๊ะแบ่งทิป ซึ่งเปิดเผยให้ทุกคนตรวจสอบได้และเป็นจุดที่พนักงานจะมาพักในระหว่างงานทุกวัน กัปตันจะเป็นคนเปิดกล่องแบ่งเงินค่าทิปให้กับพนักงานทุกคน พนักงานที่ออกเวรไปก่อนเพื่อนจะรับไปให้ที่หอพัก

มีการหักเงินค่าทิปคนละ 1 บาทต่อวันเพื่อเก็บเป็นเงินกองกลางเก็บไว้ที่ซูเปอร์ ซึ่งเป็นรองหัวหน้าแผนกบริการที่พนักงานทุกคนให้ความนับถือ เพื่อเก็บไว้ใช้เป็นค่า “สต๊าฟ” เมื่อมีปัญหาพนักงานทำของเสียหาย สำหรับพนักงานที่ไม่หักเงินก็จะรับผิดชอบนำเงินมาจ่ายเองเมื่อถูกสต๊าฟ กิจกรรมดังกล่าวเป็นการสร้างทักษะในเรื่องของการบริหารจัดการเงินในกลุ่มของพนักงานเอง และเป็นการสอนให้พนักงานทุกคนซื่อสัตย์ต่อกัน การจัดการเงินค่าทิปด้วยความโปร่งใส และง่ายต่อการที่พนักงานจะตรวจสอบได้เป็นการสร้างทักษะการมีวินัยในการทำงานร่วมกัน

พนักงานแคชเชียร์พูดถึงการรู้จักประหยัดไว้ดังนี้

“อยู่ที่ร้านเวลากินข้าวให้ตักให้พอดี อย่าให้เหลือ แล้วทิ้งเสียดายของถ้าไม่อึดค่อยตักเพิ่ม เดี่ยวนี้ออกมาเป็นแม่บ้านจะติดเป็นนิสัยคือสอนให้ทุกคนในบ้านตักข้าวพอกิน และต้องกินให้หมดถ้าเหลือก็เก็บไว้ได้ไม่เสียเป็นการประหยัดเงิน” พนักงานชายบอกว่ารายได้พิเศษลดลงก็ต้องรู้จักใช้เงินเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น ลดการกินข้าวนอกบ้านลง ลดการซื้อเสื้อผ้าเครื่องแต่งตัวลง ถ้าเรารู้จักประหยัดและอดออมก็ยังพออยู่ได้ ไม่มีปัญหา เพราะร้านไม่ได้ลดเงินเดือนเราลงและจ่ายเงินให้ตรงเวลาทุกเดือนเราสามารถที่จะจัดสรรค่าใช้จ่ายให้อยู่ในวงเงินที่เราจะได้รับ เวลาประชุมแม่เล็กจะเตือนว่าอย่ากินเหล้าเปลืองเงินแล้วก็เสียงาน เศรษฐกิจแย่งลงต้องรู้จักใช้จ่ายเงิน สอนให้แบ่งเงินเป็น 3 ส่วน ส่วนที่หนึ่งไว้กินไว้ใช้ ส่วนที่สองเก็บและส่วนที่สามส่งกลับบ้านให้พ่อให้แม่”

ด้านสุขภาพจิต การสอนให้พนักงานดำเนินชีวิตตามหลักพุทธศาสนาการรู้จักกิจกรรมให้พนักงานได้ร่วมทำบุญทำให้เกิดความสุขใจ การสร้างบรรยากาศของการทำงานที่สงบไม่เสียงดัง รุนววย การเปิดเพลงธรรมะและเพลงเบา ๆ ให้พนักงานฟังในช่วงเช้าการจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด สวยงามและนำอยู่การช่วยเหลือเกื้อกูล การให้เกียรติและเคารพหัวหน้าและรุ่นพี่ การอ่อนน้อมถ่อมตน การพูดจากันด้วยความไพเราะ การจัดระบบงานที่ดีทุกคนรู้หน้าที่ มีวินัยปฏิบัติตามหน้าที่ที่กี่ยวม

ทำให้สังคมไม่วุ่นวาย เป็นสังคมสงบสุข พนักงานก็มีสุขภาพจิตที่ดี ร้านได้กำหนดให้พนักงานมีการไหว้พระสวดมนต์ และทำสมาธิเป็นประจำก่อนการประชุมทุกครั้ง เป็นการสร้างทักษะให้พนักงานทำงานและอยู่ร่วมกันอย่างมีสติรู้จักรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น และสามารถนำเอามาใช้ในการดำเนินชีวิต เพราะทุกคนจะต้องอยู่ในสังคมการรู้จักรับฟังและยอมรับผู้อื่นย่อมเป็นผลดีต่อตัวเองและสังคม การจัดให้พนักงานรับผิดชอบดูแลลูกค้าร่วมกัน และการใช้ระบบพี่สอนน้องที่มีพี่เลี้ยงคอยดูแลพนักงานใหม่ทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีเพื่อนคอยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ข้อมูลจากแบบสอบถามพฤติกรรมการควบคุมความเครียดของพนักงานในภาพรวมมีคะแนนอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 1.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วเห็นว่าพฤติกรรมที่อยู่ในระดับดี คือ ความรู้สึกเครียดเวลาทำงาน ($\bar{X} = 1.80$) การรู้สึกตัวเวลาที่เกิดความเครียด ($\bar{X} = 1.72$) การสวดมนต์ไหว้พระก่อนนอน ($\bar{X} = 1.71$) การที่สามารถพูดคุยและขอความช่วยเหลือในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนได้ ($\bar{X} = 1.67$) และมีวิธีควบคุมความเครียดที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 1.58$) ส่วนพฤติกรรมที่อยู่ในระดับพอใช้ 2 ข้อคือ การทำสมาธิ ($\bar{X} = 1.27$) และการมีกิจกรรมที่ทำให้เพลิดเพลิน ($\bar{X} = 1.20$) และพนักงานตอบว่ามีผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกคอยให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ แก่พนักงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 0.91$) พนักงานประเมินสมรรถภาพทางอารมณ์ในการทำงานของตนเองโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พนักงานรู้สึกว่ามีอารมณ์ร่าเริงเมื่ออยู่ในที่ทำงานในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.91$) และเห็นว่าการทำงานในแต่ละวันน่าสนใจและท้าทายในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.53$) ส่วนความรู้สึกว่ามีอารมณ์หนักแน่นในการทำงานแต่ละวัน ในระดับดี ($\bar{X} = 4.20$) ความรู้สึกวิตกกังวลกับการทำงานพนักงานเห็นว่าไม่น่ากังวลรู้สึกสบาย ๆ ทุกอย่างแก้ไขได้ในระดับดี ($\bar{X} = 4.40$) และการทำงานแต่ละวันความรู้สึกตั้งแต่เครียดจนถึงสบาย ๆ ทุกอย่างแก้ไขได้ คะแนนอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.97$)

จากการสัมภาษณ์พนักงานให้ความคิดเห็นไว้ดังนี้

“พนักงานที่อยู่มานานเกิน 4 หรือ 5 ปีขึ้นไป จะสนิทและคุ้นกันมาก”

พนักงานบริการหญิงทำงานได้ 2 ปี เล่าถึงงานว่า “พนักงาน Bus Boy จะลาออกมากเพราะงานหนัก ต้องยกอาหารจากครัวออกมาที่จุด Bus Station ปัญหาที่พนักงานใหม่ไม่พอใจกับสภาพงานก็คือ เข้าใจว่าหัวหน้าบางคนกดดันลูกน้องที่ไม่ตั้งใจทำงาน หรือไม่คอยทำตามวัฒนธรรมของร้าน

ยิ่งพนักงานที่มาจากใหม่หัวหน้าจะคอยดูแลการทำงานทำให้พนักงานใหม่รู้สึก
 อึดอัดไม่สบายใจ เพราะไม่เข้าใจว่าเขาคอยดูแลให้เราทำงานตามระบบงาน
 ถ้าทำผิดกฎระเบียบหรือไม่ทำตามระบบงาน หัวหน้าจะมองด้วยสายตาทำให้
 เราเกรงใจแต่จะไม่มีกรฟ้องผู้จัดการ ถ้าหัวหน้าดูจะใช้วิธีเยียบไม่เถียง เลี่ยง
 เข้าห้องน้ำหรือทำอย่างอื่นและไม่ทำแบบนั้นอีก อีกอย่างหนึ่งที่พนักงานใหม่
 อึดอัด คือ ความตรงต่อเวลาในการมาทำงานห้ามเกินเวลาจะถูกตักเตือน
 พนักงานบริการจะเครียดกับแขกจู้จี้เรื่องอาหารเรื่องการบริการ ถ้าหงุดหงิด
 จะเปลี่ยนให้เพื่อนผู้หญิงไปแทน บางครั้งกับต้นก็จะมาช่วยพนักงานหญิง
 เปลี่ยนไปบริการโต๊ะอื่นเพลินลูกค้าพูดดีก็จะหาย ส่วนพนักงานชายจะไปสงบ
 สติอารมณ์ที่อื่น เช่น โต๊ะเบ่งทิป Bus Station บางคนไปสูบบุหรี่ที่หน้าห้องน้ำ
 ไปเล่นกีฬาหลังเลิกงาน บางคนไปเที่ยวอยู่กับเพื่อนแต่ตอนเศรษฐกิจไม่ดี ก็ไม่
 บ่อยนักนาน ๆ ครั้ง พนักงานบริการ จะสนใจเรื่องบริการแขกให้เป็นเลิศ
 รับคำสั่งอาหารให้ถูกต้อง ขอบงานสั่งสรรสนุกสนานกัน เช่น งานปีใหม่
 งานสต๊าฟ งานกีฬาจะไปเชียร์กันสนุกสนาน พนักงานหญิงที่อายุมากจะ
 เห็นว่าการทำบุญ ทำให้สบายใจ เกิดความสุขใจ พนักงานชายพูดถึงวิธีแก้ไข
 ความเครียดจากการทำงานว่าบางทีเวลาเครียดงานยุ่ง ๆ อากาศร้อน กลับบ้าน
 อาบน้ำ ร้องเพลงก็หายแล้ว

สรุป

สวนทะเลนางนวลเชียงใหม่ มีการพัฒนาทักษะส่วนบุคคลให้กับพนักงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 การพัฒนาทักษะในการทำงานและการอยู่ร่วมกันในสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่
 ได้มีการดำเนินการมาตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงปัจจุบัน จนเกิดเป็นวัฒนธรรมในการทำงานขององค์กรและ
 วัฒนธรรมทางสังคมที่ถ่ายทอดสืบต่อกันมาจนถึงปัจจุบัน แม้จะประสบภาวะเศรษฐกิจที่วิกฤติร้านก็
 ยังดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง แต่บางกิจกรรมก็มีการปรับเปลี่ยนไปให้เหมาะสมกับ
 สถานการณ์ จึงทำให้พนักงานมีทักษะของการอยู่ร่วมกัน และแสดงออกมาในรูปแบบของความสัมพันธ์ที่
 แน่นแฟ้นช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

การสร้างทักษะด้านสุขภาพความปลอดภัยส่วนบุคคลมีการดำเนินงาน เพื่อสร้างทักษะในด้านสุขวิทยาส่วนบุคคล ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพจิตให้แก่พนักงานอย่างชัดเจน เนื่องจากผู้บริหารมีความรู้ และความเข้าใจ ในเรื่องดังกล่าวและมีวัฒนธรรมทางสังคมที่เกื้อหนุนให้พนักงานเกิดทักษะดังกล่าว ตลอดจนได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนการสร้างทักษะด้านการออกกำลังกายถึงแม้ผู้บริหารจะมีแนวคิดที่ดี พยายามที่จะจัดกิจกรรมการแข่งขันประจำปีและกิจกรรมออกกำลังกายรูปแบบต่าง ๆ แต่เมื่อเกิดปัญหาด้านเศรษฐกิจขาดผู้นำในการดำเนินกิจกรรม และไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้กิจกรรมการแข่งขันกีฬารวมกลุ่มเล่นกีฬาเล็กละหายไปในที่สุด ผมมีแต่พนักงานที่ชอบและสนใจรวมกลุ่มกันเอง เป็นครั้งคราว หรือออกกำลังกายเองตามความสนใจและทักษะของแต่ละคน