

บทที่ 10

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีข้อมูลเชิงปริมาณเป็นข้อมูลประกอบ เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นในกรณีศึกษาเฉพาะสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้ คือ ศึกษาสถานการณ์ การดำเนินงานและ ขบวนการในการส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน/ลูกจ้างในสวนอาหารทะเลนางนวลเป็นอย่างไร มีจุดเริ่มต้นอย่างไร แนวคิดและมุมมองของเจ้าของ/ผู้ประกอบการ ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินงาน ผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นกับพนักงานและลูกจ้าง ตลอดจนปัจจัยส่งเสริม หรืออุปสรรคต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในที่ทำงาน การศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนและ ระเบียบวิธีวิจัยใช้เวลาทั้งสิ้น 1 ปี

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษากิจการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสถานที่ทำงานสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่ ได้ข้อมูลซึ่งนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- บริบทของสถานประกอบการ
- พื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรม ที่เอื้อต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ
- นโยบายของสถานประกอบการด้านการส่งเสริมสุขภาพ
- การสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
- ความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพ
- การเสริมสร้างทักษะและพฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพแก่พนักงาน
- การปรับเปลี่ยนบริการสุขภาพในสถานประกอบการ
- การลงทุนทางด้านส่งเสริมสุขภาพ
- ความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพและความต้องการ การส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน

บริบทของสถานประกอบการ

ประวัติความเป็นมาของสวนอาหารทะเลนางนวลสะท้อนให้เห็นความเป็นมาของร้านที่ยาวนานที่เกิดขึ้นจากแนวคิดและความรู้สึกดี ๆ ของผู้บริหารที่มีความประทับใจในวัฒนธรรมวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนและชาวล้านนาที่สงบและยึดมั่นในศาสนา ต้องการใช้ชีวิตในบ้านปลายเพื่อพักผ่อนและทำบุญ ทำธุรกิจด้วยใจรักและประสบการณ์คำนึงถึงคุณภาพ เพื่อสร้างงานให้กับชุมชนโดยการรับสมัครพนักงานจากคนในท้องถิ่น และคำนึงถึงศักดิ์ศรีของความเป็นคนของพนักงาน เจ้าของมีความเชื่อในเรื่องสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่จะทำให้ธุรกิจประกอบการเจริญรุ่งเรือง การสร้างอาคารหลังคาทรงไทยที่แสดงถึงเอกลักษณ์ของความเป็นไทย การคัดเลือกพนักงานบางส่วนที่มีความขยันซื่อสัตย์ อดทน และตั้งใจทำงานมาจากนางนวลสาขาพญาเป็นต้นแบบที่ดีในการทำงานของพนักงานที่เข้ามาใหม่ การดำเนินธุรกิจของร้านมีการขยายตัวขึ้นเรื่อย ๆ มีการสร้างเครือข่ายและขยายสาขาทำให้ผู้บริหารมีประสบการณ์และมุมมองที่กว้างขวางขึ้นส่งผลต่อการส่งเสริมสุขภาพในที่ทำงาน การที่ร้านประสบปัญหาภาวะวิกฤตของเศรษฐกิจเช่นเดียวกับธุรกิจอื่น ๆ ทำให้มีการปรับตัวลดภาระค่าใช้จ่ายลงเพื่อประคับประคองให้ร้านดำเนินธุรกิจอยู่ได้และดูแลให้พนักงานมีงานทำ มีผลกระทบต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานทุกด้าน

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ตั้งอยู่บนถนนเกาะกลางใกล้กับบริเวณชุมชนหนองหอย เขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ทิศเหนือติดกับบ้านของผู้มีฐานะดี ซึ่งมีบริเวณกว้างขวางและร่มรื่น ทิศใต้ติดกับหอพักและถนนในชุมชน ทิศตะวันออกติดกับร้านค้าและหอพัก ทิศตะวันตกติดกับแม่น้ำปิง ซึ่งเป็นแม่น้ำสายสำคัญที่ไหลผ่านจังหวัดเชียงใหม่ มีเนื้อที่สองไร่เศษที่มีถนนคั่นกลางแบ่งเนื้อที่ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ให้บริการแก่ลูกค้า และส่วนที่เป็นหอพักและที่ทำงานของพนักงานสำนักงาน พนักงานสามารถเดินไปมาหาสู่กันได้ มีการจัดวางพื้นที่ในการทำงานที่แยกแผนกเป็นส่วน แต่มีความสัมพันธ์และต่อเนื่องกันตามลักษณะงาน

ส่วนบริการซึ่งเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ เป็นที่ตั้งของอาคารที่ให้บริการแก่ลูกค้าภายนอกอาคาร ร่มรื่นด้วยไม้ยืนต้นขนาดใหญ่ ตกแต่งด้วยสวนหย่อม บ่อปลา และน้ำตก ซึ่งดูแลรักษาความสะอาดและชุ่มชื้นอยู่เสมอ ด้านหน้าสุดเป็นที่ตั้งของศาลท่านท้าวมหาพรหมธาดา อันเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ประจำร้าน ส่วนด้านหลังเป็นแม่น้ำปิงที่มีน้ำไหลตลอดปี

ส่วนของอาคารสำนักงานและหอพักที่ตั้งอยู่ฝั่งตรงข้ามกันของถนนตั้งอยู่ด้านในสุดของพื้นที่และมีรั้วล้อมรอบ ที่ประตูรั้วทางเข้าใกล้กับจุดตลาดมีพระพุทธรูปตั้งอยู่มองเห็นได้ชัดเจน ด้านหน้าที่อยู่นอกรั้วเป็นลานจอดรถสำหรับลูกค้าและใช้เป็นสนามกีฬาสำหรับพนักงาน

จะเห็นได้ว่าการจัดให้พนักงานและผู้บริหารได้นั่งทำงานรวมกันในแผนก พักอยู่ในหอพักเดียวกัน รับประทานอาหารร่วมกัน และมีจุดนั่งพักทำงานตามแผนกต่าง ๆ สะท้อนให้เห็นถึงการดูแลเอาใจใส่พนักงานทุกคนด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นการลดช่องว่างทางสังคม ทำให้สังคมเกิดความเข้มแข็งเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่เอื้ออำนวยให้เกิดสุขภาพ (Prerequisites for Health)

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานในสวนอาหารทะเลนางนวลดังกล่าวมาเป็นปัจจัยที่ส่งผลดีต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของพนักงาน ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและผู้บริหาร เป็นช่องทางการสื่อสารที่สร้างความเข้มแข็งให้องค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นแนวคิดและความเชื่อของผู้บริหารที่ถ่ายทอดมาเป็นวัฒนธรรมทางสังคม

ลักษณะประชากรของสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่ (ช่วงเดือนมกราคม 2542) มีพนักงานจำนวน 117 คน แยกเป็นพนักงานชาย จำนวน 72 คน พนักงานหญิง จำนวน 45 คน อายุเฉลี่ย 30 ปี ระยะเวลาในการทำงานพบว่าพนักงานที่ทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จนถึง 18 ปี มีมากที่สุดร้อยละ 48.5 มีความคุ้นเคยและสนิทสนมกันมาก สถานภาพสมรสของพนักงาน พบว่าที่สมรสแล้วและอยู่ด้วยกันร้อยละ 55.6 โสดร้อยละ 42.4 การศึกษาส่วนใหญ่พนักงานจบระดับมัธยมศึกษาตอนปลายร้อยละ 36.1 รองลงมาคือประถมศึกษาร้อยละ 21.6 พนักงานมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ร้อยละ 52.5 ที่เหลือจะกระจายอยู่ทุกภาค ยกเว้นภาคใต้ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคอีสาน พนักงานที่ทำงานล่วงเวลาร้อยละ 67.4 พนักงานที่ทำงานเป็นกะร้อยละ 76.8 ทำงานประจำเฉพาะช่วงกลางวันร้อยละ 23.2 พนักงานที่เคยย้ายแผนกหรือเปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบมีเพียง 27.3 ที่เหลือไม่เคยคิดเป็นร้อยละ 72.7

พนักงานในระดับหัวหน้าและรองหัวหน้าเป็นพนักงานที่ทำงานมานานตั้งแต่เริ่มเปิดร้าน บางคนได้รับการคัดเลือกมาจากสาขาพทย์ บางคนเป็นคนในพื้นที่และผ่านการคัดเลือกของผู้บริหารและงานบุคคลโดยพิจารณาบุคลิกภาพ สุขภาพและต้องมีใบรับรองแพทย์ มีความรักในงานบริการ พิจารณาถึงการมีภูมิลำเนาอยู่ในท้องถิ่นหรือไม่ไกลนัก เพื่อสะดวกในการกลับไปเยี่ยมครอบครัวและไม่มีปัญหาต้องเดินทางไกลตลอดจนไม่มีปัญหาให้เพื่อนร่วมงานต้องทำงานแทน ไม่ได้พักผ่อน อันอาจก่อปัญหาสุขภาพและคุณภาพของการทำงานและจะได้รับปฐมนิเทศให้ทราบกฎระเบียบ ข้อบังคับ สวัสดิการ และอบรมสั่งสอนวิธีการทำงานระบบงาน การปฏิบัติตัวในที่ทำงานตามแนวทางและมาตรฐานของร้าน

โครงสร้างการบริหารงาน ส่วนอาหารทะเลนางนวลดำเนินการในรูปของบริษัท ประกอบด้วยเครือข่าย 4 แห่ง คือ สาขาพทย์ใต้ สาขาจอมเทียน สาขาเชียงใหม่ และสาขาเท็กซัสอเมริกา โดยมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเทพฯ ให้การสนับสนุน และประสานงานในเรื่องงานและแลกเปลี่ยนข่าวสารตลอดจนกำหนดมาตรฐานคุณภาพของงานบริการเป็นแนวทางเดียวกัน โดยมีการประชุมผู้จัดการสาขาพร้อมกันเป็นประจำ แต่สาขาจะมีการบริหารแยกจากกันเป็นอิสระ

ภายในส่วนอาหารทะเลนางนวลมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน แบ่งสายงานออกเป็น 7 ฝ่าย ได้แก่ บุคคล บัญชี การเงิน ช่าง แม่บ้าน และครัว มีหัวหน้าและรองหัวหน้าแผนกควบคุมดูแลและแยกย่อยเป็นแผนกต่าง ๆ 13 แผนก ได้แก่ สโตว์ เซกเกอร์ ตีราคา แคชเชียร์ และบิล รักษาความปลอดภัย ต้อนรับ รับจอง บาร์และเครื่องดื่ม ครัวจีน ครัวไทย ครัวฝรั่งและย่าง ครัวญี่ปุ่น และครัวผลไม้ มีหัวหน้าแผนกคอยดูแลพนักงานและขึ้นตรงต่อหัวหน้าฝ่าย ผู้จัดการซึ่งเป็นหลานของรองประธานทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบุคคลไปพร้อม ๆ กัน เป็นผู้บริหารงานให้ปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหาร มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหาร ผู้จัดการและหัวหน้าฝ่ายทุกวันจันทร์ กระจายอำนาจการบริหารงานให้หัวหน้างานและหัวหน้าแผนกในการคิดพัฒนางานและบริหารจัดการงาน และดูแลพนักงานให้ปฏิบัติตามนโยบาย

ความสัมพันธ์ นอกจากจะมีการบริหารงานตามโครงสร้างการบริหารงานแล้ว ยังมีความสัมพันธ์แบบครอบครัว โดยผู้บริหารคอยดูแลเอาใจใส่พนักงานแบบพ่อแม่ดูแลลูก หัวหน้างานและพนักงานมีความสัมพันธ์แบบพี่น้องและลูกหลาน นอกจากนี้ยังมีการดูแลกันระหว่างพนักงานที่เป็นญาติหรือรู้จักกันและชักชวนกันเข้ามาทำงาน

บรรยากาศการทำงาน

ลักษณะงาน ระยะเวลาการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน งานของสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่ เป็นงานบริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้าที่มีมาตรฐานทางเศรษฐกิจดี และนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยมีเป้าหมายของการทำงานคือคุณภาพสะอาดและปลอดภัยข้อสคัญต่อลูกค้า และให้บริการที่ประทับใจแก่ลูกค้าด้วยการบริการแบบวัฒนธรรมไทยอบอุ่นและมีไมตรีจิต พนักงานจะต้องให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีคุณภาพแก่ลูกค้าจำนวนมาก ร้านเปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุดและบริการอาหารทุกมื้อแก่ลูกค้าทำให้พนักงานต้องสลับเปลี่ยนหมุนเวียนกันขึ้นทำงานเป็นกะตั้งแต่เช้าจนถึงกลางคืน ส่วนใหญ่จะทำงานเป็น 2 ช่วง เช้าและกลางคืนพัก ในช่วงบ่ายพนักงานอีกบางส่วนจะทำงานช่วงบ่ายจนถึงกลางคืน พนักงานสำนักงานจะทำงาน ต่อเนื่องในช่วงกลางวัน จะเห็นได้ว่าเวลาในการทำงานของพนักงานมีความแตกต่างกันตามลักษณะของงาน และจำนวนลูกค้า ซึ่งจะมากในช่วงเย็นและช่วงเทศกาลการท่องเที่ยว วันหยุด วันหยุดพิเศษและวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันฉลองปริญญา วันสิ้นปี และวันขึ้นปีใหม่ ทำให้พนักงานบริการส่วนใหญ่หรือทั้งหมดต้องมาช่วยกันทำงาน ไม่มีโอกาสได้อยู่ร่วมกิจกรรมกับครอบครัว แต่ร้านได้มีการจัดกิจกรรมสังสรรค์วันปีใหม่ กิจกรรมวันเด็ก และกิจกรรมการทำบุญในโอกาสต่าง ๆ ให้กับพนักงาน รวมทั้งจ่ายเงินตอบแทนเป็นค่าล่วงเวลาให้กับพนักงาน และให้พนักงานได้หยุดพักในวันธรรมดาแทน ซึ่งการทำงานในช่วงพิเศษนั้น ฝ่ายบุคคลจะประกาศให้ทราบล่วงหน้าและเปิดโอกาสให้พนักงานที่ประสงค์จะทำงานล่วงเวลามาสมัครตามความสมัครใจ ในส่วนของพนักงานก็เห็นว่าอยากให้มีลูกค้ามากเพื่อร้านจะได้อยู่ได้และรู้สึกสบายใจว่าเศรษฐกิจของร้านดีพนักงานก็จะได้รับผลตอบแทนดี พนักงานบริการจะรู้สึกสนุกกับการได้พบปะลูกค้าที่มาท่องเที่ยวทำให้บรรยากาศในการทำงานคึกคักขึ้น เมื่อจำนวนลูกค้าลดลงในช่วงที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยวร้านจะมีการทบทวนความรู้และเทคนิคในการทำงานกฎระเบียบต่าง ๆ ตลอดจนการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหัวหน้า เช่น การแข่งขันกีฬาระหว่างแผนก

ระบบงาน ทั้งงานบริการส่วนหน้าและงานบริการส่วนหลังมีการทำงานอย่างเป็นระบบและทำงานร่วมกันเป็นทีม พนักงานทุกคนจะมีบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นไม่สับสนวุ่นวาย และเมื่อเกิดปัญหาพนักงานก็จะช่วยเหลือกันและมีหัวหน้าคอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานในร้านและการรับข่าวสารภายในสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่ มีทั้งแบบเป็นทางการ คือการประชุมหัวหน้าฝ่ายทุกสัปดาห์ การประชุมพนักงานประจำเดือน การมีกล่องรับความคิดเห็นจากพนักงาน การติดบอร์ดข่าวสารการจัดทำสมุดรายงานการทำงานของแต่ละแผนกเสนอผู้บริหาร และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นช่องทางที่รวดเร็วกว่าแบบทางการ ได้แก่การที่พนักงานได้พบปะพูดคุยกันตามสถานที่ต่าง ๆ ได้แก่ ในห้องอาหารพนักงานตามจุดพักผ่อนระหว่างงานตามหอพัก ร้านค้าสโมสรพนักงาน ร้านค้าในชุมชนและสนามกีฬาและการร่วมกิจกรรมที่ร้านจัดขึ้น เช่น งานสังสรรค์ งานวันเกิด งานทำบุญต่าง ๆ

กลุ่มต่าง ๆ ในสวนอาหารทะเลนางนวล ระบบการทำงานและการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ทำให้พนักงานมีการรวมกลุ่มต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ พนักงานแต่ละคนจะเป็นสมาชิกของกลุ่มหลาย ๆ กลุ่ม เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วและทั่วถึง กลุ่มที่เป็นทางการได้แก่กลุ่มพนักงานบริการ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มย่อย ๆ ของแผนกต่าง ๆ กลุ่มพนักงานครัวต่าง ๆ กลุ่มพนักงานช่าง กลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยกลุ่มพนักงานแม่บ้าน นอกจากนี้ยังมีกลุ่มที่เกิดขึ้นจากการทำงานเฉพาะกิจที่รวมตัวกันทำงานที่ร้านจัดขึ้น เช่น งานทำบุญศาล งานกีฬา งานสังสรรค์ประจำปี งานวันเกิด กลุ่มผู้บริหาร ส่วนกลุ่มที่ไม่เป็นทางการซึ่งมีความสนใจตรงกันและรวมตัวกันเอง ได้แก่ กลุ่มกีฬา กลุ่มทำบุญ กลุ่มพนักงานตามหอพัก กลุ่มที่สนใจการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพ กลุ่มสังสรรค์หลังเลิกงานและกลุ่มสวดมนต์ฝึกสมาธิและกลุ่มพนักงานตามจุดพักผ่อนระหว่างงาน ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญในการควบคุมสังคมให้มีความเข้มแข็งด้านสุขภาพและการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขด้วยการยอมรับพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ไม่ดีเช่น พนักงานติดยาเสพติด ดื่มสุราแล้วก่อปัญหาไม่ซื่อสัตย์ ขาดความรับผิดชอบ ทำให้พนักงานที่มีพฤติกรรมดังกล่าวอยู่ไม่ได้และลาออกไปเอง

ระบบการจ้างงาน มี 3 ลักษณะ คือ การจ้างงานประจำ การจ้างงานแบบ Partime และการจ้างงานแบบรายวัน ส่วนใหญ่เป็นการจ้างงานประจำที่ให้ผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเหมาะสมและมีความมั่นคง ส่วนน้อยจะเป็นการจ้างงาน Partime ได้รับค่าจ้างเป็นรายเดือนและมีความมั่นคงเช่นกัน แต่ไม่ได้รับสวัสดิการทำพนักงานประจำ และมีพนักงานบางส่วนในครัวล้าง ได้รับค่าจ้างเป็นรายวันพร้อมอาหาร 2 มื้อ ดังนั้นพนักงานกลุ่มนี้จึงต้องทำงานหนักไม่มีวันหยุด เพื่อให้มีเงินพอใช้จ่ายซึ่งอาจก่อปัญหาสุขภาพตามมา

การทดลองงาน เป็นเวลา 4 เดือน เป็นช่วงเวลาที่ประเมินผลการทำงานของพนักงานว่ามีความสามารถเหมาะสมกับงานบริการหรือไม่และเป็นการคัดกรองพนักงานที่มีความอดทน ยอมรับวัฒนธรรมการทำงานและการอยู่ร่วมกันของร้านได้ ในส่วนของพนักงานเป็นการเตรียมตัวและตัดสินใจว่าจะทำงานต่อไปหรือไม่ พบว่าส่วนใหญ่พนักงานจะลาออกไปในช่วงของการทดลองงาน

กฎระเบียบที่ควบคุมการทำงานของพนักงาน ให้มีความรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์คือ "สต๊าฟ" เป็นการหักเงินพนักงานที่ทำงานบกพร่อง และ "โอเวอร์" ซึ่งหมายถึงการที่พนักงานเบิกของเกินบัญชีที่ใช้หรือขายไป

พื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ

พื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมในสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่ ที่มีผลต่อการส่งเสริมสุขภาพของพนักงานที่พบ จากการศึกษาครั้งนี้ได้แก่

ความเชื่อและประเพณีต่าง ๆ ของสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่

การทำบุญศาล และทำบุญร้านประจำปี จากการศึกษาพบว่า ชุมชนหนองหอยซึ่งเป็นที่ตั้งของร้านมีความเชื่อในเรื่องของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ และเจ้าที่ที่ดูแลสถานที่อยู่ก่อนแล้ว เมื่อมีการสร้างสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ และเริ่มต้นด้วยการสร้างศาลท่านท้าวมหาพรหมธาดาตามความเชื่อของเจ้าของร้าน มีการทำบุญฉลองศาลและตักบาตรทำบุญทุกปีพร้อมทั้งให้ความสำคัญกับชาวบ้าน โดยการเชิญมาร่วมทำบุญร่วมกับผู้บริหารและพนักงานเป็นประจำ และจัดอาหารอย่างดีเลี้ยงชาวบ้าน เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างร้าน พนักงานและชุมชน พิธีกรรมต่าง ๆ ในการทำบุญและความเชื่อว่าการทำบุญเพื่อสร้างความเป็นสิริมงคล ทำให้กิจกรรมรุ่งเรือง บริวารอยู่เย็นเป็นสุข อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ปลอดภัยจากอันตรายและไม่มีอุปสรรคในการทำงาน

การทำบุญในโอกาสต่าง ๆ ผู้บริหารเป็นผู้นำและชักชวนให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมทำบุญ ทำให้พนักงานเกิดความศรัทธาและปฏิบัติตาม ช่วยกลมเกลียวให้พนักงานมีจิตใจอ่อนโยน รู้สึกสบายใจที่ได้เป็นผู้ให้เป็นการส่งเสริมสุขภาพจิตของพนักงานและเป็นกิจกรรมกลุ่มที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดี นอกจากนี้ยังทำให้ร้านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสังคมเป็นที่ยอมรับของสังคมสมาชิกของร้านเกิดความภาคภูมิใจในที่ทำงาน

ค่านิยมในการทำงานและดำเนินชีวิต

ค่านิยมในการทำงานและการดำเนินชีวิตที่พนักงานสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ได้รับการอบรมสั่งสอนเสมอมา เมื่อเข้ามาทำงานที่พบจากการศึกษา ได้แก่ การดำเนินชีวิตด้วยความซื่อสัตย์ ประหยัด ซื่อสัตย์ อดทน ภาพพจน์ของงานบริการที่สะอาด ปลอดภัย มีคุณภาพ และมาตรฐานระดับสากล ซื่อสัตย์ไม่เอาเปรียบลูกค้า หลักการทำงาน 5 ร. คือ รอบคอบ รู้ใจ รอยยิ้ม ร่วมมือ รุ่งงาน หลักการทำงาน 5 ส. คือ สะสาง สะอาด สะดวก สุขลักษณะ และสุขนิสัย การทำงานเป็นทีม การทักทายสวัสดิ์ระหว่างหัวหน้า พนักงาน ทุกวัน ก่อนเข้าทำงานและเลิกงาน ความสุภาพอ่อนน้อม และถ่อมตน และการดำเนินชีวิตตามหลักพุทธศาสนาโดยประธานเป็นผู้นำให้สมาชิกรวมกลุ่มกัน สวดมนต์ทุกวันตอนเย็น ต่อมาเมื่อมีการขยายสาขาผู้นำต้องไปดูแลสาขาใหม่ และพนักงานที่เป็นสมาชิกลาออกไปทำให้กิจกรรมดังกล่าวหยุดไป แต่ยังคงมีการจัดกิจกรรมให้พนักงานสวดมนต์ไหว้พระและทำสมาธิก่อนการประชุมทุกครั้งคือการประชุมหัวหน้าแผนกทุกสัปดาห์ และประชุมพนักงานทุกเดือน การเปิดเทปธรรมะเสียงตามสายในการทำงานช่วงเช้า การฟังเทศน์และทำบุญร่วมกันในเทศกาลต่าง ๆ เป็นประจำ

ค่านิยมในการทำงานและดำเนินชีวิตดังกล่าวมา เกิดจากผู้บริหาร และรองประธานที่เป็นผู้นำในการปฏิบัติชี้แนะให้พนักงานปฏิบัติตามและถ่ายทอดค่านิยมต่าง ๆ สูพนักงานโดยการเล่าประสบการณ์ชีวิตให้ที่ประชุมฟังเป็นประจำ ฝ่ายบุคคลปฐมนิเทศพนักงานและการคัดเลือ่นี้ติดไว้ตามจุดต่าง ๆ ภายในร้าน หัวหน้าฝ่ายและพนักงานรุ่นแรก ๆ เป็นแบบอย่างในการทำงานแก่พนักงานรุ่นใหม่และการชื่นชมพนักงานที่ปฏิบัติตามแนวทางค่านิยมดังกล่าว แต่สถานการณ์บางอย่างที่เป็นอุปสรรคต่อการถ่ายทอดวัฒนธรรมทางสังคมแก่พนักงานคือการขยายสาขาใหม่ ทำให้ประธานไม่มีเวลา ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจที่ทำให้ร้านต้องมีปรับเปลี่ยนลดกิจกรรมทางสังคมลงเพื่อระดับประคองให้ร้านสามารถอยู่ได้ต่อไป

การกำหนดนโยบายเพื่อสุขภาพ

จากการศึกษา พบว่า ผู้บริหารมีแนวคิดต่อการทำงานและแนวคิดต่อสุขภาพของพนักงานที่เอื้ออำนวยและนำไปสู่การกำหนดนโยบายเพื่อสุขภาพของสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่ ดังนี้

ด้านการทำงานผู้บริหารเห็นว่าพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานที่ทำให้ร้านสามารถดำเนินธุรกิจอยู่ได้ ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างงานบริการให้ได้มาตรฐาน สะอาดและปลอดภัยต่อสุขภาพของพนักงาน ลูกค้า และชุมชนที่ร้านตั้งอยู่ และเห็นว่าควรดูแลรักษาพนักงานทุกคนไว้ให้อยู่ทำงานนาน ๆ เพราะได้รับการฝึกฝนจนมีความรู้ในการทำงานมาเป็นอย่างดี ในช่วงเวลาที่ร้านประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั่วโลก ผู้บริหารมีแนวคิดที่จะประคับประคองธุรกิจไว้เพื่อให้พนักงานทุกคนมีงานทำ จนบางครั้งต้องนำเงินสำรองออกมาจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานเมื่อรายรับไม่เพียงพอ

ในด้านสุขภาพของพนักงาน ผู้บริหารเห็นว่าพนักงานทุกคนเหมือนลูกหลานที่ควรดูแลเอาใจใส่ให้มีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี เห็นว่าสุขภาพเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับทุกคนที่สามารถดูแลให้ดีขึ้น และรักษาไว้ไม่ให้เสื่อมก่อนวัยด้วยการออกกำลังกาย รับประทานอาหารชีวจิตสะอาด ปรุงสุกใหม่ ๆ พักผ่อนให้เพียงพอ และทำสมาธิ หากพนักงานมีสุขภาพดีก็สามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ สำหรับความเป็นอยู่ของพนักงานจะให้ความสำคัญกับการให้ผลประโยชน์ตอบแทนอย่างยุติธรรม โดยเฉพาะเรื่องเศรษฐกิจของพนักงานรวมถึงครอบครัวของพนักงาน เช่น การรับลูกของพนักงานเข้าทำงาน การจ่ายเงินเดือนก่อนกำหนดเมื่อพนักงานต้องการใช้เงินเพื่อการศึกษาบุตรในช่วงเปิดเทอม

จากแนวคิดดังกล่าวมา จึงได้มีการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบที่เอื้อต่อสุขภาพของพนักงาน ดังนี้

1. นโยบายที่ดำเนินการตามกฎระเบียบของรัฐ ร้านได้รับทราบแนวทางในการดำเนินงานจากหน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งสำนักงานใหญ่และสาขาต่าง ๆ แล้วนำมาพิจารณากำหนดเป็นกฎระเบียบและข้อบังคับในการทำงาน ซึ่งได้มีการจัดทำเป็นรูปเล่มแจกให้พนักงานทุกคนในวันปฐมนิเทศและมีการติดตามควบคุมการปฏิบัติตามกฎหมายโดยฝ่ายบุคคลและผู้บริหารอยู่เสมอพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามจะถูกเตือนจากหัวหน้าในชั้นแรก หากพบว่ายังทำผิดกฎระเบียบครั้งที่สองจะถูกตักเตือนโดยงานบุคคลซึ่งพนักงานทุกคนถือว่าเป็นสิ่งที่น่าอาย พนักงานจะลาออกเมื่อทำผิดซ้ำ เพราะจะไม่เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

กฎหมายของรัฐที่ร้านปฏิบัติตาม ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานโดยปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำในการใช้แรงงาน และการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานเพื่อให้พนักงานทำด้วยความปลอดภัย มีสุขภาพอนามัยที่ดี ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ไม่น้อยกว่ากฎหมายกำหนด กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม ร้านได้สมัครเข้าเป็นสมาชิกของกองทุนและพนักงานเป็นผู้เลือกสถานพยาบาลที่อยู่ใกล้บ้าน กฎหมายพระราชบัญญัติสาธารณสุขสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ได้รับป้ายร้านอาหารมาตรฐานในระดับดีมากจากกองอนามัยสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครเชียงใหม่ โดยผ่านการตรวจสอบมาตรฐานเป็นประจำปีละ 2 ครั้ง ในเรื่องสุขอนามัยส่วนบุคคลของพนักงาน ระบบบำบัดน้ำเสีย บ่อดักไขมัน สถานที่และอุปกรณ์ การให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับสุขาภิบาลร้านอาหาร กฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.2535 ร้านได้กำหนดให้มีพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ร้อยละ 50 ของพื้นที่ทั้งหมดจากการประสานงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้ร้านได้กำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยในการทำงานตามคำแนะนำของแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด

2. นโยบายและกฎระเบียบที่กำหนดขึ้นนอกเหนือกฎหมายที่เอื้อต่อสุขภาพของพนักงาน เป็นนโยบายที่ผู้บริหารกำหนดขึ้นบนพื้นฐานของการเอื้ออาหารและเกื้อกูลให้พนักงานทำงานและดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ประกอบด้วยนโยบายด้านต่าง ๆ ดังนี้ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ได้แก่ การจัดที่ทำงานให้มีบรรยากาศร่มรื่น สะอาด น่าอยู่ ปรับปรุงร้านให้มีบรรยากาศใหม่ ๆ อยู่เสมอ และจัดสถานที่พักผ่อนให้แก่พนักงาน เช่น ห้องอาหาร พนักงานที่มีบรรยากาศสบาย มุมพักระหว่างงาน นโยบายด้านความปลอดภัยในการทำงาน ได้แก่ นโยบาย 5 ส. ให้พนักงานสวมรองเท้าหุ้มส้น/รองเท้าผ้าใบเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ นโยบายด้านการทำงานและการศึกษา ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การทบทวนปัญหาการบริหารและหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน การสอนงานแบบพี่สอนน้อง การยึดหลักประชาธิปไตยในการทำงานและส่งเสริมการศึกษา นโยบายด้านสังคม และเศรษฐกิจ ได้แก่ การส่งเสริมความสามัคคี การอยู่ร่วมกันด้วยความรัก และความเอื้ออาทร การทักทายสวัสดิ การจัดกิจกรรมสังสรรค์ประจำปีและงานวันเกิดพนักงาน การจัดงานวันเด็กและให้ทุนการศึกษาแก่ลูกของพนักงาน การจัดสวัสดิการเงินกู้สำหรับพนักงาน การห้ามขายของในที่ทำงาน นโยบายด้านสุขภาพ ได้แก่ การรักษาความสะอาดของร่างกายและเครื่องแต่งกาย ส่งเสริมการออกกำลังกาย จัดงานกีฬาประจำปี ห้ามดื่มเหล้า สูบบุหรี่ และสารเสพติด ห้ามเล่น

ในการปฏิบัติการส่งเสริมให้พนักงานดำเนินชีวิตตามหลักพุทธศาสนา คือ ขยัน ซื่อสัตย์ ประหยัดอดทน และรักษาศีล 5 ที่ทำให้สังคมมีความสุข มีกิจกรรมสังสรรค์ นันทนาการต่าง ๆ ที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทั้งพนักงานเองและกับชุมชน นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน ได้แก่ การทำบุญศาลและร้านประจำปี การไปร่วมทำบุญกับชุมชนในโอกาสต่าง ๆ การจัดงานเลี้ยงพนักงานประจำปี การจัดงานวันเกิด การจัดงานวันเกิดให้พนักงาน การแข่งขันกีฬาประจำปี การพาพนักงานไปรับประทานอาหารร่วมกันนอกสถานที่และการจัดให้มีสโมสรสำหรับพนักงาน

การสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมของพนักงาน

สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ มีการดำเนินงานที่สร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรดังนี้ ผู้บริหารให้การดูแลเอาใจใส่พนักงานด้วยความรักและเอื้ออาทรเหมือนลูกหลานมีการจ้างระยะยาว สอนทักษะและความรู้ในการทำงานแก่พนักงานตั้งแต่ไม่มีประสบการณ์ในงานบริการเลย จนสามารถให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของธุรกิจบริการเดียว การให้โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพยกย่องชมเชย และให้รางวัลตอบแทนแก่พนักงานที่ทำงานดี กระจายอำนาจการบริหารงานให้หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าแผนก และติดตามงานสม่ำเสมอทุกวันมีการแก้ไขปัญหาทันทีที่มีช่องทางข่าวสารให้พนักงานทุกคนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและทั่วถึงทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเอกลักษณ์และกลมกลืนให้พนักงานเกิดความรัก ภาควุมใจ ผูกพัน และยึดมั่นในองค์กร มีความรักและเอื้ออาทรต่อกัน นอกจากนี้ร้านมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน โดยเชิญชาวบ้านมาร่วมกิจกรรมทำบุญร้าน และทำบุญศาลเป็นประจำทุกปีให้ความร่วมมือช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน สร้างความเจริญและสร้างงานให้ชาวบ้านมีงานทำใกล้บ้าน ทำหอพักและเปิดร้านค้าสำหรับบริการแก่พนักงาน ดำเนินธุรกิจร้านอาหารด้วยความระมัดระวังไม่สร้างความเดือดร้อนหรือปัญหาสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชน ได้แก่ เสียงดัง ชยะ น้ำเสีย หรือปัญหาจราจร ชุมชนจึงให้การยอมรับร้านและพนักงาน ทำให้พนักงานอยู่ในชุมชนและที่ทำงานได้อย่างมีความสุข เมื่อทุกคนรู้สึกที่ดีรักและเอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลกันย่อมทำให้สังคมนั้นเกิดความเข้มแข็งเป็นหัวใจสำคัญของการส่งเสริมสุขภาพในที่ทำงาน

ส่วนการสร้างเสริมความเข้มแข็งแก่พนักงานในด้านการทำงานและความปลอดภัยที่เห็นชัดเจน คือการสอนให้พนักงานบริการได้คิดวิธีการแก้ไขปัญหาร่วมกันทุกวัน การอบรมความรู้ในการบริการ ภาษาอังกฤษและความรู้เรื่องอาหารทุกวันตอนเย็น การทำกิจกรรม 5 ส. การกระจายอำนาจการบริหารงานให้หัวหน้าฝ่าย/แผนกไปบริหารจัดการงานในแผนกเอง โดยเน้นการทำงานเป็นทีมอย่างมีระบบ และการดำเนินการเรื่องความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย คอตรวจความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยในการทำงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน ความร้อน แสงสว่าง เสียง เชื้อเพลิง วัสดุอุปกรณ์สำหรับการทำงาน อุปกรณ์ดับเพลิง การป้องกันและระงับอัคคีภัยในที่ทำงาน

สำหรับการสร้างเสริมความเข้มแข็งด้านสุขภาพเป็นเพียงการให้ความรู้และข่าวสารด้านสุขภาพ และชี้แนะวิธีการส่งเสริมสุขภาพ ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างและชักชวนให้พนักงานเกิดความตระหนักต่อสุขภาพและสนใจดูแลสุขภาพตนเอง มีพนักงานบางส่วนที่มีความสนใจและชอบกีฬา ได้มีการรวมกลุ่มกันเล่นกีฬาและออกกำลังกายตามสถานการณ์ของข่าวสารการกีฬาและเวลาที่ว่างจากงาน เช่น การรวมตัวกันเล่นฟุตบอลและจัดแข่งขันกันเอง ในช่วงที่มีการแข่งขันฟุตบอลโลก ฟุตบอลด้านยาเสพติด กลุ่มวิ่งออกกำลังกายและกลุ่มจักรยานวันอาทิตย์ ร้านจัดกิจกรรมตรวจวัดสมรรถภาพทางกายแก่พนักงานการจัดให้คำปรึกษาการเลิกบุหรี่แก่พนักงานที่สูบบุหรี่และการสาธิตการออกกำลังกายโดยการเหยียดยืดกล้ามเนื้อโดยใช้เสียงตามสาย ซึ่งเกิดจากการแนะนำและเข้ามาประสานงานเพื่อจัดกิจกรรมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ตามนโยบายของรัฐ ซึ่งได้รับความสนใจและร่วมมือจากผู้บริหารและพนักงานเป็นอย่างดี เป็นเพียงการกระตุ้นให้พนักงานสนใจสุขภาพตนเองเท่านั้น ยังไม่มีความต่อเนื่องของกิจกรรมที่จะทำให้เกิดผลดีต่อสุขภาพ เพราะผู้บริหารและพนักงานยังไม่มีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของกิจกรรมดังกล่าวอย่างเพียงพอและไม่ได้รับการกระตุ้นส่งเสริมอย่างต่อเนื่องจากหน่วยงานราชการ ประกอบกับอุปสรรคทางด้านปัญหาเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ผู้บริหารและพนักงานให้ความสำคัญต่อความมั่นคงของร้านและรายได้ของพนักงานมากกว่าเรื่องสุขภาพ ซึ่งยังไม่เห็นผลเสียทันที หากไม่เลิกพฤติกรรมเสี่ยงหรือไม่มีพฤติกรรมการออกกำลังกาย

เครือข่ายและช่องทางข่าวสารที่สร้างความเข้มแข็งให้กับพนักงานที่พบในสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ เป็นการประสานความช่วยเหลือและแลกเปลี่ยนข่าวสารด้านสุขภาพและการทำงาน แบ่งได้เป็น 2 ระดับดังนี้

1. เครือข่ายในแนวนอน ได้แก่ การพบปะพูดคุยกันในจุดพักระหว่างงาน ขณะรับประทานอาหาร การทำกิจกรรมร่วมกันของกลุ่มต่าง ๆ การทำงานร่วมกัน ความสัมพันธ์แบบพี่สอนน้อง การประสานงานระหว่างสาขาของสวนอาหารทะเลนางนวล และระหว่างธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เช่น ร้านอาหาร โรงแรม โรงพยาบาลเอกชนในเครือข่ายประกันสังคม บริษัทจำหน่ายเครื่องดับเพลิง นำยาทำความสะอาดและบริษัทบำบัดน้ำเสีย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ สื่อมวลชนต่าง ๆ ที่เสนอข่าวสารและความเคลื่อนไหวด้านกีฬา การรณรงค์ด้านสุขภาพขององค์กรต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มกีฬาในชุมชนหรือหมู่บ้านที่พนักงานอาศัยอยู่ รวมทั้งผู้นำชุมชนและชาวบ้านที่ร้านตั้งอยู่

2. เครือข่ายในแนวตั้ง ได้แก่ โครงสร้างการบริหารงาน หรือคณะกรรมการความปลอดภัยและดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานของร้านที่นำแนวคิดและนโยบายของผู้บริหารไปสู่การปฏิบัติ และการประสานงานหรือสั่งการจากหน่วยงานราชการตามกฎหมายและนโยบายของรัฐ เช่น แรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด เทศบาลนครเชียงใหม่ และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล

สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ ได้มีการดำเนินงานพัฒนาทักษะส่วนบุคคลทั้งทักษะในเรื่องการทำงานและทักษะทางด้านสุขภาพให้กับพนักงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสะอาด และปลอดภัย และซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ด้านการบริการแบบวัฒนธรรมไทยที่เน้นความอบอุ่น ไม่ตรีจิต และสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ตามมาตรฐานของนางนวล ซึ่งเป็นที่รู้จักของลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับพนักงานว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นผู้สร้างสรรให้เกิดการบริการตามลักษณะดังกล่าว และมองว่าพนักงานคือลูกหลานจึงให้การดูแลเอาใจใส่ อบรมสั่งสอนและให้การเกื้อกูลแก่พนักงานและครอบครัวตามวัฒนธรรมไทยคือให้ความใกล้ชิด เอื้ออาทรด้วยความรักและอบอุ่น โดยมุ่งมั่นถ่ายทอดประสบการณ์และแนวคิดในการทำงาน และการดำเนินชีวิตตามหลักพุทธศาสนา คือ ความขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์ และอดทน และควมมีระเบียบวินัยในการทำงานให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่หล่อหลอมขัดเกลาให้พนักงานเกิดทักษะในด้านการทำงาน ความปลอดภัยและสุขภาพ

การสร้างทักษะในด้านการทำงาน มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ พนักงานที่ผ่านการฝึกฝนจากนางนวลจะเป็นที่ยอมรับของสถานประกอบการอื่น ๆ การฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ ในการบริการ ระบบงานและการทำงานร่วมกัน โดยหัวหน้าฝ่าย/แผนก และพี่เลี้ยงที่มีความรู้ความสามารถและมีความคิดริเริ่มในการทำงาน คอยให้การดูแลและเป็นต้นแบบที่ดีถ่ายทอดความรู้ทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน ตลอดจนความรู้สึที่ดีต่อร้านให้พนักงานใหม่แบบพี่สอนน้อง ซึ่งเป็นจุดสำคัญของการสร้างความประทับใจให้กับพนักงานใหม่และสร้างความรู้สึผูกพันที่ดีต่อกัน การทบทวนปัญหาการทำงานในวันที่ผ่านมาให้ทุกคนร่วมกันคิดหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขโดยมีหัวหน้าเป็นผู้สรุปแนวทางในการปฏิบัติต่อไป มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับอาหาร การบริการและภาษาอังกฤษแก่พนักงานบริการทุกวัน ฝ่ายบริหารจะมีการทดสอบความรู้ความสามารถของพนักงานปีละ 1-2 ครั้ง เป็นการประเมินพนักงานที่กำลังทดลองงาน เพื่อบรรจุเป็นพนักงานประจำ และพนักงานเก่าที่สมัครสอบเพื่อพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง สำหรับพนักงานแผนกครัวจะคิดและประกอบอาหารรายการใหม่ ๆ ให้คณะกรรมการทดลองชิมแล้วจึงนำออกบริการให้ลูกค้าเมื่อเป็นที่นิยมก็จะได้รับการพิจารณาเพิ่มเงินเดือน มีการจัดอบรมความรู้ด้านสุขภาพและการทำงานให้กับพนักงานทุกคนในช่วงที่ไม่ใช่ฤดูกาลของการท่องเที่ยว ซึ่งพนักงานจะว่างจากงาน แต่ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมามีปัญหาด้านเศรษฐกิจ ทำให้กิจกรรมการทดสอบความรู้ การเลื่อนขั้นเงินเดือนและกิจกรรมการอบรมพนักงานในช่วงเวลาที่ว่างจากงานต้องหยุดไป การส่งหัวหน้าหรือตัวแทนพนักงานเข้ารับการอบรมที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดขึ้น และนำความรู้มาเผยแพร่ให้พนักงานทราบ ผ่านหัวหน้าฝ่าย/แผนก เช่น ความรู้เรื่องสุขาภิบาลร้านอาหาร ความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน การซ้อมแผนอุบัติเหตุ การสอนพนักงานแม่บ้านเรื่องการทำความสะดวกและการใช้น้ำยาด้วยความปลอดภัย มีการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตราย เช่น ถุงมือ ผ้าปิดจมูก นอกจากการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างทักษะในการทำงานแล้ว ร้านยังได้สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานได้มีการศึกษาต่อโดยใช้เวลาที่ว่างจากการทำงาน พนักงานที่มีอายุจะไม่สนใจการเรียนต่อ เนื่องจากมีภาระต้องส่งลูกเรียนจะมีแต่พนักงานอายุน้อยที่สนใจการเรียนต่อในสายอาชีพ

ผลจากการจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะในการทำงาน พนักงานประเมินความรู้ความสามารถในการทำงานของตนเองอยู่ในระดับดี คือเห็นว่าตนเองสามารถคิดหาวิธีการทำงานให้ดีขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาได้ในระดับดีมาก ชอบคิดพัฒนาอยู่ในระดับดีมาก แต่เห็นว่าการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการทำงานเป็นเรื่องยาก เพราะพนักงานเห็นว่าบริการต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัว ในการให้บริการและแก้ปัญหา ต้องใช้ภาษาอังกฤษและแผนกครัวต้องใช้ความรู้ความสามารถ ในการปรุงอาหาร และสถิติการเจ็บป่วยจากอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงานสวนอาหารทะเล นางนวลเชียงใหม่ในปี 2541 มีจำนวน 1 ราย ส่วนปี 2542 จนถึงปัจจุบันจากการสอบถามยังไม่มี พนักงานที่เกิดอุบัติเหตุจากการทำงานเลย

การสร้างทักษะของการทำงานเป็นทีมมาและการอยู่ร่วมกัน โดยการจัดกิจกรรมทำบุญ ศาลและทำบุญร้านประจำปี การทำบุญฟังเทศ งานเลี้ยงสังสรรค์วันเกิดของพนักงาน และงานเลี้ยง พนักงานประจำปี การนำเอาเทคนิค 5 ส. มาใช้ในการทำงาน การควบคุมคุณภาพงาน การที่ พนักงานทุกคนทำงานช่วยกันรับประทานอาหารร่วมกัน และพักในห้องพักเดียวกันโดยไม่แยกว่าเป็น หัวหน้าหรือลูกน้อง เป็นการจัดการให้เกิดความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในสิทธิของพนักงานทุกคน ซึ่งเป็นปัจจัยเบื้องต้นของสุขภาพ (Prerequisite for Health)

ผลจากการที่ร้านได้มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าวมาเป็นการสร้างทักษะการทำงานเป็น ทีมและการอยู่ร่วมกันให้กับพนักงาน พบว่าพนักงานเห็นว่าความสัมพันธ์ทางสังคมของตนกับเพื่อน ร่วมงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ รู้สึกมีคนรักและห่วงใย ชอบที่จะพบปะสังสรรค์และ ทำกิจกรรมกับเพื่อน และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ทำงานรวมกลุ่มกับเพื่อนได้ดีมาก เช่นเดียวกันกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงานในภาพรวมพนักงานประเมินว่าอยู่ในระดับสูง ได้แก่การมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการ ทำงานร่วมกันสูงและมีความสนิทสนมสามารถปรึกษาหารือเรื่องต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงให้เห็นจากคำพูดของพนักงานที่ว่า “พนักงานที่นี่ที่ออกไปแล้วยังกลับมาเที่ยวหากันไม่เหมือนที่อื่น” และ “พนักงานที่นี่จะรู้จักกันหมด เพราะกินข้าวหม้อเดียวกันต้องสามัคคีกัน ทุกคนจะช่วยเหลือกัน”

การพัฒนาทักษะในการทำงานและการอยู่ร่วมกัน มีการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มแรกเปิดร้าน จนถึงปัจจุบัน จนเกิดเป็นวัฒนธรรมในการทำงานและวัฒนธรรมทางสังคมขององค์กรที่ถ่ายทอดสืบต่อกันมา แม้จะประสบภาวะเศรษฐกิจที่วิกฤตร้านก็ยังดำเนินการในเรื่องดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง แต่บางกิจกรรมก็มีการปรับเปลี่ยนไปให้เหมาะสมกับสถานการณ์ จึงทำให้พนักงานมีทักษะที่ดีในการอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกัน และแสดงออกมาในรูปของความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความเข้มแข็งขององค์กร

การพัฒนาทักษะด้านสุขภาพและความปลอดภัย จากการที่ร้านได้นำเอาการควบคุมคุณภาพงานมาใช้ได้มีการกำหนดกฎระเบียบที่ส่งผลดีต่อสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน โดยมีฝ่ายบุคคลคอยควบคุมดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามกฎอยู่เสมอ นอกจากนี้ผู้บริหารทุกระดับจะคอยดูแลกระตุ้นเตือนและชักชวนให้ทุกคนดูแลสุขภาพตนเอง หลีกเลี่ยงพฤติกรรมเสี่ยง เช่น การดื่มเหล้าและสูบบุหรี่ กฎระเบียบดังกล่าว ได้แก่ การจัดให้พนักงานมีข้อล้อมและแก้วน้ำประจำตัว ห้ามพนักงานรับประทานอาหารที่เหลือจากลูกค้า ห้ามพนักงานสูบบุหรี่หรือดื่มสุราในขณะที่ทำงาน จัดอาหารสำหรับพนักงานทุกคนใส่รองเท้าผ้าใบ หรือรองเท้าหุ้มส้น เพื่อป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงาน จัดอาหารสำหรับพนักงานโดยเน้นให้มีคุณค่าทางโภชนาการ สะอาดและปรุงสุกใหม่ จัดที่พักที่สะอาดและปลอดภัยให้พนักงาน ซึ่งพนักงานประเมินว่าร้านมีการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวมาอยู่ในระดับมาก การสร้างทักษะเรื่องของการออกกำลังกายในช่วงก่อนที่จะเกิดปัญหาเศรษฐกิจได้มีการจัดกิจกรรมแข่งขันกีฬาประจำปี กีฬาระหว่างแผนกและแข่งขันกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์กับชุมชนร้านให้การสนับสนุนสนามกีฬา อุปกรณ์กีฬา ของรางวัล อาหารนักกีฬาและเวลาในการฝึกซ้อม พนักงานจะร่วมกันฝึกซ้อมและเล่นกีฬาอย่างต่อเนื่อง แต่เมื่อประสบปัญหาเศรษฐกิจทำให้ร้านต้องลดการสนับสนุนลง และเกิดปัญหาพนักงานที่แข่งกีฬาเจ็บป่วยและขาดงาน และพนักงานที่เป็นผู้นำกลุ่มย้ายไปทำงานสาขาอื่น บางคนก็ลาออก จึงทำให้กิจกรรมการรวมกลุ่มเล่นกีฬาเลิกหายไป คงมีแต่พนักงานที่ชอบและสนใจรวมกลุ่มเล่นกีฬาเป็นบางครั้งหรือไปเข้ากับกลุ่มกีฬาในชุมชนกับเพื่อน หรือออกกำลังกายเองตามความสนใจ ในส่วนของพนักงานสำนักงาน ผู้จัดการจะเป็นผู้นำชักชวนให้มีการรวมกลุ่มออกกำลังกายโดยการวิ่ง และปั่นจักรยานวันอาทิตย์ แต่ยังคงขาดความสม่ำเสมอเพราะทุกคนมีภาระงานและครอบครัวทำให้เวลาว่างไม่ตรงกัน

ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าพนักงานมีพฤติกรรมการออกกำลังกายและทำกิจกรรมส่งเสริมสมรรถภาพทางกายโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี มีผลการทดสอบสมรรถภาพทางกายโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี แต่มีพนักงานบางคนที่มีสมรรถภาพทางกายต่ำ ซึ่งจะต้องให้ความสนใจ เพราะหากปล่อยทิ้งไว้ก็จะเกิดปัญหาสุขภาพตามมา พนักงานส่วนใหญ่ขาดความเข้าใจวิธีการออกกำลังกายที่ถูกต้อง จะเห็นได้จากการที่พนักงานส่วนใหญ่รู้สึกปวดเมื่อยร่างกายทุกครั้งหลังจากการออกกำลังกาย พนักงานเห็นว่าหัวหน้าแนะนำสนับสนุนให้พนักงานออกกำลังกาย ในระดับปานกลาง จากการสนทนากลุ่มพบว่า พนักงานจะให้ความสำคัญกับการทำงานมากกว่าการออกกำลังกายและเห็นว่า การออกกำลังกายเป็นกิจกรรมนันทนาการ ที่ควรจะทำในเวลาว่างจากงาน หากจะต้องออกกำลังกายในเวลาทำงาน พนักงานเห็นว่าเป็นเรื่องยุ่งยากและเสียเวลาทำงาน และมีปัญหาเรื่องความสะดวกสบายของร่างกาย ชื่อร้านและพนักงานให้ความสำคัญ เพราะเป็นภาพพจน์และส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ ที่เน้นความสะดวกและปลอดภัย และสุขภาพของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร

การพัฒนาทักษะด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีค่านิยมในการทำงานและดำเนินชีวิตด้วยความซื่อสัตย์ ประหยัด ซื่อสัตย์และอดทน ผู้บริหารจะปฏิบัติตนเป็นตัวอย่าง และคอยสั่งสอนพนักงานอยู่เสมอ รวมทั้งให้ลูกพนักงานรู้จักช่วยเหลือพ่อแม่ด้วยการประหยัดและออมเงินและให้รางวัลแก่เด็กที่มีสมุดเงินฝากออมสินเป็นประจำ การให้พนักงานบริการบริหารจัดการเงินค่าทิปเอง ซึ่งนอกจากจะเป็นกิจกรรมที่สร้างทักษะด้านเศรษฐกิจแล้วยังเป็นการสอนให้พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อกัน และสร้างทักษะของการมีระเบียบวินัยในการทำงาน การสอนให้พนักงานแบ่งเงินที่หามาได้เป็น 3 ส่วน คือ ไว้กินและใช้จ่าย เก็บออม และส่งให้พ่อแม่ ผลที่เกิดจากการพัฒนาทักษะด้านเศรษฐกิจ คือ พนักงานนำเอาทักษะดังกล่าวมาใช้ในการดำเนินชีวิต ดังที่พนักงานนำเอาวิธีการประหยัด ตักข้าวให้พอดี ไม่เหลือทิ้งมาใช้ในชีวิตครอบครัวและพนักงานชายที่สามารถจัดสรรค่าใช้จ่ายให้พอดีกับรายรับ โดยการรู้จักประหยัดและอดออมและปรับตัวอยู่ได้ในภาวะเศรษฐกิจเช่นปัจจุบัน

การพัฒนาทักษะด้านสุขภาพจิต ได้แก่ การสอนให้พนักงานดำเนินชีวิตตามหลักพุทธศาสนา จัดกิจกรรมทำบุญร่วมกัน สร้างบรรยากาศของการทำงานที่สงบ มีเสียงตามสาย เปิดเพลงธรรมะและเพลงเบา ๆ ให้พนักงานฟังขณะทำงาน และการกำหนดให้พนักงานสวดมนต์ ทำสมาธิร่วมกันก่อนการประชุมทุกครั้ง การจัดระบบงานที่ดีและสอนให้ทุกคนรู้จักหน้าที่และมี

ระเบียบวินัยในการทำงาน ผู้บริหารและหัวหน้าแผนกคอยให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ แก่พนักงาน ทำให้สังคมของที่ทำงานสงบสุขทุกคนรับฟังและยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน พนักงานช่วยกันดูแลลูกค้าและมีระบบการสอนงานแบบพี่สอนน้องทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีเพื่อนคอยช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเวลาทำงาน

ผลของการพัฒนาทักษะด้านสุขภาพจิตพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมควบคุมความเครียดในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยพนักงานจะรู้สึกตัวเวลาที่เกิดความเครียด และมีวิธีควบคุมความเครียดที่เกิดขึ้น และพนักงานสามารถพูดคุยและขอความช่วยเหลือในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนได้ นอกจากนี้พนักงานประเมินสมรรถภาพทางอารมณ์ในการทำงานของตนเองโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี พนักงานบริการสามารถแก้ไขปัญหาความเครียดที่เกิดจากลูกค้าได้ โดยการสับเปลี่ยนให้เพื่อนที่รับผิดชอบงานร่วมกันไปดูแลลูกค้าแทนและตัวเองก็เปลี่ยนไปบริการลูกค้าโต๊ะอื่นก็สามารถควบคุมความเครียดที่เกิดขึ้นให้นายไปได้ และพนักงานบางคนเมื่อได้เข้าร่วมกิจกรรมทำบุญ สวดมนต์ทำสมาธิเกิดทักษะสามารถปรับตัวจากคนที่มีอารมณ์ร้อนขี้โมโหกลายเป็นคนที่มีอารมณ์เย็นลง

การปรับเปลี่ยนบริการสุขภาพในสถานประกอบการ

การจัดบริการเพื่อสุขภาพของพนักงานสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ ยังเป็นบริการในเชิงรับ คือการจัดบริการเมื่อพนักงานเจ็บป่วย เช่น การจัดห้องพยาบาล การบริการตรวจรักษาแก่พนักงานที่เจ็บป่วย แม้จะมีการจัดบริการเชิงรุกอยู่บ้าง แต่ก็เป็นกิจกรรมการสร้างตระหนักรู้ โดยการให้ความรู้และข่าวสารสุขภาพแก่พนักงานเท่านั้น ส่วนกิจกรรมการตรวจวัดสมรรถภาพทางกายของพนักงานซึ่งเกิดจากการที่หน่วยงานราชการประสานงานเพื่อทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น แต่ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นคือทั้งผู้บริหารและพนักงานให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวเป็นจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่าสมาชิกขององค์กรส่วนใหญ่มีความสนใจในสุขภาพของตนเอง และผู้บริหารก็ให้ความสนใจในสุขภาพของพนักงานทุกคนเปิดโอกาสและคอยติดตามให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสเข้าถึงการบริการดังกล่าวอย่างทั่วถึง ซึ่งอาจจะเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดบริการเชิงรุกในด้านสุขภาพแก่พนักงานก็เป็นได้ หากได้รับการสนับสนุนและชี้แนะจากนักวิชาการด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่อง

การลงทุนของร้านในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพให้กับพนักงาน

พบว่าฝ่ายบุคคลได้มีการจัดเก็บข้อมูลด้านสุขภาพของพนักงานโดยการบันทึกลงแฟ้มประวัติและบันทึกโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประเมินผลงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบ เช่น การปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งการให้รางวัล และส่งข้อมูลให้กับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้จะเป็นการลงทุนในด้านค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้แก่ เงินสมทบกองทุนขาดแคลนและกองทุนประกันสังคม การจัดซื้อเครื่องมือและเวชภัณฑ์การปฐมพยาบาล อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ติดตั้งระบบความปลอดภัยเกี่ยวกับแก๊สเชื้อเพลิงหุงต้ม การกำจัดขยะและดูแลบำบัดน้ำเสีย การตรวจสุขภาพ การจัดปรับปรุงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน การฝึกอบรมความรู้แก่พนักงาน การเยี่ยมพนักงานและญาติที่เจ็บป่วยหรือเสียชีวิตและการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬา สัดส่วนของการลงทุนด้านสุขภาพ จะเห็นว่าเป็นค่าใช้จ่ายในด้านการรักษาพยาบาลแก่พนักงานที่เจ็บป่วย มากกว่าการลงทุนส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค

ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับผู้ที่มีบทบาทในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ

เห็นว่า ควรจะเป็นความร่วมมือกันของทุกฝ่ายคือเจ้าของร้านพนักงานทุกคน หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานบริการสุขภาพของเอกชน หน่วยงานของรัฐ ควรจะมีส่วนช่วยเหลือการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานโดยการให้ความช่วยเหลือคำแนะนำและสนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อสุขภาพ มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันที่เป็นการควบคุมกำกับให้เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ

พบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการออกกำลังกายอยู่เสมอ เห็นว่า ควรจะมีการจัดกิจกรรมออกกำลังกายในช่วงเช้าก่อนชั่วโมงการทำงาน มีการจัดตั้งชมรมหรือกลุ่มออกกำลังกายเพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานออกกำลังกาย ค้นหาพนักงานที่มีศักยภาพสูงมาเป็นผู้นำกลุ่ม และสามารถประสานงานกับผู้บริหารและพนักงานได้ดี ส่วนพนักงานที่ไม่มีพฤติกรรมการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา เห็นว่าการออกกำลังกายในที่ทำงานเป็นเรื่องยุ่งยาก เสียเวลา และปัญหาคือความสะอาดและการแต่งกาย ทำให้การทำงานได้ไม่เต็มที่ เห็นว่าการออกกำลังกายเป็นการเล่น สำหรับ

การไปตรวจสุขภาพเป็นเรื่องยุ่งยากต้องการให้มาตรวจให้ที่ร้านทุก 6 เดือน และวิธีการที่จะทำให้เกิดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ พนักงานเห็นว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรประสานงานกับผู้จัดการให้เข้าใจถึงวิธีการทำงานและควรเป็นกิจกรรมที่ไม่ใช้งบประมาณมาก ผู้บริหารจะนำมาประชุมพิจารณาร่วมกัน และจัดหางบประมาณและบริหารการผ่านกลุ่มกีฬาที่มีอยู่แล้ว

พนักงานสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ มีความต้องการกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในเรื่องต่าง ๆ อยู่มาก พบว่ากิจกรรมที่พนักงานต้องการมากที่สุดคือ กิจกรรมคลายเครียด รองลงมาคือการตรวจสุขภาพประจำปี การฝึกอบรมวิธีการปฏิบัติงาน การเลิกสูบบุหรี่ การสร้างความสัมพันธ์ การฝึกปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการทำงานการให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องงานครอบครัวและสุขภาพ การเลิกดื่มสุรา การแข่งขันกีฬาประจำปี โปรแกรมหรือคลินิกโภชนาการ และกิจกรรมนันทนาการ ซึ่งทุกกิจกรรมดังกล่าวมา พนักงานมีความต้องการในระดับมาก ส่วนกิจกรรมที่เหลือและอยู่ในระดับปานกลางคือการฉีดวัคซีนป้องกันโรค การลดน้ำหนัก การออกกำลังกายในที่ทำงานที่มีการจัดสถานที่และผู้ฝึกสอนให้ การคุมกำเนิดและการจัดตั้งศูนย์เลี้ยงเด็ก โดยที่พนักงานต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ พนักงานประมาณเกือบครึ่งต้องการร่วมในระดับปฏิบัติตาม พนักงานจำนวนกว่า 1 ใน 5 ส่วนต้องการร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผน อีกจำนวนกว่า 1 ใน 5 เช่นกันที่ต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และมีเพียงส่วนน้อยที่ต้องการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล สำหรับความต้องการผู้ให้คำปรึกษาเรื่องการส่งเสริมสุขภาพ พนักงานส่วนใหญ่ต้องการผู้ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ รองลงมาคือนักวิชาการหรือผู้มีความรู้จากภายนอก และมีเพียงส่วนน้อยที่ต้องการผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้บริหารหรือเพื่อนร่วมงาน แสดงให้เห็นพนักงานให้ความเชื่อถือและยอมรับผู้ที่มีประสบการณ์และมีความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าผู้ที่มีประสบการณ์และนักวิชาการด้านการส่งเสริมสุขภาพจะให้ความสนใจและพิจารณาถึงการสร้างบทบาทด้านสุขภาพเพื่อสังคมต่อไป

การอภิปรายผล

ผู้วิจัยนำเอาผลการศึกษากิจการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่ มาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. สถานการณ์ การดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่ ปัญหาอุปสรรคสิ่งสนับสนุน และผลของการดำเนินงาน

สถานการณ์การดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวล เมื่อพิจารณาตามยุทธศาสตร์ของการส่งเสริมสุขภาพตามกฎบัตรออกตาวา (Ottawa Charter) พบว่ามีการดำเนินงานที่ชัดเจน และยั่งยืนใน 3 กิจกรรม คือ การกำหนดนโยบายเพื่อสุขภาพการจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อสุขภาพ และการพัฒนาทักษะส่วนบุคคลเพื่อสุขภาพ สำหรับกิจกรรมการสร้างเสริมสุขภาพและการมีส่วนร่วมของพนักงานในเรื่องสุขภาพมีการดำเนินงานเพียงบางส่วนเท่านั้น ส่วนกิจกรรมการปรับเปลี่ยนบริการสุขภาพในสถานประกอบการยังไม่ได้มีการดำเนินงานที่ชัดเจน เนื่องจากเป็นการดำเนินงานที่ส่งเสริมสุขภาพในสถานประกอบการที่เกิดจากผู้บริหารมีจิตสำนึกที่ดีต่อพนักงาน มีประสบการณ์ในการทำงานและการส่งเสริมสุขภาพ จึงนำไปสู่แนวคิดของการทำงานและพัฒนาไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานตามกิจกรรมดังกล่าวมา ทั้งนี้ได้เป็นการนำทฤษฎีการส่งเสริมสุขภาพมาดำเนินงานโดยตรง

นอกจากนั้นยังพบว่า สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่มีกิจกรรมที่มีความสำคัญและโดดเด่นเป็นการจัดการกับปัจจัยทางกายภาพ โครงสร้างทางสังคมและจิตวิทยา ตลอดจนชุมชนแวดล้อมตามลักษณะของสังคมไทย ซึ่งส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Recipocal) สมควรนำมาอภิปรายเพิ่มเติมตามหลักการพื้นฐานที่นำไปสู่งานสุขภาพ (Fundamental Principle of the Health Work Approach) (Chu Cordia, Driscoll Tim & Dwter Sophic, 1993) ตามแนวคิดขององค์การอนามัยโลก โดยนำสถานการณ์ของการส่งเสริมสุขภาพจากการศึกษาครั้งนี้มาอภิปรายตามกรอบของทั้ง 2 แนวทางตามลำดับ ดังนี้

1.1 ยุทธศาสตร์การส่งเสริมสุขภาพตามกฎบัตรออกตาวา

การกำหนดนโยบายเพื่อสุขภาพ

การที่ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้าแผนกส่วนใหญ่เคยทำงานที่สาขาพญา และสาขาเยอรมันมาก่อน ทำให้มีประสบการณ์การทำงานตามมาตรฐานสากล เพราะลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นระดับนานาชาติ ที่สนใจในรสชาติอาหาร คุณภาพของงานบริการที่สะอาด ปลอดภัยต่อ

สุขภาพ การใช้ชีวิตที่ดี การให้ความสำคัญกับพนักงานที่ได้รับการดูแลตามสิทธิมนุษยชน ตลอดจนการเอื้อประโยชน์ต่อสังคม ประกอบกับร้านมีเครือข่ายสาขาทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งมีหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องเข้ามาควบคุม ติดตาม แนะนำให้ร้านปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน นอกจากนี้ผู้บริหารยังมีประสบการณ์ มีแนวคิดและพฤติกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่การกำหนดนโยบายเพื่อสุขภาพและการบริหารจัดการองค์กรตามมาตรฐานสากล มีทั้งนโยบายที่กำหนดชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น สวัสดิการต่าง ๆ นโยบายด้านความปลอดภัยในการทำงาน การห้ามสูบบุหรี่ ห้ามดื่มสุราในเวลางาน และนโยบายที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรเช่น การพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ทักษะและจิตสำนึกในงานบริการ ร้านนำเอานโยบายมาสู่การปฏิบัติผ่านโครงสร้างการบริหารงานของร้านและคณะกรรมการความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงานโดยมีผู้จัดการและฝ่ายบุคคลเป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบ นอกจากนี้การที่ผู้บริหารเห็นว่าพนักงานคือ ลูกหลานที่ต้องคอยช่วยเหลือเกื้อกูลและเอื้ออาทร จึงมีการกำหนดนโยบายที่นอกเหนือไปจากกฎหมายกำหนดเพื่อส่งเสริมให้พนักงานทำงานและดำเนินชีวิตในที่ทำงานอย่างมีความสุขได้แก่ นโยบาย 5 ส. การจัดอาหารที่มีประโยชน์ เลี้ยงพนักงาน การจัดที่พักที่สะอาดปลอดภัย การจัดสวัสดิการเงินกู้ให้พนักงาน การกำหนดให้พนักงานไหว้พระสวดมนต์ ทำสมาธิก่อนการประชุม และคอยเอาใจใส่ดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิด อยู่เสมอ จึงทำให้พนักงานมีความศรัทธา รักนับถือผู้บริหาร ดังนั้น เมื่อผู้บริหารเสนอแนวคิดและแนวทางในการทำงานพนักงานก็จะยอมรับและปฏิบัติตามโดยง่าย ไม่มีความขัดแย้งที่รุนแรงทำให้สังคมนั้นเป็นสังคมที่สงบสุข เป็นปัจจัยพื้นฐานที่นำไปสู่การส่งเสริมสุขภาพ (Prerequisites for Health) สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ ซึ่งลักษณะที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามแนวคิดและแนวทางการทำงานของผู้บริหารโดยง่ายนั้น เป็นลักษณะโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรมของสังคมไทยเมื่ออยู่นอกครอบครัวที่ยอมรับนับถือบุคคลหัวหน้าเชื้อพึงโดยไม่ได้แย่ง รอมชอม คำนึงถึงกฎเกณฑ์ประเพณีวัฒนธรรมที่ควบคุมความประพฤติและการปฏิบัติต่าง ๆ เป็นผลดีต่อการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข (ชิต นิลพานิช, 2532, หน้า 345)

การสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพ

สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ มีการดำเนินการเพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านกายภาพและสังคมที่เอื้ออำนวยต่อการส่งเสริมสุขภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องและชัดเจน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ร้านตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกและปลอดภัยสำหรับการเดินทางมาทำงานและที่พักของพนักงาน เพราะอยู่ในเขตเทศบาลที่เป็นย่านของชุมชนที่อยู่อาศัย สภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร สะอาด เรียบร้อยและร่มรื่นด้วยต้นไม้ น้ำตก สวนหย่อม และร้านตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำทำให้อากาศเย็นสบาย มีวิวทัศนียภาพที่สวยงาม ส่งผลดีต่อสุขภาพของคนทำงาน ทั้งนี้เกิดจากผู้บริหารให้ความสำคัญกับการรักษาสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ เห็นว่าที่ทำงานควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ รวมทั้งเห็นว่าควรดูแลให้สะอาดเรียบร้อยน่าอยู่ การที่ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการทำร้านอาหารมานานจึงออกแบบอาคารสถานที่ให้เหมาะสมกับลักษณะและความสัมพันธ์ของงาน แม้ว่าจะมีพื้นที่ที่จำกัด มีการสร้างสิ่งแวดล้อมทางกายภาพหลายอย่างในสถานที่ทำงานที่ส่งผลดีต่อสุขภาพของพนักงานและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การทำ 5 ส. การจัดที่พักไว้ตามจุดต่าง ๆ สำหรับพนักงาน การจัดห้องอาหารพนักงานที่มีบรรยากาศดี ทำให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดและความเมื่อยล้าจากการทำงานภายในห้องครัวและส่วนบริการ ออกแบบและใช้อุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานสุขาภิบาลร้านอาหาร เช่น ปูพื้นด้วยวัสดุกันลื่น มีรางระบายน้ำ ปอดักไขมันและระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้รับการดูแลความสะอาดอยู่เสมอ นอกจากนี้ร้านได้ดัดแปลงที่จอดรถให้เป็นสนามกีฬาที่สะดวกสำหรับพนักงานได้รวมตัวกันเล่นกีฬาในเวลาว่างจากการทำงาน แต่ก็พบว่าแผนกครัวจีนที่ตั้งอยู่ในจุดที่การถ่ายเทอากาศไม่ค่อยสะดวกมีปัญหาในช่วงที่อากาศร้อนและช่วงเวลาที่งานเร่งด่วน ซึ่งร้านได้มีแผนปรับปรุงแก้ไข แต่ผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจวิกฤตของประเทศและของโลกที่เกิดขึ้น ทำให้ต้องชะลอแผนการปรับปรุงอาคารสถานที่ไปก่อนและพยายามแก้ไขโดยการจัดหาพัดลมและน้ำเย็นบริการแก่พนักงานในช่วงที่มีปัญหา

ด้านสิ่งแวดล้อมทางสังคม พบว่า ผู้บริหารและพนักงานมีความสัมพันธ์แบบครอบครัว และสร้างบรรยากาศของการทำงานที่อบอุ่นโดยการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีการสอนงานแบบพี่สอนน้อง การยิ้มแย้มทักทาย และสวัสดีกัน การทำงานเป็นทีม โดยมีหัวหน้าร่วมทำงานกับลูกน้อง การให้พนักงานบริการช่วยกันดูแลลูกค้าอย่างมีระบบ ทำให้พนักงานได้ผ่อนคลายไม่รู้ลึกลับเครียด หรือโดดเดี่ยวในการทำงาน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานก็จะสามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาได้

การกำหนดให้พนักงานสวดมนต์ไหว้พระและทำสมาธิก่อนการประชุมทุกครั้ง ทำให้พนักงานมีสติ รู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล และการที่ร้านจัดให้พนักงานได้มีที่พักระหว่างงาน อย่างทั่วถึง ได้รับประทานอาหารร่วมกัน อยู่ในหอพักเดียวกัน การจัดงานปีใหม่ จัดเลี้ยงวันเกิดของ พนักงาน การแข่งขันกีฬาประจำปี และการจัดงานวันเด็กให้แก่ลูกของพนักงาน ทำให้พนักงานได้มี โอกาสสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สะท้อนให้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญต่อพนักงานอย่าง เท่าเทียมกัน รวมไปถึงครอบครัวของพนักงาน

นอกจากนี้ยังมีพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมหลายอย่างที่หล่อหลอมให้ พนักงานที่มาจากภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน อยู่ร่วมกันได้ด้วยความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน มีปรัชญา ชีวิตและการทำงานร่วมกัน เช่น การดำเนินชีวิตตามหลักพุทธศาสนา การทำงานด้วยความขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์และอดทน การสร้างศาลท่านท้าวมหาพรหมธาดา มีการทำบุญศาลเป็นประจำ ทุกปี นับว่าเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ยึดเหนี่ยวจิตใจให้พนักงานและชุมชนมีความเชื่อถือ ศรัทธาร่วมกัน อยู่ร่วมกันด้วยความสงบสุข และเป็นการเสริมสร้างกำลังใจให้มีพลังในการทำงาน รวมทั้งเป็น กิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานในร้านและชุมชน

สิ่งแวดล้อมทางสังคมนอกองค์กร นอกจากการร่วมกิจกรรมกับชุมชนด้วยการ ทำบุญศาลและทำบุญร้านประจำปี การแข่งขันกีฬาประจำปีกับชุมชน การทำบุญทอดกฐินและ ทอดผ้าป่าแล้ว ผู้บริหารยังให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของชุมชนในเรื่องของธุรกิจ เช่น มีพนักงานดูแลและจัดการจราจรให้เป็นระเบียบ ไม่สร้างความเดือดร้อนแก่ชุมชน รวมไปถึงการ ดูแลรักษาความสะอาดบริเวณรอบร้าน การจัดการขยะและไม่ทำเสียงดังรบกวนชุมชนโดยรอบ ร้านให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน เช่น ร่วมบริจาคคอมพิวเตอร์และเงินเพื่อใช้ตกแต่งตู้มของชุมชน ในประเพณีเดือนยี่เป็ง (ลอยกระทง) ผู้บริหาร พนักงานและชุมชนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยไป ช่วยงานบุญต่าง ๆ ที่ชาวบ้านจัดขึ้นอยู่เสมอ ความสัมพันธ์กับธุรกิจอื่น ๆ จะเห็นว่ามีความสัมพันธ์ กันในด้านของการทำงานเป็นอย่างดี เช่น การติดต่อระหว่างงานบุคคลกับธุรกิจประกอบอื่น ๆ การช่วยฝึกอบรมการรักษาความปลอดภัยเรื่องแก๊สหุงต้ม เครื่องดับเพลิง ส่วนความสัมพันธ์กับ องค์กรของรัฐเป็นไปในลักษณะของการมีบทบาทตามกฎหมาย และนโยบายที่กำหนดเท่านั้น และ พบว่าองค์กรของรัฐมีสถานประกอบการจำนวนมากอยู่ในความดูแล จึงทำให้ไม่สามารถดูแลได้อย่าง ครอบคลุมและต่อเนื่องเท่าที่ควร

การพัฒนาทักษะส่วนบุคคลด้านสุขภาพ

ร้านมีการดำเนินงานสร้างทักษะให้พนักงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องในด้าน การทำงาน และความปลอดภัย การอยู่ร่วมกัน สุขวิทยาส่วนบุคคลสังคมเศรษฐกิจและสุขภาพจิต ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารมีแนวคิดในเรื่องการสร้างงานบริการให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานในระดับสากลและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าความแบบวัฒนธรรมไทย รวมทั้งเห็นว่า พนักงานทุกคนมีความสำคัญต่อร้าน มีส่วนร่วมในการสร้างงานบริการที่มีคุณภาพ และเปรียบเสมือนลูกหลานจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะ ส่วนบุคคลแก่พนักงานในทุกด้านดังกล่าวมา ตลอดจนปัจจัยที่สนับสนุนคือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางสังคม ลักษณะทางประชากรของพนักงานและวัฒนธรรมที่เอื้ออำนวย รวมทั้งการสนับสนุนข่าวสารและความรู้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานสาธารณสุข สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงใหม่ ตำรวจจราจรและสื่อมวลชน โดยเฉพาะการสร้างทักษะด้านการทำงานนับว่าประสบความสำเร็จจนได้รับการยอมรับจากธุรกิจบริการประเภทเดียวกันว่าเป็นโรงเรียนสอนพนักงานทำงานบริการ ทั้งนี้นอกจากเหตุผลดังกล่าวมาแล้ว การที่พนักงานในระดับหัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน และผู้ที่ทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงพนักงานใหม่ มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานเป็นอย่างดี จึงเป็นต้นแบบที่ดี และเป็นผู้นำในการสร้างทักษะการทำงานแก่พนักงาน

สำหรับการสร้างทักษะ ด้านการออกกำลังกายมีการดำเนินงานแต่ยังขาดความต่อเนื่อง โดยในด้านผู้บริหารมีแนวคิดและประสบการณ์ที่ส่งเสริมสุขภาพ มีความพยายามสร้างทักษะด้านนี้ด้วยการชักชวนและชี้แนะให้พนักงานออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอยู่เสมอ จัดให้มีสนามกีฬาสำหรับพนักงาน จัดหาอุปกรณ์กีฬาให้พนักงาน และจัดให้มีกิจกรรมการแข่งขันกีฬาประจำปี และการแข่งขันกีฬาระหว่างแผนก แต่กิจกรรมดังกล่าวต้องหยุดไปเมื่อประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ และมีพนักงานเจ็บป่วยจากการแข่งขันกีฬา ส่วนกิจกรรมการรวมกลุ่มพนักงานฝึกซ้อมและเล่นกีฬาในตอนเข้าก่อนการทำงานที่เคยมีมานานเลิกหายไป เพราะพนักงานที่เป็นผู้นำลาออกไปและบางคนย้ายไปทำงานสาขาอื่น พนักงานในระดับหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานและพนักงานส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ปัจจุบันจึงมีพนักงานเพียงบางกลุ่มและบางคนที่สนใจรวมกลุ่มเล่นกีฬาและออกกำลังกายเอง

ในด้านของพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่สนใจกิจกรรมกีฬาเพื่อการแข่งขันและเพื่อความสนุกสนานมากกว่าจะเป็นกิจกรรมเพื่อสุขภาพ ซึ่งเป็นลักษณะของสังคมไทยที่มีค่านิยมรักความสนุกสนาน และการพักผ่อนหย่อนใจ (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข และวิเชียร รักการ อ่างใน เบ็ญจา อ่อนท้วม, 2537, หน้า 31 และ 42) และการที่ผลการทดสอบสมรรถภาพทางกายของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีนั้น เป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในวัยรุ่นและวัยแรงงานจึงมีร่างกายที่แข็งแรงตามวัย รวมทั้งลักษณะของการทำงานที่เป็นงานบริการทำให้ต้องมีการเคลื่อนไหวร่างกายอยู่เสมอ และมีกลุ่มพนักงานบางส่วนที่เล่นกีฬาและออกกำลังกายอยู่แล้ว

การสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมของพนักงาน

จากผลการศึกษา พบว่า ร้านมีการดำเนินงานในบางเรื่อง ซึ่งมีความสำคัญ คือ การทำให้องค์กรมีความเข้มแข็ง การสร้างความเข้มแข็งและการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน และความปลอดภัย ส่วนการมีส่วนร่วมในด้านสุขภาพเป็นเพียงการให้ความรู้ ข่าวสารด้านสุขภาพ และชี้แนะวิธีการดูแลสุขภาพเท่านั้น ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

การทำให้องค์กรเข้มแข็ง พบว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความมั่นคงของร้าน และเป็นหัวใจของการส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ เริ่มจากการทำให้พนักงานมีความรักและผูกพันต่อองค์กร จากการที่ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่ให้ความรัก และเอื้ออาทรพนักงานเหมือนลูกหลานสอนพนักงานให้มีความรู้จนสามารถทำงานได้ ให้ความมั่นคงในอาชีพและรายได้ เช่น การจ้างงานระยะยาว จ่ายเงินเดือนสม่ำเสมอ ตรงเวลา ให้โอกาสก้าวหน้าในการทำงานและยกย่องชมเชย พนักงานที่ทำงานดี นอกจากนั้น ร้านยังเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างพนักงาน ให้ทุกคนอยู่ร่วมกันด้วยความรักสามัคคีและเอื้ออาทรต่อกันเหมือนญาติพี่น้องมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ลดความขัดแย้ง โดยการสร้างพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมภายในองค์กร ได้แก่ การเคารพนับถือศาลท่านท้าวมหาพรหมธาดา การช่วยกันทำบุญศาลและทำบุญร้าน การทำบุญร่วมกัน การอ่อนน้อมถ่อมตน การมีค่านิยมในการทำงานและดำเนินชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง คือ ขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์ อดทนยกย่องคนดี และสร้างสังคมของการทำงานที่มีระเบียบวินัย เช่น การตรงต่อเวลา ทุกคนรู้และเข้าใจปฏิบัติตามกฎระเบียบและประเพณีของร้าน ทำให้สังคมเกิดความสงบสุข ส่วนการสร้างเครือข่ายและช่องทางข่าวสารที่สร้างความเข้มแข็งแก่พนักงาน พบได้ทั้งแนวตั้งและแนวนอนที่ประสานสอดคล้องกัน ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็น

ทางการ ทำให้ผู้บริหารและพนักงานเกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน ในเวลาอันรวดเร็วและทั่วถึง และสิ่งที่จะช่วยสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรประการสุดท้าย คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน เช่น การเชิญชวนชาวบ้านมาร่วมทำบุญศาลและทำบุญร้านประจำปี การช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน นอกจากนี้ร้านยังนำความเจริญและสร้างงานให้แก่ชาวบ้าน ไม่ทำให้ชาวบ้านเดือดร้อนจากการทำธุรกิจ เมื่อร้านและชุมชนต่างยอมรับและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ย่อมส่งผลดีต่อความมั่นคงของร้าน

การสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมในการทำงานและความปลอดภัย พบว่าร้านเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยให้พนักงานเขียนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานและความต้องการของพนักงานผ่านกล่องรับความคิดเห็นถึงประธาน และการที่ร้านเปิดโอกาสให้พนักงานแต่ละแผนกร่วมกันพัฒนางานของตน โดยใช้กิจกรรม 5 ส.

สำหรับพนักงานบริการส่วนหน้าทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนางานบริการและสร้างความรู้ความเข้าใจในการทำงานเป็นประจำทุกวัน โดยพนักงานบริการทุกคนเสนอปัญหาการทำงานของวันที่ผ่านมาแล้วร่วมกันคิดหาสาเหตุและวิธีการแก้ไข รวมทั้งสรุปเป็นแนวทางในการทำงานต่อไป กิจกรรมที่ 2 เป็นการอบรมความรู้ระหว่างพนักงานบริการเกี่ยวกับเทคนิคบริการการใช้ภาษาและลักษณะอาหาร โดยพนักงานที่มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าว หมุนเวียนกันเป็นผู้บรรยายให้พนักงานทุกคนฟัง และกิจกรรมการมีส่วนร่วม บริหารจัดการเงินทิปที่ได้รับทุกวัน จะเห็นได้ว่าพนักงานบริการส่วนหน้ามีการสร้างความเข้มแข็งในการทำงาน และมีส่วนร่วมที่ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เนื่องจากงานบริการส่วนหน้าเป็นงานที่ต้องการพนักงานที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เพราะต้องพบปะกับผู้มาใช้บริการโดยตรงและให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

พนักงานครัวมีส่วนร่วมในการทำงานและสร้างความเข้มแข็งในการทำงาน โดยถูกต้องคิดพัฒนารายการอาหารชนิดใหม่เพื่อเสนอให้แก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะต้องผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการของร้านก่อน นอกจากนี้จากคำบอกเล่าของพนักงานครัวพบว่าพนักงานครัวทุกคนสามารถที่จะปรึกษาหารือและร่วมกันพิจารณาเสนอขอพนักงานเพิ่มจากผู้บริหารได้หากมีปัญหาขาดคนทำงาน

ในระดับหัวหน้า ทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงาน โดยผ่านการประชุม หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนกประจำสัปดาห์ นอกจากนี้ผู้บริหารได้กระจายอำนาจให้หัวหน้านำเอานโยบายของร้านไปบริหารจัดการในแผนกและสามารถคิดพัฒนางานใหม่ ๆ ร่วมกับทีมงานนำเสนอให้ที่ประชุมประจำสัปดาห์พิจารณา รวมไปถึงการสอนงานพนักงานใหม่แบบพี่สอนน้อง และหัวหน้าจะเรียนรู้การทำงานจากผู้บริหารผ่านสมุดลือคบุ๊ก โดยการเขียนรายงานการทำงาน ปัญหา และการแก้ไขเสนอผู้บริหารทุกวัน และผู้บริหารจะให้คำแนะนำวิธีบริหารงานและแก้ไขปัญหาตอนกลับมา

การสร้างความเข้มแข็งในด้านปลอดภัย พบว่า ทุกฝ่ายจะส่งตัวแทนเข้ามาร่วมเป็นคณะกรรมการความปลอดภัยของร้านที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐ ได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในสถานบริการแล้วร่วมกันคิดแนวทางการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและเป็นผู้ประสานงานในแต่ละฝ่าย เพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในระดับปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน

จะเห็นได้ว่าร้านมีการสร้างความเข้มแข็งและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน และความปลอดภัยในระดับที่แตกต่างกันเป็นไปตามลักษณะของงาน และความรับผิดชอบ และพนักงานทุกคนมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน นับเป็นองค์การที่สร้างความเข้มแข็งที่ชัดเจนในระดับหนึ่ง ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารมีแนวคิดของการสร้างงานคุณภาพและพนักงานมีความรู้ในเรื่องการทำงานและตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานคุณภาพ จึงต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน ส่วนการมีส่วนร่วมในเรื่องความปลอดภัยนั้น เกิดจากการผลักดันนโยบายของรัฐ และการเห็นความสำคัญของผู้บริหารเป็นส่วนใหญ่

การมีส่วนร่วมด้านสุขภาพ เป็นเพียงแต่การให้ความรู้ข่าวสารด้านสุขภาพและชี้แนะวิธีการส่งเสริมสุขภาพ โดยประธาน รองประธาน และผู้จัดการ ซึ่งมีความสนใจและเห็นความสำคัญของการส่งเสริมสุขภาพเพื่อให้พนักงานเกิดความตระหนักและสนใจดูแลสุขภาพตนเองเท่านั้น แล้วปล่อยให้พนักงานตัดสินใจที่จะดูแลสุขภาพตนเอง ดังนั้นจึงมีพนักงานเพียงบางส่วนที่สนใจเรื่องสุขภาพหรือมีประสบการณ์และทักษะในการเล่นกีฬา มีพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองหรือรวมกลุ่มกันเล่นกีฬาตามสถานการณ์และข่าวสารที่ได้รับจากสื่อมวลชน กลุ่มเพื่อน และความเคลื่อนไหวในชุมชน แต่ส่วนใหญ่ยังขาดความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เนื่องจากปัญหาอุปสรรคในด้านเวลาและปัญหาด้านเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้ผู้บริหารและพนักงานต้องให้ความสำคัญต่อความมั่นคงของ

ร้านและรายได้ของพนักงานก่อนเรื่องสุขภาพ ที่ยังมองไม่เห็นผลเสียทันที หากไม่เลิกพฤติกรรมเสี่ยง เช่น การสูบบุหรี่ การพักผ่อนไม่เพียงพอ การใช้ยาแก้ปวด หรือไม่ออกกำลังกายซึ่งสามารถอธิบายตามทฤษฎีลำดับความต้องการ 5 ขั้นตอนของ Maslow (อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2540, หน้า 126 – 130) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ใช้ได้กับบุคคลที่มีสุขภาพสมบูรณ์เป็นปกติโดยทั่วไปได้ดังนี้ การที่พนักงานให้ความสำคัญ กับกรรมมีส่วนร่วมในการทำงานซึ่งส่งผลต่อความมั่นคงของร้านมากกว่าการมีพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ เพราะความมั่นคงของร้านย่อมหมายถึงความมั่นคงในรายได้ของพนักงาน และเงินรายได้ดังกล่าวสามารถตอบสนองความต้องการด้านร่างกายได้แก่ อาหาร เสื้อผ้า และที่อยู่อาศัย ที่เป็นความต้องการสำคัญลำดับแรกก่อนส่วนความต้องการออกกำลังกายและลดเลิกพฤติกรรมเสี่ยงเป็นความต้องการด้านความปลอดภัย เพื่อป้องกันตนเองจากการเจ็บป่วย หรือพนักงานบางกลุ่มที่สนใจออกกำลังกายเพื่อความสนุกสนาน ซึ่งเป็นความต้องการทางสังคม ที่อยู่ในลำดับหลังจากความต้องการด้านร่างกาย และ McDermid (อ้างใน สมยศ นาวิการ, หน้า 129) กล่าวว่า เงินอาจใช้ในการตอบสนองความต้องการทุกระดับของบุคคล หลังจากได้รับการสนองความต้องการด้านร่างกายแล้ว

การปรับเปลี่ยน บริการเพื่อสุขภาพ

การปรับเปลี่ยนบริการเพื่อสุขภาพยังคงเป็นการดำเนินงานในเชิงรับ แต่ก็สามารถที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการปรับเปลี่ยนเป็นการให้บริการเชิงรุกได้โดยง่าย เนื่องจากผู้บริหารและพนักงานให้ความสนใจสนับสนุน และมีความต้องการกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะกิจกรรมคลายเครียดและการตรวจสุขภาพประจำปี ส่วนการที่พนักงานจำนวนมากกว่าครึ่งต้องการร่วมกิจกรรมในลักษณะปฏิบัติตามมากกว่าการร่วมกำหนดนโยบาย วางแผนหรือประเมินผล ทั้งนี้เป็นเพราะการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ของร้านส่วนใหญ่มีจุดเริ่มต้นมาจากแนวความคิดและบทบาทของผู้บริหารที่นำเสนอในการประชุมประจำสัปดาห์ให้หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนกร่วมกันคิดและตัดสินใจแล้วจึงสั่งการผ่านโครงสร้างการบริหารจากเบื้องบนมาสู่พนักงานในลักษณะร่วมดำเนินการในทางปฏิบัติ ซึ่งละเอียดละอองของการมีส่วนร่วมตัดสินใจอันเป็นหัวใจของการมีส่วนร่วมของพนักงาน ดังนั้น บทบาทการมีส่วนร่วมของพนักงานจึงอยู่ในระดับต่ำและแคบอยู่เฉพาะการมีส่วนร่วมรับมาปฏิบัติ และดำเนินโครงการเท่านั้น ยกเว้นการมีส่วนร่วมในการทำงานและกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นวัฒนธรรมประเพณีของร้านที่พนักงานมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดี

1.2 แนวคิดจากองค์การอนามัยโลกเรื่อง "ที่ทำงานส่งเสริมสุขภาพ"

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยพบว่าประเด็นที่สำคัญควรนำมาอภิปรายเพิ่มเติมตามกรอบหลักการพื้นฐาน 4 ประการของที่ทำงานส่งเสริมสุขภาพ โดยหลักการแรกคือการส่งเสริมสุขภาพในที่ทำงานได้อภิปรายตามกรอบของออตตาวาดังกล่าวไปแล้วข้างต้น ส่วนหลักการพื้นฐานอีก 3 ประการ สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

การดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่มีการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยที่ชัดเจนและครอบคลุมตามความหมายของคณะกรรมการร่วมองค์การแรงงานระหว่างประเทศและองค์การอนามัยโลก คือ การบำรุงรักษาและส่งเสริมสุขภาพพนักงานรวมทั้งสมรรถนะในการทำงาน การปรับปรุงงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น และการพัฒนาองค์กรและวัฒนธรรมในการทำงานที่มุ่งเน้นที่การพัฒนาคนให้มีความรู้ด้วยและกำลังใจในการทำงานและอยู่ร่วมกันในบรรยากาศที่อบอุ่นแบบครอบครัวแต่มีระเบียบวินัยในการทำงาน การดำเนินงานดังกล่าวเกิดจากผู้บริหารมีแนวคิดและประสบการณ์ที่กว้างไกลในการทำงานและสุขภาพ ทำงานด้วยใจรักและชอบงานมีความรักและเลื้ออาทรต่อพนักงาน จึงเอาใจใส่ให้การพัฒนาทั้งงานและพนักงาน ทำให้พนักงานทำงานด้วยความมั่นใจ รู้สึกมั่นคงในอาชีพ และอยู่ในที่ทำงานได้อย่างมีความสุข

การดำเนินงานของร้านที่สอดคล้องกับแนวคิดของการพัฒนาที่ยั่งยืน

ร้านมีการบริหารงานบุคคลที่เน้นการสร้างความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดระหว่างผู้บริหาร พนักงาน ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ดังนี้ ประธานและรองประธานดูแลเอาใจใส่พนักงานด้วยความรัก และเลื้ออาทรเหมือนลูกหลาน ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก/ฝ่าย มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและทำงานร่วมกับพนักงาน มีวัฒนธรรมองค์กรหลายอย่างที่เป็นเอกลักษณ์และกลมกลืนให้พนักงานเกิดความรัก ภาคภูมิใจ ผูกพันและยึดมั่นในองค์กรรวมทั้งเสริมสร้างให้กลุ่มเกิดพลังใจในการทำงานร่วมกัน อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรักสามัคคี ร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อช่วยเหลือร้านด้วยความรู้สึกเป็นเจ้าของ ดังเช่น การที่พนักงานช่วยกันฝึกซ้อมและจัดการแสดง ช่วยกันทำบายศรีในงานทำบุญศาลและทำบุญร้านประจำปี เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายของร้านลง มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อชุมชน โดยการเชิญชาวบ้านมาร่วมกิจกรรมทำบุญศาลและทำบุญร้านเป็นประจำทุกปี ให้ความร่วมมือช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน สร้างความเจริญและสร้างงานให้ชุมชนและดำเนินธุรกิจ

ด้วยความระมัดระวังไม่สร้างความเดือดร้อนหรือปัญหาสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชน ทำให้ชุมชนให้การยอมรับร้านและพนักงาน ส่งผลให้พนักงานอยู่ในชุมชนและที่ทำงานได้อย่างมีความสุข เมื่อทุกคนมีความรู้สึกที่ดีรักและเอื้ออาทรช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน ย่อมทำให้สังคมนั้นเกิดความเข้มแข็ง และดำเนินธุรกิจต่อไปอย่างยั่งยืน

การบริหารจัดการองค์กรที่มุ่งให้ความสำคัญกับคน

จากผลการศึกษา พบว่า สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่มีการดำเนินการเพื่อให้พนักงานอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขและมีศักดิ์ศรี โดยยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเป็นธรรมและการไกล่เกลี่ยผลประโยชน์ระหว่างร้านและพนักงาน ดังนี้คือ การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน ทั้งส่วนที่ทำตามกฎหมายและส่วนที่ร้านกำหนดขึ้นนอกเหนือจากกฎหมาย เช่น จัดอาหารเลี้ยงพนักงานทุกคนโดยให้รับประทานร่วมกันในห้องอาหารที่สะอาดและมีบรรยากาศดี บริการห้องพักที่สะอาดและปลอดภัย สถานที่ทำงานสะอาดน่าอยู่และได้มาตรฐาน และมีจุดพักผ่อนให้แก่พนักงานอย่างทั่วถึง การกำหนดโครงสร้างและการบริหารงานที่ชัดเจนและกระจายอำนาจการบริหารงานให้แก่หัวหน้าฝ่าย/แผนก ในขณะเดียวกันก็สร้างความอบอุ่นแก่พนักงานโดยมีความสัมพันธ์แบบครอบครัว ที่ให้การช่วยเหลือเกื้อกูลกันด้วยความรักและเอื้ออาทรเหมือนพ่อแม่ดูแลลูกและพี่สอนน้องการให้ความมั่นคงแก่พนักงานในเรื่องอาชีพและรายได้ โดยการจ้างงานระยะยาวทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจ มีการออกจางานน้อย เสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมต่ำ องค์กรมีความสามัคคีสูง นอกจากนี้ยังช่วยลดปัญหาความไม่พอใจและความขัดแย้งของพนักงาน เมื่อร้านมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจ (สมยศ นาวิการ, 2540, หน้า 206) มีการจ่ายเงินเดือนที่สม่ำเสมอและตรงเวลาตลอดมา พนักงานที่มีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และทำงานดีเมื่อลาออกไปเนื่องจากมีภาระครอบครัว หรือมีความจำเป็นอย่างอื่น สามารถกลับเข้ามาทำงานได้ตามเดิมหรือทำงานนอกเวลา สิ่งเหล่านี้เป็นการแสดงให้เห็นชัดเจนว่าร้านผูกพันต่อพนักงานทั้งในภาวะเศรษฐกิจดีและไม่ดี ทำให้พนักงานมีความผูกพันและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร้านร่วมกัน จึงเต็มใจทำงานและทำสิ่งต่าง ๆ ที่จะเป็นผลประโยชน์ต่อร้าน ทำให้การบริหารจัดการองค์กรเป็นไปด้วยความสงบเรียบร้อยไม่เกิดความขัดแย้งที่รุนแรง เมื่อพนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพย่อมส่งผลให้พนักงานอยู่และทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

นอกจากนั้นร้านยังได้สร้างค่านิยมในการทำงานที่เน้นการทำงานเป็นทีม และความสามัคคี เช่น การยกย่องชมเชยและให้รางวัลแก่ฝ่ายที่มีความสัมพันธ์ดีไม่มีปัญหาในการทำงาน มีการรับผิดชอบงานร่วมกัน ค่านิยมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ควบคุมพฤติกรรมของผู้บริหารและพนักงานให้ร่วมมือกันทำงานและทำกิจกรรมทางสังคมร่วมกัน เป็นการตอบสนองความต้องการทางสังคมของคนซึ่งชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ทำให้พนักงานรู้สึกอบอุ่น Roethlisberger (อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2540, หน้า 79) ได้กล่าวไว้ว่า "คนงานไม่ต้องการอยู่ตามลำพังและไม่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นพวกเขาเป็นสัตว์สังคม มีเพื่อนและหัวหน้าคอยช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ในการทำงาน" สำหรับการคัดเลือกพนักงานร้านพิจารณาถึงการมีสุขภาพดีไม่เป็นโรคติดต่อที่ร้ายแรง และไม่มีพฤติกรรมเสี่ยงด้านสุขภาพ เช่น ไม่สูบบุหรี่ ไม่ดื่มสุรา ซึ่งเป็นการป้องกันปัญหาสุขภาพของพนักงานที่อยู่ร่วมกัน และลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้และทักษะในการทำงานตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดจากการทำงานได้ ทำให้พนักงานทำงานด้วยความมั่นใจและมีความพร้อมสำหรับการทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จากการบริหารจัดการองค์กรดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นไปตามแนวคิดของการพัฒนาที่เน้นหนักไปที่คนเป็นศูนย์กลาง ดังที่อมร นนทสุด (สุขภาพคนทำงานกับการพัฒนาเศรษฐกิจ, 2542) กล่าวว่า การใช้สถานที่ทำงานเป็นเวทีของการพัฒนาคนตลอดจนปฏิรูปองค์กร หรือการปรับปรุงสภาวะแวดล้อมของคนทำงาน นับว่าเป็นส่วนสนับสนุนให้คนทำงานมีการพัฒนาแต่ไม่ใช่สาเหตุให้มีการพัฒนา ทั้งนี้ความหมายของคำว่าคนเป็นศูนย์กลาง หมายถึง การพัฒนาคนให้มีความสุขและพัฒนาเพื่อศักดิ์ศรีของความ เป็นมนุษย์ผู้เจริญ ไม่ใช่การพัฒนาเพื่อใช้มนุษย์เป็นเสมือนเครื่องจักรอย่างหนึ่งในการเพิ่มผลผลิต หรือเพื่อสร้างรายได้ดังที่เป็นแนวคิดของการพัฒนาคนที่ผ่านมา

1.3 ปัจจัยที่สนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่

จากสถานการณ์การดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพของสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่ ดังกล่าวมา ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมหลักตามกฎบัตรรอดตาย ได้แก่ การกำหนดนโยบาย เพื่อสุขภาพ การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ การสร้างทักษะส่วนบุคคล และการสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมของพนักงานในบางส่วน รวมทั้งกิจกรรมตามหลักการพื้นฐานที่นำไปสู่ภาวะงานสุขภาพ ทั้ง 4 ประการนับได้ว่าประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้เนื่องจากสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่ มีจุดเด่นและปัจจัยสนับสนุน ดังนี้

ผู้บริหาร มีลักษณะของการเป็นผู้นำที่มีทักษะของความเป็นผู้นำ (Leadership Skills) ที่เหมาะสม คือ มีทักษะทางความคิดสูงมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในเรื่องงานและสุขภาพมีประสบการณ์ในการทำงานและการส่งเสริมสุขภาพตนเองแบบองค์รวม มีความคิดสร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา ทำงานด้วยความชอบและใจรัก จึงมุ่งมั่นสร้างงานที่มีคุณภาพสะอาดปลอดภัยและซื่อสัตย์ต่อลูกค้า มีจิตสำนึกที่ดีต่อพนักงานและสังคม เห็นว่า พนักงาน คือ ลูกหลานจึงให้ความรักและเมตตา คอยดูแลเอาใจใส่และให้การช่วยเหลือเกื้อกูลพนักงานรวมถึงครอบครัว ด้วยความเข้าใจ ถ่ายทอดแนวคิดและประสบการณ์เรื่องการทำงาน การดำเนินชีวิตตามหลักพุทธศาสนา และการดูแลสุขภาพให้แก่พนักงานอยู่เสมอ รวมทั้งได้ประพฤติและปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่พนักงานเสมอมา จึงเป็นที่รักนับถือและศรัทธาเปรียบเสมือน พ่อ-แม่ ของพนักงาน โดยเฉพาะประธานและรองประธาน เป็นเหมือนสัญลักษณ์ของร้านที่พนักงานเคารพนับถือและเชื่อฟัง เมื่อผู้บริหารเสนอแนวคิดหรือแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ พนักงานก็จะเชื่อฟังและปฏิบัติตามด้วยความตั้งใจจนกลายเป็นค่านิยมและวัฒนธรรมของร้าน ซึ่งเป็นลักษณะของคนไทยที่มีความอ่อนน้อมถ่อมตน เชื่อฟังและทำตามผู้ใหญ่ ชอบเป็นฝ่ายรับมากกว่าฝ่ายรุก (สุพิศตรา สุภาพ อ่างโน เบ็ญญา อ่อนท้วม, หน้า 32) ทำให้ทั้ง 2 ฝ่ายมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เป็นสายใยในแนวตั้งที่ยึดเหนี่ยวให้เกิดความสามัคคี ประองตอง และแน่นแฟ้นในสังคม ทำให้เกิดพลังในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน เป็นรูปแบบของประชาสังคมในรูปองค์กรเอกชน และเป็นเอกลักษณ์ของประชาสังคมแบบไทยที่มีความแตกต่างจากสังคมอื่น ๆ ดังที่ ชูชัย ศุภวงศ์ (2540, หน้า 135-136) กล่าวว่า การดำเนินงานของคน ๆ เดียว แต่มีบทบาททางสังคมสูง อาจพัฒนาไปสู่ความเป็นสถาบันหรืออนุสถาบันที่ผู้คนในสังคมยอมรับเป็นกฎเกณฑ์แห่งวิถีชีวิต ซึ่งสามารถนำไปสู่การสรุปการดำเนินงานที่เป็นลักษณะประชาสังคมได้

สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่เกิดขึ้นจากความรู้สึกดี ๆ ของผู้บริหาร เป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดการดำเนินงานต่าง ๆ มากมายที่นำไปสู่การส่งเสริมสุขภาพในที่ทำงานแห่งนี้ ได้แก่ ความประทับใจในวิถีชีวิตของชาวล้านนาที่ยึดมั่นในศาสนาและมีวัฒนธรรมที่ดีงาม คือความอ่อนน้อมถ่อมตน ยิ้มแย้มแจ่มใสมีน้ำใจและมีอัธยาศัยอันดีงาม จึงเกิดแนวคิดที่จะสร้างวัฒนธรรมให้ผู้หญิงรักนวลสงวนตัว ซึ่งเป็นพื้นฐานของความรักและการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในสังคม รวมทั้งเป็นการคำนึงถึงสิทธิในความเป็นคนของพนักงาน ประการที่สองคือความต้องการดำเนินชีวิต

ในบั้นปลายเพื่อการพักผ่อน ทำบุญ รวมทั้งได้ทำธุรกิจที่ตนเองชอบและมีความชำนาญให้เป็นสวนอาหารทะเลที่มีคุณภาพแห่งแรกในเชียงใหม่ ดังนั้นจึงเป็นการทำธุรกิจด้วยความรัก ไม่ใช่เพื่อการแสวงหาผลกำไรแต่เพียงอย่างเดียว และประการสุดท้ายซึ่งเป็นจุดเด่นของสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ที่ทำให้ร้านได้รับการยอมรับและเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อชุมชน คือการสานต่อความเชื่อในเรื่องศาสนาและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ของร้านกับชุมชนที่มีความสอดคล้องกัน โดยชาวบ้านในชุมชนหนองหอยมีความเชื่อในเรื่องสิ่งศักดิ์สิทธิ์และเจ้าที่ที่ดูแลสถานที่แห่งนี้มาก่อนแล้ว และความเชื่อในเรื่องการทำบุญ เมื่อเจ้าของร้านมาสร้างสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ในพื้นที่ดังกล่าวด้วยการเริ่มสร้างศาลท่านท้าวมหาพรหมธาดา ตามความเชื่อของผู้ประกอบธุรกิจบริการการค้าและทำพิธีทำบุญร้านและฉลองศาลโดยเชิญชาวบ้านมาร่วมทำบุญเป็นประจำทุกปีเสมอมาเป็นการต่อยอดให้เกิดความเชื่อและความศรัทธาในศาลแห่งนี้ร่วมกัน และถ่ายทอดสู่ชุมชนและพนักงานในรุ่นต่อ ๆ มาจนกลายเป็นพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่มีความสำคัญของร้านที่เอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่

สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ มีพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานอยู่ในที่ทำงานอย่างมีความสุข ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน สร้างพลังใจให้กลุ่มมีกำลังใจในการทำงาน และรู้สึกมั่นคงในอาชีพเป็นการฝึกฝนทักษะในการทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ยังเป็นวิธีการทางสังคมที่ควบคุมให้พนักงานมีพฤติกรรมไปในทางที่ดี ส่งผลดีต่อสุขภาพและการอยู่ร่วมกันหล่อหลอมให้พนักงานซึ่งมาจากสังคมที่แตกต่างเกิดความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันมีปรัชญาชีวิตและการทำงานร่วมกัน และกลม่อมเกล่าให้พนักงานมีจิตใจที่อ่อนโยน รักเอื้ออาทรและเห็นอกเห็นใจกัน มีสติรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันผูกพันทำให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าของร้านร่วมกัน ทำให้ความสัมพันธ์ทางสังคมมีความเป็นปึกแผ่นแน่นหนา เป็นสายใยทั้งในแนวราบและแนวตั้งที่ถักทอความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นในสังคม มีพลังและศักยภาพในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ทั้งด้านเศรษฐกิจ จิตใจ สังคม และสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลดีต่อสุขภาพ และคุณภาพชีวิตของพนักงาน

พื้นฐานทางสังคม และวัฒนธรรมในสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ บางอย่าง มีความสอดคล้องและกลมกลืนกับความเชื่อและวิถีชีวิตของพนักงานและชุมชนที่ร้านตั้งอยู่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพุทธศาสนิกชน ได้แก่ การทำบุญศาลและทำบุญร้านประจำปี ความเชื่อและศรัทธาต่อท่านท้าวมหาพรหมธาดา ศาลเจ้าที่ และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ การมีพระพุทธรูปประดิษฐานไว้ตรงประตูทางเข้าหอพัก เพื่อป้องกันภัยอันตรายจากผีและวิญญาณต่าง ๆ ตามความเชื่อทางไสยศาสตร์ของคนไทยที่มีมานาน ซึ่ง สนธิ สมัครการ (2539, หน้า 52 – 63) กล่าวว่ากิจกรรมทางด้านมายาศาสตร์กลายเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของพุทธศาสนาในปัจจุบันไปจนแทบจะแยกกันไม่ออก คนไทยที่เป็นพุทธศาสนิกชนไม่ว่าจะมีการศึกษาระดับใด มีตำแหน่งหน้าที่ราชการสูงต่ำแค่ไหน มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างไร น้อยคนที่จะไม่เสาะแสวงหาวิธีการบำบัดทุกข์บางประการของตน ด้วยกรรมวิธี ทางมายาศาสตร์ประการใดประการหนึ่ง ได้แก่ ทางด้านวัตถุ เช่น พระพุทธรูป ทางด้านพิธีกรรม คือ พฤติกรรมที่แสดงการคารวะบูชาบวงสรวงต่าง ๆ เพื่อเปิดทางไปสู่ความศักดิ์สิทธิ์หรือเพื่อสร้างพลังอำนาจตามที่ต้องการให้เกิดขึ้น เช่น ศาลพระภูมิซึ่งมีพิธีกรรมเช่นไหว้ในวันครบรอบปีของการตั้งศาลซึ่งถือว่าเป็นวันสถาปนาศาล จัดทำบัตรพลีสังเวชประจำปีซึ่งเชื่อว่า จะทำให้เกิดความสุขสวัสดิ์พิพัฒนามงคลแก่ผู้ทำและผู้อยู่ในบริเวณนั้น ชาวไทยพุทธถือว่าคนที่มาจากบ้านอื่นจะมานอนค้างแรมที่บ้านใดหรือเมื่อจะออกจากบ้านไปจะต้องไปกราบไหว้บูชาพระภูมิเจ้าที่ก่อนเพื่อแสดงความเคารวะและความเป็นศิริมงคล หากไม่ทำจะเกิดความเดือดร้อนเจ็บไข้ได้ป่วย

นอกจากนั้นยังมีประเพณีทางด้านพุทธศาสนา ซึ่งเป็นลักษณะเด่นของสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่ ที่กลม่อเกลตาและควบคุมให้พนักงานมีพฤติกรรม ความเชื่อร่วมกันที่ส่งเสริมสุขภาพและเสริมสร้างความสัมพันธ์ของการอยู่ร่วมกัน ด้วยความสงบร่มเย็น ซึ่งสอดคล้องกับวิถีชีวิตของพนักงานที่เคยไปทำบุญที่วัดเป็นประจำ แต่เมื่อมาอยู่ในสังคมเมือง ต้องใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ในที่ทำงาน ไม่มีเวลาไปวัด เมื่อร้านจัดให้มีกิจกรรมทางศาสนาจึงทำให้พนักงานไม่รู้สึกรู้สึกว่าวิถีชีวิตถูกเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ได้แก่ การทำบุญฟังเทศน์ ในวันสำคัญทางศาสนา การสวดมนต์ไหว้พระก่อนการประชุมทุกครั้ง การสอนหลักธรรมทางศาสนาโดยการเปิดเทปธรรมให้พนักงานฟังทุกเช้า การที่ประธานรองประธานคอยแนะนำสั่งสอน การเขียนหลักคำสอน คติเตือนใจไว้ตามจุดต่าง ๆ การให้ความหมายของคนดีในสวนอาหารทะเลนางนวล คือ คนที่ปฏิบัติตามศีล 5 และการดำเนินชีวิตด้วยความซื่อสัตย์ ประหยัด ซื่อสัตย์ และอดทน ตามที่ สนธิ สมัครการ (2539, หน้า 37 – 41) กล่าวว่า

พุทธศาสนามีความเกี่ยวพันใกล้ชิดกับวิถีชีวิตประจำวันของคนไทยส่วนใหญ่ และมีอิทธิพลต่อคนไทยอย่างลึกซึ้งเป็นลักษณะเด่นของวัฒนธรรมไทยที่ส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมด้านเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง และความเป็นอยู่อย่างชนชั้นหมั่นเพียร และซื่อสัตย์ในอาชีพ รู้จักใช้จ่ายทรัพย์สินในทางที่เหมาะสม เลือกคบคนดี มีวิชา มีศีล 5 พุทธศาสนิกชนมีความเชื่อร่วมกันในเรื่องบาปบุญคุณโทษ กฎแห่งกรรม ทำให้มีพฤติกรรมร่วมกันโดยเฉพาะพฤติกรรมด้านพิธีกรรมทางศาสนาที่แสดงออกมา โดยการร่วมมือช่วยเหลือกัน มีลักษณะต่างตอบแทนกัน (Reciprocal) นับว่ามีส่วนสำคัญที่ทำให้ชาวพุทธเกิดความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน มีความเชื่อและปรัชญาในการดำเนินชีวิตที่คล้ายคลึงกัน และเป็นพฤติกรรมการแสดงความร่วมมือร่วมใจกัน ในยามว่างจากอาชีพ นอกจากนั้นยังพบว่าการทำบุญช่วยเหลือเจือจานเพื่อนมนุษย์ด้วยกันเป็นการลงทุนไว้สำหรับชีวิตในชาติหน้า ทางด้านการปกครองจะเห็นว่าพุทธศาสนิกชนเป็นคนหัวอ่อน อ่อนน้อมถ่อมตนคล้อยตามเจ้านายเสมอ เป็นผลให้ไม่มีใครเกิดความขัดแย้งรุนแรงภายในสังคม ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากเหตุผล 2 ประการคือ ประการที่หนึ่ง ธรรมเนียมประเพณีการปกครองของไทยซึ่งชนชั้นปกครองมีอำนาจเด็ดขาดเหนือราษฎร ประการที่สอง คือ ความเชื่อในเรื่องกฎแห่งกรรม มีผลให้เจ้านายไทยปกครองลูกน้องด้วยความเมตตากรุณา มีสัจจะช่วยประสานความสัมพันธ์อันใกล้ชิดระหว่างชนชั้นปกครองกับราษฎรของสังคมไทยในอดีต ให้ราบรื่นและสงบสุข

พื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่เด่นชัดอีกประการหนึ่งของสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ คือ ค่านิยมในการทำงานและการดำเนินชีวิต ได้แก่ ขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์และอดทน เน้นภาพพจน์งานบริการที่สะอาด ปลอดภัย มีคุณภาพได้มาตรฐานและซื่อสัตย์ต่อลูกค้า การทำงานเป็นทีม หลักการ 5 ร. 5 ส. ความสุภาพอ่อนน้อมและถ่อมตน การทักทายสวัสดิ์ระหว่างพนักงานและหัวหน้าก่อน-หลังเลิกงาน เป็นการสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อสุขภาพ สร้างทักษะในการทำงานและการดำเนินชีวิตที่ส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตแก่พนักงาน และสานสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ระหว่างพนักงานด้วยกันเองให้กระชับแน่นอันเป็นพื้นฐานของการพัฒนาไปสู่ที่ทำงานสุขภาพในบริบทของสังคมไทยที่มีวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อและค่านิยมของคนในสังคมนั้นทำหน้าที่ขัดเกลาและหล่อหลอม สำนึกและความคิดของสมาชิกในสังคมให้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมในสังคม เพราะความเอื้อเพื่อเกื้อกูลเอาใจใส่ดูแลกันแบบครอบครัว ความเชื่อ ความศรัทธาและการทำงานและดำเนินชีวิตตามแบบของนางนวล มิใช่สิ่งที่สามารถเกิดขึ้นเองได้ จำต้องมีกระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization)

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่

นับเป็นปัจจัยอันหนึ่งที่ส่งผลดีต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ได้แก่ สถานที่ตั้งของร้านซึ่งเป็นชุมชนเล็ก ๆ ที่สงบร่มรื่นบนผิวแม่น้ำปิง ใกล้เชิงดอยสุเทพ มีสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับพนักงาน เช่น ถนน หอพัก ร้านค้า และสนามกีฬาที่พนักงานสามารถไปใช้บริการได้อย่างสะดวกและปลอดภัย ภายในสวนอาหารร่มรื่นด้วยต้นไม้ใหญ่ สวนหย่อมและน้ำตกที่ได้รับการดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ มีการจัดวางพื้นที่ในการทำงานที่แยกเป็น สัดสวนแต่มีความต่อเนื่องและความสัมพันธ์กันตามลักษณะงาน และได้มาตรฐานตามหลักสุขาภิบาลร้านอาหาร โดยได้รับป้ายรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขให้เป็นร้านอาหารมีมาตรฐานในระดับดีมาก มีห้องอาหารสำหรับพนักงานที่สะอาด มีบรรยากาศเหมาะแก่การพักผ่อน และจัดโต๊ะอาหารให้พนักงานทุกระดับนั่งรับประทานอาหารร่วมกัน จัดหอพักที่สะอาดและปลอดภัยให้คนที่ไม่มีครอบครัวพักอยู่ในหอพักเดียวกัน นอกจากนี้ร้านได้จัดที่นั่งพักในระหว่างเวลาทำงานให้พนักงานอย่างเพียงพอ จะเห็นได้ว่าลักษณะทางกายภาพของสวนอาหารทะเลนางนวลเป็นสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ช่วยให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานและส่งเสริมความสัมพันธ์และความใกล้ชิดระหว่างพนักงานด้วยกันและกับผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งเป็นช่องทางข่าวสารแบบไม่เป็นทางการที่รวดเร็วภายในองค์กร

ลักษณะประชากร การที่พนักงานสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายทำให้ไม่ค่อยมีปัญหาความขัดแย้งเล็ก ๆ น้อย ๆ ภายในองค์กร ส่งผลดีต่อความสัมพันธ์ของสมาชิกกลุ่มและการทำงาน ดังเช่น แผนกครัวจีนซึ่งมีพนักงานชายทั้งหมดได้รับรางวัลในงานเลี้ยงพนักงานประจำปี เป็นแผนกที่ทำงานดีและไม่มีปัญหาความขัดแย้ง พนักงานส่วนใหญ่อยู่ทำงานมานาน ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป และการที่พนักงานชักชวนญาติพี่น้อง/เพื่อน/คนรู้จักกันเข้ามาทำงาน จึงมีความคุ้นเคยสนิทสนมกันเหมือนญาติพี่น้องคอยดูแลให้คำแนะนำและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน พนักงานส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือทำให้ไม่ต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตไปจากสังคมและวัฒนธรรมที่คุ้นเคย สามารถไปมาหาสู่และเยี่ยมเยียนครอบครัวได้สะดวก นอกจากนี้พนักงานในระดับหัวหน้า รองหัวหน้า และพนักงานที่อยู่มานานจำนวนมากได้เป็นต้นแบบที่ดีของพนักงานในรุ่นต่อ ๆ มา ทั้งในเรื่องการทำงาน ความประพฤติ ความสามัคคี และความรักผูกพันในองค์กร ลักษณะทางประชากร ดังกล่าวมาเป็นปัจจัยพื้นฐาน เป็นต้นทุนทางสังคมที่ส่งผลดีต่อการส่งเสริมสุขภาพในที่ทำงาน แห่งนี้

การบริหารงานบุคคล สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ มีการจัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน กำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติของพนักงานอย่างเป็นระบบ โดยกระจายอำนาจการบริหารงานให้หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก ช่วยให้คนจำนวนมากอยู่ร่วมกันได้โดยไม่มีปัญหา และเป็นโครงสร้างเดียวกันกับการดูแลด้านความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงาน ในขณะเดียวกันก็มีการยืดหยุ่นและมีความสัมพันธ์แบบครอบครัวตามวัฒนธรรมไทยที่มีประเพณีและร่องรอยประเพณี เป็นหัวหน้าครอบครัวคอยเกื้อหนุนให้ทุกคนมีความรักผูกพันและปฏิบัติต่อกันเหมือนญาติมิตร ช่วยควบคุมให้สังคมนั้นอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขและมีระเบียบวินัยในการทำงานซึ่งเป็นจุดเด่นของร้านที่นำไปสู่สถานที่ทำงานสุขภาพ

ผู้ให้บริการของสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ มีทั้งระดับนานาชาติและคนไทยที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจดี มีความรู้ ต้องการบริการที่มีคุณภาพ ทั้งด้านรสชาติ ความสะอาด ปลอดภัย ตลอดจนการดูแลพนักงานตามสิทธิมนุษยชน เป็นปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้ร้านต้องกำหนดนโยบายที่เอื้อต่อสุขภาพของลูกค้าและพนักงาน บริหารจัดการให้เกิดบริการที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัยทั้งอาหาร พนักงานและสถานที่ นอกจากนี้ลูกค้าดังกล่าวตั้งใจมารับประทานอาหารและพักผ่อนในบรรยากาศที่สงบและสบาย จึงเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมในที่ทำงานที่ดีของพนักงาน

ลักษณะของธุรกิจบริการร้านอาหารระดับประเทศ จะเน้นภาพพจน์การบริการแบบวัฒนธรรมไทยที่อบอุ่นและมีมิตรไมตรี ซึ่งเป็นจุดเด่นที่สามารถแข่งขันได้ในระดับนานาชาติ สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีนโยบายให้บริการตามลักษณะดังกล่าว โดยสนับสนุนให้มีการคัดเลือกและพัฒนาพนักงานให้มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตรไมตรี มีน้ำใจ และซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ดังที่พนักงานแผนกครัวญี่ปุ่นเล่าถึงประสบการณ์ในการสัมภาษณ์ก่อนเข้าทำงานว่า "หากมีลูกค้าเข้ามาในร้าน ขณะที่พนักงานกำลังจะรับประทานอาหารเช้า ซึ่งมีงานเดียวท่านจะทำอย่างไร เขาตอบว่าจะเชื้อเชิญให้ลูกค้ารับประทานอาหารเช้าก่อน" จากคำตอบดังกล่าวทำให้เจ้าของร้านตัดสินใจรับพนักงานผู้นั้นเข้าทำงานปรากฏการณ์ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าการคัดเลือกพนักงานที่มีใจรักในการบริการเป็นหัวใจสำคัญ จึงค่อยให้การอบรมสั่งสอนเทคนิคการทำงาน กลุ่มเกลาพนักงานให้มีบุคลิกที่เป็นมิตรไมตรี ช่วยเหลือเกื้อกูลมีน้ำใจต่อกันและกัน ซึ่งเป็นการสร้างสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ส่งเสริมการอยู่ร่วมกัน ทำให้สังคมเข้มแข็งน่าอยู่และส่งผลดีต่อสุขภาพ

จิตของพนักงาน สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540, หน้า 122 – 125) กล่าวว่า วัฒนธรรมของธุรกิจอุตสาหกรรมมีอิทธิพลต่อค่านิยม ความเชื่อของผู้ก่อตั้ง และสมาชิกของหน่วยงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานขององค์กร

ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่กับชุมชนมีลักษณะของการเอื้อประโยชน์ต่อกัน ผู้บริหารให้ความสำคัญกับชุมชนที่ร้านตั้งอยู่ โดยการสร้างงานและนำความเจริญมาสู่ท้องถิ่นทั้งด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ นอกจากนี้ยังดำเนินธุรกิจด้วยความระมัดระวังไม่สร้างความเดือดร้อนแก่ชาวบ้าน รับฟังความคิดเห็นและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับ ชุมชน เช่น เหตุการณ์ปัญหาขยะล้นเมืองเชียงใหม่ ร้านประสบปัญหาเทศบาลไม่มารับขยะจากร้านไปทำลาย ทำให้เกิดปัญหาขยะส่งกลิ่นเหม็นรบกวนชาวบ้านที่พักอยู่ใกล้โรงพักขยะของร้าน เมื่อได้รับทราบปัญหาจากชาวบ้านร้านได้มีการดำเนินการแก้ไขทันที โดยนำปูนขาวมาโรยขยะแล้วนำผ้ามาปิดให้มิดชิด เพื่อป้องกันกลิ่นรบกวน มีการจัดการจราจรสำหรับลูกค้าให้เป็นระเบียบและคอยดูแลอำนวยความสะดวกด้านการจราจรแก่ชาวบ้านที่อยู่ใกล้เคียง นอกจากนี้ร้านได้ให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมของชุมชน เช่น ประเพณีฮี้เป็ง การทำบุญเมืองเชียงใหม่ การทอดกฐิน รวมไปถึงการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน เช่น การเชิญชาวบ้านมาร่วมงานทำบุญร้านและฉลองศาลประจำปี พร้อมทั้งจัดเลี้ยงอาหารชาวบ้าน การจัดแข่งขันกีฬากับชุมชน ในด้านพนักงานจะได้รับการอบรมสั่งสอนให้เป็นคนดี มีระเบียบวินัยไม่สร้างความเดือดร้อน รำคาญแก่ชาวบ้านดังที่เจ้าของหอพักที่พนักงานของร้านพักอยู่เป็นประจำให้ความเห็นว่าพนักงานของนางนวลที่มาพักอยู่ในหอพักเป็นกลุ่มที่มีความรับผิดชอบไม่มีปัญหาเรื่องค่าเช่า และมีความประพฤติดี ไม่สร้างความเดือดร้อนหรือผิดกฎของหอพักดีกว่ากลุ่มอื่น

ในขณะที่เดียวกันชุมชนก็ให้การยอมรับร้าน ผู้บริหารและพนักงาน ทำให้ร้านสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่นไม่มีความขัดแย้งที่รุนแรง พนักงานอยู่ในชุมชนและในที่ทำงานอย่างมีความสุข สะดวกและมีความปลอดภัย

อย่างไรก็ตามจากผลการศึกษายังพบว่ายังมีปัจจัยที่เป็นอุปสรรคหรือจุดอ่อนในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่แห่งนี้อยู่บางประการ ได้แก่

ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั่วโลก มีผลกระทบต่อร้าน ทำให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องช่วยกันทำงานเพื่อประคับประคองให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ เพราะหากร้านอยู่ได้ก็ทำให้พนักงานมีงานทำและมีรายได้เลี้ยงตัวเองและครอบครัว ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจส่งผลให้ร้านต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานที่ส่งเสริมสุขภาพของพนักงานเพื่อลดค่าใช้จ่ายทำให้กิจกรรมบางอย่างขาดหายไป เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาประจำปี กีฬาระหว่างแผนก และกีฬาเชื่อมความสามัคคีกับชุมชน การเลื่อนขึ้นปรับเงินเดือนและโบนัสประจำปี การพาหัวหน้าและพนักงานไปรับประทานอาหารร่วมกันนอกสถานที่เพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การจัดอบรมความรู้แก่พนักงานในช่วงที่ว่างจากงานและการปรับปรุงอาคารสถานที่ นอกจากนี้ยังส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพของพนักงานทำให้พนักงานเกิดความเครียดและอาจส่งผลต่อสุขภาพโดยรวม ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นภาวะข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น หากภาวะเศรษฐกิจดีขึ้นย่อมทำให้ร้านสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลดีต่อสุขภาพของพนักงานได้ต่อไป ทั้งนี้เพราะผู้บริหารมีแนวคิดที่ดีต่อการส่งเสริมสุขภาพอยู่แล้ว

ปัจจัยด้านหัวหน้าและพนักงานส่วนใหญ่ แม้ว่าผู้บริหารได้พยายามกระตุ้นให้พนักงานสนใจ และเห็นความสำคัญของการส่งเสริมสุขภาพ โดยการชักชวน ชี้แนะและสนับสนุนให้พนักงานร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ เช่น การรวมตัวออกกำลังกายตอนเช้า การวิ่งเพื่อสุขภาพ การร่วมกิจกรรมปั่นจักรยานวันอาทิตย์ การพักผ่อนให้เพียงพอ การรับประทานอาหารชีวจิต หรืออาหารประเภทผัก การเลิกสูบบุหรี่และห้ามสูบบุหรี่ การจัดทำสนามกีฬาสำหรับพนักงาน แต่จากการศึกษา พบว่า มีปัจจัยในด้านหัวหน้าฝ่ายหัวหน้างานและพนักงานส่วนใหญ่ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพอยู่ 3 ประการ คือ การให้ความหมายสุขภาพว่า สุขภาพดีเป็นเพียงการไม่เจ็บป่วย สามารถทำงานได้เท่านั้น ประการที่สองพนักงานบางส่วนแม้จะมีการให้ความหมายสุขภาพในเชิงบวกคือสามารถทำงานและทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างสดชื่น กินได้ นอนหลับ แต่กลับให้ความสำคัญกับการทำงานเพื่อเพิ่มเศรษฐกิจมากกว่าการทำกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ และประการที่สาม คือ ระดับการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่ต่ำ ดังที่ผู้บริหารกล่าวถึง ปัญหาการศึกษาของพนักงานไว้ดังนี้ “แม้ว่าจะได้พยายามชักชวนให้หัวหน้าฝ่ายที่พักอยู่ด้วยกัน ดูรายการที่เกี่ยวข้องกับความรู้เรื่องสุขภาพในตอนเช้าทางไอทีวี เพื่อจะได้นำเอามาพัฒนาพนักงาน แต่ก็ไม่ค่อยสนใจเนื่องจากจบการศึกษาในระดับไม่สูงนัก และได้ชักชวนพนักงานให้ออกกำลังกายด้วยกันเพื่อสุขภาพ

เช่น วังตองเย็น บันจรัญยานในวันอาทิตย์ กลุ่มที่มีความรู้ต่ำ ไม่ค่อยให้ความสนใจทำกิจกรรม สุขภาพนัก" ซึ่งสอดคล้องกับที่ อรุณรัตน์ สุคนธมาน (2539) ศึกษาการดูแลตนเองของผู้ใช้แรงงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมธานีนครโฮลน่า จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการดูแลตนเองขณะปฏิบัติงานโดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีการดูแลตนเองอยู่ในเกณฑ์ที่ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า

เวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ทำให้พนักงานมีการรับรู้และมีโอกาสร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสุขภาพไม่พร้อมกัน ส่งผลให้กิจกรรมบางอย่างไม่ค่อยยั่งยืน และขาดหายไป นอกจากนี้สวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่เปิดให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด และจำนวนลูกค้าที่มากในวันหยุดสุดสัปดาห์ และวันนักขัตฤกษ์ต่าง ๆ จึงทำให้พนักงานมีวันหยุดไม่ตรงกับครอบครัวเป็นการบั่นทอนชีวิตครอบครัว การที่พนักงานต้องทำงานเป็นกะและมีการหมุนเวียนเปลี่ยนกะมีผลกระทบต่อการพักผ่อน และเวลาในการรับประทานอาหารที่ทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ

ระบบการจ้างงานแบบลูกจ้างรายวัน ที่พนักงานต้องทำงานโดยไม่มีวันหยุดเพื่อให้มีเงินพอกับค่าใช้จ่ายทำให้ไม่มีเวลาพักผ่อนถึงแม้จะมีเพียงส่วนน้อยแต่หากปล่อยทิ้งไว้ไม่ได้รับการดูแลต่อไปอาจจะเกิดปัญหาด้านสุขภาพและคุณภาพชีวิตของพนักงานตามมา ซึ่งจะกลายเป็นปัญหาสังคมในอนาคต

ลักษณะงานที่ต้องให้บริการที่รวดเร็วและต้องยกของหนักอยู่ตลอดเวลา เช่น พนักงานครัว และ bus boy ทำให้เกิด ภาวะร่างกายอ่อนเพลีย ที่อาจก่อปัญหาสุขภาพตามมา ภายหลัง นอกจากนั้นการที่พนักงานแก้ปัญหาด้วยการรับประทานยาแก้ปวดเมื่อย การสูบบุหรี่หรือไปเที่ยวกับเพื่อนต่อหลังเลิกงานทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพมากขึ้น

ขาดการสนับสนุนจากองค์กรวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ทำให้การดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพขาดความสมบูรณ์ไปในบางกิจกรรม เช่น กิจกรรมการตรวจวัดสมรรถภาพทางกาย การสาธิตวิธีการออกกำลังกายแบบเหยียดยืดกล้ามเนื้อในระหว่างการทำงาน และการแนะนำวิธีการเลิกสูบบุหรี่ ซึ่งได้รับการสนับสนุนวิทยากรและเครื่องมือวัดสมรรถภาพทางกายจากสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้บริหารและพนักงานให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมเป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากเป็นรูปแบบของการจัดกิจกรรมแบบสาธิตเพียงครั้งเดียว ไม่ได้มีการกระตุ้นติดตามอย่าง

ต่อเนื่อง ประกอบกับเป็นช่วงเวลาที่บ้านได้มีการปรับเปลี่ยนการบริการมาจัดอาหารกลางวันแบบบุฟเฟต์ ทำให้ทุกคนปรับตัวและให้ความสนใจการทำงานเพื่อให้บริการที่ดีเพื่อความมั่นคงของร้านมากกว่าการทำกิจกรรมสุขภาพให้ต่อเนื่อง ผู้วิจัยเห็นว่าเมื่อร้านสามารถจัดระบบของงานบริการดังกล่าวได้ดีแล้ว และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพในเรื่องการให้ความรู้ความเข้าใจในภาวะสุขภาพของพนักงานรวมทั้งพัฒนาทักษะและสร้างความเข้มแข็งด้านสุขภาพทั้งผู้บริหารและพนักงาน โดยใช้กระบวนการกลุ่มแบบมีส่วนร่วมก็จะสามารถผลักดันให้การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวมีความต่อเนื่องและเกิดผลดีต่อสุขภาพของพนักงานต่อไป

ดังนั้น หากจะทำให้การดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น สามารถดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง และประสบผลสำเร็จแล้ว จึงควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานใน 6 ประการดังกล่าวมาโดยเน้นการสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมของพนักงานและฝ่ายต่าง ๆ ในสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นหุ้นส่วน (Partnership) ในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ และส่งเสริมปัจจัยสนับสนุนที่เป็นจุดเด่นของร้านให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่าสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่จะสามารถเป็นแบบอย่างของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสถานประกอบการภายใต้บริบทของสังคมไทยให้กับองค์กรอื่นได้เป็นอย่างดี

2. แนวคิดและมุมมองของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่

จากผลการศึกษาพบว่า ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีแนวคิดและมุมมองเกี่ยวกับการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสถานประกอบการดังนี้

ผู้บริหาร เห็นว่าสุขภาพเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกคน ควรดูแลรักษาไว้ไม่ให้เสื่อมก่อนวัยอันควร เมื่อสุขภาพดีก็สามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ สดชื่น และคล่องตัว โดยมีแนวคิดในด้านสุขภาพทางกายว่า ควรมีการออกกำลังกายอยู่เสมอ รับประทานอาหารชีวจิตและเน้นประเภทผัก ผลไม้ รับประทานเนื้อสัตว์ให้น้อยลง พักผ่อนให้เพียงพอ ไม่ดื่มเหล้าไม่สูบบุหรี่ หรือใช้สารเสพติด เพราะเป็นการทำลายสุขภาพ แนวคิดด้านสุขภาพจิต ผู้บริหารให้ความสำคัญในเรื่องของการทำสมาธิเพื่อฝึกจิตใจให้เข้มแข็ง คิดดี ทำดี หมั่นทำบุญไหว้พระและสวดมนต์ เพื่อกล่อมเกล่าให้มีจิตใจ

ที่อ่อนโยน ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิต ผู้บริหารยึดหลักการพึ่งตนเอง และความพอเพียง คือ การมีความขยันขันแข็ง อดทน มีความซื่อสัตย์ และรู้จักประหยัดอดออม เห็นว่าพนักงานทุกคน เหมือนลูกหลาน และคนในครอบครัวเดียวกันควรดูแลเอาใจใส่ให้ความรัก ช่วยเหลือเกื้อกูลและอบรมให้เป็นคนดี อยู่ร่วมกันด้วยความรักสามัคคี มีระเบียบวินัยในการทำงาน ช่วยเหลือเกื้อกูลแบบ พี่น้อง ให้โอกาสกับคนที่อยากทำงาน เห็นว่าพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้งานบริการมีคุณภาพ และได้มาตรฐาน สะอาดและปลอดภัย เมื่อร้านมีกำไรก็ควรตอบแทนพนักงานที่ตั้งใจช่วยกันทำงาน ในภาวะที่เศรษฐกิจมีปัญหา ก็พยายามปรับระดับราคาร้านให้ดำเนินธุรกิจอยู่ต่อไปเพื่อให้พนักงานทุกคนมีงานทำ สำหรับด้านชุมชนผู้บริหารต้องการสร้างความเจริญและสร้างงานให้คนในท้องถิ่นดำเนินธุรกิจด้วยความระมัดระวัง ไม่สร้างความเดือดร้อนแก่ชาวบ้าน ทำธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ต่อผู้ใช้บริการ โดยให้บริการที่ดีมีคุณภาพได้มาตรฐานสะอาดและปลอดภัย จะเห็นได้ว่าผู้บริหารมีแนวคิดของการส่งเสริมสุขภาพที่ครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสุขภาพองค์รวมของ ประเวศ วะสี (2536, หน้า 4 - 9) ที่กล่าวว่า สุขภาพแบบองค์รวม คือ การมองสุขภาพแบบบูรณาการให้ครอบคลุมทุกมิติของความเป็นมนุษย์ไม่ว่ามิติด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม การที่ผู้บริหารมีแนวคิดและมุมมองที่ดีต่อการส่งเสริมสุขภาพในองค์กรดังกล่าว จึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่ผลักดันให้เกิดการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่ ดังที่ ประเวศ วะสี (2536, หน้า 5) กล่าวว่า การมีทัศนคติที่ถูกต้องย่อมมีผลให้การพัฒนาสุขภาพทั้งส่วนบุคคลและสังคมเป็นไปในทางที่ถูกต้องนั่นคือการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและความผาสุกในทุกมิติของคนแบบองค์รวม และสุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540, หน้า 37-40 และ 128 - 132) กล่าวว่าค่านิยมความเชื่อ และวิถีทัศน์ของผู้ก่อตั้งและผู้มีส่วนกำหนดรูปแบบและเนื้อหาของวัฒนธรรมองค์การ โดยมีปัจจัยด้านสถานการณ์ และทักษะในการบริหารของผู้ก่อตั้งและผู้มีส่วนส่งเสริมสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในการกำหนดวัฒนธรรมองค์การและวัฒนธรรมองค์การที่ดีสามารถเป็นเครื่องมือทางการบริหารได้ในระดับหนึ่ง

ในส่วนของพนักงาน มีความศรัทธา เคารพ และเชื่อฟัง รวมทั้งเห็นว่าผู้บริหารให้การดูแลเอาใจใส่และมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดเหมือนคนในครอบครัวเป็นความสัมพันธ์ที่ยืดหยุ่นให้พนักงานเกิดความรักและผูกพัน ยอมรับและปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางส่งเสริมสุขภาพที่ผู้บริหารกำหนดขึ้น นอกจากนี้พนักงานยังมีความรักและภาคภูมิใจที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารให้ช่วยกันดูแลร้าน และเห็นว่า “ร้านอยู่ได้ย่อมทำให้พนักงานอยู่ได้” พนักงานส่วนใหญ่ทำงานมานานได้รับผลตอบแทนจากร้านเป็นอย่างดี และสม่ำเสมอตลอดมา จึงทำให้เกิดความรัก ยึดถือร้านเป็นสถาบันที่ต้องช่วยกันรักษาไว้ให้มั่นคงและสร้างความเจริญรุ่งเรือง โดยการตั้งใจทำงานด้วยความมุ่งมั่นและอดทน ส่วนแนวคิดด้านสุขภาพพนักงานส่วนใหญ่จะมีแนวคิดในเรื่องสุขภาพคือการไม่เจ็บไม่ป่วย สามารถทำงานได้ ซึ่งอธิบายได้ว่า เนื่องจากพนักงานให้ความสำคัญกับการทำงาน จึงนำเอาความเจ็บป่วยไปสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงาน โดยเห็นว่าหากสามารถทำงานได้ก็ไม่ถือว่าเป็นปัญหาที่จะต้องแก้ไข หรือสนใจทำกิจกรรมเพื่อสุขภาพ เป็นผลให้พนักงานไม่ให้ความสำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ แต่การที่พบว่าพนักงานมีกิจกรรมสุขภาพเกิดขึ้นเป็นผลมาจาก พนักงานมีทัศนคติในการร่วมกิจกรรมสุขภาพที่แตกต่างกันไป โดยบางกลุ่มเข้าร่วมกิจกรรมด้วยสาเหตุทางสุขภาพ ในขณะที่พนักงานกลุ่มใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมด้วยเหตุผลทางสังคม เช่น ทำแล้วทำให้ผู้บริหารพอใจ ทำแล้วทำให้องค์กรดีขึ้น และทำตามกลุ่มเพื่อความสนุกสนาน หรือสังสรรค์นันทนาการ ไม่ว่าจะเหตุผลใดก็ตาม การเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสุขภาพที่ร้านจัดให้ก็เป็นกลวิธีที่จะนำไปสู่การส่งเสริมสุขภาพของพนักงานได้เช่นกัน ดังที่ เกษม นครเขตต์ (1989, pp. 107 – 121) ได้ทำการศึกษาพบว่า ทัศนคติของคนไทยที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมกีฬา จะเป็นไปเพื่อเหตุผลทางสุขภาพอันดับแรก และเหตุผลทางสังคมเป็นอันดับที่ 2

สำหรับชุมชนที่ร้านตั้งอยู่ เห็นว่าสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนเช่น สนับสนุนการจัดประเพณีเป็ย (ประเพณีลอยกระทง) พนักงานของร้านที่พักอาศัยอยู่ในชุมชนให้ความร่วมมือไปร่วมกิจกรรมงานบุญต่าง ๆ ที่ชาวบ้านจัดขึ้นอยู่เสมอ ร้านจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนเช่นจัดงานทอดผ้าป่าตามวัดต่าง ๆ ไปร่วมทำบุญพิธีสืบชะตาเมืองเชียงใหม่ นอกจากนี้ การที่ร้านรับคนในชุมชนเข้ามาทำงานในร้านจึงทำให้ร้านกลายเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน เพราะสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจแก่ชุมชน ทำให้คนมีงานทำ ดังนั้นจึงทำให้ร้านและพนักงานเป็นที่ยอมรับของชุมชนและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นับเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ดี ของสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่

เมื่อผู้บริหารพนักงานและชุมชนต่างมีแนวคิดและมุมมองที่ดี มีความสอดคล้อง
 เกื้อหนุนกันเป็นอย่างดี จึงทำให้เกิดเป็นสังคมที่สงบสุข และส่งผลดีต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิต
 ในการทำงาน of พนักงาน

3. ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมของการส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่

ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในร้าน ที่พบจากการศึกษา
 สรุปได้ 2 ประเด็นที่สำคัญคือ ผลที่เกิดขึ้นต่อพนักงาน และผลที่เกิดขึ้นต่อร้าน ซึ่งสามารถนำมา
 อธิบายได้ดังนี้

ในด้านของพนักงาน พบว่า พนักงานมีงานทำ มีความมั่นคงในอาชีพและรายได้ที่
 สม่ำเสมอ ได้รับสวัสดิการตามความจำเป็นพื้นฐาน มีการพัฒนาทักษะในการทำงานจนสามารถ
 แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้มีการพัฒนาทักษะด้านความปลอดภัยในการทำงาน
 ซึ่งพบว่า พนักงานประสบอุบัติเหตุจากการทำงานน้อยมาก โดยในปี 2541 มีเพียง 1 ราย และ ปี
 2542 ไม่มีอุบัติเหตุจากการทำงานเลย นอกจากนั้นพนักงานยังมีการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับ
 การดำเนินชีวิต ได้แก่ ทักษะการอยู่ร่วมกัน ทักษะด้านสุขภาพจิตซึ่งพบว่า เมื่อพิจารณาตามทฤษฎี
 การประเมินสภาวะสุขภาพของ Girdano และ Dusec (Girnado & Dusec, 1988, pp.19 – 28)
 พนักงานประเมินสมรรถภาพทางอารมณ์ในการทำงานของตนโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อเกิด
 ความเครียดจากลูกค้า พนักงานสามารถควบคุมอารมณ์และแก้ไขได้อย่างรวดเร็วไม่ทำให้เกิดผลเสีย
 ต่อการทำงาน ส่วนพนักงานที่ใจร้อน โกรธง่ายจะใช้ทักษะในการฝึกสมาธิเพื่อปรับตัวให้เป็นคน
 ใจเย็นมีการพัฒนาทักษะด้านเศรษฐกิจทำให้พนักงานสามารถปรับตัวอยู่ได้ในภาวะเศรษฐกิจวิกฤต
 ด้วยการประหยัดและอดออม เช่น การจัดสรรค่าใช้จ่ายให้พอดีกับรายได้ การตัดข้าวรับประทานให้
 พอดีไม่เหลือทิ้งและลูกของพนักงานได้รับอบรมให้รู้จักการออมเงิน

นอกจากนั้น ผลจากการที่พนักงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อ
 การพัฒนาสุขภาพของพนักงาน ทำให้ พบว่า จากการทดสอบสมรรถภาพทางกายของพนักงานโดย
 การประสานงานและสนับสนุนของหน่วยงานราชการจากภายนอก พนักงานมีสมรรถภาพทางกาย
 (Physical Fitness) โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแก่พนักงานดังกล่าวมา เนื่องมาจาก

สภาพความสัมพันธ์ที่ดีภายในร้าน ที่มีความรักความสามัคคี การช่วยเหลือเกื้อกูล และเอื้ออาหารต่อกัน และผลลัพธ์เหล่านี้ ได้ส่งผลย้อนกลับไปสู่การบริการที่ดี มีคุณภาพแก่ผู้ให้บริการ และทำให้ร้านมีชื่อเสียงในระดับนานาชาติ

ผลลัพธ์ที่เกิดต่อร้าน นอกจากการได้คุณภาพของการบริการและชื่อเสียงที่กล่าวแล้วข้างต้น ร้านยังได้พนักงานที่มีทักษะและความชำนาญงานอยู่แล้วโดยไม่ต้องสูญเสียงบประมาณในการฝึกอบรมทักษะการทำงานให้กับพนักงานใหม่

4. จุดเริ่มต้นของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ ในสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่

จากปรากฏการณ์ของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ ในสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่ พบว่า มีจุดเริ่มต้นที่สำคัญจาก 3 องค์ประกอบคือ แนวคิดและจิตสำนึกที่ดีของผู้บริหารต่อการทำงานและพนักงาน ความเข้มแข็งขององค์กร และโครงสร้างองค์กรทั้งแนวตั้งและแนวนอน โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

แนวคิดและจิตสำนึกที่ดีของผู้บริหารต่อการทำงานและพนักงาน ผู้บริหารเริ่มดำเนินธุรกิจสวนอาหารนางนวลเชียงใหม่ โดยมีแนวคิดที่ต้องการการทำงานที่มีคุณภาพ มีความประทับใจ ในวิถีชีวิตวัฒนธรรมแบบล้านนาและภูมิประเทศที่สามารถเอื้อให้งานบริการร้านอาหารมีคุณภาพได้เป็นอย่างดี มีจิตสำนึกที่ดีต่อสังคม และพนักงาน โดยเห็นว่าเป็นลูกหลานที่ต้องให้การดูแลและช่วยเหลือเกื้อกูล จึงนำไปสู่การบริหารจัดการเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ และเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน เช่น จัดที่พักที่สะดวกและปลอดภัย นอกจากนั้นยังให้ความสนใจต่อการดำเนินชีวิตโดยทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ การอบรมสั่งสอนให้มีศีลธรรม ดำเนินชีวิตด้วยความซื่อสัตย์ และอดออม สำหรับพนักงานหญิงจะได้รับการดูแลสั่งสอนให้เห็นคุณค่า และศักดิ์ศรีของความเป็นสตรี ซึ่งมีศักยภาพที่สามารถทำงานเป็นพนักงานร้านอาหาร โดยไม่จำเป็นต้องให้บริการทางเพศตามที่สังคมภายนอกมักจะคาดคิดว่าพนักงานบริการร้านอาหารให้บริการทางเพศอยู่เบื้องหลังอาชีพนี้ ผู้บริหารของร้านเล่าว่า "เมื่อมีพนักงานหญิงมาสมัครงาน ต้องสอบถามให้ละเอียดว่าผู้สมัครไม่เคยทำงานบริการทางเพศมาก่อน และกล่าวเน้นว่าหากมาทำงานที่ร้านต้องทำงานจริง ห้ามให้บริการทางเพศแก่ลูกค้า"

ส่วนความห่วงใยของผู้บริหารด้านเศรษฐกิจของพนักงานนั้นร้านให้ความมั่นคงในเรื่องเงินเดือนเป็นอย่างดี โดยพบว่าในช่วงที่มีปัญหาขายรับน้อยกว่ารายจ่าย ได้มีการนำเงินสำรองของร้านมาจ่ายแก่พนักงานถือว่าเป็นความพยายามประคับประคองให้พนักงานมีงานทำ และอยู่ร่วมกับองค์กรตลอดไป

ในด้านสุขภาพ จากการที่ผู้บริหารมีจิตสำนึกที่ดีต่อสุขภาพของพนักงานจึงได้คัดเลือกเฉพาะพนักงานที่มีสุขภาพดี และมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ดังตัวอย่างการคัดเลือกพนักงานครัวญี่ปุ่นเข้าทำงานเพราะคำตอบของพนักงานที่แสดงถึงการมีความรักในการบริการ ดังได้กล่าวไปแล้ว การคัดเลือกพนักงานที่มีสุขภาพดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ เป็นการป้องกันสุขภาพของพนักงานที่ทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ยังส่งผลดีต่อบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากวิธีคิดและการทำงานของผู้บริหารดังกล่าวมา ถือได้ว่าเป็นจุดสำคัญ เพราะความเชื่อของผู้บริหารจะนำไปสู่การกำหนดนโยบายในการทำงานและการลงทุนเพื่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

จุดเริ่มต้นที่สำคัญประการที่สองคือ ความเข้มแข็งขององค์กร เกิดจากวัฒนธรรมการทำงานของร้านทำให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พนักงานเกิดความรัก ความผูกพันเป็นปึกแผ่นและศรัทธาในผู้บริหารและองค์กร ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นการสร้างความเข้มแข็งในองค์กร ในที่สุดย่อมเกิดผลเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

จุดเริ่มต้นประการสุดท้ายคือโครงสร้างองค์กรของร้าน ที่ประกอบด้วยโครงสร้างการบริหารงานอย่างเป็นทางการที่มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจนเป็นกลไกในการนำนโยบายที่เอื้อต่อสุขภาพไปสู่การปฏิบัติ และโครงสร้างของกลุ่มต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากวิถีชีวิตของการทำงานและอยู่ร่วมกันในสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ ทั้งที่เป็นทางการเช่นกลุ่มทำงานและไม่เป็นทางการ เช่น กลุ่มทำบุญ กลุ่มออกกำลังกาย และกลุ่มพักระหว่างงานตามจุดต่าง ๆ ในร้าน ทำหน้าที่เป็นโครงสร้างในแนวราบช่วยสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายและแนวคิดขององค์กรด้วยบรรยากาศที่เป็นกันเอง และยืดหยุ่น เป็นช่องทางที่รวดเร็วของข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เกี่ยวกับสุขภาพทั้งภายในและภายนอกร้าน นอกจากนี้ยังเป็นช่องทางของการสร้างความสัมพันธ์

ของพนักงาน เช่น การแสดงความเห็นอกเห็นใจ เป็นการช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดความคับข้องใจในแต่ละวันของการทำงานและการดำเนินชีวิตของพนักงานส่งผลดีต่อสุขภาพจิตของสมาชิกองค์กร และนำไปสู่การทำงานที่มีคุณภาพจะเห็นได้ว่าโครงสร้างและเครือข่ายองค์กรของร้านมีการทำงานที่สอดคล้องประสานเชื่อมโยงกันทั้งในแนวราบและแนวตั้ง เพื่อนำนโยบายสุขภาพไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้อง และส่งผลดีต่อสุขภาพของสมาชิกทั้งมวลขององค์กรและเกิดเป็นที่ทำงานสุขภาพ (Healthy Work Place) ในที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัย พบว่า ร้านมีการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในกิจกรรมการกำหนดนโยบายที่เอื้อต่อสุขภาพของพนักงานทั้งตามกฎหมายและนอกเหนือจากกฎหมาย มีการจัดสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสังคม สร้างทักษะความรู้ในการทำงาน ความปลอดภัยและทักษะการดำเนินชีวิตให้กับพนักงานที่ส่งผลดีต่อสุขภาพอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมทั้งการสร้างความเข้มแข็งนั้นเป็นกรสร้างเสริมความเข้มแข็งให้แก่องค์กร การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานและความปลอดภัย ซึ่งสมควรนำเอาไปเป็นตัวอย่างแก่สถานประกอบการอื่น ๆ ที่ต้องการดำเนินการส่งเสริมสุขภาพแก่พนักงานโดยพิจารณาถึงปัจจัยที่เป็นจุดเด่นสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จ ได้แก่ ผู้นำมีแนวคิดก้าวไกล มีทักษะความเป็นผู้นำ มีจิตสำนึกที่ดีต่อสังคมและพนักงาน การมีพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีของพนักงานและชุมชน การคัดเลือกพนักงานที่มีความรักในการบริการ อธิติพลของวัฒนธรรมของธุรกิจบริการที่เน้นการบริการที่อบอุ่น และการมีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน และการแก้ไขปรับปรุงปัจจัยที่เป็นอุปสรรคของการดำเนินงานโดยในด้านของปัญหาเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทั่วโลกไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่เมื่อสภาพเศรษฐกิจโลกดีขึ้น ปัญหานี้อาจหมดไป แต่ขณะที่มีปัญหาคควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมรับรู้ในปัญหาดังกล่าว ร่วมกันหาแนวทางแก้ไขและทำงานด้วยความขยันประหยัด ซื่อสัตย์ และอดทน และนำกิจกรรม 5 ส. การควบคุมคุณภาพงานมาใช้ เพื่อช่วยลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มคุณภาพของการบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ สำหรับปัญหาในด้านของเวลาทำงานไม่พร้อมเพรียงกัน ทำให้พนักงานไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมสุขภาพที่ร้านจัดขึ้นได้ทั่วถึง สามารถแก้ไขได้โดยการจัดทำกิจกรรมสุขภาพเป็นกลุ่มเล็ก ๆ หลายกลุ่มให้เหมาะสมกับช่วงเวลาทำงานและจำนวนพนักงาน

2. มุมมองของผู้บริหาร และพนักงานที่พบจากการศึกษาครั้งนี้สมควรนำไปเป็นตัวอย่างแก่สถานประกอบการที่ต้องการส่งเสริมสุขภาพของคนทำงาน ได้แก่ การที่ผู้บริหารเห็นว่าพนักงานเหมือนลูกหลานควรให้การดูแลด้วยความรัก และคอยให้การช่วยเหลือเกื้อกูล และต้องทำงานให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน สะอาดและปลอดภัยต่อสุขภาพ เห็นว่าพนักงานทุกคนมีความสำคัญที่ต้องรักษาไว้ให้ทำงานนาน ๆ และประดับประดาให้ธุรกิจอยู่ได้ต่อไปเพื่อให้ทุกคนมีงานทำ และเห็นว่าพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ รวมถึงการให้ความสำคัญกับชุมชนไม่ทำให้ชุมชนเดือดร้อน สิ่งเหล่านี้จึงนำไปสู่การกำหนดนโยบายและบริหารจัดการทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในอาชีพ และทำงานอย่างมีความสุขและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ส่วนมุมมองของพนักงานที่มีความรักและศรัทธาผูกพันในองค์กรและผู้บริหารให้ความสำคัญกับการทำงานเพื่อทำให้ร้านอยู่ได้ ทำให้ทุกคนเคารพเชื่อฟังและปฏิบัติตามแนวคิดและนโยบายของผู้บริหาร โดยไม่ได้แย้ง ทำให้ทุกคนอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้อย่างสันติ รวมทั้งช่วยลดความขัดแย้งในที่ทำงาน ทำให้สังคมมีความสุข เป็นปัจจัยเบื้องต้นที่นำไปสู่สุขภาพ นอกจากนี้การที่ชุมชนเห็นว่าร้านก็ทำประโยชน์แก่ชุมชนไม่ทำความเดือดร้อนให้ชุมชน ให้การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน นับเป็นสิ่งแวดลอมทางสังคมที่ส่งเสริมสุขภาพของคนทำงาน

3. ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม ที่พบว่าพนักงานมีงานทำ มีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ได้รับการพัฒนาทักษะในการทำงานและการดำเนินชีวิต มีสมรรถภาพทางอารมณ์ในการทำงานอยู่ในระดับดี สามารถควบคุมความเครียดที่เกิดจากการทำงานได้ดี และมีสมรรถภาพทางกายโดยรวมอยู่ในระดับดี ส่วนผลลัพธ์ของร้านคืองานบริการที่มีคุณภาพ มีชื่อเสียง รวมทั้งไม่ต้องเสี่ยงประมาณในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ เพราะพนักงานที่มีประสบการณ์อยู่ทำงานนาน ซึ่งขณะนี้อาจจะเห็นผลไม่ชัดเจนในรูปของตัวเงินหรือการเจ็บป่วยที่ลดลง แต่อาจเห็นผลชัดเจนขึ้นในระยะยาวต่อไป

4. จุดเริ่มต้นของการดำเนินงานสุขภาพที่เกิดจากผู้บริหารมีจิตสำนึกที่ดีต่อการสร้างสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน นำไปสู่การกำหนดนโยบายที่เอื้อต่อสุขภาพ มีการสร้างความเข้มแข็งในองค์กร ที่ส่งผลต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนและความมั่นคงของร้าน และการมีเครือข่ายทั้งแนวตั้งและแนวนอนที่ทำงานสอดคล้องและเกื้อหนุนกัน ส่งเสริมให้การทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพต่าง ๆ ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น นับเป็นจุดเริ่มต้นที่สมควรนำไปเป็นแบบอย่างแก่สถานประกอบการอื่น ๆ ที่ต้องการส่งเสริมสุขภาพคนทำงานต่อไป

5. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในองค์กรอื่นที่มีการดำเนินงานในลักษณะเดียวกันนี้ คือมีการดำเนินงานสู่คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ควบคู่ไปกับคุณภาพของการผลิตและการบริการ เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นรูปแบบของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ

6. ควรนำรูปแบบของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพดังกล่าวไปเป็นแนวทางในการทำการส่งเสริมสุขภาพในสถานประกอบการที่มีความพร้อมอยู่แล้ว ในลักษณะของการวิจัยเชิงปฏิบัติการและการพัฒนา