

บทที่ ๖

การบำรุงรักษาและความปลอดภัยในคลังสินค้า

ความหมายและวัตถุประสงค์

การบำรุงรักษาและความปลอดภัยนี้มีชื่อเรียกต่าง ๆ กันไปเช่น การบำรุงรักษาซ่อมแซมและความปลอดภัย การซ่อมบำรุง ฯลฯ เป็นต้น แต่ก็มีความหมายคล้ายคลึงกัน แล้วแต่จะนำไปใช้ในกิจกรรมใด ในที่นี้ขอกล่าวถึงความหมายของการบำรุงรักษาและความปลอดภัยในคลังสินค้าอย่างย่อ ดังนี้

การบำรุงรักษาและความปลอดภัยในคลังสินค้าคือ การเอาใจใส่ดูแล ตรวจสอบ ตรวจตราทรัพย์สินในคลังสินค้าอันได้แก่ คน (พนักงาน) เครื่องมือเครื่องใช้ สินค้า อาคาร และสิ่งอื่น ๆ ที่อยู่ในบริเวณคลังสินค้า ตามกำหนดเวลาหรือเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทรัพย์สินเหล่านั้นอยู่ในสภาพที่ทำงานได้ดีที่สุดอยู่เสมอ นั่นคือ มีอายุการทำงานยาวนานปราศจากอุบัติเหตุและความเสียหาย และเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของทรัพย์สินที่ก่อให้เกิดความเสียหายและสูญเสียต่อกิจการ

จากความหมายและวัตถุประสงค์การบำรุงรักษาข้างต้นแสดงว่า การปฏิบัติงานของกิจการนี้มีความสำคัญและจำเป็นต่อกิจการ ถ้าเป็นงานผลิตในโรงงานแล้ว งานด้านนี้มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องมากที่จะทำให้การผลิตดำเนินไปตามเป้าหมายได้โดยไม่มีอุปสรรคเกี่ยวกับเครื่องจักรชำรุด การหยุดงาน (รวมทั้งพนักงานด้วย) อุบัติเหตุอันตรายอันเป็นการสิ้นเปลืองเงินทุน เวลาและแรงงาน

ประภีต แสงวิเชียร, วารสารเพิ่มผลผลิต : การซ่อมบำรุงรักษา
เครื่องจักร (ฉบับที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๑๓, กรุงเทพฯ : ศูนย์เพิ่มผลผลิต กรมขนส่ง
อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม), หน้า ๕ - ๗

แม้การบำรุงรักษา จะมีประโยชน์แต่ก็ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควรจากกิจการ บางกิจการถึงกับมองข้ามไม่เห็นความสำคัญ โดยเห็นว่าสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ซึ่งในความจริงแล้วการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเพื่อจัดให้มีการบำรุงรักษา นี้จะน้อยกว่าผลเสียหาย จากการสูญเสียทรัพย์สินอื่นเนื่องจากการไม่มีการบำรุงรักษา เลย อนึ่ง คุณประโยชน์ ของงานหน้าที่นี้มักไม่เห็นผลทันที จะปรากฏผลแอบแฝงในระยะยาว และไม่ปรากฏผล ใ้ให้กับหน่วยงานอื่นมากกว่า เหตุผลอีกประการหนึ่งที่กิจการไม่ค่อยให้ความสนใจคือ กิจการมีเงินทุนจำกัดจึงนำเงินทุนนี้ไปใช้ทางอื่นก่อน

หลักทั่วไปของการบำรุงรักษาและความปลอดภัยในคลังสินค้า

อุบัติเหตุและความเสียหาย ความไม่มั่นคงปลอดภัยในคลังสินค้าหรือในหน่วยงานอื่น มีสาเหตุมาจาก

๑. คน จากการศึกษาปรากฏว่า มนุษย์เป็นต้นเหตุให้เกิดภัยอันตราย อุบัติเหตุ มากที่สุด (พบว่าประมาณ ๘๕ - ๙๐ % ของอุบัติเหตุทั้งหมดเกิดจากคน อีก ๑๐ - ๑๕ % เกิดจากเครื่องมือ สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ) ซึ่งสาเหตุเกิดจากการขาดการศึกษาฝึกอบรมในการป้องกันอุบัติเหตุอันตราย และสภาพทางร่างกายและจิตใจไม่อำนวย เช่น พักการ เหน็ดเหนื่อย เมื่อยล้า ปรมาท เจ็บป่วย อารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว ใจลอย ฯลฯ เป็นต้น
๒. เครื่องมือ เป็นสาเหตุทางอ้อม คือขาดการตรวจสอบก่อนใช้ ขาด การทะนุบำรุงซ่อมแซม ใช้ผิดวัตถุประสงค์ ใช้เกินสมรรถนะที่กำหนด เป็นต้น
๓. วัสดุสินค้า ลักษณะรูปทรงไม่มั่นคง ทำให้ลื่นตกหล่น เช่นทรงกลม ผิวขรุขระลื่นมัน มีเหลี่ยมมุมเว้าเข้าโค้งออก วัตถุนั้นมีลักษณะอันตราย
๔. วิธีการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงานไม่ถูกวิธี ไม่รอบคอบ ซึ่งข้อนี้ ก็มาจากคนผู้กำหนดวิธีการนั่นเอง
๕. การวางผังและการออกแบบไม่ดี เช่นทางเดินแคบ พื้นอาคารลื่นมัน เป็นหลุมบ่อ ขรุขระ ทำให้โคลนล้ม ลื่นไถล หรือกำหนดสถานที่จัดวางสินค้าไม่เหมาะสมกับคุณลักษณะสินค้า ทำให้สินค้าเกิดปฏิกิริยาต่อกัน ฯลฯ เป็นต้น หรือสภาพการทำงานไม่ดี

เช่นแสงสว่างไม่พอ อุณหภูมิสูงต่ำไป อากาศเสีย เสียงสื่ไม่ดี โดยเฉพาะเสียงทำให้
จิตใจพนักงานเลวลง

จากสาเหตุข้างต้น จึงมีหลักสำคัญในการบำรุงรักษาความปลอดภัย ดังนี้

๑. ควรจะมีการวางแผน
๒. มีการกำหนดวินัยและข้อบังคับ
๓. การเลือกคน อุปกรณ์เครื่องมือต้องให้เหมาะสม
๔. ต้องมีความสะอาดเรียบร้อย
๕. มีการบำรุงรักษา ฯ
๖. มีการบันทึกข้อมูล

๑. การวางแผน ไม่ว่าจะทำงานอะไรควรมีการวางแผนทุกครั้ง เพื่อให้
บรรลุเป้าหมาย เป้าหมายในที่นี้คือ ความมั่นคงปลอดภัยของทรัพยากรในคลังสินค้า
การวางแผนจึง เริ่มจากการวางแผนคลังสินค้าไปจนกระทั่งการวางแผนเฉพาะ เพื่อความ
ปลอดภัยและป้องกันภัยต่าง ๆ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ในการกระทำ
ขั้นนี้กิจการควรให้พนักงานทุกระดับทุกฝ่ายมีส่วนร่วมรับ เพื่อให้เกิดความร่วมมือ
ประสานงาน และควรได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจังจากฝ่ายบริหารชั้นสูง เพื่อให้
แผนงานการบำรุงรักษาความปลอดภัยดำเนินไปได้ที่มีประสิทธิภาพ

๒. การกำหนดวินัยและข้อบังคับ กิจการจำเป็นต้องมีข้อบังคับ เพื่อให้การ
ทำงานมีระเบียบวินัยและดำเนินตามแผนงานเร็วขึ้น หลักข้อนี้ใช้กับพนักงานมากกว่า
อย่างอื่น (เพราะเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ในคลังสินค้าต่างถูกบังคับโดยพนักงานทั้งสิ้น)
เพราะธรรมชาติของมนุษย์ต้องการความอิสระมักตามใจตนเอง ทำให้การอยู่ร่วมกัน
และการทำงานไม่เป็นระเบียบ จึงจำเป็นต้องใช้กฎข้อบังคับ เพื่อให้พนักงานอยู่ร่วมกัน
อย่างมีระเบียบ

การออกกฎระเบียบต่าง ๆ มีหลักว่า ควร เป็นข้อความสั้นกระชับ มีความ
หมายชัดเจนเข้าใจง่าย ใช้บังคับทุกคนเสมอกัน ไม่ออกกฎข้อยกเว้นไปจนหมดความ

สำคัญและกฎนั้นควร เป็นบทบังคับที่ส่งเสริมกระตุ้นให้พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบ
 แม้แบบหลงโทษต่อผู้ไม่ปฏิบัติตามกฎเช่นกัน ก็มีหลักการว่า ควร เป็นบทหลงโทษชนิดสร้างสรรค์
 (Positive) คือ ให้ความรู้สึกสำนึกในความผิดและไม่ประพฤติเช่นนี้อีก ไม่ควร
 เป็นบทหลงโทษชนิดทำลาย (Negative) เพราะจะทำให้ผู้รับโทษโกรธแค้น
 ก้าวร้าว ขวัญเสีย ฯ

๓. การเลือกคน อุปกรณ์ เครื่องมือให้เหมาะสม ควรเลือกพนักงานและ
 เครื่องมือให้เหมาะสมกับงานในคลังสินค้า เพื่อสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน
 และเพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของกิจการด้วย การเลือกพนักงานถ
 จำเป็นต้องรับคนใหม่มีประสบการณ์แล้วควรมีให้มีการฝึกอบรมเรียนรูุก่อน ส่วนคนมี
 ประสบการณ์ก็อาจจะละเลยไม่ฝึกอบรมบ้างนั้นไม่ได้ เพราะปัจจุบันนี้วิทยาการ
 ก้าวหน้าอยู่เสมอ เช่นการใช้เครื่องมือชนิดใหม่ กิจการควรจัดให้มีการฝึกอบรมศึกษา
 แก่พนักงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง ส่วนเครื่องมือกิจการควรเลือกชนิดที่ไม่เป็นอันตราย
 และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการทำงาน นอกจากเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานแล้ว
 ก็ควรมีเครื่องมือบำรุงรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องมือดับเพลิง เครื่องมือทำ
 ความสะอาด ฯลฯ เป็นต้น

๔. ความสะอาดเรียบร้อย เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นประการหนึ่งในการ
 บำรุงรักษา เพราะความสะอาดเรียบร้อยจะช่วยให้การทำงานมีระเบียบ ปลอดภัย
 และเป็นการสร้างขวัญและทัศนคติในการทำงานดี ถ้าคลังสินค้าสกปรก อุกอู ไม่มี
 ระเบียบ การหาสินค้าก็ยาก พนักงานก็จะเบื่อหน่ายและอาจเจ็บป่วยได้

๕. การบำรุงรักษา ในกรณีเครื่องมือให้มีการตรวจสอบเป็นระยะตาม
 กำหนดเวลา มีการเปลี่ยนแปลงชิ้นส่วนเมื่อถึงกำหนดเวลาโดยไม่ว่าชิ้นส่วนนั้น
 ชำรุดสึกหรอหรือไม่ ทำการซ่อมแซมเมื่อมีการสึกหรอหรือเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น รวมทั้ง
 การป้องกันภัยธรรมชาติด้วย ฯลฯ เหล่านี้เป็นการยืดอายุการทำงานของอุปกรณ์
 เครื่องมือออกไปอีก การบำรุงรักษา เครื่องมือกระทำได้โดยบุคคล ๓ ฝ่ายคือ

ก. ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ควบคุม เครื่องมือนั้น ทำการดูแลรักษาในงาน ปกป้องภัย ๆ โดยทำทุกวัน หรือทุกเช้า-เย็น หรืออาจ เป็นทุกสัปดาห์ เช่น การหยอด น้ำมันเครื่อง การดูระดับน้ำ น้ำมัน และ เชื้อเพลิง เติม เชื้อเพลิงหรืออัคไฟแบตเตอรี่ ชั้นนอกและสกปรก ทำความสะอาด เครื่องมือ ดูลมมิสโตรก และงานซ่อมเล็กน้อยอื่น ๆ เป็นต้น

ข. พนักงานฝ่ายบำรุงรักษา จะทำงานที่ยากกว่างานในข้อ ก. คืองานที่ยุ่งยากสลับซับซ้อน งานซ่อมแซมครั้งใหญ่ เมื่อ เกิดเหตุขัดข้องหรือบำรุงรักษา ซ่อมแซม เป็นระยะโดยทำเป็นรายปี รายครึ่งปี ราย ๓ เดือน หรือเมื่อจำเป็น เช่น ทำความสะอาด เครื่องมือ เปลี่ยนชิ้นส่วนอุปกรณ์ ตรวจวงจรไฟฟ้า ตรวจแบตเตอรี่ และ เครื่องมือ ชีตสนิมและไขมันที่จับ เกาะ เครื่องมือ ชั้นนอกและสกปรก เป็นต้น

ค. บริษัทผู้ขาย เครื่องมือหรือนุคคลภายนอก ถ้าการซ่อมแซมบำรุงรักษา มีสัญญาประกันการให้บริการจากผู้ขาย หรือจ้างบุคคลภายนอกจะประหยัดกว่า ก็ว่าก็ควรใช้บุคคลภายนอก

ในกรณีของพนักงาน การบำรุงรักษา ได้แก่ การให้สวัสดิการ การรักษา พยาบาล เมื่อเจ็บป่วย การดูแลเอาใจใส่ความเป็นไปทั้งที่บ้านและที่ทำงาน การเลื่อน ชั้น การให้รางวัล ฯลฯ เป็นต้น

๖. การบันทึกข้อมูล โดยมากกิจการมักจะลืม เรื่องการบันทึกข้อมูลนี้ ทั้งที่เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญขั้นพื้นฐานของการบำรุงรักษาและความปลอดภัย การบันทึก ข้อมูลแบ่ง เป็น ๒ ประเภทคือ

ก. การบันทึกประวัติ เริ่มตั้งแต่บันทึกเวลาที่จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ มา อายุการทำงาน การบำรุงรักษาและการซ่อมแซมได้ทำไปเมื่อใด ก็ครั้ง จุดอ่อน ของ เครื่องมืออยู่ที่ใด การ เกิดอุบัติเหตุ ฯลฯ เป็นต้น ในกรณีสินค้าจะมีการบันทึกการ ระบายออกคง เหลือและ เวลาของการระบายสินค้า การซ่อมแซมสินค้า ฯลฯ เป็นต้น การบันทึกชั้นนี้ช่วยให้ทราบรายละเอียดความเป็นมา อันเป็น เครื่องมือในการวางแผน และควบคุม

๗. การทำรายงาน จะมีการบันทึกข้อมูล เมื่อเกิดอุบัติเหตุอันตราย หรือของในคลังถูกโจรกรรม ว่าเกิดขึ้นเมื่อใด โดยใคร ที่ไหน อะไร บาดเจ็บเสียหาย เช่นใด เป็นจำนวนเงินเท่าใด เมื่อเกิดกรณีเสียหาย ฯลฯ เป็นต้น รายงานนี้ทำเสนอ คอยู่เกี่ยวข้องและฝ่ายบริหาร เพื่อหาทางแก้ไข ซักคูปสรรคมีให้เกิดขึ้นอีก

หลักการปฏิบัติในการบำรุงรักษาความปลอดภัยของคลังสินค้า

หลักการปฏิบัติในการบำรุงรักษา คลังสินค้านี้หลายประการและแตกต่างกันไปคามลักษณะธุรกิจ ในที่นี้ขอกล่าวหลักปฏิบัติทั่วไปอย่างย่อ ดังนี้

สนามรอบคลัง

๑. คูแฉพื้นผิวสนามมีให้ เป็นอันตรายต่อการสัญจรของพนักงาน ยานพาหนะ สินค้า ฯลฯ เช่น กูสภาพการรับน้ำหนักของพื้น แก้ไขตรงที่เป็นหลุมบ่อหรือลื่นมัน ทุกครั้งปีหรือทุกปีและ เมื่อพบเห็น

๒. ทำความสะอาดท่อน้ำ ซักเศษขยะมูลฝอยที่ติดขัดในท่อน้ำ โดยเฉพาะ ใบคอง เศษกระดาษที่หนาเปื้อนยาก พลาสติก เพื่อให้ท่อน้ำไหลสะดวกและกันน้ำท่วม เมื่อฝนตก กระทำโดยสม่ำเสมอและกอนฤดูฝน พร้อมกับตรวจดูทุกครึ่งปี

๓. ซักเศษขยะ เศษแก้ว ไม้ ตะปู สายรัด เป็ดือกผลไม้ อาหาร ฯลฯ ทุกครั้งที่เห็นทันที

๔. ทำความสะอาดปีกกวาดสนามรอบคลังทุกเช้า เย็น หรือทุกเย็น เมื่อเลิกงาน

๕. จักให้มีแสงสว่างรอบคลังและสนามอย่างเพียงพอ พร้อมทั้งตรวจสอบ วงจรไฟฟ้าทุก ๆ ๓ - ๕ ปี และตรวจสอบทุก ๑ - ๔ สัปดาห์เกี่ยวกับหลอดไฟ ปลั๊ก

๖. คูแฉเครื่องหมาย สัญญาณเตือนภัยและการจราจรให้เห็นเด่นชัดทุกเดือน และหาสีทบแต่งทุกปี

อาคารคลังสินค้า

๑. หลังคาตรวจและซ่อมแซมรูรั่ว รอยร้าวแตกหักของกระเบื้องสม้าเสมอ ทุกครั้งปีหรือทุกปี และภายหลังพายุฝนตกหนัก อนึ่ง หมั่นสำรวจและป้องกันการทำรัง ของนก แมลง กวายน เพื่อป้องกันหลังคาและสินค้าในคลังเสียหาย

๒. ทำความสะอาดและซักสีนิม รางน้ำ ท่อประปาและแทงค์น้ำ ๒ ครั้ง ต่อปีและก่อนฤดูฝน

๓. ตรวจดูอุปกรณ์เกี่ยวกับไฟฟ้า เช่น สายไฟ หลอดไฟ พิวส์ ปลั๊ก แฉงไฟ ทุก ๑ - ๔ สัปดาห์ เปลี่ยนแปลงชิ้นส่วนเมื่อถึงกำหนดเวลาโดยไม่ว่าแจ้งว่าอุปกรณ์ ไฟฟ้าที่ใช้อยู่ชำรุดหรือไม่ และทุก ๓ - ๕ ปีควรทำการตรวจสอบระบบไฟฟ้าด้วย

๔. ทำการทาสีใหม่ ๑ ครั้งต่อ ๓ - ๕ ปีสำหรับภายนอกอาคาร ส่วน ภายในอาคารกำหนด ๕ - ๖ ปีต่อครั้ง เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงาน (และเป็นที่ยอมรับแล้วว่า สีอ่อนทำให้ห้องสว่างและสดชื่น)

๕. จัดให้มีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมทั้งภายในและภายนอกอาคาร เพื่อป้องกันการโจรกรรม สัตว์ ฯ และเป็นการสร้างบรรยากาศการทำงานด้วย

๖. ประตู หน้าต่าง ช่องลม ต้องปิดและใส่กุญแจเรียบร้อยเมื่อเลิกทำงาน

๗. ออกกฎหมายสูบบุหรี่และมีป้ายเตือนชัดเจน พร้อมทั้งจัดห้องสูบบุหรี่ ให้เฉพาะ

๘. เก็บสายรัด เชือก ลวด ตะปู เศษแก้ว กระจกษ วัสดุอันตรายฯ ออกไปในระหว่าง เวลาทำงานและเมื่อพบเห็นทันที ทำความสะอาดพื้นที่เมื่อเสร็จงาน ทุกวันและในระหว่างทำงานหรือเมื่อพบเห็น เช่น การหกกรากของ เหลวไวไฟ ของเหลว ที่ทำให้ดินเป็นอันตรายต่อการทำงาน ต้องรีบเช็ดถูให้สะอาดเรียบร้อย

๙. ตรวจสอบพื้นอาคารเกี่ยวกับพื้นผิว ทุก ๑ - ๒ ปีว่ามีหลุมบ่อ รอยร้าว พื้นขรุขระ หรือไม้ และจัดการซ่อมแซมปรับปรุง เมื่อพบเห็น

๑๐. มีที่เก็บ เครื่องมือ เฉพาะโดยจัดอย่างมีระเบียบสะอาด และให้อยู่ในสภาพที่จะเรียกใช้ได้ทันที โดยมีการตรวจสอบ ๑ - ๒ ครั้งต่อปี

๑๑. ทางเดินต้องกว้างขวาง สะดวกในการเคลื่อนย้าย ห้ามวางตู้กองสินค้าและเครื่องมือบนทาง เดินรวมถึงพื้นที่ในการปฏิบัติงานด้วย แต่ถ้าจำเป็นต้องกระทำก็ให้รีบเคลื่อนที่ออกเมื่อเสร็จธุระ

๑๒. เศษวัสดุไวไฟที่ไม่ใช่ เช่น เศษผ้า เป็อน้ำมันฯ ให้ทิ้งในที่เฉพาะ เช่นในถังที่มีฝาปิดพิเศษ และทำลายเสีย

๑๓. หอน้ำ อ่างล้างมือ หอง เปลี่ยนเสื้อผ้า หองพัก หองปฐมพยาบาล ควรทำความสะอาดและจัดอุปกรณ์เครื่องใช้พร้อมทุกวัน และตรวจสภาพทุก ๑ - ๔ สัปดาห์

๑๔. ตรวจสอบระบบระบายอากาศ ระบบทำความเย็นทุก ๓ - ๖ เดือน ต่อครั้ง

๑๕. กำหนดระเบียบ อำนวยหน้าที่ในการทำความสะอาด การรักษาความปลอดภัยและการบำรุงรักษาภายในคลังสินค้า สำนักงาน และภายนอกอาคารคลังสินค้า

๑๖. จัดให้มีการตรวจตราดูแลจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายการบำรุงรักษาความปลอดภัย (ถ้ามี) โดยเฉพาะพื้นที่ที่เก็บรักษาสินค้าต้องตรวจดูเสมอ

สินค้า

๑. ในการออกแบบวางผังคลังสินค้าต้องคำนึงถึงความปลอดภัยมั่นคงจากการโจรกรรมด้วย (นอกเหนือจากความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ) แม้กระทั่งการออกแบบวางผังประตูหน้าต่างคลังสินค้า

๒. ทางเข้าออกคลังสินค้าอย่าให้มีจำนวนมาก ควรมีประมาณ ๑ - ๒ ประตู (รวมถึงหน้าต่างด้วย ไม่ควรมีมากเกินไป) และแต่ละประตูทางเข้าออกควรมีการควบคุมอย่างดี

๓. มีระบบและวิธีการควบคุมการเข้าออกของสินค้า เครื่องมือ พนักงาน อย่างรัดกุมโดยไม่เสียเวลา

๔. จัดให้มีแสงสว่าง เพียงพอ ทั้งภายในและภายนอกคลังสินค้าและที่ประคอง
หน้าต่างค้าย

๕. ให้มียามรอบ ๆ คลังสินค้าทั้งกลางวันและกลางคืน เฉพาะในที่ที่เก็บ
สินค้าที่ดึงดูดความสนใจ

๖. ใช้ระบบควบคุมปิดเปิดพิเศษ และติดตั้งสัญญาณเตือน (ถ้ามี) ในที่ที่จำเป็น
เช่นในที่เก็บสินค้ามีราคาสูง เคลื่อนย้ายง่าย

๗. ประคอง หน้าต่าง เมื่อเลิกงานแล้วต้องปิดให้มิดชิด

๘. เลือกลูกใช้เครื่องมือขนย้าย ภาชนะบรรจุสินค้าที่แข็งแรงมั่นคง

๙. เก็บซ่อนวัสดุที่อาจทำให้การ เคลื่อนย้ายสินค้าสะดุดหรือ เกิดอันตรายได้
(เช่น ฝา เชือก สายไฟฟ้า ลวด ฯลฯ) และควรทำความสะอาดเก็บกวาดวัสดุเหล่านี้
ในบริเวณคลังสินค้าสม่ำเสมอ

๑๐. แยกเก็บวัสดุสินค้าที่เป็นอันตราย หรือที่มีคุณสมบัติพิเศษในที่ที่เหมาะสม
ปลอดภัย

๑๑. กำหนดวิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับการขนย้าย จัดเก็บ การตั้งกองสินค้า
การใช้เครื่องมือ เพื่อให้สินค้าอยู่ในสภาพที่ปลอดภัย

๑๒. ใช้ภาชนะบรรจุ เก็บสินค้าที่ช่วยป้องกันของกระแทกตกหล่น ใต้แก๊สอะ
คอนเทนเนอร์ ไม้อรงหนุน ฯลฯ ทั้งยัง เป็นการประหยัดพื้นที่ด้วย

๑๓. จัดแยกสินค้าที่ชำรุดเสียหาย เสื่อมคุณภาพออกจากสินค้าสภาพดี เพื่อ
จัดการซ่อมแซมหรือนำออกขาย แต่ทั้งนี้ต้องมีการบันทึกอย่างรวดเร็วและถูกต้อง
และถ้าจะระบุจำนวนเงินของเสียหาย สูญหายควยก็จะ เป็นการดี เพื่อ เป็นการกระตุ้น
ให้ทุกฝ่ายสนใจ

๑๔. แยกเจ้าหน้าที่การปฏิบัติงานและตรวจสอบออกจากกัน
เพื่อป้องกันการทุจริตและ เป็นการตรวจสอบซึ่งกันและกัน

๑๕. มีการตรวจสอบตรวจนับสินค้า เป็นครั้งคราวนอกจากการตรวจประจำ
ในการตรวจสอบตรวจนับนี้ควรตรวจสอบสภาพสินค้าด้วย

๑๖. ในการจัดวางสินค้า

ก. อย่านำสินค้าที่มีน้ำหนักมากซ้อนบนสินค้าน้อย

ข. อย่านำกะบะสินค้าที่มีสินค้าจำนวนมากซ้อนบนกะบะที่มีสินค้าน้อย

ค. อย่านำกะบะใหญ่ซ้อนบนกะบะเล็ก

๑๗. ใช้ไม้รองหนุนสินค้าที่พันคลังสินค้า เพื่อกันความชื้น และเพื่อให้เกิด

ความมั่นคงในการกองสินค้าบนพื้นคลังสินค้าที่เป็นดินอ่อนไม่แน่น

๑๘. สินค้าที่มีรูปทรงแปลก หรือสินค้าที่มีรูปทรง โอน เอน อ่อนนุ่ม โป่งพอง บุบตุ้ง่าย ให้วางเหลื่อมกันในการกองซ้อนหรือผูกเชือกรัดให้แน่น (แล้วแต่กรณี) เพื่อให้สินค้ากองซ้อนมั่นคง

๑๙. สินค้ารูปทรงกระบอกควรใช้แฉกไม้กั้นที่ขากรอตามรูปทรงกระบอกของวัสดุในการจัดวางสินค้าประเภทนี้

๒๐. จักให้มีช่องว่างเป็นทางกันไฟ และถ้าเป็นไปได้ให้ใช้ฝายนั่งชนิดกันไฟได้

ข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดของกอง ระยะห่าง ความสูงของกองสินค้า

การกำหนดข้อจำกัดเหล่านี้ก็เพื่อความปลอดภัยต่อสินค้าและอาคารคลังสินค้าคือ ปลอดภัยจากอัคคีภัย ปลอดภัยจากการโค่นล้มของสินค้า เป็นต้น

๑. พื้นที่กอง สินค้าที่กอง เป็นลูกบาศก์มีข้อจำกัดดังนี้

๑) วัสดุที่ไม่ติดไฟ ไม่มีการจำกัดขนาด

๒) วัสดุที่ติดไฟปานกลางหรือติดไฟยาก ให้มีขนาดกองไม่เกิน

๘,๐๐๐ ตารางฟุต

๓) วัสดุอันตราย หรือคิกไฟงาย ให้มีขนาดกองไม่เกิน ๒,๐๐๐

ตารางฟุต

๒. ความสูงของกองสินค้า มีข้อจำกัดเพื่อความมั่นคงแข็งแรง และความปลอดภัยดังนี้

๑) ปกติให้เว้นระยะห่างระหว่างเพดานกับกองสินค้า ๑๘ - ๓๖ นิ้ว แต่ถ้าเป็นวัสดุอันตรายหรือกองวัสดุนั้นอยู่ในอาคารที่ไม่ได้คิกคังหัวคิกหน้าแล้ว ให้เว้นระยะห่างจากเพดานถึงกองสินค้า ๓๖ นิ้ว

๒) ถ้ากองวัสดุสินค้าสูงกวาระดับเสารับหลังคา ให้ตั้งกองสินค้าห่างจากเสารับหลังคาตามแนวนอน (Horizontal Clearance) ๑๘ นิ้ว

๓) หลอดไฟฟ้าหรือเครื่องทำความร้อน ให้เว้นระยะห่างกองวัสดุรอบ ๆ รัศมีหลอดไฟ หรือเครื่องทำความร้อน ๑๘ นิ้ว

๓. ช่องว่างหรือระยะห่าง มีข้อจำกัดดังนี้

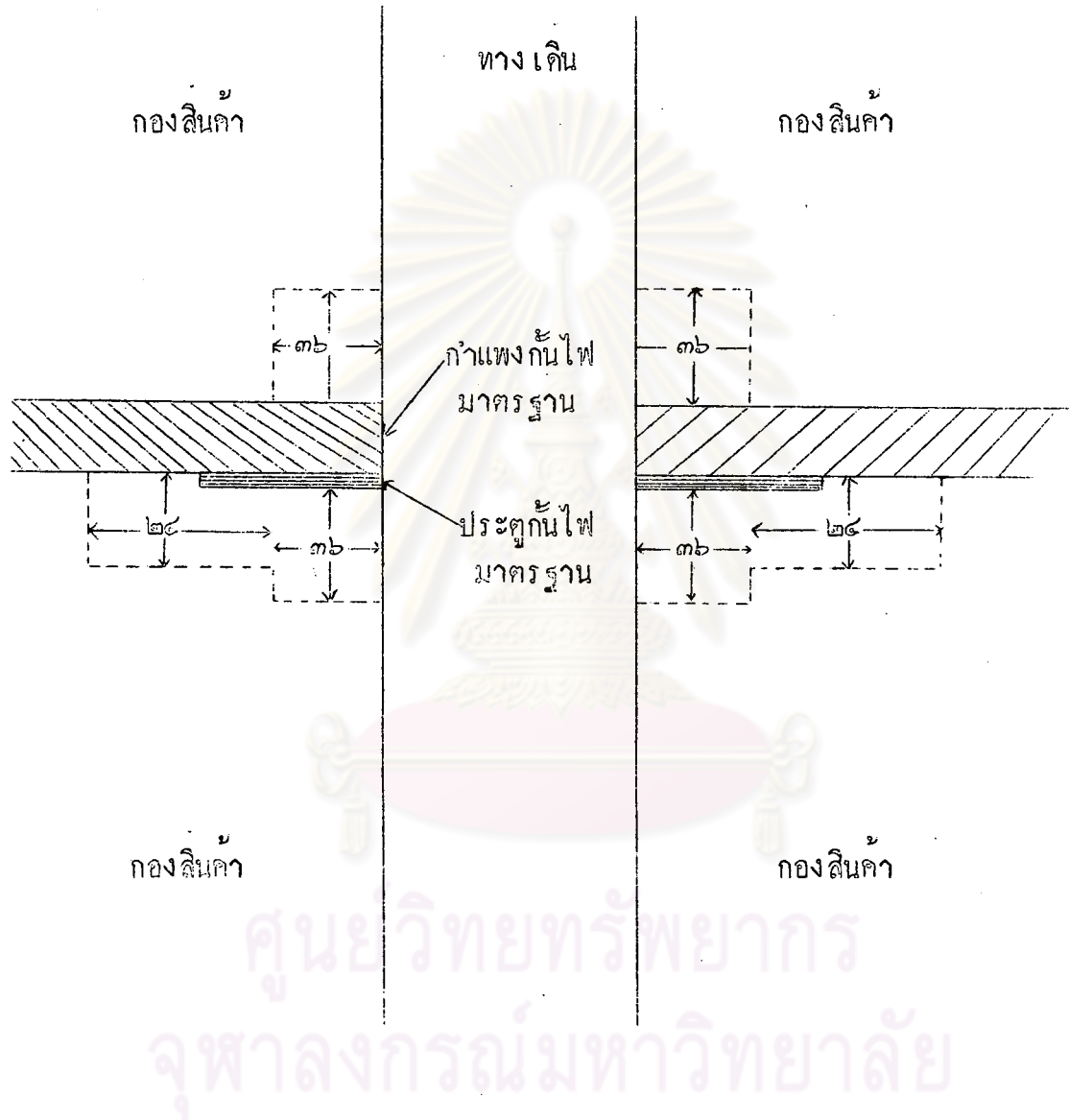
๑. ถ้าผาผนังไม่ใช่กำแพงกันไฟมาตรฐาน สินค้าที่ไม่เป็นอันตราย ให้ตั้งกองสินค้าติดผาผนังได้เลย ส่วนสินค้าที่เป็นอันตรายให้ตั้งกองสินค้าห่างผาผนัง ๒๔ นิ้ว แต่มีหลักแนะนำเพื่อความปลอดภัยว่าสินค้าทุกชนิดจะเป็นอันตรายหรือไม่ ให้ตั้งกองสินค้าห่างจากผาผนังที่ไม่ใช่กำแพงกันไฟมาตรฐานเป็นระยะ ๒๔ นิ้วเป็นทางกันไฟ แต่ถ้าผาผนังใช่กำแพงกันไฟมาตรฐานแล้วให้ตั้งกองสินค้าติดผาผนังได้เลย ไม่ต้องเว้นช่องว่างยกเว้นตรงที่เป็นทางเดินและประตูเข้าออก

๒. ถ้าวัสดุสินค้ามีปริมาตรคงที่ ไม่บวมหรือพองออก ให้เว้นช่องว่างระหว่างกองไม่เกิน ๑๒ นิ้ว (๑ ฟุต)

๓. ช่องว่างระหว่างกองวัสดุสินค้าที่เป็นลูกบาศก์มีดังนี้ ถ้าเป็นกองวัสดุที่มีขนาด ๒,๐๐๐ ตารางฟุต ให้เว้นช่องว่างระหว่างกอง ๔ ฟุต ถ้าเป็นกองวัสดุที่มีขนาด ๘,๐๐๐ ตารางฟุต ให้เว้นช่องว่างระหว่างกอง ๖ ฟุต

๔. ช่องว่างรอบประตูกันไฟ ให้เว้นช่องว่างโดยรอบประตูนี้ ๒๔ นิ้ว และต้องปราศจากสิ่งกีดขวางด้วย แม้วางจะไม่เว้นช่องว่างระหว่างผาผนังกับกองวัสดุก็ตาม แต่ตรงประตูกันไฟนี้ต้องเว้นช่องว่างโดยรอบ ๒๔ นิ้วเสมอ และตรงเฉพาะมุม

กำแพงกันไฟคึกกับทาง เคนปฏิบัติงำนให้ เวนชอง ววง โคยรอบนุมกำแพงกับทาง เคนนี้
๓๖ นิ้ว กิ่งรูป ๖.๑



รูป ๖.๑ แสดงชอง ววงระหวางกองสินค้ำกับประตูกันไฟและกำแพงกันไฟ

สภาพภูมิอากาศที่มีต่อสินค้า อากาศมีอิทธิพลต่อสินค้าคงคลังมาก ถ้าอากาศไม่เหมาะสมกับสินค้าจะทำให้กิจการเสียหายคิดเป็นมูลค่าเงินจำนวนมาก

๑. อากาศร้อน ทำให้เกิดการดังต่อไปนี้

ก. แดดกล้าและความร้อนสูง ทำให้วัสดุสินค้ามีสีซีด เช่นผ้า ทำให้ของบูดเน่าเสื่อมคุณภาพ เช่นยา อาหาร เครื่องดื่ม เหล้าไวน์ ทำให้ของละลาย เช่นยาง เนย ทำให้ของเสียหายคอบคุณภาพ เช่นเครื่องหนัง เป็นต้น

ข. ฝนตกชุก เกิดความชื้นในอาคาร ทำให้สินค้าขึ้นและเสียหาย เพราะความชื้น เป็นบ่อเกิดแห่งเชื้อโรคและเป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ เช่น เชื้อรา แบคทีเรีย ไวรัส แมลงสาบ หนู แมลง งู นก ฯลฯ เป็นต้น

ค. การเสียดสีอาจก่อให้เกิดอัคคีภัยได้

วิธีแก้ไข คือ

๑. ปิดอาคารให้มิดชิดเพื่อป้องกันแสงแดด จะใช้ม่านบังแดดภายในคลังสินค้าหรือผ้าคลุมสินค้าอีกชั้นหนึ่งก็ได้ การปิดมิดชิดในที่นี้ไม่ได้หมายถึงการเพิ่มความร้อน

๒. ทำที่ระบายลมและความร้อนให้ถูกทิศทาง มีจำนวนเหมาะสม และเช่นเดียวกับข้อแรกคือการทำที่ระบายลมนี้มีไซ้ เป็นการเพิ่มช่องทางให้แสงแดดและความร้อนเข้ามาในคลัง บางแห่งจึงหลีกเลี่ยงปัญหาโดยการใช้เครื่องทำความเย็น หรือใช้เครื่องดูดลมระบายอากาศแทน

๓. ใช้สีสว่าง สีอ่อนทาภายนอกและภายในอาคารคลังสินค้า ภาชนะที่เก็บสินค้า เพราะสีมืดหรือสีเข้มจะอมความร้อนได้เร็วกว่าสีอ่อนและระบายความร้อนออกช้า

๔. หมั่นดูแลตรวจตราที่ระบายน้ำ อย่าให้มีอะไรอุดกั้นจะช่วยป้องกันน้ำท่วม

๕. ยกพื้นอาคารให้สูง เพื่อป้องกันน้ำท่วมและความชื้น

๖. รักษาความสะอาดอาคาร ภาชนะ เครื่องมือ และแม่พิมพ์งานในคลังสินค้าเองต้องรักษาความสะอาดและอนามัยด้วย

๗. กำจัดแมลงและสัตว์ต่าง ๆ ในคลังสินค้าโดยใช้กับดัก ยาเบื่อ รมควัน ฉีดน้ำมัน หรือปรับอุณหภูมิที่ทำให้สัตว์ตายและหยุดการเจริญเติบโต ฯลฯ เป็นต้น (แล้วแต่กรณีเหมาะสม)

๘. ใช้ยากันชื้น คือผงซิลิกา (SiO_2) ภายในหีบห่อสินค้า หรือใช้กระดาษหนา ฟองน้ำ โฟม เมทัลฟอยล์ (Metal Foil) อลูมิเนียมฟอยล์ (Aluminium Foil) กระดาษอัดน้ำมันดิน (Bituminised Paper) เมื่อกันความชื้นและเพิ่มความมั่นคง

๙. ให้มีระบบการจ่ายสินค้าแบบมาก่อนจ่ายก่อน (First-in First-out) เพื่อให้สินค้าของเก่ามาก่อนถูกจ่ายออกไป จะช่วยลดการเสื่อมคุณภาพของสินค้าได้

๑๐. ให้ความรู้และฝึกอบรมการป้องกันเพลิงไหม้ การจัดเก็บเคลื่อนย้ายสินค้า ความสะอาด ฯลฯ แก่พนักงาน

๒. อากาศเย็น

อากาศเย็นในประเทศไทยไม่มีผลต่อสินค้า แต่ในต่างประเทศมีผลทำให้สินค้าหดตัว แข็งตัว แตกสลาย แม้กระทั่งโครงอาคารคลังสินค้ายังเกิดการควมแน่น โดหนะที่ประกอบกันเป็นโครงอาคารจะหดตัวทำให้อาคารคลังสินค้าเสียหาย เป็นอันตรายต่อมนุษย์ วิธีแก้ไขในต่างประเทศ คือใช้เครื่องมือทำความร้อนเพื่อให้อบอุ่น กำจัดหิมะโดยใช้เครื่องเจาะซุด ฯลฯ

เครื่องมืออุปกรณ์

๑. กำหนดระยะเวลาการบำรุงรักษา การเปลี่ยนแปลงชิ้นส่วน การตรวจสอบ และจัดให้เป็นไปตามกำหนด

๒. มีที่เก็บเครื่องมือเฉพาะ และหมั่นทำความสะอาดตรวจตราเสมอ

๓. กำหนดระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับการควบคุม การเบิกใช้และการคืน โดยเฉพาะการเบิกใช้นั้นควรออกกฎให้คืนทุกครั้ง เมื่อใช้เสร็จ

๘. กำหนดอำนาจหน้าที่พนักงานดูแลรักษา พนักงานปฏิบัติการ เกี่ยวกับ เครื่องมือ และห้ามผู้ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องใช้ เครื่องมือ

๙. ห้ามใช้ เครื่องมืออุปกรณ์เกินสมรรถนะที่กำหนด

๑๐. ห้ามใช้ เครื่องมือผิดวัตถุประสงค์ ผิดหน้าที่ ผิดวิธีการ เช่นหามนำเครื่อง ยนต์ในการยกขนของหรือรถยกขนไปใช้แทนเครื่องยนต์ของลิฟท์

๑๑. ดูแลตรวจตราทางเดิน ทางสัญจร ถนนอย่าให้เป็นอุปสรรคอันตรายต่อการ เคลื่อนย้ายของอุปกรณ์เครื่องมือ เช่นถนน เป็นหลุมบ่อ ทาง เดินลื่น อาจทำให้รถ กระแทกชนกัน

๑๒. ตรวจสอบสภาพการรับน้ำหนักและความแข็งแรงของ เพดานและพื้นอาคาร

๑๓. ดูความแข็งแรงของ เครื่องมือ ตลอดจนความแข็งแรงและการ เบี่ยง ของ เชือกโซ่ ตรวจสอบนิมในเครื่องมือด้วย แล้วหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ดี

๑๔. มีสัญญาณเตือนจุดอันตรายที่ เครื่องมือ และบริเวณคลังสินค้า

๑๕. มีการตรวจสอบบำรุงรักษาความปลอดภัยจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบำรุงรักษา ความปลอดภัยและพนักงานปฏิบัติการ เกี่ยวกับ เครื่องมือนั้นร่วมกัน รวมทั้งผู้ขายตามสัญญา รับประกันคุณภาพ

๑๖. แนะนำวิธีการใช้ เครื่องมือ เพื่อความปลอดภัย เช่นการใช้บันไดหนีบของการ ช้อนกองสินค้า การใช้ เครื่องมือหลายชิ้นประกอบกัน ฯลฯ และมีป้ายเตือนใจด้วย

๑๗. มีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการใช้ เครื่องมือ การป้องกันอันตราย การซ่อมแซมบำรุงรักษาอยู่เสมอ

การป้องกันอัคคีภัย

อัคคีภัยเป็นเรื่องที่ควรให้ความสนใจมากที่สุด เพราะคลังสินค้าเป็นที่เก็บ สินค้าทุกชนิด โดยเฉพาะสินค้าไวไฟซึ่ง เป็นสินค้าที่มีอันตรายมาก นอกจากนี้อัคคีภัย ยังนำมาซึ่งความเสียหายต่อธุรกิจมากมาย จึงมีขอแนะนำในการป้องกันอัคคีภัยดังนี้

๑. กำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และบังคับให้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
๒. ฝึกอบรมและซ้อมปฏิบัติ เกี่ยวกับการป้องกันและดับเพลิง ทุกครั้งปีหรือทุกปี
๓. จัดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงให้เหมาะสมกับชนิดของอัคคีภัย รวมทั้งสัญญาณเตือนภัยและหัวฉีดน้ำในคลังสินค้า และจัดให้มีระบบสื่อสารติดต่อกันอย่างดี
๔. จัดให้มีทางหนีไฟ (กรณีผาผนังไม่ใช่กำแพงกันไฟมาตรฐาน) ทางหนีไฟและบันไดหนีไฟ
๕. ถ้าทำได้ควรใช้ผาผนังกันไฟมาตรฐาน
๖. จัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยดับเพลิงนอกเหนือจากเครื่องมือดับเพลิง เช่น ถังทราย น้ำ ผาหนา โขยคัตงันที่เห็นชัดและหยิบสะดวก เช่น ไม้ไผ่ เครื่องมือดับเพลิง แคปิ่งระวางว่าเพลิงไหม้บางชนิดดับด้วยน้ำไม่ได้ ต้องใช้แก๊ส (ซึ่งแก๊สก็เป็นอันตราย) หรือน้ำยาพ่นชนิดอื่น จึงควรจะต้องศึกษารายละเอียด
๗. ให้มีการตรวจสอบ เครื่องมือและวัสดุที่ก่อให้เกิดเพลิงไหม้ เช่น ดูว่าวัสดุนั้น เครื่องมือนั้นอยู่ในสภาพปลอดภัยหรือไม่ จัดที่ทางตั้งวัสดุเหมาะสมหรือไม่ เป็นต้น
๘. ตรวจสอบการบำรุงรักษา เครื่องมือดับเพลิง เครื่องมือช่วยดับเพลิง สัญญาณเตือนต่าง ๆ เช่น ดูน้ำยาว่าเสื่อมคุณภาพไหม ลดน้อยเท่าไรฯ และจับบันทึกไว้ปกติควรตรวจ ๓ - ๔ ครั้งต่อปี

เครื่องหมายเตือนและป้องกันอันตราย

จุดประสงค์ในการใช้ เครื่องมือนี้ก็เพื่อป้องกันอุบัติเหตุอันตรายทั้งหลาย โดยใช้สัญลักษณ์ เช่น ลูกศร รหัส รูปภาพ สี ป้ายเตือน เพื่อดึงดูดความสนใจและเตือนให้พนักงานผู้เกี่ยวข้องทำงานด้วยความระมัดระวัง ดังนั้น เครื่องหมายเหล่านี้ควรเด่นชัด เข้าใจง่าย กระตือรือร้นและติดตั้งในจุดที่คนสนใจ ได้แก่ ประตูเข้าออกคลังสินค้า กำแพง ผาผนัง เหนือทางเดิน ประตูลิฟท์ ทางขึ้นลงบันได และพื้นที่เก็บวัสดุที่เป็นอันตราย โดยเฉพาะ เป็นต้น Jenkins กล่าวไว้ในกระบวนเครื่องหมายเตือนเหล่านี้ รูปภาพเป็นการสื่อสารดึงดูดความสนใจมากที่สุดในการเตือนแนะนำการป้องกันภัย

อันตรายและบำรุงรักษาความปลอดภัย^๑ เพราะรูปภาพดีกว่าการเตือนด้วยลายลักษณ์อักษร แต่มีข้อเสียคือรูปภาพไม่สามารถบรรจุข้อความรายละเอียดได้มาก ดังนั้นการใช้รูปภาพมีหลักดังนี้

๑. ไม่ใช้รูปภาพมากเกินไป เพราะจะทำให้จุดเด่นควรสนใจหมดไป เนื่องจากมีรายละเอียดมากเกินไป และดูเป็นเครื่องประดับเครื่องตกแต่งคลังสินค้า
๒. ควรมีการเปลี่ยนแปลงบ้าง เพื่อไม่ให้สูญเสียแรงดึงดูดความสนใจ ถ้าติดตั้งไว้แล้วไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลยหรือติดไว้นาน ๆ จึงเปลี่ยนครั้งหนึ่ง จะมีผลเช่นเดียวกับข้อแรกคือ จะดูประหนึ่งเป็นส่วนประกอบของอาคารคลังสินค้าชนิดหนึ่ง พนักงานจะไม่มองและไม่สนใจ ถ้าเปลี่ยนบ่อย ๆ จะทำให้พนักงานรับข่าวสารไม่หมดไม่ทัน โดยทั่วไปกำหนดให้เปลี่ยนแปลงรูปภาพ ๓ - ๖ เดือนต่อครั้ง ไม่ควรบ่อยชนิด
- ๑ เดือนต่อครั้ง

ในการจัดทำเครื่องหมายเตือนนี้ ถ้ามีหลักและมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป เช่น สีป้าย และลูกศรบอกเส้นทางไปสู่เครื่องมือคัมเพลิง ทางหนีไฟ ฯลฯ เช่นนี้ ควรปฏิบัติและจัดทำตามมาตรฐานนั้น ๆ สำหรับส่วนที่ไม่มีมาตรฐานกำหนด เช่น การจัดทำป้ายเตือน รูปภาพ ฯลฯ ควรให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับเป็นผู้ออกแบบเสนอความคิดเห็นต่อฝ่ายจัดการระดับสูง จะดีกว่าฝ่ายจัดการกระทำกันเอง ถ้าฝ่ายจัดการต้องการกระทำเอง ควรให้บุคคลเหล่านั้นมีส่วนร่วมในการออกแบบ แสดงความคิดเห็นบ้าง เพื่อให้เขารับรู้ยอมรับว่าเขาเป็นผู้หนึ่งในการทำโครงการนี้ วัตถุประสงค์เพื่อความปลอดภัย ทำให้บุคคลเหล่านั้นตระหนักตัวเองและยอมรับร่วมกันในการบำรุงรักษาความปลอดภัย

^๑ Creed H. Jenkins, Modern Warehouse Management

๑๒.

สีเป็นที่ยอมรับในการปฏิบัติงานในคลังสินค้า และหน่วยงานอื่น ๆ มีหลักมาตรฐานดังนี้^๑

สีเหลือง มีความหมายถึง ให้ระมัดระวังอันตราย (Caution) บางแห่งใช้สีเหลืองสลัคำ ตาหมากรุกเหลืองคำ หรืออักษรสีคำบนพื้นเหลือง เพื่อให้สะดุดความสนใจ สีเหลืองมักใช้ในกรณีต่อไปนี้

๑. เครื่องมือยกขน เช่นปั้นจั่น รถยกขน รถลาก ฯลฯ
๒. ในพื้นที่และวิธีการปฏิบัติงานอันอาจเป็นอันตราย
๓. ราวบันไดคอนบนสุดและล่างสุดของบันได หรือทาสีที่พื้นหน้าบันไดคอนที่เหยียบเท้าขนาด ๓ นิ้ว หรืออาจทำเป็นลายเส้นสีเหลืองหลายเส้นก็ได้
๔. เส้นทางเดิน

ในกรณีต่อไปนี้ นิยมใช้สีเหลืองสลัคำ ตาหมากรุกเหลืองคำ หรือจะใช้สีเหลืองอย่าง เกี่ยวก็ได้

๕. เครื่องมือขนาดใหญ่
๖. ขอบถนน และขอบชานบรทุก
๗. หลุมบ่อ
๘. มุมของกองวัสดุ โคมมากเป็นเส้นลายเหลืองสลัคำ และทำเป็นรูปตัววีกลับหัวลง (\wedge)
๙. สิ่งกีดขวาง เครื่องปิดกั้น
๑๐. เสาที่อยู่ในบริเวณที่มีการ เคลื่อนย้ายผ่านไปมา

^๑ Creed H. Jenkins, Ibid, p.307-308 และศิวัพร พันธุ์เพ็ง, การบริหารงานพัสดุ, หน้า ๑๑๖ - ๑๑๗

๑๑. บริเวณพื้นที่เป็นอันตรายคอตา เช่นการ เชื่อมโลหะ การยกขนกรด
ผู้มอง หรือการปฏิบัติการอื่นที่เป็นอันตรายคอตา มักทำเป็นตาหมากrukเหลืองคำ ตาม
ขุมประดู พื่นอาคาร ฯลฯ เพื่อเตือนผู้เกี่ยวข้อง

๑๒. ตัวอักษรค่านพ่นเหลือง นิยมแสดงบนภาชนะบรรจุวัสดุอุปกรณ์ไวไฟ
ไม่ว่าอุปกรณ์เหล่านี้ตั้งประจำที่หรือเคลื่อนที่ก็ตาม

สีแดง เป็นที่รู้จักใช้กันมากในการบอกว่า "อันตราย" (Danger) เพื่อ
ดึงดูดความสนใจว่างานนั้นหรือ เครื่องมือนั้นมีอันตรายมาก มักใช้ในกรณีต่อไปนี้

๑. ใช้กับ เครื่องกักขวาง เครื่องปิดกัน หลุมบ่อที่เป็นอันตรายมาก
๒. ใช้กับปุ่มที่ใช้ปิดเครื่องมือหรือหยุดทำงาน (Stop Button on Equipment)
๓. ใช้กับ เครื่องมือค้ำเพลิง จะหาที่จากหลังที่เก็บเครื่องมือค้ำเพลิง
หรือที่พื่นอาคารใต้เครื่องมือค้ำเพลิงก็ได้
๔. ใช้กับภาชนะที่บรรจุเก็บสารไวไฟ เชื้อเพลิง วัตถุเคมี
๕. ใช้กับพื้นที่ปฏิบัติงานและวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นอันตรายมาก

สีเขียว เป็นสีที่บอกถึง "ความปลอดภัย" (Safety) โดยมากใช้กับ
สีเขามากกว่า เพื่อให้สีตัดกัน เคนชัดและดึงดูดความสนใจ โดยเฉพาะเครื่องหมาย
กากะบาดสีเขียวบนพื้นขาว เป็นเครื่องหมายเฉพาะของการปฐมพยาบาล (First Aid)
มักใช้สีเขียวหรือเขียวขาวในกรณีต่อไปนี้

๑. อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่ปลอดภัย ยกเว้นเครื่องมือค้ำเพลิงซึ่งใช้สีแดง
๒. การปฐมพยาบาลรวมถึงอุปกรณ์การปฐมพยาบาล และสถานที่ตั้งอุปกรณ์
เหล่านี้
๓. ยาม ลวม กระเป๋าเกี่ยวกับการปฐมพยาบาล (First Aid Kits)
๔. ปุ่มที่ใช้เปิดเครื่องมือทำงาน (Start Button on Equipment)
๕. กรณีอื่น ๆ ที่แสดงถึงความปลอดภัย

สี่คำและสี่ชาว ไซ้แสดงเกี่ยวกับการจรรยาและการดูแลเอาใจใส่
(Housekeeping) อาจใช้สี่คำหรือชาวล้วนหรือใช้สลับกัน เป็นแถบคาหมากรุกก็ได้
มักใช้ในกรณีต่อไปนี้

๑. สัญญลักษณ์นอกทิศทาง
๒. หีบห่อภาชนะบรรจุของที่สลักหักพัง
๓. ไซ้บอกเกี่ยวกับการสิ้นสุดของทาง เดินและทางสัญจร
๔. ไซ้ในกรณีเกี่ยวกับการบำรุงรักษา

ลูกศรชี้ทาง

เป็นเครื่องหมายหนึ่งในคลังสินค้าควรมี เพื่อบอกเส้นทางนำไปสู่ที่เก็บของ
ห้องสุชา และที่สำคัญนำไปสู่เครื่องมือค้ำเพลิง ทางหนีไฟ ฯลฯ ควรทำให้เห็นเด่นชัด
เจน โดยมีอักษรกำกับบอกโดย เฉพาะในกรณีลูกศรชี้แนวทางไปสู่เครื่องมือค้ำเพลิง
ควรใช้สีแดง เพื่อให้แปลกกว่าการบอกไปสู่ทางอื่น ในที่นี้มักจะใช้พื้นสีแดง ลูกศร
ชี้สี่ชาว มีตัวอักษรเขียนว่า " เครื่องมือค้ำเพลิง " ใต้ลูกศรนั้น

การบำรุงรักษาและความปลอดภัยของพนักงานในคลังสินค้า

ในการบำรุงรักษา พนักงานมีหลายเรื่องที่ต้องพิจารณา แต่ในที่นี้จะขอ
กล่าวเฉพาะเรื่องสุขภาพและความปลอดภัย และการให้บริการอย่างย่อ

รายละเอียดในการบำรุงรักษาพนักงานนั้น ศึกษาได้จากหนังสือเกี่ยวกับ
การบุคลากร (หรือการพนักงาน หรือพนักงานสัมพันธ์) หลักการจัดการ พฤติกรรม
ขององค์การ พฤติกรรมศาสตร์ จิตวิทยาอุตสาหกรรม เป็นต้น

สุขภาพและความปลอดภัย

การจัดให้มีการบำรุงรักษาสุขภาพและความปลอดภัยให้แก่พนักงานในกิจการ ทำให้พนักงานมีร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ ส่วนการให้บริการจะช่วยให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อกิจการ ในคลังสินค้าจำเป็นต้องให้การเอาใจใส่ในเรื่องสุขภาพและความปลอดภัย ตลอดจนการให้บริการแก่พนักงานมาก เพราะสภาพในคลังสินค้ามักจะอับ มีคืบไม่ เป็นระเบียบ มีเสียงอึกทึก อากาศร้อน เสียงอันตราย ฯลฯ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจของพนักงานในคลังสินค้า

เหตุที่ต้องให้การเอาใจใส่เกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย และมีการให้บริการนั้นก็ เพราะ เป็นที่ยอมรับแล้วว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าและสำคัญต่อกิจการมาก เช่นเดียวกับหรือมากกว่า เครื่องมือ เครื่องใช้ และทรัพย์สินอื่น ๆ นอกจากนี้ การให้บริการด้านสุขภาพและความปลอดภัยก็เพื่อประโยชน์ของกิจการเอง ถ้าหากละเลยไม่สนใจพนักงานในเรื่องนี้แล้ว นอกจากจะมีความผิดทางค่านิยมบรรพชน ศีลธรรมอันดีแล้ว ยังบังเกิดความเสี่ยงภัยแก่กิจการด้วย เช่น มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุบัติเหตุ มีพนักงานไร้สมรรถภาพ ต้องขาดแคลนพนักงานที่ได้รับการฝึกฝนมาแล้วเป็นอย่างดี เสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ และงานหยุดชงัก ฯลฯ

สุขภาพ

สุขภาพพนักงานแบ่งได้ ๒ ประเภทคือ สุขภาพทางร่างกาย และสุขภาพทางจิต ซึ่งผลสรุปได้ดังนี้

สุขภาพทางร่างกาย เป็นสิ่งที่เราต้องคำนึงถึง เพราะสุขภาพทางร่างกายมีผลโดยตรงต่อการทำงานของพนักงาน หากพนักงานเจ็บป่วยก็ต้องหยุดงาน งานของกิจการก็ล่าช้าด้วย เป็นต้น ในทางปฏิบัติกิจการจึงควรสนใจในเรื่องสุขภาพทางร่างกายของพนักงาน เช่น เวลาที่พนักงานเข้ามาทำงานจำเป็นต้องทำการตรวจร่างกายเสียก่อน ประการแรกเพื่อจะได้พนักงานที่มีสุขภาพดีแข็งแรง โดยเฉพาะหน้าที่ในคลังสินค้าส่วนมากต้องการพนักงานที่มีพละกำลังแข็งแรงสมบูรณ์ กำลังดี เช่น

คนยกของ ประการที่สอง เพื่อประโยชน์ของกิจการเองที่จะได้รับการปฏิบัติงาน เต็มเม็ดเต็มหน่วยของพนักงานเจ้าหน้าที่ ประการสุดท้ายคือ เป็นการสกัดกั้นป้องกันการแพร่เชื้อโรคติดต่อในกิจการ เช่นการ เอ็กซเรย์ปอดก่อนรับเข้าปฏิบัติงานเพื่อป้องกันการแพร่เชื้อวัณโรค ซึ่งในคลังสินค้าหรือโรงงานเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะการระบายอากาศในคลังสินค้าและโรงงานไม่สู้ดีนัก ดังนั้นการตรวจโรคร่างกายจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการรับพนักงานเข้ามาทำงาน นอกจากนี้ในระหว่างทำงานกิจการควรให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแก่พนักงานด้วย อาทิจัดทำโรงพยาบาลสำหรับการเจ็บป่วยเล็กน้อย ถ้าเจ็บป่วยมากก็ส่งโรงพยาบาล คลินิก ปลูกฝีในกิจการใหญ่มักจะให้บริการด้านสุขภาพโดยไม่ต้องให้เจ็บป่วยแล้วจึงรักษา

บริการด้านสุขภาพที่จัดการให้มีดังนี้

๑. จัดให้มีแพทย์และพยาบาลอยู่ประจำของพยาบาล ตามความเหมาะสมของลักษณะกิจการ
๒. ให้มีอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาล โดยเฉพาะการปฐมพยาบาลและยาที่ใช้ทั่วไป เช่นยาแก้ปวดศีรษะ ปวดท้อง ปวดฟัน ยาแก้ไขหวัด ยาทาแผล ฯลฯ
๓. ให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่พนักงาน
๔. จัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานทุกครึ่งปีหรือทุกปี
๕. จัดระบบด้านความสะอาด

สุขภาพจิต ในระยะหลังนี้ธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์การอุตสาหกรรมให้ความสนใจสุขภาพจิตของคณงานมากขึ้น เนื่องจากธุรกิจปัจจุบันนี้ซับซ้อนยุ่งยาก ก่อความตึงเครียดแก่ผู้ทำงานทั้งภายในและภายนอกกิจการ และเป็นที่ยอมรับกันว่าความยุ่งยากทางจิตมีผลต่อการทำงานของพนักงานเหมือนกัน จะเห็นได้ว่าถ้าพนักงานมีสุขภาพจิตไม่ดีแล้วจะก่อให้เกิดอุบัติเหตุอันตรายต่าง ๆ สูงขึ้นและการขาดงานมากขึ้น

สุขภาพจิตคือสถานะภาพที่บุคคลจะปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพความจริงได้อย่างถูกต้อง และสามารถปรับตัวเองได้อย่างมีเหตุผลให้เข้ากับความกดดันและความ

คับแคบในชีวิต ซึ่งอาจจะช่วยทางค่านนี้ได้โดยให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายในกิจการ ทั้งระดับผู้บริหารและระดับกำลังมาทุกคน บริษัทในต่างประเทศจะมีจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยาให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้มีปัญหา ในประเทศไทยยังไม่มีจิตแพทย์ประจำกิจการ แต่ักพอกระทำได้โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลากร เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับสังคมสงเคราะห์ หัวหน้าแผนกและเพื่อนร่วมงานนั้น ๆ เป็นผู้ให้คำแนะนำปรึกษา แต่ขอสำคัญคือทุกฝ่ายทุกคนในกิจการต้องพยายามสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน สร้างบรรยากาศให้ดีขึ้น เพื่อขจัดความไม่พอใจของพนักงาน หาทางให้ผู้มีปัญหาคับแคบใจใคร่ระบายความรู้สึกออกมา เพื่อให้เขาสื่อคลายความกดดัน และให้คำแนะนำปรึกษาพร้อมกันด้วย หลักในการให้คำแนะนำปรึกษามีดังนี้

๑. ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเกี่ยวกับความไม่พอใจของพนักงาน
๒. ให้กำลังใจและสนับสนุนในเวลาที่เขาประสบปัญหาทั้งที่ทำงานและที่บ้าน
๓. ให้พนักงานทราบถึงนโยบายของกิจการ ในเวลาเดียวกันก็รวบรวมทัศนคติและความรู้สึกของพนักงาน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาด้วย
๔. ประการสุดท้ายนี้สำคัญที่สุดคือ ต้องพยายามช่วยให้พนักงานคิดแก้ไขปัญหาควยตนเองจนสำเร็จ โภยที่ผู้อื่นเป็นเพียงผู้ให้ความช่วยเหลือแนะนำ ฯลฯ

ความปลอดภัย

ความปลอดภัยในที่นี้คือความปลอดภัยจากอุบัติเหตุอันตราย โดยทั่วไปมักคิดว่าอุบัติเหตุอันตรายอาจเกิดขึ้นได้ทุกเวลา หลีกเลียงไม่ได้ และเป็นสิ่งนอกเหนือการควบคุมของกิจการ แท้จริงแล้วอุบัติเหตุเป็นสิ่งที่อาจป้องกันได้ เช่น โดยการให้ความรู้ บอกลักษณะอันตราย ฯลฯ ก็ป้องกันอุบัติเหตุได้ โดยมากอุบัติเหตุมักเกิดจากพนักงานละเลย ไม่ระมัดระวัง ไม่รู้ จึงเกิดอุบัติเหตุอันตรายขึ้นในช่วงเวลาเพียงชั่วครู่ชั่วขณะที่เผอเรอ ประมาท และรู้เท่าไม่ถึงการณ์ เมื่อคนเป็นปัจเจกที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุมากที่สุดมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ ดังนั้น การป้องกันอุบัติเหตุจึงควรทำความเข้าใจไป

กับการอบรมแนะนำและบังคับพนักงานให้ปฏิบัติตาม พร้อมทั้งใช้ความรู้ทางคานวิศวกรรม เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเครื่องมือ วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ

การป้องกันอุบัติเหตุอันตราย ในการป้องกันหรือลดอุบัติเหตุอันตราย ควรจัดทำเป็นโครงการความปลอดภัยชั้น (Safety Program) ซึ่งควรประกอบด้วย หลักการดังนี้

๑. ควรได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารอย่างจริงจังและตลอดเวลา จึงจะได้รับผลตามเป้าหมาย ตัวอย่าง เช่น การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ทำงานคานนี้ การให้รางวัล การให้ความร่วมมือประสานงาน เป็นต้น
๒. มีผู้รับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ เช่น ผู้อำนวยการ หัวหน้าหรือผู้จัดการ ความปลอดภัย หน้าที่ของเขาคือให้คำปรึกษาแนะนำแก่กิจการ จัดการงานคาน การบำรุงรักษาความปลอดภัย วิเคราะห์การทำงานเพื่อหาทางป้องกันอันตราย รวบรวมและรายงานอุบัติเหตุ ดำเนินการฝึกอบรมพนักงาน เป็นต้น
๓. การศึกษาและอบรม ได้แก่การให้การศึกษาแก่พนักงานเกี่ยวกับความปลอดภัย ให้รู้ถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมีความปลอดภัยแก่ตนเองและกิจการ ให้การอบรมเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึก ความสำนึกถึงความปลอดภัย และเพื่อให้เขาทำงานในหน้าที่อย่างปลอดภัยโดยไม่วิตกกังวล เป็นต้น
๔. ทางคานวิศวกรรมก็หาทางป้องกันอุบัติเหตุและความเสียหาย เช่น ตรวจตราโรงงาน ทำเครื่องหมายให้ระวังอันตราย สร้างเครื่องป้องกัน ฯลฯ
๕. การวิเคราะห์อุบัติเหตุ ผู้บริหารต้องศึกษาสาเหตุที่เกิดอุบัติเหตุอันตราย และใช้ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้นเป็นแนวทางป้องกันอุบัติเหตุในอนาคต ดังนั้น เวลาที่อุบัติเหตุเกิดขึ้นต้องทำการบันทึกและรายงานไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องแล้วทำสถิติ เพื่อปรับปรุงวิธีการและป้องกันอุบัติเหตุในอนาคต

๖. การแข่งขัน กิจการควรจัดให้มีการแข่งขันระหว่างแผนกและในค้ำบุคคลกันเอง มีการให้รางวัลแก่ผู้ที่ไม่ได้รับหรือก่ออุบัติเหตุ เช่นพนักงานขับรถ พนักงานจัดของ แต่การแข่งขันนี้ควรทำให้สม่ำเสมอตลอดไปถ้ากิจการจัดขึ้นโดยกำหนดระยะเวลา เช่นสัปดาห์ป้องกันอุบัติเหตุ จะทำให้มีการแข่งขันกันเฉพาะในช่วงสัปดาห์ที่กำหนดนั้น หลังจากพ้นสัปดาห์นั้นพนักงานก็เลิกระมัดระวังอุบัติเหตุ ฉะนั้น ถ้าจัดให้มีการแข่งขันก็ควรกระทำสม่ำเสมอตลอดไป

๗. กฎเกณฑ์ การบังคับให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์นั้น ควรเป็นหลักเกณฑ์ในการบังคับและจูงใจ (ไม่สมควร เป็นวิธีบังคับจนเกินไป) ซึ่งการจะใช้วิธีบังคับหรือจูงใจนี้ขึ้นอยู่กับชนิดของบุคคลที่ถูกใช้ สมมุติว่ามีหลักการจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ไม่มีการบังคับ แต่ถ้ามีผู้รู้สิ่งนี้แล้วก็จะใช้วิธีจูงใจไม่ได้ กรณีนี้ต้องบังคับบ้าง คือบังคับให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ เช่นหัวหน้าเห็นว่าพนักงานควรสวมเครื่องป้องกันอันตราย ใ้ใส่หมวก แวนตา ลู่มือ ถ้าพนักงานคัดค้าน เช่นนี้ก็ต้องมีการบังคับให้ทำ ให้งาน ซึ่งการบังคับให้ทำตามกฎเกณฑ์ควร เป็นลักษณะส่งเสริมสนับสนุน เพราะถ้ามีการกดดัน บังคับเกินไป จะเกิดการต่อต้าน แกล้งและทำลายกิจการ เป็นต้น

การให้บริการแก่พนักงาน

บริการที่ให้นี้ เป็นสิ่งที่กิจการให้นอกเหนือไปจากเงินเดือนค่าจ้าง มีทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน โครงการที่ให้บริการนี้เป็นการเพิ่มขวัญคนงาน ซึ่งการสร้างขวัญมีประโยชน์คือ ก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อกิจการ ส่งเสริมให้พนักงาน อุทิศสติปัญญาและกำลังความสามารถให้กิจการ ช่วยให้เกิดกำลังใจที่จะให้ความร่วมมือ ในการดำเนินงานของกิจการให้เป็นไปตามเป้าหมาย และก่อให้เกิดความภาคภูมิใจแก่พนักงานในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ อาจแบ่งลักษณะการให้บริการแก่พนักงาน ได้ ๓ ลักษณะดังต่อไปนี้

๑. ค้ำเศรษฐกิจ (Economic Service) มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความมั่นคงค้ำเศรษฐกิจให้แกพนักงานลูกจ้าง เช่นเงินบำเหน็จบำนาญ การประกันชีวิตให้การให้บริการ ค้ำสุขภาพอนามัยและการป้องกันอุบัติเหตุ การให้กู้ยืมเงินจากกิจการ

การจ่ายเงินขณะที่หยุดพักรักษาตัว การให้บัตรอาหารกลางวัน ฯลฯ

๒. กานบันเทิงหย่อนใจ (Recreational Service) เพื่อให้พนักงานคลายความตึงเครียดจากงาน คือมีสุขภาพทางร่างกายและจิตใจดี และเพื่อสร้างความสามัคคีกันในงาน เช่น จัดกีฬาแข่งขัน จัดงานพบปะสังสรรค์ จัดงานเลี้ยง เต้นรำ จัดงานปีใหม่ จัดการท่องเที่ยวทัศนอาจร ให้มีการจัดชุมนุมขึ้นหรือกลุ่มต่าง ๆ ขึ้น เป็นต้นว่า กลุ่มดนตรีไทย-สากล กลุ่มกีฬากระรอก กลุ่มกีฬาฟุตบอล ฯลฯ

๓. การอำนวยความสะดวก (Facilitative Service) คือกิจการให้ความสะดวกสบายแก่พนักงานหรือ เป็นบริการที่พนักงานลูกจ้างต้องการให้กิจการก่อให้เกิด เช่น บริการรักษาพยาบาล (Medical Service) การจัดหาที่อยู่อาศัย (Housing) ห้องพักผ่อน สันทนาการ หรือร้านค้าในบริษัท การให้ส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าของกิจการ การให้บริการปรึกษาเกี่ยวกับการเงินและกฎหมาย การให้บริการด้านการศึกษาและห้องสมุด (ถ้ามี) เป็นต้น

การให้บริการตามหลักของธุรกิจ มีหลักอยู่ว่า "จะไม่สมัครใจให้บริการแก่พนักงานลูกจ้าง เว้นแต่จะให้แล้วจะได้มาซึ่งผลผลิตและขวัญที่ดี" คือถ้าให้บริการโดยเปล่าประโยชน์กิจการก็จะไม่ไหว ดังนั้น การให้บริการเหล่านี้จะเจริญก้าวหน้ารวดเร็วขึ้นก็สืบเนื่องมาจาก การเปลี่ยนแปลงท่าทีของพนักงาน การเรียกร้องของสหพันธกรรมกร ความต้องการของรัฐ และการแข่งขันทางด้านการค้าทำให้นายจ้างต้องจัดหาเครื่องสิ่งดูดีใจ เพื่อรักษาพนักงานไว้กับกิจการ

ผลตอบแทนจากการให้บริการ มีดังนี้

๑. เพิ่มผลผลิตและผลงาน
๒. การคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น หนีไปจากกิจการที่มีบริการก็เวลา เบิกรับสมัครพนักงานจะมีคนไปสมัครจำนวนมาก ทำให้มีโอกาสเลือกคนดีมากขึ้น
๓. เพิ่มขวัญและความจงรักภักดีต่อกิจการ

๘. ลดอัตราการหมุนเวียนและการขาดงานของพนักงาน
 ๙. ลดอิทธิพลของสหพันธกรรมกร ถ้ากิจการมีบริการดีแล้ว พนักงานจะไม่หันไปพึ่งบริการของสหพันธ์ฯ มาก สหพันธ์ฯ ก็ไม่มีโอกาสแทรกเข้ามามีอิทธิพลต่อพนักงานของกิจการ

๑๐. ขจัดกาแรงแห่งรัฐบาล

๑๑. ทำให้เป็นที่ยกย่องในสังคม (Good Public Relation)

หลักที่ต้องคำนึงถึงในการให้บริการ หลักการที่สำคัญคือ ค่าใช้จ่ายที่กิจการเสียไปในการให้บริการแก่พนักงานต้องคุ้มกับผลประโยชน์หรือแรงงานที่จะได้จากพนักงาน นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงสิ่งต่อไปนี้

๑. บริการที่ให้ต้องสนองความต้องการพนักงานอย่างแท้จริง หมายความว่าต้องให้เขาในสิ่งที่เขาต้องการ ถ้าผู้จัดการคิดเองให้มีกีฬาฟุตบอล จัดสนามพร้อมแล้วไปเกณฑ์เชิญพนักงานมาเล่น ถ้าไม่มีใครมาเล่นแสดงว่าเขาไม่ต้องการ ไม่ชอบ

๒. บริการที่ให้ควรตอบสนองความต้องการคนส่วนรวม มีใช้เพื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

๓. บริการที่ให้ควร เสมอภาคและเป็นแบบอย่าง เดียวกันในทุกคน

๔. ถ้ามีระเบียบกฎเกณฑ์ในการให้บริการ ควรเป็นระเบียบที่ไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่ายและรวดเร็วในการรับบริการ

๕. ถ้าเป็นบริการที่เป็นตัวเงินแล้ว ควรให้เขาสามารถคำนวณได้ควย เพื่อให้เขาเห็นว่า เขาควรทำงานเช่นใดเพื่อให้ได้สิ่งสูงใจ "ตัวเงิน" ในปริมาณเท่านั้น

๖. ถ้าเป็นบริการที่เป็นตัวเงินจะต้องจ่ายให้เร็วที่สุดเท่าที่เป็นได้ ซึ่งจะ ทำให้เขามีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น

๗. การให้บริการควรมีขอบเขตกว้างขวาง เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วม ในบริการมากที่สุด

๘. ต้องคำนวณต้นทุนบริการอย่างถูกต้อง (เชื่อถือได้) เพื่อจะได้ทราบว่า ค่าใช้จ่ายมีจำนวนเท่าใดจะทำได้เตรียมจัดสรรจากเงินสำรอง เพื่อให้เกิดความมั่นคง

ไม่ใช่กิจการบอกรับบริการแล้วไม่มีเงินทุนจ้ะให้พนักงานอาจคิดว่ากิจการหลอกลวง เขา

การทำนุบำรุงรักษาพนักงานให้อยู่กับกิจการยาวนาน และทำงานด้วยความ
เต็มใจ เพื่อให้ได้ผลตามเป้าหมายของกิจการนั้นมีรายละเอียดนอกเหนือจากการดูแล
สุขภาพอนามัยและการให้บริการอีกมาก เช่นการบังคับบัญชา การควบคุม การมี
ระเบียบวินัย การฝึกอบรม การพัฒนาเลื่อนชั้น การให้รางวัล การตอบสนอง
ความต้องการ ฯลฯ เป็นต้น



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย