

คู่มือสนับสนุนการใช้งาน วัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

Edition 1.0

สมาคมการจัดการความปลอดภัยของอาหาร

วันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569

สารบัญ

ความเป็นมาและวัตถุประสงค์.....	3
1. ข้อกำหนด.....	4
2. ขั้นตอนการดำเนินการ	7
3. ตัวชี้วัดการประเมิน.....	10
4. กรณศึกษา	13
5. Q&A	25
6. เอกสารอ้างอิงและลิงก์แนบ.....	37

ความเป็นมาและวัตถุประสงค์

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา เหตุการณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยของอาหารยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การปนเปื้อน การเจตนาสร้างความเสียหาย และการปลอมแปลงอาหาร ฯลฯ รวมถึงอาหารเป็นพิษที่เกิดจากการจัดการด้านสุขอนามัยไม่ดี ซึ่งเป็นภัยคุกคามโดยตรงต่อความปลอดภัยและความไว้วางใจของผู้บริโภค เหตุการณ์เหล่านี้ยังส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องทางธุรกิจและมูลค่าแบรนด์ของบริษัทอีกด้วย ดังนั้น เพื่อเป็นการรับมือกับความเสี่ยงเหล่านี้ สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งนอกเหนือจากการดำเนินงานตามระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหารแล้ว ยังต้องสร้าง "วัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร" เพื่อเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ยั่งยืนในค่านิยม ความเชื่อ และการประพฤติปฏิบัติในงานประจำวันขององค์กร ถึงแม้ว่าจะมีระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหารอยู่แล้ว แต่หากไม่ได้นำระบบไปปฏิบัติอย่างจริงจังในสถานที่ปฏิบัติงาน เหตุการณ์ไม่คาดฝันก็อาจเกิดขึ้นได้ สิ่งที่สำคัญคือ ความแข็งแกร่งของระบบจะขึ้นอยู่กับความแข็งแกร่งของวัฒนธรรมที่สนับสนุนระบบนั้น

GFSI (Global Food Safety Initiative) ได้ให้คำนิยามของวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารไว้ดังนี้:

"การเผยแพร่ค่านิยม ความเชื่อ และมาตรฐานด้านความปลอดภัยของอาหารทั่วทั้งองค์กร มีอิทธิพลต่อความคิดและการกระทำ"

การปลูกฝังวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารจะช่วยให้พนักงานสามารถตรวจพบและแจ้งข้อมูลความผิดปกติหรือภัยที่อาจเกิดขึ้นในกิจกรรมประจำวันได้ด้วยตัวเองอย่างทันท่วงที ช่วยป้องกันการกระทำผิดและทำให้การพิจารณาหรือตัดสินใจด้านใดก็ตามก็จะมุ่งเน้นที่ความปลอดภัยของอาหารเป็นหลัก วัฒนธรรมนี้สร้างความไว้วางใจระหว่างผู้บริโภค ตลาด และพันธมิตรทางธุรกิจ นำไปสู่การตระหนักถึงความปลอดภัยทางอาหารอย่างมั่นคง

คู่มือเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือสนับสนุนสำหรับการนำไปใช้ การรักษา และการปรับปรุงวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ระดับผู้บริหารไปจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ สอดคล้องกับมาตรฐาน JFS-C และแนวทางที่เกี่ยวข้อง โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริม "คุณค่าของการให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของอาหาร"

1. ข้อกำหนด

JFS-C version 3.2 | FSM 2

ความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงและวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

ข้อกำหนด

ผู้บริหารระดับสูงจะต้องกำหนดนโยบายและแสดงความมุ่งมั่นเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร จัดตั้งระบบการจัด

การความปลอดภัยของอาหาร จ้างบุคลากร

และจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอเพื่อนำไปปฏิบัติและปรับปรุงระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหารอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องจัดทำ ดำเนินการ

และบำรุงรักษาแผนการประเมินผลเพื่อระบุจุดที่ต้องปรับปรุงในวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเชิงรุก โดยในแผนการประเมินน้อยอย่างน้อยที่สุด ต้องประกอบด้วย การสื่อสารกับพนักงาน การตอบสนองต่อข้อเสนอนะเพื่อการปรับปรุงจากพนักงาน

การฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาความปลอดภัยของอาหาร

และการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของอาหาร

นอกจากนั้น

ผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องมุ่งมั่นดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นอย่างชัดเจนต่อการผลิตและการจัดการอาหารที่ปลอดภัย

แนวคิดและตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

1. ผู้บริหารระดับสูงต้องรับผิดชอบต่อการส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

รวมถึงการสร้างและปรับปรุงระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหารอย่างต่อเนื่อง

โดยแสดงความมุ่งมั่นให้ชัดเจนในการจัดทำนโยบาย จัดจ้างบุคลากร และจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ ผ่านการดำเนินการดังต่อไปนี้:

1) จัดทำนโยบายความปลอดภัยของอาหาร

2) สื่อสารให้พนักงานทราบถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ มาตรฐาน บรรทัดฐานทางสังคม และกฎเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดอย่างสม่ำเสมอ

3) ทบทวนระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหาร

4) จัดหาทรัพยากรที่จำเป็น รวมถึงทรัพยากรบุคคลอย่างสม่ำเสมอ

5) ทำให้มั่นใจว่าพนักงานตระหนักถึงปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านการปกป้องอาหารและการปลอมอาหาร

และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนี้ จึงต้องจัดตั้งและรักษาระบบที่ช่วยให้องค์กรได้รับข้อมูลต่อไปนี้อย่างต่อเนื่อง:

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

- กฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- หลักปฏิบัติทางอุตสาหกรรม
- ข้อมูลอื่นๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยของอาหารและปัญหาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ฯลฯ

6) ส่งเสริม ชี้แนะ และสนับสนุนพนักงานให้มีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดประสิทธิผลด้านความปลอดภัยของอาหาร

7) กำหนดเป้าหมายทางธุรกิจที่สนับสนุนความปลอดภัยของอาหาร

8) จัดหาโอกาสและช่องทางให้พนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของอาหารสามารถส่งข้อเสนอแนะเพื่อการ

ปรับปรุงด้านความปลอดภัยของอาหารที่พบเจอต่อองค์กรได้ (สอดคล้องกับ FSM 27

เรื่องการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะ

ของพนักงานเรื่องการปรับปรุงความปลอดภัยของอาหาร)

9) เรื่องอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ซึ่งระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหาร

2. ในส่วนของวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารที่ผนวกเข้ากับความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงนั้น

เพื่อเป็นการส่งเสริมการปรับปรุงผ่านระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหาร องค์กรจะต้องจัดทำ ดำเนินการ และบำรุงรักษาแผนการประเมินผลเพื่อให้สามารถกำหนดจุดที่ต้องปรับปรุงเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเชิงรุก ตัวอย่างองค์ประกอบของแผน (ห้ามิติ) มีดังต่อไปนี้:

1) วิสัยทัศน์และพันธกิจที่ชัดเจน

- ความปลอดภัยของอาหารได้ถูกผนวกเข้ากับกลยุทธ์ทางธุรกิจแล้วหรือไม่ (รวมถึงการจัดหาทรัพยากรและการสนับสนุนด้านอื่นๆ)
- กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และความคาดหวังที่ชัดเจนให้แก่พนักงานหรือไม่
- ผู้บริหารแสดงภาวะผู้นำและสื่อสารสารสำคัญไปยังพนักงานหรือไม่

2) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แก่บุคลากร

- ได้กำหนดชัดเจนสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จำเป็นและโครงสร้างการกำกับดูแลแล้วหรือไม่
- มีการสื่อสารกับพนักงานในฝ่ายปฏิบัติงานหรือไม่ (เช่น การจัดประชุม ฯลฯ)
- มีการจัดระบบสนับสนุนการเรียนรู้และการฝึกอบรมหรือไม่
- มีระบบที่ใช้ในการประเมินพฤติกรรมของพนักงานหรือไม่ (เช่น การให้รางวัล ค่าตอบแทน การประกาศเกียรติคุณ ฯลฯ)

3) ความสอดคล้อง(ความสม่ำเสมอ)

- ผู้บริหารระดับสูงปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้รับผิดชอบสูงสุดอย่างจริงจังหรือไม่
- มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเหมาะสมหรือไม่
- มีการบันทึกกระบวนการทั้งหมดเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่

4) ความสามารถในการปรับตัว

- ได้สื่อสารความคาดหวังด้านความปลอดภัยของอาหารโดยคำนึงถึงความแตกต่างส่วนบุคคลทางวัฒนธรรมของพนักงานแต่ละคนหรือไม่
- ให้ข้อเสนอแนะต่อข้อเสนอของพนักงานอย่างรวดเร็วหรือไม่
- ปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจอย่างเหมาะสมเพื่อจัดการกับวิกฤตและแก้ไขปัญหาหรือไม่

5) การรับรู้ถึงอันตรายและความเสี่ยง

- มีการให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการป้องกันความเสี่ยงหรือไม่ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอันตรายต่างๆ ฯลฯ
- ได้ให้พนักงานมีส่วนร่วม ในกิจกรรมป้องกันเหตุการณ์ที่เกือบจะเกิดอุบัติเหตุ (near miss) หรือไม่
- เมื่อเกิดอันตรายขึ้น มีการสื่อสารและแจ้งความเสี่ยงให้ทราบทั่วกันหรือไม่

※ แหล่งข้อมูลอ้างอิงจากโครงการสื่อสารของอาหาร (Food Communication Project - FCP) บนเว็บไซต์ของกระทรวงเกษตร ป่าไม้ และประมง (ดูลิงก์ด้านล่าง)

ที่มา: เว็บไซต์กระทรวงเกษตร ป่าไม้ และประมง <https://www.maff.go.jp/shokusan/fcp/index.html>

3. พื้นฐานสำคัญที่ทำให้ระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหารทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพคือ

การสร้างและรักษาวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารเชิงรุก

โดยให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทตนเองในการจัดหาอาหารที่ปลอดภัยและเหมาะสม

ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงต้องดำเนินการเพื่อให้พนักงานทุกคนแสดงความมุ่งมั่นอย่างชัดเจนต่อการผลิตและการจัดการอาหารที่ปลอดภัย

[ตัวอย่างสำหรับอ้างอิง]

- การประกาศเจตนารมณ์ส่วนบุคคล เช่น จะดำเนินการตรวจสอบกระบวนการผลิตด้วยสายตาหลังการล้าง/ทำความสะอาด และก่อนเริ่มการผลิตอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันการปนเปื้อนสิ่งแปลกปลอม
- การลงลายมือชื่อในบันทึกหลังการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของอาหารเมื่อเริ่มเข้าทำงานหรือตอนประชุมเช้า
- การตรวจสอบความมุ่งมั่นระหว่างการประชุมผลการดำเนินกิจกรรมด้านความปลอดภัยของอาหาร ฯลฯ

2. ขั้นตอนการดำเนินการ

การปลูกฝังและส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารสามารถทำได้หลายวิธี เช่นตัวอย่างด้านล่างนี้ ขอแนะนำวิธีการส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารโดยปฏิบัติตามวงจร PDCA

2.1 Plan (วางแผน)

วัตถุประสงค์: เพื่อเผยแพร่นโยบายความปลอดภัยของอาหารให้ทั่วทั้งองค์กร และจัดทำแผนเพื่อส่งเสริมและพัฒนาวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารที่ยั่งยืน

ความสำคัญของแต่ละบทบาทหน้าที่

บทบาทหน้าที่	ประเด็นสำคัญ
ผู้บริหารระดับสูง	ในฐานะผู้รับผิดชอบนโยบาย จะต้องชี้แจงวัตถุประสงค์และลำดับความสำคัญให้ชัดเจน
หัวหน้า	ในฐานะผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติตามแผน ให้นำแผนไปปรับให้สามารถนำไปใช้ได้จริงในสถานที่ปฏิบัติงาน
พนักงาน	ทำความเข้าใจบทบาทของตนในขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมายและมีส่วนร่วมในการวางแผน

รายละเอียดการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

เนื้อหาการดำเนินการ	จุดประสงค์และประเด็นสำคัญ
พัฒนาแนวนโยบายของความปลอดภัยของอาหาร	ตระหนักรู้ถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในการปกป้องความปลอดภัยของ "อาหาร" และมีนโยบายที่ชัดเจน
ตัวชี้วัดการประเมินผล	กำหนดตัวชี้วัดการประเมินผลที่สามารถสะท้อนสถานะปัจจุบันขององค์กรอย่างเป็นกลาง
วางแผน	จัดทำแผนเพื่อเผยแพร่และสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของอาหารทั่วทั้งบริษัท
สร้างระบบการศึกษา	สร้างแผนการศึกษาที่เน้นการปลูกฝังความตระหนักรู้และทัศนคติ ไม่ใช่แค่ความรู้เพียงอย่างเดียว
จัดหาทรัพยากร	การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร อุปกรณ์งบประมาณ และข้อมูลที่จำเป็น
ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน	สร้างระบบที่พนักงานสามารถมีส่วนร่วมได้อย่างกระตือรือร้น

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

2.2 Do(ทำ)

วัตถุประสงค์ :

เพื่อทำความเข้าใจเจตนาของแผนและผลลัพธ์ที่คาดหวังและพนักงานทุกคนจะเริ่มและลงมือปฏิบัติงานของตนเอง

ความสำคัญของแต่ละบทบาทหน้าที่

บทบาทหน้าที่	ประเด็นสำคัญ
ผู้บริหารระดับสูง	เป็นแบบอย่างที่ดีในด้านการประพฤติปฏิบัติและแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่อง
หัวหน้า	สนับสนุนการดำเนินงานและจัดอุปสรรคในสถานที่ปฏิบัติงาน
พนักงาน	ทำความเข้าใจแผนงานและดำเนินการด้วยตนเอง

เรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ

เนื้อหาการดำเนินการ	จุดประสงค์และประเด็นสำคัญ
การสื่อสารข้อมูล	ให้ข้อมูลอย่างชัดเจนเพื่อให้เป้าหมายได้รับการถ่ายทอดอย่างถูกต้องและนำไปสู่การปฏิบัติในฝ่ายปฏิบัติงานได้
รวบรวมความคิดเห็น	รับฟังความคิดเห็นอย่างเป็นธรรมโดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งหน้าที่และนำไปสู่การตอบสนองอย่างมีความรับผิดชอบ
การอบรมให้ความรู้	นอกเหนือจากความรู้แล้วควรมีเนื้อหาที่ส่งเสริมความเห็นอกเห็นใจต่อความทุกข์และความสุขของผู้บริโภคด้วย
ลงมือปฏิบัติ	เมื่อเข้าใจวัตถุประสงค์แล้ว พนักงานจะลงมือทำด้วยความคิดริเริ่มของตนเอง เพราะถือเป็นสิ่งที่มีคุณค่า

2.3 Check(ตรวจสอบ)

วัตถุประสงค์ : เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของการดำเนินงาน

เพื่อให้ทราบถึงผลงานที่สนับสนุนการบรรลุเป้าหมายเชิงนโยบายและด้านที่ควรปรับปรุง

ความสำคัญของแต่ละบทบาทหน้าที่

บทบาทหน้าที่	ประเด็นสำคัญ
ผู้บริหารระดับสูง	ยอมรับผลการประเมินในฐานะที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองและทบทวนนโยบายและการจัดสรรทรัพยากรฯ
หัวหน้า	วิเคราะห์สถานการณ์ในฝ่ายปฏิบัติงานรวมถึงตนเองและประสิทธิภาพของการส่งเสริมสนับสนุน พร้อมทั้งระบุแนวทางในการปรับปรุง
พนักงาน	ทบทวนได้ตรงการดำเนินการของตนเองและมีส่วนร่วมในการปรับปรุง

เรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

จุดประสงค์และประเด็นสำคัญ	
1)	ควรรวมการพิจารณาประสิทธิภาพของภาวะผู้นำและการบริหารจัดการในการประเมินด้วย
2)	ประเมินระดับการมีส่วนร่วมของผู้รับผิดชอบแต่ละแผนก ส่งเสริมความพยายามเชิงรุกในสถานที่ปฏิบัติงาน
3)	เน้นย้ำถึงการมีส่วนร่วมในการบรรลุเป้าหมายตามนโยบาย ไม่มุ่งเน้นที่การเปรียบเทียบปีก่อนหน้า
4)	การประเมินต้องเป็นไปอย่างเที่ยงตรง โปร่งใส และต้องขจัดความไม่เป็นธรรมออกไป
5)	นำผลการวิเคราะห์ไปใช้เพื่อการศึกษาเรียนรู้องค์กรและทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
6)	แบ่งปันความรู้และประเด็นปัญหาที่ได้รับกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายและให้นำไปสู่การปรับปรุง

2.4 Act(ปรับปรุง)

วัตถุประสงค์ : เพื่อดำเนินการปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพโดยอ้างอิงจากผลการประเมิน

บทบาทหน้าที่	ประเด็นสำคัญ
ผู้บริหารระดับสูง	สนับสนุนการดำเนินการและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระยะกลางถึงระยะยาว มากกว่าการเน้นการเปรียบเทียบปีก่อนหน้า
หัวหน้า	ออกแบบและดำเนินการตามแผนปรับปรุงที่ได้ผลในสถานที่ปฏิบัติงานจริง
พนักงาน	ปรับปรุงสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง และสร้างให้เกิดเป็นนิสัย

เรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ

จุดประสงค์และประเด็นสำคัญ	
1)	ให้ความสำคัญกับการดำเนินการตามนโยบายมากกว่าการตั้งเป้าหมายที่จะทำลายสถิติในอดีต
2)	ดำเนินมาตรการปรับปรุงที่มีประสิทธิภาพให้เหมาะสมกับพื้นที่โดยอ้างอิงจากแผนและผลการประเมิน
3)	การปรับปรุงพัฒนาไม่ใช่การดำเนินการส่วนบุคคลแต่เป็นการดำเนินการในฐานะองค์กร
4)	ดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องนำไปสู่การสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยของอาหารทั่วทั้งบริษัท

3. ตัวชี้วัดการประเมิน

วัฒนธรรมด้านความปลอดภัยของอาหารสามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยการบันทึกการดำเนินการต่างๆ และสื่อสารผลลัพธ์ที่ได้ให้ทราบทั่วกันภายในองค์กร

ซึ่งจะช่วยให้สามารถติดตามความคืบหน้าและผลลัพธ์ของการปรับปรุงได้ และในการประเมินความปลอดภัยของอาหารนั้น สิ่งสำคัญไม่ใช่เพียงการติดตามตัวเลขอย่างเดียว

แต่ต้องแน่ใจว่าพนักงานทุกคนเข้าใจถึงความสำคัญของความปลอดภัยของอาหารและการกระทำหรือพฤติกรรมที่จำเป็นนั้น ก็จะสะท้อนให้เห็นได้จากการประพจน์หรือการปฏิบัติงานประจำวันของทุกคน

วิธีนี้จะช่วยให้วัฒนธรรมดังกล่าวได้รับการปลูกฝังอย่างมั่นคง

ด้านล่างนี้คือ ตัวอย่างวิธีการประเมินผลของวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร:

ตัวอย่างที่ 1: การประเมินโดยพิจารณาจากห้ามิติ

การประเมินผลด้วยการตอบคำถาม (เช่น แบ่งการประเมินออกเป็น 5 ระดับ ๑-๕)

หัวข้อ	ตัวอย่างคำถาม(เช่น แบ่งการประเมินออกเป็น 5 ระดับ ๑-๕)	
1) วัสดุภัณฑ์และการกิจ	ถูกรวมเข้ากับการบริหารจัดการหรือไม่	ผู้บริหารพูดคุยถึงความสำคัญของความปลอดภัยของอาหารหรือไม่
	ระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหรือไม่	พนักงานเข้าใจบทบาทหน้าที่ด้านความปลอดภัยของอาหารหรือไม่
	การสื่อสารโดยผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับสูงมีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอหรือไม่
2) การมีส่วนร่วมของบุคลากร	ความชัดเจนของโครงสร้างควมรับผิดชอบ	กำหนดบทบาทของบุคลากรและคณะกรรมการที่รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนหรือไม่
	การสื่อสาร	มีสภาพแวดล้อมที่พนักงานแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างสบายใจหรือไม่
	การฝึกอบรมการให้ความรู้	มีการสร้างโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของอาหารหรือไม่
	การประเมินผลและสิ่งจูงใจ	การดำเนินการและการปรับปรุงได้รับการยอมรับหรือไม่
3) ความสม่ำเสมอ	ความรับผิดชอบของผู้บริหาร	เมื่อเกิดปัญหาขึ้นฝ่ายบริหารมีการรับมือกับเหตุการณ์หรือไม่
	การประเมินผลพนักงาน	พฤติกรรมด้านความปลอดภัยของอาหารได้รับการประเมินเป็นประจำหรือไม่
	การจัดทำเป็นเอกสาร	มีการบันทึกและจัดเก็บขั้นตอนและวิธีการรับมือหรือไม่
4) ความสามารถในการปรับตัว	การรับมือเมื่อพบความแตกต่างจากวัฒนธรรม	มีการอธิบายที่เหมาะสมกับพนักงานที่มีความหลากหลายหรือไม่
	การตอบกลับ	การตอบสนองต่อความคิดเห็นหรือการตอบกลับเป็นไปด้วยความรวดเร็วหรือไม่
	การแก้ไขปัญหา	มีการปรับเปลี่ยนวิธีการรับมือเมื่อเกิดปัญหาหรือไม่

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

5) การรับรู้ถึงอันตราย/ ความเสี่ยง	การให้ความรู้ด้านข้อมูลเกี่ยวกับอันตราย	พนักงานเข้าใจถึงสาเหตุของอันตรายและวิธีการป้องกันหรือไม่
	การป้องกันเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มอันตราย	เมื่อมีการรายงานอุบัติการณ์และมีการปรับปรุงแก้ไขหรือไม่
	การรับมือเมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น	สื่อสารข้อมูลเมื่อมีการตรวจสอบสาเหตุและการป้องกันการเกิดซ้ำหรือไม่

ตัวอย่างที่ 2:

วิธีการกำหนดและประเมินประเด็นสำคัญของวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

ประเด็นสำคัญ

1. สภาพของวัฒนธรรมองค์กร

ทำความเข้าใจบรรยากาศโดยรวมและมุมมองด้านคุณค่าต่างๆขององค์กร และตรวจสอบปัจจัยพื้นฐานที่สนับสนุน

วัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

2. องค์กรประกอบสำคัญของวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

ประเมินองค์ประกอบที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจได้ถึงความปลอดภัยของอาหารอย่างต่อเนื่องและนำความรู้เหล่านี้ไป

ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน

3. ทำความเข้าใจสถานะในปัจจุบันของ "เป้าหมายที่มุ่งมั่นจะเป็น"

เปรียบเทียบสถานการณ์ปัจจุบันกับ "วัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารในอุดมคติ"

ที่บริษัทได้กำหนดไว้และสำรวจ

ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมของแนวทางการประเมินผล

สำรวจทัศนคติของพนักงาน

- กำหนดให้สถานะในอุดมคติคือ "สถานการณ์ที่พนักงานและบริษัทต่างมุ่งไปในทิศทางเดียวกันและเติบโตไปด้วยกัน"
- สำรวจความคิดเห็นพนักงานทุกคนปีละครั้ง
- ผลลัพธ์จะถูกประเมินเชิงปริมาณและแจ้งให้ทราบโดยทั่วกันในแต่ละแผนก จากผลลัพธ์ที่ได้ ฝ่ายปฏิบัติงานแต่ละแผนกนำไปหารือกันว่า "จะอย่างไรให้ทำงานง่ายขึ้น" "รู้สึกพึงพอใจหรือไม่" และนำไปใช้เพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น

การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยและคุณภาพของอาหารและตรวจสอบระดับความเข้าใจ

- ให้มีการเรียนหลักสูตรออนไลน์และทำแบบทดสอบวัดความเข้าใจ สร้างระบบที่ผู้เรียนสามารถทำแบบทดสอบได้หลายครั้งตามต้องการจนกว่าจะสอบผ่าน
- ถ้าสอบผ่าน จะถือว่า "เข้าใจเนื้อหาอย่างถูกต้อง"
- นำผลลัพธ์ที่รวบรวมได้จากทั้งโรงงาน มาใช้ประกอบการทบทวนเนื้อหาการฝึกอบรมและปรับปรุงพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานที่จริง

สำรวจความตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมความปลอดภัยด้านอาหาร

- ช่วงที่มีการฝึกอบรมให้ความรู้ให้ใช้แบบสำรวจความคิดเห็นเพื่อตรวจสอบความแตกต่างระหว่าง "วัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารที่บริษัทคาดหวัง" กับ "สถานการณ์ปัจจุบัน" ปีละครั้ง

ผลลัพธ์จะถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณาว่า "ปัจจุบันยังขาดอะไรอยู่" และ "ควรเสริมสร้างความแข็งแกร่งในด้านใดบ้าง"

4. กรณีศึกษา

รายละเอียดการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับขนาดของบริษัท
ประเภทของอุตสาหกรรม

และลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ดำเนินการ ฯลฯ

ด้านล่างนี้เป็นตัวอย่างโดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับแต่ละบริษัทเมื่อพิจารณาการจัดการในเรื่องดังกล่าว

① การสร้างรากฐาน (วัฒนธรรม วิสัยทัศน์ นโยบาย)

ตัวอย่างที่ 1 : การเรียกชื่อโดยใช้คำนำหน้าว่า "คุณ"

ตัวอย่างที่ 2 : กำหนดเป้าหมายที่คาดหวังของวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

ตัวอย่างที่ 3 : การสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยของอาหารผ่านพฤติกรรมของหัวหน้า

② การอบรมให้ความรู้/การปลูกฝัง

ตัวอย่างที่ 4 : การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

ตัวอย่างที่ 5 : การอบรมให้ความรู้ที่ปลูกฝังจิตสำนึกความเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของพนักงาน

ตัวอย่างที่ 6 : แนวทางปฏิบัติที่สร้างขึ้นโดยมีพนักงานเป็นศูนย์กลาง

ตัวอย่างที่ 7 : การสร้างความเข้าใจและกำหนดความรับผิดชอบที่ชัดเจนผ่านการชี้แจงแนวทางปฏิบัติ การจัดการ
อบรมให้ความรู้ และการเซ็นชื่อรับทราบ

ตัวอย่างที่ 8 : การปลูกฝังจิตสำนึกด้านความปลอดภัยของอาหารในที่ทำงานประจำวันผ่านกิจกรรมเชิงประสบการณ์

③ การฝึกปฏิบัติในสถานที่ปฏิบัติงานจริงและการมีส่วนร่วม

ตัวอย่างที่ 9 : การรวบรวมความคิดเห็น การให้รางวัล และให้ข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน

ตัวอย่างที่ 10 : การแจ้งประเด็นปัญหาผ่านการสัมผัสประสบการณ์ในสถานที่ปฏิบัติงานจริง การตรวจตราสถานที่
และการประชุม

ตัวอย่างที่ 11 : การสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือด้วยระบบการบันทึกและรายงานข้อมูล

ตัวอย่างที่ 12 : การสร้างความตระหนักรู้ผ่านการดำเนินการปรับปรุงที่นำโดยพนักงานและการให้รางวัล

ตัวอย่างที่ 13 : กิจกรรมชิมอาหารประจำวัน

ตัวอย่างที่ 14 : การติดตั้งกล่องรับความคิดเห็น

ตัวอย่างที่ 15 : การจัดประชุมด้านความปลอดภัยของอาหารโดยให้พนักงานทั่วไปเข้าร่วมด้วย

④ ระบบการประเมินผลและการปรับปรุง

ตัวอย่างที่ 16 : การปลูกฝังพฤติกรรมผ่านเป้าหมายด้านความปลอดภัยของอาหาร การประเมินผล และการตรวจสอบ

ตัวอย่างที่ 17 : การประเมินผลการส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

⑤ ข้อผิดพลาดและข้อควรระวัง

ตัวอย่างที่ 18 : ความสอดคล้องระหว่างคำพูด การกระทำ และนโยบายของผู้บริหารระดับสูงเป็นตัวกำหนดทิศทางของ
วัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

ตัวอย่างที่ 19 : ข้อเสียของการมุ่งเน้นที่ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) และปริมาณ

ตัวอย่างที่ 20 : การปกปิดข้อมูล เนื่องจากเป้าหมายไม่บรรลุผลสำเร็จ

ตัวอย่างที่ 21 : ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับกฎระเบียบพื้นฐานนำไปสู่การลดระดับการบริหารจัดการ

① การสร้างรากฐาน (วัฒนธรรม วิสัยทัศน์ นโยบาย)

ตัวอย่างที่ 1 : การเรียกชื่อโดยใช้คำนำหน้าว่า "คุณ"

บริษัทเสนอแนะให้ใช้คำว่า "คุณ" นำหน้าชื่อเรียก แทนการเรียกตามตำแหน่งงาน

โดยนำแนวปฏิบัตินี้ไปใช้ทั่วทั้งบริษัท

คำอธิบาย:

- ช่วยให้การสื่อสารเป็นไปแบบราบและตรงไปตรงมาเท่าเทียมกัน โดยไม่ต้องกังวลกับความสัมพันธ์เชิงลำดับชั้นมากเกินไป เพื่อเพิ่มความรู้สึกปลอดภัยทางด้านจิตใจ
- ในอดีต การที่จะใช้คำว่า "คุณ" นำหน้าชื่อเรียกในองค์กรนั้น เป็นเรื่องที่ทำได้ยาก แต่หากเป็นการกำหนดให้ปฏิบัติร่วมกันทั่วทั้งบริษัท ก็จะทำให้การดำเนินการง่ายขึ้น ผลที่ได้คือ เกิดบรรยากาศที่พนักงานรู้สึกสบายใจที่จะพูดคุยกับหัวหน้างานและผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า รวมทั้งการปรึกษาหารือเกี่ยวกับประเด็นและข้อสงสัยด้านความปลอดภัยของอาหารก็ง่ายขึ้นเช่นกัน

ประเด็นสำคัญ:

- ทำให้การสื่อสารเป็นไปแบบราบโดยไม่ต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์เชิงลำดับชั้น
- กฎเกณฑ์สำคัญคือการกำหนดให้ใช้ระบบนี้ทั่วทั้งบริษัท
- การเพิ่มความรู้สึกปลอดภัย ส่งผลให้การปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยของอาหารทำได้ง่ายขึ้น

ตัวอย่างที่ 2 : กำหนดเป้าหมายที่คาดหวังของวัฒนธรรมความปลอดภัยด้านอาหาร

แสดงความมุ่งมั่นในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารให้เห็นได้ด้วยแผนภาพเดียวและดำเนินการเพื่อเผยแพร่แนวคิดนี้ไปทั่วทั้งองค์กร

คำอธิบาย:

- เป้าหมายที่คาดหวังนั้น จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของปรัชญาของบริษัทและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันของกลุ่มบริษัทโดยอ้างอิงจากเอกสารความเห็นของ GFSI
- ส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร โดยการแสดงให้เห็นถึงทัศนคติและคุณสมบัติที่ทุกคนควรมีอย่างชัดเจน และส่งเสริมการปฏิบัติกิจกรรมความปลอดภัยของอาหารในชีวิตประจำวัน โดยคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้อยู่เสมอ
- การใช้แผนภาพประกอบช่วยให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น และส่งเสริมการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น

ประเด็นสำคัญ:

- กำหนดเป้าหมายที่คาดหวังให้ชัดเจนบนพื้นฐานของปรัชญาของบริษัทและสถานการณ์ปัจจุบัน
- การแสดงให้เห็นถึงทัศนคติและคุณสมบัติที่ทุกคนควรมีอย่างชัดเจน
- การสร้างวัฒนธรรมโดยการตระหนักรู้และนำไปปฏิบัติในกิจกรรมการปฏิบัติงานประจำวัน
- การใช้แผนภาพประกอบเพื่อส่งเสริมความเข้าใจและการเข้าถึงด้วยภาพ

ตัวอย่างที่ 3 : สร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยของอาหารผ่านพฤติกรรมของหัวหน้า

ในแผนกหนึ่ง หัวหน้ามีความเข้มงวดทั้งการออกคำสั่งและอากัปกิริยา พนักงานมักจะคอยดูท่าทีของหัวหน้ามากกว่าที่จะริเริ่มทำอะไรด้วยตนเอง จึงเป็นเรื่องยากที่พนักงานจะตระหนักถึงความปลอดภัยของอาหารโดยสมัครใจ ทำให้แนวคิดเรื่องความปลอดภัยของอาหารยังไม่ได้รับการซึมซับอย่างทั่วถึงในสถานที่ทำงาน ดังนั้น หัวหน้าจึงได้รับคำแนะนำให้ใส่ใจต่อปฏิกิริยาและความคิดเห็นของพนักงาน และให้หัวหน้าแสดงการกระทำให้เห็นถึงความตระหนักที่คำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารอย่างมาก พนักงานก็ได้เรียนรู้ผ่านพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างของหัวหน้างาน ทำให้ทุกคนมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างสภาพแวดล้อมที่มีความตระหนักถึงความปลอดภัยของอาหารง่ายขึ้น

คำอธิบาย:

- เมื่อมีหัวหน้างานที่เข้มงวด พนักงานมักจะพึ่งพาหัวหน้ามากกว่าการตัดสินใจด้วยตนเอง
- เมื่อหัวหน้างานแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่คำนึงถึงความปลอดภัยควบคู่ไปกับการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน พนักงานก็มีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยมากขึ้น
- นอกจากนี้ ยังมีการสร้างความสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างหัวหน้าและพนักงาน ช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารทั่วทั้งแผนก

ประเด็นสำคัญ:

- หัวหน้าพิจารณาถึงแนวโน้มและความคิดเห็นของพนักงานด้วยตนเองและแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่คำนึงถึงความปลอดภัยของอาหาร
- การส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานตัดสินใจเรื่องความปลอดภัยด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งพาหัวหน้างาน
- การสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยของอาหารทั่วทั้งแผนกได้ง่ายขึ้น

② การอบรมให้ความรู้/การปลูกฝัง

ตัวอย่างที่ 4 : การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

จัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดมาตรฐานและหลักปฏิบัติพื้นฐานด้านความปลอดภัยของอาหาร โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้เข้าใจถึงแนวคิดที่ว่า "เพราะเหตุใดจึงทำเช่นนั้น"

สำหรับสื่อการอบรมจะนำเสนอในรูปแบบเรื่องเล่า

การบรรยายดำเนินเรื่องไปในรูปแบบที่ตัวละครพูดแทนคำถามและความรู้สึกของผู้เข้าร่วมอบรม

คำอธิบาย:

- หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้ผ่านความรู้สึกร่วม ซึ่งจะส่งเสริมความเข้าใจที่สำคัญยิ่งขึ้นแทนที่จะมุ่งเน้นเพียงแค่การรับความรู้เพียงอย่างเดียว
- การอบรมให้ความรู้ดังกล่าวยังจัดในรูปแบบหลักสูตรออนไลน์ปีละ 4 ครั้ง โดยแต่ละปีจะมีหัวข้อการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน
- พนักงานฝ่ายปฏิบัติงานสามารถเข้าใจแนวคิดเรื่องความปลอดภัยของอาหารได้ง่าย และสามารถนำไปปรับใช้ในการตัดสินใจและการปฏิบัติงานประจำวันของตนเองได้

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

ประเด็นสำคัญ:

- การเน้นทำความเข้าใจว่า "เพราะเหตุใดจึงทำเช่นนั้น"
- รูปแบบการเล่าเรื่องช่วยให้ผู้เข้าร่วมมีความรู้สึกร่วมสามารถเข้าใจและเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น
- การส่งเสริมความเข้าใจหลักการสำคัญผ่านการสอนที่ละขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง
- การให้การเรียนรู้ที่นำไปสู่การตัดสินใจและการกระทำ ไม่ใช่แค่ได้รับความรู้เพียงอย่างเดียว

ตัวอย่างที่ 5 : การอบรมให้ความรู้ที่ปลูกฝังจิตสำนึกความเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของพนักงาน

อ้างอิงข่าวที่เป็นประเด็นปัญหาด้านความปลอดภัยของอาหารที่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย (กรณีศึกษา) โดยแบ่งผู้เข้าร่วมอบรมออกเป็นกลุ่มย่อย ผู้เข้าร่วมอบรมจะถูกถามคำถาม 3 ข้อดังต่อไปนี้:

- ① รู้สึกอย่างไรเมื่อได้เห็นข่าวนี้
- ② เหตุการณ์นี้สามารถเกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์ของเราได้หรือไม่
- ③ เราจะทำอะไรได้บ้างเพื่อป้องกันเหตุการณ์เช่นนี้

การสนทนากันภายในกลุ่ม

ช่วยให้พนักงานเข้าใจข้อกำหนดมาตรฐานและขั้นตอนพื้นฐานโดยเชื่อมโยงเข้ากับวัตถุประสงค์และที่มาที่ว่า "เพราะเหตุใดจึงทำเช่นนั้น"

และนำไปสู่การมีจิตสำนึกความเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและการดำเนินการปรับปรุงที่เป็นรูปธรรม

คำอธิบาย:

- การอธิบายหัวข้อด้วยคำพูดที่เป็นรูปธรรมช่วยให้ผู้เรียนจดจำเนื้อหาได้ดีขึ้น
- การพูดคุยกับผู้อื่นทำให้สามารถแสดงความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นแสดงข้อเสนอแนะได้
- สามารถเรียนรู้ตัวอย่างได้หลากหลายประเภทผ่านการนำเสนอประสบการณ์จำลองเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุภายในบริษัท

ประเด็นสำคัญ:

- ตระหนักอยู่เสมอว่าตนเองก็เป็นผู้บริโภคเช่นกัน ดังนั้นให้คิดจากมุมมองของผู้บริโภคด้วย
- ในการทำงานกลุ่ม สิ่งที่สำคัญคือการพูดและการเสนอแนะความคิดเห็นของตนเอง
- การสร้างนิสัยในการเชื่อมโยงข่าวสารที่เห็นในแต่ละวันและนำมาลองคิดในมุมมองของบริษัทของตนเอง ไม่ใช่เพียงแค่ในห้องเรียนเท่านั้น
- การคาดการณ์สถานการณ์ในรูปแบบต่างๆ จะช่วยให้สามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสมเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝัน

ตัวอย่างที่ 6 : แนวทางปฏิบัติที่สร้างขึ้นโดยพนักงาน

แนวทางปฏิบัติเหล่านี้จัดทำขึ้นโดยพนักงานรุ่นใหม่เป็นหลัก

เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมที่ปลอดภัยและมีความรับผิดชอบด้านอาหารในหมู่พนักงาน

ผู้บริหารและหัวหน้างานมีหน้าที่ตรวจสอบขั้นสุดท้าย

มาตรฐานเหล่านี้ครอบคลุมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อ

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

บังคับ การรักษาความรู้ด้านความปลอดภัยของอาหาร การป้องกันการปกปิดความผิด และการสื่อสารอย่างละเอียดถี่ถ้วนอีกด้วย

คำอธิบาย:

- การให้พนักงานเป็นผู้จัดทำเองเป็นหลัก ทำให้เป็นเนื้อหาที่สามารถใช้ได้จริงในทางปฏิบัติ และส่งเสริมให้มีความรู้สึกรับผิดชอบ
- การจำกัดบทบาทของผู้บริหารระดับสูงให้อยู่เพียงการตรวจสอบ ทำให้เกิดความสมดุลโดยปราศจากอคติต่อความคิดเห็นใดความคิดเห็นหนึ่ง

ประเด็นสำคัญ:

- การให้พนักงานรุ่นใหม่เป็นผู้จัดทำเป็นหลัก ช่วยปลูกฝังความเป็นผู้มีส่วนร่วม
- ผู้บริหารระดับสูงทำหน้าที่เพียงตรวจสอบขั้นสุดท้าย
- ควรให้ครอบคลุมหลักเกณฑ์การปฏิบัติที่จำเป็นทั้งหมด

ตัวอย่างที่ 7 :

การสร้างความเข้าใจและกำหนดความรับผิดชอบที่ชัดเจนผ่านการชี้แจงแนวทางปฏิบัติ การจัดการอบรมให้ความรู้ และการเซ็นชื่อรับทราบ

มีการจัดการอบรมให้ความรู้เพื่อให้พนักงานทุกคนได้รับทราบแนวทางปฏิบัติเหล่านี้อย่างทั่วถึง โดยได้พัฒนาผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยของอาหาร

และให้ความรู้บนพื้นฐานตามหลักวิทยาศาสตร์และกฎหมาย นอกจากนี้

ยังสร้างเนื้อหาหลักสูตรออนไลน์สำหรับการเรียนรู้เบื้องต้น

และผู้เข้าเรียนแต่ละคนจะเรียนและทำแบบทดสอบด้วยตนเอง หลังจากเรียนเสร็จ

จะเซ็นชื่อรับทราบว่าปฏิบัติตามกฎระเบียบอีกด้วย

คำอธิบาย:

- การแบ่งปันความรู้และปลูกฝังความรับผิดชอบด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมให้ทุกคนสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย
- ชี้แจงความรับผิดชอบส่วนบุคคลให้ชัดเจนผ่านการเซ็นชื่อรับทราบและเร่งให้มีการซึมซับวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารอย่างรวดเร็ว
- สิ่งสำคัญคือต้องอธิบายว่าการเซ็นชื่อไม่ใช่เป็นเพียงพิธีการเท่านั้น แต่ทุกคนควรเข้าใจเนื้อหาและเซ็นชื่อรับทราบอย่างมีความรับผิดชอบ

ประเด็นสำคัญ:

- การให้ความรู้และแจ้งข้อมูลให้พนักงานทุกคนรับรู้โดยทั่วกัน
- การรับประกันคุณภาพการอบรมระดับผู้เชี่ยวชาญ
- การชี้แจงให้ชัดเจนถึงความรับผิดชอบ เซ็นชื่อรับทราบการปฏิบัติตามมาตรฐาน

ตัวอย่างที่ 8 :

การปลูกฝังจิตสำนึกด้านความปลอดภัยของอาหารในการปฏิบัติงานประจำวันผ่านกิจกรรมเชิงประสบการณ์

บริษัทแห่งหนึ่งจัดกิจกรรมภายในองค์กรเนื่องในวันความปลอดภัยของอาหารโลก มีการฉายภาพเคลื่อนไหวขององค์การอนามัยโลก การจัดแสดงนิทรรศการเกี่ยวกับสารก่อภูมิแพ้ และตัวอย่างเกี่ยวกับภาวะแพ้รุนแรงเฉียบพลันเพื่อช่วยให้พนักงานเข้าใจถึงความสำคัญของความปลอดภัยด้านอาหาร นอกจากนี้ ยังได้นำองค์ประกอบเชิงเกม เช่น เกมการ์ด และการสะสมแสตมป์มาใช้ เพื่อมอบโอกาสในการเรียนรู้อย่างสนุกสนาน

คำอธิบาย:

- การแสดงให้เห็นถึงความเสี่ยงผ่านเนื้อหากิจกรรมภาคปฏิบัติไม่ใช่เพียงการเข้าใจกฎเกณฑ์เชิงนามธรรมเท่านั้น ยังช่วยสร้างความตระหนักรู้ด้านพฤติกรรมในงานประจำวันของพนักงานได้อีกด้วย
- ผู้เข้าร่วมอบรมสัมผัสประสบการณ์ด้วยตนเอง จึงมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้อย่างปลอดภัยในที่ทำงานได้

ประเด็นสำคัญ:

- ความสนใจและความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของอาหารเพิ่มมากขึ้น
- การสร้างความตระหนักรู้ในการปฏิบัติงานประจำวัน
- การนำความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไข

③การฝึกปฏิบัติในสถานที่ปฏิบัติงานจริงและการมีส่วนร่วม

ตัวอย่างที่ 9 : การรวบรวมความคิดเห็น ให้รางวัล

และให้ข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน

การนำข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงและรายงานปัญหาจากพนักงานมาจำแนกอย่างชัดเจนว่าสามารถนำไปปฏิบัติได้ ปฏิบัติไม่ได้ หรืออยู่ระหว่างพิจารณา และตอบกลับให้พนักงานทราบทุกข้อเสนอ นอกจากนี้ มีการมอบรางวัลให้แก่พนักงานที่ลงมือทำการปรับปรุงและรายงานปัญหาต่างๆอย่างแข็งขัน

คำอธิบาย:

- การตอบสนองต่อความคิดเห็นนอกจากการฟังแล้ว สามารถสร้างและรักษาความไว้วางใจจากพนักงานด้วยการกระทำ ไม่ใช่เพียงคำพูด เป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันได้
- การให้รางวัลต่างๆ เป็นการให้การยอมรับซึ่งช่วยเสริมสร้างพฤติกรรมเชิงบวกให้เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ และมีส่วนช่วยในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยด้านอาหารทั่วทั้งองค์กรอีกด้วย

ประเด็นสำคัญ:

- หัวหน้าแสดงออกให้เห็นถึง "ความจริงจัง" ของตน
- มีการตอบความคิดเห็นเสมอ ป้องกันการตกหล่นในการตอบกลับ
- การส่งเสริมการดำเนินการปรับปรุงด้วยการให้รางวัล
- รักษาความเชื่อมั่นของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่างที่ 10 : การแจ้งประเด็นปัญหาผ่านการสัมผัสประสบการณ์ในสถานที่ปฏิบัติงานจริง

การตรวจตราสถานที่ และการประชุม

ผู้ร่างกฎเกณฑ์เข้าไปสัมผัสประสบการณ์การทำงานในสถานที่จริงและนำมาปรับปรุงกฎเกณฑ์นั้น นอกจากนี้ยังมีการรวบรวม

ปัญหาต่างๆระหว่างการตรวจตราและนำประเด็นเหล่านั้นมาพูดคุยกับผู้รับผิดชอบด้านต่างๆในที่ประชุมตอนเช้าหรือทำการประชุมที่มีพนักงานทุกคนเข้าร่วม

คำอธิบาย:

- เนื่องจากเป็นกฎเกณฑ์ที่สร้างบนพื้นฐานของความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงสถานการณ์จริงในพื้นที่ ทำให้สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการทำงานได้
- การลดความไม่สอดคล้องระหว่างสถานที่ปฏิบัติงานจริงกับระบบ ทำให้การดำเนินงานสอดคล้องกับความเป็นจริง
- นอกจากนี้ การสื่อสารสองทางระหว่างการตรวจตราสถานที่ทำงานและการประชุม เป็นการเพิ่มระดับความมั่นใจและประสิทธิภาพการถ่ายทอดวัฒนธรรมความปลอดภัยด้านอาหารดีขึ้น

ประเด็นสำคัญ:

- การทำความเข้าใจสถานการณ์ในสถานที่ปฏิบัติงานและนำไปสร้างกฎเกณฑ์
- การสื่อสารปัญหาให้ทุกคนรับทราบผ่านการตรวจตราสถานที่ทำงานและการประชุม
- การถ่ายทอดวัฒนธรรมผ่านการสื่อสารสองทาง

ตัวอย่างที่ 11 : การสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือด้วยระบบการบันทึกและรายงานข้อมูล

ส่งเสริมการจัดระบบเพื่อป้องกันการปลอมแปลงข้อมูล

มีการนำระบบที่บันทึกประวัติโดยใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนมาใช้

(ระบบที่ทุกคนสามารถดูได้แต่ไม่มีใครสามารถแก้ไขได้)สามารถแจ้งรายงานการละเมิดกฎเกณฑ์ผ่านสายด่วนของบุคคลที่สามได้ ผู้ที่ฝ่าฝืนรวมไปถึงผู้บริหาร จะถูกเปิดเผยชื่อและถูกลงโทษ

คำอธิบาย:

- สร้างความโปร่งใสและเป็นธรรม ทำให้เป็นวัฒนธรรมที่น่าเชื่อถือและได้รับการรักษาให้คงไว้
- ป้องกันการปกปิดความผิดพลาด ช่วยเพิ่มความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยของอาหารได้ทั่วทั้งองค์กร

ประเด็นสำคัญ:

- การเก็บรักษาบันทึกใช้ระบบป้องกันการปลอมแปลง
- รายงานและรับมือต่อการละเมิดแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นธรรม
- การป้องกันการปกปิดและสร้างความไว้วางใจ

ตัวอย่างที่ 12 :

การสร้างความตระหนักรู้ผ่านการดำเนินการปรับปรุงที่นำโดยพนักงานและการให้รางวัล

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

นำระบบการยกย่องพนักงานที่ทำการปรับปรุงและสร้างสรรค์แม้สิ่งเล็กๆ น้อยๆ มาใช้ มีการตรวจสอบและสัมภาษณ์พนักงานในพื้นที่ระหว่างการตรวจตราสถานที่ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งดำเนินการปรับปรุงสิ่งแวดล้อม เช่น การเตรียมกล่องสำหรับให้พนักงานใส่สิ่งของที่ไม่จำเป็น ฯลฯ ส่งผลให้จำนวนข้อร้องเรียนต่อปีลดลงอย่างมาก

คำอธิบาย:

- วิธีการนี้ช่วยให้พนักงานสามารถดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของอาหารด้วยตนเองได้ง่ายขึ้น
- การประเมินผลการดำเนินการปรับปรุงผ่านระบบการให้รางวัลและการตรวจตราช่วยให้เกิดการรับรู้และถ่ายทอดได้อย่างเป็นธรรมชาติ

ประเด็นสำคัญ:

- การส่งเสริมการพัฒนาตนเองโดยสมัครใจและมีพฤติกรรมที่มีความปลอดภัย
- สร้างความตระหนักรู้ผ่านการดำเนินการที่มองเห็นได้ชัดเจน
- การนำความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานจริงมาพิจารณาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่างที่ 13 : กิจกรรมชิมอาหารประจำวัน

ในแต่ละวัน พนักงานจะได้รับโอกาสในการทดลองชิมผลิตภัณฑ์ตามแผนทีวางไว้ ซึ่งแตกต่างหากจากการชิมในระหว่างกระบวนการผลิตและการทดสอบทางประสาทสัมผัสตามปกติ ทำให้สามารถสัมผัสได้โดยตรงว่า "ความปลอดภัยหมายถึงอะไร"

เมื่อสิ่งนี้ไปเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวัน ก็จะมีผลกระทบถึงความปลอดภัยเองโดยธรรมชาติ ช่วยให้สามารถตรวจจับความผิด

ปรกติและการเปลี่ยนแปลงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย

คำอธิบาย:

- การให้พนักงานได้ลองชิมผลิตภัณฑ์จริงๆ ทำให้แนวคิดด้านความปลอดภัยที่เป็นนามธรรมมีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น
- เมื่อนำวิธีการนี้มาใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน จะทำให้กลายเป็นนิสัย ทำให้สามารถตรวจพบความเปลี่ยนแปลงและความผิดปกติเล็กๆ น้อยๆ ได้ง่ายขึ้น นำไปสู่การตอบสนองและการปรับปรุงได้อย่างรวดเร็ว

ประเด็นสำคัญ:

- ดำเนินการตามแผนแต่แตกต่างหากจากการชิมและการทดสอบทางประสาทสัมผัสในระหว่างกระบวนการผลิต
- การนำไปปรับใช้ในงานประจำวันและตั้งเป้าที่จะทำให้เกิดเป็นนิสัย
- รายงานสิ่งที่ได้จากการชิม • จัดบันทึกและนำไปประยุกต์เพื่อปรับปรุงแก้ไข
- สร้างระบบเพื่อสังเกตและรายงานแม้มีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย

ตัวอย่างที่ 14 : การติดตั้งกล่องรับความคิดเห็น

จัดตั้งกล่องรับความคิดเห็นเพื่อให้พนักงานสามารถส่งความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่สะดวกของการปฏิบัติงาน และจุดที่ควรปรับปรุงที่พนักงานสังเกตเห็นในการทำงานประจำวันได้อย่างง่ายดาย

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

ความคิดเห็นที่รวบรวมได้นั้น

จะได้รับการตรวจสอบและแก้ไขอย่างรวดเร็วโดยรวบรวมในรูปแบบตารางและติดป้ายแจ้งให้ทุกคนทราบแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงที่สะท้อนมาจากพนักงาน

คำอธิบาย:

- การรวบรวมความคิดเห็นจากพนักงานในวงกว้างจะช่วยสร้างความรู้สึกถึงการพัฒนาที่ดีขึ้นทั่วทั้งองค์กร
- การตอบสนองต่อความคิดเห็นทันทีและการแจ้งผลให้ทราบจะทำให้พนักงานรู้สึกว่า "การกระทำของตนมีส่วนช่วยในการปรับปรุงพัฒนาองค์กร" เป็นการช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร
- หากไม่สามารถรวบรวมความคิดเห็นจากพนักงานผ่านกล่องรับความคิดเห็นได้ จะพิจารณาวิธีที่สามารถรวบรวมความคิดเห็นได้ง่าย ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดก็ตาม

ประเด็นสำคัญ:

- สร้างระบบที่ช่วยให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างง่ายดาย ตอบกลับความคิดเห็นที่รวบรวมได้โดยทันที แจ้งผลการตอบกลับในรูปแบบตาราง การเพิ่มความตระหนักรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการปรับปรุง เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

ตัวอย่างที่ 15 : การจัดประชุมด้านความปลอดภัยของอาหารโดยให้พนักงานทั่วไปเข้าร่วมด้วย

การประชุมเรื่องความปลอดภัยของอาหารไม่ได้จัดขึ้นเฉพาะสำหรับหัวหน้าเท่านั้น แต่ยังจัดขึ้นสำหรับพนักงานทั่วไปด้วย

คำอธิบาย:

- การจัดเวทีเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่ปฏิบัติงานจากหลายแผนก จะช่วยให้สามารถปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริงได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น
- การให้พนักงานทั่วไปมีส่วนร่วม ทำให้สามารถตระหนักถึงปัญหาในงานได้ง่ายขึ้น ช่วยเพิ่มศักยภาพในการดำเนินการปรับปรุงและเสริมสร้างความสามัคคีทั่วทั้งองค์กรอีกด้วย

ประเด็นสำคัญ:

- การจัดการประชุมอย่างสม่ำเสมอและแชร์วาระการประชุมและเอกสารประกอบล่วงหน้า
- ในการประชุม ให้ชี้แจงขั้นตอน "ข้อเสนอจากฝ่ายปฏิบัติงาน การดำเนินการ การรายงาน" ให้ชัดเจน
- แจ้งผลลัพธ์ให้ทุกคนทราบ โดยทำในรูปแบบที่มองเห็นภาพวงจรการปรับปรุงได้ง่าย

④ระบบการประเมินผลและการปรับปรุง

ตัวอย่างที่ 16 : การปลูกฝังพฤติกรรมผ่านเป้าหมายด้านความปลอดภัยของอาหาร

การประเมินผลและการตรวจสอบ

กำหนดเป้าหมายด้านความปลอดภัยของอาหารส่วนบุคคล

แจ้งให้พนักงานทราบและจัดทำเป็นเอกสารไว้ในช่วงแรกของระยะเวลาดำเนินการ

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

ในส่วนของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและการจัดสรรทรัพยากรนั้น

ดำเนินการขณะเข้าทำการตรวจสอบและรายงานผลการตรวจสอบให้ฝ่ายบริหารทราบแล้ว

คำอธิบาย:

- การผสมผสานการตั้งเป้าหมายและการประเมินผลเข้ากับการตรวจสอบ ทำให้สามารถสร้างพฤติกรรมที่ดีของพนักงานควบคู่ไปกับการรักษาวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารทั่วทั้งองค์กร
- การรายงานผลการประเมินและการตรวจสอบต่อฝ่ายบริหาร จะช่วยสร้างความเข้าใจที่เป็นเอกภาพทั่วทั้งบริษัท และจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม

ประเด็นสำคัญ:

- การสร้างพฤติกรรมโดยการชี้แจงเป้าหมายส่วนบุคคลและการประเมินผล
- ตรวจสอบความเหมาะสมของการจัดสรรทรัพยากรและยืนยันว่าวัฒนธรรมองค์กรได้รับการรักษาไว้
- การรายงานโดยทีมผู้บริหารช่วยส่งเสริมให้เกิดความตระหนักรู้ที่เป็นเอกภาพทั่วทั้งบริษัท

ตัวอย่างที่ 17 : การประเมินผลการส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

มีการประเมินสถานะของความพยายามในการส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารในชีวิตประจำวันอย่างสม่ำเสมอ

ซึ่งรวมถึงการมีส่วนร่วมของพนักงาน กิจกรรมเพื่อการปรับปรุง การตรวจตราสถานที่ปฏิบัติงาน

การเข้าร่วมประชุม การเสนอความคิดเห็น และระบบการให้รางวัล เป็นต้น

มีการใช้แบบสอบถามและการประเมินตนเองเพื่อตรวจสอบความเปลี่ยนแปลงของความตระหนักรู้และพฤติกรรมของพนักงาน และแจ้งผลการประเมินให้ฝ่ายบริหารและหัวหน้างานในพื้นที่ทราบ

คำอธิบาย:

- การเลือกที่จะประเมินผลการดำเนินการนั้นๆ ไม่ใช่แค่เรื่องการปฏิบัติตามกฎและบรรลุลดผลสัมฤทธิ์เท่านั้น ยังสามารถเข้าใจระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานและขอบเขตที่วัฒนธรรมได้แทรกซึมไปทั่วทั้งบริษัทได้ด้วย
- จากการประเมินผล สามารถระบุจุดที่ต้องปรับปรุงได้อย่างชัดเจนและนำสิ่งนี้ไปปรับใช้ในการอบรม การมอบรางวัล และการจัดการประชุม จะนำไปสู่การพัฒนาวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นสำคัญ:

- ตรวจสอบสถานะของกิจกรรมประจำวันและการมีส่วนร่วมผ่านแบบสำรวจและการประเมินตนเอง
- รายงานผลการประเมินให้แก่หัวหน้าและทีมบริหารทราบ
- การนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการและวางแผนการอบรม
- การเก็บข้อมูลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความตระหนักรู้ของพนักงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

⑤ ข้อผิดพลาดและข้อควรระวัง

ตัวอย่างที่ 18 : ความสอดคล้องระหว่างคำพูด การกระทำ

และนโยบายของผู้บริหารระดับสูงเป็นตัวกำหนดทิศทางของวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

ประธานบริษัทแห่งหนึ่งได้กำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร แต่ในสถานที่ปฏิบัติงานกลับให้ความสำคัญกับผลกำไรและประสิทธิภาพมากกว่าความปลอดภัยของอาหาร ทำให้พนักงานมีความรู้สึกไม่เชื่อใจต่อนโยบายดังกล่าว

คำอธิบาย:

- หากทำเพียงการแถลงนโยบาย แต่การกระทำของผู้บริหารและการตอบสนองในภาคปฏิบัติไม่สอดคล้องกัน ก็จะไม่ได้รับความเข้าใจและความเชื่อใจจากพนักงาน
- ในการส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยด้านอาหารนั้น สิ่งสำคัญอย่างยิ่งคือการกระทำของผู้บริหารระดับสูงจะต้องสอดคล้องกับนโยบาย

ประเด็นสำคัญ:

- ทิมผู้บริหารไม่เพียงแต่พูดว่า "ความปลอดภัยด้านอาหารต้องมาอันดับแรก" เท่านั้น ต้องแสดงออกให้เห็นในคำสั่งและการตัดสินใจในการทำงานประจำวันด้วย
- การสร้างสภาพแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงานที่พนักงานสามารถให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของอาหารได้อย่างไม่ลังเล
- ผู้บริหารระดับสูงเข้าตรวจตราสถานที่ปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในกิจกรรมปรับปรุงต่างๆ เพื่อแสดงออกถึงความตระหนักรู้ด้วยตัวเอง

ตัวอย่างที่ 19 : ข้อเสียของการมุ่งเน้นที่ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) และปริมาณ

การเชื่อมโยงจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเข้ากับตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI) และระบบการประเมินผล ทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับ "ปริมาณ" ของข้อเสนอแนะที่ส่งเข้ามามากกว่า

ทำให้จุดประสงค์เดิมเรื่องของการปรับปรุงและสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยถูกนำมาพิจารณาภายหลัง และแรงจูงใจก็ลดลง

คำอธิบาย:

- การมุ่งเน้นแต่ตัวเลขหรือจำนวนเรื่องเพียงอย่างเดียว จะทำให้สูญเสียความคิดริเริ่มและคุณภาพถูกลดทอนลง
- ในการส่งเสริมวัฒนธรรมนั้น การให้ความสำคัญกับคุณภาพของข้อเสนอและการนำไปปฏิบัติจริงในสถานที่ปฏิบัติงานมากกว่าจำนวนของข้อเสนอ

ประเด็นสำคัญ:

- เน้นคุณภาพและความเป็นไปได้ในการนำข้อเสนอไปปฏิบัติ
- ตรวจสอบว่ามีการนำการปรับปรุงไปใช้ในฝ่ายปฏิบัติการหรือไม่
- การสร้างระบบที่ช่วยให้พนักงานเข้าใจถึงความสำคัญของข้อเสนอของตนเอง

ตัวอย่างที่ 20 : การปกปิดข้อมูล เนื่องจากเป้าหมายไม่บรรลุผลสำเร็จ

ในหน่วยงานที่ตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะไม่ให้มีการร้องเรียนเลย

พบว่ามีการรายงานข้อมูลเท็จค่อนข้างมากเนื่องจากพนักงานเกรงกลัวว่า

จะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าที่ควรจะเป็น

คำอธิบาย:

- เป้าหมายที่ไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ ทำให้พนักงานไม่กล้ารายงานอย่างตรงไปตรงมา
- จำเป็นต้องการระบบที่อนุญาตให้มีการรายงานอย่างตรงไปตรงมาและนำไปสู่การปรับปรุงแทนที่จะปกปิดปัญหา

ประเด็นสำคัญ:

- รายงานสถานการณ์ในฝ่ายปฏิบัติการอย่างถูกต้อง
- การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการรายงานข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา

ตัวอย่างที่ 21 : ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับกฎระเบียบพื้นฐานนำไปสู่การลดระดับการบริหารจัดการ

ในบริษัทที่กำหนดให้ใช้กฎเกณฑ์ที่ใช้ทั่วประเทศ

หากเป็นสถานที่ปฏิบัติงานที่สามารถนำเอาวิธีการขั้นสูงที่ปรับใช้ได้

เหมาะสมแล้ว มักเกิดความเข้าใจผิดว่า "เราทำมากเกินไปแล้ว"

ซึ่งส่งผลให้มาตรฐานการบริหารจัดการลดลงและมีความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุที่เพิ่มสูงขึ้น

คำอธิบาย:

- มีความจำเป็นต้องทำความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริงในแต่ละหน่วยงาน
- หากเราพิจารณาเฉพาะกิจกรรมเพียงอย่างเดียวและคิดว่าเราอาจจะ "ทำมากเกินไป" ก็มีความเสี่ยงที่จะนำไปสู่การลดระดับการบริหารจัดการ ซึ่งจะส่งผลให้มีความเสี่ยงนำไปสู่วัฒนธรรมที่ได้รับการปลูกฝังมาถูกทำลายลง

ประเด็นสำคัญ:

- การอธิบายเจตนารมณ์และวัตถุประสงค์ของกฎระเบียบอย่างละเอียด
- การเชื่อมโยงเข้ากับกิจกรรมประจำวันเพื่อสร้างความเข้าใจได้ง่ายขึ้น
- การเคารพในความคิดสร้างสรรค์ของแต่ละแผนก และมุ่งมั่นที่จะปลูกฝังวัฒนธรรม

5. Q&A

① การรับมือกับพนักงานประจำฝ่ายปฏิบัติงาน พนักงานใหม่ และพนักงานระยะสั้น

- Q1: หัวหน้าควรทำอย่างไร เมื่อมีการจ้างแรงงานต่างชาติเข้ามาใหม่?
- Q2: หัวหน้าควรทำอย่างไร เมื่อมีการจ้างพนักงานระยะสั้น (เช่น พนักงานพาร์ทไทม์ที่ทำงานเพียงหนึ่งชั่วโมง)?
- Q3: เมื่อมีพนักงานพาร์ทไทม์ระยะสั้นถูกเปลี่ยนตัวบ่อยครั้ง ควรทำอย่างไร หากการอบรมตามไม่ทัน?
- Q4: อะไรคือหลักการพื้นฐานด้านความปลอดภัยของอาหารที่พนักงานใหม่ควรรู้เป็นอันดับแรก?

② คำถามเกี่ยวกับหัวหน้าและผู้รับผิดชอบแผนก

- Q5: ควรทำอย่างไร เมื่อหัวหน้าแผนกไม่เข้าใจถึงความสำคัญของความปลอดภัยด้านอาหารอย่างถ่องแท้?
- Q6: ควรทำอย่างไร ถ้าพนักงานมีระดับความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยแตกต่างกันมาก และมีความกังวลว่าอาจจะมีปัญหาเกิดขึ้น?
- Q7: ควรทำอย่างไร เมื่อหัวหน้าอยู่อยู่กับงานประจำวันและมักจะเลื่อนการอบรมให้ความรู้และการตรวจสอบออกไป?
- Q8: ควรทำอย่างไร เมื่อสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรมีจำกัด และยากที่จะลงทุนเพิ่ม?
- Q9: เมื่อสังเกตเห็นการละเมิดกฎเกณฑ์เล็กๆ น้อยๆ ขณะปฏิบัติงาน ควรทำอย่างไร เพื่อให้เกิดการปรับปรุงโดยไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง?
- Q10: ควรทำอย่างไร เมื่อมาตรการปรับปรุงและการอบรมในอดีตไม่ได้ถูกนำไปปฏิบัติและถูกลืมเลือนไป?

③ คำถามเกี่ยวกับฝ่ายบริหารและองค์กรโดยรวม

- Q11: หากมุมมองระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะทำอย่างไรให้มีความสอดคล้องกัน?
- Q12: ฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงานจะสื่อสารวัฒนธรรมความปลอดภัยด้านอาหารให้เหมือนกันได้อย่างไร?
- Q13: หัวหน้าและพนักงานทั่วไป ควรเปลี่ยนแปลงเนื้อหาทางการอบรมและความคาดหวังหรือไม่?

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

Q14: เมื่อบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งแตกต่างกัน

จะปลูกฝังวัฒนธรรมให้เป็นหนึ่งเดียวกันได้อย่างไร?

Q15: หากมีหลายแผนกหรือหลายโรงงาน ควรทำอย่างไรเพื่อให้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งบริษัท?

Q16: อะไรคือสิ่งจำเป็นในการปลูกฝังวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารในระยะยาว?

Q17: วัฒนธรรมความปลอดภัยด้านอาหารจะเติบโตและปลูกฝังในสถานที่ปฏิบัติงานได้อย่างไร?

Q18: การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยด้านอาหารต้องใช้เวลาานานเท่าไร?

Q19: ควรทำอย่างไรในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยด้านอาหารที่มีแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด?

④คำถามเกี่ยวกับบุคคลภายนอกองค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

Q20: เมื่อพบข้อบกพร่องในขณะส่งมอบสินค้า ควรทำอย่างไรเพื่อให้เรื่องนี้ได้รับการรายงานทันที?

Q21: เมื่อมีความผิดปกติหรือมีข้อร้องเรียน

ควรให้ความสำคัญกับสิ่งใดเป็นอันดับแรกเพื่อให้ฝ่ายปฏิบัติงานสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว?

Q22: “วัฒนธรรมที่ยุติธรรม (Just Culture)” หมายถึงอะไร?

Q23: ความปลอดภัยทางจิตใจหมายถึงอะไร? ควรดำเนินการอย่างไรในสถานที่ปฏิบัติงาน?

① การรับมือกับพนักงานประจำฝ่ายปฏิบัติงาน พนักงานใหม่ และพนักงานระยะสั้น

Q1: หัวหน้าควรทำอะไร เมื่อมีการจ้างแรงงานต่างชาติเข้ามาใหม่?

A1: อธิบายหลักการพื้นฐานด้านความปลอดภัยของอาหารในรูปแบบที่ทุกคนสามารถเข้าใจได้ โดยคำนึงถึงความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม จัดทำคู่มือและประกาศต่างๆ ในหลายภาษา และจัดการฝึกอบรมภาคปฏิบัติในสถานที่ปฏิบัติงานควบคู่ไปกับการอบรมในห้องเรียน นอกจากนี้ ให้สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการถามคำถามและขอคำแนะนำ และสร้างระบบสำหรับการสังเกตพฤติกรรมและตอบกลับข้อมูล

ประเด็นสำคัญ:

- การอบรมและการสื่อสารที่คำนึงถึงภาษาและวัฒนธรรม
- การเรียนในห้องเรียน+การฝึกปฏิบัติช่วยให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้
- การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อเปิดรับความคิดเห็นและคำถาม ทำการตรวจสอบและปรับปรุงพฤติกรรม

Q2: หัวหน้าควรทำอะไร เมื่อมีการจ้างพนักงานระยะสั้น (เช่น พนักงานพาร์ทไทม์ที่ทำงานเพียงหนึ่งชั่วโมง)?

A2: อธิบายหลักปฏิบัติด้านความปลอดภัยของอาหารขั้นพื้นฐานว่าจะต้องได้รับการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทำการสื่อสารกันด้วยวาจาและการติดประกาศ นอกจากนี้ แล้งจุดที่ต้องตรวจสอบก่อนเริ่มงาน และทบทวนขั้นตอนต่างๆ ร่วมกัน ณ สถานที่ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ให้สร้างระบบที่ให้มีผู้ติดตามและตรวจสอบในระหว่างปฏิบัติงานอยู่เสมอ

ประเด็นสำคัญ:

- การกำชับให้ปฏิบัติตามขั้นตอนพื้นฐาน แม้จะเป็นเพียงช่วงเวลาสั้นๆ ก็ตาม
- การตรวจสอบสถานที่ปฏิบัติงานร่วมกันและติดตามการปฏิบัติงาน
- การป้องกันอันตรายและความผิดพลาดผ่านระบบติดตามผล

Q3: เมื่อมีพนักงานพาร์ทไทม์ระยะสั้นถูกเปลี่ยนตัวบ่อยครั้ง ควรทำอะไร หากการอบรมไม่ทัน?

A3: จัดเตรียมการฝึกอบรมระยะสั้นที่เน้นการปฏิบัติที่สำคัญต่อความปลอดภัยของอาหาร จัดทำคู่มือ ติดประกาศ และวิดีโอเพื่อให้สามารถศึกษาได้ด้วยตัวเอง ให้ผู้ที่มีประสบการณ์ในฝ่ายปฏิบัติงาน ทำการตรวจสอบการปฏิบัติงานพร้อมทั้งให้คำแนะนำ

ประเด็นสำคัญ:

- การจัดการอบรมระยะสั้นโดยเน้นการปฏิบัติที่สำคัญ
- สามารถศึกษาด้วยตนเองได้โดยใช้คู่มือ ประกาศ และวิดีโอ
- ผู้ที่มีประสบการณ์ในฝ่ายปฏิบัติงาน ตรวจสอบและให้คำแนะนำ

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

Q4: อะไรคือหลักการพื้นฐานด้านความปลอดภัยของอาหารที่พนักงานใหม่ควรรู้เป็นอันดับแรก?

A4: ให้ความสำคัญกับมาตรการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความเสี่ยง เช่น การล้างมือ การฆ่าเชื้อ การป้องกันการปนเปื้อนข้าม (Prevent cross-contamination) และการป้องกันการปนเปื้อนจากสิ่งแปลกปลอมฯลฯ ส่วนมาตรการอื่นๆ ให้ทำการเรียนรู้ที่ละขั้นตอนผ่านการปฏิบัติงานจริง

ประเด็นสำคัญ:

- การเน้นที่การกระทำขั้นพื้นฐานที่ต้องปฏิบัติตามในการปฏิบัติงานประจำวัน
- การให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงโดยตรง
- การเรียนรู้มาตรการอื่นๆ ทีละขั้นตอนผ่านการปฏิบัติงานจริง

②คำถามเกี่ยวกับหัวหน้าและผู้รับผิดชอบแผนก

Q5: ควรทำอย่างไร เมื่อหัวหน้าแผนกไม่เข้าใจถึงความสำคัญของความปลอดภัยของอาหารอย่างถ่องแท้?

A5: สิ่งสำคัญคือหัวหน้าต้องเข้าใจว่าเป็นเรื่องของตนเองเช่นกัน

ฝ่ายบริหารและผู้ใช้คู่มือทำการอธิบายตัวอย่างและเนื้อหาและสร้างระบบที่หัวหน้ามีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำและปรับปรุงในสถานที่ปฏิบัติงานด้วย

ประเด็นสำคัญ:

- การที่หัวหน้าต้องเข้าใจว่าเป็นเรื่องของตัวเอง
- ฝ่ายบริหารและผู้ใช้คู่มือทำการอธิบายตัวอย่างและเนื้อหา
- การสร้างระบบที่หัวหน้ามีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำและปรับปรุงในสถานที่ปฏิบัติงาน

Q6: ควรทำอย่างไร ถ้าพนักงานมีระดับความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยแตกต่างกันมาก

และมีความกังวลว่าอาจจะมีปัญหา

เกิดขึ้น?

A6: ชี้แจงให้เห็นถึงมาตรฐานการปฏิบัติที่ใช้ร่วมกัน

ทำการตรวจสอบที่สถานที่ปฏิบัติงานและสื่อสารข้อมูลให้ทราบโดยทั่วกัน

ให้พนักงานที่มีจิตสำนึกในการทำงานสูงเป็นแบบอย่าง

ทำการทบทวนและหารือร่วมกันเพื่อปรับระดับความแตกต่าง

ประเด็นสำคัญ:

- กำหนดมาตรฐานให้ทุกคนปฏิบัติตามอย่างชัดเจน
- การให้พนักงานที่มีจิตสำนึกในการทำงานสูงเป็นแบบอย่าง
- ทบทวนและหารือร่วมกันเพื่อปรับระดับความแตกต่าง
- ให้ผู้บริหารและหัวหน้าเข้ามามีส่วนร่วม

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

Q7: ควรทำอย่างไร เมื่อหัวหน้ายุ่งอยู่กับงานประจำวันและมักจะเลื่อนการอบรมให้ความรู้และการตรวจสอบออกไป?

A7:

ผนวกเรื่องการตรวจสอบและการอบรมให้ความรู้เข้ากับการปฏิบัติงานประจำวันด้วยวิธีที่สามารถดำเนินการได้ในระยะเวลาสั้น เช่น ในการประชุมตอนเช้า การตรวจสอบก่อนเริ่มงาน ทำตารางหัวข้อตรวจสอบ ฯลฯ ให้หัวหน้างานเป็นผู้นำในการให้คำแนะนำ

ประเด็นสำคัญ:

- รวมเรื่องการตรวจสอบและการให้ความรู้เข้ากับการปฏิบัติงานประจำวัน
- ใช้วิธีที่สามารถดำเนินการได้ในระยะเวลาสั้น
- หัวหน้างานเป็นผู้นำในการให้คำแนะนำ

Q8: ควรทำอย่างไร เมื่อสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรมีจำกัด และยากที่จะลงทุนเพิ่ม?

A8: จัดการกับความเสียมที่มีความสำคัญสูงก่อน ชี้แนะวิธีการที่สามารถนำไปใช้ในสถานที่ปฏิบัติงานได้ ส่วนของการปรับปรุงจะทำให้ละชั้นตอนเพื่อสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยโดยไม่ก่อให้เกิดภาระมากเกินไป

ประเด็นสำคัญ:

- การให้คำชี้แนะจะเริ่มต้นจากความเสียมที่มีลำดับความสำคัญสูงก่อน
- ชี้แนะวิธีการที่สามารถนำไปใช้ในสถานที่ปฏิบัติงานได้จริง
- ดำเนินการปรับปรุงทีละชั้นตอน

Q9: เมื่อสังเกตเห็นการละเมิดกฎเกณฑ์เล็กๆ น้อยๆ ขณะปฏิบัติงาน ควรทำอย่างไร

เพื่อให้เกิดการปรับปรุงโดยไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง?

A9: มุ่งเน้นที่การลงมือปฏิบัติ ไม่ตำหนิที่อุปนิสัยของบุคคลนั้น แต่ให้คำอธิบายอย่างเป็นรูปธรรม ชี้แนะวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องและร่วมกันปรับปรุงให้เป็นแนวทางเดียวกัน

ประเด็นสำคัญ:

- มุ่งเน้นที่การลงมือปฏิบัติ
- อธิบายข้อผิดพลาดและผลกระทบอย่างเป็นรูปธรรม
- ชี้แนะวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องและร่วมกันปรับปรุงให้เป็นแนวทางเดียวกัน

Q10: ควรทำอย่างไร เมื่อมาตรการปรับปรุงและการอบรมในอดีตไม่ได้ถูกนำไปปฏิบัติและถูกลืมเลือนไป?

A10: การอบรมและการปรับปรุงแก้ไข ควรทำซ้ำและนำไปผนวกรวมเข้ากับการปฏิบัติงานประจำวัน

ผู้บริหารและหัวหน้าคอยติดตามการปฏิบัติงาน ตอบกลับผลที่ได้ โดยต้องประกอบด้วยการนำเสนอตัวอย่างเชิงปฏิบัติและการทบทวน

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

ประเด็นสำคัญ:

- การอบรมและการปรับปรุงแก้ไขประสานรวมเข้ากับการปฏิบัติงานประจำวัน
- ผู้บริหารและหัวหน้าคอยติดตามการปฏิบัติงาน และตอบกลับผลที่ได้รับ
- ต้องประกอบด้วยตัวอย่างเชิงปฏิบัติและการทบทวน

③คำถามเกี่ยวกับฝ่ายบริหารและองค์กรโดยรวม

Q11: หากมุมมองระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะทำอย่างไรให้มีความสอดคล้องกัน?

A11: สื่อสารนโยบายและความคาดหวังอย่างชัดเจนและสร้างพื้นที่ที่สามารถรับฟังความคิดเห็นของพนักงานได้ อธิบายตัวอย่างการปฏิบัติงาน และลงมือปฏิบัติ พร้อมทั้งตั้งตอบกลับผล ซึ่งการทำซ้ำไปมา ทำให้ความตระหนักถึงความสอดคล้องกัน

ประเด็นสำคัญ:

- การสื่อสารนโยบายและความคาดหวังอย่างชัดเจน
- การสร้างพื้นที่ที่สามารถรับฟังความคิดเห็นของพนักงานได้
- การเสริมสร้างความเข้าใจให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้นผ่านตัวอย่างการปฏิบัติและข้อเสนอแนะ
- ผู้บริหารระดับสูงชี้แนะให้เห็นถึงความปลอดภัยด้านอาหารเป็นประจำทุกวัน

Q12: ฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงานจะสื่อสารวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารให้เหมือนกันได้อย่างไร?

A12: กำหนดเป้าหมายและความคาดหวังให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งบริษัท

นำเสนอมุมมองเชิงกลยุทธ์แก่ฝ่ายบริหาร และตัวอย่างการปฏิบัติแก่ฝ่ายปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยนคำถามและความคิดเห็นกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

ประเด็นสำคัญ:

- กำหนดเป้าหมายและความคาดหวังให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งบริษัท
- เสนอมุมมองเชิงกลยุทธ์แก่ฝ่ายบริหาร และตัวอย่างการปฏิบัติแก่ฝ่ายปฏิบัติงาน
- การสร้างความเข้าใจและความตระหนักที่สอดคล้องกันผ่านการสื่อสารสองทาง

Q13: หัวหน้าและพนักงานทั่วไป ควรเปลี่ยนแปลงเนื้อหาการอบรมและความคาดหวังหรือไม่?

A13: ปรับเนื้อหาการอบรมและความคาดหวังให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่

โดยให้หัวหน้างานมุ่งเน้นไปที่การให้คำแนะนำและการปรับปรุงแก้ไข ส่วนพนักงานมุ่งเน้นไปที่การปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อให้ทุกคนเข้าใจเรื่องวัฒนธรรมและปรัชญาพื้นฐานเดียวกัน

ประเด็นสำคัญ:

- การปรับเนื้อหาการอบรมและความคาดหวังให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่
- หัวหน้างานมุ่งเน้นไปที่การให้คำแนะนำและการปรับปรุง

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

- ส่วนพนักงานมุ่งเน้นไปที่การปฏิบัติงานประจำวัน
- ทุกคนเข้าใจเรื่องวัฒนธรรมและปรัชญาพื้นฐานเดียวกัน

Q14: เมื่อบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งแตกต่างกัน

จะปลูกฝังวัฒนธรรมให้เป็นหนึ่งเดียวกันได้อย่างไร?

A14 อธิบายหลักการและมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกันให้ทุกคนทราบ

กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน

รักษาระดับความเข้าใจร่วมกันของวัฒนธรรมให้คงไว้ผ่านการทบทวนและการแบ่งปันข้อมูล

ประเด็นสำคัญ:

- การอธิบายหลักการและมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกันให้ทุกคนทราบ
- กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน
- การรักษาระดับความเข้าใจร่วมกันของวัฒนธรรมให้คงไว้ผ่านการทบทวนและการแบ่งปันข้อมูล

Q15: หากมีหลายแผนกหรือหลายโรงงาน ควรทำอย่างไรเพื่อให้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งบริษัท?

A15: จัดทำเอกสารอธิบายนโยบายและขั้นตอนการดำเนินการและเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

แต่งตั้งผู้รับผิดชอบประจำแต่ละแผนก ตรวจสอบและแบ่งปันข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้

ทำการแก้ไขความไม่สอดคล้องกันระหว่างกฎระเบียบในสถานที่ปฏิบัติงานและมาตรฐานที่กำหนด

และผู้บริหารระดับสูงหมั่นตรวจสอบความสอดคล้องอย่างสม่ำเสมอ

ประเด็นสำคัญ:

- การจัดทำเอกสารอธิบายนโยบายและขั้นตอนการดำเนินการและเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน
- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบประจำแต่ละแผนก ตรวจสอบและแบ่งปันข้อมูล
- การแก้ไขความไม่สอดคล้องกันระหว่างกฎระเบียบในสถานที่ปฏิบัติงานและมาตรฐานทั่วไป
- ผู้บริหารระดับสูงคอยตรวจสอบความสอดคล้องกัน

Q16: อะไรคือสิ่งจำเป็นในการปลูกฝังวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารในระยะยาว?

A16: สิ่งสำคัญคือ การสร้างนิสัยและการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น

ปฏิบัติพฤติกรรมด้านความปลอดภัย

ทบทวนการฝึกอบรมและการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยในที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ

ประเด็นสำคัญ:

- ผู้บริหารระดับสูงชี้แจงเรื่องความปลอดภัยด้านอาหารเป็นประจำ
- การปลูกฝังพฤติกรรมที่ปลอดภัยให้เป็นนิสัยในการทำงานประจำวัน
- ทบทวนการอบรมและการปรับปรุงพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

Q17: วัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารจะเติบโตและปลูกฝังในสถานที่ปฏิบัติงานได้อย่างไร?

A17: ปลูกฝังความตระหนักรู้ร่วมกันทั่วทั้งบริษัทว่า "การส่งมอบอาหารที่ปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญ"

พนักงานเข้าใจถึงความเชื่อมโยงระหว่างงานของตนเองกับความปลอดภัยของอาหาร สิ่งสำคัญคือการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้พนักงานสามารถคิดและปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ

แบบจำลองระดับความสมบูรณ์ของวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร (3 ระดับ):

ระดับของการปลูกฝังความตระหนักรู้และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของอาหารภายในองค์กร แบ่งออกได้เป็น 3 ระดับดังนี้

ระดับ	บรรยากาศและพฤติกรรม	ลักษณะเฉพาะ	ผลลัพธ์	หัวข้อ
1:ระดับที่ปฏิบัติตามหลักการ	- มองว่ากฎระเบียบเป็น "สิ่งที่ควรปฏิบัติตามไม่ว่ากรณีใดๆ" - การสร้างมือเป็นเพียงแค่ทำตามขั้นตอนในโปสเตอร์เท่านั้น - แม้ว่าจะมีปัญหาเกิดขึ้นก็ทำเพียงแค่ "รอคำสั่งจากหัวหน้า"	-	-	- ถึงแม้ว่ามองดูเผินๆแล้วเหมือนว่ามีการปฏิบัติตามกฎแต่เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินที่ต้องทำก็ไม่ลงมือทำ - ขาดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับความหมายของความปลอดภัยทำให้ยากต่อการปรับปรุงแก้ไข
2:ระดับที่คิดเองและนำไปปฏิบัติได้จริง	- มีความเข้าใจว่า "เพราะอะไรขั้นตอนนี้จึงจำเป็น" แล้วจึงดำเนินการตามขั้นตอนนั้น - ดำเนินการตรวจสอบและตรวจตราด้วยตนเองและแจ้งผลการตรวจสอบให้ทราบทั่วกัน - มีการระบุ "สาเหตุและวิธีการแก้ไข" ลงในรายงาน	- จากกฎระเบียบกลายเป็นนิสัยและกล้าแสดงความคิดเห็นต่อคนรอบข้างมากขึ้น - อุปสรรคภายในองค์กรค่อยๆ ลดลง สามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ด้วยตนเอง	-	สิ่งที่ต้องทำต่อไปคือการทำงานร่วมกันระหว่างทีมและการปรับค่านิยมให้สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

<p>3:ระดับ ที่มีราก ฐานมา จากวัฒนธรรม</p>	<p>- ความปลอดภัยของอาหารเป็นเรื่องที่ทุกคนเข้าใจว่า "เป็นเรื่องที่ควรต้องทำ" และสามารถพูดคุยกันได้อย่างเป็นธรรมชาติ</p> <p>- มีการแลกเปลี่ยนแนวคิดและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ไม่จำกัดอยู่แค่ขอบเขตของแผนกใดแผนกหนึ่ง</p> <p>- เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ข้อมูลจะถูกส่งต่อกันอย่างรวดเร็ว และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องลงมือดำเนินการแก้ไขได้</p>	<p>- มีวัฒนธรรมของการ "เรียนรู้ซึ่งกันและกัน" และ "ร่วมมือกัน" ไม่จำกัดอยู่แค่ขอบเขตแผนกใดแผนกหนึ่งหรือเฉพาะตำแหน่งหน้าที่</p> <p>- มีระบบที่ทุกคนสามารถแบ่งปันและประเมินผลแม้เป็นเรื่องราวความสำเร็จเล็กๆ และสร้างกระบวนการทำงานที่ดี</p>	<p>- อุบัติเหตุและปัญหาลดลงและยังพัฒนาความสามารถในการป้องกันปัญหาต่างๆ ก่อนที่จะเกิดขึ้น</p> <p>- ทั้งพนักงานใหม่และพนักงานที่มีประสบการณ์ต่างก็สามารถพูดคุยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และจุดมุ่งหมายได้</p>	<p>-</p>
---	--	--	--	----------

Q18: การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยด้านอาหารต้องใช้เวลาานเท่าไร?

A: การสร้างสภาพแวดล้อมที่ทุกคนในองค์กรมีค่านิยมและความเชื่อที่ถูกต้องนั้น ต้องใช้เวลาพอสมควร เพราะไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ในระยะเวลาอันสั้น สิ่งสำคัญคือต้องมีความมุ่งมั่นพยายามและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นสำคัญ:

- ไม่ได้สร้างขึ้นในระยะเวลาอันสั้น
- เป้าหมายคือการทำให้ค่านิยม ความเชื่อ และการประพฤติปฏิบัติของทุกคนในองค์กรมีความสอดคล้องกัน
- สิ่งสำคัญคือการทำดำเนินการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

Q19: ควรทำอย่างไรในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหารที่มีแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด?

A19: ออกแบบและบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานของวัฒนธรรมโดยมีพื้นฐานมาจากองค์ประกอบ 7 ประการที่เป็นรากฐานมาจากการปฏิบัติงานจริงในสถานที่ทำงาน

ประเด็นสำคัญ:

- การเริ่มจากมาตรการที่เป็นรูปธรรมซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ไม่ใช่แค่แนวคิดแบบนามธรรมเท่านั้น
- การให้พนักงานในสถานที่ปฏิบัติงานเป็นผู้นำในการดำเนินการ จะทำให้หยั่งรากลึกกลงไปยังสถานที่ทำงานอย่างแท้จริง

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

- เร่งการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรด้วยการเผยแพร่เรื่องราวความสำเร็จเล็กๆ น้อยๆ ไปทั่วทั้งบริษัท
- การแข่งขันประสพการณ์ที่ประสบความสำเร็จจะช่วยเพิ่มความคิดริเริ่มของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่การดำเนินการปรับปรุงในลำดับถัดไป

องค์ประกอบเชิงปฏิบัติ 7 ประการ (แนวปฏิบัติ)

หมวดหมู่	รายละเอียดการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม
การรวมเป็นหนึ่ง (Integrity)	<ul style="list-style-type: none"> • รับฟังข้อเสนอแนะจากฝ่ายปฏิบัติงานและตอบกลับอย่างรวดเร็ว • จัดการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง • จัดเตรียมระบบสนับสนุนกิจกรรมด้านความปลอดภัยของอาหารทั้งองค์กร
การจัดสรรทรัพยากร (Resources)	<ul style="list-style-type: none"> • สร้างระบบที่เน้นการทำงานร่วมกับแผนกอื่น • วางแผนจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น
ความโปร่งใส (Transparency)	<ul style="list-style-type: none"> • ป้องกันการปกปิดข้อมูลและส่งเสริมให้มีการรายงาน • นำระบบให้รางวัลสำหรับความผิดพลาดและการเรียนรู้มาใช้ • แบ่งปันตัวอย่างจากอุตสาหกรรมอื่นและข้อมูลเชิงลึกภายในองค์กรอย่างกระตือรือร้น
ความรู้สึกขอบคุณ (Gratitude)	<ul style="list-style-type: none"> • แสดงความขอบคุณผ่านการมอบรางวัล ให้ของที่ระลึก และภารกิจพิเศษ • การนำ "วัฒนธรรมแห่งความยุติธรรม" มาใช้โดยมุ่งเน้นที่ "การค้นหาสาเหตุ" มากกว่า "การตามหาผู้รับผิดชอบ"
ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)	<ul style="list-style-type: none"> • สร้างพื้นที่สำหรับการสนทนาอย่างเสรีบนพื้นฐานของการประเมินความเสี่ยง • ตรวจสอบโครงการโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอก
การเข้าถึง (Accessibility)	<ul style="list-style-type: none"> • หัวหน้างานอาวุโสทำหน้าที่เป็น "ตัวแทนด้านความปลอดภัยของอาหาร" และประสานงานกับฝ่ายปฏิบัติงานโดยตรง • สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการขอคำแนะนำผ่านการประชุมและการให้คำปรึกษาแบบตัวต่อตัว ฯลฯ • การทำให้เข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย
การประเมินผล (Assessment)	<ul style="list-style-type: none"> • การประเมินตนเองและการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ โดยให้หัวหน้างานอาวุโสเป็นแกนนำ • ซีเจเนนโยบายด้านความปลอดภัยของอาหารและเผยแพร่ให้ทั่วทั้งบริษัท

๔คำถามเกี่ยวกับบุคคลภายนอกองค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

Q20: เมื่อพบข้อบกพร่องในขณะส่งมอบสินค้า ควรทำอย่างไรเพื่อให้เรื่องนี้ได้รับการรายงานทันที?

A20: ปรับมุมมองรายงานเหล่านั้นเป็น "โอกาสในการปรับปรุง"

และสื่อสารในลักษณะของการตอบรับมากกว่าการตำหนิ

ประเด็นสำคัญ:

- การปรับมุมมองของการรายงานให้เป็นโอกาสในการปรับปรุง
- การสร้างระบบให้สามารถรายงานได้ง่าย
- การแสดงความชื่นชมต่อการรายงาน กล่าวขอบคุณและให้ข้อเสนอแนะ

Q21: เมื่อมีความผิดปกติหรือมีข้อร้องเรียน

ควรให้ความสำคัญกับสิ่งใดเป็นอันดับแรกเพื่อให้ฝ่ายปฏิบัติงานสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว?

A21: อันดับแรก คือ การรักษาความปลอดภัย (ป้องกันการแพร่กระจายของความเสียหายและอันตราย) ระบุและคัดแยกพื้นที่ที่มีปัญหา รายงานให้หัวหน้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบโดยทันที และกำหนดมาตรฐานขั้นตอนการตอบสนองเบื้องต้นเพื่อช่วยให้การดำเนินการเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว

ประเด็นสำคัญ:

- การรักษาความปลอดภัย (ป้องกันการแพร่กระจายของความเสียหายและอันตราย)
- ระบุและคัดแยกพื้นที่ที่มีปัญหา
- รายงานให้หัวหน้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบโดยทันที
- กำหนดมาตรฐานขั้นตอนการตอบสนองเบื้องต้น

Q22: "วัฒนธรรมที่ยุติธรรม (Just Culture)" หมายถึงอะไร?

A22: หมายถึง "วัฒนธรรมที่ไม่เพียงตำหนิความผิดพลาด แต่กลับมุ่งเน้นการทำความเข้าใจสาเหตุอย่างถูกต้องและทำการปรับปรุงแก้ไข"

วัตถุประสงค์และผลที่ได้รับ:

- พนักงานรู้สึกสบายใจที่จะรายงานข้อผิดพลาดและข้อบกพร่อง
- เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้และปรับปรุงพัฒนาทั่วทั้งองค์กร
- เพื่อเป็นสถานที่ทำงานที่มุ่งเน้นการปรับปรุงทั้งกระบวนการ ไม่ใช่ที่ตัวบุคคล

ตัวอย่าง:

- ให้รางวัลแก่ผู้ที่รายงานเรื่องการปนเปื้อนจากสิ่งแปลกปลอมโดยไม่ลงโทษ
- เรียนรู้จากข้อผิดพลาดและชี้แนะแนวทางการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างการระบบให้ความรู้ให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น

คู่มือสนับสนุนการใช้งานวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร

ประเด็นสำคัญ:

- การละเมิดโดยเจตนาและการประพฤติดัดร้ายแรงจะถูกลงโทษ
- จะไม่มีการลงโทษกรณีเป็นความประมาทและความผิดพลาดของมนุษย์(Human error)แต่จะพิจารณามาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ
- ส่งเสริมการเรียนรู้ขององค์กรโดยมุ่งเน้นหน้าที่กระบวนการมากกว่าตัวบุคคล

Q23: ความปลอดภัยทางจิตใจหมายถึงอะไร? ควรดำเนินการอย่างไรในสถานที่ปฏิบัติงาน?

A23: ตั้งเป้าหมายที่จะสร้าง "สภาพแวดล้อมที่พนักงานสามารถรายงานข้อผิดพลาดและข้อสงสัยได้อย่างปลอดภัย"

วัตถุประสงค์และผลที่ได้รับ:

- สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่กลัวการรายงาน
- สามารถตรวจพบและแก้ไขได้โดยเร็วแม้แต่ปัญหาเล็กๆ ก็ตาม
- ส่งเสริมความคิดริเริ่มของพนักงาน

การประยุกต์ใช้ในสถานที่ปฏิบัติงาน:

- มองการรายงานเป็นโอกาสในการปรับปรุง ไม่ใช่การตำหนิ
- แบ่งปันข้อมูลแม้จะเป็นความผิดพลาดเล็กๆ น้อยๆและนำมาหารือเกี่ยวกับมาตรการปรับปรุง
- ให้รางวัลแก่ผู้รายงานและชื่นชมการปฏิบัติที่ถูกต้อง

ประเด็นสำคัญ:

- การสร้างสภาพแวดล้อมที่สามารถรายงานข้อผิดพลาดได้โดยไม่ต้องปกปิด
- การทำให้พนักงานตระหนักว่าการรายงานเป็นการนำไปสู่การปรับปรุง
- การส่งเสริมการบูรณาการทางวัฒนธรรมจากประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ

6. เอกสารอ้างอิงและลิงก์แนบ

สมาคมการจัดการความปลอดภัยของอาหาร

<https://www.jfsm.or.jp/>

เครื่องมือส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของอาหาร (FCP) กระทรวงเกษตร ป่าไม้ และประมง

https://www.maff.go.jp/j/shokusan/fcp/other_tools/250331.html

โครงการริเริ่มด้านความปลอดภัยของอาหารระดับโลก (Global Food Safety Initiative)

<https://mygfsi.com/wp-content/uploads/2022/06/GFSI-Food-Safety-Culture-Full-Japanese.pdf>

เอกสารฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสมาคมการจัดการความปลอดภัยของอาหาร
ซึ่งเป็นมูลนิธิที่

จดทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
หากประสงค์จะนำเนื้อหาในเอกสารนี้ไปใช้
กรุณาติดต่อที่อยู่ด้านล่างนี้ให้ทราบล่วงหน้า

สมาคมการจัดการความปลอดภัยของอาหารแห่งประเทศไทย (JFSM)

Room No. 605 THE HUB Ginza OCT,

8-17-5 กินซ่า, เขตชูโอ, โตเกียว, ประเทศญี่ปุ่น 104-0061

โทรศัพท์: 03-6268-9691 อีเมล: info@jfsm.or.jp

ห้ามมิให้คัดลอกหรือใช้งานเนื้อหานี้โดยไม่ได้รับอนุญาตโดยเด็ดขาด
เว้นแต่จะเป็นไปตามข้อยกเว้นของกฎหมายลิขสิทธิ์

Disclaimer : This translated document is provided for information purposes only.
In the event of a difference of interpretation or a dispute, the original Japanese
version of this document is binding.

ข้อจำกัดความรับผิดชอบ: เอกสารแปลนี้จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลเท่านั้น

ในกรณีที่มีการตีความแตกต่างกันหรือเกิดข้อพิพาท เอกสารฉบับภาษาญี่ปุ่นต้นฉบับถือเป็นเอกสารที่มีผลผูกพัน