

ปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรม

Factors Enhancing the Management of Safety, Occupational Health and Working Environment in the Hotel Business

สมชาย รุ่งเรือง, อธิวัฒน์ จันทร์ทิพย์

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาทบทวนแนวคิดและความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีงานวิจัยและรูปแบบข้อเสนอของปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรม 2) เพื่อเสนอกรอบแนวคิดปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรม จากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาองค์ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกรอบแนวคิดการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรม จากการศึกษาพบว่าการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรม มีความสำคัญมากในการช่วย

ลดอุบัติเหตุ และความสูญเสีย รวมทั้งช่วยเพิ่มผลการดำเนินงาน และภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ ทั้งนี้ต้องอาศัยการส่งเสริมและความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐและองค์กร ในระดับองค์กร พบว่าปัจจัยส่งเสริมจากผู้บริหารได้แก่ คำมั่นสัญญา การให้อำนาจแก่พนักงาน การให้รางวัล และการทบทวนประเมินผลมีส่วนสำคัญมาก รวมทั้งต้องอาศัยปัจจัยส่งเสริมจากพนักงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมการปฏิบัติตามข้อกำหนด และการรายงานและเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนา เพื่อทำให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของโรงแรมให้สอดคล้องกับกฎหมายของประเทศไทย และมาตรฐานของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อความปลอดภัย และการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมให้ดีขึ้น และยกระดับมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรมให้มีความพร้อม และเพิ่มระดับการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

อาจารย์ที่ปรึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำสำคัญ: การบริหารจัดการความปลอดภัย, มาตรฐานความปลอดภัย, ปัจจัยส่งเสริมความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม

Abstract

This paper aimed: (1) to examine the concepts, theories, researches concerning the factors enhancing the management of safety, occupational health and working environment in the hotel business; (2) to propose a framework of the factors enhancing the management of safety, occupational health and working environment in the hotel business. The study was based on reviewing and analyzing relevant literature with the aim to gain an understanding on the management of safety, occupational health and working environment management in the hotel business. The study indicated that the management of safety, occupational health, and working environment is very significant. It not only helps reduce accidents and consequential losses, but also increased business performance and reputation. However, the management requires cooperation and participation from all sectors, including government and private sectors. For the private sector, the important enhancing factors include management commitment, empowerment, rewards and recognition, and assessment and evaluation. Moreover, the hotel also needs participation from employees which includes cooperation and participation, compliance with

the regulation, and their report and suggestions for the improvement of the business. All of these factors will help develop knowledge on safety, occupational health and working environment management in the hotel business, which is correspond to related laws of the country and the ASEAN Economic Community (AEC) standards. Such knowledge will improve the quality of working life of the hotel workers and working environment, raise the standards of safety, occupational health, and ultimately competitiveness among hotel businesses in AEC.

Keywords: Safety Management, Safety Standard, Enhancing Factors for Safety Management in Hotel Business

บทนำ

ประเทศไทยมีการพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างมากในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา โดยเฉพาะมีการเจริญเติบโตและขยายตัวภาคอุตสาหกรรม ทำให้มีการเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีกระบวนการผลิตและวิธีการทำงานที่ซับซ้อนมากขึ้น รวมทั้งมีการใช้วัตถุดิบ โดยเฉพาะสารเคมีหลากหลายที่มีคุณสมบัติที่เป็นอันตราย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานที่จะได้รับอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัยของชีวิต รวมถึงความเสี่ยงต่อการประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน อันนำไปสู่การบาดเจ็บ ทูพพลภาพ เสียชีวิต หรือ เจ็บป่วยเรื้อรังจากโรคจากการทำงาน ซึ่งจะนำมาสู่ความสูญเสียทั้งผู้ปฏิบัติงานเอง ครอบครัว องค์กร ตลอดจนเกิดความสูญเสียเชิง

เศรษฐกิจของประเทศทั้งทางตรง และทางอ้อม (กระทรวงแรงงาน, 2558, หน้า 3)

นอกจากนี้ ปัจจุบันมีหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะประเทศในกลุ่มอาเซียน ที่ต่างมุ่งพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องให้โดดเด่นและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ภายหลังจากการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) หรือ AEC อย่างเต็มรูปแบบในปี 2558 (กระทรวงต่างประเทศ, 2558, หน้า 1) ขณะที่การเปิดเสรีภาคบริการท่องเที่ยว ได้แก่ บริการสุขภาพ และการท่องเที่ยว (ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจร้านอาหาร) ทำให้ประเทศในกลุ่มอาเซียนต่างเริ่มหันมาให้ความสำคัญในการพัฒนาธุรกิจด้านการบริการและโรงแรมกันมากขึ้น เพื่อรองรับกับจำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่คาดว่าจะหลังไหลเข้ามาในแถบอาเซียนมากขึ้น สอดคล้องกับที่องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: UNWTO) ได้คาดการณ์ว่า เมื่อถึงปี พ.ศ. 2563 จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเกือบ 1,600 ล้านคน (ผกาพรรณ ผดุงสินเลิศวัฒนา, 2554)

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เพราะนอกจากจะสร้างรายได้มีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของการค้าบริการรวมของประเทศแล้ว ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องอีกมากมาย อาทิ โรงแรมและที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก และการคมนาคมขนส่ง เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้ โดยในปี 2552 ประเทศไทยมีรายได้จาก

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศประมาณ 527,326 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 5.8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) ขณะเดียวกันธุรกิจการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการจ้างงานกว่า 2 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 6-7 ของแรงงานทั้งระบบ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) รวมทั้งการท่องเที่ยวได้มีการตกลงในส่วนบุคคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยประเทศสมาชิกอาเซียนได้จัดทำ ASEAN Common Competency Standard for Tourism Professionals (ACCSTP) โดยครอบคลุมตำแหน่งงาน 32 ตำแหน่งใน 2 สาขา คือ สาขาธุรกิจโรงแรม และสาขาธุรกิจนำเที่ยว (กระทรวงต่างประเทศ, 2558, หน้า 2)

อย่างไรก็ตาม เอกพล วงศ์เสวี และคณะ (2558, หน้า 1) ได้ศึกษาถึงแนวทางการเสริมสร้างความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ให้สอดคล้องกับมาตรฐานของประชาคมอาเซียนพบว่า สภาพปัญหาด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกิดจากการขาดทักษะและความชำนาญ การขาดความรู้ รวมทั้งปัญหาด้านการบริหารจัดการและการส่งเสริมความปลอดภัย นอกจากนี้ ประชาคมอาเซียนได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติความปลอดภัย และอาชีวอนามัยที่ดี และมาตรฐานการจัดการโรงแรม โดยกำหนดให้โรงแรมตระหนักถึงความสำคัญกับสุขภาพและความปลอดภัย มีการตรวจสอบสุขภาพและสุขวิทยาขั้นพื้นฐาน การป้องกันอุบัติเหตุ การตอบสนองกรณีอุบัติเหตุ และเหตุฉุกเฉิน และการป้องกันสิ่งรบกวน (International Labour Organization, 2014, pp. 1-39) สำหรับประเทศไทยดำเนินการได้สอดคล้องกับมาตรฐาน

ประชาคมอาเซียนในระดับปานกลาง (เอกพล วงศ์เสรี และคณะ, 2558, หน้า 2)

เมื่อพิจารณาสถิติการประสบอันตรายจากการทำงาน จากข้อมูลของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน ระหว่างปี

พ.ศ. 2553 – 2557 โดยแยกตามประเภทกิจการที่มีการประสบอันตรายสูงสุด 5 อันดับแรก พบว่า กิจการประเภทภัตตาคาร ร้านอาหาร โรงแรม อยู่ในอันดับที่ 4 โดยในปี 2557 มีจำนวน 4,937 ราย รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติการประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน ปี 2553-2557 จำแนกตามประเภทกิจการสูงสุด 5 อันดับแรก

ประเภทกิจการ	จำนวนราย การประสบอันตราย				
	2553	2554	2555	2556	2557
การก่อสร้าง	11,295	9,275	8,773	8,458	8,462
การผลิตเครื่องดื่ม อาหาร ฯลฯ	8,781	7,373	7,294	6,365	5,636
การค้าเครื่องไฟฟ้า ยานพาหนะฯ	7,792	6,978	7,477	6,094	5,442
ภัตตาคาร ร้านอาหาร โรงแรม	5,464	5,330	5,985	5,369	4,937
การผลิตผลิตภัณฑ์พลาสติก	6,513	5,978	5,748	4,585	4,101

ที่มา: กระทรวงแรงงาน (2558)

นอกจากนี้สถานประกอบการประเภทโรงแรม มีอุบัติเหตุจากอัคคีภัยที่ก่อให้เกิดความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน เช่น กรณีการเกิดเหตุเพลิงไหม้อาคารโรงแรมรอยัลจอมเทียนพัทยา จังหวัดชลบุรี เมื่อในวันที่ 11 กรกฎาคม 2540 ทำให้มีผู้เสียชีวิต 90 ราย และบาดเจ็บ 51 ราย (กระทรวงมหาดไทย, 2540) รวมทั้งกรณีเกิดเพลิงไหม้ โรงแรมรอยัลพลาซ่า จังหวัดนครราชสีมา ในวันที่ 13 สิงหาคม 2536 ทำให้มีผู้เสียชีวิต 37 ราย และบาดเจ็บ 227 ราย (ชูวงศ์ อุบลดี, 2551)

โอลเซนและแคสซี (Olsen & Cassee, 1995) ได้ระบุตัวการใหญ่ในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจโรงแรม ได้แก่ ความสามารถในการควบคุม

สินทรัพย์และเงินทุน เทคโนโลยี การบริหารแนวใหม่ และความปลอดภัยและมั่นคง นอกจากนี้ อิงและมาซากา (Eng & Masaka, 2002) กล่าวถึงความปลอดภัยเกี่ยวข้องกับการปกป้องพนักงานและลูกค้าในโรงแรมจากการบาดเจ็บหรือเสียชีวิต ในขณะที่ความมั่นคงเป็นการปกป้องทรัพย์สินของลูกค้าและของโรงแรม ในขณะที่ โอลเซนและพิซาม (Olsen & Pizam, 1998) ได้เสนอปัญหาด้านความปลอดภัยและความมั่นคงของโรงแรม ได้เป็น 5 มิติ ได้แก่ การก่อสร้าง การก่อสร้างร้าย สุขภาพ ภัยธรรมชาติ และอันตรายจากมนุษย์สร้างขึ้น นอกจากนี้ จากการศึกษาของ ณัฐพล พันธุ์ภักดี (2548, หน้า 115) การจัดอันดับความสำคัญความปลอดภัยและความมั่นคงของโรงแรมพบว่า การ

บาดเจ็บในเขตพื้นที่โรงแรมสูงเป็นอันดับหนึ่ง การบาดเจ็บจากบริเวณสวนสนามการเป็นอันดับสอง และการบาดเจ็บจากการกระทำของพนักงานเองเป็นอันดับสาม รวมทั้งอาหารเป็นพิษและไฟไหม้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาขององค์การสหภาพยุโรปสำหรับความปลอดภัยและสุขภาพในการทำงาน (European Agency for Safety and Health at Work, 2008) เรื่องการคุ้มครองคนงานในโรงแรม ภัตตาคาร และการจัดเลี้ยง พบว่าอุบัติเหตุจากการทำงานส่วนใหญ่เกี่ยวกับการลื่น หกล้มและการตก รวมทั้ง การถูกตัดและแผลไหม้ นอกจากนี้ยังมีโรคทางกายศาสตร์และโรคผิวหนัง

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จึงมีความสำคัญมากในการดูแล ป้องกันควบคุมปัจจัยเสี่ยงในการทำงาน เพื่อนำไปสู่การปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันเนื่องมาจากการทำงาน (มนตรี สนขุนทด, 2551, หน้า 5) ซึ่งสอดคล้องกับเอกสารรายงานขององค์การบริหารความปลอดภัย และอาชีวอนามัย ของสหรัฐอเมริกา (Occupational Safety and Health Administration: OSHA, 2012, p. 17) ที่เชื่อมั่นว่าการมีระบบบริหารความปลอดภัยที่ดี เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการเปลี่ยนแปลงองค์กรในการระบุและควบคุมอันตราย ซึ่งเป็นการส่งเสริมในการปรับปรุงที่ทำงานให้มีความปลอดภัยมากขึ้น ทำให้องค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมาย และมีผลประโยชน์ต่อธุรกิจในแง่การลดค่าใช้จ่ายจากอุบัติเหตุ

จากปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่กล่าวมา การศึกษาปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในอุตสาหกรรมบริการ โดยเน้นในธุรกิจโรงแรม โดยมีจุดมุ่งหมายนำเสนอความรู้หลักสอง

ประการคือ ประการแรกปัจจัยที่ส่งเสริมการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรม ประการที่สองคือการเสนอกรอบแนวคิดปัจจัยที่ส่งเสริมการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรม

1. แนวคิดพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและรูปแบบข้อเสนอของปัจจัยที่ส่งเสริมการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรม

การบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะช่วยลดและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ โรคจากทำงาน และช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงานในสถานประกอบการ โดยต้องกำหนดให้ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นหนึ่งในนโยบายของสถานประกอบการ ด้านภาครัฐจะต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอ เพื่อควบคุม ตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายด้านความปลอดภัย (เฉลิมชัย ชัยกิตติภรณ์, 2533)

1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับอุบัติเหตุ

อุบัติเหตุ (Accident) หมายถึง เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดจากการที่ไม่ได้วางแผนหรือคาดคิดไว้ก่อนล่วงหน้า หรือขาดการควบคุม แล้วส่งผลให้เกิดการบาดเจ็บ เจ็บป่วย เสียชีวิต หรือความสูญเสียต่อทรัพย์สิน ต่อสภาพแวดล้อมหรือต่อสาธารณชน (สำนักความปลอดภัยแรงงาน, 2556, หน้า 5) ในขณะที่ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541, หน้า 3) ให้ความหมายของอุบัติเหตุว่าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดการณ์หรือวางแผนไว้ล่วงหน้า ซึ่งเมื่อ

เกิดขึ้นแล้วมีผลกระทบต่อการทำงาน ต่อผลผลิต ต่อทรัพย์สิน หรือทำให้เกิดการบาดเจ็บ พิการ หรือเสียชีวิต นอกจากนี้ อุบัติเหตุ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดหรือไม่ได้ตั้งใจมาก่อน ซึ่งสาเหตุอาจป้องกันได้ แล้วส่งผลกระทบต่อตัวคนงาน ต่อเครื่องมือเครื่องจักร และต่อการผลิต (ณรงค์ ณ เชียงใหม่, 2537, หน้า 62) ซึ่งสอดคล้องกับ เฉลิมชัย ชัยกิตติภรณ์ (2542, หน้า 17) ที่ให้ความหมายของอุบัติเหตุ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิดไม่ได้ตั้งใจให้เกิดขึ้น ไม่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า และไม่สามารถควบคุมได้ ย่อมทำให้เกิดผลเสียหายหลายประการ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า อุบัติเหตุหมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยที่ไม่ได้วางแผนหรือคาดคิดล่วงหน้า ซึ่งอาจจะป้องกันได้และป้องกันไม่ได้ แล้วส่งผลให้เกิดความสูญเสียต่อผู้ที่ประสบอุบัติเหตุเองต้องบาดเจ็บ พิการ หรือเสียชีวิต หรือส่งผลกระทบต่อทรัพย์สิน กระบวนการผลิต สาธารณชนและสิ่งแวดล้อม

มีหลายทฤษฎีที่อธิบายถึงสาเหตุของอุบัติเหตุ เช่น 1) ทฤษฎีโดมิโน (Domino Theory) ของ เฮนริช (Heinrich, 1959) ที่เสนอแนวคิดการเกิดอุบัติเหตุเหมือนโดมิโนที่เรียงต่อกัน เปรียบเทียบเหมือนลำดับการเกิดอุบัติเหตุเป็นขั้นตอนที่ส่งผลกระทบต่อกันซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ บรรพบุรุษและสิ่งแวดล้อมทางสังคม (Ancestry and Social Environment) ความผิดปกติของบุคคล (Fault of Person) การกระทำหรือสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe act/ Unsafe conditions) อุบัติเหตุ (Accident) และการบาดเจ็บ (Injury) (สรรเสริญ กัลวาทานนท์, 2539) 2) แฟรงค์. อี. เบิร์ด (Frank E. Bird) ได้คิดค้นโมเดลเกี่ยวกับสาเหตุ

ของอุบัติเหตุและความสูญเสีย (Loss Causation Model) โดยมองว่า สาเหตุพื้นฐานของอุบัติเหตุเกิดจากการขาดการควบคุมได้แก่ โครงการไม่เพียงพอ มาตรฐานของโครงการไม่เพียงพอหรือไม่ชัดเจน และการปฏิบัติงานตามมาตรฐานไม่เพียงพอ (ชัยยุทธ ขวลิตนิตกุล, 2549, หน้า 119) 3) ทฤษฎีรูปแบบระบบความปลอดภัยของบ็อบ ฟิเรนซ์ (Bob Firenze) ที่อธิบายแนวคิดเชิงระบบในเรื่องสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ โดยมองถึงองค์ประกอบที่มีปฏิสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันระหว่าง คน (Man) เครื่องจักร (Machine) และสิ่งแวดล้อม (Environment) โดยทั้งสามองค์ประกอบมีความสำคัญในการผลิตงานและถ้ามีความผิดพลาดก็ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุได้ (เฉลิมชัย ชัยกิตติภรณ์, 2533, หน้า 63) 4) ทฤษฎีรูปแบบการเกิดอุบัติเหตุภัยกองทัพบก สหรัฐอเมริกา ที่มีการศึกษา ด้านความปลอดภัยควบคู่ไปกับเทคโนโลยีในการผลิต โดยสรุปสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุออกเป็น 3 ประการ ได้แก่ ความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน (Human Error) ความผิดพลาดในระบบ (System Error) และความผิดพลาดในการบริหารจัดการ (Management Error) (หัสกร หาญสมบูรณ์, 2548)

จากทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ สามารถกล่าวได้ว่าสาเหตุหลักมาจากการขาดระบบการบริหารจัดการความปลอดภัยที่ดี ทำให้ไม่มีระบบหรือมาตรฐานการทำงาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานบกพร่องหรือขาดความรู้ แล้วก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัยและสภาพของงานที่ไม่ปลอดภัย อันนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุ และส่งผลให้เกิดการบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต รวมทั้งอาจส่งผลให้ทรัพย์สินเสียหาย หรือการผลิตหยุดชะงัก รวมทั้งภาพพจน์ที่ดีขององค์กร (กระทรวงแรงงาน, 2558, หน้า 13)

นอกจากนี้ความสูญเสียจากอุบัติเหตุยังส่งผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าและการถูกลงโทษตามกฎหมาย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้เจ้าของธุรกิจเกิดความกลัวและเป็นตัวผลักดันในการดำเนินการจัดการด้านความปลอดภัยเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ (Michael, 1998)

1.2 มาตรฐานและข้อกำหนดด้านการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ในการส่งเสริมระบบการบริหารความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น ได้มีหลายองค์กรทั้งระดับนานาชาติ ระดับภูมิภาค และระดับประเทศ ได้มีส่วนในการกำหนดมาตรฐาน กฎหมาย และข้อตกลงร่วมกันมากมาย เช่น องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization; ILO) และองค์การอนามัยโลก (World Health Organization; WHO) ได้ร่วมกันกำหนดขอบข่ายของระบบความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ประกอบด้วยงานสำคัญ 5 ด้านได้แก่ 1) การส่งเสริม (Promotion) 2) การป้องกัน (Prevention) 3) การคุ้มครอง (Protection) 4) การจัดสภาพงาน (Placing) 5) การปรับงานและตัวผู้ปฏิบัติงาน (Adaptation) (สำนักความปลอดภัยแรงงาน, 2558)

ในขณะเดียวกัน การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของประเทศไทย ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยเมื่อวันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2550 คณะรัฐมนตรีภายใต้การนำของ พลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ นายกรัฐมนตรี ได้มีมติเห็นชอบให้ประกาศนโยบาย “แรงงานปลอดภัยและสุขภาพอนามัยที่ดี” เป็นระเบียบวาระแห่งชาติ โดยมีเจตนารมณ์ให้เกิดความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการ

ช่วยขับเคลื่อนนโยบายเพื่อบรรลุเป้าหมาย 7 ประการ คือ 1) แรงงานมีหลักประกันความมั่นคงในการทำงาน 2) แรงงานทุกภาคส่วนทำงานในสภาพแวดล้อมที่ได้มาตรฐาน 3) แรงงานมีจิตสำนึกและองค์ความรู้ด้านความปลอดภัย 4) แรงงานมีอัตราการประจวบอันตรายจากการทำงานลดลง 5) แรงงานสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศด้านความปลอดภัย 6) แรงงานได้รับการเฝ้าระวังด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ และ 7) แรงงานมีวัฒนธรรมความปลอดภัยในการทำงาน นอกจากนี้ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมและมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง” โดยได้มีการระบุด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานไว้ในแผนด้วย ในขณะเดียวกัน กระทรวงแรงงาน ได้จัดทำแผนแม่บทด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มาแล้ว 3 ฉบับ โดยฉบับที่ 3 ใช้เป็นกรอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยฯ ในช่วงปี พ.ศ. 2555 – 2559 โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “แรงงานปลอดภัยและสุขภาพอนามัยดี” และมีพันธกิจในการกำหนดและพัฒนามาตรฐาน มีการกำกับ ควบคุม ดูแล และส่งเสริม รวมทั้งพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สำนักความปลอดภัยแรงงาน, 2557)

ในด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนก็ได้มีความร่วมมือกันในด้านความปลอดภัย และ อาชีวอนามัยในการประกอบอาชีพ โดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการประกอบอาชีพแห่งชาติของอาเซียนที่เรียกว่า “Plan Of Action on National Occupational Safety and Health

Frameworks For ASEAN” (ASEAN OSHNET CBM, 2007) และได้จัดทำเป็นเอกสารแนวปฏิบัติความปลอดภัย และอาชีวอนามัยที่ดี ที่มีชื่อว่า “The ASEAN Occupational Safety and Health Network: Good Occupational Safety and Health Practice 2008/2009” โดยความร่วมมือของกลุ่มประเทศอาเซียน และองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) (Qun & Kawakami, 2009) นอกจากนี้ อาเซียนได้กำหนดมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของโรงแรม ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Standard) โดยกำหนดมาตรฐานการจัดการโรงแรม 11 ด้าน เช่น นโยบายและการปฏิบัติการทางด้านสิ่งแวดล้อม การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การจัดการขยะมูลฝอย การจัดการและการกำจัดสารพิษ และสารเคมี เป็นต้น (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) และแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศสำหรับธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ได้ให้ความสำคัญกับประเด็นสุขภาพและความปลอดภัยเป็นอย่างมาก (International Labour Organization, 2014, pp. 1-39)

ดังนั้นจะเห็นว่าการส่งเสริมระบบการบริหารความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งจากองค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization; ILO) องค์การอนามัยโลก (World Health Organization; WHO) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ ของประเทศไทยนั้นมีความสำคัญมากในการส่งเสริมและสนับสนุน รวมทั้งช่วยผลักดันให้องค์กรเห็นความสำคัญและนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดความปลอดภัยทั้งต่อองค์กรเองและพนักงานในองค์กร

1.3 ปัจจัยส่งเสริมระบบการบริหารความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการศึกษาของ อเล็กซานเดอร์ โคเฮน (Alexander Cohen, 1977) เรื่อง Reprint of “Factors in Successful Occupational Safety Programs” พบว่าปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในการบริหารจัดการความปลอดภัย ได้แก่ การให้คำมั่นสัญญาที่ชัดเจนจากผู้บริหาร ในการสนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ด้านความปลอดภัย ในขณะที่ เอตัน และโนซีรีโน (Eaton & Nocerino, 2000) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของคณะกรรมการความปลอดภัยของบริษัทเอกชนในนิวเจอร์ซีย์ สหรัฐอเมริกา พบว่าจำนวนอุบัติเหตุลดลงในองค์กรที่นายจ้างและพนักงานมีส่วนร่วมในความปลอดภัยมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของมาร์คี และพัทมอร์ (Markey & Patmore, 2011) ในการศึกษาโดยวิเคราะห์ข้อมูล 70 ปีของประสิทธิภาพในการมีส่วนร่วมของพนักงานในคณะกรรมการความปลอดภัยในธุรกิจผลิตเหล็กในออสเตรเลีย ที่พบว่าจำนวนอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงานมีการลดลงอย่างมากจากการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ คิริเพ็ญ เนื่องจาง (2542, หน้า 10) ที่พบว่า การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นปรากฏการณ์ที่เห็นได้ทั้งในองค์กร หรือสังคม เพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการติดต่อร่วมมือระหว่างกันและนำไปสู่เป้าหมายและผลลัพธ์ที่ต้องการได้

ในแง่การสนับสนุนจากผู้บริหาร อาร์กิริส (Argyris, 1988, p. 99) มองว่าพันธะสัญญาของผู้บริหารมีความสำคัญมากในระบบบริหารความปลอดภัยโดยผ่านทางนโยบาย ในขณะที่ วิเชียร วิทย์อุดม (2555) เสนอว่า ในการจัดตั้งระบบบริหารจัดการ

ความปลอดภัย ผู้บริหารต้องคำนึงวัฒนธรรมองค์กรด้วย รวมทั้งการอบรมก็มีส่วนช่วยให้พนักงานมีจิตสำนึกและร่วมมือในการจัดการความปลอดภัย (Mallak & Kurstedt, 1996) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุรัชย์ ตรีศิลานันท์ (2552) ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การจัดการความปลอดภัยของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติกในจังหวัดนครราชสีมา ที่พบว่าผู้บริหารมีความสำคัญต่อการจัดการความปลอดภัย โดยการกำหนดนโยบายความปลอดภัย ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานความปลอดภัยเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในการทำงาน (สุภาพร เรืองเงิน, 2555) นอกจากนี้ การมอบอำนาจแก่พนักงาน (Employee Empowerment) สามารถช่วยส่งเสริมให้พนักงานใช้ศักยภาพได้อย่างเต็มที่มากขึ้นและสามารถระบุนปัญหาและแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Leitch at al., 1995) ซึ่งผู้บริหารระดับสูงจะมอบหมายอำนาจและความรับผิดชอบเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานไปยังผู้บริหารทุกระดับ (สุรัชย์ ตรีศิลานันท์, 2552)

การทบทวนและประเมินผล (Review and Evaluation) ก็มีความสำคัญในการให้ข้อมูลป้อนกลับในการพัฒนาความสัมพันธ์ความพอใจของพนักงาน และเพิ่มผลผลิตในธุรกิจด้านสุขภาพ (Mac Stravic, 1990) รวมทั้ง การทบทวนและประเมินผลช่วยในการวางแผนกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดระบบจัดการความปลอดภัย มอก.18001 ที่ต้องมีระบบการทบทวนตรวจสอบและแก้ไข (Checking & Corrective Action) เพื่อเป็นข้อมูลให้ฝ่ายบริหารในการทบทวนการจัดการความปลอดภัย

และเพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2552)

สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งเสริมระบบการบริหารความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีหลายองค์ประกอบ ได้แก่ มาตรฐานและข้อกำหนดขององค์กรสากล เช่น องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ องค์กรอนามัยโลก และประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รวมทั้งกฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ ภายในประเทศ นอกจากนี้ปัจจัยที่ส่งเสริมภายในองค์กรเองนั้นมีหลายปัจจัย ได้แก่ คำมั่นสัญญา การสนับสนุน และการมีส่วนร่วมของผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการในการกำหนดนโยบาย การสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็น การสร้างวัฒนธรรมองค์กร การมอบอำนาจแก่พนักงาน การให้ผลตอบแทนและรางวัล การอบรมให้ความรู้ การสื่อสาร และการทบทวนและประเมินผล รวมทั้งการมีส่วนร่วมจากทุกคนทุกระดับในองค์กร

2. การเสนอกรอบแนวคิดปัจจัยที่ส่งเสริมการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรม

จากศึกษาของ เจ็ดศักดิ์ สืบทรัพย์ และ ณีฐรพีพันธ์ เขจรนันท์ (2557) เรื่องแนวทางการจัดการด้านความปลอดภัยในการทำงานเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็นไทย โดยได้มีการเสนอแนวทางการจัดการที่เรียกว่า “KRUNGTHEP Model” แสดงในภาพที่ 1

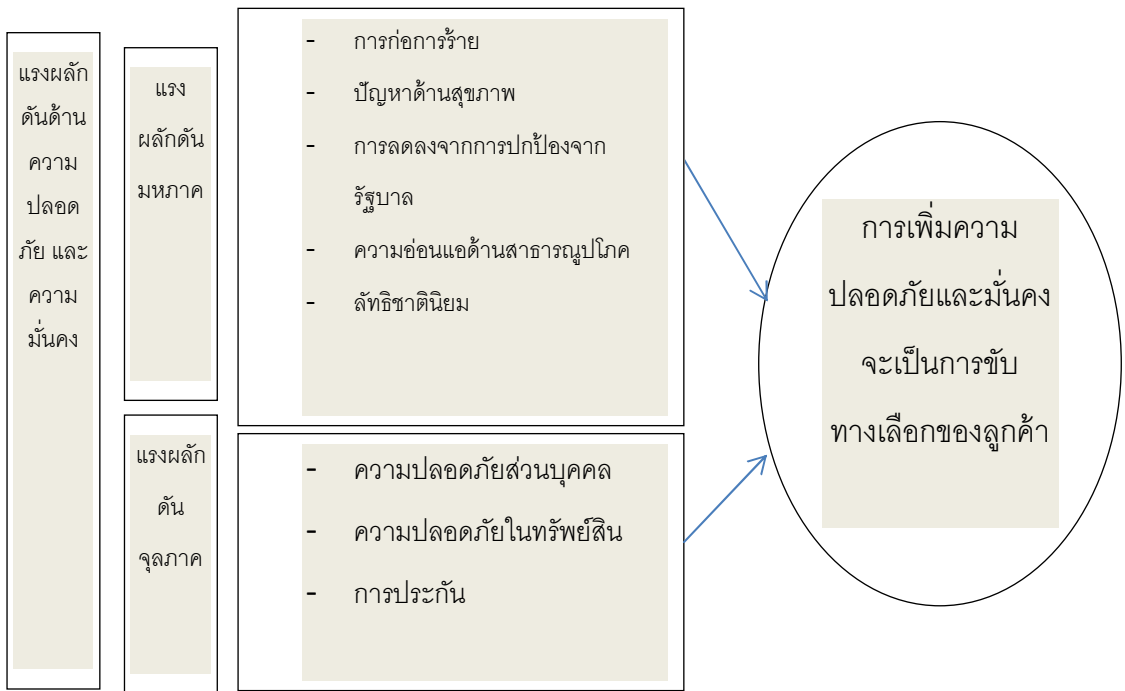


ภาพที่ 1 โมเดลโครงสร้างของ KRUNGTHEP Model
ที่มา: เชิดศักดิ์ สืบทรัพย์ และณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ (2557)

โดยที่ KRUNGTHEP Model ประกอบด้วย K : Knowledge/Know-How หมายถึงหลักการบริหารองค์ความรู้ด้านความปลอดภัย; R: Renovation หมายถึง การปฏิวัติการทำงานที่มีความปลอดภัย; U: Utilization หมายถึง การใช้ประโยชน์สูงสุดจากการทำงานที่มีความปลอดภัย; N: Networking หมายถึง การทำงานแบบเครือข่าย และการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้; G: Governance หมายถึง การบริหารความปลอดภัยแบบบรรษัทภิบาล; T: Teamwork การทำงานเป็นทีม; H: Holistic การบริหารองค์กรโดยภาพรวม; E:

Environment หมายถึง การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัย; P: Policy หมายถึง นโยบายความปลอดภัยในการทำงานขององค์กร

จากการประชุมเรื่อง “วิสัยทัศน์ในอนาคต” ของสมาคมโรงแรมและภัตตาคาร ระหว่างประเทศ (Olsen & Cassee, 1995) ได้แบ่งปัญหา ด้านความปลอดภัย และความมั่นคงของธุรกิจโรงแรม เป็น 2 แบบ ได้แก่ แรงผลักดันทางจุลภาค และมหภาค แสดงในภาพที่ 2

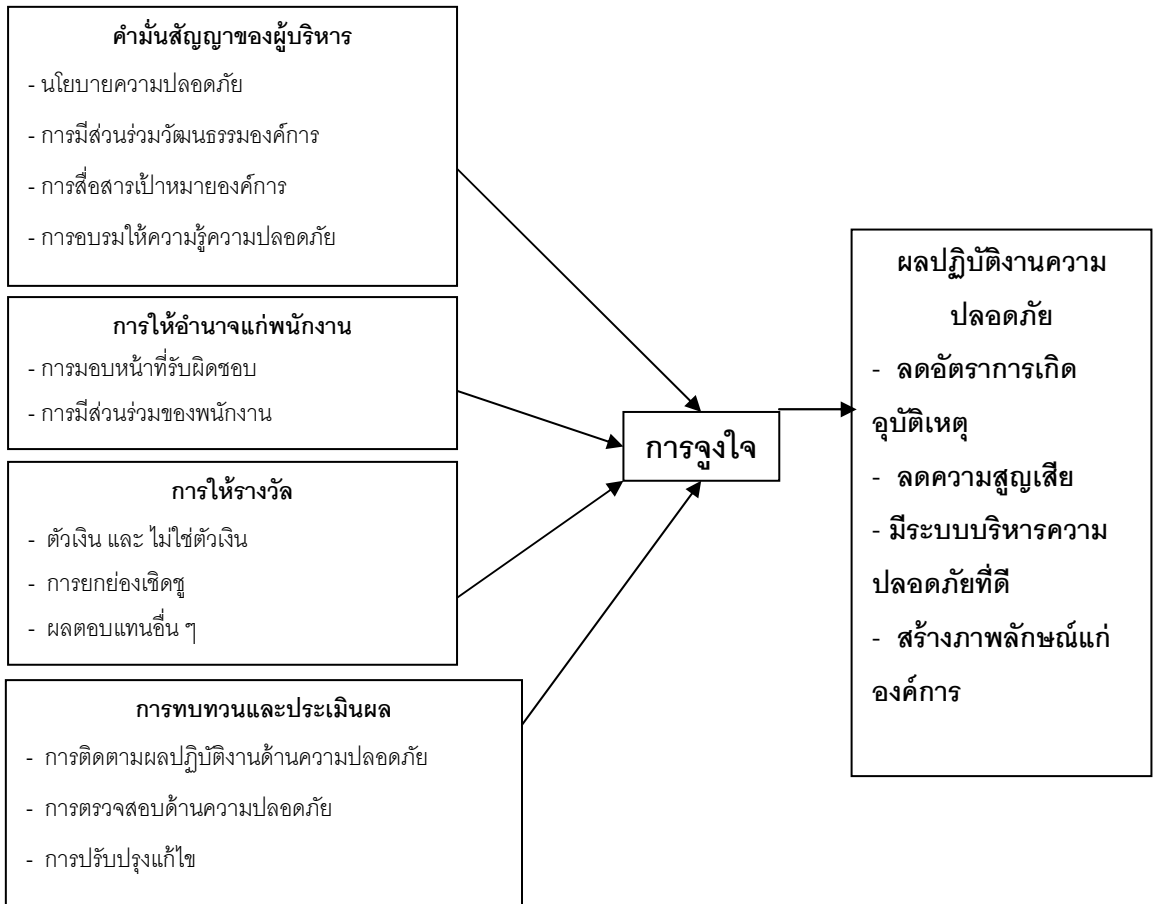


ภาพที่ 2 แรงผลึกด้านความปลอดภัย และมั่นคงในธุรกิจโรงแรม

ที่มา: Olsen & Cassee (1995)

ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแรงผลึกด้านความปลอดภัย และความมั่นคงซึ่งประกอบด้วยแรงผลึกด้านทางด้านมหภาคได้แก่ การก่อการร้าย ปัญหาด้านสุขภาพ เช่นโรคติดต่อ การลดลงจากการปกป้องจากรัฐบาล และความอ่อนแอด้านสาธารณสุขโลก รวมทั้งแรงผลึกด้านทางด้านจุลภาคได้แก่ ความปลอดภัยส่วนบุคคล ความปลอดภัยในทรัพย์สิน และการประกัน มีส่วนอย่างมากในการผลักดันให้ธุรกิจโรงแรมต้องมีการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเพิ่มความปลอดภัยของลูกค้า

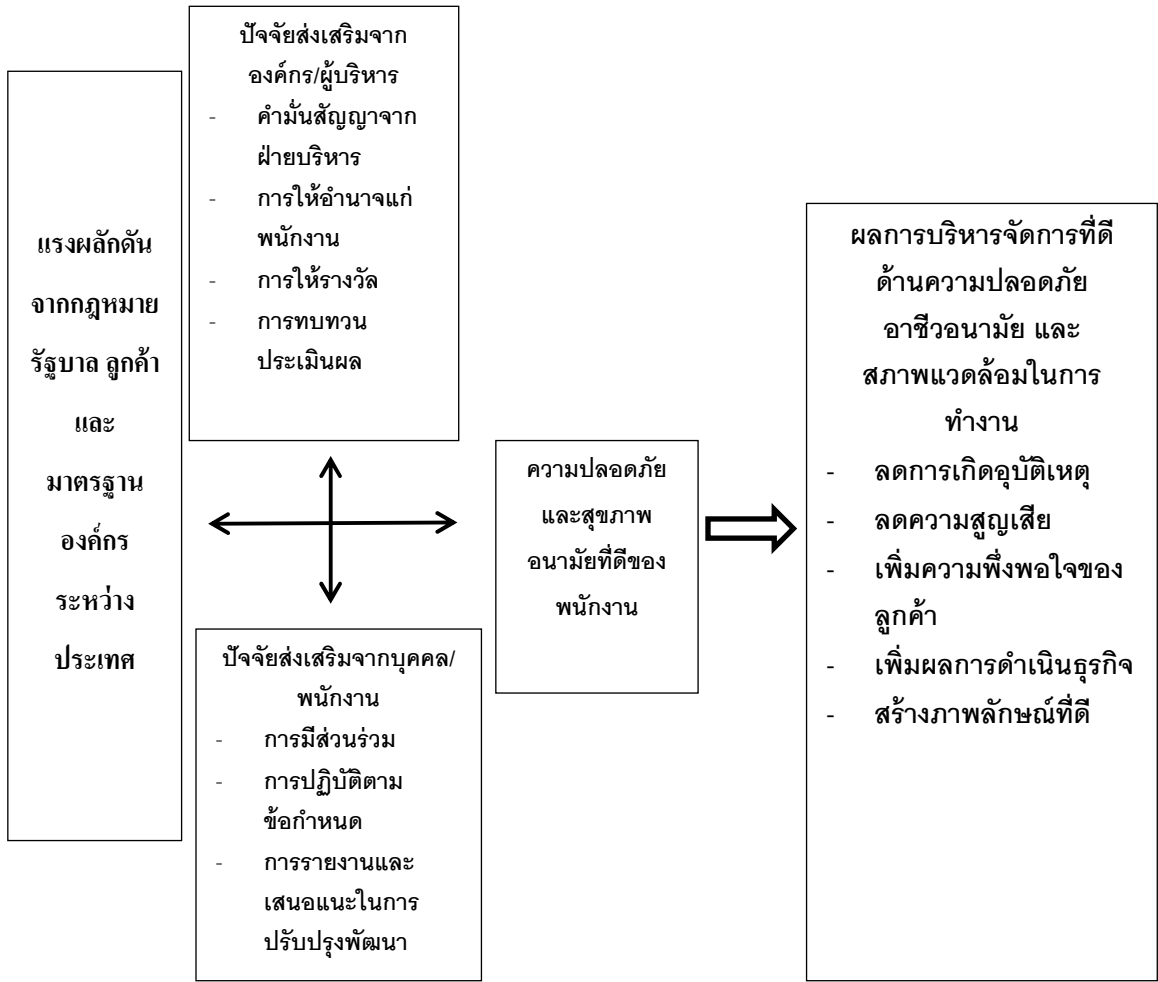
นอกจากนี้ โกวินดาราจุลา (Govindarajula, 2004) เสนอว่ามี 4 ปัจจัยหลักต่อปัจจัยเชิงใจของพนักงานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ คำมั่นสัญญาจากฝ่ายบริหาร การให้อำนาจแก่พนักงาน การให้รางวัล และการทบทวนประเมินผล ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารความปลอดภัยในองค์กรได้ ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ปัจจัย 4 ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการจูงใจของพนักงานต่อระบบบริหารจัดการความปลอดภัย
ที่มา: Govindarajula (2004)

จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากผู้บริหารผ่านทางนโยบาย ให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วม มีการสื่อสารและให้ความรู้ มีการมอบอำนาจแก่พนักงานให้มีความรับผิดชอบในการพัฒนาความปลอดภัย ในขณะเดียวกัน การให้ผลตอบแทนและรางวัลเป็นการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ และสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย

ในองค์กร นอกจากนี้ การทบทวนและประเมินผลมีส่วนช่วยในการปรับปรุงการบริหารความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาทบทวนพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและรูปแบบข้อเสนอของการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรม โดยสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่นำไปใช้ในการวิจัยในอนาคต ตามภาพที่ 4



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรม
ที่มา: จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม

บทสรุป

การบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อป้องกันและควบคุมไม่ให้เกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน ทั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือมือจากทุกระดับในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอเล็กซานเดอร์ โคเฮน (Alexander Cohen, 1977) เรื่อง Reprint of “Factors in Successful

Occupational Safety Programs” พบว่าปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในการบริหารจัดการความปลอดภัย ได้แก่ ให้การคำมั่นสัญญาที่ชัดเจนจากผู้บริหาร ในการสนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ด้านความปลอดภัย รวมทั้งการประสานงานและการสื่อสาร ดังนั้น แสดงให้เห็นว่า ความปลอดภัยเป็นความรับผิดชอบของพนักงานทุกคนในองค์กร ซึ่งสามารถนำปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ คำมั่นสัญญาจากฝ่ายบริหาร

การให้อำนาจแก่พนักงาน การให้รางวัล และ การ ทบทวนประเมินผล รวมทั้งกรอบความคิดที่เสนอตาม แผนภาพที่ 4 มาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมการบริหาร ความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรมได้ เพื่อทำให้เกิดการ พัฒนาองค์ความรู้ความปลอดภัยของโรงแรมให้ สอดคล้องกับมาตรฐานและข้อกำหนดระดับสากล กฎหมายของประเทศไทย และมาตรฐานของประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมให้ดีขึ้น ยกระดับมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงานของธุรกิจโรงแรมให้มีความพร้อมและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันใน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อไป

อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินการบริหารความ ปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการ ทำงานในอุตสาหกรรมบริการและโรงแรมใน

ประเทศไทย ยังจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือและ สนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการ กำหนดและพัฒนากฎหมายและมาตรฐานด้านความ ปลอดภัยในการทำงาน การกำกับและควบคุม การ ส่งเสริมและพัฒนาความปลอดภัยในการทำงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญในการ ดำเนินงานการบริหารความปลอดภัยอย่างจริงจัง และ พัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และเป็นผู้นำในภูมิภาค อาเซียน

การศึกษานี้จะเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ในอนาคตในเรื่องที่เกี่ยวกับการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจ โรงแรม รวมทั้งการศึกษาเพิ่มเติมถึงแรงผลักดันด้าน การบริหารเชิงสร้างสรรค์และการมีส่วนร่วมของ พนักงานในการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในธุรกิจโรงแรมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการต่างประเทศ. (2558). **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community – AEC)**.

กรุงเทพฯ: กองเศรษฐกิจ กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). **มาตรฐานการท่องเที่ยวอาเซียน**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กระทรวงมหาดไทย. (2540). **สรุปรายงานเหตุการณ์เพลิงไหม้อาคารโรงแรมรอยัลจอมเทียนพัทยา**

และแนวทางการแก้ไขปัญหาในอนาคต. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.

เจดศักดิ์ สืบทรัพย์ และณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2557). **แนวทางการจัดการด้านความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็นไทย**.

กรุงเทพฯ: วารสารสมาคมนักวิจัย ปีที่ 19 ฉบับที่ 2.

เฉลิมชัย ชัยกิตติภรณ์. (2542). **บริหารงานความปลอดภัย**. นนทบุรี: เอกสารประกอบการสอนชุดวิทยาศาสตร์

สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

_____. (2533). **การบริหารงานความปลอดภัย**. นนทบุรี: เอกสารประกอบการสอนชุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชัยยุทธ ชวลิตนิธิกุล. (2549). **ความปลอดภัยในการทำงานสำหรับเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน**

เล่ม 1. กรุงเทพฯ: เมฆาเพรส.

ชูวงศ์ อุบลี. (2551). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการภัยพิบัติ: กรณีศึกษา อาคารเคหะ**

ชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต บริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณรงค์ ณ เชียงใหม่. (2537). **การจัดการความปลอดภัยในอุตสาหกรรม.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ณัฐพล พันธุ์ภักดี. (2548). **การสอบสวนกระบวนการของคุณค่าของการลงทุนที่จับต้องไม่ได้: กรณีศึกษา**

ความปลอดภัยและความมั่นคงในธุรกิจโรงแรมข้ามชาติ. สถาบันโพลีเทคนิคเวอร์จิเนีย และ มหาวิทยาลัยสเทต เบลคส์เบอร์ก เวอร์จิเนีย.

ทัศนีย์ ผลชานิก. (2554). **การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤติ.** กรุงเทพฯ: กรมประชาสัมพันธ์.

ผกาวรรณ ผดุงสินเลิศวัฒนา. (2554). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของโรงแรมห้าดาวในกรุงเทพมหานคร.**

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

มนตรี สุนขุนทด. (2551). **การบริหารความปลอดภัยในโรงไฟฟ้า กรณีศึกษา: บริษัทผลิตไฟฟ้าพลังงาน**

ความร้อนร่วม. สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2552). **ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย.** สำนักงาน

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). **คู่มือความปลอดภัยสำหรับพนักงานใหม่ .** กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเอ็กเพรส จำกัด.

วิเชียร วิทย์อุดม. (2555). **ทฤษฎีองค์การ ฉบับแนวใหม่.** กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.

ศิริเพ็ญ เนื่องจำนงค์. (2542). **การมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การ: ศึกษาเฉพาะ**

กรณี โรงไฟฟ้าบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สรรเสริญ กัลวาทนนท์. (2539). **การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารระบบอาชีวอนามัยและ**

ความปลอดภัยในการทำงาน ของบริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด. กรุงเทพฯ: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาพร เรือนเงิน. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของพนักงาน**

บริษัท ออโตลิฟ (ประเทศไทย) จำกัด. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุรัชย์ ตริยศิลาพันธ์. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การจัดการความปลอดภัยของพนักงานโรงงาน**

อุตสาหกรรมพลาสติกในจังหวัดนครราชสีมา. สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

สำนักความปลอดภัย. (2558). **สถานการณ์การดำเนินงานด้านความปลอดภัย และอาชีวอนามัยของประเทศ**

ไทย ปี 2558. กรุงเทพฯ: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน.

- สำนักความปลอดภัยแรงงาน. (2557). **แผนแม่บทความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานแห่งชาติ (2555-2559)**. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน. กรุงเทพฯ: บางกอกบล็อก.
- สำนักความปลอดภัยแรงงาน. (2556). **คู่มือการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน**. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน. กรุงเทพฯ: บางกอกบล็อก.
- หัสกร หาญสมบูรณ์. (2548). **อุบัติเหตุของการบาดเจ็บจากการทำงานที่ไม่ถึงแก่ชีวิต และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชาวประมงทะเล ประเภทที่ใช้เรือมีเครื่องยนต์ภายในเรือและนำเรือมาเทียบท่าที่ทำเรือแสมสาร อำเภอสัตหีบจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาอาชีวเวชศาสตร์ ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอกพล วงศ์เสวี และคณะ. (2558). **แนวทางการเสริมสร้างความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ให้สอดคล้องกับมาตรฐานของประชาคมอาเซียน**. สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- Alexander Cohen. (1997). **Reprint of Factors in Successful Occupational Safety Programs**. Behavioral and Motivational Factors Branch, National Institute for Occupational Safety and Health, Cincinnati, Ohio.
- Argyris, C. (1988). Empowerment: The Emperor's New Clothes. *Harvard Business Review*, 98-105.
- ASEAN OSHNET CBM. (2007). **Plan of Action on National Occupational Safety and Health Framework for ASEAN**. Singapore: ASEAN OSHNET CBM.
- Eaton, A., & Nocerino, T. (2000). **The effectiveness of health and safety committees: results of a survey of public-sector workplaces**. *Industrial Relations*.
- Enz, C. A., & Masako, S. T. (2002). **The safety and security of U.S. hotels: a post- September-11 report**. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2008). **Protecting workers in hotels, restaurants and catering**. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Heinrich, H. W. (1959). **Industrial Accident Prevention: A Scientific Approach**. New York: McGraw-Hill.
- International Labour Organization. (2014). **Good Practices Guide for Guesthouse an Small Hotel**. International Labour Organization Web site: http://www.ilo.org/wcmsps/groups/.../wcms_203969.pdf
- Leitch, J., Nieves, D., Burke, G., Little, M. and Gorin, M. (1995). **Strategies for Involving Employees**. *The Journal for Quality and Participation*.

- MacStravic, Robin E. (1990). **Medical care; Communication in marketing**. Rockville, MD.: Aspen Systems Corp.
- Mallak L. & Kurstedt H.A. (1996). **Understanding and Using Empowerment to Change Organizational Culture in: Industrial Management**. 38, 1996.
- Markey, R. and Patmore, G. (2011). **Employee participation in health and safety in the Australian steel industry, 1935-2006**. British Journal of Industrial Relations.
- Michael, S. Wright. (1998). **Factors motivating proactive health and safety management**. London: Entec UK Ltd.
- Nalini Govindarajulu. (2004). **Motiving Employees for Environmental Improvement**. Emerald 104, USA. Occupational Safety and Health Administration. (2012). **Injury and Illness Prevention Programs White Paper**. U.S. Department of Labor.
- Olsen, M. D. & Cassee, E. (1995). **The international hotel industry into the new millennium: Visioning the future**. Paris: International Hotel and Restaurant Association.
- Olsen, M. D. & Pizam, A. (1998). **Executive summary: a white paper from IH&RA think tank on safety and security**. Orlando, Florida. Paris: International Hotel and Restaurant Association.
- Qun, T.F.,& Kawakami, T. (2009). **The ASEAN Occupational Safety and Health Network : Good Occupational Safety and Health Practice 2008/2009**. Lao PDR: ASEAN Occupational Safety and Health Network.