

การดำเนินงานตามมาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมในงานรักษาความปลอดภัย:

กรณีศึกษาโรงแรมระดับห้าดาวในพื้นที่กรุงเทพมหานคร¹

Implementing Accommodation Standard for Tourism on Hotel Security:

A Case Study of Five-Star Hotels in Bangkok

วันชัย สัพโส²

Wanchai Sappaso

6614832076@ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามาตรฐานและแนวทางปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัยในโรงแรมระดับห้าดาวในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้กรอบข้อกำหนดของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมุ่งเน้นการสำรวจสภาพของการนำมาตรฐานไปปฏิบัติจริงในระดับสถานประกอบการ ตลอดจนวิเคราะห์ปัจจัยที่เอื้อต่อหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานด้านความปลอดภัย การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับหัวหน้าแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมระดับห้าดาวจำนวน 4 แห่ง และการสังเกตการณ์ภาคสนามอย่างมีส่วนร่วม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับนโยบาย กระบวนการปฏิบัติงาน และบริบทการดำเนินงานจริง ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมส่วนใหญ่สามารถดำเนินการตามข้อกำหนดด้านอุปกรณ์และระบบรักษาความปลอดภัยพื้นฐานได้อย่างครบถ้วน อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดสำคัญในด้านการตีความข้อกำหนดที่ยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ความถี่ในการฝึกอบรมรับมือเหตุฉุกเฉินที่ยังไม่สม่ำเสมอ รวมถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากรในการจัดอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง การอภิปรายผลสะท้อนว่า แม้จะมีการประยุกต์ใช้แนวคิดด้านการบริหารจัดการความปลอดภัย การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาช่วยเสริมระบบรักษาความปลอดภัย รวมถึงการจัดการความรู้ภายในองค์กร แต่การดำเนินการยังขาดความเป็นระบบในบางมิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเตรียมความพร้อมรับมือภาวะวิกฤต

โดยสรุป การวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาแนวทางเชิงนโยบายและการบริหารจัดการที่ครอบคลุมทั้งในระดับองค์กรและระดับนโยบาย เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยของอุตสาหกรรมโรงแรมในกรุงเทพมหานครให้มีความเข้มแข็ง ยั่งยืน และสามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการในระยะยาว

คำสำคัญ: มาตรฐานความปลอดภัย; การจัดการเหตุฉุกเฉิน; ความปลอดภัยในโรงแรม

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การดำเนินงานตามมาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมในงานรักษาความปลอดภัย: กรณีศึกษาโรงแรมระดับห้าดาวในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Keywords: Security Standards; Emergency Management; Hotel Security

บทนำ

ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยมีสัดส่วนรายได้คิดเป็นกว่า 10% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ทั้งนี้ กรุงเทพมหานครถือเป็นจุดหมายปลายทางสำคัญของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ อันเนื่องมาจากความหลากหลายทางวัฒนธรรม สถานที่ท่องเที่ยว และระบบบริการที่เอื้อต่อการเดินทาง ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมโดยเฉพาะระดับห้าดาวมีความสำคัญยิ่งในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพรีเมียมซึ่งมีความคาดหวังต่อมาตรฐานการให้บริการในระดับสูง

หนึ่งในองค์ประกอบหลักที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการโรงแรมคือ “ความปลอดภัย” โดยเฉพาะในบริบทของโรงแรมในเขตเมืองที่มีความเสี่ยงจากอัคคีภัย การโจรกรรม อาชญากรรม และภัยพิบัติต่าง ๆ กรณีเหตุการณ์เพลิงไหม้ การเสียชีวิตจากสารเคมี รวมถึงการชุมนุมที่ส่งผลกระทบต่อนั่นคงของสถานประกอบการในช่วงที่ผ่านมา ล้วนสะท้อนให้เห็นถึงความเปราะบางในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของโรงแรมในประเทศไทย

แม้ว่ากรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้กำหนด “มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม” ซึ่งรวมถึงมาตรฐานด้านความปลอดภัยอย่างชัดเจน ทั้งในด้านการจัดการ อุปกรณ์ความปลอดภัย และการฝึกอบรมบุคลากร แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่า การนำมาตรฐานดังกล่าวไปใช้ยังมีความแตกต่างกันระหว่างโรงแรม โดยเฉพาะในด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่เป็นระบบและต่อเนื่อง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ของโรงแรมในระดับสากล

ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของมาตรฐานด้านความปลอดภัยในโรงแรมระดับห้าดาว ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมบริการ บทความวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาการประยุกต์ใช้มาตรฐานงานรักษาความปลอดภัยในโรงแรมระดับห้าดาวในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยอ้างอิงจากข้อกำหนดของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลมาตรฐานสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวของประเทศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษามาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัยในโรงแรมระดับ 5 ดาว ภายใต้ข้อกำหนดของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
2. เพื่อศึกษาแนวทางปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัยในโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร ภายใต้ข้อกำหนดของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
3. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานงานรักษาความปลอดภัยในโรงแรม ภายใต้ข้อกำหนดของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย โดยเฉพาะในบริบทของการติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัย การจัดทำแผนฉุกเฉิน และการพัฒนาศักยภาพพนักงาน โดยวิธีการดำเนินการวิจัยมีดังนี้

- 1) การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยการเก็บข้อมูล จากตำรา บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ รายงานวิจัยทั้งในและนอกประเทศ
- 2) การวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบทางการ (Structure interview or Formal interview)
- 3) งานวิจัยและวิทยานิพนธ์ ได้แก่ งานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ วิทยานิพนธ์ และสารนิพนธ์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย โดยเน้นงานวิจัยที่ศึกษาประเด็นด้านการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉิน ระบบเตือนภัย การฝึกอบรมพนักงาน หรือการจัดการความรู้ในองค์กร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ประชากร (Population) ได้แก่ โรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานครทั้งหมด ที่ได้รับการรับรองในปี 2566-2567 โดยกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวนทั้งสิ้น 11 โรงแรม
- 2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในงานวิจัยนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากโรงแรมผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 4 แห่ง โดยพิจารณาจากคุณสมบัติกำหนดหลักเกณฑ์ดังนี้
 - 2.1 เป็นโรงแรมในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม (Hotel Standard) ระดับ 5 ดาว ในช่วงปี 2566 – 2567
 - 2.2 เป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 500 ห้อง ขึ้นไป
 - 2.3 เป็นโรงแรมที่มีห้องประชุมตั้งแต่ 20 ห้องขึ้นไป

ทั้งนี้ เพื่อให้การศึกษามีความครอบคลุมและสะท้อนภาพรวมของแนวปฏิบัติงานด้านรักษาความปลอดภัย ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโรงแรมระดับห้าดาวที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตเมือง ซึ่งพบว่าโรงแรมที่เข้าหลักเกณฑ์ที่กำหนดจำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท กรุงเทพฯ, โรงแรมเซนทารา แกรนด์ เซ็นทรัล พลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ, โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ และโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview or Formal interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบทางการ โดยมีการกำหนดประเด็นคำถามล่วงหน้าตามกรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมีความเป็นระบบ ครบถ้วน และสามารถเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Data Collection) ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งครอบคลุมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการวิจัย โดยแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 หนังสือทั่วไป เช่น ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย และเอกสารทางวิชาการที่ให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ความปลอดภัยในองค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และการจัดการความรู้
- 1.2 หนังสืออ้างอิง เช่น พจนานุกรม สารานุกรม และหนังสืออ้างอิงเฉพาะทาง ซึ่งใช้เพื่อสนับสนุนคำจำกัดความ แนวคิด และหลักการที่เกี่ยวข้องกับกรอบทฤษฎีในการวิจัย

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยประเด็นที่ 1: ระบบกล้องวงจรปิด (CCTV)

การวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) ในโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร ดำเนินการเพื่อศึกษาการดำเนินงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมุ่งตอบวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ได้แก่ (1) ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานที่กำหนด (2) การปฏิบัติจริงในแต่ละโรงแรม และ (3) ปัญหาและข้อจำกัดในการดำเนินการ โดยอาศัยข้อมูลจากการเก็บภาคสนาม และวิเคราะห์ด้วยกรอบแนวคิดของกระบวนการบริหารจัดการ (POLC) ของ Allen (1958) ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำหรือสั่งการ (Leading) และการควบคุม (Controlling)

จากการศึกษาการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ถือเป็นองค์ประกอบหลักที่มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยแก่ผู้เข้าพัก ตลอดจนบุคลากรภายในองค์กร ทั้งนี้ โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่างให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยไว้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของระบบ CCTV ที่ต้องติดตั้งในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดเหตุไม่พึงประสงค์ เช่น บริเวณทางเข้า-ออกอาคาร ลานจอดรถ หน้าลิฟต์ ลิอบบี้ และ

เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ โดยต้องสามารถบันทึกภาพตลอด 24 ชั่วโมง และจัดเก็บข้อมูลย้อนหลังได้อย่างน้อย 30 วัน

จากผลการวิเคราะห์เชิงระบบโดยใช้กรอบแนวคิดด้านการบริหารจัดการ (POLC) ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำหรือสั่งการ (Leading) และการควบคุม (Controlling) พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่มีการบริหารจัดการระบบ CCTV อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยในขั้นตอนของการวางแผน โรงแรมมีการวิเคราะห์ข้อมูลจากเหตุการณ์ในอดีตและการประเมินความเสี่ยงในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อกำหนดจุดติดตั้งกล้องที่ครอบคลุมทั้งพื้นที่ให้บริการแขกและพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อป้องกันเหตุที่อาจเกิดขึ้นอย่างครอบคลุม ในด้านการจัดองค์การ พบว่าโรงแรมมีการแบ่งรูปแบบการบริหารจัดการระบบ CCTV ออกเป็นสองแนวทาง ได้แก่ การจัดการโดยบุคลากรภายใน (In-house) และการว่าจ้างบริษัทภายนอก (Outsource) ซึ่งแต่ละแนวทางมีจุดแข็งที่แตกต่างกัน โดยแนวทาง In-house มีข้อได้เปรียบในด้านความเข้าใจบริบทภายในโรงแรม และสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี ขณะที่แนวทาง Outsource มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านเทคนิค มีมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน และช่วยลดภาระด้านบุคลากรของโรงแรม แต่ต้องอาศัยระบบการตรวจสอบคุณภาพที่เข้มงวดเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการ ในขั้นตอนของการนำหรือสั่งการ โรงแรมมีการมอบหมายอำนาจและบทบาทหน้าที่แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบ CCTV อย่างชัดเจน มีการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในสำคัญของระบบ รวมถึงมีการจัดอบรมพนักงานให้มีความรู้ในการใช้ระบบกล้อง และการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น ในขณะที่การควบคุมระบบก็ได้รับความสำคัญอย่างยิ่ง โดยมีการตรวจสอบกล้อง การทดสอบอุปกรณ์ การบำรุงรักษาระบบอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในรูปแบบรายเดือน รายไตรมาส หรือรายปี เพื่อให้มั่นใจว่าระบบสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา

โดยสรุป การดำเนินงานของโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความปลอดภัย ทั้งในส่วนของระบบกล้องวงจรปิด แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่ดีในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับข้อกำหนดของกรมการท่องเที่ยว การนำแนวคิดการบริหารจัดการแบบ POLC มาใช้ในแต่ละขั้นตอน ส่งผลให้โรงแรมสามารถลดความเสี่ยงจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ เสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เข้าพัก และยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กรในฐานะสถานประกอบการที่ใส่ใจในความปลอดภัยอย่างแท้จริง

ผลการวิจัยประเด็นที่ 2: ระบบป้องกันอัคคีภัยในโรงแรมระดับห้าดาว

สำหรับผลการวิจัยเกี่ยวกับระบบป้องกันอัคคีภัยในโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การดำเนินงานด้านความปลอดภัยของโรงแรมมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งได้กำหนดให้โรงแรมระดับห้าดาวต้องจัดให้มีระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัยอย่างครบถ้วนและได้มาตรฐาน ทั้งในแง่ของการติดตั้งอุปกรณ์ การวางแผนรับมือเหตุฉุกเฉิน และการบูรณาการด้านการบริหารจัดการ โดยเฉพาะการใช้กรอบแนวคิดด้านการบริหารจัดการองค์การ (Management Function) ตามแนวทาง POLC ของ Allen (1958) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำหรือสั่งการ (Leading) และการควบคุม (Controlling)

ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยจากอัคคีภัยระบุว่า โรงแรมระดับห้าดาวต้องมีระบบเตือนภัย ระบบดับเพลิง เช่น สปริงเกอร์ ถึงดับเพลิง และเครื่องตรวจจับควันและความร้อน (Smoke/Heat Detectors) ที่ได้มาตรฐาน รวมถึงทางหนีไฟ บัวยางออกฉุกเฉิน แสงสว่างสำรอง และลิฟต์ดับเพลิง ซึ่งต้องสามารถใช้งานได้จริงในภาวะฉุกเฉิน และได้รับการดูแลโดยผู้เชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ โรงแรมยังต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายหลักที่ใช้กำกับดูแลมาตรฐานด้านอัคคีภัยในอาคารสูง

จากการวิเคราะห์พบว่าโรงแรมมีการวางแผนระบบป้องกันอัคคีภัยอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มต้นจากการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ของอาคาร เช่น พื้นที่ครัว ห้องพัก ห้องจัดประชุม รวมถึงโถงทางเดิน และพื้นที่บริการส่วนกลาง โรงแรมจะออกแบบและเลือกใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับลักษณะของพื้นที่ เช่น การติดตั้งสปริงเกอร์ในพื้นที่เสี่ยงสูง การจัดวางถึงดับเพลิงตามจุดที่เข้าถึงง่าย และการกำหนดผังทางหนีไฟอย่างชัดเจน การวางแผนดังกล่าวยึดตามข้อกำหนดของหน่วยงานภาครัฐ และมาตรฐานความปลอดภัยในระดับสากล (National Fire Protection Association)

ในด้านการจัดการ โรงแรมมีการจัดแบ่งความรับผิดชอบด้านระบบอัคคีภัยอย่างเป็นระบบ โดยฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายอาคาร และฝ่ายรักษาความปลอดภัยจะทำงานร่วมกันในการตรวจสอบและดูแลระบบอย่างต่อเนื่อง โรงแรมบางแห่งยังเลือกใช้บริการจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก เพื่อดูแลระบบเฉพาะทาง อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ และลดโอกาสเกิดข้อผิดพลาดทางเทคนิค ทั้งนี้ การประสานงานระหว่างฝ่ายภายในและผู้เชี่ยวชาญภายนอกถือเป็นกลยุทธ์สำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยอย่างยั่งยืน

ฝ่ายบริหารของโรงแรมมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายด้านความปลอดภัย โดยมุ่งเน้นการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยจากอัคคีภัย มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอในเรื่องของการใช้อุปกรณ์ดับเพลิง การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน และการอพยพตามแผนที่กำหนดไว้ การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับในการเตรียมความพร้อมและฝึกปฏิบัติจริง ส่งผลให้การบริหารความเสี่ยงของโรงแรมมีความแข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของการควบคุม โรงแรมมีระบบการตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเป็นขั้นตอน โดยมีการกำหนดรอบเวลาในการตรวจสอบ เช่น รายเดือน รายไตรมาส และรายปี เพื่อให้มั่นใจว่าอุปกรณ์ทั้งหมดอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน หากพบปัญหาหรือความเสียหาย จะมีการแจ้งซ่อมและเปลี่ยนทันทีโดยไม่รอให้เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำบันทึกรายงานการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการประเมินภายใน และการตรวจจากหน่วยงานภาครัฐในอนาคต

โดยสรุป ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า โรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานครมีการดำเนินการด้านระบบป้องกันอัคคีภัยที่เป็นระบบ มีความรัดกุม และมีประสิทธิภาพสูง ส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดของกรมการท่องเที่ยวและกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน การนำแนวคิดการบริหารจัดการแบบ POLC ของ Allen (1958) มาใช้ในการดำเนินงานส่งผลให้โรงแรมสามารถบริหารความเสี่ยงด้านอัคคีภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยเสริมสร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้เข้าพัก พนักงาน และทรัพย์สินของโรงแรมอย่างยั่งยืน

ผลการวิจัยประเด็นที่ 3: การจัดการเหตุฉุกเฉินในโรงแรมระดับห้าดาว

จากข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โรงแรมระดับ 5 ดาวต้องมีการจัดทำแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยอย่างเป็นระบบ โดยแผนดังกล่าวต้องผ่านการทดลองใช้งานและการฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเตรียมพร้อมในการเผชิญเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นทั้งจากปัจจัยธรรมชาติและมนุษย์ ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานครที่เข้าร่วมในการวิจัยมีการจัดทำแผนรับมือเหตุฉุกเฉินที่ครอบคลุมสถานการณ์หลากหลาย ตั้งแต่ภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว ไปจนถึงเหตุการณ์จากการกระทำของมนุษย์ เช่น ไฟไหม้ การก่อการร้าย การกราดยิง และเหตุการณ์เฉพาะทาง เช่น การแพร่ระบาดของโรคติดต่อรุนแรง เช่น COVID-2019 หรือกรณีผู้เข้าพักเสียชีวิต

ในการบริหารจัดการเหตุฉุกเฉิน โรงแรมได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการวิกฤต (Crisis Management) ของ Coombs (2012) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดที่แบ่งกระบวนการจัดการออกเป็นสามระยะสำคัญ ได้แก่ ระยะก่อนวิกฤต (Precrisis), ระยะวิกฤต (Crisis Event), และระยะหลังวิกฤต (Postcrisis)

ในระยะก่อนวิกฤต โรงแรมจะมุ่งเน้นการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากลักษณะของพื้นที่ตั้ง ระบบสาธารณูปโภค หรือกิจกรรมภายในโรงแรม พร้อมทั้งจัดทำแผนเผชิญเหตุอย่างรัดกุม และดำเนินการฝึกซ้อมอย่างต่อเนื่อง เช่น การจำลองสถานการณ์เพลิงไหม้ การซ้อมอพยพผู้เข้าพัก หรือการรับมือกรณีโรคติดต่อรุนแรง เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย เมื่อเข้าสู่ระยะวิกฤต โรงแรมจะดำเนินการตามแผนที่วางไว้ โดยมีการแต่งตั้ง “ทีมฉุกเฉิน” ที่ทำหน้าที่ประสานงาน ควบคุมสถานการณ์ และอำนวยความสะดวกในการอพยพหรือระงับเหตุ ทั้งนี้โรงแรมได้เตรียมเครื่องมือและช่องทางสื่อสารไว้ล่วงหน้าเพื่อใช้ในการแจ้งเตือนภายในองค์กรและกับผู้เข้าพัก เช่น ระบบประกาศเสียงตามสาย อุปกรณ์สื่อสารเฉพาะกิจ หรือแม้แต่ช่องทางดิจิทัลอย่างแอปพลิเคชันของโรงแรมเอง หลังจากเหตุการณ์ผ่านพ้น โรงแรมจะเข้าสู่ระยะหลังวิกฤต ซึ่งเป็นช่วงเวลาสำคัญในการฟื้นฟูทั้งด้านจิตใจ ทรัพย์สิน และกระบวนการทำงาน โดยมีการจัดทำรายงานสรุปเหตุการณ์ วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของแผนที่ใช้ พร้อมทั้งปรับปรุงแผนรับมือในอนาคตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บางโรงแรมยังเชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกเข้ามาร่วมประเมินและให้คำแนะนำ เพื่อยกระดับการจัดการเหตุฉุกเฉินให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

โดยสรุป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นนี้สะท้อนให้เห็นว่า โรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานครมีความพร้อมอย่างมากในการจัดการเหตุฉุกเฉิน ไม่เพียงแต่มีแผนงานที่ชัดเจนและครอบคลุม แต่ยังสามารถดำเนินการจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการวางระบบที่ดี การฝึกอบรมที่ต่อเนื่อง และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงด้านความปลอดภัย ได้แก่ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร การมีบุคลากรที่ผ่านการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี และการมีวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในทุกระดับ ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงการจัดการเชิงรุกและการบริหารความเสี่ยงในอุตสาหกรรมโรงแรม

ประเด็นที่ 4 การฝึกอบรมพนักงาน

การอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัยและการสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย

ข้อกำหนดของกรมการท่องเที่ยวระบุว่า โรงแรมระดับ 5 ดาว ต้องจัดให้พนักงานรักษาความปลอดภัย เข้ารับการฝึกอบรมด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยเน้นเรื่องสำคัญ เช่น การป้องกันและระงับอัคคีภัย การช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน (CPR) และการใช้งานเครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (AED) จากผลการศึกษา พบว่า โรงแรมระดับ 5 ดาวที่อยู่ในกรุงเทพมหานครทุกแห่งให้ความสำคัญกับการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านความปลอดภัย โดยเฉพาะการอบรมดับเพลิงขั้นต้นซึ่งเป็นข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติป้องกันและระงับ อัคคีภัย พ.ศ. 2542 พนักงานรักษาความปลอดภัยทุกคนจำเป็นต้องผ่านการฝึกอบรมดังกล่าว เพื่อเสริมสร้าง ความรู้ ทักษะ และความเข้าใจเบื้องต้นในการควบคุมเหตุฉุกเฉินได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย

สำหรับการอบรมดับเพลิงขั้นสูง พบว่าแต่ละโรงแรมมีนโยบายแตกต่างกัน โรงแรมบางแห่ง เช่น โรงแรมอมารี กรุงเทพฯ และแชงกรีล่า กรุงเทพฯ มีการส่งพนักงานไปฝึกอบรมกับศูนย์ฝึกอบรมภายนอกเป็นประจำทุกปี เช่น ศูนย์ฝึกป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา และศูนย์ฝึกอบรม AFAR จังหวัดเพชรบุรี เพื่อเสริมศักยภาพในการตอบสนองเหตุฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่บางแห่ง ไม่มีการ ส่งพนักงานไปอบรมเพิ่มเติม เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณหรือไม่มีงบประมาณจัดสรรเฉพาะด้านนี้

ในส่วนของการอบรมการใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (AED) และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น พบว่ามีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอในเกือบทุกโรงแรม แต่ยังไม่มีการกำหนดเกณฑ์ผู้เข้าร่วมอบรมที่ชัดเจน ส่งผลให้บางโรงแรมอาจมีบุคลากรบางส่วนไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างทั่วถึง โรงแรมที่มีการจัดการอบรมได้อย่าง เป็นระบบ จะมีการจัดหาอุปกรณ์ฝึกอบรมภายใน เช่น หุ่นจำลอง CPR และเครื่อง AED สำหรับฝึกซ้อม เพื่อให้ พนักงานได้รับประสบการณ์จากสถานการณ์จำลองใกล้เคียงกับความจริง ขณะที่บางโรงแรมยังขาดอุปกรณ์ ฝึกอบรมภายใน ทำให้ต้องพึ่งพาการฝึกอบรมจากภายนอกเพียงอย่างเดียว

ด้านการสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย โรงแรมส่วนใหญ่จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย วิชาชีพ (จป.) เป็นผู้รับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์และรณรงค์ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การติดบอร์ด ประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ส่วนกลาง การส่งข้อความผ่านกลุ่มแชท (LINE) ภายในองค์กร หรือการจัดกิจกรรมส่งเสริม ความปลอดภัยเป็นระยะ เพื่อปลูกฝังแนวคิดความปลอดภัยให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร

นอกจากนี้ ยังพบว่าโรงแรมบางแห่ง เช่น โรงแรมอมารี กรุงเทพฯ มีการประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการ ความรู้ (Knowledge Management: KM) ของ World Bank (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567) ในการบริหาร จัดการการพัฒนาทักษะด้านความปลอดภัย โดยดำเนินการผ่าน 4 ขั้นตอนหลัก คือ การรวบรวมองค์ความรู้ผ่าน ฐานข้อมูลเอกสารฝึกอบรม คู่มือ และวิดีโอ การแบ่งปันความรู้ผ่านกิจกรรมภายใน เช่น การบรรยายและเวิร์กช็อป การนำความรู้ไปใช้จริงผ่านการฝึกซ้อมเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการประเมินผลเพื่อพัฒนาต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ

ประเด็นที่ 5 ปัญหาและข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานงานรักษาความปลอดภัยในโรงแรม

ผลการศึกษาพบว่า แม้กรมการท่องเที่ยวจะได้กำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยสำหรับโรงแรมระดับห้าดาวไว้เป็นกรอบหลัก แต่ข้อกำหนดหลายประเด็นยังคงมีลักษณะที่กว้างเกินไปและขาดความเฉพาะเจาะจงในเชิงปฏิบัติ ส่งผลให้การนำไปใช้ในแต่ละโรงแรมมีความแตกต่างกันอย่างมาก ขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารและความพร้อมของแต่ละองค์กร มากกว่าการบังคับใช้ตามมาตรฐานกลางที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม

ในประเด็นด้านการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) แม้ข้อกำหนดจะระบุว่าต้องติดตั้งและจัดเก็บข้อมูลภาพได้ไม่น้อยกว่า 30 วัน แต่ยังขาดรายละเอียดชัดเจนเกี่ยวกับ “พื้นที่ที่จำเป็นต้องติดตั้งกล้องอย่างครอบคลุม” เช่น พื้นที่จอดรถ จุดบริการลูกค้าหลังเที่ยงคืน หรือพื้นที่อบสัปปะยาในโถงทางเดิน ส่งผลให้บางโรงแรมติดตั้งกล้องเฉพาะในจุดหลัก เช่น ทางเข้า-ออก หรือแผนกต้อนรับเท่านั้น ทำให้ประสิทธิภาพในการเฝ้าระวังและติดตามเหตุการณ์มีข้อจำกัดหากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝัน

ด้านการจัดทำแผนรับมือเหตุฉุกเฉิน พบว่าข้อกำหนดของกรมการท่องเที่ยวเน้นไปที่ภัยอัคคีภัยหรือภัยพื้นฐานเท่านั้น ขณะที่เหตุการณ์ในปัจจุบันมีความซับซ้อนและหลากหลายขึ้น เช่น เหตุกราดยิง การจลาจล หรือภัยธรรมชาติรุนแรงอย่างน้ำท่วมฉับพลันและแผ่นดินไหว โรงแรมในประเทศไทยหลายแห่งยังขาดแผนเฉพาะและความพร้อมในด้านนี้ เนื่องจากข้อกำหนดยังไม่ครอบคลุมหรือไม่ได้บังคับใช้ในระดับที่เข้มงวดและละเอียดเหมือนโรงแรมในต่างประเทศ

ข้อจำกัดด้านการฝึกอบรมบุคลากรเป็นอีกประเด็นสำคัญ แม้ว่าข้อกำหนดจะระบุให้พนักงานรักษาความปลอดภัยต้องผ่านการฝึกอบรมการปฐมพยาบาลและการใช้เครื่อง AED แต่ไม่ได้ครอบคลุมถึงพนักงานฝ่ายอื่น ๆ ที่อาจเผชิญเหตุการณ์ฉุกเฉินก่อน เช่น พนักงานต้อนรับ แม่บ้าน หรือพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ส่งผลให้พนักงานกลุ่มนี้ไม่ได้รับการฝึกฝนอย่างทั่วถึง ทำให้ประสิทธิภาพการช่วยเหลือในสถานการณ์วิกฤตลดลง โรงแรมบางแห่งพยายามจัดอบรมเพิ่มเติมแต่ติดข้อจำกัดด้านอุปกรณ์ฝึกอบรม เช่น หุ่นจำลอง CPR และเครื่อง Training AED ที่มีราคาสูง และต้องพึ่งพาการอบรมจากหน่วยงานภายนอก ทำให้ไม่สามารถจัดอบรมให้ครบทุกคนได้

นอกจากนี้ ข้อจำกัดด้านงบประมาณและการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารยังส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของระบบรักษาความปลอดภัย โดยพบว่าทัศนคติของผู้บริหารหรือเจ้าของโรงแรมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดโครงสร้างองค์กร การจัดสรรงบประมาณสำหรับอุปกรณ์และการฝึกอบรมบุคลากร บางโรงแรมยังขาดความใส่ใจในประเด็นนี้ ส่งผลให้การดำเนินงานรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับ “ทำตามข้อกำหนดขั้นต่ำ” มากกว่าการพัฒนาแบบอย่างยั่งยืนและมีความพร้อมสูงสุด

การอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นถึงแนวทางการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของโรงแรมระดับ 5 ดาวที่มีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับแนวคิดทางทฤษฎีบริหารจัดการ นวัตกรรม การวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการจัดการความรู้ในหลายมิติอย่างมีนัยสำคัญ ในด้านการบริหารจัดการพบว่า โรงแรมที่ศึกษามีการนำหลักการบริหารผ่านกรอบ POLC ของ Allen (1958) มาใช้ในทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยการ และการควบคุม ผ่านการจัดตั้งทีมรับมือเหตุฉุกเฉิน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน และประเมินผลการฝึกซ้อมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจและการประยุกต์ใช้หลักการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพในบริบทของงานรักษาความปลอดภัยในโรงแรม

ในประเด็นนวัตกรรมองค์การ การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาใช้ เช่น ระบบควบคุมทางเข้าออก หรือเครื่องสแกน X-ray เป็นตัวอย่างที่สะท้อนถึงการตอบสนองต่อความต้องการขั้นสูงของพนักงานและลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (อ้างถึงใน วงพัทธ์ ภูพันธ์ศรี, 2567) ที่เน้นการเติมเต็มศักยภาพและการยอมรับในองค์กร ทั้งนี้ยังแสดงถึงความพยายามในการสร้างจุดแข็งเพื่อการแข่งขันเชิงบริการในธุรกิจโรงแรม

ด้านการจัดการความรู้ โรงแรมอมารี กรุงเทพฯ เป็นตัวอย่างที่โดดเด่นในการนำแนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของ World Bank (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567) มาใช้จริง โดยการสร้างฐานข้อมูลคู่มือ แนวทางปฏิบัติ รายชื่อผู้ผ่านการอบรม และข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถเข้าถึงและเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้เกิดการถ่ายทอดและการใช้ความรู้ในองค์กรอย่างเป็นระบบ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการรักษาและพัฒนาความรู้เพื่อเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรและความมั่นคงของระบบรักษาความปลอดภัย

อย่างไรก็ตาม ในประเด็นการจัดการเหตุการณ์วิกฤต พบว่าระบบแผนรับมือในโรงแรมส่วนใหญ่ยังจำกัดเฉพาะเหตุการณ์พื้นฐาน เช่น อัคคีภัย หรืออุบัติเหตุทั่วไป โดยขาดความครอบคลุมในเหตุการณ์เฉพาะ เช่น เหตุกราดยิง จลาจล หรือโรคระบาด ซึ่งแตกต่างจากกรอบแนวคิดของ Coombs (2012) ที่เน้นการจัดการวิกฤตในมิติครบถ้วนทั้งการเตรียมพร้อม ตอบสนอง ฟื้นฟู และเรียนรู้หลังเหตุการณ์ ดังนั้นข้อค้นพบในประเด็นนี้สะท้อนถึงช่องว่างที่ต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้ระบบมีความพร้อมและครอบคลุมมากขึ้นในทุกมิติ

นอกจากนี้ แม้ว่าภาพรวมการปฏิบัติตามมาตรฐานของกรมการท่องเที่ยวจะอยู่ในระดับน่าพึงพอใจ โดยเฉพาะในด้านโครงสร้างพื้นฐานและอุปกรณ์ความปลอดภัย แต่ข้อกำหนดในปัจจุบันยังอยู่ในรูปแบบกว้างๆ ทำให้แต่ละโรงแรมมีการตีความและดำเนินงานแตกต่างกัน ส่งผลให้มาตรฐานความปลอดภัยโดยรวมยังไม่สม่ำเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับปรุงและขยายความชัดเจนของมาตรฐาน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและเป็นรูปธรรมในการปฏิบัติในภาคอุตสาหกรรมโรงแรม

โดยสรุป ข้อค้นพบของการศึกษานี้แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยของโรงแรมระดับห้าดาวที่มีความสอดคล้องกับแนวคิดทางทฤษฎีด้านการบริหารจัดการ นวัตกรรม และการจัดการ

ความรู้ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นสำคัญที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะการจัดการเหตุการณ์วิกฤตในเชิงลึก และการทำให้มาตรฐานความปลอดภัยของกรมการท่องเที่ยวมีความชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น ซึ่งหากได้รับการปรับปรุง จะช่วยยกระดับความปลอดภัยและความพร้อมของโรงแรมได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในงานวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปสู่ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาในระดับนโยบายและการปฏิบัติที่มีเป้าหมายในการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยของโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานครอย่างเป็นรูปธรรม โดยในระดับนโยบาย ควรมีการปรับปรุงข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของกรมการท่องเที่ยวให้มีความชัดเจน ครอบคลุม และสอดคล้องกับบริบทของความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในประเด็นพื้นที่ที่จำเป็นต้องติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) รวมถึงมาตรการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเฉพาะทาง เช่น การก่อการร้าย เหตุกราดยิง หรือสถานการณ์โรคระบาดที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ภาครัฐควรจัดทำแนวปฏิบัติแนะนำ (Guideline) โดยร่วมมือกับภาคเอกชนและผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อจัดทำตัวอย่างแผนเผชิญเหตุที่สามารถนำไปปรับใช้ได้จริงในบริบทของโรงแรมแต่ละประเภท แนวทางเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านรักษาความปลอดภัยในระดับสถานประกอบการประเภทโรงแรม

ในด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร โรงแรมควรจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมสำหรับการฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เช่น พนักงานต้อนรับ แม่บ้าน และพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงสามารถใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัยต่าง ๆ เช่น เครื่องกระตุกไฟฟ้าหัวใจอัตโนมัติ (AED) ได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย ควบคู่ไปกับการจัดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความคุ้นเคยและความมั่นใจในการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์จริง

ในส่วนของการประเมินและควบคุมคุณภาพ ควรส่งเสริมให้มีการตรวจสอบและประเมินแผนฉุกเฉิน รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอกที่มีความเป็นกลาง เช่น องค์กรอิสระ หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพื่อยกระดับความน่าเชื่อถือของมาตรการที่ใช้อยู่ และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากนี้ โรงแรมควรจัดทำระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประวัติการฝึกอบรมของบุคลากร และเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ผ่านมา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการในอนาคตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำหรับข้อเสนอแนะด้านงานวิจัยในอนาคต ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบมาตรฐานความปลอดภัยของโรงแรมในประเทศไทยกับประเทศที่มีมาตรฐานสูง เช่น ญี่ปุ่น สิงคโปร์ หรือสหรัฐอเมริกา เพื่อวิเคราะห์แนวทางนโยบาย วิธีปฏิบัติ และเทคโนโลยีที่สามารถนำมาปรับใช้ในประเทศไทย และยกระดับมาตรฐานโรงแรมไทยให้เทียบเคียงกับระดับสากลได้ อีกทั้งควรมีการขยายขอบเขตการศึกษารอบกลุ่มโรงแรม

ระดับ 3–4 ดาว ซึ่งอาจเผชิญข้อจำกัดด้านทรัพยากรมากกว่าโรงแรมระดับ 5 ดาว การวิจัยในกลุ่มนี้จะช่วยให้เข้าใจแนวทางการจัดการความปลอดภัยในบริบทที่แตกต่าง และสามารถนำไปออกแบบนโยบายหรือแนวทางสนับสนุนที่เหมาะสมกับโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กได้อย่างตรงจุด

สุดท้าย ควรให้ความสำคัญกับการศึกษาเชิงพฤติกรรม โดยเฉพาะการวิจัยที่สะท้อนทัศนคติและความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัยในโรงแรม ซึ่งจะช่วยให้สามารถออกแบบมาตรการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เช่น นักท่องเที่ยวต่างชาติ นักธุรกิจ หรือ ครอบครัว โดยเน้นย้ำเรื่องความโปร่งใส การเข้าถึงข้อมูล และความเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งในระยะยาว จะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น และความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมโรงแรมไทยโดยรวม

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2568). มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวไทย (โรงแรม/รีสอร์ท). กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567ก). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567ข). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีณา พิงวิวัฒน์กุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- เอกสิทธิ์ สนามทอง. (2560). การจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2566, 30 สิงหาคม). กฎกระทรวงกำหนดลักษณะและระบบความปลอดภัยของอาคารที่ใช้ประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2566. เล่ม 140 ตอนที่ 52 ก, หน้า 5–12
- ทฤษฎี POLC โดย Allen, L. A. (1958). Management and organization. McGraw-Hill. ค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2568, จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190619-polc-management concept/>
- Coombs, W. T. (2012). Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding (3rd Ed.).