

ปัญหาการคุกคามทางเพศในอุตสาหกรรมบริการ: แนวคิด ผลกระทบ และแนวทางแก้ไข

SEXUAL HARASSMENT ISSUES IN HOSPITALITY INDUSTRY:
CONCEPTS, EFFECTS AND SOLUTIONS

सानิตย์ หนูนิต¹
Sanit Noonin¹

บทคัดย่อ

การคุกคามทางเพศเป็นการกระทำหรือการแสดงออกทางเพศที่ไม่เหมาะสมต่อบุคคลอื่น อันอาจทำให้เกิดความรำคาญ ความอับอาย หรือการเสื่อมเสียเกียรติ ปัญหาการคุกคามทางเพศเป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในองค์กรต่างๆ รวมทั้งองค์กรด้านอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งเกิดจากปัจจัยสำคัญหลายประการ อาทิ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร การเกิดขึ้นของปัญหาการคุกคามทางเพศนั้นส่งผลกระทบต่อผู้ที่ถูกคุกคามทางเพศ ต่อองค์กร และต่อสังคมโดยรวมอีกด้วย ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวจะต้องร่วมมือกันทั้งตัวพนักงานในองค์กร ผู้บริหาร รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าว บทความนี้ผู้เขียนได้เรียบเรียงขึ้นจากข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมจากแหล่งต่างๆ ได้แก่ ตำรา รายงานวิจัย บทความวิชาการ รวมทั้งเว็บไซต์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศ โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมบริการ เพื่อที่จะได้เข้าใจถึงสภาพปัญหา และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการกับปัญหาดังกล่าวได้ต่อไป

คำสำคัญ: การคุกคามทางเพศ อุตสาหกรรมบริการ

Abstract

Sexual harassment is a sexual act or expression considered abusive to others, which may cause annoyance, embarrassment or disgrace to victims. The sexual harassment issue is a major problem that occurs in various organizations, including organizations in the hospitality industry and is caused by several key factors, including the characteristics of jobs, the characteristics of workers and organizational structures. The emergence of sexual harassment will affect victims, organizations and society as well. One way to correct and prevent such problems is to work together with workers, managers and government agencies that are dealing with such problems.

¹ อาจารย์ประจำสำนักวิชาบริหารธุรกิจ คณะอุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี, Lecturer of Business Administration Office, Faculty of Hospitality Industry, Dusit Thani College, E-mail: sanit_tu45@hotmail.com

This article is written from a literature review, including books, research papers, academic papers and websites. This article aims to present the concept of sexual harassment especially as it occurs in the hospitality industry, in order to understand the problem and apply measures in dealing with such issues further.

Keywords: Sexual Harassment, Hospitality Industry

บทนำ

ปัญหาการคุกคามทางเพศมักจะถูกหยิบยกขึ้นมาพูดคุยกันอยู่เสมอ เนื่องจากปัจจุบันมีการให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่องของสิทธิมนุษยชน (Human Rights) กันมากขึ้น ในปี 2553 มีตัวเลขของการกระทำความรุนแรงและการคุกคามทางเพศที่มีการร้องเรียนมากถึง 25,744 ราย และมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นในทุกๆ ปี (สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, 2556) ซึ่งปัญหาการคุกคามทางเพศนั้นเกิดขึ้นได้ในหลายโอกาสและสถานที่ อาทิ เกิดขึ้นในครอบครัว ในสถานที่สาธารณะ ในสถาบันการศึกษา รวมทั้งการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) (อ้างถึงใน ชัชวรงค์ ปัญญาพิชิตชาติ, 2556) เปิดเผยข้อมูลที่น่าสนใจว่าจากการสำรวจกลุ่มผู้หญิงที่มีอายุตั้งแต่ 14-59 ปี พบว่าร้อยละ 55.4 เคยตกเป็นเหยื่อของการคุกคามทางเพศ ลูกจ้างหญิง 1 ใน 3 ต้องยอมถูกคุกคามทางเพศเพื่อแลกกับความก้าวหน้าทางอาชีพ โดยร้อยละ 65 ถูกผู้คุกคามคนเดิม ซึ่งมักเป็นเพื่อนร่วมงาน หรือเจ้านายข่มขู่ให้ทำตามที่ต้องการทุกสัปดาห์ นอกจากนี้ผู้หญิงที่ถูกคุกคามทางเพศ ร้อยละ 55.6 ต้องลาออกจากงาน

ปัญหาการคุกคามทางเพศในที่ทำงานมีการตื่นตัวขึ้นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2523 จากการรณรงค์ขององค์กรพัฒนาเอกชนด้านสิทธิสตรีและสิทธิมนุษยชนในประเทศไทย ในครั้งนั้นองค์การพัฒนาเอกชนด้านสิทธิสตรีและสิทธิมนุษยชนในประเทศไทยได้พยายามผลักดันถึงปัญหาการคุกคามทางเพศในผู้หญิงให้เป็นวาระที่สังคมต้องเร่งแก้ไขโดยด่วน แต่ยังไม่ได้เจาะลึก

ถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการคุกคามทางเพศในที่ทำงานมากเท่าไรนัก จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2531 มีการรณรงค์ถึงปัญหาของผู้หญิงกับการล่วงละเมิดทางเพศในที่ทำงานขึ้นอย่างจริงจัง จากการร่วมมือขององค์การพัฒนาเอกชนด้านสิทธิสตรีและสิทธิมนุษยชนในประเทศไทยกับขบวนการแรงงาน (วณี บางประภา ธิติประเสริฐ, 2547)

ประเทศไทยได้มีการกำหนดกฎหมายเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2541 ภายใต้มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ซึ่งถือเป็นกฎหมายที่กำหนดสิทธิขั้นพื้นฐานผู้ใช้แรงงานไทย (Standard Labour Law) อันพึงได้รับโดยมีใจความสำคัญว่า “มิให้นายจ้างหรือผู้ซึ่งเป็นหัวหน้างาน ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ตรวจงานกระทำการล่วงเกินทางเพศต่อลูกจ้างซึ่งเป็นหญิงหรือเด็ก” และใน พ.ศ. 2551 ได้มีการแก้ไขกฎหมายดังกล่าวเสียใหม่โดยมีการขยายความไปถึงการคุกคามหรือก่อความเดือดร้อนรำคาญในทางเพศด้วย

ปัญหาการคุกคามทางเพศนั้นเกิดขึ้นได้ในองค์กรการทุกประเภท รวมทั้งองค์กรด้านอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งถือเป็นอีกอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีมักจะปรากฏเป็นข่าวในสื่อต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องของการคุกคามทางเพศเกิดขึ้นอยู่เสมอๆ ดังนั้นบทความนี้ผู้เขียนต้องการที่จะนำเสนอประเด็นเกี่ยวกับปัญหาการคุกคามทางเพศ โดยมุ่งเน้นที่เกิดขึ้นในองค์กรด้านอุตสาหกรรมบริการ เพื่อจะได้เข้าใจถึงสภาพปัญหา รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นในองค์กรได้ต่อไป

การคุกคามทางเพศ (Sexual harassment)

มีผู้ให้ความหมายของการคุกคามทางเพศไว้ค่อนข้างหลากหลาย อาทิ

Mackinnon (1979) อธิบายความหมายของการคุกคามทางเพศว่า หมายถึง การบังคับให้มีพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเพศที่ฝ่ายหญิงไม่ปรารถนา ภายในบริบทของความสัมพันธ์ทางอำนาจที่ไม่เท่าเทียม

Bravo & Cassedy (1992) ได้ให้ความหมายของการคุกคามทางเพศไว้ว่า คือ ลักษณะที่ไม่พึงประสงค์ในทางเพศที่สร้างความรำคาญหรืออึดอัดใจแก่อีกฝ่ายหนึ่ง

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization) (2014) ได้นิยามการคุกคามทางเพศไว้ว่า เป็นการกระทำที่ไม่เป็นที่พึงปรารถนาต่อผู้ถูกกระทำ ประกอบด้วย

การคุกคามทางร่างกาย (Physical) เป็นการคุกคามโดยการใช้ความรุนแรงทางร่างกาย การสัมผัส การเข้าไปใกล้ชิดโดยไม่จำเป็น

การคุกคามทางวาจา (Verbal) อาทิ การแสดงความคิดเห็นหรือการซักถามเกี่ยวกับรูปร่าง หรือการใช้ชีวิตส่วนตัว การพูดถึงเรื่องเพศ หรือการคุยโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเพศ

การคุกคามโดยไม่ใช้วาจา (Non-verbal) อาทิ การผิวปาก การแสดงออกทางร่างกายที่สื่อถึงเรื่องเพศ หรือการใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเพศ

สำหรับประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือ ก.พ. ได้ออกกฎ ก.พ. ว่าด้วยการกระทำอันเป็นการล่วงละเมิดหรือการคุกคามทางเพศ พ.ศ. 2553 โดยมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1) กระทำการด้วยการสัมผัสทางกายที่มีลักษณะสื่อไปในทางเพศ เช่น การจูบ การโอบกอด การจับอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่ง เป็นต้น

2) กระทำการด้วยวาจาที่สื่อไปในทางเพศ เช่น การวิพากษ์วิจารณ์ร่างกาย พูดหยอกล้อ พูดหยาบคาย เป็นต้น

3) กระทำการด้วยอาการปฏิกิริยาที่สื่อไปในทางเพศ เช่น

การใช้สายตาลวนลาม การทำสัญญาณหรือสัญลักษณ์ใดๆ เป็นต้น

4) การแสดงออกหรือสื่อสารด้วยวิธีการใดๆ ที่สื่อไปในทางเพศ เช่น แสดงรูปลามกอนาจาร ส่งจดหมายข้อความ หรือการสื่อสารรูปแบบอื่นๆ เป็นต้น

5) การแสดงพฤติกรรมอื่นใดที่สื่อไปในทางเพศ ซึ่งผู้ถูกกระทำไม่พึงประสงค์หรือเดือดร้อนรำคาญ

สรุปความหมายของการคุกคามทางเพศ ได้ว่า หมายถึง “การกระทำหรือการแสดงออกทางเพศที่ไม่เหมาะสมต่อบุคคลอื่น อันอาจทำให้เกิดความรำคาญ ความอับอาย หรือการเสื่อมเสียเกียรติ”

ปัจจัยที่มีผลต่อการคุกคามทางเพศ

หากกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการคุกคามทางเพศนั้น เราอาจจะต้องวิเคราะห์กลับไปถึงโครงสร้างทางสังคม โดยเฉพาะเรื่องอำนาจทางสังคมแบบปิตุลาธิปไตย (Patriarchy) โดยมองว่า ผู้ชายเป็นใหญ่ และผู้หญิงเป็นรองผู้ชาย ดังนั้นผู้หญิงจึงมักตกเป็นเหยื่อทางเพศ โดยเฉพาะสังคมในประเทศเอเชียที่มักจะทำให้คุณค่ากับเพศชายมากกว่าเพศหญิง ซึ่งอำนาจดังกล่าวอาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดปัญหาการคุกคามทางเพศขึ้น นอกจากนั้นการคุกคามทางเพศยังเกิดจากปัจจัยอื่นๆ อีกหลายปัจจัย อาทิ ปัจจัยด้านโครงสร้างสรีระทางร่างกาย ซึ่งเกิดจากฐานความเชื่อที่ว่าเพศหญิงและเพศชายมีลักษณะตามธรรมชาติที่ดึงดูดความสนใจซึ่งกันและกัน สามารถสร้างแรงจูงใจให้อีกฝ่ายหนึ่งได้ ไม่ว่าจะในสถานที่ใด ซึ่งเพศชายเห็นว่า สิ่งที่จูงใจให้เกิดการคุกคามทางเพศ คือ ลักษณะดึงดูดทางเพศ และความเป็นมิตรที่ผู้หญิงแสดงออก ดังนั้นพฤติกรรมทางเพศที่ผู้ชายแสดงออกต่อผู้หญิงบางครั้งเกิดขึ้นโดยที่ผู้ชายไม่รู้ตัวเองว่า พฤติกรรมใดเข้าข่ายการคุกคามทางเพศ (Bargh & Paula, 1995)

นอกจากนั้นหากวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการคุกคามทางเพศ อาจเกิดจากปัจจัยด้านเพศสภาพหรือเพศสภาพ (Gender) ซึ่งหมายถึง เรื่องของความเป็น

ผู้หญิงและผู้ชายที่ไม่ได้ถูกกำหนดโดยระบบทางสรีระหรือชีววิทยา แต่ถูกกำหนดโดยปัจจัยทางวัฒนธรรม สังคม และอื่นๆ ทำให้สังคมเกิดความคาดหวังต่อความเป็นหญิงและชายในแง่มุมเฉพาะต่างๆ และมีส่วนกำหนดความเชื่อ (Belief) ทศคติ (Attitude) มายาคติ (Myth) รวมทั้งประเพณีปฏิบัติต่างๆ ที่ถูกทำให้กลายเป็นบรรทัดฐานของสังคม (Social Norms) ในเรื่องของความเป็นหญิงและชาย (วิลสัน พีพิธกุล, 2557) โดยการอบรมเลี้ยงดูจะมีบทบาทสำคัญในการสร้างและกำหนดสภาพแห่งความเป็นหญิงและความเป็นชายได้อย่างชัดเจน ซึ่งโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรม (Socio-Cultural Structure) นี้เองเข้ามาหล่อหลอมและตีกรอบในมิติหญิงชายตลอดจนค่านิยมที่สังคมพิจารณาว่าเหมาะสม ทั้งยังให้คุณค่าที่ต่างกันระหว่างหญิงชาย ซึ่งสภาวะความสัมพันธ์ของเพศสภาพที่เกิดจากการหล่อหลอมนี้ นักสตรีนิยม (Feminist) ได้ใช้เป็นตัววิเคราะห์สภาพของผู้หญิง โดยเห็นว่า ในความสัมพันธ์นี้ชายเป็นผู้ครอบงำและหญิงมีสภาพเป็นรอง (Whitehead, 1979 อ้างถึงในวณิ บางประกาย ธิติประเสริฐ และสุนันท์ พลอยจิว, 2548) ซึ่งโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรมนี้เองก่อให้เกิดความรุนแรงเชิงโครงสร้าง (Structural Violence) โดยอิทธิพลในปัจจัยต่างๆ อย่างที่เกิดขึ้นและดำรงอยู่ ดังเช่น ปัญหาความรุนแรงในครอบครัวที่มีรากเหง้ามาจากความเชื่อที่ว่า “หญิงนั้นเป็นสมบัติของชาย” และหากสังคมและวัฒนธรรมยังคง

เอื้อประโยชน์ต่อเพศชายฝ่ายเดียว ปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงจะยังคงดำรงอยู่ ซ้ำยังทวีความรุนแรงและปรับเปลี่ยนรูปแบบจนมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จนบางเรื่องก็ยากที่จะมองว่า เป็นความรุนแรงต่อผู้หญิง ดังเช่นปัญหาการคุกคามทางเพศ ซึ่งกลายเป็นเรื่องธรรมดาหรือยอมรับได้ในสังคม นอกจากนี้การคุกคามทางเพศต่อผู้หญิงจะนำไปสู่ความรุนแรงเชิงโครงสร้างในรูปแบบของการควบคุมพฤติกรรมของผู้หญิงอีกด้วย (ชลิตาภรณ์ ส่งสัมพันธ์, 2539)

สำหรับการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้น อาจเกิดจากปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ซึ่งในอดีตจะพบว่า ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารองค์กรนั้นมักจะเป็นผู้ชาย สายการบังคับบัญชาจะสะท้อนความสัมพันธ์เชิงอำนาจ ซึ่งอาจทำให้เกิดการสร้างโอกาสให้ผู้ที่อำนาจเหนือกว่าในองค์กรใช้การคุกคามทางเพศเป็นเงื่อนไขในการให้รางวัลหรือการลงโทษแก่ผู้ที่มีอำนาจต่อรองน้อยกว่า (Powell, 1993) โดยเฉพาะพนักงานหญิง

ผลกระทบของการคุกคามทางเพศ

การเกิดขึ้นของปัญหาการคุกคามทางเพศจะมีผลกระทบต่อเหยื่อหรือผู้ถูกคุกคามทางเพศทั้งทางด้านจิตใจและร่างกาย รวมทั้งมีผลกระทบต่อองค์กรที่เกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นอีกด้วย สอดคล้องกับ Bravo & Cassidy (1992) ที่ได้สรุปผลกระทบจากปัญหาการคุกคามทางเพศในที่ทำงานไว้ ดังต่อไปนี้

ผลกระทบต่อจิตใจ	ผลกระทบต่อร่างกาย	ผลกระทบต่อองค์กร
<ul style="list-style-type: none"> - มีภาวะสับสนว่าทำไมต้องเกิดขึ้นกับตัวเรา - เผชิญหน้ากับความเครียด - ตำหนิตัวเอง - รู้สึกอับอาย - ขาดความกระตือรือร้น - อดทนรับสภาพ - ไม้ไว้วางใจสังคมรอบข้าง - มีอารมณ์ฉุนเฉียว - มีภาวะซึมเศร้า - มีอาการวิตกกังวล 	<ul style="list-style-type: none"> - สภาพร่างกายมีภาวะความตึงเครียด - นอนไม่หลับ - เบื่ออาหาร รับประทานอาหารไม่ค่อยได้ - ร่างกายมีอาการอ่อนล้า ไม่สบาย - มีอาการครุ่นคิด 	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน - ขาดความผูกพันต่อองค์กร - ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง - อัตราการลาออกเพิ่มขึ้น

ที่มา: Bravo & Cassedy (1992)

นอกจากนี้องค์กรแรงงานระหว่างประเทศยังได้สรุปผลเสียของการคุกคามทางเพศไว้ดังตารางต่อไปนี้

เหยื่อ	นายจ้าง	สังคม
<ul style="list-style-type: none"> - มีความทุกข์ใจ เช่น รู้สึกอับอาย เสียกำลังใจ และขาดความเชื่อมั่นในตนเอง - เปลี่ยนพฤติกรรม เช่น แยกตัวออกจากสังคม ความสัมพันธ์กับผู้อื่นเสื่อมลง - เป็นโรคทางกายและใจที่เกิดจากความเครียด ซึ่งรวมถึงโรคที่เกิดจากการใช้ยาและแอลกอฮอล์ในทางที่ผิด - เหยื่อไม่สนใจโอกาสทางอาชีพ ออกจากงาน หรือฆ่าตัวตาย 	<ul style="list-style-type: none"> - องค์กรเสียความสามารถในการผลิตเนื่องจาก <ul style="list-style-type: none"> • มีวิจารณ์ญาติที่บกพร่อง • ความร่วมมือลดลง • ขาดแรงจูงใจ • มีการขาดงาน - ไม่มีใครสมัครทำงานในตำแหน่งที่ว่างเพราะกลัวการคุกคามทางเพศในสถานที่ทำงาน - เกิดอุปสรรคต่อความก้าวหน้าและความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร เพราะขาดบรรยากาศแห่งความไว้วางใจและความร่วมมือกันทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - เสียค่าใช้จ่ายเพื่อการฟื้นฟูในระยะยาวเพื่อช่วยให้เหยื่อสามารถกลับเข้าสู่สังคมได้อีกครั้ง - จ่ายเงินสงเคราะห์ผู้ตกงานและต้องจัดการฝึกงานใหม่ - จ่ายเงินสงเคราะห์แก่ผู้สูญเสียความสามารถในการทำงาน - เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี ซึ่งรวมถึงคดีอาญา - ผู้หญิงเสียโอกาสที่จะได้งานในตำแหน่งที่ให้ค่าตอบแทนดี ซึ่งโดยปกติแล้วเป็นงานที่ผู้ชายทำเป็นส่วนใหญ่

ที่มา: ILO, 2014

ปัญหาการคุกคามทางเพศในอุตสาหกรรมบริการ

อุตสาหกรรมบริการ (Hospitality Industry) เป็นกระบวนการทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่อำนวยความสะดวก และเอื้อประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการที่มีอยู่ ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบริการที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ (บุญเสริม หุตะแพทย์, 2538) อุตสาหกรรมบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ โดยมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นในทุกๆ ปี ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจต่างๆ อาทิ ธุรกิจนาเที่ยว ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจบริการอาหาร ธุรกิจการบิน

เป็นต้น ซึ่งองค์การด้านอุตสาหกรรมบริการก็เช่นเดียวกับองค์การประเภทอื่นๆ ที่มักเกิดปัญหาด้านจริยธรรมต่างๆ ขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งปัญหาการคุกคามทางเพศ ซึ่งถือเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่มีความสำคัญ ดังที่มักปรากฏเป็นข่าวในสื่อต่างๆ เกี่ยวกับการคุกคามทางเพศอยู่เสมอ อาทิ ข่าวการคุกคามทางเพศพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ข่าวการคุกคามทางเพศพนักงานโรงแรม เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yeung (2004) ที่ระบุว่า ปัญหาการคุกคามทางเพศเป็นปัญหาจริยธรรมที่มีความสำคัญเป็นอันดับสองที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระดับความสำคัญ	ปัญหาจริยธรรมในอุตสาหกรรมบริการ
1	ปัญหาการลักขโมยทรัพย์สินขององค์กรโดยพนักงาน
2	ปัญหาการคุกคามทางเพศในที่ทำงาน
3	ปัญหาการจัดการขยะเป็นพิษที่ไม่ถูกวิธี
4	ปัญหาการรับสินบนหรือของกำนัลโดยพนักงาน
5	ปัญหาการผลิตสินค้าหรือบริการที่ไม่ได้คุณภาพด้านความปลอดภัย

ที่มา: ดัดแปลงจาก Yeung, 2004

ส่วนการศึกษาวิจัยด้านปัญหาการคุกคามทางเพศในอุตสาหกรรมบริการของประเทศไทยยังมีค่อนข้างน้อย อาทิ การศึกษาของชูดาปณี ชิบายามา (2547) เรื่องประสบการณ์การถูกคุกคามทางเพศจากการทำงาน: กรณีศึกษาลูกเรือของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า การคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นมี 2 ลักษณะ คือ การใช้ผลประโยชน์ข่มขู่ ซึ่งเป็นการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อที่จะลวนลามผู้หญิง ใช้อำนาจที่มาจากความเป็นลูกค้าผู้โดยสาร หรือความเป็นเพื่อนร่วมงานที่มีตำแหน่งสูงกว่าประเภทที่สองเป็นการคุกคามโดยอ้อมหรือเป็นการสร้างสภาพการทำงานที่เป็นปฏิปักษ์ ส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้โดยสาร เพื่อนร่วมงานที่มีตำแหน่งสูงกว่า ส่วนลักษณะของการการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นครอบคลุมทั้งทางวาจา การแสดงท่าทาง และการสัมผัสร่างกาย ซึ่งผู้

คุกคามทางเพศมีทั้งผู้โดยสารคนไทยและต่างชาติ รวมทั้งเพื่อนร่วมงาน ส่วนผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการคุกคามทางเพศพบว่า มีผลกระทบต่อสภาพจิตใจ ทำให้เครียดกังวล อับอาย นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อหน้าทางการงาน ต่อองค์การ รวมทั้งต่อภาพลักษณ์ของประเทศอีกด้วย

หากวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นในองค์การด้านอุตสาหกรรมบริการ ปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจากลักษณะเฉพาะบางประการของอุตสาหกรรมนี้ ได้แก่

ปัจจัยด้านลักษณะงาน เนื่องจากลักษณะของอุตสาหกรรมบริการเป็นอุตสาหกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ดังนั้นจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการ อาทิ

การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การให้บริการของพนักงานประจำรถโดยสารสาธารณะ การให้บริการของพนักงานต้อนรับในโรงแรม เป็นต้น ซึ่งการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวในขณะการให้บริการอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการคุกคามทางเพศเกิดขึ้น

ปัจจัยด้านลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า ลักษณะสำคัญของอุตสาหกรรมบริการ คือ การมุ่งเน้นการให้บริการเพื่อสร้างให้เกิดความประทับใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการในองค์การด้านอุตสาหกรรมบริการส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง (Gilbert, Guerrier & Guy, 1998) อาทิ พนักงานแผนกต้อนรับของสายการบิน พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office) พนักงานแผนกแม่บ้าน หรือพนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม เป็นต้น ซึ่งพนักงานเหล่านี้มีโอกาสสูงที่จะถูกคุกคามทางเพศ โดยเฉพาะการคุกคามทางเพศที่เกิดจากลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ โครงสร้างองค์การในอุตสาหกรรมบริการก็เช่นเดียวกับองค์การประเภทอื่นๆ ที่ผู้ชายยังคงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในองค์การ โดยตำแหน่งผู้บริหารขององค์การมักจะเป็นเพศชาย อาทิ ในแผนกครัวในธุรกิจโรงแรมตำแหน่งระดับสูงส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) หรือผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว (Sous Chef) ซึ่งเป็นผู้ที่มีอำนาจในการต่อรอง การให้รางวัลหรือการลงโทษพนักงาน โดยอาจมีการใช้อำนาจดังกล่าวในการคุกคามทางเพศพนักงานที่มีอำนาจต่อรองน้อยกว่า โดยเฉพาะพนักงานหญิงที่ขาดอำนาจในการต่อรองในองค์การ (Aaron & Dry, 1992; Hamilton & Veglahn, 1992; Laudadio, 1988 cited in Gilbert, Guerrier & Guy, 1998) ทำให้ไม่กล้าที่จะแสดงออกหรือเรียกร้องความเป็นธรรมเมื่อถูกคุกคามทางเพศ

การป้องกันและแก้ไขการคุกคามทางเพศ

การป้องกันและแก้ไขปัญหาคือการคุกคามทางเพศในองค์การนั้นสามารถที่จะทำได้หลายแนวทาง โดยจะต้อง

ทำควบคู่กันไป โดยผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ประกอบด้วย 3 กลุ่มหลักๆ คือ ตัวพนักงาน ผู้บริหาร และภาครัฐ โดยมีรายละเอียดดังนี้

พนักงาน

การป้องกันและแก้ไขปัญหาคือการคุกคามทางเพศในที่ทำงานนั้นควรต้องเริ่มต้นที่ตัวพนักงานเองที่จะต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับปัญหาดังกล่าว ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบขององค์การอย่างเคร่งครัด โดยไม่มองข้ามปัญหาดังกล่าว และต้องกล้าที่จะจัดการกับปัญหาหากปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นกับตนเอง หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ธนาคารโลก (World Bank, 1994) ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการของพนักงานหากเกิดปัญหาการคุกคามทางเพศขึ้น ไว้ดังนี้

- 1) อย่าคิดว่าพฤติกรรมการคุกคามทางเพศจะสามารถหยุดลงได้เอง
- 2) อย่าพยายามที่จะจัดการกับการคุกคามทางเพศเพียงลำพัง แม้ว่าจะเกิดขึ้นครั้งแรก ควรขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น
- 3) หากไม่กล้าพูดถึงเหตุการณ์ให้ใช้วิธีการเขียนรายงานเรื่องพฤติกรรมการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้น โดยรายงานตามสายการบังคับบัญชา แต่หากเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากหัวหน้างาน ควรรายงานกับผู้ที่ได้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ เช่น ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
- 4) จัดทำเอกสารเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศ โดยแสดงรายละเอียด ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน และเวลาเท่าไร พร้อมทำสำเนาเก็บไว้เป็นหลักฐานด้วย
- 5) หากผู้สนับสนุนทั้งจากภายในหรือภายนอกองค์การที่มีความรู้ความเข้าใจถึงปัญหาการคุกคามทางเพศ ซึ่งจะทำให้การร้องเรียนของผู้ถูกคุกคามมีน้ำหนักมากขึ้น

ผู้บริหาร

ผู้บริหารถือเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการป้องกันและแก้ไขปัญหาคือการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นในองค์การ โดยจะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว และควร

กำหนดเป็นแนวทางหรือนโยบายในเรื่องดังกล่าวให้ชัดเจน ซึ่ง CIPD (2006) ได้เสนอแนวทางการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศในองค์กร ไว้ดังนี้

- 1) องค์กรต้องระบุถึงพฤติกรรมทางเพศที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมไว้อย่างชัดเจน
- 2) องค์กรต้องกำหนดโทษที่จะได้รับจากการกระทำดังกล่าว
- 3) องค์กรต้องแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ผู้ที่กระทำการคุกคามทางเพศจะต้องได้รับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด
- 4) องค์กรต้องอธิบายขั้นตอนของการร้องเรียนการให้ความช่วยเหลือผู้ที่ถูกคุกคามทางเพศ ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

5) องค์กรต้องทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ที่ถูกคุกคามทางเพศจะต้องได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว และต้องเป็นความลับ

6) เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว รวมทั้งสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กร

ภาครัฐ

สำหรับภาครัฐควรมีบทบาทสำคัญในเรื่องของการกำหนดและบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังและรัดกุม ซึ่งหลายประเทศให้ความสำคัญกับปัญหาการคุกคามทางเพศเป็นอย่างยิ่งโดยได้กำหนดเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุกคามทางเพศในที่ทำงาน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

กฎหมาย	ประเทศ
กฎหมายอาชญากรรม (Criminal laws)	อินเดีย แทนซาเนีย
กฎหมายแรงงาน (Labour codes)	ชิลี ไทย
กฎหมายกลุ่มเป้าหมายของการคุกคามทางเพศ (Laws targeting sexual harassment)	บราซิล เบลีส ฟิลิปปีนส์ อิสราเอล
กฎหมายว่าด้วยความเท่าเทียมและการกีดกันทางเพศ (Equality and sex discrimination laws)	ญี่ปุ่น แอฟริกาใต้
กฎหมายระดับชาติว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (National Human Right Legislation)	แคนาดา ฟิจิ นิวซีแลนด์
กฎหมายด้านความปลอดภัยในสภาพการทำงาน (Laws of safe working condition)	เนเธอร์แลนด์

ที่มา: ILO, 2014

บทบาทของภาครัฐนอกจากการกำหนดและการบังคับใช้กฎหมายแล้ว ยังต้องมีหน้าที่สำคัญในการให้การศึกษา สร้างความตระหนักและความเข้าใจให้กับประชาชนเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าวว่าเป็นปัญหาที่มีความสำคัญ และส่งกระทบกับหลายฝ่าย รวมทั้งการให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่องสิทธิมนุษยชน ซึ่งถือเป็นประเด็นที่มีความสำคัญมากในปัจจุบัน

บทสรุป

การคุกคามทางเพศเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ อันจะส่งผลเสียต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยปัญหาดังกล่าวมีการพูดถึงกันมากขึ้นเนื่องจากเกี่ยวข้องกับเรื่องสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นประเด็นที่มีความสำคัญมากในปัจจุบัน โดยเฉพาะสิทธิของผู้ที่มีถูกละเมิด อาทิ สิทธิแรงงานต่างด้าว สิทธิสตรี สิทธิเด็ก เป็นต้น สาเหตุ

สำคัญของปัญหาการคุกคามทางเพศเกิดจากโครงสร้างทางสังคม โดยเฉพาะเรื่องอำนาจทางสังคมแบบปิตุลาธิปไตย โดยมองว่าผู้ชายเป็นใหญ่ และผู้หญิงเป็นรองผู้ชาย รวมทั้งปัจจัยด้านเพศสภาวะหรือเพศสภาพ คือ เรื่องของความเป็นผู้หญิงและผู้ชายที่ไม่ได้ถูกกำหนดโดยระบบทางสรีระหรือชีววิทยา แต่ถูกกำหนดโดยปัจจัยทางวัฒนธรรม สังคม และอื่นๆ ทำให้สังคมเกิดความคาดหวังต่อความเป็นหญิงและชายในแง่มุมมองเฉพาะต่างๆ และมีส่วนกำหนดความเชื่อ ทักษะคติ มายาคติ รวมทั้งประเพณีปฏิบัติต่างๆ ที่ถูกทำให้กลายเป็นบรรทัดฐานของสังคม ในเรื่องของความเป็นหญิงและชาย เช่น เชื่อว่าหญิงเป็นสมบัติของชาย ดังนั้นผู้หญิงจึงมักตกเป็นเหยื่อทางเพศอยู่เสมอ นอกจากนั้นเหยื่อที่ถูกกระทำมักมองว่า เรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่น่าอับอายไม่กล้าที่จะเปิดเผยหากปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นกับตนเอง ทำให้ปัญหานี้ยังถูกปล่อยปละละเลย ไม่ได้ถูกหยิบยกขึ้นมาแก้ไขอย่างจริงจัง

ปัจจุบันปัญหาการคุกคามทางเพศถือเป็นปัญหาด้านจริยธรรมที่สำคัญขององค์กรต่างๆ ที่เหยื่อหรือผู้ถูกคุกคามทางเพศมักเป็นผู้ที่ขาดอำนาจการต่อรองในองค์กร

องค์กรด้านอุตสาหกรรมบริการเป็นองค์กรอีกประเภทหนึ่งที่มีปรากฏเป็นข่าวเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศเกิดขึ้นอยู่เสมอ โดยเฉพาะการคุกคามที่เกิดจากผู้มารับบริการต่อพนักงานผู้ปฏิบัติงาน การคุกคามที่เกิดจากผู้บังคับบัญชาในองค์กรต่อผู้ใต้บังคับบัญชารวมทั้งการคุกคามจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งปัจจัยเฉพาะบางประการที่เอื้อให้เกิดปัญหาการคุกคามทางเพศขึ้นในอุตสาหกรรมนี้ ได้แก่ **ปัจจัยด้านลักษณะงาน** เนื่องจากลักษณะของงานในอุตสาหกรรมบริการเป็นงานที่มุ่งเน้นการให้บริการ ดังนั้นจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีความใกล้ชิด และมีการปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการ ซึ่งความใกล้ชิดหรือการปฏิสัมพันธ์ในลักษณะดังกล่าวในขณะการให้บริการอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการคุกคามทางเพศเกิดขึ้น **ปัจจัยด้าน**

ลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า ลักษณะสำคัญของอุตสาหกรรมบริการ คือ การมุ่งเน้นการให้บริการเพื่อสร้างให้เกิดความประทับใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการในองค์กรด้านอุตสาหกรรมบริการส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง ซึ่งพนักงานเหล่านี้มีโอกาสสูงที่จะถูกคุกคามทางเพศ โดยเฉพาะการคุกคามทางเพศที่เกิดจากลูกค้าหรือผู้มารับบริการ รวมทั้งการคุกคามจากเพื่อนร่วมงาน และจากผู้บริหารในองค์กร และ **ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร** กล่าวคือ โครงสร้างองค์กรในอุตสาหกรรมบริการก็เช่นเดียวกับองค์การประเภทอื่นๆ ที่ผู้บริหารหรือผู้ที่มีบทบาทสำคัญในองค์กร มักจะเป็นเพศชาย ซึ่งเป็นผู้ที่มีอำนาจในการต่อรอง การให้รางวัลหรือการลงโทษพนักงาน โดยอาจมีการใช้อำนาจดังกล่าวในการคุกคามทางเพศ เพื่อแลกกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ หรือเพื่อเลี่ยงการถูกลงโทษของพนักงาน

ปัจจัยดังที่กล่าวมานั้นค่อนข้างที่จะเปลี่ยนแปลงได้ยาก แต่กระนั้นก็ตามผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าวจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญ ร่วมมือกันในการป้องกันและแก้ไขปัญหาย่างจริงจัง โดย**พนักงานผู้ปฏิบัติงาน**จะต้องตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ต้องศึกษาถึงประเด็นด้านกฎหมายรวมทั้งกฎระเบียบขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว รวมทั้งต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด หากปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นกับตนเองหรือบุคคลใกล้ชิดจะต้องรีบดำเนินการตามแนวทางที่เหมาะสม ไม่มองว่าเป็นเรื่องที่น่าอับอาย ในส่วนของ**ผู้บริหารในองค์กร**ต้องกำหนดเรื่องของการคุกคามทางเพศไว้ในนโยบายขององค์กร ควรกำหนดมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม รวมทั้งจะต้องให้ความรู้กับพนักงานในองค์กรผ่านทางต่างๆ อาทิ การฝึกอบรม การจัดทำเป็นสื่อให้ความรู้ หรือการจัดสายด่วนเพื่อรับข้อร้องเรียนและตอบปัญหาเกี่ยวกับประเด็นปัญหาดังกล่าว เป็นต้น อย่างไรก็ตามประเด็นเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้บริหารในองค์กรจะต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ

และรัดกุม สำหรับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวต้องมีบทบาทสำคัญในการกำหนดและการบังคับใช้กฎหมาย ควรจะต้องมีการติดตามสถานการณ์ปัญหาดังกล่าวอย่างใกล้ชิด เพื่อนำมากำหนดเป็นกฎหมาย และนโยบายในการจัดการกับปัญหาดังกล่าว ควรมีหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาการคุกคามทางเพศอย่างจริงจังและครบวงจร นอกจากนี้ภาครัฐควรจะต้องเผยแพร่ความรู้ในเรื่องดังกล่าวให้กับประชาชนในประเทศเกิดความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญ

ของปัญหา โดยเฉพาะต้องสร้างให้เกิดความตระหนักว่า ปัญหาการคุกคามทางเพศเป็นเรื่องของการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างร้ายแรง

หากผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าวยังขาดความตระหนัก และไม่เร่งหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจังอาจส่งผลเสียหายอย่างร้ายแรงต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้ที่ถูกคุกคามทางเพศองค์กร รวมทั้งต่อภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนี้อีกด้วย

บรรณานุกรม

- กระทรวงแรงงาน. *พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541*. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2557, จาก http://www.mol.go.th/anonymouse/law_labour/protect_workers
- กระทรวงแรงงาน. *พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2551*. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2557, จาก http://www.mol.go.th/anonymouse/law_labour/protect_workers
- ชลิตาภรณ์ ส่งสัมพันธ์. (2539). ช่มชื่น: ความรุนแรงเชิงวัฒนธรรมในสังคมไทย. *รัฐศาสตร์สาร*, 19(3), 161-183.
- ชัชวราธร ปัญญาพยัตจาติ. (2556). *ภัยคุกคามทางเพศ...ประเด็นที่ต้องทบทวน*. สืบค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2557, จาก http://m.thaihealth.or.th/healthcontent/special_report/35313
- ชูดาปณี ชิบายามา. (2547). *ประสบการณ์การถูกคุกคามทางเพศจากการทำงาน: กรณีศึกษาลูกเรือของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาสตรีศึกษา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญเสริม หุตแพทย. (2538). “*ขอช่วยของอุตสาหกรรมบริการ*” เอกสารการสอนชุดวิชาอุตสาหกรรมบริการ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วณิ บางประกาย อิติประเสริฐ. (2547). *การคุกคามทางเพศในที่ทำงาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เอ็ดดิสัน.
- วณิ บางประกาย อิติประเสริฐ และสุนันท์ พลอยจิ๋ว. (2548). *คู่มือฝึกอบรมเพื่อการเสริมพลังและธรรมาภิบาลเรื่องการคุกคามทางเพศจากการทำงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ.
- วิลาสินี พิพิธกุล. (2557). *วาทกรรมเรื่องเพศในหนังสือพิมพ์*. สืบค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2557, จาก <http://www.tja.or.th/old/speak.doc>
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน. *กฎ ก.พ. ว่าด้วยการกระทำอันเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ พ.ศ. 2553*. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2557, จาก http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_docman&task=doc_details&gid=493&Itemid=226
- สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. (2556). *ภัยคุกคามทางเพศในที่ทำงาน...ปัญหาที่รบกวนแก้ไข*. สืบค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2557, จาก http://www.nhrc.or.th/2012/wb/th/print_news_detail.php?nid=1287
- Aaron, T. & Dry, E. (1992). Sexual harassment in the hospitality industry. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 33(2), 93-5.

- Bargh, J. A. & Paula, R. (1995). The naive misuse of power: Nonconscious sources of Sexual Harassment. *Journal of Social, 51*(1), 87-90.
- Bravo, E. & Cassedy, E. (1992). *The 9 to 5 Guide to Combating Sexual harassment*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Chartered Institute of Personnel and Development. (2006). *Harassment at Work Factsheet*. CIPD.
- Gillbert, D., Guerrier, Y. & Guy, J. (1998). Sexual harassment issues in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 10*(2), 48-53.
- Hamilton, A. J. & Veglahn, P. A. (1992). Sexual harassment: the hostile work environment. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 33*(2), 88-92.
- International Labour Organization. (2014). *Sexual Harassment at work*. Retrieved March 13, 2014, from http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_decl_fs_96_en.pdf
- Mackinnon, A. C. (1979). *Sexual harassment of working women*. (2nd ed.). New Haven: Yale University Press.
- Powell, G. N. (1993). *Women and Men in Management*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- World Bank. (1994). *Preventing and stopping sexual harassment in the workplace*. Washington, D. C.
- Yeung, S. (2004). Hospitality Ethics Curriculum: an Industry Perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 16*(4), 25-262.

Translated Thai Reference

- Hutapaet, B. (1995). "The scope of Hospitality Industry" Handout of Hospitality Industry Subject. Nonthaburi: The Office of the University Press Sukhothai Thammathirat Open University. [in Thai]
- Ministry of Labour. *Labour Protection Act. 1998*. Retrieved May 10, 2014, from http://www.mol.go.th/anonymouse/law_labour/protect_workers [in Thai]
- Ministry of Labour. *Labour Protection Act. 2008*. Retrieved May 10, 2014, from http://www.mol.go.th/anonymouse/law_labour/protect_workers [in Thai]
- Office of the Civil Service Commission. *Civil Service Act. 2010*. Retrieved May 10, 2014, from http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_docman&task=doc_details&gid=493&Itemid=226 [in Thai]
- Office of the National Human Rights Commission of Thailand. (2013). *Sexual threats in the workplace...Problems waiting to be solved*. Retrieved May 17, 2014, from http://www.nhrc.or.th/2012/wb/th/print_news_detail.php?nid=1287 [in Thai]

- Panyapayatati, C. (2013). *The treat of sexual harassment...issue that need review*. Retrieved 17 May, 2014, from http://m.thaihealth.or.th/healthcontent/special_report/35313 [in Thai]
- Phiphitku, W. (2014). *Discourse of Sexuality in the Newspapers*. Retrieved December 11, 2014, from <http://www.tja.or.th/old/speak.doc> [in Thai]
- Shibayama, C. (2004). *Experiences of Sexual Harassment at Work: A Case Study of The Thai Airways International's Crews*. Thesis of Woman Studies, The Graduate Volunteer Center, Thammasat University. [in Thai]
- Songsamphan, C. (1997). Rape: Cultural Violence in Thailand. *Political Science Review*, 19(3), 161-183. [in Thai]
- Thitiprasert, W. B. (2004). *Sexual Harassment in the Workplace*. Bangkok: Adison Press. [in Thai]
- Thitiprasert, W. B. & Ployjiw, S. (2005). *Training Handbook for Strengthening and Campaign of Sexual Harassment at Work*. Bangkok: Thai Health Promotion Foundation. [in Thai]



Sanit Noonin received his Master of Science Degree in Human Resource and Organization Development from the School of Human Resource Development, National Institute of Development Administration (NIDA). He is a Lecturer in the Department of Business Administration, Faculty of Hospitality Industry, Dusit Thani College.