

ทำงานคนเดียว...อันตราย!

Reference: Going Solo by Helena Bryan, WorkSafe Magazine/December 2006; www.WorkSafeBC.com



การทำงานเพียงคนเดียวแม้จะให้ความเป็นส่วนตัวและสงบเงียบ แต่ก็มีความเสี่ยงมากพอสมควร จึงเป็นหน้าที่ของนายจ้างที่จะต้องสนับสนุนและจัดการฝึกอบรมที่เหมาะสมเพื่อให้ลูกจ้างที่ปฏิบัติงานคนเดียวตามลำพังมีความปลอดภัย

การทำงานเพียงคนเดียว ไม่ว่าจะเป็นการขายสินค้าในร้านสะดวกซื้อ การรักษาความปลอดภัย การให้บริการน้ำมันเชื้อเพลิง หรือแม้แต่การขับรถบรรทุกขนส่งสินค้า มีความเสี่ยงจะได้รับอันตรายต่อชีวิตและสุขภาพ นอกจากการถูกประทุษร้ายจากมิจฉาชีพแล้ว การทำงานเพียงลำพังจะไม่มีคอยช่วยเหลือหากเกิดเหตุสุดวิสัย เช่น หัวใจวายฉับพลัน หกล้มหัวฟาดพื้น ฯลฯ

ส่งผลให้การบาดเจ็บไม่ได้รับการเยียวยาอย่างทันท่วงที บางรายถึงขั้นเสียชีวิตไปอย่างน่าเศร้าใจ

ในสภาพเศรษฐกิจที่บีบรัดและธุรกิจมีการแข่งขันรุนแรง สถานประกอบการกิจการหลายแห่งจำเป็นต้องจ้างคนงานเพียงคนเดียวเพื่อลดต้นทุน โดยเฉพาะการทำงานในสถานบริการยามวิกาลและการขับชี่ยานพาหนะ เรื่องราวที่จะนำเสนอต่อไปนี้เป็นประโยชน์มากสำหรับการทำงานคนเดียวทั้งแบบถาวรและเป็นครั้งคราว รวมไปถึงการทำงานในแบบปกติทั่วไปด้วย

หยุดพักเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ตื่นตัวตลอดเวลา

เฟอริกส์ ชาวเวจ เคยทำงานคนเดียวมาแล้ว โดยเป็นคนขับรถบรรทุกขนส่งสินค้าระยะ

ไกล บ่อยครั้งต้องขับรถคนเดียวตลอดทั้งคืนซึ่งเขายอมรับว่ามีทั้งความเมื่อยล้า เบื่อหน่ายและว่าวุ่นใจ ยิ่งเมื่อต้องเจอกับสภาพเส้นทางที่ยากลำบากหรือมีอุปสรรคจากสภาพดินฟ้าอากาศ ก็ยิ่งวิตกกังวล บางครั้งเกิดความเครียดจากความกลัวในสิ่งที่ไม่คาดผลหรือเหนือความคาดหมาย

ปัจจุบัน เฟอริกส์ ชาวเวจเป็นผู้จัดการโครงการความปลอดภัยในองค์กรขนส่งสินค้าแห่งหนึ่ง เขาระบุว่า ความเมื่อยล้าเรื้อรังและอาการนอนไม่หลับเป็นปัญหาหลักในวงการขนส่งทางถนนทั่วโลก โดยเฉพาะกับผู้ที่ใช้รถคนเดียว ในความเป็นจริง กว่า 45% ของอุบัติเหตุรถบรรทุกเกิดจากรถคันเดียว เนื่องจากคนขับไม่สามารถควบคุมรถได้ สาเหตุคือ ง่วงนอน เบื่อหน่าย วอกแวก ตัดสินใจผิดพลาด และอื่นๆ ที่เป็นปัจจัยด้านพฤติกรรมมนุษย์ “ปัญหาเหล่านี้เป็นเรื่องร้ายแรง แต่สามารถแก้ไขได้” ชาวเวจกล่าว

ชาวเวจยังโชคดีที่ได้ทำงานกับบริษัทที่ใช้นโยบาย “คนขับคู่” โดยให้มีคนขับสองคนในรถบรรทุกหนึ่งคัน ซึ่งนอกจากจะคอยช่วยเหลือกันแล้ว ระหว่างที่คนหนึ่งขับ อีกคนจะใช้โอกาสนี้นอนหลับ เพื่อให้มีแรงมาเปลี่ยนเพื่อนที่เริ่มง่วงในทัศนคติของเขา วิธีการนี้จะทำให้คนขับมีความตื่นตัวมากขึ้น เพราะระหว่างควบคุมรถต้องคิดไปตลอดทางว่า ตัวเองคือผู้รับผิดชอบชีวิตเพื่อนที่กำลังนอนหลับจึงต้องระมัดระวังเต็มที่ และเมื่อพิจารณาอย่างรอบด้านแล้วพบว่าวิธี “คนขับคู่” มีผลดีมากกว่าผลเสีย แต่หลายบริษัทไม่ยอมใช้วิธีนี้เพราะต้องการประหยัดค่าใช้จ่าย (การจ้างคนขับสองคนจะต้องจ่ายเพิ่มอีกเท่าตัว)

สำหรับคนขับคนเดียว ชาวเวจแนะนำวิธีป้องกันไม่ให้เกิดอาการเมื่อยล้าที่อาจจะนำไปสู่อุบัติเหตุ ที่สำคัญที่สุดคือ การเตรียมตัวเตรียมใจให้พร้อมก่อนเดินทาง รวมถึง การรับประทานอาหารบำรุงสุขภาพ การออกกำลังกาย การนอนหลับที่ปราศจากการรบกวนอย่างพอเพียง ฯลฯ ระหว่างที่อยู่บนท้องถนนจะต้องไม่ลืมนอนขยับค้ำในการขับรถและต้องนำรถเข้ารับการตรวจสอบตามระยะทางหรือช่วงเวลาที่กำหนด ในการขับรถขนส่งระยะทางไกล คนขับต้องนำรถเข้าตรวจสภาพทุกสามชั่วโมง ช่วงนั้นคนขับควรใช้เวลาให้เป็นประโยชน์โดยการออกมาเดินยืดเส้นยืดสาย

และสูดอากาศที่สดชื่น

เขาเวจย้าว่า เรื่องนี้นายจ้างต้องเข้ามามีส่วนร่วม นั่นคือ ควรรับผิดชอบในประเด็นความปลอดภัยของคนขับ โดยกำหนดกรอบเวลาการส่งสินค้าให้มีความยืดหยุ่น “นายจ้างควรปฏิบัติต่อลูกจ้างในฐานะเป็นเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มิใช่วัตถุสิ่งของ สิ่งที่มีอนปรนได้ก็ควรทำ การที่พวกเขาส่งสินค้าให้ถึงจุดหมายได้อย่างปลอดภัย น่าจะเป็นเป้าหมายสำคัญของธุรกิจนี้” เขากล่าวสรุปในตอนท้าย

ใช้ระบบโทรเข้า (Call-In System) เพื่อสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานตามลำพัง

วิศวกรของบริษัทเรือเฟอร์รี่ “อัลเบียน เฟอร์รี่” ที่ทำงานตามลำพังในกะเข้ามืด แม้จะไม่ต้องอยู่คนเดียวเป็นเวลานานเหมือนคนขับรถบรรทุก แต่ช่วงเวลาที่โดดเดี่ยวนั้น เขาอาจลื่นหกล้ม ตกจากที่สูงหรือเลวร้ายถึงขั้นตกเรือ เพื่อป้องกันไม่ให้อุบัติเหตุเหล่านี้กลายเป็นเหตุร้ายจนถึงขั้นเสียชีวิต บริษัทต้นสังกัดจึงติดตั้งระบบโทรเข้า (Call-in System) แทนระบบโทรเรียกขอความช่วยเหลือ (Call-out System) ที่ใช้กันมาก่อนหน้า

ระหว่างการทำงานคนเดียวในกะเข้ามืดระหว่าง 1.30 น.-4.30 น. วิศวกรบนเรือจะพกโทรศัพท์มือถือติดตัวไว้ตลอดเวลา โดยเขาจะได้รับโทรศัพท์จากบริษัทรักษาความปลอดภัยโนวา (Nova Securities) ทุกชั่วโมงเริ่มตั้งแต่ 2.00 น. ถ้าโทรครั้งแรก วิศวกรไม่รับสาย บริษัทโนวาจะโทรเข้ามาเป็นครั้งที่สอง และหากเขาไม่รับสายอีก บริษัทโนวาจะติดต่อกับคนงานของ “อัลเบียน เฟอร์รี่” คนอื่นที่อยู่ใกล้กับท่าเรือซึ่งได้รับวางตัวไว้ก่อนหน้า คนงานนี้จะโทรไปหาวิศวกรที่ไม่รับโทรศัพท์ที่อีกหนึ่งครั้งก่อนจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ควบคุมระบบการโทรเข้าของบริษัทโนวา กรณีมีความจำเป็น อาจพิจารณาส่งรถไปยังที่ทำงานของวิศวกรคนนั้นเพื่อตรวจสอบว่าเกิดอะไรขึ้น และพร้อมจะให้ความช่วยเหลืออย่างทันที่

ระบบโทรเข้าดังกล่าวจะติดตั้งไว้ในพื้นที่ทำงานของวิศวกรและคนงานใหม่ทั้งหมด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบสถานะของคนทำงานคนเดียว (Alone Worker) **จอห์น สโตนสัน** อดีตผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการและทรัพยากรบุคคลของอัลเบียน เฟอร์รี่ กล่าวว่า “ตลอด 2 ปีที่ผมทำงานในบริษัท เราไม่จำเป็นต้องโทรเรียกตำรวจ แม้ว่าคนงานที่อยู่ใกล้เคียงซึ่งถูกวางตัวไว้จะต้องตื่นขึ้นมาถึงสองครั้งตอนตีสามโดยไม่มีอะไรเกิด



ขึ้น เนื่องจากวิศวกรไม่ได้เป็นอะไร เพียงแต่เมื่อบริษัทโนวาโทรเรียกเข้ามา เขาไปทำอย่างอื่นจึงไม่ได้รับสาย”

อย่างไรก็ดี ความผิดพลาดเล็กๆ น้อยๆ ดังกล่าวถูกแก้ไขโดยให้วิศวกรติดโทรศัพท์ไว้กับตัวตลอดเวลาซึ่งทำให้ระบบมีความลงตัวมากขึ้น

นอกจากคนงานที่ทำงานตามลำพังคนเดียวแล้ว ระบบโทรเข้ายังมีคุณค่าสำหรับการทำงานแบบปกติในบางสถานที่ โดยเฉพาะงานในโรงเรียนช่วงหลังเลิกเรียน ทั้งครูและการโรงที่ทำงานระหว่างเวลา 16.00-18.00 น. แม้จะไม่ต้องเสี่ยงกับการบาดเจ็บจากการลื่น ล้ม ตกจากที่สูงหรือได้รับอันตรายจากเครื่องจักร เพราะทำงานกับกองกระดาษ สมุด ดินสอ แต่ก็เป็นไปได้ว่าอาจเกิดการเจ็บป่วยฉับพลัน หรือมีเหตุไม่คาดคิด ดังนั้น จึงจะต้องมีมาตรการป้องกันที่

เหมาะสม โรงเรียนบางแห่งในแคนาดาใช้วิธีดั้งเดิมคือ ให้มีการลงเวลาออกในสมุดบันทึกที่วางไว้ในจุดกลาง เช่น หอประชุม ก่อนการโรงจะปิดโรงเรียน ต้องมาตรวจดูว่ามีครูเซ็นออกครบหรือยัง ถ้าไม่ครบจะต้องไปตรวจสอบตามห้องต่างๆ ว่า มีครูหรือพนักงานคนใดยังทำงานอยู่หรือเกิดเหตุผิดปกติ บาดเจ็บ เจ็บป่วย อย่างไม่อย่างหนึ่ง หากไม่มีใครเป็นอะไรก็จะเตือนให้ทุกคนเตรียมออกไปจากโรงเรียนภายในเวลา 5 นาที

ในการใช้ระบบโทรเข้า (Call-in System) ภายในโรงเรียน ผู้ควบคุมความปลอดภัยกลางของโรงเรียนจะโทรเข้ามือถือของครูหรือภารโรงที่ทำงานตามลำพังในห้องต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อตรวจสอบสถานะว่ายังปกติดีหรือไม่เกิดเหตุไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น และเตือนเมื่อถึงเวลาออกจากโรงเรียน เช่นเดียวกับพนักงานในร้านสะดวกซื้อ

หรือสถานีบริการน้ำมันที่ทำงานในกะกลางคืน ฝ่ายควบคุมความปลอดภัยจะใช้ระบบโทรเข้าเพื่อใช้เป็นมาตรการเพื่อความปลอดภัยสำหรับพนักงานที่ทำงานคนเดียว จากการสำรวจล่าสุดในประเทศแคนาดาพบว่า 1 ใน 5 ของพนักงานกะกลางคืนที่ทำงานเพียงลำพังมีความเสี่ยงที่จะถูกปล้นและถูกประทุษร้าย ดังนั้น จึงต้องมีการโทรเข้าเพื่อตรวจสอบสถานะเป็นระยะๆ โดยเฉพาะในช่วงดึกซึ่งพวกเขาจะถูกโดดเดี่ยวและไม่มั่นใจในสวัสดิภาพของตัวเอง นอกจากนี้ยังเป็นระบบเพื่อยืนยันว่า พนักงานที่ทำงานคนเดียวยังปกติดีอยู่ หรือได้รับบาดเจ็บหรือเกิดการเจ็บป่วยแบบฉับพลัน หากเกิดเหตุไม่ปกติ จะดำเนินการให้ความช่วยเหลือได้อย่างทันที่

วางมาตรการป้องกันที่เข้มข้นสำหรับคนงานในสถานีบริการน้ำมัน

ในประเทศแคนาดา คนงานสถานีบริการน้ำมันที่ทำงานเดี่ยวกะกลางคืนมีอัตราเสี่ยงสูงมากที่จะถูกประทุษร้าย เนื่องจากสถานีบริการน้ำมันเป็นเป้าหมายที่จะถูกชิงทรัพย์เป็นอันดับต้นๆ เมื่อไม่นานมานี้ คนงานวัย 24 ปีคนหนึ่งถูกขโมยเสียชีวิตเพราะยืนขวางรถที่เติมน้ำมันแค่ 12.30 ดอลลาร์ (ประมาณ 400 บาท) แล้วไม่ยอมจ่ายเงิน คนขับเร่งเครื่องชนแล้วลากตัวเขาเข้าห้องรถเสียชีวิตทันที เหตุการณ์นี้ทำให้สถานีบริการน้ำมันทั่วประเทศแคนาดา ต้องรื้อระบบความปลอดภัยสำหรับคนงานใหม่หมด

ประเด็นสำคัญคือ สถานีบริการน้ำมันไม่ให้ความสนใจเรื่องความปลอดภัยของพนักงานเท่าที่ควร กฎหรือระเบียบต่างๆ มักจะลอกจากบริษัทแม่ซึ่งมีข้อแนะนำที่เป็นกลางๆ ไม่ได้เจาะลึกถึงสภาพที่แท้จริงของสถานีแต่ละแห่ง ผลก็คือคนงานตกอยู่ในความเสี่ยงจะได้รับอันตรายจากอาชญากรในหลากหลายรูปแบบ มีตั้งแต่ถูกจี้ ปล้น ทุบตี ขักรถชน ไปจนถึงฆาตกรรม

เพื่อเป็นการป้องกันเหตุร้ายที่จะเกิดกับคนงาน สถานีบริการน้ำมัน โดยเฉพาะคนงานที่ทำงานกะกลางคืนคนเดียว สถานีบริการน้ำมัน



แต่ละแห่ง ต้องกำหนดมาตรการความปลอดภัยของตัวเอง โดยจะใช้มาตรการของบริษัทแม่เป็นหลักแต่เน้นการป้องกันที่มีประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับความเสี่ยงที่มีอยู่จริง

“สิ่งสำคัญที่สุด คนงานจะต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะวิธีการเอาตัวรอดเฉพาะหน้า และการขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ” **เบตตี พริส** เจ้าหน้าที่ของ WorkSafeBC กล่าว และสรุปในตอนท้ายว่า “การทำงานคนเดียวในสถานีบริการน้ำมัน ไม่ว่าจะเป็นเวลากลางวันหรือกลางคืน ล้วนมีความเสี่ยงจะถูกปล้นเหมือนกัน เพียงแต่ในตอนกลางคืนคนงานมีโอกาสจะถูกทำร้ายรุนแรงจนถึงขั้นเสียชีวิตมากกว่าตอนกลางวัน เนื่องจากคนร้ายเชื่อว่าไม่มีใครเห็นการกระทำของเขา ดังนั้น วิธีการเอาตัวรอด คนงานต้องไม่ขัดขืนคนร้ายโดยเด็ดขาด ปล่อยให้โจรเอาเงินไป หลังจากนั้น ให้รีบแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อดำเนินตามกฎหมาย

บทสรุป

การทำงานคนเดียวตามลำพัง โดยเฉพาะในยามวิกาล ผู้ปฏิบัติงานจะมีความเสี่ยงใน 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ความเสี่ยงจะทำให้เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุสุดวิสัยต่างๆ โดยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวเป็นระยะเวลานานแล้วเกิดอาการเมื่อยล้า ง่วงนอน เครียด ฯลฯ จะเป็นต้นเหตุทำให้เกิดอุบัติเหตุ พบบ่อยที่สุดคือ คนขับรถระยะไกลต่อเนื่องเป็นเวลานานเกิดอุบัติเหตุรถชนหรือรถพลิกคว่ำ
2. ความเสี่ยงจะได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยโดยไม่มีใครให้ความช่วยเหลืออย่างทันที่ ทำให้อาการรุนแรงอาจถึงขั้นเสียชีวิต ตัวอย่างเช่น คนงานตรวจสภาพและซ่อมบำรุงเครื่องจักรกะกลางคืน หากเกิดอุบัติเหตุจากเครื่องจักรหรือเกิดการลื่นล้ม ตกจากที่สูงและอื่นๆ จนได้รับบาดเจ็บ แต่เนื่องจากทำงานคนเดียวไม่มีคน

ช่วยเหลือเพื่อปฐมพยาบาล โทรเรียกรถพยาบาล หรือนำตัวส่งโรงพยาบาล จากการบาดเจ็บที่ไม่มากนักแต่เมื่อไม่ได้รับการรักษาพยาบาลอย่างทันที่ซึ่งก็อาจทำให้อาการหนักขึ้นได้

3. ความเสี่ยงจะถูกอาชญากรประทุษร้าย มีทั้งการถูกจี้ปล้น ประทุษร้าย การคุกคามทางเพศและการข่มขืน ฯลฯ มักเกิดกับคนงานที่ทำงานตามลำพังในเวลากลางคืนและในสถานที่เปลี่ยว เช่น พนักงานร้านสะดวกซื้อ พนักงานสถานีบริการน้ำมัน เป็นความเสี่ยงจะได้รับการกระทำรุนแรงทั้งต่อทรัพย์สิน สวัสดิภาพหรือแม้แต่ชีวิต ส่วนใหญ่มักมองเผลอที่การได้รับบาดเจ็บสาหัส หรือถึงแก่ความตาย ปัจจัยนี้ถือว่าเป็นความเสี่ยงขั้นวิกฤต จำเป็นจะต้องขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยตรง

วิธีการที่เหมาะสมในการลดความเสี่ยงในแต่ละลักษณะ ดังต่อไปนี้

● **มีการหยุดพักเป็นระยะๆ และใช้ระบบเพื่อนร่วมงาน (Buddy System)** เพื่อลดความเสี่ยงจะเกิดความเมื่อยล้าและตัดสินใจผิดพลาดกรณีทำงานต่อเนื่องเป็นเวลานาน เช่น การขับรถบรรทุกส่งสินค้าระยะไกลซึ่งควรจัดให้มีคนขับสองคนเพื่อสลับกันขับรถและคอยช่วยเหลือกัน

● **ใช้ระบบโทรเข้า (Call-In System) เป็นระยะๆ เพื่อตรวจสอบสถานะภาพผู้ปฏิบัติงานตามลำพังในที่เปลี่ยวหรือในยามวิกาล** หากคนงานไม่ตอบรับสองครั้งขึ้นไปจะดำเนินการตรวจสอบซ้ำโดยส่งคนเข้าไปในพื้นที่ทำงาน มีความเป็นไปได้ว่าคนงานอาจเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ ดังนั้น ผู้ที่เข้าไปจะทำหน้าที่ช่วยเหลือคนงาน หรือเป็นผู้ติดต่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก

● **ใช้มาตรการเอาตัวรอดจากการถูกประทุษร้ายและขอความช่วยเหลือจากตำรวจ** ผู้ปฏิบัติงานตามลำพังยามวิกาลในสถานที่เปลี่ยว โดยเฉพาะงานชายของหรือบริการน้ำมันซึ่งมีเงินหรือของมีค่าอยู่ในจุดทำงาน มีความเสี่ยงจะถูกจี้ ปล้น หรือประทุษร้ายเพื่อแย่งชิงทรัพย์ วิธีการลดความเสี่ยงคือ วางมาตรการเอาตัวรอดจากสถานการณ์ร้ายโดยหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าหรือต่อสู้ขัดขืน เมื่อผ่านพ้นเหตุวิกฤตไปแล้ว ให้แจ้งหัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทั้งนี้ มาตรการดังกล่าว จะต้องเขียนเป็นขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจนซึ่งทุกคนสามารถทำตามได้ และจะต้องจัดการฝึกอบรมเพื่อให้คนงานมีทักษะมากขึ้น