

การจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต*

TOURISM SAFETY MANAGEMENT IN PHUKET

เอกชัย ชำนินา

Ekachai Chamnina

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

Northern College, Thailand

E-mail: ekachaicha9@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบในการจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะในการจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงเอกสารนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า จังหวัดภูเก็ตมีสภาพปัญหาที่ทำให้นักท่องเที่ยวมีความเสี่ยงจากภัยที่อาจเกิดจากการทำกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ บนพื้นที่ชายฝั่งทะเล ภัยจากการจมน้ำเสียชีวิต ร่องกระแสน้ำที่พัดไหลออกจากฝั่ง (Rip Current) ที่เกิดจากปัญหาของการเพิกเฉยและละเมิดสัญลักษณ์ที่เจ้าหน้าที่ได้ใช้ในการให้ข้อมูลหรือเตือนภัย สภาพปัญหาความปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงเอารถเอาเปรียบ พบปัญหาการหลอกลวงเอารถเอาเปรียบนักท่องเที่ยว สภาพปัญหาความปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงเอารถเอาเปรียบปัญหาการหลอกลวงเอารถเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวแอบอ้างใช้ตราเครื่องหมายหรือชื่อย่อของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เพื่อหลอกลวงนักท่องเที่ยว สภาพปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสภาพปัญหาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่เกิดจากการขาดการรับข้อมูลการช่วยเหลือด้านอื่น ๆ ของจังหวัดภูเก็ต ด้านการศึกษารองคประกอบการจัดการความปลอดภัยต้องมีการจัดทำนโยบายด้านการจัดการความปลอดภัยที่เป็นนโยบายและแผนปฏิบัติในทิศทางเดียวกันสำหรับการบริหารทุกระดับ ด้านแนวทางในการจัดการความปลอดภัยประกอบด้วย 1) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางน้ำ 2) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางถนน 3) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงเอารถเอาเปรียบ 4) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 5) มาตรการเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

คำสำคัญ: การจัดการ, การท่องเที่ยว, ความปลอดภัย, จังหวัดภูเก็ต

* Received 1 June 2020; Revised 15 June 2020; Accepted 30 June 2020

Abstract

The objective of this research is 1) to study the problems of tourism safety management in Phuket, 2) to study the components of tourism safety management in Phuket, And 3) to study guidelines and recommendations for tourism safety management in Phuket, as a qualitative research by using the document research methodology to analysis the data. The result of the research shows that, Phuket has a problem that puts tourists at risk from the dangers that may arise from various activities on the coast. Danger from drowning and death Rip currents flowing off the coast (Rip Current), caused by the problem of ignoring and violating the symbols used by staff in providing information or warning. Tourist tour operators pretend to use the logo or initials of the Tourism Authority of Thailand (TAT) to deceive tourists. The state of safety problems from being exploited Encountering fraud and exploitation of tourists Conditions for safety in life and property and the condition for helping tourists due to lack of information to help another Phuket province. In the study of safety management components, safety management policies must be formulated in the same direction and action plans for all levels of management. As for the guidelines for safety management, consisting of 1) Measures relating to water safety 2) Measures relating to road safety 3) Measures relating to safety from being exploited 4) Measures relating to safety in life and property 5) Measures regarding tourism assistance.

Keywords: Management, Tourism, Safety, Phuket

บทนำ

ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา การท่องเที่ยวไทยประสบความสำเร็จเป็นอย่างสูงในด้านจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ หรือคิดเป็น 22% ของ GDP ประเทศ ความท้าทายที่เผชิญคือปัญหา Over – Tourism หรือการมีจำนวนนักท่องเที่ยวมากเกินไปจนขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่ แต่ปัจจุบันวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ส่งผลไปในทางตรงกันข้ามจนอาจเรียกว่าปัญหา Under – Tourism แทน ในภาพรวมโดยองค์การท่องเที่ยวโลก (UNWTO) ประเมินผลกระทบหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) เมื่อวันที่ 27 มี.ค. พ.ศ. 2563 ว่า จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกในปีนี้ คาดว่าจะลดลงประมาณ 20 – 30% และสูญเสียรายได้ประมาณ 300 – 450



พันล้านดอลลาร์ หรือคิดเป็น 1 ใน 3 ของรายได้จากการท่องเที่ยวทั่วโลก ซึ่งการท่องเที่ยวไทย จะซบเซาอย่างต่อเนื่องต่อไป โดยจะมีเพียงการท่องเที่ยวหรือการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ บางอย่างที่เป็นเท่านั้นที่ยังเกิดขึ้น เช่น การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจและเชิงสุขภาพโดยในอนาคต นักท่องเที่ยวคาดว่าจะมีความต้องการด้านความปลอดภัย ด้านความสะอาด และการจัดการ ด้าน Social Distancing ที่ดีมีมาตรฐานมากขึ้น สำหรับธุรกิจ Homestay และ Sharing Economy เช่น Airbnb จะได้รับความนิยมน้อยลง จนกว่าจะปรับตัวให้เกิดความมั่นใจใน มาตรฐานความสะอาดและปลอดภัยได้ ส่วนในระยะกลางและระยะยาว (เทศบาลนครภูเก็ต, 2561)

ประเทศไทยควรใช้โอกาสจากวิกฤติครั้งนี้ คิดทบทวนและจัดวางยุทธศาสตร์ เพื่อปรับตัวสู่การท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและการท่องเที่ยวมูลค่าสูง โดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการการท่องเที่ยว สนับสนุนให้เกิดประเภทการท่องเที่ยวมูลค่าสูงและนวัตกรรมเพื่อการท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ การท่องเที่ยวทางกีฬา การท่องเที่ยวเพื่อสังคม การท่องเที่ยวสีเขียว การใช้เทคโนโลยี VR และ AR สร้างนวัตกรรมท่องเที่ยว การใช้ Blockchain เพื่อรับรองความเชื่อถือตลอดห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่การท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ทั้งในด้านความปลอดภัย ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การกระจายแหล่งที่มาและที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว พร้อมเชื่อมโยงเครือข่ายคมนาคมและสร้างโครงสร้างพื้นฐานรองรับอย่างเพียงพอ ซึ่งประเทศไทยถือว่ามีขีดความสามารถในการแข่งขันของการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลางและมี 2 ด้านที่เป็นจุดอ่อนเป็นอย่างมาก โดยตามการจัดอันดับของ World Economic Forum ในปี 2019 ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันของการท่องเที่ยวอยู่ที่อันดับ 31 (จาก 140 ประเทศ) เป็นอันดับ 3 ของอาเซียน รองจากสิงคโปร์และมาเลเซีย โดยมี 2 มิติย่อยที่ไทยอยู่ในอันดับที่ต่ำมาก คือ ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Sustainability) อันดับที่ 130 และความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and security) อันดับที่ 111 (กรุงเทพธุรกิจ, 2563)

จากที่กล่าวมา แน่นนอนว่าจังหวัดภูเก็ตเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก แต่อยู่ในช่วงการท่องเที่ยวซบเซาลงเพราะพิษจากการแพร่ระบาดของ COVID – 19 รวมทั้งสาเหตุที่ทำให้การท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตซบเซานั้นมีมาจากหลายปัจจัยรวมกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเศรษฐกิจโลกที่ผันผวนมาก ทำให้ทุก ๆ ตลาดที่เป็นตลาดทดแทนและตลาดหลักต่างก็ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่ไม่ดี ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวและการใช้จ่ายลดน้อยลงอย่างเห็นได้ชัด และปัญหาภายในประเทศ นั่นคือการที่นักท่องเที่ยวไม่มีความเชื่อมั่นด้านการจัดการความปลอดภัย จากสภาพปัญหาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยศึกษาสภาพปัญหาการจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยว องค์กรประกอบใน



การจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยว แนวทางและข้อเสนอแนะในการจัดการความปลอดภัย การท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดการความปลอดภัยให้กับจังหวัด หน่วยงาน หรือองค์กรอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบในการจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะในการจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัย โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงเอกสารนั้น โดยเบื้องต้นทางคณะผู้วิจัยได้ ดำเนินกระบวนการวิจัย ตามระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัย โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยกระบวนการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเชิงเอกสาร โดยการทบทวนแนวความคิด แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทาง รัฐประศาสนศาสตร์ ขอบเขตของการวิจัย ในรอบปี 2561 (Bailey, A. C, 2007)

ผลการวิจัย

1. สภาพปัญหาการจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบว่ามีสภาพปัญหาด้านการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวแบ่งออกได้ ดังนี้

1.1. สภาพปัญหาความปลอดภัยทางน้ำ เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตมีพื้นที่ชายฝั่งทะเลโดยเฉพาะพื้นที่ชายหาดถือเป็นพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวและสร้างรายได้ให้กับเกาะภูเก็ตเป็นอย่างมากในแต่ละปีด้วยสภาพภูมิศาสตร์ของเกาะที่มีชายหาดเป็นจำนวนมาก จึงทำให้มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางน้ำเป็นจำนวนมากเกิดขึ้นบนพื้นที่ชายหาดบนเกาะภูเก็ต ด้วยเหตุนี้เองทำให้นักท่องเที่ยวมีความเสี่ยงจากภัยที่อาจเกิดจากการทำกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ บนพื้นที่ชายฝั่งทะเลด้วยเช่นกัน อาทิเช่น ภัยอันตรายจากสัตว์ทะเล ภัยจากการจมน้ำเสียชีวิต ร่องกระแสน้ำที่พัดไหลออกจากฝั่ง (Rip Current) เป็นต้น บนเกาะภูเก็ตนั้นเรามักจะพบกับข่าวที่ว่ามีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติที่เสียชีวิตจมน้ำจากการทำกิจกรรมบริเวณพื้นที่ชายหาดอยู่เป็นประจำทุกปีซึ่งเกิดขึ้นจากหลากหลายสาเหตุปัจจัยด้วยกัน แต่สาเหตุหนึ่งที่มีักได้ยินอยู่บ่อยครั้งจากการรายงานของสื่อต่าง ๆ



คือปัญหาของการเพิกเฉยและละเมิดสัญลักษณ์ที่เจ้าหน้าที่ได้ใช้ในการให้ข้อมูลหรือเตือนภัย เป็นต้น

1.2 สภาพปัญหาความปลอดภัยทางถนน จังหวัดภูเก็ตมีภูมิประเทศในเขตเทศบาลนครภูเก็ตส่วนใหญ่เป็นที่ลุ่ม ทิศตะวันออกติดชายทะเล ด้านทิศเหนือมีเนินเขาสองลูก คือ เขารั้งและเขาโต๊ะแซะ มีคลองบางใหญ่จากอำเภอกะทู้ไหลผ่านตัวเมืองออกสู่ทะเลในเขตเทศบาลนครภูเก็ตซึ่งเป็นเมืองเก่าพื้นที่ส่วนในจะเป็นบริเวณที่มีประชากรหนาแน่น เป็นย่านธุรกิจการค้า โรงแรม และสถานบันเทิงต่าง ๆ ประมาณร้อยละ 90 ของถนนบริเวณศูนย์กลางเมืองจะมีร้านค้าตั้งอยู่สองข้างทางและถนนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่ค่อนข้างเล็กและแคบไม่สามารถขยายออกไปได้ โดยจังหวัดภูเก็ตมีประชากรจำนวน 410,211 คน มีรถจักรยานยนต์ 300,792 คัน รถยนต์ 173,798 คัน และมีพื้นที่การสัญจร 543 ตร.กม พบว่ามีสถิติการเกิดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงปี 2562 จัดอยู่ในลำดับที่ 7 ของประเทศ โดยอัตราการเสียชีวิตคนไทย ร้อยละ 86 คนต่างชาตีย้อยละ 14 อัตราการบาดเจ็บ คนไทยร้อยละ 83 และคนต่างชาตีย้อยละ 17

1.3 สภาพปัญหาความปลอดภัยจากการถูกลอกหลวงเอารถเอาเปรียบในจังหวัดภูเก็ต พบปัญหาการลอกหลวงเอารถเอาเปรียบนักท่องเที่ยวที่ ได้แก่

- การลอกหลวงให้นักท่องเที่ยวซื้อรายการนำเที่ยวในราคาที่เหมาะสมเกินจริง
- การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่โฆษณาไว้
- การให้บริการนักท่องเที่ยวโดยขาดมาตรฐานไม่เป็นไปตามที่โฆษณาไว้
- ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวแอบอ้างใช้ตราเครื่องหมายหรือชื่อย่อของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เพื่อลอกหลวงนักท่องเที่ยวว่าสถานประกอบการนั้นเป็นหน่วยงานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

1.4 สภาพปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่าจังหวัดภูเก็ตมีคดีอาญาที่ได้รับแจ้งและจับกุมมากที่สุดคือ คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย รองลงมาเป็น คดีฐานความผิดพิเศษ คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน ซึ่งทั้ง 3 คดี ได้รับแจ้งเพิ่มขึ้นจากทุกปีที่ผ่านมา 2,493 ราย ในขณะที่ คดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และคดีอุกฉกรรจ์ สะเทือนขวัญได้รับแจ้งลดลงจากปีที่ผ่านมา 30 ราย

1.5 สภาพปัญหาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ตมีศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (Tourist Assistance Center: TAC) อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว เดิมใช้ชื่อว่า “ศูนย์แก้ไขปัญหาการลอกหลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก



สะดวกแก่นักท่องเที่ยว ให้ข้อมูลคำแนะนำด้านการท่องเที่ยวและการป้องกันภัยจากการท่องเที่ยวรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากนักท่องเที่ยว และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สามารถแบ่งเป็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ การประสบเหตุจากการจลาจล การก่อการร้าย ประสบเหตุจากภัยธรรมชาติ ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกข่มขืน ประสบอุบัติเหตุ การหยุดชะงักของการเดินทาง การตกทุกข์ได้ยากเนื่องจากถูกประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน อาชญากรรมหรือภัยด้านอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการกำหนด

2. องค์ประกอบในการจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบว่า การจัดการความปลอดภัยแบ่งได้ตามลักษณะ ดังนี้

2.1 นโยบายด้านการจัดการความปลอดภัย เริ่มต้นที่นโยบายของจังหวัดและแผนงานด้านความปลอดภัย ซึ่งถ่ายทอดลงมาเป็นนโยบายและแผนปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน สำหรับ การบริหารทุกระดับ แต่รายละเอียดของการปฏิบัติอาจมีความเฉพาะเจาะจงตามลักษณะงานของแต่ละแห่งได้ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบชัดเจน และสามารถสื่อสารความสำคัญของการมีระบบการจัดการ ในรูปของเอกสาร แผน รายงาน โครงสร้างการบริหารระบบ ตลอดจนกิจกรรม เพื่อนำไปจัดสรรทรัพยากรด้านบุคลากร กำลังคน และงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติงานได้

2.2 ระบบการจัดการความปลอดภัย มีการจัดการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการจัดการด้านหน้าที่ความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ การจัดการความรู้ความสามารถและการฝึกอบรมปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การจัดการด้านการทำเอกสารความปลอดภัยตลอดจนเอกสารด้านอาชีวอนามัย และการจัดการการสื่อสารที่ชัดเจน เชื่อถือได้

2.3 การวางแผนและการนำไปปฏิบัติ ควรมีการทบทวนระบบการจัดการแล้วนำไปสู่การวางแผน โดยตั้งวัตถุประสงค์ด้านการจัดการความปลอดภัยให้ครอบคลุม จากนั้นนำไปสู่การปฏิบัติที่มีความถูกต้องตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้

2.4 การประเมินผล มีการตรวจติดตามและการวัดผลการปฏิบัติงาน มีการสอบสวนอุบัติการณ์และผลกระทบต่อความปลอดภัย การตรวจสอบ และการทบทวนการจัดการ

2.5 การดำเนินการปรับปรุง เมื่อมีการปฏิบัติและประเมินผลแล้วย่อมต้องพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องปกติ ดังนั้น จึงต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อหาทางป้องกันและแก้ไขไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อนขึ้นอีก

3. แนวทางและข้อเสนอแนะในการจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบว่า มาตรการการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ตามกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวกำหนด แบ่งตามสภาพปัญหาได้ดังนี้



3.1 มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางน้ำ

เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุทางน้ำที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว และส่งผลให้นักท่องเที่ยวได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต มีมาตรการความปลอดภัย ดังนี้

3.1.1 การจัดทำคู่มือการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเล คู่มือการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเล เพื่อให้จังหวัดภูเก็ตมีแนวทางในการปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางน้ำที่มีมาตรฐาน ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัย และเพิ่มความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในการท่องเที่ยวทางทะเล โดยคู่มือจะประกอบด้วยหลักสูตรการฝึกอบรม ตารางการฝึกอบรม วิธีการทดสอบทักษะอาสาสมัครช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวทางทะเล งบประมาณที่ใช้ในการจัดฝึกอบรม และตัวอย่างเครื่องแต่งกายที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

3.1.2 การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเล เช่น การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลขึ้น เพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรทางการท่องเที่ยวในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้ประสบภัยทางน้ำอย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมทั้งมีแนวทางการปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัยกิจกรรมทางน้ำตามมาตรฐานสากล

3.1.3 การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลแห่งประเทศไทย จัดกิจกรรมเพื่อสร้างเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลแห่งประเทศไทย เพื่อให้อาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลจากจังหวัดต่าง ๆ ได้ทำความรู้จัก แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานและวิธีการแก้ไขปัญหาระหว่างกัน เป็นการสร้างเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และให้ความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน

3.1.4 การจัดกิจกรรมโครงการ Australian Surf Life Savers to train in Phuket ทั้งนี้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่อาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลและบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจในการฝึกช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลได้รับ การฝึกทักษะการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลที่มีมาตรฐานในระดับสากล โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านทักษะการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลจาก Surf Life Saving ประเทศออสเตรเลีย ความปลอดภัยทางน้ำเบื้องต้น ธงและสัญญาณธงที่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติต้องศึกษาเรียนรู้และปฏิบัติตาม ได้แก่

ความปลอดภัยทางน้ำทั่วไป 1) ไม่ว่ายน้ำคนเดียว ควรว่ายน้ำกับเพื่อนหรือเป็นกลุ่ม หรือให้ผู้อื่นรู้ว่ากำลังว่ายน้ำอยู่ที่ใด 2) ไม่ว่ายน้ำออกไปไกลจากฝั่ง ควรว่ายน้ำขนานกับฝั่ง 3) ไม่ว่ายน้ำในเวลากลางคืน 4) ว่ายน้ำในบริเวณที่จัดไว้ให้หรือมีเจ้าหน้าที่ชีวิตพิทักษ์คอยดูแล 5) ไม่ควรใส่กางเกงขายาวลงเล่นน้ำ 6) ไม่ควรลงเล่นน้ำในขณะที่ฝนตก 7) เตรียม



อุปกรณ์สำหรับช่วยชีวิตไว้เสมอ เช่น ห่วงชูชีพ เสื้อชูชีพ 8) ให้ขึ้นจากแหล่งน้ำทันทีที่เห็นน้ำขุ่นแดงไหลผ่าน 9) ให้รีบวิ่งขึ้นที่สูงทันทีเมื่อเห็นน้ำลดลงจากชายหาดอย่างรวดเร็ว

ความปลอดภัยในการเดินทางทางน้ำ 1) สวมเสื้อชูชีพที่เหมาะสมกับขนาดน้ำหนักของตัวเองทุกครั้งเดินทางทางน้ำ 2) ไม่ควรใส่เสื้อผ้าที่หนา หนักหรืออุ่มน้ำ เช่น กางเกงยีนส์ เสื้อผ้าขนาดหนา 3) มองหาอุปกรณ์สำหรับช่วยชีวิตไว้เสมอเพื่อใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์

ความปลอดภัยในการดำน้ำลึก 1) ต้องผ่านการอบรมหลักสูตรการดำน้ำจากโรงเรียนที่ได้มาตรฐาน 2) มีทักษะการดำน้ำในด้านต่าง ๆ รวมถึงมีทักษะขั้นตอนฉุกเฉิน 3) มีความรู้หลักการพื้นฐานด้านเวชศาสตร์ใต้น้ำ 4) ไม่ดำน้ำคนเดียว และควรอยู่ในระยะสายตากับเพื่อนนักดำน้ำตลอดเวลา 5) อย่าให้ร่างกายขาดน้ำ หรือดื่มน้ำมากเกินไป 6) ใส่ชุดดำน้ำที่ปกป้องจากสิ่งแวดล้อมทั้งอุณหภูมิและสัตว์ทะเลบางประเภท 7) ใช้ชุดอุปกรณ์ดำน้ำที่ปลอดภัยตามมาตรฐาน 8) อุปกรณ์ดำน้ำต้องได้รับการบำรุงรักษาเป็นอย่างดี 9) ไม่ควรดำน้ำจนเกินขีดจำกัด และควรเลิกดำน้ำก่อนหมดแรง 10) หลีกเลี่ยงการขึ้นบินโดยสารหรือขึ้นในที่สูง

3.2 มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางถนน

อุบัติเหตุทางถนนที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวและส่งผลให้นักท่องเที่ยวได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ อุบัติเหตุจากรถยนต์และรถจักรยานยนต์เช่า มีสาเหตุมาจากนักท่องเที่ยวไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น ขับขี่รถจักรยานยนต์โดยไม่สวมใส่หมวกกันชนกันชนทาง ซึ่งกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้มีมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางถนน ดังนี้

3.2.1 การจัดทำคู่มือขับขี่ปลอดภัย มีเนื้อหาประกอบด้วยกฎหมายจราจร มารยาทในการขับขี่ วิธีการขับขี่ รถยนต์และรถจักรยานยนต์ในประเทศไทย ป้ายจราจร แผนที่เส้นทาง ข้อควรปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุและการแจ้งเหตุ เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความรู้และเข้าใจในการขับขี่รถยนต์และรถจักรยานยนต์อย่างปลอดภัย

3.2.2 การจัดกิจกรรมรณรงค์นักท่องเที่ยวขับขี่ปลอดภัยในช่วงเทศกาลจัดกิจกรรมรณรงค์นักท่องเที่ยวขับขี่ปลอดภัยในช่วงเทศกาล เพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับกฎหมายจราจร แผนที่เส้นทาง ข้อควรปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุและการแจ้งเหตุโดยจัดตั้งศูนย์บริการ แบบเบ็ดเสร็จร่วมกับหน่วยอื่น ๆ มีเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

3.2.3 การจัดกิจกรรมการอบรมข้อปฏิบัติในการขับขี่รถยนต์และรถจักรยานยนต์ในประเทศไทย จัดกิจกรรมการอบรมข้อปฏิบัติในการขับขี่รถยนต์และรถจักรยานยนต์ในประเทศไทย เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ขับขี่ผ่านแดนเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย อำนวยความสะดวกแก่



นักท่องเที่ยวในด้านพิธีการผ่านแดน มีสื่อสิ่งพิมพ์ แนะนำการขับขีรถยนต์และรถจักรยานยนต์ในประเทศไทย ติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ข้อควรปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และจัดอบรมเกี่ยวกับข้อปฏิบัติในการขับขีรถยนต์และรถจักรยานยนต์ในประเทศไทย

3.3 มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยจากการถูกลอกลงเออาร์ตเอาเปรียบ

เมื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกิดการขยายตัว นักท่องเที่ยวมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น สิ่งที่มาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้คืออุบัติเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว การถูกลอกลงนักท่องเที่ยว ซึ่งกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้มีมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยจากการถูกลอกลงเออาร์ตเอาเปรียบ ดังนี้

3.3.1 การแก้ไขปัญหาการแท็กซี่ ปัญหาการถูกลอกลงเออาร์ตเอาเปรียบนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับรถแท็กซี่ เช่น ไม่กมิตเตอร์ ค่าโดยสารหรือเรียกเก็บค่าโดยสารราคาสูงเกินจริง บริการไม่สุภาพ กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัย นักท่องเที่ยว ร่วมกับกรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับการร้องเรียนจากนักท่องเที่ยว และลงโทษผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย

3.3.2 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ปัญหาการถูกลอกลงเออาร์ตเอาเปรียบนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เช่น การถูกลอกลงให้นักท่องเที่ยวซื้อรายการนำเที่ยวในราคาที่สูงเกินจริง การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว ซึ่งไม่ตรงกับที่ประกาศไว้บริการนักท่องเที่ยวต่ำกว่ามาตรฐาน กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัย นักท่องเที่ยว ร่วมกับกรมการท่องเที่ยว กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ให้ซื้อรายการนำเที่ยวจากบริษัทนำเที่ยวที่มีหนังสือรับรองมาตรฐานจากกรมการท่องเที่ยว จับกุมผู้ประกอบการธุรกิจบริษัทนำเที่ยวที่ขายรายการนำเที่ยวในราคาที่สูงเกินจริง

3.3.3 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับอัญมณีและเครื่องประดับ ปัญหาการถูกลอกลงเออาร์ตเอาเปรียบนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับอัญมณีและเครื่องประดับ เช่น การถูกลอกลงให้นักท่องเที่ยวซื้ออัญมณีและเครื่องประดับในราคาที่สูงเกินจริงหรือไม่ได้คุณภาพ กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ร่วมกับกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว สมาคมผู้ค้าอัญมณีไทย และเครื่องประดับ และชมรมผู้ค้าอัญมณีและเครื่องประดับมาตรฐาน ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์แจ้งเตือน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ซื้ออัญมณีและเครื่องประดับจากร้านค้าที่ได้มาตรฐานจากสมาคมผู้ค้าอัญมณีไทย และเครื่องประดับ เจริญไกลเกลี่ยระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการเมื่อได้รับการร้องเรียนจากนักท่องเที่ยว



4. มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้มีมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนี้

4.1 การจัดกิจกรรมโครงการประชาสัมพันธ์และเตือนภัยด้านการท่องเที่ยว จัดทำโครงการประชาสัมพันธ์และเตือนภัยด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้ข้อมูลเตือนภัยด้านการท่องเที่ยวและคำแนะนำในการป้องกันภัยจากการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว ประชาสัมพันธ์ช่องทาง การร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อมูลเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สร้างความเชื่อมั่น และทัศนคติที่ดีในการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

4.2 การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อสร้างมาตรการความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยว จัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่บุคลากรทางการท่องเที่ยว เช่น ผู้ประกอบการโรงแรม พนักงานโรงแรม เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีความรู้ในการสังเกตและจดจำบุคคลต้องสงสัย การประเมินสถานการณ์ภัยคุกคาม การบริหารจัดการในภาวะวิกฤต รวมทั้งเป็นการสร้างเครือข่ายในการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

4.3 การจัดกิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องความปลอดภัยในการท่องเที่ยว จัดกิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องความปลอดภัยในการท่องเที่ยวเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในทักษะด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการช่วยฟื้นคืนชีพเบื้องต้นที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล แก่ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว เป็นการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศไทย

5. มาตรการเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว

กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้มีมาตรการเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว ดังนี้

5.1 การจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว (Tourist Assistance Center: TAC) จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก แก่นักท่องเที่ยว ให้ข้อมูลคำแนะนำด้านการท่องเที่ยวและการป้องกันภัยจากการท่องเที่ยว รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากนักท่องเที่ยว และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับนักท่องเที่ยว

5.2 การจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เป็นโครงการต่อเนื่องจากโครงการค่าใช้จ่าย ในการช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือเยียวยา



นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยแล้วเกิดความสูญเสียหรือเสียหาย โดยไม่ได้เกิด จากความประมาท เจตนา หรือการกระทำที่ผิดกฎหมายของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่น ให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งจะส่งผลต่อการสร้างรายได้ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการช่วยเหลือเยียวยา ประกอบด้วย 1) ประสบเหตุจากการจลาจล การก่อการร้าย 2) ประสบเหตุจากภัยธรรมชาติ 3) ถูกทำร้ายร่างกาย 4) ถูกข่มขืน 5) ประสบอุบัติเหตุ 6) การหยุดชะงักของการเดินทาง 7) การตกทุกข์ได้ยากเนื่องจากถูกประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน 8) อาชญากรรมหรือภัยด้านอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการกำหนด รายละเอียดการช่วยเหลือเยียวยา โดยแบ่งการเยียวยา ดังนี้

5.2.1 การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตา ทูพพลภาพถาวร ลิ่นเชิง หรืออันตรายสาหัส ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายในการปลงศพนอกประเทศภูมิลำเนา หรือค่าใช้จ่ายในการส่งศพหรือกระดูกของ นักท่องเที่ยวกลับภูมิลำเนา ไม่เกิน 1,000,000 บาทต่อคน

5.2.2 ค่ารักษาพยาบาลทางการแพทย์ รวมถึงค่าเคลื่อนย้าย ภายในประเทศ ให้จ่ายเท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 500,000 บาทต่อคน

5.2.3 ความสูญเสียหรือความเสียหายจากการหยุดชะงักของการเดินทาง ไม่เกิน 2,000 บาท ต่อคนต่อวัน ทั้งนี้ไม่เกิน 20,000 บาทต่อคน

5.2.4 การฟื้นฟูสภาพจิตใจจากการประสบเหตุจลาจล การก่อการร้าย การประสบเหตุจากภัยธรรมชาติ และการถูกข่มขืน ไม่เกิน 20,000 บาทต่อคน

5.2.5 ความสูญเสียหรือเสียหายจากการถูกประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน ทำให้ขาดปัจจัย ในการดำรงชีวิต ให้เหมาจ่าย 6,000 บาทต่อคน

อภิปรายผล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผล การศึกษาสภาพปัญหาการจัดการความปลอดภัย การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบว่า จังหวัดภูเก็ตมีสภาพปัญหาทางน้ำอันทำให้นักท่องเที่ยวมีความเสี่ยงจากภัยที่อาจเกิดจากการทำกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ บนพื้นที่ชายฝั่งทะเล อาทิเช่น ภัยอันตรายจากสัตว์ทะเล ภัยจากการจมน้ำเสียชีวิต ร่องกระแสน้ำที่พัดไหลออกจากฝั่ง (Rip Current) เป็นต้น แต่สาเหตุหนึ่งที่มีักได้ยินอยู่บ่อยครั้งจากการรายงานของสื่อต่าง ๆ คือ ปัญหาของการเพิกเฉยและละเมิดสัญลักษณ์ที่เจ้าหน้าที่ได้ใช้ในการให้ข้อมูลหรือเตือนภัย สภาพปัญหาความปลอดภัยจากการถูกล่อลวงเอารถเอาเปรียบ พบปัญหาการล่อลวงเอารถเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ได้แก่ การล่อลวงให้นักท่องเที่ยวซื้อรายการนำเที่ยวในราคาที่แพงเกินจริง การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่โฆษณาไว้ การให้บริการ



นักท่องเที่ยวโดยขาดมาตรฐานไม่เป็นไปตามที่โฆษณาไว้ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวแอบอ้างใช้ตราเครื่องหมายหรือชื่อย่อของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เพื่อหลอกลวงนักท่องเที่ยวว่าสถานประกอบการนั้นเป็นหน่วยงานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาพปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสภาพปัญหาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่เกิดจากการขาดการรับข้อมูล การช่วยเหลือด้านอื่น ๆ ของจังหวัดภูเก็ต (สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต, 2559)

สอดคล้องกับงานวิจัยของร้อยตำรวจเอก ปุริมพัฒน์ ธนาพันธ์ศิริ ศึกษาเรื่องการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต (พ.ศ. 2559) พบว่า จังหวัดภูเก็ตมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านความมั่นคง และด้านสิ่งแวดล้อม จากความเจริญที่สืบคลานเข้ามาสู่จังหวัดภูเก็ตอย่างต่อเนื่องทำให้นักธุรกิจและผู้ประกอบการธุรกิจทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติให้ความสนใจมาลงทุนในจังหวัดภูเก็ตเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากและนักท่องเที่ยวหลังไหลเดินทางเข้ามายังจังหวัดภูเก็ตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการเคลื่อนย้ายประชากรเข้ามาทำงานในจังหวัดภูเก็ต ส่งผลให้มีสิ่งปลูกสร้างใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมายในทุกพื้นที่ ทั้งพื้นที่ในเมืองภูเก็ต และชายหาดมีชื่อของจังหวัดภูเก็ต เช่น โรงแรม อาคารสำนักงาน อพาร์ทเมนท์ต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และแรงงานย้ายถิ่นจากทุกภูมิภาคของประเทศไทย รวมถึงแรงงานต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาทำงานในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตด้วย ผลสะท้อนต่อปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงของจังหวัดภูเก็ตต่อภาคการท่องเที่ยวสามารถวัดได้จากภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดภูเก็ต จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว รวมถึงสถิติเหตุการณ์/การจับกุมผู้กระทำความผิดของสถานีตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากแนวโน้มจำนวนเหตุการณ์/การจับกุมผู้กระทำความผิดที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตที่เพิ่มขึ้น ตำรวจท่องเที่ยวภูเก็ตจึงเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานการจัดการความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น แหล่งข้อมูลที่ระบุไม่ถูกต้อง

ผู้วิจัยได้อภิปรายผล การศึกษาองค์ประกอบในการจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบว่า การจัดการความปลอดภัยต้องมีการจัดทำนโยบายด้านการจัดการความปลอดภัยที่เป็นนโยบายและแผนปฏิบัติในทิศทางเดียวกันสำหรับการบริหารทุกระดับ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบให้ชัดเจน และสามารถสื่อสารความสำคัญของการมีระบบการจัดการ ในรูปแบบของเอกสาร แผนรายงาน โครงสร้างการบริหารระบบ ตลอดจนกิจกรรมเพื่อนำไปจัดสรรทรัพยากรด้านบุคลากร และงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีระบบการจัดการความปลอดภัย มีการจัดการความรู้ความสามารถและการฝึกอบรมปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีการจัดการด้านการทำเอกสารความปลอดภัยตลอดจนเอกสารด้านอาชีวอนามัย การจัดการด้านการสื่อสารที่ชัดเจน เชื่อถือได้ การวางแผนและการนำไป



ปฏิบัติโดยตั้งวัตถุประสงค์ด้านการจัดการความปลอดภัยให้ครอบคลุม จากนั้นนำไปสู่การปฏิบัติที่มีความถูกต้องตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มีการประเมินผลการตรวจติดตามและการวัดผลการปฏิบัติงาน มีการสอบสวนอุบัติการณ์ให้ทราบถึงผลกระทบต่อความปลอดภัย การตรวจสอบ การทบทวนการจัดการ และการดำเนินการปรับปรุงเพื่อหาทางป้องกันและแก้ไขไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อนขึ้นอีก

สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิง คั่น ยูย / Ninh Khanh Duy ศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านอาชญากรรมให้แก่นักท่องเที่ยว: กรณีศึกษา กองบัญชาการตำรวจนครบาลฮานอย ประเทศเวียดนาม (พ.ศ. 2561) พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ท่องเที่ยวกรุงฮานอย ประเทศเวียดนาม แบ่งได้เป็น 1) ด้านบุคคล (ด้านเหยื่อ) 2) ด้านบุคคล (ผู้กระทำความผิด) 3) ด้านสถานที่ (ที่พัก) 4) ด้านสถานที่ (แหล่งท่องเที่ยว) 5) ด้านเอกสาร (การบันทึกประวัติอาชญากร) 6) ด้านเอกสาร (การบันทึกประวัติคนเข้าพื้นที่) 7) การเข้าที่เกิดเหตุ 8) การปิดล้อมที่เกิดเหตุ และการจับกุมคนร้าย 9) การสืบสวนสอบสวนคดี 10) การติดตามคนร้าย 11) สภาพปัญหาการจัดการความปลอดภัยด้านอาชญากรรมให้แก่นักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ตำรวจในกรุงฮานอย ประเทศเวียดนาม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในเรื่องของการติดกล้องวงจรปิดในพื้นที่ท่องเที่ยวเพื่อป้องกันอาชญากรรมได้ทั่วถึงเพื่อไม่ให้เกิดการขาดประสิทธิภาพ และมีความจำเป็นในการพัฒนาหน่วยงานตำรวจยังขาดการบันทึกบุคคลที่เป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักผ่อนในพื้นที่โดยแยกเป็นคนเวียดนาม และสัญชาติอื่น ๆ เพื่อรับไว้เป็นหลักฐานในการวิเคราะห์สถิติอย่างชัดเจน (นิง คั่น ยูย / Ninh Khanh Duy, 2561)

ผู้วิจัยได้อภิปรายผล การศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะในการจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบว่า แนวทางการจัดการความปลอดภัยประกอบด้วย 1) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางน้ำ โดยการจัดทำคู่มือ การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเล เพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรทางการท่องเที่ยวในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้ประสบภัยทางน้ำอย่างถูกต้องและเหมาะสม จัดกิจกรรมเพื่อสร้างเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลแห่งประเทศไทยได้ทำความรู้จักแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานและวิธีการแก้ไขปัญหาระหว่างกัน การจัดกิจกรรมโครงการ Australian Surf Life Savers to train in Phuket เพื่อให้เจ้าหน้าที่อาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลและบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจในการฝึกช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลได้รับการฝึกทักษะการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลที่มีมาตรฐานในระดับสากล 2) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางถนน ด้วยการจัดทำคู่มือขับขี่ปลอดภัย มีเนื้อหาประกอบด้วยกฎหมายจราจร มารยาทในการขับขี่ วิธีการขับขี่ รถยนต์และรถจักรยานยนต์ในประเทศไทย การจัดกิจกรรมรณรงค์นักท่องเที่ยวขับขี่ปลอดภัยในช่วง



เทศกาล จัดกิจกรรมรณรงค์นักท่องเที่ยวขับขี่ปลอดภัยในช่วงเทศกาล การจัดกิจกรรมการอบรมข้อปฏิบัติในการขับขี่รถยนต์และรถจักรยานยนต์ตามสภาพพื้นที่ของจังหวัดภูเก็ต

3) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงเอาเปรียบ การแก้ไขปัญหาการเอาเปรียบของรถแท็กซี่ภายในจังหวัดภูเก็ต การแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการจำหน่ายอัญมณีและเครื่องประดับให้มีมาตรฐาน

4) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้วยการจัดกิจกรรมโครงการประชาสัมพันธ์และเตือนภัยด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้ข้อมูลเตือนภัยด้านการท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อสร้างมาตรการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องความปลอดภัยในการท่องเที่ยว จัดกิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องความปลอดภัยในการท่องเที่ยวเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในทักษะด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการช่วยฟื้นคืนชีพเบื้องต้นที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล และ 5) มาตรการเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ด้วยการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (Tourist Assistance Center: TAC) เพื่อทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก แก่นักท่องเที่ยว ให้ข้อมูลคำแนะนำด้านการท่องเที่ยวและการป้องกันภัยจากการท่องเที่ยว และการจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือเหยียนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อเป็นกองทุนช่วยเหลือเหยียนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูมิพัฒน์ อัครภูมินทร์ และรศ.ดร.หรรณ ชูเพ็ญ เรื่องการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: วิเคราะห์กรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต พบว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตได้มีการประสานงานระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ให้การสนับสนุนงบประมาณกับภาคธุรกิจเอกชน พัฒนาอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ในด้านภาษาต่างประเทศ พัฒนาการจัดโรดโชว์ในต่างประเทศ ส่งเสริมกิจกรรมตามประเพณีพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่เสื่อมโทรม ปัญหาและอุปสรรคขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เป็นอยู่และการเตรียมความพร้อมเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้แก่ ปัญหาบุคลากร ปัญหาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาเรื่องน้ำประปาไม่เพียงพอ ปัญหาเรื่องถนนหนทาง คุระบายน้ำ การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะต้องมีการวางแผนทั้งระยะสั้นระยะกลาง และระยะยาว ในการแก้ปัญหาระบบโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะปัญหาเรื่องน้ำดิบ การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน การให้ความช่วยเหลือด้านงบประมาณ การส่งเสริมการตลาดด้านการท่องเที่ยว และการพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยว (ภูมิพัฒน์ อัครภูมินทร์ และหรรณ ชูเพ็ญ, 2558)



สรุป/ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตจังหวัดภูเก็ต ทำให้พบถึงสภาพปัญหาด้านการท่องเที่ยวที่อาจเกิดจากการทำกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ โดยด้านการศึกษาองค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยต้องมีการจัดทำนโยบายด้านการจัดการความปลอดภัยที่เป็นนโยบายและแผนปฏิบัติในทิศทางเดียวกันสำหรับการบริหารทุกระดับ ด้านแนวทางในการจัดการความปลอดภัยประกอบด้วย 1) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางน้ำ 2) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางถนน 3) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงเอาเปรียบ 4) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 5) มาตรการเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้ายังมีข้อเสนอแนะด้านเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการเพื่อการจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวเพิ่มเติม ดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 1.1) ภาครัฐควรจะต้องบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายการท่องเที่ยว เช่น การรุกรานสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้คนในสังคมมีส่วนร่วมจัดการความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐ ภาคท้องถิ่น ภาคประชาชน และภาคธุรกิจเอกชน 1.2) ควรกำหนดนโยบายด้านการจัดการข้อมูลการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ทราบถึงกฎหมาย ข้อกำหนด แนวทางปฏิบัติ และบทลงโทษ เมื่อเข้ามาท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต หรือสถานที่ท่องเที่ยวภายในประเทศไทย 2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ 2.1) ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกฎหมายการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการรุกรานสิ่งแวดล้อมเมื่อภาครัฐเปิดการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 2.2) ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพธุรกิจ. (2563). ฉากทัศน์การท่องเที่ยวไทยหลัง COVID - 19. เรียกใช้เมื่อ 30 พฤษภาคม 2563 จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/650126>
- เทศบาลนครภูเก็ต. (2561). แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - 2565). ภูเก็ต: เทศบาลนครภูเก็ต.
- นิง คั่น ยู / Ninh Khanh Duy. (2561). แนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านอาชญากรรมให้แก่นักท่องเที่ยว: กรณีศึกษา กองบัญชาการตำรวจนครบาลสถานอย ประเทศเวียดนาม. วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิต, 7(2), 25-34.
- ภูมิพัฒน์ อัครภูรินทร์ และหรรณ ชูเพ็ญ. (2558). การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: วิเคราะห์กรณีองค์การ



บริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. วารสารบัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2(2), 468-477.

สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต. (2559). รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว. ภูเก็ต: สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต.

Bailey, A. C. (2007). *A Guide to Qualitative Field Research*. (2nd ed.). Thousand Oaks: CA: Sage.