

การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

จุฬาลักษณ์ พันธัง

คุณฉันทิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

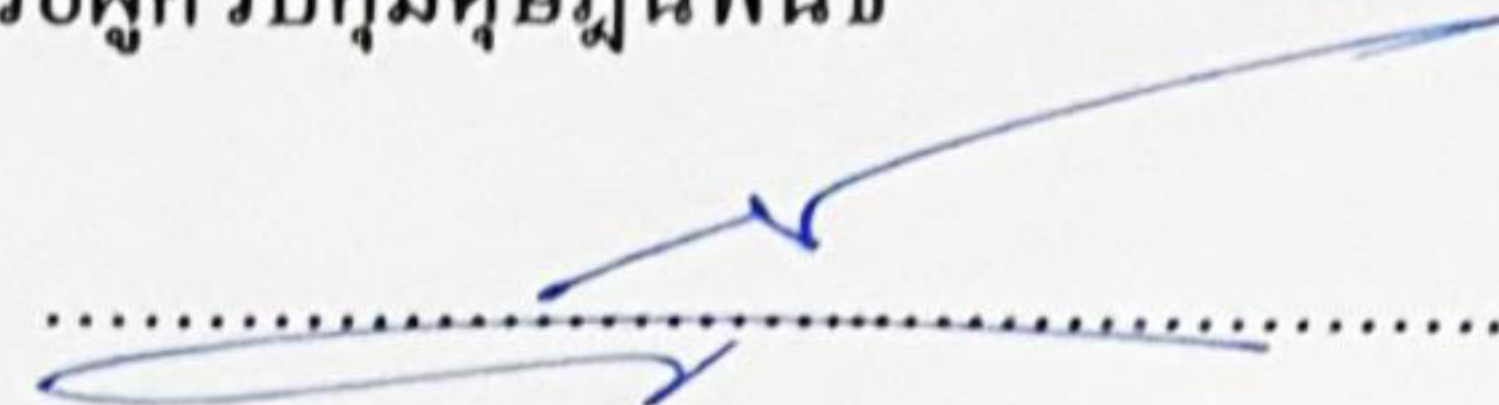
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

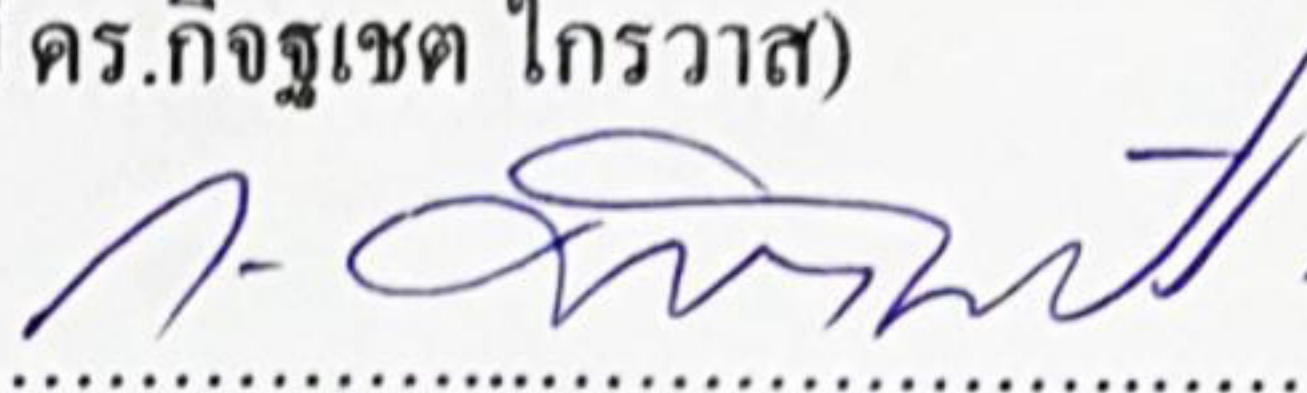
พฤศจิกายน 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

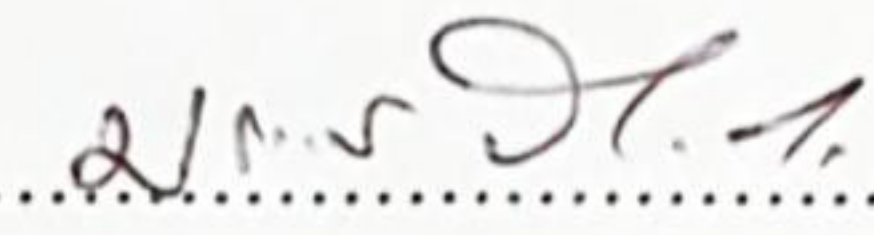
อาจารย์ผู้ควบคุมคุษฎีนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบปากเปล่าคุษฎีนิพนธ์ได้พิจารณา
คุษฎีนิพนธ์ของ จุฬาลักษณ์ พันธ์ง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

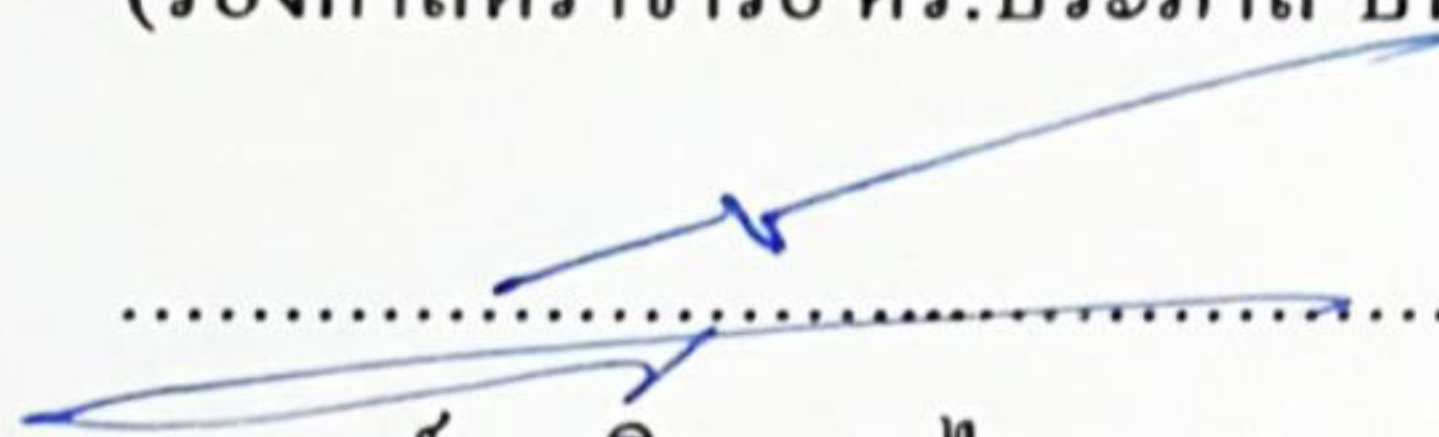
อาจารย์ผู้ควบคุมคุษฎีนิพนธ์

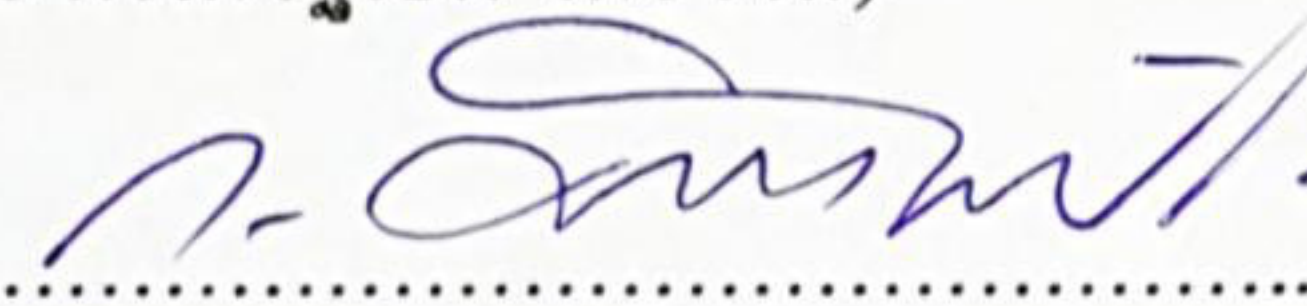

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.กิจชุต ไกรวาส)

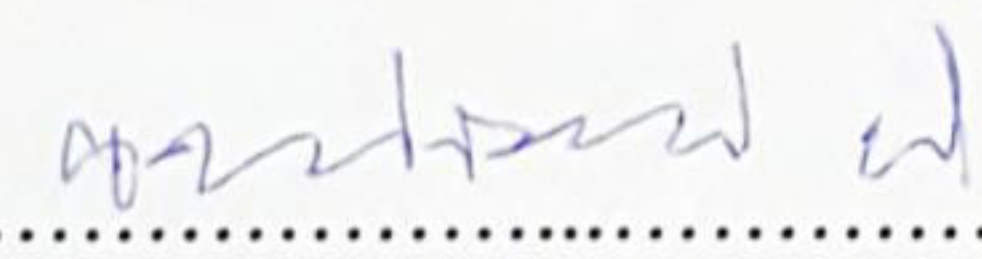

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(อาจารย์ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า



..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาส ปิ่นตบแต่ง)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กิจชุต ไกรวาส)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวัฒน์ พิมลจินดา)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับคุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา


.....ผู้รักษาการแทนคณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อานนท์ วงษ์แก้ว)

วันที่..... 22 พ.ย. 2561

กิตติกรรมประกาศ

คุษฎีนิพนธ์เรื่อง “การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา” ในครั้งนี้ ต้องการชี้ให้เห็นว่าการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาที่มีประสิทธิผลควรมีรูปแบบและแนวทางอย่างไร ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษานโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา 3) เพื่อศึกษารูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา ในการจัดทำคุษฎีนิพนธ์ครั้งนี้ผู้วิจัยได้รับการขับเคลื่อนไปสู่วิธีการความสำเร็จจากความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร. กิจฐเขต ไกรवास และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร. กฤษณา นันทเพ็ชร ท่านประธานสอบคุษฎีนิพนธ์และคณะกรรมการสอบคุษฎีนิพนธ์รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่กรุณาให้ความรู้ ชี้แนะ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข และวิจารณ์ผลงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของคุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จาก นายแพทย์ประสิทธิ์ จิตติวัฒนพงศ์ ที่ปรึกษาเมืองพัทยาและอดีตผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางละมุง ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่านที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ส่งผลให้คุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ประการหนึ่ง คุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้คงสำเร็จลุล่วงไม่ได้หากขาดแรงใจสำคัญให้เกิดความมุ่งมั่นพากเพียร ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา (อาจารย์กวีศิลป์-อาจารย์ทองไสย์ พันธัง) คุณอนันต์-คุณวรรณ อนันตภักดิ์ ขอขอบคุณน้องชายและกำลังใจจากครอบครัวอันเป็นที่รักทุกคน ทั้งเพื่อน พี่ น้อง ครูอาจารย์ และลูกศิษย์ รวมถึงพลังใจที่สำคัญจาก คุณพิชชา จิตติวัฒนพงศ์ และ ค.ช. ธีรัช จิตติวัฒนพงศ์

คุณค่าและประโยชน์ของคุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่คุณอนันต์ อนันตภักดิ์ ผู้อยู่เบื้องหลังทุกความสำเร็จ บุญพารีย์ บูรพาจารย์ ผู้มีพระคุณทุกท่าน ตลอดจนผู้มีชื่อในบรรณานุกรมและเชิงอรรถในการวิจัยครั้งนี้ ที่ส่งผลให้ผู้วิจัยเป็นคุษฎีบัณฑิตอย่างเต็มภาคภูมิ และประจักษ์ในคำกล่าวที่ว่า “เมื่อมีความพากเพียรสุดสาหัสแล้ว ไม่มีอะไรที่เป็นไปไม่ได้ ความสำเร็จย่อมเป็นของผู้มีความเพียรเสมอ”

จุพาลักษณ์ พันธัง

55810211: สาขาวิชา: รัฐประศาสนศาสตร์; ปร.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)

คำสำคัญ: การท่องเที่ยว/ความปลอดภัย/การจัดการ

จุฬาลักษณ์ พันธัง: การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา (TOURISM SAFETY MANAGEMENT IN PATTAYA CITY AREA) คณะกรรมการควบคุม
คชภูนิพนธ์: กิจรัฐเขต ไกรวาส, ปร.ด., กฤษฎา นันทเพ็ชร, ปร.ด. 264 หน้า. ปี พ.ศ. 2561.

การศึกษาเรื่องการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา และรูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา โดยการดำเนินการวิจัยได้ใช้วิธีการแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ในการศึกษา ใช้เครื่องมือแนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interviews) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในกลุ่มผู้บริหาร และผู้นำ จำนวน 18 คน

ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานภาครัฐมียุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวในหน่วยงานของตน โดยยุทธศาสตร์หลักมาจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และกระจายเข้าสู่จังหวัด และในระดับท้องถิ่นซึ่งก็คือเมืองพัทยารวมถึงทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการบูรณาการซ่อมแผนจัดการความปลอดภัยร่วมกันปีละ 1 ครั้ง ในขณะที่ภาคเอกชน ไม่มีแผนที่เป็นรูปธรรมชัดเจน ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ใช้แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ 4 มิติ ได้แก่ 1) ด้านระบบบริหารบุคลากร และ กระบวนทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยมการทำงาน 2) ด้านงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ 3) ด้านกระบวนการและวิธีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ และ 4) ด้านมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน สำหรับผลศึกษารูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา พบว่า มี 4 มาตรการ คือ มาตรการที่ 1 ด้านการเฝ้าระวังความปลอดภัย มาตรการที่ 2 ด้านการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อประสบปัญหาด้านความปลอดภัย มาตรการที่ 3 ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และมาตรการที่ 4 ด้านการปราบปราม ส่วนแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยามีดังนี้ 1) บริหารอัตรากำลังที่มีอยู่ให้เหมาะสม 2) ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานให้ความสำคัญ สนับสนุน ส่งเสริม ผลักดันให้เกิดการปฏิบัติงานในเชิงรูปธรรม 3) จัดฝึกอบรมและประเมินผลบุคลากร 4) บริหารงบประมาณที่มีอยู่ให้เหมาะสม

- 5) จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานโดยพิจารณาเรื่องที่สำคัญและเร่งด่วน
- 6) สร้างความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาในหน่วยงานของตน
- 7) บูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน
- 8) ปรับปรุงแก้ไขข้อจำกัดด้านกฎหมาย
- 9) ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนและภาคประชาชน และ
- 10) ติดตามและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง

55810211: MAJOR: PUBLIC ADMINISTRATION; Ph.D. (PUBLIC ADMINISTRATION)

KEYWORDS: TOURISM/ SAFETY/ MANAGEMENT

JULALUCK PUNTHUNG: TOURISM SAFETY MANAGEMENT IN PATTAYA CITY AREA. ADVISORY COMMITTEE: KITTACHET KRIVART, Ph.D., KRISDA NANTAPETCH, Ph.D. 264 P. 2018.

A Study aimed to examine the policy, plan and operation, problems and obstacles in tourism safety management, and the model and guidelines for effective Tourism Safety Management in Pattaya City Area. The qualitative research employed in-depth questions as the research instrument for in-depth interviews in collecting data from 18 key informants of top management group.

The preliminary finding demonstrated that Government had the particular strategies, policies, plans and operations for tourism of their own organization according to the main strategy from the Ministry of Tourism and Sports to the provincial and local level including all stakeholders in Pattaya. In addition, there was at least once-a-year integral drill of safety instruction and management whereas the private sector did not have a concrete plan pertaining problem and safety management in tourism in Pattaya. In terms of the problem and difficulties in Pattaya tourism safety management, the results showed that the relevant parties which could be divided into four New public management factors: 1) personnel management and paradigm, culture, work values, 2) budgeting, finance and procurement, 3) process and work processes, 4) Standards and measurement. For the model and guidelines for effective Tourism Safety Management in the area, the findings showed that the model and guidelines for effective Tourism Safety Management in the area Pattaya City arranged under four measures: 1) safety surveillance, 2) assisting provision in case of emergency, 3) public relation for safety instruction, and 4) suppression and protection.

Finally, the effective management guidelines of tourism in the Pattaya area were as follows: 1) managing the existing manpower appropriately, 2) the executives or the heads of the organization's proper supports of the concrete implementation. 3) training and evaluation of personnel. 4) proper management of existing budgets, 5) purchasing safety equipment according to its needs and importance, 6) introducing a thorough understanding of policies, plans and

operations in managing tourism safety in the Pattaya to all of their respective agencies, 7) integrating inter-agency operation and cooperation. 8) revising legal restrictions, 9) promoting public and private sectors with public relations, and 10) monitoring and assessing ongoing operation.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดการจัดการด้านความปลอดภัย	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย	58
แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่.....	76
นโยบายเมืองพัทยา ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	79
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	84
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	91
กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	91
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	92
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย	94
การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	94
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	95
การวิเคราะห์ข้อมูล	95
การนำเสนอรายงานวิจัย	96

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	98
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษา นโยบาย แผนงานและการดำเนินงานในการจัดการ ความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา	98
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาค้นคว้าและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา	206
ส่วนที่ 3 ผลการศึกษารูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มี ประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา.....	222
แนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผล สำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา	232
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	234
สรุปผลการวิจัย.....	234
อภิปรายผล	241
ข้อเสนอแนะ	251
บรรณานุกรม	257
ประวัติย่อของผู้วิจัย	264

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว.....	17
2 มาตรการจัดการความปลอดภัยด้านท่องเที่ยว	24
3 ความหมายของอาชญากรรม	36
4 ความหมายเครือข่าย	59
5 สรุปรวิธิดำเนินการวิจัย	97
6 การศึกษายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา สินค้าและบริการท่องเที่ยว.....	101
7 การศึกษายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 ด้านยุทธศาสตร์การบริหาร จัดการการท่องเที่ยว	104
8 คำย่อของหน่วยงานต่าง ๆ	108
9 การศึกษาแผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี ยุทธศาสตร์การปรับปรุง และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว ให้มีความหลากหลายได้มาตรฐานสากล และเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวระดับ นานาชาติ.....	123
10 การศึกษาแผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี การดำเนินงานตาม นโยบายผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรีและการใช้คำสั่งทางการปกครองเพื่อแก้ไขปัญหา สำคัญของจังหวัด	124
11 การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวขององค์กรต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ...	129
12 สถิติคดีวิ่งราวทรัพย์ในพื้นที่เมืองพัทยา	156
13 แผนรองรับอุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัย (Mass casualty)	182
14 ปัญหาการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา	207
15 นโยบาย แผนงาน การจัดการความปลอดภัยของหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ เมืองพัทยา	236

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 จำนวนนักท่องเที่ยว รายได้จากการท่องเที่ยว และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยว	2
2 อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย.....	3
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	11
4 สภาพแวดล้อมการป้องกันอาชญากรรม	57
5 การเกิดเครือข่าย	70
6 ขั้นตอนบูรณาการ การปฏิบัติงานความปลอดภัยจังหวัดชลบุรี	111
7 โครงสร้างศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี.....	115
8 แผนที่ตั้งศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี ในเขตเมืองพัทยา	120
9 แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรีของศูนย์บริการและช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี	125
10 ทักษะภาพที่สวยงามของเมืองพัทยา จากบริเวณเขาพระตำหนัก.....	126
11 แหล่งท่องเที่ยวยามราตรี วอล์คกิ้ง สตรีท พัทยา (Walking street pattaya).....	127
12 ศาลว่าการเมืองพัทยา.....	131
13 พัทยาทีมทั้ง 37 หน่วยงาน และศูนย์ควบคุมและสั่งการความปลอดภัยเมืองพัทยา	141
14 การเพิ่มประสิทธิภาพกล้องวงจรปิดเพื่อเพิ่มความปลอดภัยของเมืองพัทยา.....	142
15 พัทยาทีม.....	143
16 หน่วยทัพพระยา 2310.....	143
17 อัตราการเกิดอุบัติเหตุและสาธารณภัยของเมืองพัทยา.....	144
18 เทคโนโลยีการรักษาที่ทันสมัย โรงพยาบาลเมืองพัทยา	146
19 ศูนย์แพทย์ชุมชนนานาชาติ เกาะล้าน (Central medical unit).....	147
20 นโยบาย ธรรมชาติ หาดสวย น้ำใส สงบ ปลอดภัย ให้ทะเลพัทยา	148
21 นโยบาย ร่วมเป็นหูเป็นตา พัทยาสะอาดน่าอยู่ น้อมอง	149
22 สถานีตำรวจธรเมืองพัทยา	150
23 สถิติคดีวิ่งราวทรัพย์และล้วงกระเป๋าที่เกิดขึ้นในพื้นที่เมืองพัทยา เดือนมกราคม-กันยายน พ.ศ. 2558.....	157
24 แก๊งบุคลิกและเยาวชนที่ก่อเหตุวิ่งราวทรัพย์ในพื้นที่เมืองพัทยา.....	158
25 สถิติการวิ่งราวทรัพย์จำแนกตามวันที่เกิดเหตุ	159

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
26 สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6 สาขาพัทยา.....	161
27 ยุทธศาสตร์เพื่อการยกระดับความปลอดภัยทางน้ำ พัทยา โมเดล (Pattaya Model).....	163
28 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว.....	167
29ด่านตรวจคนเข้าเมืองพัทยา.....	173
30 ทัศนียภาพของบริเวณด้านหน้าอาคารอุบัติเหตุใหม่ โรงพยาบาลบางละมุง.....	180
31 ระบบการสื่อสารในแผนรองรับอุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัย (Mass casualty).....	186
32 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สาขาพัทยา.....	187
33 หน่วยกู้ภัยมูลนิธิสว่างบริบูรณ์ พัทยา.....	193
34 การซ่อมทำแผนฉุกเฉินของหน่วยกู้ภัยมูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน พัทยา.....	195
35 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา.....	221
36 รูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา.....	223
37 กระบวนการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา.....	224
38 โครงสร้างศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา (Pattaya tourist service and assistance center).....	225
39 ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 และแผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี.....	235

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้รับการกล่าวขานจากนักท่องเที่ยวทั่วโลกถึงความมีอรรถาสัยไมตรีที่ดีของคนไทยว่าเป็นดินแดนแห่งรอยยิ้ม (The land of smiles) นอกจากนี้แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่หลากหลาย สวยงาม คงความอุดมสมบูรณ์แล้ว ยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่บอกเล่าเรื่องราวประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และอารยธรรมอันงดงามของบรรพชน อันเป็นเอกลักษณ์ตามวิถีไทยผ่านเทศกาลต่าง ๆ ไม่เพียงแค่อรรถชาติและความหลากหลายของอาหารที่ได้รับความนิยมแพร่หลายเท่านั้น ประเทศไทยยังได้รับการยอมรับจากนานาชาติในเรื่องการให้บริการที่น่าประทับใจ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร การบริการด้านคมนาคมขนส่งที่สะดวกสบาย นอกจากการเดินทางท่องเที่ยวทั่วไทยจะทำให้โดยสะดวกและง่ายดายแล้วการเดินทางข้ามแดนไปยังประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคนี้ก็ทำได้ง่ายเช่นกัน นับได้ว่าสถานที่ตั้งเป็นศูนย์กลางการเดินทางที่ยอดเยี่ยมแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ความประทับใจและประสบการณ์ที่เหนือความคาดหมายดังกล่าวช่วยเสริมภาพลักษณ์การท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย และยังเพิ่มมนต์เสน่ห์นำค้นหาให้ดินแดนแห่งรอยยิ้มนี้ยังคงเป็นจุดหมายปลายทางที่คุ่มค่าแห่งการเดินทางมาเยือน

สถานการณ์การท่องเที่ยวไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องทั้งจำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยวในระยะ 5 ปี ที่ผ่านมาจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจาก 14.0 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2552 เป็น 24.8 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2557 และสูงสุดในปี พ.ศ. 2556 ถึง 26.5 ล้านคน เป็นลำดับที่ 7 ของโลก แต่ลดลงในปี พ.ศ. 2557 เนื่องจากประสบกับวิกฤตทางการเมืองและวิกฤตเศรษฐกิจในกลุ่มประเทศยุโรป โดยตลาดหลักยังคงเป็น 10 ตลาดที่มีส่วนแบ่งการตลาดรวมกันมากกว่าร้อยละ 60.00 ได้แก่ จีน อินเดีย สหราชอาณาจักร มาเลเซีย ออสเตรเลีย สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น เยอรมนี เกาหลีใต้ และฝรั่งเศส ส่วนรายได้และค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามจำนวนนักท่องเที่ยว โดยในปี พ.ศ. 2556 มีรายได้ 1.20 ล้านล้านบาท สูงสุดเป็นอันดับ 10 ของโลก และลดลงเหลือ 1.17 ล้านล้านบาท ในปี 2557 โดยมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 26.35 ต่อปี และคาดว่าในปี พ.ศ. 2558 จะมียอดรายได้ 1.40 ล้านล้านบาท ซึ่งสอดคล้องกับค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งของนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากค่าใช้จ่าย 36,061 บาท/คน/ครั้ง ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 47,272 บาท/คน/ครั้ง ในปี พ.ศ. 2557 อย่างไรก็ตาม ระยะเวลาพำนักของนักท่องเที่ยวมีอัตราการขยายตัวค่อนข้างน้อย เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวในระยะใกล้ โดยในปี พ.ศ. 2549 นักท่องเที่ยวมีจำนวนวันพัก

เฉลี่ย 8.62 วัน/ ครั้ง เพิ่มขึ้นเป็น 9.85 วัน/ ครั้ง ในปี พ.ศ. 2556 หรือเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 0.1 วัน ซึ่งนับเป็นข้อจำกัดประการหนึ่งในการเพิ่มรายได้ให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)



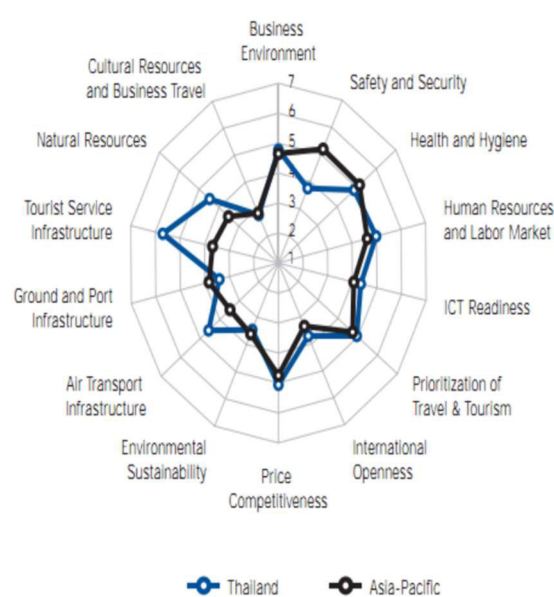
ภาพที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยว รายได้จากการท่องเที่ยว และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูงและมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องด้วยเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน การกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค ตลอดจนมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและการลงทุน เมื่อประเทศประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศสามารถช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ในเวลาที่รวดเร็วกว่าภาคผลิตและบริการอื่น ๆ อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มการแข่งขันรุนแรงขึ้นตามลำดับ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความอ่อนไหวง่ายจากปัจจัยลบทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ สถานการณ์และผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เป็นความท้าทายต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทยมาจากหลายประเด็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นด้านภาพลักษณ์และ

ความเชื่อมั่นในเรื่องของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

การประเมินภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยในระยะเวลาที่ผ่านมา พบว่ามีภาพลักษณ์ด้านลบ ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรม ความปลอดภัย การหลอกลวงในรูปแบบต่าง ๆ ปัญหาจากความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว เป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวกลุ่มตลาดหลักเปลี่ยนจุดหมายไปยังแหล่งท่องเที่ยวในภูมิภาคอื่น ๆ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) สอดคล้องกับข้อมูลของ Travel and tourism competitiveness index ในปี พ.ศ. 2557 ที่พบว่าประเทศไทยมีอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันในลำดับที่ 35 ของโลก และเป็นอันดับที่ 10 ในภาคพื้นเอเชียและแปซิฟิก สำหรับปัจจัยที่เป็นเป็นจุดอ่อนสำคัญของการท่องเที่ยวไทย ได้แก่ ด้านความปลอดภัย (ลำดับที่ 132) ด้านความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม (ลำดับที่ 116) และด้านสุขอนามัย (ลำดับที่ 89) (World Economic Forum, 2015; กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

	Rank (out of 141)	Score (1-7)
Travel & Tourism Competitiveness Index.....	35.....	4.26
Enabling Environment	74.....	4.55
Business Environment	38.....	4.78
Safety and Security	132.....	3.75
Health and Hygiene.....	89.....	4.87
Human Resources and Labour Market.....	29.....	4.98
ICT Readiness.....	60.....	4.34
T&T Policy and Enabling Conditions.....	49.....	4.29
Prioritization of Travel & Tourism	40.....	4.95
International Openness.....	49.....	3.70
Price Competitiveness.....	36.....	5.06
Environmental Sustainability.....	116.....	3.46
Infrastructure	37.....	4.56
Air Transport Infrastructure	17.....	4.57
Ground and Port Infrastructure.....	71.....	3.41
Tourist Service Infrastructure.....	21.....	5.70
Natural and Cultural Resources	21.....	3.63
Natural Resources.....	16.....	4.47
Cultural Resources and Business Travel	34.....	2.79



ภาพที่ 2 อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย (World Economic Forum, 2015)

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวและดำเนินมาตรการเชิงรุกด้านการท่องเที่ยว โดยกำหนดพื้นที่ยุทธศาสตร์หลักด้านการท่องเที่ยว 5 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา) โดยส่งเสริมให้เมืองพัทยาเป็น Tourism & Sport City พัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวสินค้าและบริการให้ได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึงชุมชนและสิ่งแวดล้อม เชื่อมโยงสินค้าทางการเกษตรผลิตภัณฑ์ชุมชนสู่ภาคอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวแทนการนำเข้าและบริโภคสินค้าจากต่างประเทศ นอกจากนี้ได้มีประกาศจากคณะกรรมการบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 20 (8) และมาตรา 35 แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2546 เพื่อกำหนดแนวเขตพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยงเป็นพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนอีกด้วย (กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง, ม.ป.ป., หน้า 3; กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558; ประกาศคณะกรรมการบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เรื่อง กำหนดแนวเขตพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง, 2552)

เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีเป็นหนึ่งในพื้นที่ยุทธศาสตร์หลักด้านการท่องเที่ยวตามนโยบายการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวของรัฐบาล ได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของภาคตะวันออกและเป็นพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ด้วยเหตุที่เมืองพัทยามีเมืองเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ กิจกรรมทางเศรษฐกิจส่วนใหญ่จึงเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการ โดยประชากรร้อยละ 87.00 ประกอบอาชีพด้านการค้าและบริการนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ มีรายได้เฉลี่ยประมาณ 270,000 บาท/คน/ปี อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญที่สุดของเมืองพัทยา ปัจจุบันมีการจ้างแรงงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมากกว่าร้อยละ 90.00 ของแรงงานในภาคอุตสาหกรรม เช่น โรงแรม บังกะโล ในดัลลัส เป็นต้น มีการประกอบการด้านพาณิชยกรรม ประมาณร้อยละ 4.00 เช่น การทำธุรกิจ การค้าปลีก ธุรกิจ นำเข้า-ส่งออก และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ประเภทขายหรือเช่าอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกและความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยว เช่น การให้เช่ารถจักรยานยนต์, เรือเจ็ทสกี, เรือนำเที่ยว, เรือลากرم, เรือลากกล้วย เป็นต้น (เมืองพัทยา, 2557 ก)

ปัจจัยด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยว แต่ทว่าเมืองพัทยายังประสบปัญหาด้านปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวอยู่บ่อยครั้งในหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการเอาไรด์เอาเปรียบนักท่องเที่ยว วังราวทรัพย์ ลักทรัพย์ ปลดทรัพย์ หรือเหตุความไม่

ปลอดภัยทางบกและทางน้ำในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กรณีตัวอย่าง เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 เกิดเหตุเรือโดยสารรับส่งนักท่องเที่ยว เกาะล้านตราเวล ของบริษัท เกาะล้านตราเวล จำกัด บรรทุกนักท่องเที่ยวกว่า 200 คน จากเกาะล้านมุ่งหน้าสู่แหลมบาลีฮาย เมืองพัทยา จมลงระหว่างหาดนวลกับท่าไร่ เกาะล้าน ตำบลนาเกลือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ห่างจากฝั่ง 1,500 เมตร เป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวเสียชีวิต 6 ศพ บาดเจ็บกว่า 15 คน ส่งผลให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องต้องกลับมาทบทวนมาตรการและนโยบายที่เข้มงวดด้านการสร้างความปลอดภัย แม้ที่ผ่านมาได้เกิดเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยทางน้ำอยู่บ่อยครั้ง แต่ยังไม่ได้มาตรการหรือแนวทางป้องกันแก้ไขที่เข้มงวดเพื่อประสานงานหรือดูแลร่วมกันอย่างจริงจัง รวมถึงไม่ได้ให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดูแลด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยว ทั้งที่เมืองพัทยาส่งรายได้จากการท่องเที่ยวถึง 90,000 ล้านบาทต่อปี (ไทยรัฐออนไลน์, 2556) นอกจากนี้พบว่าประเด็นปัญหาที่สำคัญที่เกิดกับนักท่องเที่ยว เช่น 1) ด้านความไม่ปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน จากอาชญากรรมในทุกรูปแบบ 2) ด้านอุบัติเหตุ เช่น อุบัติเหตุทั้งทางบก และทางน้ำ 3) การเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวในการซื้อสินค้า 4) การซื้อขายและเสพยาเสพติดตามแหล่งท่องเที่ยว 5) ปัจจัยการดูแลสุขภาพ/ สุขอนามัยส่วนตัว เช่น ปัญหาเกี่ยวกับโรคประจำตัว โรคติดต่อ โรคอุจจาระร่วงอย่างรุนแรง หรืออาหารเป็นพิษ 6) ปัญหาที่เกิดจากบริษัทนำเที่ยว เช่น ไม่มีใบอนุญาต หรือมีคุณสมบัติอ่อน (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ม.ป.ป.; จินตนา สุขมาก, 2544; การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2545) ส่วนเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นและพบได้ในพื้นที่ของเมืองพัทยายู่บ่อยครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เช่น สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองก็ยังไม่ได้กำหนดนโยบายหรือมาตรการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวให้เจ้าหน้าที่เพื่อยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน (เอกนรินทร์ ปันยานะ, 2547, หน้า 56) นอกจากนี้ นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ขาดทิศทางชัดเจน ทำให้การร่วมมือของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมีอุปสรรคและเป็นปัญหาด้านการประสานงานกับตำรวจท่องเที่ยว รวมทั้งการสื่อสารระหว่างตำรวจท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยวยังไม่ดีเท่าที่ควรอีกด้วย (เกษัย ซอประเสริฐ, 2539, หน้า 124)

จากปัญหาของภาครัฐและภาคเอกชนที่ยังขาดแผนงานย่อยในหน่วยงานของตนเอง การนำนโยบายไปปฏิบัติที่ชัดเจน รวมถึงขาดการบูรณาการร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาประเด็นการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานในเขตพื้นที่เมืองพัทยา เพื่อเป็นต้นแบบในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว รวมถึงปรับใช้กับเมืองท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่น เกาะสมุย จังหวัดภูเก็ต หรือเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญอื่น ๆ ที่เป็นยุทธศาสตร์สำคัญด้านการท่องเที่ยวของประเทศ อันเป็นการยกระดับความปลอดภัยด้าน

การจัดการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานสากลตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายอันเป็นการสร้างรายได้ในพื้นที่และส่งผลกระทบต่อระดับมหภาคของประเทศต่อไป

คำถามการวิจัย

การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาที่มีประสิทธิผลควรมีรูปแบบและแนวทางอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา โยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา
3. เพื่อศึกษารูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่ประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาถึงรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว แนวทางการเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา โดยขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. นโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานด้านการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา 4 มาตรการ ได้แก่ 1) การเฝ้าระวังความปลอดภัย 2) การให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อประสบปัญหาด้านความปลอดภัย 3) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และ 4) การปราบปรามของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. ปัญหา และอุปสรรค ของหน่วยงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา เช่น ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน อำนาจในการสั่งการ

หรือตัดสินใจกรณีเกิดภาวะฉุกเฉินหรืออันตรายต่อชีวิตหรือทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
การประสานงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และงบประมาณ เป็นต้น

3. รูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผล
สำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา ในครั้งนี้อาศัยกรอบการทำงานด้านการจัดการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของ 1) ยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว
ปี 2555-2558 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง 2) แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-
2559 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 3) ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 กระทรวง
การท่องเที่ยวและกีฬา 4) แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2559

ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับมาตรการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวใน 4 ด้าน คือ
1) การเฝ้าระวังความปลอดภัย 2) การให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เมื่อประสบปัญหาด้าน
ความปลอดภัย 3) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ 4) การปราบปราม

ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ เป็นกลุ่มผู้บริหารและผู้นำ หรือผู้ที่ทำงานในหน่วยงาน
มาแล้วอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 5 ปี ที่มีส่วนสำคัญในการกำหนดและขับเคลื่อนนโยบายและแผนงาน
ด้านการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จำนวนทั้งสิ้น 18 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาเรื่อง การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา
เริ่มทำการศึกษาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2558 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลา
ในการศึกษาทั้งสิ้น 3 ปี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัย รอดพ้น หรือสภาพที่ไม่มีอันตรายต่อชีวิตและ
ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

รูปแบบการจัดการความปลอดภัยที่มีประสิทธิผล หมายถึง รูปแบบ ขั้นตอนการจัดการ
กระบวนการ วิธีดำเนินงาน กิจกรรม และเงื่อนไข ในการจัดการความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว
โดยการศึกษาครั้งนี้จะพิจารณาใน 4 มิติสำคัญตามกรอบแนวคิดการวิจัยเท่านั้น คือ 1) มาตรการ
เฝ้าระวังความปลอดภัย 2) มาตรการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เมื่อประสบปัญหาด้าน
ความปลอดภัย 3) มาตรการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และ 4) มาตรการปราบปราม ในเขตพื้นที่
เมืองพัทยา

การเฝ้าระวังความปลอดภัย หมายถึง การป้องกันก่อนเกิดเหตุในทุกรูปแบบ เช่น การสำรวจแหล่งท่องเที่ยวเพื่อระวังการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น การคุ้มครองความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว การวางมาตรการสร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหรือหน่วยงานต่าง ๆ การผลักดัน รมรงค์ให้เกิดระเบียบข้อบังคับหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์กับนักท่องเที่ยวในการประสานงานและการชักจูงปฏิบัติระหว่างหน่วยงานที่มีหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว การร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ฝึกอบรมผู้มีหน้าที่โดยตรงในการรักษาความปลอดภัย นักท่องเที่ยวและผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง การสร้างแนวร่วมรมรงค์ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยสร้างเครือข่ายท้องถิ่น ชุมชนต่าง ๆ ให้เฝ้าระวังและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

การให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เมื่อประสบปัญหาด้านความปลอดภัย หมายถึง กรณีนักท่องเที่ยวประสบอุบัติเหตุสามารถให้การช่วยเหลือบรรเทาเบื้องต้น และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือเมื่อนักท่องเที่ยวประสบปัญหาสามารถร้องเรียนได้ โดยมีมาตรการอำนวยความสะดวกให้ และจัดให้มีอาสาสมัครด้านรักษาความปลอดภัยในรูปแบบต่าง ๆ

การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ หมายถึง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ใบปลิว เอกสารเกี่ยวกับคำแนะนำการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา รวมทั้งรายการวิทยุและโทรทัศน์ต่าง ๆ รวมถึงให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์กับนักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเพิ่มความระมัดระวังในการเดินทางท่องเที่ยวเป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงฤดูการท่องเที่ยว

การปราบปราม หมายถึง การจัดกำลังเฉพาะกิจเข้าสืบสวนปราบปรามผู้กระทำความผิด ระดมปราบปรามอาชญากรรมและกลุ่มมิจฉาชีพตามแหล่งท่องเที่ยว หรือในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้ดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิด รวมถึงประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว หมายถึง ชาวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว หมายถึง หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนในเขตพื้นที่เมืองพัทยาที่ดูแลด้านการสร้างความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ 1) เมืองพัทยา 2) สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา 3) สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6 สาขาพัทยา 4) สถานีตำรวจท่องเที่ยว พัทยา 5) โรงพยาบาลบางละมุง 6) ด่านตรวจคนเข้าเมือง

พญา 7) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพญา 8) มูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน และ 9) สมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพญา

อาชญากรรม หมายถึง พฤติกรรมที่มีการกระทำผิดโดยผู้กระทำผิดมีเจตนาในการกระทำดังกล่าว โดยเป็นการกระทำที่มีความผิดที่มีลักษณะร้ายแรง มีความรุนแรงและเป็นอันตรายต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อจำนวนมหาศาลต่อสังคม เป็นการกระทำที่มีการละเมิดกฎหมายบ้านเมือง ผู้กระทำผิดจะต้องถูกลงโทษโดยผ่านกระบวนการยุติธรรมเป็นสำคัญ

สาธารณภัย หมายถึง ภัยจาก อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ตลอดจนภัยอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นต่อนักท่องเที่ยวไม่ว่าเกิดจากธรรมชาติ หรือมีผู้ชักนำให้เกิดขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกาย หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพญา

อุบัติเหตุ หมายถึง ภัยที่เกิดจากอุบัติเหตุโดยที่อุบัติเหตุอันตรายอาจเกิดขึ้นโดยมิได้ตั้งใจมาก่อน

ผู้บริหาร ผู้นำ หมายถึง ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงในหน่วยงานนั้น ๆ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรนั้นมาแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ปี ได้แก่ 1) ที่ปรึกษาเมืองพญา 2) รองนายกเมืองพญา 3) ผู้อำนวยการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เมืองพญา 4) หัวหน้าฝ่ายเทคนิค เมืองพญา 5) หัวหน้าฝ่ายวิจัยและประเมินผล เมืองพญา 6) หัวหน้าศูนย์สั่งการและควบคุม เมืองพญา 7) รองหัวหน้างานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมืองพญา 8) รองผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธร เมืองพญา 9) ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชลบุรี 10) สารวัตรตำรวจท่องเที่ยว พญา 11) ผู้อำนวยการกรมเจ้าท่า พญา 12) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางละมุง 13) หัวหน้าฝ่ายสุขภาพิบาลและป้องกันโรค โรงพยาบาลบางละมุง 14) ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพญา 15) พนักงานการตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพญา 16) ผู้บังคับการกรมต่อสู้อากาศยานที่ 1 หน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง 17) นายกสมคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยว เมืองพญา 18) ประธานหน่วยกู้ภัยมูลนิธิสว่างบริบูรณ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการ กระบวนการ วิธีดำเนินงาน กิจกรรม และเงื่อนไข ที่นำไปสู่การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพญา

2. ได้แนวทางในการจัดหลักสูตรสำหรับพัฒนาเพื่อเพิ่มสมรรถนะบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ช่วยลดปัญหาอุปสรรคด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงาน และเสริมสร้างความร่วมมืออันดีระหว่างหน่วยงานในการดูแล

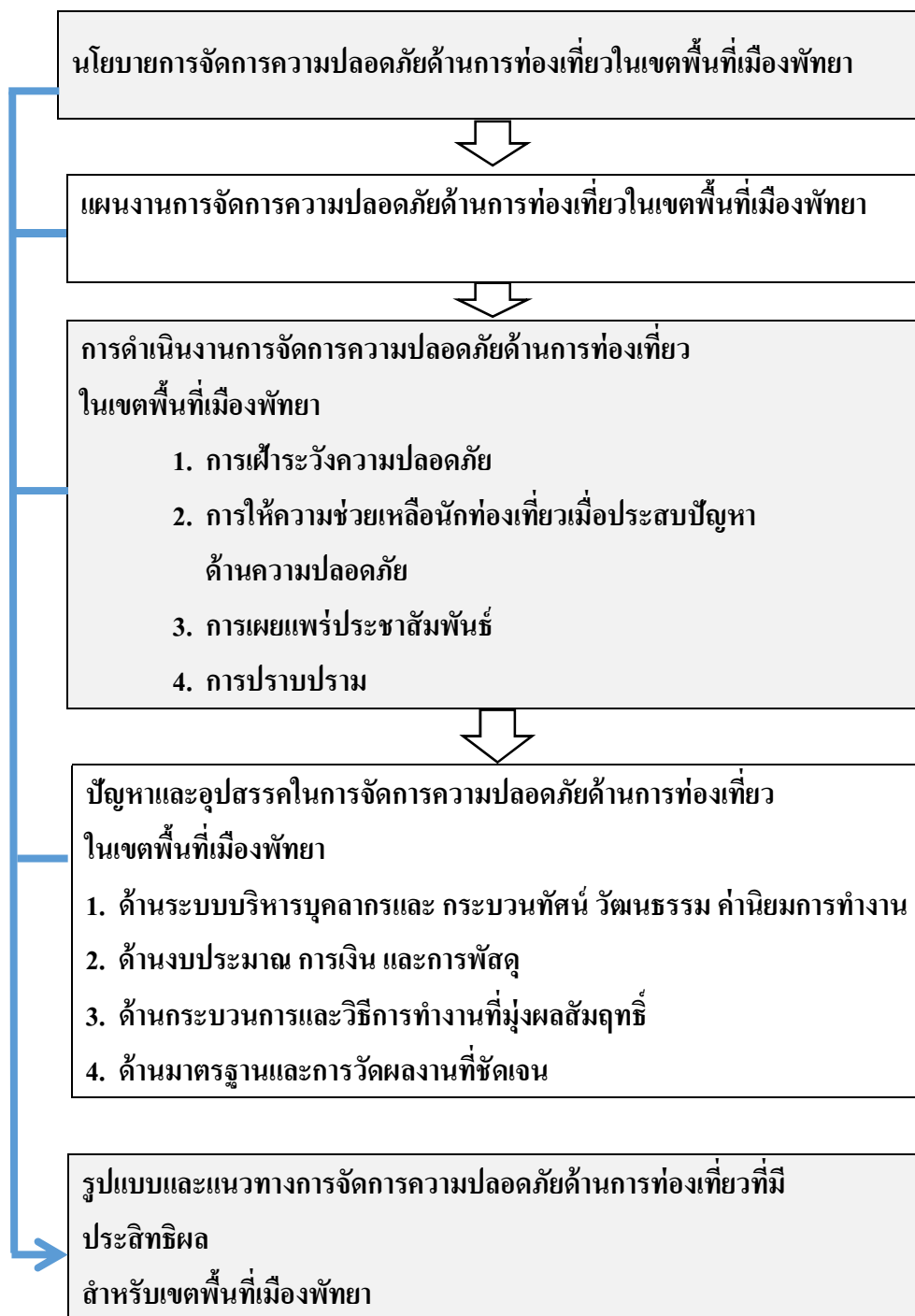
สร้างความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว อันจะเป็นการช่วยลดหรือบรรเทาอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นต่อชีวิตหรือทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

3. ได้แนวทางในการวางมาตรการ การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว ขณะพักอาศัยดำรงชีวิต หรือระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ทำให้ได้มาซึ่งกรอบแนวคิดการวิจัยที่ครอบคลุมปัญหาการวิจัย ประกอบด้วย 1) ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 2) ยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว พ.ศ. 2555-2558 3) แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 4) แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2559 วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ใช้เกณฑ์การจำแนกปัญหาและอุปสรรคตามแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) ใน 4 มิติคือ 1) ด้านระบบบริหารบุคลากรและ กระบวนการ วัฒนธรรม ค่านิยมการทำงาน 2) ด้านงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ 3) ด้านกระบวนการและวิธีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ และ 4) ด้านมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559) นำเสนอรูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผล โดยอาศัยกรอบการทำงานด้านการจัดการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของ (1) ยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ปี 2555-2558 (กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง, ม.ป.ป.) (2) แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) และ (3) ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) และ (4) แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2559

โดยการศึกษาตามประเด็นที่กล่าวมาข้างต้นจะส่งผลเชื่อมโยงให้ได้มาซึ่งชุดองค์ความรู้ใหม่ เพื่อแสดงให้เห็นถึงรูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เป็นแนวคิดทางทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาตามเนื้อหา ดังนี้

1. แนวคิดการจัดการด้านความปลอดภัย
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 - 1.2 แนวคิดการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว
 - 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับอาชญากรรมและการป้องกัน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย
3. แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
4. นโยบายเมืองพัทยา ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการจัดการด้านความปลอดภัย

แนวคิดการจัดการด้านความปลอดภัย เป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญสำหรับงานวิจัยนี้ที่ส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบและมาตรฐานการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยสามารถนำเสนอแนวคิดการจัดการด้านความปลอดภัย โดยแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ประกอบด้วย 1) แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 2) แนวคิดการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว 3) แนวคิดเกี่ยวกับอาชญากรรมและการป้องกัน และ 4) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย และ 5) แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยผู้วิจัยจะนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขอบเขตของความมั่นคงของมนุษย์ด้านปัจเจกบุคคล เป็นการทำให้ประชาชนสามารถมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดภัยจากอาชญากรรมและความรุนแรงต่าง ๆ ทั้งนี้ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินถือเป็นภัยคุกคามในประเทศที่สำคัญต่อความมั่นคงของ

มนุษย์ เป็นความไม่มั่นคงส่วนบุคคลที่ต้องเผชิญกับอาชญากรรม การค้ายาเสพติด และการค้ามนุษย์ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548)

ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การพ้นภัย เป็นสภาพที่ปราศจากภัยคุกคาม (Hazard) ไม่มีอันตราย (Danger) ความเสี่ยง (Risk) หรือการสูญเสีย (Loss) ดังนั้น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จึงหมายถึง ความปลอดภัย พ้นภัย จากการเป็นเหยื่ออาชญากรรมในทุกรูปแบบ อันได้แก่ การลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ฆังทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ข่มขืนกระทำชำเรา และการทำร้ายร่างกาย เป็นต้น ตลอดจนมีความปลอดภัยในการสัญจรไปมาในยามวิกาล (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546; อภิชาติ แจ่มจันทร์, 2535) องค์ประกอบของความปลอดภัยที่สำคัญสองประการคือ 1) ตัวบุคคล ในส่วนของตัวบุคคลนั้นต้องตระหนักในความสำคัญและมีจิตสำนึกที่ดีต่อความปลอดภัย ซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัยของบุคลากรที่ขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดประสบการณ์และความชำนาญ หรือความไม่พร้อมของร่างกาย มีโรคประจำตัว เหน็ดเหนื่อยมากเกินไป ความทึบคอง ไม่เคารพข้อบังคับ กฎระเบียบ หรือข้อกฎหมาย ดังนั้น จำเป็นต้องมีการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลด้านความปลอดภัย การศึกษาอบรม ปลุกจิตสำนึกที่ดีด้านความปลอดภัย โดยใช้ให้เห็นถึงความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่ปลอดภัย ต่าง ๆ นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยต้องสอดส่องดูแลความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด 2) สภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย มีความเสี่ยงหรือต่อแหลม รวมไปถึงสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อความปลอดภัย เช่น น้ำท่วม หรือภัยธรรมชาติต่าง ๆ เป็นต้น (โสภณ เสือพันธ์, 2548) มนุษย์มีสัญชาตญาณของการอยู่รอด การต่อสู้เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งจากมนุษย์และจากสัตว์ร้าย การหาอาหารที่พอเพียง การต่อสู้เพื่อป้องกันภัยอันตรายอื่น ๆ ให้กับชุมชนของตนซึ่งเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์ตั้งแต่เด็กทารก แต่เมื่อสังคมพัฒนาไปจนกระทั่งเกิดอำนาจรัฐ ความสงบเรียบร้อยในสังคม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การทำมาหากิน ฯลฯ จะอยู่ในความดูแลของรัฐ โดยมีหน่วยงานรัฐ คือ ระบบราชการ และระบบการเมืองทำหน้าที่รับผิดชอบ (ลิขิต ธีรเวคิน, 2544) ดังนั้น การสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จึงเป็นหน้าที่หลักของหน่วยงานรัฐ ที่จะต้องร่วมมือกันด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่ช่วยให้ประชาชนพ้นจากภัยอันตรายในทุกรูปแบบทั้งในด้านชีวิตและทรัพย์สิน โดยมีการดำเนินการร่วมมือประสานงานกันอย่างเป็นระบบ โดยได้รับบริการจากรัฐอย่างเสมอภาคกัน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

แนวคิดยุทธศาสตร์เชิงรุกในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นวิธีการที่จะไปสู่ความสงบปลอดภัยอยู่ดีมีสุขของชุมชนและสังคม โดยยุทธศาสตร์ดังกล่าวจะต้องได้รับความร่วมมือจากองค์กรประชาชนในแต่ละชุมชนแต่ละท้องถิ่นอย่างหลากหลาย ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับครอบครัว ระดับเพื่อนบ้าน ระดับชุมชน ระดับสังคม และประเทศชาติในที่สุด

ยุทธศาสตร์เชิงรุกในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นรูปแบบวิธีการ และกระบวนการทำงานของตำรวจที่จะแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน องค์กรประชาชน องค์กรชุมชน กลุ่ม ชมรม สมาคม และมูลนิธิต่าง ๆ ซึ่งตระหนักในปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินว่าเป็นปัญหาของชุมชนและสังคม ที่จะต้องช่วยกันแก้ไข รวมทั้งมีความรัก ความผูกพันในชุมชนและท้องถิ่นมาร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ ร่วมคิด เพื่อหาแนวทางในการวางแผนตลอดจนแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อให้ชุมชนและท้องถิ่นของตนมีความสุข ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จากการสรุปผลการสัมมนาของคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งเอเชียและแปซิฟิก (Economic and social commission for asia and the pacific) หรือ แอสแคป (ESCAP) เมื่อวันที่ 28-30 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 เรื่อง “การอำนวยความสะดวกในการเดินทางของภูมิภาคเอเชีย” ได้กล่าวถึงประเด็นเรื่องความปลอดภัย และความมั่นคงของนักท่องเที่ยวว่าทุกประเทศควรสำรวจขอบเขตและระดับของภัยคุกคามต่อชีวิต สุขภาพ ทรัพย์สิน ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของนักท่องเที่ยว และสิทธิของผู้บริโภค ภายใต้อาณาเขตของประเทศตน และพัฒนามาตรการป้องกันเพื่อจัดปัญหาเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวทางปฏิบัติระดับชาติ และระดับภูมิภาค ดังนี้ แนวทางปฏิบัติระดับชาติ 1) ทุกประเทศควรพัฒนานโยบายแห่งชาติเกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว 2) ทุกประเทศควรให้ข้อมูลที่เหมาะสมเกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงแก่นักท่องเที่ยว ตั้งแต่จุดที่ เดินทางมาถึง สำหรับแนวทางปฏิบัติระดับภูมินาณนั้น องค์กรระหว่างประเทศ และระดับภูมิภาคที่เกี่ยวข้องควรให้ข้อมูลและจัดการฝึกอบรมด้านมาตรฐานความปลอดภัย ความมั่นคง และสุขอนามัยเพื่อการรองรับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้ประเทศต่าง ๆ ร่วมมือกันในการพัฒนา ข้อตกลงระดับพหุภาคี ด้านมาตรฐานความมั่นคงและปลอดภัย (พิชิต ควรเดชะคุปต์, 2540; เอกนรินทร์ ปันยานะ, 2547)

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ว่า ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นความมั่นคงของมนุษย์ในการดำรงชีวิต โดยมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดภัยจากอาชญากรรมและความรุนแรงต่าง ๆ ซึ่งการจัดบริการในเรื่องดังกล่าวเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานรัฐและปัจจุบันได้พัฒนารูปแบบ แนวคิด วิธีการทำงาน ให้ประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมเสริมสร้างศักยภาพการทำงานของรัฐ โดยจัดปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นวาระเร่งด่วนที่ประเทศไทยต้องพิจารณาได้แก่ พัฒนานโยบายแห่งชาติเกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ให้ข้อมูลที่เหมาะสมเกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงแก่นักท่องเที่ยวตั้งแต่จุดที่เดินทางมาถึง เป็นต้น

ปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามายังประเทศไทยอันส่งผลต่อเศรษฐกิจและภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศนั้น รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจึงมอบหมายให้ทุกหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องบูรณาการแผนปฏิบัติงาน ให้มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและสำนักงานตำรวจแห่งชาติควบคุมกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลจึงทำให้เกิดแนวคิดการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น ดังจะกล่าวต่อไป

แนวคิดการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว

แนวคิดการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว เป็นแนวคิดที่ช่วยผลักดันให้เกิดการจัดทำมาตรการด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในการป้องกันและรับมือกับภัยต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนตลอดจนนักท่องเที่ยว มีการปฏิบัติการด้านความปลอดภัยที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ มาตรฐาน และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในทุกพื้นที่ของประเทศไทย ทั้งนี้นอกจากจะเป็นการส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศแล้ว ยังเป็นการสนับสนุนการท่องเที่ยวให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือในระดับโลก

ปัจจัยกระตุ้นการท่องเที่ยวสำคัญในการพิจารณาเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวคือ “ความปลอดภัย” ดังนั้นการศึกษาประเด็นปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านการท่องเที่ยวจะเป็นแนวทางในการวางมาตรการป้องกัน ปราบปราม หรือแก้ไข โดยผู้วิจัยจะนำเสนอประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านความปลอดภัย ดังต่อไปนี้

ปัญหาความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว

ปัญหาความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว เป็นปัญหาที่สำคัญในปัจจุบันเนื่องจากขาดการบูรณาการจากหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ทุ่มเทและระดมกำลังเจ้าหน้าที่ เพื่อปฏิบัติการให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว และหน่วยงานที่มีภารกิจหลักเพื่อบรรลುವัตถุประสงค์ดังกล่าวคือ “กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว” ที่นอกเหนือจากจะมีภารกิจหลักในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวแล้ว ยังมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว รวมถึงปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาที่พระราชอาณาจักร ทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว

ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และความผิอื่นที่เกี่ยวข้อง (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2557)

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน และผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวมาเสนอไว้ดังนี้ 1) ด้านความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน เช่น ป่วย โรคประจำตัว หัวใจวาย เป็นต้น/ ทรัพย์สินถูกโจรกรรมระหว่างการเดินทางหรือขณะท่องเที่ยวหรือสูญหายในที่พัก/ ลักทรัพย์หลังร่วมหลับนอนหรือวางยานอนหลับ/ หลอกหลวงต้นตุนเล่นการพนัน หลงป่า การขายบริการผิดกฎหมาย เป็นต้น 2) ด้านอุบัติเหตุ เช่น อุบัติเหตุทางบก และทางน้ำ 3) การเอารัดเอาเปรียบ โดยพานักท่องเที่ยวไปทานอาหารราคาแพง ท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวอันตรายนำเที่ยว พาไปซื้อสินค้าราคาแพงเกินความเป็นจริง ปัญหาการซื้อขายอัญมณีเครื่องประดับที่ไม่ได้มาตรฐานหรือต่ำกว่ามาตรฐานราคาแพงเกินความเป็นจริง ปัญหาการก่อความเดือดร้อนราคาญาติให้ซื้อสินค้าโดยไม่รู้จักกาลเทศะ 4) การซื้อขายและเสพยาเสพติดตามแหล่งท่องเที่ยว

สอดคล้องกับ จินตนา สุขมาก (2544) ที่ได้รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวเพื่อมาสรุปเป็นประเด็นปัญหาไว้ที่น่าสนใจและจำแนกปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ไว้เพิ่มเติม ดังนี้ 1) ความไม่ปลอดภัยในท่าอากาศยาน เช่น ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำ ปัญหาผู้โดยสารทำอาวูรป็นล้น และ ปัญหาการก่อการร้ายสากล 2) การดูแลสุขภาพ/ สุขอนามัย เช่น ปัญหาเกี่ยวกับโรคติดต่อ ปัญหาโรคอุจจาระร่วงอย่างรุนแรง อาหารเป็นพิษ 3) การอำนวยความสะดวกด้านพิธีการตรวจคนเข้าเมือง เช่น การคัดกรองอาชญากรรมข้ามชาติ

ในขณะที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545, หน้า 7 อ้างถึงใน รุ่งรัตน์ หัตถกรรม, 2550, หน้า 15) ได้สรุปประเด็นปัญหาความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในขณะที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองไทย โดยผู้วิจัยจะยกตัวอย่างเพื่อให้สอดคล้องกับงานวิจัย ดังนี้ 1) ภัยจากการเดินทางทางบก ซึ่งนักท่องเที่ยวนิยมใช้มากกว่าการเดินทางประเภทอื่น เช่น การเดินทางโดยรถยนต์โดยสารประจำทาง หรือรถทัวร์ ซึ่งสาเหตุหลักส่วนใหญ่เกิดจากความประมาทของคนขับรถ 2) ภัยจากการเดินทางทางน้ำ เช่น บรรทุกผู้โดยสารเกินอัตรา ขับเร็วโดยประมาท เมาสุรา หรือขับเร็วเกินอัตราที่กำหนด โคนสิ่งกีดขวางใต้น้ำและบนน้ำทำให้เรือเสียการทรงตัว เรือรั่วหรือชำรุด ผู้โดยสารไม่อยู่ในที่นั่งปกติขณะเรือโคลงหรือเอียง 3) ภัยจากแหล่งท่องเที่ยว เช่น พื้นที่ล่อแหลมหรือจุดที่มีความเสี่ยงสูงที่มักเกิดอันตรายต่อนักท่องเที่ยว ความมีจิตสำนึกในการให้บริการด้านสุขอนามัยของ

ผู้ประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นอาหาร น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่ควรเน้นความสะอาด 4) ภัยจากธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว ไฟไหม้ป่า เป็นต้น 5) ภัยจากยาเสพติดให้โทษ 6) ภัยที่เกิดขึ้นจากนักท่องเที่ยว เช่น การดื่มสุราหรือการใช้สารเสพติดต่าง ๆ พฤติกรรมเสี่ยงซึ่งเกิดจากความประมาท และ คึกคะนอง ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของนักท่องเที่ยว เช่น แพร่อาหารบางชนิด การเดินทางผ่านสถานที่ที่ไม่ปลอดภัย เช่น สถานที่ที่มีการก่อสร้างโดยไม่มีป้ายเตือน 7) ปัญหาที่เกิดจากบริษัทนำเที่ยว เช่น บริษัทที่ไม่มีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย ขาดความรับผิดชอบ หากเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้นกับ นักท่องเที่ยว และปัญหาด้านการสื่อสาร

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัย ผู้วิจัยนำมาสรุปดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

ปัญหา	เหตุการณ์	แหล่งที่มา
1. ด้านความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน	ถูกฆ่าตาย โดยไม่ทราบสาเหตุ ปัจจัยทางด้านสุขภาพ/ สุขอนามัย เช่น โรคประจำตัว ปัญหาเกี่ยวกับโรคติดต่อ/ อูจจาระร่วงรุนแรงอาหารเป็นพิษ ทรัพย์สินถูกโจรกรรมระหว่างการเดินทาง ท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว เช่น วังราว สว่างกระเป๋าวางยา ลักทรัพย์ ต้มตุ๋นเล่นการพนัน หรือ ทรัพย์สินสูญหายในที่พัก	กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ม.ป.ป.); จินตนา สุขมาก (2544); การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย (2545 อ้างถึงใน รุ่งรัตน์ หัตถกรรม, 2550); กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ม.ป.ป.)
2. ด้านอุบัติเหตุ	ทางบก เช่น การขับขีรถยนต์รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน ความประมาทของคนขับ รถโดยสาร	กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ม.ป.ป.); จินตนา สุขมาก (2544); การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย (2545 อ้างถึงใน รุ่งรัตน์ หัตถกรรม, 2550)

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัญหา	เหตุการณ์	แหล่งที่มา
2. ด้านอุบัติเหตุ (ต่อ)	ทางน้ำ เช่น การขาดจิตสำนึกด้านความปลอดภัย ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ ถูกเรือชน จมน้ำเสียชีวิต เรือสควู๊ดเตอร์ เรือลากล่อม และเรือกล้วยขับซี่ประมาทเถี่ยวชน นักท่องเที่ยว บรรทุกผู้โดยสารเกินกำหนด พนักงานขับเรือประมาท เมาสุรา หรือขับเร็วเกินอัตราที่กำหนด โดนสิ่งกีดขวางใต้น้ำและบนน้ำ ทำให้เรือเสียการทรงตัว เรือรั่ว ชำรุด ผู้โดยสารไม่อยู่ในที่นั่งปกติขณะเรือโคลงหรือเอียง	กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ม.ป.ป.); จินตนา สุขมาก (2544); การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545 อ้างถึงใน รุ่งรัตน์ หัตถกรรม, 2550)
3. ภัยธรรมชาติ	เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว สึนามิ ไฟไหม้ป่า	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545 อ้างถึงใน รุ่งรัตน์ หัตถกรรม, 2550);
4. การถูก หลอกลวง/ เอาเปรียบ/ หรือก่อความ เดือดร้อนรำคาญ	“ทัวร์ศูนย์เหรียญ” เป็นการร่วมมือกันระหว่างบริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ เจ้าของสถานที่ท่องเที่ยว และร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึกโดยจะพานักท่องเที่ยวไปทานอาหารราคาแพง ท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวนอกตารางนำเที่ยว พาไปซื้อสินค้าราคาแพงเกินความเป็นจริง การหลอกลวงนักท่องเที่ยวซื้ออัญมณี เครื่องประดับที่ไม่ได้มาตรฐานหรือต่ำกว่า มาตรฐานราคาแพงเกินความเป็นจริง ปัญหาก่อความเดือดร้อนรำคาญให้ซื้อสินค้า ปัญหาขอทานตามแหล่งท่องเที่ยว ปัญหาที่เกิดจากบริษัทนำเที่ยว เช่น บริษัทที่ไม่มีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย ขาดความรับผิดชอบ หากเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้นกับนักท่องเที่ยว, ปัญหาด้านการสื่อสาร	กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ม.ป.ป.); จินตนา สุขมาก (2544) กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ม.ป.ป.); จินตนา สุขมาก (2544); การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545 อ้างถึงใน รุ่งรัตน์ หัตถกรรม, 2550)

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัญหา	เหตุการณ์	แหล่งที่มา
5. การซื้อขายและเสพยาเสพติดตามแหล่งท่องเที่ยว	มีการซื้อขายและเสพยาเสพติดตามแหล่งท่องเที่ยว สถานบันเทิงต่าง ๆ	กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ม.ป.ป.); การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545) อ้างถึงใน รุ่งรัตน์ หัตถกรรม, 2550)
6. ความไม่ปลอดภัยในท่าอากาศยาน	เช่น ปัญหาแท็กซี่ป้ายดำ ปัญหาผู้โดยสารทำอาวุธปืนสั้น ปัญหาทรัพย์สินสูญหาย และ ปัญหาการก่อการร้ายสากล รวมถึง การคัดกรองอาชญากรรมข้ามชาติ	จินตนา สุขมาก (2544)

1. มาตรการจัดการความปลอดภัยด้านท่องเที่ยว

ราณี อธิชัยกุล (2544, หน้า 226-229 อ้างถึงใน จันทกร รื่นรัมย์, 2547, หน้า 18-20)

กล่าวว่า ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในแหล่งท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชนควรพิจารณาดำเนินการรักษาความปลอดภัยให้สอดคล้องกับสาเหตุ ดังนี้ 1. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านอาชญากรรม โดย (1.1) จัดตั้งจุดตรวจและหน่วยรับแจ้งเหตุ (1.2) จัดทำป้ายหรือแผ่นพับเตือนภัย (1.3) ฝึกอบรมให้ความรู้กับอาสาสมัครด้านความปลอดภัย 2. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุ (2.1) จัดทำป้ายเตือนเกี่ยวกับประเภทหรือลักษณะของอุบัติเหตุ (2.2) จัดเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือประจำจุดที่มีความเสี่ยงสูง (2.3) ฝึกอบรมอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย พร้อมจัดวัสดุอุปกรณ์กู้ภัยประจำบ้าน ณ จุดที่สามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้สะดวกที่สุด (2.4) สร้างสิ่งป้องกันถาวร เช่น สร้างท่อนลอย และออกกฎหมายบังคับให้มีการประกันชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว (2.5) จัดตั้งหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้น 3. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข (3.1) ตรวจตราควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มให้มีมาตรฐานด้านสุขอนามัยและถูกต้องตามกฎหมาย ประกาศเป็นร้านที่ผ่านการรับรองความสะอาด 4. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านธรรมชาติ (4.1) จัดตั้งหน่วยกู้ภัยในบริเวณที่มีโอกาสเสี่ยงสูงต่อการเกิดภัยธรรมชาติ (4.2) จัดหาและเตรียมอุปกรณ์ติดตั้งไว้ตามจุดเสี่ยง และอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัย (4.3) จัดหน่วยบรรเทาสาธารณภัยลาดตระเวนตามจุดเสี่ยง ตลอดเวลา (4.4) ติดตั้งระบบสัญญาณเตือนภัยและติดตั้งระบบเครือข่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของด้านการเตือนภัย 5. มาตรการด้านความปลอดภัยด้านการล่องทาง (5.1) ควรมีการแนะนำนักท่องเที่ยวก่อนการเที่ยวชมหรือนำเที่ยวโดยมัลลเทศก์ที่มีความชำนาญ และจัดฝึกอบรมผู้นำเที่ยวอาสาสมัคร (5.2) จัดทำป้ายนำทางทุกระยะ (5.3) จัดทำ

แผนที่ด้วยมาตราส่วนและทิศทางที่ถูกต้อง (5.4) จัดทำหรือก่อสร้างสิ่งกีดขวางป้องกันในบริเวณที่ไม่ต้องการให้นักท่องเที่ยวเดินผ่าน 6. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านพืชและสัตว์ภายในแหล่งท่องเที่ยว (6.1) ปฐมนิเทศนักท่องเที่ยวให้ทราบล่วงหน้าว่า ภายในแหล่งท่องเที่ยวมีพืช และสัตว์อะไรบ้างที่อาจก่อให้เกิดอันตราย (6.2) ทำป้ายประกาศเตือน และรั้วกั้น (6.3) จัดเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครประจำจุดที่อาจเกิดอันตราย

สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2551) ที่ได้กล่าวถึง มาตรการจัดการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวว่าเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่ทั้งนี้การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ดังนั้น ภาคเอกชนจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยวซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยได้สรุปแนวทางการจัดการความปลอดภัยไว้ดังนี้ 1) การปฐมนิเทศ นักท่องเที่ยวก่อนเข้าชมในแหล่งท่องเที่ยว โดยอาจใช้ในรูปแบบการบรรยาย การจัดนิทรรศการ หรือ การแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์ 2) การอบรมเจ้าของท้องถิ่นหรือพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อชี้แจงสาเหตุของความไม่ปลอดภัย แนวทาง ตลอดจนวิธีการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดอันตรายต่าง ๆ 3) การจัดหน่วยรักษาความปลอดภัย เช่น ตำรวจท่องเที่ยว ตลอดจนการจัดตำรวจตรวจตราความสงบเรียบร้อยตลอดเวลาและทั่วถึง 4) การออกกฎระเบียบและมาตรการลงโทษผู้ที่กระทำผิดอย่างชัดเจน 5) การให้ความสำคัญต่อสาธารณสุข โดยการให้ความรู้ด้านสาธารณสุขที่จำเป็นแก่ผู้ประกอบการและประชาชนและการบังคับใช้มาตรฐานด้านสุขภาพอนามัยแก่นักท่องเที่ยวรวมทั้งประชาชนในท้องถิ่น 6) เมื่อเกิดเหตุของความไม่ปลอดภัยขึ้น ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและเอกชนจะต้องร่วมมือกันจัดการปัญหาต่าง ๆ ด้วยความซื่อตรง เปิดเผยข้อเท็จจริงแก่สื่อมวลชน แสดงความห่วงใยต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือเดือดร้อนและจัดการเรื่องราวต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ 7) เพื่อป้องกันการเกิดความไม่ปลอดภัยในอนาคต ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในแหล่งท่องเที่ยว ควรมีส่วนร่วมกันดำเนินการต่อไปนี้ 7.1) จัดตั้งคณะทำงานจัดการวิกฤติความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งจัดทำบัญชีรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของคณะทำงาน 7.2) จัดทำแผนดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อป้องกันการความไม่ปลอดภัย เช่น แผนระดมพลฉุกเฉิน 7.3) จัดเจ้าหน้าที่ร่วมงานและติดตั้งอุปกรณ์ใช้งานที่จำเป็น

สอดคล้องกับ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2542) ที่ได้กล่าวถึงมาตรการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว ดังนี้ 1) ด้านความปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายในแหล่งท่องเที่ยวต้องมีการประสานความร่วมมือกับตำรวจ ฝึกอบรมอาสาสมัครรักษาความปลอดภัย สอดส่องดูแลผลัดเปลี่ยนในพื้นที่ตามความเหมาะสม จัดตั้งหน่วยรักษาความปลอดภัยเพื่อดูแลพื้นที่ท่องเที่ยว โดยเฉพาะ และจัดหา

บุคลากรรักษาความปลอดภัยให้เพียงพอ จัดตั้งจุดตรวจและหน่วยรับแจ้งเหตุให้กระจายครอบคลุม จัดทำป้ายเตือน 2) ด้านความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เช่น จัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ จัดทำป้ายประกาศชี้แจง จัดตั้งหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม จัดฝึกอบรมบุคลากร เพื่อทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยจากอุบัติเหตุเป็นการเฉพาะจัดเตรียมอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย พร้อมวัสดุอุปกรณ์การกู้ภัยประจำไว้ ณ จุดที่สามารถช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุได้สะดวก จัดสร้างสิ่งป้องกันที่ถาวรเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ 3) ด้านความปลอดภัยจากพืชและสัตว์ภายในแหล่งท่องเที่ยว จัดทำป้ายประกาศจัดให้มีการปฐมนิเทศชี้แจงให้นักท่องเที่ยวทราบ จัดเจ้าหน้าที่คอยเฝ้าดูแลระวัง ณ จุดที่อาจเกิดอันตราย จัดทำรั้วเพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวรบกวนหรือทำลายพืช และสัตว์ระหว่างเที่ยวชม 4) ด้านความปลอดภัยจากการหลงทาง จัดให้มีการปฐมนิเทศ ให้มีการนำชมโดยมัคคุเทศก์ จากภายนอกหรืออาสาสมัครนำเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวเอง จัดทำป้ายชี้เส้นทางทุกระยะ จัดทำแผนที่แสดงที่ตั้งบริเวณต่าง ๆ 5) ด้านความปลอดภัยจากธรรมชาติ จัดให้มีการปฐมนิเทศชี้แจง จัดตั้งหน่วยกู้ภัยในบริเวณพื้นที่ที่มีโอกาสเสี่ยง พร้อมจัดหาอุปกรณ์กู้ภัยติดตั้งไว้ตามจุดเสี่ยงภัยธรรมชาติ จัดตั้งหน่วยอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัยลาดตระเวนตามจุดเสี่ยงหรือกิจกรรมท่องเที่ยวที่มีโอกาสเสี่ยงต่อภัยธรรมชาติสับเปลี่ยนหมุนเวียนอยู่ตลอดเวลา จัดตั้งระบบสัญญาณเตือนภัย จัดให้มีการติดตั้งระบบเครือข่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเกิดภัยธรรมชาติ เช่น กรมอุตุนิยมวิทยา กรมอุทกศาสตร์ หน่วยป้องกันไฟฟ้า ศูนย์ตรวจความสั่นสะเทือนของแผ่นดินไหว เป็นต้น 6) การประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัยในภาพรวมและตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

นอกจากนี้บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2542, หน้า 49) ยังได้แบ่งสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยที่สำคัญได้แก่ 1) สิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยในลักษณะทั่วไป เช่น การป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรมต่าง ๆ 2) สิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการท่องเที่ยวเป็นการให้ความคุ้มครองดูแลความปลอดภัยเพื่อมิให้เกิดอุบัติเหตุหรือถูกล่อลวงจากผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยว ดังต่อไปนี้ เช่น ความปลอดภัยจากการใช้บริการด้านการขนส่ง ที่พักแรม การใช้บริการด้านแหล่งท่องเที่ยว การใช้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การใช้บริการด้านนำเที่ยว สินค้าที่ระลึกต้องมีคุณภาพได้มาตรฐาน ไม่โก่งราคาสินค้าสูงเกินไป

ในขณะที่ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง มาตรการจัดการความปลอดภัยด้านท่องเที่ยว ไว้ 4 มาตรการ ได้แก่ 1) มาตรการเฝ้าระวังความปลอดภัย 2) มาตรการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กรณีประสบปัญหาด้านความปลอดภัย 3) มาตรการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ คำเนินการประชาสัมพันธ์โดยผ่านทางสื่อต่าง ๆ 4) มาตรการด้านการปราบปราม ดังที่ผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดต่อไปนี้ 1) มาตรการเฝ้าระวังความปลอดภัย ได้แก่ การสำรวจ

แหล่งท่องเที่ยวเพื่อเฝ้าระวังป้องกันปัญหาและคุ้มครองความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว สร้างแนวร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางมาตรการสร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการ การประสานงาน และซักซ้อมปฏิบัติระหว่างหน่วยงานที่มีหน้าที่ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว พร้อมจัดฝึกอบรมผู้มีหน้าที่โดยตรงและผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สร้างเครือข่ายท้องถิ่น ชุมชนต่าง ๆ รวมถึงการหาแนวร่วมโดยจัดทำแผนการท่องเที่ยวเชิงลึก (Focus group) ในการร่วมมือกับภาคเอกชน 2) มาตรการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว กรณีประสบปัญหาด้านความปลอดภัยช่วยเหลือบรรเทาเบื้องต้นเมื่อนักท่องเที่ยวประสบอุบัติเหตุพร้อมประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือต่อไป กรณีนักท่องเที่ยวประสบปัญหาสามารถร้องเรียนได้โดยมีมาตรการอำนวยความสะดวกให้ จัดให้มีอาสาสมัครด้านรักษาความปลอดภัยรูปแบบต่าง ๆ

3) มาตรการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยผ่านทาง สื่อต่าง ๆ เกี่ยวกับคำแนะนำด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเพิ่มความระมัดระวังในการเดินทางท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น 4) มาตรการด้านการปราบปราม เช่น จัดกำลังเฉพาะกิจเข้าสืบสวนปราบปรามผู้กระทำความผิดระดมปราบปรามอาชญากรรมและกลุ่มมิจฉาชีพตามแหล่งท่องเที่ยว และเมื่อได้รับการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้ดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดโดยเร็ว รวมถึงประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว

อย่างไรก็ตาม วรณชิตา จันทร์กลม (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง การจัดทำมาตรการด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ ไว้อย่างน่าสนใจว่า เป็นข้อกำหนดที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติการเพื่อดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าไปท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ โดยใช้ดำเนินการกับหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในพื้นที่ ภาคเอกชนที่ประกอบกิจการธุรกิจการท่องเที่ยว และภาคประชาชนผู้ซึ่งเข้าไปท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ มี 3 มาตรการสำคัญ ได้แก่ มาตรการก่อนการเกิดภัย มาตรการขณะเกิดภัย และมาตรการหลังการเกิดภัย โดยผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดดังต่อไปนี้ 1. มาตรการก่อนการเกิดภัย ใช้เพื่อป้องกัน หลีกเลี่ยง หรือประวิงเวลาในการเกิดภัย โดยมุ่งเน้นลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เช่น 1) การกำหนดเขตพื้นที่หวงห้าม ตามกฎหมายของอุทยานแห่งชาติ เพื่อห้ามมิให้นักท่องเที่ยวเข้าไปในพื้นที่อันตราย 2) จัดเจ้าหน้าที่เฝ้าระวังในพื้นที่ที่ต้องดูแลเป็นพิเศษ รวมถึงติดป้ายประกาศเตือนมิให้นักท่องเที่ยวทำกิจกรรมการท่องเที่ยวในกรณีที่ไม่มียาเจ้าหน้าที่ประจำจุด 3) สร้างแนวทางการเดินหรือขึ้นบันไดในเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติที่มีความลาดชันสูง 4) ให้ความรู้และแนวทางการปฏิบัติในการช่วยเหลือชีวิตตัวเอง เมื่อเกิดเหตุการณ์ Rip current ซึ่งไม่สามารถทราบเวลาของการเกิดเหตุได้ 5) ตรวจสอบหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถในการขับชี่ยานพาหนะของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติบนท้องถนนในเขตพื้นที่อุทยานแห่งชาติ 2. มาตรการขณะเกิดภัย ใช้เพื่อเข้าระงับเหตุที่

รวดเร็วกว่าเหตุการณ์ โดยให้ความสำคัญกับการช่วยชีวิตและการป้องกันทรัพย์สินเสียหาย มีหลักสำคัญในการปฏิบัติการฉุกเฉิน คือ ระบบการบัญชาการเหตุการณ์ เพื่อให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ โดยเป็นการแบ่งหน้าที่ในทีมปฏิบัติการฉุกเฉิน ดังนี้ 1) ผู้บัญชาการเหตุการณ์ เป็นผู้สั่งการและประสานงานปฏิบัติการช่วยเหลือ ต้องมีความรู้พื้นฐานในการกู้ภัย หน้าที่และขีดความสามารถของสมาชิกภายในทีมหรือหน่วยงานที่เข้าร่วมปฏิบัติการช่วยเหลือทั้งหมด 2) ผู้ติดตั้งอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการ ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ และผ่านการฝึกฝนในการติดตั้งอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการเป็นอย่างดี 3) เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการสนับสนุน ได้แก่ เจ้าหน้าที่สื่อสาร ส่วนเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บ ต้องมีความสามารถในการใช้วิทยุสื่อสารและชำนาญในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น 4) เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการกู้ภัย เป็นผู้เผชิญหน้ากับสถานการณ์ฉุกเฉิน ต้องผ่านการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี มีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยยึดหลักตามมาตรการความปลอดภัย 3 ข้อ ได้แก่ 1. ผู้ปฏิบัติปลอดภัย 2. สมาชิกในทีมปฏิบัติการปลอดภัย 3. ผู้ประสบเหตุปลอดภัย 3 มาตรการหลังการเกิดภัย ใช้ฟื้นฟูและบำบัดความเสียหายที่ให้กับคืนสภาพเดิมโดยเร็ว เช่น การให้ความช่วยเหลือ การชดเชย การฟื้นฟูสภาพจิตใจ การรักษาพยาบาล การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพื้นที่ที่เกิดภัยในกรณีเกิดภัยธรรมชาติ การร่วมพิจารณาความเหมาะสมของบริการด้านการท่องเที่ยวในปัจจุบัน รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวในการเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ มีหลักสำคัญคือมุ่งเน้นให้ภัยที่เกิดขึ้นจากความประมาทของตัวบุคคล เช่น นักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ หรือผู้ประกอบการ ต้องไม่เกิดขึ้นในพื้นที่ซ้ำอีก หรือหากเป็นภัยธรรมชาติที่ไม่สามารถควบคุมได้ จะต้องไม่นำมาซึ่งความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว มาตรการนี้เป็นมาตรการสำคัญที่ควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องว่า ได้มีการปฏิบัติตามมาตรการด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแล้วหรือไม่

สอดคล้องกับ อรอนงค์ กรุณา (2539, หน้า 33) ที่ได้แปลและเรียบเรียงเรื่องการจัดการและความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว ของ Martin Brackenbury จาก *Managing the Perceptions and Realities of Physical Safety and Security in Tourism Destinations*, Paper No. 13 สรุปได้ว่า ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวมักจะเกี่ยวข้องกับสุขภาพ อาชญากรรมและการก่อการร้าย อาชญากรรม เช่น การล้วงกระเป๋าและการวิ่งราว การตามตีหรือบงกนโดยผู้ค้าหาบเร่ การฆ่า นักท่องเที่ยว ส่วนการก่อการร้ายพุ่งความสนใจมายังการท่องเที่ยวเพราะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมใหญ่และมีความสำคัญทางเศรษฐกิจ และได้เสนอแนวทางการจัดการกับเหตุการณ์ที่คุกคามความปลอดภัยทางด้านจิตใจและการจัดการกับวิกฤติการณ์ในอนาคต ไว้ดังนี้ การจัดการกับวิกฤติการณ์ในอนาคต มี 3 ชั้น ได้แก่ ชั้นแรก ตั้งคณะทำงานจัดการวิกฤติการณ์

พร้อมจัดทำบัญชีรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของคณะทำงาน ชั้นที่สอง นำแผนระดมพล 24 ชั่วโมงมาใช้ โดยระบุห้องอำนาจการที่ตั้งขึ้น และขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้รับความเห็นชอบในการเข้าถึงสมาชิกในคณะทำงาน การจัดเจ้าหน้าที่ร่วมงานและติดตั้งอุปกรณ์ที่ใช้งานในห้องอำนาจการ ชั้นที่สาม มีการประสานงานตามขั้นตอนต่าง ๆ กับหน่วยงานอื่น ๆ

จากมาตรการจัดการความปลอดภัยด้านท่องเที่ยวดังกล่าว ผู้วิจัยนำมาสรุปเป็นมาตรการจัดการความปลอดภัยด้านท่องเที่ยวได้ดังนี้

ตารางที่ 2 มาตรการจัดการความปลอดภัยด้านท่องเที่ยว

มาตรการจัดการความปลอดภัยด้านท่องเที่ยว	แหล่งที่มา
1. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านอาชญากรรม	ราณี อธิชัยกุล (2544, หน้า 226-
2. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุ	229 อ้างถึงใน จันทกร รื่นรัมย์,
3. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข	2547, หน้า 18-20); บุญเลิศ
4. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านธรรมชาติ	จิตตั้งวัฒนา (2542)
5. มาตรการด้านความปลอดภัยด้านการหลงทาง	
6. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านพืชและสัตว์ภายในแหล่งท่องเที่ยว	
7. มาตรการเฝ้าระวังความปลอดภัย	กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
8. มาตรการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กรณีประสบปัญหา	(ม.ป.ป.); บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา
ด้านความปลอดภัย	(2542)
9. มาตรการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยผ่านทางสื่อต่าง ๆ	
10. มาตรการด้านการปราบปราม	
11. ตั้งคณะทำงาน จัดทำบัญชีรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของคณะทำงาน	อรอนงค์ กรุณา (2539, หน้า 33);
12. นำแผนระดมพล 24 ชั่วโมงออกมาใช้ ระบุห้องอำนาจการที่ตั้งขึ้น	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (2551)
และขั้นตอนต่าง ๆ การจัดเจ้าหน้าที่ร่วมงานและติดตั้งอุปกรณ์ที่ใช้งาน	
13. ประสานงานตามขั้นตอนต่าง ๆ กับหน่วยงานอื่น ๆ	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

มาตรการจัดการความปลอดภัยด้านท่องเที่ยว	แหล่งที่มา
14. มาตรการก่อนการเกิดภัย	วรรณธิดา จันทร์กลม
15. มาตรการขณะเกิดภัย	(ม.ป.ป.)
16. มาตรการหลังการเกิดภัย	
17. การปฐมพยาบาล	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
18. การอบรมเจ้าของท้องถิ่น	(2551); บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา
19. การจัดหน่วยรักษาความปลอดภัย	(2542)
20. การออกกฎระเบียบ	
21. การให้ความสำคัญต่อสาธารณสุข	
22. เมื่อเกิดเหตุของความไม่ปลอดภัยขึ้นต้องเปิดเผยข้อมูลที่แท้จริงต่อสื่อมวลชน	

2. ปัจจัยสนับสนุนความปลอดภัยในร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
 ความปลอดภัยในร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เป็นเรื่องที่ถูกประเทศ
 และทุกสังคมพยายามที่จะดำเนินการแก้ไขเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความปลอดภัยในประเทศของ
 ตน การตระหนักถึงความปลอดภัยนี้จะเป็นหนทางหนึ่งที่จะสร้างความปลอดภัยให้แก่ชีวิตและ
 ทรัพย์สินของตนเองและผู้อื่น ได้อย่างดี ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นต้อง
 ดำเนินการในส่วนของตน ปัจจัยสนับสนุนความปลอดภัยโดยภาพรวม สักดิ์ชาย พิทักษ์วงศ์
 และคณะ (2545) ได้กล่าวถึง ปัจจัยสนับสนุนความปลอดภัยในร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สินของ
 นักท่องเที่ยว ไว้ดังนี้ 1. สถานที่พัก ต้องมีความมั่นคงปลอดภัย มีระบบเตือนภัย มีพนักงานรักษา
 ความปลอดภัยที่ผ่านการอบรม 2. สถานที่ท่องเที่ยว ต้องมีระบบอำนวยความสะดวก มีเจ้าหน้าที่
 ที่มีความรู้ความเข้าใจและผ่านการอบรมเพื่อสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการ
 ประชาสัมพันธ์ในแหล่งท่องเที่ยว 3. ภัตตาคารและร้านอาหาร ต้องสะอาดถูกสุขลักษณะ บริการ
 และอำนวยความสะดวกและไม่โก่งราคานักท่องเที่ยว 4. มัคคุเทศก์ ต้องซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และ
 มีความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และปฏิบัติตามตามกฎหมายและระเบียบ รวมทั้ง
 ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว 5. ร้านสินค้าของที่ระลึก ต้องซื่อสัตย์ต่อ
 นักท่องเที่ยว ไม่หลอกลวงขายสินค้าที่มีคุณภาพไม่ได้มาตรฐานและขายของปลอมแก่นักท่องเที่ยว
 6. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเข้มแข็ง จริงจังตามกฎหมาย
 มีการจัดอบรมสัมมนา ให้ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อตระหนักถึงความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและ
 ผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีกำลังเจ้าหน้าที่ที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเพียงพอ

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว

แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ได้กล่าวถึง หน่วยงานหลักด้านการท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ 1. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กรมการท่องเที่ยว 2. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 3. กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 4. องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และ 5. สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ โดยการกำหนดหน่วยงานหลักทั้ง 5 หน่วยงานนี้เพื่อให้มีความสอดคล้องประสานกับกระทรวงอื่น ๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในฐานะหน่วยงานสนับสนุน และเพื่อให้การกำหนดนโยบายและสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวของประเทศเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งเป็นการบูรณาการงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่ในการประสานงานและการสั่งการในการป้องกัน ฝ้าระวังเตือนภัย กำกับดูแล และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั้งในกรณีก่อน-หลังเกิดเหตุฉุกเฉินทางการท่องเที่ยว

ปัญหาในปัจจุบันที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวนั้น ถึงแม้ว่าจะมีมาตรการต่าง ๆ ที่ภาครัฐและภาคเอกชนไม่ร่วมมือกันเพื่อดูแลและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นอย่างเต็มที่แล้วก็ตามแต่ในบางครั้งการดูแลอาจจะไม่ทั่วถึง นักท่องเที่ยวบางรายอาจได้รับอันตรายหรือไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทางมาท่องเที่ยวหากเราอยู่ในเหตุการณ์หรือพบนักท่องเที่ยวเหล่านี้ ควรให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2542) ได้กล่าวถึงหน่วยงานเบื้องต้น ที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวในเบื้องต้นไว้อย่างน่าสนใจดังต่อไปนี้

3.1 สถานีตำรวจ

เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป ซึ่งมีหน้าที่ให้การดูแล ป้องกันปัญหาอาชญากรรมต่าง ๆ และจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษ และเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อสถานีตำรวจจำเป็นต้องนำเอกสารสำคัญติดตัวไปด้วย ดังนี้

3.1.1 บัตรประจำตัวประชาชน หรือ

3.1.2 บัตรประจำตัวข้าราชการ หรือ

3.1.3 ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว หรือ

3.1.4 หนังสือเดินทาง (Passport) สำหรับชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามา

ภายในประเทศ

3.2 สถานีวิทยุรับแจ้งเหตุร้ายและของหาย

ในปัจจุบันมีรายการวิทยุที่ให้บริการรับแจ้งเหตุร้ายจากประชาชนที่ได้รับความเดือนร้อนในเรื่องทั่วไป เช่น สิ่งของหาย รถหาย คนหาย รวมถึงปัญหาการจราจร ซึ่งรายการวิทยุดังกล่าวจะคอยประสานงานให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ ดำเนินการต่อไป รายการวิทยุที่ให้บริการได้แก่

3.2.1 สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ (สวพ. 91)

3.2.2 จ.ศ. 100 (จส. 100 หรือจเรทหารสื่อสาร คลื่น F.M. 100 MHz.)

3.2.3 วิทยุชุมชนร่วมด้วยช่วยกัน FM 96

3.3 โรงพยาบาล หรือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)

โดยทั่วไปจะมีโรงพยาบาลให้บริการรักษาพยาบาลทั้งโรงพยาบาลของรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งจะเปิดทำการตลาด 24 ชั่วโมงหากนักท่องเที่ยวได้รับบาดเจ็บให้รีบนำส่งโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด แต่หากนักท่องเที่ยวได้รับบาดเจ็บและเป็นสถานที่ห่างไกล เช่น ต่างจังหวัดที่ไกลจากโรงพยาบาล สามารถติดต่อ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ของแต่ละตำบลนั้น ๆ ได้เพื่อทำการรักษาเบื้องต้นก่อนนำส่งโรงพยาบาลต่อไป

3.4 สถานทูต

เป็นสถานที่ที่คอยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในระหว่างที่เข้ามาพักในประเทศไทย ซึ่งสถานทูตของประเทศต่าง ๆ จะอยู่ในกรุงเทพมหานครหากนักท่องเที่ยวได้รับความเดือนร้อน หรือได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิตในระหว่างที่อยู่เมืองไทยให้ติดต่อสถานทูตเพื่อดำเนินการติดต่อประเทศของตนต่อไป

อย่างไรก็ตามการบูรณาการระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาคม นับเป็นสิ่งสำคัญที่จะให้มีการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารหรือตัวบุคคลทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ แต่การขับเคลื่อนการท่องเที่ยวไทย จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากภาคีการพัฒนาทั้งสามฝ่าย โดยเฉพาะบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคประชาคมและภาคเอกชนในท้องถิ่น เนื่องจากท้ายที่สุดแล้วประชาชนที่เป็นเจ้าของทรัพยากรจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด ดังนั้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการกำหนดยุทธศาสตร์และการทำงานร่วมกันเพื่อการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบและไปในทิศทางเดียวกัน สามารถก้าวไปพร้อมกันบนความเชื่อถือนและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

4. การดำเนินมาตรการเพื่อให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งทีนอกจากจะดูแล จัดการ ด้านการท่องเที่ยวท่องเที่ยวแล้ว ยังมีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกและจัดการ ความปลอดภัยให้เกิดความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้ให้แนวทางในการดำเนินมาตรการเพื่อให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ไว้ที่น่าสนใจดังนี้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2545)

4.1 การจัดตั้งหน่วยตำรวจเฉพาะกิจ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เป็นแกนนำประสานขอความร่วมมือให้ กรมตำรวจพิจารณาดำเนินมาตรการให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยอย่างจริงจัง โดยเสนอแนะให้มีการจัดกำลังตำรวจเพื่อทำหน้าที่เฉพาะกิจ ซึ่งกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ภาคเอกชนก็ได้แสดงเจตนารมณ์อย่างแรงกล้าด้วยการร่วมแรงร่วมใจกันบริจาคเงินซื้ออุปกรณ์ด้าน ยุทธปัจจัย เช่น รถวิทยุ วิทยุสื่อสาร รถจักรยานยนต์ ฯลฯ เป็นต้น เพื่อมอบให้เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้เป็น เครื่องมือปฏิบัติการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งกรมตำรวจได้ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง โดยทดลองจัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (ศอ.นท.) ขึ้นใน สังกัดของกองบังคับการกองปราบปราม เมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2519 มีกำลังพลจำนวน 60 คน มีภารกิจในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและลาดตระเวนให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในย่านชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ภาคธุรกิจเอกชนได้ให้การสนับสนุนจัดให้มีที่ทำการในลักษณะสถานีย่อยชั่วคราวอยู่ที่ถนนสี ลม ทำให้การให้บริการและการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่สามารถดำเนินการได้สะดวกรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น การทดลองจัดตั้ง ศอ.นท. ในครั้งนั้น นับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรม ท่องเที่ยว เพราะนอกจากจะช่วยแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนแก่นักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งแล้ว ยัง ก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ไปในประเทศ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความ รู้สึกอบอุ่นปลอดภัยและมั่นใจที่จะตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวยังประเทศไทยมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม พบว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเจริญเติบโต โดยขยายตัวไปสู่ส่วนภูมิภาค อย่างรวดเร็ว เช่น ที่พัทยา เชียงใหม่ หาดใหญ่/ สงขลา ภูเก็ต ฯลฯ มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ เดินทางไปท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ปัญหาคาความเดือดร้อนหรือความไม่ปลอดภัยของ นักท่องเที่ยวแผ่ขยายในวงกว้างมากขึ้น ประกอบกับปี พ.ศ. 2523 รัฐบาลได้ประกาศให้เป็นปี ท่องเที่ยวไทยและมอบหมายภารกิจการคุ้มครองรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวให้กรมตำรวจ และกระทรวงมหาดไทยรับผิดชอบดำเนินการอย่างจริงจังทั่วราชอาณาจักร กรมตำรวจจึงได้ พิจารณาปรับปรุงศูนย์อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (ศอ.นท.) เป็น

หน่วยตำรวจเฉพาะกิจการท่องเที่ยว (ฉก.ทท.) โดยใช้หลักการบริหารและประกอบกำลังให้ ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยคือใช้กำลังพลของ สอ.นท. เดิม ทำหน้าที่เป็นฝ่ายอำนาจการใน ฉก.ทท. มีภารกิจรวบรวมข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยว เช่น จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามา เมื่อใด จำนวนเท่าใด แพคเกจไหน มีกำหนดการไปท่องเที่ยวที่ใดบ้าง จะกลับออกนอก ราชอาณาจักรเมื่อใด ฯลฯ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อประสานงานป้อนข้อมูลดังกล่าวให้ฝ่ายคุ้มครอง นักท่องเที่ยวของ ฉก.ทท. ดำเนินการให้ความคุ้มครองในพื้นที่ความรับผิดชอบแต่ละแห่งต่อไป กล่าวคือ

4.1.1 กรณีที่นักท่องเที่ยวอยู่ในกรุงเทพมหานคร ได้มอบหมายให้กองบัญชาการ ตำรวจนครบาลเป็นผู้ดูแลให้ความคุ้มครอง

4.1.2 กรณีที่นักท่องเที่ยวเดินทางอยู่บนทางหลวง เพื่อไปท่องเที่ยวในจังหวัด ต่าง ๆ ก็ให้กองบังคับการตำรวจทางหลวงเป็นผู้ดูแลให้ความคุ้มครอง

4.1.3 กรณีที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าสู่จังหวัดต่าง ๆ ก็ให้กองบังคับการ ตำรวจภูธร 1-4 เจ้าของท้องที่รับผิดชอบดูแลให้ความคุ้มครอง

4.1.4 กรณีที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวทางน้ำ ก็ให้กองบังคับการตำรวจน้ำ ดูแลให้ความคุ้มครอง

ทั้งนี้ ในการปฏิบัติการเพื่อให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวฝ่าย คุ้มครองนักท่องเที่ยวดังกล่าวได้จัดให้มีการวางแผนปฏิบัติงานอย่างละเอียด พร้อมทั้งรายงานผล การปฏิบัติงานให้หน่วยเหนือทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทุก ๆ 15 วัน และจัดให้มีผู้รับผิดชอบ ลดหลั่นตามลำดับชั้น เช่น กองบัญชาการตำรวจนครบาลได้จัดตั้ง “ศูนย์อำนาจการเฉพาะกิจ คุ้มครองรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว” โดยมีผู้บัญชาการตำรวจนครบาลเป็นผู้อำนวยการ ศูนย์ แบ่งการปฏิบัติเป็น 2 ส่วน คือ ฝ่ายอำนาจการและฝ่ายปฏิบัติ ซึ่งในขั้นตอนการดำเนินการได้ จัดตั้งศูนย์ในระดับรองลงไป ได้แก่ ระดับกองบังคับการกำกับ การ จนกระทั่งถึงระดับสถานีตำรวจ นครบาลเจ้าของท้องที่ได้มอบหมายความรับผิดชอบให้อยู่ในการดูแลของสารวัตรใหญ่และ สารวัตรปราบปราม โดยในการปฏิบัติการกองบัญชาการตำรวจนครบาลได้สั่งการให้สถานีตำรวจ นครบาลเจ้าของท้องที่ทุกแห่งต้องสำรวจพื้นที่ให้ทราบว่ามีแหล่งอยู่ที่ใดบ้างที่อยู่ในความนิยมของ นักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็น แหล่งชุมชน ศูนย์การค้า สถานีบริการบันเทิง สถานที่พักผ่อน ทั้งนี้เพื่อ วางแผนลาดตระเวนตรวจตราให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยวดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มากที่สุด ซึ่งฝ่ายคุ้มครองนักท่องเที่ยวหน่วยอื่นก็ดำเนินการในลักษณะดังกล่าวเช่นเดียวกัน

สำหรับการให้บริการอำนวยความสะดวกในการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ได้ถือหลักปฏิบัติร่วมกันทุกท้องที่ว่าจะให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นกรณีพิเศษ เพราะนักท่องเที่ยวมีเวลาอยู่ในราชอาณาจักรจำกัดในส่วนของกระทรวงมหาดไทย ได้สั่งการให้จังหวัดต่าง ๆ จัดให้มีแผนการให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยให้ฝ่ายปกครองได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัดนายอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ร่วมมือกับฝ่ายเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างจริงจัง ซึ่งในทางปฏิบัติจังหวัดต่าง ๆ ได้ร่วมกับกองกำกับการตำรวจภูธรประจำจังหวัดจัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกเพื่อให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวขึ้นซึ่งศูนย์ดังกล่าวปฏิบัติงานเป็นผลดีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง

4.2 การจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศช.ทท)

จากการที่กรมตำรวจได้ปรับปรุง ศอ.นท. เป็น หน่วยตำรวจเฉพาะกิจการท่องเที่ยว (ฉก.ทท.) เพื่อขยายการให้ความคุ้มครองแก่นักท่องเที่ยวได้กว้างขวางทั่วราชอาณาจักรนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ก็ได้ร่วมมือประสานงานกับฝ่ายอำนาจการของ ฉก.ทท. จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวขึ้นเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2523 ณ ที่ทำการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ถนนราชการดำเนินนอก มีชื่อย่อว่าศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศช.ทท.) โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้บริการอำนวยความสะดวกในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนในปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว การบริหารศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศช.ทท.) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้มอบหมายให้รองผู้ว่าการฝ่ายการตลาดเป็นผู้ดำเนินการศูนย์และแบ่งการดำเนินงานเป็น 2 ส่วน ได้แก่

4.2.1 ฝ่ายปฏิบัติการ ใช้กำลังพลจากฝ่ายอำนาจการของ ฉก.ทท. มาดำเนินการจำนวนทั้งสิ้น 56 นาย

4.2.2 ฝ่ายอำนาจการ เป็นเจ้าหน้าที่ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ได้ทำการคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถในภาษาต่างประเทศ จำนวน 30 คน ทำหน้าที่เป็นล่ามผลัดเปลี่ยนกันเข้าเวรตั้งแต่เวลา 08.00-16.00 น. และ 16.00-24.00 น. ทุกวันทำการ

การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศช.ทท.) เป็นการแบ่งเบาภาระของตำรวจเจ้าของท้องที่โดยอาศัยหลักการร่วมมือประสานงานซึ่งกันและกัน คือ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจะรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และทำการสอบสวนเบื้องต้นและส่งให้สถานีตำรวจนครบาลเจ้าของท้องที่ดำเนินการต่อไป แต่หากเป็นคดีเร่งด่วนฝ่ายปฏิบัติการของ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวก็จะดำเนินการเองในฐานะสังกัดของกองปราบปราม ต่อมามีการได้เพิ่มอัตรากำลังให้แก่ หน่วยตำรวจเฉพาะกิจการท่องเที่ยว (ฉก.ทท.) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงได้เสนอขอให้มีการแต่งตั้งตำรวจเฉพาะกิจระดับแผนกขึ้นในพื้นที่อันเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ได้แก่

พัทยา เชียงใหม่ หาดใหญ่/ สงขลา และภูเก็ต ทั้งนี้ เพื่อดำเนินการให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้ร่วมประสานงานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายคุ้มครองนักท่องเที่ยวของ จก.ทท. ในท้องถิ่นด้วยการดำเนินงานของ หน่วยตำรวจเฉพาะกิจกรท่องเที่ยว (จก.ทท.) นับว่าประสบผลสำรวจด้วยดี สามารถให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวได้ประมาณร้อยละ 85.90 ซึ่งปัญหาความเดือดร้อนที่พบส่วนใหญ่ได้แก่ 1) ลักทรัพย์ 2) ระบายเสนอขายบริการ 3) ถูกวิ่งราว 4) ถูกโกงราคาสินค้า และ 5) ถูกชิงทรัพย์

4.3 การจัดตั้งกองกำกับการ 8 กองบังคับการกองปราบปราม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้พยายามประสานงานผลักดันให้มีการจัดตั้งหน่วยตำรวจท่องเที่ยวถาวรมาโดยตลอด เนื่องจากเล็งเห็นว่าปัญหาความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นปัญหาที่มีกระจายอยู่ทั่วราชอาณาจักรและสะสมมาเป็นเวลานาน ดังนั้น หน่วยงานที่จะมารองรับปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นที่จะต้องเป็นหน่วยงานถาวร ที่สามารถรองรับปัญหาได้ทั่วราชอาณาจักรด้วยเช่นกัน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) จึงได้ประสานงานเสนอให้มีการจัดตั้งหน่วยตำรวจท่องเที่ยวขึ้นในระดับกองบังคับการกองปราบปรามเมื่อวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2524 โดยแบ่งการบริหารภายในเป็น 8 แผนก ตามอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

แผนก 1 รับผิดชอบ งานด้านธุรการ

แผนก 2 รับผิดชอบ งานด้านการต่างประเทศ

แผนก 3 รับผิดชอบ งานด้านสายตรวจป้องกันอาชญากรรมทั่วประเทศ

แผนก 4 รับผิดชอบ งานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่น ๆ อันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาซึ่งผู้เสียหายเป็นชาวต่างชาติที่เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครกับอีก 16 จังหวัดใกล้เคียง คือ พระนครศรีอยุธยา สิงห์บุรี ลพบุรี ชัยนาท อ่างทอง สระบุรี ปทุมธานี นนทบุรี นครปฐม เพชรบุรี สุพรรณบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี กาญจนบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร มีที่ทำการแผนกอยู่ที่อาคารสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ถนนราชดำเนินนอก

แผนก 5 รับผิดชอบงานเช่นเดียวกับแผนก 4 มีเขตรับผิดชอบในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคอีสาน รวม 25 จังหวัด ได้แก่ ชลบุรี สมุทรปราการ ฉะเชิงเทรา นครนายก ปราจีนบุรี ระยอง ตราด จันทบุรี นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ยโสธร มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ ขอนแก่น อุดรธานี หนองคาย สกลนคร เลย นครพนม มุกดาหาร มีที่ทำการแผนกที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

แผนก 6 รับผิดชอบงานเช่นเดียวกับแผนก 4 และ 5 มีเขตรับผิดชอบในภาคเหนือทั้งหมด 16 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน น่าน ลำปาง ลำพูน แพร่ สุโขทัย

พิษณุโลก ตากกำแพงเพชร เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ อุทัยธานี อุตรดิตถ์ พะเยา มีที่ทำการแผนกร่วมอยู่กับ ททท. สำนักงานเชียงใหม่ ถนนไปรษณีย์

แผนก 7 รับผิดชอบงานเช่นเดียวกับแผนก 4, 5 และ 6 มีเขตความรับผิดชอบในเขตภาคใต้ตอนบนรวม 10 จังหวัด ได้แก่ ภูเก็ต พังงา กระบี่ ระนอง สุราษฎร์ธานี ชุมพร นครศรีธรรมราช ตรัง พัทลุง สตูล มีที่ทำการแผนกร่วม อยู่กับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภูเก็ต

แผนก 8 รับผิดชอบงานเช่นเดียวกับแผนก 4, 5, 6 และ 7 มีเขตความรับผิดชอบในเขตภาคใต้ตอนล่างรวม 4 จังหวัด ได้แก่ สงขลา ยะลา ปัตตานี นราธิวาส มีที่ทำการแผนกร่วมอยู่กับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

การปฏิบัติหน้าที่ของกองกำกับการ 8 กองบังคับการกองปราบปรามได้ร่วมมือประสานงานกับหน่วยตำรวจท่องเที่ยวที่อย่างใกล้ชิดทั้งในด้านการแก้ไข ป้องกัน และปราบปรามพร้อมทั้งเป็นศูนย์ประสานงานให้ฝ่ายคุ้มครองนักท่องเที่ยวดำเนินการตามนโยบายของกรมตำรวจในด้านการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทั่วราชอาณาจักรซึ่งผลการดำเนินงานของ กก. 8 ปล. สามารถให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเฉลี่ยประมาณ 89.10 % ปัญหาความเดือดร้อนส่วนใหญ่ เป็นปัญหา เช่นเดียวกับการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศช.ทท.) คือ 1) ลักทรัพย์ 2) วิวาททรัพย์ 3) ถูกโกงราคา สินค้าและบริการ 4) ปล้นทรัพย์ และ 5) ชิงทรัพย์ เป็นต้น

5. การดำเนินมาตรการ “ป้องปราม”

จากการศึกษาปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวที่ร้องเรียนต่อ ศูนย์อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (ศอ.นท.) และ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศช.ทท.)พบว่า สาเหตุประการหนึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ทำให้นักท่องเที่ยวมีได้ระมัดระวังตนเองจึงตกเป็นเหยื่อของกลุ่มมิจฉาชีพได้โดยง่าย ดังนั้นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงดำเนินมาตรการในด้านการป้องกันปัญหา ดังต่อไปนี้

5.1 การจัดพิมพ์เอกสาร Do & don't แจกเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจถึงสภาพของสังคมไทย ว่าอะไรควรทำ อะไรไม่ควรทำ เพราะหากนักท่องเที่ยวประพฤติฝ่าฝืนข้อห้ามของสังคมก็อาจจะประสบภัยพิบัติได้

5.2 การจัดพิมพ์เอกสาร Advice to visitors เป็นการแนะนำและเตือนให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังตนเองเกี่ยวกับการเดินทางไปที่ต่าง ๆ การระมัดระวังไม่ใช้บริการจากกลุ่มบุคคลที่เสนอขายบริการต่าง ๆ ในที่สาธารณะ เป็นต้น เอกสารนี้เริ่มพิมพ์แจกจ่ายตั้งแต่ปี พ.ศ. 2523 เป็นต้นมา โดยส่วนหนึ่งกองบังคับการกองตรวจคนเข้าเมืองได้ให้ความร่วมมือแจกเผยแพร่แก่นักท่องเที่ยว ณ ช่องตรวจคนเข้าเมืองที่ท่าอากาศยานกรุงเทพมหานครด้วย

5.3 การจัดพิมพ์เอกสาร Some legal tips for tourist เพื่อเผยแพร่แนะนำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนเบื้องต้นที่ควรปฏิบัติเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ

5.4 การจัดพิมพ์ Tourist hand book เพื่อเผยแพร่กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ เช่น ระเบียบเกี่ยวกับการเข้า-ออกเมือง พิธีการศุลกากร การนำวัตถุโบราณออกนอกราชอาณาจักร การห้ามพกพาอาวุธหรือยิงปืนในที่สาธารณะ เป็นต้น

5.5 การประสานงานให้หน่วยตำรวจฝ่ายคุ้มครองนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะตำรวจท่องเที่ยวดำเนินมาตรการลาดตระเวนตรวจตราในพื้นที่อย่างเข้มงวด เช่น ตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ย่านชุมชนที่อยู่ในความนิยมของนักท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อน ซึ่งได้มีการใช้กำลังตรวจตราทั้งรถวิเทศ สายตรวจจักรยานยนต์ และสายตรวจเดินเท้า เป็นต้น

5.6 การประสานงานให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมทั่วราชอาณาจักร โดยเฉพาะในเมืองหลักทางการท่องเที่ยว ดำเนินการจัดให้มีมาตรการคุ้มครองแก่ผู้พักแรมอย่างจริงจัง เช่น จัดให้มีประกาศแนะนำให้ผู้พักแรมระมัดระวังทรัพย์สินหรือฝากสิ่งของมีค่าไว้กับโรงแรม เป็นต้น

5.7 การประสานงานให้บริษัทนำเที่ยวจัดส่งข้อมูลเกี่ยวกับการนำเที่ยวให้ตำรวจท่องเที่ยวเพื่อป้อนข้อมูลให้ฝ่ายคุ้มครองนักท่องเที่ยวใช้ประโยชน์ในการดำเนินการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

5.8 การจัดให้มีการสำรวจปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร พัทยา เชียงใหม่ หาดใหญ่/ สงขลา และภูเก็ต เพื่อสนับสนุนให้เป็นข้อมูลแก่ฝ่ายคุ้มครองนักท่องเที่ยวหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจเจ้าของท้องที่ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแผนการให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในด้านการดำเนินการปราบปราม ได้ร่วมมือประสานงานกับฝ่ายปฏิบัติของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศช.ทท.) หรือตำรวจท่องเที่ยวศึกษาปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นเป็นการประจำ เช่น การวางยาบนรถไฟ รถทัวร์ หรือการกรีดล้างกระเป๋านักท่องเที่ยวบนรถโดยสารประจำ ทางในเขตกรุงเทพมหานคร และใช้กำลังสายสืบนอกเครื่องแบบดำเนินการจับกุมปราบปรามโดยเด็ดขาดต่อไป

6. การปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินคดีของชาวต่างประเทศให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สืบเนื่องมาจากขั้นตอนในการดำเนินคดีมักจะต้องใช้เวลานานมาก ในขณะที่นักท่องเที่ยวมีเวลาอยู่ในราชอาณาจักรจำกัด ดังนั้นหากจับผู้ต้องหาได้ แต่ไม่มีผู้เสียหายอยู่ร่วมดำเนินการตามขั้นตอนก็จะทำให้ผู้ต้องหามีโอกาสรอดพ้นจากการถูกลงโทษได้โดยง่าย ซึ่งจุดนี้

เป็นช่องโหว่ทำให้กลุ่มมุ่งกระทำประทุษร้ายต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงได้ประสานงานกับกรมอัยการและกระทรวงยุติธรรม ดังนี้

6.1 ขอให้พิจารณาช่องโหว่ทางกฎหมายดังกล่าวซึ่งในที่สุดก็ได้มีการแก้ไขปรับปรุง ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 237 ทวิ ให้สามารถทำการสอบปากคำผู้เสียหายได้ ก่อนที่พนักงานอัยการจะยื่นฟ้อง และเมื่อจับผู้ต้องหาได้ภายหลังก็สามารถใช้ข้อมูลจากการ สอบปากคำผู้เสียหายไว้ดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อลงโทษต่อไปได้

6.2 ได้แจ้งขอความร่วมมือไปยังกรมอัยการขอให้พิจารณาดำเนินการในคดีเกี่ยวกับ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งกรมอัยการได้ประสานงานไปยังอัยการ ทหารอาญาจักรให้ถือปฏิบัติเป็นนโยบาย เพื่อสนองนโยบายด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวของ รัฐบาล ปัญหาความไม่ปลอดภัยในร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวนอกจากจะเป็น อุปสรรคสำคัญต่อการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแล้ว ยังก่อให้เกิดผลเสียต่อ ความสงบเรียบร้อยของสังคม ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงและเกียรติยศของประชาชนเป็นการส่วนรวม

ดังนั้น หากรัฐบาลมีนโยบายที่จะใช้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือแสวงหา ผลประโยชน์เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างแท้จริงแล้ว ก็จำเป็นต้องดำเนินนโยบายในด้ว การให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวอย่างจริงจังควบคู่กันไป

แนวคิดเกี่ยวกับอาชญากรรมและการป้องกัน

ปัญหาอาชญากรรมนับว่าเป็นภัยคุกคามที่มีความร้ายแรงและเป็นปัญหาเรื้อรังใน สังคมไทย ซึ่งส่งผลกระทบต่อความมั่นคงและสร้างความเสียหายแก่ประเทศชาติโดยรวม ทั้งด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง ที่สำคัญคือส่งผลกระทบด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ซึ่งปัญหา อาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวมีหลากหลายรูปแบบด้วยกัน เช่น การปล้น ทรัพย์ การขโมยทรัพย์สินในสถานที่พักแรม การฉกชิงวิ่งราวตามสถานที่ท่องเที่ยว สถานีรถไฟปรับอากาศ สถานีรถไฟ การทำร้ายร่างกาย และการล่อลวงข่มขืนนักท่องเที่ยว โดยสถานที่เกิดอาชญากรรม ส่วนใหญ่มักเป็นสถานที่ที่มีผู้คนหนาแน่น แออัด พลุกพล่าน ซึ่งพวกมิจฉาชีพมักจะแฝงตัวปะปน อยู่ด้วย เช่น ศูนย์การค้า ตลาดนัด เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ล้วนเป็นภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของ นักท่องเที่ยวทั้งสิ้น ดังนั้นนักท่องเที่ยวจึงควรมีความระมัดระวังและมีความรู้เกี่ยวกับลักษณะของ อาชญากรรมที่จะแฝงตัวมาในรูปแบบต่าง ๆ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ อาชญากรรมและการป้องกัน โดยแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ประกอบด้วย (1) ความหมายและประเภท ของอาชญากรรม (2) ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในประเทศไทย (3) ความรู้

เกี่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว และ (4) แนวทางการป้องกันอาชญากรรม โดยผู้วิจัย จะนำเสนอตามลำดับ

1. ความหมายและประเภทของอาชญากรรม

ความหมายของอาชญากรรม เมื่อกล่าวถึงอาชญากรรมคนส่วนใหญ่จะนึกถึงพฤติกรรม หรือการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมายอาญา ข้อบัญญัติ หรือข้อห้ามของกฎหมาย และมีบทลงโทษ สำหรับผู้กระทำความผิด เพื่อความเข้าใจยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสามารถ สรุปความหมายของอาชญากรรมที่มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

อาชญากรรม เป็นการกระทำความผิดมีเจตนาโดยความผิดนั้นมีลักษณะที่ร้ายแรง ก่อให้เกิดการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน มีอันตรายต่อสังคมซึ่งควรจงดเว้นเนื่องจากฝ่าฝืนหรือ ขัดต่อตัวบทกฎหมายที่ได้บัญญัติไว้ โดยอาจเป็นความผิดที่เกิดจากการกระทำหรืองดเว้นกระทำ ซึ่งย่อมได้รับโทษจากสมาชิกในสังคมและกฎหมายบ้านเมืองอย่างเป็นทางการและมีขั้นตอน การปฏิบัติ โดยรัฐจะลงโทษผู้กระทำความผิดตามกระบวนการยุติธรรม และผู้กระทำความผิด จะต้องได้รับการลงโทษตามตัวบทกฎหมายที่กำหนดไว้สามารถพิจารณาจากการกระทำที่เป็น อาชญากรรมได้สอง 2 มิติ คือ 1) การกระทำที่ผิดต่อบทบัญญัติของกฎหมายแต่ไม่ผิดต่อศีลธรรม เช่น การขับรถฝ่าไฟแดง เป็นต้น 2) การกระทำที่ผิดต่อบทบัญญัติ ของกฎหมายและผิดต่อศีลธรรม เช่น การฆ่าผู้อื่น เป็นต้น อย่างไรก็ตามผู้ประกอบอาชญากรรมหรือผู้กระทำความผิดจะต้องได้รับการลงโทษตามกฎหมายเพียงแต่จะมากน้อยตามความรุนแรงของพฤติกรรม การกระทำความผิด และบทกำหนดโทษตามกฎหมาย (สุพัตรา สุภาพ, 2543; ประธาน วัฒนวานิชย์, 2546; สุดสงวน สุธีสร, 2547; นवलจันทร์ ทศนชัยกุล, 2548; อัญมณี คำจันทร์, 2551; สาทร ไหมเกตุ, 2552)

จากสรุปความหมายของอาชญากรรมข้างต้น สามารถนำเสนอรายละเอียดของ ความหมายของอาชญากรรมจากทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความหมายของอาชญากรรม

อาชญากรรม		
ผู้ให้ความหมาย	ความหมาย	ที่มา
สุพัตรา สุภาพ	อาชญากรรมเป็นการกระทำผิดอาญา และผู้ที่กระทำจะต้องได้รับโทษตามกฎหมาย การกระทำผิดกฎหมายอาญา อาจผิดเพราะกระทำหรืองดเว้นไม่กระทำก็ได้ เช่น ฆ่าคน ลักทรัพย์ ไม่ยอมเกณฑ์ทหาร ไม่เสียภาษี เป็นต้น	สุพัตรา สุภาพ (2543, หน้า 45)
ประธาน วัฒนวาณิชย์	อาชญากรรมเป็นการกระทำที่ควรงดเว้น เป็นการกระทำอันฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ซึ่งรัฐจะลงโทษผู้กระทำความผิดตามกระบวนการยุติธรรม	ประธาน วัฒนวาณิชย์ (2546, หน้า 24)
สุดสงวน สุธีสร	อาชญากรรมเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย ก่อให้เกิดการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินเป็นสิ่งที่น่ากลัว และร้ายแรงเป็นสิ่งที่ทุกคนไม่ต้องการเข้าไปเกี่ยวข้อง การกระทำใด ๆ ก็ตามที่มีลักษณะเป็นการฝ่าฝืน หรือขัดต่อบทกฎหมายที่ได้บัญญัติไว้ และผู้กระทำความกล่าวจะต้องได้รับการลงโทษตามตัวบทกฎหมายที่กำหนดไว้ในขณะนั้น	สุดสงวน สุธีสร (2547, หน้า 8)
นวลจันทร์ ทศนชัยกุล	ว่าอาชญากรรมอาชญากรรมเป็นการกระทำ ความผิดมีเจตนา ความผิดนั้นมีลักษณะที่ร้ายแรงมีอันตรายต่อสังคม การกระทำผิดที่เป็นอาชญากรรมย่อมได้รับโทษจากสมาชิกของคนในสังคมและกฎหมายบ้านเมืองอย่างเป็นทางการและมีขั้นตอนการปฏิบัติดำเนินคดี	นวลจันทร์ ทศนชัยกุล (2548, หน้า 14)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

อาชญากรรม		
ผู้ให้ความหมาย	ความหมาย	ที่มา
อัญมณี คำจันทร์	ปรากฏการณ์หนึ่งทางสังคมที่เกิดขึ้น โดยการกระทำของบุคคล ซึ่งการกระทำนั้นกฎหมายได้บัญญัติเป็นข้อห้ามและถือว่าเป็นความผิด ซึ่งผู้กระทำผิดจะต้องได้รับโทษ	อัญมณี คำจันทร์ (2551, หน้า 25)
สาทร ไหมเกตุ	การกระทำของบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นการฝ่าฝืนต่อกฎเกณฑ์ที่กำหนดโดยรัฐบัญญัติไว้เป็นข้อห้ามอันได้แก่กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ โดยพิจารณาจากการกระทำที่เป็นอาชญากรรมได้สองแง่คือ การกระทำที่ผิดต่อบทบัญญัติของกฎหมาย แต่ไม่ผิดต่อศีลธรรม เช่น การขับรถฝ่าไฟแดง เป็นต้น ส่วนอีกแง่หนึ่งคือการกระทำที่ผิดต่อบทบัญญัติ ของกฎหมายและผิดต่อศีลธรรมเช่นการฆ่าผู้อื่น เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบอาชญากรรมหรือผู้กระทำ ความผิดจะต้องได้รับการลงโทษตามกฎหมาย เพียงแต่จะมากน้อยตามความรุนแรงของพฤติกรรม การทำความผิดและบทกำหนดโทษตามกฎหมาย	สาทร ไหมเกตุ (2552, หน้า 6)

นอกจากความหมายของอาชญากรรมที่มีนักวิชาการให้ความหมายไว้อย่างตรงตัวแล้ว ผู้วิจัยขอเสนอความหมายของอาชญากรรมจากนักวิชาการท่านอื่นที่สะท้อนให้เห็นมิติของอาชญากรรมที่ลึกซึ้งขึ้น ดังต่อไปนี้

พ.ต.ท. รณภพ พรอรุณ (2542, หน้า 10-11) ได้กล่าวถึงความหมายของอาชญากรรมตามแนวคิดของนักกฎหมาย นักสังคมวิทยา นักอาชญาวิทยาและนักจิตวิทยา ไว้อย่างน่าสนใจดังนี้

อาชญากรรมในแง่ของนักกฎหมาย ได้แก่ การกระทำหรือละเว้นการกระทำใด ๆ อันเป็นปฏิปักษ์ต่อบทบัญญัติ หรือข้อห้ามแห่งกฎหมายมหาชน ซึ่งสาระสำคัญแห่งการตีความหมายของ

ปฏิบัติต่อบทบัญญัติ หรือข้อห้ามแห่งกฎหมายมหาชน สารสำคัญแห่งการตีความหมายของ อาชญากรรมตามความหมายในมาตรา 2 แห่งประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่าบุคคลจะต้องรับ โทษทางอาญา ต่อเมื่อได้กระทำการอันกฎหมายที่ใช้ขณะนั้นบัญญัติไว้ในกฎหมาย ถ้าตาม บทบัญญัติของกฎหมายที่บัญญัติในภายหลังการกระทำเช่นนั้นไม่เป็นความผิดต่อไป ให้ผู้ที่ได้ กระทำกรณันั้นพ้นจากการเป็นผู้กระทำความผิดและได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดให้ลงโทษแล้ว ก็ถือว่า ผู้นั้นไม่เคยต้องคำพิพากษาว่าได้กระทำความผิดนั้นถ้ารับโทษอยู่ก็ให้การลงโทษนั้นสิ้นสุดลงจาก บทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า กฎหมายให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่า ผู้ต้องหาหรือจำเลยเป็น ผู้บริสุทธิ์ จนกว่าจะได้มีการพิสูจน์ความคิด โดยกระบวนการพิจารณาของศาลตามกฎหมาย รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

อาชญากรรมในแง่สังคมวิทยา เป็นการมุ่งวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมของบุคคลหรือ กลุ่มบุคคลที่แสดงหรือสื่อเจตนาเป็นปฏิบัติ และภัยอันตรายต่อผลประโยชน์พื้นฐานแห่งความสงบ เรียบร้อยของสังคม และมีเหตุผลเพียงพอที่รัฐจะได้กำหนดวิธีการปฏิบัติหรือแทรกแซงเพื่อควบคุม และระงับพฤติกรรมอันเป็นภัยต่อสังคมเหล่านั้น โดยชอบธรรม สำหรับการพิจารณาปัญหา อาชญากรรมในทัศนะของสังคมวิทยา นอกจากจะขึ้นอยู่กับปัจจัยบรรทัดฐานประพฤติกของบุคคล ในบางครั้งยังต้องพิจารณาถึงปัจจัยพฤติกรรมส่วนบุคคลที่สามารถควบคุมความรู้จักรับผิดชอบ เคารพปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ค่านิยมทางสังคมรวมทั้งยึดมั่นรู้ในสิทธิและหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น ด้วยความสมัครใจ ยิ่งไปกว่าการใช้กฎเกณฑ์ทางสังคมเป็นเงื่อนไขบังคับอันถือเป็นความประพฤติ ที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกผิดชอบชั่วดีของผู้ปฏิบัติเองเป็นองค์ประกอบอันสำคัญ

อาชญากรรมในแง่ชีววิทยา จิตวิทยา และจิตแพทย์เห็นว่าอาชญากรรมเป็นผลเสีย เนื่องมาจากความแตกต่างใน โครงสร้างทางสรีรวิทยาและกรรมพันธุ์ รวมตลอดถึงความบกพร่อง ในทางความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของครอบครัว ความพิการ โรคภัยไข้เจ็บ ยาเสพติดให้โทษ โรคพิษสุราเรื้อรัง สติปัญญา การศึกษา แรงจูงใจ อารมณ์ บุคลิกภาพ สัญชาตญาณ เพศ อายุ และ ความเจริญเติบโตทางร่างกาย ฉะนั้นวิธีปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในลักษณะนี้จึงมุ่ง ไปใน ด้านใช้หลักจิตวิทยาว่าด้วยอาชญากรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด โดยมุ่งเน้น ใช้ หลักสังคมวิทยา จิตวิทยา จิตแพทย์สมัยใหม่ปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดเป็นรายบุคคลและการบำบัด ทางจิตเป็นกลุ่มเสียเป็นส่วนใหญ่

อาชญากรรมในแง่สำนักอาชญาวิทยา เป็นการมุ่งพิจารณาถึงปรากฏการณ์อาชญากรรมและ พฤติกรรมของอาชญากรในลักษณะสหวิทยาการ ซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับกฎหมายสังคม วิทยา มานุษยวิทยา จิตวิทยา จิตแพทย์และสังคมศาสตร์แขนงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย อย่างใกล้ชิดและมุ่งความสนใจศึกษาเกี่ยวกับลักษณะสภาพปัญหา พฤติการณ์ของผู้กระทำผิด

ธรรมดา จิตพิศปกติ สถิติอาชญากรรม การวิจัยของอาชญากรรม ผลสะท้อนความเสียหายของอาชญากรรมต่อสังคม องค์การอาชญากรรมต่อสังคม องค์การอาชญากรรม วิทยาการว่าด้วยผู้ก่อทำร้าย อาชญากรรมเปรียบเทียบ การจัดระบบบริหารและการประสานงานในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม รวมตลอดถึงทัศนคติความรู้สึกร่วมกันของชุมชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อัยการ ศาล และราชทัณฑ์ การคุ้มครองป้องกันความเป็นธรรมกับสิทธิมนุษยชน และแนวทางการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสังคม

นอกจากนี้ ฌรงค์ ทรัพย์เย็น และชงชาติ รอดคลองตัน (2551, หน้า 1) ยังได้สรุปความหมายของอาชญากรรมโดยแบ่งออกเป็น 3 นัย ได้แก่

1.1 อาชญากรรมในความหมายของนักกฎหมายเห็นว่า อาชญากรรมเป็นความประพฤติกฎหมายอาญาห้ามและมีบทกำหนดโทษไว้ คือ การกระทำหรือการงดเว้นการกระทำใด ๆ ที่กฎหมายบัญญัติไว้ว่าเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้ชัดเจน เช่น ความผิดฐานฆ่าคนตาย ฐานลักทรัพย์ วิ่งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์ เป็นต้น

1.2 อาชญากรรมในความหมายของนักอาชญาวิทยา จะมองกันในแง่ของความร้ายแรงของการกระทำและความชั่วที่มีอยู่ในตัวของผู้กระทำมากกว่า กล่าวคือ จะมองความหมายของอาชญากรรมตามความหมายอย่างแคบ ซึ่งหมายถึงการกระทำที่มีลักษณะชั่วร้ายและเป็นอันตรายต่อสังคมอย่างมากเท่านั้น

1.3 อาชญากรรมในความหมายของนักสังคมวิทยา เห็นว่าความประพฤติกฎหมายผิดขัดแย้งหรือละเมิดต่อระเบียบของสังคมนั้นมิได้หมายความว่า การขัดแย้งจะเป็นอาชญากรรมเสมอไป แต่มีความหมายเพียงว่าผู้นั้นประพฤติกฎหมายและปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบที่สังคมกำหนดไว้เท่านั้น การขัดแย้งหรือละเมิดต่อสังคมที่ตราไว้เป็นกฎหมายนั้น จึงเรียกว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมาย หรือเป็นการก่ออาชญากรรมยกเว้นความผิดลหุโทษ ไม่ถือว่าเป็นการก่ออาชญากรรม

ความหมายของอาชญากรรมของ ฌรงค์ ทรัพย์เย็น และชงชาติ รอดคลองตัน (2551, หน้า 1) มีความสอดคล้องกับความหมายของอาชญากรรมของ พ.ต.ท. รณภพ พรอรุณ (2542, หน้า 10-11) ที่ได้อธิบายความหมายของอาชญากรรม 3 มิติ คือ 1) อาชญากรรมในแง่ของนักกฎหมาย 2) อาชญากรรมในแง่สังคมวิทยา และ 3) อาชญากรรมในแง่นักอาชญาวิทยา ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น

อย่างไรก็ตาม Sutherland & Cressy (1967 อ้างถึงใน ประชัช เปี่ยมสมบุรณ์, 2537, หน้า 99-105) ได้ให้ความหมายของอาชญากรรมว่า เป็นการกระทำที่ละเมิดกฎหมายอาญา แต่การกระทำใด ๆ ก็ตามไม่ว่าจะนำประณามนำลงโทษมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะผิดศีลธรรมมากน้อยแค่ไหน หรือเลวทรามต่ำช้ามากน้อยเพียงใด ก็ไม่ถือว่าเป็นอาชญากรรม ถ้าไม่มีบทบัญญัติ

กฎหมายห้ามไว้ ในทำนองเดียวกัน Tappan (1960 อ้างถึงใน ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ กรมตำรวจ, 2537) กล่าวว่า อาชญากรรม คือ การกระทำโดยมีเจตนาละเมิดกฎหมายอาญา หรือมีเจตนาละเว้นไม่กระทำในสิ่งที่กฎหมายบังคับให้ทำ โดยไม่มีข้อแก้ตัวที่สมเหตุผลทำให้รัฐต้องดำเนินการลงโทษในฐานะที่เป็นความผิดอกจรหรือความผิดลหุโทษ

ในทัศนะของผู้วิจัย ความหมายของอาชญากรรมนั้นสามารถอธิบายได้หลายมิติตามบริบทที่ทำการศึกษา การบูรณาการมิติทางด้านกฎหมาย มิติทางด้านสังคมวิทยา และมิติทางด้านอาชญาวิทยา จะทำให้มีความลุ่มลึกและสอดคล้องกับงานวิจัยที่กำลังศึกษามากยิ่งขึ้น จึงสรุปและให้ความหมายของอาชญากรรมไว้ดังนี้ อาชญากรรม หมายถึง รูปแบบการกระทำหรือละเว้นการกระทำใด ๆ ก็ตามที่ละเมิดต่อบทบัญญัติของกฎหมาย สาเหตุด้วยตัวบุคคลหรือสภาพแวดล้อมก็ตาม อันทำให้ขาดความสามารถในการยับยั้ง บริหาร จัดการอารมณ์มีผลให้นิยมเพียงในการกระทำผิด เป็นภัยอันตรายต่อสังคม ก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและภาคประชาชนจึงต้องบูรณาการร่วมกันในการป้องกันอาชญากรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการป้องกันปราบปรามและดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว

ในส่วนต่อไปจะนำเสนอประเภทของอาชญากรรม เพื่อให้เข้าใจและสามารถจำแนกประเภทของอาชญากรรมอันนำไปสู่การกำหนดรูปแบบมาตรการและบทลงโทษตามกฎหมายต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

2. ประเภทของอาชญากรรม

การจำแนกประเภทของอาชญากรรมคือการกำหนดรูปแบบพฤติกรรมของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นเพื่อเกิดความเข้าใจอาชญากรรมในแต่ละประเภทอันจะนำไปสู่การเชื่อมโยงหาสาเหตุและการป้องกันอาชญากรรม จึงขอเสนอประเภทอาชญากรรมดังนี้

อริญ สุวรรณบุปผา (2518) ได้แบ่งจำแนกอาชญากรรมตามความหมายของกฎหมายและสังคมวิทยา ออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) อาชญากรรมเป็นความผิดในตนเอง (Mala in se) เป็นความคิดที่ถือว่าเป็นบาป และขัดต่อศีลธรรมของสังคมอย่างร้ายแรง ได้แก่ ความผิดฐานฆ่าคนตาย ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ เป็นต้น (2) การกระทำที่กฎหมายบัญญัติเป็นข้อห้าม (Mala proipita) เป็นลักษณะความผิดขัดต่อศีลธรรมและผู้กระทำไม่มีความประพฤติเป็นอาชญากรรม (Criminoid behavior) ถึงแม้ว่าความผิดดังกล่าวจะขัดต่อสังคม แต่ยังไม่ถึงขั้นที่ถูกประณามว่าชั่วร้าย เช่น การลักลอบหลบหนีเข้าเมือง การกักตุนสินค้า เป็นต้น สอดคล้องกับ โสภา ชีปิลมันน์ (2537, หน้า 7-9) ที่ได้อธิบายการแบ่งประเภทของอาชญากรรมโดยอาศัยแนวการจัดทางกฎหมายเช่นกัน กล่าวคือ เน้นกฎหมายเป็นหลัก โดยมุ่งพิจารณาถึงการกระทำความผิดที่ขัดต่อศีลธรรมอันดีงาม

หรือขัดต่อกฎระเบียบของข้อบังคับ และพิจารณาถึงผลกระทบของการกระทำนั้น ๆ ว่ามีผลกระทบ การเตือนต่อชีวิตมนุษย์โดยตรง หรือมีผลขัดต่อหลักศีลธรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับของคนโดยส่วนรวม หรือไม่ ดังนี้ Mala in se คือ ประเภทของการกระทำความผิดที่เห็นได้ชัดมีความผิดในตัวของมันเอง มีผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของบุคคลอื่น หรือของสาธารณะประโยชน์ เช่น การปล้นฆ่า ลักทรัพย์ทั้งของบุคคลทั่วไปและของทางราชการ การกระทำความผิดของเจ้าพนักงาน เจ้าหน้าที่ ซึ่งเกิดผลกระทบต่อหน่วยเช่นการปลอมแปลงเอกสาร การใช้อำนาจในทางที่ผิด เป็นต้น ส่วน Mala prohibita คือ การกระทำความผิดที่กฎหมายบัญญัติไว้ว่าเป็นความผิด ไม่มี ความผิด ในตัวของมันเอง เช่น การฝ่าฝืนกฎจราจร การหลีกเลี่ยงภาษี การละเมิดกฎหมายแรงงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ โสภ ชาติพันธ์ (2537, หน้า 7-9) ยังได้อธิบายถึงการพิจารณาจำแนกประเภท ของอาชญากรรมไว้เพิ่มเติมนอกเหนือจาก ธรรมนูญสุพรรณบุปผา (2518) อีก 2 ประการได้แก่

1. พิจารณาจากความหนักเบาหรือความรุนแรงของการประกอบอาชญากรรมหรือ การกระทำความผิดเป็นเกณฑ์ ได้แก่ อาชญากรรมที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศชาติ หรือต่อชุมชนสามารถแยกได้ดังนี้

1.1 อาชญากรรมที่มีผลต่อความมั่นคงของประเทศชาติหรือต่อชุมชน เช่น การปลงพระชนม์พระมหากษัตริย์และพระราชวงศ์ การฆ่าผู้นำรัฐบาล การปลอมแปลงธนบัตร เงินตรา การขายความลับของทางราชการ เป็นต้น

1.2 อาชญากรรมที่มีผลกระทบร้ายแรงต่อบุพการี หรือผู้ที่มีพระคุณ อันได้แก่ การฆ่าบิดา มารดา ภรรยาสามี หรือคนรับใช้ฆ่านายจ้าง เป็นต้น

1.3 อาชญากรรมที่มีผลกระทบร้ายแรงต่อบุคคลทั่วไปและต่อทรัพย์สิน อันได้แก่ การฆาตกรรม การข่มขืนกระทำชำเรา การปล้นฆ่า หรือปล้นชิงทรัพย์ เป็นต้น

2. อาศัยแนวทางการจัดการทางสังคมวิทยา โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบที่สำคัญของ การก่ออาชญากรรมอันได้แก่ อาชีพ ความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันของผู้ประกอบอาชญากรรม ปฏิกริยาตอบสนองจากบุคคลภายนอกและภายในสังคมนั้น ๆ จำแนกออกเป็น 9 ประเภท

2.1 อาชญากรรมประเภทร้ายแรงซึ่งมีผลต่อชีวิตบุคคลอาจเกิดจากสาเหตุทางด้าน อารมณ์ อาชญากรส่วนใหญ่จะไม่มีประวัติการกระทำความผิดมาก่อน แต่ทำไปเพราะสาเหตุมาจาก อารมณ์ หรือถูกยั่วยุอย่างรุนแรง เมื่อกระทำไปแล้วจึงรู้สึกตัว

2.2 อาชญากรรมประเภทประกอบเป็นครั้งคราวเกี่ยวกับทรัพย์ ซึ่งเกิดจากโอกาสที่ อำนาจให้เกิดขึ้นในขณะนั้น ทั้งที่ไม่ได้ตั้งใจมาก่อน เช่น การลักทรัพย์ การขโมยรถ เป็นต้น

2.3 อาชญากรรมประเภทใช้ตำแหน่งหน้าที่การงานในทางที่ผิดต่ออาชีพ ซึ่งเกิดโดย ผู้ที่มีอำนาจ มีหน้าที่การงานสูง แต่ใช้อำนาจหน้าที่การงานในทางที่ผิด ลักษณะการประกอบ

อาชญากรรมเช่น การซื้อของหนีภาษี การกักตุนสินค้า การคอร์รัปชัน (Corruption) การผูกขาดสินค้า เป็นต้น

2.4 อาชญากรรมทางการเมือง เป็นอาชญากรรมที่มีจุดมุ่งหมายทางการเมือง และกฎหมายได้บัญญัติไว้ว่าเป็นความผิด เช่นการก่อการร้ายขององค์กรที่ต่อต้านรัฐบาล การขายความลับของประเทศให้กับศัตรู การกระทำจารกรรม เป็นต้น

2.5 อาชญากรรมที่มีผลเกี่ยวข้องกับส่วนรวม หรือขัดต่อความรู้สึกของส่วนรวม เป็นอาชญากรรมที่ไม่มีผู้เสียหาย ผู้ประกอบอาชญากรรมเป็นผู้เสียหายเอง เช่น การเล่นเกมพนัน การฝ่าฝืนกฎจราจร การประกอบอาชีพโสเภณี เป็นต้น

2.6 อาชญากรรมโดยทั่วไปอันได้แก่ การลักทรัพย์ การปล้นทรัพย์ การฉ้อโกง เป็นต้น

2.7 อาชญากรรมที่ก่อขึ้นโดยบริษัท ห้างหุ้นส่วนหรือร้านค้า เช่นการหลอกลวงหนีภาษี การผูกขาดสินค้า การกักตุนสินค้า เป็นต้น

2.8 อาชญากรรมที่ก่อตัวขึ้นในรูปองค์กร จะมีการแบ่งสายงานดำเนินการเป็นเครือข่าย เช่น เครือข่ายยาเสพติด การปลอมแปลงสินค้า เป็นต้น

2.9 อาชญากรรมประเภทมืออาชีพ อาชญากรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในอาชีพของตนเป็นอย่างดี เช่น มือปืนรับจ้าง นักปลอมแปลงธนบัตร นักต้มตุ๋น เป็นต้น

ในขณะที่เดียวกันการศึกษาในต่างประเทศส่วนใหญ่จะมีการจัดประเภทอาชญากรรมใกล้เคียงกันหรือมีการจัดประเภทแตกต่างกันบ้างตามแต่ละบริบทวัฒนธรรม ซึ่งส่วนที่แตกต่างกันนั้นมักจะเป็นความผิดตามที่กฎหมายของสังคมนั้น ๆ กำหนดขึ้นในลักษณะของการกระทำที่กฎหมายบัญญัติเป็นข้อห้าม (Mala proipita) มากกว่าจะเป็นอาชญากรรมประเภทความผิดในตนเอง (Mala in se) โดยหน่วยตำรวจสอบสวนกลาง (Federal bureau investigation หรือ FBI) ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นแนวทางหลัก เนื่องจากมีลักษณะที่กว้างขวาง ครอบคลุมบริบทประเภทอาชญากรรมในสังคมทั่วไปรวมถึงสังคมไทยได้ครบถ้วน โดยจำแนกประเภทอาชญากรรมไว้เช่น 1) อาชญากรรมพื้นฐาน (Traditional street crimes) 2) อาชญากรรมต่อมาตรฐานทางศีลธรรม (Crimes against the moral order) 3) อาชญากรรมคอเชิ้ตขาว (White collar crime) 4) อาชญากรรมโดยความร่วมมือของบุคคลหลายฝ่าย (Corporate crime) 5) อาชญากรรมการเมือง (Organized crime) เป็นต้น (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2558)

จากความหมายและประเภทของอาชญากรรมที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อยืนยันถึงเหตุผลสำคัญในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ในส่วนต่อไปผู้วิจัยจะนำเสนอปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับ

นักท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญในแนวคิดดังกล่าวในมิติเชิงลึกในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดดังจะกล่าวต่อไปนี้

3. ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในประเทศไทย

ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในประเทศไทย มีหลายประการ ดังนี้ (เกษย์ ซอประเสริฐ, 2539, หน้า 59-72) 1) ปัญหาที่เกิดขึ้นที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ เมื่อนักท่องเที่ยวเหล่านี้ผ่านพิธีการทางศุลกากรแล้ว และเข้ามาถึงบริเวณหน้าห้อง ผู้โดยสารขาเข้า เพื่อเตรียมตัวเดินทางต่อไป ปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นจากบรรดาพวกมิจฉาชีพ เช่น ปัญหาหมักคูเทศก์เถื่อน 2) ปัญหาด้านธุรกิจทางเพศ เป็นปัญหาที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ และถูกนำไปเผยแพร่ทางด้านลบในต่างประเทศอยู่เสมอ โดยมักจะใช้การขายบริการทางเพศเพื่อหาทางลัทธิทรัพย์ของนักท่องเที่ยว 3) ปัญหาการมอมยานักท่องเที่ยว กลุ่มคนร้ายในลักษณะนี้มักจะเป็นแก๊งอาชญากรรม ซึ่งมีการกระทำความผิดในหลายรูปแบบ เช่น ค้ายาเสพติด มอมยานักท่องเที่ยว ส่งคนออกไปขายนอกประเทศ 4) ปัญหาการหลอกลวงให้ไปเล่นการพนัน การหลอกลวงลักษณะนี้คนร้ายมักจะทำงานกันเป็นทีมประมาณ 5-6 คน โดยจะหลอกให้เหยื่อไปเล่นการพนันในสถานที่ต่าง ๆ ที่เตรียมไว้ แล้วใช้วิธีต้มตุ๋นจนเหยื่อต้องเสียทรัพย์สินจนหมดแล้วจึงพาเหยื่อกลับไปส่งที่พัก ซึ่งคนร้ายมักจะพัฒนาวิธีการหลอกลวงอยู่ตลอดเวลา 5) ปัญหาการลักบัตรเครดิตของนักท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศส่วนใหญ่ มักจะพกบัตรเครดิตติดตัวมาด้วยเหตุผลด้านความสะดวกและปลอดภัยแทนการพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก ๆ ทำให้กลุ่มมิจฉาชีพฉวยโอกาสนี้ ลักบัตรเครดิตของนักท่องเที่ยวต่างชาติไปใช้แทน หรือนำไปขายต่อกับกลุ่มมิจฉาชีพด้วยกัน การทำงานของกลุ่มนี้มักจะทำเป็นองค์กร มีการร่วมกันตั้งแต่ลักบัตรเครดิต เจ้าของร้านค้า ตลอดจนเจ้าหน้าที่ธนาคาร ซึ่งนักท่องเที่ยวอาจจะฝากบัตรเครดิตไว้กับทางโรงแรมหรือเกสต์เฮาส์ เมื่อจะเดินทางไปทัวร์ป่าหรือสถานที่ยากลำบาก ซึ่งคนที่รับฝากจะลักเอาบัตรเครดิตของชาวต่างชาติไปซื้อสินค้าต่าง ๆ ด้วยการร่วมมือจากเจ้าของร้านค้า และเจ้าหน้าที่ธนาคาร ซึ่งนักท่องเที่ยวเหล่านี้จะรู้ตัวก็เมื่อได้รับใบแจ้งรายการค่าใช้จ่ายจากธนาคารแล้ว 6) ปัญหาการหลอกลวงให้ซื้ออัญมณี ปัญหานี้เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง เนื่องจากสามารถสร้างผลกำไรให้กับผู้ที่กระทำความผิดด้วยการหลอกลวงนักท่องเที่ยวให้ซื้ออัญมณีเป็นอย่างมาก ขณะที่บทลงโทษตามกฎหมายเกี่ยวกับความผิดฐานนี้อ โกงมีค่อนข้างต่ำ นอกจากนี้ ยังเป็นความผิดที่ยอมความได้ ในการดำเนินกรณี บุคคลผู้กระทำความผิดมักจะทำคนเดียว โดยอาจจะแฝงตัวอยู่กับนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว และหลอกลวงว่าเคยซื้ออัญมณีจากร้านแห่งหนึ่งไปแล้วนำไปขายได้กำไรหลายเท่า ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความโลภ และถูกหลอกให้ไปซื้ออัญมณีที่ร้าน ซึ่งเป็นอัญมณีที่มีคุณภาพต่ำ 7) ปัญหาการลักทรัพย์นักท่องเที่ยวในโรงแรม

คนร้ายกลุ่มนี้จะมีหลากหลายประเภท และมักจะเข้าไปในโรงแรมที่มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานต่ำ 8) ปัญหาการลักทรัพย์นักท่องเที่ยวบนรถโดยสารประจำทาง ผู้กระทำผิดมักจะทำกันเป็นกลุ่ม โดยอาศัยรถยนต์โดยสารปรับอากาศ กลุ่มคนเหล่านี้อาจจะเดินทางมากับรถยนต์โดยสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่นเป็นเด็กประจำรถ ช่างเครื่องหรือบริกรบนรถ และอาศัยช่วงเวลาและผู้โดยสารหลับสนิททำการลักทรัพย์ หลังจากได้ทรัพย์สินไปแล้วก็จะลงจากรถเพื่อหลบหนีไปก่อนที่จะถึงจุดหมาย ด้วยความร่วมมือของคนขับรถ

นอกจากนี้ ศรีธัญญา วรากุลวิทย์ (2548 อ้างถึงใน วันทิกา หิรัญเทศ, 2554, หน้า 26-28) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่นำไปสู่ความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยวว่ามักเกิดจากประเด็นปัญหาดังต่อไปนี้

1. วัฒนธรรมที่แตกต่างกันระหว่างชนชาติ การดำเนินชีวิต ขนบธรรมเนียมและประเพณีระหว่างนักท่องเที่ยวและประชาชนในท้องถิ่น มีความแตกต่างกัน อาจนำมาซึ่งความไม่เข้าใจกันและกัน เช่น การจับศีรษะของชาวตะวันตกอาจทำให้เกิดความไม่พอใจของประชาชนในท้องถิ่น และมีผลต่อการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

2. รถรับจ้างทั่วไป รถรับจ้างที่ไม่มีมิเตอร์ โกงราคาค่าโดยสารหรือรับจ้างไปส่งนักท่องเที่ยวเฉพาะที่ คิดราคาเกิดความไม่เป็นจริง หรือการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวและรถรับจ้างไม่เข้าใจกัน ในเรื่องการต่อรองราคา เช่น ตกลงค่าจ้างราคาหนึ่ง เมื่อเสร็จสิ้นการเดินทางคิดค่าจ้างเหมารถอีกราคาหนึ่ง ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกเสียเปรียบ เกิดความประทับใจที่ไม่ดี

3. ปัญหาการก่อความเดือดร้อนรำคาญ บริเวณสถานีรถไฟ สถานีขนส่ง สนามบิน ผู้ขับรับจ้างทุกประเภท ตามดื้อเยี่ยงรบกวนผู้โดยสารให้มาใช้บริการรถของตน ทำให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีในสายตานักท่องเที่ยวโดยภาพรวม บริเวณสถานที่สำคัญ มีนักท่องเที่ยวหนาแน่น มีพ่อค้าแม่ค้าขายของที่ระลึก เสนอขายสินค้าในลักษณะตามดื้อ ยัดเยียดการซื้อ บางครั้งมีการทะเลาะกันเองของกลุ่มผู้ขายของที่ระลึก ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว

4. ปัญหาทรัพย์สินสูญหาย เช่น ลืมทรัพย์สินไว้บนรถโดยสารประจำทาง ลืมทรัพย์สินไว้ตามสถานที่ท่องเที่ยวขณะเดินทางท่องเที่ยว และทรัพย์สินสูญหายในที่พัก ฯลฯ

5. ปัญหาการลักทรัพย์ ปัญหานี้เกิดขึ้นตามสถานที่บูชาสักการะต่าง ๆ ซึ่งมีระเบียบว่านักท่องเที่ยวจะต้องถอดรองเท้าไว้ด้านนอกของสถานที่นั้น ๆ ทำให้พวกมิจฉาชีพพลวโอกาสขโมยรองเท้าของนักท่องเที่ยว ขณะที่นักท่องเที่ยวเข้าไปด้านในสิ่งก่อสร้างนั้น ๆ

6. ปัญหาการฉกชิงวิ่งราวทรัพย์ของนักท่องเที่ยว ขณะที่นักท่องเที่ยวขึ้นจักรยาน หรือเดินทางท่องเที่ยวในแหล่งชุมชน ปัญหานี้จะเกิดจากนักท่องเที่ยวเช่าจักรยานตามร้านบริการทั่วไปเพื่อขึ้นจักรยานท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ นักท่องเที่ยววางกระเป๋าทรัพย์สินไว้ที่ตะกร้า

หน้ารถ โดยคนร้าย 2 คน จะใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะตระเวนไปตามที่เปลี่ยว เมื่อพบว่านักท่องเที่ยวที่จักรยานท่องเที่ยวตามลำพัง พวกมีจลาจลจะฉวยโอกาสวิ่งราวเอาทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวไป

7. ปัญหาความนิยมของนักท่องเที่ยวในการอาศัยหนังสือนำเที่ยว หนังสือนำเที่ยวบางเล่มซึ่งจัดพิมพ์มานาน นักท่องเที่ยวใช้ข้อมูลในหนังสือนำเที่ยวเป็นเพื่อนเดินทางและเข้าพักในโรงแรมที่ไม่มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ทำให้ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวสูญหายในที่พัก หรือเดินทาง การเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวในยามวิกาลโดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัย

8. ปัญหาเสพติด ปัญหานี้เป็นปัญหาที่ยิ่งใหญ่เป็นภัยต่อสังคม พ่อค้ายาเสพติดที่แฝงมาในฐานะนักท่องเที่ยวหรือเดินทางมาเพื่อเสพยาเสพติด จำหน่ายยาเสพติด ฯลฯ ส่วนก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาทั้งสิ้น ก่อให้เกิดการทะเลาะวิวาทและคดีอาญาอื่น ๆ

9. มัคคุเทศก์นอกกฎหมาย ตาม พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 กำหนดให้มัคคุเทศก์ทุกคนต้องมีใบอนุญาตการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ และต้องมีบัตรอนุญาตทุกเวลาที่มีการตรวจตรา ในปัจจุบันปัญหามัคคุเทศก์นอกกฎหมายลดน้อยลงมาก เนื่องจากมีข้อบังคับให้มัคคุเทศก์แขวนหรือติดบัตรเมื่อปฏิบัติงานนำเที่ยว เป็นการสะดวกในการตรวจตราและควบคุมมัคคุเทศก์ที่ไม่ถูกกฎหมาย

10. การฆาตกรรม ปัญหาฆาตกรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เป็นคดีที่รุนแรงและครึกโครมเป็นอย่างมาก แม้ว่าคดีดังกล่าวจะเกิดขึ้นนาน ๆ ครั้งก็ตาม แต่เป็นที่สนใจของสื่อสารมวลชนกระจายข่าวทั้งในประเทศและต่างประเทศ คดีเหล่านี้อาจเกิดขึ้นจากการชิงทรัพย์ การทะเลาะวิวาท ข่มขืน และขัดผลประโยชน์ ฯลฯ ทำให้เสียภาพพจน์

11. การหลอกลวง ปัญหาหลอกลวงในการซื้อขายอัญมณี บริษัทนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ และบริษัทนำเที่ยวที่นักท่องเที่ยว ฯลฯ สำหรับร้านค้าอัญมณี จะมีเครือข่ายปฏิบัติการขายกับมัคคุเทศก์ให้นำนักท่องเที่ยวเข้าร้านค้าที่มัคคุเทศก์ และคนขับรถได้รับประโยชน์ส่วนแบ่งค่านายหน้าหรือค่าน้ำ ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว คือ การขายอัญมณีในราคาที่เกินกว่าความเป็นจริงมาก นำอัญมณีปลอมมาขายให้ลูกค้า โดยนำอัญมณีมาส่องไฟให้ลูกค้าชมเกิดประกายสวยงาม ชาวต่างประเทศที่ซื้ออัญมณีไม่เป็นจะถูกหลอกให้ซื้อ เป็นต้น

12. กลุ่มต้มตุ๋น เช่น ผู้ชายประเภทสองที่หากินกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยวิธีเข้าไปเป็นมิตรสนิทสนมชวนกันไปดื่มเหล้า และใส่ยาสลบลงไปในเหล้าให้นักท่องเที่ยวดื่ม เมื่อนักท่องเที่ยวหมดสติ จะขนทรัพย์สินเงินทองของมีค่าหลบหนีไป

13. สถานเริงรมย์ สถานเริงรมย์ แหล่งบันเทิงเหล่านี้เป็นที่รวมของนักท่องเที่ยว ห้างบริการ การโชว์ประเภทต่าง ๆ สถานที่ท่องเที่ยวประเภทนี้ จะสร้างปัญหาให้แก่นักท่องเที่ยวเสมอ เช่น การกรร โฆษกทรัพย์จากนักท่องเที่ยว ค่าเครื่องดีมราคาแพง ถ้านักท่องเที่ยวไม่ยอมจ่ายจะถูกข่มขู่ทำร้าย

14. ภาษาที่ใช้ นักท่องเที่ยวที่มาจากเมืองไทย มักมีปัญหาเรื่องภาษาเพราะนักท่องเที่ยวพูดภาษาไทยไม่ได้ และคนไทยพูดภาษาต่างประเทศไม่ค่อยได้เช่นกัน ทำให้เข้าใจกันยากกว่าจะรู้เรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับประชาชนในท้องถิ่น จึงเป็นเรื่องลำบากใจมากสำหรับนักท่องเที่ยวต่างประเทศ

3. ความรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545, หน้า 33) กล่าวถึงการก่อการร้ายไว้ว่าเป็นผลของการกระทำของบุคคลทั้งสิ้น ต้องมีบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องในแง่ของผู้กระทำผิด ที่เราเรียกกันว่า “คนร้าย” หรือ “ผู้ร้าย” และในปัจจุบันนี้คนร้ายมีวิวัฒนาการในการทำผิดในรูปแบบต่าง ๆ และมีวิธีการหลบหนีที่รวดเร็ว ดังนั้นนักท่องเที่ยวควรทำความรู้จักกับอาชญากรรมประเภทต่าง ๆ ลักษณะและพฤติกรรมของกลุ่มคนร้ายที่ก่ออาชญากรรม

3.1 สถานที่ที่อาจเกิดอาชญากรรม ได้แก่

ถนน นักท่องเที่ยวตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมได้ เช่น ผู้ที่ขับรถโดยประมาท ขับด้วยความเร็วสูง หรือขับรถผิดกฎจราจร หรือสตรีที่เดินถนนในที่เปลี่ยวอาจถูกจู่ไปกระชกข่มขืนอนาจาร เป็นต้น

สวนสาธารณะ อาจมีมิฉฉาเข้าไปเพื่อก่ออาชญากรรม เช่น การลักขโมยของจี้ ปล้น ซึ่งเกิดได้ทั้งกลางวันและกลางคืน สำหรับการข่มขืนกระทำชำเรา มักจะเกิดขึ้นในเวลา กลางคืน

รถยนต์รับจ้าง อาจเกิดอาชญากรรมได้ 2 สาเหตุ คือ 1) ผู้โดยสารปล้นหรือทำร้ายคนขับ และ 2) คนขับอาจข่มขืนกระทำชำเราผู้โดยสารหรือปล้นผู้โดยสาร

รถยนต์ เนื่องจากรถยนต์เป็นทรัพย์สินที่มีค่า รถยนต์จึงตกเป็นเป้าสำคัญสำหรับการขโมยรถยนต์ และการขโมยของในรถยนต์ โจรขโมยรถยนต์มีจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ขโมยเพื่อใช้เป็นยานพาหนะชั่วคราว และ 2) ขโมยเพื่อนำรถยนต์ไปขาย หาเงินมาใช้สอย

ที่จอดรถประจำทาง ที่จอดรถประจำทางเป็นที่อันตรายอีกแห่งหนึ่งโดยเฉพาะเวลา กลางคืนเป็นเป้าที่พวกอาชญากรมาคอยดักรอทำการจี้ ปล้น หรือข่มขืน เพราะรู้ว่าที่นั่นจะมีทั้ง เด็กหญิงสาว คนชรา และคนมีทรัพย์สินเหล่านี้ ซึ่งอาจตกเป็นเหยื่ออาชญากรได้ เด็ก และหญิงสาว อาจจะถูกจับไปทำมิดีมิร้าย ส่วนคนชราหรือคนมีเงินทรัพย์สินอาจจะถูกปล้นหรือถูกชิงทรัพย์ได้

สถานบันเทิง เป็นสถานที่ที่ผู้คนมักจะเข้าไปหาความสุขความสำราญโดยการดื่มของมึนเมา เมื่อเกิดความเมาขึ้นความขาดสติก็ตามมา ซึ่งเป็นสาเหตุของการทะเลาะวิวาท และความรุนแรง อาจเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินได้

ห้างสรรพสินค้า เป็นสถานที่ที่มีผู้คนมากมายไปจับจ่ายซื้อของ และเป็นสถานที่ที่เกิดอาชญากรรมได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นการล้วงกระเป๋า การขโมยของในห้างสรรพสินค้า หากนักท่องเที่ยวไม่ระมัดระวังตัว อาจตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพเหล่านี้ได้

ปั้มน้ำมัน เป็นสถานที่ที่ล่อตาล่อใจมิจฉาชีพเป็นอย่างมาก เพราะกิจการปั้มน้ำมันจะมีเงินเข้ามาตลอดทั้งวัน และเงินก็จะเก็บไว้ในลิ้นชัก โต๊ะที่ตั้งอยู่ใกล้ ๆ กับที่เติมน้ำมัน จึงอาจทำให้เกิดการปล้นได้

ธนาคาร เป็นสถานที่ที่มีเงินหมุนเวียนเงินเข้าออกวันละมาก ๆ และผู้ที่ไปถอนเงินจากธนาคารเป็นจำนวนมาก จึงเป็นเป้าสายตาแก่พวกมิจฉาชีพที่คอยดักรับปล้นหรือชิงทรัพย์ได้ด้วยเช่นกัน

โรงพยาบาล ส่วนใหญ่การเกิดอาชญากรรมในโรงพยาบาลจะเป็นในรูปของการข่มขืนกระทำชำเราสุภาพสตรีที่ไปเข้าห้องน้ำเพียงลำพัง โดยที่คนร้ายจะดักรออยู่ก่อนแล้ว หากขัดขืนก็อาจถูกฆ่าถึงตายได้

3.2 กลุ่มคนร้ายและลักษณะการก่ออาชญากรรม

การรู้วิธีการทำงานของคนร้ายถือเป็นแนวทางในการป้องกันและไม่ตกเป็นเหยื่อของคนร้าย แต่วิธีการนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น ซึ่งความจริงแล้วคนร้ายได้มีวิธีการต่าง ๆ มากกว่านี้ และวิธีการที่จะยกมาเป็นตัวอย่างนี้เป็นเรื่องจริงที่คนร้ายได้ใช้มาแล้ว ซึ่งต้องสังเกตลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่

3.2.1 เวลาที่เกิดเหตุ เพื่อเป็นการชี้ให้เห็นถึงเวลาที่คนร้ายมักจะก่ออาชญากรรม

3.2.2 สถานที่เกิดเหตุ เพื่อชี้ให้เห็นถึงสภาพสถานที่ที่อาจจะที่บ้านพัก ร้านอาหาร สถานที่ทำงาน ถนนหนทางทั่วไป

3.2.3 แผนประทุษกรรมของคนร้าย เพื่อชี้ให้เห็นถึงวิธีการตลอดจนรายละเอียดการทำงานที่คนร้ายจะก่ออาชญากรรมได้นั้นจะต้องอาศัย “เวลาและช่วงโอกาส” หากขจัดสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสองสิ่งนี้แล้ว คนร้ายก็จะไม่มีโอกาสที่จะก่ออาชญากรรมได้เลย

กลุ่มคนร้ายที่กระทำผิดต่อนักท่องเที่ยว

1. แก๊งลักทรัพย์ในโรงแรม

กลุ่มที่ 1

ลักษณะทั่วไป คนร้ายประเภทนี้เป็นกลุ่มคนร้ายชาวต่างประเทศ ชาวอิน โดนีเซีย ชองกง มาเลเซีย โดยจะเข้ามาลักทรัพย์ต่อชาวต่างชาติด้วยกันที่พักใน โรงแรม

วิธีการทำความผิด กลุ่มคนร้ายนี้จะเข้าพักตามโรงแรมหรูหรามีราคา และ จะดูเหยื่อที่พักในห้องข้างเคียงว่ามีทรัพย์สินมากน้อยเพียงใด โดยปกติกลุ่มคนร้ายนี้จะมีประมาณ 3-4 คน โดยอาศัยจังหวะที่เจ้าของห้องพักออกไปด้านนอกและกลุ่มคนร้ายขโมยทรัพย์สิน โดยกลุ่ม คนร้ายจะใช้อุปกรณ์ คือกุญแจพลาสติกที่มีลักษณะคล้ายกุญแจผี เป็นแผ่นพลาสติกบาง ๆ เป็น เครื่องมือในการเปิดห้องพักของเหยื่อเมื่อเปิดห้องพักได้แล้วกลุ่มคนร้ายจะลักทรัพย์สินและ หลบหนีไป

กลุ่มที่ 2

ลักษณะทั่วไป กลุ่มคนร้ายเป็นจีนฮ่อ

วิธีการทำความผิด คนร้ายหรือกลุ่มคนร้ายจะเลือกเข้าตาม โรงแรมและเลือกดูเหยื่อที่ มีของมีค่ามาก โดยจะเลือกเวลาทำงานในเวลากลางคืน ขณะที่แขกนอนหลับโดยจะนำกุญแจผีที่ได้ จากการปืมหรือก๊อปปี้จากการพักครั้งก่อน ๆ นอกจากนี้กลุ่มคนร้ายมีความสามารถในการปลดล็อก โซ่ด้านในและเข้าไปลักทรัพย์ของแขกที่มาพักได้

กลุ่มที่ 3

ลักษณะทั่วไป กลุ่มคนร้ายเป็นกลุ่มวัยรุ่นที่แฝงมาเที่ยวใช้บริการของ โรงแรม

วิธีการทำความผิด กลุ่มคนร้ายวัยรุ่นมักทำที่มาเที่ยวสถานบริการของ โรงแรม และ แอบขึ้นไปเดินสำรวจบนชั้นห้องพัก หากสบโอกาสจะลักเอาทรัพย์สินทุกอย่างที่มีค่า ทั้งของแขกและ ของโรงแรม

กลุ่มที่ 4

ลักษณะทั่วไป กลุ่มคนร้ายแอบทำที่ เป็นผู้เข้าพัก อาศัยช่วงเวลาเทศกาลหลายวัน แต่งกายดี

วิธีการทำความผิด คนร้ายจะมีประมาณ 2-3 คน ทำที่เดินอยู่ในกลุ่มแขกที่มาเปิด ห้องพัก แล้วทำที่เป็นเจ้าของห้องขอกุญแจห้องกับเจ้าหน้าที่ต้อนรับเพื่อลักทรัพย์สินนักท่องเที่ยว แล้วหลบหนี

กลุ่มที่ 5

ลักษณะทั่วไป คนร้ายคนเดียวหรือสองคน ปะปนกับคณะนักท่องเที่ยวที่มาเป็นกลุ่ม

วิธีกระทำความผิด คนร้ายจะทำที่เป็นผู้มากับคณะทัวร์ หรือกลุ่มทัวร์แล้วลักทรัพย์สัมภาระของนักท่องเที่ยวที่กำลังเก็บของอยู่บริเวณห้องลอบบี้โรงแรม หรือขณะที่กำลังขึ้นห้องหรือลงจากห้อง

2. กลุ่มคนร้ายลักทรัพย์บนรถโดยสาร

ลักษณะทั่วไป กลุ่มคนร้ายลักทรัพย์บนรถโดยสารประจำทางปรับอากาศจะมีประมาณ 4-5 คน โดยคนร้ายกลุ่มนี้จะอาศัยรถยนต์โดยสารปรับอากาศในการกระทำความผิดเป็น ส่วนใหญ่ และมักจะกระทำต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการรถยนต์โดยสารคันดังกล่าว

วิธีกระทำความผิด กลุ่มคนร้ายจะเดินทางมากับรถยนต์โดยสารในรูปของเด็กประจำรถช่างเครื่องหรือบริกรบนรถ และจะอาศัยในช่วงเวลากลางคืน ซึ่งผู้โดยสารนอนหลับสนิทแล้วก็จะทำการลักทรัพย์โดยมีวิธีการคลานอย่างช้า ๆ ไปที่เหยื่อที่นำกระเป๋าเสียบได้ด้านหน้าที่นั่งจากนั้นก็ค่อย ๆ ล้วงเอาทรัพย์สินไป ซึ่งหลังจากได้ทรัพย์สินไปแล้วก่อนที่จะถึงปลายทาง คนขับรถโดยสารก็หยุดรถที่บริเวณใดบริเวณหนึ่งเพื่อที่จะให้คนร้ายลงจากรถเพื่อหลบหนีไป

3. แก๊งมอมยา

ลักษณะทั่วไป กลุ่มคนร้ายจะเป็นชาวปากีสถาน ซึ่งเข้ามาก่อนอาชญากรรมในประเทศไทยในรูปขององค์กรอาชญากรรม ซึ่งมีกลุ่มคนร้ายเป็นจำนวนมาก มีการกระทำความผิดในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ค้ายาเสพติด มอมยานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

วิธีกระทำความผิด โดยปกติแล้วกลุ่มคนร้ายมอมยานี้จะมีประมาณ 2 คน เข้าไปติดสนิทกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในสถานที่ต่าง ๆ เช่น แหล่งท่องเที่ยวในเวลากลางคืน ทำอาชญากรรมจากนั้นก็ใช้วิธีชักชวนให้ไปเที่ยวยังที่พัก จากนั้นก็จะชวนนักท่องเที่ยวที่เป็นเหยื่อร่วมทานอาหารพร้อมทั้งดื่มสุราหรือน้ำอัดลม โดยในสุราน้ำอัดลมจะมียานอนหลับประเภทร้ายแรงผสมอยู่เมื่อดื่มหรือกินเข้าไปแล้วนักท่องเที่ยวก็จะนอนหลับทันที จากนั้นก็จะลักเอาทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวและหลบหนีไปในเวลาปฏิบัติงาน

การสังเกตจดจำยานพาหนะของคนร้ายหรือผู้ต้องสงสัย

การจดจำคำนิรูปรพรรณคนร้าย ยานพาหนะของคนร้าย มีความสำคัญมากต่อการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดลงโทษเพราะสามารถนำข้อมูล ไปสังเกตสภาพคนร้ายและประกาศสืบจับต่อไป ส่วนยานพาหนะที่ใช้นั้นเป็นแนวทางในการสืบสวนไปถึงตัวผู้เป็นเจ้าของและผู้ที่ใช้ยานพาหนะซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับผู้กระทำความผิด หรือได้เบาะแสต่อการจับกุมคนร้ายมาดำเนินคดีได้

1. หลักในการจำ

1.1 สังเกตจดจำในสิ่งที่ใหญ่ เห็นง่าย ไปสู่สิ่งทีเล็กเห็นยาก

1.2 สังเกตจดจำคำนิ รอยชน สติ๊กเกอร์ หรือจุดเด่นต่าง ๆ ของยานพาหนะที่คนร้าย ใช้กระทำความผิด

1.3 พยายามสังเกต แต่อย่าจดจำทุกสิ่งทุกอย่าง ให้จดจำบางสิ่งที่สามารถจำได้อย่าง แม่นยำ

1.4 เมื่อคนร้ายหลบหนีไปแล้ว อย่าถามผู้อื่นว่าเห็นอย่างไร ให้รีบบันทึกลักษณะ ที่เห็นไว้ทันที

1.5 มอบรายละเอียดต่าง ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เกี่ยวข้อง

2. สิ่งที่สามารถจดจำได้ง่ายและจดจำก่อน

2.1 ประเภทรถ เป็นรถจักรยานยนต์ รถเก๋งส่วนบุคคล รถยนต์แท็กซี่ สาธารณะ รถบรรทุก รถกระบะ รถสามล้อเครื่อง เป็นต้น

2.2 สีของรถ เป็นรถสีใด บริเวณใดเป็นสีชนิดธรรมดา ภูเขาไฟ ฯลฯ

2.3 ความเก่า-ใหม่ ของรถ

2.4 ยี่ห้อใด รุ่นใด พ.ศ. ใด

2.5 หมายเลขทะเบียน ซึ่งดูได้จากแผ่นป้ายทะเบียน ให้จดจำทั้งตัวอักษร ตัวเลข และ สีของแผ่นป้ายทะเบียน ทะเบียนรถประเภทต่าง ๆ จะแตกต่างกันไป เช่น รถเก๋งส่วนบุคคล แผ่น ป้ายทะเบียนเป็นพื้นสีขาว ตัวเลข และตัวอักษรมีสีดำ รถแท็กซี่ แผ่นป้ายสีเหลือง ตัวเลขและ ตัวอักษรเป็นสีดำ แผ่นป้ายรถจักรยานยนต์เป็นพื้นสีขาว ตัวเลขและตัวอักษรสีดำ อนึ่งในการสังเกต แผ่นป้ายทะเบียนพยายามสังเกตด้วยว่าเป็นแผ่นป้ายที่ติดไว้อย่างหลวม หรือติดอย่างแน่นหนา หรือ มีการพรางเลขตัวอักษรของแผ่นป้ายนั้นหรือไม่ ด้วยวิธีใด ซึ่งปัจจุบันคนร้ายมักใช้แผ่นป้าย ทะเบียนปลอมหรือมีการพรางหมายเลขทะเบียนและตัวอักษรให้ผิดไปจากความเป็นจริง

3. สิ่งที่เป็นคำนิ รอยชน จุดเด่นที่เห็นได้ชัด

3.1 คำนิ เช่น กระจกแตก สีลอก มีรอยเจาะที่ตัวถังของรถ ฯลฯ

3.2 รอยชน รอยบุบ รถมียรอยถูกชนบริเวณใดมากน้อยอย่างไร

3.3 จุดเด่น เป็นรถที่แต่งเพื่อใช้แข่งขัน มีเสาอากาศ ติดตั้งอุปกรณ์พิเศษต่าง ๆ

กับรถ ฯลฯ

3.4 สติ๊กเกอร์ फिल्म ติดสติ๊กเกอร์บริเวณใด ติดฟิล์มกรองแสงที่มาก-น้อยอย่างไร

3.5 แผ่นป้ายที่ติดกับกระจกด้านหน้า ได้แก่ แผ่นป้ายวงกลมแสดงการเสียภาษี

แผ่นป้ายผ่านเข้าออกของสถานที่ต่าง ๆ

3.6 เสียงของเครื่องยนต์ แตร จดจำว่ามีเสียงอย่างไร รถบางประเภทมีเสียงเครื่องยนต์ เสียงแตร เฉพาะตัว

ทั้งหมดนี้เป็นเพียงแนวทางในการสังเกต จดจำตำหนิรูปพรรณลักษณะของ ยานพาหนะที่คนร้ายใช้การก่ออาชญากรรมและหลบหนี ดังนั้น เพื่อเป็นการให้ความร่วมมือกับ เจ้าหน้าที่ตำรวจใน การปราบปรามอาชญากรรม ผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์หรือผ่านมาพบเหตุการณ์นั้น ๆ ควรรู้วิธีการจดจำตำหนิ รูปพรรณคนร้ายลักษณะ ยานพาหนะต่าง ๆ ที่คนร้ายใช้ ถ้าหากสามารถ จดจำรายละเอียดได้มากเท่าไร โอกาสที่ตำรวจจะนำตัวคนร้ายมาลงโทษก็มีมากเท่านั้น

ความรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเพื่อ ทราบถึงวิธีการกระทำผิดของอาชญากรในรูปแบบของอาชญากรรมประเภทต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะ และพฤติกรรมในการก่ออาชญากรรมที่พัฒนารูปแบบไปเรื่อย ๆ ดังนั้นในหัวข้อต่อไปผู้วิจัยจะ นำเสนอแนวทางการป้องกันอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางการ ศึกษาวิจัยในการป้องกันและจัดการรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ดังจะ กล่าวต่อไป

4. แนวทางการป้องกันอาชญากรรม

การป้องกันอาชญากรรมโดยทั่วไปมักจะแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ 1) การป้องกันก่อน อาชญากรรมเกิดขึ้น และ 2) การป้องกันหลังจากอาชญากรรมเกิดขึ้นแล้วเพื่อมิให้เกิดซ้ำ ในการ ป้องกันอาชญากรรมทั้ง 2 ขั้นตอนนี้ มักจะพิจารณาสาเหตุของการเกิดขึ้นของอาชญากรรมเป็นหลัก และเมื่อทราบว่าอะไรเป็นสาเหตุของอาชญากรรมแล้วก็จะได้ป้องกันมิให้อาชญากรรมเกิดขึ้นหรือ ให้อาชญากรรมเกิดขึ้นน้อยลง

สาเหตุของการเกิดอาชญากรรม

มีผู้ศึกษาสาเหตุของการเกิดอาชญากรรมไว้หลายด้านด้วยกัน พอสรุปได้ดังนี้
 วรเดช จันทรศร (2522) ได้สรุปสาเหตุอาชญากรรมไว้ว่า

1. สาเหตุในแง่ตัวบุคคล มองว่าอาชญากรรมที่เกิดขึ้นนั้น ส่วนหนึ่งมาจาก ความโน้มเอียงต่อการกระทำผิดที่ถูกกำหนดโดยบุคลิกภาพของบุคคลที่แตกต่างกันไป เช่น ความผิดปกติทางชีวภาพ กรรมพันธุ์ ความผิดปกติทางสมอง ระดับสติปัญญา ซึ่งผลที่ได้จาก การศึกษาทางจิตวิทยา กายภาพ รวมตลอดถึงความไม่สามารถของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับ สิ่งแวดล้อมและแรงผลักดันของบุคคลที่จะตกลงในประกอบอาชญากรรม ซึ่งเป็นผลของการศึกษา ทางด้านสังคมจิตวิทยา

2. สาเหตุในแง่ของกลุ่มบุคคล มองว่าอาชญากรรมส่วนหนึ่งเกิดจากการขาด ความสามารถที่ต่อต้านการกดดันในการกระทำ ซึ่งถูกกำหนดโดยบทบาทของกลุ่ม เช่น การเลียนแบบ ความสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ ในแง่ของการเรียนรู้ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษา ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม

3. สาเหตุในแง่ระบบสังคม มองว่าการเกิดอาชญากรรมนั้น ย่อมเกี่ยวพันและขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ต่าง ๆ ทางสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม สถานภาพและชนชั้นทางสังคมที่บุคคลจะเป็นเครื่องกำหนดความโน้มเอียงในการกระทำผิด ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการศึกษาทางสังคมและวัฒนธรรมอีกด้วย

ในขณะที่ สุพจน์ สุโรจน์ (2535, หน้า 76-99) กล่าวว่า สาเหตุของอาชญากรรม มี 3 ประการ ได้แก่

1. สภาพหรือเงื่อนไขทางสังคม (Social conditions) ซึ่งได้แก่สภาพทางสังคมต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสม เช่น ระบบการศึกษาไม่เหมาะสม การจัดที่อยู่อาศัยไม่พอเพียง และการระบาดของอาชญากรรมต่าง ๆ สภาพทางเศรษฐกิจ เช่น การว่างงาน ความยากจน การกระจายได้ไม่ทั่วถึงและไม่เป็นธรรม และการผูกขาดทางเศรษฐกิจ เป็นต้น สภาพทางสาธารณสุข เช่น การปลอมปนอาหารและเครื่องดื่ม การใช้จ่ายในทางที่ผิดและการติดสารเสพติด เป็นต้น สภาพทางการเมือง เช่น ความขัดแย้งและการต่อสู้ทางการเมืองและการแย่งชิงผลประโยชน์ส่วนตัวและพรรค โดยวิถีทางการเมือง เป็นต้น และสภาพทางครอบครัว เช่น สภาพบ้านแตก บิดามารดาไม่เอาใจใส่ดูแลบุตรธิดาเท่าที่ควร บิดามารดามีลูกมากเกินไปและความขัดแย้งภายในครอบครัว เป็นต้น

2. สภาพหรือเงื่อนไขทางจิตใจ (Mental or psychological conditions) คือ จิตใจไม่ปกติหรือวิปริต อาจโดยกรรมพันธุ์หรืออาจเกิดจากแรงกดดันต่าง ๆ โดยสภาพทางสังคม ดังกล่าวแล้ว

3. สภาพสิ่งแวดล้อม (Environmental conditions) คือ สภาพสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการประกอบอาชญากรรมหรือเป็นแหล่งของอาชญากรรม เช่น การสร้างที่ประกอบธุรกิจที่มีชอกมุ่ม การสร้างที่อยู่อาศัยแออัดยัดเยียด การไม่จัดให้มีแสงสว่างพอเพียงในถนนหนทางและที่สาธารณะ เป็นต้น (Suzuki, 1980, pp. 2-3 อ้างถึงใน สุพจน์ สุโรจน์, 2535) สภาพทั้ง 3 อย่างนี้ อย่างไรก็ตามหนึ่งหรือรวมกันอาจก่อให้เกิดมีการประกอบอาชญากรรมขึ้นได้ตามแนวความคิดของผู้เชี่ยวชาญ

นอกจากนี้ อัมณพ ชูบำรุง (2527) กล่าวว่าไว้ว่า มีทฤษฎีที่เด่นชัดอยู่ทฤษฎีหนึ่งเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับอาชญากรรมทฤษฎีนั้น กล่าวว่า อาชญากรรมเกิดขึ้นมากเพราะขาดการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังปล่อยให้ผู้กระทำผิดมากมายลอบยู่ได้ โดยปราศจากการลงโทษ การแก้ปัญหานี้จึงต้องให้ตำรวจและศาลบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดกวดขัน การบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดกวดขันเท่านั้นที่จะลดปัญหาอาชญากรรมได้ อย่างไรก็ตามการที่จะทำได้เช่นนั้นจะต้องประสบกับความยากลำบากอย่างมากเพราะว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมขาดความเข้มแข็งและไร้ประสิทธิภาพพอ ๆ กับสังคมที่ขาดประสิทธิภาพในการควบคุมอาชญากรรม เพราะสังคมมีปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้เกิดอาชญากรรม อย่างไรก็ตาม

ปัจจัยเจ้าหน้าที่บ้านเมืองดูเหมือนจะมีความสำคัญเป็นอันมากในการบังคับใช้กฎหมายคนทั่ว ๆ ไป จะเคารพกฎหมายและเคารพเจ้าหน้าที่บ้านเมืองก็ต่อเมื่อเจ้าหน้าที่ของบ้านเมืองกระทำตนเป็นคนเคารพกฎหมายด้วย

นอกจากนี้ การที่สื่อมวลชนที่เข้ามาให้เราได้รับรู้ข่าวสาร ความบันเทิงหรือความรู้ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ภาพยนตร์ วิทยุและโทรทัศน์ เป็นการถ่ายทอดความคิดความเห็นจากผู้ชำนาญการไปสู่มวลชน ซึ่งในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างสื่อมวลชนกับอาชญากรรมนั้น ในทางอาชญากรรมวิทยาเชื่อว่า การถ่ายทอดอย่างซ้ำซากเกี่ยวกับพฤติกรรมของอาชญากร จะมีอิทธิพลสำคัญต่อการถ่ายทอดความคิดที่ผิดให้แก่ผู้รับรู้หรือรับฟัง ยิ่งในกรณีที่ถ่ายทอดให้เห็นว่าผู้ละเมิดกฎหมายที่เป็นผู้ที่สมควรได้รับความเห็นอกเห็นใจ หรือการยกย่องสรรเสริญด้วยแล้ว ก็ยิ่งเป็นอันตรายมากยิ่งขึ้น สื่อมวลชนมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเป็นตัวหมุนที่สนคดีเดิม หรือมิฉะนั้นก็ส่งเสริมให้เห็นตามสภาพแวดล้อมที่คนรู้สึกว่าได้แล้ว ทั้งที่ทัศนคติหรือสภาพแวดล้อมเหล่านั้นจะเป็นสิ่งนำไปสู่การกระทำที่ผิดกฎหมายอาญาทำให้บุคคลที่มีทัศนคติผิด ๆ มาก่อนพลอยมีภาพในใจที่ผิด ๆ เคลือบไปกับสื่อมวลชนที่เขาได้สัมผัสเพราะสิ่งที่ปรากฏอยู่ในสื่อมวลชน เป็นสิ่งที่ตรงกับความต้องการและผลประโยชน์ของตนเอง เป็นสิ่งที่ตนอยากหรือพร้อมที่จะเรียนรู้ หรือทำความเข้าใจแสดงว่าคนมีค่านิยมตรงกับสิ่งที่สื่อมวลชนแสดงออกมา นี่คือลักษณะที่เป็นอันตรายของสื่อมวลชน ซึ่งมอบสิ่งผิดหรือค่านิยมที่ผิด ๆ ให้แก่สาธารณชน

กล่าวได้ว่า สาเหตุของอาชญากรรมนั้น ย่อมเกี่ยวพันและขึ้นอยู่กับสถานการณ์ต่าง ๆ ทางด้านสภาพแวดล้อมและทางวัฒนธรรม สถานะชนชั้นทางสังคมที่จะเป็นเครื่องกำหนดความโน้มเอียงในการกระทำผิด ความสามารถที่จะต่อต้านความกดดันในการกระทำผิด ซึ่งถูกกำหนดโดยบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป และเมื่อทราบถึงสาเหตุของการก่ออาชญากรรมแล้ว ก็จะสามารถป้องกันมิให้เกิดอาชญากรรมขึ้นหรือทำให้สถิติการเกิดอาชญากรรมนั้นลดน้อยลง จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ในส่วนต่อไปผู้วิจัยจะนำเสนอแนวคิดต่าง ๆ ในการป้องกันอาชญากรรม ดังนี้

การป้องกันอาชญากรรม

ตามแนวความคิดของผู้เชี่ยวชาญองค์การสหประชาชาติ การป้องกันอาชญากรรมตามสาเหตุต่าง ๆ ดังกล่าว อาจกระทำได้ใน 3 ระดับ คือ 1) ระดับท้องถิ่น เช่น จังหวัด อำเภอ ตำบล หรือเทศบาล 2) ระดับชาติและ 3) ระดับนานาชาติ ใน 2 ระดับแรก คือ ระดับท้องถิ่นและระดับชาตินั้น ผู้เชี่ยวชาญได้เน้นการวางแผนป้องกันอาชญากรรมโดยการประสานประสานระหว่างภาคต่าง ๆ ของหน่วยงานรัฐบาลและเอกชน ตลอดจนประชาชนด้วย เช่น ระหว่างระบบการศึกษา ระบบเศรษฐกิจ และอื่น ๆ จะต้องมีกำนังถึงความสัมพันธ์ของการวางแผนแต่ละอย่าง ซึ่งจะมีผลกระทบต่อ

วางแผนอย่างอื่นและเน้นการวางแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงานยุติธรรมต่าง ๆ ด้วย โดยมุ่งชี้ให้เห็นความจำเป็นถึงการวางแผนการป้องกันอาชญากรรมในการวางแผนพัฒนาประเทศ (สุพจน์ สุโรจน์, 2535 อ้างถึงใน ศรุติ สกุลรัตน์ และคณะ, 2552, หน้า 43) เช่น 1) การย้ายถิ่นของประชาชนจากเขตชนบทสู่เขตเมือง ในประเทศที่กำลังพัฒนามักจะทำให้ความมั่งคั่งของผู้อพยพเข้าสู่เมืองใหญ่สำเร็จได้ยากและทำให้ผู้อพยพหันไปหาการกระทำความผิดเพื่อจะได้สิ่งที่ตนไม่สามารถจะได้ โดยถูกต้องตามกฎหมายในการวางแผนป้องกันอาชญากรรมที่มีสาเหตุจากการอพยพนี้ จากรายงานขององค์การสหประชาชาติแสดงให้เห็นว่า อาจทำให้สำเร็จได้ในระดับท้องถิ่น ยกตัวอย่าง ในประเทศสังคมนิยมในยุโรปตะวันออกที่มีอาชญากรรมสูง เนื่องมาจากประชาชนในเมืองไม่รู้จักกัน ดังนั้นจึงได้มีการดำเนินการให้ประชาชนได้มีโอกาสสูงรู้จักมักคุ้นกัน ซึ่งมีผลทำให้เกิดการติดต่อกันและกัน จนกระทั่งเกิดการควบคุมอาชญากรรมโดยอัตโนมัติ (สุพจน์ สุโรจน์, 2535) วิธีการป้องกันอาชญากรรมทำนองนี้ถูกนำไปใช้หลายประเทศ นอกจากนี้ ในสหรัฐอเมริกา การป้องกันโดยวิธีการออกแบบสภาพสิ่งแวดล้อม ตลอดจนความร่วมมือของประชาชน กล่าวกันว่าประสบความสำเร็จอย่างสูง และ 2) ในการวางแผนการศึกษาจะต้องมีการประสานกับการวางแผนทางเศรษฐกิจและสังคมด้วย เพราะมีฉะนั้น ผู้ที่สำเร็จการศึกษาออกมาแล้วไม่มีงานทำและจะก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมจากผู้ที่ไม่มีงานทำเหล่านี้ การจัดการศึกษาที่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงทางเศรษฐกิจและสังคมเท่านั้นที่จะมีผลต่อการพัฒนาประเทศในทางบวกและมีผลต่อการหยุดยั้งอาชญากรรมในคนหนุ่มสาวได้ด้วย

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2537) ได้เสนอแนวทฤษฎีเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม ทั้ง เก่า กลาง ใหม่ ซึ่งทฤษฎีทั้งสามนี้ต่างมีลักษณะร่วมกัน คือ กำหนดแนวทางป้องกันและกระทำผิด โดยการตัดช่องโอกาสสำหรับอาชญากรรม รวมทั้งต่างก็เป็นแกนหลักสำหรับวางมาตรการในการควบคุมอาชญากรรมก่อนจะเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม ประเด็นข้อแตกต่างของทฤษฎีทั้งสามที่ปรากฏชัดเจน คือ ในขณะที่แนวทางทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย (Law enforcement approach) มุ่งกำหนดให้การป้องกันเป็นหลักซึ่งสามารถดำเนินการได้ โดยกลไกของรัฐเพียงฝ่ายเดียว รวมทั้งกำหนดอัตราส่วนของตำรวจต่อประชาชน ในจำนวนที่เชื่อว่าพอเพียงรับผิดชอบต่อปัญหาอาชญากรรม คือ ตำรวจ 1 คน ต่อประชาชน 700 คน อีกทั้งแนวชุมชนสังคม (Community relation approach) ที่เป็นการป้องกันอาชญากรรม โดยมุ่งสู่การควบคุมและแจกจ่ายข่าวสารข้อมูลอาชญากรรม ส่วนทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม (Theory of crime control environment design) มุ่งผสมผสานหลักและมาตรการของทั้งสองของแนวชุมชนสัมพันธ์ กับทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมาย โดยกล่าวถึงกระบวนการมาตรการและบทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เนื่องจากการเพิ่มบุคลากรตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในรูปแบบอื่นใด ย่อมเป็นการ

แก้ปัญหาลเฉพาะหน้า ยิ่งไปกว่านั้น ถ้าการเพิ่มเพียงปริมาณโดยขาดความพิถีพิถัน ในด้านคุณภาพ ของบุคลากร อาจส่งผลร้ายมากกว่าผลดี ดังนั้น ทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรม จากสภาพแวดล้อม จึงสนับสนุนให้มีเจ้าหน้าที่ของรัฐในจำนวนจำกัด แต่มีคุณภาพสูงรวมทั้ง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพร้อม จะทำงานร่วมกับประชาชน การกำหนดอัตราส่วนของตำรวจต่อประชาชน โดยขาดความรอบคอบ เกี่ยวกับคุณภาพของบุคลากร ขาดการศึกษาสภาพแวดล้อม ในชุมชนที่เอื้อต่อการประกอบ อาชญากรรมและขาดความเข้าใจปัญหาอาชญากรรม ซึ่งในการแก้ปัญหอาชญากรรมตำรวจจึง จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนเป็นสำคัญในขณะที่ นัทธี จิตสว่าง (2539) ได้กล่าวถึง การป้องกันอาชญากรรม ไว้ดังนี้

1. การป้องกันอาชญากรรมโดยบังคับใช้กฎหมาย

1.1 การบังคับใช้กฎหมายต้องมีความ หมายความว่า จะต้องทำให้ผู้กระทำความผิด มีโอกาสที่จะถูกจับกุม และลงโทษเมื่อมีการกระทำความผิด การที่จะประเมินว่าการบังคับใช้ กฎหมายมีความแน่นอนเพียงไรนั้น มาตรฐานประการหนึ่งที่น่ามาใช้ คือ อัตราการจับกุมกระทำผิด ของตำรวจ ซึ่งคำนวณเป็นร้อยละจากคดีเกิดขึ้นทั้งหมดกับคดีที่ตำรวจสามารถจับกุมได้ หากอัตรา จับกุมผู้กระทำผิดได้ในระดับสูงแสดงว่าการบังคับใช้กฎหมายมีความแน่นอนสูง ในทางตรงกันข้าม หากอัตราการจับกุมผู้กระทำผิดได้ในระดับต่ำแสดงการบังคับใช้กฎหมายมีความแน่นอนต่ำ

1.2 การบังคับใช้กฎหมายต้องมีความรวดเร็ว การที่จะทำให้การบังคับใช้กฎหมาย มีประสิทธิภาพนั้น นอกจากจะต้องทำให้การบังคับกฎหมายมีความแน่นอนแล้ว ยังจะต้องทำให้ การบังคับใช้กฎหมายมีความรวดเร็วด้วย หมายความว่า จะต้องมีการจับกุมลงโทษผู้กระทำผิดได้ อย่างรวดเร็วภายหลังจากการกระทำความผิด โดยเมื่อมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นแล้วจะต้องมีการ จับกุมลงโทษผู้กระทำความผิดให้ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้เห็นผลทันตาภายหลังการกระทำความผิด การบังคับใช้กฎหมาย จึงจะมีผลในการข่มขู่ยังให้เกิดความเกรงกลัวไม่กล้ากระทำความผิดได้

1.3 การบังคับใช้กฎหมายต้องยึดหลักความเสมอภาค กล่าวคือ จะต้องบังคับใช้ กฎหมายโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติแต่จะต้องปฏิบัติด้วยความเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึง ความแตกต่างในเรื่องฐานะ อำนาจ ตำแหน่ง ศาสนา เชื้อชาติ สีผิวและอื่น ๆ มิฉะนั้นการบังคับใช้ กฎหมายจะไม่มีผลในการข่มขู่หรือทำให้ผลในการข่มขู่ยับยั้งลดลง

1.4 การบังคับใช้กฎหมายจะต้องมีบทลงโทษที่เหมาะสม ที่จะทำให้การบังคับใช้ กฎหมายมีผลในการข่มขู่หรือยับยั้งหรือไม่ขึ้นอยู่กับบทลงโทษ ถ้าบทลงโทษไม่รุนแรงหรือ มีบทลงโทษเบา ก็จะทำให้ผู้กระทำความผิดและคนทั่วไปไม่เกิดความเกรงกลัว คำว่า เหมาะสม หมายความว่า โทษจะต้องไม่เบาจนเกินไปและไม่หนักจนเกินไป เพราะหากการบังคับใช้กฎหมาย มีบทลงโทษที่หนักเกินความเหมาะสมก็จะก่อให้เกิดผลเสียตามมา 3 ประการ คือ

1.4.1 จะทำให้ผู้เสียหายหรือเหยื่อ ได้รับผลร้ายจากการกระทำผิดอย่างรุนแรงมากขึ้น ทั้งนี้ เพราะผู้กระทำผิดจะพยายามปกปิดการกระทำ ความผิดของตนมิให้มีผู้ล่วงรู้ หรือพยานรู้เห็น เช่น ในกรณีที่มีโทษประหารชีวิต สำหรับคดีข่มขืน ผู้กระทำผิดก็จะไม่ข่มขืนแต่ประการเดียว แต่จะมาเหยื่อ เพื่อปกปิดความผิดของตนเองด้วย เพราะถึงอย่างไร การกระทำเพียงการข่มขืนก็ต้องถูกลงโทษประหารอยู่แล้ว การมาเหยื่ออาจทำให้หลุดรอดได้ เป็นต้น

1.4.2 จะทำให้ผู้กระทำผิด มีโอกาสหลุดรอดจากการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมได้มากขึ้น เพราะยังมีโทษรุนแรงเท่าไร ก็ยังต้องการพยานหลักฐานที่จะลงโทษจำเลยมากขึ้นเท่านั้น หากพยานหลักฐานไม่เพียงพอก็จะทำให้จำเลยมีโอกาหลุดรอดจากการถูกพิพากษาลงโทษได้ เพราะศาลจะถือคติ “ปล่อยคนผิดสิบคนดีกว่าเอาคนบริสุทธิ์มาลงโทษคนเดียว” ดังนั้นถ้าไม่มีพยานหลักฐานที่แน่นหนาจริง ๆ ก็จะเป็นโอกาสให้ผู้กระทำผิดหลุดรอดไปได้ และยังมีโทษหนักเท่าใดก็ยังคงต้องการพยานหลักฐานมากขึ้น และยังมีโอกาสที่จะหลุดรอดมากขึ้นเท่านั้น

1.4.3 จะทำให้เกิดการถกเถียง แลกเปลี่ยน โดยการโยนความผิดให้ผู้อื่น เพื่อให้ผู้อื่นรับโทษหนักแทนการลงมือประกอบอาชญากรรม เช่น ในบางประเทศการพกพาอาวุธปืนมีโทษถึงประหารชีวิต ดังนั้น หากต้องการเอาชีวิตผู้อื่นก็เพียงถกเถียงให้มีการนำอาวุธติดตัวไปเท่านั้นเอง

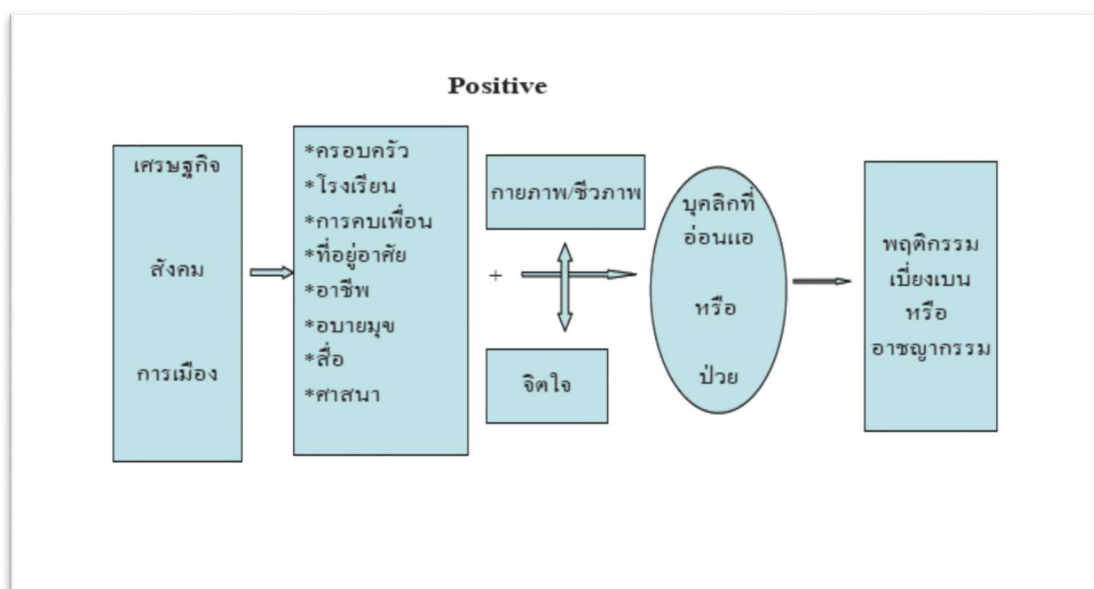
นักอาชญาวิทยาที่มีชื่ออีกท่านหนึ่ง ได้เสนอแนวทางการป้องกันอาชญากรรมไว้ 2 ทางด้วยกัน คือ 1) การป้องกันอาชญากรรมที่มุ่งต่อบุคคล และ 2) การป้องกันอาชญากรรมที่มุ่งต่อสิ่งแวดล้อม ในวิธีการแรก การป้องกันที่มุ่งต่อบุคคลนั้น ก็ยังแบ่งออกได้อีกเป็น 2 วิธี คือ ก) การบังคับใช้กฎหมายอาญาเพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย โดยยับยั้งผู้ที่จะประกอบอาชญากรรม และจับกุมอาชญากรไปลงโทษ และ ข) การแก้ไขสภาวะทางสังคมขั้นพื้นฐานและการปรับตัวที่ไม่เหมาะสมในตัวบุคคล ซึ่งถือกันว่าเป็นที่เพราะอาชญากรรม ส่วนการป้องกันที่มุ่งต่อสิ่งแวดล้อมนั้น รวมเอาความสัมพันธ์ทุกอย่างที่มีอยู่ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมภายนอกตลอดจนอิทธิพลต่าง ๆ วิธีการป้องกันแบบนี้ เน้นการเปลี่ยนแปลงของชุมชนที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมหรือที่ไม่บรรลุเป้าหมายทางสังคมที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ศรีติ สกุลรัตน์ และคณะ (2552) กล่าวถึงวิธีการในการป้องกันอาชญากรรม ประกอบด้วย 4 วิธี ได้แก่

1. การบังคับใช้กฎหมาย

มุ่งเน้นการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อเป็นการป้องปรามอาชญากรรม ทำให้คนในสังคมมีความเกรงกลัวต่อกฎหมายและบทลงโทษเป็นสำคัญ ทำให้ตัดมูลเหตุจูงใจในการกระทำผิด

2. การปรับสภาพแวดล้อมและจิตใจ

“อาชญากร เปรียบเสมือน ผู้ป่วย จำเป็นต้องได้รับการบำบัดรักษา” โดยการแก้ไข ผู้มีบุคลิกภาพที่เสียให้กลับสู่สังคมเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ทนทานต่อสิ่งช่วยให้ประกอบ อาชญากรรมแนวทางการป้องกันอาชญากรรมด้วยการปรับสภาพแวดล้อมและจิตใจจึงมีวิธีในการ ป้องกันอาชญากรรม 2 รูปแบบ คือ การป้องกันไม่ให้ผู้ที่อยู่ในสังคมต้องกลายเป็นอาชญากรรมด้วยการปรับสภาพแวดล้อมทั้งในระดับมหภาคและระดับจุลภาคให้มีความเหมาะสม และการป้องกัน ผู้ที่มีบุคลิกภาพที่เสียไปหรือเป็นอาชญากรไม่ให้มีการถลำลึกหรือการประกอบอาชญากรรมซ้ำด้วยการใช้มาตรการการปรับสภาพแวดล้อมในสถานที่ควบคุมแก้ไขให้มีความเหมาะสม



ภาพที่ 4 สภาพแวดล้อมการป้องกันอาชญากรรม (สรุติ สกุลรัตน์ และคณะ, 2552)

3. การตัดช่องโอกาสโดยใช้เทคโนโลยี

สำหรับแนวทางการป้องกันอาชญากรรมแนวทางนี้ คือการป้องกันสมาชิกในสังคมไม่ให้ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมโดยใช้เทคโนโลยี เนื่องจากอาชญากรรมนอกจากจะป้องกันที่ตัวอาชญากร โดยการตัดมูลเหตุจูงใจแล้ว มีความจำเป็นในการป้องกันไม่ให้ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ซึ่งสามารถกระทำได้ง่ายกว่าการแก้ไขที่ตัวอาชญากร สำหรับแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมนี้มีหลายระดับ โดยแบ่งเป็น

3.1 การป้องกันอาชญากรรมในระดับเมือง การวางผังเมืองเพื่อไม่ให้มีแหล่งที่เสี่ยงต่อการประกอบอาชญากรรม การติดโทรทัศน์วงจรปิดบริเวณที่เสี่ยงต่อการประกอบอาชญากรรม เป็นต้น

3.2 การป้องกันอาชญากรรมในระดับอาคาร บ้านเรือน ใช้เทคโนโลยีในอาคาร บ้านเรือน เพื่อเป็นการป้องกันอาชญากรรม เช่น การใช้เหล็กตัดติดอาคารบ้านเรือน การติดโทรทัศน์วงจรปิด และเทคโนโลยีอื่น ๆ ในการป้องกันอาชญากรรม เป็นต้น

3.3 การป้องกันอาชญากรรมในระดับบุคคล ซึ่งสามารถกระทำได้โดยสมาชิกในสังคม มีการใช้อุปกรณ์ในการป้องกันอาชญากรรม อาทิ กางเกงในป้องกันการข่มขืน อุปกรณ์เตือนภัย อุปกรณ์ป้องกันภัยรถยนต์ อุปกรณ์เครื่องช็อตไฟฟ้า การพกพาปืน เป็นต้น

4. การป้องกันอาชญากรรมด้วยการจัดสภาพแวดล้อมทางสังคม

เป็นการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีของสมาชิกในชุมชนให้สมาชิกแต่ละคนมีส่วนในการรับผิดชอบสังคมและการป้องกันอาชญากรรมอย่างแท้จริง เช่น โครงการเพื่อนบ้าน เตือนภัย โครงการสายตรวจประชาชน โครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โครงการวิทยุอาสาสมัคร เตือนภัยอาชญากรรม โครงการอาสาสมัครสายตรวจประชาชนบนสะพานลอยเพื่อป้องกันอาชญากรรม เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย มีที่มาและวิวัฒนาการในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐและภาคเอกชน ที่อาจเชื่อมโยงกันด้วย กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ในด้านการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวร่วมกันและเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจการท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา การวิเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่ายนี้ ช่วยให้การประสานงาน การปฏิบัติงานร่วมกันของหน่วยงานต่าง ๆ สามารถบูรณาการเป็นรูปธรรมและดำเนินไปในทิศทางเดียว สอดคล้องกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พุทธศักราช 2555-2559 ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว ที่มีแนวทางในการดำเนินการส่งเสริมผลักดันให้มีการกำหนดมาตรการในการป้องกัน ดูแล รักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว รวมถึงมาตรฐานการให้บริการและมาตรฐานความปลอดภัยในสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวทุกรูปแบบ โดยแนวทางดำเนินการดังกล่าวจะสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพได้ ก็ด้วยการส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงาน องค์กร และชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมเป็นเครือข่ายการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบนั่นเอง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย โดยแบ่งออกเป็น 5 หัวข้อ ประกอบด้วย (1) ความหมายและประเภทของเครือข่าย (2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย (3) เป้าหมายและประโยชน์ของการสร้างเครือข่าย (4) ขั้นตอนการสร้างเครือข่าย และ (5) การบริหารจัดการเครือข่าย โดยผู้วิจัยจะนำเสนอตามลำดับ

1. ความหมายและประเภทของเครือข่าย

ความหมายของเครือข่าย

เครือข่าย (Network) หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการประสานงานระหว่างบุคคล กลุ่มองค์กร หรือสถาบันใด ๆ ที่ตกลงจะประสานเชื่อมโยงกันโดยสมัครใจ ในการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล หรือทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และความต้องการบางอย่างร่วมกัน ในลักษณะที่บุคคลหรือองค์กรสมาชิกนั้นยังคงมีความเป็นอิสระในการดำเนินกิจกรรมของตนเอง การเข้าร่วมเครือข่ายเป็นการเข้าร่วมเพียงบางส่วนขององค์กรเท่านั้น รูปแบบของเครือข่ายอาจมีอาณาเขตที่แน่นอนหรือไม่ก็ได้โดยที่องค์กรเหล่านี้ต่างมีฐานะเท่าเทียมกัน (Starkey, 1997; Alter & Hage, 1993; กาญจนา แก้วเทพ, 2538; เสรี พงศ์พิศ, 2548; เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2543)

จากสรุปความหมายของเครือข่ายข้างต้น สามารถนำเสนอรายละเอียดของความหมายของเครือข่ายจากทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความหมายเครือข่าย

ผู้ให้ความหมาย	เครือข่าย	
	ความหมาย	ที่มา
Starkey	กลุ่มของคนหรือองค์กรที่สมัครใจแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน ในลักษณะที่บุคคลหรือองค์กรสมาชิกยังคงมีความเป็นอิสระในการดำเนินกิจกรรมของตนเอง โดยความสัมพันธ์ของสมาชิกในเครือข่ายต้องเป็นไปโดยสมัครใจ กิจกรรมที่ทำในเครือข่ายต้องมีลักษณะเท่าเทียมกันหรือแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน และการเป็นสมาชิกของเครือข่ายไม่มีผลกระทบต่อความเป็นอิสระหรือความเป็นตัวของตัวเองของคนหรือองค์กรนั้น ๆ	Starkey (1997)

ตารางที่ 4 (ต่อ)

เครือข่าย		
ผู้ให้ความหมาย	ความหมาย	ที่มา
Alter and Hage	รูปแบบพื้นฐานทางสังคมที่เปิดโอกาสให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การเพื่อการแลกเปลี่ยน การดำเนินการ และการร่วมกันทำงาน เครือข่ายประกอบด้วยองค์กรจำนวนหนึ่ง ซึ่งมีอาณาเขตแน่นอนหรือไม่ก็ได้ องค์กรเหล่านี้มีฐานะเท่าเทียมกัน	Alter and Hage (1993)
กาญจนา แก้วเทพ	รูปแบบหนึ่งของการประสานงานของบุคคล กลุ่ม หรือ องค์กรหลาย ๆ องค์กรที่ต่างก็มีทรัพยากรของตนเอง มีเป้าหมาย มีวิธีการทำงานและมีกลุ่มเป้าหมายของตัวเอง บุคคลหรือกลุ่มเหล่านี้ได้เข้ามาประสานงานกันอย่างมีระยะยาวนานพอสมควร แม้อาจจะไม่มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอก็ตาม แต่ก็จะมีการวางรากฐานเอาไว้ เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีความต้องการที่จะขอความร่วมมือจากกลุ่มอื่น ๆ เพื่อปัญหาที่สามารถติดต่อไปได้ ในการเข้าร่วมเป็นองค์กรเครือข่ายแม้ว่าองค์กรเหล่านี้จะมีบางสิ่งบางอย่างร่วมกัน เช่น มีเป้าหมายการทำงานร่วมกัน มีผลประโยชน์ร่วมกัน องค์กรเหล่านี้ก็ยังคงความเป็นเอกเทศอยู่ เพราะการเข้ามาร่วมกันเป็นเครือข่ายเป็นการเข้าร่วมเพียงบางส่วนขององค์กรเท่านั้น	กาญจนา แก้วเทพ (2538)

ตารางที่ 4 (ต่อ)

เครือข่าย		
ผู้ให้ความหมาย	ความหมาย	ที่มา
เสรี พงศ์พิศ	ขบวนการทางสังคมอันเกิดจากการสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่ม องค์กร สถาบัน โดยมีเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และความต้องการ บางอย่างร่วมกัน ร่วมกันดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยที่สมาชิกของเครือข่ายยังคงความเป็นเอกเทศ ไม่ขึ้นต่อกัน	เสรี พงศ์พิศ (2548)
เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์	การที่ปัจเจกบุคคล องค์กร หน่วยงาน หรือสถาบัน ใด ๆ ตกลงที่จะประสานเชื่อมโยงเข้าหากัน ภายใต้ วัตถุประสงค์ หรือข้อตกลงบางอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน อย่างเป็นระบบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การปฏิรูปการศึกษา โดยกลุ่มเครือข่ายนี้ ต้องมี การแสดงออกเป็นการลงมือกระทำกิจกรรมร่วมกัน	เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543)

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ประเด็นสำคัญจากคำจำกัดความข้างต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าความหมายของเครือข่าย (Network) ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. เป็นรูปแบบทางสังคมของ ปัจเจกบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร หน่วยงาน สถาบัน
2. กลุ่มเหล่านี้มีปฏิสัมพันธ์ เชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร หรือทำกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ระหว่างกันซึ่งเป็นกระบวนการที่ประสานกลุ่มหรือบุคคลเอาไว้ โดยความสัมพันธ์ของสมาชิกในเครือข่ายเป็นไปด้วยความสมัครใจ
3. มีการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน กล่าวคือ มีความคิด มีปัญหา มีความต้องการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเหมือนกันหรือคล้ายกัน ติดต่อกับประสานงานหรือร่วมกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เพื่อแก้ไขปัญหาหรือสนองความต้องการในเรื่องนั้น ๆ
4. ยึดหลักการทำงานร่วมกันบนพื้นฐานของความเท่าเทียม มีความเคารพสิทธิ เชื่อถือเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกันมากกว่าการเชื่อฟังและปฏิบัติตามผู้มีอำนาจสั่งการ
5. การจัดระเบียบโครงสร้างของเครือข่ายด้วยความเป็นอิสระต่อกัน หมายถึง แต่ละกลุ่มต่างก็มีเป้าหมาย มีกิจกรรมของตนเองอยู่แล้ว การเข้าร่วมเครือข่ายเป็นการเข้าร่วมเพียง

บางส่วน ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อทำกิจกรรมหรือโครงการใดโครงการหนึ่งร่วมกัน เมื่อโครงการสำเร็จแล้วเครือข่ายก็อาจยุบสลายหรือคงอยู่ต่อไป

จากการทบทวนวรรณกรรมจึงสามารถสรุปความหมายของเครือข่ายในทัศนะของผู้วิจัยได้ดังนี้ เครือข่าย (Network) หมายถึง รูปแบบทางสังคมของ บุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร หน่วยงาน หรือสถาบันใด ๆ ที่เชื่อมโยง แลกเปลี่ยน ประสานงาน ร่วมมือกัน เพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์ให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันด้วยความสมัครใจ ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการติดต่อสัมพันธ์สื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอระหว่างสมาชิก โดยยึดหลักการทำงานร่วมกันบนพื้นฐานของความเท่าเทียม ความเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน การจัดระเบียบโครงสร้างของเครือข่ายยังคงความเป็นอิสระต่อกัน โดยแต่ละฝ่ายยังคงปฏิบัติการหลักของตนต่อไปอย่างเป็นเอกเทศซึ่งการเข้าร่วมเครือข่ายเป็นการเข้าร่วมเพียงบางส่วนเท่านั้น เครือข่ายอาจเป็นรูปแบบของการรวมตัวกันเฉพาะกิจตามความจำเป็น หรืออยู่ในรูปของการจัดองค์กรที่เป็น โครงสร้างของความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจน เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจแล้วก็อาจยุบสลายไปหรือคงอยู่ต่อไป

เมื่อทราบถึงความหมายของเครือข่ายแล้ว ในส่วนต่อไปจะเป็นการจำแนกประเภทของเครือข่ายเพื่อเชื่อมโยงถึงรูปแบบความสัมพันธ์ในการประสานงานด้านการจัดการความปลอดภัยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังจะกล่าวต่อไป

ประเภทของเครือข่าย

จากผลการศึกษาของสนธยา พลศรี (2550) ได้แบ่งประเภทของเครือข่ายไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

1. แบ่งตามความซับซ้อนของกลไกการทำงาน โดยพิจารณาจากความซับซ้อนในการรวมตัว และขยายตัวของสมาชิกจากความซับซ้อนน้อยแล้วเพิ่มความซับซ้อนมากขึ้นเป็นลำดับ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 เครือข่ายชั้นเดียว เป็นเครือข่ายที่เกิดจากการรวมตัวของสมาชิก เพียงระดับเดียว ไม่มีความซับซ้อนของโครงสร้างมากนัก

1.2 เครือข่ายหลายชั้น เป็นเครือข่ายที่สมาชิกรวมกันในลักษณะของการขยายเครือข่ายออกไปหลายระดับหรือหลายชั้น ซึ่งจะมีความซับซ้อนที่หลายระดับ

2. การแบ่งตามสถานภาพและบทบาทของสมาชิก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 เครือข่ายแนวนอน เป็นเครือข่ายที่สมาชิกมีลักษณะคล้ายคลึงกัน เมื่อรวมเป็นเครือข่ายจะมีตำแหน่ง และหน้าที่ที่ตัดเทียมกัน ไม่มีใครมีอำนาจเหนือกว่าใคร แต่ต่างนำศักยภาพของตนมาใช้ในการดำเนินงานของเครือข่ายอย่างเต็มที่

2.2 เครือข่ายแนวตั้ง เป็นเครือข่ายที่สมาชิกมีลักษณะแตกต่างกัน เมื่อรวมเป็นเครือข่ายสมาชิกจะมีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันออกไปเช่นสมาชิกแกนนำ สมาชิกธรรมดา สมาชิกสมทบ

3. การแบ่งตามระดับการรวมตัวของสมาชิก เป็นการแบ่งประเภทของเครือข่ายตามลักษณะการมารวมกันเป็นเครือข่ายของสมาชิก ซึ่งมีระดับแตกต่างกันออกไป 5 ระดับ คือ

3.1 เครือข่ายระดับบุคคล เป็นเครือข่ายที่สมาชิกประกอบด้วยบุคคลต่าง ๆ มารวมกันเป็นเครือข่าย เช่น เครือญาติ เพื่อนบ้าน บุคคลที่ประกอบอาชีพเดียวกัน เป็นต้น

3.2 เครือข่ายระดับกลุ่มหรือองค์กร เป็นเครือข่ายที่สมาชิกเกิดจากการรวมตัวของกลุ่มหรือองค์กรไม่ใช่บุคคล เช่น สหพันธ์ครูสามจังหวัด ชายแดนภาคใต้ เครือข่ายกองทุนหมู่บ้าน ระดับต่าง ๆ เครือข่ายมหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลาสหภาพแรงงานแห่งประเทศไทย เป็นต้น

3.3 เครือข่ายระดับบุคคลกับกลุ่มหรือองค์กร เป็นเครือข่ายที่สมาชิกประกอบด้วยบุคคลต่าง ๆ กับกลุ่มหรือองค์กร ซึ่งเป็นคนละระดับกัน

3.4 เครือข่ายระดับชุมชนต่าง ๆ เป็นเครือข่ายที่สมาชิกประกอบด้วยชุมชนขนาดต่าง ๆ เช่น ระดับหมู่บ้าน ระดับตำบล ระดับอำเภอ ระดับจังหวัด ระดับเมืองกับเมือง ประเทศต่อประเทศ เป็นต้น หรือสมาชิกอาจจะประกอบด้วยชุมชนขนาดเดียวกัน หรือต่างขนาดก็ได้

3.5 เครือข่ายระดับสถาบัน เป็นเครือข่ายที่สมาชิกประกอบด้วยสถาบันประเภทเดียวกัน เช่น สถาบันครอบครัวกับสถาบันครอบครัว หรือสถาบันต่างประเภทกัน เช่น สถาบันครอบครัวกับสถาบันศาสนา เป็นต้น

4. การแบ่งตามลักษณะการเป็นศูนย์กลางของเครือข่าย เป็นการแบ่งโดยพิจารณาจากลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างศูนย์กลางกับสมาชิกว่าเป็นแบบใด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

4.1 เครือข่ายรวมศูนย์ เป็นเครือข่ายที่มีศูนย์กลางเพียงศูนย์เดียว มีลักษณะเป็นแบบการรวมอำนาจไว้ในศูนย์กลาง สมาชิกเป็นเพียงผู้ร่วมใช้บริการจากศูนย์กลางเท่านั้น หรือมีศูนย์กลางเป็นแม่ข่าย ส่วนสมาชิกเป็นลูกข่ายที่ต้องดำเนินงานตามแม่ข่าย เช่น ครูสภา สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

4.2 เครือข่ายกระจายศูนย์ เป็นเครือข่ายที่สมาชิกมีอิสระในการดำเนินงาน แต่จะมีคณะกรรมการร่วมทำหน้าที่เป็นศูนย์กลาง หรือประสานงานเครือข่าย

4.3 เครือข่ายผสม เป็นเครือข่ายที่มีโครงสร้างทั้งรูปแบบรวมศูนย์ และกระจายศูนย์รวมกัน กล่าวคือ มีศูนย์กลางทำหน้าที่ประสานงานระหว่างสมาชิก แต่ให้สมาชิกมีอิสระในการติดต่อประสานงานกันได้โดยตรงอีกด้วย

4.4 เครือข่ายเชิงซ้อน เป็นเครือข่ายที่โครงสร้างเปิดโอกาสให้สมาชิกสามารถติดต่อประสานงาน ร่วมมือกันดำเนินงานภายในเครือข่ายได้โดยตรง โดยมีศูนย์กลางประสานงานหลายศูนย์

5. การแบ่งตามระดับความสัมพันธ์กับศูนย์กลาง เป็นการแบ่งประเภทของเครือข่าย โดยพิจารณาจากระดับความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับศูนย์กลางของเครือข่ายแบ่งได้ 3 ประเภท คือ

5.1 เครือข่ายใกล้ชิด เป็นเครือข่ายที่ประกอบด้วย สมาชิกที่ใกล้ชิดกับบุคคลที่เป็นจุดศูนย์กลางมากที่สุด เช่น เครือข่ายญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท เป็นต้น

5.2 เครือข่ายรอง เป็นเครือข่ายที่ประกอบด้วยสมาชิกที่บุคคลผู้เป็นศูนย์กลางรู้จักคุ้นเคยน้อยกว่ากลุ่มเครือข่ายใกล้ชิด ได้แก่ ญาติพี่น้องลำดับห่าง ๆ คนที่รู้จักคุ้นเคยทั่ว ๆ ไป เป็นต้น

5.3 เครือข่ายขยาย เป็นเครือข่ายที่ประกอบด้วย สมาชิกซึ่งบุคคลผู้เป็นจุดศูนย์กลางไม่รู้จักโดยตรง แต่สามารถติดต่อสัมพันธ์โดยผ่านบุคคลในเครือข่ายใกล้ชิดอีกทีหนึ่ง

6. การแบ่งตามขนาดของเครือข่าย เป็นการแบ่งโดยพิจารณาจากจำนวนของสมาชิกที่รวมกันเป็นเครือข่าย แบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ

6.1 เครือข่ายขนาดใหญ่หรือเครือข่ายรวม เป็นเครือข่ายที่ประกอบด้วยสมาชิกเป็นจำนวนมาก เช่น เครือข่ายกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งประเทศไทย ซึ่งสมาชิกประกอบด้วย กองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองต่าง ๆ ชุมชนุสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย ซึ่งสมาชิกประกอบด้วย สหกรณ์การเกษตรทุกอำเภอ เป็นต้น

6.2 เครือข่ายขนาดเล็กหรือเครือข่ายย่อย เป็นเครือข่ายที่มีขนาดเล็กกว่าเครือข่ายรวมมารวมกันเป็นเครือข่ายขนาดใหญ่ขึ้น เช่น กองทุนหมู่บ้านของแต่ละหมู่บ้านรวมกันเป็นเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านระดับตำบล ผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของแต่ละตำบลรวมกันเป็นเครือข่ายผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ระดับอำเภอ เป็นต้น

7. การแบ่งตามแหล่งกำเนิดของเครือข่าย เป็นการแบ่งโดยพิจารณาจากลักษณะของที่มาหรือแหล่งเกิดของเครือข่ายเป็นสำคัญ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

7.1 เครือข่ายธรรมชาติ เป็นเครือข่ายที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ เนื่องจากมีปัจจัยบางอย่างสนับสนุน เช่น เครือญาติเดียวกัน นับถือศาสนาเดียวกัน ร่วมถิ่นกำเนิดเดียวกัน ประสบปัญหาเหมือนกัน เป็นต้น

7.2 เครือข่ายจัดตั้งเป็นเครือข่ายที่เกิดจากการจัดตั้งของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น เพื่อป้องกันแก้ไขปัญหาชุมชน เพื่อพัฒนาอาชีพ เพื่อการเพิ่มพูนรายได้ เพื่อรวมพลังของคนในชุมชน เพื่อความมั่นคงของชุมชนหรือจัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาล เป็นต้น

8. การแบ่งตามลักษณะของสมาชิกที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่าย เป็นการแบ่งโดยพิจารณาจากความเหมือน หรือความคล้ายคลึงกันของสมาชิก และความแตกต่างกันของสมาชิกแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

8.1 เครือข่ายประเภทเดียวกัน เป็นเครือข่ายที่สมาชิกประกอบด้วยบุคคล กลุ่มหรือองค์กรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น เครือข่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์จังหวัดต่าง ๆ สมาพันธ์ครูแห่งประเทศไทย สัมัชชาคนจนภาคอีสาน สันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย ชมรมกำนันผู้ใหญ่บ้านแห่งประเทศไทย เครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ เป็นต้น

8.2 เครือข่ายต่างประเภทกัน เป็นเครือข่ายที่สมาชิกประกอบด้วยสมาชิก ซึ่งมีความแตกต่างกัน แต่มารวมกันเป็นเครือข่ายเนื่องจากมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน เช่น เครือข่ายประชารัฐจังหวัดต่าง ๆ ประชาคมจังหวัดต่าง ๆ เป็นต้น

9. การแบ่งตามลักษณะความสัมพันธ์กับรัฐบาล เป็นการแบ่งโดยพิจารณาจากการจัดตั้งและการสนับสนุนจากรัฐบาลเป็นสำคัญ แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

9.1 เครือข่ายภาครัฐ เป็นเครือข่ายที่เกิดจากการจัดตั้ง หรือการสนับสนุนโดยรัฐบาล เช่น เครือข่ายอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม เครือข่ายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์เครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง และเครือข่ายอื่น ๆ ที่จัดตั้งและสนับสนุนโดยกระทรวงกรมและหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐบาล

9.2 เครือข่ายภาคเอกชน เป็นเครือข่ายที่ประชาชนรวมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง โดยไม่อยู่ใต้การบังคับบัญชาของรัฐบาล เช่น สโมสรไลออนส์แห่งประเทศไทย สโมสรโรตารีแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมพ่อค้าจังหวัดต่าง ๆ

9.3 เครือข่ายองค์กรพัฒนาเอกชน เป็นเครือข่ายที่เกิดจากองค์กรพัฒนาเอกชน ซึ่งไม่ถูกบังคับบัญชาโดยรัฐบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยไม่แสวงหากำไร เช่น คณะกรรมการประสานงานองค์กรพัฒนาเอกชนแห่งประเทศไทย คณะกรรมการประสานงานองค์กรพัฒนาเอกชนภาคใต้ เป็นต้น

10. การแบ่งตามลักษณะของงาน เป็นการแบ่งโดยพิจารณาจากลักษณะกิจกรรมการดำเนินงานของเครือข่าย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

10.1 เครือข่ายพื้นที่ เป็นเครือข่ายที่ดำเนินงานอยู่ในพื้นที่เดียวกัน โดยกิจกรรมมีความหลากหลายแตกต่างกันออกไป เช่น อยู่ในหมู่บ้านเดียวกัน ตำบลเดียวกัน อำเภอเดียวกัน จังหวัดเดียวกัน ประเทศเดียวกัน เป็นต้น แต่รวมกันเป็นเครือข่าย

10.2 เครือข่ายกิจกรรม เป็นเครือข่ายที่ดำเนินงานในกิจกรรมที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน ซึ่งอาจจะครอบคลุมพื้นที่หลายหมู่บ้าน หลายตำบล หลายอำเภอ หลายจังหวัด

11. การแบ่งตามกฎหมาย เป็นการแบ่งโดยพิจารณาจากการจดทะเบียน หรือ การไม่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายของเครือข่าย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

11.1 เครือข่ายที่ไม่เป็นนิติบุคคล เป็นเครือข่ายที่รวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการหรือ ยังไม่ได้ดำเนินการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ชมรม สมาคมต่าง ๆ ที่ยังไม่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เป็นต้น

11.2 เครือข่ายนิติบุคคล เป็นเครือข่ายที่ดำเนินการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบของส่วนราชการ เช่น ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย หอการค้าแห่งประเทศไทย เป็นต้น

12. การแบ่งตามรูปแบบความร่วมมือระหว่างสมาชิก เป็นการแบ่งโดยพิจารณาจาก ลักษณะความร่วมมือของสมาชิกในการดำเนินงานของเครือข่าย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

12.1 เครือข่ายไม่เป็นทางการ เป็นเครือข่ายที่สมาชิกรวมกันเป็นเครือข่าย โดยไม่ต้องมีการลงนาม ไม่ต้องมีระเบียบกฎเกณฑ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษรแต่มารวมกันด้วยความจริงใจเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน เช่น เครือข่ายขององค์กรพัฒนาเอกชน เป็นต้น

12.2 เครือข่ายเป็นทางการ เป็นเครือข่ายที่สมาชิกรวมกันภายใต้พันธะสัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีการกำหนดโครงสร้าง กฎระเบียบของเครือข่ายบทบาท หน้าที่ของสมาชิกไว้อย่างชัดเจน เช่น สภานายความ เครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุข (อ.ส.ม.) เป็นต้น

13. การแบ่งตามคุณสมบัติของเครือข่าย เป็นการแบ่งโดยพิจารณาจากคุณลักษณะของการรวมกันเป็นเครือข่าย แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

13.1 เครือข่ายเทียม เป็นเครือข่ายที่ขาดคุณสมบัติของการเป็นเครือข่ายแต่เข้าใจว่าเป็นเครือข่าย เพราะเป็นเพียงการรวมกันของสมาชิกแต่ไม่ได้รวมกันแบบเครือข่าย ไม่มีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายร่วมกัน ไม่มีความตั้งใจที่จะดำเนินกิจกรรมร่วมกัน ตัวอย่างเช่น สมาชิกของสมาคมศิษย์เก่าบางสถาบันการศึกษาที่มีการจัดงานชุมนุมศิษย์เก่าทุกปี สมาชิกในรุ่นเดียวกันต่างมาสังสรรค์กันในลักษณะของการรับประทานอาหารเท่านั้น ไม่ได้มีกิจกรรมอื่นใดอีก เป็นต้น

13.2 เครือข่ายแท้ เป็นเครือข่ายที่สมาชิกรวมกันเป็นเครือข่ายแล้วมีลักษณะของการเป็นเครือข่ายที่แท้จริง

14. การแบ่งตามลักษณะของเครือข่าย เป็นการแบ่งโดยพิจารณาลักษณะที่สำคัญของเครือข่าย แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

14.1 เครือข่ายการเรียนรู้ เป็นเครือข่ายเพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ประสบการณ์ ภูมิปัญญา และเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น ชมรมแพทย์แผนไทยภาคใต้ เป็นต้น

14.2 เครือข่ายกิจกรรม เป็นเครือข่ายช่วยเหลือ และร่วมมือทำกิจกรรมในลักษณะเดียวกัน หรือสนับสนุนส่งเสริมกัน เช่น เครือข่ายวิสาหกิจชุมชน เครือข่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

14.3 เครือข่ายทรัพยากร เป็นเครือข่ายที่ระดม และจัดการทรัพยากรในท้องถิ่น ภาคราชการ เอกชน เข้าไปส่งเสริมสนับสนุนการขาดแคลนทรัพยากรในแต่ละพื้นที่ให้สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างที่คาดหวัง เช่น เครือข่ายประมงชายฝั่งจังหวัดสงขลา เป็นต้น

15. การแบ่งตามวิชาชีพของสมาชิก เป็นการแบ่งโดยพิจารณาจากลักษณะการประกอบอาชีพของสมาชิกเครือข่ายเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นหลายประเภท เช่น เครือข่ายครู เครือข่ายนักวิชาการ เครือข่ายนักการเมือง เครือข่ายกำนันผู้ใหญ่บ้าน เครือข่ายแพทย์แผนไทย เครือข่ายนักวิจัย เป็นต้น

16. การแบ่งตามลักษณะกิจกรรมของเครือข่าย เป็นการแบ่งโดยพิจารณาจากลักษณะของกิจกรรม หรืองานที่ดำเนินการ ซึ่งแบ่งออกเป็นหลายประเภท เช่น เครือข่ายสตรี เครือข่ายเด็ก และเยาวชน เครือข่ายคนพิการ เครือข่ายผู้สูงอายุ เครือข่ายสิ่งแวดล้อม เครือข่ายภูมิปัญญาชาวบ้าน เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค เครือข่ายสุขภาพ เครือข่ายสิทธิมนุษยชน เครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกัน ของชุมชน เป็นต้น

สอดคล้องกับ กฎหมาย แก้วเทพ (2538) ที่ได้จำแนกตามรูปแบบโครงสร้าง/ความสัมพันธ์ในการจำแนกจากเกณฑ์นี้ ทำให้เกิดเครือข่าย 2 ลักษณะ คือ

1. เครือข่ายตามแนวตั้ง หมายถึง เครือข่ายที่โครงสร้างมีลักษณะเป็นช่วงชั้น ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรภายในเครือข่ายไม่เท่ากัน มีองค์กรที่มีสถานภาพสูงกว่าและอยู่ในฐานะผู้ให้ความช่วยเหลือแก่องค์กรที่เป็นลูกข่ายตามแนวตั้งพบมาในองค์กรธุรกิจ

2. เครือข่ายตามแนวนอน เป็นเครือข่ายที่สัมพันธ์ระหว่างองค์กรต่าง ๆ ภายในเครือข่ายที่มีความเท่าเทียมกัน ลักษณะการแลกเปลี่ยนเป็นไปโดยช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การติดต่อภายในเครือข่ายเป็นการติดต่อระหว่างบุคคล หรือองค์กร หรืออาจจะมีองค์กรทำหน้าที่ประสานงานระหว่างเครือข่าย เช่น จัดประชุม กระจายข่าวสารข้อมูลหรือเป็นแกนกลางเวลาที่ต้องมีการปฏิบัติร่วมกัน องค์กรประสานงานนี้ก็ยังมีสถานภาพเท่าเทียมกับองค์กรอื่น ๆ ภายในเครือข่าย ซึ่งเครือข่ายในงานพัฒนาส่วนใหญ่เป็นเครือข่ายตามแนวนอน

ในขณะที่ สมพันธ์ เตชะอธิก (2537) ได้จำแนกประเภทของเครือข่ายไว้ ดังนี้

1. จำแนกตามพื้นที่ดำเนินการ เช่น เครือข่ายระดับหมู่บ้าน ตำบล จังหวัด ภาคและระดับประเทศ ตัวอย่างเครือข่ายประเภทนี้ ได้แก่ องค์กรเครือข่ายด้านเอดส์อีสาน ศูนย์ประสานงานเยาวชน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นต้น

2. จำแนกตามประเภทกิจกรรมหรือประเด็นปัญหา เช่น เครือข่ายที่ทำงานด้านเด็ก สตรี สาธารณสุข เศรษฐกิจ พัฒนาชุมชน สิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม ฯลฯ ตัวอย่างของเครือข่ายประเภทนี้ ได้แก่ คณะกรรมการประสานงานองค์กรสิทธิมนุษยชน คณะกรรมการประสานงานองค์กรพัฒนาเอกชนเพื่อการสาธารณสุขมูลฐาน สมาคมสวัสดิการเด็กในประเทศไทย สภาองค์กรพัฒนาเด็กและเยาวชน เป็นต้น

3. จำแนกตามอาชีพหรือสถานภาพทางสังคม เช่น เครือข่ายแรงงาน เครือข่ายกลุ่มพระสงฆ์ เครือข่ายครู พิทักษ์สิทธิเด็ก เครือข่ายสารวัตรนักเรียน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาการจัดประเภทเครือข่ายสามารถทำได้หลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน กิจกรรม หรือ โครงการนั้น ๆ สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมองถึงความร่วมมือกันขององค์กรต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานองค์กรภาครัฐและหน่วยงานองค์กรภาคเอกชน ที่จะเป็เครือข่ายประสานความร่วมมือกันเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จึงได้หยิบยกตัวแปรทางด้านพื้นที่ดำเนินการ และลักษณะกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สนธยา พลศรี (2550) และสมพันธ์ เตชะอธิก (2537) ดังได้กล่าวถึงรายละเอียดมาแล้วข้างต้นนำมาใช้จัดแบ่งประเภทของเครือข่ายออกเป็น 2 ประเภทได้ดังต่อไปนี้

1. จำแนกตามพื้นที่ดำเนินการ กล่าวคือ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีพื้นที่ดำเนินการในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ร่วมกัน

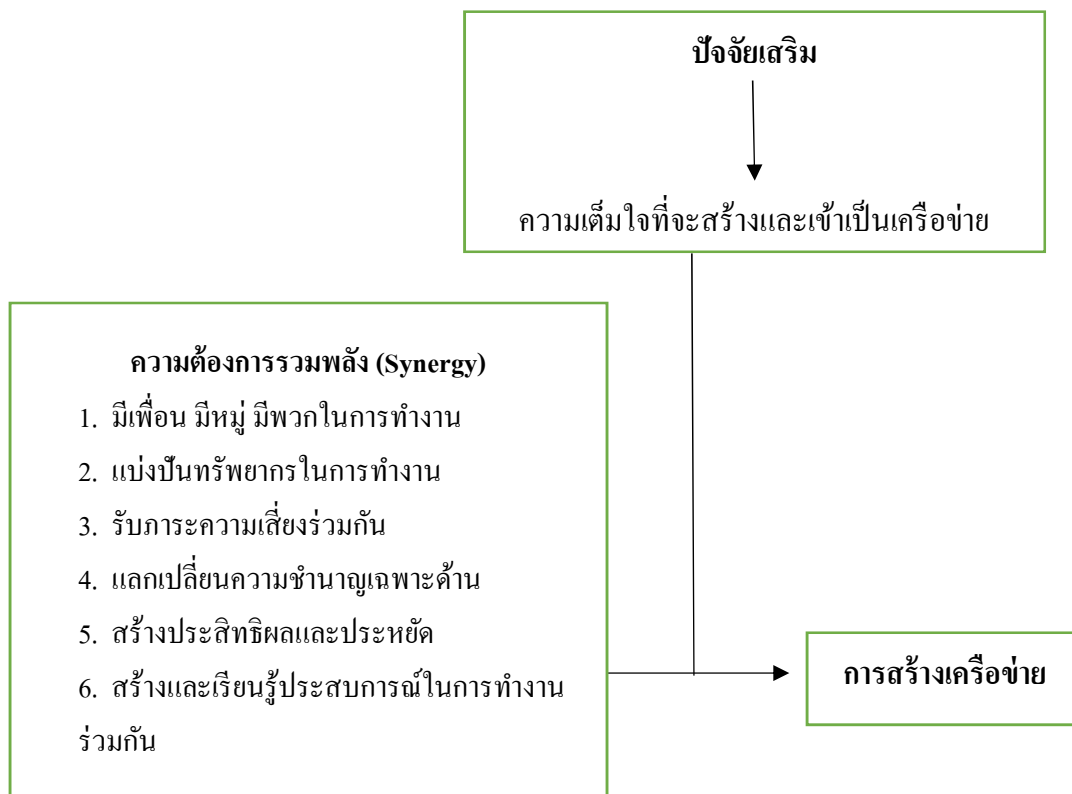
2. จำแนกตามลักษณะกิจกรรมหรือประเด็นปัญหา กล่าวคือ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีลักษณะความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับการมีรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมหรือประเด็นปัญหาร่วมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย

เครือข่ายเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมที่ไม่มีขอบเขตการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเครือข่ายอาจจะมองเห็นและมองไม่เห็นเป็นรูปธรรมก็ได้ สาระของการเชื่อมโยงระหว่างกันที่จะช่วยให้มองเห็นรูปธรรมของเครือข่ายมี 3 ลักษณะ คือ เครือข่ายการแลกเปลี่ยน เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร และเครือข่ายความสัมพันธ์ในการอยู่ร่วมกัน เครือข่ายไม่มีโครงสร้างที่แน่นอนตายตัว อาจมีการออกแบบโครงสร้างขึ้นมาทำหน้าที่สานความสัมพันธ์ระหว่างคน/ กลุ่มองค์กรให้ต่อเนื่อง แต่ในเครือข่ายไม่มีใครบังคับให้ใครทำอะไรได้ แต่ละคน/ กลุ่มองค์กรต่างก็เป็นศูนย์กลางของเครือข่ายได้พอ ๆ กัน ดังนั้นรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมของเครือข่ายจึงมีความซับซ้อนกว่ากลุ่ม/ องค์กร มากนัก (Boissevain & Mitchell, 1973)

Thebaut and Kelly (1959 อ้างถึงใน เจตนาถ แซ่เจี๋ย, 2548) ได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่ายไว้ดังนี้ 1) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange theory) ซึ่งอธิบายถึงการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างกัน ดังเหตุผลหลักที่จะทำให้เครือข่ายเกิดขึ้นได้ (โดยสมัครใจ) ก็คือ แต่ละฝ่ายมองเห็นประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากการเข้าร่วมเครือข่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความเต็มใจที่จะประสานกันหรือเข้าร่วมเป็นเครือข่าย 2) แนวคิดการรวมพลัง (Synergy) หมายความว่า การรวมพลังกันทำงาน นำไปสู่ผลได้ที่มีคุณค่าทวีคูณหรือเข้มแข็งมากกว่าการที่แต่ละองค์กรจะทำงานโดดเดี่ยว ทั้งนี้ โดยความเชื่อว่าการรวมพลังจะก่อให้เกิดคุณค่าทวีคูณ

นอกเหนือจากทฤษฎีและแนวคิดข้างต้นแล้ว อัญมณี คำจันทร์ (2551, หน้า 12-13) ยังกล่าวถึงเหตุผลอีกหลายประการที่อธิบายการเกิดของเครือข่าย ดังนี้ 1) ต้องการมีเพื่อนในการทำงาน 2) ต้องมีทรัพยากรในการทำงาน 3) ต้องการรับภาระความเสี่ยงในกิจกรรมร่วมกัน 4) ต้องการความชำนาญเฉพาะด้านในการแก้ไขปัญหา 5) ต้องการประหยัด เนื่องจากการเกิดการแบ่งกันทำความซ้ำซ้อนในการทำงาน 6) ต้องเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันเหตุผลทั้ง 6 ประการข้างต้น ผนวกเข้ากับเงื่อนไขสำคัญ (ปัจจัยเสริม) คือ ความเต็มใจที่จะเข้าร่วมเป็นเครือข่ายขึ้น ดังแผนภาพ การเกิดเครือข่าย



ภาพที่ 5 การเกิดเครือข่าย (อัญมณี คำจันทร์, 2551)

ตัวแปรสำคัญที่สุดที่จะนำไปสู่การสร้างเครือข่าย คือ ความเต็มใจที่จะสร้างและเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่าย ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากตัวแปรที่จะกำหนดว่าเครือข่ายจะเกิดขึ้นหรือไม่ ความเต็มใจนี้ไม่ได้เกิดขึ้น โดยปราศจากที่มา แต่เป็นสิ่งที่ได้จากการเห็นประโยชน์ของการสร้างเครือข่ายที่จะมีผลต่องานของตนผนวกเข้าความเชื่อและศรัทธาที่มีต่อกัน ซึ่งมีที่มาจากกรณีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันมาก่อน และการมีเป้าหมายระยะยาวร่วมกันด้วยความเต็มใจที่จะสร้างและเข้าเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายนี้คือ สิ่งหนึ่งที่อธิบายความแตกต่างระหว่างเครือข่ายที่เกิดโดยธรรมชาติและเครือข่ายที่เกิดจากการจัดตั้ง เพราะเครือข่ายที่เกิดโดยธรรมชาติ และผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันมาแล้วระดับหนึ่ง จนถึงขั้นที่เรียกว่าพิสูจน์น้ำใจกันแล้ว จะทำให้องค์กรหรือบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการจัดตั้งได้มากกว่าเครือข่ายที่เกิดจากการจัดตั้งอย่างเป็นทางการ โดยความพยายามจากภายนอก

องค์ประกอบของเครือข่าย

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543) กล่าวว่าไว้ว่า เครือข่ายมีองค์ประกอบสำคัญ ๆ อยู่อย่างน้อย 7 ประกอบด้วยกัน คือ

1. การรับรู้มุมมองร่วมกัน (Common perception) สมาชิกที่เข้ามาอยู่ในเครือข่ายต้องมีความรู้สึกนึกคิดและการรับรู้ร่วมกันถึงเหตุการณ์เข้าร่วมเป็นเครือข่าย อาทิ มีความเข้าใจในปัญหา และมีสำนึกในการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน มีประสบการณ์ในปัญหาร่วมกัน มีความช่วยเหลือในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกเครือข่ายเกิดความรู้สึกผูกพันในการดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน การรับรู้ร่วมกันถือเป็นหัวใจของเครือข่ายที่จะทำให้เครือข่ายมีความต่อเนื่อง เพราะหากสมาชิกไม่มีความเข้าใจในการเข้าร่วมเป็นเครือข่าย จะมีผลทำให้การประสานงาน และการขอความร่วมมือในการดำเนินการเป็นไปอย่างลำบาก แต่ทั้งนี้ มิได้หมายความว่า สมาชิกของเครือข่ายไม่สามารถที่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันได้ ทั้งนี้มุมมองที่แตกต่างกันก็ย่อมมีประโยชน์ที่จะช่วยให้เกิดการสร้างสรรค์ในการทำงาน แต่ต้องอยู่ภายใต้จุดร่วมของเครือข่ายที่สมาชิกยอมรับ ไม่เช่นนั้นก็จะนำไปสู่ความแตกแยกได้เช่นกัน

2. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common vision) วิสัยทัศน์ร่วมกัน เป็นการมองเห็นภาพของจุดมุ่งหมายในอนาคตร่วมกัน รับรู้เข้าใจถึงทิศทางเดียวกัน และการมีเป้าหมายที่จะไปด้วยกัน จะทำให้ขบวนการเคลื่อนไหวมีพลัง เกิดเอกภาพ และช่วยบรรเทาความขัดแย้งอันเกิดจากมุมมองความคิดที่แตกต่างลงไปได้ แม้ว่าวิสัยทัศน์ร่วมจะเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสร้างให้เกิดขึ้น แต่ก็จำเป็นต้องสร้างให้เกิดขึ้นให้ได้ และสมาชิกของเครือข่าย ก็ควรมีวิสัยทัศน์ย่อยส่วนตัวที่สอดคล้องไปด้วยกันกับวิสัยทัศน์ของเครือข่าย แม้อาจไม่ได้ซ้อนทับอย่างแนบสนิทกับวิสัยทัศน์ของเครือข่ายแต่อย่างน้อยก็ควรสอดคล้องหรือไปในทิศทางเดียวกัน

3. การมีผลประโยชน์และความสนใจร่วมกัน (Mutual interests/ benefits) เครือข่ายเกิดจากการที่สมาชิกแต่ละคนต่างก็มีความต้องการของตนเอง แต่ความต้องการเหล่านั้นจะไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จหากสมาชิกต่างคนต่างอยู่ ความจำกัดนี้ทำให้เกิดความร่วมมือกันบนฐานของผลประโยชน์ร่วมที่มากเพียงพอจะดึงดูดให้รวมเป็นเครือข่าย ดังนั้น การร่วมเป็นเครือข่ายจึงต้องตั้งอยู่บนฐานของผลประโยชน์ที่มีร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน และไม่ใช่ว่าตัวเงิน เช่น เกียรติยศชื่อเสียง ความสุข ความพึงพอใจ เป็นต้น

4. การมีส่วนร่วมของสมาชิกเครือข่ายอย่างกว้างขวาง (All stakeholders participation) การมีส่วนร่วมของสมาชิกในเครือข่ายนับเป็นกระบวนการที่สำคัญมากในการพัฒนาความเข้มแข็งของเครือข่าย เพราะกระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายในเครือข่ายย่อมเป็นเงื่อนไขที่ทำให้เกิดการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจและร่วมลงมือกระทำอย่างแท้จริง ดังนั้น สถานะของสมาชิกในเครือข่าย จึงควรเป็นไปในลักษณะของความเท่าเทียมกัน (Equal status) ในฐานะหุ้นส่วน (Partner) ของเครือข่าย ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในแนวราบที่เท่าเทียมกันแทนความสัมพันธ์ในแนวตั้ง

5. การเสริมสร้างซึ่งกันและกัน (Complementary relationship) โดยที่จุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยแก้ไขจุดอ่อนของอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะทำให้ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการรวมตัวเป็นเครือข่ายมากกว่าการไม่สร้างเครือข่าย แต่ต่างคนต่างอยู่ หากเมื่อใดที่คุณสมบัติหรือผลประโยชน์ของสมาชิกของเครือข่าย ไม่เกื้อหนุนกันแล้ว โอกาสที่เครือข่ายนั้นจะสลายตัวไปก็เป็นไปได้ง่าย

6. การพึ่งพิงร่วมกัน (Interdependence) เนื่องจากธรรมชาติความจำกัดของสมาชิกในเครือข่ายทั้งด้านทรัพยากร ความรู้ เงินทุน กำลังคน ฯลฯ สมาชิกของเครือข่ายจึงไม่สามารถดำรงอยู่ได้อย่างสมบูรณ์ด้วยตนเอง การจะทำให้เป้าหมายร่วมสำเร็จได้นั้น สมาชิกต่างจำเป็นต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน การจะทำให้สมาชิกหรือหุ้นส่วนของเครือข่ายยึดโยงกันให้แน่นหนา จำเป็นต้องทำให้หุ้นส่วนแต่ละคนรู้สึกได้ว่า หากเอาหุ้นส่วนคนใดคนหนึ่งออกไป จะทำให้เครือข่ายล้มลงไปได้ และการพึ่งพิงอิงร่วมกันนี้ จะส่งผลทำให้สมาชิกต้องมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยอัตโนมัติ

7. การปฏิสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยน (Interaction) หากสมาชิกในเครือข่ายไม่มีการปฏิสัมพันธ์กันแล้ว ก็ไม่มีทางที่จะเกิดความร่วมมือกันได้ และจะไม่เกิดเครือข่ายความร่วมมืออย่างแท้จริง หากสมาชิกในเครือข่ายต้องทำกิจกรรมร่วมกันเองให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกด้วยกัน เช่น มีการติดต่อกันผ่านการเขียนหรือการพบปะพูดคุย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน หรือมีกิจกรรมประชุมสัมมนาร่วมกัน เป็นต้น ซึ่งผลการปฏิสัมพันธ์นี้ต้องก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเครือข่ายตามมาด้วย ปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นลักษณะความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างกัน มิใช่ปฏิสัมพันธ์ฝ่ายเดียว ยิ่งสมาชิกมีการปฏิสัมพันธ์กันมากเท่าใดก็จะยิ่งเกิดความผูกพันภายในระหว่างกันมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนี้การปฏิสัมพันธ์ยังช่วยให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างกันมากขึ้น อันจะช่วยให้เครือข่ายเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น

สอดคล้องกับ ภคพนธ์ ศาลาทอง (2546) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบการสร้างเครือข่ายไว้ ดังนี้ 1) ต้องมีสมาชิกองค์กรต่าง ๆ มาร่วมมือกัน 2) มีวัตถุประสงค์ร่วมกันและยึดโยงเกาะเกี่ยวกันด้วยประโยชน์สาธารณะของสมาชิก 3) มีการติดต่อประสานงานกันระหว่างสมาชิกและภายนอกเครือข่าย 4) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน มีอิสระในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ 5) ต้องมีกิจกรรมร่วมกัน 6) มีการระดมทรัพยากรที่ทำงานร่วมกันอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

7) มีคณะกรรมการหรือตัวแทนในการประสานงาน

เป้าหมายและประโยชน์ของการสร้างเครือข่าย

อภิญา เวชชัย (2547) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการสร้างเครือข่ายไว้ที่น่าสนใจ ดังนี้

เพื่อขยายวงความสัมพันธ์ให้กว้างขวางขึ้น นำไปสู่การขยายกิจกรรม ขยายความช่วยเหลือ
 เกื้อกูลที่มีต่อกัน ตลอดจนพัฒนาศักยภาพของแต่ละองค์กรให้แสดงบทบาททั้ง “ผู้ให้” และ “ผู้รับ”
 อย่างเหมาะสม

1. เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกัน ผ่านทางการติดต่อกัน
 โดยตรง ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มต่าง ๆ ที่เข้าร่วมในเครือข่าย
2. เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ทางวัตถุแก่กัน และยังเป็นการแบ่งปันทรัพยากร
 ให้แก่กลุ่มที่ด้อยโอกาสกว่า
3. เพื่อประโยชน์ในการรวบรวมและเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลระหว่างองค์กร
4. เพื่อเป็นแหล่งสำหรับการทำงานสนับสนุนต่าง ๆ เปิดช่องให้สมาชิกสามารถเข้าถึง
 เรื่องนั้น ๆ ได้ในทุกแห่งทุกมุม เพื่อจะเอาไปปฏิบัติเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ของตนเองและยังทำให้เกิด
 การรวมหมู่ที่มีพลังอิทธิพลมากกว่าองค์กรแต่ละองค์กรอย่างมากมาย
5. เป็นเวทีสำหรับปฏิบัติงานรวมในพื้นที่
6. เพื่อนำไปสู่การสร้างแหล่งสะสมทุน เพื่อการพึ่งตนเองในด้านต่าง ๆ ในอนาคต
7. เพื่อเป็นการรวมตัวกันนำประเด็นปัญหาหรือเรียนสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปสู่
 การเสนอหรือผลักดันนโยบายที่เหมาะสมมากกว่าเดิม

ประโยชน์ของการมีเครือข่าย

เครือข่ายเป็นแหล่งรวบรวมและเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลไปมาระหว่างแหล่งข้อมูลต่าง ๆ
 เป็นแหล่งสร้างกระบวนการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ซึ่งกันและกัน โดยผ่านการติดต่อ
 โดยตรงระหว่างบุคคลหรือองค์กรต่าง ๆ ที่เข้าร่วมเป็นเครือข่าย รวมถึงเป็นการใช้ทรัพยากรให้เกิด
 ประโยชน์สูงสุดและลดความซับซ้อนในระบบงานเครือข่าย นอกจากนี้ยังเป็นกลยุทธ์ในการ
 เสริมสร้างความเข้มแข็งองค์กรด้วยการเข้าร่วมทำงานอีกด้วย (เจตนาถ แซ่เจี๋ย, 2548)

ขั้นตอนการสร้างเครือข่าย

บัณฑกร อ่อนคำ (2538) ได้จำแนกกระบวนการสร้างเครือข่ายออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ
 ได้แก่

1. ขั้นการตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างเครือข่าย (Realization) เพื่อที่จะทำงานให้
 บรรลุเป้าหมายรวมทั้งพิจารณาองค์กรต่าง ๆ ที่เห็นว่าเหมาะสมเข้าเป็นเครือข่ายในการทำงาน
 คำถามที่สำคัญที่จะเกิดขึ้นในขั้นตอนนี้ ก็คือ (1.1) จะเข้าร่วมเป็นเครือข่ายกับองค์กรใด
 (1.2) จะได้รับผลประโยชน์หรือจะต้องสละประโยชน์ด้านใดบ้างในการเข้าร่วมเป็นเครือข่าย
 (1.3) ระยะเวลาในการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายจะนานเท่าใด (1.4) คำตอบสำหรับคำถามบางคำถาม
 เหล่านี้อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อการทำงานผ่านไประยะหนึ่งแล้ว

2. ขั้นตอนการติดต่อกับองค์กรที่จะเป็นสมาชิกหรือภาคีเครือข่าย (Courtship) โดยการรวมเป็นเครือข่าย จะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรมีความต้องการเหมือนกัน และต้องการกระทำกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการเหมือนกัน ดังนั้น จะต้องสร้างความคุ้นเคยและการยอมรับรวมทั้งความไว้วางใจระหว่างกันเป็นขั้นตอนของการปลูกจิตสำนึก โดยการให้ข้อมูลแลกเปลี่ยนข้อมูล และหว่านล้อมให้อยากแก้ปัญหาาร่วมกัน อาจเรียกขั้นตอนนี้ว่าเป็นขั้นตอนการเตรียมกลุ่มหรือเตรียมเครือข่าย (Pre group)

3. ขั้นตอนการสร้างพันธกรณีร่วมกัน (Commitment) หมายถึง การตกลงในความสัมพันธ์ต่อกัน ในขั้นตอนนี้องค์กรเข้าสู่การตกลงที่จะทำงานร่วมกัน ซึ่งในการที่จะทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาในกลุ่ม องค์กรจะต้องมีความรู้เพียงพอที่จะทำกิจกรรมได้ ดังนั้น จึงต้องเสริมความรู้ที่จำเป็น ซึ่งอาจกระทำได้ โดยแลกเปลี่ยนความรู้ภายในกลุ่มหรือแลกเปลี่ยนกับองค์กรนอกกลุ่ม เช่น ศึกษาดูงาน เชิญวิทยากรมาถ่ายทอดเพิ่มพูนความรู้ เป็นต้น อาจเรียกขั้นตอนนี้ว่า กลุ่มศึกษาเรียนรู้ (Learning group) หากพิจารณาประเด็นระดับการสร้างเครือข่ายก็เป็นขั้นตอนของ Informal cooperation

4. ขั้นตอนการพัฒนาความสัมพันธ์ (Building) เป็นขั้นตอนที่การสร้างเครือข่ายปรากฏผลงานเป็นรูปธรรม เป็นขั้นตอนของการเริ่มทำกิจกรรม โดยใช้ทรัพยากรร่วมกัน ขณะเดียวกันมีการตกลงกันในเรื่องการบริหารจัดการกลุ่ม ซึ่งเริ่มต้นด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ของกลุ่ม กำหนดกิจกรรมจัดวางข้อตกลงในการทำงาน กำหนดบทบาทของสมาชิก รวมทั้งสิทธิและหน้าที่ของหัวหน้ากลุ่ม เป็นต้น ขั้นตอนนี้สามารถเรียกได้ว่า ขั้นกลุ่มกิจกรรม (Action group) หากพิจารณาในประเด็นระดับการสร้างเครือข่าย ก็เรียกว่า เป็นระดับ Formal agreement

ในขณะที่เครือข่ายเริ่มพัฒนาขึ้นตามลำดับนี้ ภายในแต่ละองค์กรสมาชิกเอง ต้องมีการปรับกระบวนการทำงาน เพื่อให้เอื้ออำนวยต่อประโยชน์ของเครือข่ายเช่นกัน อย่างไรก็ตามแต่ละองค์กรก็ยังคงความเป็นเอกเทศของตนไว้ได้ หลังจากขั้นตอนการพัฒนาความสัมพันธ์นำไปสู่การทำกิจกรรมร่วมกันแล้ว เมื่อผลงานปรากฏชัด องค์กรเครือข่ายรู้สึกว่าได้รับประโยชน์จากการเข้าเป็นเครือข่ายความสัมพันธ์ของเครือข่ายจะแน่นแฟ้นขึ้น พร้อมกับการเรียนรู้ร่วมกัน การเรียนรู้ร่วมกันนอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของฝ่ายปฏิบัติการแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความสัมพันธ์ด้วยความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นอาจนำไปสู่การขยายตัวซึ่งมิติในการขยายอาจมีได้ 2 มิติได้แก่ 1) การขยายวัตถุประสงค์ ขยายกิจกรรม (เครือข่ายกิจกรรม) หรือ 2) การขยายแนวคิด ขยายพื้นที่และขยายพันธมิตร (เครือข่ายพื้นที่) ในด้านระดับการสร้างเครือข่าย ขั้นตอนนี้ อาจอยู่ในระดับการเข้า “ลงทุน” ในองค์กรใหม่ (Minority investment) และการจัดตั้งองค์กรใหม่ร่วมกัน (Joint venture) จากกระบวนการสร้างเครือข่าย จะเห็นได้ว่า ความสำเร็จของเครือข่ายขึ้นอยู่กับ

กับปัจจัยหลายประการ ตั้งแต่ความเหมาะสมขององค์กรที่มาร่วมเป็นเครือข่าย การบริหารจัดการเครือข่าย รวมถึงคุณภาพของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในเครือข่าย

การบริหารจัดการเครือข่าย

ในการใช้เครือข่ายเป็นกลยุทธ์ในการทำงานภาวะสำคัญมิได้อยู่ที่การ “สร้าง” เครือข่ายเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการ “ทำนุบำรุงรักษา” เครือข่ายด้วยการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดการบรรลุตามเป้าหมาย ตลอดจนการพัฒนาเครือข่ายให้ก้าวไปสู่การทำงานในระดับกว้างขึ้นด้วย Baderacco (1998 อ้างถึงใน อัญมณี คำจันทร์, 2551) เสนอว่าจุดเริ่มต้นในการที่จะเข้าใจการบริหารจัดการเครือข่าย ก็คือ การตรวจสอบปัจจัยที่สนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการได้มาซึ่งประสิทธิผลของเครือข่าย เช่น การสื่อข้อความและการสร้างความรู้ในการทำงานภายในองค์กรทั่วไป ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีได้เชื่อมต่อกันในลักษณะสูตรสำเร็จ และปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญหรือมีน้ำหนักไม่เท่ากันในแต่ละสถานการณ์ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ความชัดเจนในเป้าหมายของเครือข่าย แรงจูงใจที่จะสร้างและแบ่งปันความรู้ในการทำงาน การมีทรัพยากรต่าง ๆ อย่างเพียงพอและมีคุณภาพ การมีผู้นำที่ให้ความสำคัญต่อความสำเร็จของเครือข่าย การทำงานเป็นทีมและการมีความผูกพันต่อความสำเร็จของเครือข่ายในทุกระดับองค์กรที่เป็นเครือข่าย การสนับสนุนระหว่างกัน รวมทั้งความพร้อมที่จะทดลองล้มเหลว ประสบความสำเร็จร่วมกัน และความไว้วางใจระหว่างกัน

เครือข่ายเป็นองค์กรประเภทหนึ่ง เครือข่ายจะบรรลุเป้าหมายของการจัดตั้งได้ต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานก็จะต้องพิจารณาถึงการมีส่วนร่วมอย่างจริงจังขององค์กรสมาชิก ปัญหาในการทำงานเครือข่าย เกณฑ์ที่จะใช้วัดประสิทธิผลของเครือข่าย เป็นต้น

ปัญหาในการดำเนินงานภายใน นอกเหนือจากความแตกต่างในด้านวัฒนธรรมในการทำงานระหว่างเครือข่าย ความแตกต่างทั้งในด้านบุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถระหว่างบุคคลที่มาร่วมเป็นเครือข่ายแล้ว การเข้าร่วมอย่างเต็มที่หรือไม่ นั่น ก็เป็นสิ่งที่ต้องพึงตระหนักถึงรวมไปถึงความสามารถในการประสานงาน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการทำงานเครือข่าย และความชัดเจนในกระบวนการทำงานอีกด้วย

การประเมินประสิทธิผลของเครือข่าย ทั้งการประเมินประสิทธิผลขององค์กรจากระดับของการบรรลุเป้าหมาย การประเมินประสิทธิผลขององค์กรจากความสามารถในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น การประเมินประสิทธิผลขององค์กรจากกระบวนการในการทำงาน และการประเมินประสิทธิผลจากความพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

หลักการสำคัญในการบริหารจัดการเครือข่าย คือ ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ทั้งเรื่องของเป้าหมายขององค์กร โครงสร้าง กระบวนการทำงาน ซึ่งหมายความรวมถึงการประสานงาน การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ ภาวะผู้นำ ความเข้าใจเรื่องพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน เครือข่ายให้ได้ผลดีนั้น จำเป็นต้องมีองค์กรประสานงานซึ่งอาจเรียกว่า “แม่ข่าย” ก็ได้ ซึ่งในการประสานงานจำเป็นต้องเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และคุณสมบัติขององค์กรที่ทำหน้าที่ประสานงาน และองค์กรเครือข่ายที่เป็นสมาชิกด้วย

องค์ประกอบความสำเร็จในการทำงานแบบเครือข่าย สิ่งสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงานเครือข่าย ได้แก่ การมีพันธะสัญญาที่หนักแน่นระหว่างกัน การพัฒนา อยู่ตลอดเวลา การมีพันธะกรณีระยะยาว การเสริมพลัง การสร้างค่านิยมร่วมกันและภาวะผู้นำ

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับเครือข่าย ผู้วิจัยสามารถนำมากล่าวโดยสรุปได้ว่า แนวคิดและทฤษฎีที่อธิบายการเกิดเครือข่ายคือ 1) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange theory) ที่อธิบายถึงการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความเต็มใจที่จะประสานกันหรือเข้าร่วมเป็นเครือข่าย 2) แนวคิดการรวมพลัง (Synergy) ที่อธิบายถึง การรวมพลังกันทำงานของแต่ละองค์กรซึ่งทำให้ได้ผลการทำงานที่ได้นั้น ได้ผลดีกว่า โดยองค์ประกอบที่สำคัญของเครือข่ายนั้น จะต้องรับรู้มุมมองและวิสัยทัศน์ร่วมกัน รวมถึงฟังฟังและเสริมสร้างการทำงานระหว่างกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สำหรับขั้นตอนการสร้างเครือข่าย เริ่มจากความตระหนักถึงความจำเป็นร่วมกัน แล้วดำเนินการติดต่อภาคร่วมเพื่อสร้างพันธกรณี จากนั้นก็พัฒนาไปสู่การทำกิจกรรมร่วมกัน ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารจัดการเครือข่ายที่ดี มีพันธะสัญญาที่หนักแน่นระหว่างกัน สร้างแรงจูงใจในการทำงานร่วมกัน และประเมินการทำงานร่วมกันอยู่เสมอ เพื่อแก้ไขปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ เน้นผลสำเร็จโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งผู้ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทาง เทคนิคหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้ในการบริหารงาน เช่น การบริหารงานแบบมีอาชีพ การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การเปิดโอกาสให้ออกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การจัดการ โครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม คุณธรรมและจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

กล่าวได้ว่า หัวใจสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ก็คือ การปฏิรูประบบราชการนั่นเอง ในปัจจุบันพบว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กลายเป็น กระแสแนวคิดหลักที่ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่ต่อการบริหารงานภาครัฐอย่างกว้างขวาง (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2540; สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559)

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) จึงเป็นแนวคิด พื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในภาครัฐและ ยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม โดยมีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้ 1) การให้บริการที่มี คุณภาพแก่ประชาชน 2) ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน 3) การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล 4) การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น ระบบค่าตอบแทน ระบบคุณธรรม การฝึกอบรม) และเทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ 5) การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวน ตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2540)

สอดคล้องกับ Hood (1991 อ้างถึงใน สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559) ที่ได้อธิบายลักษณะ สำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) ไว้ 7 ประการ ได้แก่

1. เน้นการจัดการ โดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมืออาชีพบริหารจัดการ ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และใช้ดุลพินิจเหตุผล เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก และทำให้ผู้บริหารมีอิสระ มีความ คล่องตัวในการบริหารงาน

2. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของผลงาน

3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

5. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงาน ไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (Rivalry) เป็นคู่แข่งสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

6. ปรับเปลี่ยนการบริหารงานให้ทันสมัย เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัย ประหยัดและคุ้มค่า (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หักยัดยั้งการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (Do more with less)

นอกจากนี้ สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2559) ยังกล่าวถึง ระบบบริหารงานภาครัฐยุคใหม่ซึ่งหลังการปฏิรูปแล้วระบบราชการหรือระบบการบริหารงานภาครัฐควรมีลักษณะ 9 ประการ ได้แก่

1. รัฐจะมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่จำเป็นจะต้องทำเท่านั้น เพื่อเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน ประชาชน และชุมชนมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมมากขึ้น
2. การบริหารภายในภาคราชการจะมีความรวดเร็ว มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูงขึ้น
3. การจัดองค์กรมีความกะทัดรัด เหมาะสม คล่องตัว และปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วตามการเปลี่ยนแปลงนโยบายและสภาพแวดล้อม
4. มีลักษณะของการทำงาน และการให้บริการที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงานที่รวดเร็ว
5. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีคุณภาพและมีมาตรฐานทางคุณธรรมสูง มีความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) และวางตัวเป็นกลางทางการเมือง
6. ข้าราชการทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีประชาชนและประเทศชาติเป็นเป้าหมายสำคัญ
7. มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่ได้มาตรฐานสากล และมีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้คนที่มีคุณภาพและมีศักยภาพสูงเต็มใจเข้ารับราชการ
8. มีวัฒนธรรม และบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม
9. มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ และสามารถตรวจสอบได้

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) ผู้วิจัยสามารถนำมากล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) จัดเป็นการพัฒนาปรับเปลี่ยนระบบราชการทั้งแนวทางและกระบวนการทำงานให้คล้ายคลึงกับการบริหารงานของภาคเอกชน โดย 1) มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อให้บริการอย่างมีคุณภาพ 2) ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัด 3) ภาครัฐลดบทบาทโดยเปิดให้มีการแข่งขันเพื่อลดการผูกขาด เป็นผู้กระตุ้นแทนการดำเนินการเองในกิจการบางอย่าง 4) การใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์รวมถึงการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) การเป็นผู้ประกอบการที่ดี 7) การจัดองค์การที่ยืดหยุ่น การแบ่งแยก
หน่วยงานรวมถึงการกระจายอำนาจการตัดสินใจ 8) การดำเนินงานโดยมีอาชีพ ทั้งนี้ในทัศนะของ
ผู้วิจัย แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เสมือนการปรับปรุงแนวบริหารราชการแบบเก่าให้
มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นเท่านั้น แต่ยังคงยึดหลักยึดและกรอบแนวความคิดที่ชัดเจนเป็นแบบแผน
ร่วมกัน อย่างไรก็ตามในกระแสโลกาภิวัตน์การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ก็ได้รับการยอมรับ
ว่าเป็นแนวคิดหลักสำคัญของการเปลี่ยนแปลงในการบริหารงานภาครัฐปัจจุบัน

นโยบายเมืองพัทยา ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นหนึ่งในพื้นที่ยุทธศาสตร์หลักด้านการท่องเที่ยวตาม
นโยบายการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวของรัฐบาล อีกทั้งเป็นเมืองเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
ที่ได้รับความนิยมทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ กิจกรรมทางเศรษฐกิจส่วนใหญ่จึงเป็น
กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการ โดยประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 87.00 ประกอบ
อาชีพด้านการค้าและการบริการนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ นอกนั้นประกอบอาชีพเกษตรกรรม
อุตสาหกรรม การประมง และการค้าขาย ประชาชนมีรายได้เฉลี่ยประมาณ 270,000 บาท/คน/ปี
ความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของเมืองพัทยา ทั้งในเรื่องโครงสร้างของเมือง อัตราการเพิ่มของ
ประชากร การเคลื่อนย้ายถิ่นฐานและแรงงาน จำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้น รวมถึงองค์ประกอบ
ในด้านอื่น ๆ ส่งผลให้รัฐบาลนำการปกครองรูปแบบพิเศษมาใช้ที่เมืองพัทยา เพื่อแก้ไขปัญหาและ
สร้างอนาคตที่มั่นคงแก่เมืองพัทยา เหตุผลในคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 736/ 2519 ลงวันที่ 3
พฤศจิกายน พ.ศ. 2519 ระบุว่า เมืองพัทยานอกจากมีความเจริญในด้านวัตถุแล้ว อัตราการถ่ายเท
ของประชากรในเมืองพัทยาก็อยู่ในระดับสูง มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก จาก
ศักยภาพของเมืองพัทยาที่มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ พัทยาจึงเป็นเมืองที่ได้รับการจับตามอง และ
ให้ความสำคัญในการพิจารณาเป็นกรณีพิเศษ ก่อนเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2521 พัทยาในฐานะเป็น
ส่วนหนึ่งที่อยู่ในเขตการปกครองของสุขาภิบาลนาเกลือ ซึ่งตั้งขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2499 แต่มีพื้นที่เฉพาะ
ตำบลนาเกลือ ประมาณ 22.2 ตารางกิโลเมตร แต่เนื่องจากพัทยาได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว
หน่วยการปกครองที่เป็นสุขาภิบาลอยู่เดิม ไม่อาจจะบริหารงานและให้บริการได้ทันกับความเจริญ
อย่างรวดเร็วและแก้ปัญหาต่าง ๆ (เมืองพัทยา, 2557 ก; เมืองพัทยา, 2557 ข)

ดังนั้นรัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521
ขึ้นด้วยผลแห่งพระราชบัญญัตินี้ เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2521 จึงทำให้พัทยาเปลี่ยนจาก
การอยู่ในเขตการปกครองของสุขาภิบาลนาเกลือไปเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ
แบบมีผู้จัดการเมือง (City manager) เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบที่ 5 ของไทย และ

ให้เมืองพัทยามีฐานะเทียบเท่าเทศบาลนคร การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษของเมืองพัทยาดังกล่าว มีความแตกต่างไปจากรูปแบบการปกครองท้องถิ่นอื่น ๆ ที่ใช้กันอยู่ในประเทศไทย มีลักษณะคล้ายกับรูปแบบการปกครองของเทศบาล รูปแบบสภาและผู้จัดการ (Council and manager form) หรือผู้จัดการเทศบาล (City manager) แบบเดียวกับของสหรัฐอเมริกา นับเป็นแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทย (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา, 2521; เมืองพัทยา, 2557 ค)

เมืองพัทยา ได้นำนโยบาย เมืองพัทยาสู่ความสมดุล (Balanced up) ด้วยกลยุทธ์การพัฒนาเมืองแนวคิดสร้างสรรค์ใหม่ เอสทูอี (City modernization by “S” to “E” Concept) ภายใต้การจัดการบริหารความเสี่ยง (Risk management) ให้มีความสำคัญ ในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยว มีศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ หรือ สอท. ชุดเคลื่อนที่เร็ว ปฏิบัติการ ส่วนในระดับนโยบายนั้น ได้เน้นย้ำถึงนโยบายด้านความปลอดภัย ดังยกตัวอย่างต่อไปนี้ (เมืองพัทยา, 2557 ก; เมืองพัทยา, 2557 ข)

นโยบายที่ 2 เน้นเรื่องเมืองพัทยาสปลอดภัย ทั้งในและนอกบ้าน 24 ชั่วโมง โดยจัดตั้งหน่วยเฉพาะกิจทัพพระยา 2310 “ทุกชีวิตเราดูแล 8 นาที ช่วยเหลือถึงที่เกิดเหตุ”

นโยบายที่ 5 พัทยาผ่านตลอด จราจรคล่องตัว แก้ไขปัญหาการคมนาคมทางบกอย่างเป็นระบบเป็นรูปธรรม มอบความปลอดภัย ให้ทุกชีวิตทุกอย่างก้าว ด้วยสัญญาณไฟคนข้ามถนนและเดินหน้าพัฒนาใจกลางเศรษฐกิจทางบกและทางทะเล จอดอย่างอุ่นใจแล้วจรอย่างปลอดภัย

นโยบายที่ 10 “ไฟสว่าง ถนนเรียบ ปลอดภัย ท่อระบายน้ำทั่วถึง”

นโยบายที่ 11 ที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย ปลอดภัย ปลอดภัย “สร้างโอกาส โดยรัฐดูแลใกล้ชิดโดยเรา สร้างบ้านมั่นคง ด้วยชุมชน”

นโยบายที่ 14 ธรรมชาติ หาดสวย น้ำใส ปลอดภัย คืนให้ทะเลพัทยา (Good beach) “เปลี่ยนมุมมองใหม่ เพิ่มพื้นที่ใช้สอยริมหาด แก้ปัญหาเส้นทางจราจร”/ “มอบความสะอาด ใส่ใจความปลอดภัยจราจรทางทะเล ประชาชนและนักท่องเที่ยว

แนวทางขับเคลื่อนพัทยาโมเดล นำร่องความปลอดภัยกิจกรรมทางน้ำ

การดำเนินยุทธศาสตร์ด้านความปลอดภัยของกรมเจ้าท่า ต่อพื้นที่ซึ่งมีบทบาทเป็นศูนย์กลางทางด้านการท่องเที่ยว ด้วยการสนับสนุนให้เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นพื้นที่นำร่องในการกำหนดมาตรการบริหารจัดการความปลอดภัย รวมทั้งรูปแบบการจราจรทางน้ำในอ่าวพัทยา-เกาะล้าน เพื่อยกระดับความปลอดภัย ภายใต้แผนความปลอดภัยการคมนาคมทางน้ำ หรือ “พัทยาโมเดล” เป็นการบูรณาการทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐภาคเอกชน นอกจากนี้องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. กำลังอยู่ระหว่างกระบวนการ

รับฟังความคิดเห็นใน โครงการศึกษาจัดทำแผนแม่บท การคมนาคมขนส่งในเมืองพัทยาและพื้นที่ เชื่อมโยง เพื่อจัดทำแผนแม่บทการคมนาคมขนส่ง ในการแก้ไขปัญหาจราจรของเมืองพัทยาและ พื้นที่เชื่อมโยง ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาต่าง ๆ ที่จะรองรับ การท่องเที่ยวที่จะขยายตัวต่อไปในอนาคต (กรุงเทพมหานคร ออนไลน์, 2557; เมืองพัทยา, 2557 ข)

แนวทางขับเคลื่อนพัทยาโมเดล

สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6 สาขาพัทยา (2559) ร่วมกับเมืองพัทยา และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการขับเคลื่อนพัทยา โมเดล โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. จัดระเบียบพื้นที่ทางน้ำ เนื่องจากเมืองพัทยามีจำนวนเรือโดยสารท่องเที่ยวจำนวนมาก การจราจรทางน้ำหนาแน่น ดังนั้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการจราจร และความปลอดภัยของ นักท่องเที่ยว กรมเจ้าท่าจะดำเนินการจัดการจัดระเบียบพื้นที่ทางน้ำ การกำหนดขอบเขตการใช้พื้นที่ ทางน้ำให้ชัดเจน ได้แก่ การวางทุ่น เพื่อกำหนดเขตว่ายน้ำ หรือเขตเล่นกีฬาทางน้ำเป็นการเฉพาะ เพื่อจำกัดและป้องกันเรือไม่ให้เข้าไปในพื้นที่เล่นกีฬาทางน้ำ มีการวางทุ่นเครื่องหมายจำกัด ความเร็วเรือ (Speed limit) เพื่อให้เรือที่สัญจรเข้าสู่เขตควบคุมการเดินเรือ ต้องลดความเร็วลงจนถึง ระดับที่ปลอดภัย ขณะเดียวกันจะกำหนดเส้นทางเดินเรือ (Sea lane) สำหรับการเดินทางระหว่าง อ่าวพัทยา-เกาะล้าน รวมทั้งกำหนดพื้นที่สำหรับกิจกรรมทางน้ำต่าง ๆ เช่น ลากัรม บานาน่าโบ๊ท และกำหนดพื้นที่จอดเรือโดยสาร

2. กำกับดูแลและควบคุมการจราจรทางน้ำ ด้วยปริมาณการจราจรที่หนาแน่น และ ปริมาณเรือที่เพิ่มขึ้น กรมเจ้าท่า จึงให้ความสำคัญกับการนำเอาเทคโนโลยี ที่มีความคุ้มค่าและมี ประสิทธิภาพสูงเข้ามาใช้ เพื่อสนับสนุนให้มีระบบการกำกับดูแลและควบคุมการจราจรที่เป็น มาตรฐานสากล เช่น มีศูนย์ควบคุมการจราจร (Vessel traffic center) ให้ครอบคลุมพื้นที่พัทยา และ เกาะล้าน ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการจราจรทางน้ำ รวมทั้งให้คำแนะนำการจราจรทางน้ำ ผ่านระบบ วิทยุสื่อสารระหว่างเรือและศูนย์ควบคุมด้วยวิทยุได้โดยตรง ติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด เพิ่มเติมให้ พื้นที่ที่ต้องการเฝ้าระวังเป็นพิเศษ เช่น บริเวณท่าเทียบเรือ หรือจุดจอดเรือสำคัญ สนับสนุนให้มี โครงการติดตั้งอุปกรณ์ Automatic identification system สำหรับเรือโดยสารสาธารณะ เพื่อช่วยให้ การบังคับใช้มาตรการควบคุมความเร็ว ในการเดินเรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถตรวจสอบ ตำแหน่งเรือได้ในกรณีเกิดเหตุ ทำให้สามารถเข้าช่วยเหลือได้ทันเวลาที่

3. สร้างความร่วมมือทั้งจากหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน ภายใต้กรอบความร่วมมือ ที่หลากหลาย นอกเหนือไปจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจน้ำ กองทัพเรือ โดยกรมเจ้าท่าจะ ทำงานเชิงรุกมากขึ้น โดยขยายกรอบความร่วมมือ ให้ครอบคลุมถึงการประชาสัมพันธ์ การรณรงค์

ด้านความปลอดภัยการช่วยเหลือ กู้ภัย การรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ด้วย เพื่อบูรณาการการดำเนินการ และประสานความร่วมมือ ที่จะยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยทางน้ำอย่างเป็นทางการ

4. มุ่งเน้นการทำงานไปที่มาตรการเชิงรุก สร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้กับ ผู้ควบคุมเรือ ด้วยการให้ผู้ควบคุมเรือ โดยอาสาสมัครฯ ต้องเข้ารับการอบรมด้านความปลอดภัย จัดบริการ และความรับผิดชอบ ต่อสังคม เพื่อให้ได้รับใบรับรอง ความสามารถในการทำงาน บนเรือโดยอาสาสมัครฯ ได้ เพราะสาเหตุหลักของการเกิดอุบัติเหตุทางน้ำ มาจากความประมาท และไม่ตระหนักถึงความปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวที่ลงเล่นน้ำหรือผู้ใช้เรือก็ตาม

5. ยกระดับกฎหมาย ทั้งในเรื่องมาตรฐานเรือ อุปกรณ์ประจำเรือ มาตรฐานความรู้ ความสามารถ ผู้ทำการในเรือโดยอาสาสมัครฯ การเพิ่มวงเงินการคุ้มครองในการประกันภัย ผู้ประสบภัยทางน้ำ ซึ่งการปฏิรูปกฎหมายนี้ จะช่วย สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินมาตรการ ทั้งในเชิงป้องกันกำกับดูแล และเยียวยาได้เป็นอย่างดี

ยุทธศาสตร์เพื่อการยกระดับความปลอดภัยทางน้ำ พัทยาโมเดล

จากนโยบายรัฐบาลในการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจของ ประเทศกรมเจ้าท่าในฐานะหน่วยงานสนับสนุนต่อนโยบายดังกล่าวจึงให้ความสำคัญในการ ดำเนินการด้านความปลอดภัย การส่งเสริมการคมนาคมและท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ และสร้าง ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนในการดำเนินยุทธศาสตร์ด้านความปลอดภัย ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ของกรมเจ้าท่า โดยกำหนดให้เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นพื้นที่นำร่อง (Pilot area) ภายใต้แผน ความปลอดภัยการคมนาคมทางน้ำ บริเวณอ่าวพัทยา-เกาะล้าน (สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6 สาขาพัทยา, 2559) ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

มาตรการที่ 1 จัดระเบียบพื้นที่ทางน้ำ (Zoning)

เป็นการกำหนดขอบเขตการใช้พื้นที่ทางน้ำให้ชัดเจน ได้แก่ การวางทุ่นเพื่อกำหนดเขต ว่ายน้ำหรือเขตเล่นกีฬาทางน้ำเป็นการเฉพาะ เพื่อจำกัดและป้องกันมิให้เรือเดินทางเข้าไปในพื้นที่ เล่นกีฬาทางน้ำและนันทนาการของนักท่องเที่ยว รวมทั้ง การวางทุ่นเครื่องหมายจำกัดความเร็วเรือ (Speed limit) เพื่อให้เรือที่สัญจรเข้าสู่เขตควบคุมการเดินเรือต้องลดความเร็วลงจนถึงระดับที่ ปลอดภัย ซึ่งจะช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุ และบรรเทาความรุนแรงจากอุบัติเหตุเรือโดนกันได้

นอกจากนั้น กรมเจ้าท่าจะกำหนดเส้นทางเดินเรือ (Sea lane) สำหรับการเดินทางระหว่าง อ่าวพัทยา-เกาะล้าน รวมทั้ง กำหนดพื้นที่สำหรับกิจกรรมทางน้ำต่าง ๆ เช่น ลากรัม Banana boat และการกำหนดพื้นที่จอดเรือ โดยสารและกักตักการให้มีความเหมาะสม และไม่บดบังทัศนวิสัย และความสวยงามของอ่าวพัทยา

มาตรการที่ 2 กำกับดูแลและควบคุมการจราจรทางน้ำ (Monitoring)

กรมเจ้าท่าจะสนับสนุนให้มีระบบการกำกับดูแลและควบคุมการจราจรที่เป็นมาตรฐานสากลในพื้นที่เศรษฐกิจท่องเที่ยว เช่น มีศูนย์ควบคุมการจราจร (Vessel traffic control center) ให้ครอบคลุมพื้นที่พัทธยาและเกาะล้าน เพื่อควบคุมดูแลการจราจรทางน้ำ รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำในการจราจรทางน้ำ ผ่านระบบวิทยุสื่อสารระหว่างเรือและศูนย์ควบคุมด้วยวิทยุได้โดยตรง รวมทั้งจะดำเนินการติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เพิ่มเติมในพื้นที่ที่ต้องการเฝ้าระวังเป็นพิเศษ เช่น บริเวณท่าเทียบเรือ หรือจุดจอดเรือสำคัญ

กรมเจ้าท่าจะมุ่งเน้นการตรวจตรา กำกับดูแลความปลอดภัย โดยจัดให้มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ออกตรวจตรา ทั้ง ชุดเฉพาะกิจในพื้นที่ ชุดบูรณาการร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจน้ำ และเทศบาลเมืองพัทธยา จังหวัดชลบุรี ในการสร้างความเข้าใจในความปลอดภัย และบังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการเดินทางทางน้ำมากขึ้น อีกทั้ง กรมเจ้าท่าจะสนับสนุนให้มีโครงการติดตั้งอุปกรณ์ AIS (Automatic identification system) สำหรับเรือโดยสารสาธารณะ เพื่อช่วยให้การบังคับใช้มาตรการควบคุมความเร็วในการเดินเรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถใช้ตรวจสอบตำแหน่งเรือได้ในกรณีเกิดเหตุ และทำให้สามารถเข้าช่วยเหลือได้ทันทั่วถึง

นอกจากนั้น เพื่อยกระดับมาตรฐานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยและการตรวจตรา กรมเจ้าท่าจะจัดหาเรือตรวจการณ์จำนวน 2 ลำ เพื่อประจำการในพื้นที่เมืองพัทธยา โดยเรือดังกล่าวจะมีศักยภาพรองรับทั้งการเฝ้าระวังเหตุ ประสานงานและสังเกตการณ์ ขนส่งผู้โดยสาร ปฐมพยาบาลช่วยเหลือ ค้นหา กู้ภัยและเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยได้

มาตรการที่ 3 บูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐและเอกชน (Integration)

การสร้างมาตรฐานด้านความปลอดภัยนั้น ไม่อาจดำเนินการได้ด้วยหน่วยงานเดียว แต่ต้องใช้ความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และพึงพาทภาคเอกชนภายใต้กรอบความร่วมมือที่หลากหลาย ซึ่งแม้ว่ากรมเจ้าท่าได้ทำบันทึกความร่วมมือในการมอบอำนาจด้านกำกับดูแลให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจน้ำ กองทัพเรือ แล้วก็ตาม แต่ในปัจจุบัน กรมเจ้าท่าต้องดำเนินการเชิงรุกมากขึ้น โดยการขยายกรอบความร่วมมือให้ครอบคลุมถึงการประชาสัมพันธ์ การรณรงค์ด้านความปลอดภัย การช่วยเหลือกู้ภัย การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่าง ๆ ด้วย โดยกรมเจ้าท่าจะทำบันทึกความเข้าใจ (MOU) กับตำรวจน้ำ ตำรวจท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรี เมืองพัทธยา กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้ประกอบการเดินเรือ ผู้ประกอบการ โรงแรม ผู้ประกอบการกิจการด้านการท่องเที่ยว เพื่อบูรณาการการดำเนินการ และประสานความร่วมมือเพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยทางน้ำอย่างเป็นรูปธรรม

มาตรการที่ 4 สร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย (Awareness)

สาเหตุหลักของการเกิดอุบัติเหตุทางน้ำนั้น เกิดขึ้นจากความประมาท และ ความไม่ตระหนักถึงความปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวที่ลงเล่นน้ำหรือผู้ใช้เรือก็ตาม ดังนั้น กรมเจ้าท่า จึงเห็นความจำเป็นในการมุ่งเน้นมาตรการเชิงป้องกันก่อนเกิดเหตุมากกว่าการเยียวยา โดยการเสริมสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้กับผู้ควบคุมเรือ ทั้งนี้ กรมเจ้าท่าจะกำหนดให้ผู้ควบคุมเรือโดยสาธารณะ ต้องเข้ารับการอบรมด้านความตระหนักถึงความปลอดภัย จิตบริการ และความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้ได้รับใบรับรองความสามารถในการทำงานบนเรือโดยสาธารณะได้

นอกจากนั้น กรมเจ้าท่าจะเน้นการรณรงค์ (Campaign) และการประชาสัมพันธ์ด้าน ความปลอดภัยในการท่องเที่ยวทางน้ำ ร่วมกับผู้ประกอบการเดินเรือ ผู้ประกอบการโรงแรม ผู้ประกอบกิจการด้านการท่องเที่ยว อย่างต่อเนื่อง โดยจะมีรางวัล Maritime safety award ให้กับ โรงแรม เจ้าของเรือในพื้นที่เมืองพัทยาที่มีมาตรฐานความปลอดภัยทางน้ำดีเยี่ยม

มาตรการที่ 5 ปฏิรูปกฎหมายให้สอดคล้องกับการพัฒนา (Legal reform)

ปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจสังคมมีความเจริญรุดหน้าไปมาก ทำให้เกิดกรณีกฎหมาย ก้าวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง กรมเจ้าท่าจะดำเนินการยกระดับกฎหมายทั้งในเรื่องมาตรฐานเรือ อุปกรณ์ประจำเรือ มาตรฐานความรู้ความสามารถผู้ทำการในเรือโดยสาธารณะ การเพิ่มวงเงิน ความคุ้มครองในการประกันภัยสำหรับเรือ โดยสาธารณะ รวมทั้ง การพัฒนากฎหมายเพื่อ คุ้มครองผู้ประสบภัยทางน้ำ ซึ่งการปฏิรูปกฎหมายนี้จะช่วยสนับสนุน และส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ของ การดำเนินมาตรการทั้งในเชิงป้องกัน กำกับดูแล และเยียวยาได้เป็นอย่างดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกษีย ซอประเสริฐ (2539) ศึกษาเรื่อง ตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับ นักท่องเที่ยว: ปัญหาการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้เสนอว่าปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบาย ส่งเสริม การท่องเที่ยวไปปฏิบัติในส่วนของตำรวจท่องเที่ยวมี 7 ประการคือ

1. มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์และทิศทาง ตลอดจนเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยกำหนดกลยุทธ์และวิธีการในการบรรลุเป้าหมายให้ ชัดเจน ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่การมอบหมายงาน การกำหนดภารกิจความรับผิดชอบของหน่วยงาน และระบบการประเมินผลงาน
2. ทรัพยากร อันได้แก่ งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งจูงใจที่ได้รับจาก จากการปฏิบัติตามนโยบาย

3. การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน คือการนำเนื้อหาของนโยบายไปให้ผู้ปฏิบัติได้รับทราบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจว่าตนเองควรจะมีบทบาทและฐานะอย่างไรในการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยควรจะมีการทำคู่มือ แนวทางการปฏิบัติงาน เพราะการใช้ช่องทางการสื่อสารแต่เพียงหนังสือสั่งการจะมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสนและไม่แน่ใจบทบาทของตนเอง ทำให้การปฏิบัติงานในส่วนของการตรวจท่องเที่ยวไม่มีทิศทางที่แน่นอน

4. ลักษณะของหน่วยปฏิบัติ ได้แก่บรรทัดฐาน และรูปแบบความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน โครงสร้างของหน่วยงาน และความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น รวมทั้งความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น

5. มาตรการในการบังคับใช้ให้มีผลไปตามนโยบาย การบังคับให้ผู้ปฏิบัติตามนโยบายต้องทำตามนโยบายนั้นผู้กำหนดนโยบายต้องคำนึงถึงบรรทัดฐานขององค์กร ระบบการจูงใจ และการลงโทษภายในองค์กรว่ามีส่วนสนับสนุนนโยบายที่กำหนดขึ้นมากน้อยแค่ไหน รวมถึงความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติว่าเห็นด้วยกับนโยบายนั้น ๆ ไหม ชัดกับผลประโยชน์ส่วนตัว ค่านิยม ความเชื่อของผู้ปฏิบัติและขนบธรรมเนียมขององค์กรหรือไม่

6. เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ได้แก่ ความต้องการของประชาชน สถานะทางเศรษฐกิจและเงื่อนไขทางสังคมในการตอบสนองต่อนโยบาย ภายใต้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในขณะนั้น

7. การสนับสนุนของผู้นำ นโยบายไปปฏิบัติ นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ ถ้าผู้ปฏิบัติเห็นด้วยกับนโยบายนั้น ๆ ก็จะทำให้การปฏิบัติตามนโยบายเป็นไปได้ด้วยดี ทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบผลสำเร็จมากขึ้น

ปาจริย์ ผลประเสริฐ และศุภพงษ์ ปิ่นเวหา (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเชื่อมั่นในระดับ ปานกลาง โดยมีความต้องการให้ตำรวจท่องเที่ยวดูแลเรื่องรักษาความปลอดภัยด้านร่างกายและทรัพย์สินมากที่สุด รองลงมาคือ บริการนักท่องเที่ยวส่งโรงพยาบาล/ ปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีสายตรวจตามแหล่งท่องเที่ยวและที่พัก และให้คำปรึกษาด้านคดีความ/ กฎหมาย ตามลำดับ

ปริญวัฒน์ ธนาพันธ์ศิริ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต พบว่า สภาพการดำเนินงานการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในปัจจุบันมีการบริหารจัดการกลยุทธ์ที่เน้นเชิงรับมากกว่าเชิงรุก การรับนโยบายจากส่วนกลาง

การจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ การวางแผนอัตรากำลังพล และการประสานสัมพันธ์แบบมีเครือข่าย ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ ด้านความชำนาญในภาษาที่หลากหลายและทักษะในการเจรจาสื่อสาร ด้านระบบและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานด้านการประสานงานระหว่างองค์กร ด้านการบริหารจัดการและอำนาจในการสอบสวนด้านการยอมรับและให้ ความร่วมมือจากนักท่องเที่ยว ด้านอัตรากำลังพล และด้านงบประมาณ สวัสดิการ ส่วนข้อเสนอแนะในการจัดการความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ การสร้างความร่วมมือจากหลาย ๆ องค์กร เพิ่มความเข้มงวดในการสแกนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศ ปรับปรุงระบบขนส่งมวลชนให้เป็นการขนส่งแบบมีอาชีพ การบังคับใช้กฎหมายแบบเต็มรูปแบบ และการจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถมีความพร้อมในด้านต่าง ๆ รูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยว 7S's Model ประกอบด้วย S ตัวที่ 1 คือ Strategy หมายถึง การกำหนดกลยุทธ์เชิงรุก S ตัวที่ 2 คือ System หมายถึง การพัฒนาระบบการทำงานให้ทันสมัยด้วยเทคโนโลยี S ตัวที่ 3 คือ Staff หมายถึง การสร้างตำรวจท่องเที่ยวให้เป็นตำรวจมืออาชีพ S ตัวที่ 4 คือ Safety Standard หมายถึง การยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยสู่สากล S ตัวที่ 5 คือ Synergy หมายถึง ความร่วมมือร่วมใจทั้งภายในและภายนอกองค์กร S ตัวที่ 6 คือ Service Mind หมายถึง การให้บริการด้วยหัวใจ S ตัวที่ 7 คือ Satisfaction หมายถึง การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวสู่ความเป็นเลิศด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม

ร.ต.อ. เอกนรินทร์ ปันยานะ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง มาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ: ศึกษากรณี สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผลการศึกษาโดยสรุป ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองยังไม่ได้กำหนดนโยบายหรือมาตรการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวให้เจ้าหน้าที่ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน
2. มาตรการที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองนำมาใช้เพื่อแบ่งแยกระหว่างนักท่องเที่ยวที่ดีกับผู้ไม่พึงปรารถนาที่แฝงตัวเข้ามาในประเทศไทย ยังใช้ระบบการตรวจสอบนักท่องเที่ยว เช่นเดียวกับผู้ก่อการร้ายทั่วไป ซึ่งถ้าหากเข้มงวดในการตรวจสอบมากก็จะทำให้การบริการล่าช้า เสียบรรยากาศและเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีกับนักท่องเที่ยว และพบว่าระดับการตรวจสอบและระบบการให้บริการในแต่ละด่านตรวจที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางผ่านไม่เป็นไปในระดับเดียวกัน
3. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองยังขาดแคลนอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การประสานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การให้บริการ การตรวจสอบนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวยังยากลำบากและไม่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างคล่องตัวเนื่องจากมีเทคนิคเฉพาะ

และข้อจำกัดอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ

ประการที่หนึ่ง สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองควรจะพิจารณากำหนดนโยบาย มาตรการ บทบาทหน้าที่ ขอบเขตรับผิดชอบและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ให้ชัดเจน ที่เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้และควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณในด้านนี้โดยเฉพาะ

ประการที่สอง เพื่อความสะดวก รวดเร็วและเกิดความคล่องตัวในการประสานงาน ภายในหน่วยงานสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองด้วยกันและเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ของ ผู้ปฏิบัติมากยิ่งขึ้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ควรเร่งปรับปรุงโครงสร้างภายใน จัดให้มีกองบังคับ การภาคต่าง ๆ เป็นการกระจายอำนาจตัดสินใจและเป็นศูนย์ประสานงานที่อยู่ใกล้ชิดผู้ปฏิบัติ และนักท่องเที่ยวหรือคนต่างด้าวในพื้นที่มากยิ่งขึ้น

ประการที่สาม เพื่อให้มีโอกาสนในการขยายงบประมาณ กำลังพล อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและบทบาทหน้าที่ ขอบข่ายงานรับผิดชอบให้ครอบคลุมและปิด ช่องว่างของอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวหรือ คนต่างด้าวที่กระจัดกระจายอยู่ตามส่วนราชการต่าง ๆ ควรเสนอให้ร่วมส่วนราชการที่เกี่ยวข้องหรือ อำนาจหน้าที่ที่กระจายอยู่ทั่วไปแล้ว ยกฐานะสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นกรมตรวจคน

National advisory commission on criminal justice standard and goals (1973 อ้างถึงใน ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์, 2537) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมในชุมชนในปี ค.ศ. 1973 ผลการศึกษาพบว่า การต่อสู้กับอาชญากรรมไม่ใช่ความรับผิดชอบของหน่วยงานตำรวจโดยลำพัง แต่ทว่าควรเป็นความร่วมมือระหว่างชุมชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการลดขอบเขต และความรุนแรง ของปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้น โดยหน่วยงานตำรวจมีหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ประชาชน ถึงวิธีการ ป้องกันตนเอง บ้านเรือน ครอบครัว และประชาชน จะต้องมีความรับผิดชอบเบื้องต้นเกี่ยวกับการ ปิดล้อมประตู หน้าต่าง และรายงานพฤติกรรมของอาชญากรรม หรือพฤติกรรมที่น่าสงสัยใน ละแวกบ้านของตนเอง ดังนั้น ประชาชนจำเป็นต้องมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมร่วมกับ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเป็นหัวใจของการป้องกันอาชญากรรม

กรรภิรมย์ บุญญฤทธิ์ (2527) ได้ศึกษาเรื่อง ความร่วมมือของชุมชนต่อการป้องกัน อาชญากรรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ได้รับการศึกษาสูงมักจะให้ความร่วมมือต่อการ ป้องกันอาชญากรรมมากกว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาน้อยกว่า เนื่องจากผู้ที่ได้รับการศึกษาสูงนั้น มักจะมี ความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม ตลอดจนเล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการที่ตนเอง ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมในชุมชนของตน และผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของ ชุมชน เพราะผู้ที่เข้าร่วมในกิจกรรมของชุมชนมักจะมีความรู้จักคุ้นเคยกับสมาชิกในกลุ่มของตน

ความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ก็จะลดน้อยลงไป แต่กลับมีความเข้าใจและการให้อภัยกัน เข้ามาแทนที่เป้าหมายของกิจกรรมในชุมชน ก็คือ ช่วยกันสร้างชุมชนของตนให้ปลอดภัยจากภัย อาชญากรรมมากที่สุด

ประเสริฐ ตันตีสวีขวงษ์ (2531) ศึกษาเรื่องความพร้อมในการป้องกันอาชญากรรมของ ประชาชนผู้พักอาศัยในชุมชนอยู่อาศัยหมู่บ้านจัดสรรเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ของครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระยะเวลา ที่อยู่อาศัย และการเคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมของผู้พักอาศัยและของคนในครอบครัวที่แตกต่าง กัน ก่อให้เกิดความพร้อมในการป้องกันอาชญากรรมต่างกัน

ไชยยศ เหมะรัชตะ (2526) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพความร่วมมือของประชาชนในการ ควบคุมอาชญากรรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความร่วมมือของประชาชนมีน้อยไม่เพียงพอ ต่อการป้องกันอาชญากรรมสาเหตุก็เนื่องมาจาก

1. ปัญหาทางเศรษฐกิจ คนที่มีรายได้ไม่ดีพอจะมีปัญหาในการป้องกันอาชญากรรม เช่น คนมีรายได้น้อยก็อาจจะติดลูกกรงเหล็กคักประตู่ หน้าต่าง ป้องกันอาชญากรรมได้
2. ความไม่ศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่และไม่ศรัทธาต่อระบบราชการ เรื่องนี้น่าจะเนื่องมาจาก ความไม่มีประสิทธิภาพ ความไม่สุจริตในการปฏิบัติงานและความทารุณโหดร้ายของเจ้าหน้าที่เอง
3. ประชาชนกลัวว่าจะไม่ปลอดภัยแก่ตนเอง ในเรื่องการให้ความร่วมมือแก่เจ้าหน้าที่
4. เป็นนิสัยคนไทยโดยทั่วไป ที่ไม่เอามาเป็นธุระต่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ บ้านเมือง
5. การขาดความรู้จักมักคุ้นระหว่างตำรวจกับประชาชน เป็นผลให้มีการร่วมมือการ ควบคุมอาชญากรรมน้อย ความเห็นห่างระหว่างตำรวจกับประชาชนเป็นต้นเหตุสำคัญประการหนึ่ง ที่ทำให้อาชญากรรมเกิดขึ้นมาก ความคุ้นเคยระหว่างตำรวจกับประชาชนนับว่าเป็นความจำเป็น อย่างยิ่งในการควบคุมอาชญากรรม

Gans (1980 อ้างถึงใน ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2537) ได้ศึกษาพบว่า การปฏิสัมพันธ์ทาง สังคมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการรักษาความปลอดภัย ก่อให้เกิดความสมัครสมานกลมเกลียวและ ความร่วมมือร่วมใจในการป้องกันอาชญากรรมภายในชุมชน โดยเน้นการสร้างความปลอดภัย อาชญากรรมในชุมชนที่มุ่งเน้นเฉพาะด้านวัสดุอุปกรณ์ ในทัศนะของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ การจัดสภาพพื้นที่ในชุมชนให้อำนวยต่อการพบปะสังสรรค์ให้มีลักษณะ ง่ายต่อการสังเกตตรวจตรา รวมทั้งจัดให้สถานที่สำหรับสมาชิกชุมชนได้ดำเนินกิจกรรมร่วมกัน เป็นสโมสรสำหรับการศึกษา ห้องโถงสำหรับพักผ่อน และร้านอาหารสำหรับร่วมรับประทานอาหาร

รุ่งรัตน์ หัตถกรรม (2550) ศึกษาเรื่อง การจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวในกลุ่ม อีสานใต้ ผลการวิจัย พบว่า ประเภทและปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวในกลุ่ม อีสานใต้ ที่พบได้แก่ ปัญหาในที่พัก ปัญหาการเดินทาง ปัญหาในแหล่งท่องเที่ยว ปัญหาภัย ธรรมชาติ ปัญหาสุขภาพจิต ปัญหาที่เกิดจากนักท่องเที่ยวเอง และปัญหาที่เกิดจากบริษัทนำเที่ยว ระดับของประเภทและปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้ ระดับที่พบ ไม่บ่อย ได้แก่ ปัญหาในที่พัก ไม่มีเครื่องดับเพลิง ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวหาย ข่าวนักท่องเที่ยว ถูกข่มขืนและถูกฆ่าเพื่อหวังทรัพย์สิน ปัญหาการเดินทาง ไม่มีพนักงานประจำเครื่องบินดูแลและให้ คำแนะนำ ผู้โดยสารกระโดดขึ้นหรือลงรถในขณะที่รถยังจอดไม่สนิท ไม่มีการตรวจสอบสภาพรถก่อน การใช้งาน คนขับรถประมาทเลินเล่อและคึกคะนองไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร รถทัวร์ที่มามีอีสานใต้ เกิดอุบัติเหตุบ่อย ขาดการศึกษาเส้นทางก่อนการเดินทาง คนขับไม่เชี่ยวชาญเส้นทาง การให้บริการ ของพนักงานบนรถไฟไม่ดี ปัญหาในแหล่งท่องเที่ยว มีพีชมีพิษไม่มีอาสาสมัครนำเที่ยวหน่วยรักษา ความปลอดภัยและหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้น ไม่มีแผงรั้วกัน ไม่มีกฏระเบียบก่อนเข้าชมและไม่มี การให้ความรู้ก่อนเข้าชม มีการปล้นจี้ ชิงทรัพย์ ขโมยสิ่งของกระเป๋า ภัยธรรมชาติ มีแผ่นดินไหว ปัญหาที่เกิดจากบริษัทนำเที่ยว นักท่องเที่ยวพลาดเที่ยวบินเพราะสื่อสารกับบริษัทนำเที่ยวไม่เข้าใจ บริษัทนำเที่ยวไม่มีความรับผิดชอบทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้รับความสะดวกสบายระดับที่พบบ่อย ได้แก่ ปัญหาในที่พัก ไม่มีโทรทัศน์วงจรปิด ไม่มีเจ้าหน้าที่หรือยามดูแล ไม่มีตู้นิรภัยให้ฝากของมี ค่า สายไฟหรือเครื่องปรับอากาศอยู่ในสภาพไม่สมบูรณ์พร้อมใช้งาน ภายนอกและภายในโรงแรม รกรุงรัง ปัญหาการเดินทาง ไม่มีตารางเที่ยวบินมากลุ่มอีสานใต้โดยสะดวก ไม่มีรถรับส่งจาก สนามบินไปยังที่พัก บริการและการต้อนรับของพนักงานบนรถไม่ดี สภาพรถโดยสารผ่านการใช้ งานมานาน/เก่า ไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร ไม่มีการเตรียมรถ ซ่อมบำรุงและอุปกรณ์ก่อนการใช้งาน คนขับรถและผู้โดยสารไม่คาดเข็มขัดนิรภัย ดื่มสุราแล้วขับรถจากรยานยนต์ด้วยความประมาท ไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร เกิดความสกปรกบนรถไฟ ปัญหารถไฟล่าช้าและไม่ตรงเวลา ปัญหาใน แหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวอยู่ไกลและเปลี่ยว มีสัตว์มีพิษ ไม่มีป้ายหรือแผ่นพับเตือนภัย ภัยธรรมชาติ มีน้ำท่วม มีพายุ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากนักท่องเที่ยวเอง นักท่องเที่ยวไม่เชื่อฟังคำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่ ประมาทและคึกคะนองในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวใช้สารเสพติด ระดับที่พบบ่อยที่สุด ได้แก่ ปัญหาการเดินทาง คนขับและคนซ้อนไม่สวมหมวกขณะขับขี่ รถจักรยานยนต์ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากนักท่องเที่ยวเอง นักท่องเที่ยวดื่มสุรา

แนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้
ได้แก่ แนวทางที่ 1 กำหนดคน โยบายที่ชัดเจนเรื่องความปลอดภัย แนวทางที่ 2 จัดให้มีหน่วยงานดูแล รับผิดชอบด้านความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง แนวทางที่ 3 จัดตั้ง

หน่วยงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว แนวทางที่ 4 ให้มีมาตรการและการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับสถานประกอบการ และแนวทางที่ 5 ประสานความร่วมมือด้านความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวกับประเทศเพื่อนบ้าน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น เป็นการทบทวนวรรณกรรมประกอบไปด้วยแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ประกอบไปด้วยการอธิบายแนวคิดที่สำคัญที่เกี่ยวข้องและนำไปใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยสามารถแบ่งทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 4 ส่วนด้วยกันดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
2. แนวคิดการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว
3. แนวคิดเกี่ยวกับอาชญากรรมและการป้องกัน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย
5. แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นการนำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการจัดการ

ความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ซึ่งมีอยู่ด้วยกันจำนวน 10 เรื่อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านท่องเที่ยวในเชิงบูรณาการของหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรมมีผู้ศึกษาค้นคว้าก่อนข้างน้อย โดยกล่าวถึงเฉพาะความปลอดภัยที่เจาะลึกไปในหน่วยงานของตน อีกทั้งยังขาดการทำวิจัยด้านความปลอดภัยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักหรือแผนงานการจัดการความปลอดภัยในส่วนที่เป็นของภาคเอกชน และภาคประชาสังคม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยในส่วน ของแหล่งข้อมูลวิจัย ประชากรวิจัยและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอผลการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แหล่งข้อมูลวิจัย

แหล่งข้อมูลวิจัยที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้จำแนกออกเป็น 2 ประเภทประกอบด้วย

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้แก่ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา โดยการศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้แก่ 1) ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 2) ยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว พ.ศ. 2555-2558 3) แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 4) แผนบูรณาการช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2559

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เรื่อง การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา เป็นกลุ่มผู้บริหาร ผู้นำ มีจำนวนทั้งสิ้น 18 คน ประกอบด้วย

1. ที่ปรึกษาเมืองพัทยา
2. รองนายกเมืองพัทยา
3. ผู้อำนวยการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เมืองพัทยา
4. หัวหน้าฝ่ายเทศกิจ เมืองพัทยา
5. หัวหน้าฝ่ายวิจัยและประเมินผล เมืองพัทยา
6. หัวหน้าศูนย์สั่งการและควบคุม เมืองพัทยา

7. รองหัวหน้างานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมืองพัทยา
8. รองผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธร เมืองพัทยา
9. ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชลบุรี
10. สารวัตรตำรวจท่องเที่ยว พัทยา
11. อำนวยการกรมเจ้าท่า พัทยา
12. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางละมุง
13. หัวหน้าฝ่ายสุขภาพและป้องกันโรค โรงพยาบาลบางละมุง
14. ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา
15. พนักงานการตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา
16. ผู้บังคับการกรมต่อสู้อากาศยานที่หน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง
17. นายกสมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยว เมืองพัทยา
18. ประธานมูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน

เกณฑ์การเลือกคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

เนื่องจาก กลุ่มผู้บริหาร และผู้นำ เป็นบุคลากรที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการวางแผนงาน และยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ในการดูแล ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง เกณฑ์การเลือกคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีดังนี้

1. ผู้บริหารและผู้นำ ที่มาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการจัดการความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้างานหรือผู้นำในเขตพื้นที่เมืองพัทยา
2. ผู้ปฏิบัติงาน หรือ ตัวแทนหน่วยงานที่มีประสบการณ์การทำงานด้านการจัดการความปลอดภัย ไม่น้อยกว่า 5 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ดังนี้

1. การสร้างเครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์กึ่ง โครงสร้าง (Semi-structured interviews) โดยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) จากการศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary research) ทั้งที่เป็นการค้นคว้าจากตำรา หนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมา

ประกอบการพิจารณาในการสร้างแนวคำถามการวิจัย โดยใช้วัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นกรอบ สำหรับแนวคำถามในการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1, 2 และ 3 ของการวิจัย กล่าวคือ เพื่อศึกษา นโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา เพื่อศึกษารูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา ประกอบด้วยข้อคำถามดังนี้

แนวคำถามในการสัมภาษณ์ถึงโครงสร้าง

ข้อคำถามสำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ

1. รูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว เช่น นโยบาย แผนงาน ยุทธศาสตร์ โครงการหรือกิจกรรม รวมถึง การประเมินผล ในหน่วยงานของท่านเป็นอย่างไร
2. ท่านมีรูปแบบ วิธีการ การส่งเสริมหรือสนับสนุน ในการบริหารจัดการ ความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อย่างไรบ้าง ใน 4 ด้านต่อไปนี้
 - 2.1 การเฝ้าระวังความปลอดภัย
 - 2.2 การให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อประสบปัญหาด้านความปลอดภัย
 - 2.3 การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
 - 2.4 การปราบปราม
3. ท่านคิดว่าแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ในหน่วยงานของท่าน มีจุดแข็ง จุดอ่อนอย่างไร และมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร
4. ท่านพบปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด ในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่เมืองพัทยาอย่างไรบ้าง เช่น 1) ขั้นตอนการทำงาน 2) อำนาจในการสั่งการ 3) ทัศนใจ ทัศนคติเกิดภาวะถูกเงินหรืออันตรายต่อชีวิตหรือทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว 4) การประสานงานของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 5) งบประมาณ เป็นต้น และแนวทางจัดการปัญหาของท่านเป็นอย่างไร
5. เพื่อให้การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา มีประสิทธิภาพสูงสุด ท่านคิดว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ควรมีการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัยด้านในท่องเที่ยวเป็นขั้นตอนร่วมกันอย่างไรบ้าง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) นี้ ผู้วิจัยนำแนวคำถามในการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ได้ปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปให้ผู้เชี่ยวชาญสายวิชาการ จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาส ปิ่นตบแต่ง อาจารย์ประจำภาควิชาการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ วังษ์บูรณาวาทย์ อาจารย์ประจำสำนักวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ชกัตตริย รัชสวัสดิ์ รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา และอาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ โปรแกรมวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ จันทร์เพชร รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัลยา ปริญญกุล คณบดี คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบ โดยใช้ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมถึงความเหมาะสมของแนวคำถามในการสัมภาษณ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ จะทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลนับตั้งแต่เริ่มต้นเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจนถึงสิ้นสุดการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยจะทำการสรุปผลและยืนยันผลการศึกษาดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยส่งโครงร่างวิทยานิพนธ์เข้ารับการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัย จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อผ่านการอนุมัติแล้วผู้วิจัยได้ทำการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยแนะนำตัวชี้แจงในการเข้าร่วมวิจัยให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยทราบวัตถุประสงค์และขั้นตอนการวิจัย พร้อมทั้งลงนามยินยอมและขอความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูล โดยชี้แจงสิทธิที่กลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าร่วมการวิจัย หรือสามารถปฏิเสธที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ได้ ทั้งนี้ให้เป็นที่ไปด้วยความสมัครใจและกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบว่า ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยจะขออนุญาตบันทึกเสียง และ

จะดำเนินการทำลายข้อมูลตลอดจนข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับท่านภายหลังเสร็จสิ้นการวิจัยแล้ว ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเมื่อเข้าร่วมการวิจัย ที่ทำให้ท่านอาจรู้สึกอึดอัด หรืออาจรู้สึกไม่สบายใจ อยู่บ้างกับบางคำถาม ท่านมีสิทธิ์ที่จะไม่ตอบคำถามเหล่านั้นได้ รวมถึงท่านมีสิทธิ์ถอนตัวออกจาก โครงการวิจัยนี้เมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการไม่เข้าร่วมวิจัยหรือถอนตัวออก จากโครงการวิจัยนี้ จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านแต่อย่างใด ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บรักษา ไว้ ไม่เปิดเผยต่อสาธารณชนเป็นรายบุคคล และไม่มีการแสดงชื่อหรือที่อยู่ของท่านแต่อย่างใด แต่จะรายงานผลการวิจัยเป็นข้อมูลส่วนรวม ผู้ที่มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลของท่านจะมีเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง กับการวิจัยนี้ คือ นักวิจัย หรืออาจมีคณะบุคคลบางกลุ่มเข้ามาตรวจสอบความถูกต้อง เช่น ผู้ให้ทุน วิจัย สถาบัน หรือองค์กรของรัฐที่มีหน้าที่ตรวจสอบ คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรม ฯ เป็นต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ประสานขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยทำหนังสือจาก วิทยาลัยการบริหารรัฐ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการขอเข้าสัมภาษณ์
2. ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล ดำเนินการศึกษากาสนาม โดยการเก็บข้อมูลเชิงบรรยาย (Descriptive research) โดยดำเนินการสัมภาษณ์ ตามหัวข้อที่กำหนดไว้ กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการสัมภาษณ์ถึง โครงสร้างจำนวนทั้งสิ้น 18 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ แล้วนำผลวิเคราะห์มาสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากที่ได้ทำการสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจน ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ จะนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เข้าด้วยกันเพื่อหาข้อสรุป โดยผู้วิจัยใช้ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative research) หลายลักษณะประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์โดยการตีความข้อมูล (Interpretative analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยพยายามดึงความหมายออกจากข้อมูลที่มีอยู่ โดยทำความเข้าใจและหาความหมายที่ลึกของ ข้อมูล ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 1
2. การวิเคราะห์โดยการตีความข้อมูล (Interpretative analysis) และการวิเคราะห์โดยการ จำแนกประเภทข้อมูล (Typological analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการจำแนกประเภท ข้อมูลและจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่หรือประเภท โดยใช้เกณฑ์บางอย่างตามลักษณะที่ข้อมูลนั้น มีอยู่ร่วมกันเป็นตัวจำแนก ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

3. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analysis induction) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยหลังจากที่ผู้วิจัยได้สัมผัสกับประสบการณ์ที่ทำการวิจัย จะสร้างข้อสรุปที่เป็นข้อสรุปชั่วคราว จากนั้นจึงทำการเชื่อมโยงข้อสรุปย่อยต่าง ๆ เพื่อแสดงความสัมพันธ์และนำไปสู่ข้อสรุปที่ใหญ่ขึ้น ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

การนำเสนอรายงานวิจัย

การนำเสนอรายงานการวิจัย นำเสนอข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลนโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ใช้ตาราง และแผนภาพ วิเคราะห์โดยการตีความข้อมูล (Interpretative analysis) และนำเสนอเชิงบรรยาย

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา วิเคราะห์โดยการตีความข้อมูล (Interpretative analysis) และจำแนกประเภทข้อมูล (Typological analysis) นำเสนอเชิงบรรยายและตาราง

ส่วนที่ 3 การกำหนดรูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่เมืองพัทยาที่มีประสิทธิผล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analysis induction) ผลนำเสนอ แผนภูมิ แผนภาพรวมถึงนำเสนอเชิงบรรยายสถานการณ์

ตารางที่ 5 สรุปวิธีดำเนินการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	เครื่องมือวิจัย	การวิเคราะห์ข้อมูล
1. เพื่อศึกษา นโยบาย แผนงาน และการดำเนินงาน ในการจัดการความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ เมืองพัทยา	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ จำนวน 18 คน 1. ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 2. ยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว พ.ศ. 2555-2558 3. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 4. แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2559	แนวคำถามในการ สัมภาษณ์ กิ่งโครงสร้าง สัมภาษณ์เชิงลึกและ ผู้วิจัย	การตีความข้อมูล (Interpretative analysis)
2. เพื่อศึกษา ปัญหาและ อุปสรรคในการจัดการ ความปลอดภัยด้านการ ท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ เมืองพัทยา	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ จำนวน 18 คน 1. ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 2. ยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว พ.ศ. 2555-2558 3. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 4. แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2559	แนวคำถามในการ สัมภาษณ์ กิ่งโครงสร้าง สัมภาษณ์เชิงลึกและ ผู้วิจัย	การตีความข้อมูล (Interpretative analysis) และ การจำแนกประเภท ข้อมูล (Typological analysis)
3. เพื่อศึกษารูปแบบและ แนวทางการจัดการ ความปลอดภัยด้าน การท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผล สำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ จำนวน 18 คน 1. ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 2. ยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว พ.ศ. 2555-2558 3. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 4. แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2559	แนวคำถามในการ สัมภาษณ์ กิ่งโครงสร้าง สัมภาษณ์เชิงลึกและ ผู้วิจัย	การวิเคราะห์ข้อมูล แบบอุปนัย (Analysis induction)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาเรื่อง การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษานโยบาย แผนงานและการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษารูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา

ผลการศึกษาในแต่ละส่วนจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษานโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

การศึกษานโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ประกอบด้วย

1. ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560
2. ยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว พ.ศ. 2555-2558
3. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559
4. แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2559

รวมทั้งการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนนโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา โดยผลการศึกษาในส่วนที่ 1 จะนำเสนอโดยลำดับ ดังนี้

1. ผลการศึกษายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560
2. ผลการศึกษาแผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี
3. ผลการศึกษาการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวขององค์กรต่าง ๆ ในเขต

พื้นที่เมืองพัทยา ได้แก่

- 3.1 เมืองพัทยา
- 3.2 สถานีตำรวจภูธร เมืองพัทยา
- 3.3 สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6 สาขาพัทยา
- 3.4 สถานีตำรวจท่องเที่ยว พัทยา
- 3.5ด่านตรวจคนเข้าเมือง พัทยา
- 3.6 โรงพยาบาลบางละมุง
- 3.7 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา
- 3.8 มูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน
- 3.9 สมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยา

ผลการศึกษายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560

ผลการศึกษาพบว่า ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 มีประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาทั้งหมด 2 ยุทธศาสตร์ โดยแต่ละยุทธศาสตร์มีกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ดังนี้

ยุทธศาสตร์การพัฒนาสินค้าและบริการท่องเที่ยว มี 4 กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. กลยุทธ์การพัฒนาเชิงพื้นที่
 - 2.1 พัฒนาระบบอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว
 - 2.2 พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว
 - 2.3 พัฒนาการสื่อความหมายในแหล่งท่องเที่ยว
 - 2.4 ขยายศูนย์บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
3. กลยุทธ์พัฒนาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว
 - 3.1 ผลักดันแนวทางการแก้ไขปัญหาการลอบลวงนักท่องเที่ยว ปัญหาหมักคูกุเทกซ์เถื่อน ปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญ และการทำร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
 - 3.2 ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและหมักคูกุเทกซ์

3.3 พัฒนากลไกและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของศูนย์รับแจ้งเหตุของ
ตำรวจท่องเที่ยว และศูนย์บริการนักท่องเที่ยวทางโทรศัพท์ 1155 (Call center 1155)

3.4 จัดตั้งกองทุนช่วยเหลือเหยียนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทุกคนที่เดินทางเข้ามา
ท่องเที่ยว

3.5 จัดตั้งศาลแผนกคดีนักท่องเที่ยว

3.6 สนับสนุนมาตรการจัดการความปลอดภัยในการเดินทาง ทางบก/ ทางน้ำ/
ทางอากาศ

3.7 ผลักดันให้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการและมาตรฐานความปลอดภัย

4. กลยุทธ์พัฒนาระบบ โลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว พัฒนาและปรับปรุง โครงสร้าง
พื้นฐานและสภาพแวดล้อม

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการท่องเที่ยว มี 4 กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. กลยุทธ์บูรณาการการทำงานผ่านกลไกการขับเคลื่อนทั้งระบบ

1.1 เพิ่มบทบาทการขับเคลื่อนของคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ

1.2 บูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึง

ระดับชุมชน

2. กลยุทธ์พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและยกระดับผู้ประกอบการ

2.1 การพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งระบบ

3. กลยุทธ์การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism

intelligence center)

4. กลยุทธ์ปรับปรุงกฎหมายและกลไกการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง

4.1 ปรับปรุงกฎหมายด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

4.2 การบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง รายละเอียดของผลการศึกษาดังแสดงในตาราง

ต่อไปนี้เป็น

ตารางที่ 6 การศึกษายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา
สินค้าและบริการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์การพัฒนาสินค้าและบริการท่องเที่ยว			
กลยุทธ์	แนวทาง/ แผนงาน/ โครงการ	การดำเนินงาน	หน่วยงาน
1. กลยุทธ์การ พัฒนาเชิงพื้นที่	โครงการเขตพัฒนา การท่องเที่ยวฝั่งทะเล ตะวันออก: ขับเคลื่อน มาตรการด้าน ความปลอดภัย มาตรฐาน ธุรกิจการท่องเที่ยวและ การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ	พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สินค้า บริการ ให้ปลอดภัยได้มาตรฐาน (มาตรการ เฝ้าระวัง)	ภาครัฐ ภาคเอกชน ทุกหน่วยงาน
2. กลยุทธ์การ พัฒนาอำนวยความสะดวกด้าน การท่องเที่ยว	แผนงานพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่ง ท่องเที่ยวที่สำคัญ	1. พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ให้ ปลอดภัยและได้มาตรฐานสากล เช่น ห้องน้ำ ป้ายบอกทาง ป้ายข้อมูล ที่จอดรถ จุดบริการ Wifi ทางลาด ราวจับ เป็นต้น (มาตรการเฝ้าระวัง, มาตรการประชาสัมพันธ์) 2. พัฒนาสื่อความหมายในแหล่ง ท่องเที่ยวผ่านนวัตกรรมเทคโนโลยี สารสนเทศ เช่น Info Graphic, Augmented Reality (AR), QR Code เป็นต้น (มาตรการประชาสัมพันธ์, มาตรการให้ความช่วยเหลือ) 3. ขยายศูนย์บริการช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว สร้างเครือข่าย อาสาสมัครอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยว ช่วยเหลือประสานงาน แก้ไขปัญหา ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กรณีฉุกเฉินได้รวดเร็วทันที่ (มาตรการเฝ้าระวัง, มาตรการ ประชาสัมพันธ์)	กระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา/ กระทรวงสาธารณสุข/ กระทรวงมหาดไทย/ กระทรวงคมนาคม/ กระทรวงพาณิชย์/ กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม/ การท่องเที่ยวแห่ง ประเทศไทย/ กระทรวงศึกษาธิการ/ กระทรวงแรงงาน/ สำนักงานส่งเสริม การจัดการประชุมและ นิทรรศการ/ และ ภาคเอกชน

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาสินค้าและบริการท่องเที่ยว			
กลยุทธ์	แนวทาง/ แผนงาน/ โครงการ	การดำเนินงาน	หน่วยงาน
3. กลยุทธ์พัฒนา ความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยว	โครงการเพิ่มศักยภาพ การอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยว	1. พัฒนากลไกปรับปรุงปรุง ประสิทธิภาพของศูนย์รับแจ้งเหตุ ของตำรวจท่องเที่ยว และ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เพื่อให้ ช่วยเหลือ ตอบสนองนักท่องเที่ยว ได้ตลอด 24 ชม. แก้ไขปัญหา นักท่องเที่ยวในภาวะวิกฤต (มาตรการเฝ้าระวัง, มาตรการให้ ความช่วยเหลือ) 2. สนับสนุนมาตรการจัดการ ความปลอดภัยในการเดินทาง ทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ และปรับปรุง กฎระเบียบให้เกิดการบังคับใช้ มีการบังคับใช้บทลงโทษตาม กฎหมาย (มาตรการเฝ้าระวัง) 3. ผลักดันให้กำหนดมาตรฐาน การให้บริการและมาตรฐาน ความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวใน กิจกรรมท่องเที่ยวทุกรูปแบบ เช่น มาตรฐานกู้ภัย บังคับใช้อย่างจริงจัง (มาตรการเฝ้าระวัง)	การทำเรือแห่ง ประเทศไทย
	โครงการบูรณาการงาน ด้านการช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว	ส่งเสริมความร่วมมือผู้ประกอบการ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สร้าง เครือข่ายอาสาสมัครตำรวจ ท่องเที่ยว (มาตรการเฝ้าระวัง, มาตรการให้ความช่วยเหลือ)	กระทรวง การท่องเที่ยวและ กีฬา/ สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ/ กองบัญชาการ กองทัพไทย/ กระทรวงมหาดไทย

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาลินค้าและบริการท่องเที่ยว			
กลยุทธ์	แนวทาง/ แผนงาน/ โครงการ	การดำเนินงาน	หน่วยงาน
	โครงการการอำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาการ ล่าช้าปัญหาการ หลอกลวงและช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว	ผลักดันแนวทางแก้ไขปัญหาหลอกลวง นักท่องเที่ยว ชักซ้อมความเข้าใจ กำหนดแนวทางมาตรฐานกับ ผู้ประกอบการ กรณีเช่ารถยนต์หรือ จักรยาน กวดขัน จับกุมไม่ให้ค้าขาย ลักษณะหลอกลวง กำกับดูแลธุรกิจนำ เที่ยวให้ถูกต้องตามกฎหมาย ป้องปราม ไม่ให้ทำผิด เชื่อมโยงฐานข้อมูล อาชญากรรม มุ่งเน้นมาตรการป้องกัน อุบัติเหตุ (มาตรการเฝ้าระวัง, มาตรการ ให้ความช่วยเหลือ)	กระทรวง การท่องเที่ยว และกีฬา
4. กลยุทธ์พัฒนา ระบบ โลจิสติกส์ เพื่อการท่องเที่ยว	พัฒนาท่าอากาศยาน อุตะเถา	พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว มีความปลอดภัยในการเดินทางและ บริการขนส่งสาธารณะ (มาตรการเฝ้า ระวัง)	กระทรวง คมนาคม

ตารางที่ 7 การศึกษายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 ด้านยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการท่องเที่ยว			
กลยุทธ์	แนวทาง/ แผนงาน/ โครงการ	การดำเนินงาน	หน่วยงาน
1. กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งระบบ	โครงการส่งเสริมการเป็นเจ้าบ้านที่ดี	1. การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวระดับผู้บริหาร นักวิชาการ ผู้ปฏิบัติการ ทั้งในภาครัฐและเอกชน ใน 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มนักบริหาร 2) กลุ่มผู้ประกอบการกิจการท่องเที่ยว 3) กลุ่มผู้ให้บริการแรงงาน 4) กลุ่มเครือข่ายท่องเที่ยวโดยชุมชน 5) กลุ่มประชาชนทั่วไป (มาตรการเฝ้าระวัง)	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
2. กลยุทธ์เพิ่มประสิทธิภาพคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ	จัดตั้งสำนักคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ	จัดตั้งสำนักคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ ปรับปรุงโครงสร้างบุคลากรกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตั้งคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีความจำเป็นเร่งด่วน จัดสรรงบประมาณเชิงบูรณาการ ส่งเสริมบทบาทกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย (มาตรการเฝ้าระวัง)	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา/ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน/ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ/ สำนักงบประมาณ
3. กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งระบบ	1. พัฒนาความร่วมมือและเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2. การส่งเสริมการเป็นเจ้าบ้านที่ดี	การพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวครอบคลุมระดับผู้บริหาร นักวิชาการ ผู้ปฏิบัติการ โดยพัฒนาทั้งในภาครัฐและเอกชนใน 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มนักบริหาร 2) กลุ่มผู้ประกอบการกิจการท่องเที่ยว 3) กลุ่มผู้ให้บริการแรงงาน 4) กลุ่มเครือข่ายท่องเที่ยวโดยชุมชน 5) กลุ่มประชาชนทั่วไป (มาตรการเฝ้าระวัง)	1. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 3. กระทรวงศึกษาธิการ

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการท่องเที่ยว			
กลยุทธ์	แนวทาง/ แผนงาน/ โครงการ	การดำเนินงาน	หน่วยงาน
	3. พัฒนาศักยภาพ บุคลากรด้านการ ท่องเที่ยว		4. กระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา/ กระทรวงสาธารณสุข/ กระทรวงมหาดไทย/ การท่องเที่ยวแห่ง ประเทศไทย/ กระทรวงศึกษาธิการ/ กระทรวงแรงงาน/ ภาคเอกชน
	4. เพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันของ ผู้ประกอบการท่องเที่ยว		
4. กลยุทธ์การ พัฒนาระบบ ข้อมูลและ สารสนเทศเพื่อ การท่องเที่ยว	แนวทางพัฒนาข้อมูล เชิงลึกและงานวิจัย ด้านการท่องเที่ยวของ ประเทศ	จัดการฐานข้อมูลการท่องเที่ยว วางแผนกำหนดนโยบาย ให้บริการ ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว รวบรวม จัดเก็บเป็นระบบ พัฒนาและวาง ฐานข้อมูลบน G-cloud ทั้งข้อมูล Demand, Supply, KPI เชื่อมโยง ฐานข้อมูลงานวิจัย สำรวจ/ จัดเก็บ ข้อมูลและศึกษาวิจัยใหม่ (มาตรการ เฝ้าระวัง, มาตรการประชาสัมพันธ์)	กระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา/ กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม/ กระทรวง พาณิชย์/ สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ/ กระทรวงศึกษาธิการ/ กระทรวงแรงงาน/ ภาคเอกชน
5. กลยุทธ์การ พัฒนาระบบ ข้อมูลและ สารสนเทศเพื่อ การท่องเที่ยว (Tourism intelligence Center)	โครงการบริหาร จัดการศูนย์ TIC และ ห้องปฏิบัติการ ทางการท่องเที่ยว	จัดตั้งศูนย์ TIC และห้องปฏิบัติการ ทางการท่องเที่ยว พิจารณาตั้ง หน่วยงานใหม่ หรือการแก้ไข กฎกระทรวงและพัฒนา ระบบ Project management office จัดทำ แผนแม่บทการพัฒนาศูนย์TIC และ พัฒนาโครงสร้างศูนย์ข้อมูล พัฒนา บุคลากร สำหรับการบริหาร ใช้ระบบ สารสนเทศที่พัฒนาขึ้น จัดหา บุคลากรที่จำเป็น (มาตรการเฝ้าระวัง)	กระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา/

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการท่องเที่ยว			
กลยุทธ์	แนวทาง/แผนงาน/ โครงการ	การดำเนินงาน	หน่วยงาน
	พัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการวางแผน กำหนดนโยบาย และ การบริหารจัดการ การท่องเที่ยว	เน้นพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อ การท่องเที่ยว (Tourism intelligence center) โดยการนำเทคโนโลยีการจัดเก็บ ออกแบบ และกลั่นกรองข้อมูลสร้างระบบการบริหาร จัดการและใช้ประโยชน์ข้อมูล เพื่อการ วางแผนและตัดสินใจเชิงนโยบายของ ผู้บริหาร และเพื่อบริการข้อมูลและสาน สานเทศซึ่ง TIC มีบทบาทหน้าที่ในการ เชื่อมโยงและนำเข้าข้อมูล พัฒนาเป็น คลังข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว วิเคราะห์และประยุกต์ใช้ข้อมูลด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ (มาตรการเฝ้าระวัง)	กระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา
	การสร้าง ความสามารถ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ในการใช้ ICT และ SOCIAL MEDIA เพิ่มประสิทธิภาพ ให้บริการลูกค้า การเข้าถึง และ การขยายตลาด	ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนำข้อมูลมาใช้ ประโยชน์ สำหรับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อตัดสินใจเชิงนโยบาย วางแผนการ พัฒนาการท่องเที่ยว และบริหารจัดการ ระบบท่องเที่ยว ด้วยการ 1) พัฒนา Model และ Software 2) พัฒนาระบบนำเสนอ ข้อมูล/ รายงาน 3) พัฒนาระบบ ICT ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหาร นักท่องเที่ยว พัฒนาเทคโนโลยีใหม่ เพื่อ ให้บริการข้อมูลแก่ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องให้ ทัวถึง Real time อาทิระบบสารสนเทศ เพื่อการวางแผนการท่องเที่ยว และ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว Online และพัฒนา ระบบ Thai event ระบบ KM (มาตรการ เฝ้าระวัง, มาตรการให้ความช่วยเหลือ)	กระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา/ กระทรวงวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการท่องเที่ยว			
กลยุทธ์	แนวทาง/ แผนงาน/ โครงการ	การดำเนินงาน	หน่วยงาน
6. กลยุทธ์การปรับปรุงกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง	1. ปรับปรุงพระราชบัญญัติคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551 และ พรบ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 2. การบังคับใช้กฎหมาย/ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง	1. ปรับปรุงและแก้ไขพระราชบัญญัติคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551 และ พรบ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 2. ปรับปรุงกลไกการควบคุมบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว หารือ มาตรการจูงใจให้มีการบังคับใช้ตามเจตนารมณ์ของกฎหมายในทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง การแต่งตั้งคณะอนุกรรมการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการใช้กฎหมาย ส่งเสริมและกำกับ ติดตามการบังคับใช้กฎหมายด้านการท่องเที่ยวร่วมกับหน่วยงานเจ้าภาพอย่างจริงจังและต่อเนื่อง	1. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา/ การกีฬาแห่งประเทศไทย 2. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา/ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม/ กระทรวงมหาดไทย/ กระทรวงคมนาคม/ กระทรวงพาณิชย์/ กระทรวงการต่างประเทศ/ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตารางที่ 8 คำย่อของหน่วยงานต่าง ๆ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

คำย่อ	หน่วยงาน
กทท.	การกีฬาแห่งประเทศไทย
กก.	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
สธ.	กระทรวงสาธารณสุข
มท.	กระทรวงมหาดไทย
คค.	กระทรวงคมนาคม
พณ.	กระทรวงพาณิชย์
ทส.	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ททท.	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
ศธ.	กระทรวงศึกษาธิการ
สสปน.	สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ
รง.	กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
กต.	กระทรวงการต่างประเทศ
สตช.	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
บก.ทท.	กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
กพ.	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
กพร.	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
สงป.	สำนักงานประมาณ
วท.	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี (Chonburi tourist assistance integrated plan)

จังหวัดชลบุรี เป็นเมืองท่องเที่ยวของประเทศที่มีชื่อเสียง เนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ อีกหลากหลายรูปแบบ ชลบุรีจึงเป็นเมืองที่มีเสน่ห์ มีสีสันดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สร้างอาชีพและรายได้สู่ประชาชนในท้องถิ่น และนำรายได้เข้าสู่ประเทศจำนวนมหาศาล โดยในปี พ.ศ. 2561 รัฐบาลตั้งเป้าสร้างรายได้เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2560 อีกร้อยละ 10.0 หรือคิดเป็นตัวเลขประมาณ 3.03 ล้านล้านบาท เน้นการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพที่มุ่งให้นักท่องเที่ยวใช้เวลาพำนักอยู่ในประเทศไทยนานขึ้น (โพลทูเดย์, 2560)

ปี พ.ศ. 2559 จังหวัดชลบุรี มีรายได้จากการท่องเที่ยว 2.06 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2558 ที่มีรายได้ 1.33 แสนล้านบาท หรือ 54.01% มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามา 16.2 ล้านคน เพิ่มขึ้นจาก ปี พ.ศ. 2558 ประมาณ 11.7 ล้านคน หรือ 38.41% (ประชาชาติธุรกิจ, 2560) แต่ที่ผ่านมาพบว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดคือ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ยกตัวอย่างเช่น กรณีอุบัติเหตุเรือสปีดโบ๊ทโดยสารนักท่องเที่ยวชนกันที่เกาะล้าน เมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2556 เป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวชาวเกาหลี จำนวน 19 ราย และมัคคุเทศก์ชาวไทย จำนวน 1 ราย ได้รับความเจ็บ โดยมิผู้ที่ได้รับความเจ็บสาหัส จำนวน 5 ราย และบาดเจ็บเล็กน้อย จำนวน 15 ราย โดยสำนักงาน เจ้าท่าภูมิภาคพัทยาฝั่งคใช้เรือชั่วคราวทั้ง 2 ลำ ยึดประกาศนียบัตรนายท้ายเรือผู้ควบคุมเรือ ซึ่งได้กำหนดแนวทางในการป้องกันให้กำชับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานทุกอย่างในเรื่องการเดินเรือ เช่น มาตรฐานของเรือ เสื้อชูชีพ นายท้ายเรือ รวมทั้งเส้นทางเดินเรือ และแนวทางการให้ความช่วยเหลือต้อง รวดเร็ว และเหตุการณ์ เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2556 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ว่ายน้ำอยู่บริเวณชายหาดนาจอมเทียนถูกใบพัดเรือที่แล่นเข้ามา ได้รับความเจ็บที่คอ และเสียชีวิตลงในระหว่างนำตัวส่งโรงพยาบาลกรุงเทพ-พัทยา เป็นต้น (กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดชลบุรี, 2559)

จังหวัดชลบุรีจึงเห็นความสำคัญของการดูแลการเดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวและที่พักอาศัย เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุร้ายขึ้นย่อมเกิดการสูญเสียในเรื่องชีวิต ทรัพย์สิน และสร้างความเสียหายต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี และท้ายที่สุดคือกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของประเทศในภาพรวม การป้องกันมิให้เกิดเหตุร้ายขึ้นจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม และแม้ว่าหากไม่สามารถหลีกเลี่ยงเหตุร้ายได้ การดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ใจสถานการณ์ต่าง ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำเป็นต้องมี

ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการดูแลหลังเกิดเหตุในด้านการช่วยเหลือเยียวนักท่องเที่ยวเพื่อแก้ไขภาพลักษณ์ให้กลับคืนสู่ภาวะปกติโดยเร็วที่สุด ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลรักษาความปลอดภัย และหน่วยงานสนับสนุนในพื้นที่จังหวัดชลบุรีนั้นมีอยู่หลากหลายหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่แตกต่างกัน แต่ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งที่พบคือขาดกำลังพลที่เพียงพอในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน จึงทำให้การดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยวและประชาชนทำได้ไม่ทั่วถึงและไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและดูแลช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จังหวัดชลบุรี จึงได้จัดทำแผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี เพื่อให้การดูแลและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวพักผ่อนในจังหวัดชลบุรี พร้อมกันนี้ได้จัดตั้งศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรีขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดูแลให้ความช่วยเหลือหลังจากนักท่องเที่ยวประสบเหตุร้ายให้ได้รับการเยียวยาอย่างรวดเร็ว เหมาะสม และทันท่วงที ในลักษณะแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) และเป็นการบูรณาการการทำงานจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการท่องเที่ยวของประเทศต่อไป

ลำดับต่อไปผู้วิจัยจะกล่าวถึง แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี (Chonburi tourist assistance integrated plan) ในหัวข้อที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังต่อไปนี้ (กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดชลบุรี, 2559)

1. วัตถุประสงค์ของแผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี

แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเผชิญเหตุช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ประสบเหตุร้ายได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงดูแลให้ความช่วยเหลือหลังจากนักท่องเที่ยวประสบเหตุร้ายให้ได้รับการเยียวยาอย่างรวดเร็ว เหมาะสม โดยเป็นการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในลักษณะเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) นอกจากนี้ยังเป็นการบูรณาการจากทุกภาคส่วนในการป้องกันและรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ซึ่งท้ายที่สุดแล้วจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรีและภาพรวมของประเทศในเวลาต่อมา

2. เป้าหมาย

จังหวัดชลบุรี ได้จัดให้มีศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เป็นองค์กรประสานงานและศูนย์สั่งการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยบูรณาการบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้จากหน่วยราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรอาสาสมัคร และองค์กร

ภาคเอกชน เข้าร่วมดำเนินการเพื่อให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยว หากมีอุบัติเหตุ อุบัติภัย และสาธารณภัยเกิดขึ้น เพื่อให้หน่วยปฏิบัติสามารถให้การช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3. ขั้นตอนการบูรณาการ การปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จังหวัดชลบุรี แบ่งขั้นตอนการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ขั้นตอนใหญ่ ๆ ได้แก่ ขั้นตอนเตรียมความพร้อม ขั้นตอนปฏิบัติในภาวะฉุกเฉิน และขั้นตอนปฏิบัติหลังเกิดเหตุ โดยแบ่งหน้าที่รับผิดชอบให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้



ภาพที่ 6 ขั้นตอนบูรณาการ การปฏิบัติงานความปลอดภัยจังหวัดชลบุรี

3.1 ขั้นตอนเตรียมความพร้อม

3.1.1 จังหวัดชลบุรี ได้จัดให้มีการบูรณาการกำลังเจ้าหน้าที่ งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะ จากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวของตนเอง องค์กรภาคประชาชน เช่น หอการค้าจังหวัดชลบุรี สมาคมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวองค์กรภาคเอกชน เช่น ชมรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว องค์กรอาสาสมัคร เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) อาสาสมัครชาวต่างประเทศที่พำนักอยู่ที่เมืองพัทยาและอำเภอต่าง ๆ ตำรวจชุมชน รวมทั้งอาสาสมัครประจำถิ่น เช่น ชุตราชสีห์ พิทักษ์ราษฎร์ของแต่ละตำบล หมู่บ้าน ในรูปแบบการทำงานดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง

3.1.2 กรมเจ้าท่า มีหน้าที่ดำเนินการปรับปรุงกฎหมายเพื่อให้มีการประกันภัยอุบัติเหตุสำหรับเรือโดยสาร และสืบเนื่องจากปริมาณนักท่องเที่ยวมีมากกว่าอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่รับผิดชอบบังคับใช้กฎหมาย จึงเป็นสาเหตุที่สำคัญให้การดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยวไม่ทั่วถึง ดังนั้น จึงควรให้มีการแก้ไขกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการมอบอำนาจจากเจ้าหน้าที่ของส่วนกลางจากเดิมดูแลรับผิดชอบแต่เพียงฝ่ายเดียว ให้จังหวัด อำเภอ สามารถควบคุมดูแลและบูรณาการกำลังเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาสาสมัคร สามารถเข้าช่วยเหลือการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้ นอกจากนี้ควรมี

มาตรฐานการจัดระเบียบพื้นที่ทางน้ำ (Zoning) โดยแยกพื้นที่ในแต่ละกิจกรรมให้มีขอบเขตแต่ละพื้นที่ชัดเจน เช่น พื้นที่สำหรับเล่นน้ำ กับพื้นที่เล่นกีฬาทางน้ำ เช่น เรือเจ็ทสกี เรือกล้วย (Banana boat) เส้นทางเดินเรือสปีดโบ๊ท และพื้นที่ลาร์ม เป็นต้น

3.1.3 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรให้มีหน่วยบินตำรวจประจำอยู่ที่จังหวัดชลบุรี โดยปัจจุบันมีการบูรณาการหน่วยบินจาก ฐานทัพเรือสัตหีบ คือ หน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง กรมต่อสู้อากาศยานที่ 1 เข้ามาช่วยเหลือ เนื่องจากจังหวัดชลบุรีมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงคือ เมืองพัทยา ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนิยมเข้ามาพักผ่อนจำนวนมาก และยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางน้ำ เช่น เกาะล้าน และแหล่งท่องเที่ยวบนบก เช่น สถานบริการ สถานบันเทิง สวนสนุก สวนสัตว์ ห้างสรรพสินค้า โรงแรม เป็นต้น ดังนั้น การประเมินพื้นที่เสี่ยงเพื่อวางแผนดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว จึงต้องวางแผนทั้งการป้องกันแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุทางน้ำ การป้องกันแก้ไขอุบัติเหตุทางบก การบรรเทาสาธารณภัยทุกประเภท การวางแผนจัดระเบียบการคมนาคมขนส่งทางบก การวางแผนจัดระเบียบการคมนาคมขนส่งทางน้ำ รวมทั้งการวางแผนการช่วยเหลือส่งต่อผู้ป่วยเจ็บทั้งทางบก ทางน้ำและทางอากาศที่เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ

3.1.4 กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัด มีหน้าที่ในการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจาก สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา บางละมุง หนองปรือ นาจอมเทียน ห้วยใหญ่ สถานีตำรวจละ 8 นาย เป็นชุดปฏิบัติการประจำศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวร่วมกับเมืองพัทยา และอำเภอ บางละมุง โดยยึดหลักการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ต้องมีการทำงานแบบบูรณาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งด้านอัตรากำลัง เครื่องมือสื่อสาร เครื่องมืออุปกรณ์ ยานพาหนะ แผนและงบประมาณ โดยมุ่งเน้นมาตรการป้องกันมากกว่าการมาตรการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อเกิดเหตุ

3.1.5 กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่เสริมสร้างขีดความสามารถของหน่วยปฏิบัติการกู้ชีพ กู้ภัย ประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งต้องจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะ เรือยนต์ และเรือตรวจการณ์ ที่มีขีดสมรรถนะรับมือกับสาธารณภัยทางทะเล เนื่องจากมีเรือสินค้าระหว่างประเทศเข้ามาใช้เส้นทาง และท่าเทียบเรือของการท่าเรือแหลมฉบัง และท่าเรือเอกชน รวมทั้งจอดขนถ่ายสินค้าที่เกาะสีชัง หากเกิดอุบัติเหตุทางน้ำจากกรณีเรือโดยสาร นักท่องเที่ยว และเรือขนส่งสินค้าเหมือนที่เคยเกิดขึ้นในอดีตแล้ว จำเป็นต้องมีศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทางทะเล ที่มีเครื่องมืออุปกรณ์กู้ภัย ดับเพลิงที่มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ หรืออุบัติเหตุในทะเลขึ้น

3.2 ชั้นการปฏิบัติในภาวะฉุกเฉิน

3.2.1 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เมืองพัทยา หมายเลขโทรศัพท์ 1337 หรือหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเหตุรายงานทางวิทยุสื่อสาร เครือข่ายสิคราม 162.650 โดยให้ศูนย์วิทยุสิคราม

เป็นศูนย์ประสานงาน กระจายข่าวให้กับหน่วยงานที่บูรณาการร่วมกันแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติการตามแผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวตามหน้าที่ที่ได้รับมอบ

3.2.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจธร ต้องเดินทางไปถึงสถานที่เกิดเหตุโดยเร็วเมื่อได้รับแจ้ง เหตุและให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนในการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวในบริเวณ แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบ โดยบูรณาการร่วมกับตำรวจท่องเที่ยว ในการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกด้านการจราจร บริการนักท่องเที่ยว โดยเน้นการปรากฏกายให้ประจักษ์แก่นักท่องเที่ยว กรณีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเสียชีวิต ให้พนักงานสอบสวนท้องที่เกิดเหตุ ประสานงานกับตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่ เพื่อติดต่อประสานไปยังสถานทูตหรือสถานกงสุลของ นักท่องเที่ยวสัญชาตินั้น ๆ รวมถึงติดต่อญาตินักท่องเที่ยว โดยถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติที่ 0008.22/ 547 ลงวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 เรื่อง แนวทางการปฏิบัติกรณี นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเสียชีวิตในประเทศไทย

3.2.3 กรณีเกิดอุบัติเหตุเรือชนกันระหว่างการเดินทางทางทะเล สถานีตำรวจธร เมืองพัทยา มีหน้าที่พิจารณาจัดกำลัง พร้อมด้วยฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางทะเลและสำนักงานเจ้าท่า ภูมิภาคสาขาพัทยา ฝ่ายกู้ภัยสำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน นำเรือตรวจการณ์ที่ใกล้ที่สุด มุ่งหน้าไปที่เกิดเหตุ ภายในกำหนดเวลา พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือในการกู้ภัยและทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

3.2.4 หน่วยปฐมพยาบาล ฝ่ายสาธารณสุขและอาสาสมัคร มีหน้าที่จัดรถฉุกเฉินไป เตรียมพร้อมรถรับผู้บาดเจ็บและนักท่องเที่ยวที่จุดหมาย ได้แก่ ท่าเทียบเรือบาลีสาย หรือจุดนัดหมายอื่น ๆ กรณีการจราจรบนฝั่งเกิดติดขัดมีปัญหายุ่งยากในการเดินทางเคลื่อนย้าย ให้ศูนย์วิทยุ สตรีกรมประสานกับกองบินตำรวจ (บ.ตร.) หรือฐานทัพเรือสัตหีบ เตรียมพร้อมเฮลิคอปเตอร์กู้ภัยไปยังจุดหมาย

3.2.5 สถานีวิทยุทัพอากาศเรดิโอ มีหน้าที่รายงานเหตุการณ์ปัจจุบันให้ผู้เกี่ยวข้อง ถนนทราบเหตุการณ์ และแผนการปรับเปลี่ยนการจราจร รวมถึงประชาสัมพันธ์ให้หลีกเลี่ยง เส้นทางตลอดจนให้ทางกับริถของเจ้าหน้าที่ เพื่อไปยังที่เกิดเหตุให้ทันเวลาที่ เป็นการแก้ไขและลดปัญหาจราจรติดขัด

3.2.6 เจ้าหน้าที่ตำรวจธร มีหน้าที่ตรวจสอบที่เกิดเหตุ รวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อดำเนินคดีผู้เกี่ยวข้อง และประสานงานบริษัทนำเที่ยวในการรวบรวมข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยว ผู้บาดเจ็บ ผู้เสียชีวิต และผู้สูญหาย

3.2.7 สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี มีหน้าที่ประสานล่ามแปล ในการติดต่อสื่อสาร ทำการติดต่อบริษัทประกันภัยและมัคคุเทศก์เพื่อทราบรายละเอียดของ

ผู้เกี่ยวข้องและรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

3.2.8 เมืองพัทยา มีหน้าที่ในการประสานงานกับประชาสัมพันธ์จังหวัดชลบุรี เพื่อประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารประชาชน และสื่อมวลชนรับทราบเหตุการณ์

3.3 ชั้นการปฏิบัติหลังเกิดเหตุ

3.3.1 สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี มีหน้าที่ติดต่อประสานงานทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวหลังเกิดเหตุเพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาลอย่างรวดเร็ว และได้รับการสงเคราะห์เงินช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

3.3.2 สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีหน้าที่ในการติดต่อสถานทูต หรือญาตินักท่องเที่ยว และการส่งตัวออกจากสถานพยาบาลเพื่อกลับสู่ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยว

3.3.3 ศูนย์บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี มีหน้าที่สรุปสาเหตุและกำหนดมาตรการ แนวทาง การป้องกันและแก้ไขปัญหาในระยะยาว พร้อมรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ ตามลำดับ

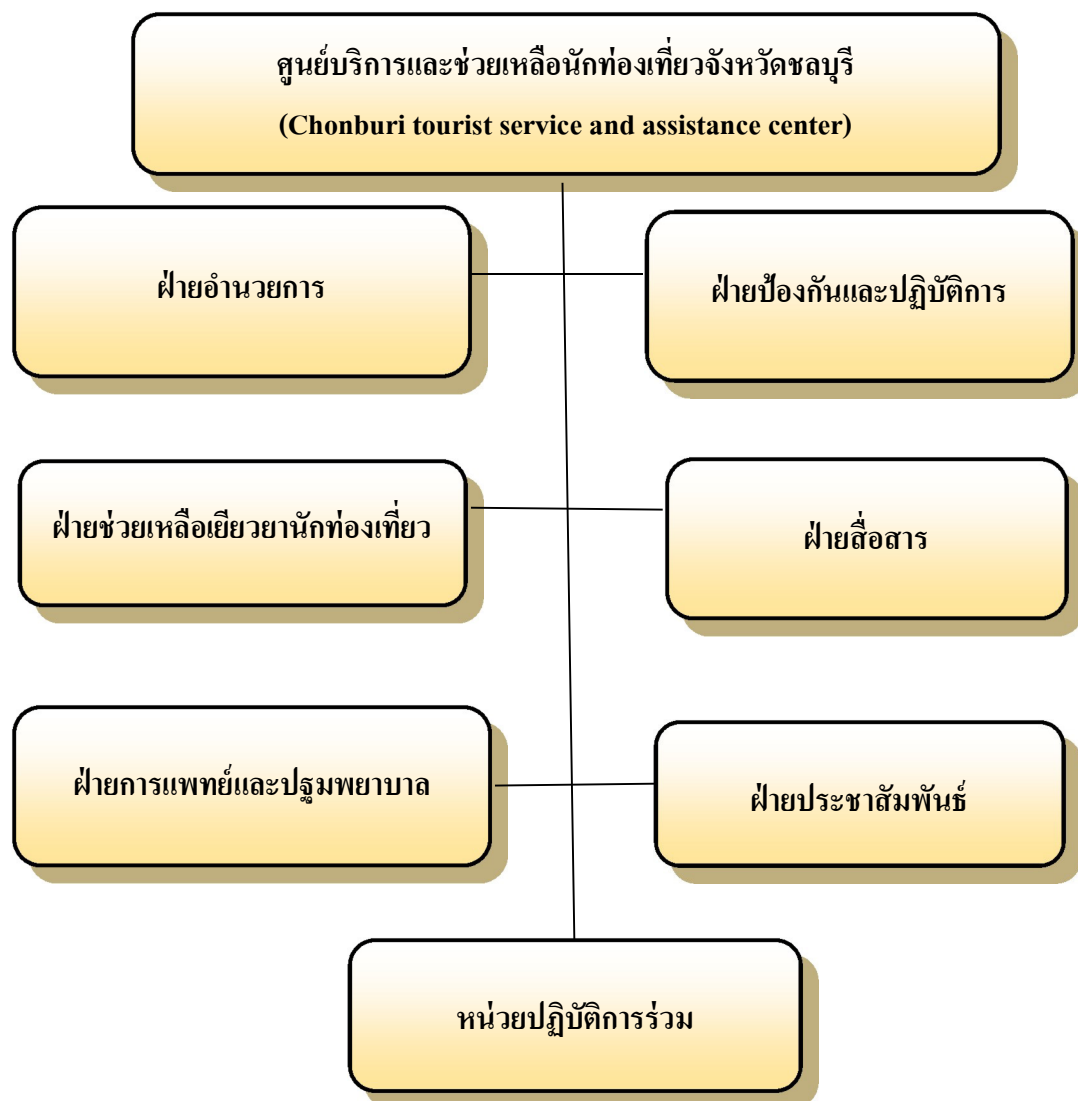
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

4.1 ศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี

ตั้งอยู่บริเวณท่าเรือเก่าชายหาดพัทยา ตรงบริเวณปากทางเข้าถนนวอล์กิ้งสตรีทเป็นองค์กรหลักที่รับผิดชอบการอำนวยความสะดวก ควบคุม ปฏิบัติงาน และประสานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งการบูรณาการบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้จากหน่วยราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรอาสาสมัคร และองค์กรภาคเอกชน โดยบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี มีดังนี้ 1) เป็นหน่วยรับแจ้งเหตุ และสั่งการหน่วยปฏิบัติการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว และประสานหน่วยสนับสนุน 2) ประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว 3) ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว 4) รายงานและสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือน 5) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.2 ศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวประจำพื้นที่ท่องเที่ยว

ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีนักท่องเที่ยวอยู่ในพื้นที่จำนวนมากดำเนินการจัดให้มีขึ้นและปฏิบัติการช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจ ศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวมีโครงสร้าง ดังนี้



ภาพที่ 7 โครงสร้างศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี

(กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด จังหวัดสำนักงานจังหวัดชลบุรี, 2559)

จากโครงสร้างศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี (Chonburi tourist service and assistance center) ข้างต้น มีผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี เป็นผู้อำนวยการศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี และทำหน้าที่หลักในการบังคับบัญชาสั่งการ ผู้วิจัยจะอธิบายรายละเอียดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามโครงสร้าง ดังนี้

4.2.1 ฝ่ายอำนวยการ ประกอบด้วย

4.2.1.1 สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี มีหน้าที่ เป็นเลขานุการของศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี บริหารจัดการเกี่ยวกับงานธุรการ และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.2.1.2 กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี มีหน้าที่ จัดอัตรากำลัง ยานพาหนะ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน จัดสายตรวจ อำนวยการการจราจร และออกคำสั่งมอบหมายภารกิจ ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี และหน่วยปฏิบัติการร่วมประจำแหล่งท่องเที่ยว และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.2.1.3 อำเภอบางละมุง มีหน้าที่ เป็นหน่วยปฏิบัติการร่วมในการให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.2.1.4 องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีหน้าที่ เป็นหน่วยงานสนับสนุนในการให้บริการความช่วยเหลือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.2.1.5 เมืองพัทยา มีหน้าที่ในการ จัดอัตรากำลัง บุคลากร ยานพาหนะ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ประจำศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรีที่อยู่ในพื้นที่ และสนับสนุนการดำเนินงาน ของศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี ประสานชมรมมูลนิธิ และกลุ่มอาสาสมัครที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติการให้เป็นไปตามแผน และอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.2.2 ฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ ประกอบด้วย

4.2.2.1 กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี มีหน้าที่ จัดอัตรากำลัง ยานพาหนะ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน จัดสายตรวจ อำนวยการการจราจร และออกคำสั่งมอบหมายภารกิจ ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี และหน่วยปฏิบัติการร่วมประจำแหล่งท่องเที่ยว และอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.2.2.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 องค์กำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีหน้าที่ จัดอัตรากำลัง ยานพาหนะ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรี และหน่วยปฏิบัติการร่วม แบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการดูแลรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.2.2.3 สถานีตำรวจน้ำ 1 กองกำกับการ 5 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีหน้าที่จัดอัตรากำลัง ยานพาหนะ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

จังหวัดชลบุรี และหน่วยปฏิบัติการร่วม แบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการดูแลรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.2.2.4 สถานีตำรวจทางหลวง 2 กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจทางหลวง มีหน้าที่ สนับสนุนการดำเนินงาน และการปฏิบัติงานของศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี รวมทั้งอำนวยความสะดวกด้านการจราจร และอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.2.2.5ด่านตรวจคนเข้าเมืองชลบุรี มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานสถานทูต ซึ่งแจ้งปัญหา ทำความเข้าใจประสานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หลังเกิดเหตุกับนักท่องเที่ยว และดำเนินการด้านการส่งกลับประเทศ

4.2.2.6 ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายกิจการพิเศษ ส่วนรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง สำนักปลัดเมืองพัทยา ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางบก ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางทะเล ส่วนป้องกันภัยพิบัติ สำนักปลัดเมืองพัทยา มีหน้าที่ จัดอัตรากำลัง ยานพาหนะ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์บริการและช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี และหน่วยปฏิบัติการร่วมแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการดูแลรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.2.2.7 ศูนย์ควบคุมความปลอดภัยทางทะเลและสารสนเทศ ส่วนป้องกันภัยพิบัติ สำนักปลัดเมืองพัทยา มีหน้าที่ ควบคุม ดูแล การจราจรทางน้ำ และรายงานเหตุการณ์แจ้งการเตือนภัย ประสานศูนย์วิทยุสื่อสาร หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.2.2.8 สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน มีหน้าที่ ดูแลช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกในการเข้าปฏิบัติหน้าที่ และช่วยเหลือนักท่องเที่ยวของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.2.2.9 มูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน มีหน้าที่ จัดอัตรากำลัง บุคลากร ยานพาหนะ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ประจำศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี บูรณาการในการออกตรวจ ป้องกันเหตุ ให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว และสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์บริการและช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี ให้เป็นไปตามแผน และอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.2.2.10 มูลนิธิธรรมศรีมณีรัตน์ มีหน้าที่ จัดอัตรากำลัง บุคลากร ยานพาหนะ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ประจำอยู่ ณ ที่ตั้งพร้อมจะเข้าร่วมในการช่วยเหลือและการออกตรวจป้องกันเหตุ ให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว และสนับสนุนการดำเนินงานของ

ศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรี ให้เป็นไปตามแผน และอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.2.2.11 สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาพัทยา มีหน้าที่ จัดระเบียบการจราจรทางน้ำกำหนดแนวเขตปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่ลงเล่นน้ำกับเขตจอดเรือท่องเที่ยว โดยการวางทุ่นแบ่งแนวจัดระเบียบ เส้นทางเดินเรือและการจราจรทางน้ำบริเวณอ่าวพัทยา เกาะล้าน และการทำกิจกรรมทางน้ำ วางทุ่น ผูกจอดเรือ ออกประกาศเขตระมัดระวังการเดินเรือในพื้นที่บริเวณอ่าวพัทยา เกาะล้าน เกาะกรก เกาะสาก ออกตรวจตรา กำกับดูแลรักษาความปลอดภัย และให้ความช่วยเหลือทางน้ำ

4.2.3 ฝ่ายช่วยเหลือและเยียวยานักท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี 2) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา 3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี 4) สำนักงานคณะกรรมการประกันภัยจังหวัดชลบุรี 5) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4) กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 6) ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี 7) องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และ 8) สมาคม ชมรม ด้านการท่องเที่ยวและ โรงแรม

ฝ่ายช่วยเหลือและเยียวยานักท่องเที่ยว มีหน้าที่ดังต่อไปนี้ 1) ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเยียวยาช่วยเหลือนักท่องเที่ยวหลังเกิดเหตุให้ได้รับการรักษาพยาบาลอย่างรวดเร็ว และได้รับการสงเคราะห์จากกองทุนช่วยเหลือผู้ประสบภัยนักท่องเที่ยว 2) ติดต่อประสานงานกับสถานทูต หรือญาติพี่น้องของนักท่องเที่ยวเรื่องการส่งตัว ออกจากสถานพยาบาลเพื่อกลับสู่ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยว 3) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.2.4 ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย 1) สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดชลบุรี 2) สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา 3) อำเภอบางละมุง 4) เมืองพัทยา และ 5) องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ดังนี้ 1) จัดทำแผน และสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องในด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว 2) ชี้แจงทำความเข้าใจ แดลงข่าวถึงสถานการณ์และการให้ความช่วยเหลือ ที่ศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี ได้ดำเนินการไปให้สื่อมวลชนและประชาชนได้รับทราบ 3) สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรีให้เป็นไปตามแผน 4) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.2.5 ฝ่ายการแพทย์และรักษาพยาบาล ประกอบด้วย 1) โรงพยาบาลบางละมุง 2) โรงพยาบาลกรุงเทพ-พัทยา 3) โรงพยาบาลพัทยามะโมเรียล 4) โรงพยาบาลเมืองพัทยา 5) มูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน 6) มูลนิธิธรรมรัศมีมณีรัตน์ มีหน้าที่ในการจัดรถพยาบาล และเจ้าหน้าที่

สำหรับเตรียมพร้อมปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมง และ 7) กองสาธารณสุข เมืองพัทยา มีหน้าที่ จัดเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์บริการและช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.2.6 ฝ่ายสื่อสาร ประกอบด้วย

4.2.6.1 สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดชลบุรี มีหน้าที่ ประสานการสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนอัตรากำลัง อุปกรณ์ต่าง ๆ ตามที่ศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรีร้องขอ และอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.2.6.2 ศูนย์วิทยุสีคราม ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางบก เมืองพัทยา มีหน้าที่ ประสานหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการขอรับความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ รวมทั้งประสาน สถานีวิทยุทัพระยะดิโอแจ้งเหตุให้หน่วยปฏิบัติการช่วยเหลือ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน รับทราบเหตุการณ์

4.2.6.3 สถานีวิทยุทัพระยะดิโอ มีหน้าที่ รายงานเหตุการณ์สดให้ผู้บริโภคใช้ถนบนทราบเหตุการณ์และแผนการปรับเปลี่ยนการจราจร ประชาสัมพันธ์ให้หลีกเลี่ยงเส้นทาง ตลอดจนให้ทางกับรถของเจ้าหน้าที่ไปยังที่เกิดเหตุ หรือระหว่างนำตัวผู้ได้รับบาดเจ็บส่งต่อโรงพยาบาล เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด

4.2.6.4 ศูนย์วิทยุของทุกหน่วยงานที่เข้าร่วมบูรณาการแผนรักษาความปลอดภัย นักท่องเที่ยว มีหน้าที่ ในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน รายงานเหตุการณ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี และอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

1. โครงการร่วมใจสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวและประชาชนในเขตเมืองพัทยา

โดยมีแนวทางดำเนินการคือ จัดตั้งโครงการร่วมใจระหว่างทหารบกทหารเรือ ตำรวจสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน (อส.) และอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนร่วมกันออกตรวจและรักษาความสงบในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จำนวน 2 รุ่น โดยดำเนินการจัดชุดสายตรวจจากเดิม 8 สาย เป็น 16 สาย แบ่งเป็น 3 กะ ตลอด 24 ชั่วโมง โดยใช้รถจักรยานยนต์และเดินเท้า สร้างความมั่นใจและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว บริเวณและโดยรอบเขตเมืองพัทยาซึ่งได้รับการสนับสนุนค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่ารถจักรยานยนต์ และค่าน้ำมันเชื้อเพลิงจากเมืองพัทยา จำนวน 2,132,000 บาท รวมถึงได้สนับสนุนเบี้ยเลี้ยงให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ อำเภอบางละมุงได้ประสานขอความร่วมมือจากภาครัฐและภาคเอกชนในเขตเมืองพัทยาจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ประสบภัยอาชญากรรมในเขตเมืองพัทยา โดยจัดตั้งคณะกรรมการในการบริหารกองทุน จำนวน 15 คน มีนายอำเภอบางละมุงเป็นประธานคณะกรรมการ (จังหวัดชลบุรี, 2561)

จากผลการศึกษา แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี พบว่า จังหวัดชลบุรีมีการวางแผนงานด้านการจัดการความปลอดภัยโดยบูรณาการกำลังเจ้าหน้าที่อาสาสมัครงบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมถึงพาหนะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมอบหมายภารกิจของแต่ละหน่วยงาน โดยจัดแบ่งเป็น ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน โดยในส่วนของขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้น แบ่งออกเป็น 1) ขั้นเตรียมความพร้อม 2) ขั้นการปฏิบัติในภาวะฉุกเฉิน และ 3) ขั้นการปฏิบัติหลังการเกิดเหตุ

สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการการปฏิบัติงานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น จะมีศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี เป็นองค์กรหลักในการบัญชาการและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีโครงสร้างองค์กรมอบหมายตามภารกิจที่รับผิดชอบซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ฝ่ายอำนวยการ ประกอบด้วย 5 หน่วยงาน ได้แก่ 1) สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี 2) กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี 3) อำเภอบางละมุง 4) องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 5) เมืองพัทยา

2. ฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ ประกอบด้วย 11 หน่วยงาน ได้แก่ 1) กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี 2) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 3) สถานีตำรวจน้ำ 1 กองกำกับการ 5 กองบังคับการตำรวจน้ำ 4) สถานีตำรวจทางหลวง 2 กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจทางหลวง 5)ด่านตรวจคนเข้าเมืองชลบุรี 6) ฝ่ายเทศกิจ

ฝ่ายกิจการพิเศษส่วนรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง สำนักปลัดเมืองพัทยา ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางบก ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางทะเล ส่วนป้องกันภัยพิบัติ สำนักปลัดเมืองพัทยา

7) ศูนย์ควบคุมความปลอดภัยทางทะเลและสารสนเทศ ส่วนป้องกันภัยพิบัติ สำนักปลัดเมืองพัทยา

8) สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน 9) มูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน 10) มูลนิธิธรรมรัศมีมณีรัตน์ และ 11) สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาพัทยา

3. ฝ่ายช่วยเหลือและเยียวยานักท่องเที่ยว ประกอบด้วย 8 หน่วยงาน ได้แก่ 1) สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี 2) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา 3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี 4) สำนักงานคณะกรรมการประกันภัยจังหวัดชลบุรี 5) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 6) ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี 7) องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 8) สมาคม ชมรม ด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม

4. ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย 5 หน่วยงาน ได้แก่ 1) สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดชลบุรี 2) สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา 3) อำเภอบางละมุง 4) เมืองพัทยา และ 5) องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

5. ฝ่ายการแพทย์และรักษาพยาบาล ประกอบด้วย 7 หน่วยงาน ได้แก่ 1) โรงพยาบาลบางละมุง 2) โรงพยาบาลกรุงเทพ-พัทยา 3) โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล 4) โรงพยาบาลเมืองพัทยา 5) มูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน 6) มูลนิธิธรรมรัศมีมณี 7) กองสาธารณสุข เมืองพัทยา

6. ฝ่ายสื่อสาร ประกอบด้วย 4 หน่วยงาน ได้แก่ 1) สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดชลบุรี 2) ศูนย์วิทยุสีคราม 3) สถานีวิทยุทัพบพระยารัตนา 4) ศูนย์วิทยุของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

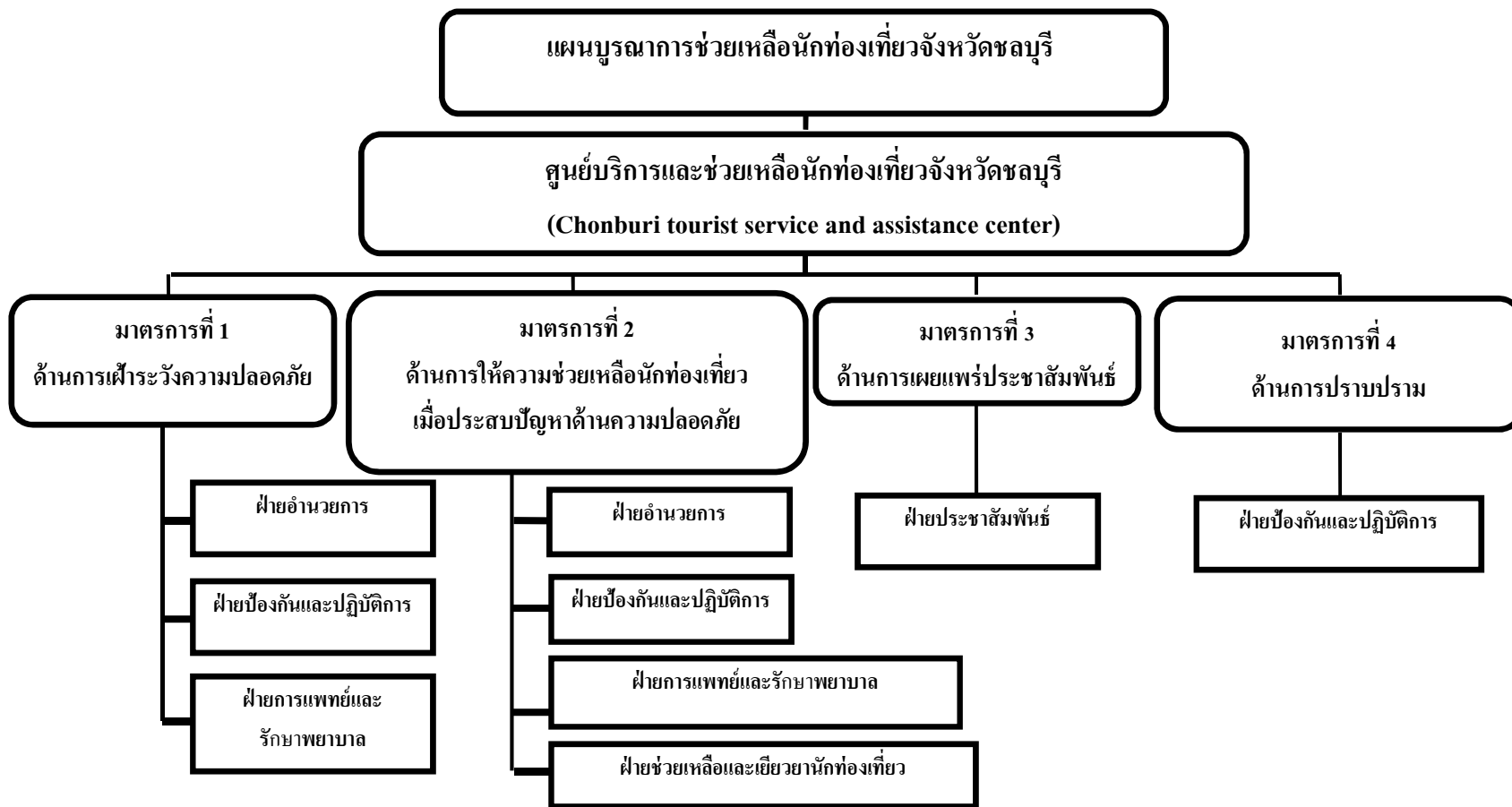
จากข้อค้นพบดังกล่าวผู้วิจัยจึงนำมาสังเคราะห์และนำเสนอเป็น ตารางผลการศึกษาและได้จัดทำเป็นแผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี เพื่อสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัยใน 4 มาตรการ อันประกอบด้วย มาตรการที่ 1 ด้านการเฝ้าระวังความปลอดภัย มาตรการที่ 2 ด้านการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อประสบปัญหาด้านความปลอดภัย มาตรการที่ 3 ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และมาตรการที่ 4 ด้านการปราบปราม โดยจะได้นำเสนอดังต่อไปนี้

ตารางที่ 9 การศึกษาแผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี ยุทธศาสตร์การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว ให้มีความหลากหลายได้มาตรฐานสากล และเป็นที่ประทับใจของนักท่องเที่ยวระดับนานาชาติ

กลยุทธ์	แนวทาง/ แผนงาน/ โครงการ	การดำเนินงาน	หน่วยงาน
1. กลยุทธ์พัฒนาปัจจัย/ โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้เพียงพอและได้มาตรฐานในระดับนานาชาติ	1. โครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือและทางขึ้นลงเรือโดยสารปรับระดับระหว่างเรือโดยสาร บริเวณ 1) ชายหาดตาแหวน 2) หาดเทียน เกาะล้านเมืองพัทยา	เป้าหมายคือ นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวอย่างสะดวก สบายและปลอดภัยโดยก่อสร้างท่าเทียบเรือและทางขึ้นลงเรือ และทางขึ้นลงเรือโดยสาร ปรับระดับระหว่างเรือโดยสาร 2 จุดคือ บริเวณ 1) ชายหาดตาแหวน 2) หาดเทียน เกาะล้านเมืองพัทยา (มาตรการเฝ้าระวัง)	จังหวัดชลบุรี
	2. โครงการผลิตวีดิทัศน์และแผ่นพับแนะนำจังหวัดชลบุรี 2 ภาษา	ผลิตวีดิทัศน์และแผ่นพับเพื่อเป็นการแนะนำ ประชาสัมพันธ์จังหวัดชลบุรี แบบ 2 ภาษา เพื่อประชาสัมพันธ์นักท่องเที่ยว (มาตรการประชาสัมพันธ์, มาตรการเฝ้าระวัง)	สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 10 การศึกษาแผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี การดำเนินงานตามนโยบายผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรีและการใช้คำสั่งทางการปกครองเพื่อแก้ไขปัญหาสำคัญของจังหวัด

กลยุทธ์	แนวทาง/ แผนงาน/ โครงการ	การดำเนินงาน	หน่วยงาน
การดำเนินงานตามนโยบายผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรีและการใช้คำสั่งทางการปกครองเพื่อแก้ไขปัญหาสำคัญของจังหวัด	โครงการร่วมใจสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวและประชาชนในเขตเมืองพัทยา	<p>1. จัดตั้งโครงการร่วมใจระหว่าง ทหารบก ทหารเรือ ตำรวจ สมาชิก กองอาสารักษาดินแดน (อส.) และอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ร่วมกันออกตรวจและรักษาความสงบในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จำนวน 2 รุ่น โดยดำเนินการจัดชุดสายตรวจ จากเดิม 8 สาย เป็น 16 สาย แบ่งเป็น 3 กะ ตลอด 24 ชั่วโมง โดยใช้ รถจักรยานยนต์และเดินเท้า สร้างความมั่นใจและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว บริเวณและโดยรอบเขตเมืองพัทยา (มาตรการเฝ้าระวัง, มาตรการปราบปราม, มาตรการให้ความช่วยเหลือ)</p> <p>2. อำเภอบางละมุงได้ประสานขอความร่วมมือจากภาครัฐและภาคเอกชนในเขตเมืองพัทยาจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ประสบภัยอาชญากรรมในเขตเมืองพัทยา โดยจัดตั้งคณะกรรมการในการบริหารกองทุน จำนวน 15 คน (มาตรการให้ความช่วยเหลือ)</p>	จังหวัดชลบุรี, อำเภอบางละมุง, เมืองพัทยา



ภาพที่ 9 แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรีของศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี

แผนบูรณาการร่วมป้องกันและรักษาความปลอดภัยของเมืองพัทยา

เมืองพัทยา เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงอันดับหนึ่งของจังหวัดชลบุรี มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมทางเศรษฐกิจส่วนใหญ่จึงเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวและการบริการ ประชาชนร้อยละ 90.0 ประกอบอาชีพด้านการค้าและการบริการนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ นำรายได้มาสู่ท้องถิ่นเป็นจำนวนมาก ในปี พ.ศ. 2559 เมืองพัทยามีรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 1.98 แสนล้านบาท มีจำนวนนักท่องเที่ยว 13.6 ล้านคน โดยนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพัทยาเป็นคนไทย 35% และชาวต่างชาติ 65% โดยนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางเข้ามามากที่สุด ในปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนสูงถึง 2.5 ล้านคน และจากเดือนมกราคมจนถึงเดือนมิถุนายน ปี พ.ศ. 2560 พัทยามีนักท่องเที่ยวประมาณ 8 ล้านคน โดยคาดการณ์ว่าตลอดปี พ.ศ. 2560 จะมียาได้เพิ่มจากปี พ.ศ. 2559 ถึงประมาณ 8-10% (เมืองพัทยา, 2559 ก)



ภาพที่ 10 ทศนียภาพที่สวยงามของเมืองพัทยา จากบริเวณเขาพระตำหนัก

เนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยว ทั้งทางธรรมชาติที่สวยงาม รวมทั้งสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ อีกหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นความปลอดภัยระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวและที่พักอาศัย จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทุกภาคฝ่ายต้องช่วยกันป้องกันมิให้มีเหตุร้ายเกิดขึ้นอย่างเต็มความสามารถ เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุร้ายขึ้นแล้ว ย่อมเกิดการสูญเสียในเรื่องชีวิตและทรัพย์สิน สร้างความเสียหายต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา ประกอบกับ ปัจจุบันเทคโนโลยีทางการสื่อสารสังคมออนไลน์ มีการสื่อสารถึงกัน ได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว การป้องกันมิให้เกิดเหตุร้ายขึ้นจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม และแม้ว่าไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้หากเกิดเหตุร้ายขึ้น การดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการดูแลหลังเกิดเหตุในด้านการเยียวยา เพื่อแก้ไขภาพลักษณ์ให้กลับคืนสู่ภาวะปกติอย่างรวดเร็ว



ภาพที่ 11 แหล่งท่องเที่ยวยามราตรี วอล์คกิ้ง สตรีท พัทยา (Walking street pattaya)

นอกจากนี้กรณีตัวอย่าง เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 เกิดเหตุเรือโดยสารรับ-ส่งนักท่องเที่ยว เกาะล้านทราเวล บรรทุกนักท่องเที่ยวกว่า 200 คน จากเกาะล้านมุ่งหน้าสู่แหลมบาลีฮาย เมืองพัทยา ได้จมลงซึ่งห่างจากฝั่ง 1,500 เมตร เป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวเสียชีวิต 6 ศพ บาดเจ็บกว่า 15 คน ส่งผลให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องต้องกลับมาทบทวน

มาตรการและนโยบายที่เข้มงวดด้านการสร้างความปลอดภัยอีกครั้ง หรือกรณีนักท่องเที่ยวชาวจีน ประสบอุบัติเหตุทางเรือเสียชีวิต 2 รายจากเรือ สปีดโบ๊ท ซึ่งส่งผลกระทบต่ออย่างมากเนื่องจากทาง สถานทูตจีนไม่พอใจและยังไม่เชื่อมั่นในความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ปัญหาที่พบคือ มีชาวต่างชาติที่เป็นคนร้ายแฝงเข้ามาในคราบของนักท่องเที่ยว อีกทั้งเมืองพัทยาเองยังมี กลุ่มมิจฉาชีพในท้องถิ่นและแรงงานต่างด้าวหรือคนนอกท้องถิ่นที่เข้ามาก่อคดีอาชญากรรมมากเพิ่ม สูงขึ้นทุกวัน ทำให้เมืองพัทยากุมองในแง่ลบว่าเป็นแหล่งรวมของกลุ่มผู้มีอิทธิพลต่างชาติและ แหล่งรวมค้ายมนุษย์ (ไทยรัฐออนไลน์, 2556)

เมืองพัทยาได้มีการวางแผนและดำเนินนโยบายอย่างจริงจังเพื่อขับเคลื่อนไปสู่การ ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ ในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจของเมืองพัทยามีการ เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมากกว่า 50% มีรายได้จากภาคบริการด้านการท่องเที่ยว (เมืองพัทยา, 2559 ก) ซึ่งเกิดความผันผวนได้ง่ายจากเศรษฐกิจโลก สิ่งแวดล้อม ภัยธรรมชาติ รวมถึงความ ปลอดภัย ดังนั้นเมืองพัทยาจำเป็นต้องสร้างความแข็งแกร่งและภูมิคุ้มกัน ในมิติต่าง ๆ โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในด้านการจัดการความปลอดภัยซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของ ประเทศ จึงจำเป็นต้องบูรณาการการทำงานและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนแบบองค์รวม

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลรักษาความปลอดภัย และหน่วยงานสนับสนุน ในพื้นที่เมือง พัทยานั้นมีหลายหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่แตกต่างกัน แต่ประสบปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากร ในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน จึงทำให้การดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยวและประชาชนไม่มี ประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น การบูรณาการอัตรากำลังของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งมอบภารกิจ หน้าที่ในการทำงานเมื่อเกิดเหตุร้ายขึ้นอย่างเป็นระบบและมีแบบแผน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะสามารถสร้าง ประสิทธิภาพในการดูแลความปลอดภัยสร้าง ความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว อันเป็นการส่งเสริม นโยบายของรัฐบาลที่จะสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวได้

ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขต พื้นที่เมืองพัทยา ที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ ทั้ง 9 หน่วยงาน มีบริบทที่เอื้อต่อการจัดการความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยว ดังนี้

ตารางที่ 11 การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวขององค์กรต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	นโยบาย/ แผนงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยว
1	เมืองพัทยา	แผนยุทธศาสตร์เมืองพัทยา 4 ปี (พ.ศ. 2561-2564) ในนโยบายและโครงการต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานภายในองค์กรที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านการจัดการความปลอดภัย โดยเฉพาะ
2	สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา	แผนปฏิบัติการราชการ การรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยวของตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี และมาตรการป้องกันการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยว (วิ่งราวทรัพย์, ล้วงกระเป๋า)
3	สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6 สาขาพัทยา	ยุทธศาสตร์เพื่อการยกระดับความปลอดภัยทางน้ำ พัทยา โมเดล (Pattaya model) มี 5 มาตรการความปลอดภัยทางน้ำที่สำคัญ
4	สถานีตำรวจท่องเที่ยวพัทยา	ยุทธศาสตร์ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (พ.ศ. 2559-2562) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยระบุใน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักขององค์กร
5	ด่านตรวจคนเข้าเมืองพัทยา	ยุทธศาสตร์ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (พ.ศ. 2559-2562) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และแผนการปฏิบัติงาน การรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยวของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยระบุใน พันธกิจ นโยบาย และยุทธศาสตร์
6	โรงพยาบาลบางละมุง	แผนรองรับอุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัย
7	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สาขาพัทยา	ยุทธศาสตร์กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2560-2564

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	นโยบาย/ แผนงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยว
8	มูลนิธิสว่างบริบูรณ์ ธรรมสถาน	ไม่มีนโยบาย แผนงาน หรือโครงการ ของตนเองที่เป็นรูปธรรม ในการจัดการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง แต่จะเป็น ลักษณะการช่วยเหลือส่งเสริมการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น หรือการรับ-ส่ง ผู้ป่วย ผู้บาดเจ็บ ไปยัง โรงพยาบาลใกล้เคียง
9	สมาคมนักธุรกิจและ การท่องเที่ยวเมือง พัทยา	ไม่มีนโยบาย แผนงาน หรือโครงการ ของตนเองที่เป็นรูปธรรม ในการจัดการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง แต่จะ เป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมการทำงานหน่วยงานของ ภาครัฐในด้านต่าง ๆ

ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาดังกล่าวเกี่ยวกับ นโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการ
ความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการจัดการ
ความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ในเขตพื้นที่เมืองพัทยาโดยตรง โดยนำเสนอ
เฉพาะประเด็นความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดในงานวิจัยการจัดการความปลอดภัย
ด้านการท่องเที่ยว ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

เมืองพัทยา

ภารกิจความรับผิดชอบ: เป็นหน่วยงานสนับสนุนหน่วยงานหลักในการให้บริการให้
ความช่วยเหลือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว



ภาพที่ 12 ศาลาว่าการเมืองพัทยา

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่ผู้วิจัยลงพื้นที่ สัมภาษณ์ได้แก่

1. สำนักปลัดเมืองพัทยา (ส่วนรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง: ฝ่ายเทศกิจ), (ส่วนป้องกันภัยพิบัติ: ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางบก และฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางทะเล)

2. สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ (ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร: ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและฝ่ายสื่อสาร), ศูนย์สั่งการและควบคุม เมืองพัทยา

รายละเอียดของการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวขององค์กรต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังต่อไปนี้

“...นโยบายการจัดการความปลอดภัยของเรา คือเราเป็นเจ้าหน้าที่ที่ดูแลในเรื่องของความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง มีหน้าที่หลักก็คือเรื่องของการจัดระเบียบพื้นที่สาธารณะตามพรบ. รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 ซึ่งในขณะเดียวกันเราก็มีการจัดกำลังในการออกตรวจ 24 ชม. แบ่งเป็นเขตตรวจก็จะดูแลในเรื่องของช่วยดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ดูแลเหมือนเป็นหน่วยงานสนับสนุนตำรวจในการที่จะดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว โดยในขณะที่เราดูแลพื้นที่สาธารณะ บ้านเรามันเป็นเมืองท่องเที่ยวมันก็จะมีคนขึ้นลงเรือ มาเที่ยวตามชายหาดหรือไปทำเที่ยวเรือต่าง ๆ ก็จะช่วยดูแลความปลอดภัยไปในตัวประการหนึ่งด้วย...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 28 ตุลาคม 2559)

“...มาตรการรักษาความสงบ จะมีฝ่ายกิจการพิเศษ ซึ่งเป็นฝ่ายที่เรา่วมปฏิบัติงานกัน ก็จะมีโครงการต่าง ๆ เช่น 1) โครงการในเรื่องของสร้างเสริมประสิทธิภาพในการดูแลรักษาความปลอดภัยในพื้นที่เมืองพัทยา 2) โครงการส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัย และกู้ภัยชายฝั่ง นอกจากนี้ยังมีโครงการเรื่องความปลอดภัย ก็จะเป็นระบบ Outsource ผสมกับทางเจ้าหน้าที่เราและของเมืองพัทยา ในการดูแลความปลอดภัยช่วยเหลือนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมี 9 ป้อม, มีใน Walking street ก็มีชุดพิเศษ, มี Beach guard ชายหาด, ที่เกาะล้าน, มีที่ศูนย์สั่งการ ฯ ซึ่งก็จะดูแลเรื่องความปลอดภัย ในขณะที่เดียวกันทางฝ่ายเทศกิจของเราเองก็ทำงานออกตรวจดูแลและก็ประสานเชื่อมโยงกันกับทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 28 ตุลาคม 2559)

“...แผนของจังหวัดออกรวม ๆ และก็รับไปปฏิบัติ ทีนี้แต่ละส่วนก็ทำหน้าที่ไป... นอกจากนี้กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคมก็มีการมอบอำนาจให้กับเทศกิจในเรื่องของการตรวจเรือตาม พรบ. เดินเรือในน่านน้ำไทย มีอำนาจคือ 1) ตรวจเรือของการบรรทุกผู้โดยสารเกินหรือไม่ 2) ตรวจใบอนุญาตท้ายเรือ เป็นต้น...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 28 ตุลาคม 2559)

ผลการศึกษาเกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา พบว่า เมืองพัทยาให้ความสำคัญด้านการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวโดยบรรจุไว้ในแผนยุทธศาสตร์เมืองพัทยา 4 ปี พ.ศ. 2561-2564 โดยผู้วิจัยจะนำเสนอเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังมีรายละเอียดนำเสนอต่อไปนี้ (เมืองพัทยา, 2559 ก)

แผนยุทธศาสตร์เมืองพัทยา 4 ปี (พ.ศ. 2561-2564)

วิสัยทัศน์

“นครศูนย์กลางเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน ยั่งยืนและน่าอยู่สำหรับทุกคน”

พันธกิจ

พันธกิจของเมืองพัทยา เพื่อพัฒนาเมืองพัทยาให้เป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืนครอบคลุมทั้งเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม โครงสร้างพื้นฐาน และเสริมสร้างขีดความสามารถของเมืองพัทยาสู่การเป็นเมืองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงภูมิภาค พร้อมด้วยการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ และคุณภาพชีวิตของประชากร โดยการมีส่วนร่วมและเป็นธรรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความพึงพอใจในด้านมาตรฐานและความปลอดภัยของเมือง เพื่อดึงดูดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากนักท่องเที่ยว ผู้มาเยือน และนักลงทุนเข้าสู่พื้นที่เมืองพัทยาอย่างต่อเนื่อง

2. เพื่อให้เมืองพัทยามีการพัฒนาที่ยั่งยืน มีความสมดุลและสอดคล้องกับความต้องการของทุกภาคส่วน
3. เพื่อเตรียมความพร้อมของเมืองพัทยาในทุกมิติให้สามารถเป็นเมืองศูนย์กลางการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย และเป็นแหล่งดึงดูดนักท่องเที่ยว และการลงทุนในระดับโลก
4. เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในพื้นที่เมืองพัทยาให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพสูงสามารถเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืน มีคุณภาพชีวิตที่ดี รายได้และการดำรงชีวิตที่มั่นคง ได้รับการกระจายผลประโยชน์อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
5. เพื่อพัฒนาองค์กรเมืองพัทยาสู่การเป็นองค์กรประสิทธิภาพสูง (High performance organization) สามารถบริหารจัดการและดูแลมหานครขนาดใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางของภาคตะวันออก และรองรับนักท่องเที่ยว ผู้มาเยือน ในปริมาณมากและหลากหลายวัฒนธรรมความต้องการ สอดรับกับวิถีทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเมืองพัทยามีเป้าประสงค์ในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้ประชากร ผู้มาเยือน นักท่องเที่ยว นักลงทุน ได้รับความสะดวกสบาย มีความเชื่อมั่นต่อความปลอดภัย สาธารณูปโภค และสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพ พัฒนาเมืองพัทยาให้เป็นเมืองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานสากล มีการพัฒนาที่ยั่งยืนของหน่วยงานรวมถึงกระบวนการมีส่วนร่วม และพัฒนาให้เมืองพัทยาคือองค์กรหนึ่งที่มีประสิทธิภาพสูงในด้านการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์สำคัญของเมืองพัทยาในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวมีความน่าสนใจ ดังที่ผู้วิจัยจะกล่าวลำดับถัดไป

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาของเมืองพัทยา

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างศักยภาพการรองรับอย่างยั่งยืนของพัทยามหานครสู่การเป็นเมืองนำอยู่ของทุกคน (Customer)

แนวทางการพัฒนา: พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการเจริญเติบโตของเมือง พัฒนาศักยภาพในการรองรับด้านการจราจรในอนาคต เสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย และความสงบเรียบร้อยในทุกด้าน พัฒนาความสามารถในการจัดการด้านมลพิษหรือผลกระทบของการพัฒนาเมืองและการท่องเที่ยว เช่น น้ำเสีย ขยะ อากาศ ทัศนียภาพ เป็นต้น เตรียมพร้อมสู่การเป็น Low carbon society ขยายศักยภาพการรองรับการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงเสริมสร้างความเข้มแข็งของกระบวนการมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาเมืองและผังเมือง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาสู่การเป็นเมืองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวระดับโลก และมหานคร ศูนย์กลางภูมิภาค (Innovation)

แนวทางการพัฒนา: เร่งรัดการพัฒนาเมืองพัทยาสู่การเป็น Smart city สร้างพลวัต กิจกรรม และสถานที่ท่องเที่ยวที่ทำให้ประสบการณ์แปลกใหม่หลากหลาย ส่งเสริมการจัดกิจกรรม นันทนาการและกีฬาทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ เสริมสร้างภาพลักษณ์ของเมืองพัทยาในฐานะ แหล่งท่องเที่ยว สถานที่รองรับการจัดประชุมสัมมนา ที่พักอาศัย ศูนย์กลางด้านการแพทย์ หรือ แหล่งลงทุนระดับ World Class รวมถึง สื่อสารสาธารณะสู่สังคมไทย เพื่อสร้างทัศนคติที่ถูกต้อง ของความสำคัญของเมืองพัทยา

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตประชากร อย่างต่อเนื่อง (Human/ Social capital)

แนวทางการพัฒนา: เสริมสร้างสุขภาพของประชาชน นักท่องเที่ยว รวมถึงเสริมสร้าง สุขภาวะที่ดีของพื้นที่ คุ่มครองป้องกันประชาชนและนักท่องเที่ยว จากปัญหาโรคระบาด โรคอุบัติใหม่ โรคอุบัติซ้ำ เสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบคุ้มครองผู้บริโภค

ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างการบูรณาการพัฒนากับหน่วยงาน องค์กร และท้องถิ่น ที่เกี่ยวข้อง (Internal process)

แนวทางการพัฒนา: เสริมสร้างความเข้มแข็งในการร่วมมือกับหน่วยงานราชการ ส่วนกลาง องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอกประเทศ เสริมสร้างความเข้มแข็ง ของ “พัทยาทีม” สู่การบูรณาการการจัดการเชิงพื้นที่เต็มรูปแบบ ประสานงานพัฒนาร่วมผ่าน โครงสร้าง อพท. และสนับสนุนการรวมกลุ่ม กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน ชมรม สมาคม องค์กร เครือข่ายต่าง ๆ ในการพัฒนาและจัดการปัญหา

ยุทธศาสตร์ที่ 5 เสริมสร้างศักยภาพองค์กรสู่การบริหารจัดการเมืองระดับมหานคร และ การเป็นศูนย์กลางภูมิภาค

แนวทางการพัฒนา: ปรับปรุงโครงสร้าง อัตรากำลัง บทบาทหน้าที่ ความเป็นอิสระของ เมืองพัทยาให้เหมาะสมกับการจัดการมหานคร เสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการและพัฒนา สมรรถนะบุคลากรของเมืองพัทยาอย่างต่อเนื่อง พัฒนากลไกการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

สำหรับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยของเมืองพัทยา ผู้วิจัยได้ทำ การเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ 1) สำนักปลัดเมืองพัทยา 1.1) ส่วนรักษาความสงบเรียบร้อยและความ มั่นคง: ฝ่ายเทศกิจ 1.2) ส่วนป้องกันภัยพิบัติ: ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางบก และฝ่ายป้องกันภัยพิบัติ ทางทะเล 2) สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ 2.1) ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร:

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ฝ่ายสื่อสาร 2.2) ศูนย์สั่งการและควบคุม เมืองพัทยา โดยจะนำเสนอเฉพาะมิติที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

สำนักปลัดเมืองพัทยา

อำนาจหน้าที่: ดูแลรับผิดชอบงานราชการทั่วไป งานผู้บริหารเมืองพัทยา กิจการสภาเมืองพัทยา การอำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์แบบบูรณาการเชิงรุก งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง งานป้องกันภัยพิบัติ การอำนวยความสะดวกและบรรเทาสาธารณภัย การป้องกันอัคคีภัย การป้องกันและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั้งทางบก ทางทะเล การบูรณาการการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางด้านให้การป้องกันและช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

นอกจากนี้จากการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า เมืองยังมีมาตรการด้านการจัดการความปลอดภัย ได้แก่ หน่วยทัพพระยา 2310 ดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวโดยตรงตลอด 24 ชั่วโมง มีศูนย์รับแจ้งเหตุ โคบัง 8 จุด (ซึ่งจะขยายเพิ่มอีก 2 จุดรวมเป็น 10 จุด) โดยจัดเจ้าหน้าที่คอยประจำการตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งยังมีระบบกล้องวงจรปิดรอบเมืองพัทยา และตู้ SOS สำหรับแจ้งเหตุฉุกเฉินตามจุดต่าง ๆ มีสื่อประชาสัมพันธ์สถานีวิทยุชุมชน 94.75 ทัพพระยาเรดิโอ คอยรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายจากประชาชนและนักท่องเที่ยว ส่วนปัญหาเรือเจ็ทสกีที่เป็นปัญหาเรื้อรังและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวนั้น ได้แก้ปัญหาเรื่องการเรียกร้อยค่าเสียหายระหว่างผู้ประกอบการเรือเจ็ทสกีกับนักท่องเที่ยว โดยจะใช้ระบบการประกันภัย ทั้งนี้เมืองพัทยาได้เข้มงวดมากขึ้นในทุกขั้นตอนกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่าย เพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยว ลดความสูญเสียและเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของเมืองพัทยาต่อไป

“...เมืองพัทยาดูแลเรื่องความปลอดภัย แยกเป็น 2 อย่าง คือความปลอดภัยทางบก และทางน้ำ สำหรับแผนความปลอดภัยทางบกเรามีศูนย์ CCR (Control and Command Room) ดูแลเรื่องกล้องวงจรปิดในเกือบแทบทุกจุดทั่วพัทยา แบบ Real-time บริเวณชายหาด และช่องทางที่จะออกสู่มุมวิททั้งหมด กล้องวงจรปิดมี 2 ระบบคือ เรื่องความปลอดภัยทางระบบการจราจรเราติดระบบ ATC คือระบบรับรองอัตโนมัติ และมีวงจรปิด Link มาที่นี้ทั้ง Wireless ทั้งที่มีสายมาที่นี้หมด เราร่วมมือกับตำรวจพื้นที่คือ สภอ. เมืองพัทยา สภอ. จอมเทียน สภอ. บางละมุง สภอ. หนองปรือ และในเขตพื้นที่เชื่อมโยง” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 21 มิถุนายน 2559)

“...ในเรื่องถนนหนทาง ความปลอดภัย แสงสว่าง ในเขตเมืองพัทยาและใกล้เคียง เราจะมาประชุมร่วมกันเรื่อย ๆ วางแผนเรื่องการปราบปรามผู้ร้าย เรื่องการตั้งด่าน ใครจะอยู่ตรงไหน จุดสกัดอยู่ตรงไหน เรามีอาสาของเมืองพัทยา มีเจ้าหน้าที่เทศกิจที่ดูแลรักษาความปลอดภัย

เจ้าหน้าที่เกือบ 200 นาย เจ้าหน้าที่กิจการพิเศษเกือบ 200 นาย มีหน่วยดับเพลิง 3 หน่วย มีมูลนิธิสว่างบริบูรณ์เราจะประสานกัน เพราะเมืองพัทยาเราเรียกศูนย์วิทยุสี่ครามเป็นศูนย์รวมเวลามีเหตุเขาจะวิทยุสื่อสารถึงกัน สี่ครามก็จะ Link ต่อ เรามี Call center 1337 ที่จ้างเป็น Outsource มีเจ้าหน้าที่ 3 กะ ๆ ละ 8 คน...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 21 มิถุนายน 2559)

“...เรื่องความปลอดภัยเรามี อปพร. ของเมืองพัทยา มีเทศกิจ มีกิจการพิเศษ มีอาสา ท้องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว เรามีสว่างบริบูรณ์และมูลนิธิทัพระยา 2310 จะออกลาดตระเวน กลางคืนร่วมกัน โดย อปพร. จะอยู่ในเมืองและส่วนทัพระยาที่จะดูแลบริเวณข้าง ถนนสุขุมวิท ไปทางฝั่งตะวันออก เขาก็จะมีจุดตรวจทั่วไป...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 21 มิถุนายน 2559)

“...นอกจากนี้ เรายังมีโฉบังที่ไปดูงานจากประเทศญี่ปุ่น โฉบัง 9 แห่ง และมีเจ้าหน้าที่ของ ทัพระยา 2310 นั่งประจำกับเจ้าหน้าที่กิจการพิเศษของเมืองพัทยาเพื่อรับแจ้งเหตุ เป็นระบบที่ดีมาก ชาวต่างชาติเห็นศูนย์ต่าง ๆ ก็จะเข้าไปขอความช่วยเหลือ พวกนี้จะวิทยุถึงกันหมดรวมถึงหน่วยงานของตำรวจเวลามีเหตุ จะสกัดทางออกที่สุขุมวิท เพื่อให้ทันช่วงที่ ส่วนเรื่องความปลอดภัยอีกเรื่องหนึ่งคือพนักงานดับเพลิง เรามี 3 จุด คือ จอมเทียน พัทยาใต้ และนาเกลือ พอฤดูแล้ง ฤดูร้อน เราจะเอารถดับเพลิงออกมา Standby คำนอกที่เป็นเขตชุมชน ตลอด 24 ชม...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 21 มิถุนายน 2559)

ส่วนรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง: ฝ่ายเทศกิจ

การปฏิบัติหน้าที่ราชการของฝ่ายเทศกิจเกี่ยวข้องกับการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้การปฏิบัติราชการมีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์แก่ประชาชน ที่สำคัญได้แก่ พ.ร.บ. รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 ทั้งนี้ฝ่ายเทศกิจหน้าที่หลักโดยตรงเกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบ รักษาความสงบเรียบร้อย รักษาที่สาธารณะ ป้องกันไม่ให้ลูกล้าที่สาธารณะ และเพื่ออำนวยความสะดวก ควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินของประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ฝ่ายเทศกิจมีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. งานตรวจและบังคับการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดระเบียบหาบเร่แผงลอย การสุขาภิบาลอาหารริมบาทวิถี เป็นต้น การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมายหรือสั่งการ เป็นต้น

2. งานคดีและธุรการ มีหน้าที่รับผิดชอบ การรับแจ้งความ รับคำร้องเรียน การสอบสวน และการดำเนินคดี การเปรียบเทียบปรับให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยา และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายหรือสั่งการ

3. งานกิจการพิเศษ มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจตราควบคุมบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ การให้ความช่วยเหลือและบริการประชาชนและนักท่องเที่ยวในกรณีเกิดเหตุสาธารณภัยต่าง ๆ ทั้งขณะเกิดเหตุและหลังเกิดเหตุ การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และปฏิบัติหน้าที่ตามผู้บังคับบัญชา มอบหมายหรือสั่งการ

แนวทางการดำเนินงาน

1. ฝ่ายเทศกิจ มีหน้าที่หลักในการจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยต่าง ๆ ทุกพื้นที่ตาม พรบ. รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535
2. ออกตรวจดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชม. ร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ
3. ในช่วงเทศกาลต่าง ๆ จะร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว เช่น ร่วมกับกรมเจ้าท่า จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกร่วมรักษาความปลอดภัยทางทะเล ในช่วงเทศกาล เป็นต้น

“...เราเป็นเจ้าหน้าที่ที่ดูแลในเรื่องของความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง มีหน้าที่หลักก็คือเรื่องของการจัดระเบียบพื้นที่สาธารณะตาม พรบ. รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 ซึ่งในขณะเดียวกันเราก็มีการจัดกำลังในการออกตรวจ 24 ชม. โดยแบ่งเป็นเขตตรวจ ดูแลในเรื่องของช่วยดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ดูแลเหมือนเป็นหน่วยงานสนับสนุนตำรวจในการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งในขณะที่เราดูแลพื้นที่สาธารณะ พักมาเป็นเมืองท่องเที่ยวก็จะมีคนขึ้นลงเรือ มาเที่ยวตามชายหาด หรือไปทำเที่ยวเรือต่าง ๆ เราก็จะช่วยดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยวไปในตัวอีกทางหนึ่งด้วย” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 28 ตุลาคม 2559)

“...แผนของจังหวัดออกรวม ๆ และก็รับไปปฏิบัติ ทีนี้แต่ละส่วนก็ทำหน้าที่ไป. ยกตัวอย่าง สำนักงานเจ้าท่าเขาก็มีปัญหาก็คือกำลังเจ้าหน้าที่มีน้อย ก็เลยมีการเสนอ กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคมว่า ให้มีการมอบอำนาจให้กับเทศกิจในเรื่องของการตรวจเรือตาม พรบ. เดินเรือในน่านน้ำไทยเข้ามาด้วย ถามว่ามีอำนาจอะไรบ้างก็คือตรวจเรื่องของการบรรทุกผู้โดยสารเกิน ตรวจใบอนุญาตเที่ยวเรือ เป็นต้น มี 2-3 มาตราที่เรามีอำนาจ” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 28 ตุลาคม 2559)

“...ในส่วนของการรักษาความสงบ จะมีฝ่ายกิจการพิเศษ ซึ่งเป็นฝ่ายที่เราช่วยปฏิบัติงานกันจริง ๆ แล้วเป็นพนักงานเทศกิจเหมือนกัน ก็จะมีโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในการดูแลรักษาความปลอดภัยในพื้นที่เมืองพัทยา โครงการส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัย และกู้ภัยชายฝั่ง ตรงนี้เป็นโครงการของฝ่ายกิจการพิเศษ แต่ถ้าพูดถึงตัวโครงการในเรื่องของ

ความปลอดภัยก็จะมีโครงการนี้อยู่เป็นระบบ Outsource ผสมกับทางเจ้าหน้าที่ของเราและของเมืองในเรื่องของการดูแลความปลอดภัย ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอะไรต่าง ๆ ก็จะมีจุดอยู่ 9 ป้อม มีใน Walking street ก็มีชุดพิเศษ มี Beach guard ชายหาด มีที่เกาะล้าน มีที่ศูนย์สั่งการ ๆ เหล่านี้ก็จะดูเรื่องของความปลอดภัย ในขณะที่เดียวกันทางฝ่ายเทศกิจก็ทำงานออกตรวจดูแลและก็ประสานเชื่อมโยงกัน...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 28 ตุลาคม 2559)

ส่วนป้องกันภัยพิบัติ: ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางบก และฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางทะเล

สำนักปลัดเมืองพัทยามีฝ่ายกู้ภัยทางทะเลและชายฝั่ง มีหน้าที่ตรวจตราดูแลนักท่องเที่ยว การกู้ภัยทางทะเล การประกาศเขตว่ายน้ำสำหรับนักท่องเที่ยวเพื่อป้องกันเรือทุกประเภทเข้าไปในเขตดังกล่าว สะดวกต่อการควบคุมและเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจอดเรือ ประเด็นที่สำคัญคือ เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวลงเล่นน้ำในหาดต่าง ๆ รวมถึงกีฬาทางน้ำทุกประเภท

อำนาจหน้าที่: อำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล ควบคุมมาตรฐานการให้บริการ มาตรฐานความปลอดภัยของผู้ประกอบการเรือที่ผ่านมา จะไม่ได้มีอำนาจโดยตรงแต่ได้บูรณาการการทำงานร่วมกับสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาพัทยา ตำรวจน้ำ ตำรวจท่องเที่ยว โดยให้ใช้พื้นที่ในการตั้งสำนักงาน ให้การอุดหนุนงบประมาณ โครงการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัย นักท่องเที่ยวทั้งทางบกและทางทะเล

เมื่อเกิดอุบัติเหตุทางน้ำ หน่วยงานแรกที่ต้องเข้าไปทำการช่วยเหลือคือ ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางทะเล เช่น เรือกู้ภัยต่าง ๆ ที่ต้องเข้าไปช่วยเหลือในเบื้องต้น จากนั้นจึงประสานรถเพื่อนำส่งโรงพยาบาล เมืองพัทยามีระบบเสียงตามสาย บริเวณชายหาดจอมเทียน จำนวน 1 แห่ง สำหรับเรื่องการประสานงานและประชาสัมพันธ์นั้น Call center เมืองพัทยา 1337 หรือศูนย์วิทยุจะเป็นหน่วยประสานเครือข่ายโดยประกาศแจ้งเหตุต่าง ๆ โดยศูนย์วิทยุจะเป็นหน่วยกลางในการประสานงานทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าไปช่วยเหลือตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน โดยระบุไว้ในแผนบูรณาการร่วมกันป้องกันและรักษาความปลอดภัยของเมืองพัทยา

เมืองพัทยา มีนโยบายขับเคลื่อนการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญอยู่หลากหลายนโยบายด้วยกัน และแปลงแผนยุทธศาสตร์ ลงมาวิสัยทัศน์ พันธกิจ จนกระทั่งเป็นโครงการย่อยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่น่าสนใจ มีทั้งโครงการที่เมืองพัทยาคือเจ้าภาพหลักในการปฏิบัติโดยตรงและโครงการซึ่งต้องบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานในเขตพื้นที่เมืองพัทยาที่เกี่ยวข้อง ดังที่ผู้วิจัยจะนำเสนอต่อไปนี้

1. นโยบายเมืองพัทยาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว

1.1 นโยบายร่วมขับเคลื่อน “พัทยา มีมากกว่าที่คุณคิด” (Pattaya city definitely more)

แนวทางการดำเนินงาน นโยบายร่วมขับเคลื่อน “พัทยา มีมากกว่าที่คุณคิด” เป็นนโยบายที่เสริมสร้างภาพลักษณ์และจุดแข็งของเมืองพัทยา (Pattaya city definitely more) ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้ทันสมัย ผลักดันเมืองพัทยา ให้พร้อมเป็นศูนย์กลางธุรกิจท่องเที่ยวและการลงทุนของอาเซียน เน้นทำการตลาดกับเครือข่ายการท่องเที่ยว เพื่อชูความได้เปรียบทางความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ โครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงระบบสารสนเทศ Smart tourism city และมอบความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว พร้อมก้าวเข้าสู่ยุคของเศรษฐกิจดิจิทัล

1.2 โครงการ Dynamic package ที่เป็นการขยายโอกาสทางการตลาดท่องเที่ยวเมืองพัทยา ให้เข้าถึงและเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม แม้ว่าสถานการณ์เศรษฐกิจโลกซบเซา แต่ด้วยการประสานการทำงานของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและให้ความสำคัญกับการจัดการความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว เมืองพัทยาจึงยังคงสามารถสร้างรายได้ด้านการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง และคาดการณ์ว่าจะเติบโตสู่อานาคตอย่างยั่งยืนต่อไป

1.3 นโยบายพัฒนาผ่านตลอด จราจรคล่องตัว “Welcome to Pattaya”

แนวทางการดำเนินงาน

1.3.1 Pattaya traffic master plan คือ แผนแม่บทเส้นทางการจราจร โดยกำหนดเส้นทางลัดสายหลัก 17 เส้นทางและสายรอง 11 เส้นทาง ครอบคลุมทั่วเมืองพัทยา (Pattaya shortcut) เพื่อช่วยให้เดินทางได้เร็วขึ้น ช่วยลดปัญหาการจราจรคับคั่ง พร้อมมีป้ายบอกเส้นทางเพื่อความสะดวกแก่ผู้สัญจร

1.3.2 การสร้างทางลัดระดับบริเวณทางแยกสายสำคัญ เพื่อลดปัญหาการจราจรตามมติชุมชน ได้แก่ ทางแยกพัทยากลาง ทางแยกพัทยาเหนือ ทางแยกพัทยาใต้ ทางแยกเทพประสิทธิ์ พร้อมระบบป้องกันน้ำท่วมขัง และแผนรับมือการจราจรระหว่างก่อสร้าง

1.3.3 การพัฒนาทางพิเศษเชื่อมโยงเครือข่ายจราจร รองรับระบบขนส่งเพื่อเป็นศูนย์กลางด้านคมนาคมของภูมิภาค

1.3.4 โครงการ ขับขี่ ปลอดภัย กระตุ้นเศรษฐกิจเมืองพัทยาดอกย้าภาพลักษณ์เมืองท่องเที่ยวที่น่าอยู่ของชาวพัทยาและนักท่องเที่ยว

1.3.5 โครงการ ศูนย์ควบคุมและสั่งการความปลอดภัย เมืองพัทยา เมืองพัทยา ใส่ใจดูแลคุณภาพชีวิตประชาชนและนักท่องเที่ยว โดยสร้างศูนย์ควบคุมและสั่งการความปลอดภัยเมืองพัทยา (Contact center) ปรับปรุงศูนย์ข้อมูลหลัก (Data center) พัฒนาระบบเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกันของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ หน่วยป้องกันเหตุร้ายบรรเทาสาธารณภัย หน่วยเคลื่อนที่เร็ว เข้าเผชิญเหตุและแก้ไขอุบัติเหตุต่าง ๆ หน่วยบริการงานด้านสาธารณสุขโลก และอำนวยความสะดวกทั่วไป ชุมชนและหน่วยงานอาสาเพื่อเข้าร่วม

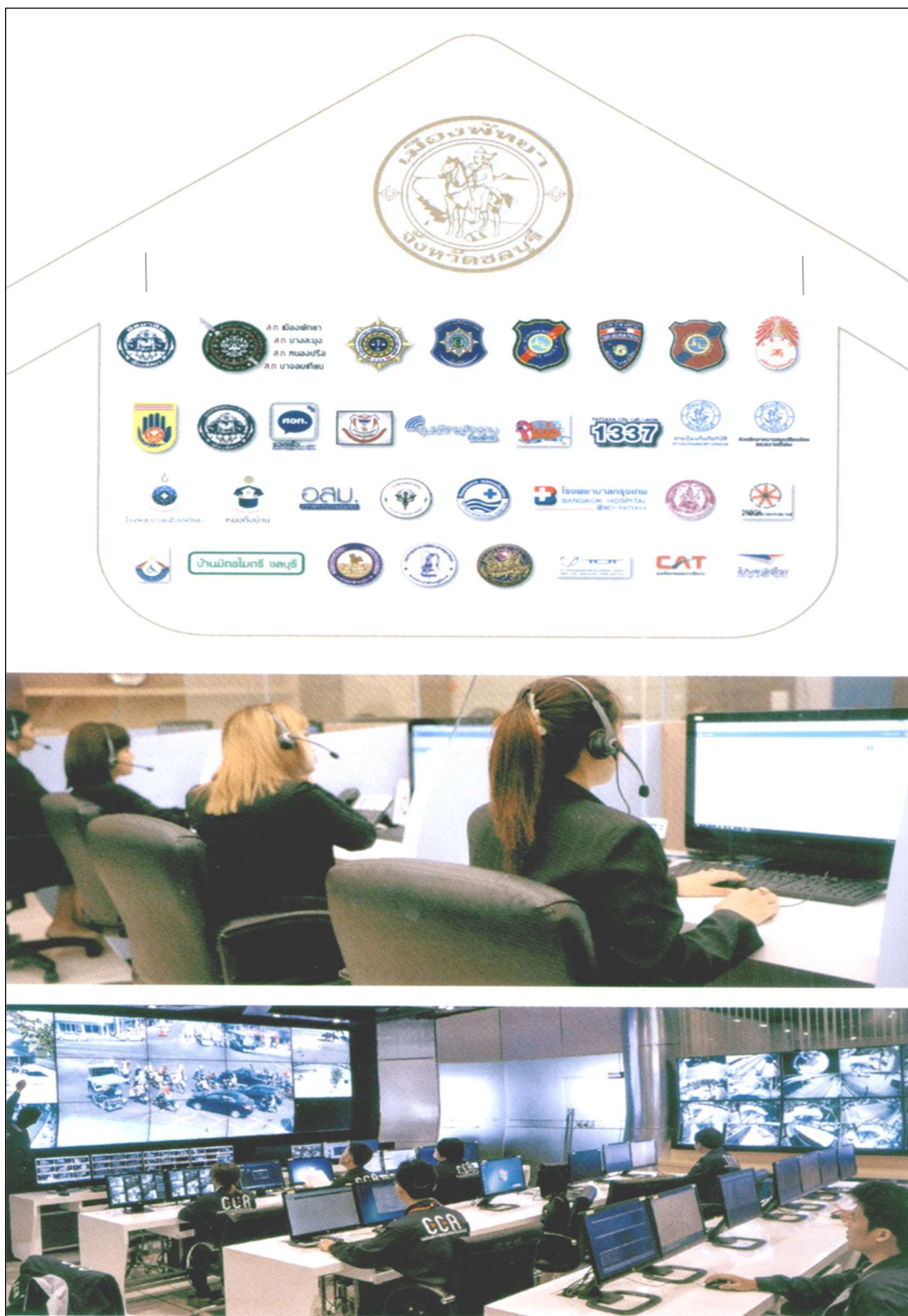
ปฏิบัติการ Pattaya team pro-active ผ่านช่องทาง Application Pattaya contact center และสายด่วน 1337

การปฏิบัติการเชิงรุกด้านความปลอดภัยของเมืองพัทยา มี 3 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

1. เฝ้าระวัง/ แจ้งเตือน ด้วยเทคโนโลยี Intelligence data center ผ่านห้องควบคุม CCR (Control and command room) ในการประมวลผลวิเคราะห์ 25 พุทธกิจกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในกล้องวงจรปิด บริเวณถนนเลียบริมชายหาดเพื่อป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้น

2. ตรวจสอบระงับเหตุ ด้วยการควบคุมแก้ไขสาธารณภัยอย่างเป็นระบบ
การประสานงานหน่วยงานภาครัฐด้วยมาตรฐานสากล Process of service (POS)

3. บรรเทาทุกข์ เป็นการบริการสาธารณะทั่วไปในการเข้าช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนอย่างครอบคลุม รวดเร็ว ทั่วถึงจากพืชมทิมทั้ง 37 หน่วยงาน



ภาพที่ 13 พัทยาทีมทั้ง 37 หน่วยงาน และศูนย์ควบคุมและสั่งการความปลอดภัยเมืองพัทยา (Contact center) (เมืองพัทยา, 2559 ข)



ภาพที่ 14 การเพิ่มประสิทธิภาพกล่องวงจรปิดเพื่อเพิ่มความปลอดภัยของเมืองพัทยา

พัทยาทีม นอกจากนี้ การพัฒนาเมืองพัทยาให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่น่าอยู่และมีความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพนั้น เมืองพัทยาได้บูรณาการการทำงานร่วมกันของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ชุมชนอาสา หน่วยเคลื่อนที่เร็ว เรียกว่า “พัทยาทีม” ซึ่งเป็นการบูรณาการการทำงานของ 37 หน่วยงาน ในการบริการสาธารณะเพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนและนักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยอย่างเต็มรูปแบบ และร่วมกันดูแลเมืองพัทยาตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง สลับสับเปลี่ยนกันไป



ภาพที่ 15 พัทยาทีม (เมืองพัทยา, 2559 ข)

หน่วยทัพพระยา 2310 หน่วยงานพิเศษแห่งแรกในอาเซียนซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันระหว่าง ฝ่ายกิจการพิเศษ ฝ่ายเทคนิค อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อพปร.) อาสาสมัครตำรวจ (อส.ตร.) มูลนิธิ ประชาอาสาเพื่อปฏิบัติภารกิจด้านการจัดการความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

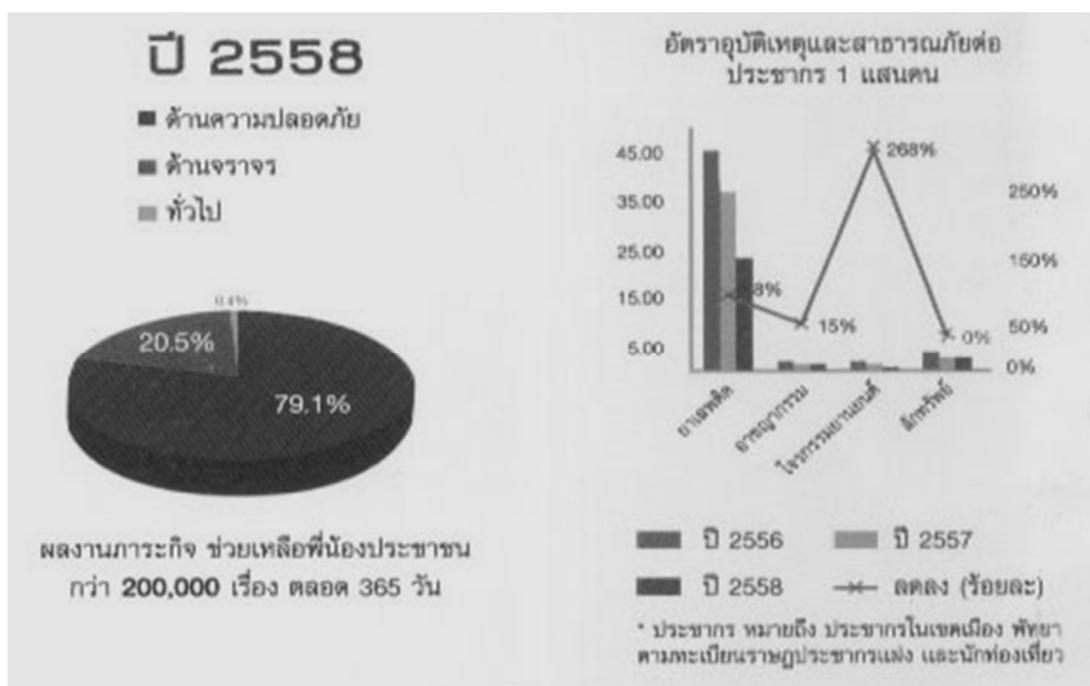


ภาพที่ 16 หน่วยทัพพระยา 2310 (เมืองพัทยา, 2559 ข)

สำหรับการปฏิบัติงานด้านระบบรักษาความปลอดภัยทางบกและกู้ภัยชายฝั่งเมืองพัทยา
 ในกรณีเกิดเหตุเจ้าหน้าที่จะเข้าช่วยเหลือถึงที่เกิดเหตุโดยใช้เวลาไม่เกิน 8 นาที และมีเจ้าหน้าที่
 ซึ่งประจำทั้ง 10 ปรากร (Kobun) คอยรับแจ้งเหตุร้าย อุบัติเหตุ สาธารณภัย และการจราจร
 โดยปฏิบัติงาน 7 วัน ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยและให้นักท่องเที่ยว
 มีความมั่นใจในกิจกรรมทางบกและทางน้ำ

นโยบายเมืองพัทยาปลอดภัยทั้งในและนอกบ้าน 24 ชั่วโมง

1. งานบริการสาธารณภัย: เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการสาธารณภัยแก่นักผจญ
 เพลิง เพื่อขยายขีดความสามารถเพื่อป้องกันระงับเหตุเมื่อเกิดอัคคีภัย และกรณีบรรเทาสาธารณภัย
 ต่าง ๆ เช่น การเพิ่มรถยนต์กู้ภัยและรถดับเพลิงชนิดบันไดเลื่อนอัตโนมัติ เพื่อช่วยเหลือกู้ภัยใน
 อาคารสูงรถดับเพลิงถึงสแตนด์เลส พร้อมบรรจุถังโฟม รถบรรทุกน้ำช่วยดับเพลิง รถยนต์เคลื่อนที่
 เร็วสำหรับฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางบก ถูกลมกู้ภัยแรงดันสูงสำหรับขกรถ วัสดุ และสิ่งก่อสร้าง
 ซึ่งมีความจำเป็นและเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติเข้าช่วยเหลือ



ภาพที่ 17 อัตราการเกิดอุบัติเหตุและสาธารณภัยของเมืองพัทยา (เมืองพัทยา, 2559 ข)

ศูนย์ควบคุมความปลอดภัยทางทะเลและสารสนเทศ เมืองพัทยา (KOBUN ปรากฏที่ 10) นอกจากนี้ นโยบายเมืองพัทยาลดภัยทั้งในและนอกบ้าน 24 ชั่วโมง ยังมีศูนย์ควบคุมความปลอดภัยทางทะเลและสารสนเทศ เมืองพัทยา (KOBUN ปรากฏที่ 10) เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และสร้างมาตรฐานความปลอดภัย โดยเพิ่มมาตรการที่สำคัญ ดังนี้

1. ติดตั้งระบบบันทึกภาพและติดตามเรือ
2. สำรวจและกำหนดเส้นทางเดินเรือพัทยา-เกาะล้าน กำกับดูแลการจราจรทางทะเลแก่เรือโดยสารขนาดใหญ่ ขนาดเล็ก และเรือเช่าเหมาลำ
3. ตรวจจับผู้โดยสารไม่สวมเสื้อชูชีพ และเฝ้าระวังเหตุทั่วไปบนเรือผ่านกล้องบันทึกจำนวน 4 ชุด ต่อ เรือ 1 ลำ รวมทั้งสิ้น 50 ลำ จำนวน 200 กล้อง
4. อุปกรณ์วิทยุแบบพกพา (Multimedia tracking headset) สำหรับ ลูกเรือ จำนวน 25 ชุด และอุปกรณ์แสดงเส้นทางเดินเรือตรวจสอบและรายงานตารางการเดินเรือ
5. เฝ้าระวังเหตุผ่านอุปกรณ์กล้องระยะไกลแบบ Thermal (กล้องระยะไกลชนิดตรวจจับความร้อน) ระยะทำการ 8 กิโลเมตร จำนวน 6 ตัว บันทึกและแสดงภาพเหตุการณ์จริงแบบ Real-time เชื่อมต่อยังศูนย์ควบคุม ฯ รายงานเหตุขอความช่วยเหลืออย่างทันที่ตรวจจับอัตราความเร็วที่ผิดปกติ ให้ความช่วยเหลือ และค้นหาผู้ประสบภัยกลางทะเล ยามค่ำคืน

นโยบายเพื่อสุขภาพ 5 มิติแห่งเมืองพัทยา มีโรงพยาบาลเมืองพัทยา สังกัดเมืองพัทยาดูแลด้านสุขภาพใน 5 มิติ โดย 4 มิติหลักที่เกี่ยวข้องกับกรอบงานวิจัย คือ มิติการป้องกัน มิติการรักษา มิติการฟื้นฟู และมิติอนามัยสิ่งแวดล้อม ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

แนวทางการดำเนินงาน

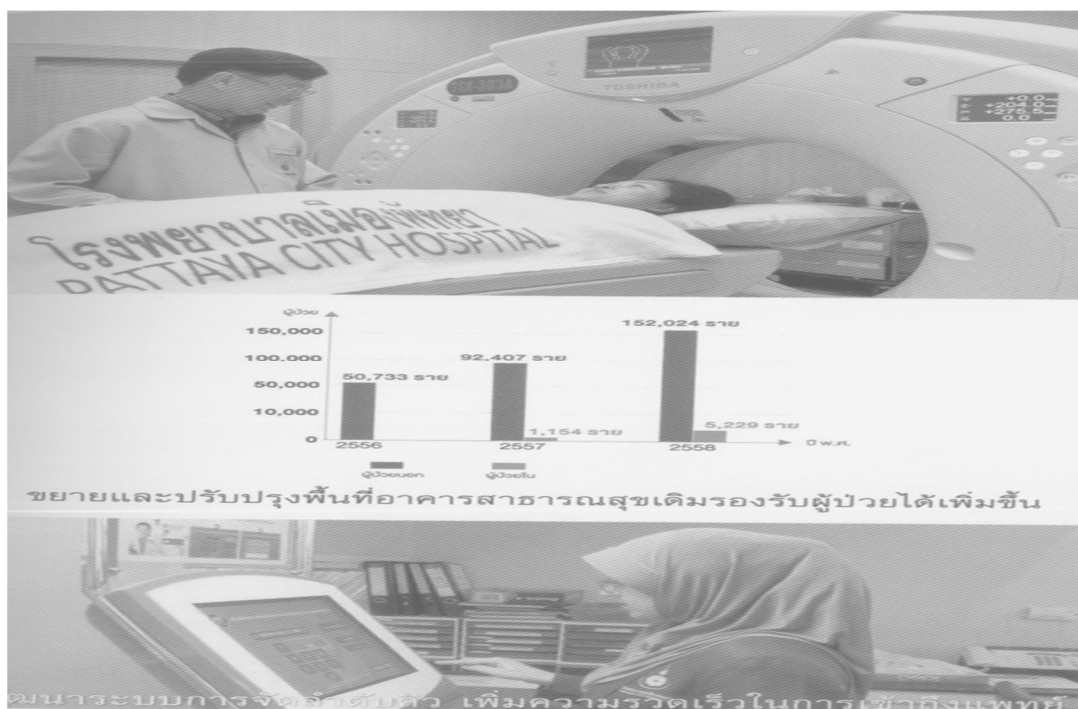
1. มิติการป้องกัน เป็นการป้องกันและควบคุม โรคติดต่อ โรคไม่ติดต่อ และโรคอุบัติใหม่ มีแนวทางการดำเนินงานได้แก่ 1) การสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังจาก 42 ชุมชนและ 185 จิตอาสาเคลื่อนที่เร็ว (SRR 7) ทำงานเชิงรุก รู้เร็ว แจ้งข่าวเร็ว ควบคุมโรคได้เร็ว 2) การฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ คอตีบ บาดทะยัก ครอบคลุม 42 ชุมชน 3) การสร้างการมีส่วนร่วม เฝ้าระวังควบคุมโรคอุบัติใหม่ เช่น Ebola แก่ผู้ประกอบการ โรงแรม ชุมชน โรงเรียน และ 4) การเสริมความรู้ด้านสุขอนามัย การป้องกัน เช่น โรคมือเท้าปาก โรค Legionella disease

2. มิติการรักษา เป็นรักษาโดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้วยเทคโนโลยีทันสมัยในราคาเทียบเท่าโรงพยาบาลรัฐ มีบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข จำนวน 800 คน สามารถรองรับผู้ป่วยนอก 600 คน/ วัน และรองรับผู้ป่วยใน จำนวน 110 เตียง มี Telemedicine ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้ผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์สามารถพูดคุยตอบโต้กันได้แบบ Real-time เช่นเดียวกับการสื่อสารผ่านระบบ Video conference ที่คู่สนทนาสามารถมองเห็นหน้าและสนทนา

กัน ได้ทั้ง 2 ฝ่าย ในการติดตามสัญญาณชีพ อาการผู้ป่วยขณะอยู่ในรถ Ambulance เชื่อมต่อทีม แพทย์ฉุกเฉินกู้ชีพทันทีที่มีบริการปรึกษาสุขภาพ Home call 103 912 ช่วยเหลือตัวเองได้ ใน เบื้องต้น พร้อมเพิ่มบริการ 4 คลินิกพิเศษ ได้แก่ คลินิกตรวจสุขภาพ Check-up clinic คลินิกผิวหนัง Skin clinic คลินิกโรคไตและศูนย์ไตเทียม Dialysis center คลินิกโรคหัวใจและหลอดเลือด Cardiovascular clinic

3. มิติการฟื้นฟู ได้จัดทำโครงการหมอบถึงบ้าน พักยา-เกาะล้าน โดยออกเยี่ยมและตรวจคัดกรอง สุขภาพผู้ป่วยทั้งหมดอย่างต่อเนื่อง โดยทีมสหวิชาชีพ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (อผส.)

โรงพยาบาลเมืองพัทยายังให้บริการครบวงจรครอบคลุมสิทธิการรักษาและสิทธิประกันสุขภาพสำหรับชาวต่างชาติ ซึ่งผู้ป่วยสามารถตรวจสอบจากบริการออนไลน์ถึงสิทธิคุ้มครอง เพื่อเพิ่มมั่นใจก่อนก่อนเข้ารับการรักษา



ภาพที่ 18 เทคโนโลยีการรักษาที่ทันสมัยโรงพยาบาลเมืองพัทยา (เมืองพัทยา, 2559 ข)

นอกจากนี้โรงพยาบาลเมืองพัทยายังมี ศูนย์แพทย์ชุมชนนานาชาติ เกาะล้าน (Central Medical Unit หรือ CMU) ซึ่งพร้อมด้วยทีมแพทย์ในการดูแลรักษาผู้ป่วยชาวไทยและต่างชาติ ดังนี้

1. กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน รักษาทันทีที่โดยบุคลากรทางการแพทย์ 43 อัตรา พร้อมเครื่องมือแพทย์ทันสมัย และมีเรือควานกู้ชีพ จำนวน 2 ลำ เรือลำเลียงผู้ป่วย 2 ลำ ด้วยระบบบริการรักษาพยาบาลทางไกล Telemedicine consultation กับทีมแพทย์ โรงพยาบาลเมืองพัทยา ตลอด 24 ชั่วโมง
2. เพิ่มมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยวและผู้ป่วย ด้วยบริการ Bed to bed solution advanced life support ในการส่งตัวผู้ป่วยไปยัง รพ.เมืองพัทยา ด้วยเรือควานลำเลียงสามารถลำเลียงผู้ป่วยที่จำเป็นต้องส่งต่อการรักษาอย่างรวดเร็ว ปลอดภัย
3. บริการสาธารณสุขชุมชน “หมอถึงบ้าน” ตรวจเยี่ยมผู้ป่วยถึงบ้าน ในการดูแลฟื้นฟูจนหายเจ็บป่วย



ภาพที่ 19 ศูนย์แพทย์ชุมชนนานาชาติ เกาะล้าน (Central Medical Unit) (เมืองพัทยา, 2559 ข)

มิตินามัยสิ่งแวดล้อม: งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

มีหน้าที่หลักในการ 1) ออกกลุ่มตัวอย่างและตรวจสอบคุณภาพความปลอดภัยของอาหาร และร้านจำหน่ายอาหารทั่วเมืองพัทยากว่า 5,000 แห่งอย่างต่อเนื่องควบคุมสารปนเปื้อนในอาหารให้เป็นไปตามมาตรฐานของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข หรือที่เรียกว่า โครงการอาหารปลอดภัย (Food safety) 2) ตรวจสอบน้ำดื่มหยอดเหรียญปลอดภัยเพื่อให้ผู้บริโภคมั่นใจเครื่องกรองน้ำ

ว่ามีความสะอาดปลอดจากสารปนเปื้อน 3) ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่โรงแรมและสถานประกอบการ ปรับปรุงให้ได้มาตรฐานอาหารสะอาด รสชาติอร่อย (Clean food good taste) อย่างต่อเนื่อง

นโยบาย ธรรมชาติ หาดสวย น้ำใส สงบ ปลอดภัย ให้ทะเลพัทยา: เป็นนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงภูมิทัศน์ ถนน ชายหาด และเส้นทางเมืองพัทยา

แนวทางการดำเนินงาน คือ ปรับปรุงแก้ไขทางเท้า แก้ไขทางหลุมบ่อ เพิ่มความปลอดภัยในการท่องเที่ยวให้มีความเป็นระเบียบ มีความปลอดภัยในการเดินท่องเที่ยว และเพิ่มความปลอดภัยชายฝั่ง โดยสร้างทุนแนวเขตว่ายน้ำรวม 26 เขต (ได้แก่ หาดจอมเทียน 12 เขต หาดพัทยา 5 เขต หาดวงศ้อมาศย์ 7 เขต เกาะล้าน 2 เขต)



ภาพที่ 20 นโยบาย ธรรมชาติ หาดสวย น้ำใส สงบ ปลอดภัย ให้ทะเลพัทยา (เมืองพัทยา, 2559 ข)

นโยบาย ร่วมเป็นหูเป็นตา พัทยาสะอาดน่าอยู่ น่านมอม

แนวทางการดำเนินงาน ได้แก่ 1) ปรับภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งไม้ ช่วยป้องกันอันตรายจากไฟฟ้าลัดวงจร บดบัง แสงสว่างทางเดิน ทางเข้าออก และป้ายบอกทางต่าง ๆ รวมถึงสร้างความปลอดภัย คุณภาพทัศนียภาพเมือง และหมั่นตรวจตราความแข็งแรงของป้ายโฆษณา และจัดเก็บป้ายที่ไม่เป็นระเบียบ ทำความสะอาดถนนแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ผู้สัญจรได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย 2) ควบคุมปริมาณสุนัขและแมวจรจัด เพื่อลดปัญหาและทำลายบรรยากาศการท่องเที่ยว

และป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า 3) สร้างทางลาดทั่วเมืองพัทยา เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ประชาชน ผู้สูงอายุและคนพิการ และนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ



ภาพที่ 21 นโยบาย ร่วมเป็นหูเป็นตา พัทยาสะอาดน่าอยู่ นามอง (เมืองพัทยา, 2559 ข)

นอกจากเมืองพัทยาแล้ว ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในบูรณาการการทำงานด้านการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวร่วมกับเมืองพัทยา โดยหน่วยงานในลำดับถัดไป มีภารกิจหลักที่สำคัญในการป้องกัน ปราบปราม และสนับสนุนส่งเสริมการทำงานร่วมกับเมืองพัทยา ดังนี้

สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา

ภารกิจความรับผิดชอบ: เป็นหน่วยงานหลักในการจัดสายตรวจออกตรวจป้องกันเหตุร้ายและความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้ง การรับแจ้งความร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

นอกเหนือจาก แผนงาน หรือนโยบายที่รับมาจากส่วนกลางคือสำนักงานตำรวจแห่งชาติแล้ว สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยายังให้ความสำคัญด้านการจัดการความปลอดภัยโดยบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการ การรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยวของตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ซึ่งนำมาเป็นแผนหลักในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา และนอกจากนี้ยังมี มาตรการป้องกันการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยว (วิ่งราวทรัพย์สิน,

ล้างกระเป๋) อีกมาตรการหนึ่งที่ได้จัดทำขึ้นสำหรับพื้นที่เมืองพัทยา เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการจัดการป้องกันเหตุร้าย และดูแลความปลอดภัยด้านแก๊งท่องเที่ยว



ภาพที่ 22 สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา (พทยานิวส์, 2560)

“...แผนงาน หรือนโยบายที่รับมาจากส่วนกลางคือสำนักงานตำรวจแห่งชาติก็จะเป็นส่วนหลัก เช่น แผนรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยวของตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ส่วนสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาของเราเอง ก็ต้องออกแผนมาปฏิบัติส่วนหนึ่งที่เป็นของหน่วยงานส่วนเล่มนี้คือ “มาตรการป้องกันดูแลการประทุษร้ายนักท่องเที่ยว ของเราเองครับ...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2559)

“...ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศปก. ท่องเที่ยว) ที่เราประชุมทุก ๆ วันจันทร์ ในแต่ละสัปดาห์ เป็นของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะ การดูแลนักท่องเที่ยว ปัจจุบันเป็นงานหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติแยกมาต่างหากอีกงานหนึ่งเลย ก็จะมีมาตรการเกี่ยวกับดูแลนักท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่จะต้องมาประชุมพูดคุยกันในทุกสัปดาห์...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2559)

“...เรามีแผนงานด้านความปลอดภัยของเราอยู่แล้วครับ หรือที่ปรากฏชัด ก็คือเรื่องวีรราวทรัพย์ เรามีมาตรการของเราอย่างชัดเจนในการดูแลเรื่องการวีรราวทรัพย์. ถ้าเกิดเหตุกับนักท่องเที่ยว. จะต้องแจ้งเข้ามาที่ศูนย์วิทยุ จากนั้นสายตรวจจะออกสกัด หรือกรณีที่นักท่องเที่ยวไม่ได้แจ้งเข้ามาทางศูนย์ ๆ อยู่ ๆ เดินเข้ามาแจ้งเอง เราก็ไม่รู้ว่าเหตุเกิดจริงหรือเปล่าก็จะมีมาตรการ

ในการ Recheck กลับไปอีกครั้งหนึ่งเช่นกัน...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2559)

ลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะนำเสนอ แผนรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว ของตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ซึ่งสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาใช้เป็นแผนหลักในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาโดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

แผนปฏิบัติราชการการรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยวของตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี

ตามที่รัฐบาลได้ประกาศเป็นนโยบายนำประเทศไทยไปสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 อย่างสมบูรณ์ โดยกำหนดคนนโยบายเป็น 2 ระยะ คือ ระยะเร่งด่วนจะเร่งเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งในและ ต่างประเทศ ประชาสัมพันธ์เชิญชวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยว และนโยบายการต่างประเทศและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ เร่งส่งเสริมและพัฒนาความสัมพันธ์กับเพื่อนบ้าน ส่งเสริม ผลประโยชน์ของชาติในองค์กรระหว่างประเทศ ซึ่งการจะไปสู่เป้าหมายดังกล่าวได้จะต้องเร่งแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวให้หมดไปทั้งในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและการให้บริการ ประเทศไทยได้รับการยอมรับว่าเป็นประเทศที่มีลักษณะความพร้อมทางกายภาพ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยว ดังนั้นในปีหนึ่ง ๆ มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากสร้างรายได้เข้าประเทศอย่างมหาศาล แต่ขณะเดียวกัน ประเทศไทยยังประสบปัญหาในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นอาชญากรรม การประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน การถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ รวมทั้งความปลอดภัยในการเดินทาง ปัญหาข้างต้นสร้างความไม่เชื่อมั่นสำหรับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ให้ลดน้อยลงจนกระทั่งหมดสิ้นไป

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคำสั่งที่ 276/ 2556 ลงวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2556 เรื่องให้ใช้แผน ปฏิบัติราชการ: การรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว ประจำปี พ.ศ. 2556 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อนำไปสู่แผนปฏิบัติการระดับต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม และให้หน่วยปฏิบัติต่าง ๆ จัดทำแผนรองรับและมีผลการปฏิบัติที่ชัดเจนรวมทั้งดำเนินการที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ 1) ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี 2) ตำรวจทางหลวง ตำรวจสันติบาล ตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตำรวจน้ำ เจ้าหน้าที่สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6 สาขาพัทยา 3) ส่วนราชการในพื้นที่ เช่น จังหวัดชลบุรี อำเภอบางละมุง 4) องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เมืองพัทยา เทศบาลตำบลห้วยใหญ่ เทศบาลตำบลนาจอมเทียน เทศบาลตำบลหนองปรือ 5) ภาคเอกชน เช่น สมาคมผู้ประกอบการ โรงแรม และ 6) ภาคประชาชนในพื้นที่

ตำรวจนครจังหวัดชลบุรี มีภารกิจหลักในการดำเนินการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันปราบปราม อาชญากรรม การอำนวยความสะดวก อำนาจความสะดวก และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ส่งเสริมส่วนราชการที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว และรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ

1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.1 จัดตั้งสายตรวจท่องเที่ยวประจำสถานีตำรวจ ดังนี้

1.1.1 ชุดปฏิบัติการสายตรวจท่องเที่ยวรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ให้สถานีตำรวจนครเมืองชลบุรี บางละมุง ศรีราชา สัตหีบ พนัสนิคม เกาะสีชัง เสม็ด บ้านบึง เมืองพัทยา แหลมฉบัง แสนสุข นาจอมเทียน จัดตั้งสายตรวจสถานีตำรวจละ 1 ชุดปฏิบัติการ ประกอบด้วย นายตำรวจระดับรองสารวัตร 1 นาย ประทวน 7 นาย ใช้รถยนต์จำนวน 2 คัน และรถจักรยานยนต์จำนวน 2 คัน

1.1.2 ชุดปฏิบัติการสายตรวจท่องเที่ยวรถยนต์ ให้สถานีตำรวจนครเมืองชลบุรี บางละมุง ศรีราชา เมืองพัทยา แสนสุข จัดตั้งสายตรวจสถานีตำรวจละ 1 ชุดปฏิบัติการ ใช้รถจักรยาน จำนวน 2 คัน เจ้าหน้าที่ตำรวจคันละ 1 นาย

1.1.3 ชุดปฏิบัติการสายตรวจท่องเที่ยวเรือยนต์ ให้สถานีตำรวจนครบางละมุง ศรีราชา เกาะสีชัง เมืองพัทยา แหลมฉบัง แสนสุข จัดตั้งสายตรวจสถานีตำรวจละ 1 ชุดปฏิบัติการ ใช้เรือยนต์ จำนวน 1 ลำ เจ้าหน้าที่ตำรวจ 2 นาย

1.2 ให้ชุดปฏิบัติการตามข้อ 1.1 ดำเนินการ ดังนี้

1.2.1 ออกปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวสำคัญในพื้นที่รับผิดชอบ โดยเน้นการปรากฏกายให้ประจักษ์แก่นักท่องเที่ยว

1.2.2 ให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกและให้บริการเมื่อได้รับการร้องขอจากนักท่องเที่ยว

1.2.3 เดินทางไปถึงสถานที่เกิดเหตุโดยเร็ว เมื่อได้รับแจ้งเหตุจากนักท่องเที่ยว และให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน

1.2.4 ดำเนินการป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรมและการก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว

1.2.5 ให้นำบูรณาการระดมพลอย่างทั่วถึงและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ร่วมกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว หรือสถานีตำรวจท่องเที่ยวที่อยู่ในพื้นที่โดยเฉพาะห้วงเทศกาล

สำคัญที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเป็นจำนวนมาก

1.2.6 หากมีปัญหาในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว หรือต้องการเจ้าหน้าที่ล่ามแปล ให้ประสานกับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว หรือสถานีตำรวจท่องเที่ยวที่อยู่ในพื้นที่

1.2.7 ในกรณีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเสียชีวิต ให้พนักงานสอบสวนในท้องที่เกิดเหตุ ประสานงานกับตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่ เพื่อประสานกับสถานทูตหรือสถานกงสุลของนักท่องเที่ยวสัญชาตินั้น รวมทั้งการติดต่อกับญาติของนักท่องเที่ยว แล้วรายงานผลดำเนินการพร้อมเอกสารไปยังกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเพื่อรายงานสถานทูตหรือสถานกงสุลนั้น ๆ และให้ถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 008.22/ 547 ลงวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 เรื่อง แนวทางการปฏิบัติกรณีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเสียชีวิตในประเทศไทย

1.3 ให้สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา บางละมุง ห้วยใหญ่ นาจอมเทียน หนองปรือ ร่วมกันจัดตั้ง ศูนย์บริการและรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวเคลื่อนที่ โดยจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัด สถานีตำรวจละ 8 นาย เป็นชุดปฏิบัติการประจำศูนย์บริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ 1 นาย สายตรวจ รถจักรยานยนต์ 2 คัน เจ้าหน้าที่คันละ 2 นาย และสายตรวจรถจักรยาน 2 คัน เจ้าหน้าที่คันละ 1 นาย สับเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ดังกล่าว โดยให้เข้าถึงนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ให้สามารถเคลื่อนย้ายไปในสถานที่ต่าง ๆ ตามสถานการณ์ที่จำเป็นร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่

1.3.1 การให้บริการ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และประชาชนทั่วไป รวมทั้งการรับแจ้งเหตุจากนักท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการนักท่องเที่ยวภายในศูนย์ ฯ

1.3.2 การอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญาเมื่อเกิดกรณีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับคดีอาญา ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ นำนักท่องเที่ยวส่งให้พนักงานสอบสวนและผู้เกี่ยวข้องงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่ที่สถานีตำรวจ อำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญาแก่นักท่องเที่ยวที่มาขอรับบริการ

1.4 ให้ทุกสถานีตำรวจจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและภาษาอังกฤษ ให้กับข้าราชการตำรวจในสังกัด โดยมุ่งเน้นข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรและประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ชุดปฏิบัติการสายตรวจท่องเที่ยวประจำสถานีตำรวจ เข้ารับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น ใช้ระยะเวลาอย่างน้อย 3 วัน โดยประสานกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและประสานงานกับสถาบันเพื่อจัดการฝึกอบรม

2. สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทธยา มีภารกิจ ดังนี้

2.1 ประสานกับเมืองพัทธยา และส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในจัดหาสถานที่ตั้ง ศูนย์บริการและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวอย่างบูรณาการ เพื่อให้สามารถบริการ นักท่องเที่ยวได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยคำนึงถึงความเหมาะสม ความสะดวก และความพร้อมในการ บริการ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มาจากหน่วยงาน ต่าง ๆ

2.2 ให้วางแผนการใช้กำลังด้วยการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำศูนย์บริการและรักษา ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ให้พิจารณาจากบุคลากร ความรู้เรื่องภาษา ความรับผิดชอบ โดยประสานกับ เมืองพัทธยา กรมเจ้าท่า การท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตำรวจน้ำ เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ประจำศูนย์บริการและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ตลอด 24 ชั่วโมง โดยให้มีคำสั่งกำหนด ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาที่ปฏิบัติ รวมทั้งกำหนดหน้าที่ ในการปฏิบัติอย่างชัดเจน

2.3 ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเรียบร้อย และรายงาน ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ซึ่งจะได้้นำเรียนผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีทราบ เพื่อตรวจสอบความพร้อม และกำหนดแนวทางการปฏิบัติตามแผนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อไป

2.4 ให้ระดมवादล้างอาชญากรรมในความผิดทุกประเภท เพื่อป้องกันอาชญากรรม ที่จะเกิดกับนักท่องเที่ยว ป้องกันนักท่องเที่ยวถูกฉ้อฉล และป้องกันการเกิดอุบัติเหตุทุกประเภทกับ นักท่องเที่ยวตามที่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติสั่งการ

2.5 ประสานการปฏิบัติงานกับกองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ซึ่งมี หน้าที่จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนหาข่าว ติดตามความเคลื่อนไหว การประทุษร้ายต่อบุคคล สถานที่ หรือการก่อวินาศกรรม อันมีผลกระทบต่อนักท่องเที่ยว โดยประสานงานร่วมกันในการ ระดมवादล้างอาชญากรรม ในความผิดทุกประเภท เพื่อป้องกันอาชญากรรมที่จะเกิดกับ นักท่องเที่ยว

3. หน่วยร่วมปฏิบัติการด้านความปลอดภัย ประกอบด้วยตำรวจ 4 หน่วยงานบูรณาการ ปฏิบัติหน้าที่ ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 276/ 2546 ลงวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2556 ประกอบด้วย

3.1 ตำรวจท่องเที่ยว มีภารกิจ 1) การประชาสัมพันธ์และดูแลแหล่งท่องเที่ยว 2) ดูแล ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว 3) เป็นหน่วยประสานงานช่วยเหลือและ

บริการนักท่องเที่ยว 4) ออกแผนรองรับการปฏิบัติในการดูแลและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

3.2 ตำรวจสันติบาล มีภารกิจ 1) สืบสวนหาข่าวและบูรณาการกับหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และหน่วยงานในท้องที่เมืองพัทยา 2) ออกแผนรองรับการปฏิบัติในการดูแลและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

3.3 ตำรวจน้ำ มีภารกิจ ดังนี้ 1) อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยทางน้ำให้กับนักท่องเที่ยว 2) ออกแผนรองรับการปฏิบัติในการดูแลและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

3.4 ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีภารกิจ ออกแผนรองรับการปฏิบัติในการดูแลและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

3.5 ตำรวจทางหลวง มีภารกิจ ดังนี้ 1) อำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเขตเมืองพัทยา 2) ออกแผนรองรับการปฏิบัติในการดูแลและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

ในการปฏิบัติงานแต่ละสถานีดำรวจจะระบุพื้นที่ออกปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ จากสถิติที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากเป็นพื้นที่เป้าหมาย และระบุช่วงเวลาในการออกปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ จากสถิติที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากเป็นช่วงเวลาในระหว่างปี เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการในการของบประมาณ

สำหรับการบังคับบัญชา มีรองผู้บังคับบัญชาตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี เป็นผู้รับผิดชอบด้านงานป้องกันปราบปราม กำกับ ดูแล และเร่งรัดการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด ตามแผนงานนี้

ส่วนด้านการสื่อสารนั้น จะมีศูนย์วิทยุ “ชลบุรี” เป็นแม่ข่ายในการติดต่อสื่อสาร ความถี่หลัก ส่ง 149.400 MHZ. รับ 355.200 MHZ. ความถี่รอง รับ-ส่ง 355.600 MHZ. และหมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร 038-274920, 038-275576, 038-260990

นอกเหนือจาก แผนรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยวของตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี แล้วในส่วน of สถานีดำรวจภูธรเมืองพัทยาเองก็มีการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว โดยประมวลจากเหตุที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อร่างกายและทรัพย์สิน เช่น วังราวทรัพย์สิน หรือ ล้วงกระเป๋า จึงได้จัดทำ มาตรการป้องกันการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยว (วังราวทรัพย์สิน, ล้วงกระเป๋า) ในพื้นที่เมืองพัทยา ขึ้นมาอีก

มาตรการหนึ่งเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจเมืองพัทยาในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวร่วมกัน ดังที่ผู้วิจัยจะเสนอรายละเอียดต่อไป

มาตรการป้องกันการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยว (วีรราวทรัพย์, ล้วงกระเป๋า)

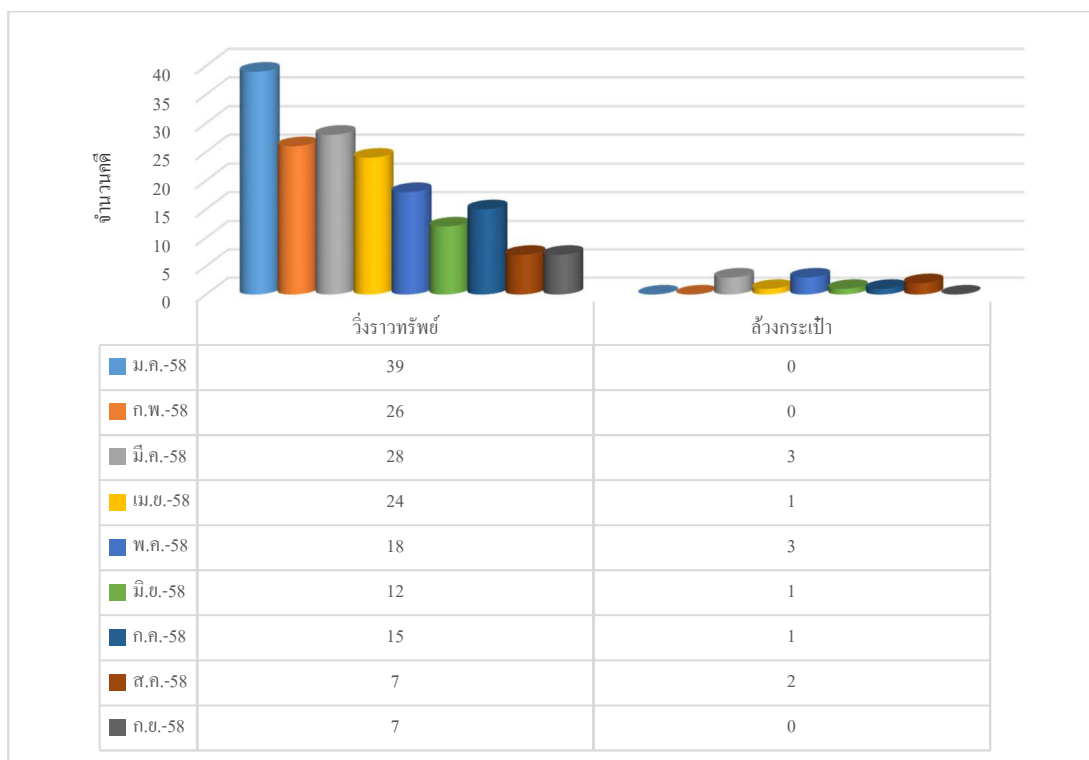
ในพื้นที่เมืองพัทยา

จากสถิติวีรราวทรัพย์และล้วงกระเป๋านักท่องเที่ยวที่เกิดในพื้นที่เมืองพัทยา ตั้งแต่เดือนมกราคม จนถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2558 พบว่า 1) ในเดือนมกราคมมีสถิติวีรราวทรัพย์สูงสุด คือ 39 คดี และเดือนสิงหาคม กับเดือนกันยายน มีสถิติวีรราวทรัพย์น้อยที่สุด คือ 7 คดี รวมมีสถิติวีรราวทรัพย์ทั้งสิ้น 176 คดี 2) สถิติการล้วงกระเป๋าที่มีการรับแจ้งเหตุ สูงที่สุดคือเดือน มีนาคม และ เดือน พฤษภาคม คือ 3 คดี ส่วนเดือน มกราคม กุมภาพันธ์ และกันยายน ไม่พบเหตุล้วงกระเป๋า รวมมีสถิติล้วงกระเป๋าทั้งสิ้น 11 คดี

การวิเคราะห์ข้อมูลเหตุวีรราวทรัพย์ในพื้นที่เมืองพัทยา พบว่า คดีวีรราวทรัพย์ในพื้นที่เดือนมกราคม-กันยายน พ.ศ. 2558 มีผู้เสียหายที่เป็นชาวต่างชาติมากที่สุดคือ จำนวน 97 ครั้งจาก 176 ครั้ง (มาตรการป้องกันการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยว, 2558)

ตารางที่ 12 สถิติคดีวีรราวทรัพย์ในพื้นที่เมืองพัทยา (มาตรการป้องกันการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยว, 2558)

ผู้เสียหาย	จำนวน (ครั้ง)
ชาวไทย	60
ชาวต่างชาติ	97
ไม่ทราบสัญชาติ	19
รวม	176

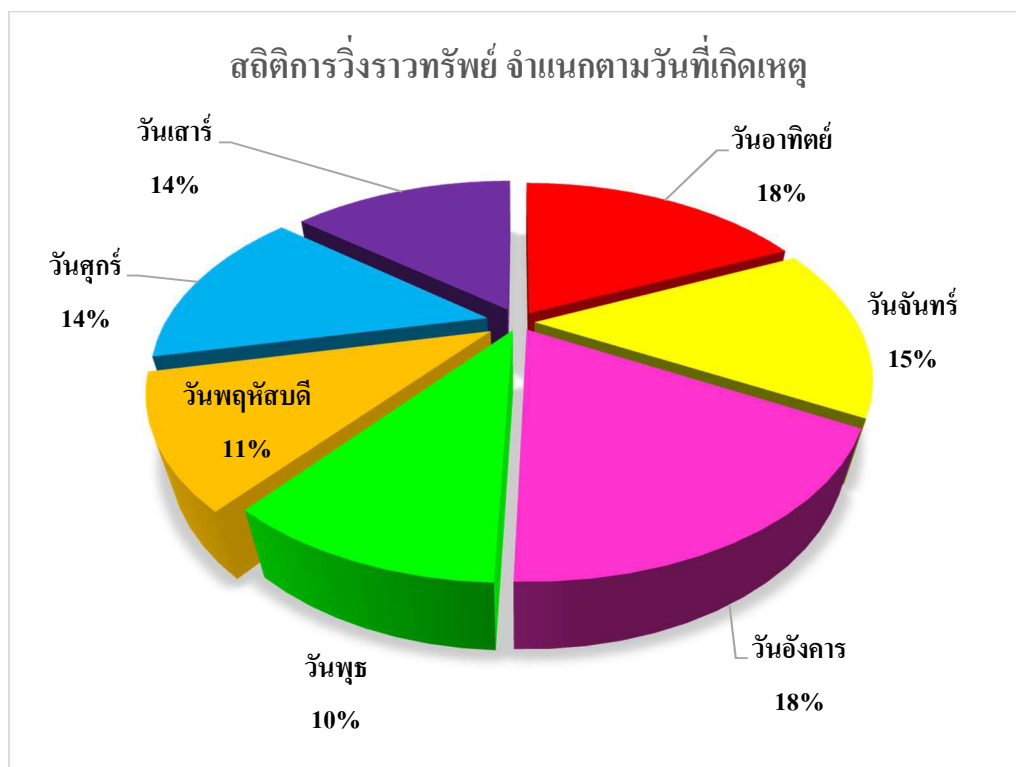


ภาพที่ 23 สถิติคดีวingsราวทรัพย์และสังกะเป้าที่เกิดขึ้นในพื้นที่เมืองพัทยา เดือนมกราคม-กันยายน พ.ศ. 2558 (มาตรการป้องกันการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยว, 2558)

ผลการศึกษาพบว่า จากการสืบสวนในเชิงลึกทำให้ทราบถึงกลุ่มแก๊งบุคคลและเยาวชนที่เข้ามาก่อเหตุวingsราวทรัพย์ จำนวน 12 แก๊งด้วยกัน และจากการเก็บข้อมูลสถิติคดีวingsราวทรัพย์ที่เกิดขึ้นพบว่า ผู้ก่อเหตุมักจะเลือกลงมือก่อเหตุกับผู้เสียหายที่เป็นผู้หญิงทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ (เช่น จีน รัสเซีย) และเมื่อวิเคราะห์จากสถิติเหตุวingsราวทรัพย์จำแนกตามวันที่เกิดเหตุ พบว่าวันที่เกิดเหตุสูงสุดคือ วันอาทิตย์ มีจำนวน 32 คดี วันอังคาร 31 คดี และวันจันทร์ 26 คดี สำหรับช่วงเวลาที่ก่อเหตุมากที่สุดคือ ช่วงเวลา 16.00-20.00 น. จำนวน 51 ครั้ง ช่วงเวลา 20.01-24.00 น. จำนวน 46 ครั้ง และ ช่วงเวลา 8.01-12.00 น. จำนวน 28 ครั้ง



ภาพที่ 24 แก๊งบุคคลและเยาวชนที่ก่อเหตุวิ่งราวทรัพย์สินในพื้นที่เมืองพัทยา (มาตรการป้องกันการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยว, 2558)



ภาพที่ 25 สถิติการวิ่งราวทรัพย์สินจำแนกตามวันที่เกิดเหตุ (มาตรการป้องกันการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยว, 2558)

มาตรการป้องกันเหตุวิ่งราวทรัพย์สินตามแผนรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยา ประกอบด้วยมาตรการที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. มาตรการประชาสัมพันธ์: มีแนวทางดำเนินการโดยทำการประชาสัมพันธ์โดยตรงให้แก่ผู้ประกอบการ โรงแรม ประชาสัมพันธ์กลุ่มทัวร์ของนักท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวสำคัญหรือบนรถทัวร์ที่นำส่งนักท่องเที่ยว รวมถึงการไปพบกลุ่มนักท่องเที่ยวที่โรงแรมเพื่อทำการประชาสัมพันธ์โดยตรง นอกจากนี้ยังประชาสัมพันธ์ตามงานท่องเที่ยวสำคัญเพื่อสร้างภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว การออกเดินรณรงค์ประชาสัมพันธ์ที่ Walking street และร่วมประชุมหารือกับตัวแทนสถานทูตจีน

2. มาตรการกักตัวสกัดจับ 24 ชั่วโมง มีแนวทางการดำเนินการโดยสกัดจับ ณ บริเวณประจำจุดกักตักสำคัญ 3 จุด ได้แก่ ประจำจุดกักตักรถทางหลวง ประจำจุดกักตักรถหน้าเมืองจำลอง ประจำจุดกักตักรถปราบศัตรูพืช

3. มาตรการป้องกันพื้นที่เสี่ยง มีแนวทางการดำเนินการ โดย หน่วยพิทยา 71 ประชุม สายตรวจนอกเครื่องแบบเข้าประจำจุดป้องกันเหตุในพื้นที่เสี่ยง สายตรวจนอกเครื่องแบบเข้า ประจำจุดพื้นที่เสี่ยง สายตรวจตำรวจอาสาประจำจุดป้องกันเหตุพื้นที่เสี่ยง

4. มาตรการเฝ้าระวังจุดเสี่ยง โดยเฉพาะช่วงเวลาที่เกิดเหตุ มีแนวทางการดำเนินการ โดยจัดตำรวจนอกคอกคอยเฝ้าระวังตามจุดเสี่ยงต่าง ๆ เช่น หน้าบิกซี หน้าร้านผักบึงลอยฟ้าบริเวณ พัทธาเหนือ ร้านสะดวกซื้อตามจุดเสี่ยงที่สำคัญต่าง ๆ เป็นต้น

5. มาตรการสอบสวนคดีที่นักท่องเที่ยวเป็นผู้เสียหาย

6. มาตรการสืบสวนขยายผล มีแนวทางการดำเนินการ โดยการสืบสวนเป็นกระบวนการ แสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐาน ซึ่งพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจได้ปฏิบัติไปตามอำนาจหน้าที่ ส่วนการสืบสวนขยายผลนั้นจะเป็นขั้นตอนสืบสวนหลังจากเกิดเหตุ คือ เมื่อเหตุการณ์เกิดขึ้นแล้ว และได้มีการสืบสวนหาตัวผู้กระทำผิดรวมถึงได้ตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษมาดำเนินคดีตามกฎหมาย แล้วนั้น แต่เพื่อทราบรายละเอียดแห่งความผิดของอาชญากรรม ก็จะต้องสืบสวนขยายผลหาข้อมูล ศึกษาวิเคราะห์สาเหตุแก่นแท้ของอาชญากรรมป้องกันมิให้เกิดเหตุดังกล่าวซ้ำอีก ซึ่งถือเป็นเรื่อง ที่สำคัญ

7. มาตรการป้องกันเหตุล้วงกระเป๋าในนักท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยา

การวิเคราะห์ข้อมูลเหตุล้วงกระเป๋าในพื้นที่เมืองพัทยา

คนร้ายที่ก่อเหตุในพื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็นสาวประเภทสอง โดยจะมานั่งรอบริเวณ ชายหาดพัทยา เมื่อนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินมาท่องเที่ยว ก็จะเข้าไปทำทีพูดคุยแล้วก็จะลงมือ ก่อเหตุในขณะที่นักท่องเที่ยวผลอ จากการรับแจ้งคดีล้วงกระเป๋าที่เกิดขึ้น พบว่า ผู้ก่อเหตุมักจะ เลือกลงมือก่อเหตุกับผู้เสียหายที่เป็นชายชาวต่างชาติ เช่น อินเดีย และ รัสเซีย

การดำเนินการ 1) ระดมกวาดล้าง กวดขัน จับกุม อย่างต่อเนื่อง โดยสถานีตำรวจภูธร เมืองพัทยาได้ดำเนินการระดมสรรพกำลังออกตรวจตรา กวดขัน จับกุมสาวประเภทสอง อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด 2) จัดทำประวัติสาวประเภทสอง เมื่อจับกุมได้แล้วจะดำเนินการจัดทำ ประวัติผู้กระทำผิดไว้อย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้ยังมีมาตรการอื่น ๆ ที่ดูแลด้านความปลอดภัยอีกหลายมาตรการ เช่น

- 8) มาตรการตรวจค้นบ้านพักบุคคลเป้าหมาย
- 9) มาตรการปล่อยแถวเพื่อแสดงกำลังในที่ชุมชน
- 10) มาตรการจัดทำประวัติบุคคลกลุ่มเสี่ยง
- 11) มาตรการควบคุมร้านทอง ร้านรับซื้อของเก่า
- 12) การจัดสายตรวจชายหาดออกตรวจป้องกันเหตุ
- 13) โครงการสองแถวปลอดภัย และ
- 14) โครงการสายตรวจ วอล์คกิ้ง สตรีท เป็นต้น

สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาพัทธยา

ภารกิจความรับผิดชอบ : เป็นหน่วยงานสนับสนุนหน่วยงานหลักในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว



ภาพที่ 26 สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6 สาขาพัทธยา (สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6 สาขาพัทธยา, 2559)

“...มาตรการในเรื่องการรักษาความปลอดภัยโดยเฉพาะเรื่องยานพาหนะทางน้ำมีความจำเป็นมากสำหรับนักท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์ของกรมเจ้าท่าในการยกระดับความปลอดภัยทางน้ำของเมืองพัทธยาที่เราเรียกว่า “พัทธยา โมเดล” มีมาตรการในการดำเนินการ 5 ด้าน มาตรการที่ 1 จะให้รายละเอียดไปเป็นเรื่องการจัดระเบียบพื้นที่ทางน้ำ (Zoning) มาตรการที่ 2 เรื่องของการควบคุมโดยการใช้เครื่องมือทางน้ำในเรื่องของระบบ AIS (Auto identify system) หรือการควบคุมในเชิงของเทคโนโลยี จะมีติดตั้งไว้กับเรือ เรือทุกลำในเขตพัทธยาเรารู้ความเร็วเขาในการดูแลควบคุม Monitoring และมีระบบ CCTV ที่ Monitor ในเรื่องปริมาณคนที่ผ่านเข้าออกท่าและลงเรือ รวมถึงควบคุมพฤติกรรมผู้โดยสาร และผู้ควบคุมเรือ มาตรการที่ 3 เรื่องความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน มาตรการ 4 เป็นมาตรการสร้างจิตสำนึก (Awareness) สำหรับความปลอดภัย ส่วนมาตรการสุดท้ายเป็นมาตรการปฏิรูปเรื่องข้อกฎหมาย...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2559)

ยุทธศาสตร์เพื่อยกระดับความปลอดภัยทางน้ำ พัทยา โมเดล (Pattaya model)

กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนตามนโยบายด้านการท่องเที่ยว ได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการด้านความปลอดภัย การส่งเสริมคมนาคมและท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ และสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนในการดำเนินยุทธศาสตร์ด้านความปลอดภัย ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ของกรมเจ้าท่า โดยกำหนดเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นพื้นที่นำร่อง (Pilot area) และได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อพิจารณาถึงมาตรการลดความเสี่ยง ปรับปรุงพัฒนาและกำหนดมาตรการบริหารจัดการความปลอดภัย รวมทั้งรูปแบบการจราจรทางน้ำของเรือในอ่าวพัทยา-เกาะล้าน รวมทั้งกำหนดพื้นที่กิจกรรมทางน้ำต่าง ๆ เช่น เรือลากูม Banana boat และพื้นที่จอดเรือโดยสาร ภัตตาคาร ให้เหมาะสม และไม่บดบังทัศนวิสัยและความสวยงามของอ่าวพัทยา

ยุทธศาสตร์เพื่อการยกระดับความปลอดภัยทางน้ำ “พัทยาโมเดล (Pattaya model)”

มี 5 มาตรการความปลอดภัยทางน้ำที่สำคัญ ประกอบด้วย

มาตรการที่ 1 จัดระเบียบพื้นที่ทางน้ำ (Zoning)

มาตรการที่ 2 กำกับดูแลและควบคุมการจราจรทางน้ำ (Monitoring)

มาตรการที่ 3 บูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐและเอกชน (Integration)

มาตรการที่ 4 สร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย (Awareness)

มาตรการที่ 5 ปฏิรูปกฎหมายให้สอดคล้องกับการพัฒนา (Legal reform)

ผู้วิจัยจึงนำมาสรุปเป็นแผนภาพ พัทยาโมเดล (Pattaya model) และเสนอรายละเอียดในมาตรการที่ 1-5 ดังรายละเอียดในลำดับถัดไป (ยุทธศาสตร์เพื่อการยกระดับความปลอดภัยทางน้ำ พัทยา โมเดล (Pattaya model), 2559)



ภาพที่ 27 ยุทธศาสตร์เพื่อการยกระดับความปลอดภัยทางน้ำ พัทยา โมเดล (Pattaya model)
(สรุปจากข้อมูลการให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2559)

มาตรการที่ 1 จัดระเบียบพื้นที่ทางน้ำ (Zoning)

เป็นการกำหนดขอบเขตการใช้พื้นที่ทางน้ำให้ชัดเจน เช่น การวางท่อนกำหนดเขตว่ายน้ำ/เขตกีฬาทางน้ำ เพื่อป้องกันมิให้เรือเข้าไปในพื้นที่ของนักท่องเที่ยว วางทวนเครื่องหมายจำกัดความเร็วเรือ (Speed limit) เพื่อให้เรือที่สัญจรลดความเร็วลงจนถึงระดับที่ปลอดภัย ซึ่งจะช่วยบรรเทาความรุนแรงและลดการเกิดอุบัติเหตุเรือ โคนกันได้ กำหนดเส้นทางเดินเรือ (Sea lane) ระหว่างอ่าวพัทยา-เกาะล้าน รวมทั้งกำหนดพื้นที่กิจกรรมทางน้ำต่าง ๆ เช่น เรือลากรัม Banana boat และพื้นที่จอดเรือโดยสาร/ ภัตตาคารให้เหมาะสม โดยไม่บดบังทัศนวิสัยและความสวยงามของอ่าวพัทยา ทั้งนี้ โครงการที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบพื้นที่ทางน้ำ (Zoning) ดังต่อไปนี้

1. โครงการกำหนดพื้นที่กิจกรรมทางน้ำ
2. โครงการวางทวนเครื่องหมายจำกัดความเร็วเรือ (Speed limit)
3. โครงการกำหนดเส้นแบ่งการจราจรและเส้นทางเดินเรือ (Sea lane)

มาตรการที่ 2 กำกับดูแลและควบคุมการจราจรทางน้ำ (Monitoring)

เป็นกำกับดูแลและควบคุมการจราจรที่เป็นมาตรฐานสากลในพื้นที่เศรษฐกิจท่องเที่ยว เช่น ศูนย์ควบคุมการจราจร (Vessel traffic control center) เพื่อควบคุมดูแลและให้คำแนะนำผ่านระบบวิทยุสื่อสารระหว่างเรือและศูนย์ควบคุมด้วยวิทยุได้โดยตรง ติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ในพื้นที่ที่ต้องเฝ้าระวังเป็นพิเศษ เช่น บริเวณท่าเทียบเรือ/ จุดจอดเรือสำคัญ สนับสนุนให้มีโครงการติดตั้งอุปกรณ์ AIS (Automatic identification system) สำหรับเรือโดยสารสาธารณะ เพื่อช่วยให้การบังคับใช้มาตรการควบคุมความเร็วในการเดินเรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นสามารถใช้ตรวจสอบตำแหน่งเรือ และเข้าช่วยเหลือได้ทันทีหากเกิดเหตุ โดยได้ดำเนินการ โครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและควบคุมการจราจรทางน้ำ (Monitoring) ดังต่อไปนี้

1. โครงการตรวจตราปราบปรามและการบังคับใช้กฎหมาย
2. โครงการศูนย์การควบคุมการจราจร
3. โครงการติดตั้งระบบแสดงตำแหน่งเรือ
4. โครงการติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด CCTV
5. โครงการจัดหาเรือตรวจการณ์

การดำเนินการในมาตรการที่ 2 นี้ มีขั้นตอนสำคัญ เช่น 1) ของงบประมาณปี 2559-2561 จำนวน 80 ล้านบาท สำหรับโครงการจัดหา ติดตั้งเพิ่มเติมระบบโทรทัศน์วงจรปิดและระบบเน็ตเวิร์กเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลรักษาความปลอดภัย (อาวพัทธาเกะล้าน) 2) สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6 ของงบประมาณปี พ.ศ. 2559 เพื่อจัดหาเรือกู้ภัยความเร็วสูงสี่สั้ม และเรือยนต์ตรวจการณ์ เพื่อใช้ในงานตรวจการณ์เดินเรือของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6 สาขาพัทลุง ตามพัทลุง โมเดล และ 3) จัดเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ โดยเพิ่มอัตราข้าราชการ 3 ตำแหน่ง พนักงานราชการ 2 ตำแหน่ง และจ้างพนักงานขนส่งประจำท่าเรือเพิ่มอีก 10 ตำแหน่ง รวมมีข้าราชการ 8 ตำแหน่ง พนักงานราชการ 5 ตำแหน่ง และพนักงานขนส่งประจำท่าเรือ 13 ตำแหน่ง ทำให้งานตรวจการณ์เดินเรือมีความทั่วถึงและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

มาตรการที่ 3 บูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐและเอกชน (Integration)

การสร้างมาตรฐานด้วยความปลอดภัยนั้น ไม่อาจดำเนินการได้ด้วยหน่วยงานเดียว แต่ต้องใช้ความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และพึงพาภาคเอกชนภายใต้กรอบความร่วมมือที่หลากหลาย ซึ่งแม้ว่ากรมเจ้าท่าได้ทำบันทึกความร่วมมือในการมอบอำนาจด้านการกำกับดูแลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจน้ำ กองทัพเรือ แล้วก็ตาม แต่ในปัจจุบันกรมเจ้าท่าต้องดำเนินการในเชิงรุกมากขึ้น โดยการขยายกรอบความร่วมมือให้ครอบคลุมถึงการประชาสัมพันธ์ การณรงค์ ด้านความปลอดภัย การช่วยเหลือกู้ภัย การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่าง ๆ ด้วย โดยกรมเจ้าท่า

ทำบันทึกความเข้าใจ (MOU) กับตำรวจน้ำ ตำรวจท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรี เมืองพัทยา กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้ประกอบการเดินเรือ ผู้ประกอบการ โรงแรม รวมถึงผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว เพื่อบูรณาการการดำเนินการ และประสานความร่วมมือ เพื่อยกระดับความปลอดภัยทางน้ำอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีโครงการที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐและเอกชน (Integration) ดังต่อไปนี้

1. โครงการมอบอำนาจ “เจ้าท่า” ให้แก่เมืองพัทยา และจังหวัดชลบุรี รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. โครงการเครือข่ายด้านความปลอดภัย

3. โครงการเครือข่ายช่วยเหลือกู้ภัย

4. โครงการความร่วมมือมาตรการความปลอดภัยทางน้ำและการประชุมเชิงปฏิบัติการ
มาตรการที่ 4 สร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย (Awareness)

กรมเจ้าท่ากำหนดให้ผู้ควบคุมเรือโดยสาร ต้องเข้ารับการอบรมเพื่อให้ตระหนักถึงความปลอดภัย จิตบริการ และความรับผิดชอบต่อสังคม อันนำมาสู่ใบรับรองความสามารถในการทำงานบนเรือโดยสารสาธารณะ เน้นการรณรงค์ (Campaign) และการประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวทางน้ำ ร่วมกับผู้ประกอบการเดินเรือ/ โรงแรม/ การท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยมีรางวัล Maritime Safety Award ให้กับผู้ประกอบการที่มีมาตรฐานความปลอดภัยทางน้ำที่ดีเยี่ยม โดยโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย (Awareness) มีดังต่อไปนี้

1. โครงการสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้กับผู้ควบคุมเรือโดยสารสาธารณะ

2. โครงการรณรงค์ (Campaign) และการประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว

3. โครงการรางวัล Maritime Safety Award

การฝึกอบรมผู้ประกอบการและผู้ทำการในเรือนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกที่ดี รวมถึงเพื่อออกประกาศนียบัตรรับรองความรู้ความสามารถ และมีการรณรงค์ด้านความปลอดภัยทางน้ำแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง

โครงการมอบรางวัล Maritime Safety Award และโครงการ “เสื้อชูชีพเก่า แลกใหม่ ปลอดภัยกว่า”

กรมเจ้าท่าได้จัดโครงการมอบรางวัล Maritime Safety Award และโครงการ “เสื้อชูชีพเก่า แลกใหม่ ปลอดภัยกว่า” โดยมี ผู้ประกอบการ ผู้ทำการในเรือ หน่วยงานรัฐและเอกชน เข้าร่วมในโครงการดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งในการส่งเสริมความปลอดภัยในกิจกรรมทางน้ำ

มาตรการที่ 5 ปฏิรูปกฎหมายให้สอดคล้องกับการพัฒนา (Legal reform)

ประเทศไทยถือเป็นประเทศในระบบนิติรัฐ (Legal state) อันมีการปกครองด้วยกฎหมาย แต่ในปัจจุบัน สภาพเศรษฐกิจสังคมมีความเจริญรุดหน้าไปมาก ทำให้เกิดกรณีกฎหมายก้าวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง กรมเจ้าท่าจะดำเนินการยกระดับด้านกฎหมายทั้งในเรื่องมาตรฐานเรือ อุปกรณ์ประจำเรือ มาตรฐานความรู้ความสามารถผู้ทำการในเรือโดยสารสาธารณะ การเพิ่มวงเงินความคุ้มครองในการประกันภัยสำหรับเรือโดยสารสาธารณะ รวมทั้งการพัฒนากฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้ประสบภัยทางน้ำ ซึ่งการปฏิรูปกฎหมายนี้จะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินมาตรการทั้งในเชิงป้องกัน กำกับดูแลและเยียวยาได้เป็นอย่างดี โดยมีข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. กฎข้อบังคับสำหรับการตรวจเรือว่าด้วยมาตรฐานเรือ อุปกรณ์ประจำเรือ สำหรับเรือเร็ว (Speed boat) เรือโดยสารสาธารณะ
2. ข้อบังคับ การสอบความรู้ว่าด้วยมาตรฐานความรู้ความสามารถผู้ทำการในเรือโดยสารสาธารณะ และเรือที่มีรูปแบบพิเศษ รวมถึงเรื่องบัตรประจำตัวผู้ควบคุมเรือสาธารณะ
3. กฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้ประสบภัยทางน้ำ

สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ส.ทท. 4 กก. 2 บก.ทท.)

ภารกิจความรับผิดชอบ: เป็นหน่วยงานสนับสนุนหน่วยงานหลักในการให้บริการให้ความช่วยเหลือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว



ภาพที่ 28 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

“...เรื่องแผนงาน นโยบาย โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตำรวจท่องเที่ยวทำเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัย. ผมขออธิบายเป็นแนวทางการดำเนินงานในภาพรวมนะครับ คือ ในส่วนของตำรวจท่องเที่ยวก็จะดูแลพื้นที่ จังหวัดชลบุรี และ จังหวัดระยอง แต่ในส่วนของที่ตั้งจะอยู่ที่พัทยา กำลังพลเรามี 45 นาย โดยจะมีตำรวจสายตรวจจะมีวันละ 3 ผลัด ออกตรวจผลัดละ 8 ชม. ทั้ง 24 ชม. ในเรื่องการจับว่าไปตรวจที่ไหนบ้าง เราดูปริมาณนักท่องเที่ยวว่าชาติไหนเยอะที่สุดและชาติไหนที่สุ่มเสี่ยงหรือพื้นที่ตรงไหนมีปัญหาบ่อยจะเน้นตรงนั้น..” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 8 กันยายน 2559)

“...ณ ปัจจุบันนักท่องเที่ยวจีนจะมีจำนวนเยอะที่สุด เฉลี่ย 10,000-15,000 คนต่อวัน และมีชาติอื่น ๆ รองลงมา เราได้จัดทำ เรื่องวงจรชีวิตของนักท่องเที่ยว นับจากที่เข้ามาในเมืองพัทยาจนกลับออกไป วิธีชีวิตเขาตั้งแต่เข้าจนเย็นเขาไปไหน ทำอะไรบ้าง เช่น หลังจากนักท่องเที่ยวจีนลงที่สนามบินสุวรรณภูมิหรือดอนเมือง ส่วนใหญ่จะพักที่ กทม. ก่อน 1 คืน วันถัดมาเขาจะเข้าพื้นที่พัทยา ตามโปรแกรมทัวร์ส่วนใหญ่จะมาเป็น Group จะมาแวะที่สวนเสือศรีราชาหรือบาง Group อาจจะไมแวะก็เข้าพัทยาเลย แล้วแต่จะเข้าช่วงสาย บ่ายหรือเย็น กลางวันส่วนใหญ่จะไปตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั้งทางธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น ไล่ไปตั้งแต่ตลาดน้ำ 4 ภาค เขาชิจรีย์ วัดญาณ ฯ และอาจจะเป็นจุดที่เป็นวัดหรือจุดที่ซื้อของที่ระลึก ช่วงนี้เราจะจัดสายตรวจตำรวจท่องเที่ยวดูแลตามจุดต่าง ๆ อาจจะด้วยเรื่องกำลังที่เรามีจำกัด เราพยายามเน้นตามโปรแกรมทัวร์

ที่ตรงไหนเขาไปกันเยอะ ๆ ตามห้วงเวลา เราจะจัดกำลังไปดูแลเป็นวงรอบ...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 8 กันยายน 2559)

“...มาตรการต่าง ๆ เช่น เฝ้าระวัง ช่วยเหลือ และปราบปราม คือ 8.00-9.00 น. เราจะอยู่ที่ท่าเทียบเรือบาลีสาย จะเอากำลังไปตรวจตรงนั้น ช่วง 10.00-11.00 น. เราจะอยู่ตรงชายหาดพัทยา ตรงนั้นนักท่องเที่ยวจีน เกาหลี อินเดียที่ลงเรือ Speedboat ข้ามไปเกาะล้าน เราจัดตำรวจไปเดินตรวจ ตรวจคนขายของ พนักงานเรือที่เป็นผู้พานักท่องเที่ยวเดินทาง ไปจนถึงใบอนุญาตต่าง ๆ ตรวจไกด์ตาม พรบ. ธุรกิจนำเที่ยวว่าเป็น ไกด์ถูกต้องไหม การแต่งกายถูกต้อง เหมาะสมหรือไม่ มีการเอาริศเอาเปรียบนักท่องเที่ยวบริเวณนั้นไหม ถัดจากเวลานั้นเราจะวนไปตรวจตามแหล่งท่องเที่ยวในช่วงบ่ายในพื้นที่เมืองพัทยาหรือพื้นที่ใกล้เคียงรอบ ๆ ต่อไปช่วงเย็นจะวนไปที่บาลีสายอีกครั้ง 17.00-22.00 น. ตำรวจก็จะตรวจเรื่องความปลอดภัยและตรวจมั่วคุกเทศก์ด้วย หลังจากนั้นวนไปตรวจตามแหล่งท่องเที่ยวกลางคืน สถานที่ที่เป็นโชว์ต่าง ๆ พวกอัลคาซ่า ทิฟฟานี่ และที่อื่น ๆ ที่กลุ่มทัวร์นิยมไป ช่วงดึกหลังเที่ยงคืนไปแล้วจะวนไปตรวจแถวเขาพระตำหนัก หลังจากตี 1 ไปแล้วจะไม่ค่อยมี เราก็เปลี่ยนจุดมาอยู่ ถนนพัทยาเหนือ ตัด ถนนพัทยาสาย 3 หลังจากนั้น 04.00-06.00 น. จะอยู่ใน Walking street ตำรวจท่องเที่ยวเรามีสายตรวจ Walking street ที่ทำงานตรงนั้นทุกวันตั้งแต่ 21.00-04.00 น. (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 8 กันยายน 2559)

“...บทบาทเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการเฝ้าระวัง คือได้จัดจุดตรวจต่าง ๆ และจะปรับตามสถานการณ์ ปรับตามเหตุที่เกิดขึ้นด้วย เพราะอาชญากรรมหรือเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่อาจจะมีการเปลี่ยนรูปแบบ เปลี่ยนจุด เปลี่ยนวันเวลา จะมีการนำสถิติที่เกิดเหตุ สถิติจากที่นักท่องเที่ยวมาแจ้งความลงบันทึกประจำวันที่ สภอ. เมืองพัทยา นำมาประกอบในการจัดสายตรวจ เพราะคนของเราอาจจะน้อยแต่เราต้องปรับทุกอย่างให้ทำงานได้เต็มที่และตรงประเด็นในการดูแลนักท่องเที่ยว...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 8 กันยายน 2559)

“...การปราบปราม และให้ความช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวเวลามีปัญหา เราจะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ TO (Tourist officer) เป็นเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือของตำรวจท่องเที่ยวประจำที่สถานีตำรวจท่องเที่ยว ตลอด 24 ชม. เราจะมีเบอร์สายด่วน 1155 ถ้าในพื้นที่เรารับผิดชอบจะเข้าที่สถานี ๆ เบื้องต้นถ้าเรื่องการประชาสัมพันธ์เราก็ประชาสัมพันธ์ทางโทรศัพท์ได้ แต่ถ้าเรื่องเกี่ยวกับเหตุหรือต้องการพูดคุยอาจจะเชิญเขามาพบที่สถานี ๆ หรือเหตุการณ์เร่งด่วนเราต้องเข้าไปช่วยเหลือ เราจะโทรแจ้งสายตรวจที่ปฏิบัติงานเข้าไปช่วยเหลือที่เกิดเหตุหน้างานก่อน ถ้าเป็นคดีอาญา คือตำรวจท่องเที่ยวไม่มีอำนาจสอบสวน แต่มีอำนาจจับกุมตาม พรบ. ถ้าเป็นคดีอาญาที่ต้องแจ้งความกับพนักงานสอบสวน หลังจากเราอำนวยความสะดวกเบื้องต้นแล้วเราจะแจ้งหรือ

นำเขาไปแจ้งความต่อที่โรงพัก สภอ. เมืองพัทยา หรือพื้นที่ที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนั้น ๆ ...”
(ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 8 กันยายน 2559)

“...เรื่องการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เรามี Facebook ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว ประชาสัมพันธ์เรื่องการทำงาน การออกตรวจ การจับกุมหรือการประชุมหารือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยหรือหน้าที่เราในเมืองพัทยา ไม่ว่าจะส่วนเราเองหรือที่เราร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในพื้นที่นอกจากนี้ มีการประชาสัมพันธ์ตามโรงแรมและประชุมกับทางผู้ประกอบการ โรงแรม ในรอบเดือนจะมีการประชุมของสมาคมโรงแรมด้วย เราก็เข้าร่วมประชุมด้วยมีการพูดคุยประชาสัมพันธ์แต่ทั้งนี้ผมมองว่าต้องอยู่ที่ตัวผู้ประกอบการเองว่าจะให้ความสำคัญหรือใส่ใจดูแลลูกค้าเขาขนาดไหน ถ้าเขาไม่เห็นความสำคัญไม่ทำอะไรเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยก็ทำให้เกิดเหตุได้ง่าย...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 8 กันยายน 2559)

“...เรื่องการปราบปรามคว่ำมีหน่วยไหนบ้างและประจำจุดไหน ที่ต้องเฝ้าระวังมากที่สุด น่าจะเป็นเกี่ยวกับทรัพย์สินเรื่องลักทรัพย์ ตามโรงแรมที่พักก็มี แต่เป็น โรงแรมระดับกลางลงมาที่มักเกิดเหตุบ่อย โรงแรมใหญ่ ๆ จะมีมาตรการการดูแลความปลอดภัยที่หนาแน่นดีกว่า เรื่องเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เรื่องกล้องวงจรปิด ช่องทางการเข้าออกของโรงแรมจะดูเป็นมาตรฐานกว่า แต่บางโรงแรมที่อาจจะไม่มีครบในส่วนองค์ประกอบที่ควรจะต้องมีในการดูแลลูกค้าของตัวเอง อาจจะเป็นช่องทางทำให้คนก่อเหตุอาศัยความหละหลวมหรือความไม่ครบถ้วนในการดูแลเข้ามาก่อเหตุในโรงแรม อีกส่วนจะเป็นพวกสาวประเภทสองที่ขายหาที่มักจะก่อเหตุกับนักท่องเที่ยวที่เดินตามชายหาด เข้ามาพูดคุย รบเร้า กอด และอาศัยจังหวะเปลื้องกระเป๋ายังหรือปลดเครื่องประดับ...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 8 กันยายน 2559)

“...สำหรับมาตรการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ เรามีอาสาสมัครคนไทยกับต่างชาติ เราได้จากที่เขาเต็มใจมาสมัครมา มีการเปิดรับสมัคร ตอนนี้เป็นกติกามาใหม่คือ 1 ปี เราจะรับแค่ 1 ครั้ง ทั้งคนไทยและต่างชาติ ก่อนจะรับเราก็มีการตรวจสอบประวัติก่อน เคยต้องคดีใหม่ หรือระหว่างต้องคดีใหม่ มีหน้าที่การงานเป็นหลักแหล่งใหม่ เราจะกำหนดให้เขาทำงานใน Walking street ร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมถึงงาน Event งานดูแลความปลอดภัยของเมืองพัทยาที่ทางพัทยายขอความร่วมมือมา เพราะเมืองพัทยามีงาน Event บ่อย ทุกเดือน ตอนนี้อาสาสมัครต่างชาติมี 30 คน คนไทย 127 คน...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 8 กันยายน 2559)

“...หลักเบื้องต้นในการดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว คือ เราดูตามปัญหาที่เกิดขึ้นเยอะที่สุดก่อน ทั้งออกไปดูแลและหาวิธีการแก้ไขด้วย ทั้ง 2 อย่างจะควบคู่กันไป บางทีเกิดเหตุวิ่งราวทรัพย์สินบ่อย ๆ ทำให้เกิดช่วงนั้น ทำให้เกิดเฉพาะนักท่องเที่ยวจีน ตรงนั้นอาจจะคนจีนพักเยอะ

คนจีนอาจจะไม่รู้ว่าการดูแลตัวเองในพื้นที่เมืองพัทยา เราก็มีการประชาสัมพันธ์ เพราะเรามีการตั้งด่านด้วยร่วมกับตำรวจทางหลวง เราจะมีการนำเอกสารไปประชาสัมพันธ์บนรถทัวร์ เพื่อให้เขาทราบในการดูแลตนเองระหว่างใช้ชีวิตในเมืองพัทยา...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 8 กันยายน 2559)

ยุทธศาสตร์ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (พ.ศ. 2559-2562) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

วิสัยทัศน์

“นักท่องเที่ยวต่างชาติไว้วางใจ ปฏิบัติภารกิจได้ตามมาตรฐานสากล”

พันธกิจ

1. ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
2. ให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
3. กำจัด-ต่อต้าน-ระงับยับยั้ง-ควบคุม ภัยคุกคามในด้านต่าง ๆ ที่เกิดกับนักท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติ-อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

4. การอำนวยความสะดวก คุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ-อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หรือแหล่งท่องเที่ยว ให้ได้รับความเป็นธรรม ถูกต้องตามหลักกฎหมาย และมีคุณภาพมาตรฐานสากล

5. ป้องกัน-ปราบปรามอาชญากรรมต่าง ๆ ที่เกิดจากการกระทำของชาวต่างชาติที่แฝงตัวมาในลักษณะของนักท่องเที่ยว

6. แสวงหาความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรทุกภาคส่วนเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

คำนิยามหลักองค์กร

“We serve, You’re safe”

“บริการและความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวคือสิ่งสำคัญของเรา”

นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

เป็นการประกาศเจตนารมณ์ขององค์กรที่จะดำเนินการและกำหนดนโยบายตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยผู้บริหารของแต่ละองค์กรจะต้องวางนโยบายเกี่ยวกับรัฐ สังคม สิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติ และมาตรการหรือโครงการ เพื่อให้บรรลุผลตามนโยบายขององค์กร ซึ่งทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีไว้ดังนี้

1. ด้าน รัฐ สังคม สิ่งแวดล้อม: ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยจิตสำนึกของ “ตำรวจ” เพื่อสร้างความสงบสุขให้กับประเทศชาติและสังคม

2. ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการ การอำนวยความสะดวกและมีความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน รวมทั้ง ไม่ถูกหลอกลวง เอารัดเอาเปรียบ

3. องค์กร: เป็นองค์กรที่มีศักยภาพ มีความสามารถสูง ปฏิบัติภารกิจตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมืออาชีพ

4. ผู้ปฏิบัติงาน: มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานมีสวัสดิการพื้นฐานตามสมควรและได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้า ในอาชีพแก่บุคลากรตามหลักความรู้ ความสามารถอย่างเป็นธรรมเสมอภาคและชัดเจน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไว้ จำนวน 4 ประเด็น ยุทธศาสตร์ดังนี้

1. บุคลากรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในทุกระดับ เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจ ในอำนาจหน้าที่และภารกิจ ดังนี้

1.1 งานดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

1.2 งานให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

1.3 งานกำจัด-ต่อต้าน-ระงับยับยั้ง-ควบคุม ภัยคุกคามในด้านต่าง ๆ ที่เกิดกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ-อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1.4 งานการอำนวยความสะดวก คุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ-อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หรือแหล่งท่องเที่ยว ให้ได้รับความเป็นธรรม ถูกต้องตามหลักกฎหมาย และมีคุณภาพมาตรฐานสากล สามารถขับเคลื่อนงานในแต่ละด้านตามที่กล่าวมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. บุคลากรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ งานด้านการป้องกัน-ปราบปรามอาชญากรรมต่าง ๆ ที่เกิดจากการกระทำของชาวต่างชาติที่แฝงตัวมาในลักษณะของนักท่องเที่ยวและสามารถปฏิบัติภารกิจดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. สร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรทุกภาคส่วนเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจในงานต่าง ๆ ตามข้อ 1.1-1.4 มีประสิทธิภาพสูงสุด

4. พัฒนาระบบการบริหารจัดการ, อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เพื่อใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจในด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ยุทธศาสตร์รองและกลยุทธ์

เพื่อให้บรรลุถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตามที่ได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (พ.ศ. 2559-2562) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามที่กล่าวมา จึงกำหนดให้มียุทธศาสตร์รองและกลยุทธ์ที่จะต้องดำเนินการประกอบไปด้วย 4 ยุทธศาสตร์รอง 14 กลยุทธ์ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ

ประกอบไปด้วย 5 กลยุทธ์ ดังนี้

- 1.1 กลยุทธ์พัฒนาโครงสร้าง
- 1.2 กลยุทธ์พัฒนาระบบบริหารจัดการ
- 1.3 กลยุทธ์พัฒนาการจัดทำแผน แนวทาง มาตรการ และการประเมินผล
- 1.4 กลยุทธ์พัฒนาบุคลากร
- 1.5 กลยุทธ์พัฒนาสถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องมือ เครื่องใช้

2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการปฏิบัติการ

ประกอบไปด้วย 3 กลยุทธ์ ดังนี้

- 2.1 กลยุทธ์การให้บริการ
- 2.2 กลยุทธ์การป้องกันและปราบปราม
- 2.3 กลยุทธ์การอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา

3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการสร้างความร่วมมือ

ประกอบไปด้วย 4 กลยุทธ์ ดังนี้

- 3.1 กลยุทธ์การชี้แจงและทำความเข้าใจกับหน่วยงานต่าง ๆ
- 3.2 กลยุทธ์บูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกัน
- 3.3 กลยุทธ์ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการกับหน่วยงานราชการ
- 3.4 กลยุทธ์สร้างเครือข่ายภาคประชาชน

4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการประชาสัมพันธ์

ประกอบไปด้วย 2 กลยุทธ์ ดังนี้

- 4.1 กลยุทธ์พัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์
- 4.2 กลยุทธ์แสวงหาช่องทางหรือรูปแบบในการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุม

ด่านตรวจคนเข้าเมืองพัทยา

ภารกิจความรับผิดชอบ: เป็นหน่วยงานสนับสนุนหน่วยงานหลักในการให้บริการให้ความช่วยเหลือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว



ภาพที่ 29 ด่านตรวจคนเข้าเมืองพัทยา

ภารกิจหลักของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นงานสองด้าน ได้แก่ งานบริการและงานความมั่นคง (Service and security) ที่จะต้องปฏิบัติไปพร้อม ๆ กัน

งานบริการ เป็นงานอำนวยความสะดวกในการเข้าและออกประเทศ เช่น งานขอยุ่ต่อในราชอาณาจักร งานเปลี่ยนประเภท VISA งานบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทย งานโครงการต่าง ๆ ที่จะชักจูงให้นักท่องเที่ยวเข้ามาประเทศไทยให้มากขึ้น ตลอดจนให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจ อยากกลับมาประเทศไทยอีกครั้ง หรืออยากท่องเที่ยวอยู่นาน ๆ ส่งผลให้มีเงินจากต่างประเทศเข้าสู่ประเทศไทยเพิ่มขึ้น

ส่วนงานความมั่นคง เป็นงานที่ขจัดคนต่างด้าวที่ผิดกฎหมายหรือเป็นบุคคลที่ไม่พึงปรารถนาให้ออกจากประเทศไทย ซึ่งจะมีทั้งการจับกุมปราบปราม ผลักดัน ส่งกลับ รวมถึงการขึ้นบัญชีเป็นบุคคลต้องห้ามไม่ให้เข้าประเทศไทยและงานโครงการต่าง ๆ ที่จะช่วยให้มีการทำงานด้านความมั่นคงได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

กล่าวได้ว่า การกิจทั้ง 2 ด้าน จะต้องใช้การบริหารในเชิงรุกเพื่อให้สามารถพัฒนาก้าวไปให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่มีลักษณะเป็น โลกาภิวัตน์ (Globalization) เพื่อให้เกิด “การบริการคนต่างด้าวที่ดีและในขณะที่เดียวกันการจัดคนต่างด้าวที่ไม่ดีไปพร้อม ๆ กัน อันเป็นที่มาของพันธกิจ (Mission) ที่ว่า “ Good guys in, Bad guys out.” เพื่อมุ่ง ไปสู่ นโยบายการพัฒนา ในลำดับต่อไป (เอกนรินทร์ ปันยานะ, 2547)

“...แผนงานของตรวจคนเข้าเมืองด้านความปลอดภัย คือ งานเราจะเป็นตาสั่ง 2 แขน ข้างหนึ่งเป็นความมั่นคง ส่วนอีกข้างเป็นเรื่องการบริการ เรามีหมวก 2 ใบ หมวกใบหนึ่งของเราเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพราะเราสั่งการงานภายใต้ของสำนักตำรวจแห่งชาติ หมวกอีกใบตามกฎหมายของพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 เราเป็นเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง หรือ Immigration officer ดังนั้นตามนโยบายหลักของสำนักตำรวจแห่งชาติ เราถึงเปรียบเสมือนมีตาสั่ง 2 แขน โดยข้างที่เป็นงานบริการจะยกสูงกว่า แต่ด้านที่เป็นเรื่องความมั่นคงจะให้น้ำหนักมากกว่า โดยไม่ทิ้งทั้ง 2 เรื่อง ...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 7 ตุลาคม 2559)

นอกจากยุทธศาสตร์ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (พ.ศ. 2559-2562) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แล้วด่านตรวจคนเข้าเมืองก็ยังยึดหลักการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว โดยมีแผนการปฏิบัติงาน การรักษาความปลอดภัย และให้บริการนักท่องเที่ยวของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยตรงดังที่ผู้วิจัยจะเสนอต่อไปนี้

แผนการปฏิบัติงาน การรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยวของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

วิสัยทัศน์

ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยมาตรฐานสากล ยึดความมั่นคงเป็นหัวใจในการทำงาน
Brand position; Smart enterprise of immigration

พันธกิจ

1. เพิ่มขีดความสามารถการควบคุมกระบวนการตรวจคนเข้าเมืองทั้งระบบ
2. ล้างปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติและคนต่างด้าวที่เป็นภัยต่อความสงบสุขของประเทศ

ให้ปรากฏผลเป็นรูปธรรม

3. แก้ปัญหาภาพลักษณ์ความล่าช้าในการตรวจคนเข้าเมือง ด้าน ตม. ท่าอากาศยานสากล
4. เร่งวางโครงสร้างกลไกขับเคลื่อนทุกด้านเพื่อเข้าสู่ Thailand 4.0
5. ตอบสนองการจัดระเบียบการควบคุมแรงงานต่างด้าวในการกิจคนเข้าเมืองทั้งระบบ

นโยบายของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

จากนโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. 2558-2564 สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นเจ้าภาพหลักใน 3 นโยบาย ประกอบด้วย

1. นโยบายปรับปรุงกลไกและพัฒนาศักยภาพการตรวจคนเข้าเมือง ในการติดตามตรวจสอบการเข้า-ออก การขอยุติต่อในประเทศไทย การพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องประสานความร่วมมือและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างใกล้ชิด

2. นโยบายการปรับปรุงกลไกและการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการเข้าเมือง ส่งเสริมพัฒนาระบบฐานข้อมูลร่วมกับประเทศเพื่อนบ้าน เพิ่มกลไกความร่วมมือระหว่างกันในการตรวจสอบการเข้าเมืองผิดกฎหมายอย่างเข้มงวด พัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่รัฐ ตลอดจนเพิ่มมาตรการทางกฎหมายและการบังคับใช้อย่างเข้มงวดต่อเจ้าหน้าที่รัฐที่ใช้อำนาจโดยมิชอบ

3. นโยบายพัฒนาระบบฐานข้อมูลคนเข้าเมืองและผู้หลบหนีเข้าเมืองให้มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน และเชื่อมโยงบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัย 3 ยุทธศาสตร์สำคัญ คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนามุ่งเสริมความมั่นคงของชาติ ยุทธศาสตร์แก้ไขปัญหาผู้หลบหนีเข้าเมืองทั้งระบบ และ ยุทธศาสตร์ความมั่นคงของไทยต่อประเทศรอบบ้าน พ.ศ. 2558-2564 โดยมีรายละเอียด และแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนามุ่งเสริมความมั่นคงของชาติ ประกอบด้วย 2 ยุทธศาสตร์สำคัญ ได้แก่

1.1 ยุทธศาสตร์การจัดระบบป้องกันเพื่อจัดระเบียบพื้นที่ชายแดน

แนวทางการดำเนินการ: พัฒนามีระบบแจ้งเตือน ระบบเฝ้าตรวจทางบกและทางทะเลในลักษณะเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน นำระบบภูมิสารสนเทศมาใช้ พัฒนาศักยภาพในการป้องกันและปราบปรามปัญหาด้านความมั่นคง

1.2 ยุทธศาสตร์พัฒนาข้อมูลและองค์ความรู้ด้านความมั่นคง

แนวทางการดำเนินการ: สนับสนุนและเร่งดำเนินการจัดทำข้อมูลและฐานข้อมูลเรือจัดระเบียบการเข้าออกทางทะเล นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุน เช่น ระบบควบคุมการจราจรและความปลอดภัยทางทะเล เป็นต้น

2. ยุทธศาสตร์แก้ไขปัญหาผู้หลบหนีเข้าเมืองทั้งระบบ ประกอบด้วย 2 ยุทธศาสตร์สำคัญ ได้แก่

2.1 ยุทธศาสตร์การจัดการปัญหาผู้หลบหนีเข้าเมืองที่อยู่ในประเทศไทย โดยมี 4 กลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ คือ

2.1.1 ชนกลุ่มน้อยและกลุ่มชาติพันธุ์ที่อพยพเข้ามาอาศัยอยู่เป็นเวลานานและกลับประเทศต้นทางไม่ได้ มีแนวทางการดำเนินการ คือ กำหนดสิทธิขั้นพื้นฐานในระหว่างรอกำหนดสถานะทางราชการ และ ทบทวน ปรับปรุง กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์การกำหนดสถานะและสิทธิต่าง ๆ

2.1.2 แร่งงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง 3 สัญชาติ มีแนวทางการดำเนินการคือ จัดระเบียบแรงงานต่างด้าวเพื่อจ้างงานอย่างถูกกฎหมาย คู่ครองสิทธิขั้นพื้นฐานในระบบผ่อนผัน ใช้กระบวนการชุมชนและทุกภาคส่วนสนับสนุนการแก้ปัญหา

2.1.3 กลุ่มนโยบายเฉพาะ เช่น ผู้หลบหนีภัยการสู้รบ โรฮิงจา เกาหลีเหนือ เป็นต้น มีแนวทางการดำเนินการ คือ ใช้กลยุทธ์การควบคุมทั่วไป

2.1.4 กลุ่มผู้หลบหนีเข้าเมือง มีแนวทางการดำเนินการคือ ใช้มาตรการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง ต่อผู้หลบหนีเข้าเมืองและผู้เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดจริงจัง เพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการตรวจคนเข้าเมืองให้ทันสมัย และเชื่อมโยงข้อมูลส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกประเทศ ติดตามเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิดสำหรับบุคคลจากประเทศที่สามที่ขอรับการตรวจลงตราเข้าประเทศไทย ซึ่งอาจขอรับการตรวจลงตราผิดประเภทหรืออยู่ต่ออย่างผิดกฎหมาย และมีพฤติกรรมที่เป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ

2.2 ยุทธศาสตร์การลักลอบหนีเข้าเมืองมาใหม่ มีแนวทางการดำเนินการคือ ใช้มาตรการเพิ่มความเข้มงวดในการป้องกัน/สกัดกั้นการลักลอบเข้าเมือง บังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ปรับปรุงกฎหมาย เผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมาย จัดเก็บข้อมูลประวัติบุคคลและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน พัฒนาระบบเข้า-ออกชายแดน โดยเฉพาะบัตรผ่านแดน ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน

2.3 ยุทธศาสตร์ความมั่นคงของไทยต่อประเทศรอบบ้าน พ.ศ. 2558-2564 ประกอบด้วย 2 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ได้แก่

2.3.1 ยุทธศาสตร์การรักษาความสงบเรียบร้อยบริเวณชายแดน มีแนวทางการดำเนินการคือ ปรับปรุงระบบการตรวจคนเข้าเมือง สนับสนุนความร่วมมือระหว่างประเทศรอบบ้านในการนำแรงงานเข้ามาอย่างถูกกฎหมาย

2.3.2 ยุทธศาสตร์การส่งเสริมพัฒนาทุกด้านในทุกระดับ มีแนวทางการดำเนินการคือ ร่วมมือระหว่างไทยกับประเทศรอบบ้านตามกลไกการพัฒนาที่มีในทุกระดับ

ส่งเสริมการลงทุน การค้าในเชิงสร้างสรรค์ บูรณาการกับภาคเอกชน พัฒนาระบบกลไกป้องกัน
แก้ไขภัยคุกคามข้ามชาติ

ผู้วิจัยสามารถสรุปหน้าที่และหลักปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัย
ด้านการท่องเที่ยว จาก วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ และมาตรการต่าง ๆ ของสำนักงาน
ตรวจคนเข้าเมือง รวมถึงการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ประกอบด้วยงานหลัก
5 ประเภท ได้แก่ 1) การตรวจบุคคล 2) การตรวจพาหนะ 3) งานบริการคนเข้าเมือง 4) งานสืบสวน
ปราบปราม และ 5) งานอื่น ๆ ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติมอบหมาย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การตรวจบุคคล

เป็นงานที่ยึดงานบริการควบคู่กับงานความมั่นคง ยึดหลัก “โดยคนดีต้องได้รับ
ความสะดวก รวดเร็ว คนร้ายต้องได้รับความยุ่งยาก” มีการตรวจสอบอย่างรัดกุมเคร่งครัดเข้มงวด

1.1 การตรวจหนังสือเดินทางหรือเอกสารที่ใช้แทนหนังสือเดินทาง ต้องสำรวจ
ความถูกต้องว่าออกโดยรัฐบาลของประเทศที่ผู้ถือสังกัดอยู่ และดูว่าถูกแจ้งยกเลิกแล้วหรือไม่
ไม่มีข้อห้ามมิให้เข้ามาในราชอาณาจักร และเมื่อพิจารณาลักษณะบุคคลรูปถ่ายกับตัวจริงต้อง
ตรงกัน ข้อมูลถูกต้องไม่มีร่องรอยการแก้ไข ไม่มีแทรกหน้าหรือฝ่าเล่ม บางครั้งต้องใช้การซักถาม
ประกอบ

1.2 การตรวจบัญชีเฝ้าดู คือ บัญชีรายชื่อบุคคลต้องห้ามเข้ามาในราชอาณาจักรและ
บุคคลที่มีหมายจับของทางราชการ

1.3 ตรวจโรคต้องห้าม ตามกฎกระทรวงแห่งพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522
หากปรากฏว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศผู้ใดยังมีได้ปลูกฝีป้องกัน ไข้ทรพิษหรือฉีควัคซีน ให้แพทย์
ตรวจคนเข้าเมืองทำการปลูกฝีหรือฉีควัคซีนเพื่อป้องกันโรคนั้นเสีย

1.4 สังเกตพฤติกรรมของบุคคล ที่เข้ามาใน 3 รูปแบบได้แก่ 1) บุคคลที่จะเป็นภัยต่อ
สังคมหรือราชอาณาจักร 2) บุคคลที่เข้ามาเพื่อค้าประเวณี หรือเพื่อค้าหญิงหรือเด็กหญิง ตาม
พระราชบัญญัติค้าหญิงและเด็กหญิง พ.ศ. 2471 3) บุคคลที่เข้ามาเพื่อค้ายาเสพติดให้โทษ หรือ
ลักลอบหนีภาษีศุลกากร

1.5 พิจารณาตรวจนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ที่อาจไม่มีเงินหรือปัจจัยในการยังชีพ
ตามที่กำหนดในประกาศกระทรวงมหาดไทย

2. การตรวจพาหนะ

เป็นการตรวจสอบการใช้พาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้เดินทางเข้ามาประเทศไทย ตาม
พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 โดยจำแนกตามประเภทยานพาหนะและเส้นทางในการเดิน
ทางเข้าออกประเทศ เช่น ทางอากาศโดยเครื่องบิน ทางน้ำโดยเรือ ทางบกโดยรถยนต์และรถไฟ

เป็นต้น คำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและปลอดภัยเป็นสำคัญ โดยทำการตรวจนักท่องเที่ยว เอกสารประจำยานพาหนะ และคนประจำยานพาหนะไปพร้อมกัน ตามความเหมาะสมของด่าน หรือช่องทางให้บริการนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ต้องให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยมิตรไมตรี สะดวกรวดเร็ว เกิดความประทับใจตั้งแต่เริ่มก้าวย่างเข้าสู่ประเทศไทย

“...งานตรวจบุคคลพาหนะ จะแบ่งทั้ง 2 อย่าง คือต้องบริการ ด้วย Service mind มีการบริการที่ดี แต่ในการตรวจทุกครั้งก็ต้องคำนึงถึงความมั่นคงของประเทศเป็นหลัก เนื่องจากเป็นหน่วยงานแรกที่คนต่างด้าวเมื่อเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรจะพบก่อนเป็นอันดับแรก...”

(ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 7 ตุลาคม 2559)

3. งานด้านบริการคนเข้าเมือง

เป็นการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อได้แก่ การตรวจลงตรา (Visa) เมื่อคนต่างด้าวหรือนักท่องเที่ยวที่มีความประสงค์จะเดินทางเข้ามาในประเทศไทย จะต้องได้รับการตรวจลงตราในหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางเสียก่อน เพื่อแสดงให้เห็นว่าได้รับอนุญาตให้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรได้ แต่การที่จะอยู่ในราชอาณาจักรได้นานเท่าใด ขึ้นอยู่กับประเภทของการตรวจลงตราที่ คนต่างด้าวนั้น ได้รับอนุญาต แบ่งออกเป็น 8 ประเภท ดังนี้

- 1) ประเภททูต (Diplomatic VISA) 2) ประเภทราชการ (Official VISA) 3) ประเภทคนอยู่ชั่วคราว (Non-Immigrant VISA) 4) ประเภทนักท่องเที่ยว (Tourist VISA) 5) ประเภทคนเดินทางผ่านราชอาณาจักร (Transit VISA) 6) ประเภทคนเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร (Immigrant VISA) 7) ประเภทคนเข้าเมืองนอกกำหนดจำนวนคนต่างด้าว ซึ่งจะเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรเป็นรายปี (Non-Quota Immigrant VISA) และ 8) ประเภท VISA on Arrival

โดยทั่วไปสถานทูตหรือสถานกงสุลไทยในต่างประเทศมีอำนาจตรวจลงตราได้โดยไม่ต้องขออนุมัติมายังสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองก่อน ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้ 1) คนต่างด้าวหรือนักท่องเที่ยวที่จะขอเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเกินกว่า 90 วัน 2) คนต่างด้าวหรือนักท่องเที่ยวที่ขอรับการตรวจลงตราประเภทคนเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร (การขอมิถิ่นที่อยู่มาจากต่างประเทศ) 3) หากมีการเปลี่ยนแปลงการตรวจลงตราสถานทูตหรือสถานกงสุลนั้นจะแจ้งให้สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองทราบ 4) กรณีคนต่างด้าวหรือนักท่องเที่ยว ได้รับการตรวจลงตราจากสถานทูตหรือสถานกงสุล ไทย ณ ต่างประเทศแล้ว ประสงค์จะท่องเที่ยวต่อไปหรือปฏิบัติการกิจยังไม่เสร็จ 5) นอกจากการรับตรวจลงตรา VISA จากสถานทูตไทยหรือสถานกงสุลไทย ณ ต่างประเทศ ประเทศไทยยังมีข้อตกลงพิเศษกับต่างประเทศหลายประเทศด้วยกัน ให้คนสัญชาติประเทศที่มีข้อตกลง สามารถเดินทางเข้ามาในประเทศไทยโดยไม่ต้องขอรับการตรวจลงตรา ก่อน โดยยกเว้นการตรวจลงตราและสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้ 30 วัน หรือ 90 วัน แล้วแต่กรณีเช่น

อังกฤษ ฝรั่งเศส หรือเกาหลี เป็นต้น หรือ 15 วัน เช่น จีน อินเดีย ปากีสถาน เป็นต้น 6) นอกจากนี้ ยังมีข้อตกลงอื่น เช่น เพื่อการลงทุน BOI, หรือเพื่อสัมพันธไมตรีเป็นการเฉพาะราย ทั้งนี้รัฐบาล จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติทราบ

“...ถ้าเข้ามาแบบยกเว้นการตรวจลงตรา (Exception VISA) เช่น ฝรั่งเศส ยุโรป อเมริกา ที่เข้ามา ได้โดยไม่ต้องใช้วีซ่า จะได้สิทธิ์ 30 หรือ 90 วัน แล้วแต่ประเทศที่ทำข้อตกลง และเมื่อเข้ามาแล้ว บางครั้งมีกิจกรรมอย่างอื่นที่ต้องทำนอกเหนือจากวัตถุประสงค์เดิม เช่น อาจมีการไปสมัครงานและ ดำเนินการทำใบอนุญาตทำงาน แต่ระยะเวลาที่เราอนุญาตให้อยู่ในเมืองไทยตั้งแต่เดินทางเข้ามา มัน ไม่เพียงพอ ก็ต้องขยายเวลาให้เขา โดยที่เขาก็แสดงเอกสารหลักฐานพร้อมเหตุผลที่เป็นไปตาม หลักเกณฑ์ที่สามารถอนุญาตให้อยู่ได้ ซึ่งถูกกำหนดใน พรบ. ตรวจคนเข้าเมือง มาตรา 34-35 ว่า สามารถขอยุ่ต่อในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวต่อไปได้อีก...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 7 ตุลาคม 2559)

4. งานสืบสวนปราบปราม

เน้นหนักไปทางด้านกรจับกุมคนต่างด้าวหรือนักท่องเที่ยวที่หลบหนีเข้าเมือง หรือ อยู่ในราชอาณาจักรเกินกำหนดที่อนุญาต หรือไม่แจ้งที่พักขณะพำนักอยู่ในประเทศไทย ประสาน ช่วยเหลือกรณีนักท่องเที่ยวประสบภัย หรือตกอยู่ในอันตราย ทั้งสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองหรือ ด่านต่าง ๆ ทั่วประเทศจะมีข้อมูลการเข้า-ออกของคนต่างด้าวหรือนักท่องเที่ยว อยู่ในศูนย์ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ส่วนมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวจะกระทำเฉพาะ บริเวณที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ณ จุดบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หรือเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่เห็นว่าจะไม่ปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เท่านั้น

แนวทางการดำเนินการ สำหรับวิธีการสืบสวนปราบปราม จะจัดเจ้าหน้าที่ชุดสืบสวน ออกหาข่าวในพื้นที่ที่มีคนต่างด้าวหรือนักท่องเที่ยวที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศไทยและ จัดชุดสายตรวจหรือชุดมวลชนสัมพันธ์ออกแนะนำระเบียบกฎหมายให้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวหนาแน่น หรือเยี่ยมชมตามที่พัก ที่มีคนต่างด้าวหรือนักท่องเที่ยวที่มีความเสี่ยง หรือเกิดปัญหาขึ้นบ่อยครั้ง เพื่อตรวจสอบพฤติกรรม ของนักท่องเที่ยวที่ไม่พึงปรารถนาดำเนินการจับกุมผลักดันกลับออกไปจากประเทศไทย

“...ถ้าเป็นคนดีเราก็ให้เข้า ถ้าเป็นคนไม่ดี เราจะ Protect ประเทศเราโดยการ Reject ให้เขาเดินทางไปยังประเทศอื่น หรือกลับประเทศตัวเอง งานผลักดันส่งกลับประเทศ คือ ไม่ให้มา ไม่ให้เข้า ไม่ให้อยู่ เป็นหลักความมั่นคงที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองยึดถือปฏิบัติ ..” (ตัวแทน หน่วยงานภาครัฐ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 7 ตุลาคม 2559)

“...ที่เมืองพัทยาเราก็ดำเนินการตามนโยบายหลักของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองหรือ Immigration bureau สโลแกนของเราคือ “Good guys in, bad guys out ...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 7 ตุลาคม 2559)

5. งานอื่น ๆ ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติมอบหมาย

งานอื่น ๆ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของแผนและนโยบายปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวต่างประเทศ เช่น การให้ตรวจสอบคนต่างด้าว หลบหนีเข้าเมือง หรืออาชญากรรม หรือผู้ก่อการร้ายที่แอบแฝงมาอยู่กับนักท่องเที่ยวโดยเน้นให้ ประสานการปฏิบัติงานร่วมกับ ตำรวจสันติบาล ตำรวจท่องเที่ยว เป็นต้น

“...งานปราบปรามของเราเป็นเชิงลึก เช่น อาชญากรรมข้ามชาติ ก็จะประสานงานกับหน่วยงานสถานทูตต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานระหว่างประเทศติดต่อผ่านองค์กรต่างประเทศของตำรวจไทยมายังสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 7 ตุลาคม 2559)

โรงพยาบาลบางละมุง

ภารกิจความรับผิดชอบ: เป็นหน่วยงาน สนับสนุนทางด้านการปฐมพยาบาล การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยผู้บาดเจ็บ และการรักษาพยาบาล ตลอดจนการให้ความรู้และการป้องกันโรค



ภาพที่ 30 ทักษิณภาพของบริเวณด้านหน้าอาคารอุบัติเหตุใหม่ โรงพยาบาลบางละมุง

“...แผนเรื่องความปลอดภัยในเมืองพัทยา เมืองพัทยาจะเรียกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมา ประชุมกัน เราดูแลรับผิดชอบเรื่องการรักษาพยาบาลเป็นหลัก หรือ เช่น กรณีที่เป็นเหตุการณ์ เฉพาะอย่างเรื่อง โรคมอร์. ส่วนแผนงานด้านความปลอดภัยของโรงพยาบาลก็จะมีอยู่แล้วเช่นกัน คือ แผนรองรับอุบัติเหตุหมู่ เป็นต้น...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 7 มิถุนายน 2559)

แผนรองรับอุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัย (Mass casualty) ของโรงพยาบาลบางละมุง

เนื่องจากโรงพยาบาลบางละมุงเป็นโรงพยาบาลทั่วไป ตั้งอยู่ในเขตเมืองพัทยาซึ่งเป็น สถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง และการดำเนินชีวิตของประชาชนและนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะใช้ ชีวิตในเวลากลางคืน โดยมีการบริโภคเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และขับขี่ยานพาหนะโดยขาด ความระมัดระวัง จึงเป็นโอกาสที่จะก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้สูง ซึ่งในแต่ละปีจะมีการอัตราการ เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจำนวนมากโดยส่วนใหญ่เป็นวัยรุ่น วัยทำงานและมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในกรณีที่มิผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุ หรือผู้ป่วยจากโรคต่าง ๆ ที่มีอาการหนักจำนวนมากจนเกิน อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำจะให้การรักษาพยาบาลได้ หรือมิผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุ เข้ามารักษาในคราวเดียวกันเป็นจำนวนมาก ให้ถือเป็นสถานการณ์ฉุกเฉินของอุบัติเหตุหมู่และ สาธารณภัย

วัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนรองรับอุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัย (Mass casualty)

เพื่อลดอัตราการตายและพิการของผู้บาดเจ็บอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการจัดรูปแบบ การรักษาพยาบาลผู้บาดเจ็บจำนวนมากในคราวเดียวกันจากอุบัติเหตุและสาธารณภัยอย่างรวดเร็ว รวมถึงเป็นการเตรียมความพร้อมให้แพทย์ พยาบาล และบุคลากรผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ รับผิดชอบต่อ ตนเองมีทักษะและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยทุกหน่วยงานจะต้องมีความพร้อม จัดเตรียม สถานที่ บุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์และเวชภัณฑ์ในการช่วยเหลือรักษาพยาบาลผู้บาดเจ็บจำนวน มากได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ต้องจัดให้มีเครือข่าย ระหว่างโรงพยาบาลให้สามารถประสานงาน และสนับสนุนช่วยเหลือกัน ได้อย่างมีระบบ และเพื่อให้หน่วยสนับสนุนอื่น ๆ เตรียมพร้อมที่จะให้ ความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที ในท้ายที่สุดเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของการรักษาพยาบาล ผู้บาดเจ็บจำนวนมากในคราวเดียวกันให้เกิดความเชื่อมั่นศรัทธาแก่ประชาชนและเพิ่มขวัญกำลังใจ แก่บุคลากรของโรงพยาบาล

วิธีดำเนินการ โรงพยาบาลบางละมุงกำหนดสถานการณ์ฉุกเฉินหรืออุบัติเหตุหมู่ กำหนดการใช้แผนและรหัสประจำ ดังนี้

1. การพิจารณาใช้แผนตามระดับความรุนแรง

แผนที่ 1 (ไม่รุนแรง)

ใช้รหัส จ. 11 ใช้สำหรับอุบัติเหตุหมู่ ที่มีผู้บาดเจ็บตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 20 คน ผู้บาดเจ็บหนัก ไม่เกิน 2 คน เกิดขึ้นระยะเวลาสั้น ๆ ไม่ต่อเนื่อง ใช้อัตรากำลังปกติของเจ้าหน้าที่งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินร่วมกำลังสนับสนุนบุคลากรทางการแพทย์ และพยาบาลจากเจ้าหน้าที่เวรตามปกติ ได้แก่ แพทย์เวรเฉพาะทางศัลยกรรม แพทย์เวรผู้ป่วยนอก แพทย์เวรอายุรกรรม แพทย์เวรศัลยกรรมกระดูก และเจ้าหน้าที่เวรจากหอผู้ป่วยต่าง ๆ

แผนที่ 2 (รุนแรงปานกลาง)

ใช้รหัส จ. 22 ใช้สำหรับอุบัติเหตุหมู่ขนาดใหญ่ มีผู้บาดเจ็บตั้งแต่ 20-30 คน หรือมีผู้ป่วยที่ต้องพินคินชีพ 3 คนขึ้นไป ไม่เกิน 5 คน เกิดขึ้นในระยะสั้น ไม่ต่อเนื่อง เกินกำลังปฏิบัติงานปกติของเจ้าหน้าที่อุบัติเหตุฉุกเฉิน ต้องประกาศใช้แผนหมู่ เพื่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลบางละมุง

แผนที่ 3 (รุนแรงมาก)

ใช้รหัส จ. 33 ใช้สำหรับอุบัติเหตุหมู่ขนาดใหญ่มาก มีผู้บาดเจ็บตั้งแต่ 30 คนขึ้นไป หรือมีผู้ป่วยที่ต้องช่วยพินคินชีพ 5 คน หรือคาดว่าจะไม่สิ้นสุดมีลักษณะต่อเนื่อง จนต้องขอความช่วยเหลือจากโรงพยาบาลใกล้เคียง โรงพยาบาลศูนย์ และส่วนกลาง

ตารางที่ 13 แผนรองรับอุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัย (Mass casualty) (โรงพยาบาลบางละมุง, 2559)

การพิจารณา	แผน 1	แผน 2	แผน 3
รหัส	จ. 11	จ. 22	จ. 33
ลักษณะเหตุการณ์	ไม่รุนแรง	รุนแรงปานกลาง	รุนแรงมาก
จำนวนผู้ป่วยหนัก	1-2 คน	มากกว่า 3 คน ไม่เกิน 5 คน	มากกว่า 30 คนขึ้นไป
อัตรากำลังเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่เวรปกติของ	เจ้าหน้าที่เวรปกติของ	เจ้าหน้าที่ทั้งหมดใน
ในเวลาราชการ	ER , OPD, OR และ Ward	ER , OPD, OR, Ward และ หน่วยงานสนับสนุนของ โรงพยาบาล	โรงพยาบาล และ โรงพยาบาลใกล้เคียง
อัตรากำลังเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่เวรปกติของ	เจ้าหน้าที่ทั้งหมดใน	เจ้าหน้าที่ทั้งหมดใน
นอกเวลาราชการ	ER , OPD, OR และ Ward	โรงพยาบาล	โรงพยาบาลและ โรงพยาบาลใกล้เคียง

เมื่อมีสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บเป็นจำนวนมาก หรือมีผู้ป่วยหนัก จำนวนหลายคนมารักษาในคราวเดียวกันจนเกินกำลังของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำจะให้การ รักษาพยาบาลได้เพียงพอทันสถานการณ์ ให้ปฏิบัติดังต่อไปนี้

1.1 ในเวลาราชการ ให้หัวหน้าอุบัติเหตุและฉุกเฉินหรือผู้รักษาการแทนรายงาน แพทย์เวรงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และผู้อำนวยการโรงพยาบาลหรือผู้รักษาการแทนทราบทันที เพื่อรับทราบสถานการณ์และพิจารณาประกาศใช้แผนรองรับอุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัย

1.2 นอกเวลาราชการ ให้พยาบาลหัวหน้าเวรงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน รายงานแพทย์ เวรงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลหรือผู้รักษาการแทนทราบทันที เพื่อรับทราบสถานการณ์และพิจารณาประกาศใช้แผนอุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัย ตามลำดับ ดังนี้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล รองผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และแพทย์เวรงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

2. การประกาศใช้แผน

เมื่อเกิดสถานการณ์อุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัยขึ้น ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลหรือ ผู้รักษาการแทนตัดสินใจ หรือให้แพทย์เวรงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินประกาศใช้แผนรองรับ อุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัยของโรงพยาบาล และพยาบาลงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินกวดกริ่งสัญญาณ อุบัติเหตุหมู่ นำ 11 ครั้ง นาน 15-20 วินาที แล้วให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ประกาศข้อความ ดังนี้

“แพทย์และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางละมุงทุกท่านโปรดทราบ ขณะนี้เกิด มีผู้ป่วยมารับ การรักษาจำนวนมาก ขอเริ่มแผนรองรับอุบัติเหตุหมู่สาธารณภัย ที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน”

โดยประกาศ จำนวน 3 ครั้ง เพื่อให้ผู้รับผิดชอบตามแผนได้เริ่มปฏิบัติหน้าที่ จากนั้นเว้น 2 นาที จึงกวดกริ่งสัญญาณอุบัติเหตุหมู่ครั้งที่ 2 และให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ประกาศข้อความเดิม อีก 3 ครั้ง

3. การประกาศยกเลิกแผน

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลหรือผู้รักษาการแทนหรือแพทย์เวรงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน สั่งประกาศยกเลิกแผน โดยให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ประกาศข้อความ ดังนี้

“ขณะนี้เหตุการณ์ได้เข้าสู่ภาวะปกติแล้ว ขอยกเลิกการปฏิบัติการตามแผนรองรับ อุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัย ขอให้เจ้าหน้าที่กลับเข้าปฏิบัติงานตามปกติ”

ประกาศ 2 ครั้ง เว้น 2 นาที แล้วประกาศซ้ำอีก 2 ครั้ง

4. กรณีได้รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 ประชาสัมพันธ์ และ ห้องฉุกเฉิน (Emergency room หรือ ER) จะประสานงาน กัน เพื่อตรวจสอบข้อมูลและติดตามสถานการณ์ ER ส่งทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (Emergency medical services หรือ EMS) ออกไป ณ จุดเกิดเหตุทันทีเพื่อรายงานสถานการณ์ ปฐมพยาบาล และ

เคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บส่งโรงพยาบาล กรณีผู้บาดเจ็บจำนวนมาก ให้ EMS ทีมใหญ่ออกไปช่วยและตั้งศูนย์อำนวยการ ณ จุดเกิดเหตุ (กรณีจำเป็น) ขณะเดียวกันผู้บาดเจ็บจะได้รับการช่วยเหลือปฐมพยาบาล และนำส่งโรงพยาบาลโดย ตำรวจ หน่วยกู้ชีพกู้ภัย ญาติ หรือพลเมืองดี

4.2 ผู้บาดเจ็บที่ส่งมา ER จะได้รับการรักษาตามขั้นตอนตามปกติ แต่มีการระดมบุคลากรจากภายในโรงพยาบาลมาช่วยก่อน โดยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลหรือหัวหน้าเวรงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินรายงานเหตุการณ์ให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลหรือผู้รักษาการแทนทราบ กรณีผู้บาดเจ็บตามปริมาณของความรุนแรงของแผนอุบัติเหตุหมู่ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลหรือผู้รักษาการแทนเป็นผู้ตัดสินใจตั้งประกาศใช้แผนรองรับอุบัติเหตุและฉุกเฉิน กดกริ่งไซเรนอุบัติเหตุหมู่ และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประกาศเสียงตามสาย เพื่อให้ผู้รับผิดชอบตามแผนได้ทราบและเริ่มปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

5. การแบ่งหน้าที่ปฏิบัติงาน

5.1 ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่อำนวยการและประสานงานทั่วไป ควบคุมงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนด้วยความสงบเรียบร้อย

5.2 ฝ่ายรักษาพยาบาล ทำหน้าที่รับและคัดกรองผู้บาดเจ็บ ตรวจวินิจฉัยให้การรักษาพยาบาลสภาพความรุนแรงของผู้บาดเจ็บ โดยแบ่งเป็นจุดต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 จุดคัดกรอง เป็นบริเวณรับผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บและและตรวจแยกประเภทตามความรุนแรงโดยใช้บัตรแยกประเภทผู้บาดเจ็บผูกที่ข้อมือ แล้วส่งไปรักษาตามจุดต่าง ๆ สถานที่ คือ บริเวณจุด รับ-ส่ง ผู้ป่วย หน้าอาคารสำนัก สุขศิริการ

5.2.2 จุดสีเขียว เป็นบริเวณรับผู้บาดเจ็บเล็กน้อย สถานที่ คือ ด้านหน้าห้องศูนย์ประสานรับรองส่งต่อ

5.2.3 จุดสีเหลือง เป็นบริเวณรับผู้บาดเจ็บปานกลาง สถานที่ คือ บริเวณในห้องคัดกรองงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

5.2.4 จุดสีแดง เป็นบริเวณรับผู้บาดเจ็บหนักบาดเจ็บรุนแรง สถานที่ คือ ห้องช่วยฟื้นคืนชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

5.2.5 จุดสีดำ เป็นบริเวณรับผู้บาดเจ็บที่หมดหวังหรือ เสียชีวิต สถานที่ คือ อาคารชลาลัย

5.3 ฝ่ายสนับสนุน มีหน้าที่สนับสนุนฝ่ายการรักษาพยาบาลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว เป็นระเบียบเรียบร้อยและปลอดภัยได้แก่ งานบริหาร งานเภสัชกรรม งานชั้นสูตร งานเอกซเรย์ งานหน่วยจ่ายกลาง งานทันตกรรม และงานเวชกรรมฟื้นฟู

6. บัตรผู้ป่วยอุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัย มี 2 ชนิด และมีวิธีการใช้ ดังนี้

6.1 บัตรผูกข้อมือผู้บาดเจ็บ ณ จุดเกิดเหตุ EMS เป็นผู้ใช้ เป็นบัตรผูกข้อมือผู้บาดเจ็บ ณ จุดเกิดเหตุ จะมีแถบสีตามประเภทผู้บาดเจ็บ และมีเลขที่บัตรกำกับตัวอย่างบัตรผูกข้อมือที่จุดเกิดเหตุ แถบสีมี 4 สี ตามประเภทผู้บาดเจ็บ คือ เขียว, เหลือง, แดง, ดำ

6.2 บัตรผู้ป่วยอุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัย (ใช้ใบการ์ดระบุอุบัติเหตุที่มีแถบสีตามระดับความรุนแรงของผู้ป่วย)

6.3 วิธีการใช้บัตร

เมื่อผู้บาดเจ็บมาถึงจุดคัดกรองให้ผู้รับผิดชอบที่จุดคัดกรอง เอาบัตรผูกข้อมือผู้บาดเจ็บ โดยฉีกแถบสีให้ตรงกับอาการของผู้บาดเจ็บ พร้อมใช้ปากกาเคมีเขียนที่บัตรผู้ป่วยอุบัติเหตุหมู่ ฯ มุมขวาด้านบน ให้ตรงกับแถบสีที่ฉีก ดังนี้

บาดเจ็บเล็กน้อย (สีเขียว) แถบสีล่างสุดของบัตรผูกข้อมือ คือ สีเขียว

เจ็บปานกลาง (สีเหลือง) จะต้องฉีกแถบสีเขียวออกให้เหลือแถบล่างสุดเป็นสีเหลือง

เจ็บสาหัส (สีแดง) จะต้องฉีกแถบสีเขียวและเหลืองออกให้เหลือแถบล่างสุดเป็นสีแดง

เสียชีวิต (สีดำ) จะต้องฉีกแถบสีเขียว, เหลือง และ แดง ออกให้เหลือแถบล่างสุดเป็นสีดำ

เมื่อต้องการขอเลือด หรือใช้ภาพวินิจฉัยทางการแพทย์เอกซเรย์ (X-RAY) ให้ใช้

ปากกาเคมีเขียนจุดสีของผู้บาดเจ็บที่มุมล่างด้านซ้ายของบัตรผู้ป่วยอุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัย แล้วฉีกรอยปรุของกระดาษ ส่งไปขอเลือดหรือ X-RAY

กรณีส่งผู้บาดเจ็บไปที่จักษุรักษาพยาบาลแล้ว แพทย์ผู้ทำการรักษาประเมินสภาพ

ผู้บาดเจ็บต่าง ๆ ไปจากจุดคัดกรองให้ใช้สติ๊กเกอร์สี เขียว เหลือง แดง ติดทับแถบล่างสุดของบัตรผูกข้อมือ และใช้ปากกาเคมีเขียนแก้ไขที่บัตรผู้ป่วยอุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สาขาพัทยา

ภารกิจความรับผิดชอบ: ทำหน้าที่ประสานในการส่งนักท่องเที่ยวกลับประเทศ และ รายงานผลให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาทราบ



ภาพที่ 32 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สาขาพัทยา

“...เกี่ยวกับมาตรการจัดการความปลอดภัย คือ เวลามันเกิดมีเหตุอะไร เราจะมี ททท. สำนักงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เป็นหน้าด่านที่จะรับเรื่อง สมมติเกิดเหตุกับนักท่องเที่ยวได้วัน มีการออกข่าวทาง Social media สำนักงานจะต้องเข้าไปดูแล้วเกิดอะไรขึ้น และเขาจะติดต่อมาที่เราว่ามีคดีอย่างนี้ เกิดอะไร อย่างไร ตอนนี้ผลเป็นอย่างไร จะเป็นหน้าที่เราในการติดตามว่าคดีเป็นอย่างไร และรายงานให้พื้นที่ทราบ คือ เป็นการรับเรื่องมาและดูว่าจะช่วยเหลืออย่างไร ..” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2559)

“...แผนงานหรือนโยบายด้านความปลอดภัยที่เราเกี่ยวข้อง จะเป็นเรื่องร้องเรียนที่ส่งเข้ามา เช่น ไปใช้บริการบริษัททัวร์นี้แล้วไม่ได้บริการตามที่ต้องการ ร้านอาหารสกปรก โรงแรมบริการไม่ดี หรือโดนขโมยเงิน แต่เมื่อเรารับเรื่องแล้วจะรวบรวมและแจ้งไปให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๆ อีกที โดยจะมีศูนย์ที่คอยรับเรื่องร้องเรียน คือศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ก็จะมีผู้แทนคือท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดในแต่ละจังหวัดจะเป็นคนดูแลเรื่องเหล่านี้ ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดจะมีออฟฟิศในจังหวัดชลบุรี เป็นศูนย์รับจดทะเบียน

บริษัทนำเที่ยว จดทะเบียนมีคุณเทศก์ อะไรที่เกี่ยวกับเรื่องการท่องเที่ยวและเป็นศูนย์รับเรื่อง การร้องเรียนด้านการท่องเที่ยว เวลาเกิดอุบัติเหตุกับนักท่องเที่ยวก็จะมีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูจะเยียวยา อย่างไรบ้าง ทางนั้นจะทำงานกับตำรวจท่องเที่ยว...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2559)

“ในส่วนของ ททท. หลังจากมีการจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจะมีหน้าที่ ในเรื่องการตลาด การประชาสัมพันธ์เป็นหลัก ด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เรื่องศูนย์ช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวในพื้นที่จะมีท่องเที่ยวในจังหวัดจะดูแลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และมีตำรวจท่องเที่ยวที่ ดูแลในเรื่องการรักษาความปลอดภัยการจับกุมที่เกี่ยวข้องกับคดีนักท่องเที่ยว ที่ถามมาเรื่องนโยบาย ในแผนเราไม่มีเรื่องการจัดการความปลอดภัยโดยตรงแต่เป็นการส่งเสริมให้คนมาท่องเที่ยวในพื้นที่ นั้นเป็นหลักเสียมากกว่า...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2559)

“...ส่วนมาตรการด้านการส่งเสริม เฝ้าระวัง การประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการดูแลตนเอง เราทำเป็นปกติอยู่แล้ว เป็นคำแนะนำให้นักท่องเที่ยวเวลาเดินทางมา Do & Don't อะไรควรทำ ไม่ควรทำ จะเกี่ยวกับหลายมิติไม่เฉพาะเรื่องความปลอดภัยอย่างเดียว อาจจะมีเรื่องของ วัฒนธรรมด้วย เช่น คนไทยไม่ชอบให้จับศีรษะ ไม่ใช่เท้าชี้ของ จะเป็นแนวนั้นมากกว่า ส่วนเรื่อง ความปลอดภัยไม่ได้เจาะจงขนาดนั้น เช่น เราอาจจะแนะนำนักท่องเที่ยวเจอคนแปลกหน้าให้ของ ก้อย่ารับของ เป็นต้น...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2559)

ยุทธศาสตร์กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2560-2564 ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ความปลอดภัย ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาแหล่ง สินค้า บริการ การอำนวยความสะดวกและการสร้างความ สมดุลให้กับ การท่องเที่ยวไทยผ่านการตลาด

มาตรการและแนวทางปฏิบัติ

ส่งเสริมและพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อรองรับการสนับสนุนภาคการท่องเที่ยว เพิ่มความปลอดภัยและมั่นใจในการเดินทาง มาท่องเที่ยวในประเทศไทยแก่นักท่องเที่ยวด้วย การปรับปรุง พัฒนา ยกระดับมาตรการ วิธีการ การดำเนินการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เช่น

1. แผนงานสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัย และเตรียมความพร้อม ในการรักษาความปลอดภัยพร้อมรับมือกับสถานการณ์รุนแรง
2. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ดูแล รักษาความปลอดภัยและให้ความช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว

สมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยว เมืองพัทยา

ภารกิจความรับผิดชอบ: ทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐในการช่วยสอดส่องดูแลความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา รวมถึงให้การส่งเสริม สนับสนุน ในแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐจัดขึ้น และเป็นกระบอกเสียงที่สำคัญ ในการสะท้อนปัญหา และประสิทธิภาพในการทำงานด้านการจัดการความปลอดภัยของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษา พบว่า ทางสมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยว เมืองพัทยา ยังไม่มีนโยบาย แผนงาน หรือโครงการ ของตนเองที่เป็นรูปธรรมในการจัดการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยตรง ด้วยโครงสร้างและรูปแบบองค์กรที่เน้นในเชิงธุรกิจเสียเป็นส่วนใหญ่ ภารกิจด้านการจัดการความปลอดภัยที่เห็นเด่นชัดจึงเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมการทำงานของภาครัฐเสียเป็นส่วนใหญ่ เช่น การบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือกิจกรรมภาครัฐ หรือการบริจาคเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะ ที่ใช้ปฏิบัติงานให้กับภาครัฐ เป็นต้น

“...จริง ๆ เรื่องความปลอดภัยเป็นหน้าที่ของภาครัฐ โดยตรงอยู่แล้ว แต่ว่าภาคเอกชน ส่วนใหญ่เข้าไปมีส่วนร่วมที่จะให้ข้อคิดเห็นในการที่จะส่งเสริมภาพลักษณ์ เพราะฉะนั้น เราเป็นตัวที่จะบอกว่าปัญหาที่จะมีเกิดขึ้นกระทบกับเมืองพัทยาด้านการท่องเที่ยวอย่างไร นั่นก็คือสิ่งที่เรา เข้าไปมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ...” (ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 1, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2559)

“...เรื่องความปลอดภัยของทัวร์จีน ก็เริ่มตั้งแต่ล้งรถ ก็ต้องมีสัมภาระ คนขับเมืองพัทยาก็ต้องดูแลการขึ้น-ลงด้วย ปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ ก็คือเหตุจมน้ำของนักท่องเที่ยวชาวจีน ซึ่งอุปทูตจีน เคยมีความห่วงใยและลงมาดูแลโดยตรง มีท่านรองผู้ว่า ๆ ผมและก็นายกฯเมืองพัทยาลงไปดูดูแล ท่านก็มีความห่วงใยว่า ทำไมนักท่องเที่ยวชาวจีนถึงมาจมน้ำที่หาดตาแหวน ปีหนึ่งเป็น 10 คน น้ำก็ระดับหัวเข่า จากนั้นก็ให้เราทำแผนในการเตือน ทำแผนในการที่จะมาตรการรักษาความปลอดภัย มีเรือตรวจการ ทางเมืองพัทยาก็จัดตามที่อยู่ทูต ทางภาคเอกชนเราก็ไปให้ความมั่นใจว่าเรื่องนี้ ทางภาคเอกชนเราจะช่วยตามให้ นี่คือบทบาทของภาคเอกชนว่า เราที่ต้องไปคอยสอดส่องดูแลแล้ว สิ่งที่รัฐดูแลความปลอดภัยนี้ เมืองพัทยาดำเนินการหรือยัง หรือใครดำเนินการหรือยัง เราก็ต้องติดตามนะครับ...” (ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 1, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2559)

“...ถ้าเมืองพัทยายกให้ประสานกับบริษัททัวร์ได้หรือไม่ เราก็จะประสานให้เห็นนโยบายที่รับปากกันไว้ทำหรือยัง คือที่เป็นนโยบายเมืองพัทยารับปากไว้ว่าจะทำ เช่น ทำป้ายเตือน หรือ เช่น เรื่องของสุขภาพ ถ้าไม่พร้อมก็ไม่ควรที่จะลงเล่นน้ำ เหมือนที่เมืองพัทยามีนโยบายด้านการท่องเที่ยว

เรื่องความปลอดภัยอย่างไร ตัวภาคเอกชนก็จะเข้าไปช่วยสนับสนุน เพราะว่าเราก็ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว...” (ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 1, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2559)

“...คือเราสะท้อนปัญหาว่า สิ่งที่เราทำ ทำหรือยัง มันเกิดปัญหาอะไรตามมา ปัญหาที่มีอีกหรือไม่หลังจากที่แก้ไขไปแล้ว ภาคเอกชนเป็นคนขับเคลื่อนเศรษฐกิจ แต่รัฐบาลและข้าราชการเป็นตัวสนับสนุนเพื่อให้เศรษฐกิจเดินต่อไปได้ แค่นั้นเอง ปัญหาอะไรมาจากทางซ้ายทางขวายังไงเราก็แจ้ง แล้วให้ภาครัฐเข้าไปแก้ไขเพื่อให้เราขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้เดินต่อ...” (ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 1, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2559)

“...แม้แต่ความปลอดภัยในทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เช่น เดินไปชายหาด ปลอดภัยหรือไม่ มีการวิ่งราวทรัพย์สินไหม คือเรื่องนี้พอมันเกิดเหตุบ่อย ๆ เราก็ต้องเข้าไปพูดคุยกับภาครัฐในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ ว่าชอยไหนมันมีปัญหา อย่างเช่น นาเกลือ ซ. 12, ซ. 16 ที่แต่ก่อนจะมีวิ่งราวทรัพย์สินบ่อย ๆ คือทางผู้ประกอบการ โรงแรมเองก็ร้องเรียนมาทางเราด้วยว่ายังไม่ได้รับการแก้ไข มีปัญหาตลอดเลย เราก็ต้องเข้าไปพูดคุยในฐานะที่เราเป็นผู้นำองค์กรภาคเอกชนของเมืองพัทยา สะท้อนปัญหาให้เมืองทราบว่าปัญหามันยังไม่ได้รับการแก้ไขนะ ช่วยส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปดูแลหน่อยได้หรือไม่ อย่างนี้คือเรามีการพูดคุย ทำงานบูรณาการร่วมกันมากกว่า ไม่ใช่ไปตำหนิการทำงาน คือเราสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นการช่วยดูแลให้กับภาครัฐอีกทางหนึ่ง หรือว่าภาครัฐขาดอะไรให้เราสนับสนุน คือช่วยได้ก็ช่วยเหลือกัน...” (ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 1, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2559)

“...สมาคมเราก่อตั้งมา 20 กว่าปี ตั้งแต่เกิดเมืองพัทยา แล้วเป็นองค์กรภาคเอกชนหลักเลยอันดับหนึ่งในพัทยาที่นักธุรกิจเชื่อถือสมาคมดูแลครอบคลุมอย่างเช่น ธุรกิจ โรงแรม ร้านอาหาร ทั้งหมดทุกภาคส่วนอยู่ในสมาคม ตอนนี้สมาชิกที่เกี่ยวข้องของที่ระลีก มีกิมิ เจมส์ แกลลอรี่ ที่เค้าเป็นสมาชิกของเรา คือในพัทยา มันมีองค์กรหลัก ๆ ที่ขับเคลื่อนก็จะมีสมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยาเป็นองค์กรหลัก ตามมาด้วยสมาคม โรงแรมไทยภาคตะวันออกซึ่งเป็นส่วนของโรงแรมอย่างเดียว แต่ของเราจะเป็นทุกเรื่องก็จะเข้ามาอยู่ในสมาคมของเราซึ่งเราประชุมกันทุกเดือน...” (ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 1, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2559)

“...การเข้ามาเป็นสมาชิกของสมาคม เหมือนกับการทำค้าขายในเขตเมืองพัทยาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้หมดครับ มีกรอกแบบฟอร์ม มีกรรมการรับรอง 2 ท่าน ว่าโอเค คนนี้เข้าได้จะไยอย่างนี้ เราพยายามควบคุมในเรื่องของปริมาณ ตอนนี้ปีประมาณ 110 ผู้ประกอบการที่เข้าร่วม เวลาเราประชุมใหญ่ องค์กรประชุมมันต้องเกินกึ่งหนึ่ง เพราะฉะนั้นเราก็สอบถามว่า อาจจะเข้าร่วมมาสังเกตการณ์ก็ได้ อยากมีส่วนร่วมเราก็เปิดช่องให้ มานั่งฟังในที่ประชุม ประชุมทุกเดือน วันพุธที่ 2 ของเดือน ซึ่งสวนใหญ่จะเป็นที่โรงแรมแกรนด์ไฮเล่ ก็ทุกเรื่อง อะไรที่สมาชิกเรามี

ปัญหาเราก็สู้ระเบียบวาระ เราก็เชิญภาครัฐที่เกี่ยวข้องมาพูดคุย ลองดูในกฎเก็ลก็ได้ การทำงานของสมาคม ก็จะมีตัวแทนภาครัฐมาพูดคุยเราก็เป็นคนกลางในการที่จะช่วยกัน การแก้ไขปัญหาอะไรจะทำยังไง เราก็ระดมความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน..” (ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 1, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2559)

“...สำหรับคณะบริหารเมืองพัทยา ต้องดูว่าฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายที่จะสรรหาเข้ามา 12 คน โดยปกติมีระเบียบคือ ข้าราชการ 8 คนและตัวแทนองค์กรภาคเอกชนคือ 4 คน คือ ข้าราชการ 8-12 ได้หมดภาคเอกชนจะมีหรือไม่มีก็ได้ สิ่งสำคัญคือข้าราชการที่เข้าไปควรจะต้องมีภาคเอกชนเข้าไปขับเคลื่อน ถึงแม้จะเป็นนิติบัญญัติ แต่เวลาพิจารณาอะไรต่าง ๆ ภาคเอกชนจะรู้ว่าเมืองพัทยาเราต้องการอะไรเพราะเศรษฐกิจเราพึ่งพาเศรษฐกิจทางการท่องเที่ยว ร้อยละ 90.00 ดังนั้นภาคเอกชนควรจะต้องเข้าไปเป็นกระบอกเสียงในสภา ฯ เพื่อให้ฝ่ายข้าราชการที่บางทีไม่รู้ว่ามาจากไหน คนพื้นที่หรือเปล่า หรือคนนอกพื้นที่ที่ไม่รู้บริบทของสภาพแวดล้อมเมืองพัทยา เช่น ในบางอย่างจะทำทำไมมันมีประโยชน์อะไร นั่นคือสิ่งที่เรากำลัง ดังนั้นยังก็ต้องผลักดันให้ภาคเอกชนเข้าไปเป็นสมาชิกสภาเมืองพัทยานั่นเอง...” (ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 1, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2559)

“...ภาคเอกชนเราพร้อมอยู่แล้วที่จะเข้าไปทุกภาคส่วน เพราะสุดท้ายเราก็ต้องดูแลในเรื่องเศรษฐกิจ ต้องรักษาในเรื่องของธุรกิจให้อยู่รอด อะไรก็แล้วแต่ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจเราต้องเข้าไปมีส่วนร่วม แต่อย่างไรก็ตามต้องอยู่ที่นโยบายผู้นำ ต้องเห็นความสำคัญของภาคเอกชนก่อน ต้องมองเห็นทะลุว่าการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของเมืองพัทยานั้นต้องพึ่งพาภาคเอกชน ภาครัฐเราจะทำโดย Stand alone ไม่ได้ คุณจะคิดของคุณทำของคุณฉันอยากได้โน้นอยากได้นี้แต่ไม่เคยถามคนใช้เลยว่าอยากได้ไหม คือสุดท้ายต้องดูที่ผู้นำว่าเห็นความสำคัญหรือไม่ ผมว่าภาครัฐเค้าคงบูรณาการกันได้เพราะมีคำสั่งเค้าก็คุยกัน แต่ภาคเอกชนอิสระไม่มีกรอบของกฎหมาย มันยืดหยุ่นกว่า อะไรเราก็ไปได้หมด ถ้าให้ความสำคัญกับภาคเอกชนผมว่ามันก็ครบ Loop การบูรณาการจะสะท้อนปัญหาต่าง ๆ ได้ดี...” (ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 1, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2559)

“...การประสานงานกับหอการค้าจังหวัด หรือสมาคมภาคเอกชนอื่น ๆ เหนือ ไม่มีเลย คือหอการค้า เค้าก็อยู่ของเค้า แต่สนิทกันนะ.มีอะไรเค้าจะโทรมาถามว่าท่องเที่ยวเป็นไง แต่เราจะมีสภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี เป็นอีก Sector หนึ่งที่แต่งตั้งให้ดูแลแทนสภา ฯ ใหญ่ก็เพื่อนกันอยู่พัทยานี้แหละ เพื่อนผมไปนั่งเป็นรองประธานอยู่ เราจะคุยกันว่า มันมีปัญหาอย่างนี้ช่วยเข้าไปเป็นกระบอกเสียงในสภาฯหน่อย การประชุม กรอ. (คณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ) มีท่านนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ก็เอาเรื่องต่าง ๆ เข้าสู่วาระได้ แต่ถามว่าบทบาทการบริหารจัดการอยู่ที่สมาคมในท้องถิ่นที่เราเป็นผู้ขับเคลื่อนช่วยกัน...” (ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 1, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2559)

“... พ่อค้า แม่ค้า และประชาชน มีส่วนร่วมเรื่องการจัดการความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยวได้คือ ... ช่วยสอดส่องดูแลซึ่งเป็นหน้าที่ของทุกคน เช่น คุณค้าขายก็อย่าไป เอารัดเอาเปรียบ นักท่องเที่ยวจะโดนทำร้ายก็ต้องช่วยเขาแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ใช่ว่าเพิกเฉย หรือ ไม่ใช่ว่านักท่องเที่ยวมาไม่จ่ายเงิน ไม่ถูกใจตีหัวเลย เช่นที่ Walking street ไม่พอใจนักท่องเที่ยวมา ก็ไปทูปทำร้ายเค้า ผู้ว่า ๆ ท่านก็เลยสั่งการลงมา ถ้าทำร้ายนักท่องเที่ยว ปิดเลย นี่คือการเด็ดขาด ของกฎหมายที่เอามาใช้ ฉะนั้นปัญหาก็จะเบาบาง แล้วผู้สื่อข่าวชอบเล่นข่าวพืชมามาก มันเป็นเรื่อง ของภาพลักษณ์ เราต้องช่วยกันทุกภาคส่วนเอกชนก็ต้องช่วยกันดูแล โรงแรมก็ต้องช่วยในเรื่อง ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่มาพักต้องติดกล้อง...” (ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 1, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2559)

มูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน พัทธยา

ภารกิจความรับผิดชอบ: ทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐในการช่วยสอดส่อง ดูแลความปลอดภัย ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น รับ-ส่งผู้ป่วย หรือผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยัง สถานพยาบาลที่ใกล้ที่สุด รวมถึงให้การส่งเสริม สนับสนุน ในแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม ต่าง ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐจัดขึ้น และเป็นกระบอกเสียงในการสะท้อนปัญหา และประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านการจัดการความปลอดภัยของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วิสัยทัศน์ของหน่วยกู้ภัยมูลนิธิสว่างบริบูรณ์ พัทธยา

1. มุ่งเน้นการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบและทันทั่วถึง
2. เป็นมิตรกับหน่วยกู้ภัยทุกหน่วยและปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยกู้ภัยอื่น ได้ฉันทันพี่น้อง
3. ร่วมมือกับองค์กรภาครัฐและเอกชนในการบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม

ประวัติความเป็นมา

มูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถานอยู่ภายใต้การดูแลของสมาคมพุทธมามกสงเคราะห์ การกุศลแห่งประเทศไทย (ชื่อย่อ เม่งเลี้ยว) ซึ่งเป็นมูลนิธิที่มีองค์กรเครือข่ายใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และเป็นองค์กรจัดตั้งของมวลชนที่เป็นศูนย์รวมของชาวจีนตลอดจนประชาชนทุกชนชั้น กระจายทั่วแทบทุกจังหวัดของประเทศไทย เป็นองค์กรที่ทุ่มเทให้กับงานสาธารณกุศลด้านต่าง ๆ ส่งเสริมวัฒนธรรม-การศึกษา สืบทอดคุณธรรมและประเพณีอันงดงามของจีน สมาคมพุทธมามกสงเคราะห์การกุศลแห่งประเทศไทย (ชื่อย่อ เม่งเลี้ยว) มีสมาชิกสมาคมและมูลนิธิ เครือเม้งในสังกัด รวม 58 แห่ง และจัดตั้งเป็นหน่วยกู้ภัยสว่าง 46 แห่ง กระจายอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศไทย โดยองค์กรที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลคือ หน่วยกู้ภัยสว่างบริบูรณ์ (เม่งมั่ว) เมืองพัทธยา จังหวัดชลบุรี ใช้คลื่นความถี่วิทยุในการติดต่อสื่อสารปฏิบัติงานที่ 168.475 MHZ



ภาพที่ 33 หน่วยกู้ภัยมูลนิธิสว่างบริบูรณ์ พัทยา

ผลการศึกษา พบว่า หน่วยกู้ภัยมูลนิธิสว่างบริบูรณ์ พัทยา ยังไม่มีนโยบาย แผนงาน หรือโครงการ ของตนเองที่เป็นรูปธรรมในการจัดการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวโดยตรงด้วย โครงสร้างและรูปแบบองค์กรที่เน้นในรูปแบบของจิตอาสาในการบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม ภารกิจ ด้านจัดการความปลอดภัยที่เห็นเด่นชัดจึงเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมการทำงานของภาครัฐ เสียเป็นส่วนใหญ่ เช่น การบริการเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะ ในการรับ-ส่ง ผู้ประสบเหตุไปยัง โรงพยาบาล การเข้าร่วมในการซักซ้อมแผนป้องกันภัยต่าง ๆ กับหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

“...เราช่วยหมดเลย ในการกู้ชีพ กู้ภัยของเรา ไม่ว่าชาติ ศาสนาใด เราไม่ได้ไปคำนึงตรงนี้ แม้แต่เรือเดินทะเล เวลาเค้าเข้ามามีปัญหาที่โทรหาเรา เราก็ช่วย เช่นส่งเรือไปรับ รวมถึงกรณีเรือล่ม ด้วย หรือมีคนเจ็บ คนป่วยบนเรือเราก็ช่วย เพราะเป็นนโยบายของการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ...”
(ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 2, สัมภาษณ์, 30 มิถุนายน 2559)

“...รพพยาบาลของเรามีอยู่ 7 คัน ก็ผลัดเปลี่ยนเหมือนกัน มีเวรรับส่งผู้ป่วย ก็ยังมีรถของ จิตอาสาอีก 60 กว่าคัน รถของจิตอาสาที่จะเป็นรถกระบะมีหลังคาแล้วมูลนิธิก็จะเอาอุปกรณ์ในการ กู้ชีพกู้ภัย เสริมเข้าไปข้างในให้ เจ้าหน้าที่ทุกท่านต้องผ่านการอบรมปฐมพยาบาลเบื้องต้น เบื้องต้น อบรมแค่ 24 ชม. ส่วน EMT-B 110 ชม. อบรมโดยสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ เค้าจะให้

ร.พ. ที่ได้รับมอบหมายเราก็ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรม หรือบางทีเค้าก็มาอบรมให้ที่มูลนิธิก็มี...”
(ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 2, สัมภาษณ์, 30 มิถุนายน 2559)

“...ใฝ่ระวัง 24 ชม. เรามีศูนย์วิทยุ ซึ่งเชื่อมติดกับการแพทย์ฉุกเฉิน เบอร์โทร 1669 ของการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ คือโทรมาที่ 1669 เค้าก็จะส่งมาที่ศูนย์ฯ แล้วศูนย์ฯเราก็ออกปฏิบัติงานจะส่งลูกข่าย ส่งเจ้าหน้าที่ของเราออกปฏิบัติการ ศูนย์วิทยุมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอด 24 ชม. มีเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 7 คนสลับผลัดเวรกัน 8 ชม. 2 คน เปลี่ยนกัน สลับไปเรื่อย ๆ ...” (ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 2, สัมภาษณ์, 30 มิถุนายน 2559)

“...เมื่อเกิดเหตุสามารถโทรเข้ามาที่ศูนย์เราโดยตรง คือเบอร์ 038222474 แจ้งได้ว่าวันนี้มีเหตุฉุกเฉินอยู่ที่ไหน ตรงนี้ก็จะวิทยุเรียก ใครที่อยู่ใกล้เคียงก็จะเข้าไปช่วยก็จะรวดเร็ว มีเครือข่ายแบ่งทั้งหมดเป็น 26 จุด ทั่วพัทธา นาเกลือ บางละมุง ถึงห้วยใหญ่ กระจายเหมือนรังผึ้ง รวมทั้งเกาะล้านด้วยก็มีอีก 1 จุด...” (ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 2, สัมภาษณ์, 30 มิถุนายน 2559)



ภาพที่ 34 การซ้อมทำแผนฉุกเฉินของหน่วยกู้ภัยมูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน พัทยา

แผนบูรณาการการทำงานด้านการจัดการความปลอดภัยของเมืองพัทยา

นอกจากนี้ เมืองพัทยาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังมีแผนรองรับการเกิดอุบัติเหตุในรูปแบบต่าง ๆ จำแนกตามสาเหตุที่น่าสนใจ ซึ่งเป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกันหลากหลายหน่วยงาน ดังนี้ (กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดชลบุรี, 2559)

1. อุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว สามารถจำแนกได้เป็น 7 สาเหตุใหญ่ ๆ ได้แก่

- 1.1 อุบัติเหตุเรือโดนกันระหว่างการเดินทางทางทะเล มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากได้รับบาดเจ็บ ลอยคออยู่ในนารอรับความช่วยเหลือ และมีผู้สูญหายไม่ทราบจำนวน
 - 1.2 อุบัติเหตุรถบรรทุกเก็สระเบิดบนถนน การจราจรติดขัด เกิดไฟไหม้ มีนักท่องเที่ยว และประชาชนผู้ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิต
 - 1.3 อุบัติเหตุรถทัวร์โดยสารชนกันอย่างแรง โดยรถพลิกคว่ำ มีนักท่องเที่ยวได้รับบาดเจ็บ และเสียชีวิตบนถนนสุขุมวิท
 - 1.4 เหตุไฟไหม้โรงแรมที่เป็นอาคารสูง มีการลุกลามอย่างรวดเร็ว และนักท่องเที่ยวจำนวนมากติดอยู่ในอาคาร
 - 1.5 เหตุน้ำท่วมฉับพลัน เนื่องจากเกิดภาวะมรสุมในพื้นที่ฝนตกหนัก น้ำระบายไม่ทัน มีการไหลลงที่ต่ำท่วมบ้านเรือนประชาชนทรัพย์สินได้รับความเสียหายจำนวนมาก เกิดกระแสไฟช็อต ไฟรั่วลงน้ำ
 - 1.6 เหตุการณ์อาคารที่พังกักนักท่องเที่ยวหรือห้างสรรพสินค้าถล่ม มีนักท่องเที่ยวและประชาชนติดอยู่ในซากอาคารจำนวนมาก มีผู้บาดเจ็บมากมาย
 - 1.7 และเหตุการณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว
2. วัตถุประสงค์ ในการจัดทำแผนบูรณาการการทำงานด้านการจัดการความปลอดภัยของเมืองพัทยา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวระหว่างการเดินทาง ท่องเที่ยว ในสถานที่ท่องเที่ยวและที่พัก เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเผชิญเหตุช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ประสบเหตุร้ายได้อย่างรวดเร็ว และดูแลให้ความช่วยเหลือหลังจากนักท่องเที่ยวประสบเหตุร้าย ให้ได้รับการเยียวยาอย่างเหมาะสม โดยเป็นการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในลักษณะเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และท้ายที่สุดเพื่อเป็นการแสวงหาความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการป้องกันและรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว
3. ภารกิจตามแผนงาน ฯ
 - 3.1 สถานีตำรวจภูธร เมืองพัทยา, บางละมุง, หนองปรือ, หัวไทรใหญ่, นาจอมเทียน, อำเภอบางละมุง, สำนักงานเจ้าท่าส่วนภูมิภาคสาขาพัทยา, ส.ทท. 4 กก. 2 บก.ทท., ส.ทล. 2 กก. 3 ทล., ส.รณ. 1 กก. 3 บก.รณ., ฝ่ายเทศกิจ, ฝ่ายกิจการพิเศษ, ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางบก, ฝ่ายป้องกัน

ภัยพิบัติทางทะเล, สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน, ศูนย์ควบคุมความปลอดภัยทางทะเลและ
สารสนเทศ มีหน้าที่จัดกำลังเจ้าหน้าที่ ในสังกัดและอาสาสมัครที่รับผิดชอบ ออกตรวจตราดูแล
ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว ที่พักและในเส้นทางการเดินทางทั้งทางบกและทางทะเล

3.2 จัดตั้งศูนย์บูรณาการร่วมรักษาความปลอดภัย 3 แห่ง ประกอบด้วยกำลังจากสถานี
ตำรวจภูธรทั้ง 5 แห่ง (สภ. เมืองพัทยา, สภ. บางละมุง, สภ. หนองปรือ, สภ. นาจอมเทียน และ
สภ. ห้วยใหญ่), ส.ทท. 4 กก. 2 บก.ทท. ส.รณ. 1 กก. 3 รน., สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาพัทยา,
ด่านตรวจคนเข้าเมืองชลบุรี, ฝ่ายเทศกิจส่วนรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง และ
สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี แต่ละหน่วยงานจัดกำลังที่มีความรู้ ความสามารถ
พร้อมยานพาหนะสับเปลี่ยนหมุนเวียนมาร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ ตลอด 24 ชั่วโมง ได้แก่

3.2.1 ศูนย์บูรณาการร่วมพัทยาใต้ (ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวท่าเรือเก่า)

3.2.2 ศูนย์บูรณาการร่วมจอมเทียน (ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหน้าร้านอาหาร
ครัวเชิรฟ์)

3.2.3 ศูนย์บูรณาการร่วมชัยพฤกษ์ (ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวแยกชัยพฤกษ์)

3.3 หน่วยงานแพทย์และปฐมพยาบาล การเคลื่อนย้ายในส่วนของ รพ. บางละมุง,
รพ. พัทยา เมโมเรียล, รพ. กรุงเทพ-พัทยา, ฝ่ายสาธารณสุข สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน,
หน่วยงานอาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน จัดเตรียมรถฉุกเฉินและเจ้าหน้าที่ในการ
รองรับการประสานขอความช่วยเหลือ จากศูนย์วิทยุสึคราม กรณีมีเหตุขอความช่วยเหลือ ทั้งนี้ อาจมี
การจัดรถอาสาสมัครประจำจุดสำคัญเตรียมพร้อม เพื่อความรวดเร็วในการช่วยเหลือ

3.4 จัดตั้งเครือข่ายวิทยุข่ายรวม 1 ช่อง โดยใช้ศูนย์วิทยุสึครามของเมืองพัทยา ความถี่
162.650 เป็นความถี่เชื่อมโยงเครือข่ายรวมทุกหน่วยงาน ทุกหน่วยจัดเจ้าหน้าที่หรือพนักงานวิทยุ
เตรียมพร้อม ในการประสานงาน มีการสื่อสารประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดเหตุร้าย
สามารถกระจายข่าวสาร ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องออกไปดำเนินการตามภารกิจในส่วนของตนได้
อย่างรวดเร็ว

3.5 ใช้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เมืองพัทยา 1337 เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
ขอความช่วยเหลือทุกเรื่อง แล้วส่งต่อข้อมูลให้ศูนย์วิทยุสึคราม กระจายข้อมูลไปยังเครือข่ายและ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ ออกปฏิบัติการที่กำหนดไว้ตามแผน

3.6 ให้ใช้วิทยุชุมชนทัพระยาริโอ 94.75 เมกกะเฮิรตส์ เป็นช่องทางการ
ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารการรายงานเหตุฉุกเฉิน และรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตลอดจนการแจ้ง
เหตุต่าง ๆ

3.7 เมืองพัทยา, สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี จัดหางบประมาณ ในด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย การเยียวยา หลังเกิดเหตุไว้อย่างพอเพียง

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 กรณีเกิดอุบัติเหตุเรือโดนกันระหว่างการเดินทางทางทะเล มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากได้รับบาดเจ็บ ลอยคออยู่ในน้ำรอรับความช่วยเหลือ และมีผู้สูญหายไม่ทราบจำนวน

4.1.1 ผู้ประสบเหตุแจ้งเหตุมายัง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เมืองพัทยา 1337 หรือหน่วยงานสายตรวจต่าง ๆ ที่ออกปฏิบัติหน้าที่ในเขตรับผิดชอบ

4.1.2 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เมืองพัทยา 1337 หรือหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเหตุ รายงานทางวิทยุสื่อสาร เครื่องข่ายสื่อสาร 162.650 เพื่อให้ศูนย์วิทยุสื่อสาร เป็นศูนย์ประสานงาน กระจายข่าวให้กับเครือข่ายที่บูรณาการร่วมกัน

4.1.3 หน่วยงานเครือข่ายเริ่มปฏิบัติการตามแผน ดังนี้

4.1.3.1 ศูนย์บูรณาการร่วมรักษาความปลอดภัยที่ท่าเรือเก่า โดย สภ. เมืองพัทยา เป็นผู้อำนวยการศูนย์พิจารณาจัดกำลัง ส.รน. 1 กก. 3 บก.รน. พร้อมด้วย ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทาง ทะเล และสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาพัทยา, ฝ่ายกู้ภัยสำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน นำเรือตรวจการณ์ที่ใกล้ที่สุด มุ่งหน้าไปที่เกิดเหตุ ภายในกำหนดเวลา และให้ความช่วยเหลือผู้ภัย ทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

4.1.3.2 หน่วยปฐมพยาบาล ฝ่ายสาธารณสุข สำนักงานเมืองพัทยา สาขา เกาะล้าน, รพ. บางละมุง, รพ. กรุงเทพพัทยา, รพ. พัทยาเมโมเรียล, อาสากู้ภัยมูลนิธิสว่างบริบูรณ์ ธรรมสถาน จักรกุกเงิน ไปเตรียมพร้อมรอรับผู้บาดเจ็บและนักท่องเที่ยวที่จุดนัดหมาย ได้แก่ ทำเทียบเรือบาลีสาย หรือจุดนัดหมายอื่น กรณีการจลาจลบนฝั่งเกิดติดขัดมีปัญหาอุปสรรคในการ เดินทางเคลื่อนย้าย ให้ศูนย์วิทยุสื่อสาร ประสานงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานรับผู้บาดเจ็บ ไปรับตามจุดนัดหมาย นำส่ง รพ. หลัก 3 แห่ง ได้แก่ รพ.บางละมุง, รพ. กรุงเทพ-พัทยา, รพ. พัทยา เมโมเรียล และ รพ. เมืองพัทยา กรณีเหตุฉุกเฉินอย่างยิ่ง ให้ศูนย์วิทยุสื่อสาร ประสาน บ.ตร. หรือ ฐานทัพเรือสัตหีบ เตรียมพร้อมเฮลิคอปเตอร์กู้ภัยไปที่จุดนัดหมาย

4.1.3.3 สภ. เมืองพัทยา (งานจราจร), ฝ่ายเทคนิค, ฝ่ายกิจการพิเศษ, อาสาสมัคร ทหารอาสา 2310 จัดเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกการจราจร หรือปิดการจราจรบางช่วง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ศูนย์วิทยุสื่อสาร ประสานข้อมูลให้ สถานีวิทยุ ทหารอาสาเรดิโอ ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้เส้นทางจราจรรับทราบข้อมูลและหลีกเลี่ยงการเดินทางไปใน บริเวณดังกล่าว เพื่อแก้ไขปัญหา การจราจรติดขัด

4.1.3.4 สก. เมืองพัทยา (งานสอบสวน), ส.ทท. 4 กก. 2 บก.ทท., ตรวจสอบที่เกิดเหตุ รวบรวมพยานหลักฐาน กรณีเหตุที่เกิดขึ้น เพื่อดำเนินคดีผู้เกี่ยวข้อง และประสานงานบริษัทนำเที่ยว หรือเจ้าของเรือในการรวบรวมข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยว ผู้บาดเจ็บ ผู้เสียชีวิต ผู้สูญหาย

4.1.3.5 สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี, ส.ทท. 4 กก. 2 บก.ทท. ประสานล่ามแปลในการสื่อสาร ติดต่อบริษัทประกันภัย ตลอดจนมีคฤหะทกในรายละเอียดของผู้เกี่ยวข้อง รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

4.1.4 ด้านตรวจคนเข้าเมืองชลบุรี, การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สาขาพัทยา ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานสถานทูต ซึ่งแจ้งปัญหา ทำความเข้าใจประสานงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง หลังเกิดเหตุ

4.1.5 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา, ตำรวจท่องเที่ยว, เมืองพัทยา ประสานด้านการให้ความช่วยเหลือ การเยียวยา ผู้ป่วย ผู้บาดเจ็บ

4.1.6 สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี, เมืองพัทยา ประสานการส่งกลับผู้บาดเจ็บที่รักษาเรียบร้อยแล้วกลับประเทศ

4.1.7 ส.ทท. 2 กก. 3 ทล., ส.ทท. 4 กก. 2 บก.ทท. เตรียมการนำส่งกลับ

4.2 เกิดอุบัติเหตุรถบรรทุกแก๊สระเบิดบนถนน การจราจรติดขัด เกิดไฟไหม้ มีนักท่องเที่ยวและประชาชนผู้ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิต

4.2.1 ผู้ประสบเหตุแจ้งเหตุมายัง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เมืองพัทยา 1337 หรือหน่วยงานสายตรวจต่าง ๆ ที่ออกปฏิบัติหน้าที่ในเขตรับผิดชอบ

4.2.2 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เมืองพัทยา 1337 หรือหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเหตุ รายงานทางวิทยุสื่อสาร เครื่องข่ายสื่อสาร 162.650 เพื่อให้ศูนย์วิทยุสื่อสาร เป็นศูนย์ประสานงานกระจายข่าว ให้กับเครือข่ายที่บูรณาการร่วมกัน

4.2.3 หน่วยงานเครือข่ายเริ่มปฏิบัติการตามแผน ดังนี้

4.2.3.1 ศูนย์บูรณาการร่วมรักษาความปลอดภัยที่ท่าเรือเก่า โดย สก. เมืองพัทยา เป็นผู้อำนวยการ ศูนย์พิจารณาจัดกำลัง ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางบก นำรถดับเพลิง รถน้ำยาเคมี พร้อมอุปกรณ์ ที่เกี่ยวข้องไปที่เกิดเหตุ

4.2.3.2 การอำนวยความสะดวกที่เกิดเหตุและการจราจร

- สก. เมืองพัทยา จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจและอาสาจราจร, อาสาสมัคร ทักษะยา 2310 ปิดการจราจรเส้นทางที่เกิดเหตุรอบด้าน พิจารณาปรับแผนการเดินทางใหม่ หลีกเลี่ยงจุดเกิดเหตุ และอำนวยความสะดวกจราจร

- ฝ่ายเทคนิค, อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และอาสาสมัคร ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กันประชาชนหรือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องออกนอกพื้นที่ปฏิบัติงานในระยะที่กำหนด

- อาสาสมัครกู้ภัยตำรวจทางหลวง อำนาจการจราจร และชี้เส้นทาง ให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางบก นำรถดับเพลิงหรือน้ำยาเคมีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าระงับเหตุ พร้อมทั้งจัดที่จอดรถและอำนวยความสะดวกให้แก่ เจ้าหน้าที่รถฉุกเฉิน รถพยาบาล เพื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บเคลื่อนย้ายไปโรงพยาบาล

4.2.3.3 ฝ่ายปฐมพยาบาล นำรถฉุกเฉิน จากโรงพยาบาลกรุงเทพ-พัทยา, อาสาสมัคร กู้ภัยมูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน, โรงพยาบาลบางละมุง, โรงพยาบาลพัทยาเมโมเรียล, โรงพยาบาลเมืองพัทยา ไปที่เกิดเหตุ เพื่อช่วยเหลือปฐมพยาบาลเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บนำส่งโรงพยาบาล อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน เมืองพัทยา ประสานงานเตรียมพร้อมอาสาสมัครให้การสนับสนุนเมื่อได้รับการร้องขอ

4.2.3.4 ศูนย์วิทยุสี่กรมประสานหน่วยงานผจญเพลิง รับทราบสถานการณ์รายงานเหตุ และประสานสถานีดับเพลิงเขตใกล้เคียงในพื้นที่และนอกพื้นที่เตรียมให้การสนับสนุนหากกำลังที่มีอยู่ไม่พอเพียง หรือขาดแคลนนํ้า หรือนํ้ายาเคมี

4.2.3.5 สถานีวิทยุทัพบพระยาเรดิโอ รายงานเหตุการณ์สดให้ผู้ใช้รถ ใช้ถนนทราบเหตุการณ์และแผนการปรับเปลี่ยนการจราจร ประชาสัมพันธ์ให้หลีกเลี่ยงเส้นทางตลอดจนให้ทางกั้นรถของเจ้าหน้าที่ไปที่เกิดเหตุเพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด

4.2.3.6 พนักงานสอบสวนท้องที่ที่เกิดเหตุ ตรวจที่เกิดเหตุ รวบรวมพยานหลักฐาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการทางคดีและประสานการประกันภัย

4.2.3.7 สำนักพัฒนาสังคมเมืองพัทยา ดูแลให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยตามความเหมาะสม

4.3 เกิดอุบัติเหตุรถทัวร์โดยสารชนกันอย่างแรง โดยรถพลิกคว่ำ มีนักท่องเที่ยวได้รับบาดเจ็บ และเสียชีวิตบนถนนสุขุมวิท

4.3.1 ผู้ประสบเหตุแจ้งเหตุมายัง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เมืองพัทยา 1337 หรือหน่วยงานสายตรวจต่าง ๆ ที่ออกปฏิบัติหน้าที่ในเขตรับผิดชอบประสบเหตุ

4.3.2 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เมืองพัทยา 1337 หรือหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเหตุ รายงานทางวิทยุสื่อสารเครือข่ายสี่กรม เพื่อให้ศูนย์วิทยุสี่กรมเป็นศูนย์ประสานงานกระจายข่าวให้กับเครือข่ายที่บูรณาการร่วมกัน

4.3.3 หน่วยงานเครือข่ายเริ่มปฏิบัติการตามแผน ดังนี้

4.3.3.1 ศูนย์บูรณาการร่วมรักษาความปลอดภัยที่ท่าเรือเก่า โดย สภ. เมืองพัทยา เป็นผู้อำนวยการศูนย์ พิจารณาสั่งการให้ศูนย์วิทยุสี่คราม จัดกำลังเจ้าหน้าที่จราจรและ ฝ่ายปฐมพยาบาล ไปที่เกิดเหตุ

4.3.3.2 การอำนวยความสะดวกที่เกิดเหตุและการจราจร

- สภ. เมืองพัทยา จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจและอาสาจราจร, อาสาสมัคร ทักษะยา 2310 ปิดการจราจรเส้นทางที่เกิดเหตุ พิจารณาปรับแผนการเดินทางใหม่หลีกเลี่ยง จุดเกิดเหตุ และอำนวยความสะดวกจราจร

- ฝ่ายเทศกิจ, อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และอาสาสมัคร ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กันประชาชนหรือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องออกนอกพื้นที่ปฏิบัติงานในระยะเวลาที่กำหนด

- อาสาสมัครกู้ภัย, ตำรวจทางหลวง, อำนวยความสะดวกจราจร ชี้เส้นทาง และจัดที่จอดรถ ให้แก่เจ้าหน้าที่รถฉุกเฉินเข้าไปช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่บาดเจ็บ เพื่อเคลื่อนย้ายไปโรงพยาบาล

4.3.3.3 ฝ่ายปฐมพยาบาล ประสานงาน โรงพยาบาลกรุงเทพ-พัทยา, อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน, โรงพยาบาลบางละมุง, โรงพยาบาลพัทยา เมโมเรียล, โรงพยาบาลเมืองพัทยา ในการจัดรถฉุกเฉินไปที่เกิดเหตุ เพื่อช่วยเหลือปฐมพยาบาล เคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บนำส่งโรงพยาบาล

4.3.3.4 ศูนย์วิทยุสี่ครามประสาน สถานีวิทยุทัพอากาศเรดิโอ รายงาน เหตุการณ์สดให้ผู้ใช้รถ ไซ้ถนน ทราบเหตุการณ์และแผนการปรับเปลี่ยนการจราจร ประชาสัมพันธ์ ให้หลีกเลี่ยง เส้นทาง ตลอดจนให้ทางกับรถของเจ้าหน้าที่ไปที่เกิดเหตุ เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจร ติดขัด

4.3.3.5 พนักงานสอบสวนท้องที่ที่เกิดเหตุ ตรวจที่เกิดเหตุ รวบรวม พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการทางคดีและประสานการประกันภัย

4.4 เกิดเหตุไฟไหม้โรงแรมที่เป็นอาคารสูง มีการลุกลามอย่างรวดเร็ว และ นักท่องเที่ยวจำนวนมากติดอยู่ในอาคาร

4.4.1 ผู้ประสบเหตุแจ้งเหตุมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เมืองพัทยา 1337 หรือ หน่วยงานสายตรวจต่าง ๆ ที่ออกปฏิบัติหน้าที่ในเขตรับผิดชอบ

4.4.2 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เมืองพัทยา 1337 หรือหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเหตุ รายงานทางวิทยุสื่อสาร เครือข่ายสี่คราม เพื่อให้ศูนย์วิทยุสี่คราม เป็นศูนย์ประสานงานกระจายข่าว ให้กับเครือข่ายที่บูรณาการร่วมกัน

4.4.3 หน่วยงานเครือข่ายเริ่มปฏิบัติการตามแผน ดังนี้

4.4.3.1 ศูนย์บูรณาการร่วมรักษาความปลอดภัยที่ทำเรือเก่า โดย สภ. เมืองพัทยา เป็นผู้อำนวยการศูนย์พิจารณาจัดกำลัง ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางบก นำรถดับเพลิง รถน้ำยาเคมี พร้อมรถกระเช้า สำหรับอาคารสูงและอุปกรณ์ที่เหมาะสมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและเดินทางไปที่เกิดเหตุ

4.4.3.2 การอำนวยความสะดวกที่เกิดเหตุและการจราจร

- สภ. เมืองพัทยา จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจและอาสาจราจร, อาสาสมัคร ทักษะยา 2310 ปิดการจราจรเส้นทางที่เกิดเหตุรอบด้าน พิจารณาปรับแผนการเดินทางใหม่ หลีกเลี่ยงจุดเกิดเหตุ และอำนวยความสะดวกจราจร

- ฝ่ายเทศกิจ, อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และอาสาสมัคร ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กั้นประชาชนหรือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องออกนอกพื้นที่ปฏิบัติงานในระยะเวลาที่กำหนด และเตรียมที่ปลอดภัยสำหรับการช่วยเหลือผู้ติดอยู่ในอาคารออกมารับการช่วยเหลือ

- อาสาสมัครกู้ภัย ตำรวจทางหลวง อำนวยความสะดวกจราจร และชี้เส้นทาง ให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางบกนำรถดับเพลิง หรือรถกระเช้า น้ำยาเคมีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เข้าระงับเหตุ พร้อมทั้งจัดที่จอดรถและอำนวยความสะดวกให้แก่ เจ้าหน้าที่รถฉุกเฉิน รถพยาบาล เพื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บเคลื่อนย้ายไปโรงพยาบาล

4.4.3.3 การไฟฟ้า ประสานงานตัดไฟในอาคารดังกล่าว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดับเพลิงสามารถใช้น้ำได้

4.4.3.4 การประสานส่วนภูมิภาค ให้การสนับสนุนด้านน้ำ จุดจ่ายน้ำ ในการดับเพลิง

4.4.3.5 เจ้าหน้าที่ดับเพลิงเข้าผจญเพลิง เตรียมรถกระเช้าสำหรับอาคารสูง และเบาะลมเตรียมพร้อมในจุดต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ติดอยู่ในอาคาร หรืออาจกระโดดลงมาจากตัวอาคารและนำสู่ที่ปลอดภัย

4.4.3.6 ผู้บัญชาการเหตุการณ์พิจารณาประสานศูนย์วิทยุสื่อสารให้กองบิน ตำรวจ หรือฐานทัพเรือสัตหีบ นำเฮลิคอปเตอร์กู้ภัยขึ้น เพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ติดอยู่ในอาคารสูง ขณะที่เกิดไฟลุกลาม

4.4.3.7 อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนอำเภอบางละมุงจัดกำลังและเตรียมพื้นที่สนามกีฬาโรงเรียนบางละมุงให้เป็นที่ตั้งจอดของเฮลิคอปเตอร์กู้ภัยที่ได้ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจากอาคารสูงไฟไหม้มาลงจอด และรอรับการปฐมพยาบาล

4.4.3.8 ฝ่ายปฐมพยาบาลนำรถฉุกเฉิน จาก รพ. บางละมุง, รพ.กรุงเทพ-พัทยา, อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน, รพ. พัทยาเมโมเรียล, รพ. เมืองพัทยา ไปยังที่เกิด

เหตุ เพื่อช่วยเหลือ ปฐมพยาบาลเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บนำส่งโรงพยาบาล โดยพิจารณาแบ่งกำลังเป็น 2 ส่วน คือ

- บริเวณใกล้เคียงที่เกิดเหตุอาคารสูงไฟไหม้

- พื้นที่ลงจอดของเฮลิคอปเตอร์ คือ โรงเรียนบางละมุงเตรียมอาสาศึกษา วิทยาลัยนิสิตว่างบริบูรณ์ พร้อมรถฉุกเฉิน รอรับจากเฮลิคอปเตอร์ อาสาศึกษาสาธารณสุขมูลฐาน เมืองพัทยา จัดกำลังปฐมพยาบาลสนับสนุน

4.4.3.9 ศูนย์วิทยุสื่อสารประสานหน่วยงานผจญเพลิง รับทราบสถานการณ์ รายงานเหตุ และประสานสถานีดับเพลิงเขตใกล้เคียงในพื้นที่และนอกพื้นที่เตรียมให้การสนับสนุน หากกำลังที่มีอยู่ไม่พอเพียง ขาดแคลนน้ำ หรือน้ำยาเคมี

4.4.3.10 สถานีวิทยุทัพบพระยาริโด รายงานเหตุการณ์สดให้ผู้ขับรถ ใช้ถนน ทราบเหตุการณ์และแผนการปรับเปลี่ยนการจราจร ประชาสัมพันธ์ให้หลีกเลี่ยงเส้นทาง ตลอดจน ให้ทางกับริด ของเจ้าหน้าที่ไปที่เกิดเหตุเพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด

4.4.3.11 พนักงานสอบสวนท้องที่ที่เกิดเหตุ ตรวจที่เกิดเหตุ รวบรวม พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสืบสวนสอบสวนหาสาเหตุ ดำเนินการทางคดี และประสาน การประกันภัย

4.4.3.12 สำนักพัฒนาสังคม เมืองพัทยา ดูแลให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ตามความเหมาะสม

4.5 เกิดเหตุน้ำท่วมฉับพลัน เนื่องจากเกิดภาวะมรสุมในพื้นที่ฝนตกหนัก น้ำระบายไม่ทัน มีการไหลลงที่ต่ำท่วมบ้านเรือนประชาชนทรัพย์สินได้รับความเสียหายจำนวนมาก เกิดกระแสไฟช็อต ไฟรั่วลงน้ำ

4.5.1 ผู้ประสบภัยแจ้งเหตุมายัง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เมืองพัทยา 1337

4.5.2 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เมืองพัทยา 1337 หรือ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเหตุ รายงานทางวิทยุสื่อสาร เครื่องข่ายสื่อสาร 162.650 เพื่อให้ศูนย์วิทยุสื่อสาร เป็นศูนย์ประสานงาน กระจายข่าวให้กับเครือข่ายที่บูรณาการร่วมกัน

4.5.3 หน่วยงานเครือข่ายเริ่มปฏิบัติการตามแผน ดังนี้

4.5.3.1 ฝ่ายเทศกิจ, ฝ่ายกิจการพิเศษ, อาสาศึกษาทัพบพระยา 2310, อาสาศึกษา ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ออกสำรวจพื้นที่ที่เกิดเหตุ น้ำท่วม รวมทั้งถนนเส้นทางต่าง ๆ ที่ถูกน้ำท่วมขัง ยานพาหนะสามารถผ่านได้หรือไม่ อย่างไร รายงานให้ศูนย์สื่อสารรับทราบ

4.5.3.2 ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางบก นำเครื่องสูบน้ำ และรถกู้ภัยไปช่วยเหลือ ตามจุดที่ได้รับความเดือดร้อน เพื่อสูบน้ำเข้าสู่ระบบการระบายน้ำของเมืองพัทยา

4.5.3.3 สำนักการช่างสุขาภิบาล จัดเจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมประจำจุดการระบายน้ำ ตรวจสอบเครื่องสูบน้ำตามสถานีต่าง ๆ ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อระบายน้ำให้เร็วที่สุด

4.5.3.4 สก. เมืองพัทยา จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจและจราจร พร้อมอาสาสมัครกู้ภัย พิจารณาเส้นทางที่ถูกน้ำท่วมขัง และรถเล็กไม่สามารถผ่านได้ โดยอำนวยความสะดวกจราจรประชาสัมพันธ์ประชาชนหรือรถขนาดเล็กที่ไม่สามารถผ่านเส้นทางดังกล่าวได้ให้ปรับเปลี่ยนเส้นทาง

4.5.3.5 อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน เข้าตรวจเยี่ยมชุมชนที่ประสบภัย เพื่อให้ความช่วยเหลือร่วมกับหน่วยงานอาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิสว่างบริบูรณ์เพื่อสำรวจผู้ที่ป่วยเจ็บในเขตน้ำท่วม

4.5.3.6 สำนักพัฒนาสังคม สำรวจข้อมูลประชาชนที่ประสบภัย เพื่อรวบรวมรายงานไปยังอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรีตามลำดับ เพื่อประกาศเขตประสบภัยพิบัติและเตรียมการขอรับการสนับสนุนความช่วยเหลือ

4.6 เกิดเหตุการณ์อาคารที่พนักท่องเที่ยวนั่งหรือห้างสรรพสินค้าถล่ม มีนักท่องเที่ยวและ ประชาชนติดอยู่ในซากอาคารจำนวนมาก มีผู้บาดเจ็บมากมาย

4.6.1 ผู้ประสบเหตุแจ้งเหตุมายัง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เมืองพัทยา 1337 หรือหน่วยงานสายตรวจต่าง ๆ ที่ออกปฏิบัติหน้าที่ในเขตรับผิดชอบ

4.6.2 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เมืองพัทยา 1337 หรือ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเหตุ รายงานทางวิทยุสื่อสาร เครื่องข่ายสื่อสาร 162.650 เพื่อให้ศูนย์วิทยุสื่อสารเป็นศูนย์ประสานงานกระจายข่าวให้กับเครือข่ายที่บูรณาการร่วมกัน

4.6.3 หน่วยงานเครือข่ายเริ่มปฏิบัติการตามแผน ดังนี้

4.6.3.1 ศูนย์บูรณาการร่วมรักษาความปลอดภัยที่ท่าเรือเก่า โดย สก. เมืองพัทยา เป็นผู้อำนวยการศูนย์พิจารณาประสานให้ศูนย์วิทยุสื่อสารแจ้งฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางบก สำนักการช่าง เมืองพัทยา เพื่อนำรถกู้ภัย เครื่องมือตัดเหล็ก รถเจซีบี รถบรรทุกขนาดใหญ่ พร้อมรถตัก เข้าตรวจสอบพื้นที่ และเดินทางไปที่เกิดเหตุ

4.6.3.2 การอำนวยความสะดวกที่เกิดเหตุและการจราจร

- สก. เมืองพัทยา จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจและอาสาจราจร, อาสาสมัครทัพระยา 2310 ปิดการจราจรเส้นทางที่เกิดเหตุรอบด้าน พิจารณาปรับแผนการเดินทางใหม่หลีกเลี่ยงจุดเกิดเหตุ และอำนวยความสะดวกจราจร

- ฝ่ายเทศกิจ, อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กันประชาชนหรือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องออกนอกพื้นที่ปฏิบัติงานในระยะที่กำหนด และเตรียมที่ปลอดภัยสำหรับการช่วยเหลือผู้ติดอยู่ในซากอาคารออกมา เพื่อให้การช่วยเหลือ

- อาสาสมัครทัพระยะ 2310 ช่วยอำนวยความสะดวกการจราจรและชี้เส้นทางให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางบกนำรถอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าช่วยเหลือ พร้อมทั้งจัดที่จอดรถ และอำนวยความสะดวกให้แก่ เจ้าหน้าที่รถฉุกเฉิน รถพยาบาล เพื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บเคลื่อนย้ายไปโรงพยาบาล

4.6.3.3 การไฟฟ้า ประสานงานตัดไฟในอาคารดังกล่าว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้สะดวกปลอดภัย

4.6.3.4 ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติทางบก, อาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิสว่างบริบูรณ์ เข้าสำรวจพื้นที่คั่นหนังก่อเหตุที่ติดอยู่ในตัวอาคาร พร้อมทั้งประสานเครื่องมือในการตัดถ่างเพื่อช่วยเหลือ ผู้ที่ติดอยู่ในอาคารออกมา

4.6.3.5 ฝ่ายปฐมพยาบาลนำรถฉุกเฉิน จาก รพ. กรุงเทพ-พญา, อาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน, รพ. บางละมุง, รพ. พญาเมโธเรียล, รพ. เมืองพญาไปที่เกิดเหตุ เพื่อช่วยเหลือปฐมพยาบาลเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บนำส่งโรงพยาบาล

4.6.3.6 ศูนย์วิทยุสื่อสารประสานหน่วย สนับสนุนฐานทัพเรือสัตหีบ นำสุนัขดมกลิ่น หรือค้นหาผู้รอดชีวิตในซากอาคาร

4.6.3.7 สถานีวิทยุทัพระยะเรดิโอ รายงานเหตุการณ์สดให้ผู้ใช้รถใช้ถนนทราบเหตุการณ์และแผนการปรับเปลี่ยนการจราจร ประชาสัมพันธ์ให้หลีกเลี่ยงเส้นทาง ตลอดจนให้ทางกั้นรถของ เจ้าหน้าที่ไปที่เกิดเหตุ เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด

4.6.3.8 พนักงานสอบสวนท้องที่ที่เกิดเหตุ ตรวจสอบที่เกิดเหตุ รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสืบสวนสอบสวนหาสาเหตุและดำเนินการทางคดี รวมถึงประสานการประกันภัย

4.6.3.9 สำนักพัฒนาสังคม เมืองพญา ดูแลให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้ที่พักพิงตามความเหมาะสม

5. การบังคับบัญชา และการสื่อสาร

5.1 การบังคับบัญชา

5.1.1 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี เป็นผู้อำนวยการศูนย์บูรณาการร่วมรักษาความปลอดภัย ควบคุมบังคับบัญชา สั่งการให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติ

5.1.2 ให้ ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี เป็นรองผู้อำนวยการศูนย์บูรณาการรักษาความปลอดภัย ควบคุมกำกับดูแลและสั่งการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5.1.3 ให้ นายอำเภอบางละมุง นายกเมืองพญา เป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์บูรณาการ รักษาความปลอดภัย ควบคุมดูแลกำกับการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5.1.4 ให้ ผกก.สภ. เมืองพัทยา เป็นผู้รับผิดชอบด้านการข่าว โดยให้มีการประสานกับสถานีตำรวจทุกหน่วยในพื้นที่ สืบสวน หาข่าว ติดตามความเคลื่อนไหวของบุคคลที่เกี่ยวข้อง อันอาจเป็นภัย ความปลอดภัยหรือก่อเหตุไม่พึงประสงค์อย่างใกล้ชิด

6. การติดต่อสื่อสาร

6.1 ใช้ความถี่ ศูนย์วิทยุสีคราม เป็นแม่ข่ายหลักในการประสาน ควบคุม สั่งการกับหน่วยปฏิบัติ

- ความถี่หลัก 162.650 MHZ
- ความถี่รอง 162.400 MHZ
- โทรศัพท์ 038-424690
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เมืองพัทยา 1337
- สถานีวิทยุชุมชนที่พระยาเรดิโอ 94.75 MHZ

6.2 ให้เจ้าหน้าที่วิทยุสีคราม เตรียมพร้อมสับเปลี่ยนหมุนเวียนปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ได้ใช้แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2540) สำหรับมิติหลักที่สอดคล้องกับงานวิจัยตามแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ มี 4 มิติได้แก่ 1) ด้านระบบบริหารบุคลากร และ กระบวนการ วัฒนธรรม ค่านิยมการทำงาน 2) ด้านงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ 3) ด้านกระบวนการและวิธีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ และ 4) ด้านมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559)

ตารางที่ 14 ปัญหาการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

มิติ	ปัญหาและอุปสรรค
1. ด้านระบบบริหารบุคลากรและกระบวนการทศน์ วัฒนธรรม ค่านิยมการทำงาน	1. ปัญหาอัตรากำลังจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงพอ 2. ปัญหาด้านการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน 3. ปัญหาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่
2. ด้านงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ	1. ปัญหาด้านงบประมาณไม่เพียงพอ 2. ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ หรือล้าสมัย
3. ด้านกระบวนการและวิธีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์	1. ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา 2. ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3. ปัญหาข้อจำกัดด้านกฎหมาย 4. ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์
4. ด้านมาตรฐานและการวัดผล งานที่ชัดเจน	ปัญหาการควบคุม การติดตามประเมินผล

รายละเอียดของผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในแต่ละประเด็นจะนำเสนอโดยลำดับดังต่อไปนี้

ด้านระบบบริหารบุคลากรและกระบวนการทศน์ วัฒนธรรม ค่านิยมการทำงาน

1. ปัญหาอัตรากำลัง บุคลากรในการปฏิบัติงาน

ปัญหาขาดแคลนอัตรากำลัง บุคลากรในการปฏิบัติของภาครัฐ มีสาเหตุสำคัญสองประการดังนี้ 1) ความต้องการอัตราข้าราชการเพิ่มขึ้นมากกว่าอัตราที่ได้รับการจัดสรรจากผลการเกษียณอายุ และมีข้อจำกัดในการเพิ่มอัตราข้าราชการตั้งใหม่ ตามนโยบายปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ ซึ่งใช้การตัดลด ยุบเลิกอัตรากำลังของส่วนราชการหนึ่ง ไปให้อีกส่วนราชการหนึ่ง 2) กระบวนการพิจารณาจัดสรรข้าราชการจากผลการเกษียณอายุ และการพิจารณาเพิ่มอัตราตั้งใหม่ มีความล่าช้า เพราะต้องผ่านกระทรวงและใช้เวลาในการบริหารข้อมูลตำแหน่ง ปัญหาดังกล่าว

ส่งผลให้การได้รับบริการจากภาครัฐในช่วงเวลาเร่งด่วน หรือในช่วงที่มีประชาชนหรือนักท่องเที่ยว มาใช้บริการเป็นจำนวนมากอาจได้รับการบริการที่ไม่สะดวก หรือไม่ได้รับความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การจัดการดูแล สอดส่อง ป้องกัน ปราบปรามที่ไม่ทั่วถึงอาจนำมาซึ่งปัญหาอาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ อันส่งผลต่อภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศในเชิงลบได้

“...บุคคลากรทางการแพทย์ เมื่อเทียบกับปริมาณงานขนาดนี้ ถ้ามว่าพอไหม ก็ไม่พอหรอกเพราะต่อไปงานต้องขยายขึ้น คนที่ทำงาน ณ. ปัจจุบันนี้ก็ยังคงขาดอยู่ เพราะคนไข้ที่มาโรงพยาบาลเกือบ 2,000 คน/ วัน ถ้าทั้งปีก็หลักแสน. หมอที่นี้มีทั้งหมด ปีนี้ น่าจะ 47 คน ตัวเลขไม่นิ่ง เดี่ยวก็มีลาออก ไม่ใช่มีแต่อาชีพอื่นนะหมอก็เป็น คือเครียด ๆ ก็จะลาออกแล้ว...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 7 มิถุนายน 2559)

“...เราทำงาน 24 ชม. แบ่งเป็น 3 ชุด คือ ชุดสาคร 1 2 และ 3 สลับเปลี่ยนกันไปเรื่อย ๆ ของผมมี 23 คน (รวม เจ้าหน้าที่วิทยุซึ่งเป็นผู้หญิง มี 1 คน) เข้างาน 8 โมงเช้าถึงสี่โมงเย็น หลังจากนั้นจะเอาเจ้าหน้าที่ผู้ชายที่แบ่งเป็นชุด ๆ มาสลับสับเปลี่ยนกันไปเรื่อย ๆ คนละ 2-3 ชม. เป็นการแก้ปัญหาด้านกำลังคนในหน่วยงานผม ...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 7 มิถุนายน 2559)

“...เราต้องปรับการทำงานของเราให้ได้กับกำลังพลที่มี แต่เราทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เช่น สภอ. เมืองพัทยา, สืบสวน จ. ชลบุรี, ตม. ชลบุรี, ตำรวจน้ำ ทหาร รวมถึงเมืองพัทยา ส่วนใหญ่เวลาเกิดเหตุเกิดในพื้นที่เราจะมีการประชุมหารือ ทั้งวางแผนป้องกัน รวมถึงการปราบปราม และดำเนินการต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ แต่ถามว่าต้องการกำลังเจ้าหน้าที่เพิ่มไหม ก็ต้องการนะถ้าเพิ่มได้...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 8 กันยายน 2559)

“...พัทยาเป็นเมืองใหญ่ เป็นเมืองท่องเที่ยว มี 13 ชุมชน มีประชากรแฝงเยอะ มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก กำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ แต่เราใช้เครือข่ายช่วย เช่น ประธานชุมชน ตำรวจอาสา และทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เช่น ตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง รวมถึงใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ เช่น เชื่อมข้อมูลข่าวสารถึงกันแบบ Real time การใช้ CCTV ที่มีความละเอียดสูง เพื่อช่วยเรื่องการทำงานและลดปัญหาด้านกำลังคน...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 21 มิถุนายน 2559)

“...จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เป็นข้าราชการมีน้อย ข้าราชการรวมถึงพนักงานราชการ และลูกจ้างประมาณ 30 คน แต่เราดูแลนักท่องเที่ยวจากฝั่งไปเกาะต่าง ๆ เกือบ 20,000 คน/ วัน ที่เดินทางทางน้ำไป-กลับในเขตเมืองพัทยา อำเภอสัตหีบ และ อำเภอบางละมุง เมื่อก่อนมี 10 คน แต่หลังจากเกิดพายุไมเดลถึงได้มีข้าราชการมาประจำเพิ่มขึ้น ตอนนี้ก็ครบโครงสร้างเต็ม

อัตรากำลังไม่เกิน 30 นายเท่าที่เห็น...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2559)

“...ตอนนี้มี ประมาณ 110 ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมเป็นสมาชิก แต่คนที่เข้ามาทำงาน เป็นกรรมการหรือขับเคลื่อนสมาคม หาได้น้อยนะเดี๋ยวนี้เด็กรุ่นใหม่ไม่เคยเข้ามาเลย มันก็จะตาย ไปตามกาลเวลา ทุกคนรักความสะดวกสบาย ๆ การขับเคลื่อนมันเหนื่อย มันต้องไปปะทะกับสิ่งที่ เป็นผลประโยชน์หรือเปล่า โยนให้ใครเอาใหม่ ยังไม่มีเลย บอกให้ใครมารับช่วงต่อเพราะผม 2 สมัยแล้ว ยังไม่มีใครเอาเลย...” (ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 1, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2559)

“... ปัญหาเรื่องอำนาจการตัดสินใจ งบประมาณ กำลังคนบุคลากร เป็นเรื่องธรรมดา ที่ไหนตอบเหมือนกันหมด แต่สิ่งที่เราทำได้ที่ดีที่สุดคือเราต้องบริหารงานภายใต้ขีดจำกัดให้บรรลุ เป้าหมายให้ได้โดยสภาพที่จำกัดในทุกเรื่อง ไม่ว่าจะ เป็น Man money material ที่มันขาดแคลน เราต้องทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของรัฐให้ได้...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2559)

“...สำนักงาน ททท. ของเราดูแลพื้นที่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดเดียว บางสำนักงานดูแล 3 จังหวัด เรามีพนักงาน 8 คน เนื่องจากพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ขงก็จะงานก็จะเยอะมาก จำนวนบุคลากร ต้องการเพิ่มหรือไม่ ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน แต่เขาพิจารณามาแล้วว่าควรจะทำนี้ไปก่อน...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2559)

“...คนก็ไม่พอครับ คนน้อยมากเมื่อเทียบกับภาระงาน ของเทศกิจ มี 90 กว่าคน ของ กิจการพิเศษเมืองพัทยามีอยู่ประมาณ 20-30 คน และมี Outsource ตอนนี้ประมาณ 80 คน เราจ้าง จากบริษัทฮิวแมนมาดูแลเรื่องการรักษาความปลอดภัยโดยการเปิดซองประมูล สัญญาปีต่อปี แล้วก็มี Beach guard ดูแลชายหาดที่เกาะล้านก็ด้วยและก็อยู่ตามโฉบังหรือในพื้นที่พิเศษ เราเป็น กรรมการก็จะรู้ แต่ในส่วนของเทศกิจเองที่ว่า 90 คน กระจายตามจุดต่าง ๆ ทั้งพัทยา ซึ่งเมื่อหาร เป็น 3 ผลัด มันก็ไม่พอหรอกเพราะคนเราก็ต้องมีหยุด มีพักผ่อนบ้าง...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 28 ตุลาคม 2559)

2. ปัญหาด้านการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน

ทัศนคติของผู้บริหารถือว่ามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการผลักดัน ขับเคลื่อนภารกิจของ หน่วยงานภาครัฐ กลไกสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในเชิงการปฏิบัติ คือ ทัศนคติของผู้บริหารที่จะให้ความสำคัญและเข้ามากำกับดูแลให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งหากผู้บริหารให้ความสำคัญกลไกต่าง ๆ ในกระบวนการ ก็จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้บริหารถือเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการผลักดันให้การนำนโยบาย ไปปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรม

รายละเอียดของปัญหาด้านการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน
ดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ต่อไปนี้

“...ไม่ยากคิด ไม่อยากแนะนำ เหตุผลเพราะว่า จากที่ผมเคยอยู่มานะ คือ ถ้าเราคิดจาก
ล่าง ๆ จะไม่ผลอะไรเลย คือจะพูดไปจะบอกไปว่าควรทำอย่างนั้น ปัญหาเป็นอย่างนั้นอย่างนั้นไม่มีการ
ตอบรับ แต่ถ้าข้างบนบอกว่าต้องทำอย่างนี้เราไปทำถึงจะได้ ถึงจะมีผล มันก็มีปัญหาอยู่นะ
ไม่ว่าจะเป็นเรื่องบุคลากรในหน่วยงาน เป็นเรื่องของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา อะไร ๆ มันก็มีอยู่...”
(ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 7 มิถุนายน 2559)

“...ปัญหาเรื่องขั้นตอนของการทำงานในระบบราชการ ตรงนี้ผู้บริหารจะมีส่วนสำคัญ
มากนะในการกำหนดทิศทางและนโยบายในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ให้มันเกิดผลอย่าง
รวดเร็วและสามารถสะท้อนการแก้ปัญหาในปัจจุบันได้อย่างทันเวลา...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ
คนที่ 6, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2559)

3. ปัญหาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่

กล่าวคือ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ แต่บางส่วนขาดความตระหนักในหน้าที่
ความรับผิดชอบ คำนึงแต่สิทธิที่พึงมีพึงได้มากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบที่พึงปฏิบัติ บางส่วน
ขาดความเสียสละ ขาดการอุทิศแรงกายแรงใจอย่างจริงจังเพื่อองค์กร หรือปัญหากำลังคนภาครัฐ
ไม่มีคุณภาพ กำลังคนภาครัฐที่มีอยู่ในระบบราชการปัจจุบันส่วนใหญ่ยังขาดคุณภาพและ
มีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาในหลาย ๆ ด้านอย่างเร่งด่วน กำลังคนส่วนใหญ่ในหลาย
หน่วยงานยังขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และยึดติดกับการทำงานแบบเดิม ทำงานตามคำสั่ง ทั้งนี้
อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากความมั่นคงในระบบราชการทำให้กำลังคนภาครัฐขาดความกระตือรือร้น
ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากอยู่ในสถานะของตำแหน่งที่มีเสถียรภาพและมั่นคงค่อนข้างสูง ปัญหา
ทัศนคติและค่านิยมแบบดั้งเดิม ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญกับลำดับชั้นของการบังคับ
บัญชา ทำให้ข้าราชการไม่กล้าแสดงความคิดเห็นเท่าที่ควร รวมทั้งการต้องเคารพในระบบอาวุโส
ของการทำงาน การทำงานจะรับคำสั่งจากเบื้องบนเสียเป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งขาดความกล้าหาญที่จะ
โต้แย้งเมื่อเห็นว่าคำสั่งนั้นไม่ถูกต้องหรือการปฏิบัติงานนั้นไม่เหมาะสมที่จะปฏิบัติ

รายละเอียดของปัญหาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ ดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล
สำคัญ ดังต่อไปนี้

“...ถ้ามีก็เป็นเรื่องภาษาละ ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ไม่มีปัญหาเรามีเจ้าหน้าที่พูดภาษานี้ได้
จะมีปัญหาตรงภาษารัสเซีย ซึ่งเรายังไม่มีบุคลากรตรงนี้ เค้าก็จะใช้ภาษาของเค้า เลยทำให้สื่อสาร
ไม่เข้าใจกัน...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 7 มิถุนายน 2559)

“...อยากเพิ่มเติม เรื่องการฝึกหรืออบรมองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย ไม่ว่าจะเรื่องของอาชญากรรมต่าง ๆ หรือเรื่องของภาษา ที่ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวจีนเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนมาก ส่วนชาติในอาเซียนก็จะเป็นเวียดนาม และมาเลเซียเข้ามาเยอะ ตอนนี้กำลังติดต่อดำเนินการจัดอบรมเรื่องภาษา น่าจะเป็นการอบรมเกี่ยวกับภาษาเวียดนามตามที่คุยกันไว้จะประสานอาจารย์จาก มหาวิทยาลัยบูรพา ตอนนี้ให้รองสารวัตรดำเนินการประสาน เรื่องเวลาเรียน ค่าใช้จ่าย เอกสารประกอบการเรียน ...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 8 กันยายน 2559)

“...บุคลากร ต้องการการอบรมเพิ่มเติมหรือไม่ ผมดูถูกเลย บุคลากรของผม เรื่องความรู้ผมให้ไม่ถึงครึ่ง ความรู้ทั้งหมดต้องไปเรียนรู้ให้มากกว่านี้ ต้องแน่นกว่านี้ ไม่ใช่ดูถูก ผมเอาอย่างนั้นเลย...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 7 มิถุนายน 2559)

ด้านงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ

1. ปัญหาด้านงบประมาณไม่เพียงพอ

กล่าวคือ งบประมาณเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามพันธกิจขององค์กร พบว่าระบบรวมถึงกฎระเบียบด้านงบประมาณแผ่นดินเป็นปัจจัยเกี่ยวเนื่องที่ส่งผลต่อการจัดสรรงบประมาณในแต่ละหน่วยงาน บางหน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดีแต่งบประมาณที่จัดสรรเพื่อดูแลบุคลากรค่อนข้างน้อย บางหน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริหารจัดการความปลอดภัย ซึ่งต้องใช้งบประมาณแผ่นดินที่สูงมากจึงไม่สามารถดำเนินงานได้ทันทีเนื่องจากต้องรอกระบวนการอนุมัติงบประมาณที่เป็นระเบียบเป็นขั้นเป็นตอน สำหรับในส่วนภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องเองก็ไม่ได้มีงบประมาณขององค์กรในการบริหารจัดการความปลอดภัยโดยตรง

รายละเอียดของปัญหาด้านงบประมาณไม่เพียงพอ ดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“..เรื่องงบประมาณ ผมแบ่งเป็นสองส่วนนะ 1) งบของหลวงทั้งรถทั้งอุปกรณ์ดีเงินเยอะ เมืองพัทยาเงินเยอะ 2) แต่ความเป็นอยู่ของเจ้าหน้าที่อยู่กันแบบนี้ แบบแอร์ซ่อมเอง หลังคาพัง อย่างนี้เสาร์อาทิตย์ซ่อมกันเอง ออกตังค์กันเอง ผมเรียกราคาคนละ 10 บาท 50 บาท ซ่อมมันนี่แต่รถเยอะแยะเลย รถกระเช้า รถดับเพลิง บานเติมไปหมด...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 7 มิถุนายน 2559)

“...มาตรการที่ 2 ตรงส่วนนี้อาศัยเงินงบประมาณค่อนข้างสูง เราได้พยายามดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2557-2559 ส่วนนี้ก็ยังคงขาดอยู่ในส่วนมาตรการที่ 1 เราก็กังไม่ได้รับการสนับสนุนเรื่องของทุน ประมาณ 30 ล้านบาท จำนวน 34 ทุน ในการติดตั้งในพื้นที่ทะเล ตรงนี้ยังไม่ได้รับจัดสรร

งบประมาณ ศูนย์ควบคุมก็ยังไม่ได้ แต่เรือตรวจการณ์ได้รับงบประมาณสำหรับจัดหาแล้วจะส่งมอบภายในสิงหาคมนี้ ส่วนตัวระบบ 360 ล้าน ก็บรรจุในปี 2560...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2559)

“...งบประมาณที่เราได้รับมาเน้นเรื่องการตลาด การรับเรื่องร้องเรียนก็เป็นการทำงานร่วมกันเสียมากกว่า ไม่ได้มีอะไรเป็นงบประมาณรองรับในเรื่องนี้โดยตรง เวลาเกิดเหตุก็มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ถ้าเขาร้องเรียนมาทางเรา เราก็รับเรื่องให้และส่งไปศูนย์รับเรื่องร้องเรียนอีกทอดหนึ่ง...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2559)

“...ผมว่าในเรื่องงบประมาณที่เราไม่มีอะไรเลย เราต้องขับเคลื่อนด้วยตัวเอง จริง ๆ แล้ว คือภาคเอกชนเราเสียสละนะ โอเคละ ทุกคนมีเงิน แต่ทว่าความเสียสละที่อยู่ที่สำคัญของคน การที่คนจะมาบริหารจัดการภาคเอกชนมันต้องเสียสละเวลาและเงิน แต่สำหรับเราภาครัฐไม่เคยมาดูแลจมองว่าคุณเป็นเอกชนรายแล้ว แต่จริง ๆ ก็มองกลับไปในมุมต่างกัน แล้วเราจะมาทำอะไร เราทำธุรกิจของเราอยู่ ผมเคยพูดนะว่าอย่างน้อยคนที่มาเป็นกรรมการหรือเป็นอะไร ควรกลับไปดูในเรื่องของผลประโยชน์อะไรให้เค้าได้หรือไม่ ความสะดวกต่าง ๆ แรงจูงใจต่าง ๆ ให้เค้าเข้ามาขับเคลื่อนบ้านเรา...” (ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 1, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2559)

2. ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอ หรือล้าสมัย กล่าวคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหลายหน่วยงาน มีความขาดแคลนเนื่องด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวมีจำนวนมากแต่อุปกรณ์ที่ใช้ในการรองรับด้านความปลอดภัยมีน้อยหรือไม่เพียงพอ อีกทั้งบางหน่วยงานอุปกรณ์ก็ชำรุดเสียหายเนื่องจากใช้มาเป็นเวลานานหรือขาดการซ่อมบำรุง ดูแลรักษา สำหรับบางหน่วยงานจำเป็นที่จะต้องใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานที่มีความทันสมัยเช่น ซอฟแวร์หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ กล้องวงจรปิด แต่เนื่องด้วยเหตุทั้งหมดนี้มีความเกี่ยวโยงกันทางด้านงบประมาณในข้อที่ 2 จึงต้องผ่านการอนุมัติงบประมาณและต้องเข้าสู่กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็นขั้นตอน ในขณะที่เดียวกันพบว่า ในส่วนงานภาคเอกชนกลับไม่มีปัญหาในด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ไม่เพียงพอหรือล้าสมัยเท่าใดนัก อาจเนื่องด้วยความแข็งแกร่งของตัวองค์กรและเครือข่าย รวมถึงการให้ความช่วยเหลือร่วมบริจาคของผู้มีจิตศรัทธาในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

รายละเอียดของปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอ หรือล้าสมัย ดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“...เราก็ออกปฏิบัติงาน มีรถพยาบาลอยู่ 7 คัน ก็ผลัดเปลี่ยนเหมือนกัน มีเวรรับส่งผู้ป่วย ก็ยังมีรถของจิตอาสาอีก 60 กว่าคัน ที่เป็นรถกระบะ มีหลังคา แล้วมูลนิธิก็จะเอาอุปกรณ์ในการกู้ชีพ กู้ภัย เสริมเข้าไปข้างในให้ ขาดอุปกรณ์ที่ต้องการเพิ่มเติม คือพวก Spinal Board หรือกระดาน

เคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บ ชุดอุปกรณ์ตามแขน-ขา ส่วนเดิมมีผู้สนับสนุนมาให้ แต่ก็ไม่ได้มากมายนัก...”
(ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 2, สัมภาษณ์, 30 มิถุนายน 2559)

“... แผนพืथाโมเดล มาตรการที่ 2 จะมีเครื่องมือเครื่องมือที่มีความทันสมัยต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้งบประมาณที่สูงมาก บางส่วนจึงยังต้องรอการอนุมัติอยู่...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2559)

“...สิ่งที่เราทำได้ที่ดีที่สุดคือเราต้องบริหารงานภายใต้ขีดจำกัดให้บรรลุเป้าหมายให้ได้โดยสภาพที่จำกัดในทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็น Man money material ที่มันขาดแคลน แต่เราก็ต้องทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของรัฐให้ได้...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2559)

ด้านกระบวนการและวิธีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์

1. ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพืथा

กล่าวคือ หน่วยงานบางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพืथा ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง รวมถึงขอบเขตอำนาจหน้าที่ และนโยบาย ยุทธศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องในการเข้าร่วมประชุมวางแผนด้านความปลอดภัยของจังหวัด ซึ่งการขาดความรู้ความเข้าใจในประเด็นดังกล่าวส่งผลให้ในทางปฏิบัติจะไม่ค่อยให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดการความปลอดภัยเท่าใดนัก เพราะเมื่อไม่ทราบขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง การปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องก็เกิดขึ้นได้ยาก เนื่องจากมีความเห็นว่าการวางแผนต่าง ๆ ได้ถูกกำหนดขึ้นไว้แล้วโดยผู้รับผิดชอบจากทางจังหวัด หรือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับตน อีกทั้งการซ้อมแผนความปลอดภัยที่บูรณาการร่วมกันของแต่ละหน่วยงานที่จัดขึ้นนั้นหลายฝ่ายก็ยังมองว่า ควรแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้มีความชัดเจนมากกว่านี้ และควรซักซ้อมร่วมกันให้มากขึ้น ประชาสัมพันธ์ให้รับทราบทั่วถึง ส่วนภาคเอกชนเองมองว่า ตนมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมน้อยในเรื่องการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวค่อนข้างน้อย อยากเสนอให้ภาครัฐให้ความสำคัญ รวมถึงเสนอให้ภาคประชาสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น

รายละเอียดของปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพืथा สะท้อนข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีดังต่อไปนี้

“...เราจะดูเรื่องการท่องเที่ยว แต่ดูในแง่การพัฒนาและ Product เรื่องการทำตลาด การประชาสัมพันธ์ ส่วนเรื่องความปลอดภัยนั้นจะมีหน่วยงานที่ตั้งขึ้นของตำรวจท่องเที่ยวดูแล

ที่ถามเกี่ยวกับ เรื่องนโยบายในแผนของเรา ไม่มีเรื่องการจัดการความปลอดภัยแต่เป็นการส่งเสริมให้คนมาท่องเที่ยวในพื้นที่นั้นเป็นหลักเสียมากกว่า...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2559)

“... ประชาชนยังมองว่างานพวกนี้มันเป็นหน้าที่ของภาครัฐทำเอาเอง ฉะนั้นการสร้าง ความเข้าใจใหม่ ก็ตอนนี้ภาครัฐเองเขาเปิดโอกาส อาจจะด้วยสภาพกฎหมายหรือด้วยอะไร ก็แล้วแต่ประชาชนอาจจะยังไม่ได้รับรู้อะไรตรงนี้มากนัก ถึงรู้แต่บางคนอาจจะยังไม่ได้เห็น ความสำคัญ และต้องตระหนักในการที่จะเห็นความสำคัญในการที่จะเข้ามามีส่วนร่วม เพราะผม มองว่าภาครัฐเขาเปิดอยู่แล้วในตอนนี้ แต่ว่าช่องทางที่จะสื่อให้ประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมจริง ๆ มันก็อาจจะไม่เป็นเท่าที่เราอยากให้เป็น...” (ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 1, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2559)

2. ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กล่าวคือ แต่ละหน่วยงานพบปัญหาด้านการประสานงานที่แตกต่างกันแต่โดยรวมแล้ว ปัญหาการประสานงานในระดับพื้นที่เป็นไปด้วยดีไม่ค่อยมีปัญหาเท่าใดนัก ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหา การประสานงานในหน่วยงานนอกพื้นที่ องค์กรภาคเอกชนบางส่วน เช่นผู้ประกอบการที่เห็นแก่ได้ เอาใจเอาเปรียบนักท่องเที่ยวและไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน บางหน่วยงาน พบปัญหาด้านการประสานงานเช่น ต้องออกตรวจร่วมกัน 3-4 หน่วยงาน แต่ในทางปฏิบัติจริงออก ตรวจร่วมกันเพียง 2 หน่วยงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าประเด็นปัญหายังเกี่ยวข้องกับ การประสานงานหรือให้ความร่วมมือของเจ้าของธุรกิจ ผู้ประกอบการบางประเภท เช่น ละเลยการ ออกแบบทางหนีไฟให้ถูกต้องตามกฎหมาย สินค้าจิวเวลลีไม่มีราคากลางแจ้งชัดเจนนิดไว้ที่ ตัวสินค้า ผู้ควบคุมเรือมีความรู้ทักษะต่ำกว่ามาตรฐานเนื่องด้วยขาดการให้ความร่วมมือในการเข้า รับการฝึกอบรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความเห็นแก่ตัวของผู้ประกอบการบางรายเอาเปรียบ นักท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ เนื่องด้วยการขาดจิตสำนึกและความตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ ตามกฎหมาย เช่น กรณีการข่มขู่นักท่องเที่ยวเพื่อเรียกทรัพย์สินจากการใช้เจ้าหน้าที่หรือยานพาหนะ ทางน้ำ รวมถึงการให้ความร่วมมือของประชาชนในการประสานงานหรือให้ข้อมูลข่าวสาร บางอย่างที่จำเป็นต่อหน่วยงานราชการ

รายละเอียดของปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังข้อมูลจากผู้ให้ ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“...ขั้นตอนการทำงานที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ในระดับพื้นที่ไม่ค่อยจะมีปัญหา ถ้ามีปัญหาก็คือในสถานทูตของประเทศนั้น ๆ มากกว่า นานมาแล้วสมัยก่อนน่าจะเกิน

15 ปีขึ้นไป เขาดูแลดีมาก แต่สมัยนี้เขาไม่ค่อยดูแล แล้วก็ปัญหาให้เราต้องแก้ปัญหาแทน...”
(ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 7 มิถุนายน 2559)

“...จริง ๆ มันมีแผนการทำงานอยู่แล้ว เพียงแต่ว่า มันไม่ได้เป็นไปตามแผนนั้น ๆ จะบอก
ปล่อยปละละเลย ก็ใช่ ส่วนราชการจะเป็นอย่างนั้น จนกว่าจะเกิดเหตุขึ้นมาอย่างช่วงปกติ
ก็ปล่อยไหลไปเรื่อย ๆ มันคงยากที่จะบอกว่าทำไมเราถึงไม่ทำตามแผน เช่น เราจะต้องไปตรวจ
โรงแรมทุก ๆ 6 เดือนตามระเบียบต้องมี โยธาจังหวัด หรือป้องกันจังหวัด กองช่าง 1 คน ดับเพลิง
1 คน มีส่วนของเทศกิจ ประมาณนี้ จะมี “นายตรวจเขต” ทำไม่ไม่ทำให้เป็นเรื่องจริงจัง เช่น เวลาไป
ตรวจสอบพบ ประตูทางหนีไฟปิดหรือไม่มีทางหนีไฟ หรือแรงดันน้ำภายในโรงแรมตัวสปริงเกิด
ใช้ไม่ได้ ทำไมเราถึงไม่ทำ คือมันมีหน้าที่อยู่แล้ว ทำไมไม่ไปตรวจสอบว่ามันถูกต้องหรือไม่
บางโรงแรมเราไปเจอไปพบไปเห็นเข้า ก็เห็นแก่ตัว บริเวณทางหนีไฟก็ไปกั้นประตูปิดทำเป็นห้อง
อะไรต่าง ๆ หนักกว่านั้นอีกคือเป็นของผู้หลักผู้ใหญ่เสียด้วยซ้ำไป เป็นอย่างนั้นถึงจะทำได้ ถ้าของ
คนอื่นทำไม่ได้ มีสิทธิพิเศษ...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 7 มิถุนายน 2559)

“...เรามีการออกตรวจร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจ สกอ.
เมืองพัทยา และ สคบ. มาร่วมด้วย มีสรรพากร มีสำนักพัฒนาธุรกิจการค้า เจ้าหน้าที่ทหาร มาร่วม
ตรวจสอบเกี่ยวกับการขายิวเวลล์ด้วย ตรวจตั้งแต่ใบอนุญาต การคิดป้ายราคา ตรวจสอบว่าหลังจาก
ซื้อแล้วมีใบการันตีหรือไม่ และถ้าหากสินค้ามีปัญหาที่สามารถนำมาเปลี่ยนคืนได้ภายในระยะเวลา
ที่กำหนดไว้ใบรายละเอียดของผู้ขาย และพบปัญหาค่อนข้างมากในเรื่องการกำหนดราคากลาง...”
(ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 1, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2559)

“...พื้นที่อ่าวพัทยามีความยาวหน้าหาดประมาณ 2.7 กม. ฉะนั้นความหนาแน่น
ความแออัดของการเอากิจกรรมทุกประเภทรวมถึงการขนส่ง การจราจรทางน้ำมารวมกันในพื้นที่
เดียวกันก็เป็นปัญหาเชิงพื้นที่ เนื่องจากการเดินเรือต้องอาศัยพื้นที่ โดยการเล่นกิจกรรมทางน้ำก็ดี
จำเป็นต้องอาศัยพื้นที่ทางทะเลทั้งนั้น มีความจำกัดในพื้นที่ ความแออัดทำให้เป็นสาเหตุของ
การเกิดอุบัติเหตุ รวมถึงการใช้ความเร็วของเรือที่กำหนด รวมถึงผู้ประกอบการผู้ควบคุมเรือมีความรู้
ทักษะต่ำกว่ามาตรฐาน สิ่งต่าง ๆ จะนำไปสู่เรื่องของการเกิดอุบัติเหตุได้...” (ตัวแทนหน่วยงาน
ภาครัฐ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2559)

“...มีการข่มขู่นักท่องเที่ยวเพื่อเรียกทรัพย์สินจากการใช้เจ็ทสกีหรือยานพาหนะทางน้ำใช้
พฤติกรรมข่มขู่นักท่องเที่ยวพูดอย่างนั้นก็ได้ ก็ทราบปัญหานี้ดีว่ามีกลุ่มผลประโยชน์มีอิทธิพล
ในพื้นที่พัทยา เรื่องการหาเงินประเภทนี้ ท่านผู้ว่าราชการจังหวัด ก็ได้สั่งการให้จัดระเบียบเจ็ทสกี
ในเมืองพัทยาให้เรียบร้อย เป็นวาระแห่งชาติซึ่งมันมีผลกระทบมาก ท่านนายก ๆ และรองนายก ๆ
ให้ความสนใจมากกว่าทำไมมีปัญหาทำให้นักท่องเที่ยวเดือดร้อนรำคาญใจ มีข่าวลงในสื่อต่าง ๆ

สร้างภาพลักษณ์ด้านลบให้เมืองพัทยาและการท่องเที่ยวของประเทศ...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2559)

“...ยุคนี้เป็นยุคการเดินทาง การไหลเวียนของนักท่องเที่ยวเยอะ ความสามารถในการเก็บข้อมูลคำว่า Information is the power เป็นสิ่งจำเป็น ณ เวลานี้ เพราะข้อมูลเราจะต้อง Update ตลอดเวลาและระบบเราต้อง Support ได้ในอนาคตรยะยาว แต่ความรู้ของประชาชนที่จะมอบ Information ให้เรา ถึงแม้เราจะประชาสัมพันธ์แล้วแต่โดย Nature ของคนไทยยังไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องการให้ข้อมูลตามกฎหมายเท่าที่ควร เราต้องออกไปตรวจ จับ สุ่ม ให้เขาแจ้ง แต่เขาไม่ตระหนักว่าข้อมูลเหล่านี้จะทำให้เขาปลอดภัย เราก็พยายามประชาสัมพันธ์ตลอด แต่ความตระหนักต่อการปฏิบัติตามกฎหมายมันไม่ได้เป็นโดยจิตสำนึก เป็นเพราะ Law enforcement จำนวนนักท่องเที่ยวมันเพิ่มตลอดเวลา แต่จำนวนเจ้าหน้าที่ กับความตระหนักในเรื่องการให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่รัฐของประชาชนในพื้นที่ บางที่เขาต้องการมาเพื่อให้ชีวิตความเป็นอยู่ทางเศรษฐกิจเขาดีขึ้น เขาต้องการมาทำงาน เขาจะทำอะไรก็ได้เพื่อได้เงิน เขาลืมนึกถึงเรื่องความปลอดภัยของคนอื่น...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 7 ตุลาคม 2559)

3. ปัญหาข้อจำกัดด้านกฎหมาย

กล่าวคือ ปัญหาข้อจำกัดด้านกฎหมาย พบว่า เมืองพัทยายังไม่มีกฎหมายที่กำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่บูรณาการการทำงานร่วมกันเอาไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งส่งผลให้การเข้ามามีส่วนร่วมไม่มีกฎหมายรองรับ ทำให้ผลที่ตามมาคือ ความเข้มแข็งและความชัดเจนในแง่ของการปฏิบัติ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ไม่เอื้ออำนวยให้บุคลากรขององค์กรได้ตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานในหน้าที่ควบคู่กันไป นอกจากนี้พบว่า ปัญหาการระเบียบ เทคโนโลยี และวิธปฏิบัติงานบางอย่างที่ไม่ทันสมัยในการบริหารงานภาครัฐเป็นการบริหารงานโดยยึดโยงกับกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งกฎระเบียบบางเรื่องเป็นอุปสรรคต่อการบริหารงานภาครัฐและลำสมัย ตลอดจนการบริหารงานภายใต้ระบบราชการเป็นการบริหารที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ทำให้การบริหารงานภาครัฐขาดความคล่องตัวในที่สุด

รายละเอียดของปัญหาข้อจำกัดด้านกฎหมาย ดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“...บางครั้งกฎหมายที่ใช้ในปัจจุบัน บางทีก็ไม่ทันต่อเหตุการณ์ที่จะควบคุมและทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดูแลความปลอดภัยลดลงได้ ก็ต้องมีการเพิ่มเติมแก้ไขกฎข้อบังคับต่าง ๆ เช่น เรื่องเจ้าหน้าที่ เราจำเป็นต้องนำเจ้าหน้าที่เข้าสู่ระบบประกันภัย ต้องมีกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้องในเรื่องการประกันภัยของเรือเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการเมื่อก่อนใช้ช่องว่างของกฎหมายนี้ไปเรียกรับทรัพย์สินจากนักท่องเที่ยว...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2559)

“...ก็ทำต่อเนื่องไป เพราะว่ามันก็เป็นการดูแลความปลอดภัย รับแจ้งเหตุ อย่างที่ว่า 9 จุด มันอยู่กระจายก็เป็นการดูแลชุมชน ประสานงาน มีอุบัติเหตุก็ไปช่วยเขา เรื่องอุบัติเหตุ เรื่องอะไรต่าง ๆ จุดเสี่ยง ซึ่งตรงนี้ก็ทำอยู่แล้ว ก็คือกรมตำรวจทุกหน่วย ภูธรจังหวัด สืบภาคยาเสพติด แต่อย่างทีบอกบางทีการปราบปรามก็คือหมายถึงว่าออกไปจับตามหมายจับใหม่ แต่มันจะมีเหตุที่ว่าคือเหตุซึ่งหน้าในการจับตรงนี้ก็ถ้าเผชิญเหตุเราก็เข้าไปช่วยเหลือเป็นเฉพาะเหตุซึ่งหน้า จุดอ่อนก็คืออำนาจหน้าที่มันไม่มีที่ท่า ๆ ไปมันก็คือไม่ได้มีอำนาจในการที่จะไปจับหรือปราบปรามอะไรโดยตรง มีงานเราแต่เผชิญคุณตรวจอยู่ก็ช่วยดูเรื่องนี้ไปด้วย...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 28 ตุลาคม 2559)

“...ผู้ประกอบการเมื่อก่อนใช้ช่องว่างของกฎหมายไปเรียกรับทรัพย์สินจากนักท่องเที่ยว เกิดเป็นกระบวนการขึ้นตั้งแต่ปี 2558 เรื่อยมา จริง ๆ มิให้เห็นมานานแล้วทุกเดือนว่า มีการข่มขู่ นักท่องเที่ยวเรียกรับทรัพย์สินจากการใช้เจ็ทสกีหรือยานพาหนะทางน้ำ ใช้พฤติกรรมดบทรัพย์สิน นักท่องเที่ยวจะพูดอย่างนั้นก็ได้ ...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2559)

“...เจ้าท่าเขาก็มีปัญหาก็คือกำลังเขามีน้อย คือเรือมี 1,000 กว่าลำ แต่คนเขาน้อย ตอนนั้น ก็เลยมีการไปนำเสนอในส่วนของกรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคมว่ามีการมอบอำนาจให้กับเทศกิจในเรื่องของการตรวจเรือ ตาม พรบ. เดินเรือในน่านน้ำไทยเข้ามาด้วย ถามว่ามีอำนาจอะไรบ้างก็คือตรวจเรื่องของการบรรทุกผู้โดยสารเกินหรือเปล่า ตรวจใบอนุญาตทำอะไรเหล่านี้มี 2-3 มาตราที่เรามีอำนาจ แต่ว่าไม่ได้ให้มอบเทศกิจทั้งหมด มอบให้นายก ๆ เมือง แล้วมอบให้เจ้าพนักงานเทศกิจระดับ 3 ขึ้นไป ก็คือสมมติอย่างผม 3 ขึ้นไป แต่พนักงานที่ตรวจจริง ๆ เขาไม่ได้เป็นเจ้าของพนักงานระดับนี้ เขาก็เป็นเจ้าหน้าที่ธรรมดา เราก็มีงานใน Office ประชุมต่าง ๆ ก็ไม่ได้ลงตัวเท่าไร มันก็อาจจะปัญหาและไม่ใช่เมืองอย่างเดียว ก็จะมีอำเภอที่มีท้องที่ติดทะเล ผู้ว่าราชการจังหวัดก็จะมีอำนาจในกรณีเดียวกัน คือพูดง่าย ๆ เจ้าท่าก็โอนอำนาจให้เมืองมีส่วนในการเข้ามาช่วยตรวจตรงนี้ ก็เป็นการดูแลความปลอดภัยทางน้ำ รวมถึงแผนในเรื่องของ Zoning ที่จอดเรือและจัดประเภทเรือที่จะวิ่งแบบไหน ๆ แต่ทุกวันนี้ก็ยังไม่จัด เนื่องจากปัญหาที่คือว่ายังไม่มีเรื่องงบประมาณการทำทุนที่จะจัดขอบเขต เรื่องการจอดเรือ เรื่องอะไรต่าง ๆ ...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 28 ตุลาคม 2559)

4. ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์

ในทางปฏิบัติการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา นั้น ควรเริ่มจากแผนพัฒนาจังหวัด ซึ่งต้องประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ของภาคส่วนต่าง ๆ รวมถึงภาคเอกชน ในการขับเคลื่อนการดำเนินการกิจของตนเองที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนพัฒนาในพื้นที่

การประชาสัมพันธ์จึงเป็นช่องทางที่ช่วยแจ้งข้อมูลความเคลื่อนไหวให้ทุกหน่วยงานรับทราบ เชื่อมโยงการทำงานร่วมกันให้เกิดความแข็งแกร่ง ให้ทุกภาคส่วนได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมกัน นอกจากนี้ยังพบว่า การประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัยของบางหน่วยงาน ให้กับนักท่องเที่ยว

รายละเอียดของปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ ดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“.. ตอนเพลิงไหม้ครั้งใหญ่ ที่โรงแรมแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา เมื่อสักประมาณ 10 กว่าปีที่แล้ว การช่วยเหลือตอนนั้น เนื่องจากเป็น โรงแรมสูง รถกระเช้าขึ้นไปไม่ถึง รวมถึงเรื่องของการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่ไม่ดีเท่าที่ควร ประชาชนบางคนกระโดดลงมาตาย มีนักท่องเที่ยวเสียชีวิตจำนวนมาก ประมาณ 94-95 คนเห็นจะได้ถ้าจำตัวเลขไม่ผิด...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 7 มิถุนายน 2559)

“...มีการประชาสัมพันธ์ตามโรงแรมและประชุมกับทางผู้ประกอบการโรงแรม ในรอบเดือนจะมีการประชุมของสมาคมโรงแรมด้วย เราก็เข้าร่วมประชุมด้วยมีการพูดคุยประชาสัมพันธ์ครับ แต่ทั้งนี้ผมมองว่าต้องอยู่ที่ตัวผู้ประกอบการเองว่าจะให้ความสำคัญหรือใส่ใจดูแลลูกค้าขนาดไหน ถ้าเขาไม่เห็นความสำคัญไม่ทำอะไรเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยก็ทำให้เกิดเหตุได้ง่าย...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 8 กันยายน 2559)

ด้านมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน

ปัญหาการควบคุม การติดตามประเมินผล

กลไกการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องจะช่วยยกระดับการทำงานของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งในทางปฏิบัติยังขาดการประเมินผลด้านการมีในการจัดการความปลอดภัยอย่างเป็นรูปธรรมในหลาย ๆ หน่วยงานที่ต้องมีการบูรณาการงานร่วมกัน ซึ่งหมายความว่าความต่อเนื่องในแง่ของการบริหารและแนวทางการพัฒนาที่ต่อเนื่อง ส่วนในภาคเอกชนบางองค์กรก็ยังไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลด้านนี้อย่างจริงจัง แต่โดยที่นักท่องเที่ยวต้องการได้รับการดูแลจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวจากภาครัฐรวมถึงภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และรวดเร็ว ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวโดยทั่วไปจึงต้องการเห็นภาพลักษณ์ใหม่ของเมืองพัทยาในแนวทางดังกล่าวที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงนับเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงเหตุผล และความจำเป็นของการจัดการด้านความปลอดภัยที่บูรณาการร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว

รายละเอียดของปัญหาการควบคุม การติดตามประเมินผล ดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“...รอบ 10 ปีที่ผ่านมา เฉลี่ยแล้ว ถ้าเหตุเพลิงไหม้ใหญ่ ๆ เลยนะไม่ถึง 10 ครั้ง ในรอบ 5 ปี จะมีเหตุเพลิงไหม้ คอนโดมิเนียมสูง 2-3 ครั้ง โรงแรมผมจำไม่ได้จะมี 1-2 ครั้งแต่ว่า เฉลี่ยไม่ถึงปีละครั้ง ส่วนใหญ่สาเหตุจาก แอร์ โทรทัศน์...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 7 มิถุนายน 2559)

“...สถิติที่ดำเนินการมาเกือบจะบอกได้ว่าตั้งแต่ปี 57-59 เกือบจะไม่มีอุบัติเหตุเลย แต่เมื่อ เม.ย. ปลายเดือนที่แล้ว เป็นสถิติปีแรกปี 59 มีอุบัติเหตุเรือ โคนกั้นที่เกาะล้าน เป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวเสียชีวิต 1 ท่าน หลังจากนั้นก็มีอุบัติเหตุเรือ โคนกั้นในพื้นที่ดังกล่าวใกล้กันบริเวณเดียวกัน มีผู้บาดเจ็บ 7 คน แนวโน้มในทางสถิติคือถ้าเปรียบเทียบกับทางรถยนต์ ทางถนน ถือว่าน้อยมากอย่างไม่มีนัยยะสำคัญ คือเมื่อเทียบกันแล้วถือว่าน้อย ถ้าเกิดเหตุทางน้ำมักจะเป็นข่าวและได้รับความสนใจจากสื่อมวลชนตลอด เป็นอะไรที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศด้วยและนักท่องเที่ยวภัยภัยใหญ่ด้วย คนของเขามาเที่ยวบ้านเราเยอะ...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2559)

“... ทุกวันนี้จะเห็นรถบัสจอดอยู่ตรงชายหาด มันจะมี 25 จุด ที่จะเป็นจุดของ ซึ่งถามว่ามันถูกต้องไหมที่มากขึ้นชายหาด มันก็ยังไม่ถูกต้องนัก แต่ที่เคยประชุมกันคือทำเรือบาลิฮายก็ยังไม่พร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยว ก่อนที่จะมีเรื่องปัญหาออร์มินิทัวร์ศูนย์เหรียญที่ตรงนี้นักท่องเที่ยววันหนึ่งที่ชายหาดประมาณ 10,000 คน ถามว่ารู้ได้อย่างไรผมเก็บสถิติอย่างนี้ทุกวันที่ชายหาด ผมก็จะเช็คเก็บสถิติและจะมีเจ้าหน้าที่เทศกิจไล่เช็คทุกวัน มีตารางสรุปก็จะรู้ว่ามียอดที่ถูกต้องประมาณ 90% เพราะว่ามันคือการจอง 1) คือจำนวนเรือ 2) คือค่าอาหาร และค่าอะไรต่าง ๆ เพราะฉะนั้นตัวเลขตรงนี้น้ำมันน่าจะใกล้เคียงที่สุดและเราก็จะรู้ความเคลื่อนไหว แต่ตอนนี้เหลือประมาณ 3,000-4,000 จาก 10,000 กว่า ๆ จุดเหล่านี้เวลาเขามาเราก็ต้องจัดเจ้าหน้าที่เทศกิจเราไปดูแลอำนวยความสะดวกก็คือ ไปอำนวยความสะดวกเรื่องข้ามถนนด้วย เดือนเจ้าของเรือหรือบริษัทว่าต้องสวมเสื้อชูชีพ ตรวจสอบนายท้ายเรือและเพิ่มเติมหลังจากเรื่องความปลอดภัยในการเดินทาง ประมาณปี 2556 เกิดอุบัติเหตุบ่อย มีเรื่องมม เรือชนมาก ตอนนั้นมีการประชุมบ่อย...” (ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 28 ตุลาคม 2559)

จากผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ใช้เกณฑ์การจำแนกปัญหาและอุปสรรคตามแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) ที่สอดคล้องกับงานวิจัยตามแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ใน 4 มิติคือ 1) ด้านระบบบริหารบุคลากรและ กระบวนทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยมการทำงาน 2) ด้านงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ 3) ด้านกระบวนการและวิธีการทำงานที่มุ่ง

ผลสัมฤทธิ์ และ 4) ด้านมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559)
มีรายละเอียดดังนี้

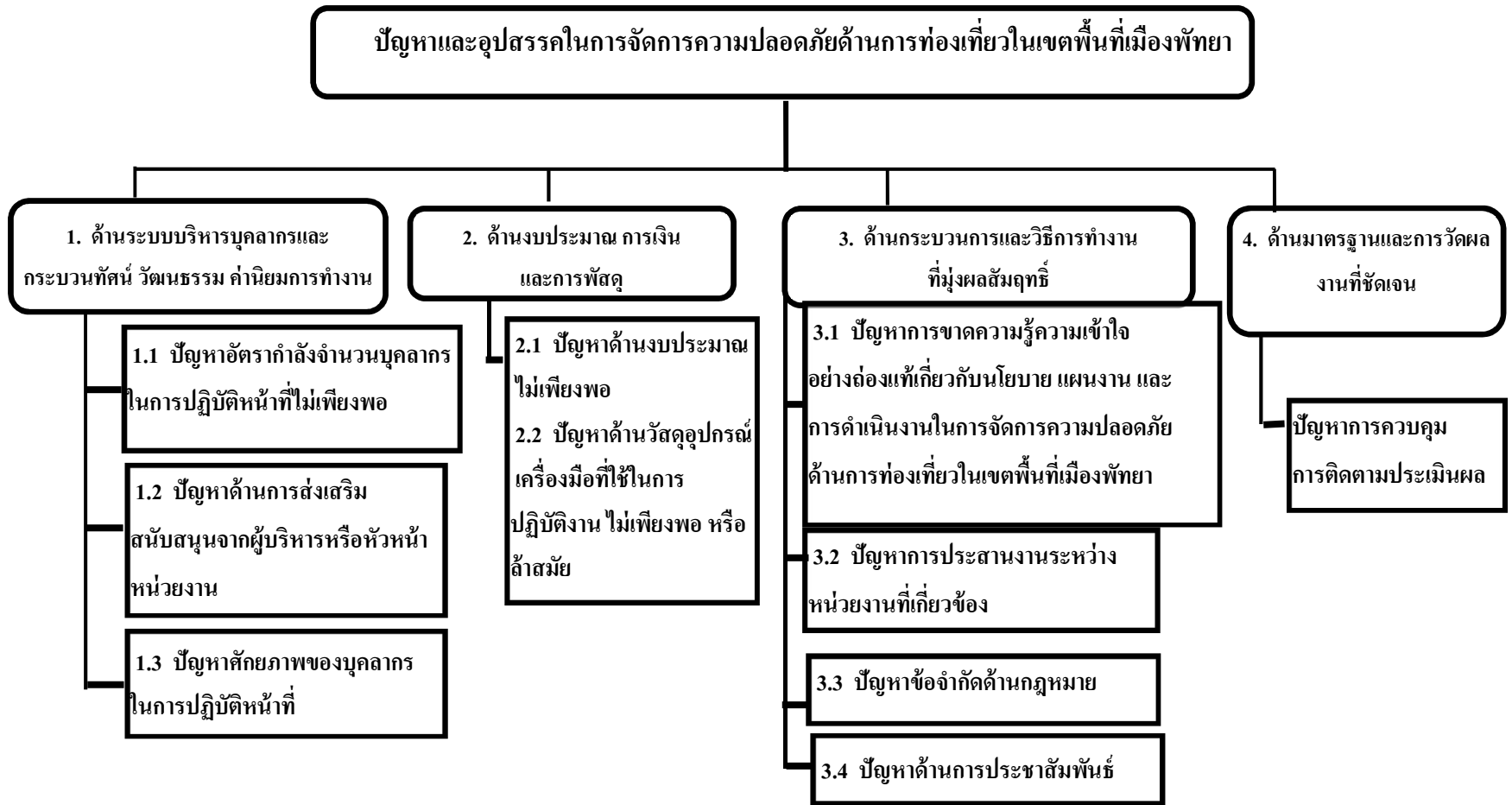
1. ด้านระบบบริหารบุคลากร และกระบวนการ วัฒนธรรม ค่านิยมการทำงาน:
ประกอบด้วย 1) ปัญหาอัตรากำลังจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงพอ 2) ปัญหาด้าน
การส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน 3) ปัญหาศักยภาพของบุคลากรในการ
ปฏิบัติหน้าที่

2. ด้านงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ: ได้แก่ 1) ปัญหาด้านงบประมาณไม่เพียงพอ
2) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอ หรือล้าสมัย

3. ด้านกระบวนการและวิธีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์: ประกอบด้วย 1) ปัญหาการขาด
ความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการ
ความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา 2) ปัญหาการประสานงานระหว่าง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3) ปัญหาข้อจำกัดด้านกฎหมาย 4) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์

4. ด้านมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน: ได้แก่ ปัญหาการควบคุมการติดตาม
ประเมินผล

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมือง
พัทยา สรุปได้ดังแผนภาพด้านล่าง ต่อไปนี้



ภาพที่ 35 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

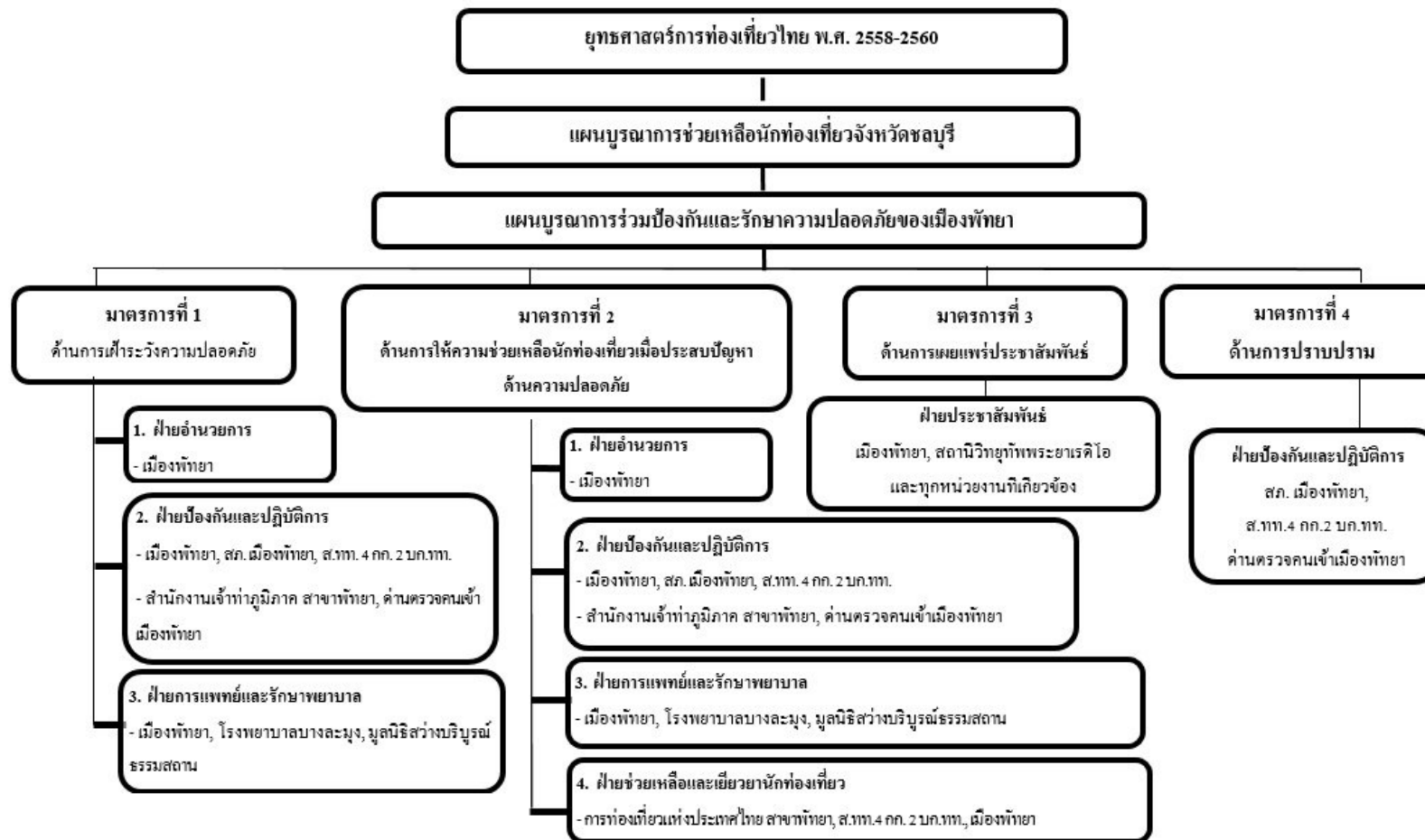
ส่วนที่ 3 ผลการศึกษารูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา

รูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่ เมืองพัทยา

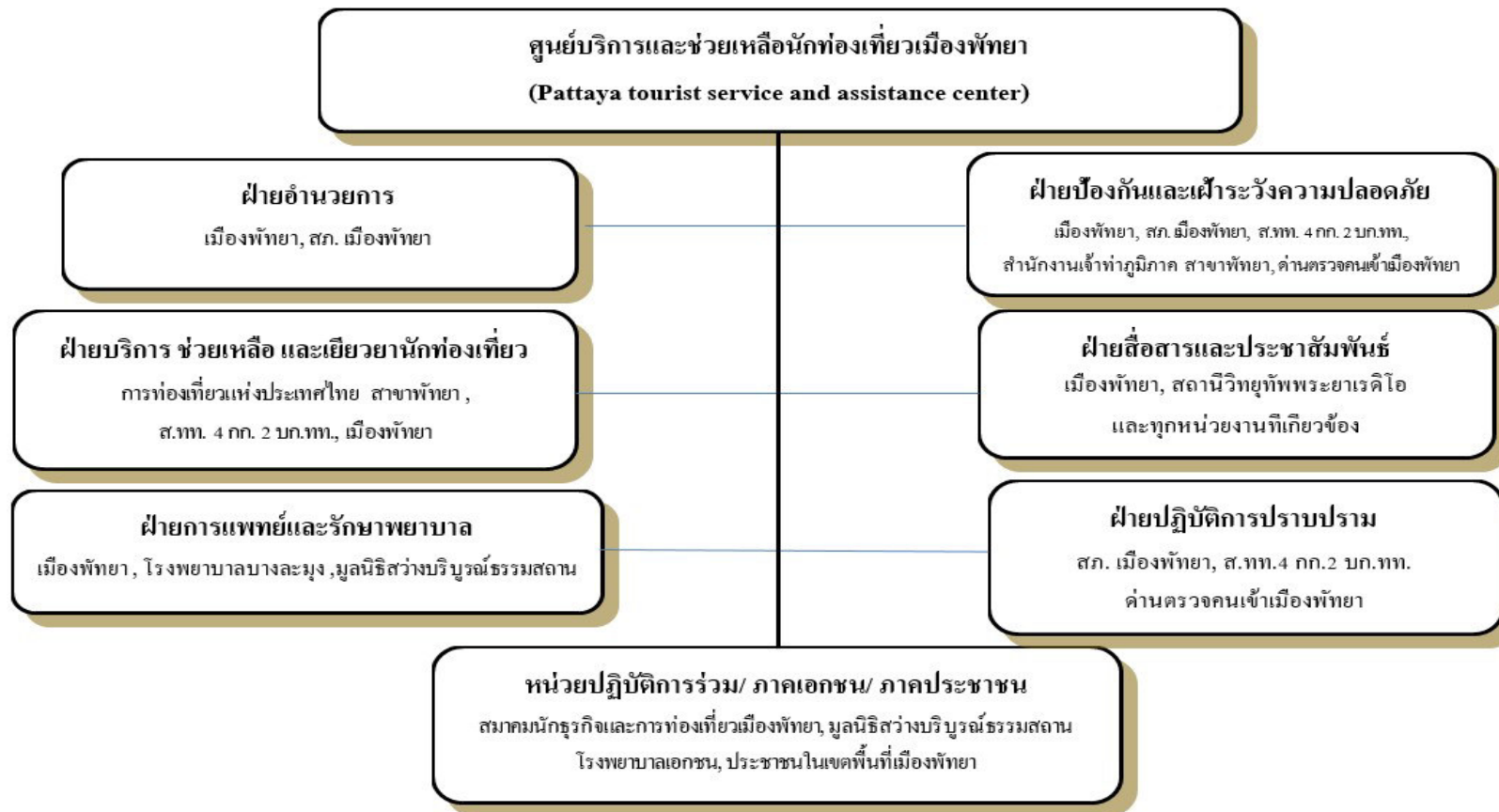
ผลการศึกษาได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) และสังเคราะห์ข้อมูล
สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 18 คน ประกอบด้วย

1. ปรีกษาเมืองพัทยา
2. รองนายกเมืองพัทยา
3. ผู้อำนวยการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เมืองพัทยา
4. หัวหน้าฝ่ายเทศกิจ เมืองพัทยา
5. หัวหน้าฝ่ายวิจัยและประเมินผล เมืองพัทยา
6. หัวหน้าศูนย์สั่งการและควบคุม เมืองพัทยา
7. รองหัวหน้างานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมืองพัทยา
8. รองผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธร เมืองพัทยา
9. ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชลบุรี
10. สารวัตรตำรวจท่องเที่ยว พัทยา
11. ผู้อำนวยการกรมเจ้าท่า พัทยา
12. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางละมุง
13. หัวหน้าฝ่ายสุขาภิบาลและป้องกันโรค โรงพยาบาลบางละมุง
14. ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา
15. พนักงานการตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา
16. ผู้บังคับการกรมต่อสู้อากาศยานที่หน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง
17. นายกษมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยว เมืองพัทยา
18. ประธานมูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและส่งไปให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ทำการ
ตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงดำเนินการปรับแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ถูกต้องเรียบร้อยจึงเสนอ
เป็นรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา
ดังนี้ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 36 รูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา



ภาพที่ 38 โครงสร้างศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา (Pattaya tourist service and assistance center)

ที่มา: ปรับปรุงจากแผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรี

ผู้วิจัยเสนอรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ให้มีรูปแบบเป็นคณะกรรมการร่วม (Joint committee) สำหรับศูนย์บริการและช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวเมืองพัทยา (Pattaya tourist service and assistance center) มีองค์ประกอบของ คณะกรรมการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ดังนี้

1. ประธาน คือ นายกเมืองพัทยา
2. รองประธาน คือ 2.1) รองนายกเมืองพัทยา 2.2) ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธร เมืองพัทยา 2.3) สารวัตรตำรวจท่องเที่ยว พัทยา และ 2.4) ผู้อำนวยการกรมเจ้าท่า พัทยา
3. กรรมการภาคราชการ คือ หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัย ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ที่ประธานเห็นสมควร
4. กรรมการภาคเอกชน คือ ประธานสมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ประธานมูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน หรือตามที่ประธานเห็นสมควร
5. ผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการด้านการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ที่ประธานเห็นสมควร ไม่เกิน 3 คน โดยมีสัดส่วนกรรมการภาครัฐและภาคเอกชนที่ไม่แตกต่างกัน มากนัก ให้อยู่ในตำแหน่งวาระไม่เกิน 4 ปี
6. กรรมการและเลขานุการ ได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการในเขตพื้นที่เมืองพัทยา แต่งตั้ง ตามมติของคณะกรรมการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา

โดยบทบาทหลักของคณะกรรมการจะเป็นผู้ประสานความร่วมมือให้เกิดขึ้นระหว่าง กลุ่มต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาและจัดการด้านความปลอดภัยด้านการ ท่องเที่ยว ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นการกระจายอำนาจการบริหาร ลดขั้นตอนการทำงาน ให้ความสำคัญกับการจัดการ โดยผู้มีความรู้ความสามารถที่เชี่ยวชาญและชำนาญการ รวมถึงกระตุ้น การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเพื่อให้งานต่าง ๆ เกิดสัมฤทธิ์ผลและสำเร็จลุ่ล่งไปได้ด้วยดี ตามแนวการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

จัดแบ่งภาระความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยตามกรอบแนวคิดของ 1) ยุทธศาสตร์ การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 2) ยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวก แก่นักท่องเที่ยว พ.ศ. 2555-2558 3) แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 และ 4) แผน บูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี ที่ประกอบด้วย 4 มาตรการคือ มาตรการที่ 1 ด้าน การเฝ้าระวังความปลอดภัย มาตรการที่ 2 ด้านการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อประสบปัญหา ด้านความปลอดภัย มาตรการที่ 3 ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ มาตรการที่ 4 ด้านการปราบปราม จากภาพที่ 33 รูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับ เขตพื้นที่เมืองพัทยา มีสามารถอธิบายรายละเอียดดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา: เป็นยุทธศาสตร์หลักของชาติด้านการท่องเที่ยว มีประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาทั้งหมด 2 ยุทธศาสตร์คือ 1) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการท่องเที่ยว 2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาสินค้าและบริการท่องเที่ยว เพื่อสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นและเสริมสร้างความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ทุกหน่วยงานในภาครัฐตั้งแต่ส่วนกลางคือกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ส่วนภูมิภาคคือ จังหวัดชลบุรี และระดับท้องถิ่นคือเมืองพัทยา จึงต้องมีแผนการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในหน่วยงานของตนเองและสามารถบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นอย่างเป็นรูปธรรมได้

แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี เป็นแผนงานระดับจังหวัด เพื่อเตรียมความพร้อมด้านการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดชลบุรีใช้สำหรับปฏิบัติการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยแบ่งออกเป็นขั้นเตรียมความพร้อม ขั้นปฏิบัติในภาวะฉุกเฉิน และการปฏิบัติหลังเกิดเหตุ มีศูนย์บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรีเป็นหน่วยบังคับบัญชาสั่งการและมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อำนวยการศูนย์ ฯ

สำหรับแผนบูรณาการร่วมป้องกันและรักษาความปลอดภัยของเมืองพัทยานี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ภายใต้กรอบแนวคิดของ 1) ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 2) ยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว พ.ศ. 2555-2558 3) แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 และ 4) แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี ที่ประกอบด้วย 4 มาตรการ มีรายละเอียดดังนี้

มาตรการที่ 1 ด้านการเฝ้าระวังความปลอดภัย เป็นขั้นตอนการแจ้งเหตุผ่านหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง หรือที่ศูนย์บริการ Call center 1337 ซึ่งให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวและข้อมูลการติดต่อราชการของเมืองพัทยา รวมถึงรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ ให้บริการทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง และ ติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยโดยผ่านช่องทางวิทยุสื่อสาร เครื่องข่ายสื่อสาร 162.650 หรือ ศูนย์วิทยุสื่อสาร โดยมาตรการด้านการเฝ้าระวังความปลอดภัย ประกอบด้วยหน่วยงานดังนี้

1. ฝ่ายอำนาจการ ได้แก่ เมืองพัทยานีหน้าหลักในการดูแลรับผิดชอบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว
2. ฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ ได้แก่ เมืองพัทยา, สภ. เมืองพัทยา, ส.ทท. 4 กก. 2 บก.ทท., สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาพัทยา และด่านตรวจคนเข้าเมืองพัทยา

3. ฝ่ายการแพทย์และรักษาพยาบาล ได้แก่ เมืองพัทยา, โรงพยาบาลบางละมุง, มูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน

มาตรการที่ 2 ด้านการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อประสบปัญหาด้านความปลอดภัย เช่น 1) อุบัติเหตุเรือโดนกันระหว่างการเดินทางทางทะเล 2) อุบัติเหตุรถบรรทุกเก็สระเบิดบนถนน 3) อุบัติเหตุรถทัวร์โดยสารชนกัน 4) ไฟไหม้โรงแรมที่เป็นอาคารสูง 5) น้ำท่วมฉับพลัน 6) อาคารที่พักนักท่องเที่ยวหรือห้างสรรพสินค้าถล่ม รวมถึงเหตุอื่น ๆ ที่อาจเกิดกับนักท่องเที่ยว เป็นต้น ในขั้นตอนนี้จะเป็นการปฏิบัติงานตามแผนของหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง โดยการเพิ่มบทบาทการมีส่วนร่วมของเครือข่ายให้ครบทุกระบวนการ เช่น การวางแผน การปฏิบัติงาน การพิจารณาการจัดกำลัง โดยศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา ซึ่งมีเมืองพัทยา และสถานีตำรวจภูธร เมืองพัทยา เป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ ประกอบด้วย

1) ฝ่ายอำนวยการ ได้แก่ เมืองพัทยา มีหน้าที่หลักในการดูแลรับผิดชอบ 2) ฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ ได้แก่ เมืองพัทยา, สภ. เมืองพัทยา, ส.ทท. 4 กก. 2 บก.ทท., สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาพัทยา และด่านตรวจคนเข้าเมืองพัทยา 3) ฝ่ายการแพทย์และรักษาพยาบาล ได้แก่ เมืองพัทยา, โรงพยาบาลบางละมุงและโรงพยาบาลเอกชนในเมืองพัทยา, มูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน 4) ฝ่ายช่วยเหลือและเยียวยานักท่องเที่ยว ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สาขาพัทยา, ส.ทท. 4 กก. 2 บก.ทท., เมืองพัทยา มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมีดังนี้ (โปรดพิจารณา ภาพที่ 33 ขั้นตอนการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา)

2.1 การอำนวยความสะดวกที่เกิดเหตุและการจราจร

2.1.1 สถานีตำรวจภูธร เมืองพัทยา จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจและอาสาจราจร, อาสาสมัคร ทักษะยา 2310 ปิดการจราจรเส้นทางที่เกิดเหตุ พิจารณาปรับแผนการเดินทางใหม่เพื่อหลีกเลี่ยงจุดเกิดเหตุ และอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

2.1.2 ฝ่ายเทศกิจ, อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวกันประชาชนหรือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องออกนอกพื้นที่ปฏิบัติงานในระยะที่กำหนด

2.1.3 อาสาสมัครกู้ภัย, ตำรวจทางหลวง, อำนวยการจราจรชี้เส้นทางและจัดที่จอดรถ ให้แก่เจ้าหน้าที่รถฉุกเฉินเข้าไปช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่บาดเจ็บ เพื่อเคลื่อนย้ายไปโรงพยาบาล

2.2 หน่วยปฐมพยาบาล

ฝ่ายสาธารณสุข สำนักงานเมืองพัทยา, โรงพยาบาลบางละมุงหรือ โรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่, มูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน จัดรถฉุกเฉิน ไปเตรียมพร้อมรอรับผู้บาดเจ็บและนักท่องเที่ยวที่จุดนัดหมาย ได้แก่ ท่าเทียบเรือบาลีสาย หรือจุดนัดหมายอื่น กรณีการจราจรบนฝั่งเกิดติดขัดมีปัญหาอุปสรรคในการเดินทางเคลื่อนย้าย ให้ศูนย์วิทยุสื่อสารประสานงาน หน่วยงานที่

กู้ภัย และหน่วยงานรับผู้บาดเจ็บไปปรับตามจุดนัดหมาย นำส่งรพ. หลัก 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาล บางละมุง, โรงพยาบาลกรุงเทพ-พัทยา, โรงพยาบาลพัทยามะโมเรียลและโรงพยาบาลเมืองพัทยา กรณีเหตุฉุกเฉินอย่างยิ่ง ให้ศูนย์วิทยุสี่คราม ประสานกองบินตำรวจ หรือฐานทัพเรือสัตหีบ เตรียมพร้อมเฮลิคอปเตอร์กู้ภัยไปที่จุดนัดหมาย

2.3 อำนาจความสะดวกการจราจร หรือปิดการจราจรบางช่วง รวมถึงประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้เส้นทางจราจรรับทราบข้อมูลและหลีกเลี่ยงการเดินทางไปในบริเวณดังกล่าว

สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา (ฝ่ายงานจราจร), ฝ่ายเทคนิค, ฝ่ายกิจการพิเศษ, อาสาสมัครทัพพระยา 2310 จัดเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกการจราจร หรือปิดการจราจร บางช่วง เพื่ออำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ศูนย์วิทยุสี่ครามประสานข้อมูลให้ สถานีวิทยุทัพพระยาเรดิโอทำการประชาสัมพันธ์ผู้ใช้เส้นทางจราจรรับทราบข้อมูลและหลีกเลี่ยง การเดินทางไปในบริเวณดังกล่าวเพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด

2.4 รวบรวมพยานหลักฐาน กรณีเหตุที่เกิดขึ้น เพื่อดำเนินคดีผู้เกี่ยวข้อง และ ประสานงานบริษัทนำเที่ยว หรือเจ้าของเรือในการรวบรวมข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยว ผู้บาดเจ็บ ผู้เสียชีวิต ผู้สูญหาย

สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา (ฝ่ายงานสอบสวน), สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ตรวจสอบที่เกิดเหตุ รวบรวมพยานหลักฐานกรณี เหตุที่เกิดขึ้น เพื่อดำเนินคดีผู้เกี่ยวข้องและประสานงานบริษัทนำเที่ยว หรือเจ้าของเรือในการ รวบรวมข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยว ผู้บาดเจ็บ ผู้เสียชีวิต ผู้สูญหาย

2.5 ประสานล่ามแปลในการสื่อสาร ติดต่อบริษัทประกันภัย มัคคุเทศก์ รายงาน ผู้บังคับบัญชา

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี, สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ประสานล่ามแปลในการสื่อสาร ติดต่อบริษัท ประกันภัย ตลอดจนมัคคุเทศก์ในรายละเอียดของผู้เกี่ยวข้อง รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

มาตรการที่ 3 ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

เป็นขั้นตอนการจัดการความปลอดภัยที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้ความรู้ ด้านการจัดการความปลอดภัย รวมถึงประชาสัมพันธ์ เพื่อติดต่อประสานงานด้านการจัดการ ความปลอดภัยทั้งก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย เมืองพัทยา, สถานีวิทยุทัพพระยาเรดิโอ, โรงพยาบาลบางละมุง, สภ. เมืองพัทยา, ส.ทท. 4 กก. 2 บก.ทท. และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สาขาพัทยา และทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอน การจัดการความปลอดภัยก่อนเกิดเหตุและขณะเกิดเหตุ นั้น เมืองพัทยามีหน้าที่หลักในการดูแล

รับผิดชอบโดยตรงรวมถึงทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ต้องทำการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ตามรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตนเอง ส่วนขั้นตอนการจัดการความปลอดภัยหลังเกิดเหตุ นั้น มีขั้นตอนย่อยซึ่งต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ นอกพื้นที่ ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านตรวจคนเข้าเมือง พัทยา, การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สาขาพัตยา
ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานสถานทูต ซึ่งแจ้งปัญหา ทำความเข้าใจประสานงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
หลังเกิดเหตุ

3.2 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัตยา, ตำรวจท่องเที่ยว, เมืองพัตยา
ประสานด้านการให้ความช่วยเหลือ การเยียวยา ผู้ป่วย ผู้บาดเจ็บ

3.2.1 เมืองพัตยา และ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี ประสาน
การส่งกลับผู้บาดเจ็บที่รักษาเรียบร้อยแล้วกลับประเทศ

3.2.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
และสถานีตำรวจทางหลวง 2 กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจทางหลวง, เตรียมการนำส่งกลับ
มาตรการที่ 4 ด้านการปราบปราม

เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยตรงเนื่องด้วยมีหน้าที่หลักตาม
กฎหมาย ในการปราบปรามการกระทำความผิด รวมถึงจัดมาตรการจัดการความปลอดภัยด้าน
การท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผล ประกอบด้วย สภ. เมืองพัตยา, ส.ทท. 4 กก. 2 บก.ทท. และด่านตรวจ
คนเข้าเมืองพัตยา

**แนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ที่มีประสิทธิผลสำหรับ
เขตพื้นที่เมืองพัตยา**

จากนโยบายรัฐบาลในการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว จึงมอบหมายให้กระทรวง
การท่องเที่ยวและกีฬาจัดทำ ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 เป็นนโยบายหลัก
ในการขับเคลื่อน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมไปถึงการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวสำหรับ
หน่วยงานบูรณาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่
นักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยวยังประเทศไทย ในระดับจังหวัดมี แผนบูรณาการช่วยเหลือ
นักท่องเที่ยวเป็นหลักในการขับเคลื่อน ส่วนเมืองพัตยา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็มีแผนบูรณาการ
ร่วมป้องกันและรักษาความปลอดภัยสอดคล้องกับแผนของจังหวัด เป็นหลักในการขับเคลื่อนรวมถึงมี
แผนในหน่วยงานของตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยพบว่า เมืองพัตยาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งมีอยู่หลาย
หน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่แตกต่างกัน เมื่อนำนโยบายหรือแผนงานไปปฏิบัติกลับประสบปัญหา
ในการขับเคลื่อนแผนหรือนโยบายที่อยู่หลายประการ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการ

ความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ใช้เกณฑ์การจำแนกปัญหาอุปสรรคตามแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ สำหรับมิติหลักที่สอดคล้องกับงานวิจัยตามแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ จำแนกเป็น 4 มิติคือ 1) ด้านระบบบริหารบุคลากร และ กระบวนการ วัฒนธรรม ค่านิยมการทำงาน 2) ด้านงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ 3) ด้านกระบวนการและวิธีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ และ 4) ด้านมาตรฐาน และการวัดผลงานที่ชัดเจน มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านระบบบริหารบุคลากร และกระบวนการ วัฒนธรรม ค่านิยมการทำงาน ประกอบด้วย 1.1) ปัญหาอัตรากำลังจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงพอ 1.2) ปัญหาด้านการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน 1.3) ปัญหาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่

2. ด้านงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ ได้แก่ 2.1) ปัญหาด้านงบประมาณไม่เพียงพอ 2.2) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอ หรือล้าสมัย

3. ด้านกระบวนการและวิธีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย 3.1) ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา 3.2) ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3.3) ปัญหาข้อจำกัดด้านกฎหมาย 3.4) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์

4. ด้านมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน ได้แก่ ปัญหาการควบคุมการติดตามประเมินผล

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา ดังจะกล่าวต่อไป

แนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา

1. บริหารอัตรากำลังที่มีอยู่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ มอบหมายอำนาจให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มอบหมายงานให้อาสาสมัครอื่น ๆ ช่วยเหลือ ขอความร่วมมือจากภาคประชาชนช่วยสอดส่องดูแล ขออัตรากำลังเพิ่มจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่อยู่ในเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานให้ความสำคัญในการ สนับสนุน ส่งเสริมนโยบาย แผนงาน และการดำเนินการด้านการจัดการความปลอดภัย รวมถึงรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชาอย่างสร้างสรรค์ ผลักดันให้เกิดการปฏิบัติงานในเชิงนามธรรมให้เกิดเป็นรูปธรรม
3. จัดฝึกอบรมและประเมินผลบุคลากรในหน่วยงานให้มีความแม่นยำในการปฏิบัติงานด้านการจัดการความปลอดภัย เพิ่มสมรรถนะในการทำงานตามหน้าที่ จัดอบรมทักษะทางภาษาที่จำเป็น เช่น จีน รัสเซีย ฯลฯ
4. บริหารงบประมาณที่มีอยู่ให้เต็มประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากความสำคัญ ความจำเป็น และความเหมาะสม พิจารณาจัดสรรงบประมาณในเรื่องที่สำคัญ มีความจำเป็นและเร่งด่วนก่อนเป็นลำดับแรก สำหรับการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานก็เช่นเดียวกัน โดยพิจารณาถึงความสำคัญ ความจำเป็น และความเหมาะสมในลำดับแรก
5. การสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาในหน่วยงานของตน โดยการศึกษาด้วยตนเอง สอบถามผู้รู้ ศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเข้ารับการฝึกอบรม และผลักดันให้เป็นรูปธรรมในเชิงปฏิบัติ รวมทั้งจัดทำข้อมูลองค์ความรู้พื้นฐานเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ภาคส่วนต่าง ๆ
6. สร้างความเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน มีการซ่อมแผนบูรณาการด้านความปลอดภัยระหว่างหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งตามความเหมาะสม
7. ปรับปรุงแก้ไขข้อจำกัดทางด้านกฎหมายที่มีความล้าสมัย และเป็นอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยล่าช้าหรือขาดประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
8. ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนและภาคประชาชน รับทราบแนวทางปฏิบัติร่วมกัน หากพบปัญหาหรือข้อสงสัย หรือมีข้อเสนอแนะสามารถติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตลอด 24 ชั่วโมง
9. ติดตามและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง ให้ข้อมูลย้อนกลับทันทีหากมีสิ่งใดต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาการบูรณาการการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

จากผลการศึกษาเรื่อง การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา
ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอข้างต้นนั้น เพื่อให้ข้อค้นพบดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือในเชิงวิชาการ รวมถึง
สามารถสะท้อนปรากฏการณ์ทางสังคมในแง่มุมหนึ่งได้อย่างครอบคลุม ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผล
และอภิปรายผล เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อถกเถียง และข้อสรุปในประเด็นที่แสดงให้เห็นถึงความ
สอดคล้องและความย้อนแย้งของปรากฏการณ์ทางวิชาการที่ได้เคยมีการศึกษารวบรวมไว้ ดังที่จะ
ได้กล่าวในส่วนต่อไป

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการศึกษาและอภิปราย เรื่อง การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ประกอบไปด้วยประเด็นที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่

ประการแรก นำเสนอการสรุปผลการศึกษา ซึ่งเป็นการสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 3 วัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษานโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา 3) เพื่อศึกษารูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา

ประการที่สอง นำเสนออภิปรายผลการศึกษา

ประการสุดท้าย นำเสนอข้อเสนอแนะ ได้แก่ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

โดยมีรายละเอียดเนื้อหาแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

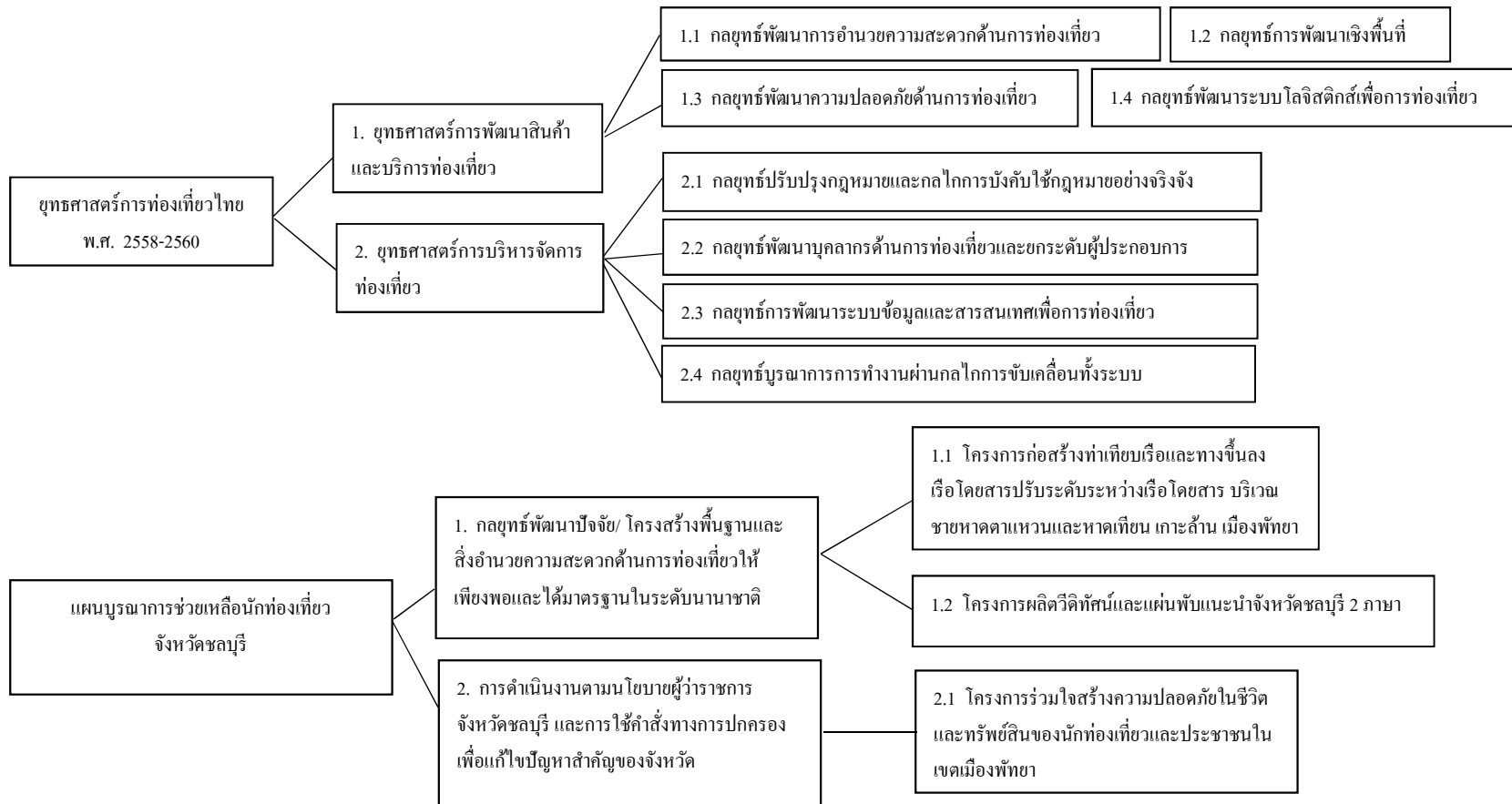
สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1

ศึกษานโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

ผลการศึกษา พบว่า นโยบาย แผนงาน การดำเนินงาน การจัดการความปลอดภัยตั้งแต่แผนระดับชาติ ระดับจังหวัด และระดับพื้นที่ มีความสอดคล้องเกื้อหนุนการทำงานซึ่งกันและกัน แผนงานส่วนใหญ่ได้มีการขับเคลื่อนไปเรียบร้อยแล้ว แต่บางแผนงานหรือบางโครงการบางที่ เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างต้องรอพิจารณาอนุมัติงบประมาณทำให้มีความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

สำหรับในระดับเขตพื้นที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา โดยหน่วยงานส่วนใหญ่มียุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวในหน่วยงานของตน โดยยุทธศาสตร์หลักมาจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และกระจายเข้าสู่จังหวัด และในระดับท้องถิ่นซึ่งก็คือเมืองพัทยา ตามข้อบังคับของกฎหมายและหน่วยงานต้นสังกัด จากนั้นก็จะจัดทำเป็นยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในส่วนงานของตน ดังนี้



ภาพที่ 39 ยุทธศาสตร์การท่งเทียไทย พ.ศ. 2558-2560 และแผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่งเทียจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 15 นโยบาย แผนงาน การจัดการความปลอดภัยของหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตพื้นที่
เมืองพัทยา

ลำดับที่	หน่วยงาน	นโยบาย/ แผนงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยว
1.	เมืองพัทยา	แผนยุทธศาสตร์เมืองพัทยา 4 ปี (พ.ศ. 2561-2564) ในนโยบายและโครงการต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีหน่วยงาน ภายในองค์กรมีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านการจัดการ ความปลอดภัยโดยเฉพาะ
2.	สถานีตำรวจภูธร เมืองพัทยา	แผนปฏิบัติการราชการ การรักษาความปลอดภัยและให้บริการ นักท่องเที่ยวของตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี และมาตรการ ป้องกันการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยว (วังราวทรัพย์, ล้วงกระเป๋า)
3.	สำนักงานเจ้าที่ภูมิภาค ที่ 6 สาขาพัทยา	ยุทธศาสตร์เพื่อการยกระดับความปลอดภัยทางน้ำ หรือ “พัทยา โมเดล” มี 5 มาตรการความปลอดภัยทางน้ำ
4.	สถานีตำรวจท่องเที่ยว พัทยา	ยุทธศาสตร์ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยและให้บริการ แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (พ.ศ. 2559-2562) ของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยระบุในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักขององค์กร
5.	ด่านตรวจคน เข้าเมืองพัทยา	ยุทธศาสตร์ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยและให้บริการ แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (พ.ศ. 2559-2562) ของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และแผนการปฏิบัติงาน การรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยวของ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยระบุในพันธกิจ นโยบาย และยุทธศาสตร์
6.	โรงพยาบาลบางละมุง	แผนรองรับอุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัย
7.	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสาขาพัทยา	ยุทธศาสตร์กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2560-2564

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ลำดับที่	หน่วยงาน	นโยบาย/ แผนงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยว
8.	มูลนิธิสว่างบริบูรณ์ ธรรมสถาน	ไม่มีนโยบาย แผนงาน หรือ โครงการของตนเองที่เป็น รูปธรรมในการจัดการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยตรง แต่จะเป็นลักษณะการช่วยเหลือส่งเสริม การทำงานของหน่วยงานของรัฐ เช่น การปฐมพยาบาล เบื้องต้น หรือการรับ-ส่ง ผู้ป่วย ผู้บาดเจ็บไปยังโรงพยาบาล ใกล้เคียง
9.	สมาคมนักธุรกิจและ การท่องเที่ยวเมืองพัทยา	ไม่มีนโยบาย แผนงาน หรือ โครงการของตนเองที่เป็น รูปธรรมในการจัดการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยตรง แต่จะเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริม การทำงานของภาครัฐในด้านต่าง ๆ เช่น ติดตาม การทำงานของภาครัฐ สะท้อนปัญหาในพื้นที่ หรือ สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน

การซ่อมแผนการจัดการความปลอดภัยร่วมกันปีละ 1 ครั้งอาจยังไม่เพียงพอ อีกทั้งยังขาด
หน่วยงานเจ้าภาพหลักที่เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการบูรณาการการทำงานร่วมกันเป็น
แผนปฏิบัติการที่ชัดเจน หน้าที่บางประการมีความซ้ำซ้อนกัน และบางหน่วยงานก็ยังไม่รับทราบถึง
ภารกิจและช่วงเวลาที่เหมาะสมในการเข้าซักซ้อมหรือปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินด้านความปลอดภัย
ที่สำคัญคือ ขาดการติดตามและประเมินผลตามตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมชัดเจนอย่างต่อเนื่อง

ในส่วนของภาคเอกชน เช่น สมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยานั้นตัวแทน
ของสมาคมจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการนำเสนอ แจ้งปัญหา หรือร่วมเสนอแนะเพื่อกำหนดนโยบาย
ที่สำคัญในการจัดการความปลอดภัยของเมืองพัทยากับหน่วยงานภาครัฐ ส่วนมูลนิธิสว่างบริบูรณ์
ธรรมสถานก็เป็นตัวจักรสำคัญที่มีบทบาทอยู่ไม่น้อยในการจัดการความปลอดภัยบางกิจกรรมแทน
หน่วยงานรัฐ เช่น การนำส่งผู้ป่วยมายังโรงพยาบาล อาจเนื่องด้วยมีเครือข่ายการประสานงานที่ดี
มีรพพยาบาลเป็นทรัพย์สินส่วนตัวของมูลนิธิ รวมถึงมีรถยนต์ของอาสาสมัครจำนวนมากกว่าในการ
ปฏิบัติงาน ภารกิจดังกล่าวนับตั้งแต่ริบรุดไปยังจุดเกิดเหตุ และทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
จากนั้นนำส่งนักท่องเที่ยวที่ประสบเหตุไปยังโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด กล่าวได้ว่ามูลนิธิสว่าง

บริบูรณ์ธรรมสถานสามารถเข้าถึงเหตุได้รวดเร็วจับใจ ผ่านการประสานวิทยุในเครือข่ายเจ้าหน้าที่ด้วยกันเองและเชื่อมโยงประสานกับหน่วยงานของตำรวจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ประเด็นหนึ่งที่พบคือ บางหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้อง อาจไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงภาระหน้าที่ของตนด้านการจัดการความปลอดภัยหรือมีความเข้าใจน้อย หรือคิดว่าหน่วยงานของตนไม่เกี่ยวข้อง จึงทำให้ละเลยบทบาทการดำเนินการที่สำคัญ ส่งผลให้การเชี่ยวชาญนักท่องเที่ยวหลังประสบเหตุลดประสิทธิภาพลง มีข้อสังเกตเกี่ยวกับการซักซ้อมแผนการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวว่า ควรมีการแบ่งหน้าที่ซักซ้อมกันให้เข้าใจเสียก่อนและอย่างน้อยควรซักซ้อมร่วมกันปีละ 2-3 ครั้ง เพื่อให้เมื่อถึงเวลาเกิดเหตุการณ์จริง เจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานจะได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างทันท่วงทีเต็มความสามารถ โดยไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน หรือ ไม่เข้าใจว่าบทบาทหน้าที่นั้นเป็นภาระงานของตน

ท้ายที่สุดที่ประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งคือ ภาคเอกชนและภาคประชาชนมีบทบาทค่อนข้างน้อยควรให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมมากขึ้น หรือส่งเสริมบทบาทการเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการดูแลสอดส่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอีกทางหนึ่ง ก็จะช่วยลดปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอ และบูรณาการทั้ง 3 มิติ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ช่วยให้สามารถดูแลจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2

ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ได้แก่ เมืองพัทยา สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6 สาขาพัทยา สถานีตำรวจท่องเที่ยว พัทยา โรงพยาบาลบางละมุง ด่านตรวจคนเข้าเมือง พัทยา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา มูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน สมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ประสบปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา โดยจำแนกปัญหาอุปสรรคตามแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) ที่สอดคล้องกับงานวิจัยใน 4 มิติ มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านระบบบริหารบุคลากรและกระบวนการ วัฒนธรรม ค่านิยมการทำงาน:
ประกอบด้วย

- 1.1 ปัญหาอัตรากำลังจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงพอ
- 1.2 ปัญหาด้านการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน

- 1.3 ปัญหาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่
2. ด้านงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ ได้แก่
 - 2.1 ปัญหาด้านงบประมาณไม่เพียงพอ
 - 2.2 ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอ หรือล้าสมัย
3. ด้านกระบวนการและวิธีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย
 - 3.1 ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา
 - 3.2 ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - 3.3 ปัญหาข้อจำกัดด้านกฎหมาย
 - 3.4 ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์
4. ด้านมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน ได้แก่ ปัญหาการควบคุมการติดตามประเมินผล

สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 3

ศึกษารูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา

ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว มีรูปแบบเป็นคณะกรรมการร่วม (Joint committee) โดยมีศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมืองพัทยาเป็นศูนย์อำนวยการ บทบาทหลักของคณะกรรมการจะเป็นผู้ประสานความร่วมมือให้เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาและจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว รวมถึงกระตุ้นการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเพื่อให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี มีการจัดแบ่งภาระความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยตามกรอบแนวคิดของ

1. ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560
2. ยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว พ.ศ. 2555-2558
3. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559
4. แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 4 มาตรการคือ มาตรการที่ 1 ด้านการเฝ้าระวังความปลอดภัย มาตรการที่ 2 ด้านการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เมื่อประสบปัญหาด้านความปลอดภัย มาตรการที่ 3 ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ มาตรการที่ 4 ด้านการปราบปราม

สำหรับ แนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ที่มีประสิทธิผล สำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา มีดังนี้

1. บริหารอัตรากำลังที่มีอยู่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ มอบหมายอำนาจให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มอบหมายงานให้อาสาสมัครอื่น ๆ ช่วยเหลือ ขอความร่วมมือจากภาคประชาชนช่วยสอดส่องดูแล ขออัตรากำลังเพิ่มจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่อยู่ในเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานให้ความสำคัญในการ สนับสนุน ส่งเสริมนโยบาย แผนงาน และการดำเนินการด้านการจัดการความปลอดภัย รวมถึงรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชาอย่างสร้างสรรค์ ผลักดันให้เกิดการปฏิบัติงานในเชิงนามธรรมให้เกิดเป็นรูปธรรม
3. จัดฝึกอบรมและประเมินผลบุคลากรในหน่วยงานให้มีความแม่นยำในการปฏิบัติงานด้านการจัดการความปลอดภัย เพิ่มสมรรถนะในการทำงานตามหน้าที่ จัดอบรมทักษะทางภาษาที่จำเป็น เช่น จีน รัสเซีย ฯลฯ
4. บริหารงบประมาณที่มีอยู่ให้เต็มประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากความสำคัญ ความจำเป็น และความเหมาะสม พิจารณาจัดสรรงบประมาณในเรื่องที่สำคัญ มีความจำเป็นและเร่งด่วนก่อนเป็นลำดับแรก สำหรับการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานก็เช่นเดียวกัน โดยพิจารณาถึงความสำคัญ ความจำเป็น และความเหมาะสมในลำดับแรก
5. การสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาในหน่วยงานของตน โดยการศึกษาด้วยตนเอง สอบถามผู้รู้ ศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเข้าร่วมการฝึกอบรม และผลักดันให้เป็นรูปธรรมในเชิงปฏิบัติ รวมทั้งจัดทำข้อมูลองค์ความรู้พื้นฐานเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ภาคส่วนต่าง ๆ
6. สร้างความเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน มีการซ่อมแผนบูรณาการด้านความปลอดภัยระหว่างหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ตามความเหมาะสม
7. ปรับปรุงแก้ไขข้อจำกัดทางด้านกฎหมายที่มีความล้าสมัย และเป็นอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยล่าช้าหรือขาดประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
8. ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนและภาคประชาชน รับทราบแนวทางปฏิบัติร่วมกัน หากพบปัญหาหรือข้อสงสัย หรือมีข้อเสนอแนะสามารถติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตลอด 24 ชั่วโมง
9. ติดตามและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง ให้ข้อมูลย้อนกลับทันทีหากมีสิ่งใดต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาการบูรณาการการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

อภิปรายผล

จากผลสรุปการศึกษา การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา มีประเด็นข้อค้นพบที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลการศึกษาไว้ 3 ประเด็นดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ด้านนโยบาย แผนงาน การดำเนินงาน การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา พบว่า นโยบาย แผนงาน การดำเนินงาน การจัดการความปลอดภัย ตั้งแต่แผนระดับชาติ ระดับจังหวัด และระดับพื้นที่ มีความสอดคล้องเกื้อหนุนการทำงานซึ่งกันและกัน แผนงานส่วนใหญ่ได้มีการขับเคลื่อนไปเรียบร้อยแล้ว ส่วนหน่วยงานในระดับเขตพื้นที่ก็ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวดังเช่น 1) เมืองพัทยา 2) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 3) สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา 4) สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6 สาขาพัทยา เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในขณะที่ทางด้านภาคเอกชนนั้นหน่วยกึ่งรัฐ สว่างบริบูรณ์ เป็นหน่วยงานสำคัญที่มีบทบาทในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ อุกฉัตร หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ เช่น เมืองพัทยา สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6 สาขาพัทยา โรงพยาบาลบางละมุง จะมีแผนงานด้านการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวภายในหน่วยงานที่ค่อนข้างชัดเจนเป็นรูปธรรม ในขณะที่ภาคเอกชน สมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ยังไม่มีแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลหรือจัดการความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวโดยตรง จะมีหน้าที่ในการช่วยส่งเสริม สนับสนุน และช่วยเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาด้านการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในพื้นที่เท่านั้น

ทั้งนี้เนื่องมาจากสถานภาพการเป็นหน่วยงานภาครัฐที่จะต้องรับผิดชอบในการดำเนินการกิจเพื่อบริหารจัดการด้านความปลอดภัยหน่วยงานของตนเอง ในทางกลับกันภาคธุรกิจเอกชนก็จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็นกระบวนการวางแผนและสนับสนุนส่งเสริม หรือเมื่อได้รับการร้องขอจากหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น ส่วนในภาคประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวค่อนข้างน้อย และจากการสัมภาษณ์ในระดับผู้ปฏิบัติการบางหน่วยพบว่าเมื่อสะท้อนปัญหาด้านนโยบาย แผนงาน หรือการดำเนินงานกลับขึ้นไปเบื้องบนมักไม่ได้รับการตอบสนองหรือรับฟังความคิดเห็นเท่าที่ควร

ข้อค้นพบอีกประการหนึ่งดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการนำนโยบายจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวจากภาคส่วนต่าง ๆ เมื่อนำไปปฏิบัติพบว่า ยังไม่สามารถบูรณาการการทำงานได้ครบวงจร หน่วยงานภาครัฐมักพูดถึงกระบวนการทำงานของตน แต่ขาดการมีส่วนร่วมจากภาคเอกชน และภาคประชาชน ในท้ายที่สุดแล้วมีเพียงตัวแทนภาคส่วนต่าง ๆ ที่อยู่ในสังกัดของหน่วยงาน

ภาครัฐเท่านั้นที่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ทุกระบวนการ ในทางกลับกันภาครัฐก็เอกชน และประชาชนกลับไม่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมหรือมีส่วนร่วมได้เพียงบางส่วน ในขณะที่แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ให้การสนับสนุนวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ และสามารถตรวจสอบได้ (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559)

ดังนั้น ข้อค้นพบสำคัญประการหนึ่ง คือ เมืองพัทยาควรตระหนักในการให้ความสำคัญสนับสนุนให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ตั้งแต่ร่วมคิดนโยบาย แผนงาน ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมประเมินผล สอดคล้องกับ Hood (1991) ที่ได้อธิบายลักษณะสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) ถึงมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของผลงาน ยิ่งไปกว่านั้นเมื่อนำจำนวนของตัวแทนภาคหน่วยงานภาครัฐไปเทียบเป็นสัดส่วนกับภาครัฐกิจเอกชน และภาคประชาชนรวมกันแล้ว ปรากฏว่าสัดส่วนของตัวแทนจากภาครัฐมีจำนวนมากกว่าภาครัฐกิจเอกชน และภาคประชาสังคมอยู่เป็นจำนวนมาก แสดงให้เห็นถึงความเปราะบางทางโครงสร้างการบริหารจัดการแบบบูรณาการ ดังนั้นในโครงสร้างใหม่ของศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผู้วิจัยจึงเสนอรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ที่มีรูปแบบเป็นคณะกรรมการร่วม (Joint committee) และมีสัดส่วนของกรรมการภาครัฐ กรรมการภาคเอกชน ภาคประชาสังคม โดยมีสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งปรากฏการณ์นี้ส่งผลให้การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการที่นำไปปฏิบัติเกิดความล้มเหลว เนื่องจากไม่สามารถสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคเอกชน และภาคประชาชนได้อย่างแท้จริง

โดยนัยสำคัญทั้งภาคเอกชนและภาคประชาชนสามารถสะท้อนปัญหาที่แท้จริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่ และสามารถผลักดันแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และช่วยลดปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติภารกิจได้ส่วนหนึ่ง เพราะเมื่อหากเทียบกับบุคลากรภาครัฐกับจำนวนนักท่องเที่ยวแล้วจะเห็นได้ว่าไม่สามารถดูแลสอดส่องหรือจัดการด้านความปลอดภัยได้อย่างทั่วถึงอย่างแน่นอน

นอกจากนี้การซักซ้อมแผนช่วยเหลือนักท่องเที่ยวควรจัดกระทำอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ทั้งทางบกและทางทะเล เพื่อเป็นการสร้างระบบสนับสนุนในด้านบุคลากรตามการบริหารภาครัฐแนวใหม่ อีกทั้งเมืองพัทยายังให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบอย่างทั่วถึงด้วยช่องทางต่าง ๆ เนื่องด้วยเป็นการสะท้อนถึงมาตรฐานในการดูแลจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่ดี ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจที่องค์กรภาครัฐให้ความสำคัญเพิ่มความได้เปรียบเชิงแข่งขันและช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว

ทุกหน่วยงานภาครัฐมักให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า จุดแข็งของเมืองพัทยาคือการดำเนินงานแบบบูรณาการของหน่วยงานภาครัฐทุกภาคส่วน เนื่องด้วยขนาดพื้นที่ไม่กว้างขวาง จนเกินไปนัก ผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการประชุมด้านการจัดการความปลอดภัยร่วมกัน โดยมีเมืองพัทยาเป็นเจ้าภาพหลัก ก็จะทำให้รู้จักกันแทบทั้งหมด การประสานงาน สนับสนุนส่งเสริม อำนวยความสะดวกซึ่งกันและกันในการทำงานในลักษณะการบูรณาการจึงไม่ค่อยพบปัญหา กล่าวคือ ทุกหน่วยงานมองไปไปในทิศทางเดียวกันนั่นคือให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวพักผ่อนอย่างปลอดภัย และเดินทางกลับไปยังอย่างสวัสดิภาพ รวมถึงมีความประทับใจที่จะได้กลับท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งหากมองวิเคราะห์ ลึกลงไปแล้วความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน จะเป็นกลไกตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาได้อย่างมีประสิทธิภาพในท้ายที่สุด

ประเด็นที่ 2 ด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ตามแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2540) สามารถจำแนกเป็น 4 มิติสำคัญที่สอดคล้องกับงานวิจัยได้แก่

- 1) ด้านระบบบริหารบุคลากร และกระบวนการ วัฒนธรรม ค่านิยมการทำงาน
- 2) ด้านงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ
- 3) ด้านกระบวนการและวิธีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ และ
- 4) ด้านมาตรฐาน และการวัดผลงานที่ชัดเจน (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559)

ปัญหาอัตรากำลังจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงพอ; เป็นปัญหาสำคัญที่พบแทบทุกหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิชัย ลิขิตพัลลภ (2551) ที่ศึกษาเรื่อง Using responsive evaluation to change thai tourist police volunteer programs ผลการศึกษาพบว่า อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอ จึงกำหนดให้อาสาสมัครตำรวจที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ อาชญากรรม สามารถช่วยเหลือปฏิบัติงานแทนเจ้าหน้าที่ตำรวจได้จริง นอกจากนี้ปัญหาด้านการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานที่ขาดการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพในทางปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษชัย ซอประเสริฐ (2539) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว: ตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว: ปัญหาการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่าการสนับสนุนของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ ถ้าผู้ปฏิบัติเห็นด้วยกับนโยบายนั้น ๆ ก็จะทำให้การปฏิบัติตามนโยบายเป็นไปได้ด้วยดี ทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบผลสำเร็จมากขึ้น

ปัญหาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ บุคลากรขาดทักษะทางภาษาอังกฤษที่สำคัญ บางส่วนยังไม่มี ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีความซับซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัยของปรีมพัฒน์ ธนาพันธ์ศิริ (2559) ที่กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรค ด้านความชำนาญในภาษาที่หลากหลายและทักษะในการเจรจาสื่อสาร รวมถึงระบบและเทคโนโลยี ในการปฏิบัติงาน

ปัญหาด้านงบประมาณไม่เพียงพอ และปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอ หรือล้าสมัย พบว่าระบบรวมถึงกฎระเบียบด้านงบประมาณแผ่นดินเป็น ปัจจัยเกี่ยวเนื่องต่อการจัดสรรงบประมาณในแต่ละหน่วยงาน บางหน่วยงานได้รับการจัดสรร งบประมาณเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดีแต่งบประมาณที่ จัดสรรเพื่อดูแลบุคลากรค่อนข้างน้อย บางหน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการ บริหารจัดการความปลอดภัย ซึ่งต้องใช้งบประมาณแผ่นดินที่สูงมากจึงไม่สามารถดำเนินงานได้ ทันที เนื่องจากต้องรอกระบวนการอนุมัติงบประมาณที่เป็นระเบียบเป็นขั้นเป็นตอน สำหรับ ในส่วนภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องเองก็ไม่ได้มีงบประมาณขององค์กรในการบริหารจัดการ ความปลอดภัยโดยตรง วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหลายหน่วยงาน มีความขาดแคลนเนื่องด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวมีจำนวนมากแต่อุปกรณ์ที่ใช้ในการรองรับด้าน ความปลอดภัยไม่เพียงพอ อีกทั้งบางหน่วยงานอุปกรณ์ก็ชำรุดเสียหายเนื่องจากใช้มาเป็นเวลานาน หรือขาดการดูแล รักษา ซ่อมบำรุง หรือบางหน่วยงานอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติ จำเป็นต้องมีความทันสมัยเช่น ซอฟต์แวร์หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ กล้องวงจรปิด แต่เนื่องด้วยเหตุ ทั้งหมดนี้มีความเกี่ยวโยงกันทางด้านงบประมาณดังกล่าวข้างต้น จึงต้องผ่านการอนุมัติงบประมาณ และต้องเข้าสู่กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็นขั้นเป็นตอน ในขณะที่เดียวกันภาคเอกชน กลับพบปัญหาในด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอหรือล้าสมัยค่อนข้างน้อย อาจเนื่องด้วยความแข็งแกร่งของตัวองค์กรและเครือข่าย รวมถึงการให้ความช่วยเหลือร่วมบริจาคของผู้มีจิตศรัทธาในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และ การดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา กล่าวคือ เมื่อหน่วยงานบางหน่วยงานการขาดความรู้ความเข้าใจในประเด็นดังกล่าวส่งผลให้ในทางปฏิบัติจะ ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดการความปลอดภัยเท่าใดนัก เพราะหากไม่ทราบขอบเขต อำนาจหน้าที่ของตนเอง การปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องก็เกิดขึ้นได้ยาก เนื่องจากมีความเห็นว่าเป็นหน้าที่ของผู้รับผิดชอบจากทางจังหวัดหรือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องของตน และการซ่อมแผนความปลอดภัยที่บูรณาการร่วมกันของแต่ละหน่วยงานที่จัดขึ้น

นั้นหลายฝ่ายก็ยังมองว่า ควรแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ให้มีความชัดเจนมากกว่านี้ นอกจากนี้ภาคเอกชนเองยังมองว่า ตนมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมน้อยในเรื่องดังกล่าว รวมถึงเสนอให้ภาคประชาชนเข้ามามีบทบาทมากขึ้น

ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน คือการนำเนื้อหาของนโยบายไปให้ผู้ปฏิบัติได้รับทราบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจว่าตนเองควรจะมีบทบาทและฐานะอย่างไรในการนำนโยบายไปปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษัยชอประเสริฐ (2539) ที่กล่าวว่า การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ โดยควรจะมีการทำคู่มือ แนวทางการปฏิบัติงานเพราะการใช้ช่องทางการสื่อสารแต่เพียงหนังสือสั่งการจะมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสนและไม่แน่ใจบทบาทของตนเอง ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีทิศทางที่แน่นอน

ปัญหาข้อจำกัดด้านกฎหมาย ยังไม่มีกฎหมายที่กำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่บูรณาการการทำงานร่วมกันเอาไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งส่งผลให้การเข้ามามีส่วนร่วมไม่มีกฎหมายรองรับ ทำให้ผลที่ตามมาคือ ความเข้มแข็งและความชัดเจนในแง่ของการปฏิบัติกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ไม่เอื้ออำนวยให้บุคลากรขององค์กร ได้ตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานในหน้าที่ควบคู่กัน ไป นอกจากนี้พบว่าปัญหาภาวะระเบียบ เทคโนโลยี และวิธีปฏิบัติงานบางอย่างที่ไม่ทันสมัยในการบริหารงานภาครัฐเป็นการบริหารงานโดยยึดโยงกับกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งภาวะระเบียบบางเรื่องเป็นอุปสรรคต่อการบริหารงานภาครัฐและลำสมัย ตลอดจนการบริหารงานภายใต้ระบบราชการเป็นการบริหารที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ทำให้การบริหารงานขาดความคล่องตัวในที่สุด

ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ ควรเริ่มจากแผนพัฒนาจังหวัด ซึ่งต้องประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ของภาคส่วนต่าง ๆ รวมถึงภาคเอกชน ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของตนเอง ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนพัฒนาในพื้นที่ การประชาสัมพันธ์จึงเป็นช่องทางที่ช่วยแจ้งข้อมูลความเคลื่อนไหวให้ทุกหน่วยงานรับทราบ เชื่อมโยงการทำงานร่วมกันให้เกิดความแข็งแกร่งให้ทุกภาคส่วนได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ที่จำเป็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมกัน นอกจากนี้ยังพบว่าการประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัยของบางหน่วยงานให้กับนักท่องเที่ยว

ปัญหาการควบคุมการติดตามประเมินผล หากการควบคุมการติดตามประเมินผล กลไกการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องจะช่วยยกระดับการมีทำงานของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งในทางปฏิบัติยังขาดการประเมินผลด้านการมีในการจัดการความปลอดภัยอย่างเป็นรูปธรรมในหลาย ๆ หน่วยงานที่ต้องมีการบูรณาการงานร่วมกัน ซึ่งหมายความว่าความต่อเนื่องในแง่ของการบริหารและแนวทางการพัฒนาที่ต่อเนื่อง ส่วนในภาคเอกชนบางองค์กรก็ยังไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลด้านนี้อย่างจริงจัง แต่โดยที่นักท่องเที่ยวต้องการ

ได้รับการดูแลจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวจากภาครัฐรวมถึงภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และรวดเร็ว ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวโดยทั่วไปจึงต้องการเห็นภาพลักษณ์ใหม่ของเมืองพัทยาในแนวทางดังกล่าวที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงนับเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง que แสดงให้เห็นถึงเหตุผล และความจำเป็นของการจัดการด้านความปลอดภัยที่บูรณาการร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว

ประเด็นที่ 3 รูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา จากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 5 แนวคิดที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบและแนวทางจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 2) แนวคิดการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว 3) แนวคิดเกี่ยวกับอาชญากรรมและการป้องกัน และ 4) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย 5) แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นแนวคิดพื้นฐานความปลอดภัยที่มองถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว รอดพ้นจากภัยอาชญากรรม อันได้แก่ การลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ฆังทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ข่มขืนกระทำชำเรา และการทำร้ายร่างกาย ตลอดจนมีความปลอดภัยในการสัญจรไปมา (อภิชาติ แจ่มจันทร์, 2535) ดังนั้นการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จึงเป็นหน้าที่หลักของหน่วยงานรัฐในพื้นที่เมืองพัทยา โดยความร่วมมือของภาคเอกชนและประชาชน ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่ช่วยให้นักท่องเที่ยวพ้นจากภัยอันตรายในทุกรูปแบบ มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านกระบวนการร่วมมือประสานงานกันอย่างเป็นระบบ แนวคิดยุทธศาสตร์เชิงรุกในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนี้ ต้องได้รับความร่วมมือจากองค์กรประชาชนในแต่ละชุมชนแต่ละท้องถิ่นอย่างหลากหลาย ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับครอบครัว ระดับชุมชน และระดับสังคม ประเทศชาติในที่สุด จึงกล่าวได้ว่ายุทธศาสตร์เชิงรุกในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นรูปแบบวิธีการ และกระบวนการทำงานของตำรวจในการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน สอดคล้องกับแจนส์ (Gans, 1962 อ้างถึงใน ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์, 2537) ได้ศึกษาพบว่า การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการรักษาความปลอดภัย ก่อให้เกิดความสมัครสมานกลมเกลียวและความร่วมมือร่วมใจในการป้องกันอาชญากรรมภายในชุมชนได้

แนวคิดการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ที่กล่าวถึง ปัญหาด้านความปลอดภัยนั้นเป็นแนวทางในการวางมาตรการป้องกัน ปร่าบปราม หรือแก้ไขด้านความปลอดภัย โดยมุ่งเน้นให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนตลอดจนนักท่องเที่ยว มีการปฏิบัติการด้านความปลอดภัย

ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวมี ประสิทธิภาพ มาตรฐาน และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขต พื้นที่เมืองพัทยา ดังเช่น กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ม.ป.ป.) ที่ได้กล่าวถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน และผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว มานำเสนอไว้ดังนี้ 1) ด้านความไม่ปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน เช่น ป่วย โรคประจำตัว หัวใจวาย เป็นต้น/ ทรัพย์สินถูกโจรกรรมระหว่างการเดินทางหรือขณะท่องเที่ยวหรือสูญหายในที่พัก/ ลักทรัพย์หลังร่วมหลับนอนหรือวางยานอนหลับ/ หลอกหลวงต้นตุนเล่นการพนัน หลงป่า การขาย บริการผิดกฎหมาย เป็นต้น 2) ด้านอุบัติเหตุ เช่น อุบัติเหตุทางบก และทางน้ำ 3) การเอาัดเอาเปรียบ โดยพานักท่องเที่ยวไปทานอาหารราคาแพง ท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวนอกตารางนำเที่ยว พาไปซื้อสินค้าราคาแพงเกินความเป็นจริง ปัญหาการซื้อขายอัญมณีเครื่องประดับที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือต่ำกว่ามาตรฐานราคาแพงเกินความเป็นจริง ปัญหาการก่อความเดือดร้อนรำคาญให้ซื้อสินค้า โดยไม่รู้จักกาลเทศะ 4) การซื้อขายและเสพยาเสพติดตามแหล่งท่องเที่ยว

ในขณะที่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545, หน้า 7 อ้างถึงใน รุ่งรัตน์ หัตถกรรม, 2550, หน้า 15) ได้สรุปประเด็นปัญหาความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และผลประโยชน์ของ นักท่องเที่ยว ที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในขณะที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองไทย โดยผู้วิจัยจะ ยกตัวอย่างเพื่อให้สอดคล้องกับงานวิจัย ดังนี้ 1) ภัยจากการเดินทางทางบก ซึ่งนักท่องเที่ยวนิยมใช้ มากกว่าการเดินทางประเภทอื่น เช่น การเดินทางโดยรถยนต์โดยสารประจำทาง หรือรถทัวร์ ซึ่งสาเหตุหลักส่วนใหญ่เกิดจากความประมาทของคนขับรถ 2) ภัยจากการเดินทางทางน้ำ เช่น บรรทุกผู้โดยสารเกินอัตรา ขับเรือโดยประมาท เมาสุรา หรือขับเร็วเกินอัตราที่กำหนด โคนสิ่งกีดขวางใต้น้ำและบนน้ำทำให้เรือเสียการทรงตัว เรือรั่วหรือชำรุด ผู้โดยสารไม่อยู่ในที่นั่ง ปกติขณะเรือโคลงหรือเอียง 3) ภัยจากแหล่งท่องเที่ยว เช่น พื้นที่ล่อแหลมหรือจุดที่มีความเสี่ยงสูง ที่มักจะเกิดอันตรายต่อนักท่องเที่ยว มีจิตสำนึกในการให้บริการด้านสุขอนามัยของผู้ประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นอาหาร น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่ควรเน้นความสะอาด 4) ภัยจากธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว ไฟไหม้ป่า เป็นต้น 5) ภัยจากยาเสพติดให้โทษ 6) ภัยที่เกิดขึ้นจากนักท่องเที่ยว เช่น การดื่มสุราหรือการใช้สารเสพติดต่าง ๆ พฤติกรรมเสี่ยงซึ่งเกิดจากความประมาท และคึกคะนอง ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของนักท่องเที่ยว เช่น แพ้อาหารบางชนิด การเดินทางผ่านสถานที่ที่ไม่ ปลอดภัย เช่น สถานที่ที่มีการก่อสร้างโดยไม่มีป้ายเตือน 7) ปัญหาที่เกิดจากบริษัทนำเที่ยว เช่น บริษัทที่ไม่มีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย ขาดความรับผิดชอบ หากเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้นกับ นักท่องเที่ยวและปัญหาด้านการสื่อสาร

ประการสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การสร้างมาตรการทางกฎหมาย รองรับบทบาทการมีส่วนร่วมบูรณาการการทำงานร่วมกันของหน่วยงาน เพื่อเป็นการกำหนดขอบเขตการมีส่วนร่วมที่ชัดเจน ทำให้หน่วยงานเข้าใจบทบาทหน้าที่และขอบเขตของความร่วมมือของตน เนื่องจากมีแนวปฏิบัติโดยออกมาในรูปแบบของกฎหมายรองรับที่เป็นรูปธรรม พร้อมกันนี้การปรับปรุงกฎหมายให้มีความทันสมัยก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อลดอุปสรรคในการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การมอบอำนาจของกรมเจ้าท่าให้หน่วยงานอื่น อาทิ เมืองพัทยา ฝ่ายเทศกิจ เพื่อช่วยลดปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอในการดูแลช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เป็นต้น

ในขณะที่ มาตรการจัดการความปลอดภัยด้านท่องเที่ยว กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง มาตรการจัดการความปลอดภัยด้านท่องเที่ยว ไว้ 4 มาตรการ คือ 1) มาตรการเฝ้าระวังความปลอดภัย 2) มาตรการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กรณีประสบปัญหาด้านความปลอดภัย 3) มาตรการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ คำแนะนำการประชาสัมพันธ์โดยผ่านทางสื่อต่าง ๆ 4) มาตรการด้านการปราบปราม ซึ่งผู้วิจัยนำมาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้

อย่างไรก็ตาม วรณชิตา จันทรกุลม (ม.ป.ป.) ให้ทัศนะต่อ การจัดทำมาตรการด้านความปลอดภัยว่ามี 3 มาตรการสำคัญ ได้แก่ มาตรการก่อนการเกิดภัย มาตรการขณะเกิดภัย และ มาตรการหลังการเกิดภัย ดังนี้ 1) มาตรการก่อนการเกิดภัย ใช้เพื่อการป้องกัน หลีกเลี่ยง หรือ ประวังเวลาในการเกิดภัย โดยมุ่งเน้นลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น 2) มาตรการขณะเกิดภัย ใช้เพื่อเข้าระงับเหตุที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ โดยให้ความสำคัญกับการช่วยชีวิตและการป้องกันทรัพย์สินเสียหาย มีหลักสำคัญในการปฏิบัติการฉุกเฉิน คือ ระบบการบัญชาการเหตุการณ์ เพื่อให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ 3) มาตรการหลังการเกิดภัย ใช้ฟื้นฟูและบำบัดความเสียหายที่ให้กับคืนสภาพเดิมโดยเร็ว เช่น การให้ความช่วยเหลือ การชดเชย การฟื้นฟูสภาพจิตใจ และการรักษาพยาบาล

สอดคล้องกับบรอนนงค์ กรุณา (2539, หน้า 33) ที่ได้แปลและเรียบเรียงเรื่องการจัดการและความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว ของ Martin Brackenbury จาก Managing the perceptions and realities of physical safety and security in tourism destinations, Paper No. 13 สรุปได้ว่า ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวมักจะเกี่ยวข้องกับสุขภาพ อาชญากรรมและการก่อการร้าย อาชญากรรม เช่น การล้วงกระเป๋าและการวิ่งราว การตามตีหรือรบกวนโดยผู้ค้าหาบเร่ การฆ่า นักท่องเที่ยว ส่วนการก่อการร้ายพุ่งความสนใจมายังการท่องเที่ยวเพราะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมใหญ่และมีความสำคัญทางเศรษฐกิจ และได้เสนอแนวทางการจัดการกับเหตุการณ์ที่คุกคามความปลอดภัยทางด้านจิตใจและการจัดการกับวิกฤติการณ์ในอนาคตไว้ว่า การจัดการกับวิกฤติการณ์ในอนาคต มี 3 ชั้น ได้แก่ ชั้นแรก ตั้งคณะทำงานจัดการวิกฤติการณ์ พร้อมจัดทำบัญชีรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของคณะทำงาน ชั้นที่สอง นำแผนระดมพล 24 ชั่วโมง

มาใช้ โดยระบุห้องอำนาจการที่ต้งขึ้น และขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้รับความเห็นชอบในการเข้าถึงสมาชิกในคณะทำงาน การจัดเจ้าหน้าที่ร่วมงานและติดตั้งอุปกรณ์ที่ใช้งานในห้องอำนาจขั้นที่สาม มีการประสานงานตามขั้นตอนต่าง ๆ กับหน่วยงานอื่น ๆ

ในขณะที่ ศรีญา วรากุลวิทย์ (2548 อ้างถึงใน วันทิกา หิริญเทศ, 2554, หน้า 26-28) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่นำไปสู่ความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยวว่ามักเกิดจากประเด็นปัญหา ได้แก่

- 1) วัฒนธรรมที่แตกต่างกันระหว่างชนชาติ
- 2) ปัญหาการจับจ้างทั่วไปโก่งราคาค่า
- 3) ปัญหาการก่อความเดือดร้อนรำคาญในการเสนอขายสินค้า
- 4) ปัญหาทรัพย์สินสูญหาย
- 5) ปัญหาการลักทรัพย์
- 6) ปัญหาการฉกชิงวิ่งราวทรัพย์ของนักท่องเที่ยว
- 7) ปัญหาหลอกลวงในการซื้อขายอัญมณี
- 8) ปัญหาด้านภาษา เป็นต้น

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย พบว่า จากการศึกษาการจัดประเภทเครือข่ายสามารถทำได้หลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน กิจกรรม หรือ โครงการนั้น ๆ สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมองถึงความร่วมมือกันขององค์กรต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานองค์กรภาครัฐและหน่วยงานองค์กรภาคเอกชน ที่จะเป็นเครือข่ายประสานความร่วมมือกันเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จึงได้หยิบยกตัวแปรทางด้านพื้นที่ดำเนินการ และลักษณะกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสนทยา พลศรี (2550) ที่นำมาใช้จัดแบ่งประเภทของเครือข่ายออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) จำแนกตามพื้นที่ดำเนินการ และ 2) จำแนกตามลักษณะกิจกรรมหรือประเด็นปัญหา

ดังที่ Thebaut and Kelly (1959 อ้างถึงใน เจตนาถ แซ่เจี๋ย, 2548) ได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่ายไว้ดังนี้ 1) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange theory) ซึ่งอธิบายถึงการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างกัน ดังเหตุผลหลักที่จะทำให้เครือข่ายเกิดขึ้นได้โดยสมัครใจ ก็คือแต่ละฝ่ายมองเห็นประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากการเข้าร่วมเครือข่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความเต็มใจที่จะประสานกันหรือเข้าร่วมเป็นเครือข่าย 2) แนวคิดการรวมพลัง (Synergy) หมายความว่า การรวมพลังกันทำงาน นำไปสู่ผลได้ที่มีคุณค่าหรือคุ้มค่าหรือเข้มแข็งมากกว่าการที่แต่ละองค์กรจะทำงานโดดเดี่ยว

นอกจากนี้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่ายยังมองถึง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ที่ทำงานร่วมกันในลักษณะเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน มีกิจกรรมหรือประเด็นปัญหาร่วมกัน ได้แก่ การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว การจำแนกตามพื้นที่ดำเนินการในเขตพื้นที่เมืองพัทยา โดยแต่ละภาคส่วนต่างมองเห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมเครือข่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความเต็มใจที่จะประสานกันหรือเข้าร่วมเป็นเครือข่าย ประสานรวมพลังกันทำงาน เพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่มีคุณค่าหรือเข้มแข็งมากกว่าการที่แต่ละองค์กรจะ

ทำงานอย่างโดดเด่น และประการสำคัญคือสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และแผนพัฒนาการท้องถิ่นแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) ที่มุ่งเน้นให้ทุกภาคส่วนทำงานร่วมกันแบบบูรณาการ

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management หรือ NPM) เป็นการพัฒนารับเปลี่ยนระบบราชการทั้งแนวทางและกระบวนการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการจัดการความปลอดภัยในเขตพื้นที่เมืองพัทยาให้คล้ายคลึงกับการบริหารงานของภาคเอกชน สอดคล้องกับ Hood (1991) กล่าวถึง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) ไว้ว่า 1) มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อให้บริการอย่างมีคุณภาพ 2) ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัด 3) ภาครัฐลดบทบาทโดยเปิดให้มีการแข่งขันเพื่อลดการผูกขาด เป็นผู้กระตุกแทน การดำเนินการเองในกิจการบางอย่าง 4) การใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) การเป็นผู้ประกอบการที่ดี 7) การจัดองค์กรที่ยืดหยุ่น การแบ่งแยกหน่วยงานรวมถึงการกระจายอำนาจ การตัดสินใจ 8) การดำเนินงานโดยมีอาชีพ งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้จำแนกปัญหาและอุปสรรค แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เป็น 4 มิติคือ 1) ด้านระบบบริหารบุคลากรและกระบวนการ วัฒนธรรม ค่านิยมการทำงาน 2) ด้านงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ 3) ด้านกระบวนการและวิธีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ และ 4) ด้านมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน ทั้งนี้ในทัศนะของผู้วิจัย แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เหมือนการปรับปรุงแนวบริหารราชการในรูปแบบเก่าให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นเท่านั้น ยังขาดซึ่งอัตลักษณ์และกรอบแนวความคิดที่ชัดเจนเป็นแบบแผนร่วมกัน ทั้งนี้ในกระแสโลกาภิวัตน์การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ก็ยังคงเป็นแนวคิดหลักสำคัญในการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานภาครัฐปัจจุบัน

อย่างไรก็ตามการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ครั้งนี้ยังมีข้อจำกัดอยู่บางประการ กล่าวคือ การนำเสนอรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา เป็นการนำเสนอรูปแบบที่ได้มาจากการสังเคราะห์ผลการศึกษของผู้วิจัย ซึ่งยังไม่ได้นำไปทดลองใช้ หรือนำเสนอเพื่อให้เกิดการวิพากษ์ต่อแนวทางดังกล่าว เพื่อให้รูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังนั้นหากมีการนำรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไปทดลองใช้ก็อาจเกิดผลในการเชิงการพัฒนาและสามารถเติมเต็มรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาดังกล่าวให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดนวัตกรรมองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถนำไปปรับใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรมได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. รัฐบาล ควรปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรค ไม่เอื้อประโยชน์หรืออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงกฎหมายที่ไม่ทันต่อยุคสมัย โดยอาศัยกลไกการกำหนดนโยบายหรือการออกกฎหมายผ่านอาจนิตบัญญัติ โดยรัฐสภา

ในกรณีปัญหาการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ก็เช่นกัน รัฐบาลจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้สอดคล้องและอำนวยความสะดวกต่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยการผลักดันให้เกิดกฎหมายที่มีบทบัญญัติรองรับสิทธิ หน้าที่ และบทบาทของหน่วยงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

2. ผู้ว่าราชการจังหวัด ควรมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของเครือข่ายที่ปรึกษาในการพัฒนาจังหวัด โดยการลงมากำกับดูแล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงการติดตามประเมินผลการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในระดับจังหวัดและขับเคลื่อนลงสู่ระดับท้องถิ่นเช่นในเขตพื้นที่เมืองพัทยาย่างต่อเนื่อง

3. เมืองพัทยา ควรสนับสนุนส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง พร้อมทั้งติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง จึงเสนอให้เมืองพัทยามีการบูรณาการการทำงานร่วมกันกับกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด และทุกหน่วยงานในเขตพื้นที่เมืองพัทยาที่เกี่ยวข้องจัดทำคู่มือการมีส่วนร่วมที่เป็นชุดข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างความรู้ความเข้าใจใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ความรู้ความเข้าใจในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว 2) ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และ 3) ความรู้ความเข้าใจการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ จัดระบบกลไกส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง และติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมการมีบทบาทของภาคเอกชนและภาคประชาสังคมในการจัดการความปลอดภัยให้มากยิ่งขึ้นเช่น สร้างระบบการคัดเลือกตัวแทนจากภาคเอกชนและภาคประชาสังคมที่สามารถสะท้อนปัญหาการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง จัดประชุมสัมมนาสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เป็นต้น

4. ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม พบว่า การจัดการความปลอดภัยขององค์กรภาครัฐกิจรวมถึงภาคประชาชนกับหน่วยงานราชการในการบูรณาการงานด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวร่วมกันยังมีน้อย จึงเสนอให้ภาคเอกชนเช่น สมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อน และสร้างเครือข่ายพันธมิตรที่เป็นรูปธรรมชัดเจน นอกจากนี้ภาคส่วนต่าง ๆ ควรมุ่งเน้นความเชื่อมโยงการใช้ศักยภาพร่วมกันของภาคส่วนต่าง ๆ

ในการดำเนินการกิจ ในลักษณะของการหนุนเสริมซึ่งกันและกัน เช่น การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวสินค้าและบริการให้ได้มาตรฐานไม่เอาัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ภาคประชาสังคมเองก็ควรสอดส่องเป็นหูเป็นตาให้กับเจ้าหน้าที่ คำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

สำหรับข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ผู้วิจัยเห็นว่าการนำรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น จะต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในรูปแบบแนวทางปฏิบัติตลอดจนความร่วมมือในการดำเนินการ ในการนำไปปฏิบัติ นั้นเมืองพัทยาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงควรดำเนินการดังต่อไปนี้

1. สร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาของทุกภาคส่วนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

พบว่าในบางหน่วยงานยังขาดความเข้าใจที่สำคัญในบทบาทหน้าที่ตนหรือไม่มีแผนงานด้านการจัดการความปลอดภัยที่เป็นรูปธรรม จึงเสนอให้เมืองพัทยา เสริมสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนให้เข้าใจสาระสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจและบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานของตน ที่นำไปสู่การปฏิบัติเป็นแผนบูรณาการหลักร่วมกัน และรณรงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่เมืองพัทยาใช้รูปแบบแนวทางเดียวกัน จัดประชุมชี้แจงรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาให้กับผู้บริหารของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ตัวแทนกลุ่มประชาสังคม วางแผนด้านงบประมาณเพื่อใช้ในการกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้รับรู้ผู้สังคมในวงกว้าง ให้เห็นถึงความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกที่ดีของการเป็นเจ้าบ้านรวมถึงสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการท่องเที่ยว

2. การพัฒนาศักยภาพความพร้อมของหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

พบว่า หลายหน่วยงานมีความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเพื่อเสริมสร้างศักยภาพและเป็นเตรียมความพร้อมของหน่วยงาน จึงเสนอให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ถือเป็นสิ่งจำเป็นอีกประการหนึ่งในการบูรณาการงานร่วมกัน เพื่อกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด การประเมินผลการทำงาน รวมถึงมาตรการต่าง ๆ ที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันในแต่ละระดับอย่างลงตัว ตั้งแต่ระดับพื้นที่เขตเมืองพัทยาไปจนถึงระดับประเทศ ในที่สุด โดยยึดโยงตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติเป็นแกนหลัก

3. การบูรณาการของหน่วยงานรัฐในเขตพื้นที่เมืองพัทยาและองค์กรที่เกี่ยวข้อง ในภาคธุรกิจการท่องเที่ยว

เสนอให้เมืองพัทยาเป็นเจ้าภาพหลักจัดทำโครงการบูรณาการร่วมของหน่วยงาน ดำเนินการเตรียมความพร้อม ชักซ้อมแผนร่วมกัน และเตรียมบุคลากรให้สามารถบริหารจัดการ เมื่อประสบเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันที่ นอกจากนี้เมืองพัทยาคควรให้การส่งเสริม สนับสนุน การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่บูรณาการเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ด้านการจัดการ ความปลอดภัยในเขตพื้นที่เมืองพัทยาให้ชัดเจน บริหารจัดการภาครัฐกิจหรือภาคประชาชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมให้เกิดประโยชน์ด้านการจัดการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เช่น ภาครัฐกิจ โรงแรม ร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อ ผู้ประกอบการร่วมเตียงผ้าใบริมชายหาด มอเตอร์ไซค์รับจ้าง ช่วยกันสอดส่องดูแล ก็จะช่วยลดรายจ่ายและสามารถกระทำได้ดีถึงมากยิ่งขึ้นไปอีกในระดับหนึ่ง การจัดแบ่งบทบาทหลักที่ชัดเจนของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยในเขตพื้นที่ เมืองพัทยามีแนวทางขับเคลื่อนไปสู่การปฏิบัติดังนี้

1. ส่วนราชการส่วนกลาง

เสนอให้กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงาน ซึ่งแจ้ง ทำความเข้าใจ สนับสนุน ให้คำแนะนำแก่หน่วยงานอื่น ๆ ในเชิงนโยบายและการปฏิบัติตาม แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ จัดทำคู่มือแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ และสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ เองก็จะต้องปรับบทบาทให้สอดคล้องกับแผนและกำหนดแผนพัฒนาการจัดการความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยวร่วมกัน โดยประสาน ส่งเสริม สนับสนุน บริการ อำนวยความสะดวก และ สามารถทำงานร่วมกับภาคีอื่น ๆ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรม

2. ส่วนราชการระดับภูมิภาค

เสนอให้สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี เป็นหน่วยประสานงานระหว่าง สำนักบริหารราชการกลุ่มจังหวัด คณะกรรมการการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัด รวมทั้งจัดทำ แผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

2.1 จังหวัด กลไกการขับเคลื่อนการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญ ในระดับจังหวัด คือ 1) ผู้ว่าราชการจังหวัด และ 2) กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนา จังหวัด ซึ่งถือเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินภารกิจในการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาใน ด้านต่าง ๆ ของจังหวัด ดังนั้นการที่จะนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและปฏิบัติ นั้นผู้ว่าราชการจังหวัดและกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจะต้องดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 ผู้ว่าราชการจังหวัด ต้องเห็นให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมจากทุก ภาคส่วนในการจัดการความปลอดภัยในระดับจังหวัด อีกทั้งยังต้องมุ่งเน้นผลักดันให้เกิดผลในเชิง รูปธรรม โดยการกำหนดเป้าหมายของการมีส่วนร่วม และติดตามประเมินผลการอย่างสม่ำเสมอ

รวมถึงการส่งเสริมความเข้มแข็ง การเพิ่มศักยภาพให้ภาคส่วนต่าง ๆ ในการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

2.1.2 กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด เป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติ รับผิดชอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ดังนั้นการจะนำรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวไปใช้นั้นจะต้องมีการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรที่ถือเป็นกลไกการขับเคลื่อนภารกิจให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนยุทธศาสตร์และต้องคำนึงถึงเป้าหมายสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ที่สำคัญ คือ การคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดแก่พื้นที่เป็นหลัก

3. ส่วนราชการระดับท้องถิ่น

เมืองพัทยา เสนอให้มีหน้าที่ในการให้การส่งเสริม สนับสนุน อำนวยความสะดวก การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่เมืองพัทยา จัดทำแผนยุทธศาสตร์บูรณาการร่วมของทุกหน่วยงานและนำไปชักจูงเป็นแผนการจัดการความปลอดภัยร่วมกัน กำกับ ติดตาม และประเมินผลเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้รัดกุมยิ่งขึ้น สร้างความเข้มแข็งให้แก่เครือข่ายด้วยตนเองด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีความรู้ความเข้าใจที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้างรากฐานองค์ความรู้ในการจัดการความปลอดภัย เพื่อรองรับการบูรณาการภารกิจเข้าด้วยกันซึ่งจะเป็นการเพิ่มศักยภาพในการขับเคลื่อนภารกิจให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงาน และสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดแนวทาง ระเบียบวิธีปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องหรือเอื้ออำนวยกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเพื่อรับทราบแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

4. ภาคเอกชน

ควรเข้ามามีบทบาทที่สำคัญในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยามากขึ้น โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน นักท่องเที่ยว มีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ อาทิ สมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออกควรมีการช่วยกันตรวจสอบสมาชิกเกี่ยวกับเรื่องทางเดิน บันไดหนีไฟให้ถูกต้องตามหลักกฎหมาย หรือภาคเอกชน เช่น ร้านสะดวกซื้อที่กระจายตามจุดต่าง ๆ ทั่วเมืองพัทยาซึ่งจะมีกล้องวงจรปิดติดอยู่บริเวณด้านหน้า ควรมินโยบายในการเชื่อมโยงเข้ากับศูนย์สั่งการและควบคุมเมืองพัทยา เพื่อช่วยให้การทำงานของภาครัฐมีความสะดวก สามารถตรวจสอบเส้นทางอาชญากรรมได้อย่างรวดเร็ว และดูแลความปลอดภัยได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

5. ภาคสถาบันการศึกษา

สถาบันการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เปิดสอนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งเสนอให้มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นแกนหลักร่วมกับสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

เช่น วิทยาลัยดุสิตธานี มีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งให้ความรู้เผยแพร่แนวคิด วิธีการ การปลูกฝัง ค่านิยม ทักษะ คุณธรรมจริยธรรม ที่สำคัญคือ มุ่งเน้นส่งเสริมด้านการจัดการความปลอดภัยในกับ นักท่องเที่ยว รวมถึงกระบวนการในการวิจัยพัฒนาต่าง ๆ ที่จะช่วยให้เกิดรูปแบบแนวทางการจัดการ ความปลอดภัยที่มีนวัตกรรมให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลก รวมถึงเป็นสื่อกลางในการสะท้อน ข้อเท็จจริง สร้างความรู้และกระแสสังคมเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้การท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา เป็นการท่องเที่ยวที่มีความยั่งยืน

6. ภาคประชาชน

เสนอให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวให้มากขึ้น สร้างจิตบริการสาธารณะในการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ตลอดจนพัฒนามาตรฐานบุคลากรภาคประชาชน ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้นำชุมชน ให้มีส่วนร่วมในการจัดการดังกล่าว สะท้อนปัญหาจากชุมชนสู่ระดับ นโยบายเพื่อจะได้วางแผนยุทธศาสตร์ด้านความปลอดภัยที่ครอบคลุมในทุกมิติมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรมนั้น ควรคำนึงถึงบริบทในแต่ละพื้นที่ของประเทศไทยและเปิดกว้างในการรับฟัง ความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงจะเป็นการจุดประกายที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้สอดคล้อง ในระดับพื้นที่ของเมืองพัทยาอย่างแท้จริง

ในขณะเดียวกันก็ควรให้การสนับสนุนพัฒนารูปแบบกองทุนช่วยเหลือเยียวยา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เมืองพัทยา เนื่องด้วยถือเป็นอีกภารกิจหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนสู่ การปฏิบัติ รูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาใน กระบวนการที่ 3 เป็นขั้นตอนการจัดการความปลอดภัยหลังเกิดเหตุ อันประกอบด้วย 3.1) ชี้แจง ปัญหา ทำความเข้าใจประสานงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหลังเกิดเหตุ 3.2) ประสานด้านการให้ความช่วยเหลือ การเยียวยา ผู้ป่วย ผู้บาดเจ็บ ประสาน การส่งกลับผู้บาดเจ็บที่รักษาเรียบร้อยแล้ว กลับประเทศ และเตรียมการนำส่งกลับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ประเด็นในการวิจัยที่ผู้วิจัยได้เสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นการเสนอแนะ ในประเด็นที่มีความเชื่อมโยงกับงานวิจัยนี้ รวมถึงมุ่งศึกษาเพื่อขยายองค์ความรู้ให้ครอบคลุม ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในบริบทอื่น ๆ เพื่อเสริมสร้างบูรณาการการทำงานที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพของหน่วยงานทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน มองเห็นถึงความสำคัญของภาคประชาชนที่จะช่วยสอดส่องดูแลด้านความปลอดภัยเป็นหูเป็นตาให้หน่วยงานภาครัฐและ

สามารถแก้ไขปัญหาด้านการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้
อย่างแท้จริง โดยผู้วิจัยจึงขอเสนอการวิจัยครั้งต่อไปไว้ 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. การศึกษารูปแบบการมีส่วนร่วมของเครือข่ายภาคเอกชนและภาคประชาสังคมในการ
จัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา
2. การศึกษาการติดตามและประเมินผลการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว
ของหน่วยงานภาครัฐในเขตพื้นที่เมืองพัทยา
3. การศึกษาแนวทางการสร้างมาตรการเพื่อรองรับการจัดการความปลอดภัย
ด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาแบบบูรณาการ
4. การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์พัทยาโมเดลกับรูปแบบการจัดการความปลอดภัย
ด้านการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่น ๆ กรณีศึกษาภูเก็ตโมเดล และต่างประเทศ

บรรณานุกรม

- กรรกริรมย์ บุญญฤทธิ. (2527). การศึกษาความร่วมมือของชุมชนต่อการป้องกันอาชญากรรมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาอาชญวิทยาและงานยุติธรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2548). การศึกษาและพัฒนาดัชนีชี้วัดมาตรฐานความมั่นคงของมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักงานมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กรีช ปัจฉิมสวัสดิ์. (2497). วิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันอาชญากรรมโดยทั่วไป. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2557). พัทยาโมเดล นำร่องความปลอดภัยกิจกรรมทางน้ำ. เข้าถึงได้จาก: <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/612098>
- กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดชลบุรี. (2559). แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: สำนักงานจังหวัดชลบุรี.
- กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. (2557). อำนาจหน้าที่. เข้าถึงได้จาก: <http://www.thailandtouristpolice.com/index.php?mo=10&art=42136755>
- กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. (ม.ป.ป.). แผนกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว 4 ปี (พ.ศ. 2548-2551). กรุงเทพฯ: กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว.
- กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง. (ม.ป.ป.). ยุทธศาสตร์ การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ปี 2555-2558. กรุงเทพฯ: กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2538). การพัฒนาแนววัฒนธรรมชุมชน: โดยถือนุรักษ์เป็นศูนย์กลาง. กรุงเทพฯ: สภาคาทอลิกแห่งประเทศไทยเพื่อการพัฒนา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). การดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

- เกษย์ ซอประเสริฐ. (2539). *สำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว: ปัญหา การนำนโยบายไปปฏิบัติ*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2543). *การจัดการเครือข่าย: กลยุทธ์สำคัญสู่ความสำเร็จของการปฏิรูป การศึกษา*. กรุงเทพฯ: ชัคเซส มีเดีย.
- จังหวัดชลบุรี. (2561). *นโยบายจังหวัด*. เข้าถึงได้จาก <http://www.chonburi.go.th/>
- จันทกร รื่นรัมย์. (2547). *รูปแบบการรักษาความปลอดภัยแบบมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ที่อ่าวเขาพระ-เขาสูง อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์.
- จินตนา สุขมาก. (2544). *ประเด็นปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ในประเทศไทย บทบาทของคณะกรรมการท่องเที่ยววุฒิสภาในการศึกษาและ เสนอแนะแนวทางการแก้ไข*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2558). *การทำงานบริการสังคม*. เข้าถึงได้จาก <http://www.Polsci.chula.ac.th/Sumonthip/journaljutharat.doc>
- เจตนาถ แซ่เจี่ย. (2548). *ประเภทและวิธีจัดสวัสดิการ โดยเครือข่ายออมทรัพย์หลักสี่ตอนเมือง*. ม.ป.ท.
- ไชยยศ เหมะรัชตะ. (2526). *รายงานการวิจัยเรื่องปัญหาสังคมที่มีผลต่อความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของกรุงเทพมหานคร เล่ม 1-2*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ ทรัพย์เย็น และชงชาติ รอดคลองตัน. (2551). *คู่มือสำรวจเล่มที่ 6 หมวดวิชาป้องกัน 105 ปราบปรามอาชญากรรม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- ณิชานันท์ เอี่ยมเพชร. (2555). *การท่องเที่ยวไทยในอาเซียนและทิศทางหลังเปิด AEC*. เข้าถึงได้จาก: <http://www.thai-aec.com/518#ixzz3FLWCrvxk>
- ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 1. (2559, 20 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนภาคเอกชน คนที่ 2. (2559, 30 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 1. (2559, 7 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 2. (2559, 7 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 3. (2559, 7 ตุลาคม). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 4. (2559, 8 กันยายน). สัมภาษณ์.

- ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 5. (2559, 21 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 6. (2559, 27 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 7. (2559, 27 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 8. (2559, 7 กรกฎาคม). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ คนที่ 9. (2559, 28 ตุลาคม). สัมภาษณ์.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2540). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน กพ.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2556). *กรมเจ้าท่าลงคาบคนขับเรือมรณะ ยึดใบอนุญาต 6 เดือน*.
เข้าถึงได้จาก: <http://www.thairath.co.th/content/380608>
- นวลจันทร์ ทัศนชัยกุล. (2548). *อาชญากรรมการป้องกัน: การควบคุม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นัทธี จิตสว่าง. (2539). *อาชญาวิทยาและทัณฑวิทยา*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บัณฑิต อ่อนคำ. (2538). *การจัดกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม*. เชียงใหม่: สถาบันส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาที่อยู่อาศัย มูลนิธิพัฒนาภาคเหนือ.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2542). *การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน*. เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- ประกาศคณะกรรมการบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เรื่อง กำหนดแนวเขตพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง 2552 (2552, 19 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 37.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2560). *ท่องเที่ยวชลบุรี โตไม่หยุด 2.2 แสนล้าน พัทยานูม “ไทยแลนด์ทราเวล มาร์ท” บิ๊กอีเวนต์รับ EEC*. เข้าถึงได้จาก <https://www.prachachat.net/local>
- ประธาน วัฒนวาณิชย์. (2546). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาชญาวิทยา*. กรุงเทพฯ: ประกายพริก.
- ประเสริฐ ดันดีสุวิวงษ์. (2531). *ความพร้อมในการป้องกันอาชญากรรมของประชาชนผู้พักอาศัยในชุมชน หมู่บ้านจัดสรรเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปวีร์ชัย สุตสคร, พ.ต.ท. (2558). *มาตรการป้องกันการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยว*. ชลบุรี: สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา.
- ปาจริย์ ผลประเสริฐ และศุภพงษ์ ปิ่นเวหา. (2549). *ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติและความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว.

- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2537). *อาชญา: สหวิทยาการว่าด้วยปัญหาอาชญากรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปริมพัฒน์ ธนาพันธ์ศิริ. (2559). *การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยว
ของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต,
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.*
- ผู้จัดการออนไลน์. (2557). *กรุงเทพฯ หล่น เสียมแชมป์เมืองนำท่องเที่ยวให้แก่ออนคอน.*
เข้าถึงได้จาก <http://www.manager.co.th/Travel/ViewNews.aspx?NewsID>.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521. (2551, 30 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา.*
หน้า 1.
- พัทธานิวส์. (2560). *ผู้การชลบุรีย่าเมืองพัทยายังนำเที่ยวตั้งกำลังตรวจเข้มทั้งเมือง. เข้าถึงได้จาก*
<http://www.pattayanews.com/>
- พิจิต วรรณเศษคุปต์. (2540). *ยุทธศาสตร์เชิงรุกในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ
ประชาชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.*
- โพสต์ทูเดย์. (2560). *รัฐบาลตั้งเป้าปี 61 สร้างรายได้จากการท่องเที่ยว 3 ล้านล้านบาท. เข้าถึงได้จาก*
<https://www.posttoday.com/biz/gov/513990>
- ภคพันธ์ ศาลาทอง. (2546). *กระบวนการจัดตั้งและดำเนินงานของเครือข่ายกองทุนกลาง เขตจตุจักร
กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. (2551). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- มาตรการป้องกันการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยว. (2558). เข้าถึงได้จาก
https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/tourist/.../article_20171128144640.pdf
- มูลนิธิสว่างบริบูรณ์. (2561). *ประวัติความเป็นมา. เข้าถึงได้จาก <https://www.facebook.com/sawang>*
เมืองพัทยา. (2557 ก). *แผนงานพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว. ชลบุรี: เมืองพัทยา.*
เมืองพัทยา. (2557 ข). *แผนแม่บทการพัฒนาเมืองพัทยาเมืองพัทยา. ชลบุรี: เมืองพัทยา.*
เมืองพัทยา. (2557 ค). *ข้อมูลทั่วไป. เข้าถึงได้จาก <http://www.pattaya.go.th/intro.php>*
เมืองพัทยา. (2559 ก). *แผนพัฒนาเมืองพัทยา 4 ปี พ.ศ. 2561-2564. ชลบุรี: เมืองพัทยา.*
เมืองพัทยา. (2559 ข). *เรา..สู่ออนาคที่ดี เมืองของเรา บ้านของเรา. ชลบุรี: เมืองพัทยา.*
ยุทธศาสตร์เพื่อการยกระดับความปลอดภัยทางน้ำ พัทยา โมเดล (Pattaya model). (2559). เข้าถึงได้
จาก http://www.md.go.th/pattaya/index.php/component/k2/item/416?rss_id=590

- รณภพ พรอรุณ, พ.ต.ท. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเศรษฐกิจกับอาชญากรรมในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- ราณี อธิชัยกุล. (2544). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รุ่งรัตน์ หัตถกรรม. (2550). *การจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวในกลุ่มอีสานใต้: รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- โรงพยาบาลบางละมุง. (2559). *แผนรองรับอุบัติเหตุหมู่และสาธารณภัย (Mass casualty)*. ชลบุรี: โรงพยาบาลบางละมุง.
- ลิขิต ชีรเวทิน. (2544, 30 มกราคม). อัคคีภัย อัคคีโชนาโถทางการเมือง. *ผู้จัดการรายวัน*, หน้า 6.
- วรเดช จันทรศร. (2522). *สาเหตุของอาชญากรรม: ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรรณดี สุทธิรินการ. (2556). *การวิจัยเชิงคุณภาพ: การวิจัยในกระบวนการทัศน์ทางเลือก*. กรุงเทพฯ: สยามปริทัศน์.
- วรรณธิกา จันทรกุลม. (ม.ป.ป.). *การจัดทำมาตรการด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ*. เข้าถึงได้จาก http://app.dnp.go.th/opac/multimedia/research/559_56.pdf.
- วันทิกา หิรัญเทศ. (2554). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ศรัณยู วรากุลวิทย์. (2548). *ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- ศรุตี สกุรัตน์ และคณะ. (2552). *อาชญากรรมข้ามชาติกับผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมในเขตเมืองพัทยา*. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศักดิ์ชาย พิทักษ์วงศ์ และคณะ. (2545). *การจัดการธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ กรมตำรวจ. (2537). *รายงานศูนย์สารสนเทศกรมตำรวจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- สนธยา พลศรี. (2550). *เครือข่ายการเรียนรู้ในงานพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์.
- สมพันธ์ เตชะอธิก. (2537). *ศักยภาพและเครือข่ายผู้นำชาวบ้านคู่มือและทิศทางการพัฒนาผู้นำชาวบ้านเพื่อแก้ปัญหาในชนบท*. กรุงเทพฯ: เจริญวิทย์การพิมพ์.

- สาทร ไหมเกตุ. (2552). *การมีส่วนร่วมและเจตคติต่อการป้องกันอาชญากรรมของผู้นำชุมชนใน
จังหวัดปัตตานี*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาศึกษาศาสตร์เพื่อพัฒนา
ชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6 สาขาพัทยา. (2559). *ยุทธศาสตร์เพื่อยกระดับความปลอดภัยทางน้ำ
พัทยาโมเดล (Pattaya model)*. ชลบุรี: สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6 สาขาพัทยา.
- สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา. (2559). *แผนพัฒนาเมืองพัทยา 4 ปี พ.ศ. 2561-2564*.
ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา.
- สุดสงวน สุธีสร. (2547). *อาชญาวิทยา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพจน์ สุโรจน์. (2535). *กฎหมายอาญา: ภาคบัญญัติทั่วไป*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุพัตรา สุภาพ. (2543). *สังคมและวัฒนธรรมไทย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2559). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่: กระแสหลักของการเปลี่ยนแปลงใน
การบริหารงานภาครัฐ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.esbuy.net/site/download->
เสรี พงศ์พิศ. (2548). *เครือข่าย: ยุทธวิธีเพื่อประชาคมเข้มแข็ง ชุมชนเข้มแข็ง*. กรุงเทพฯ:
สถาบันส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน.
- โสภณ เสือพันธ์. (2548). *อาชีวอนามัยและความปลอดภัย*. กรุงเทพฯ: เอ็มพันธ์.
- โสภา ชีปลมน์. (2537). *อาชญากรรม: ปัญหาที่ควรแก้ไขในสังคมปัจจุบัน*. กรุงเทพฯ:
ไทยวัฒนาพานิช.
- อภิชาติ แจ่มจันทร์. (2535). *ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
ของประชาชน*. ม.ป.ท.
- อภิญา เวชชัย. (2547). *สถานการณ์การสร้างเครือข่าย: ด้านเด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ
และผู้สูงอายุ กองส่งเสริมและพัฒนาเครือข่าย*. ม.ป.ท.
- อรอนงค์ กรุณา. (2539). *การจัดการเกี่ยวกับความมั่นคงและปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว*.
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว, 15(2), หน้า 33.
- อรัญ สุวรรณบุปผา. (2518). *หลักอาชญาวิทยา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อัญมณี คำจันทร์. (2551). *เครือข่ายการเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ
ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. การศึกษาอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง
ท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัมณพ ชูบำรุง. (2527). *ทฤษฎีอาชญาวิทยา*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- เอกนรินทร์ ปันยานะ, ร.ต.อ. (2547). รายงานการวิจัย มาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ: ศึกษากรณีสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- Alter, C., & Hage, J. (1993). *Organizations working together*. Newbury Park, Calif: Sage.
- Badaracco. (1998). *Defining moments: When managers must choose between right and right*. Boston: Mass Harvard Business School Press.
- Boissevain, J., & Mitchell, J. C. (1973). *Network analysis: Studies in human interaction*. The Hague: Mouton & Co.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons. *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- Liptapallop, W. (2008). *Using responsive evaluation to change Thai tourist police volunteer programs*. A dissertation for the Degree of Doctor of Education, Education and Human Development, Faculty of Arts, Victoria University, Melbourne, Australia.
- Starkey, P. (1997). *Networking for development*. London: International Forum for Rural Transport and Development.
- Sutherland, E. H., & Cressey, D. R. (1978). *Criminology*. New York: J.B. Lippincott Company.
- Tappan, P. (1960). *Crime justice and correction*. New York: McGraw-Hill.
- Thibaut, J. W., & Kelley, H. H. (1959). *The social psychology of groups*. New York: Wiley.
- World Economic Forum. (2015). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015*. Retrieved from http://www3.weforum.org/docs/TT15/WEF_Global_Travel&Tourism_Report_2015.pdf

ต้นฉบับไม่ปรากฏ

ภาคผนวก