

แนวทางการจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในฐานะจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

Guidelines of Tourism Safety Management of Hua-Hin, Prachuap Khiri Khan as Tourist Destination for Foreign Tourists

♦ ปิ่นฤทัย คงทอง

ดร. ประจำสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและนันทนาการ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

Pinruthai Khongthong

Dr., Department of Tourism and Recreation, Faculty of Liberal Arts and Management
Sciences, Prince of Songkla University, Suratthani Campus, E-mail: pinruthai.k@psu.ac.th

♦ วีรยา มีสวัสดิกุล

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์

Weeraya Meesawatdikul

Lecturer, Department of Tourism and Hotel, Faculty of Management Technology,
Rajamangala University of Technology Isan, Surin Campus,
E-mail: nammon_love@hotmail.com

Abstract

This study aims to present the guidelines of tourism safety management of Hua-Hin, Prachuap Khiri Khan as tourist destination for foreign tourists. The results found that the strength cooperation from all stakeholders, including government sector, private sector, local community and tourists are needed. The government sector is responsible for; 1) Imposing penalties and enforcing the law to serious offenders; 2) Developing safety and sanitation systems in tourist attractions; 3) Coordinating and cooperating between agencies; 4) Developing of people. 5) Producing a guidebooks for tourists; 6) Developing transportation system quality; 7) Developing mechanisms and channels for notification; 8) Developing government working system; and 9) Solving deception and taking advantage of tourists. The private sector is responsible for; 1) Strictly obeying the law; 2) Coordinating with government sector; 3) Improving quality standards of tourist attractions and entrepreneur sites; 4) Developing the quality of

personnel; 5) Security surveillance; and 6) Having a conscious mind of tourism. The community is responsible for; 1) Risks surveillance; 2) Report the relevant risks to the government; and 3) Assisting tourists when they are encounter danger. Tourists are responsible; 1) Being aware of potential dangers; and 2) Learning information about tourist destinations visited.

Keywords: Safety Management, Tourist Destination, Hua-Hin

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวทางการจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในฐานะจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผลการสังเคราะห์พบว่าแนวทางการจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ต้องเกิดจากความร่วมมือที่เข้มแข็งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนท้องถิ่น และนักท่องเที่ยว โดยภาครัฐมีหน้าที่ 1) บังคับใช้กฎหมายและกำหนดบทลงโทษแก่ผู้ที่กระทำความผิดอย่างจริงจัง 2) พัฒนาระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว 3) ประสานงานและความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน 4) พัฒนาคมน 5) จัดทำคู่มือสำหรับนักท่องเที่ยว 6) พัฒนาคุณภาพของระบบคมนาคมขนส่ง 7) พัฒนากลไกและช่องทางการรับแจ้งเหตุ 8) พัฒนาระบบการทำงานของภาครัฐ และ 9) แก้ปัญหาการหลอกลวงและเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ภาคเอกชนมีหน้าที่ 1) ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด 2) ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ 3) ปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานของสถานที่ท่องเที่ยวและสถานประกอบการ 4) พัฒนาคุณภาพของบุคลากร 5) สอดส่องดูแลรักษาความปลอดภัย และ 6) มีจิตสำนึกที่ดีต่อการท่องเที่ยว ชุมชนมีหน้าที่ 1) ช่วยเฝ้าระวังความเสี่ยงภัยต่าง ๆ 2) แจ้งรายงานความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องให้กับเจ้าหน้าที่รัฐที่รับผิดชอบ และ 3) ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อประสบภัย และนักท่องเที่ยวมีหน้าที่ 1) ตระหนักถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้น และ 2) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับจุดหมายปลายทางที่จะเดินทางไปเยือน

คำสำคัญ : การจัดการความปลอดภัย จุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยว หัวหิน

บทนำ

ความปลอดภัยและความมั่นคงคือประเด็นที่สำคัญสำหรับการพัฒนาจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยว โดยปกติแล้วคนจะมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงเมื่อเดินทาง เป็นเพราะมีความรู้ไม่เพียงพอต่อประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางที่ตั้งใจไปเยือนเมื่อเทียบกับความรู้ที่มีเกี่ยวกับประเทศของตนเอง (Amir, Ismail & See, 2015) นักท่องเที่ยวจะมีความกังวลว่าอาจจะได้รับความเสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บทางร่างกายเนื่องจากอันตรายต่าง ๆ เมื่อพักอยู่นอกประเทศของตน (Ashton & Chootiraka, 2016) ตัวอย่างเช่น การตกเป็นเหยื่อของความไม่ปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้น เช่น อาชญากรรม การก่อการร้าย หรืออุบัติเหตุบนท้องถนน (Amir, Ismail & See, 2015) การรักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่เลี่ยงไม่ได้และจุดหมายปลายทางที่ละเลยความรับผิดชอบนี้จะทำให้สูญเสียการแข่งขันสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

(Boakye, 2012) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยได้รับการยอมรับในด้านคุณภาพการบริการและมีเครือข่ายอำนวยความสะดวกด้านการสื่อสารที่ค่อนข้างครอบคลุมแต่ในด้านความปลอดภัยยังมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเรื่องมาตรฐานด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยของประเทศไทยยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เกิดอาชญากรรม อุบัติเหตุและการหลอกลวงนักท่องเที่ยวบ่อยครั้ง ซึ่งจากการจัดอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวในปี 2558 ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 89 ของโลก ในด้านสุขอนามัย อันดับที่ 116 ในด้านความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม และอันดับที่ 132 ในด้านความปลอดภัย (Ministry of Tourism and Sports, 2017). กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทยที่พบบ่อยที่สุดคือ ปัญหาที่เกี่ยวข้องอาชญากรรม ได้แก่ การกระทำอาชญากรรมต่อทรัพย์สินส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว การหลอกลวงในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ ความรุนแรงและการต่อสู้ที่เกิดจากความเมา ยาเสพติด การชักชวนคนต่างด้าวเข้ามาในประเทศ ปัญหาการสื่อสาร การขาดแคลนค่าใช้จ่ายและอุบัติเหตุ (Wichasin & DOUNGPHUMMES, 2012) ตลอดจนการคมนาคมยังไม่เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งด้านสาธารณูปโภคคมนาคม (ถนน รถไฟ) และด้านคุณภาพการบริการ (แท็กซี่) ซึ่งเป็นด้านที่นักท่องเที่ยวต่างชาติไม่พอใจมาโดยตลอด (Thailand Tourism Council, 2017) ทั้งนี้ปัญหาด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่จะเห็นได้ชัดในจุดที่มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก (Wichasin & DOUNGPHUMMES, 2012) เป็นเรื่องประเทศไทยต้องเร่งพัฒนาเพื่อส่งเสริมขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยวให้มีความพร้อมที่จะรองรับการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวในอนาคตได้อย่างยั่งยืน (Ministry of Tourism and Sports, 2017)

อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความโดดเด่นในเรื่องของการท่องเที่ยวเนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นใหม่ตลอดจนการเป็นแหล่งที่พักอาศัยระยะยาวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ เหมาะแก่การพักผ่อนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ แต่พื้นที่ของหัวหินยังประสบกับปัญหาเรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเช่นเดียวกันกับแหล่งท่องเที่ยวอีกหลายแห่งในประเทศไทย เช่น การก่อการร้ายในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในช่วงเดือนสิงหาคม 2559 ที่ผ่านมา ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวของประเทศไทย รวมถึงธุรกิจโรงแรมทุกประเภทมีการยกเลิกการเข้าพักจากชาวต่างชาติ (Taweephol, R., & Chuntuk, T., 2017) นอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เช่น การเอารถเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยคิดราคาค่าบริการรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถแท็กซี่ และรถตุ๊กตุ๊กสูงเกินไป ผู้ให้บริการรถสาธารณะขับรถเร็วเกินมาตรฐานที่กำหนดและไม่ระมัดระวังความปลอดภัยของผู้โดยสารขณะขึ้นและลงรถ (Janchai, N., 2016) ทั้งนี้ถ้านักท่องเที่ยวรู้สึกไม่ปลอดภัยหรือถูกคุกคามในจุดหมายปลายทางของการพักผ่อน ทำให้เกิดความรู้สึกเชิงลบต่อจุดหมายปลายทางได้ ซึ่งอาจเกิดความเสียหายต่อจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวและเป็นผลให้เกิดการท่องเที่ยวในพื้นที่นั้นลดลง สิ่งที่จะตามมาคือนักท่องเที่ยวในอนาคตอาจตัดสินใจไม่มาเยือนจุดหมายปลายทางเพราะมี

กิตติศัพท์ในเรื่องการเกิดอาชญากรรมสูง หากนักท่องเที่ยวรู้สึกไม่ปลอดภัยในจุดหมายปลายทางจะไม่ค่อยมีส่วนร่วมในกิจกรรมนอกสถานที่พัก นักท่องเที่ยวที่รู้สึกว่าถูกคุกคามหรือไม่ปลอดภัยมีความเป็นไปได้ว่าจะไม่กลับไปยังจุดหมายปลายทางและเขาเหล่านั้นไม่น่าจะแนะนำจุดหมายปลายทางแก่ผู้อื่น (George, 2003)

ความปลอดภัยเป็นรากฐานที่สำคัญของการพัฒนาจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ ดังนั้นจึงควรพัฒนาและหาแนวทางในการจัดการปัญหาตลอดจนการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปลอดภัย ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถป้องกันปัญหาได้ทั้งหมดแต่ก็สามารถเตรียมการรับมือสถานการณ์เหล่านั้นได้โดยผ่านการวางแผนการจัดการเพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อชุมชน นักท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและภาพลักษณ์ของพื้นที่อำเภอหัวหิน การศึกษานี้จึงเสนอแนวทางการจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในฐานะจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

เนื้อหา

ผู้เขียนได้ใช้แนวคิดการวางแผนเพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในภาคการท่องเที่ยวขององค์การการท่องเที่ยวโลก (1996) เป็นกรอบในการวิเคราะห์แนวทางการจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งระบุว่าการวางแผนเพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในภาคการท่องเที่ยวต้องพิจารณาจากความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้นได้จาก 4 สาเหตุหลัก ได้แก่ 1) ความเสี่ยงจากมนุษย์และสภาพแวดล้อมภายนอกอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ การกระทำผิดกฎหมายทั่วไป การกระทำอันตรายแบบสุ่มและแบบเจาะจง การก่ออาชญากรรมโดยมีการวางแผนและไตร่ตรองไว้ก่อน การก่อการร้ายและการบุกรุกสถานที่ของรัฐโดยมีข้อบ่งชี้กฎหมาย สงคราม ความขัดแย้งทางสังคมและการก่อความไม่สงบทางการเมืองและทางศาสนา ความบกพร่องของระบบป้องกันภัยสาธารณะ องค์กร และบริการที่เกี่ยวข้อง 2) ความเสี่ยงจากภาคการท่องเที่ยวและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความบกพร่องของมาตรฐานความปลอดภัย ความบกพร่องด้านสุขอนามัยที่ดีและสำนักต่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนในสถานที่ท่องเที่ยว การขาดการป้องกันการกระทำผิดกฎหมาย การก่ออาชญากรรมและการกระทำผิดในแหล่งท่องเที่ยว การค้าขายที่หลอกลวงนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผลมาจากการละเลยการตรวจสอบการโกงของผู้ประกอบการในธุรกิจการท่องเที่ยว การไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง การนัดหยุดงานของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ 3) ความเสี่ยงที่เกิดจากนักท่องเที่ยว ได้แก่ พฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เกินขอบเขตหรือเสี่ยงอันตรายเกินไปในกิจกรรมด้านกีฬาและนันทนาการ การขับขี้อย่างขาดการระมัดระวัง การรับประทานอาหารหรือเครื่องดื่มมินเมาที่มากจนเกินพอดี ปัญหาด้านสุขภาพ ไม่เคารพต่อสถานที่ท่องเที่ยวหรือมีเรื่องราวกับคนภายในสถานที่ท่องเที่ยวหรือกฎหมาย การมีส่วนร่วมกับการกระทำที่ผิดกฎหมายเฉพาะทางหรือการกระทำที่มีความผิดทางอาญา การเข้าไปท่องเที่ยวในสถานที่ที่ไม่ปลอดภัยและอันตราย การกระทำที่ไม่ได้ตั้งใจหรือประมาทจนสูญเสียทรัพย์สินส่วนตัวหรือเอกสารสำคัญขณะท่องเที่ยว 4) ความเสี่ยงจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ครอบคลุมทั้งภัยที่เกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวขาดความระมัดระวังตัวเองหรือเกิดจากภัยธรรมชาติ

เช่น นักท่องเที่ยวไม่มีความระมัดระวังกับสภาวะทางธรรมชาติของท้องถิ่นหรือไม่สนใจผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อตนเองโดยเฉพาะอันตรายที่เกิดจากพืชและสัตว์ประจําถิ่น ภัยธรรมชาติ โรคระบาด เป็นต้น

แนวทางการจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แนวทางในการป้องกันและจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติต้องเกิดจากความร่วมมือที่เข้มแข็งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนท้องถิ่น (Ritchie, 2004; Mansfeld & Pizam, 2006; Janchai, N., 2016; Wichasin & Doungphummes, 2012) และนักท่องเที่ยว (Mansfeld & Pizam, 2006; Janchai, N., 2016; Wichasin & Doungphummes, 2012) ซึ่งเป็นวิธีการที่มีประสิทธิผลมากที่สุดในการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยและความมั่นคงของจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว (Mansfeld & Pizam, 2006) ดังนี้

ภาครัฐ แนวทางการจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรและหน่วยงานภาครัฐมีรายละเอียด ดังนี้

1. บังคับใช้กฎหมายและกำหนดบทลงโทษแก่ผู้ที่กระทำความผิดอย่างจริงจัง เนื่องจากการบังคับใช้กฎหมายกับการท่องเที่ยวจะช่วยลดความรุนแรงของปัญหาได้ (Tarlow & Santana, 2002) งานวิจัยของ George (2003) เสนอแนะว่าหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรประสานกันพยายามใช้มาตรการการป้องกันอาชญากรรม เพื่อลดหรือคลายกังวลความกลัวของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออาชญากรรม เนื่องจากพวกเขามีความอ่อนไหวต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมมากกว่าประชาชนท้องถิ่นในพื้นที่ที่มีอัตราการเกิดอาชญากรรมสูง (Georg, 2003)

2. พัฒนาระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว โดยการสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อป้องกันและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ได้แก่ กล้องวงจรปิด เครื่องแปลภาษา การติดตั้งไฟในสถานที่ท่องเที่ยว อุปกรณ์ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเบื้องต้น จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ท่องเที่ยว ส่งเสริมสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ปรับปรุงห้องสุขาสาธารณะ การจัดการขยะและระบบบำบัดน้ำเสียในแหล่งท่องเที่ยว (Ministry of Tourism and Sports, 2017)

3. ประสานงานและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามนโยบายและแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องควรร่วมกันกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาและพัฒนาการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ ร่วมกันเป็นเจ้าภาพในการจัดทำแผนงานและโครงการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการทำงาน ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาค (Janchai, N., 2016) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวควรประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่มและมีการปรับปรุงแผนการป้องกันและการปราบปรามความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวเพื่อผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยโดยทั่วไป (Wichasin & Doungphummes, 2012)

4. พัฒนาคคน

1) พัฒนาค้น เพราะคนเป็นปัจจัยสำคัญของทุกภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน และ ชุมชน ต้องถื่นรวมถึงนักท่องเที่ยว ในการผลักดันและร่วมมือกันแก้ไขปัญหาและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพตามนโยบายของภาครัฐ ดังนั้น “คน” ในภาคส่วนต่าง ๆ จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ และความคิดสร้างสรรค์รวมถึงมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนและคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาวมากกว่าผลประโยชน์ในระยะสั้น เพื่อให้เกิดการประสานงานร่วมมือกันและดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด (Janchai, N., 2016)

2) ปลุกฝังจิตสำนึกให้คนไทยดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ การสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติต้องอาศัยการร่วมแรงร่วมใจจากหลายภาคส่วน (National Institute of Development Administration, 2016) รวมทั้งประชาชนซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการเฝ้าระวังและสังเกตการณ์ภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้

3) ส่งเสริมและฝึกฝนประชาชนในชุมชนในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อให้คนในชุมชนได้รับรู้และได้รับผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่ได้มาจากการท่องเที่ยว การกระทำดังกล่าวจะช่วยปลูกฝังความรู้สึกภาคภูมิใจในชุมชนเป็นการกันบุคคลออกจากการเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว (George, 2003)

4) ฝึกอบรมการให้บริการ (Hospitality Training) แก่ตำรวจและหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย รวมถึงทักษะภาษาต่างประเทศ วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมของชาวต่างชาติ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ประสบเหตุได้ดียิ่งขึ้น (National Institute of Development Administration, 2016)

5. จัดทำคู่มือสำหรับนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำและห้ามทำสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และมีการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวางสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และควรมีข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนหรืออย่างน้อยที่สุดเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ความปลอดภัยในการท่องเที่ยวควรได้รับการปรับแต่งเพื่อให้เหมาะกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีความแตกต่างกันทางเชื้อชาติ แต่ต้องทำด้วยความระมัดระวังเพราะเป็นเรื่องละเอียดอ่อนไม่ให้เกิดกระทบกับภาพลักษณ์ของประเทศไทย (Wichasin & DOUNGPHUMMES, 2012) และไม่เป็นการยับยั้งการเดินทางมาเยือนหรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จุดหมายปลายทาง (George, 2003) ทั้งนี้มุ่งเน้นการลดความกังวลของนักท่องเที่ยว โดยช่องทางที่ได้รับคำแนะนำมากที่สุดในการประชาสัมพันธ์คืออินเทอร์เน็ตเนื่องจากการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลทางการท่องเที่ยว (Wichasin & DOUNGPHUMMES, 2012)

6. พัฒนาคุณภาพของระบบคมนาคมขนส่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความปลอดภัยจากอุบัติเหตุและคุณภาพการให้บริการ (Thailand Tourism Council, 2017) เพราะการเดินทางทางบก ได้แก่ รถยนต์ รถบัส

รถไฟ และรถแท็กซี่ ปัญหาส่วนใหญ่คือ อุบัติเหตุ การขัดข้องของเครื่องยนต์ และการโจรกรรมรถยนต์ (National Institute of Development Administration, 2016) ดังนี้

1) จัดระบบการจราจรที่ดี การจัดหาเส้นทางเลี่ยงเส้นทางที่คนใช้มาก การจัดทำป้ายจราจรและป้ายบอกเส้นทางที่ชัดเจน การช่วยเหลือของตำรวจและการรณรงค์ให้เคารพกฎจราจร (National Institute of Development Administration, 2016)

2) กำกับดูแลด้านมาตรฐานความปลอดภัยในการคมนาคมขนส่งทั้งในส่วนของผู้ประกอบการภาครัฐและเอกชน และเข้มงวดต่อการตรวจเช็คสภาพรถหรือยานพาหนะให้อยู่ในสภาพดี ลดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ (Thailand Tourism Council, 2017)

3) กำกับดูแลคุณภาพของผู้ประกอบการด้านการคมนาคมขนส่ง และผู้รับผิดชอบยานพาหนะประเภทต่าง ๆ (พนักงานขับรถ) ให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Thailand Tourism Council, 2017) ในส่วนของรถบัสและรถตู้คนขับควรผ่านการตรวจสอบว่าสามารถทำงานได้อย่างปกติ สำหรับรถไฟ ต้องดูแลในเรื่องของความสะอาดเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีในการใช้รถไฟมากยิ่งขึ้น ทางด้านรถแท็กซี่คนขับจะต้องมีใบอนุญาตที่ถูกต้องเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร (National Institute of Development Administration, 2016)

4) ตรวจสอบสภาพถนนหรือราง (สำหรับการคมนาคมระบบราง) ให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัยพร้อมใช้งาน เพื่อลดความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากความเสียหายของถนนหรือราง (Thailand Tourism Council, 2017)

5) จัดบริการรถโดยสารสาธารณะให้ครอบคลุมสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญและกำหนดราคาค่าโดยสารให้เป็นมาตรฐานและเป็นธรรม และจัดทำแผนที่หรือคู่มือในการเดินทางโดยสารสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยว (Janchai, N., 2016)

7. พัฒนากลไกและช่องทางการรับแจ้งเหตุ รวมถึงกลไกในการตอบสนองต่อปัญหาที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

8. พัฒนาระบบการทำงานของภาครัฐ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการท่องเที่ยว มีการจัดสรรทรัพยากรพร้อมทั้งการติดตามและประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ภาคเอกชน และคนท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง แบ่งปันผลประโยชน์และร่วมรับผิดชอบและป้องกันผลกระทบร่วมกันอย่างเป็นธรรม และคำนึงผลต่อเนื่องในระยะยาวมากกว่าผลประโยชน์ในระยะสั้น เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและความพร้อมในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง (Janchai, N., 2016)

9. แก้ปัญหาการหลอกลวงและเอาเปรียบนักท่องเที่ยว

1) กำหนดมาตรการป้องกันปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวและการหลอกลวงนักท่องเที่ยว อาทิ การหลอกลวงซื้อสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน การคิดราคาสินค้าและบริการเกินจริง ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งแต่ยังไม่มีกลไกในการดูแลความปลอดภัยและการตอบสนองช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ชัดเจนและทันทั่วถึง รวมถึงการเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลความปลอดภัยส่งผลต่อความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว

2) แก้ปัญหาค่าครองชีพ ราคาสินค้าและบริการสูงเกินไปไม่เหมาะสมกับคุณภาพควรมีการจัดระเบียบร้านค้า หาบเร่ แผงลอย และกำหนดราคามาตรฐาน พร้อมทั้งกำหนดมาตรการในการปฏิบัติตามกฎระเบียบของผู้ประกอบการต่าง ๆ ในส่วนของรถตุ๊กตุ๊กควรมีมิเตอร์เพื่อเป็นมาตรฐานในการคิดราคาค่าบริการเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมสำหรับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ (Janchai, N., 2016)

ภาคเอกชน แนวทางการจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวสำหรับภาคเอกชนมีรายละเอียด ดังนี้

1) ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ในการขายสินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย

2) ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมด้านความปลอดภัยสูงสุดสำหรับนักท่องเที่ยว เนื่องจากภาคเอกชนเป็นภาคที่มีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด (Wichasin & Dounghummes, 2012)

3) ปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานของสถานที่ท่องเที่ยวและสถานประกอบการ ในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านความสะอาดและการให้บริการ (Thailand Tourism Council, 2017)

4) พัฒนาคุณภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานที่ท่องเที่ยวและสถานประกอบการ ให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวและกลุ่มเป้าหมาย (Thailand Tourism Council, 2017)

5) สอดส่องดูแลรักษาความปลอดภัย ลดความเสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมในพื้นที่สถานที่ท่องเที่ยวและสถานประกอบการเพิ่มความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว (Thailand Tourism Council, 2017) ตลอดจนช่วยดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเพื่อนร่วมงาน และสาธารณชน โดยเฉพาะระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องรู้และปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด (Janthadech, T., 2017)

6) มีจิตสำนึกที่ดีต่อการท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาวมากกว่าผลประโยชน์ในระยะสั้น (Janchai, N., 2016) เช่น ไม่หลอกลวงและเอาเปรียบนักท่องเที่ยว

ชุมชน แนวทางการจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวสำหรับชุมชนมีรายละเอียด ดังนี้

1) ช่วยเฝ้าระวังความเสี่ยงภัยต่าง ๆ ชุมชนท้องถิ่นสามารถช่วยงานตำรวจป้องกันความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวโดยการสังเกตหรือแม้แต่การเป็นตำรวจท่องเที่ยวฝึกหัดหรืออาสาสมัครตำรวจ (Wichasin & Dounghummes, 2012) ร่วมรับผิดชอบในการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ทั้งในด้านการช่วย

เฝ้าระวังความเสี่ยงภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดกับนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งภัยจากธรรมชาติ ภัยอาชญากรรม และการหลอกลวงต้มตุ๋น เนื่องจากประชาชนซึ่งมีความคุ้นเคยกับพื้นที่สามารถสังเกตเห็นความผิดปกติหรือปัจจัยเสี่ยงที่อาจเกิดกับนักท่องเที่ยวได้ (National Institute of Development Administration, 2016)

2) แจ้งรายงานความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องให้กับเจ้าหน้าที่รัฐที่รับผิดชอบ เพื่อป้องกัน ป้องปราม และปราบปรามไม่ให้เกิดภัยนั้น ๆ กับนักท่องเที่ยวและให้ข้อมูลเพื่อความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยว (National Institute of Development Administration, 2016)

3) ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวยามประสบภัย (National Institute of Development Administration, 2016)

นักท่องเที่ยว แนวทางการจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวมีรายละเอียด ดังนี้

1) ตระหนักถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้ สำหรับนักท่องเที่ยวความเสี่ยงที่เกิดจากพฤติกรรมของตนเองมีความเป็นไปได้มากโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่ชอบการผจญภัย ดังนั้นในขณะที่มีความสนุกสนานนักท่องเที่ยวควรจะตระหนักถึงอันตรายที่เป็นไปได้หรืออันตรายจากกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งหมด (Wichasin & Doungphummes, 2012)

2) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับจุดหมายปลายทางที่จะเดินทางไปเยือน นักท่องเที่ยวควรจะทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับจุดที่วางแผนจะไปเยือนในด้านการปฏิบัติทางวัฒนธรรม กฎหมาย กฎระเบียบทางสังคม ตลอดจนความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ ที่สำคัญควรจะคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าถึงวิธีการจัดการความปลอดภัยของตนเองเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น (Wichasin & Doungphummes, 2012)

บทสรุป

ปัญหาด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นปัญหาสำคัญของประเทศไทย และควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพราะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของประเทศและจุดหมายปลายทางที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติซึ่งรวมถึงอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้เขียนได้เสนอแนวทางการจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้การพิจารณาจากความเสี่ยงภัยที่อาจเกิดขึ้นได้จาก 4 สาเหตุหลัก ได้แก่ ความเสี่ยงจากมนุษย์และสภาพแวดล้อมภายนอก อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ความเสี่ยงจากภาคการท่องเที่ยวและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ความเสี่ยงที่เกิดจากนักท่องเที่ยว และความเสี่ยงจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยแนวทางในการจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวต้องประกอบด้วยความร่วมมือจากบุคลากรของทุกภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนท้องถิ่นและนักท่องเที่ยว ซึ่งในแต่ละภาคส่วนต่างก็มีบทบาทสำคัญ โดยภาครัฐควรมีหน้าที่และมารับผิดชอบเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายและกำหนดบทลงโทษแก่ผู้ที่กระทำความผิดอย่างจริงจัง พัฒนาระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว ประสานงานและความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน พัฒนาคน จัดทำคู่มือสำหรับนักท่องเที่ยว พัฒนาคุณภาพของระบบคมนาคมขนส่ง พัฒนากลไกและช่องทางการรับแจ้งเหตุ พัฒนาระบบการทำงานของภาครัฐ แก้ปัญหาการหลอกลวงและเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ในส่วน

ของภาคเอกชนควรมีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานของสถานที่ท่องเที่ยวและสถานประกอบการ พัฒนาคุณภาพของบุคลากร สอดส่องดูแลรักษาความปลอดภัย และที่สำคัญคือการมีจิตสำนึกที่ดีต่อการท่องเที่ยว สำหรับชุมชนควรมีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยการช่วยเฝ้าระวังความเสี่ยงภัยต่าง ๆ การแจ้งรายงานความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องให้กับเจ้าหน้าที่รัฐที่รับผิดชอบตลอดจนให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อประสบภัย และสุดท้ายคือนักท่องเที่ยวมีความรับผิดชอบต่อตนเองด้วยการตระหนักถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้น และศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับจุดหมายปลายทางที่จะเดินทางไปเยือน ทั้งนี้หากคนในทุกภาคส่วนมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองและปฏิบัติตามกฎหมายเคารพกฎระเบียบของสังคม ตลอดจนการมีจิตสำนึกที่ดีต่อส่วนรวมก็จะทำให้การจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวเป็นรากฐานของการพัฒนาจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งถ้าอำเภอหัวหินมีภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยที่ดีสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยว นอกจากจะดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเยือนแล้วยังเป็นการดึงดูดนักลงทุนให้เพิ่มมากขึ้น สร้างโอกาสในการทำงานและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

References

- Amir, A. F., Ismail, M. N. L., & See, T. P. (2015). Sustainable tourist environment: perception of international women travelers on safety and security in Kuala Lumpur. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 168, 123 - 133.
- Ashton, A. S., & Chootiraka, M. (2016). Mitigating destination risk perception: study on international retirement migration tourists in Thailand. *CAUTHE 2016: The changing Landscape of Tourism and Hospitality: The Impact of Emerging Markets and Emerging Destinations*. Sydney: Blue Mountains International Hotel Management School.
- Boakye, K. A. (2012). Tourists' views on safety and vulnerability. A study of some selected towns in Ghana. *Tourism Management*, 33(2), 327-333.
- George, R. (2003). Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town. *Tourism Management*, 24(5), 575-585.
- Janchai, Napaporn. (2016). Efficiency of Tourism Development from Government Policy to Practice Case Study: Hua Hin, Thailand. *SDU Research Journal Humanities and Social Sciences*, 12(2), 191-211.
- Janthadech, Thanasin. (2017). Guidelines for the development of personal production programs in tourism industry to front office service for enhance the competitiveness of the Asean community. *VRU Research and Development Journal Humanities and Social Science*, 12(2), 89-102.

- Mansfeld, Y., & Pizam, A. (Eds.). (2006). *Tourism, security and safety: from theory to practice*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Ministry of Tourism and Sports. (2017). *Tourism Development Plan 2 (2017-2021)*. Bangkok: The War Veterans Organization of Thailand press.
- National Institute of Development Administration. (2016). Strategic plan to building confidence in the safety of life and property of foreign tourists. Retrived November 15, 2017, from http://www.jpp.moi.go.th/media/files/25_01_59.pdf.
- Tarlow, P. E., & Santana, G. (2002). Providing safety for tourists: a study of a selected sample of tourist destinations in the United States and Brazil. *Journal of Travel Research*, 40(4), 424-431.
- Taweephol, Rachanon., & Chuntuk, Thirawat. (2017). The Providing Professional Service of Boutique Hotels at Cha-Am District, Petchaburi Province and Hua-Hin District, Prachuap Khiri Khan Province. *VRU Research and Development Journal Science and Technology*, 12(1). 1-14.
- Thailand Tourism Council. (2017). *Thailand tourism confidence Index*. Retrived November 18, 2017, from http://www.thailandtourismcouncil.org/wp-content/uploads/2017/10/AW_TTCI_2017-03_20170914-single.pdf.
- Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*, 25(6), 669–683.
- Wichasin, p., & Doungphummes, N. (2012). A comparative study of international tourists' safety needs and Thai tourist polices' perception towards international tourists' safety needs. *International Scholarly and Scientific Research & Innovation*, 6(7), 1938-1944.
- World Tourism Organization. (1996). *Tourist safety and security: practical Measures for destinations*. Madrid: World Tourism Organization.



Pinruthai Khongthong, Ph.D., Doctor of Philosophy (integrated Tourism Management) National Institute of Development Administration (NIDA), Lecturer of Department of Tourism and Recreation, Faculty of Liberal Arts and Management Sciences, Prince of Songkla University Suratthani Campus.



Weeraya Meesawatdikul, Master of Arts (Recreation and Tourism) Maejo University, Lecturer of Department of Tourism and Hotel, Faculty of Management Technology, Rajamangala University of Technology Isan, Surin Campus.