

# การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยว ของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต<sup>1</sup>

Management of Life and Property Safety for Tourists

By Phuket Tourist Police

ร้อยตำรวจเอก ปรีมพัฒน์ ธนาพันธ์ศิริ<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต และเพื่อแสวงหารูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีวิธีการวิจัยด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview) ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 17 คนและ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 140 คน โดยใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็น เพื่อยืนยันรูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตที่สร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย พบว่า สภาพการดำเนินงานการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในปัจจุบันมีการบริหารจัดการกลยุทธ์ที่เน้นเชิงรับมากกว่าเชิงรุก การรับนโยบายจากส่วนกลาง

<sup>1</sup> วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 2559.

การจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ การวางแผนอัตรากำลังพล และการประสานสัมพันธ์แบบมีเครือข่าย ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ ด้านความชำนาญในภาษาที่หลากหลาย และทักษะในการเจรจาสื่อสาร ด้านระบบและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ด้านการประสานงานระหว่างองค์กร ด้านการบริหารจัดการและอำนาจในการสอบสวน ด้านการยอมรับและให้ความร่วมมือจากนักท่องเที่ยว ด้านอัตรากำลังพล และด้านงบประมาณ สวัสดิการ ส่วนข้อเสนอแนะในการจัดการความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ การสร้างความร่วมมือจากหลายๆ องค์กร เพิ่มความเข้มงวดในการสแกนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศ ปรับปรุงระบบขนส่งมวลชนให้เป็นการขนส่งแบบมืออาชีพ การบังคับใช้กฎหมายแบบเต็มรูปแบบ และการจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความพร้อมในด้านต่างๆ

รูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยว 7S's Model ประกอบด้วย S ตัวที่ 1 แทนคำว่า Strategy หมายถึง การกำหนดกลยุทธ์เชิงรุก S ตัวที่ 2 แทนคำว่า System หมายถึง การพัฒนาระบบการทำงานให้ทันสมัยด้วยเทคโนโลยี S ตัวที่ 3 แทนคำว่า Staff หมายถึง การสร้างตำรวจท่องเที่ยวให้เป็นตำรวจมืออาชีพ S ตัวที่ 4 แทนคำว่า Safety Standard หมายถึง การยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยสู่สากล S ตัวที่ 5 แทนคำว่า Synergy หมายถึง ความร่วมมือร่วมใจทั้งภายในและภายนอกองค์กร S ตัวที่ 6 แทนคำว่า Service Mind หมายถึง การให้บริการด้วยหัวใจ S ตัวที่ 7 แทนคำว่า Satisfaction หมายถึง การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวสู่ความเป็นเลิศด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม

**คำสำคัญ :** การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน, ตำรวจท่องเที่ยว, นักท่องเที่ยว

## Abstract

The purposes of this research were to study the current situation of tourist safety in life and property management by the Phuket tourist police, to study the problems and obstacles that occurred regarding tourist safety management and to propose guidelines to manage the safety system more effectively. This is a mixed method research. The study employed an in-depth interview with 17 informants. The researcher also used questionnaires to ask 140 people to check and prioritize the guidelines to manage the safety of the tourists.

Regarding the current situation of tourist safety management, the tourist police used reactive strategies instead of proactive strategies. The government controlled the policy, designated positions, and planned the police force. The problems that occurred included the police's foreign language skills, information technology, connections with various organizations, administration and investigation authority, cooperation and acceptance from tourists, police force, budget, and welfare. Suggestions to improve tourist safety management were that the tourist police should establish connections with various organizations and increase the level of seriousness in screening the tourists visiting Thailand; the transportation in Phuket must be developed to the international standard; laws and regulations must be strictly enforced; and the tourist police unit should have professionals in required areas.

The model which the researcher proposed to develop the safety system for tourists was called "7Ss Model". The 7 Ss are: Safety, System, Staff, Safety Standard, Synergy, Service mind, and Satisfaction.

**Keywords** : tourist safety in life and property management, Tourist Police' Tourist

## บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักชนิดหนึ่งของประเทศไทยที่นำรายได้เข้าสู่ประเทศไทย เนื่องจากประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางท่องเที่ยวที่มีทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายสูง ตลาดการท่องเที่ยวของไทยจึงค่อนข้างมีความหลากหลายไปด้วย จากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ สรุปได้ว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีส่วนผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (Gross Domestic Product-GDP) ประมาณร้อยละ 6.00 และรายได้จากการท่องเที่ยวยังเป็นแหล่งรายได้ที่ดึงเงินตราจากต่างประเทศเข้าสู่ประเทศไทยจำนวนมาก โดยชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด คือ ประเทศจีน รองลงมา คือ มาเลเซีย เกาหลี ลาว ญี่ปุ่น อินเดีย สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย อเมริกา และรัสเซีย ตามลำดับ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558 : 1) นั้นแสดงให้เห็นว่า การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมหาศาลต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย

ภูมิภาคที่ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวสูงสุดของประเทศไทย คือ ภาคใต้ เนื่องจากเป็นภูมิภาคที่มีลักษณะพื้นที่เป็นด้ามขวานที่ชายฝั่งทะเลขนาบทั้ง 2 ด้าน มีเกาะที่สวยงามอยู่มากมาย อีกทั้งยังมีภูมิประเทศที่เป็นภูเขา และแหล่งธรรมชาติที่สำคัญอื่นๆ อีก ได้แก่ น้ำตก น้ำพุร้อน เป็นต้น จึงดึงดูดให้นักท่องเที่ยวจากทั่วโลกไปพักผ่อน และ ทำกิจกรรมต่างๆ ในภาคใต้ของประเทศไทย กลุ่มจังหวัดในภาคใต้ที่มีชื่อเสียงด้านความสวยงาม และมีกิจกรรมทางน้ำที่มีชื่อเสียงระดับโลก ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา ตรัง และระนอง เป็นต้น ซึ่งกลุ่มจังหวัดเหล่านี้มีแนวโน้มการเติบโตของนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ.2558 มีนักท่องเที่ยวไหลเวียนเข้ามาในพื้นที่ประมาณ 12 ล้านคน จากปี พ.ศ.2556 ที่มีนักท่องเที่ยวประมาณ 10.5 ล้านคน แม้ว่าในช่วงปลายปี พ.ศ.2547 จะเกิดพิบัติภัยคลื่นยักษ์สึนามิที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวอย่างมหาศาล ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันลดลงกว่าครึ่ง แต่ในระยะเวลาเพียงปีกว่าการท่องเที่ยวก็พลิกฟื้นกลับมาอย่างรวดเร็ว จำนวนนักท่องเที่ยวเริ่มกลับเข้าสู่อัตราการเติบโตปกติ แต่ไม่เพิ่มสูงมากเนื่องจากในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา การท่องเที่ยวยังคงได้รับผลกระทบจากปัจจัยภาวะเศรษฐกิจโลก ปัญหาการเมือง และปัญหาความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

เมื่อพิจารณาจากตัวเลขของจำนวนนักท่องเที่ยวรายจังหวัด พบว่า จังหวัดภูเก็ต เป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวมากที่สุด โดยในปี พ.ศ.2557 มีผู้เยี่ยมชมเยือนเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ถึง 12.5 ล้านคน ซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 55.00 ของจำนวนผู้เยี่ยมชมเยือนในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันทั้งหมด รองลงมาคือ จังหวัดกระบี่ มีผู้เยี่ยมชมเยือน 4.1 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 18.00 จังหวัดพังงามีผู้เยี่ยมชมเยือน 1.2 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 5.20 จังหวัดตรังมีผู้เยี่ยมชมเยือน 9.2 แสนคน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และ จังหวัดระนองมีผู้เยี่ยมชมเยือน 6.6 แสนคน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ (กระทรวงมหาดไทย, 2558 : 15)

ซึ่งจากการส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตของภาครัฐ ในช่วง 10 ปี ที่ผ่านมา พบว่า จังหวัดภูเก็ตมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านความมั่นคง และด้านสิ่งแวดล้อม จากความเจริญที่คับคูลเข้ามาสู่จังหวัดภูเก็ตอย่างต่อเนื่องทำให้นักธุรกิจและผู้ประกอบการธุรกิจ ทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติให้ความสนใจมาลงทุนในจังหวัดภูเก็ตเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากและนักท่องเที่ยวหลังไหลเดินทางเข้ามายังจังหวัดภูเก็ตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง การเคลื่อนย้ายประชากรเข้ามาทำงานในจังหวัดภูเก็ต ส่งผลให้มีสิ่งปลูกสร้างใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมายในทุกพื้นที่ ทั้งพื้นที่ในเมืองภูเก็ต และชายหาดมีชื่อของจังหวัดภูเก็ต เช่น โรงแรม อาคารสำนักงาน อพาร์ทเมนท์ต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และแรงงานย้ายถิ่นจากทุกภูมิภาคของประเทศไทย รวมถึงแรงงานต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาทำงานในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตด้วย ผลสะท้อนต่อปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงของจังหวัดภูเก็ตต่อภาคการท่องเที่ยว สามารถวัดได้จากภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดภูเก็ต จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว รวมถึงสถิติเหตุการณ์/การจับกุมผู้กระทำความผิดของสถานีตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากแนวโน้มจำนวนเหตุการณ์/การจับกุมผู้กระทำความผิดที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตที่เพิ่มขึ้น ตำรวจท่องเที่ยวภูเก็ตจึงเข้ามามีบทบาทในการดำเนินการจัดการความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น โดยตำรวจท่องเที่ยวภูเก็ต

มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และจังหวัดพังงา ซึ่งเป็นทั้ง 2 จังหวัดเป็นจังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวติดอันดับจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวสูง 10 อันดับแรกของประเทศไทย ดังนั้น ตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตจึงต้องเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการบริการและดูแลนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวมากที่สุด และเป็นเหตุการณ์ที่มีสถิติการจับกุมหรือได้รับแจ้งเหตุต่อตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตมากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้สร้างรูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยป้องกันอันตรายและลดจำนวนเหตุการณ์ที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวลง และเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงสนใจที่จะศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อแสวงหารูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

## วิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ อาศัยการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณดังนี้

### การวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ กลุ่มผู้กำหนดนโยบายด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบงานด้านการท่องเที่ยว งานปกครองส่วนจังหวัด และกองกำกับการ 5 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 4 คน กลุ่มผู้นำนโยบายด้านการท่องเที่ยวไปใช้ ได้แก่ ผู้บริหารระดับกลางที่นำนโยบายมากำหนดเป็นแผนงานในระดับหน่วยงาน จำนวน 4 คน กลุ่มผู้ปฏิบัติตามนโยบายด้านการท่องเที่ยว และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้บริหารระดับต้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแผนงานของหน่วยงานที่กำหนดไว้ และผู้บริหารสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว จำนวน 17 คน รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีจำนวนทั้งสิ้น 25 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งคำถามการวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมเนื้อหาตามที่ต้องการ (ชาย โพลิตา, 2550 : 228) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรีภายใต้บรรยากาศการสนทนาแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นแบบเป็นกันเองด้วยคำถามหลักที่ครอบคลุมประเด็นต่างๆ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ติดต่อประสานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยขออนุญาตอย่างเป็นทางการเพื่อเข้าไปทำการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยตนเอง โดยเตรียมประเด็นในการสัมภาษณ์ตามแนวทางที่กำหนดไว้ โดยใช้ เครื่องบันทึกเสียงตลอดการสัมภาษณ์ (ในกรณีที่ได้รับอนุญาตให้ใช้เครื่องบันทึกเสียง) ร่วมกับการจดบันทึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง ความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอนะต่างๆ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มาทำการวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปประเด็นที่สอดคล้องและแตกต่างเข้าด้วยกันและทำการสังเคราะห์ผลเพื่อรายงานสรุปผลเป็นความเรียง

### **การนำเสนอข้อมูล**

ผู้วิจัยนำเอาผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) อันได้แก่สภาพปัจจุบัน ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างรูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ที่มีประสิทธิภาพ

### **การวิจัยเชิงปริมาณ**

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จึงใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อยืนยันรูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ที่สร้างขึ้นโดยการสอบถามความคิดเห็นต่อรูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ที่สร้างขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

### **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยว ในพื้นที่รับผิดชอบของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยว เจ้าของสถานประกอบการในจังหวัดภูเก็ต และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรครณี่ไม่ทราบขนาดประชากรของ W.G.Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และ ระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (Cochran, 1977) จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด



140 ราย ผู้วิจัยกำหนดให้มีการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความไม่น่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อความสะดวกในการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่าง

### **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสอบถามความคิดเห็นของรูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ที่สร้างขึ้น

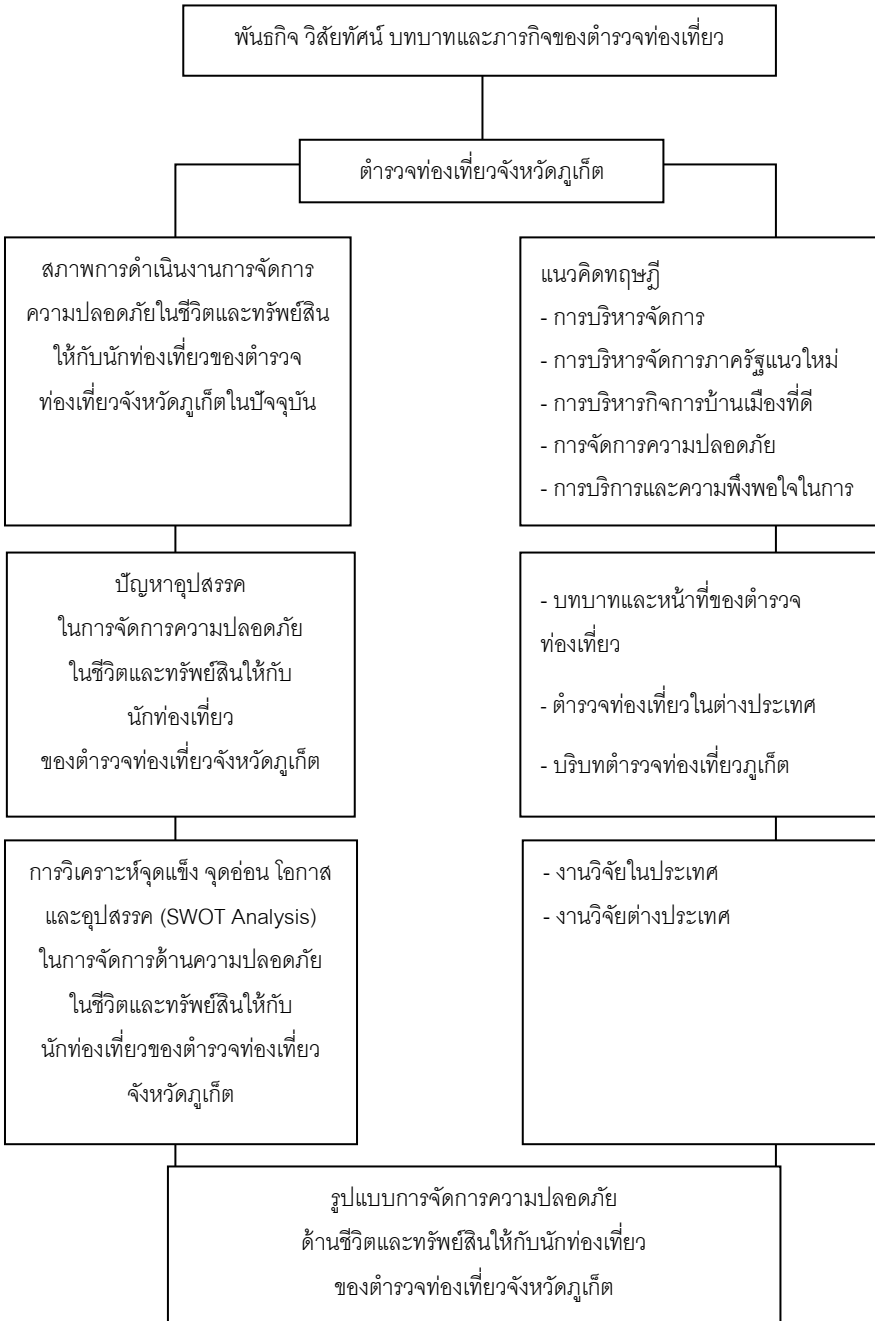
### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีทีมผู้ช่วยผู้วิจัยที่ได้รับการฝึกฝนอบรมมาเป็นอย่างดี โดยส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่วงหน้า 1 สัปดาห์ แล้วจึงไปปรับกลับเพื่อนำมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และดำเนินการจัดการตามขั้นตอนต่อไป

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม
2. การลงรหัส นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของรหัส
3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย

### กรอบแนวคิดของการวิจัย



## ผลการศึกษา

### ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

1. สภาพการดำเนินงานการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในปัจจุบัน

สภาพการดำเนินงานการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในปัจจุบัน มีการบริหารจัดการกลยุทธ์ที่เน้นเชิงรับมากกว่าเชิงรุก มีการจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ตามสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รับนโยบายมาจากส่วนกลางโดยผ่านทางจังหวัดแล้วจึงนำมากระจายภายในสถานีตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต โดยมีสารวัตรเป็นหัวหน้าสถานี และมีการวางแผนอัตรากำลังพล ซึ่งปัจจุบันมีกำลังพลประมาณ 36 นาย แบ่งเป็น 2 ชุด 2 หน่วยรับผิดชอบในพื้นที่ระหว่างภูเก็ตและพังงา ลักษณะการดำเนินงานในภาพรวม คือ การอำนวยความสะดวกความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว มีแผนปฏิบัติประจำวันตลอด 24 ชั่วโมง การจัดกำลังมีชุดสายตรวจ ประจำการอยู่ที่สถานีเพื่อรับแจ้งเหตุและเคลียร์เคส การรับแจ้งเหตุมีทั้งการรับแจ้งเหตุผ่าน Call Center 1155 และรับแจ้งเหตุโดยนักท่องเที่ยวเข้ามาแจ้งเหตุด้วยตนเอง และมีสายตรวจรถยนต์ไปตามสถานีท่องเที่ยวสำคัญๆ โดยไม่มีจุดประจำ ส่วนที่ประจำจุดคือ สายตรวจชุดที่ประจำการสนามบิน นอกจากนี้ยังมีสายตรวจประจำตู้ยามป่าตอง และสายตรวจเดินเท้าคอยช่วยอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว เช่น การเจรจาสื่อสาร เป็นต้น

2. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

2.1 ปัญหาอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ในปัจจุบันมีปัญหา คือ

2.1.1 ความชำนาญในด้านภาษาที่หลากหลายและทักษะในการเจรจาสื่อสาร

2.1.2 ระบบและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

- 2.1.3 การประสานงานระหว่างองค์กร
- 2.1.4 ขาดงบประมาณในการบริหารจัดการ
- 2.1.5 การบริหารจัดการและอำนาจในการสอบสวน
- 2.1.6 ขาดการยอมรับและให้ความร่วมมือจากนักท่องเที่ยว
- 2.1.7 อัตรากำลังพลและสวัสดิการ

2.2 ข้อเสนอแนะในการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ควรปรับเปลี่ยนแนวคิดและมุมมองใหม่ๆ เช่น 1) การสร้างความร่วมมือจากหลายๆ องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงชุมชน ให้มาช่วยกัน โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมจากคนในชุมชนให้เข้ามามีบทบาทในการจัดการความปลอดภัยร่วมกับตำรวจท่องเที่ยว 2) เพิ่มความเข้มงวดในการสแกนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศ โดยการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อกลั่นกรองนักท่องเที่ยวให้เป็นนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง 3) ปรับปรุงระบบขนส่งมวลชนให้เป็นการขนส่งแบบมีอาชีพ เช่น รถไฟใต้ดิน รถไฟฟ้าแท็กซี่มีเตอร์ เป็นต้น 4) การบังคับใช้กฎหมายแบบเต็มรูปแบบ เช่น ใบอนุญาตขับขี่ การเช่ารถ เช่าเรือ หรือเจ็ทสกี การเอาเปรียบนักท่องเที่ยว เป็นต้น 5) การจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความพร้อมในด้านต่างๆ ในพื้นที่เฉพาะ เช่น ภูเก็ต สุราษฎร์ หาดใหญ่ ต้องบริหารกำลังพลแบบกรณีพิเศษเพื่อให้เหมาะสมกับพื้นที่และจำนวนนักท่องเที่ยว 6) นำเครื่องมือและเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ตรวจสอบ สกัดกั้น และติดตามคนร้าย 7) กระจายอำนาจในการสอบสวน

3. รูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

ผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยว 7S's Model ดังนี้

**S ตัวที่ 1 แทนคำว่า Strategy** หมายถึง การกำหนดกลยุทธ์เชิงรุก ที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยว สร้างความเชื่อมั่นในการจัดการความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว สร้างความพึงพอใจในการบริการและจัดการความปลอดภัยให้กับ

นักท่องเที่ยว รวมถึงการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรในการจัดการความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

**S ตัวที่ 2 แทนคำว่า System** หมายถึง การพัฒนาระบบการทำงานให้ทันสมัยด้วยเทคโนโลยี โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและได้มาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยการจัดตั้งระบบควบคุมความปลอดภัยที่มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายและกล้องวงจรปิด เพื่อใช้ในการตรวจสอบ สกัดกั้น และติดตามคนร้าย รวมไปถึงการสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยว เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคโนโลยีวิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง

**S ตัวที่ 3 แทนคำว่า Staff** หมายถึง การสร้างตำรวจท่องเที่ยวให้เป็นตำรวจมืออาชีพ โดยการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในด้านภาษาต่างประเทศที่หลากหลาย มีทักษะการสื่อสาร มีจิตวิทยาในการบริการลูกค้า และสามารถใช้อินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการทั้งทางด้านภาษาและเทคโนโลยี เพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีและใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด

**S ตัวที่ 4 แทนคำว่า Safety Standard** หมายถึง การยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยสู่สากล โดยการเตรียมความพร้อมรับเหตุฉุกเฉิน พร้อมให้บริการและจัดการความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวในทุกๆ ด้าน เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบร้านค้าหรือสถานประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อไม่ให้เกิดการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว รวมถึงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อรับแจ้งเบาะแส ขอร้องเรียน และให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว 24 ชม.

**S ตัวที่ 5 แทนคำว่า Synergy** หมายถึง ความร่วมมือร่วมใจทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลนักท่องเที่ยว โดยจัดโครงการยุวชนตำรวจ ชุมชนสัมพันธ์ โดยขยายเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีการจัดการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ออกปฏิบัติงานร่วมกับตำรวจท่องเที่ยว มีการประชุม ปรีกษาหารือ หรือการสัมมนาร่วมกับหน่วยงาน

ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง หรือภาคเอกชน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันกับท้องถิ่น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด

**S ตัวที่ 6 แทนคำว่า Service Mind** หมายถึง การให้บริการด้วยหัวใจ ดูแลนักท่องเที่ยวด้วยคุณาติมิตร ตำรวจท่องเที่ยวต้องมีหัวใจบริการ โดยการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สะดวกรวดเร็ว สุภาพอ่อนโยน และเป็นธรรมชาติ โดยจัดกิจกรรมที่ปลูกจิตสำนึกในการบริการที่ดี มีจิตวิทยาในการบริการ ให้ความสนใจและเอาใจใส่ในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่อยู่ตลอดเวลา เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า “ภาพลักษณ์” การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวจะบอกต่อๆ ขยายออกไป ซึ่งจะเป็นรากฐานที่สำคัญที่สามารถทำให้องค์กรเติบโตเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคง ถือเป็นการพัฒนาองค์กรแบบยั่งยืน

**S ตัวที่ 7 แทนคำว่า Satisfaction** หมายถึง การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวสู่ความเป็นเลิศด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรมชาติ โดยการบริหารจัดการการให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ (One stop service) การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่เป็ประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งการแจ้งเตือนและการระมัดระวังอันตรายที่อาจเกิดขึ้น การปรากฏตัวของตำรวจท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวอุ่นใจและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว ติดตามคดีต่างๆ ด้วยความรวดเร็วต่อเนื่องและเป็นธรรมชาติ

และเพื่อยืนยันรูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตที่สร้างขึ้น โดยจัดทำแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตที่สร้างขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม ในระดับเห็นด้วยมาก โดยรูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยว

ของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสร้างตำรวจท่องเที่ยวให้เป็น ตำรวจมืออาชีพ รองลงมาคือ การให้บริการด้วยหัวใจ

### ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบ การจัดการ ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจ ท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต 7S's Model

รูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจ ท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต 7S's Model	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ความ สำคัญ
1. การกำหนดกลยุทธ์เชิงรุก : Strategy	4.00	.84	มาก	6
2. การพัฒนาระบบการทำงานให้ทันสมัยด้วย เทคโนโลยี : System	4.18	.85	มาก	3
3. การสร้างตำรวจท่องเที่ยวให้เป็นตำรวจมืออาชีพ : Staff	4.24	.75	มากที่สุด	1
4. การยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยสู่สากล : Safety Standard	3.89	.86	มาก	7
5. การประสานพลังร่วมระหว่างองค์กร : Synergy	4.04	.88	มาก	5
6. การให้บริการด้วยหัวใจ : Service Mind	4.22	.83	มากที่สุด	2
7. การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับ นักท่องเที่ยวสู่ความเป็นเลิศด้วยความสะอาด รวดเร็ว และเป็นธรรม : Satisfaction	4.16	.80	มาก	4
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.10</b>	<b>.83</b>	<b>มาก</b>	

ตาราง 1 ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิต และ ทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต 7S's Model จากผลการ

วิเคราะห์ พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .83

และเมื่อพิจารณาเป็นรายรูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิต และ ทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการสร้างตำรวจท่องเที่ยวให้เป็นตำรวจมืออาชีพ ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง ค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาเป็นการให้บริการด้วยหัวใจ ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 ถัดมาคือการพัฒนาระบบการทำงานให้ทันสมัยด้วยเทคโนโลยี ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.18 การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวสู่ความเป็นเลิศด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.16 การประสานพลังร่วมระหว่างองค์กร ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.04 การกำหนดกลยุทธ์เชิงรุก ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.00 และมีความคิดเห็นต่อการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยสู่สากล ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.89

## สรุปและอภิปรายผล

### 1. สภาพการดำเนินงานการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในปัจจุบัน

สภาพการดำเนินงานการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในปัจจุบัน มีการบริหารจัดการกลยุทธ์ที่เน้นเชิงรับมากกว่าเชิงรุก มีการจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ตามสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รับนโยบายมาจากส่วนกลางโดยผ่านทางจังหวัดแล้วจึงนำมากระจายภายในสถานีตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต มีสารวัตรเป็นหัวหน้าสถานี และมีการวางแผนอัตรากำลังพล ซึ่งปัจจุบันมีกำลังพลประมาณ 36 นาย แบ่งเป็น 2 ชุด 2 หน่วย รับผิดชอบในพื้นที่ระหว่างภูเก็ตและพังงา ลักษณะการดำเนินงานในภาพรวม คือ การอำนวยความสะดวกความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว มีแผนปฏิบัติการประจำวันตลอด 24 ชั่วโมง การจัดทำผังมีชุดสายตรวจ ประจำการอยู่ที่สถานีเพื่อรับแจ้งเหตุและเคลียร์เคส การรับแจ้งเหตุมีทั้งการรับแจ้งเหตุผ่าน Call Center 1155 และรับแจ้งเหตุโดยนักท่องเที่ยวเข้ามาแจ้งเหตุด้วยตนเอง และมีสายตรวจจรดยนต์ไปตามสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญๆ



โดยไม่มีจุดประจำ ส่วนที่ประจำจุดคือ สายตรวจจุดที่ประจำการสนามบิน นอกจากนี้ยังมีสายตรวจประจำดูยามป่าตอง และสายตรวจเดินเท้าชอยบางลาในช่วงเวลาดกลางคืน มีการประสานสัมพันธ์แบบมีเครือข่าย โดยปัจจุบันมีอาสาสมัครท่องเที่ยวประมาณ 72 ราย ออกปฏิบัติงานร่วมกับตำรวจท่องเที่ยว และคอยช่วยอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว เช่น การแจกเอกสาร เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของ สุเทพ เชาวลิต (2552 : 10 - 11) ที่กล่าวว่า บุคลากรภาครัฐจะต้องเป็นผู้ที่วางแผนเป็นเพราะการบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น บุคลากรจะต้องเป็นผู้วางแผนในทุกระดับ หัวใจสำคัญอยู่ที่จะต้องมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ หากการทำงานมีเป้าหมายแล้ว กลยุทธ์ที่จะไปสู่เป้าหมายได้จะต้องมีการกำหนดแผนที่จะเป็นทิศทางในการเดินทางไปสู่เป้าหมายให้สำเร็จ และการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะมีการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาในหลายระดับในขณะเดียวกันการปฏิบัติงานที่มีการกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้กับระดับล่างมากขึ้น การปรับปรุงคุณภาพการบริการของรัฐมีแนวคิดเบ็ดเสร็จมากยิ่งขึ้น บุคลากรจึงต้องตัดสินใจได้ และการตัดสินใจที่ดี ที่เหมาะสมจะอยู่บนฐานของข้อเท็จจริงที่มีการเก็บรวบรวมอย่างมีระบบ การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของบุคลากรภาครัฐ และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (2550 : ก) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ เรื่องการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวประจำปี พ.ศ. 2550 โดยใช้การแจกแบบสอบถามแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 1,295 คน ในสามกลุ่มพื้นที่ คือกลุ่มพื้นที่ท่องเที่ยวหลัก กลุ่มพื้นที่ท่องเที่ยวเสริม และกลุ่มพื้นที่ที่มีศักยภาพและเมืองชายแดน พบว่านักท่องเที่ยวเกินกว่าครึ่งได้พบเห็นการออกปฏิบัติการของตำรวจท่องเที่ยวและพบเห็นการประชาสัมพันธ์ของตำรวจท่องเที่ยวเมื่อสอบถามด้านความต้องการในการใช้บริการของตำรวจท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการในเรื่องการรักษาความปลอดภัยในด้านร่างกายและทรัพย์สินมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการจัดสายตรวจตามแหล่งท่องเที่ยวและที่พัก และการแนะนำเส้นทางสถานที่ท่องเที่ยว เมื่อศึกษาถึงปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบ ผลการสำรวจชี้ให้เห็นว่าปัญหาที่พบมากเป็นอันดับ

แรกคือปัญหาการถูกรังควานจากพ่อค้า แม่ค้าหาบเร่ แผงลอยหรือขอทาน รongลงมาคือ ปัญหาการซื้อสินค้าและบริการแพงกว่าปกติ และอันดับที่สามคือปัญหาการถูกหลอก ให้ซื้อสินค้าปลอมเมื่อสอบถามถึงความต้องการเพิ่มเติมของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวต้องการให้มีการออกตรวจตามสถานที่ต่างๆ บ่อยๆ ควรมีการจัดบริการและ ดูแลความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึงมากขึ้น และควรให้ข้อมูลกับ นักท่องเที่ยวเมื่อมาถึงแหล่งท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวทางเรือ การเดินป่า นอกจากนี้แล้วควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวว่ามีบริการให้นักท่องเที่ยว ด้านใดบ้างและติดต่ออย่างไร และสุดท้ายคือข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาตนเองของ ตำรวจท่องเที่ยวในด้านภาษาอังกฤษ

## 2. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการจัดการความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

ปัญหาอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินให้กับ นักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ในปัจจุบันมีปัญหาหลักๆ คือ ด้านความชำนาญในภาษาที่หลากหลายและทักษะในการเจรจาสื่อสาร ด้านระบบ และ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ด้านการประสานงานระหว่างองค์กร ด้านการบริหาร จัดการและอำนาจในการสอบสวน ด้านการยอมรับและให้ความร่วมมือ จากนักท่องเที่ยวด้านอัตรากำลังพล และด้านงบประมาณ สวัสดิการ รวมถึง อาชญากรรมที่เกิดขึ้นมีรูปแบบและวิธีการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของกองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เครือข่ายภาคประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมที่กระทำต่อนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีโอกาสดตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ประเภทประทุษร้าย ต่อทรัพย์สิน และการถูกเฮอร์คิวเอเรียบบและปัญหาอาชญากรรมที่นักท่องเที่ยวเป็นเหยื่อ ทำให้สูญเสียหรือทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวได้รับความเสียหายจำนวนมาก ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย และสภาพปัญหา ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของกรณีการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำผิดต่อนักท่องเที่ยว มีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ 1) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นในบริเวณที่เป็นแหล่ง ท่องเที่ยวสำคัญ มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก และมีผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจำนวนมาก

ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมประเภทประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน (ลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ และ ปล้นทรัพย์) ปัญหาด้านการขายสินค้าเกินราคา ปัญหาด้านการขายสินค้าหรือบริการที่ไม่มีคุณภาพหรือด้อยคุณภาพ ปัญหาด้านการรวบรวมนักท่องเที่ยว ปัญหาด้านการให้บริการท่องเที่ยวที่ไม่เป็นไปตามที่โฆษณาไว้หรือตกลงกันไว้ ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาที่รบกวนนักท่องเที่ยวทำให้เกิดความรำคาญหรือเบื่อหน่าย และบางครั้งส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่อยากเดินทางกลับมาในประเทศไทยอีก 2) หน่วยงานราชการที่มีหน้าที่ในการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวมีอยู่จำนวนมาก แต่ละหน่วยงานต่างมีภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน แต่ตามโครงสร้างของหน่วยงานทำให้หน่วยงานราชการไม่อยู่ในสายบังคับบัญชาเดียวกัน เป็นเหตุให้หน่วยงานราชการเหล่านี้ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากขาดแคลนกำลังพลไม่มีการประสานงานหรือไม่ทำงานในทิศทางเดียวกัน ขาดความร่วมมือจากภาคเอกชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิ ลิปตพัลลภ (2551 : ก) ศึกษาเรื่อง Using Responsive Evaluation to Change Thai Tourist Police Volunteer Programs ผลการศึกษาพบว่า จากการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนไม่เพียงพอ ทำให้การกำหนดให้อาสาสมัครตำรวจที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด คือ การอบรมภาษาอังกฤษ การช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ และเหตุอาชญากรรม สามารถช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแทนเจ้าหน้าที่ตำรวจได้จริง ซึ่งจากการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจพบปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษมากที่สุด ส่วนอาสาสมัครตำรวจที่มีความสามารถในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวพบว่า มีการช่วยเหลือที่ดี ด้วยทักษะความชำนาญที่ถูกต้องเมื่อนักท่องเที่ยวมีอุบัติเหตุเช่น เหตุการณ์นักท่องเที่ยวจมน้ำ อาสาสมัครตำรวจที่อยู่บริเวณใกล้เคียงสามารถเข้าให้การช่วยเหลือและมีทักษะปฐมพยาบาลเป็นอย่างดี รวมถึงการให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในพื้นที่ที่ตำรวจดูแลไม่ถึงทั่วถึง และมีนักท่องเที่ยวตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม เป็นต้น

### 3. รูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต 7S's Model

**S ตัวที่ 1 แทนคำว่า Strategy** หมายถึง การกำหนดกลยุทธ์เชิงรุก ที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยว สร้างความเชื่อมั่นในการจัดการความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว สร้างความพึงพอใจในการบริการและจัดการความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว รวมถึงการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรในการจัดการความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เรื่องแบบจำลอง 7S' s McKinsey ของ พัทตร์ผจง วัฒนสินธุ์ และพลุ เดชะรินทร์ (2546 : 162) ที่กล่าวว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารตอบคำถามที่สำคัญ อาทิ องค์กรอยู่ที่ไหนในขณะนี้ องค์กรมีเป้าหมายอยู่ที่ไหน พันธกิจของเราคืออะไร พันธกิจของเราควรจะเป็นอะไร และใครเป็นผู้รับบริการของเรา การบริหารเชิงกลยุทธ์จะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การบริหารเชิงกลยุทธ์จะช่วยให้องค์กรกำหนดและพัฒนาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันขึ้นมาได้และเป็นแนวทางที่บุคคลภายในองค์กรรู้ว่าจะใช้ความพยายามไปในทิศทางใดจึงจะประสบความสำเร็จ

**S ตัวที่ 2 แทนคำว่า System** หมายถึง การพัฒนาระบบการทำงานให้ทันสมัยด้วยเทคโนโลยี โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและได้มาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยการจัดตั้งระบบควบคุมความปลอดภัยที่มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายและกล้องวงจรปิด เพื่อใช้ในการตรวจสอบ สกัดกัน และติดตามคนร้าย รวมไปถึงการสร้างเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เรื่องแบบจำลอง 7S' s McKinsey ของ พัทตร์ผจง วัฒนสินธุ์ และพลุ เดชะรินทร์ (2546 : 162) ที่กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้ นอกจากการจัดการโครงสร้างที่เหมาะสมและมีกลยุทธ์ที่ดีแล้ว การจัดระบบการทำงาน (Working System) ก็มีความสำคัญยิ่ง อาทิ ระบบบัญชี/การเงิน (Accounting/Financial System) ระบบพัสดุ (Supply System)

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology System) ระบบการติดตาม/ประเมินผล (Monitoring/Evaluation System) ฯลฯ

**S ตัวอย่างที่ 3 แทนคำว่า Staff** หมายถึง การสร้างตำรวจท่องเที่ยวให้เป็น ตำรวจมืออาชีพ โดยการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในด้านภาษาต่างประเทศที่หลากหลาย มีทักษะการสื่อสาร มีจิตวิทยาในการบริการลูกค้า และสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการทั้งทางด้านภาษาและเทคโนโลยี เพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีและใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาจารย์ ผลประเสริฐ และ ศุภพงษ์ ปิ่นเวหา (2549 : ก) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว 2) ศึกษาความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติระหว่างท่องเที่ยวในประเทศไทย และ 3) ศึกษาความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยวในการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวจำนวน 1,149 คนทั้งในสถานีและนอกสถานี ในพื้นที่ที่มีสถานีตำรวจท่องเที่ยวให้บริการอยู่ 28 สถานี ในการศึกษาความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติระหว่างท่องเที่ยวในประเทศไทยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวในจังหวัดที่มีสถานีตำรวจท่องเที่ยวตั้งอยู่ 28 แห่ง โดยได้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งสิ้น 1,575 คน ทั้งนี้ไม่ได้เก็บข้อมูลจังหวัดนครราชสีมาเนื่องจากความไม่สงบใน 3 จังหวัดภาคใต้ สำหรับการศึกษาศักยภาพที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ การศึกษาในเชิงปริมาณ ศึกษาจาก 1) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 2) ตำรวจท่องเที่ยวที่ทำงานสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ในปีงบประมาณ 2549 การศึกษาในเชิงคุณภาพ ได้แก่ 3) การสัมภาษณ์ตำรวจนักท่องเที่ยวระดับผู้บริหารที่ทำงานสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่มีตำแหน่งผู้บังคับการ และรองผู้บังคับการ และสนทนากลุ่มกับตำรวจท่องเที่ยวชั้นสัญญาบัตร

ชั้นประทวน 4) สนทนากลุ่มกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการท่องเที่ยว ได้แก่ ตัวแทนจากหน่วยงาน / องค์กรภาครัฐและภาคเอกชน ที่มีส่วนร่วมในการทำงานกับตำรวจท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งสิ้น 1,851 คน ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยวที่ควรมีเพื่อกำหนดเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ของตำรวจท่องเที่ยว คือ 1) สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี รองลงไปคือ 2) มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี 3) มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ 4) มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานได้ดี 5) มีจริยธรรม ประพฤติตนเหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดี 6) มีความซื่อสัตย์ สุจริต 7) มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ และ 8) มีความสามารถและทักษะในการแก้ไขปัญหา และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เรื่องแบบจำลอง 7S's McKinsey ของ พัทธ์ธีรพงษ์ วัฒนสินธุ์ และพสุ เดชะรินทร์ (2546 : 162) ที่กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต โดยการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคคลากรนั้นควรมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของกลยุทธ์องค์กรที่เป็นสิ่งกำหนดทิศทางที่องค์กรจะดำเนินไปให้ถึงซึ่งจะเป็นผลให้กระบวนการกำหนดคุณลักษณะ และการคัดเลือกและจัดวางบุคคลากรได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

**S ตัวที่ 4 แทนคำว่า Safety Standard** หมายถึง การยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยสู่สากล โดยการเตรียมความพร้อมรับเหตุฉุกเฉิน พร้อมให้บริการและจัดการความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวในทุกๆ ด้าน เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบร้านค้าหรือสถานประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อไม่ให้มีการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว รวมถึงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อรับแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียน และให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว 24 ชม. สอดคล้องกับงานวิจัยของ John M. Knox (2004 : 1) ได้ศึกษาเรื่อง Effects of Tourism on Rates of Serious Crime in Hawaii การศึกษาครั้งนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอาชญากรรม

(ในมลรัฐฮาวายและที่อื่นๆ) และเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลการเกิดอาชญากรรมของมลรัฐฮาวาย โดยจะมุ่งศึกษาเฉพาะอาชญากรรมระดับรุนแรง ได้แก่ การโจรกรรมรถยนต์ การทำร้ายร่างกาย การข่มขืนและฆาตกรรม ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้รับการบันทึกโดย national Uniform Crime Reporting (UCR) และอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวที่มีความเชื่อมโยงกับปัญหาอาชญากรรม และการขายบริการ แต่ไม่สามารถระบุและบันทึกข้อมูลได้อย่างชัดเจน ซึ่งการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอาชญากรรมและการท่องเที่ยวสามารถศึกษาได้หลายรูปแบบ โดยมีการศึกษารูปแบบหนึ่งที่ระบุว่า นักท่องเที่ยวมักจะเป็นเหยื่อของเหตุอาชญากรรมมากกว่าประชาชนของฮาวาย ซึ่งเหตุการณ์อาชญากรรมที่เกิดขึ้นได้ง่ายที่สุด คือ เหตุการณ์ลักขโมยรถยนต์ และลักขโมยทรัพย์สินบนชายหาด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วยการจัดกองกำลังในการตรวจสอบพื้นที่ จุดเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง

**S ตัวที่ 5 แทนคำว่า Synergy** หมายถึง ความร่วมมือร่วมใจทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยการสร้างความร่วมมือที่ตรงระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลนักท่องเที่ยว โดยจัดโครงการเยาวชนตำรวจ ชุมชนสัมพันธ์ โดยขยายเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีการจัดการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ออกปฏิบัติงานร่วมกับตำรวจท่องเที่ยว มีการประชุม ปรึกษาหารือ หรือการสัมมนาร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง หรือภาคเอกชน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันกับท้องถิ่น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิ ลิปตพัลลภ (2551 : ก) ศึกษาเรื่อง Using Responsive Evaluation to Change Thai Tourist Police Volunteer Programs ผลการศึกษาพบว่า จากการทำหน้าที่ตำรวจมีจำนวนไม่เพียงพอ ทำให้การกำหนดให้อาสาสมัครตำรวจที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด คือ การอบรมภาษาอังกฤษ การช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ และเหตุอาชญากรรม สามารถช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแทนเจ้าหน้าที่ตำรวจได้จริง

ซึ่งจากการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจพบปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษมากที่สุด ส่วนอาสาสมัครตำรวจที่มีความสามารถในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวพบว่ามี การช่วยเหลือที่ดี ด้วยทักษะความชำนาญที่ถูกต้องเมื่อนักท่องเที่ยวมีอุบัติเหตุ เช่น เหตุการณ์นักท่องเที่ยวจมน้ำ อาสาสมัครตำรวจที่อยู่บริเวณใกล้เคียงสามารถเข้าให้การช่วยเหลือและมีทักษะปฐมพยาบาลเป็นอย่างดี รวมถึงการให้การช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวในพื้นที่ที่ตำรวจดูแลไม่ทั่วถึง และมีนักท่องเที่ยวตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม เป็นต้น อาสาสมัครตำรวจที่เข้าร่วมฝึกอบรมการใช้อาวุธจะเป็นเพศชายที่อาศัยอยู่ในพื้นที่นั้น มีการคัดเลือกด้วยความสมัครใจของผู้เข้าร่วมโครงการอาสาสมัครตำรวจเองโดยในส่วนของตำรวจท่องเที่ยวพบว่า มีความจำเป็นในการฝึกอบรมสำหรับอาสาสมัครตำรวจเกี่ยวกับความปลอดภัย การป้องกันเพิ่มเติม ได้แก่ การฝึกยิงปืน ซึ่งเป็นหนึ่งในทักษะที่จำเป็นที่ต้องใช้โดยอาสาสมัครตำรวจกลุ่มนี้ต้องได้รับอนุญาตในการติดอาวุธที่จดทะเบียนแล้ว สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ สามารถสรุปได้ว่าอาสาสมัครตำรวจสามารถให้การแบ่งเบาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจได้จริง และอาสาสมัครตำรวจที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ต้องผ่านการอบรมใน 3 โปรแกรม คือ การอบรมภาษาอังกฤษ การช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ และเหตุอาชญากรรม

**S ตัวที่ 6 แทนคำว่า Service Mind** หมายถึง การให้บริการด้วยหัวใจ ดูแลนักท่องเที่ยวดุจญาติมิตร ตำรวจท่องเที่ยวต้องมีหัวใจบริการ โดยการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สะดวกรวดเร็ว สุภาพอ่อนโยน และเป็นธรรมชาติ โดยจัดกิจกรรมที่ปลูกจิตสำนึกในการบริการที่ดี มีจิตวิทยาในการบริการ ให้ความสนใจและเอาใจใส่ในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า “ภาพลักษณ์” การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวจะบอกต่อๆ ขยายออกไป ซึ่งจะเป็นรากฐานที่สำคัญที่สามารถทำให้องค์กรเติบโตเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคง ถือเป็นการพัฒนาองค์กรแบบยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดของ พล.ต.ต.รอย อิงคไพโรจน์ (2557 : 1) ที่กล่าวว่า ตำรวจท่องเที่ยวต้องมีหัวใจของการบริการ (Service Mind) เช่น เห็นนักท่องเที่ยว



ทั้งไทยและต่างชาติ ต้องดูแลอย่างดี ต้องรู้สึกว่าเขาเปรียบเสมือนคนที่เป็นพรรคพวกของเรา ต้องดูแลเป็นพิเศษ ซึ่งการดูแลนักท่องเที่ยวให้ปลอดภัยระหว่างอยู่ในประเทศไทยมี 2 แนวทาง ป้องกันอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้น เน้นการตรวจตราตามแหล่งท่องเที่ยว ต้องประสานกับกลุ่มที่ทำงานในวงจรธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ต้องมีเครือข่ายประชาชนในการแจ้งข่าวต่างๆ ที่จะกระทบหรือก่อให้เกิดปัญหาแก่นักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการตัด หรือลดโอกาส ตัดวงจรการกระทำผิดต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งก็คือแนวทางการป้องกัน

**S ตัวที่ 7 แทนคำว่า Satisfaction** หมายถึง การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวสู่ความเป็นเลิศด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม โดยการบริหารจัดการการให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ (One stop service) การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งการแจ้งเตือนและการระมัดระวังอันตรายที่อาจเกิดขึ้น การปรากฏตัวของตำรวจท่องเที่ยวเพื่อให้แก่นักท่องเที่ยวอุ่นใจและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว ติดตามคดีต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่องและเป็นธรรม สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการทำงานของตำรวจสมัยใหม่ของ ชูสวัสดิ์ จันทร์โรจนกิจ ( 2541 : 18 - 21 ) ที่กล่าวว่า การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเป็นเป้าหมายของงานตำรวจ ซึ่งเซอร์ โรเบิร์ตพีล (Sir Robert Peel) บิดาของการตำรวจยุคใหม่ เน้นว่าการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม คืองานหลักของตำรวจ มีความสำคัญยิ่งกว่าการสืบสวนสอบสวน การจับกุม และการลงโทษผู้กระทำผิด แนวคิดนี้เป็นพื้นฐานของทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งสรุปได้ว่าการปรากฏตัวของตำรวจย่อมมีผลในการยับยั้งผู้ที่มีแนวโน้มจะประกอบอาชญากรรม เพราะเกรงกลัวการถูกจับกุม ดังนั้น สายตรวจจึงต้องแต่งเครื่องแบบและระมัดระวังตรวจสอบจึงควรมีลักษณะเด่นชัด เห็นได้ง่าย เพื่อข่มขวัญยับยั้งอาชญากร การตรวจท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สมาชิกในชุมชนมีความรู้สึกว่าการตรวจอยู่ทั่วไป ด้วยเหตุนี้ตามแนวทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย การปรากฏตัวของตำรวจและการกระจายกำลังตำรวจให้ครอบคลุมทั่วทั้งชุมชน จะช่วยป้องกันอาชญากรรม โดยลดช่องโอกาสสำหรับผู้ตั้งใจละเมิดกฎหมาย

## ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดสรรอัตรากำลังเพิ่มขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่ตำรวจท่องเที่ยวต้องดูแลนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตเพิ่มจำนวนมากขึ้นในทุกๆ ปี อีกทั้งยังเป็นการจัดเตรียมอัตรากำลังเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558 และสอดคล้องกับนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ ซึ่งเน้นการสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อเป็นการให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึงและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะการสร้าง ความเชื่อมั่นในการจัดการความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวได้

2. ควรจัดทำโครงการอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง และสร้างเป็นเครือข่ายที่มีสัญลักษณ์แสดงให้เห็นว่าเป็นอาสาสมัครที่ทำหน้าที่ดูแลช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจนเป็นที่รู้จักให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในจังหวัดภูเก็ต และมีผลตอบแทนที่เหมาะสมเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ เพราะถ้าหากอาสาสมัครเข้มแข็ง และปฏิบัติงานได้ดีก็จะมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนกำลังพลได้อีกวิธีหนึ่ง

3. ควรทบทวนการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวในเรื่องของอำนาจหน้าที่ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างครบถ้วนเสร็จสรรพ ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยไม่ต้องส่งต่อนักท่องเที่ยวที่มีคดียังไม่เสร็จสิ้นให้กับสถานีตำรวจท่องเที่ยวเพื่อสอบสวนต่อ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว และเป็นการลดเวลาในการดำเนินคดีต่างๆ เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีเวลาพำนักอยู่ในประเทศไทยได้ไม่นาน และบางคดีก็ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นได้ในเวลาอันรวดเร็ว

4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ตำรวจท่องเที่ยวและภาระหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวผ่านสื่อต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะศูนย์รับแจ้งเหตุ 1155 เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาหรือให้ข้อมูลให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างทันท่วงที ทั้งในเชิงรับและเชิงรุก เพื่อให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และสร้างความมั่นใจในการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

5. ควรจัดกำลังเจ้าหน้าที่ปรากฏตัวตามสถานที่สำคัญๆ เพิ่มมากขึ้น นอกเหนือจากแหล่งท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า บริษัททัวร์ เป็นต้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาต่อยอดในด้านทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการนำรูปแบบการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวมาใช้

2. ควรศึกษาปัญหาและความต้องการในด้านสวัสดิการของตำรวจท่องเที่ยว เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

### เอกสารอ้างอิง

กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ. (2552). **เครือข่ายภาคประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมที่กระทำต่อนักท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ.

ชาย โพธิ์สีดา. (2550). **ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง.

ชูสวัสดิ์ จันทร์โจนกิจ. (2541). **การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ เขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลห้วยขวาง**. ภาควิชาวัฒนธรรมมหาบัณฑิต หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ตำรวจท่องเที่ยว, กองบังคับการ. (2550). **ประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ : การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวประจำปี พ.ศ. 2550**. กรุงเทพฯ.

ปาจรรย์ ผลประเสริฐ และศุภพงษ์ ปิ่นเวหา. (2549). **ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว.

พักตร์ผจง วัฒนสินธุ์ และพะสุ เดชะรินทร์. (2546). **การจัดการเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มหาดไทย, กระทรวง. (2554). **การท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดอันดามัน**. (ออนไลน์) แหล่งที่มา : [www.osmsouth-w.moi.go.th/file-data/789554.doc](http://www.osmsouth-w.moi.go.th/file-data/789554.doc). [2555, ตุลาคม 4].

วุฒิ ลิปตพัลลภ. (2551). **Using Responsive Evaluation to Change Thai Tourist Police Volunteer Programs**. A dissertation for the Degree of Doctor of Education, Faculty of Arts, Education and Human Development, Victoria University, Melbourne, Australia.

สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน. (2554). **การวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ**. (ออนไลน์) แหล่งที่มา : <http://www.nso.go.th/index1.html>. [2554, ธันวาคม 6].

สุเทพ เชาวลิต. (2555). **การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

Cochran, W.G. (1977). **Sampling Techniques** 3<sup>rd</sup> ed. New York : John Wiley and Sons Inc.

Colaizzi, P. F. (1978). **Psychological Research as a Phenomenologist Views It**. In R. S. Valle & M. King (Eds.). **Existential Phenomenological Alternatives for Psychology**. New York : Oxford University Press.

Denzin, N. K. (1970). **Sociological Methods: A source Book**. Chicago : Aldine.

John M. Knox. (2004). **Effects of Tourism on Rates of Serious Crime in Hawai'i**. Hawai'i : John M. Knox & Associates, Inc.