

ปัจจัยความปลอดภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา ของชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านด่านพรมแดนสะเดา Safety Factors Affecting Foreigners' Decision Making to Tour Songkhla Through Sadao Border Checkpoint

รินดา ดาววิจิตร¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้ปัจจัยความปลอดภัยในการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านด่านพรมแดนสะเดา 2) เพื่อศึกษาการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านด่านพรมแดนสะเดา 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านด่านพรมแดนสะเดา ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย สิงคโปร์ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาโดยผ่านช่องทางด่านพรมแดนสะเดา จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามภาษาอังกฤษรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียและสิงคโปร์ในจำนวนเท่ากัน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 901 USD ขึ้นไป มีการรับรู้ปัจจัยความปลอดภัยในการท่องเที่ยวโดยรวมในระดับการรับรู้มาก และรับรู้ความเสี่ยงด้านปัญหาอาชญากรรมของนักท่องเที่ยวในระดับรับรู้มากที่สุด ตามด้วยรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวในระดับรับรู้มาก รับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านบุคคลในระดับการรับรู้มาก และรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพในระดับปานกลาง มีการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาในระดับมากที่สุด และเห็นว่า การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเป็นอันดับที่ 1

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยความปลอดภัยในการท่องเที่ยวสามารถทำนายการตัดสินใจท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุด ตามด้วยการรับรู้ความเสี่ยงด้านปัญหาอาชญากรรม มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านบุคคล และมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพ ตามลำดับ

คำสำคัญ : ปัจจัยความปลอดภัย; การตัดสินใจท่องเที่ยว; ด่านพรมแดนสะเดา

¹ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Abstract

This study has the following objectives: 1) To study the acknowledgement of safety factors of foreigners touring Songkhla through Sadao Border Checkpoint, 2) To study the foreigners' decision making to tour Songkhla through Sadao Border Checkpoint, and 3) To study safety factors affecting foreigners' decision making to tour Songkhla through Sadao Border Checkpoint. The Study Samples are 400 tourists from Malaysia and Singapore who travel to Songkhla through Sadao Border Checkpoint using English Questionnaires to gather data. The Statistics used to analyze data are Percentage, Average, Standard Deviation, and Multiple Linear Regression analysis.

The Result of the Study revealed that the Sample Groups of Malaysians and Singaporeans were of equal number in which there were more male with age between 26-30 years, married, bachelor degree, average earning of 901 USD up per month. The Sample Groups had acknowledgement of overall Safety Factors at high level, acknowledgement of Tourists' Crime Risks at highest level, acknowledgement of Tourist Data at highest level, acknowledgement of Personal Safety Measures at high level, and acknowledgement of Physical Safety Measures at medium level. Their Decision Making to tour Songkhla was at highest level. They agreed that the Acknowledgement of Tourist Data was at highest level, and that the Acknowledgement of Tourist Data was a factor affecting the decision to tour at first priority.

The Results of Hypotheses Testing revealed that Tourist Safety Factors could predict the Decision Making to Tour significantly at 0.05 statistic level; the Acknowledgement of Tourist Data was the most important factor, followed by the acknowledgement of Crime Risks, Personal Safety Measures, and Physical Safety Measures, in that order.

Keywords: Safety Factors; Decision Making to Tour; Sadao Border Checkpoint

บทนำ

การท่องเที่ยวจัดเป็นสินค้าประเภทบริการที่มีการขยายตัวสูง และมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจและสังคมของหลายประเทศทั่วโลก เป็นแหล่งรายได้สำคัญนำมาซึ่งเงินตราทั้งในและระหว่างประเทศเป็นจำนวนมาก รวมทั้งยังส่งเสริมให้เกิดการลงทุนในภาคการผลิตบริการ การสร้างงาน สร้างอาชีพ (Rosen-traub & Joo, 2009, p. 75) และช่วยให้เกิดการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค (Harris, 2009, p. 122) นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิด

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย อาทิ ธุรกิจโรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจการค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง เป็นต้น ส่งผลให้เศรษฐกิจในท้องถิ่นเจริญเติบโต สามารถพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่นให้มีความทันสมัย สะดวกสบาย เพื่อให้คนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (กรมการท่องเที่ยว, 2554)

ภูมิภาคที่มีแนวโน้มเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม คือ ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงและแปซิฟิก และ

กลุ่มประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยเฉพาะประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จะเป็นจุดมุ่งหมายการเดินทางที่มีผู้นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยจากการคาดการณ์ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) ได้คาดการณ์ไว้ว่า จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในภูมิภาคดังกล่าวประมาณ 1,600 ล้านคน หรือคิดเป็น 1 ใน 3 ของนักท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (UNWTO: online)

จากความสำคัญและแนวโน้มการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวดังกล่าว ทำให้ประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมทั้งประเทศไทย ต่างมีความตื่นตัวในการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สำคัญของประเทศไทย ดังนั้น ในช่วงหลายปี 2558 ที่ผ่านมามีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้ร่วมกับหลายหน่วยงาน ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในทุกภาคของประเทศไทย (สุดาพร ทองสวัสดิ์, 2559, หน้า 17) อย่างไรก็ตามเนื่องจากความแตกต่างทางกายภาพ วัฒนธรรม ตลอดจนสถานการณ์ความสงบเรียบร้อยของแต่ละภาคในประเทศไทยมีความแตกต่างกัน ดังนั้นการส่งเสริมการท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาคจึงอาจต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวด้วย (อรยา รัตนพันธ์, 2554, หน้า 19)

จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญของภาคใต้ เนื่องจากเป็นศูนย์รวมการคมนาคมและการขนส่งของภูมิภาค มีสนามบินพาณิชย์ที่มีเที่ยวบินทั้งภายในและระหว่างประเทศ มีท่าเรือน้ำลึกสามารถจอดเรือขนถ่ายสินค้าขนาดใหญ่ได้สะดวก เป็นศูนย์รวมของการพาณิชย์กรรมโดยเฉพาะในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ และเทศบาลนครสงขลา มีการประกอบธุรกิจการค้าหลายประเภท เช่น ภัตตาคาร โรงแรม ร้านค้าส่ง ร้านค้าปลีก สินค้าอุปโภคบริโภค สินค้า

ผลิตผลทางการเกษตร ตลอดจนธุรกิจท่องเที่ยว

สงขลาเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลาย ประกอบด้วยแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น หาดสมิหลา หาดสร้อยสวรรค์ น้ำตกโดนงาช้าง นอกจากนี้ยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุและโบราณสถาน เช่น วัดพระเจดีย์งาม วัดพะโคะ เจดีย์เขาตังกวน เป็นต้น ดังนั้น จังหวัดสงขลาจึงเป็นจังหวัดหนึ่ง ที่มีศักยภาพที่จะเป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญทางภาคใต้ ที่สามารถจะดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้มาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้าน เช่น นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย และชาวสิงคโปร์ (น้ำฝน จันทน์วาล, 2555, หน้า 24) การเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทำให้เกิดรายได้แก่จังหวัดสงขลาเป็นจำนวนมาก โดยในปี พ.ศ. 2558 จังหวัดสงขลา มีรายได้จากการท่องเที่ยวโดยประมาณจำนวน 10,160,000 ล้านบาท ซึ่งเป็นรายได้ที่เกิดจากการใช้จ่ายซื้อผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว อาทิเช่น ของที่ระลึก การรับประทานอาหาร ค่าที่พัก และการใช้บริการสถานบันเทิง เป็นต้น (อภินันท์ ธิลาชัย และณัฏฐ์ กุสิร์, 2556, หน้า 8)

จังหวัดสงขลา มีด่านพรมแดนสำคัญ คือ ด่านพรมแดนสะเดาเป็นด่านพรมแดนที่ตั้งอยู่ในเขตแดนไทยเชื่อมต่อกับประเทศสหพันธรัฐมาเลเซีย ตั้งอยู่ ณ ถนน กาญจนวณิช ตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา เป็นเส้นทางสำคัญที่เปิดให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ดำเนินการโดย 3 หน่วยงานหลักที่ทำงานร่วมกัน คือ ด่านศุลกากร สะเดา ด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา และด่านกักกันสะเดา (CIQ) แต่ในปัจจุบัน มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเห็นตรงกันว่า การดำเนินงานของสามหน่วยงานที่ดูแลจัดการด้านขาดความการประสานงานร่วมมือ และใช้ระบบข้อมูลที่ต่างกันในการจัดระบบดูแลความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว (ยุพาวดี บุณกุล และคณะ, 2553, หน้า 56)

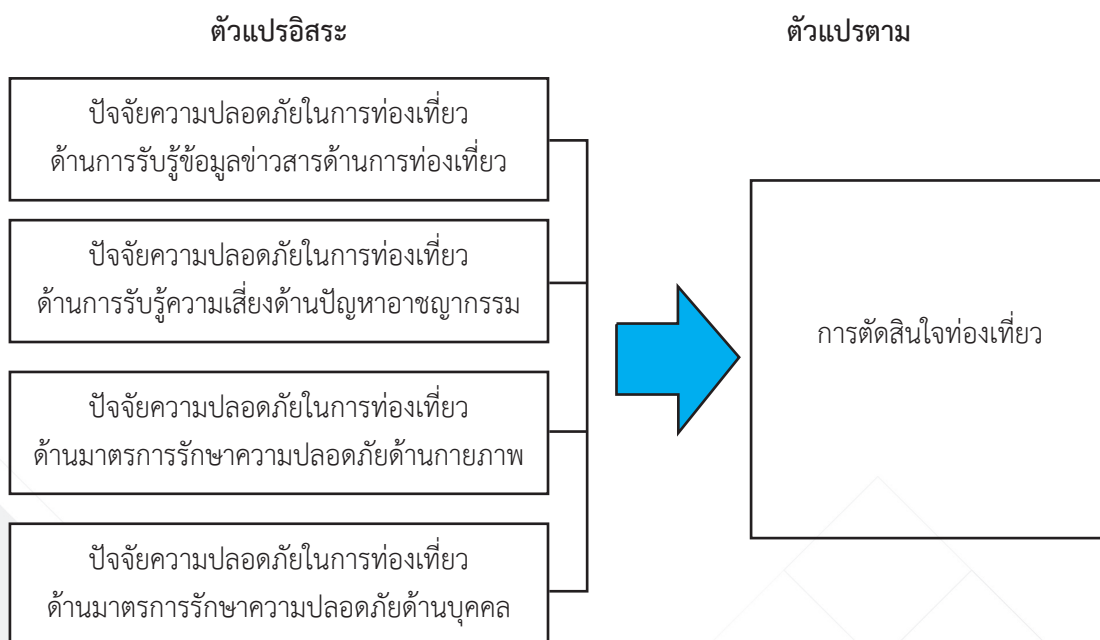
ในขณะที่ผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เริ่มทวีความรุนแรงขึ้นอีกครั้ง ในปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา โดยเฉพาะเหตุการณ์ความไม่สงบยังคงดำเนินสืบเนื่องมาจนถึงปี พ.ศ. 2558 และ พ.ศ. 2559 จากเหตุการณ์ความรุนแรงดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความไม่สงบในจังหวัดสงขลา ยังคงมีอยู่ต่อไป ประกอบกับปัญหาดำเนินงานของสามหน่วยงานที่ดูแลจัดการด้าน ขาดการประสานงานร่วมมือและใช้ระบบข้อมูลที่ต่างกันในการจัดระบบดูแลความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งอาจทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะกลุ่มที่เดินทางผ่านด่านพรมแดนสะเดามีความรู้สึกไม่ปลอดภัย และส่งผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา อีกทั้งจากการทบทวนวรรณกรรม ได้พบว่ายังไม่มีผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านความปลอดภัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยซึ่งดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัย จึงมีความประสงค์จะทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยความปลอดภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมา

ท่องเที่ยวจังหวัดสงขลาของชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านด่านพรมแดนสะเดา” เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงมาตรการการรักษาความปลอดภัยในการท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านด่านพรมแดนสะเดามีความรูสึกมั่นใจในการมาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยความปลอดภัยในการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านด่านพรมแดนสะเดา
- 2) เพื่อศึกษาการตัดสินใจมาท่องเที่ยวจังหวัดสงขลาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านด่านพรมแดนสะเดา
- 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวจังหวัดสงขลาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านด่านพรมแดนสะเดา

กรอบแนวคิดในการศึกษา



การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่องปัจจัยความปลอดภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาดังนี้

Reisinger and Mavondo (2006, p. 57) ได้กล่าวถึงปัจจัยความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย การรับรู้ความเสี่ยงด้านปัญหาอาชญากรรมของนักท่องเที่ยว มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพ และการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านบุคคล การรับรู้ความเสี่ยงด้านปัญหาอาชญากรรมของนักท่องเที่ยว หมายถึง การรับรู้ความเสี่ยงก่อนและหลังเดินทางมาท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ ในด้านอาชญากรรมต่าง ๆ ได้แก่ การฉ้อโกง การถูกชิงทรัพย์ การถูกจี้ปล้น การข่มขืนและฆ่า มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพ หมายถึง มาตรการรักษาความปลอดภัยของรัฐหรือประเทศ ต่ออาคารสำนักงาน บ้านเรือน รวมถึงอาคารที่ใช้เป็นสถานที่ทำงานและอาคารร้านค้าต่าง ๆ และในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่นการใช้กล้อง CCTV มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านบุคคล หมายถึง มาตรการรักษาความปลอดภัยของรัฐหรือประเทศ ต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ เช่น มาตรการป้องกันนักท่องเที่ยวจากการประทุษร้ายต่อชีวิตและร่างกาย การรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวจากทรัพย์สินสูญหาย/การลักทรัพย์ในที่พักรับรอง เป็นต้น

Bieger and Laesser (2004, p. 24) ได้ศึกษากระบวนการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวผ่านการรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวเพื่อที่จะลดความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเมื่อเดินทางท่องเที่ยวจริง พบว่า ขั้นตอนการตัดสินใจในแต่ละขั้นตอน ซึ่งจำเป็นต้องใช้ชนิดของข่าวสารที่แตกต่างกันจากแหล่งข่าวสารในแต่ละแห่ง ในขั้นตอนแรก (Pre-decision phase) ซึ่งเป็นขั้นตอนก่อนการตัดสินใจ นักท่องเที่ยวจะรวบรวม

ข่าวสารจากสื่อที่หลากหลายโดยรวบรวมเพื่อที่จะพิจารณาแนวโน้มการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวในขั้นตอนหลังการตัดสินใจที่จะเดินทางแล้วนั้นนักท่องเที่ยวจะใช้ข่าวสารในการเตรียมตัวเพื่อที่จะเดินทาง โดยขั้นตอนหลังการตัดสินใจนั้น นักท่องเที่ยวจะสามารถแบ่งออกเป็นสามประเภท คือ กลุ่มแรกเป็นนักท่องเที่ยวที่ไม่จำเป็นต้องหาข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมจากเดิมที่ตนเองมีอยู่แล้ว กลุ่มต่อมาเป็นกลุ่มที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเพื่อนและครอบครัว และกลุ่มสุดท้ายเป็นกลุ่มที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งท่องเที่ยว ผู้ดำเนินการท่องเที่ยว (Tour operator) และตัวแทนทางการท่องเที่ยว

Middleton, Fyall, Morgan, and Ranchhod (2009, p. 44) ได้เสนอรูปแบบการกระตุ้นและการตอบสนองของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดการตัดสินใจหรือการซื้อ (ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว) ดังนี้ สิ่งที่มากระตุ้น (Input) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวทุกประเภท ตลอดจนการให้บริการของธุรกิจสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีการแข่งขันสูงและเปราะบางกระตุ้นสำคัญที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจ แสวงหาข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ตลอดจนได้รับข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคคลใกล้ชิด เช่น ครอบครัว กลุ่มอ้างอิง ประกอบกับการเรียนรู้ แรงจูงใจ ประสิทธิภาพ และทัศนคติของตน การกลั่นกรองข้อมูล ซึ่งอยู่ในกระบวนการตัดสินใจ ทำให้เกิดการรับรู้ (Perception) และนำไปสู่การพยายามหาทางตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของตน โดยการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและบริการนั้น คือ การตอบสนอง (Output) จากสิ่งกระตุ้น และถ้าผลิตภัณฑ์และบริการสามารถตอบสนองความจำเป็นและความต้องการได้ นักท่องเที่ยวจะได้รับความพึงพอใจ และเพิ่มประสิทธิภาพทางบวกมากขึ้น และทำให้เกิดการซื้อซ้ำ (เดินทางมาท่องเที่ยวและใช้บริการอีก) แต่ถ้าไม่พอใจก็กลายเป็นประสบการณ์ทางลบ จะกระตุ้นให้เกิดความสนใจได้ยาก จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การ

โฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้มาก Victor ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการตัดสินใจท่องเที่ยว ว่าประกอบด้วย การตัดสินใจมาท่องเที่ยวซ้ำ การตัดสินใจท่องเที่ยวในระยะยาวและการแนะนำแหล่งท่องเที่ยวให้บุคคลอื่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นุชรีย์ แสงสว่าง (2549, หน้า 89-90) ศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยของผู้มาเยือนอุทยานแห่งชาติ ผลการวิจัย พบว่า ร้อยละ 51.0 มีความรู้ในการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในระดับมาก ร้อยละ 59.0 ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการนักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยน้อย ร้อยละ 54.0 เคยฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการนักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยน้อย และร้อยละ 49.5 มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการนักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยนาน ๆ ครั้ง และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการนักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยและการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการนักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยก่อให้เกิดความผันแปรในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ

นาท ดวงสุข (2550, หน้า 77-79) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองรักษ์ อำเภอลองรักษ์จังหวัดนครนายก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีการรับรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินค่อนข้างมาก และสำหรับการมีส่วนร่วมในภาพรวมของประชาชนในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างน้อย

ปาจริย์ ผลประเสริฐและคณะ (2550, หน้า 162-174) ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว พบว่ากลยุทธ์แบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ 1) การป้องกันเหตุ ลดจำนวนผู้เสียหาย และปราบปรามจับกุมบุคคลที่เป็นภัยต่อนักท่องเที่ยว

ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ 2) สร้างความพึงพอใจในการบริการ และอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว 3) สร้างระบบบริหารจัดการที่ดีในการพัฒนาการบริหารภายในหน่วยงาน

เขาวลิต สมพงษ์เจริญ ญชญาภิญจน์ รัตนวรรณรัตน์ และ ชัย หิรัญโชติปรีชา (2553, หน้า 65-68) ศึกษาเรื่อง บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตแนวชายแดนด้านจังหวัดราชบุรี ต่อการพัฒนามาตรการความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว พบว่า การพัฒนามาตรการความปลอดภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตแนวชายแดนต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว มีข้อสรุปดังนี้ การส่งเสริมพัฒนามาตรการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ควรเป็นแนวทางการส่งเสริมที่ให้ความสำคัญเฉพาะด้าน โดยเน้นปัจจัยการส่งเสริมที่พัฒนาทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านนักท่องเที่ยว ปัจจัยด้านคมนาคม ปัจจัยด้านสถานที่พักแรม ปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยว ปัจจัยด้านร้านอาหารและร้านขายของที่ระลึก และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ โดยจะใช้เป็นส่วนประกอบในการพิจารณา กำหนดแผนพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ และกำหนดมาตรการเฝ้าระวังความปลอดภัยในเรื่องต่าง ๆ มาตรการในการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว มาตรการในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิด เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ตรงจุดให้กับนักท่องเที่ยวในเขตแนวชายแดนด้านจังหวัดราชบุรี

กุลวดี ตระการพูลทรัพย์ (2556) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงและภาพลักษณ์ของประเทศไทย: ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติก่อนและหลังเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย พบว่า ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติก่อนและหลังเดินทางโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย โดยด้านการก่อการร้ายอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบก่อนและหลังเดินทางโดยภาพรวมและรายด้านลดลงทุกด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ

สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับการรับรู้ความเสี่ยงของตนเอง มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงก่อนและหลังเดินทาง และจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวประเทศไทย และความตั้งใจจะเยือนซ้ำ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเสี่ยงหลังเดินทาง ขณะที่ช่วงอายุสัมพันธ์กับการรับรู้ความเสี่ยงหลังเดินทาง ด้านความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของประเทศไทยก่อนและหลังเดินทาง พบว่า ก่อนเดินทางโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีมาก ด้านขนส่งมวลชนและความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง หากหลังเดินทางภาพรวมและรายด้านเพิ่มขึ้นทุกด้าน ดังนั้น ควรประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของประเทศไทยในวงกว้าง เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้คือนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย และชาวสิงคโปร์ ที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยผ่านช่องทางด่านพรมแดนสะเดา โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบขนาดของประชากร

$$\frac{Z^2 Pq}{B^2}$$

เมื่อ n แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง B แทนระดับความคลาดเคลื่อน Z แทน Z -score ขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่น P แทนความน่าจะเป็นของประชากร q แทน $1 - P$ โดยในการวิจัยครั้งนี้กำหนดความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544, หน้า 74) ได้เท่ากับ 385 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มแบบสอบถามอีก 15 ชุดเพื่อแบบสอบถามเกิดความผิดพลาดรวมเป็น 400 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มตามสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามภาษาอังกฤษ เนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความปลอดภัยในการท่องเที่ยว และการตัดสินใจท่องเที่ยว แบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ขนชาติ และรายได้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยว การรับรู้ความเสี่ยงด้านปัญหาอาชญากรรม มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพ มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านบุคคล

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจท่องเที่ยว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (กับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน จำนวน 30 คน นำผลมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้เกณฑ์ 0.80 ขึ้นไป พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.875 ซึ่งผ่านเกณฑ์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552)

วิธีการดำเนินการเก็บข้อมูล

การศึกษานี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย และชาวสิงคโปร์ กลุ่มละ 200 คน ที่เดินทางเข้าประเทศไทยโดยผ่านช่องทางด่านพรมแดนสะเดา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลได้สมบูรณ์แล้ว ได้นำวิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว และการตัดสินใจท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) การ

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ซึ่งใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามหนึ่งตัวกับตัวแปรอิสระหลายตัวในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการศึกษา

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียและสิงคโปร์ในจำนวนเท่ากัน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 901 USD ขึ้นไป

2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1

ระดับการรับรู้ปัจจัยความปลอดภัยในการท่องเที่ยว

ปัจจัยความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	SD	แปลผล
การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยว	3.90	0.370	รับรู้มาก
การรับรู้ความเสี่ยงด้านปัญหาอาชญากรรม	4.51	0.247	รับรู้มากที่สุด
มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพ	3.14	0.352	รับรู้ปานกลาง
มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านบุคคล	3.84	0.330	รับรู้มาก
ภาพรวม	3.85	0.170	รับรู้มาก

จากตาราง 1 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ปัจจัยความปลอดภัยในการท่องเที่ยวโดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้อยู่ในระดับรับรู้มาก ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.17$) ในรายด้าน พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านปัญหาอาชญากรรม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.24$) รองลงมา การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.37$) มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านบุคคล ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.33$) และมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพ ($\bar{X} = 3.14$, $SD = 0.35$) ตามลำดับ

ตาราง 2

ระดับการตัดสินใจท่องเที่ยว

การตัดสินใจท่องเที่ยว	$\bar{X}$	SD	แปลผล
นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวซ้ำในจังหวัดสงขลา	4.74	0.439	ตัดสินใจมากที่สุด
นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาท่องเที่ยวจังหวัดสงขลาในระยะยาว	4.34	0.718	ตัดสินใจมากที่สุด
นักท่องเที่ยวจะแนะนำญาติพี่น้องหรือเพื่อนให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา	4.32	0.526	ตัดสินใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.47	0.330	ตัดสินใจมากที่สุด

จากตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ของระดับการตัดสินใจท่องเที่ยวด้านการตัดสินใจท่องเที่ยวโดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีการตัดสินใจอยู่ในระดับตัดสินใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47, SD = 0.33$) รายข้อ พบว่า ข้อ “นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวซ้ำในจังหวัดสงขลา” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.74, SD = 0.43$) รองลงมา

ข้อ “นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาท่องเที่ยวจังหวัดสงขลาในระยะยาว” ($\bar{X} = 4.34, SD = 0.71$) และข้อ “นักท่องเที่ยวจะแนะนำญาติพี่น้องหรือเพื่อนให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา” ($\bar{X} = 4.32, SD = 0.52$) ตามลำดับ

ตาราง 3

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ระหว่างปัจจัยความปลอดภัยในการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการตัดสินใจท่องเที่ยว

ตัวพยากรณ์	B	S.E.b	Beta	t	p-value
ค่าคงที่	.528	.065		8.123	.000*
การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยว	.284	.034	.315	8.267	.000*
การรับรู้ความเสี่ยงด้านปัญหาอาชญากรรม	.199	.036	.220	5.540	.000*
มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพ	.184	.037	.200	4.978	.000*
มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านบุคคล	.186	.033	.204	5.579	.000*

$R=0.891$ $R^2=0.794$ $F=775.024$ $p\text{-value}=0.000^*$

* $p\text{-value} < .05$

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยว (x_1) การรับรู้ความเสี่ยงด้านปัญหาอาชญากรรม (x_2) มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านบุคคล (x_4) มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพ (x_3) มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว (y) โดยตัวแปรปัจจัยความปลอดภัยในการท่องเที่ยวทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) ดังนี้ การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยว (x_1) ค่า $B = 0.284$ ค่า $t = 8.267$ $p\text{-value} = 0.000$ การรับรู้ความเสี่ยงด้านปัญหาอาชญากรรมของนักท่องเที่ยว (x_2) ค่า $B = 0.199$ ค่า $t = 5.540$ $p\text{-value} = 0.000$ มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านบุคคล (x_4) ค่า $B = 0.186$ ค่า $t = 4.978$ $p\text{-value} = 0.000$ และ มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพ (x_3) ค่า $B = 0.184$ ค่า $t = 5.579$ $p\text{-value} = 0.000$ จากผลการ

วิเคราะห์ข้างต้นตัวแปรทุกตัวสามารถใช้พยากรณ์ตัวแปรตามได้ ดังสมการการถดถอยเชิงพหุคูณนี้

$$Y = 0.528 + 0.284X_1 + 0.199X_2 + 0.186X_4 + 0.184X_3$$

จากสมการการถดถอยเชิงพหุคูณอธิบายได้ว่า ปัจจัยความปลอดภัยในการท่องเที่ยวทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยว การรับรู้ความเสี่ยงด้านปัญหาอาชญากรรม มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านบุคคล และมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพสามารถทำนายการตัดสินใจท่องเที่ยวสามารถได้ร้อยละ 79.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับดังนี้ ปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่หนึ่งได้แก่ การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยว ปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่สองได้แก่

การรับรู้ความเสี่ยงด้านปัญหาอาชญากรรม ปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่สาม ได้แก่ มาตรการรักษาความปลอดภัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่สี่ ได้แก่ มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพ ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณทั้งหมด สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยความปลอดภัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดสงขลาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านช่องทางด่านพรมแดนสะเดาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความปลอดภัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดสงขลาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านช่องทางด่านพรมแดนสะเดาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยความปลอดภัยด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดสงขลาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านช่องทางด่านพรมแดนสะเดาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยความปลอดภัยด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดสงขลาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านช่องทางด่านพรมแดนสะเดาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้ปัจจัยความปลอดภัยด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่านักท่องเที่ยวยังไม่มีความมั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพ ทั้งนี้เนื่องจากอาจเป็นไปได้ว่า มาตรการดังกล่าว เกี่ยวเนื่อง

กับการใช้เทคโนโลยีและการใช้กำลังคนที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอาจยังมึนงบประมาณที่ใช้ในการจัดการดังกล่าวได้ไม่เต็มที่ จึงทำให้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพยังไม่มีประสิทธิภาพและนักท่องเที่ยวไม่แน่ใจในมาตรการดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนาท ดวงสุข (2550, หน้า 77-79) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีการรับรู้เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในภาพรวมของประชาชนในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างน้อยและสอดคล้องกับการศึกษาของนุชรีร์ย แสงสว่าง (2549, หน้า 89-90) ซึ่งพบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการนักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยและการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการนักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยก่อให้เกิดความผันแปรในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ

ผลการศึกษาที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้ปัจจัยความปลอดภัยด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านบุคคลในข้อมีการตรวจค้นนักท่องเที่ยว ณ ด่านพรมแดนสะเดาก่อนเดินทางเข้าจังหวัดสงขลาอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวยังไม่มีความมั่นใจในมาตรการดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า หน่วยงานที่ดูแลด่านพรมแดนสะเดายังไม่มีมาตรการตรวจค้นนักท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพมากพอ อาจเป็นเพราะงบประมาณ เทคโนโลยี และกำลังคนยังไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปาจริย์ ผลประเสริฐและคณะ (2550, หน้า 162-174) ซึ่งพบว่าควรจัดทำกลยุทธ์ในการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ดังนี้ การป้องกันเหตุ ลดจำนวนผู้เสียหาย และปราบปรามจับกุมบุคคลที่เป็นภัยต่อนักท่องเที่ยวทั้ง ชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่พบว่า ปัจจัยความปลอดภัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว การรับรู้ความเสี่ยงด้านปัญหาอาชญากรรม มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพ และมาตรการรักษา

ความปลอดภัยด้านบุคคลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดสงขลาของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางผ่านช่องทางด่านพรมแดนสะเดา สอดคล้องกับการศึกษาของกุลวดี ตระการพูลทรัพย์ (2556) ซึ่งพบว่า การประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของประเทศไทยในวงกว้าง เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ เขาวลิต สมพงษ์ เจริญ ญชญาภักดิ์ รัตนวรรณรัตน์ และ ชัย หิรัญโชติ ปรีชา (2553, หน้า 65-68) ซึ่งพบว่า มาตรการในการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว มาตรการในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิด มีความสำคัญและเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ตรงจุดให้กับนักท่องเที่ยวในเขตแนวชายแดนด้านจังหวัดราษฏร์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) รัฐบาลควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลการท่องเที่ยว นับตั้งแต่แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา ความเสี่ยงในการเดินทางของนักท่องเที่ยวท่องเที่ยวที่เดินทางมาจังหวัดสงขลา ตลอดจนมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวจากภัยต่าง ๆ ที่อาจมีขึ้นในประเทศไทยผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ โดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อสังคมต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต FACEBOOK LINE เนื่องจากเป็นสื่อที่เผยแพร่ข้อมูลได้รวดเร็ว และรัฐบาลควรจัดทำข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศ เช่น อังกฤษ มลายู เป็นต้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่กำลังตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยโดยเฉพาะที่จังหวัดสงขลาได้รับรู้มาตรการดังกล่าวและช่วยให้เกิดความมั่นใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น

2) จังหวัดสงขลาควรเร่งปรับปรุงความสามารถของสายตรวจรักษาความปลอดภัยอาคารสำนักงาน บ้านเรือน รวมถึงอาคารที่ใช้เป็นสถานที่ทำงาน อาคารร้านค้าต่าง ๆ และสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้ความ

เข้มงวด และตรวจรักษาด้วยความถี่ที่บ่อยครั้งขึ้น

3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดสงขลาต้องปรับปรุงประสิทธิภาพของยานพาหนะบริการเสริมแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลับอาคาร/ที่พัก และสามารถติดต่อสถานที่ต่างๆ ที่สำคัญกรณีไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เช่น กรณีหลงทาง เป็นต้น และควรเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ทราบมาตรการข้อนี้ และสามารถขอความช่วยเหลือได้ทันที

4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มกำลังและยานพาหนะสำหรับการตรวจรักษาความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวและสามารถส่งนักท่องเที่ยวกลับอาคาร/ที่พักหลังท่องเที่ยว ในกรณีที่นักท่องเที่ยวไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เพื่อให้สามารถรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างทั่วถึง

5) นักท่องเที่ยวไม่มั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัย ณ จุดตรวจสอบของด่านพรมแดนสะเดา ดังนั้น ด่านพรมแดนสะเดาควรมีจุดตั้งกล้อง CCTV ที่ชัดเจน ให้นักท่องเที่ยวเห็นชัดเจนมากยิ่งขึ้นนับตั้งแต่เดินทางผ่านด่านพรมแดนสะเดามาจังหวัดสงขลา

6) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดงบประมาณเพื่อสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีกล้อง CCTV รุ่นใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

7) ด่านพรมแดนสะเดาควรปรับปรุงมาตรการตลอดจนเครื่องมือและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การตรวจค้นนักท่องเที่ยวก่อนเดินทางเข้าจังหวัดสงขลาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

8) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดการฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ทั้งในจังหวัดสงขลาและด่านพรมแดนสะเดาให้มีความรู้เท่าทันภัยใหม่ที่จะเกิดแก่นักท่องเที่ยวตลอดจนอบรมให้มีจิตสำนึกและมีความรับผิดชอบในหน้าที่การรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

9) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดอบรมมัคคุเทศก์ให้รู้และตระหนักถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทั้งด้านกายภาพและด้านบุคคลเพื่อให้มัคคุเทศก์เหล่านั้นได้ถ่ายทอดให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและด่านพรมแดนสะเดา

10) รัฐบาลควรจัดให้มีการพบปะ แลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดการทำงานแบบบูรณาการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1) งานวิจัยในอนาคตอาจทำการศึกษาการประเมิน ประสิทธิภาพของมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา

2) งานวิจัยในอนาคตควรศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติในเรื่องมาตรการการรักษาความปลอดภัยด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

3) งานวิจัยในอนาคตอาจทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา (2544). การวิเคราะห์สถิติ:สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- กุลวดี ตระการพูลทรัพย์ (2556) การรับรู้ความเสี่ยงและภาพลักษณ์ของประเทศไทย:ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติก่อนและหลังเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต
- เชาวลิต สมพงษ์เจริญ ญชญาภรณ์ รัตนวรรณรัตน์ และชัย หิรัญโชติปรีชา (2553) บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตแนวชายแดน ด้านจังหวัดราชบุรี ต่อการพัฒนามาตรการความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว. เอกสารการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2552) การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- นาท ดวงสุข. (2550). การมีส่วนร่วมในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองรักษ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่นบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- น้ำฝน จันทน์นวล. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวการโรงแรม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสแตมฟอร์ด
- นุชรีย์ แสงสว่าง. (2549.) การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยของผู้มาเยือนอุทยานแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพัฒนาลังคม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปจรรย์ ผลประเสริฐและคณะ. (2550). กลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว. รายงานการวิจัย สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ยุพาวดี บุณกุลและคณะ (2553) การศึกษาเบื้องต้นเพื่อพัฒนาโจทย์วิจัยเรื่องระบบการจัดการชายแดนสงขลา. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- สุตาพร ทองสวัสดิ์ (2559). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดสงขลา. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- อรยา รัตนพันธ์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อจำนวนนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง จังหวัดสงขลา
- อภัยพันธุ์ ลีลาชัย และณัฏฐ์ กุติสร.(2556). ปัจจัยและผลกระทบของสถานการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีผลต่อธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดยะลา. วารสารบริหารธุรกิจ ศรีนครินทรวิโรฒ, 4(2), 18-40.
- Bieger, T., & Laesser, C.(2004). "Information Source for Travel Decisions: Toward a source process model." **Journal of Travel Research**, 42(4), 357-371.
- Harris, R. W. (2009). Tourism in Bario, Sarawak, Malaysia: A case study of pro-poor community-based tourism integrated into community development, **Asia Pacific Journal of Tourism Research**, 14(2), 125-135.
- Middleton,V., Fyall, A., Morgan ,M., Ranchhod, A. (2009). **Marketing in Travel and Tourism**.4th edition. Oxford.: Heinemann Professional.
- Reisinger, Y. & Mavondo, F.(2005). Travel Anxiety and Intentions to Travel Internationally: Implications of Travel Risk Perception. **Journal of travel research**, 43(3), 212-225.
- Rosentraub, M. S., & Joo, M. (2009). Tourism and economic development: Which investments produce gains for regions? **Tourism Management**, 30(5), 759-770.