

การศึกษาความเสี่ยงทางการท่องเที่ยว ของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์

คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Komsit@g.swu.ac.th

รับบทความ: 19 มิถุนายน 2563

แก้ไขบทความ: 18 กันยายน 2563

ตอบรับบทความ: 23 กันยายน 2563

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงทางการท่องเที่ยว และเสนอแนะแนวทางการตอบสนองความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี งานวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสำรวจพื้นที่ ประชุมกลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวนรวม 70 คน ผลการวิจัยพบว่า ประเด็นความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงมาก ได้แก่ ความเสี่ยงการจราจรในเมืองพัทยาและความเสี่ยงความปลอดภัยริมชายหาดและกิจกรรมทางน้ำ ประเด็นความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ความเสี่ยงอาชญากรรมในสถานบันเทิง และความเสี่ยงสิ่งก่อสร้างติด

ทะเล และความเสี่ยงด้านภัยพิบัติ ประเด็นความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงระดับปานกลาง ได้แก่ ความเสี่ยงความสะอาด และความเสี่ยงการค้าขาย นอกจากนี้วิธีการตอบสนองต่อความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 4 วิธี ได้แก่ การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Avoidance) การลดความเสี่ยง (Reduction) การหาผู้ร่วมรับความเสี่ยง/การร่วมจัดการ (Sharing) และการยอมรับความเสี่ยง (Acceptance)

คำสำคัญ: ความเสี่ยง, การท่องเที่ยว, พัทยา

The Study of Tourism Risks in Pattaya, Chonburi Province

Komsit Kieanwatana

Assistant Professor, Ph.D., Lecturer
Faculty of Environmental Culture and Ecotourism,
Srinakharinwirot University
Komsit@g.swu.ac.th

Received: June 19, 2020

Revised: September 18, 2020

Accepted: September 23, 2020

Abstract

The purposes of this study were to analyze and assess tourism risk, and suggesting guidelines to respond to the tourism risks of Pattaya, Chonburi Province. This research collected data from documents, field work survey, focus group, and in-depth interviews. The samples were consisted of academics, experts, specialists, tourism business operators and tourists who traveling to Pattaya in Chonburi Province with a total of 70 samples. The research results revealed that the traffic risk in Pattaya and the security risk at the seaside and water activities were ranked in a very high-risk level. The risk of oceanfront buildings and disaster risk were ranked in a high-risk level. The

cleanliness risk and trading risk were ranked in a medium risk level. In addition, the guidelines in correspondence with the tourism risks of Pattaya in Chonburi Province were divided into 4 methods which are avoidance, reduction, sharing, and acceptance.

Keywords: Risk, Tourism, Pattaya

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเมืองพัทยาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของภาคตะวันออกและของประเทศ มุ่งเน้นการเป็นเมืองที่ได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของภาคตะวันออก กิจกรรมทางเศรษฐกิจส่วนใหญ่จึงเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการ ประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 90 ประกอบอาชีพด้านการค้าและการบริการนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ โดยเมืองพัทยามีพันธกิจหลัก 3 ประการ ได้แก่ พัฒนาเมืองน่าอยู่และยั่งยืนครอบคลุมทั้งเศรษฐกิจ สังคม โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งแวดล้อม เสริมสร้างขีดความสามารถของเมืองพัทยาสู่การเป็นเมืองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน เป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงในภูมิภาค พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และคุณภาพชีวิตของประชากรโดยการมีส่วนร่วม และเป็นธรรม นอกจากนี้เมืองพัทยามียุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว คือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาสู่การเป็นเมืองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวระดับโลก และมหานครศูนย์กลางภูมิภาค (สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ, 2562)

เมื่อเมืองพัทยาเปิดรับการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเข้ามาในพื้นที่ ย่อมเกิดความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวขึ้น เนื่องจากพัทยามีนักท่องเที่ยวเข้ามาเป็นจำนวนมากทำให้เกิดความหลากหลายทางวัฒนธรรมในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งนักท่องเที่ยวไม่เข้าใจวัฒนธรรมของประเทศไทยบางอย่างทั้งที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติ เช่น การใช้เส้นทางการจราจรที่มีความแตกต่างกันอย่างมากและเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้แผนงานพัฒนาพื้นที่เกิดความล่าช้า นักท่องเที่ยวต้องหาที่ข้ามถนนเองแม้ว่าจะเป็นพื้นที่ที่ไม่ควรข้ามถนนก็ตาม ในด้านภาษา เมื่อนักท่องเที่ยวต้องการคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีเท่าที่ควร จึงไม่สามารถที่จะสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้ นักท่องเที่ยวขาดจิตสำนึกในการใช้สถานที่ ไม่ดูแลรักษาความสะอาด พร้อมทั้งปัญหาขยะที่ลอยมากับคลื่นจากแหล่งอื่น ส่งผลให้ทะเลและชายหาดเกิดความสกปรก อีกทั้งมีการขยายตัวของกิจการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดมีมากขึ้น ทำให้มีปัญหาร่องความสะอาดตามมาสภาพสังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทยในยุคปัจจุบันอยู่ในช่วงที่เศรษฐกิจซบเซา ก่อให้เกิดผู้คนว่างงานเป็นจำนวนมาก เกิดความแตกต่างระหว่างสถานภาพ

สังคม ซึ่งปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิดการอาชญากรรมขึ้น มีการก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาตภายในพื้นที่สาธารณะริมชายหาด อีกทั้งยังฝ่าฝืนคำสั่งที่เมืองพัทยาห้าม เช่น ห้ามมิให้นารถโดยสารขนาดใหญ่วิ่งรับส่งนักท่องเที่ยวบนฟุตบาทสาธารณะ ริมหาดจะทำให้ถนนเกิดความเสียหาย ในด้านอาคารประเภทรีสอร์ทที่อยู่ใกล้ทะเลส่วนใหญ่มีกจัดวางอาคารโดยหันด้านอาคารออกสู่ทะเลเพื่อให้มองเห็นทัศนียภาพของทะเล ซึ่งอาจเสี่ยงต่อภัยพิบัติจากคลื่นและพายุได้ นอกจากนี้ยังมีการละเมิดข้อกฎหมายโดยการสร้างตัวอาคารที่สูงเกินกฎหมายกำหนดคือ 6 เมตร และมีการสร้างอาคารระยะห่างจากแนวชายฝั่งต่ำกว่า 20 เมตรซึ่งปัญหาเหล่านี้ อาจส่งผลให้นักท่องเที่ยวและคนในพื้นที่หรือคนอื่น ๆ ได้รับผลกระทบตามมา ในเรื่องการยอมรับและคุณค่าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กรเนื่องจากการสร้างอาคารนี้อาจมีผลลัพธ์ที่ตีแก่ผู้ประกอบการบางรายและองค์กรภายในธุรกิจนั้นแต่ไม่เอื้อประโยชน์กับบุคคลภายนอกองค์กรเท่าที่ควร (“นายกเมืองพัทยา,” 2561; พรทิพา ปิยะภมรรัตน์, 2556; เมืองพัทยา, 2558; สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ, 2561)

ด้วยความสำคัญข้างต้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการศึกษาความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้วยกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ใช้ในการระบุ วิเคราะห์ ประเมิน และจัดระดับความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของกระบวนการทำงานขององค์กรธุรกิจท่องเที่ยวรวมทั้งการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยกำหนดแนวทางการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร องค์การมหาชน, 2562) เพื่อหาแนวทางการจัดการความเสี่ยงและป้องกันความเสี่ยงที่ไม่ต้องการให้เกิดขึ้น หรือเกิดซ้ำต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. เสนอแนะแนวทางการตอบสนองความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวหรือที่เกี่ยวข้องของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวในระหว่างวันที่ 9 กุมภาพันธ์ ถึง 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 ทั้งนี้การวิจัยครั้งนี้เน้นทำการศึกษากระบวนการบริหารความเสี่ยงตามหลักแนวคิดของ COSO Enterprise Risk Management (สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร องค์การมหาชน, 2562)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมร่วมกัน (Mixed methods) ของการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่มีการสำรวจพื้นที่และกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

วิธีการดำเนินการวิจัยระยะที่ 1 : การศึกษาข้อมูลเอกสาร

ผู้วิจัยศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในที่นี้ประกอบไปด้วย เอกสารขั้นต้น (Primary source) ได้แก่ เอกสารท้องถิ่น หนังสือทางราชการ และเอกสารชั้นรอง (Secondary source) ได้แก่ ประวัติจังหวัด หนังสือวิชาการ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รวบรวมได้มาวิเคราะห์ และตั้งเป็นคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ตามประเด็นที่ต้องการศึกษาวิจัยในการวิจัยระยะที่ 2

วิธีการดำเนินการวิจัยระยะที่ 2 : การสำรวจพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยในระยะนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ยินยอมเข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจ ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างเจาะจง จำนวน 47 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก ได้แก่ เป็นนักท่องเที่ยวสัญชาติไทยที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย และสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกที่เพียงพอที่จะอธิบายปรากฏการณ์

ที่ศึกษา (ประไพพิมพ์ สุธีวสินนธ์ และประสพชัย พสุนนท์, 2559)

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสรุปผลการสนทนากลุ่ม (Focus group) ซึ่งมีการสร้างจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการวิจัยระยะที่ 1 เพื่อนำข้อมูลมากำหนดขอบเขต เนื้อหา และคำถามของแบบคำถามสำหรับการสนทนากลุ่ม

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำกลุ่มตัวอย่างเดินทางสำรวจพื้นที่ท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ชายหาดพัทยา ชายหาดจอมเทียน ถนนคนเดินพัทยา เซ็นทรัลเฟสติวัล พัทยาบีช ตลาดน้ำสี่ภาค ตลาดลานโพธิ์นาเกลือ และเขาพระตำหนัก ในวันที่ 9 – 10 กุมภาพันธ์ 2562 หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้จัดบันทึกตามประเด็นหลักในการสนทนากลุ่ม ทั้งนี้ในขั้นตอนสุดท้ายผู้วิจัยจะทวนผลประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างได้ตรวจสอบคำตอบอีกครั้งก่อนจบการสัมภาษณ์

4) การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยใช้การถอดความ และวิเคราะห์ความคิดเห็นในประเด็นที่มีความสอดคล้องและใกล้เคียงกัน (Content analysis) เพื่อจัดลำดับความสำคัญตามข้อคิดเห็น นอกจากนี้ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนระดับความเสี่ยงแนวคิดของ COSO Enterprise Risk Management (สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตรองค์การมหาชน, 2562) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การแปลความหมายของระดับของความเสี่ยง

(Degrees of risk)

ระดับความเสี่ยง	ระดับคะแนน	ความหมาย
ต่ำ (low)	1-3	ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยไม่ต้องมีการควบคุมความเสี่ยง ไม่ต้องมีการจัดการเพิ่มเติม

ระดับ ความเสี่ยง	ระดับ คะแนน	ความหมาย
ปานกลาง (medium)	4-8	ระดับความเสี่ยงที่พอจะยอมรับได้ แต่ต้องมีการควบคุมเพื่อไม่ให้ความเสี่ยงเคลื่อนย้ายไปยังระดับที่ยอมรับไม่ได้
สูง (high)	9-16	ระดับความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ โดยต้องมีการจัดการความเสี่ยงเพื่อให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ต่อไป
สูงมาก (extreme)	20-25	ระดับความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ จำเป็นต้องเร่งจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ทันที

หลังจากนั้นนำข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการสนทนากลุ่มไปวิเคราะห์ ประเมิน และร่างแนวทางการตอบสนองความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีต่อไป

วิธีการดำเนินการวิจัยระยะที่ 3 : การประเมินและปรับปรุงร่างแนวทางการตอบสนองความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

1) ประชากร คือ นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

2) กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจงจำนวน 23 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1) ผู้รู้ (Key informants) ได้แก่ นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 3 คน

2.2) ผู้ปฏิบัติ (Casual informants) ได้แก่ เจ้าหน้าที่รัฐ เอกชน และผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีประสบการณ์ ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน

2.3) ผู้ใช้ข้อมูลทั่วไป (General informants) ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 10 คน

3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับร่างแนวทางการตอบสนองความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

4) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง ระหว่างวันที่ 31 ตุลาคม – 3 พฤศจิกายน 2562 ในขั้นตอนแรก ผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดงานวิจัยและขออนุญาตกลุ่มตัวอย่างทั้ง 23 คน ทำการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ก่อนการสัมภาษณ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้จดบันทึกตามประเด็นหลักในแบบสัมภาษณ์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสนับสนุนข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการวิจัยระยะที่ 1 และ 2

5) การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง มีลักษณะเป็นความคิดเห็น ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปจากการถอดความ การวิเคราะห์ความคิดเห็นในประเด็นที่เหมือนกันหรือสอดคล้องกัน และจัดลำดับความสำคัญตามข้อคิดเห็น แล้วนำเสนอในลักษณะความเรียง (Thematic analysis)

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 2 ตารางประเมินความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา
จังหวัดชลบุรี

โอกาสที่จะ เกิดความ เสี่ยง	ความรุนแรงของผลกระทบจากความเสี่ยง				
	1 น้อยมาก	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
5 มากที่สุด	5	10	15	20 (ประเด็น ที่ 1)	25
4 มาก	4	8 (ประเด็น ที่ 3)	12	16 (ประเด็น ที่ 4)	20 (ประเด็น ที่ 2)
3 ปานกลาง	3	6 (ประเด็น ที่ 6)	9 (ประเด็น ที่ 5)	12	15 (ประเด็น ที่ 7)
2 น้อย	2	4	6	8	10
1 น้อยมาก	1	2	3	4	5

ความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สามารถแบ่งออกเป็น 7 ประเด็น ดังตารางที่ 2 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเด็นความเสี่ยงที่ 1: ความเสี่ยงการจราจรในเมืองพัทยา การจัดระดับความเสี่ยงโดยรวมอยู่ในระดับที่สูงมาก จำแนกได้ 2 ประเภท ได้แก่

1. **Strategic risk:** หากพิจารณาจากแผนยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา ข้อที่ 1 เสริมสร้างศักยภาพการรองรับอย่างยั่งยืนของพัทยาสู่การเป็นเมืองน่าอยู่

ของทุกคนนั้น การที่จะพัฒนาศักยภาพการรองรับปริมาณการจราจรในอนาคต การลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ จำเป็นจะต้องมีการเวนคืนที่ดิน ตำแหน่งที่ตั้งของโครงการอาจมีความไม่เหมาะสมเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เมืองพัทยากับคนในพื้นที่ ทำให้ต้องยกเลิกโครงการไป

2. Operational risk: อาจเกิดเหตุการณ์ร้องเรียนจากประชาชนและนักท่องเที่ยวที่ประสบอุบัติเหตุที่ไม่ได้รับความช่วยเหลือในทันทีหรือเกิดความล่าช้า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในองค์กรทำงานไม่เป็นระบบมีการสื่อสารระหว่างกันผิดพลาดซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินการไม่มีประสิทธิภาพรวมถึงการขาดความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่

ประเด็นความเสี่ยงที่ 2: ความเสี่ยงความปลอดภัยริมชายทะเลและกิจกรรมทางน้ำ
การจัดระดับความเสี่ยงโดยรวมอยู่ในระดับที่สูงมาก จำแนกได้ 4 ประเภท ได้แก่

1. Strategic risk: เมืองพัทยาดำเนินนโยบายการอบรมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานป้องกันภัยพิบัติทางทะเลและชายฝั่งให้มีทักษะความรู้ด้านภาษาที่หลากหลายในจำนวนที่เพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยวที่มาจากหลากหลายประเทศหรือการจ้างงานบุคลากรที่มีทักษะความรู้ด้านภาษามาทำหน้าที่

2. Operational risk: เจ้าหน้าที่หน่วยงานป้องกันภัยพิบัติทางทะเลและชายฝั่งมีทักษะความรู้ด้านภาษาไม่เพียงพอ ทำให้ในการปฏิบัติงานเกิดความล่าช้าและเกิดข้อผิดพลาดได้ เนื่องจากสื่อสารกับนักท่องเที่ยวไม่เข้าใจรวมถึงการแนะนำหรือเตือนนักท่องเที่ยวก็อาจทำได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ

3. Financial risk: เมื่อการสื่อสาร และการเตือนนักท่องเที่ยวไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุที่ถึงแก่ชีวิตกับนักท่องเที่ยวเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีกับเมืองพัทยา ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีจำนวนลดลง รายได้ที่เข้าสู่เมืองพัทยาและประเทศก็ลดลงเช่นเดียวกัน ทำให้บั่นทอนการพัฒนาส่วนอื่น ๆ มีจำนวนน้อยลง

4. Compliance risk: ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อให้นักท่องเที่ยวรับทราบถึงข้อควรระวังต่าง ๆ รวมถึงข้อบังคับในการห้าม หรือกติกาในการทำกิจกรรมบริเวณริมชายทะเลหรือในทะเล ไม่มีความหลากหลายทางภาษาที่เพียงพอ

ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเข้าใจความหมายของป้าย ส่งผลไปสู่การไม่ปฏิบัติตามกฎที่ถูกต้องอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุที่ถึงแก่ชีวิตกับนักท่องเที่ยวได้

ประเด็นความเสี่ยงที่ 3: ความเสี่ยงความสะอาด การจัดระดับความเสี่ยงโดยรวมอยู่ในระดับที่ปานกลาง จำแนกได้ 4 ประเภท ได้แก่

1. **Strategic risk:** ขาดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและขาดการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระยะ ๆ อีกทั้งพนักงานรักษาความสะอาด เป็นอาชีพที่มีรายได้ไม่มากนักทำให้มีอัตราการหมุนเวียนพนักงานสูง ผู้บริหารจึงต้องมีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการสูง

2. **Operational risk:** การขาดบุคลากรในการรักษาความสะอาดที่มีคุณภาพและความชำนาญในการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ รวมทั้งมารยาทในการบริการ การแต่งกายและผ่านการอบรมเสริมสร้างความรู้ในการปฏิบัติงาน และขาดการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์

3. **Financial risk:** เนื่องจากพหุชาตินักท่องเที่ยวหมุนเวียนเข้ามาเป็นจำนวนมากส่งผลให้เกิดความเสี่ยงที่จะเสียงบประมาณในการจัดการดูแลสถานที่และการจัดจ้างบุคลากรดูแลความสะอาดยิ่งขึ้น

4. **Compliance risk:** การขาดการติดต่อหรือการควบคุมในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้นำจ้าง ขาดการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานแก่นักท่องเที่ยวในเรื่องความสะอาด

ประเด็นความเสี่ยงที่ 4: ความเสี่ยงอาชญากรรม การจัดระดับความเสี่ยงโดยรวมอยู่ในระดับที่สูง จำแนกได้ 3 ประเภท ได้แก่

1. **Strategic risk:** สถานบันเทิงไม่มีการวางมาตรการในการกำกับดูแลการเข้าสถานบันเทิงในการจำกัด เช่น ด้านอายุ นอกจากนี้ ภายในองค์กรของสถานบันเทิงไม่มีความโปร่งใส โดยมีการใช้เงินในทางที่ผิด เช่น มีการให้เงินกับเจ้าหน้าที่เพื่อที่จะได้สิทธิพิเศษในการรับลูกค้า อีกทั้งในสถานบันเทิงยังมีการก่ออาชญากรรม ในเรื่องสิ่งเสพติดมีการค้าขายยาเสพติดภายในสถานบันเทิง

2. **Operational risk:** เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ขาดความเข้มงวดและ

ประสิทธิภาพในการเข้าตรวจนักท่องเที่ยวและสถานบันเทิง ยังขาดความเหมาะสมของการแสดงโชว์ มีการเดินยั่ววนอยู่ในตู้กระจกชั้นบนของอาคารที่เป็นกระจกใสสามารถมองเห็นได้อย่างเด่นชัด มีผู้หญิงเดินเปลือยกายรูดเสายู่ภายในร้านซึ่งอาจนำไปสู่การลักลอบค้าประเวณีได้

3. Compliance risk: การฝ่าฝืนการกระทำผิดทางกฎหมาย เกี่ยวกับการเปิดเกินเวลาที่กำหนดและไม่มีใบอนุญาต อีกทั้งยังปล่อยให้เด็กอายุต่ำกว่า 20 ปี เข้าสถานบันเทิง การละเลยการตรวจสอบที่เข้มงวดทำให้เกิดการลักลอบพกอาวุธ ยาเสพติดสิ่งผิดกฎหมาย มีแผนการดำเนินงานภายในองค์กรที่ไม่มีการวางมาตรการในการกำกับดูแลธุรกิจที่เด็ดขาด การจำหน่ายสุราเกินเวลาที่กฎหมายกำหนด

ประเด็นความเสี่ยงที่ 5: ความเสี่ยงสิ่งก่อสร้างติดทะเล การจัดระดับความเสี่ยงโดยรวมอยู่ในระดับที่สูง จำแนกได้ 4 ประเภท ได้แก่

1. Strategic risk: การเอื้อประโยชน์ให้แก่เอกชนในการออกเอกสารสิทธิ์ให้แก่เอกชนครอบครอง ทั้งที่พื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่เพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมตามกฎหมายและความเสียหายจากการที่คู่ค้าหรือคู่สัญญาขององค์กรไม่สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงหรือปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้กับองค์กรได้ พร้อมทั้งใช้องค์กรเป็นเครื่องมือในการฟอกเงินและกระทำผิดกฎหมาย

2. Operational risk: มีการสื่อสารที่ไม่ทั่วถึงกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การขาดมาตรการควบคุมและตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และขาดแผนสำรองในการแก้ปัญหาฉุกเฉิน

3. Financial risk: ในเรื่องของการก่อสร้างติดทะเลนี้ หากผู้ประกอบการบางรายได้สร้างตัวอาคารที่เกินกว่ากฎหมายกำหนดหรือสร้างอาคารที่ผิดกฎหมาย เช่น อาคารที่สูงเกิน 6 เมตร อาจต้องทำการรื้อถอนและทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณในการรื้อถอนตัวอาคาร

4. Compliance risk: มีการสร้างสิ่งก่อสร้างติดทะเลในเขตพื้นที่ควบคุมอาคารส่งผลให้เกิดการบดบังทัศนียภาพซึ่งผิดกฎกระทรวงที่กำหนดบริเวณห้ามก่อสร้างอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

ประเด็นความเสี่ยงที่ 6: ความเสี่ยงการค้าขาย การจัดระดับความเสี่ยงโดยรวมอยู่ในระดับที่ปานกลาง จำแนกได้ 4 ประเภท ได้แก่

1. **Strategic risk:** ขาดการวางมาตรการในการกำกับ ดูแลธุรกิจแฝงลอยอย่างเด็ดขาดและชัดเจน พร้อมทั้งการปฏิบัติงานภายในไม่มีการจัดโซนพื้นที่การค้าขายที่เป็นระเบียบ
2. **Operational risk:** การปฏิบัติงานภายในองค์กรยังไม่เป็นระบบ และยังไม่มีการควบคุมที่เข้มงวดมากพอ จึงทำให้ไม่สามารถควบคุมผู้ที่เข้ามาทำธุรกิจได้
3. **Financial risk:** เจ้าของธุรกิจงดขายสินค้าที่ได้รับความนิยมของนักท่องเที่ยวชาวจีน เพื่อขายสินค้าของตนเองอาจส่งผลให้นักท่องเที่ยวลดลงเพราะเป็นสินค้าที่นักท่องเที่ยวไม่ต้องการ และเจ้าของธุรกิจเพิ่มราคาสินค้าเกินควร
4. **Compliance risk:** กฎหมายควบคุมการจัดตั้งธุรกิจ หาบเร่ แฝงลอย ยังไม่มีการควบคุมที่เข้มงวด และเด็ดขาด

ประเด็นความเสี่ยงที่ 7: ความเสี่ยงด้านภัยพิบัติ การจัดระดับความเสี่ยงโดยรวมอยู่ในระดับที่ปานกลาง จำแนกได้ 2 ประเภท ได้แก่

1. **Strategic risk:** ไม่มีนโยบายการอบรมและพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศแก่เจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทำให้การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และนักท่องเที่ยวต่างประเทศเป็นไปอย่างยากลำบาก และเจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่บริเวณชายหาดแต่ละจุดมีระยะทางที่ห่างกันมาก การขอความช่วยเหลือในกรณีเร่งด่วนจึงเป็นไปได้อย่างยากลำบาก
2. **Operational risk:** ไม่มีการทำแบบจำลองสถานการณ์ภัยพิบัติ เพื่อซ้อมการรับมือ พร้อมทั้งไม่มีการให้ข้อมูลแผนที่อพยพ และระบุพื้นที่ปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติ และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทำงานไม่เป็นระบบหรืออาจมีการสื่อสารระหว่างกันผิดพลาดส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการให้การช่วยเหลือ

ตอนที่ 2 แนวทางการตอบสนองความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

การตอบสนองความเสี่ยงที่ 1: ความเสี่ยงการจราจรในเมืองพัทยา

1. การหลีกเลี่ยง: ในพื้นที่เมืองพัทยาคือเมืองท่องเที่ยว มีการใช้รถใช้ถนนเป็นจำนวนมากอยู่เสมอทำให้เกิดอุบัติเหตุอยู่บ่อยครั้ง ดังนั้นทางเมืองพัทยาในภาคส่วนต่าง ๆ ควรมีการจัดทำป้ายแสดงจุดห้ามผ่านในบางจุดเพื่อการจัดระเบียบการจราจร

2. การลดความเสี่ยง: อบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่และตำรวจในด้านภาษาที่จะมาปฏิบัติหน้าที่ดูแลความปลอดภัยตามท้องถนนในแต่ละจุด เพื่อบอกให้นักท่องเที่ยวคอยระมัดระวังในการข้ามถนนและบอกว่าจุดไหนไม่ควรที่จะข้าม พร้อมทั้งคอยสอดส่องหากมีรถคันไหนขับด้วยความเร็วที่เกินกำหนด ก็ควรมีการเข้าไปตักเตือนทันที ซึ่งคาดว่าแผนการนี้ก็จะสามารถช่วยลดความเสี่ยงในการที่จะเกิดอุบัติเหตุทางท้องถนนได้

การตอบสนองความเสี่ยงที่ 2: ความเสี่ยงความปลอดภัยริมชายหาดและกิจกรรมทางน้ำ

การลดความเสี่ยง: ควรมีการจัดอบรมและให้ความรู้ด้านภาษาแก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานป้องกันภัยพิบัติทางทะเลและชายฝั่งให้สามารถสื่อสาร ให้คำแนะนำ และตักเตือนได้จริงกับนักท่องเที่ยว ควรให้ความสำคัญแก่ภาษาอังกฤษ รัสเซีย จีน และเกาหลีเป็นพิเศษ เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ในกลุ่มนี้ไม่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร หรือเพิ่มการจ้างงานบุคลากรที่มีทักษะด้านภาษาเข้ามาในหน่วยงานให้เพียงพอต่อนักท่องเที่ยว และมีการสร้างความรู้ให้กับไกด์นำเที่ยว หรือการทำป้ายประชาสัมพันธ์หลายภาษา เพื่อให้รับทราบถึงข้อควรระวังต่าง ๆ เช่น เรื่องของอายุ สุขภาพ อันตรายจากการไม่สวมใส่อุปกรณ์ชูชีพ รวมถึงข้อระเบียบ ข้อบังคับในการห้าม หรือกติกาต่าง ๆ โดยให้ไกด์หรือผู้ประกอบการคอยตักเตือน หรือเฝ้าระวัง และสังเกตการณ์เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้น

การตอบสนองความเสี่ยงที่ 3: ความเสี่ยงความสะอาด

1. การลดความเสี่ยง: การอนุมัติหน่วยงานรัฐและเอกชนเข้ามาดูแลเรื่องความสะอาดภายในเมืองพัทยา เนื่องจากพัทยาคือแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ

มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ภายในประเทศ

2. การร่วมจัดการ: ควรมีการขอความร่วมมือทั้งนักท่องเที่ยวและคนที่อยู่ในเมืองพัทยาหรือเจ้าหน้าที่ให้ร่วมมือในการรักษาความสะอาด ในด้านนักท่องเที่ยว ควรมีการบอกถึงสำคัญของสถานที่ท่องเที่ยวว่ามีความสำคัญ จึงควรที่จะดูแลรักษาความสะอาด และควรมีการให้ความรู้แก่คนในพื้นที่ นอกจากนี้ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการรักษาความสะอาดเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในงาน และทำงานอย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

การตอบสนองความเสี่ยงที่ 4: ความเสี่ยงอาชญากรรม

1. การลดความเสี่ยง: ควรให้หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องเข้ามาดูแลในสถานบันเทิงอาจมีการวางแผนการจัดระเบียบ มาตรการด้านความปลอดภัยในการตรวจคนเข้าไปในสถานบันเทิงอย่างเข้มงวด หากมีการจัดระบบด้านความปลอดภัยที่ดีและเข้มงวดก็ย่อมส่งผลให้การก่ออาชญากรรมลดน้อยลง

2. การร่วมจัดการ: หน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรร่วมกันจัดทำมาตรการด้านความปลอดภัยอย่างเข้มงวดโดยรัฐอาจมีการจัดสรรบุคลากรที่มีประสิทธิภาพการทำงานด้านความปลอดภัยที่มากขึ้น อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบคนเข้าไปในสถานบันเทิงควรมีศักยภาพในการทำงานที่มาก และสามารถควบคุมหรือรับมือกับปัญหาอาชญากรรมได้ดี จึงควรมีการร่วมกันจัดการทั้งภาครัฐและเจ้าหน้าที่โดยการฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านความปลอดภัยเพื่อให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร พร้อมทั้งจะรับมือกับปัญหาอาชญากรรมหรือปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

การตอบสนองความเสี่ยงที่ 5: ความเสี่ยงสิ่งก่อสร้างติดทะเล

1. การลดความเสี่ยง: เมืองพัทยาต้องมีการตรวจสอบมาตรการกฎระเบียบต่าง ๆ อย่างเข้มงวดมากขึ้นซึ่งทางพัทยาได้มีมาตรการในการก่อสร้างตัวอาคารอย่างชัดเจนคือการห้ามสร้างอาคารที่สูงเกินกว่ากฎหมายกำหนดคือ 6 เมตร และการสร้างอาคารระยะห่างจากแนวชายฝั่งมากกว่า 20 เมตร ซึ่งกฎหมายเหล่านี้น่าจะสามารถช่วยลดความเสี่ยงในประเด็นนี้ได้มากยิ่งขึ้น

2. การร่วมจัดการ: ต้องมีการขอความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกและภายในทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนให้เข้ามาช่วยดูแลและควบคุมในเขตพื้นที่ก่อสร้างติดทะเลและมีการออกกฎระเบียบหรือข้อควรปฏิบัติอย่างเข้มงวดโดยภาครัฐมีการกำหนดกฎหมายหรือออกกฎหมายในการควบคุมการสร้างตัวอาคารอย่างเคร่งครัด หรือควรให้เจ้าหน้าที่ทางภาครัฐเข้ามาดูแลและควบคุมตรวจสอบการก่อสร้างติดทะเลอย่างรอบคอบเพื่อช่วยดูแลการก่อสร้างไม่ให้เกิดอันตรายหรือความเสี่ยงกับนักท่องเที่ยวและคนในพื้นที่ภาคเอกชนผู้ประกอบการอาจมีการจ้างผู้ก่อสร้างที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและคนในพื้นที่เสี่ยง

การตอบสนองความเสี่ยงที่ 6: ความเสี่ยงการค้าขาย

1. การลดความเสี่ยง: มีการจัดทำมาตรการควบคุม มีการสร้างกฎบังคับข้อตกลงต่าง ๆ ระหว่างองค์กรกับธุรกิจการค้า โดยกฎระเบียบที่ใช้ควบคุมนั้นจะมีการทำข้อตกลงและมีการระบุพื้นที่ที่อนุญาตให้ประกอบธุรกิจอย่างชัดเจน ไม่บังคับสัญญา มีการดูแลการจัดตั้งธุรกิจให้อยู่ในความเป็นระเบียบ และมีการจัดการธุรกิจหาบเร่แผงลอยตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มีความเป็นระเบียบมากขึ้น หากไม่สามารถจัดการได้ควรมีการเตรียมแผนรับมือฉุกเฉิน ในกรณีที่มีธุรกิจหาบเร่แผงลอยมากเกินไป เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยงมากกว่านี้ และมีการจัดการกับธุรกิจที่ไม่ปฏิบัติตามกฎอย่างเด็ดขาด เพื่อให้ธุรกิจร้านค้ามีจำนวนลดลงอยู่ในระดับที่ควบคุมได้และไม่ส่งผลกระทบต่อองค์กรส่วนเรื่องที่เจ้าของธุรกิจนั้นไม่ให้ขายสินค้าที่ได้รับความนิยมและขายสินค้าของตนเองนั้นควรที่จะทำตามข้อสัญญาที่เคยทำสัญญาไว้ที่สามารถขายสินค้าได้และไม่เพิ่มราคาสินค้าสูงเกินไป

2. การร่วมจัดการ: ควรมีการขอความร่วมมือจากพ่อค้าแม่ค้า โดยภาครัฐอาจเข้ามาช่วยควบคุมโดยการกำหนดกฎหมายขึ้นมาเพื่อช่วยดูแลให้ธุรกิจค้าขายปฏิบัติอยู่ในกฎระเบียบ หากมีการกระทำผิดกฎหมายควบคุมอาจมีการปรับ จับ หรือร้ายแรงมากถึงขั้นไม่อนุญาตให้เข้ามาประกอบธุรกิจในบริเวณพื้นที่อีก คอยตักเตือนผู้ที่ละเมิดกฎระเบียบ เพื่อช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากธุรกิจการค้า

และนักท่องเที่ยวทุกคนให้ความร่วมมือไม่สนับสนุนสินค้าที่เพิ่มราคาสินค้ามากเกินไป

การตอบสนองความเสี่ยงที่ 7: ความเสี่ยงด้านภัยพิบัติ

1. การลดความเสี่ยง: การให้ความสำคัญกับมาตรฐานการก่อสร้าง สิ่งปลูกสร้างให้มีความคงทนแข็งแรงและสามารถต้านทานภัยที่มีความรุนแรงได้ดี เพื่อลดความล่อแหลมและความเปราะบางให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. การร่วมจัดการ: เพิ่มการถ่ายโอนความเสี่ยงไปที่บุคคลอื่นที่พร้อมจะรับผลกระทบจากภัยนั้นแทน ทำให้ผู้ที่เผชิญกับความเสี่ยงได้รับการแบ่งเบาภาระที่ต้องแบกรับจากความเสี่ยงนั้น โดยให้ความสำคัญกับการถ่ายโอนภาระทางการเงิน อันเป็นผลกระทบจากการเกิดภัยพิบัติ เช่น การใช้ระบบประกันความเสี่ยง การทำประกันภัย การจัดทำพันธบัตรภัยพิบัติ (Catastrophe/CAT bond) การให้สินเชื่อกู้เงิน

3. การยอมรับความเสี่ยง: เป็นการเตรียมความพร้อมในการรับมือภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นเนื่องจากแนวทางในการตอบสนองต่อความเสี่ยงข้ออื่น ๆ ไม่เป็นผล โดยปรับวิถีการดำรงชีวิตให้สามารถอยู่ร่วมกับภัยและความเสี่ยงนั้น ๆ ได้อย่างปลอดภัย การยอมรับความเสี่ยงอาจเป็นเพราะอยู่ในสภาวะที่ไม่มีทางเลือก เช่น การอยู่ใกล้บริเวณชายหาด เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

ความเสี่ยงการจลาจลในเมืองพัทยาและความเสี่ยงความปลอดภัยริมชายหาดและกิจกรรมทางน้ำมีระดับความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ โดยต้องมีการจัดการความเสี่ยงเพื่อให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ต่อไป เมื่อพิจารณารายความเสี่ยงพบว่า

สาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงการจลาจลในเมืองพัทยาคือ ความมั่งคั่ง ความประมาทของผู้ใช้รถใช้ถนน การขับเร็ว ไม่ให้สัญญาณจอดหรือเลี้ยวรถ ทั้งเรื่องการกลับรถ และการข้ามถนนตัดหน้ารถยนต์ ทางม้าลายที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการและมีความไม่ชัดเจน ทำให้ข้ามถนนได้ยาก จึงเกิดอุบัติเหตุขึ้น

ซึ่งในช่วงเดือนที่มีการจัดงานเทศกาล และช่วงหน้าร้อนมีแนวโน้มในการเกิดอุบัติเหตุอย่างสูงมากทุกปี ซึ่งในจุดนี้ก็เป็นจุดที่ทำให้เกิดความต้องการพัฒนาในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นสำหรับผู้ที่ใช้ถนนในการสัญจรไปมา ซึ่งมาตรการจัดการความเสี่ยงในด้านนี้คือ การใช้แผนพัฒนายุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างศักยภาพการรองรับอย่างยั่งยืนของพหุศาสตร์การเป็นเมืองน่าอยู่ของทุกคน ในการปรับปรุงพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของพรทิพา ปิยะกมลรัตน์ (2556) ที่ระบุว่า ปัญหาการจราจรที่ติดขัดจากการเปลี่ยนแปลงเส้นทางการจราจร และการแนวอาคารบริเวณชายหาดพัทยาได้ยังทำให้เส้นทางการจราจรขาดความต่อเนื่องเป็นผลให้เกิดปัญหาการจราจรที่ติดขัดตามมา และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวารานัย ยุวนะเทมีย์ และ อัครวิน แสงพิกุล (2559) ที่ระบุว่า นักท่องเที่ยวจะรับรู้ความเสี่ยงด้านยานพาหนะสูงที่สุดรองลงมาคือ การติดโรคภัยไข้เจ็บ และอันตรายจากสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

สำหรับประเด็นความเสี่ยงความปลอดภัยริมชายทะเลและกิจกรรมทางน้ำ ถือเป็นจุดเด่นของการท่องเที่ยวพัทยาแต่ยังคงขาดความปลอดภัยที่เกิดได้จากธรรมชาติและมนุษย์เป็นผู้กระทำ อีกทั้งนักท่องเที่ยวบางกลุ่มไม่สนใจกับสภาวะทางธรรมชาติของท้องถิ่นและผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดจากภัยธรรมชาติที่รุนแรง สอดคล้องกับนางอำไพ ศักดานุกุลจิต สโลวินสกี รักษาการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดชลบุรี (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดชลบุรี, 2561) กล่าวว่าในปี 2560 จังหวัดชลบุรี มียอดการเดินทางเข้ามาของนักท่องเที่ยวรวมทั้งสิ้นกว่า 17 ล้านคน แต่ปริมาณนักท่องเที่ยวจีนยังคงลดลงอย่างต่อเนื่อง สาเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ลดลงน่าจะมาจากเรื่องของความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ โดยเฉพาะกิจกรรมทางน้ำที่พบว่า สถิติในปี 2559 มีนักท่องเที่ยวจีนเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางน้ำมากถึง 14 ราย ปี 2560 เสียชีวิต 3 ราย และในปี 2561 มีนักท่องเที่ยวจีนเสียชีวิตแล้ว 9 ราย ทางเมืองพัทยาจึงต้องเร่งหามาตรการแก้ไข เพื่อให้สถิติการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุลดลงเป็นศูนย์ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น

ความเสี่ยงอาชญากรรมในสถานบันเทิง ความเสี่ยงสิ่งก่อสร้างติดทะเล และ ความเสี่ยงด้านภัยพิบัติ มีระดับความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ จำเป็นต้องเร่ง

จัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ทันที เมื่อพิจารณารายความเสี่ยงพบว่า ความเสี่ยงอาชญากรรมในสถานบันเทิงเกิดจากสาเหตุการทำงานหรือระบบการจัดการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ตรวจสอบนักท่องเที่ยวเข้าสถานบันเทิงไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร อีกทั้งสาเหตุยังมาจากพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมล่อแหลมหรือไม่ระวังทรัพย์สินของตนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านอาชญากรรมได้ ทั้งในด้านทรัพย์สินหรือร่างกาย นอกจากนี้ในด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรหากเจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบคนเข้าไปในสถานที่บันเทิงอย่างเข้มงวดก็ย่อมทำให้ลดความเสี่ยงในการเกิดอาชญากรรมได้ยิ่งขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม (ศรีวรห์ รังสิพรหมณกุล และ ชยพล ฉัตรชัยเดช, ม.ป.ป.) ที่ระบุว่า เมื่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ครบองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ผู้กระทำผิด/คนร้าย (Offender) เหยื่อ (Victim)/เป้าหมาย (Target) และโอกาส (Opportunity) จะทำให้เกิดอาชญากรรมขึ้น ทฤษฎีดังกล่าวได้เสนอแนวคิดในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม หรือการป้องกันไม่ให้เกิดอาชญากรรม โดยต้องพยายามทำอย่างไรก็ตามที่จะให้องค์ประกอบของสามเหลี่ยมอาชญากรรม ด้านใดด้านหนึ่งหายไป ก็จะทำให้อาชญากรรมไม่เกิดขึ้น ดังนั้นในการปฏิบัติงานของตำรวจในแต่ละพื้นที่ ควรนำแนวคิดของทฤษฎีดังกล่าวมาใช้ในการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก ตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กล่าวคือ ต้องพยายามทำให้องค์ประกอบการเกิดอาชญากรรม ด้านใดด้านหนึ่งของสามเหลี่ยมหายไป และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิมพ์มาดา วิชาศิลป์ (2555) ที่ระบุว่า “นักท่องเที่ยวมีระดับการป้องกันความเสี่ยงจากการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยอันดับแรกคือ ด้านร่างกายที่เกิดขึ้น ณ แหล่งท่องเที่ยว”

สำหรับความเสี่ยงสิ่งก่อสร้างติดทะเลนี้เกิดจากการที่ผู้ประกอบการบางรายมุ่งคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมจึงส่งผลให้เกิดผลกระทบในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านทัศนียภาพ มีการบดบังทัศนียภาพทำให้นักท่องเที่ยวไม่เห็นทิวทัศน์ที่สวยงามอย่างแท้จริง ด้านผังเมือง ทำให้เกิดความแออัดของผังเมืองซึ่งอาจส่งผลต่อบรรยากาศภายในเมืองพัทยา ด้านมลพิษ ในขณะที่ทำการก่อสร้างหรือดำเนินงานส่งผลกระทบทั้งในด้านธรรมชาติและด้านความเป็น

อยู่ของผู้คนในพื้นที่ละแวกนั้น อีกทั้งยังทำให้ความเป็นอยู่หรือสุขอนามัยของคนในละแวกนั้นลดลง ด้านที่พักอาศัย สิ่งก่อสร้างเหล่านั้นนำมาซึ่งการรุกร้าพื้นที่ภายในส่งผลให้เกิดความเดือดร้อนในการพักอาศัยของคนในละแวกนั้น ซึ่งความเสี่ยงนี้เกิดจากการที่ผู้ประกอบการบางรายมีการก่อสร้างอาคารที่ไม่ถูกต้องหรือผิดกฎหมาย เช่น มีการออกแบบเอกสารสิทธิ์ให้แก่เอกชนครอบครองทั้งที่พื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่เพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมตามกฎหมาย ทางเมืองพัทยาจึงต้องมีการควบคุมการใช้พื้นที่ในการสร้างอาคารให้เข้มงวดยิ่งขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาในด้านต่าง ๆ ที่อาจตามมา สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ เชิญฉิน, ธาří วาริสงค์, ภาวิณี บุญยโสภณ, จิตติมา สุวรรณ์ และ พชรินทร์ เหลสกุล (2560) ที่ระบุว่า จุดอ่อนของเมืองพัทยา ได้แก่ การจัดระเบียบโซนนิ่งขาดความชัดเจนและบังคับใช้อย่างเป็นระบบ (มีการกระจายตัวของแหล่งท่องเที่ยวบนเชิงและแนวโน้มนายายตัวเพิ่มมากขึ้น) ชุมชนเมืองพัทยขาดความเข้มแข็งและมีส่วนร่วมการกำหนดนโยบายเมือง และปัญหามลภาวะด้านสิ่งแวดล้อม (มลภาวะทางอากาศ ทางทะเล สิ่งสกปรกบริเวณชายหาด และเมือง)

นอกจากนี้ความเสี่ยงภัยพิบัติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ มีรูปแบบและความรุนแรงที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ อาจมีรูปแบบที่ไม่ซ้ำเดิม อาจมีความรุนแรงที่มากขึ้นและมีความถี่สูงขึ้นโดยไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้อย่างแน่ชัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรที่จะมีมาตรการรับมือต่อภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นตลอดเวลาเพื่อให้ทันต่อความผันผวนของสถานการณ์และควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ฝ่ายป้องกันภัยพิบัติขึ้นเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา รวมทั้งควรฝึกอบรมการใช้อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติขึ้น สอดคล้องกับหลักการจัดการความปลอดภัยขององค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization, 1996) ที่ระบุว่า หน่วยงานระดับท้องถิ่น มีหน้าที่และความรับผิดชอบระดับท้องถิ่นในประเด็นแผนฉุกเฉินหรือแผนยามวิกฤต แผนฉุกเฉินควรพัฒนาขึ้นเพื่อรับมือกับภัยพิบัติทางธรรมชาติหรือเหตุฉุกเฉินอื่น ๆ ซึ่งเหตุการณ์แต่ละอย่างก็จะมีแผนการที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม โดยทั่วไปผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากภัยธรรมชาติ สามารถลดลงได้โดยการประเมิน

ความเสี่ยง การวางแผนเฝ้าระวังขั้นสูง นโยบายและแผนเตรียมความพร้อมสำหรับภัยพิบัติ รวมไปถึงแผนการสำหรับพื้นที่พหุสถานที่และสถานะต่าง ๆ รวมไปถึงการฟื้นฟูสภาพจิตใจของผู้ที่ได้รับผลกระทบภายหลังภัยพิบัติด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรร่วมกันวางแผน การจัดทำมาตรการด้านความปลอดภัยอย่างเข้มงวด โดยรัฐอาจมีการจัดสรรบุคลากรที่มีประสิทธิภาพการทำงานด้านความปลอดภัยที่มากขึ้น
2. หน่วยงานภาครัฐควรจัดการฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านความปลอดภัยเพื่อให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเพื่อเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับปัญหาอาชญากรรมหรือปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น
3. หน่วยงานภาครัฐควรสนับสนุนให้คนในพื้นที่ที่มีความตระหนักและเห็นคุณค่าของพื้นที่ ช่วยกันดูแลสภาพแวดล้อม ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันสอดส่องดูแลอย่างเข้มงวด
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดทำป้ายสัญลักษณ์และป้ายเตือนภัยที่มีหลากหลายภาษาเพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจสื่อในการเตือนภัยต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- “นายกเมืองพัทยา เดินหน้าแก้ 3 ปัญหาเร่งด่วน,” (2561, 2 ตุลาคม). สยามรัฐ.
ค้นเมื่อ 16 กันยายน 2563, จาก <https://siamrath.co.th/n/49126>
- ประไพพิมพ์ สุธีสินนนท์, และประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารปาริชาติ*, 29(2), 31-48.
- พรทิพา ปิยะกมลรัตน์. (2556). *สภาพแวดล้อมกับการพัฒนา: กรณีศึกษาย่านชายหาดพัทยาใต้*. วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิมพ์มาดา วิชาศิลป์. (2555). การศึกษาการรับรู้ด้านความเสี่ยงและการป้องกันความเสี่ยง ขณะเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติประเภทแบกเป้. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 7(2), 15-26.

- เมืองพัทยา. (2558). *แผนพัฒนาเมืองพัทยา 3 ปี 2559-2561*. ค้นเมื่อ 17 กันยายน 2563, จาก <https://bit.ly/2FJX1dA>
- วารานัย ยูวนะเดมีย์, และอัศวิน แสงพิกุล. (2559). การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, 12(3), 249-259.
- ศรียวราห์ รังสิพราหมณกุล, และชยพล ฉัตรชัยเดช. (ม.ป.ป.) *การป้องกันอาชญากรรมเชิงรุกโดยทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม*. กรุงเทพฯ: อาระยาการพิมพ์ แอนด์ ซิลค์สกรีน.
- สุชาติ เชียงฉิน, ธาวิ วาริสงัด, ภาวิณี บุญยโสภณ, จิตติมา สุวรรณ์, และ พชรินทร์ เหลสกุล. (2560). การศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาเมืองพัทยาสู่ประชาคมอาเซียน. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 27(2), 379-391.
- สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร องค์การมหาชน. (2562). *คู่มือการบริหารความเสี่ยง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน).
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดชลบุรี. (2561). *นักท่องเที่ยวจีนวูบ! เมืองพัทยาดันเรียกประชุมหน่วยงานเร่งหามาตรการแก้ไข เน้น “ไม่ตาย ไม่เจ็บ ไม่หาย” ระบุสถิติการเสียชีวิตทางน้ำสูงจนน่าวิตกต้องบูรณาการในการสร้างความอุ่นใจและแก้ไขอย่างจริงจัง*. ค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2563, จาก <http://thainews.prd.go.th/th/news/detail/TNSOC6111080010101>
- สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ. (2561). *การเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมโครงการแผนพัฒนาเมืองพัทยา 4 ปี (พ.ศ. 2561 - 2564) ครั้งที่ 3 พ.ศ. 2561*. ค้นเมื่อ 17 กันยายน 2563, จาก <https://www.pattaya.go.th/pattaya-4-year/>
- สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ. (2562). *แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2561 - 2565)*. ค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2563, จาก <https://bit.ly/2B3M1W5>

World Tourism Organization. (1996). *Tourist Safety and Security: Practical Measures for Destinations*. Madrid: World Tourism Organization.