การบูรณาการความร่วมมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความปลอดภัย สำหรับนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา*

Integration of Collaboration to Enhance Safety Efficiency for Tourists in Pattaya

[1]ศิรดารัตน์ อภิกิตต์รัตนพร, [2]วันวสา วิโรจนารมย์, [3]กอบลาภ อารีศรีสม และ [4]สนิท สิทธิ
[1]Siradarat Apikitrattanaporn, [2]Wanwasa Wirojanarome, [3]Koblap Areesrisom and [4]Snit Sitti
สาขาวิชาการจัดการและพัฒนาทรัพยากร มหาวิทยาลัยแม่โจ้
Program in Resources Management and Development, Maejo University, Thailand.
[2]Corresponding Author's Email: wanwasa.wi@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอแนวทางการบูรณาการความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลรักษาความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว เมืองพัทยา การวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย 1) ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรีหรือผู้แทน 2) นายกเมืองพัทยาหรือผู้แทน 3) ผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี 4) ท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี 5) ผู้กำกับสถานีตำรวจเมืองพัทยา 6) ตัวแทนผู้ประกอบการโรงแรม 7) ตัวแทนผู้ประกอบการท่องเที่ยว และ 8) ผู้แทนประชาชนในพื้นที่ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวในพัทยา คือ การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการประสานงานโดยการจัดตั้งศูนย์อำนวยการร่วมเพื่อความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ซึ่งมีหน้าที่วางแผน กำหนดยุทธศาสตร์ และติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาระบบการสื่อสารและแจ้งเตือนภัยผ่านแพลตฟอร์มกลางและแอปพลิเคชันมือถือที่รองรับหลายภาษา และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐาน ความปลอดภัยถูกเสริมด้วยเทคโนโลยีใหม่ เช่น กล้องวงจรปิด ระบบแจ้งเตือนและติดตามแบบเรียลไทม์ และการพัฒนากฎหมายและระเบียบ เพื่อกำหนดบทบาทและการแลกเปลี่ยนข้อมูล การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ชุมชน และการสร้างเครือข่ายการเฝ้าระวัง การประเมินผลและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการประชาสัมพันธ์และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัย

คำสำคัญ: ความร่วมมือ; ความปลอดภัย; นักท่องเที่ยว; เมืองพัทยา

Abstract

This research article aimed to propose guidelines for integrating collaboration among relevant agencies and sectors to enhance the efficiency of safety management for tourists in Pattaya. The study employed a qualitative approach using in-depth interviews with key

*Received September 10, 2025; Revised September 24, 2025; Accepted October 8, 2025

informants, including: (1) the Governor of Chonburi Province or a representative, (2) the Mayor of Pattaya or a representative, (3) the Director of the Chonburi Provincial Tourism Office, (4) the Provincial Tourism Officer, (5) the Superintendent of Pattaya Police Station, (6) a representative of hotel operators, (7) a representative of tourism business operators, and (8) a representative of local residents. Data were analyzed using content analysis.

The findings revealed that the operational approach to enhancing tourist safety in Pattaya involves strategic planning and coordination through the establishment of a joint operations center for tourist safety, responsible for planning, setting strategies, and continuous monitoring and evaluation. It also includes the development of communication and alert systems via a centralized platform and multilingual mobile applications, as well as human resource development through standardized training programs. Safety is further strengthened through the use of modern technologies such as CCTV, real-time alert and tracking systems, and the improvement of laws and regulations to define roles and facilitate information sharing. Additionally, the approach emphasizes participation from civil society and local communities, the creation of surveillance networks, continuous evaluation and improvement, public relations, and the development of safety-related infrastructure.

Keywords: Collaboration; Safety; Tourists; Pattaya City

บทนำ

ประเทศไทยถือว่ามีขีดความสามารถในการแข่งขันของการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลางและมีสองด้านที่เป็นจุดอ่อนเป็นอย่างมาก โดยตามการจัดอันดับของ World Economic Forum ในปี 2019 ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันของการท่องเที่ยวอยู่ที่อันดับ 31 (จาก 140 ประเทศ) เป็นอันดับ 3 ของอาเซียน รองจากสิงคโปร์และมาเลเซีย โดยมี 2 มิติย่อยที่ไทยอยู่ในอันดับที่ต่ำมาก คือ ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Sustainability) อันดับที่ 130 (World Economic Forum, 2019) และความ ปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and security) อันดับที่ 111 องค์กรด้านการท่องเที่ยวโลกได้ระบุถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ที่ต้องพิจารณาจากความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้นได้จาก 4 แหล่งด้วยกัน ซึ่งโดยรวมสอดคล้อง กับตัวชี้วัดความปลอดภัยทางด้านการท่องเที่ยว แต่มีการจัดกลุ่มตามแหล่งที่ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ประกอบด้วย จากการกระทำของมนุษย์และสภาพแวดล้อมภายนอกอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ได้แก่ การกระทำผิดทั่วไปที่นักท่องเที่ยวตกเป็นผู้เสียหาย (การลักขโมย การล้วงกระเป๋า การจู่โจมทำร้ายร่างกาย การฉ้อโกง) การกระทำ อันตรายแบบสุ่มและแบบเฉพาะเจาะจง (การข่มขืน) การก่ออาชญากรรมที่มี การเตรียมการวางแผนและไตร่ตรองไว้ก่อน (การค้าทาส การขู่กรรโชก การบีบ บังคับขู่เข็ญ) การก่อการร้ายและการบุกรุกสถานที่ของรัฐโดยมิชอบด้วยกฎหมาย สงคราม การจับตัวประกัน และการจี้เครื่องบิน ภาวะสงคราม ความขัดแย้งทางสังคม และการก่อความไม่สงบทางการเมืองและทางศาสนารวมทั้งความบกพร่องของระบบ

การป้องกันภัยสาธารณะ องค์กร และบริการที่เกี่ยวข้อง จากภาคการท่องเที่ยวและภาคส่วนที่ เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความบกพร่อง ทางด้านมาตรฐานความปลอดภัย (เช่น ก่อให้เกิดเพลิงไหม้ความผิดพลาดจาก การก่อสร้าง และขาดมาตรการป้องกันแผ่นดินไหว เป็นต้น) ความบกพร่องทางด้านสุขอนามัยที่ดีและ

ความสำนึกต่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนในสถานที่ท่องเที่ยว ขาดมาตรการ ป้องกันการกระทำที่ผิดกฎหมาย การก่ออาชญากรรมและการกระทำผิดในแหล่งท่องเที่ยวที่รวมถึงการใช้บริการแรงงานเด็กอย่างผิดกฎหมาย การหลอกลวงนักท่องเที่ยวที่เป็นผลจากการละเลยการตรวจสอบผู้ประกอบการท่องเที่ยว การไม่ดำเนินการตามเงื่อนไขข้อตกลง รวมทั้งการประท้วงนัดหยุดงานของพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ จากนักท่องเที่ยวที่สร้างปัญหาความไม่ปลอดภัยให้กับตนเอง ได้แก่ การทำกิจกรรมที่โลดโผนและเสี่ยงอันตรายเกินไป (การเล่นกีฬา การขับรถ การบริโภคอาหารและเครื่องดื่ม และอื่น ๆ) ปัญหาด้านสุขภาพและการมีโรคประจำตัวของนักท่องเที่ยว การไม่เคารพสถานที่และมีความขัดแย้งที่ไม่เหมาะสม ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวกับความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของไทย และขัดต่อกฎหมายกับคนในพื้นที่ การมีส่วนร่วมในการกระทำที่ผิดกฎหมาย เช่น การลักลอบขนสิ่งผิดกฎหมาย เป็นต้น การเดินทางไปในพื้นที่ที่ไม่ปลอดภัย การกระทำที่ไม่ได้ตั้งใจหรือประมาทเลินเล่อจนเกิดความสูญเสียของส่วนตัว เอกสารสำคัญ เงิน และอื่น ๆ ความไม่ปลอดภัยที่เกิดจากความเสี่ยงทางกายภาพและ สภาวะแวดล้อม ได้แก่ การไม่ระมัดระวังอันตรายในพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยว เช่น พืชและสัตว์ที่เป็นอันตราย เป็นต้น ไม่มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดต่อในเขตภูมิภาคนั้น ๆ ไม่ระมัดระวังเรื่องของอาหารการกินที่สะอาดถูกหลักอนามัยเพียงพอ และการเข้าไปอยู่ในภาวะฉุกเฉิน เช่น ภัยธรรมชาติและโรคระบาด เป็นต้น (Ministry of Tourism and Sports, 2025)

การที่ประเทศไทยได้คะแนนความปลอดภัยและความมั่นคงเป็นลำดับต่ำมากทำให้เมืองท่องเที่ยวต่าง ๆ ต้องเร่งทบทวนและหามาตรการเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เป็นการสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้เกิดขึ้น สำหรับเมืองพัทยา เป็นหนึ่งในเมืองท่องเที่ยวสำคัญของประเทศไทยที่มีภาพลักษณ์โดดเด่นในฐานะเมืองชายทะเลที่มีความหลากหลายทั้งบรรยากาศธรรมชาติและความบันเทิงครบครัน ตั้งอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 150 กิโลเมตร ทำให้เป็นปลายทางที่สะดวกและเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ พัทยามีชายหาดยาวกว่า 15 กิโลเมตร ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเล่นกิจกรรมทางน้ำ เช่น เจ็ตสกี พาราเซลลิ่ง และบานาน่าโบ๊ต รวมถึงบรรยากาศถนนคนเดินที่มีบาร์และผับมากมาย ตอบโจทย์ทั้งความสงบผ่อนคลายและความสนุกสนานในเวลากลางคืน นอกจากนี้ พัทยายังเป็นที่รู้จักจากการจัดงานสำคัญ เช่น พัทยาเคานต์ดาวน์ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวจำนวนมากและสร้างรายได้เข้าสู่เมืองอย่างต่อเนื่อง ในปี 2025 งานนี้มีนักท่องเที่ยวเข้าร่วมประมาณ 3.9 แสนคน สร้างรายได้กว่า 5 พันล้านบาท แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของพัทยาในฐานะเมืองท่องเที่ยวระดับโลกที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ การดูแลความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม พร้อมมุ่งเน้นสร้างภาพลักษณ์ใหม่ที่น่าเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวทุกประเภท ทั้งครอบครัวและกลุ่มธุรกิจ (Manpati, 2024; Matichon Online, 2025) ด้วยความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรม และความสะดวกสบายที่ครบครัน พัทยายังคงเป็นจุดหมายยอดนิยมที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว และมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของจังหวัดชลบุรีและประเทศในภาพรวม ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญทั้งคนไทยและชาวต่างประเทศนิยมเดินทางเนื่องจากอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมากนักเป็นที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวคือ พัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ตอบสนองนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ด้วยกิจกรรมที่หลากหลาย ทั้งแนว Night life หรือกีฬาต่าง ๆ มีที่พัก อาหารให้เลือกมากมายหลายรูปแบบ ทั้งโรงแรมและรีสอร์ท ที่สำคัญ Pet Friendly การเดินทางสะดวกไม่ไกลเป็นทั้งเมืองสำหรับการมาพักผ่อนทั้งยามราตรี และกลางวัน ตลอดจนเป็นสถานที่สำหรับการจัดงานประชุมสัมมนา งานประชุมทางวิชาการ งานแสดงสินค้าและนิทรรศการ

numbeo.com ซึ่งเป็นเว็บไซด์ด้านการวิจัยและเป็นดาต้าเบสสำหรับให้ผู้ใช้และผู้ติดตามสร้างเนื้อหาที่ใหญ่ที่สุดในโลก ได้มีการจัดทำดัชนีเมืองที่มีความปลอดภัยมากที่สุดในโลกจำนวน 416 เมืองทั่วโลก โดยจังหวัดเชียงใหม่ถูกยกให้เป็นเมืองที่มีความปลอดภัยมากที่สุดในโลกอันดับที่ 32 ได้ 75.5 คะแนน และ

นับเป็นอันดับที่ 1 ในภูมิภาคอาเซียน ตามมาด้วยกรุงเทพมหานคร ได้อันดับที่ 170 ของโลก อันดับที่ 7 ในอาเซียน และเมืองพัทยาได้อันดับที่ 210 ของโลก อันดับที่ 9 ในอาเซียน เพื่อสร้างความมั่นใจเรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ (Numbeo, 2023)

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา เรื่อง การบูรณาการความร่วมมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลรักษาความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว เมืองพัทยา เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจในสภาพปัจจุบันด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา รวมทั้งศึกษาหาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดูแลรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา และมีแนวทางการบูรณาการความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลรักษาความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว เมืองพัทยา

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อนำเสนอแนวทางการบูรณาการความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลรักษาความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว เมืองพัทยา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ มีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อหาเอกสารแนวคิดทฤษฎี

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี ดังต่อไปนี้ 1) การบริหารจัดการการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่เมืองพัทยา 2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว 3) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความปลอดภัย 4) แนวคิดเรื่องการป้องกันและแก้ไขอุบัติเหตุ และหลักการปฏิบัติงานของทีม 5) แนวคิดเรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และ 6) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย 1) ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรีหรือผู้แทน ซึ่งมีอำนาจกำหนดนโยบายด้านความมั่นคงและการท่องเที่ยวในระดับจังหวัด มีประสบการณ์ตรงในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน มีข้อมูลเชิงนโยบายและแนวทางการพัฒนาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว 2) นายกเมืองพัทยาหรือผู้แทน ซึ่งมีอำนาจในการบริหารจัดการเมืองพัทยาโดยตรง รับผิดชอบด้านความเป็นอยู่ ความปลอดภัย และภาพลักษณ์ของเมืองท่องเที่ยว มีประสบการณ์บริหารพื้นที่ท่องเที่ยวหลักของประเทศ 3) ผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี เป็นผู้กำหนดแผนงานและมาตรการด้านการท่องเที่ยวในระดับจังหวัด มีข้อมูลเชิงสถิติและนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยว มีความรู้ด้านการพัฒนาและการจัดการท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงกับความปลอดภัย 4) ท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนและดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว มีความรู้และข้อมูลเชิงพื้นที่เกี่ยวกับสถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัด มีบทบาทในการเชื่อมโยงนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และภาครัฐ 5) ผู้กำกับสถานีตำรวจเมืองพัทยา ซึ่งรับผิดชอบโดยตรงด้านการดูแลความปลอดภัยและการบังคับใช้กฎหมายในพื้นที่ มีประสบการณ์ในการจัดการปัญหาอาชญากรรมและเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว มีข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว 6) ตัวแทนผู้ประกอบการโรงแรม 7) ตัวแทนผู้ประกอบการท่องเที่ยว มีบทบาทในการจัดกิจกรรมและบริการด้านการท่องเที่ยว เข้าใจความคาดหวังของนักท่องเที่ยวและมาตรการรักษาความปลอดภัยที่จำเป็น สามารถนำเสนอแนวทางพัฒนาความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการกับภาครัฐ และ 8) ผู้แทนประชาชนในพื้นที่ ซึ่งอาศัยอยู่ในพื้นที่และได้รับผลกระทบโดยตรงจากการท่องเที่ยว

มีประสบการณ์ในการสังเกตการณ์และรับรู้ปัญหาความปลอดภัยที่เกิดขึ้นจริง สามารถสะท้อนมุมมองของชุมชนต่อมาตรการความปลอดภัยและการบูรณาการความร่วมมือ รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งสิน 8 ราย

ขั้นตอนที่ 3 เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความรู้สึกนึกคิดได้โดยอิสระ รวมถึงสามารถแสดงความเห็นในประเด็นอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากประเด็นคำถามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น โดยขึ้นอยู่กับความเหมาะสม และความยินยอมพร้อมใจของกลุ่มตัวอย่างเป็นสำคัญ

ขั้นตอนที่ 4 การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้ อาจมีอคติที่ส่งผลต่อความเที่ยงตรงภายในและภายนอก ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือได้ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับการตรวจสอบทั้งความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของข้อมูลตลอดการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลให้มั่นใจในความเชื่อถือได้ และประเมินคุณภาพของข้อมูลว่าอยู่ในระดับที่สามารถนำมาวิเคราะห์และตอบปัญหาของการวิจัยในหัวข้อนี้ได้หรือไม่

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 แนวทางการบูรณาการความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลรักษาความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา

เมืองพัทยาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย ซึ่งมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากตลอดทั้งปี ด้วยลักษณะการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายและเติบโตอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวกลายเป็นประเด็นที่มีความท้าทายและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและภาคส่วนต่าง ๆ จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะช่วยยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการประสานงาน

การสร้างกลไกการประสานงานที่มีประสิทธิภาพถือเป็นรากฐานสำคัญของการบูรณาการความร่วมมือ นายกเมืองพัทยา อธิบายว่า "การที่เราจัดตั้งศูนย์อำนวยการร่วมเพื่อความปลอดภัยนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา เป็นการสร้างจุดศูนย์กลางในการประสานงานที่ประกอบด้วยตัวแทนจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งตำรวจท้องถิ่น หน่วยกู้ภัย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และภาคประชาสังคม"

ศูนย์อำนวยการร่วมนี้มีหน้าที่หลักในการวางแผนเชิงบูรณาการ กำหนดยุทธศาสตร์ร่วม แลกเปลี่ยนข้อมูล และติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการทำงานแบบองค์รวมที่ครอบคลุมทุกมิติของความปลอดภัย

2. ระบบการสื่อสารและแจ้งเตือนภัย

การพัฒนาระบบการสื่อสารที่ทันสมัยและครอบคลุมเป็นปัจจัยสำคัญในการดูแลความปลอดภัย ผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี กล่าวว่า "เราได้พัฒนาแพลตฟอร์มกลางที่สามารถเชื่อมโยง

ข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และเข้าถึงได้ง่ายโดยนักท่องเที่ยว รวมถึงระบบแจ้งเตือนภัยผ่านแอปพลิเคชันมือถือที่ให้ข้อมูลสถานการณ์ความปลอดภัย เส้นทางการเดินทาง สภาพอากาศ และคำแนะนำในกรณีฉุกเฉิน"

ระบบดังกล่าวรองรับหลายภาษาเพื่ออำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และมีศูนย์ควบคุมและสั่งการกลางที่ทำงานตลอด 24 ชั่วโมง สามารถประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการฝึกอบรม

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดูแลนักท่องเที่ยวเป็นอีกแนวทางที่สำคัญ ผู้กำกับสถานีตำรวจเมืองพัทยา ระบุว่า "เรามีการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ครอบคลุมการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและสิทธินักท่องเที่ยว รวมถึงทักษะการบริการที่เป็นเลิศ"

นอกจากนี้ มีการแลกเปลี่ยนบุคลากรระหว่างหน่วยงานเพื่อสร้างความเข้าใจและประสบการณ์ร่วมกัน ตลอดจนการจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการและสัมมนาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ

4. ระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อความปลอดภัย

การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลความปลอดภัยเป็นอีกแนวทางที่มีความสำคัญ ตัวแทนผู้ประกอบการโรงแรม กล่าวว่า "เราได้ลงทุนในระบบกล้องวงจรปิดและระบบติดตามความปลอดภัยที่ครอบคลุมพื้นที่ท่องเที่ยวสำคัญ พร้อมระบบวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์ รวมถึงการใช้ปัญญาประดิษฐ์และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อคาดการณ์และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น"

การพัฒนาแพลตฟอร์มการรายงานและแจ้งเหตุออนไลน์ที่ง่ายต่อการใช้งานและมีความปลอดภัยก็เป็นส่วนสำคัญของระบบเทคโนโลยีนี้

5. การประสานงานด้านกฎหมายและระเบียบ

การสร้างกรอบความร่วมมือทางกฎหมายที่ชัดเจนระหว่างหน่วยงานเป็นสิ่งจำเป็น ตัวแทนผู้ประกอบการท่องเที่ยว อธิบายว่า "เราได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ที่กำหนดบทบาท หน้าที่และแนวทางปฏิบัติร่วมกัน รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน"

นอกจากนี้ มีการทบทวนและปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

6. การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมและชุมชน

การสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมจากภาคประชาสังคมและชุมชนท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างความปลอดภัย ผู้แทนประชาชนในพื้นที่ กล่าวว่า "ชุมชนของเรามีความพร้อมที่จะเข้ามามีบทบาทในการเฝ้าระวังและแจ้งเหตุ เราได้รับการอบรมและให้ความรู้ มีการจัดตั้งอาสาสมัครชุมชนเพื่อความปลอดภัยนักท่องเที่ยว และมีการส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในชุมชน"

7. การประเมินผลและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การติดตามและประเมินผลเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญในการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี กล่าวเพิ่มเติมว่า "เราได้จัดทำระบบการประเมินผลการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากนักท่องเที่ยว และสถิติเหตุการณ์ รวมถึงการจัดให้มีการประชุมทบทวนและปรับปรุงแผนการดำเนินงานอย่างน้อยปีละสองครั้ง"

8. การสร้างภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์

การสื่อสารและประชาสัมพันธ์เชิงรุกเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว นายกเมืองพัทยาเสริมว่า "เราได้พัฒนาแคมเปญประชาสัมพันธ์ที่เน้นความปลอดภัยและมาตรฐานการให้บริการของเมืองพัทยา ใช้สื่อสังคมออนไลน์และแพลตฟอร์มดิจิทัลในการสื่อสารและสร้างความเข้าใจ รวมถึงการจัดทำคู่มือและข้อมูลแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยวในรูปแบบที่น่าสนใจและเข้าถึงง่าย"

9. การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีเพื่อความปลอดภัย

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสมัยใหม่ถือเป็นรากฐานสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว ตัวแทนผู้ประกอบการโรงแรม อธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมว่า "การลงทุนในเทคโนโลยีความปลอดภัยเป็นสิ่งจำเป็นในยุคปัจจุบัน เราได้ติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดความละเอียดสูงครอบคลุมพื้นที่ท่องเที่ยวสำคัญ ประกอบด้วยสถานที่ท่องเที่ยวหลัก ชายหาด ถนนสายหลัก และจุดเสี่ยงต่าง ๆ โดยใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์และประมวลผลภาพแบบเรียลไทม์ สามารถตรวจจับพฤติกรรมที่ผิดปกติและแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ได้อย่างทันท่วงที" 9.1 ระบบกล้องวงจรปิดและเทคโนโลยีการตรวจจับอัจฉริยะ การติดตั้งระบบการเฝ้าระวังที่ทันสมัยครอบคลุมทุกพื้นที่สำคัญ พร้อมระบบวิเคราะห์อัจฉริยะที่สามารถตรวจสอบสถานการณ์และแจ้งเตือนได้แบบอัตโนมัติ 9.2 ระบบแจ้งเตือนความปลอดภัยอัจฉริยะ ผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี กล่าวเสริมว่า "เราได้พัฒนาแอปพลิเคชันมือถือเฉพาะสำหรับนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา ที่มีความสามารถในการแจ้งเตือนสถานการณ์ฉุกเฉิน ระบุตำแหน่งปัจจุบัน และเชื่อมต่อกับศูนย์ควบคุมความปลอดภัยโดยตรง นักท่องเที่ยวสามารถส่งสัญญาณขอความช่วยเหลือพร้อมระบุพิกัดได้ทันที" 9.3 ระบบติดตามและกู้ภัยอัตโนมัติ การพัฒนาระบบติดตามนักท่องเที่ยวในพื้นที่เสี่ยง โดยใช้เทคโนโลยี GPS และเครือข่ายการสื่อสารไร้สาย สามารถระบุตำแหน่งและให้ความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน 9.4 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัย นายกเมืองพัทยา กล่าวว่า "เราได้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพอย่างเป็นระบบ เช่น การติดตั้งไฟส่องสว่างบริเวณชายหาด ถนน และพื้นที่ท่องเที่ยว การจัดทำป้ายสัญญาณเตือนภัย เส้นทางหนีภัย และจุดรวมพลที่ชัดเจน เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางและพำนักอย่างปลอดภัย"

10. การมีส่วนร่วมของชุมชนและประชาชน

การสร้างความตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลความปลอดภัยเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างระบบการรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้แทนประชาชนในพื้นที่ อธิบายรายละเอียดว่า "ชุมชนของเรามีบทบาทสำคัญในการเป็นตาและหูให้กับหน่วยงานความมั่นคง เราได้จัดตั้งและฝึกอบรมอาสาสมัครจากชุมชนท้องถิ่น ให้มีความรู้และทักษะในการสังเกตการณ์ แจ้งเหตุ และให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยว" 10.1 โครงการอาสาสมัครชุมชนเพื่อความปลอดภัย การจัดตั้งและฝึกอบรมอาสาสมัครที่ประสานงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานความมั่นคงและหน่วยกู้ภัย 10.2 การสร้างเครือข่ายการเฝ้าระวังชุมชน การพัฒนาระบบการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างชุมชน ผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์และแอปพลิเคชันเฉพาะ 10.3 โครงการให้การศึกษาและสร้างความตระหนักรู้ ผู้กำกับสถานีตำรวจเมืองพัทยา เสริมว่า "เราได้จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการในพื้นที่เกี่ยวกับการดูแลความปลอดภัย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างความปลอดภัย" 10.4 การสนับสนุนให้ชุมชนเป็นหุ้นส่วนการพัฒนา การสร้างกลไกการมีส่วนร่วมของชุมชนในการวางแผนและตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาระบบความปลอดภัย รวมถึงการให้รางวัลและการยกย่องชุมชนที่มีความโดดเด่น

11. การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การประสานงานและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานถือเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างระบบความปลอดภัยที่ครอบคลุมและทั่วถึง ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี เน้นย้ำว่า "การจัดตั้งศูนย์อำนวยการกลางที่ประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานต่าง ๆ อาทิ ตำรวจ หน่วยกู้ภัย ทหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว เป็นกลไกสำคัญในการประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูล และบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน" 11.1 ศูนย์อำนวยการร่วมเพื่อความปลอดภัยนักท่องเที่ยว การจัดตั้งศูนย์บัญชาการกลางสำหรับการประสานงานและบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน 11.2 ระบบฐานข้อมูลกลางและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ ตัวแทนผู้ประกอบการท่องเที่ยว กล่าวว่า "เราได้พัฒนาระบบข้อมูลกลางที่ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงและแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างปลอดภัยและทันท่วงที ครอบคลุมข้อมูลด้านความปลอดภัย สถิติอาชญากรรม และเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้การตอบสนองมีประสิทธิภาพสูงสุด" 11.3 การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรร่วมกัน การจัดให้มีการฝึกอบรมและซ้อมแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อสร้างความเข้าใจ พัฒนาทักษะการประสานงาน และการปฏิบัติการร่วมในสถานการณ์ฉุกเฉิน 11.4 กลไกการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน การสร้างระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานร่วมกัน โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนและครอบคลุม และจัดให้มีการประชุมทบทวนผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ 11.5 กรอบความร่วมมือทางกฎหมายและระเบียบ การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่ และแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างชัดเจน

องค์ความรู้ใหม่

การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลรักษาความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความร่วมมือ ความเข้าใจ และการทำงานอย่างบูรณาการจากทุกภาคส่วน การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี การมีส่วนร่วมของชุมชนและประชาชน และการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช่วยสร้างระบบนิเวศแห่งความปลอดภัยที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

จากแนวทางการบูรณาการความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลรักษาความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ดังภาพ 1



Figure 1: Guidelines for Integrating Cooperation between Relevant Agencies and Sectors to Increase Efficiency in Maintaining Safety for Tourists in Pattaya

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ชี้ว่า การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและภาคส่วนต่าง ๆ เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว สอดคล้องอย่างยิ่งกับกรอบแนวคิด Collaborative Governance ของ Ansell and Gash (2008) ซึ่งอธิบายว่า ความร่วมมือข้ามพรมแดนองค์กรจะเกิดผลเมื่อมีเวทีร่วม (collaborative arena) กลไกการประสานงานที่ชัดเจน การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการประเมินผลร่วมกัน โดยมีเงื่อนไขสำคัญ ได้แก่ ความไว้วางใจ ทรัพยากรร่วม และการอำนวยความสะดวกของกระบวนการ (facilitative leadership) ที่ทำให้ทุกฝ่ายเดินไปสู่เป้าหมายร่วมได้จริง แนวคิดนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ให้จัดตั้ง ศูนย์อำนวยการร่วมเพื่อความปลอดภัยนักท่องเที่ยว และเน้นการประชุม/ทบทวนร่วมเป็นวาระปกติ รวมถึงการกำหนดบทบาท กติกา และตัวชี้วัดร่วมอย่างชัดเจน นอกจากนี้ กรอบ Collaborative Governance Regime (CGR) ของ Emerson, Nabatchi and Balogh (2012) ชี้ว่าการบูรณาการที่ได้ผลต้องวางอยู่บนระบบนิเวศของการกำกับดูแลที่ประกอบด้วยแรงขับร่วม (principled engagement), แรงเสริม (shared motivation) และขีดความสามารถเพื่อการทำงานร่วม (capacity for joint action) ซึ่งครอบคลุมทั้งโครงสร้าง กระบวนการ ข้อมูล และทรัพยากร แนวคิดนี้รองรับแนวทางในมิติที่ 1 (การวางแผนเชิงกลยุทธ์

และการประสานงาน) มิติที่ 2 (แพลตฟอร์มสื่อสารและศูนย์สั่งการ 24 ชม.) และมิติที่ 11 (ฐานข้อมูลกลางและการซ้อมแผนร่วม) อันเป็นการเสริม capacity for joint action โดยตรง.

ในระดับมาตรฐานปฏิบัติการระหว่างประเทศ แนวทางของท่านสอดรับกับ National Incident Management System (NIMS) ของ FEMA (2017) ซึ่งกำหนดโครงสร้างการจัดการเหตุ (ICS/Unified Command) การจัดการทรัพยากร การสื่อสาร/สารสนเทศ และการประสานพหุหน่วยงาน เพื่อให้ภาครัฐ เอกชน และองค์กรไม่แสวงกำไรทำงานร่วมกันได้อย่างเป็นระบบ การเน้นศูนย์ควบคุมสั่งการ 24 ชั่วโมง ระบบสารสนเทศร่วม ระบบแจ้งเตือน และการฝึกซ้อมแผนร่วมในผลการวิจัยของท่าน ล้วนเป็นองค์ประกอบหลักตาม NIMS รวมถึงแนวทางทำ Mutual Aid Agreements ที่ทำให้การสนับสนุนข้ามหน่วยงานเกิดขึ้นได้จริงเมื่อเกิดเหตุ ในเชิงมาตรฐานสากลด้าน Incident Management”แนวทางข้อ 2, 4, 9 และ 11 ที่เน้นสถาปนาแพลตฟอร์มข้อมูลกลาง การสื่อสารหลายภาษา การเฝ้าระวังแบบเรียลไทม์ และการใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะสอดคล้องกับ ISO 22320: 2018 ซึ่งให้หลักการและโครงสร้างของการบังคับบัญชาและควบคุม (command & control), การจัดการข้อมูล/สารสนเทศ, บทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมเชิงสหวิสัย (interoperability) ในทุกขนาดเหตุการณ์ แนวทางของท่านจึงอยู่ในทิศทางเดียวกับมาตรฐานสากลที่เน้นความชัดเจนของบทบาท กระบวนการ ข้อมูล และความสามารถเชื่อมต่อระหว่างระบบ/หน่วยงาน (ISO, 2018)

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการฝึกอบรม ข้อเสนอให้จัดหลักสูตรร่วม การแลกเปลี่ยนบุคลากร และการซ้อมแผน สอดคล้องกับ NIMS Training Program ที่ชี้ว่าความพร้อมรับมือเพิ่มขึ้นผ่านการฝึกอบรมตามหลักการ NIMS และการคุณวุฒิของบุคลากร เพื่อให้เกิดภาษากลาง/ขั้นตอนที่ใช้ร่วมกันได้จริงระหว่างหน่วยงาน (FEMA, 2025) มิติกรอบกฎหมายและระเบียบ/MOU มีฐานคิดตรงกับแนวปฏิบัติของ National incident management system ว่าด้วย Mutual Aid ซึ่งแนะนำองค์ประกอบสำคัญของข้อตกลงการวางแผนการปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากร และการชดเชย/รับผิด ที่ช่วยให้การสนับสนุนข้ามพื้นที่และหน่วยงานทำได้รวดเร็วและโปร่งใสในภาวะฉุกเฉิน (FEMA, 2017) จึงเป็นหลักฐานสนับสนุนข้อเสนอของท่านข้อ 5 และข้อ 11.6 ในมิติการสื่อสารเชิงรุก ภาพลักษณ์ และคู่มือสำหรับนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับแนวทางขององค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) ที่จัดทำ Toolbox for Crisis Communications in Tourism ซึ่งเสนอเครื่องมือ/เช็กลิสต์เพื่อการเตรียมแผนการสื่อสารภาวะวิกฤต การบริหารข่าวสารหลายภาษา และการประสานผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อรักษาความเชื่อมั่นและเร่งการฟื้นตัวของจุดหมายปลายทาง (World Tourism Organization, 2011)

สำหรับความปลอดภัยด้านอาชญากรรม ความเสี่ยง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยว ข้อเสนอที่ให้ใช้กล้องวงจรปิด การวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์ และระบบรายงานเหตุออนไลน์ สอดคล้องกับวรรณกรรมคลาสสิกด้าน Tourism, Security and Safety ที่รวบรวมหลักป้องกัน การสื่อสารความเสี่ยง และการบริหารวิกฤตในมิติการท่องเที่ยวโดยตรง ซึ่งชี้ว่าความปลอดภัยเป็นตัวกำหนดความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ และอุปสงค์การเดินทาง และต้องอาศัยทั้งมาตรการเชิงกายภาพ เทคโนโลยี และความร่วมมือภาคส่วน (Mansfeld, and Pizam, 2005) ในส่วนการมีส่วนร่วมของชุมชน/อาสาสมัคร ความตระหนักรู้ และเครือข่ายเฝ้าระวังชุมชน นั้นแนวทางของการวิจัยนี้อยู่บนกระแสสากลที่เน้น whole-of-community ใน NIMS และคู่มือ/รายงานกำกับด้านวิกฤตการท่องเที่ยวขององค์กรระหว่างประเทศ ซึ่งต่างชี้ว่าความพร้อมและความร่วมมือของชุมชนท้องถิ่น ผู้ประกอบการ และภาคประชาสังคม เป็นองค์ประกอบสำคัญของการป้องกันและฟื้นฟูปลายทางท่องเที่ยว (NYS Division of Homeland Security and Emergency Services, 2017)

สรุป

แนวทางสำคัญในการบริหารจัดการต้องอาศัยการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเริ่มจากการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการประสานงาน จัดตั้งศูนย์อำนวยการร่วมเพื่อความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากหลายภาคส่วน เช่น ตำรวจ หน่วยกู้ภัย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และภาคประชาสังคม ศูนย์นี้มีบทบาทในการกำหนดยุทธศาสตร์ร่วม วางแผนปฏิบัติการ แลกเปลี่ยนข้อมูล และติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกมิติ นอกจากนี้ การพัฒนาระบบการสื่อสารและแจ้งเตือนภัยถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญ โดยควรจัดทำแพลตฟอร์มกลางที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานและนักท่องเที่ยว พร้อมพัฒนาแอปพลิเคชันมือถือที่รองรับหลายภาษา ให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัย เส้นทางการเดินทาง สภาพอากาศ และสามารถแจ้งเตือนกรณีฉุกเฉินได้แบบเรียลไทม์ ทั้งนี้ยังควรมีศูนย์ควบคุมและสั่งการกลางที่ทำงานตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

อีกด้านหนึ่ง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญอย่างยิ่ง ต้องมีหลักสูตรฝึกอบรมที่ครอบคลุมทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การรับมือเหตุฉุกเฉิน ความรู้ด้านกฎหมาย และสิทธินักท่องเที่ยว ควบคู่กับการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านความปลอดภัย เช่น การใช้กล้องวงจรปิดอัจฉริยะ ระบบติดตามนักท่องเที่ยวในพื้นที่เสี่ยง การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยปัญญาประดิษฐ์ รวมถึงการสร้างระบบแจ้งเหตุและกู้ภัยที่ทันสมัย ในด้านกฎหมาย ควรมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) เพื่อกำหนดบทบาทและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน รวมถึงทบทวนกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ขณะเดียวกันต้องสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคประชาสังคมผ่านการจัดตั้งอาสาสมัครเฝ้าระวัง การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และการให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลความปลอดภัย

สุดท้าย ควรมีการประเมินผลและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำระบบติดตามผลการดำเนินงานที่ชัดเจน วิเคราะห์ข้อมูลจากหลายแหล่ง เช่น ข้อร้องเรียน สถิติอุบัติเหตุ และข้อเสนอแนะจากนักท่องเที่ยว พร้อมทบทวนและปรับปรุงแผนอย่างน้อยปีละสองครั้ง การสื่อสารเชิงรุกและการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว ส่งผลให้พัทยากลายเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานด้านความปลอดภัยระดับสากลและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 หน่วยงานรัฐท้องถิ่น เช่น สภาเมืองพัทยา ควรรับหน้าที่หลักในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว โดยควรดำเนินการติดตั้งกล้องวงจรปิดในพื้นที่เสี่ยง ใช้เทคโนโลยีในการติดตามและรายงานเหตุการณ์ รวมถึงพัฒนาระบบแจ้งเตือนที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาสิ่งเหล่านี้จะช่วยในการตรวจสอบและตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ นอกจากนี้ยังควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น ไฟส่องสว่างในพื้นที่สาธารณะและทางเดินริมทะเล

1.2 ภาคประชาชนและชุมชนควรมีส่วนร่วมในการรักษาความปลอดภัยโดยการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยผ่านการจัดกิจกรรมในชุมชน รวมถึงการมีช่องทางในการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปลอดภัย การมีส่วนร่วมของชุมชนจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบร่วมกัน

ในการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ นอกจากนี้ยังสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวว่า พวกเขาจะได้รับการดูแลและปกป้อง

1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจและหน่วยกู้ภัย ควรทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการสนับสนุนทางด้านงบประมาณและทรัพยากร หน่วยงานเหล่านี้ควรมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องและดำเนินงานร่วมกันในสถานการณ์ฉุกเฉิน การประสานงานที่ดีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อเหตุการณ์และลดจำนวนเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปสามารถขยายขอบเขตการวิจัยไปยังประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มความเข้าใจในด้านการพัฒนาความปลอดภัยและการท่องเที่ยว ดังนี้

2.1 การประเมินผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีในการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การศึกษานี้จะช่วยให้ทราบว่าเทคโนโลยีดังกล่าวมีผลอย่างไรต่อการลดเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัย และสามารถเพิ่มความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวได้มากน้อยเพียงใด

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาความร่วมมือระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐในด้านการท่องเที่ยวที่ปลอดภัย การศึกษาในเรื่องนี้จะช่วยทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐในการดำเนินมาตรการความปลอดภัย โดยอาจมีการสำรวจความคิดเห็นจากทั้งผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและหน่วยงานรัฐในพื้นที่ท่องเที่ยว

References

Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.

Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An Integrative Framework for Collaborative Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), 1–29.

FEMA. (2017). *National Incident Management System.* (3rd ed.). Retrieved March 21, 2025, from https://www.fema.gov/sites/default/files/2020-07/fema_nims_doctrine-2017.pdf

FEMA. (2025). *NIMS Implementation and Training*. Retrieved March 21, 2025, from https://www.fema.gov/emergency-managers/nims/implementation-training

ISO. (2018). *ISO 22320:2018 Security and Resilience - Emergency Management - Guidelines for Incident Management*. (2nd ed.). Retrieved March 21, 2025, from https://www.iso.org/standard/67851.html

Manpati, B. (2024). *The Year-End Tourism Atmosphere Is Lively: Pattaya Holds a Big Countdown to 2025. Tourists Flock to the Event, but Traffic Is Heavy*. Retrieved May 16, 2025, from https://thainews.prd.go.th/thainews/news/view/803433/?bid=1

Mansfeld, Y., & Pizam, A. (2005). *Tourism, Security and Safety*. London: Routledge.

Matichon Online. (2025). *Parames Makes Pattaya a Great Place to Visit. Countdown 2025: 390,000 People Flock to the Event, Generating 5 Billion Baht in Cash Flow*. Retrieved May 16, 2025, from https://www.matichon.co.th/region/news_4985048

Ministry of Tourism and Sports. (2025). *Public Safety and Safety Measures in the Tourism Sector: News and Reports of the Ministry of Tourism and Sports*. Bangkok: Ministry of Tourism and Sports.

Numbeo. (2023). *Safety Index by City 2023*. Retrieved March 20, 2025, from https://www.numbeo.com/crime/region_rankings.jsp?title=2023&displayColumn=1

NYS Division of Homeland Security and Emergency Services. (2017). *National Incident Management System and Incident Command System*. Retrieved March 22, 2025, from https://www.dhses.ny.gov/national-incident-management-system-and-incident-command-system

World Economic Forum. (2019). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019*. Geneva: World Economic Forum.

World Tourism Organization. (2011). *Toolbox for Crisis Communications in Tourism*. Madrid: UNWTO.