

แนวทางการพัฒนามาตรการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน กรุงเทพมหานคร

วัชรวิทย์ วิทยาธรณ์¹, พิมพร ศรีรุ่งเรือง²

บทคัดย่อ

กรุงเทพมหานครถือเป็นเมืองที่มีสถานที่ท่องเที่ยวมากมายตอบโจทย์ความต้องการทุกรูปแบบของผู้มาเยือน แต่ความหลากหลายดังกล่าวเป็นที่มาของความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การบริหารจัดการจัดการที่ดีจะนำมาซึ่งเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีแก่นักท่องเที่ยวได้ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินมาตรการด้านความปลอดภัยรวมทั้งหาแนวทางการพัฒนามาตรการด้านความปลอดภัยของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก่นักท่องเที่ยวใน กรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 31 ราย โดยมีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินการด้านความปลอดภัยในปัจจุบัน มีดังนี้ 1) จุดแข็ง ได้แก่ การกำหนดแผนงาน งบประมาณและติดตามผลอย่างเป็นระบบ เจ้าหน้าที่มีความรู้และประสบการณ์ มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ 2) จุดอ่อน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอและขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ขาดการบูรณาการความร่วมมือ ขาดการมีส่วนร่วม และความหละหลวมในการบังคับใช้กฎหมาย 3) โอกาส ได้แก่ นักท่องเที่ยวให้ความตระหนัก การป้องกันภัยคุกคามยิ่งขึ้น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ภาครัฐเห็นความสำคัญยิ่งขึ้นและความไม่สงบในเมือง/แหล่งท่องเที่ยวคู่แข่ง 4) อุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายขาดความชัดเจนและไม่สามารถนำมาใช้ได้จริง โครงสร้างพื้นฐานเดิมบริหารจัดการได้ยาก และข้อจำกัดด้านงบประมาณ โดยผลจากการสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาวางแผนเป็นแนวทางในปรับปรุงการดำเนินงาน ได้แก่ ควรกำหนดแผนงานและมาตรการที่เหมาะสมกับสถานการณ์และเฉพาะเจาะจงในแต่ละพื้นที่โดยใช้งบประมาณน้อยแต่มีประสิทธิภาพสูง เช่น การนำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในการสื่อสารและเฝ้าระวัง รวมทั้งมีความต่อเนื่องในการบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ: ความปลอดภัย; นักท่องเที่ยว; กรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: พิมพร ศรีรุ่งเรือง

E-mail: faasppsr@ku.ac.th

(Received: April 4, 2022; Revised: November 10, 2022; Accepted: November 24, 2022)

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ E-mail: Watcharawit.w@mail.rmuk.ac.th

² ดร. คณะสหวิทยาการจัดการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตสุพรรณบุรี E-mail: faasppsr@ku.ac.th

Guidelines for developing safety measures for tourists of relevant authorities in Bangkok

Watcharawit Wiyaporn¹, Pimporn Srirungraung²

Abstract

Bangkok is a city with many tourist attractions to meet the needs of visitors. However, a diversity is a source of tourist insecurity. Good management can bring confidence and good image to tourists. This study aimed to study the implementation of safety measures as well as to find ways to develop safety measures of relevant authorities for tourists in Bangkok. The data was collected by in-depth interviews with 31 relevant agency representatives. Comments were made on current security actions as follows. 1) Strengths include systematic planning, budgeting and follow-up, the agent has knowledge and experience, public relations are communicated through online media. 2) Weaknesses include inadequate officers and lack of specialized expertise, integration of interagency cooperation, lack of engagement, and laxity in law enforcement. 3) Opportunities include tourists providing greater awareness of threat protection, technological advancements, and the government sees even greater significance and unrest in rival cities/tourist destinations. 4) Major obstacles include lack of clarity and practicality of policies. The original infrastructure was difficult to manage and budget constraints were in place. The results of the interviews involved in the analysis of such internal and external factors can be used as a plan for guidelines to improve operations. This includes, setting out plans and measures that are appropriate to the situation and specific to each area with a small but highly effective budget, such as getting communities involved, leveraging technology in communications and surveillance, as well as continuation of the integration of relevant agencies.

Keywords: Security; Tourist; Bangkok

Corresponding Author: Pimporn Srirungraung

E-mail: faasppsr@ku.ac.th

¹ Assistant Professor Dr. in Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Krungthep

E-mail: Watcharawit.w@mail.rmutk.ac.th

² Dr. in Faculty of Interdisciplinly Management and Technology, Kasetsart University Suphanburi Campus

E-mail: faasppsr@ku.ac.th

1. บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่สำคัญและสร้างรายได้ในหลายประเทศทั่วโลก จากสถานการณ์การท่องเที่ยวโลก สมาเศรษฐกิจโลกได้จัดทำรายงาน Travel & Tourism Competitiveness Report 2019 ความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย ในปี พ.ศ.2562 ได้รับคะแนนรวม 4.5 จากคะแนนเต็ม 7.0 คะแนน เป็นอันดับที่ 31 ของโลก และอันดับที่ 3 ของอาเซียน ดัชนีที่ประเทศไทยมีอันดับขีดความสามารถการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวที่ดีที่สุด คือ ดัชนีทรัพยากรธรรมชาติ ส่วนดัชนีที่ประเทศไทยมีอันดับขีดความสามารถการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวในระดับค่อนข้างต่ำ คือ ความมั่นคงปลอดภัย อันดับที่ 111 และสุขภาพและอนามัย ลำดับที่ 88 (World Economic Forum, 2019) ดัชนีด้านความมั่นคงปลอดภัยและสุขภาพอนามัยดังกล่าวส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันและภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของไทย

กรุงเทพมหานครเมืองหลวงของประเทศไทยและเป็นเมืองท่องเที่ยวหลักของประเทศเช่นกัน ในปี 2562 กรุงเทพมหานครสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวสูงสุดนำหน้าแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอื่นๆ ของไทย คิดเป็นมูลค่า 1,051,119 ล้านบาท (Economics Tourism and Sports Division, 2019) กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งสีสันที่น่าตื่นตาตื่นใจ มีผู้คนทั่วทุกมุมโลกต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวยังเมืองหลวงแห่งนี้ ซึ่งอุดมไปด้วยสถานที่ท่องเที่ยวและแหล่งพักผ่อนหย่อนใจมากมายโดยเป็นเมืองหลวงที่มีการผสมผสานความหลากหลายที่ลงตัวที่สุดแห่งหนึ่ง สามารถตอบโจทย์ความต้องการทุกรูปแบบของผู้มาเยือนได้เป็นอย่างดี ทั้งแหล่งท่องเที่ยว ผู้คน อาหาร วัฒนธรรม อย่างไรก็ตาม ความหลากหลายหรือการรวมตัวกันของผู้คน นักท่องเที่ยว ผู้มาเยือน รวมทั้งแรงงานในพื้นที่แห่งนี้ก็ทำให้เกิดปัญหาสังคมตามมาเช่นกัน โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรมต่างๆ ทั้งนี้พบว่าตั้งแต่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564 – 31 สิงหาคม พ.ศ. 2564 มีข้อมูลอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานครที่สำคัญ 5 ประเภท ได้แก่ 1) คดีลักทรัพย์ 2,137 คดี 2) คดีฉ้อโกง 1,757 คดี 3) คดียักยอกทรัพย์ 714 คดี 4) คดีทำร้ายร่างกาย 546 คดี และ 5) คดีทำให้เสียทรัพย์ 440 คดี (Metropolitan Police Bureau, 2021) นอกจากปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นแล้ว ปัญหาที่ท้าทายต่อการบริหารจัดการในปัจจุบัน คือ การแพร่ระบาดของโควิด - 19 ที่ส่งผลให้การเติบโตในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวลดลงอย่างตั้งแต่ปลายปี 2562 จนถึงปัจจุบันส่งผลกระทบต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างหนักไปทั่วทุกมุมโลก รวมทั้งกรุงเทพมหานคร (Economics Tourism and Sports Division, 2020)

จากนโยบายการจัดการด้านความปลอดภัยในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอาชญากรรมและสถานการณ์โรคระบาดที่เกิดขึ้นในจังหวัดกรุงเทพมหานครแสดงให้เห็นถึงความไม่ปลอดภัย ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และนำความสูญเสียต่อการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร ตลอดจนงบประมาณในการป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่มีอย่างจำกัด ถึงแม้ว่ามีมาตรการป้องกันความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของทางหน่วยงานภาครัฐ มีหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม แต่ปัญหาด้านความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินก็ยังไม่ลดลง ซึ่งในปัจจุบันปัญหาอาชญากรรมที่เกิดกับนักท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานครยังคงมีอยู่ โดยถ้าหากในอนาคตปัญหาด้านอาชญากรรมยังมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นก็ส่งผลต่อการเดินทางท่องเที่ยวเพราะความปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว (Nonuch & Somjai, 2020) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคดิจิทัลที่นักท่องเที่ยวมีช่องทางในการ

สื่อสารอยู่ในมือและสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทางสื่อออนไลน์ได้ด้วยตนเอง หากเกิดเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยจะส่งผลให้เกิดการกระจายของข่าวและส่งผลต่อภาพลักษณ์และการตัดสินใจท่องเที่ยวแพร่กระจายไปในวงกว้างอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวด้วยการมีมาตรการหรือแผนการเตรียมรับมือกับอันตรายหรือเหตุภัยพิบัติต่างๆ จะช่วยทำให้จัดความกลัว ความวิตกกังวลและช่วยลดความสูญเสียของนักท่องเที่ยวจากผลกระทบที่จะเกิดขึ้นได้โดยการทำให้ความพร้อมในการรับมือที่ดี การรักษาความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีด้านความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวได้ อีกทั้งเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - 19 ที่กำลังคลี่คลายและเป็นไปในทางที่ดีขึ้นในปัจจุบันรวมทั้งการท่องเที่ยวก็อาจจะกลับมาได้รับความนิยมอีกครั้งหนึ่ง

จากการศึกษาวิจัยด้านความปลอดภัยในปัจจุบัน พบว่า งานวิจัยในพื้นที่ทางการท่องเที่ยวที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในกรุงเทพมหานครยังมีไม่มากนัก อีกทั้งบริบทในการศึกษาไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ความปลอดภัยที่อุบัติใหม่ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงและซับซ้อนมากกว่าการศึกษาในอดีต ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางเพื่อสร้างมาตรการให้เกิดความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นที่ดีด้านการท่องเที่ยว ส่งเสริมบรรยากาศการท่องเที่ยว เพิ่มความสามารถในการแข่งขันและสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวภายใต้ภาวะการแข่งขันที่สูงได้ดียิ่งขึ้น โดยความปลอดภัยในที่นี้มีขอบเขตรอบคลุมความปลอดภัยตามองค์ประกอบการท่องเที่ยว ได้แก่ ความปลอดภัยจากภัยอันตรายที่เกิดจากทรัพยากรการท่องเที่ยว การใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว ความปลอดภัยจากการขนส่ง/การเดินทางระหว่างการท่องเที่ยว รวมทั้งความปลอดภัยจากการใช้บริการธุรกิจ/บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เป็นต้น อีกทั้งพบว่าการวิจัยในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องในเรื่องความปลอดภัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อความไม่ปลอดภัยเน้นเฉพาะเจาะจงบางเรื่อง เช่น อาชญากรรม หรือศึกษาในพื้นที่ท่องเที่ยวอื่นๆ รวมทั้งการศึกษาในภาพรวมเกี่ยวกับนโยบายหรือแนวทางป้องกันความเสี่ยงจากการท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้วิจัยที่มีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาดำเนินการมาตรการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยทั่วไป เพื่อใช้เป็นแนวทางส่วนหนึ่งในการป้องกัน ลดความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สิน การมีสวัสดิภาพในการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่แหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้สามารถนำมาตราการการรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวมาเป็นประโยชน์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาการดำเนินการมาตรการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- 2.2 เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนามาตรการในการดำเนินการมาตรการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด

3.1 การทบทวนวรรณกรรม

3.1.1 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1.1.1 แนวคิดด้านการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวของบุคคลที่อยู่ปกติไปยังที่อื่นนอกสภาพแวดล้อมเดิมในช่วงเวลาหนึ่งเพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ ที่ไม่ใช่เพื่อหารายได้ (Esichaikul, 2014a) หรือเป็นความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยว รัฐบาล เจ้าบ้าน ประชาชนที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น ธุรกิจบริการที่อยู่ในกระบวนการต้อนรับนักท่องเที่ยว (Goeldner & Ritchie, 2009; Riwtrakulpaiboon, 2014)

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่นักท่องเที่ยวพิจารณาก่อนเลือกสถานที่เดินทางหรือเลือกใช้บริการในแหล่งท่องเที่ยว (Esichaikul, 2014a; Chatchakul, 2014) ได้แก่

1. ทรัพยากรการท่องเที่ยว คือ แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมและวัฒนธรรมประเพณีที่สะท้อนให้เห็นถึงอารยธรรมท้องถิ่นที่มีลักษณะเด่นและสามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้มาเยือน จำแนกออกเป็น 4 ประเภท คือ 1) ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ 2) ประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุสถานและศาสนสถาน 3) ศิลปกรรมและประเพณี และ 4) ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทมนุษย์สร้างขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาความปลอดภัยที่เกี่ยวกับทรัพยากรท่องเที่ยวครอบคลุมไปถึงความเสี่ยงภัยต่างๆ ที่เกิดจากแหล่งท่องเที่ยว หรืออันตรายที่เกิดขึ้นจากลักษณะโดยธรรมชาติของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เช่น การชำรุดเสียหายของแหล่งท่องเที่ยว โครงการความไม่ปลอดภัยที่มักเกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวที่มีลักษณะเฉพาะ เช่น ชายหาด ทะเล โบราณสถาน เป็นต้น

2. โครงสร้างพื้นฐาน เป็นองค์ประกอบที่สนับสนุนให้การท่องเที่ยวสามารถดำเนินไปได้ด้วยดีและทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวใดที่ขาดโครงสร้างพื้นฐานรองรับที่ดีก็จะไม่ได้รับความสนใจจากนักลงทุนและนักท่องเที่ยว ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาความปลอดภัยที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยวครอบคลุมไปถึงความเสี่ยงภัยต่างๆ ที่เกิดจากโครงสร้างพื้นฐานในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ถนนหนทาง การดูแลรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการท่องเที่ยว กล้อง CCTV เป็นต้น

3. การขนส่ง พาหนะบริการสำหรับรับ - ส่งนักท่องเที่ยวระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เช่น เรือ เครื่องบิน รถไฟ รถโดยสารประจำทาง แท็กซี่ และรถยนต์ส่วนตัว เป็นต้น ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาความปลอดภัยที่เกี่ยวกับการเดินทางระหว่างการท่องเที่ยว

4. ธุรกิจนันทนาการท่องเที่ยว คือ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยตรงเท่านั้น อาจเป็นธุรกิจหลักที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น ธุรกิจที่พัก ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก และธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว เป็นต้น หรือธุรกิจสนับสนุนการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจผลิตสินค้าและบริการ ธุรกิจการพิมพ์ ธุรกิจการเงิน ก่อสร้าง เป็นต้น ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาความปลอดภัยที่เกี่ยวกับธุรกิจในนันทนาการท่องเที่ยวครอบคลุมไปถึงความเสี่ยงภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น สุขภาพ

อนามัยและความปลอดภัยในการให้บริการ ระบบและการจัดให้มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว

องค์ประกอบของการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวแห่งใดแห่งหนึ่ง หากนักท่องเที่ยวพิจารณาแล้วว่าองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน มีความปลอดภัยหรือไม่ปลอดภัยก็จะส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวดังที่กล่าวมาข้างต้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบการวิจัยเพื่อพิจารณาประเด็นความปลอดภัยจากการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับองค์ประกอบของการท่องเที่ยวทั้ง 4 ด้านข้างต้น เพื่อพิจารณาสถานการณ์ความปลอดภัยจากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานครในครั้งนี้

3.1.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

ความปลอดภัยของการท่องเที่ยว หมายถึง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวมักจะเลือกไปยังที่ที่มีความปลอดภัยและสามารถสร้างความมั่นใจได้ (Esichaikul, 2014b) ความปลอดภัยของการท่องเที่ยวมีผลต่อทั้งการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวทั้งก่อน ระหว่างและหลังการเดินทาง นักท่องเที่ยวจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าเชิงประสบการณ์ที่ได้รับ ราคาและความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้น (Division of Standards and Tourist Safety Supervision, 2016) ความไม่ปลอดภัยที่จากการท่องเที่ยวจะแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ (Division of Standards and Tourist Safety Supervision, 2018; Central Investigation Bureau, 2012)

1. ความไม่ปลอดภัยจากการกระทำที่เป็นความผิดตามกฎหมายอาญาการประทุษร้ายต่อชีวิตร่างกาย ทรัพย์สิน เช่น ลัก วิ่ง ชิงปล้นกรรโชก ฆ่า ทำร้ายร่างกาย ข่มขืน เป็นต้น

2. ความไม่ปลอดภัยจากการดำเนินกิจการที่ไม่เป็นธรรมต่างๆ เพื่อฉกฉวยผลประโยชน์เช่นการเอารัดเอาเปรียบ หลอกลวงให้ซื้อสินค้าหรือบริการที่ไม่ได้มาตรฐานแต่มีราคาแพงเกินจริงเป็นอย่างมาก การคิดค่าสินค้าหรือบริการที่แพงเกินจริง

3. ความไม่ปลอดภัยจากอุบัติเหตุต่างๆ ที่เกิดกับนักท่องเที่ยวอันเนื่องมาจากการไม่ใส่ใจในคุณภาพมาตรฐานของผู้ให้บริการหรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่นำมาให้บริการกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ อุบัติเหตุจากการเดินทาง การขนส่งทางบก - น้ำ และอุบัติเหตุจากการเล่นกิจกรรมหรือเครื่องเล่นทางบก - น้ำ

4. ความไม่ปลอดภัยจากความเสื่อมโทรม ความไร้ระเบียบของแหล่งท่องเที่ยวอันเกิดจากการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างไม่เอาใจใส่ไม่ดูแลรักษามุ่งแต่จะแสวงหาผลประโยชน์แต่เพียงอย่างเดียว

สำหรับปัจจัยสนับสนุนความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (Tourist Police Bureau, 2012) ได้แก่ ความพร้อมด้านสุขภาพของนักท่องเที่ยว พาหนะในการเดินทางและผู้ขับขี่หรือพนักงานขับรถมีความพร้อม สถานที่พักมีความมั่นคงปลอดภัย มีระบบเตือนภัย มีพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ผ่านการอบรม สถานที่ท่องเที่ยวต้องมีระบบอำนวยความสะดวก มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ บริษัทนำเที่ยวต้องจัดทำรายการตรวจสอบ (Check List) ในด้านความปลอดภัยของผู้ให้บริการ ภัตตาคารและร้านอาหารต้องสะอาดถูกสุขลักษณะ มีการบริการอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ บริการและอำนวยความสะดวกและไม่โกงราคานักท่องเที่ยว มีคฤหาสน์มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องตระหนักต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศ ร้านสินค้าของที่ระลึก ไม่หลอกลวงขายสินค้าที่มีคุณภาพ เจ้าหน้าที่

ต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเข้มแข็ง จริงจัง ตามกฎระเบียบ มีการให้ความรู้ ความเข้าใจเพื่อตระหนักถึงความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้องและมีกำลังเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอรวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัยในภาพรวมและตามแหล่งท่องเที่ยว

ในการศึกษาครั้งนี้เน้นศึกษาความปลอดภัยหรือความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวที่เกิดจาก แหล่งท่องเที่ยว เช่น การชำรุดเสียหายของแหล่งท่องเที่ยว โครงการความไม่ปลอดภัยที่มักจะเกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวที่มีลักษณะเฉพาะ เช่น ชายหาด ทะเล โบราณสถาน เป็นต้นความปลอดภัยเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยว เช่น ถนนหนทาง การดูแลรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการท่องเที่ยว กล้อง CCTV เป็นต้น ความปลอดภัยเกี่ยวกับการเดินทาง ระหว่างการท่องเที่ยว ความปลอดภัยเกี่ยวกับธุรกิจใต้น้ำในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น สุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการให้บริการ ระบบและการจัดให้มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น.

3.1.1.3 แนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก SWOT Analysis

SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กรหรือหน่วยงานในปัจจุบันเพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน จุดเด่น จุดด้อยหรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต (Humphrey, 1960) ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นและนำมาใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และการดำเนินการขององค์กรที่เหมาะสมต่อไป ขั้นตอนการวิเคราะห์ SWOT ได้แก่

1. การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นการพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กร ทุกๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรที่ครอบคลุมในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหารโดยหากปัจจัยภายในเป็นข้อได้เปรียบขององค์กรที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนาและควรดำรงไว้ จึงเรียกว่า จุดแข็ง (S-Strengths) แต่หากปัจจัยภายในมีข้อเสียเปรียบที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น หรือจัดให้หมดไป เรียกว่า จุดอ่อน (W-Weakness)

2. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นการค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กร ที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี หากมีโอกาส (O-Opportunities) ถือว่าปัจจัยภายนอกส่งผลกระทบที่เป็นประโยชน์และสามารถฉกฉวยข้อดีเหล่านั้นมาเสริมสร้างความเข้มแข็งขึ้นได้ ส่วนอุปสรรค (T-Threats) คือ โอกาสที่ปัจจัยภายนอกจะก่อให้เกิดความเสียหายซึ่งองค์กรจะต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระแทกดังกล่าวได้

ในการศึกษาครั้งนี้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้วิเคราะห์สถานการณ์การดำเนินมาตรการป้องกันและแก้ไข ปัญหาความไม่ปลอดภัยของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานตาม สถานการณ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ TOWS Matrix ต่อไป

3.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาพบว่า ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาจำนวนมากที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นความปลอดภัยจากการท่องเที่ยวตัวอย่างเช่น การศึกษาสภาพปัญหาปัจจุบันด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เช่น การศึกษาของ Tuntipisitkul (2016) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ทำกิจกรรมบริเวณพื้นที่ ชายหาดบนเกาะภูเก็ต การศึกษาของ Wang et al. (2020) เรื่อง Thirty years of research on tourism safety and

security: A comparative automated content analysis approach การศึกษาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่เน้นศึกษานโยบายหรือมาตรการในการดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การศึกษามาตรการของนโยบายการพัฒนาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ของ Wannasuk (2018) การศึกษาของ Athkamon (2016) เรื่อง การป้องกันอาชญากรรมและการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะเมืองอยุธยา และการศึกษาของ Faungfoo (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีผลการศึกษาที่เน้นความพึงพอใจ ความคาดหวังและการรับรู้ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เช่น การศึกษาของ Wongphan (2019) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป การศึกษาของ

ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้เรื่องความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่มีต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย การศึกษาของ Maneepakorn (2019) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการระดมกวาดล้างอาชญากรรมตามแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยาของตำรวจภูธรภาค การศึกษาของ Yuvanatemiya (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย การศึกษาของ Amaraphibal (2018) ที่ทำการศึกษาเรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความหวาดกลัวอาชญากรรมในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติในพัทยาและบางแสน จังหวัดชลบุรี การศึกษาของ Saengthongdee (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การศึกษาของ Ekthanavath (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อคุณลักษณะจุดหมายปลายทางแหล่งท่องเที่ยว กรณีศึกษาเมืองพัทยา และการศึกษาของ Ismail et al. (2021) ได้ทำการศึกษาเรื่อง PERCEPTION OF LOCAL TOURISTS TOWARDS SAFETY PRACTICES IN MALACCA CITY จากการทบทวนผลงานวิจัยที่ผ่านสามารถสรุปแนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยวได้แก่ ทรัพยากรการท่องเที่ยว โครงสร้างพื้นฐาน การขนส่งและธุรกิจ/บริการท่องเที่ยวได้ดังตารางต่อไปนี้

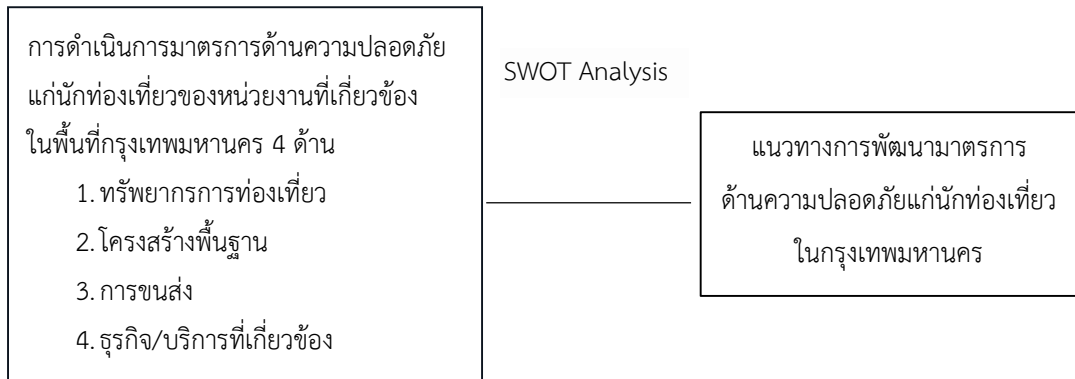
ตารางที่ 1 สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยวจากผลงานวิจัยที่ผ่านมา

ที่	ผู้แต่ง (ปี)	ประเด็นความปลอดภัยตามองค์ประกอบการท่องเที่ยว			
		ทรัพยากรท่องเที่ยว	โครงสร้างพื้นฐาน	การขนส่ง	ธุรกิจ/บริการ
1	Wongphan, 2019	ถูกทำร้ายในสถานที่ท่องเที่ยว	-	-	ถูกโกง/ถูกหลอกจากผู้ให้บริการ
2	Saengthongdee, 2018	ถูกโจรกรรมในแหล่งท่องเที่ยว	มีป้ายบอกทาง/แผ่นพับแนะนำ/เตือน	-	ถูกโกงจากบริเวณแหล่งขายสินค้า

ตารางที่ 1 สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยวจากผลงานวิจัยที่ผ่านมา (ต่อ)

ที่	ผู้แต่ง (ปี)	ประเด็นความปลอดภัยตามองค์ประกอบการท่องเที่ยว			
		ทรัพยากรท่องเที่ยว	โครงสร้างพื้นฐาน	การขนส่ง	ธุรกิจ/บริการ
3	Khamssi and Wattanakamolchai, 2018	ภัยธรรมชาติจากแหล่งท่องเที่ยว	-	อุบัติเหตุจากการเดินทาง	-
4	Maneepakorn, 2019	อาชญากรรมตามแหล่งท่องเที่ยว	-	-	การโจรกรรมทรัพย์สิน
5	Wannasuk, 2018	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในแหล่งท่องเที่ยว	-	ความปลอดภัยทางน้ำและถนน	ถูกหลอกลวงเอาเปรียบจากธุรกิจนำเที่ยว
6	Athkamon, 2016	อาชญากรรมตามแหล่งท่องเที่ยว	-	-	-
7	Yuvanatemiya, 2016	อาชญากรรมตามแหล่งท่องเที่ยว	-	-	การโจรกรรมทรัพย์สิน
8	Faungfoo, 2017	อุบัติเหตุในการท่องเที่ยวภัยธรรมชาติ	การหลงทาง, การจัดการด้านสวัสดิภาพ	ปัญหาจากการคมนาคม	ความปลอดภัยในการซื้อของที่ระลึกและบริการของภัตตาคาร
9	Tuntipisitkul, 2016	ความปลอดภัยบนพื้นที่ชายหาด	-	-	ภัยจากกิจกรรมบริการบริเวณชายหาด
10	Amaraphibal, 2018	อาชญากรรมต่อชีวิตร่างกาย	-	-	อาชญากรรมต่อทรัพย์สินถูกโกง หลอกลวง
11	Ekthanavath, 2016	-	-	ความปลอดภัยในการใช้บริการการขนส่งสาธารณะ	การไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากร้านค้า
12	Ismail, 2021	ความปลอดภัยจากการท่องเที่ยวในท้องถิ่น	-	ความปลอดภัยของยานพาหนะ	ความปลอดภัยในที่พัก

3.2 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 รายละเอียดประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวภาครัฐ ได้แก่ ตัวแทนตำรวจท่องเที่ยว ตัวแทนตำรวจนครบาล ตัวแทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตัวแทนการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร และตัวแทนภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ สมาคมท่องเที่ยว สมาคมโรงแรม

4.2 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับตัวแทนผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) เป็นผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบหรือปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับประเด็นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงาน 2 ปีขึ้นไปในหน่วยงานที่ได้กำหนดขึ้น ได้แก่ ตัวแทนตำรวจท่องเที่ยว ตัวแทนตำรวจนครบาล ตัวแทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตัวแทนการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ ตัวแทนสมาคมท่องเที่ยว ตัวแทนสมาคมโรงแรม จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 31 ราย

4.2.1) เครื่องมือและวิธีการในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ตัวแทนหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

4.2.2) วิธีการวิเคราะห์ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการลงพื้นที่เข้าไปสังเกตอย่างไม่เป็นทางการ และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ตัวแทนหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) คือ การตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) หาความหมายที่แฝงอยู่ในข้อความเหล่านั้นเพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

4.2.3) การแปลผล สำหรับการวิเคราะห์การจัดการการท่องเที่ยวการดำเนินการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว แปลผลการวิจัยตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยวและการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis) ในการดำเนินการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้ได้แนวทางในการดำเนินการงานด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวต่อไป

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิเคราะห์ การแปลผล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการมาตรการหรือวิธีดำเนินการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่เป้าหมาย โดยศึกษากับกลุ่มเป้าหมายที่มีประสบการณ์ในการกำหนดแผนงาน แนวทางและปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว จะนำมาซึ่งข้อมูลที่มีความถูกต้องตรงไปตรงมาและมีความชัดเจนแล้วนำไปสู่ข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมต่อไป

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งมีผลการศึกษาโดยจำแนกได้ดังต่อไปนี้

5.1.1 ประเด็นความปลอดภัยขั้นพื้นฐานที่นักท่องเที่ยวควรได้รับจากการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ความเห็นว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานครจำเป็นต้องมีความปลอดภัยพื้นฐานที่ครอบคลุมทุกด้านและประเด็นความปลอดภัยที่นักท่องเที่ยวมักจะประสบสามารถพิจารณาตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยวดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปองค์ประกอบการท่องเที่ยวและประเด็นความปลอดภัยจากการสัมภาษณ์

องค์ประกอบ การท่องเที่ยว	ประเด็นความปลอดภัย	ภาครัฐ	ภาคเอกชน
1. ทรัพยากร การท่องเที่ยว	1. ความไม่ปลอดภัยที่เกิดจากมนุษย์ เช่น อาชญากรรม การฉกชิงวิ่งราว	✓	✓
	2. ความไม่ปลอดภัยอันเกิดจากความเสื่อมโทรมของแหล่ง ท่องเที่ยว	-	✓
2. โครงสร้างพื้นฐาน ด้านการท่องเที่ยว	1. ไม่มีการวางผังเมืองกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว	✓	-
	2. สายไฟหรือสายเคเบิลสื่อสารที่ระโยงระยาง	✓	✓
	3. มีระบบประปาที่น้ำทิ้งที่ไม่ได้มาตรฐาน	✓	✓
	4. เสาไฟฟ้าแรงสูงใกล้ที่พักอาศัย	-	✓

ตารางที่ 2 สรุปองค์ประกอบการท่องเที่ยวและประเด็นความปลอดภัยจากการสัมภาษณ์ (ต่อ)

องค์ประกอบ การท่องเที่ยว	ประเด็นความปลอดภัย	ภาครัฐ	ภาคเอกชน
2. โครงสร้างพื้นฐาน ด้านการท่องเที่ยว (ต่อ)	5. การก่อสร้าง ซ่อมแซมถนน ระบบประปาหรืออาคารต่างๆ ที่ไม่ได้คำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัย	✓	-
	6. ขาดป้ายบอกทางหรือขาดระบบการแจ้งเตือน	✓	✓
3. การขนส่ง ด้านการท่องเที่ยว	1. การถูกหลอกลวง การโกง การเก็บค่าบริการเกินจริง	✓	
	2. ความไม่ปลอดภัยหรือไม่ได้มาตรฐานของพาหนะ	✓	✓
	3. ไม่ดำเนินการตามมาตรฐานความปลอดภัย เช่น ไม่เตรียม หมวกนิรภัย/เสื้อชูชีพ	✓	✓
	4. การขับขีโดยใช้ความเร็วเกินกำหนด	-	✓
	5. ความประมาทเลินเล่อ/การใช้สารเสพติดในผู้ขับขี่	-	✓
4. ธุรกิจ/บริการที่ เกี่ยวข้อง	1. อาชญากรรมในที่พัก	✓	-
	2. การถูกเอาเปรียบ การโกง การคิดราคาสูงเกินจริง	✓	✓
	3. สินค้า/บริการที่ไม่ถูกสุขอนามัย/ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน	✓	✓
	4. อุบัติเหตุ/อุบัติเหตุที่ไม่คาดคิดที่เกิดขึ้นจากการขายสินค้าหรือ บริการอันเกิดจากการไม่ใส่ใจดูแล	-	✓
	5. ความประมาทเลินเล่อของผู้ให้บริการ เป็นต้น	✓	✓

จากตารางดังกล่าวอธิบายได้ดังนี้

1. ทรัพยากรการท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีความหลากหลายอย่างมากโดยเฉพาะทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ทั้งแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งสินค้า บริการ แหล่งจำหน่ายใช้สอย แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เช่น วัด วิถีชุมชน แหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้เป็นแหล่งรวมของผู้คนจำนวนมากทำให้เกิดความสูญเสียในความปลอดภัยหลายๆ ด้าน ทั้งความไม่ปลอดภัยที่เกิดจากมนุษย์ เช่น อาชญากรรม การฉกชิง วิวาท ความไม่ปลอดภัยอันเกิดจากความเสื่อมโทรมเสียหายของแหล่งท่องเที่ยวที่ขาดการบำรุงรักษาที่ดีจนอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น

2. โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนนหนทาง ระบบประปา ระบบน้ำทิ้ง ระบบไฟฟ้า และระบบสื่อสาร เป็นต้น พื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ไม่มีการวางผังเมือง ส่วนพื้นที่ที่มีการวางผังเมืองก็ไม่ได้มีการปฏิบัติตามผังดังกล่าวทำให้การบริหารจัดการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากระบวนโครงสร้างพื้นฐานเหล่านี้เป็นไปด้วยความยากลำบาก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวได้ เช่น มีสายไฟหรือสายเคเบิลสื่อสารที่ระโยงระยางตามอาคาร บ้านเรือนหรือสะพานลอยยากแก่การจัดการ มีระบบประปาน้ำทิ้งที่ไม่ได้มาตรฐาน ทำให้เกิดน้ำเสียส่งกลิ่นเน่าเหม็นไม่

ถูกสุขอนามัย มีเสาไฟฟ้าแรงสูงใกล้ที่พักอาศัย รวมทั้งการก่อสร้าง ซ่อมแซมถนน ระบบประปาหรืออาคารต่างๆ ที่ไม่ได้คำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัย ขาดป้ายบอกทางหรือขาดระบบการแจ้งเตือน เป็นต้น

3. การขนส่งเป็นองค์ประกอบของการท่องเที่ยวที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีการขนส่งหรือบริการเดินทางหลากหลายรูปแบบ เช่น การเดินทางด้วยเรือ รถรับจ้างที่มีหลายรูปแบบทั้งรถยนต์หรือมอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถโดยสารประจำทาง ความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้แก่ การถูกหลอกลวง การโกง การเก็บค่าบริการเกินจริง ความไม่ปลอดภัยหรือไม่ได้มาตรฐานของพาหนะในการเดินทาง การไม่ดำเนินการตามมาตรฐานความปลอดภัยในการขับขี่ เช่น การคาดเข็มขัด/สวมหมวกนิรภัย การใส่เสื้อชูชีพ การขับขี่โดยใช้ความเร็วเกินกำหนด เป็นต้น รวมทั้งความประมาทเลินเล่อ การใช้สารเสพติดในผู้ขับขี่ เป็นต้น

4. ธุรกิจ/บริการที่เกี่ยวข้อง ในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจำนวนมาก ภัยคุกคามที่มักเกิดจากธุรกิจเหล่านี้ ได้แก่ อาชญากรรมในที่พัก การถูกเอาเปรียบ การโกง การคิดราคาสูงเกินจริง สินค้าที่ไม่ถูกสุขอนามัย บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน อุบัติเหตุ/อุบัติภัยที่ไม่คาดคิดที่เกิดขึ้นจากการขายสินค้าหรือบริการ อันเกิดจากการไม่ใส่ใจดูแลหรือความประมาทเลินเล่อของผู้ให้บริการ เป็นต้น

5.1.2 การดำเนินการมาตรการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่าสถานการณ์การดำเนินการมาตรการความปลอดภัยของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องจากในอดีต หน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวมากขึ้นรวมทั้งการเติบโตเทคโนโลยีที่ยังประโยชน์ต่อการดำเนินการมาตรการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้สามารถนำมาวิเคราะห์สถานการณ์การดำเนินการมาตรการในภาพรวม โดยการรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกับการศึกษาทบทวนจากผลงานวิจัยที่ผ่านมา มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ การจัดกำลังพลตรวจตราดูแลความเรียบร้อยในเขตพื้นที่รับผิดชอบ การจัดการสิ่งแวดล้อมในพื้นที่รับผิดชอบเพื่อไม่ให้เกิดความเสี่ยงต่ออันตรายที่จะเกิดขึ้น การติดตั้งกล้องวงจรปิดและการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือศูนย์ให้คำปรึกษานักท่องเที่ยวตามสถานที่ การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการสอดส่องดูแล การบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

2. หน่วยงานภาคเอกชน/ผู้ประกอบการ ได้แก่ การจัดสินค้าและบริการที่มีคุณภาพให้แก่นักท่องเที่ยว ไม่กำหนดราคาที่เป็นธรรมไม่เอารัดเอาเปรียบ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว การติดตั้งกล้องวงจรปิดในสถานบริการเพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรม การจัดหาเจ้าหน้าที่ผู้รักษาความปลอดภัยมาคอยสอดส่องดูแล

5.1.3 จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในการดำเนินการมาตรการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษา พบว่า สถานการณ์การดำเนินการมาตรการความปลอดภัยของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องจากในอดีต หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าว

มากขึ้นรวมทั้งการเติบโตเทคโนโลยีที่ยังประโยชน์ต่อการดำเนินมาตรการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้สามารถนำมาวิเคราะห์สถานการณ์ การดำเนินมาตรการในภาพรวม โดยการรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับการศึกษาทบทวนจากผลงานวิจัยที่ผ่านมา มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. จุดแข็งในการดำเนินการมาตรการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.1 มีการกำหนดแผนงาน งบประมาณและติดตามผลเป็นระบบ พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ได้กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน และประเด็นด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวก็เป็นประเด็นหนึ่งที่ถูกกำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน ซึ่งมีงบประมาณประจำปีสำหรับสนับสนุนการดำเนินงานดังกล่าวอยู่แล้ว นอกจากนี้ยังมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบอีกด้วย

1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถ พบว่า แต่ละหน่วยงานจะประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ที่ดูแลในประเด็นเกี่ยวกับความปลอดภัยอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน เช่น สำนักงานตำรวจท่องเที่ยว จะมีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะและทำหน้าที่คอยลาดตระเวนตรวจตราดูแลในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง เช่น ในพื้นที่เมืองพัทยาที่อยู่ในความดูแลของตำรวจภูธรภาค 2 ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการจัดการจนได้รับความพึงพอใจจากคนในพื้นที่และนักท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง (Maneepakorn, 2019)

1.3 มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ปัจจุบันหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนนิยมนรณรงค์ ประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับนักท่องเที่ยวผ่านช่องทางสื่อออนไลน์มากยิ่งขึ้น เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันต่างๆ เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารหลักที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้งาน (Khamssi & Wattanakamolchai, 2018) ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพและมีต้นทุนการสื่อสารที่ค่อนข้างต่ำ ที่สำคัญคือทำให้นักท่องเที่ยวได้ทราบความเคลื่อนไหวหรือทราบการแจ้งเตือนในประเด็นต่างๆ ล่วงหน้า ทำให้สามารถวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัยยิ่งขึ้น

1.4 การใช้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากองค์กรมืออาชีพ สำหรับหน่วยงานภาคเอกชนก็มีมาตรการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวโดยการใช้บุคลากรผู้รักษาความปลอดภัยมืออาชีพจากผู้ให้บริการภายนอกที่ได้รับการอบรมหรือผ่านหลักสูตรด้านรักษาความปลอดภัยมาแล้ว ซึ่งสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจได้มากกว่า

2. จุดอ่อนในการดำเนินการมาตรการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยว พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดูแลด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะไม่มีความเพียงพอ โดยเฉพาะในหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยว เนื่องจากปัจจุบันกรุงเทพมหานคร ถือเป็นพื้นที่ที่ได้รับความนิยม ซึ่งในสถานการณ์ปกติก่อนหน้านี้ มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามายังกรุงเทพมหานคร ถึงปีละ 60 ล้านคน ทำให้มีนักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและต่างชาติหลั่งไหลเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่จำนวนมาก ในขณะที่จำนวนบุคลากรที่ดูแลนักท่องเที่ยวมีจำนวนจำกัดเท่าเดิมทำให้ไม่สามารถดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวในจุดที่สำคัญๆ ได้อย่างทั่วถึง

2.2 ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จากการสัมภาษณ์ตัวแทนการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ให้ความเห็นว่า ประเด็นภัยคุกคามที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวมีประเด็นที่ค่อนข้างหลากหลาย บางปัญหาแก้ได้ง่าย บางปัญหาแก้ไขค่อนข้างยากต้องอาศัยความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมดูแล เช่น ปัญหาอาชญากรรม การแก้ไข ปัญหาแหล่งเสื่อมโทรมที่ยืดเยื้อเรื้อรัง เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้อาศัยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะและต้องมีความจริงจัง จริงใจ พร้อมทั้งจะแก้ไขปัญหา ไม่ใช่แก้ปัญหาเฉพาะหน้าแล้วรอให้หมดวาระการปฏิบัติงานของตนเองเท่านั้น

2.3 ขาดการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากการสัมภาษณ์ตัวแทนสมาคมโรงแรม ให้ความเห็นว่า การแก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีหน่วยงานที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องจำนวนมาก ทำให้การแก้ปัญหาเป็นไปได้ยาก หากขาดความร่วมมือระหว่างกันของหน่วยงานเหล่านี้ ตัวอย่างของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ระดับบริหารที่จะต้องเข้ามาร่วมมือเพื่อสร้างกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองปลอดภัยและน่าอยู่ ได้แก่ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในแต่ละเขตที่มาจากคนละพรรคการเมือง หน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลมีบทบาทหน้าที่ทับซ้อนกัน เป็นต้น

2.4 ข้อจำกัดด้านงบประมาณในการจัดหาเครื่องมือ ตัวแทนตำรวจนครบาลได้ให้ความเห็นว่า ปัญหาสำคัญในการดำเนินการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว คือ งบประมาณในการดำเนินการ เนื่องจากการดำเนินการด้านความปลอดภัยในปัจจุบันในสถานการณ์ที่ขาดแคลนกำลังคนจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยซึ่งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงและงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรไม่เพียงพอในการจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเหล่านั้นได้

3. โอกาสในการดำเนินการมาตรการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร

3.1 นักท่องเที่ยวมีความตระหนักถึงการป้องกันภัยคุกคามด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น โดยปัจจุบันนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการป้องกันตนเองจากภัยคุกคามมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการได้รับรู้รับทราบถึงภัยอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวตามสื่อต่างๆ ทำให้มีความตระหนักในประเด็นนี้มากขึ้นและหาทางป้องกันภัยอันตรายด้วยตนเอง เช่น การไม่เดินทางไปในที่ที่มีความเสี่ยง การไม่แต่งตัวล่อแหลมเป็นจุดสนใจ เป็นต้น โดยนักท่องเที่ยวจะไม่แสดงพฤติกรรมที่ทำให้ต้องตกเป็นเหยื่อ เช่น การไม่พกเงินจำนวนมาก การไม่ใส่เครื่องประดับมีราคาแพงเมื่อออกนอกที่พักและฝากหรือเก็บสิ่งของมีค่าตู้รับภัยของที่พัก (Amaraphibal, 2018)

3.2 ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยการเติบโตของเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นโอกาสของหน่วยงานในการพัฒนางานด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเทคโนโลยีเหล่านี้สามารถช่วยให้องค์กรพัฒนาการให้บริการให้ทันสมัยและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้องค์กรสามารถสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับการบริการและประเด็นด้านความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

3.3 หน่วยงานภาครัฐเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น โดยรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นที่มาของรายได้ที่สำคัญของประเทศและเมืองหลวง ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งภาครัฐค่อนข้างให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการที่ประเทศได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19 มาเป็นเวลายาวนาน การฟื้นฟูประเทศที่รวดเร็วย่อมต้องอาศัยรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ดังนั้น ภาครัฐจึงให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวในประเทศมากยิ่งขึ้น โดยมีมาตรการสนับสนุนต่างๆ ที่เป็นการสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐ

ผู้ประกอบการและส่งเสริมนักท่องเที่ยวให้มีการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น โดยให้ความสำคัญดำเนินการพัฒนามาตรการความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ทั้งความปลอดภัยจากอุบัติเหตุทางน้ำและทางถนน และการดำเนินการการพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุผ่านทางสายด่วน รวมทั้งมาตรการเฝ้าระวังนักท่องเที่ยวอย่างต่างๆ (Wannasuk, 2018) เป็นต้น

3.4 ปัญหาความไม่สงบของเมืองหรือแหล่งท่องเที่ยวคู่แข่งอื่นๆ ปัจจุบันนอกจากปัญหาการระบาดของโควิด - 19 แล้ว ยังมีปัญหาความสงบในที่เกิดจากการเมืองภายในประเทศ รวมทั้งสงครามระหว่างประเทศที่ทำให้เมืองหลวงหรือแหล่งท่องเที่ยวสำคัญในเมืองอื่นๆ ที่เป็นคู่แข่งของกรุงเทพมหานคร ได้รับความนิยมนลดลง ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครมากขึ้น เช่น นักท่องเที่ยวชาวอินเดีย ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยก็เดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศลดลงและหันมาท่องเที่ยวในประเทศมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

3.5 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์มากขึ้น ปัจจุบันหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการและตรวจตราดูแลประเด็นความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้กล้องวงจรปิด การใช้แอปพลิเคชันต่างๆ ในการให้บริการ เช่น การออเดอร์สินค้าและบริการล่วงหน้าโดยไม่ต้องเดินทางมา การบริการสั่งอาหารผ่านช่องทางออนไลน์ โดยนักท่องเที่ยวไม่ต้องออกไปหาซื้อเองในยามวิกาล หรือช่องทางการชำระผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น เทคโนโลยีเหล่านี้สามารถนำมาใช้เพื่อส่งเสริมให้การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

4. อุปสรรคในการดำเนินการมาตรการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

4.1 นโยบายจากส่วนกลางขาดความชัดเจน พบว่า อุปสรรคสำคัญที่ในการปฏิบัติงาน คือ ความไม่ชัดเจนในการสั่งการ นโยบายที่เปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสน เช่น นโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในขณะที่เกิดสถานการณ์การระบาดของโควิด - 19 ที่ยังขาดความชัดเจน ทำให้การกำหนดแผนงานและกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานขาดเป้าหมายและความชัดเจนตามไปด้วย

4.2 แผนระดับชาติไม่สามารถนำมาใช้ได้จริงในทาง พบว่า แผนระดับชาติต่างๆ ที่กำหนดขึ้นไม่สามารถนำมาใช้ได้จริงในทางปฏิบัติ เนื่องจากข้อจำกัดในหลายๆ เช่น การขับเคลื่อนจากหน่วยงานผู้ปฏิบัติที่มีข้อจำกัดหลายด้านทั้งภายในหน่วยงาน การปรับเปลี่ยนผู้บริหาร ข้อจำกัดด้านงบประมาณ กำลังคน รวมทั้งปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมปัจจุบันของกรุงเทพมหานครที่ยากแก่การแก้ไขปัญหา ซึ่ง (Economics Tourism and Sports Division, 2020) ระบุว่า การดำเนินงานด้านความปลอดภัยในรูปแบบใหม่ภายหลังโควิด - 19 ระบาด ควรต้องเตรียมพร้อมสำหรับทีมและการดำเนินงาน สร้างความเชื่อมั่นและน่าเชื่อถือให้นักท่องเที่ยว และนำนโยบายที่เป็นจริงได้มาปฏิบัติ

4.3 โครงสร้างพื้นฐานบางอย่างภายในประเทศที่มีมาอยู่เดิมสามารถแก้ไขหรือบริหารจัดการได้ยาก พบว่า การแก้ปัญหาในบางประเด็นเป็นเรื่องที่ทำได้ค่อนข้างยากและต้องใช้งบประมาณมหาศาล เนื่องจากเป็นปัญหาที่สืบเนื่องมายาวนาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความพยายามแก้ไขมาในทุกยุคทุกสมัยแต่ก็ทำได้เพียงทุเลาเบาบางลง และเมื่อมีปัญหาใหม่ขึ้นมา ปัญหาเก่าก็ถูกละเลยไป ปัญหาสำคัญเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานของพื้นที่ เช่น สายไฟและสายเคเบิลที่ระโยงระยางบริเวณทางเท้าและสะพานลอยที่ถือเป็นเอกลักษณ์ที่ย่ำแย่ของกรุงเทพมหานครในสายตา

นักท่องเที่ยวต่างชาติ หรือระบบการระบายน้ำที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้น้ำในท่อหรือคลองส่งน้ำเน่าเสียเกิดกลิ่นเหม็น เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวเกิดจากการวางระบบในอดีตที่ทำให้การบริหารจัดการในปัจจุบันเป็นไปได้ค่อนข้างยากลำบาก

4.4 งบประมาณจากภาครัฐที่อาจซ้ำหรือได้น้อยลง พบว่า ในปัจจุบันนี้ปัญหาด้านงบประมาณเป็นปัญหาสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว เนื่องจากปัจจุบันหน่วยงานได้รับงบประมาณในจำนวนที่ลดลงและการเบิกจ่ายอาจล่าช้าออกไป เนื่องจากปัจจัยด้านการบริหารจากหน่วยงานด้านงบประมาณที่ไม่สามารถควบคุมได้ แต่ปัญหาดังกล่าวยังทำให้การทำงานของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวล่าช้าและขาดประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก

4.5 ขาดการมีส่วนร่วมจากชุมชน พบว่าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีชุมชนดั้งเดิมจำนวนมากและมีการสร้างชุมชนใหม่ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ด้านที่อยู่อาศัยจำนวนมาก เช่น คอนโดมิเนียม หมู่บ้านจัดสรร การป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจะไม่สำเร็จหากไม่ได้รับความร่วมมือจากชุมชนในพื้นที่ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่าเป็นไปได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากลักษณะสังคมของเมืองกรุง คือ ร้อยพ่อพันแม่ ต่างคนต่างอยู่ การรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมต่างๆ เป็นไปได้ค่อนข้างยาก

4.6 ความหละหลวมในการบังคับใช้กฎหมาย จากการสัมภาษณ์ตัวแทนการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ให้ความเห็นว่า การควบคุมหรือดูแลในด้านความปลอดภัยในบางประเด็นอยู่นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ในขณะที่การกำกับดูแลส่วนใหญ่เป็นหน้าที่ของผู้บังคับใช้กฎหมายหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ บางครั้งการบังคับใช้กฎหมายก็หละหลวม ไม่เป็นจริงเป็นจัง ไม่มีความเข้มข้นเพียงพอ ทำให้ยังเกิดการทำผิดกฎหมายอยู่ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีความล่อแหลมอยู่แล้ว

จากผลการสัมภาษณ์ทางผู้วิจัยได้สรุปประเด็นที่ผู้สัมภาษณ์ให้ความเห็นในประเด็นการดำเนินการมาตรการด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมกันกับการรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยหรือข้อมูลจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถสรุปประเด็นการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

จุดแข็ง	จุดอ่อน
- มีการกำหนดแผนงาน งบประมาณและติดตามผลเป็นระบบ (จากการสัมภาษณ์, 2565) - เจ้าหน้าที่มีความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถ (Maneepakorn, 2019) - มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ (Khamsi & Wattanakamolchai, 2018) - ใช้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากองค์กรมืออาชีพ (จากการสัมภาษณ์, 2565)	- จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว (จากการสัมภาษณ์, 2565) - ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (จากการสัมภาษณ์, 2565) - ขาดการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (จากการสัมภาษณ์, 2565) - ข้อจำกัดด้านงบประมาณในการจัดหาเครื่องมือ (จากการสัมภาษณ์, 2565)
โอกาส	อุปสรรค
- นักท่องเที่ยวตระหนักถึงการป้องกันภัยคุกคามด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น (Amaraphibal, 2018) - ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร (จากการสัมภาษณ์, 2565) - ภาครัฐเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น (Wannasuk, 2018) - ความไม่สงบในเมือง/แหล่งท่องเที่ยวคู่แข่งอื่นๆ (จากการสัมภาษณ์, 2565) - มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์มากขึ้น (จากการสัมภาษณ์, 2565)	- นโยบายจากส่วนกลางขาดความชัดเจน (จากการสัมภาษณ์, 2565) - แผนระดับชาติไม่สามารถนำมาใช้ในทางปฏิบัติได้ (Economics Tourism and Sports Division, 2020) - โครงสร้างพื้นฐานเดิมในพื้นที่บริหารจัดการยาก (จากการสัมภาษณ์, 2565) - งบประมาณจากภาครัฐที่อาจได้น้อยลงหรือได้ช้าลง (จากการสัมภาษณ์, 2565) - ขาดการมีส่วนร่วมจากชุมชน (Athkamon, 2016) - ความหละหลวมในการบังคับใช้กฎหมาย (จากการสัมภาษณ์, 2565)

ภาพที่ 2 จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคการดำเนินมาตรการความปลอดภัยของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิเคราะห์สถานการณ์ดังกล่าวจะนำไปสู่การวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อหาแนวทางในการจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินการมาตรการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยสามารถสรุปประเด็นข้อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานที่เหมาะสม ได้แก่

1. กลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive – Strategy) จากจุดแข็ง (S) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ และโอกาส (O) ที่เทคโนโลยีการสื่อสารและข้อมูลได้พัฒนาอย่างรวดเร็ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาของเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารดังกล่าวมาใช้ในการดำเนินการมาตรการ เช่น การใช้ประโยชน์จาก Big Data ในการวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงาน การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย (Targeting) หรือการใช้เทคโนโลยีเพื่อเฝ้าระวังภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้น เป็นต้น

2. กลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) จากจุดอ่อน (W) ด้านการขาดแคลนงบประมาณและอุปสรรค (T) จากการได้รับงบประมาณที่น้อยและช้าในปัจจุบัน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดแผนงานและมาตรการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยอาจเป็นมาตรการที่ใช้งบประมาณน้อยแต่มีประสิทธิภาพสูง เช่น การนำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ให้ความรู้ความเป็นเจ้าของแก่ชุมชน รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันให้มีประโยชน์สูงสุดโดยอาจจะไม่ต้องใช้งบประมาณหรือใช้น้อยที่สุดก็ประสบความสำเร็จได้

3. กลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround - Oriented Strategy) จากจุดอ่อน (W) ที่จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอและขาดการบูรณาการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโอกาส (O) ในด้านภาครัฐให้ความสำคัญของการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น จึงทำให้การสร้างความร่วมมือเพื่อเป็นเครือข่ายการทำงานร่วมกันในอนาคตจึงมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในระดับสูงมากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในระดับสูงของประเทศ ดังนั้น หน่วยงานต่างๆ จึงควรยึดถือแนวทางการบูรณาการทำงานร่วมกันให้เกิดความต่อเนื่องในอนาคต

4. กลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายกิจการ (Diversification Strategy) จากจุดแข็ง (S) ในการดำเนินการมาตรการความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ (S) ในขณะที่มีอุปสรรค (T) ในด้านความชัดเจนและนโยบายจากส่วนกลางไม่มีความชัดเจนหรือนำมาใช้ได้ยาก ดังนั้น หน่วยงานควรกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินการที่เหมาะสมกับพื้นที่รับผิดชอบให้มากที่สุดเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและไม่มีความขัดแย้งกับนโยบายจากส่วนกลาง

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า ภัยคุกคามในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ได้แก่

1) ภัยคุกคามจากแหล่งท่องเที่ยว อาจเกิดอาชญากรรม การทำร้ายร่างกาย การฉก ฉิง วิ่งราว ความไม่ปลอดภัยอันเกิดจากความเสื่อมโทรมเสียหายของแหล่งท่องเที่ยวที่ขาดการทํานุบำรุงรักษาที่ดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Wongphan, 2019; Saengthongdee, 2018; Khamsi & Wattanakamolchai, 2018) และงานวิจัยที่ผ่านมาอีกจำนวนมาก 2) ภัยคุกคามจากโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การมีสายไฟหรือสายเคเบิลสื่อสารที่อันตรายและไร้ระเบียบ มีระบบน้ำทิ้งที่ไม่ได้มาตรฐาน เสาไฟฟ้าแรงสูง มีการก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างต่างๆ ที่ไม่ได้คำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัย ขาดป้ายหรือขาดระบบการแจ้งเตือน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Saengthongdee, 2018; Faungfoo, 2017) ที่ระบุว่า การมีโครงสร้างพื้นฐานที่ดีและปลอดภัยต้องมีระบบการจัดการที่ดี มีป้าย/แผ่นพับแนะนำ ตักเตือนในจุดอันตรายต่างๆ 3) ภัยคุกคามจากการขนส่ง โดยเฉพาะความไม่ปลอดภัยอันเกิดจากยานพาหนะหรือผู้ขับขี่และการไม่ดำเนินการตามมาตรฐานความปลอดภัยในการขับขี่ย่างเคร่งครัด เป็นต้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Khamsi & Wattanakamolchai, 2018; Wannasuk, 2018) ที่ระบุถึงความไม่ปลอดภัยจากเส้นทางท่องเที่ยวทั้งทางบกและทางน้ำ และ 4) ภัยคุกคามจากธุรกิจ/บริการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ อาชญากรรมในที่พัก การถูกเอาเปรียบ คิตราค่าสูงเกินจริง สินค้าและบริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน อุบัติเหตุ/อุบัติเหตุที่ไม่คาดคิดที่เกิดขึ้นการไม่ใส่ใจดูแลของผู้ให้บริการ เป็นต้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Wongphan, 2019; Saengthongdee, 2018) ที่พบพฤติกรรมการหลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยวจากธุรกิจนำเที่ยว ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึกและสถานที่พัก

การดำเนินการมาตรการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านมาพบว่า มีความสอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยสนับสนุนความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ที่กำหนดขึ้นโดย กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว (Tourist Police Bureau, 2012) ได้แก่ การจัดกำลังพลตรวจตราดูแลความเรียบร้อยในเขตพื้นที่รับผิดชอบ การจัดการสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ไม่ให้เกิดความเสี่ยง การติดตั้งกล้องวงจรปิดและการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือศูนย์ให้คำปรึกษานักท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์ ธรรมชาติให้ความรู้ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนและการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังมากยิ่งขึ้น เป็นต้น โดยมีจุดแข็งในการดำเนินงานได้แก่ มีการกำหนดแผนงาน งบประมาณและติดตามผลเป็นระบบ เจ้าหน้าที่มีความรู้และประสบการณ์ มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ การใช้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากองค์กรมืออาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาของ (Wongphan, 2019; Saengthongdee, 2018; Athkamon, 2016) ที่ระบุถึงจุดแข็งในการดำเนินงานของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวไว้ได้อย่างสอดคล้องกับผลการศึกษาข้างต้น สำหรับจุดอ่อนในการดำเนินการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ขาดบุคลากรเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ขาดการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ขาดการมีส่วนร่วมจากชุมชน งบประมาณ และความหละหลวมในการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Tuntipisitkul, 2016) ที่ระบุว่า จุดอ่อนที่สำคัญของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว คือ การมีงบประมาณและเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ขาดความเชี่ยวชาญ ขาดความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งปัญหาการบังคับใช้กฎหมาย

6. สรุปผลการวิจัย

ภัยคุกคามในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ได้แก่ อาจเกิดอาชญากรรม การฉกชิง ว่างราว ความไม่ปลอดภัยอันเกิดจากความเสื่อมโทรมเสียหายของแหล่งท่องเที่ยวที่ขาดการบำรุงรักษาที่ดี เป็นต้น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ สายไฟหรือสายเคเบิลระโยงระยาง ระบบประปา น้ำทิ้งที่ไม่ได้มาตรฐาน เสไฟฟ้าแรงสูงใกล้ที่พักอาศัย รวมทั้งก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างต่างๆ ที่ไม่ได้คำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัย ขาดป้ายหรือขาดระบบการแจ้งเตือน เป็นต้น ด้านการขนส่ง ได้แก่ การถูกหลอกลวง การเก็บค่าบริการเกินจริง ความไม่ปลอดภัยอันเกิดจากยานพาหนะหรือผู้ขับขี่ และการไม่ดำเนินการตามมาตรฐานความปลอดภัยในการขับขี่ยานพาหนะ เป็นต้น และด้านธุรกิจ/บริการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ อาชญากรรมในที่พัก การถูกเอาเปรียบ คิตรายสูงเกินจริง สินค้าและบริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน อุบัติเหตุ/อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นการไม่ใส่ใจดูแลของผู้ให้บริการ เป็นต้น การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านมา ได้แก่ การจัดกำลังพลตรวจตราดูแลความเรียบร้อยในเขตพื้นที่รับผิดชอบ การจัดการสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ไม่ให้เกิดความเสี่ยง การติดตั้งกล้องวงจรปิดและการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือศูนย์ให้คำปรึกษานักท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์ ธรรมชาติให้ความรู้ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนและการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังมากยิ่งขึ้น เป็นต้น ส่วนหน่วยงานภาคเอกชน/ผู้ประกอบการ ได้แก่ การจำหน่ายสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ กำหนดราคาที่เป็นธรรม การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ด้านความปลอดภัย การติดตั้งกล้องวงจรปิด การจัดหาเจ้าหน้าที่ผู้รักษาความปลอดภัยมาคอยสอดส่องดูแล เป็นต้น

จุดแข็งในการดำเนินมาตรการความปลอดภัยของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ มีการกำหนดแผนงาน งบประมาณและติดตามผลเป็นระบบ เจ้าหน้าที่มีความรู้และประสบการณ์ มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ การใช้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากองค์กรมืออาชีพ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ จุดอ่อนในการดำเนินมาตรการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ขาดบุคลากรเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ขาดการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ขาดการมีส่วนร่วมจากชุมชน งบประมาณและความหละหลวมในการบังคับใช้กฎหมาย โอกาส ได้แก่ นักท่องเที่ยวให้ความตระหนักการป้องกันภัยคุกคามยิ่งขึ้น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ภาครัฐเห็นความสำคัญยิ่งขึ้นและความไม่สงบในเมือง/แหล่งท่องเที่ยวคู่แข่ง ส่วนอุปสรรค ได้แก่ นโยบายขาดความชัดเจน แผนระดับชาติไม่สามารถนำมาใช้ได้จริง โครงสร้างพื้นฐานเดิมสามารถแก้ไขหรือบริหารจัดการได้ยากและข้อจำกัดงบประมาณจากภาครัฐ จากผลการวิเคราะห์สถานการณ์ดังกล่าวจะนำไปสู่การให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินมาตรการที่เหมาะสม ได้แก่ กลยุทธ์ในเชิงรุก คือ การใช้ประโยชน์จากการพัฒนาของเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารดังกล่าวมาใช้ในการดำเนินมาตรการ กลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว คือ การกำหนดแผนงานและมาตรการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยอาจเป็นมาตรการที่ใช้งบประมาณน้อยแต่มีประสิทธิภาพสูง กลยุทธ์การพลิกตัว คือ การสร้างความร่วมมือเพื่อเป็นเครือข่ายการทำงานร่วมกันในอนาคตจึงมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในระดับสูงมากยิ่งขึ้น และกลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายกิจการ คือ ควรกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานที่เหมาะสมกับพื้นที่รับผิดชอบให้มากที่สุด เป็นต้น

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาของเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานให้มากที่สุด เช่น การใช้ประโยชน์จาก Big Data ในการวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงาน การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายหรือการใช้เทคโนโลยีเพื่อเฝ้าระวังภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้น เป็นต้น

7.1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดแผนงานและมาตรการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยเน้นการดำเนินงานที่ใช้งบประมาณน้อยแต่มีประสิทธิภาพสูง เช่น การนำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ให้ความรู้ความเป็นเจ้าของแก่ชุมชน รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันให้มีประโยชน์สูงสุดโดยอาจจะไม่ต้องใช้งบประมาณหรือใช้น้อยที่สุดก็ประสบความสำเร็จได้

7.1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างความร่วมมือระหว่างกันเพื่อเป็นเครือข่ายการทำงานในอนาคตให้สอดคล้องกับนโยบายการสนับสนุนการท่องเที่ยวของภาครัฐที่เพิ่มขึ้นในอนาคต ดังนั้น หน่วยงานต่างๆ จึงควรยึดถือแนวทางการบูรณาการการทำงานร่วมกันให้เกิดความต่อเนื่อง

7.1.4 หน่วยงานควรกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานที่เหมาะสมกับพื้นที่รับผิดชอบให้มากที่สุดเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและไม่มีความขัดแย้งกับนโยบายจากส่วนกลาง

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาและวิเคราะห์ประเด็นความปลอดภัยจากการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวด้วย เพื่อให้ทราบความคิดเห็นและประสบการณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยของการท่องเที่ยวจากตัวนักท่องเที่ยวผู้สัมผัสกับสถานการณ์โดยตรง นอกจากนี้ควรจำแนกกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ศึกษาเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากนักท่องเที่ยวสองกลุ่มนี้อาจได้รับการปฏิบัติที่แตกต่างกัน รวมทั้งมีทัศนคติด้านความปลอดภัยที่ต่างกันก็อาจจะเป็นไปได้ด้วย

7.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ปัญหาหลักที่ส่งผลต่อการแก้ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวพื้นที่กรุงเทพมหานคร คือ สิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิทัศน์ในพื้นที่ การเอาเปรียบนักท่องเที่ยวจากผู้ให้บริการโดยเฉพาะบริการด้านการเดินทาง รวมทั้งความปลอดภัยจากปัญหาอาชญากรรมและการฉกชิงวิ่งราวต่างๆ การแก้ปัญหาดังกล่าวจะสำเร็จได้ต้องอาศัยการบูรณาการความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามต้องมีการกำหนดนโยบายจากภาครัฐก่อน โดยการกำหนดนโยบายแผนงานและเป้าหมายที่ชัดเจน ระบุหน่วยงานเจ้าภาพและหน่วยงานผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นผู้ขับเคลื่อนงาน รวมทั้งกำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนดังกล่าว เพื่อให้ทราบสถานการณ์และหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ให้มากที่สุด นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายควรมีทำการศึกษาวิจัยและใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีอยู่เป็นจำนวนมากในปัจจุบัน รวมทั้งใช้ประโยชน์จากผลงานวิจัยที่ผ่านมาประกอบการพิจารณาจัดทำนโยบายด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวให้มากที่สุด เพื่อให้ได้นโยบายที่เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและสามารถนำมาใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงที่สุด

8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยการสนับสนุนและส่งเสริมพัฒนาทักษะทางด้านวิชาการจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตสุพรรณบุรี รวมทั้งขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทางวิชาการในทุกๆ ระดับชั้นการศึกษา เจ้าหน้าที่ทุกคนที่คอยอำนวยความสะดวกในการทำวิจัย ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้ทุกคน รวมทั้งผู้มีพระคุณทุกๆ ท่านที่มีส่วนสนับสนุนทั้งที่ไม่ปรากฏรายนามในที่นี้ ซึ่งมีสำคัญทำให้ผู้วิจัยมีโอกาสดำเนินการวิจัยในครั้งนี้จนเสร็จสมบูรณ์

9. เอกสารอ้างอิง

Amaraphibal, A. (2018). A causal relationship model of fear of crime among foreign tourist in Pattaya and Bang Saen, Chonburi Province. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(1), 2975-2992.

- Athkamon, Y. (2016). *Crime prevention and tourism safety in area around Ayuttaya Province* [Unpublished master's thesis]. Thammasat University.
- Central Investigation Bureau. (2012). *Tourist security and facilitation strategy 2012-2015*. Royal Thai Police.
- Chatchakul, N. (2014). *Tourism industry* (6th ed). Chulalongkorn University.
- Division of Standards and Tourist Safety Supervision. (2016). *Strategic plan to ensure the safety of the lives and property of foreign tourists*. Ministry of Tourism and Sports.
- Division of Standards and Tourist Safety Supervision. (2018). *Tourism safety measures*. Ministry of Tourism and Sports. <https://shorturl.asia/YJS3R>
- Economics Tourism and Sports Division. (2019). *Reports of tourism debris*. Ministry of Tourism and Sports.
- Economics Tourism and Sports Division. (2020). *Covid-19 on the impact on Thai tourism*. Ministry of Tourism and Sports.
- Ekthanavath, I. (2016). *Expectation and perception of Chinese Tourists Towards Destination Attributes: Case study Pattaya City* [Unpublished master's thesis]. Burapha University.
- Esichaikul, R. (2014a). *Introduction to tourism and tourism industry*. Sukhothai Thammathirat Open University.
- Esichaikul, R. (2014b). *Tour operator and tour guide and travel agency management*. Sukhothai Thammathirat Open University.
- Faungfoo, P. (2017). *Guidelines for ensuring safety for foreign tourists in Thailand*. National Defence College.
- Goeldner, R., and Ritchie, B. (2009). *Tourism: Principles, practices, philosophies*. <https://baulturismo.com/wp-content/uploads/2018/07/Tourism-Principles-Practices-Philosophies-Charles-Goeldner-and-JR-Brent-Ritchie.pdf>
- Humphrey, A. (1960). *SWOT analysis*. <https://shorturl.asia/LnRot>
- Ismail, L.M.S., Tukiran, N.A.I.A., Zakariah, S.H., & Ahmad, A.Z. (2021). Perception of local tourists towards safety practices in Malacca City. *Journal of Tourism Hospitality and Environment Management*. 6(26), 332-340.
- Khamisi, N., & Wattanakamolchai, S. (2018). The influence of perception of destination safety through social media on tourist's decisions to travel to Chiang Mai, Thailand. *Proceedings of University of the Thai Chamber of Commerce*. 2(1), 1198-1208. <https://scholar.utcc.ac.th/handle/6626976254/3871>

- Maneepakorn, P. (2019). The tourist satisfaction toward police mobilization to purge crimes in tourist attractions in Pattaya City within the area of provincial police regions 2. *Journal of Politics, Administration and Law*. 11(1), 435-453.
- Metropolitan Police Bureau. (2021). *Top 5 crimes*. Royal Thai Police.
- Nonuch, N. & Somjai, S. (2020). Infrastructure, facility's support system, role of tourist police and public participation that effect tourist's safety, Chonburi Province. *Journal of MCU Peace Studies*, (8)1, 157-168
- Riwtrakulpai boon, W. (2014). *Consumer behavior in tourism*. Bangkok University.
- Saengthongdee, T. (2018). Tourist safety models in tourism in Ayutthaya Province. *Journal of Criminology and Forensic Science*, 4(2), 22-38.
- Tourist Police Bureau. (2012). *Operating manual*. Royal Thai Police.
- Tuntipisitkul, P. (2016). Problems about beach safety issues for visitors: The case of Phuket Island. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, (11)1, 27-37.
- Wang, J., Liu-Lastres, L., Shi, Y., & Li, T. (2020). Thirty years of research on tourism safety and security: A comparative automated content analysis approach. *Journal of China Tourism Research*. 15(3), 340-358. <https://doi.org/10.1080/19388160.2019.1575779>
- Wannasuk, N. (2018). *Policies to ensure tourist*. [Unpublished master's thesis]. Dhonburi Rajabhat University.
- Wongphan, C. (2019). A study of factors related to tourist dissatisfaction in not revisiting Bangkok of European Tourists. *Chandrakasem Rajabhat University Journal of Graduate School*, 14(1), 65-78.
- World Economic Forum. (2019). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019*. Geneva. https://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2019.pdf
- Yuvanatemiya, Y. (2016). *Risk perception of international tourists in Thailand* [Unpublished master's thesis]. Dhurakij Pundit University.

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname: Assistant Professor Dr. Watcharawit Wiyaporn
Highest Education: Ph.D. (Tourism Management)
University or Agency: Rajamangala University of Technology Krungthep
Field of Expertise: Tourism, Marketing
Address: 59/471 Bangkor Jumthoung Bangkok 10150
E-mail: Watcharawit.w@mail.rmutk.ac.th



Name and Surname: Dr. Pimporn Srirungraung
Highest Education: Ph.D. (Tourism Management)
University or Agency: Kasetsart University, Suphanburi Campus
Field of Expertise: Tourism, Safety and Security
Address: 98 M.11 KhokKhram Bang Pla Ma Suphanburi 72150
E-mail: faasppsr@ku.ac.th

