

# แนวทางการพัฒนามาตรการรักษา ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่

## Guideline for Developing Foreign Tourist's Safety Measure in Chiang Mai Province

พัชรพงษ์ อัครเมธากุล

Pacharaphong Akhramethakool

### บทคัดย่อ

บทความนี้เสนอผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัย ประสิทธิภาพการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และแนวทางการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากที่สุดคือสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมาคือการรักษาความปลอดภัยและบุคคล (หมายถึงนักท่องเที่ยวเอง) สำหรับประสิทธิภาพการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือการรวบรวมพยานหลักฐาน การสอบสวนอำนาจความยุติธรรม การปราบปรามอาชญากรรม และการป้องกันอาชญากรรม ตามลำดับ งานศึกษาเสนอว่า แนวทางการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ควรมุ่งให้ความสำคัญในเรื่องของการสร้างการตระหนักถึงความสำคัญของการระมัดระวังตัวให้กับนักท่องเที่ยว การจัดสถานที่ท่องเที่ยวให้พร้อมต่อการให้บริการ ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประชาชนในท้องถิ่นในการร่วมมือกันในการพัฒนาการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว และที่สำคัญ

คือ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัย

**คำสำคัญ:** แนวทางการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัย, นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ, จังหวัดเชียงใหม่

## Abstract

This research aims to study the level of factors affecting for developing of safety measures, the efficiency of Thai security section for the foreign tourists and to propose guidelines for developing of safety measures for foreign tourists traveling in Thailand. The research results were found that the factors affecting for developing of safety measures for foreign tourists in an aspect of tourist places were at the highest level followed by an aspect of security and personnel. As regards the efficiency of Thai security section for the foreign tourists found that an aspect of the efficiency effecting for developing of safety measures was at a high level concerning to increase the efficiency of services followed by the evidence gathering and the investigation to facilitate of justice for the tourists. In addition, the efficiency effecting for developing of safety measures of the criminal prevention that happened to the tourists was at a moderate level. As regards guidelines for developing of safety measures for foreign tourists should focus on building the awareness of the importance of carefulness for the tourists, the readiness of tourist places for the services, the cooperation with the relevant divisions and the local people to cooperate in the development of security to the tourists. Moreover, it is important for bringing technology applying in the process of development in security measures.

**Keywords:** Guideline for Developing Safety Measure, Foreign Tourists, Chiang Mai Province

## บทนำ

การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ทั่วโลกเป็นอย่างมาก เนื่องจากอุตสาหกรรมดังกล่าวก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องอื่นๆ อีกมากมาย อาทิ โรงแรมและที่พัก ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก การคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงความเจริญในด้านอื่นๆ ก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น เกิดเงินทุนหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจโลก ประเทศไทยจัดเป็นประเทศหนึ่งในบรรดาประเทศทั่วโลกที่มีความโดดเด่นทางการท่องเที่ยว เนื่องจากมีความหลากหลายด้านการบริการ รักษาสุขภาพที่คุ้มค่า ด้วยความโดดเด่นดังกล่าว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงได้ตั้งเป้าหมายไว้ว่า ในปี 2557 ประเทศไทยจะต้องมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยไว้ถึง 28.01 ล้านคน ซึ่งจะสร้างรายได้ให้กับประเทศมากถึง 1.32 ล้านล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556) อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยยังมีภาพลักษณ์ด้านลบเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวภายในประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ซึ่งภาพลักษณ์ดังกล่าวเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และอาจกระทบต่อปริมาณนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยคิดถึงความต่าง ๆ ที่เกิดกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ มักเป็นคดีเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน อุบัติเหตุ และการเสียชีวิตโดยไม่ทราบสาเหตุ (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2555) สำหรับสถิติคดีอาชญากรรมที่เกิดกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย พบว่าในปี 2554 มีคดีที่เกี่ยวกับชีวิตร่างกาย และทรัพย์สิน 362 ราย จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาประมาณ 19 ล้านคน และในปี 2555 จำนวน 252 ราย จากจำนวนนักท่องเที่ยว 22 ล้านคน ซึ่งคดีที่เกี่ยวกับทรัพย์สินส่วนใหญ่เกิดจากการถูกร้านอัญมณีหลอกหลวง และถูกลักทรัพย์ บนรถทัวร์ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2556)

จากสถิติคดีอาชญากรรมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติผ่นวกกับภาพลักษณ์ด้านลบเกี่ยวกับปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ทำให้หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวต่างกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว อาทิ รัฐบาล กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่างร่วมมือกันแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาความปลอดภัย อันจะนำไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเทศไทยและพัฒนาประเทศไทยในที่สุด แต่เนื่องจากการกำหนดนโยบาย แผนกลยุทธ์ ยุทธศาสตร์ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้วางแผนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติกรด้านการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวถูกกำหนดจากส่วนกลาง อีกทั้งการดำเนินคดีอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เมื่อคำพิพากษาถึงที่สุดแล้วคดีจะถูกเก็บไว้และไม่มีหน่วยงานใดทำการศึกษาในรายละเอียดเกี่ยวกับคดีอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จึงทำให้การกำหนดนโยบาย แผนกลยุทธ์ ยุทธศาสตร์ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถนำข้อมูลจากการดำเนินคดีที่เกิดขึ้นมาประกอบการกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น บทความนี้นำเสนอผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่และแนวทางการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยว โดยกำหนดขอบเขตพื้นที่ของการศึกษาข้อมูลสถิติต่าง ๆ จากสถานีตำรวจภูธร จังหวัดเชียงใหม่ และสถานีตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ทั้งหมดในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 37 แห่ง ทั้งนี้โดยศึกษาจากกรณีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และเป็นผู้ถูกระทำในคดีอาชญากรรม (จากสถิติ 3 ปีย้อนหลัง 2554-2556) จำนวน 117 คน และกลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานภาครัฐ 4 แห่ง จำนวน 40 คน จากสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สถานีตำรวจท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่ และที่ว่าการเทศบาลนครเชียงใหม่

## ผลการศึกษา

จากการศึกษาลักษณะของคดีอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ในช่วง 3 ปีย้อนหลัง (2554-2556) คดีที่เกิดขึ้นหลายคดี มีฐานความผิดต่อทรัพย์สิ้น ซึ่งจัดเป็นหนึ่งในกลุ่มของความผิดทางกฎหมายอาญา 5 กลุ่ม โดยอาญากลุ่มที่ 3 ว่าด้วยคดีที่เกี่ยวกับทรัพย์ หรือประทุษร้ายต่อทรัพย์ ได้แก่ ลักทรัพย์ วิ่งราวทรัพย์ ริดเอาทรัพย์ กรรโชกทรัพย์ ชิงทรัพย์ ทั้งที่ผู้เสียหายจะได้รับบาดเจ็บหรือไม่ก็ตาม รวมถึงการปล้นทรัพย์ รับของโจร หรือการกระทำใดๆ ที่ทำให้เสียทรัพย์ ซึ่งคดีที่เกี่ยวกับทรัพย์ อาจกล่าวได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของอาญากลุ่มที่ 2 คือ คดีเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ อันได้แก่ ฆ่าผู้อื่นโดยเจตนา ฆ่าผู้อื่นโดยไม่เจตนา กระทำ โดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย พยายามฆ่า ทำร้ายร่างกาย ช่มชืน กระทำชำเรา (สัญญา คันธมาทน, 2555: ระบบออนไลน์) จากการเก็บรายละเอียด คดีอาชญากรรม พบว่า 117 คดี คดีที่เกิดขึ้นส่วนมากเกิดกับนักท่องเที่ยวเพศชาย ช่วงอายุ 25-35 ปี สัญชาติยุโรป โดยช่วงเวลาที่เกิดเหตุบ่อยครั้งคือ ช่วงเวลากลางคืน และมีฐานความผิดต่อทรัพย์สิ้นเป็นส่วนใหญ่ อีกทั้งยังพบว่า ผู้ต้องหาจำนวนมาก ที่สุดคือคนไทย ระยะเวลาตั้งแต่เกิดเหตุจนกระทั่งแจ้งความนักท่องเที่ยวใช้เวลา ราวๆ 1-3 ชั่วโมง ในการเข้าแจ้งความและคดีถูกส่งฟ้องเกือบทุกคดี ทว่าใช้เวลา ในการดำเนินคดีมากกว่า 1 ปี และส่วนใหญ่เป็นคดีที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการ เนื่องจากความล่าช้าตั้งแต่ช่วงระยะเวลาในการแจ้งความ ส่งผลต่อการดำเนินคดี ที่ล่าช้า หาดตัวผู้กระทำความผิดไม่ได้ ผนวกกับบทลงโทษที่ไม่เด็ดขาด จึงทำให้ ผู้กระทำความผิด ไม่เกรงกลัวต่อบทลงโทษ และกระทำความผิดลักษณะเดิมๆ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2556) กล่าวถึงสาเหตุของการเกิดอาชญากรรม สาเหตุหนึ่งคือ สาเหตุจากสิ่งแวดล้อมทั้งสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิด อาชญากรรมได้เช่นกัน การเตรียมสภาพแวดล้อมให้พร้อมต่อการให้บริการ เตรียมพร้อมในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี เช่น การจัดสถานที่ให้โล่ง โปร่ง สะอาด มีแสงไฟเวลากลางคืนที่เพียงพอ มีระบบ เตือนภัย ติดตั้งกล้องวงจรปิดที่ใช้การได้ตลอดเวลา เป็นต้น ดังนั้นช่วงเวลาก็เป็น

ปัจจัยที่มีส่วนต่อการเกิดอาชญากรรมเช่นกัน แต่หากมีการปรับการจัดเตรียมสถานที่ท่องเที่ยวให้พร้อมตามที่ได้กล่าวไว้นั้น ก็จะช่วยลดอาชญากรรมได้

ตารางแสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัย

|                                                          |                                                                                                                        | มากที่สุด                                                                | ส่งผลโดยภาพรวม                             | น้อยที่สุด                           |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                          |                                                                                                                        | ปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยว<br>(3.76)                                    | ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัย<br>(3.70)    | ปัจจัยด้านบุคคล<br>(3.68)            |
|                                                          |                                                                                                                        | ช่วงเวลา<br>(3.98)                                                       | การมีบทลงโทษที่ไม่เด็ดขาด<br>(3.98)        | การแต่งกายของนักท่องเที่ยว<br>(4.05) |
| มากที่สุด<br><br>↓<br>ส่วนรวมน้อย<br><br>↓<br>น้อยที่สุด | การจัดเตรียมความพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ท่องเที่ยว<br>(3.70)                                                  | การดำเนินการที่ล่าช้า<br>(3.88)                                          | การระมัดระวังตัวของนักท่องเที่ยว<br>(3.95) |                                      |
|                                                          | การจัดสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวให้มีความปลอดภัย มีการแจ้งเตือนภัยต่างมีประสิทธิภาพ และทำอย่างต่อเนื่อง<br>(3.60) | การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของสถานที่<br>(3.63)              | ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว<br>(3.78)       |                                      |
|                                                          |                                                                                                                        | การขอความร่วมมือกับกลุ่มผู้ประกอบการร้านค้า โรงแรมตามสถานที่<br>(3.58)   | เพศ<br>(3.55)                              |                                      |
|                                                          |                                                                                                                        | ประสิทธิภาพของการดำเนินคดี<br>(3.55)                                     | ช่วงอายุ<br>(3.45)                         |                                      |
|                                                          |                                                                                                                        | การประชาสัมพันธ์มาตรการการรักษาความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยว<br>(3.53) | สัญชาติ<br>(3.33)                          |                                      |

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยวมีผลต่อการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือการรักษาความปลอดภัย และปัจจัยด้านบุคคล ตามลำดับ (ดูตารางแสดงด้านบน)

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว พบว่า ช่วงเวลาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือการเตรียมความพร้อม สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ท่องเที่ยว การจัดสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวให้มีความปลอดภัย การแจ้งเตือนภัยต่างๆ ตามลำดับ สถานที่ท่องเที่ยว การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวให้มีความปลอดภัยจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่ควรทำให้มีประสิทธิภาพและกระทำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2555) ที่ว่า สถานที่ท่องเที่ยวไม่เพียงแต่เป็นแรงกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเท่านั้น เพราะนอกจากทรัพยากรของสถานที่ท่องเที่ยว โครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แล้ว ความปลอดภัยเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวจะคำนึงถึงและให้ความสำคัญมาก เพราะมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ดีมีประสิทธิภาพย่อมทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน

ด้านการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ จากการศึกษาพบว่า การมีบทลงโทษที่ไม่เด็ดขาด เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือการดำเนินการที่ล่าช้า การเตรียมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของสถานที่ การขอความร่วมมือกับกลุ่มผู้ประกอบการร้านค้า โรงแรม ตามสถานที่ ประสิทธิภาพของการดำเนินคดี และการประชาสัมพันธ์มาตรการรักษาความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยว ( $\bar{x} = 3.53$ ) ดังนั้น การมีบทลงโทษที่ไม่เด็ดขาด ทำให้ผู้กระทำผิดไม่เกรงกลัว การดำเนินการที่ล่าช้าส่งผลต่อการท้วงติงผู้กระทำผิดมาลงโทษได้ยาก การเตรียมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยวที่ยังไม่เพียงพอ ยังเป็นอุปสรรคในการพัฒนาประสิทธิภาพการรักษาความปลอดภัยอยู่ สอดคล้องไปกับยุทธศาสตร์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2554) ที่ว่า แนวทางการดำเนินการเรื่องการป้องกันและรักษาความปลอดภัย

ให้กับนักท่องเที่ยวนั้นควรมีการกำหนดมาตรการในการป้องกัน ดูแลรักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวให้เกิดการบังคับใช้อย่างจริงจัง และมีการบังคับใช้บทลงโทษตามกฎหมาย ผลักดันให้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ และมาตรฐานความปลอดภัยในสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวในกิจกรรมการท่องเที่ยวทุกรูปแบบ พร้อมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การเป็นตำรวจอาสาสมัครดูแลรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ชุมชนของตนเอง หรืออาสาสมัครด้านการท่องเที่ยว สนับสนุนส่งเสริมตำรวจท่องเที่ยว หน่วยงานองค์กร และชุมชน ให้มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว

ส่วนปัจจัยด้านบุคคลหรือตัวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเอง พบว่าพฤติกรรม การแต่งกายของนักท่องเที่ยวมีส่วนอยู่มาก รองลงมาคือความรู้ความตระหนัก หรือการระมัดระวังตัวของนักท่องเที่ยว รวมทั้งลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว เพศ และช่วงอายุ ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลโดยเฉพาะพฤติกรรมและความรู้ความตระหนักของนักท่องเที่ยว ถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ดังนั้นการจะเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยสำหรับปัจจัยด้านนี้จึงควรกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวรับรู้ถึงการระมัดระวังตัวในการเดินทางมาท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น แหล่งข้อมูลข่าวสาร การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว และข้อควรปฏิบัติในการเดินทางท่องเที่ยวตามที่ต่าง ๆ การกระจายข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวสามารถสื่อสารได้หลายช่องทางไปถึงนักท่องเที่ยว การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อินเทอร์เน็ต และการให้ข้อมูลผ่านสื่อสังคม (social media) ซึ่งนักท่องเที่ยวเลือกรับรู้และเลือกสนใจตามความต้องการท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ จากช่องทางที่มีหลากหลาย ได้ตามความถนัด นอกจากจะเป็นการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวอย่างหนึ่งแล้ว ยังเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวตระหนักถึงการระมัดระวังตัวในการเดินทางท่องเที่ยวอีกด้วย

ตารางแสดงประสิทธิภาพของมาตรการรักษาความปลอดภัย

| <div>มากที่สุด</div> <div>โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพ</div> <div>น้อยที่สุด</div>     |                                                                         |                                                                    |                                                         |                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (3.80)                                           | การรวบรวมพยานหลักฐานเพื่ออำนวยความสะดวก (3.75)                          | การสอบสวนอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว (3.73)                  | การปราบปรามอาชญากรรม (3.50)                             | การป้องกันอาชญากรรม (3.48)                                               |
| การจัดตั้งชุดปฏิบัติการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวพร้อมอุปกรณ์ (3.85)                 | การสร้างมาตรฐานการเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน (3.93)                          | การมีล่ามแปลภาษาช่วยในการสอบสวน (3.85)                             | การบังคับใช้กฎหมายและดำเนินการปกครองอย่างเข้มงวด (3.55) | การกำหนดช่องทางในการแจ้งข้อมูลโดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ (3.58)            |
| การพัฒนาหน่วยงานให้มีมาตรฐานสากล (3.85)                                          | การจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยทางเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน (3.73)         | การสร้างเครื่องมือในการสอบสวนเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินคดี (3.70) | การกวดขันผู้ที่มีพฤติกรรมเอาเปรียบนักท่องเที่ยว (3.53)  | การจัดระเบียบสังคมให้เหมาะสมกับการประชาสัมพันธ์ (3.50)                   |
| การจัดตั้งศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยวประจำหน่วยงาน (3.80)                        | การเร่งรัดการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐาน (3.73)                              | การมีพนักงานสอบสวนที่มีความรู้ทางภาษาประจำสถานี (3.70)             | การระดมกวาดล้างอาชญากรรมตามเวลาที่เหมาะสม (3.43)        | การแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการแบ่งเขตตรวจพื้นที่ (3.45) |
| การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับนักท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด (3.70) | การสืบสวนขยายผลคดีที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวทุกคดีมีประสิทธิภาพ (3.60) | การสร้างทีมพนักงานสอบสวน (3.68)                                    |                                                         | การจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวข้อด้านการท่องเที่ยวให้เป็นปัจจุบัน (3.38)        |

มากที่สุด

มีประสิทธิภาพรายข้อ

น้อยที่สุด

การศึกษาประสิทธิภาพของมาตรการรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานภาครัฐ ผ่านมาตรการรักษาความปลอดภัยทั้ง 5 ด้าน พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญและมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือการรวบรวมพยานหลักฐานเพื่ออำนวยความสะดวกยุติธรรม การสอบสวนอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับนักท่องเที่ยว และการปราบปรามอาชญากรรม ตามลำดับ (ดูรายละเอียดในตารางข้างบน) แต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า มาตรการทุกข้อมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก คือการจัดตั้งชุดปฏิบัติการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวพร้อมอุปกรณ์การพัฒนาหน่วยงานให้มีมาตรฐานสากลเพื่อรองรับการให้บริการ รองลงมาคือการจัดตั้งศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยวประจำหน่วยงาน และการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด ตามลำดับ

ด้านการรวบรวมพยานหลักฐานเพื่ออำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับนักท่องเที่ยว การสร้างมาตรฐานการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานและตรวจพิสูจน์มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือการจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยทางเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน และการเร่งรัดการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานเพื่อนำไปประกอบการสอบสวน สรุปผลคดี ส่วนการสืบสวนขยายผลคดีที่เกิดกับนักท่องเที่ยวทุกคดีมีประสิทธิภาพน้อย ตามลำดับ

ด้านการสอบสวนอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับนักท่องเที่ยว พบว่า การมีล่ามแปลภาษาช่วยในการสอบสวนมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือการสร้างเครื่องมือในการสอบสวนเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินคดี และมีพนักงานสอบสวนที่มีความรู้ทางภาษาประจำสถานี และการสร้างทีมพนักงานสอบสวนคดีเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว (ต่างชาติ) ตามลำดับ

ด้านการปราบปรามอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว พบว่า การบังคับใช้กฎหมายและดำเนินการปกครองอย่างเข้มงวด และการกดดันผู้ที่มีพฤติกรรมเอาเปรียบนักท่องเที่ยว มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ส่วนการระดมกวาดล้างอาชญากรรมตามเวลาที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพรองลงมา

ส่วนการป้องกันอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว พบว่า การกำหนดช่องทางในการแจ้งข้อมูล โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ เป็นปัจจัยที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือการจัดระเบียบสังคมในพื้นที่ท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยว การแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การแบ่งเขตตรวจพื้นที่และจัดสายตรวจให้ครอบคลุมพื้นที่ท่องเที่ยว และการจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับด้านการท่องเที่ยวให้เป็นปัจจุบัน ตามลำดับ

## อภิปรายสรุป

จากข้อมูลสถิติ 117 คดีความ ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เกิดขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่ (ระหว่างปี 2554-2556) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยโดยรวมทุกปัจจัยอยู่ในเกณฑ์ดี เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า สถานที่ท่องเที่ยว คือปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยและปัจจัยด้านบุคคล หรือตัวนักท่องเที่ยวเอง ตามลำดับ การศึกษาประสิทธิภาพการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของเจ้าหน้าที่ตำรวจในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือการรวบรวมพยานหลักฐานเพื่ออำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับนักท่องเที่ยว การสอบสวนอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับนักท่องเที่ยว และการปราบปรามอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ส่วนการป้องกันอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวพบว่ามีประสิทธิภาพน้อย (คืออยู่ในระดับปานกลาง) แนวทางการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอย่างเร่งด่วนและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ จึงน่าจะควรเน้นไปที่เรื่องของการให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารและการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการระมัดระวังตัวให้กับนักท่องเที่ยวเองก่อน การจัดสถานที่ท่องเที่ยวให้พร้อมต่อการให้บริการ ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการร่วมมือกับประชาชนในพื้นที่ในการพัฒนาการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว และการนำเทคโนโลยีสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการกำหนดนโยบายการบริหารราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 (อดุลย์, 2556) ที่ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาเป็นข้อ ๆ คือ

1. ป้องกันอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวโดยการจัดทำฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้กระทำความผิดและผู้เสียหายด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

2. ปราบปรามอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวด้วยการระดมกวาดล้างอาชญากรรมตามเวลาที่เหมาะสม โดยเฉพาะในพื้นที่ยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยว

3. เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในท่าอากาศยานนานาชาติแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยจัดตั้ง Airport police ในท่าอากาศยานนานาชาติโดยเริ่มดำเนินการแห่งแรกที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

4. เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวในพื้นที่ด้วยการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับนักท่องเที่ยว จัดตั้งศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยวประจำหน่วยงานจัดตั้งชุดปฏิบัติการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในพื้นที่ยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อป้องกันไม่ให้นักท่องเที่ยวถูกเอารัดเอาเปรียบ ได้รับความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างทั่วถึงทันเหตุการณ์

5. กำหนดมาตรฐานการให้บริการและการปฏิบัติที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

6. เตรียมความพร้อมพนักงานสอบสวนที่มีความรู้ด้านภาษา ด้านงานสอบสวน เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในพื้นที่ยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยว

ส่วนกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (2556) ได้เสนอและกำหนดแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการรักษาความปลอดภัยโดยมุ่งเน้นในเรื่องของการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ดังนี้

1. สร้างความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และมุ่งปฏิบัติหน้าที่เพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สร้างความพึงพอใจในการให้บริการและอำนวยความสะดวกและคุ้มครองผลประโยชน์ที่เป็นธรรมของนักท่องเที่ยว

2. การแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในหน้าที่การรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

3. เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ และดูแลแก้ไขปัญหาการทำให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม เสียหาย พร้อมกับการรักษาระเบียบ

ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยในปัจจุบันและแนวทางในการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยควรมาจากความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ตามที่พงศ์พัฒน์ (2555) เสนอว่า การบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ พร้อมกับการใช้กฎหมายและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ หรืออาจกล่าวได้ว่า เทคนิคแก้ปัญหาคือการเน้นให้ตำรวจ สมาชิกชุมชน และหน่วยงานอื่นๆ ร่วมกันกำหนดต้นเหตุปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน แล้ววิเคราะห์สาเหตุ แสวงหาแนวทางในการแก้ปัญหา แล้วนำมาดำเนินการแก้ไขปัญหา และนำผลจากการดำเนินการมาประเมินผล การเป็นหุ้นส่วนและสร้างความร่วมมือระหว่างตำรวจและชุมชน โดยตำรวจและประชาชนในชุมชนต้องร่วมกันสำรวจปัญหาและความต้องการของชุมชนเกี่ยวกับความเดือดร้อน หรือความหวาดกลัวจากปัญหา และให้ชุมชนร่วมใช้เทคนิคแก้ปัญหา เพื่อร่วมแก้ต้นเหตุปัญหาความเดือดร้อนจากปัญหาความไม่ปลอดภัย และตำรวจต้องสร้างความร่วมมือ เป็นผู้นำในการระดมทรัพยากร ความร่วมมือ หรือให้ประชาชนร่วมเป็นอาสาสมัครเพื่อดำเนินกิจกรรมป้องกันปัญหาความไม่ปลอดภัยได้ด้วยชุมชนเอง เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากในการบังคับใช้กฎหมายหรือแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ

การป้องกันปัญหาความไม่ปลอดภัยต้องแก้ไขที่ต้นเหตุ ตำรวจอาจไม่มีหน้าที่โดยตรงที่จะเข้าไปจัดการปัญหา เช่น การติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณที่เกิดเหตุ ชิงทรัพย์หรือข่มขืนบ่อยๆ ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ นี้ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการป้องกันปัญหาความไม่ปลอดภัยดังกล่าวได้

แนวทางดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องไปกับทฤษฎีใหม่ในการป้องกันอาชญากรรม (กองบังคับการปราบปราม, 2555) ที่เน้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทำงานหรือสร้างความร่วมมือจากชุมชน เน้นความสัมพันธ์ของตำรวจและประชาชน ให้ความสำคัญกับการจัดเตรียมสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก และการใช้กฎหมายบังคับใช้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับที่งานศึกษานี้ที่ผู้เขียนเสนอว่า ปัจจุบันการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานทุกกระบวนการ และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับทุกภาคส่วน ถือเป็นสิ่งที่สำคัญ ตำรวจถือเป็นบุคลากรโดยตรงที่ดำเนินการทางด้านนี้ ซึ่งในการสร้างเครือข่ายตำรวจอาจจะต้องมีการพบปะเยี่ยมผู้นำชุมชนและประชาชน การศึกษาชุมชนและวิเคราะห์ปัญหาชุมชน เข้าร่วมกิจกรรมตามประเพณีและกิจกรรมชุมชน การประชุมวางแผนงานร่วมกับผู้นำชุมชนและประชาชน รวมถึงรายงานให้รัฐบาลได้เห็นถึงปัญหาเห็นถึงความสำคัญ จนนำมาสู่การสนับสนุนด้านต่างๆ เช่น การออกเป็นแบบแผนนโยบาย การพัฒนาการท่องเที่ยว รวมถึงการเตรียมการจัดระบบงานและการประเมินความพร้อมต่างๆ

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2554. *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559*. กรุงเทพฯ: กระทรวง.
- กองบังคับการปราบปราม. 2555. *ทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชน: ทฤษฎีสำหรับศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : กอง.
- กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2550. *คู่มือการป้องกันอาชญากรรม โดยการออกแบบสภาพแวดล้อม*. กรุงเทพฯ: กอง.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2556. <http://thai.tourismthailand.org/>, 26 กรกฎาคม 2556.
- ณัฐรัฐวัฒน์ สุทธิโยธิน. ม.ป.ป. *ทฤษฎีความรับผิดชอบทางอาญา*. [http://www.stou.ac.th/Schools/Slw/upload/41716\\_2.pdf](http://www.stou.ac.th/Schools/Slw/upload/41716_2.pdf), 26 กรกฎาคม 2556.
- นิตา ชัชกุล. 2550. *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: จี. พรินท์.
- ปาริย์ ผลประเสริฐ. 2550. *ประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ: การรักษาความปลอดภัย และให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ประจำปี พ.ศ.2550*. กรุงเทพฯ: กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว.
- พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์. 2555. *CPO : กว่าจะเป็น...ตำรวจผู้รับใช้ชุมชน*. กรุงเทพฯ: กองบัญชาการสอบสวนกลาง.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2547. *พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547*. [http://complaint.police.go.th/pdf/police\\_law54.pdf](http://complaint.police.go.th/pdf/police_law54.pdf), 26 กรกฎาคม 2556.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่. 2557. <http://www.cm-mots.com/สรุปข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวและรายได้ North 2013 3 ธันวาคม 2557, 26 กรกฎาคม 2556>.
- สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่. 2557. *แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ 4 ปี (2558-2561)*. [http://www.chiangmai.go.th/newweb/data/str2\\_plan.php](http://www.chiangmai.go.th/newweb/data/str2_plan.php), 7 กรกฎาคม 2556.

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2554. *ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: สำนัก.  
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2556. <http://www.royalthaipolice.go.th/>, 26 กรกฎาคม 2556.  
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2556. *กระบวนทัศน์ใหม่ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม*.  
กรุงเทพฯ: สำนัก.  
สุพิศาล ภักดินฤณ. 2556. *แนวทางการปฏิบัติงานตามหลักการและทฤษฎีตำรวจ  
สมัยใหม่*. นนทบุรี: กรีนแอปเปิ้ล.

## ภาษาอังกฤษ

- Anchorage Police Department. 2008. Crime Prevention Through Environmental Design. <http://www.muni.org/apd1/cpted.htm>, 1 September 2015.
- Batra, A. 2008. "Foreign tourists' perception towards personal safety and potential crime while visiting Bangkok," *An international journal of tourism and hospitality research* 19(1): 89-101.
- Boostrom, Ron. n.d. The Community-Oriented Policing and Problem Solving Paradigm What Have We Learned? <http://oregonstate.edu/dept/iifet/2000/papers/boostrom.pdf>, 1 September 2015.
- Lawson, F. R. and Baud-Bovy, M. 1998. *Tourism and Recreation Handbook of Planning and Design*. Oxford: Architectural Press.
- Nicholl C. G., 2000. Community Policing, Community Justice, and Restorative Justice. <http://ric-zai-inc.com/Publications/cops-w0033-pub.pdf>, 1 September 2015.
- Pond, K. L. 1993. *The Professional Guide: Dynamics of Tour Guiding*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Willson, James G. and Kelling, George L. 1982. Broken Windows. [http://www.manhattan-institute.org/pdf/\\_atlantic\\_monthly-broken\\_windows.pdf](http://www.manhattan-institute.org/pdf/_atlantic_monthly-broken_windows.pdf), 1 September 2015.