

ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

Expectations and Satisfaction of Tourist Safety in Bangkok

วัชรวิชญ์ วิทยาภรณ์

Watcharawit Wiyaporn

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Krungthep

พิมพร ศรีรุ่งเรือง*

Pimporn Srirungraung

โครงการจัดตั้งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตสุพรรณบุรี

Suphanburi Campus Establishment Project Kasetsart University

*faasppsr@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร รวมถึงเพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับความปลอดภัยก่อนการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวจำนวน 410 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ เช่น ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะแจ้งเรื่องความไม่ปลอดภัยแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ประจำในแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 และแจ้งญาติหรือคนรู้จัก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ตามลำดับ และได้รับข้อมูลด้านความไม่ปลอดภัยจากเว็บไซต์/ ออนไลน์/ โซเชียลมีเดีย จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 รองลงมาคือ เพื่อน/ คนรู้จัก จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

สำหรับความคาดหวังเกี่ยวกับความปลอดภัยก่อนการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.44$) โดยประเด็นที่มีความความคาดหวังมากที่สุดคือ เรื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยที่มีจำนวนเพียงพอ เช่น ป้ายแจ้งเตือน กล้องวงจรปิดทางหนีไฟ และด้านความปลอดภัยที่มีสภาพพร้อมใช้งาน เช่น ถังดับเพลิง ระบบสัญญาณเตือนภัย แสงไฟมีค่าเท่ากัน ($\bar{x} = 4.46$)

ในส่วนของความพึงพอใจเกี่ยวกับความปลอดภัยหลังการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) โดยประเด็นที่มีความคาดหวังมากที่สุดคือ ความพร้อมในการปฏิบัติงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในสถานที่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ($\bar{x} = 4.22$) ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) โดยประเด็นที่มีความคาดหวังมากที่สุดคือ ความพร้อมในการปฏิบัติงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในสถานที่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ($\bar{x} = 4.22$)

คำสำคัญ : ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความปลอดภัย นักท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

Abstract

This study aims to collect data on the tourist safety behavior of tourists in Bangkok, as well as study expectations and satisfaction regarding safety before traveling in Bangkok as quantitative research. The data was collected with questionnaires from 410 tourists, and the data was analyzed by statistical methods such as frequency, percentage, mean, and standard deviation.

According to the study's findings, the majority of respondents, 209 individuals (51.0 percent), reported unsafe situations to the police, followed by officials at tourist attractions, 145 individuals (35.4 percent), and contacting family or friends, 56 individuals (13.7 percent). Receiving knowledge about insecurity via websites, online, or social media, 310 individuals (75.6 percent), followed by friends or acquaintances, 61 individuals (14.9 percent), and from television, radio, and newspapers, 39 individuals (9.5 percent), respectively.

Expectations about safety before traveling in Bangkok, the overall is at a high level ($\bar{x} = 4.44$). The most expected issue is a sufficient number of safety equipment and facilities, such as warning signs, CCTV cameras, and fire exits. Issues where safety equipment and facilities are available, such as fire extinguishers, alarm systems, and lighting. There is an equal value ($\bar{x} = 4.46$). Overall satisfaction with safety after traveling in Bangkok is high ($\bar{x} = 4.12$). The most anticipated issue is the availability of tourist aid services, such as the number of police officers and security guards at major tourist attractions.

Keywords : expectations, satisfaction, safety, tourists, Bangkok

บทนำ

ในปัจจุบันปัญหาอาชญากรรมเป็นรูปแบบหนึ่ง que แสดงให้เห็นถึงความไม่ปลอดภัยของการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยรูปแบบของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวอาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครตลอดจนงบประมาณในการป้องกันแก้ไข

ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นได้ การเกิดคดีอาชญากรรมในแหล่งท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่น่ากังวลด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ถึงแม้ว่าหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวโดยการมีมาตรการป้องกันความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แต่ปัญหาด้านความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินยังคงไม่ลดลง ซึ่งเป็นปัญหาที่เป็นภาพสะท้อนถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ยังคงมีอยู่ (Nonuch & Somjai, 2020) โดยในอนาคตปัญหาอาชญากรรมที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อการเดินทางท่องเที่ยวโดยตรง เพราะความปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเดินทาง ซึ่งการให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยโดยเจ้าหน้าที่ได้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวท่องเที่ยวได้อย่างมีความพร้อมและเป็นไปด้วยความรวดเร็วก็จะมีส่วนช่วยทำให้เกิดความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวได้ รวมไปถึงการบริหารจัดการความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยการมีมาตรการหรือแผนการเตรียมรับมือกับอันตรายหรือเหตุภัยพิบัติต่าง ๆ จะช่วยทำให้จัดการความกลัว ความวิตกกังวลและช่วยลดความสูญเสียของนักท่องเที่ยวจากผลกระทบที่จะเกิดขึ้นได้ โดยการทำให้มีความพร้อมในการรับมือที่ดี การรักษาความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีด้านความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวได้

ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครเพื่อการรักษาความปลอดภัยที่ดียิ่งขึ้น จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาวิจัยถึงความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครจากนักท่องเที่ยวเพื่อทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครโดยตรง

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับความปลอดภัยก่อนการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

ภัยคุกคามนักท่องเที่ยวอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ถ้านำมาจัดเรียงเป็นประเภทจะพบว่า ภัยคุกคามที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 4 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่

1. ภัยคุกคามจากการกระทำผิดเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา เช่น การประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกายทรัพย์สิน ลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ฆาตกรรม เป็นต้น
2. ภัยคุกคามจากการดำเนินการธุรกิจที่ไม่เป็นธรรมฉกฉวยผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยว เช่น การเอารัดเอาเปรียบการหลอกลวงให้ซื้อสินค้าหรือบริการที่ไม่ได้มาตรฐานราคาสินค้าบริการราคาแพงเกินจริง เป็นต้น
3. ภัยคุกคามจากอุบัติเหตุเกิดขึ้นจากการไม่ใส่ใจในคุณภาพมาตรฐานของผู้ให้บริการ ขาดการตรวจเช็คอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นำมาให้บริการกับนักท่องเที่ยวซึ่งสามารถแยกได้เป็น 2 ประเภทย่อยคือ
 - 3.1 อุบัติเหตุจากการเดินทางท่องเที่ยวการขนส่งทางบก-ทางน้ำ
 - 3.2 อุบัติเหตุจากการเล่นกิจกรรมทางการท่องเที่ยวหรือเครื่องเล่นทางบก-ทางน้ำ
4. ภัยคุกคามจากความเสื่อมโทรมไร้ระเบียบในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ สาเหตุเกิดจากการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างไม่ดูแลรักษามุ่งแต่จะแสวงหาผลประโยชน์แต่เพียงอย่างเดียว (CBI, 2012; Division of Standards and Tourist Safety Supervision, 2018)

งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

Saengthongdee (2018) ได้กล่าวว่า การรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวด้านอาชญากรรม โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง การตั้งจุดตรวจและหน่วยรับแจ้งเหตุในแหล่งท่องเที่ยวโดยเฉพาะบริเวณที่มีโอกาสเสี่ยงสูงต่อการโจรกรรมนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ในแหล่งท่องเที่ยวมีอาสาสมัครให้การดูแลด้านความปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายทำร้ายร่างกาย ประสงค์ต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยวมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีป้ายหรือแผ่นพับเตือนภัยนักท่องเที่ยวให้ทราบว่าบริเวณแหล่งท่องเที่ยวมีความเสี่ยงจากโจรผู้ร้ายมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยสอดคล้องกับ Amaraphibal (2018) ซึ่งได้กล่าวว่านักท่องเที่ยวรู้สึกกังวลเกี่ยวกับอาชญากรรมอยู่ในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีความรู้สึกกังวลต่ออาชญากรรมทุกประเภทมากกว่านักท่องเที่ยวเพศชาย กลุ่มนักท่องเที่ยวเพศชายรู้สึกกังวลอาชญากรรมส่วนใหญ่ประสงค์ต่อทรัพย์สินมากที่สุด ในส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวหญิงรู้สึกกังวลอาชญากรรมที่ประสงค์ต่อชีวิตร่างกายมากที่สุด ในขณะที่ Khamsee & Wattanakamolchai (2018) ได้กล่าวสนับสนุนเพิ่มเติมที่ว่าพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนักท่องเที่ยวในการรับรู้เรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับภัยธรรมชาติและด้านการเกิดอุบัติเหตุมีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ Fuangfoo (2017) ที่กล่าวว่า การทำงานให้ประสบผลสำเร็จนอกจากจะมีระบบมีขั้นตอนในการทำงานที่ดีแล้ว ผู้ปฏิบัติหน้าที่ควรมีความรู้ความเข้าใจในงานนั้นโดยการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความรู้ทั่วไปในการรักษาความปลอดภัย การป้องกันอาชญากรรมการจดจำตำหนิรูปพรรณคนร้าย การแจ้งเหตุกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยที่ Wongphan (2019) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับด้านความปลอดภัยและอาชญากรรม เช่น ควรมีมาตรการ

ที่เข้มงวดขึ้นในการดูแลรักษาความปลอดภัยและให้ความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยที่ไม่ถูกโกงถูกหลอกหรือการถูกทำร้ายจากมิจฉาชีพ ในขณะที่ Sonprates (2021) ได้กล่าวเพิ่มเติมที่ว่าในปัจจุบันการดูแลความปลอดภัยให้กับผู้มาใช้บริการได้มีนโยบายโดยการบูรณาการร่วมกันทั้งการใช้กำลังคนและเทคโนโลยีมาใช้

ซึ่งจากข้อมูลงานวิจัยที่กล่าวมานั้นสามารถที่จะสรุปได้ว่า ในปัจจุบันนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว เช่น การมีมาตรการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย การมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจดูแลด้านความปลอดภัย ตลอดจนการมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในหมู่นักท่องเที่ยว

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครโดยมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ราย ด้วยวิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคาดเคลื่อน 0.5 ซึ่งสามารถเก็บได้จริงจำนวน 410 ราย และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และใช้การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย คือ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ ความเหมาะสมของปริมาณข้อคำถาม ความเหมาะสมของความชัดเจนของภาษาและรูปแบบของการสัมภาษณ์ โดยตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญทางการท่องเที่ยวและด้านการตลาดบูรณาการร่วมกัน IOC แล้วจึงนำไปใช้เก็บรวบรวมเพื่อทดสอบกับนักท่องเที่ยวจำนวน 30 คน จากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลหาความเชื่อมั่นและความถูกต้องให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ก่อนทำการเก็บข้อมูลจริงจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล คือ การใช้สถิติพื้นฐาน เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถสรุปข้อมูลผลการวิจัยแบ่งเป็นประเด็นที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

1. ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวที่รับรู้พบว่า ส่วนใหญ่มีแหล่งข้อมูลด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวจากเว็บไซต์/ ออนไลน์/ โซเชียลมีเดีย จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 รองลงมาคือ เพื่อน/ คนรู้จัก จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

2. ด้านบุคคลที่จะแจ้งเรื่องความปลอดภัยจากการท่องเที่ยวพบว่า ส่วนใหญ่มีบุคคลที่จะแจ้งเรื่องความปลอดภัยจากการท่องเที่ยวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ประจำในแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 และญาติหรือคนรู้จัก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ตามลำดับ

3. ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับ
ความปลอดภัยในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ประเด็นความปลอดภัยจากการท่องเที่ยว ในกรุงเทพมหานคร	ระดับความคาดหวัง			ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความพร้อมในการปฏิบัติงานช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในสถานที่ แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ	4.43	.777	มาก	4.22	.818	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจและความ สามารถในการสื่อสาร อธิบายในเรื่อง ความปลอดภัยได้ชัดเจน	4.42	.775	มาก	4.17	.842	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้านความ ปลอดภัย ได้อย่างรวดเร็ว	4.43	.813	มาก	4.04	.973	มาก
4. อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน ความปลอดภัยมีจำนวนที่เพียงพอ เช่น ป้ายแจ้งเตือน กล้องวงจรปิด ทางหนีไฟ	4.46	.778	มาก	4.17	.892	มาก
5. อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน ความปลอดภัยมีสภาพที่พร้อมใช้งาน เช่น ถังดับเพลิง ระบบสัญญาณเตือนภัยแสงไฟ	4.46	.781	มาก	4.15	.867	มาก
6. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการ รับฟังปัญหาของนักท่องเที่ยวอย่างตั้งใจ	4.43	.821	มาก	4.12	.907	มาก
7. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นเจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นในการแก้ไข	4.43	.837	มาก	4.05	.980	มาก
8. เมื่อเกิดเหตุเจ้าหน้าที่รับดำเนินการ ประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ด้านความปลอดภัยอื่น ๆ อย่างเร่งด่วน	4.45	.781	มาก	4.02	1.027	มาก
รวม	4.44	.746	มาก	4.12	.8523	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคาดหวังเกี่ยวกับความปลอดภัยก่อนการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร
ในภาพรวมมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.44) เมื่อพิจารณารายประเด็น โดยเรียงลำดับจาก
มากไปหาน้อย ได้แก่ ประเด็นอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยมีจำนวนที่เพียงพอ
เช่น ป้ายแจ้งเตือน กล้องวงจรปิด ทางหนีไฟ และประเด็นอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความ
ปลอดภัยมีสภาพที่พร้อมใช้งาน เช่น ถังดับเพลิง ระบบสัญญาณเตือนภัยแสงไฟ มีระดับที่เท่ากัน ($\bar{X}$ =
4.46) รองลงมาคือ เมื่อเกิดเหตุเจ้าหน้าที่รับดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความ
ปลอดภัยอื่น ๆ อย่างเร่งด่วน ($\bar{X}$ = 4.45) ประเด็นความพร้อมในการปฏิบัติงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในสถานที่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ประเด็นเจ้า

หน้าที่สามารถให้บริการด้านความปลอดภัยได้อย่างรวดเร็ว ประเด็นเมื่อเกิดปัญหาขึ้นเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการรับฟังปัญหาของนักท่องเที่ยวอย่างตั้งใจ และประเด็นเมื่อเกิดปัญหาขึ้นเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขมีระดับที่เท่ากัน ($\bar{x} = 4.43$) และประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการสื่อสาร อธิบายในเรื่องความปลอดภัยโดยชัดเจน ($\bar{x} = 4.42$) ตามลำดับ

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับความปลอดภัยหลังการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) เมื่อพิจารณารายประเด็น โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความพร้อมในการปฏิบัติงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในสถานที่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ($\bar{x} = 4.22$) รองลงมาคือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการสื่อสาร อธิบายในเรื่องความปลอดภัยโดยชัดเจน ประเด็นอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยมีจำนวนที่เพียงพอ เช่น ป้ายแจ้งเตือน กล้องวงจรปิด ทางหนีไฟ ($\bar{x} = 4.17$) ประเด็นอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยมีสภาพที่พร้อมใช้งาน เช่น ถังดับเพลิง ระบบสัญญาณเตือนภัยแสงไฟ ($\bar{x} = 4.15$) ประเด็นเมื่อเกิดปัญหาขึ้นเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการรับฟังปัญหาของนักท่องเที่ยวอย่างตั้งใจ ($\bar{x} = 4.12$) ประเด็นเมื่อเกิดปัญหาขึ้นเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไข ($\bar{x} = 4.05$) ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้านความปลอดภัยได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.04$) และประเด็นเมื่อเกิดเหตุเจ้าหน้าที่รับดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัยอื่น ๆ อย่างเร่งด่วน ($\bar{x} = 4.02$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาสามารถสังเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับรู้แหล่งข้อมูลด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวจากเว็บไซต์ ออนไลน์ โซเชียลมีเดีย มากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อน/คนรู้จัก และโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ตามลำดับ โดยพฤติกรรมดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Khamsee & Wattanakamolchai (2018) กล่าวว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนักท่องเที่ยวในการรับรู้เรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับภัยธรรมชาติและด้านการเกิดอุบัติเหตุมีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ในขณะที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีบุคคลที่จะแจ้งเรื่องความปลอดภัยจากการท่องเที่ยวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ประจำในแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ และแจ้งญาติหรือคนรู้จัก ตามลำดับ โดยพฤติกรรมดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Saengthongdee (2018) ได้กล่าวว่า การรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวด้านอาชญากรรมโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง การตั้งจุดตรวจและหน่วยรับแจ้งเหตุในแหล่งท่องเที่ยวโดยเฉพาะบริเวณที่มีโอกาสเสี่ยงสูงต่อการโจรกรรม นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในแหล่งท่องเที่ยวมีอาสาสมัครให้การดูแลด้านความปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายทำร้ายร่างกาย ประสงค์ต่อทรัพย์สินนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีป้ายหรือแผ่นพับเตือนภัยนักท่องเที่ยวให้ทราบว่ามีบริเวณแหล่งท่องเที่ยวมีความเสี่ยงจากโจรผู้ร้าย นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับความปลอดภัยก่อนการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังเกี่ยวกับความปลอดภัยก่อนการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะประเด็นอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยมีจำนวนที่เพียงพอ และมีสภาพที่พร้อมใช้งาน เช่น มีป้ายแจ้งเตือน มีทางหนีไฟ มีแสงไฟส่องสว่าง มีกล้องวงจรปิด ถึงดับเพลิงและระบบสัญญาณเตือนภัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Fuangfoo (2017) ที่กล่าวว่า การทำงานให้ประสบผลสำเร็จนอกจากจะมีระบบมีขั้นตอนในการทำงานที่ดีแล้ว ผู้ปฏิบัติหน้าที่ควรมีความรู้ความเข้าใจในงานนั้นโดยการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความรู้ทั่วไปในการรักษาความปลอดภัยการป้องกันอาชญากรรม การจดจำตำหนิรูปพรรณคนร้าย การแจ้งเหตุกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Wongphan (2019) กล่าวเพิ่มเติมที่ว่า ควรมีมาตรการที่เข้มงวดขึ้นในการดูแลรักษาความปลอดภัยและให้ความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยที่ไม่ถูกโกงถูกหลอกหรือการถูกทำร้ายจากมิจฉาชีพ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ให้บริการ หน่วยงานที่ดูแลสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ควรจัดให้มีอุปกรณ์ดังกล่าวให้มีจำนวนเพียงพอและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ กิจกรรมที่ควรจัดให้มีการอย่างต่อเนื่องคือ การซ้อมแผนป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้น เพื่อสร้างความพร้อม ความตระหนักให้บุคลากรในการรับมือกับภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้น ในขณะที่นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังสูงแต่ระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำคือ ประเด็นที่ว่าเมื่อเกิดเหตุเจ้าหน้าที่รับดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัยอื่น ๆ อย่างเร่งด่วน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Amaraphibal (2018) ที่กล่าวว่า นักท่องเที่ยวรู้สึกกังวลเกี่ยวกับอาชญากรรมอยู่ในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีความรู้สึกกังวลต่ออาชญากรรมทุกประเภทมากกว่านักท่องเที่ยวเพศชาย กลุ่มนักท่องเที่ยวเพศชายรู้สึกกังวลอาชญากรรมส่วนใหญ่ประสงค์ต่อทรัพย์สินมากที่สุด ในส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวหญิงรู้สึกกังวลอาชญากรรมที่ประสงค์ต่อชีวิตร่างกายมากที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทบทวนระเบียบหรือวิธีปฏิบัติที่ใช้เป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย กรณีไหนสามารถจัดการได้โดยไม่ต้องติดต่อประสานกับหน่วยงานอื่นก็จัดการช่วยเหลือให้สำเร็จด้วยตนเอง เช่น การกำหนดรูปแบบการให้บริการแบบ One-Stop Service แต่หากกรณีที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น ๆ ควรทำการประชุมหารือเพื่อสร้างความเข้าใจและกำหนดรูปแบบความร่วมมือให้เป็นกิจจะลักษณะ เพื่อให้การดำเนินการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่อไปในอนาคตสามารถดำเนินการได้ทันทั่วทั้งพื้นที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายควรมีทำการศึกษาวิจัยและใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีอยู่เป็นจำนวนมากในปัจจุบัน รวมทั้งใช้ประโยชน์จากผลงานวิจัยที่ผ่านมาประกอบการพิจารณาจัดทำนโยบายด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวให้มากที่สุด เพื่อให้ได้นโยบายที่เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและสามารถนำมาใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรทำการศึกษาและวิเคราะห์ประเด็นความปลอดภัยจากการท่องเที่ยวพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวหลักนอกเหนือจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร

References

- Amaraphibal, W. (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.
- Central Bureau of Investigation (CBI). (2012). **Tourist Security and Facilitation Strategy 2012–2015**. National Police Chiefs' Council.
- Division of Standards and Tourist Safety Supervision. (2018). **Tourism Safety Measures**. https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/tourist/download/article/article_20171128144640.pdf
- Fuangfoo, P. (2017). **The Approach to Build Confidence in the Safety of Foreign Tourists in Thailand**. National Defense College.
- Khamsee, N. & Wattanakamolchai, S. (2018). **The Influence of Perception of Destination Safety through Social Media on Tourist's Decisions to Travel to Chiang Mai, Thailand**. <https://scholar.utcc.ac.th/handle/6626976254/3871>
- Nonuch, M. & 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.
- Saengthongdee, T. (2018). Tourist Safety Models in Tourism in Ayutthaya Province. *Journal of Criminology and Forensic Science*, 4(2), 22–38.
- Sonprates, P. (2021). Security Management for the Service Users: Case Study Chatuchak Flea Market, Bangkok. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 16(2), 51–62.
- Wongphan, C. (2019). A Study of Factors Related to Tourist Dissatisfaction in Not Revisiting Bangkok of European Tourists. *Journal of Graduate School, Chandrakasem Rajabhat University*, 14(1), 65–78.
- Yamane, T. (1970). **Statistic: Introductory Analysis**. Harper and Row.