

การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว  
ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา\*  
Tourism Safety Management  
in Pattaya City Area

จุฬาลักษณ์ พันธัง (Julaluck Punthung)

นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

Ph.D. Candidate, Doctor of Philosophy Program in Public Administration

Graduate School of Public Administration, Burapha University

E-mail: julaluck.nk@gmail.com

Received: 21 August 2018

Revised: 2 October 2018

Accepted: 20 November 2018

---

\* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยระดับปริญญาเอก เรื่อง การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

## บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา โดยการดำเนินการวิจัยได้ใช้วิธีการแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้เครื่องมือแนวคำถามการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในกลุ่มผู้บริหารจำนวน 18 คน ผลศึกษาพบว่า รูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา มี 4 มาตรการ คือ มาตรการที่ 1 ด้านการเฝ้าระวังความปลอดภัย มาตรการที่ 2 ด้านการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อประสบปัญหาด้านความปลอดภัย มาตรการที่ 3 ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และมาตรการที่ 4 ด้านการปราบปราม สำหรับแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา มีดังนี้ 1. บริหารอัตรากำลังให้เหมาะสม 2. ผู้บริหารให้ความสำคัญ สนับสนุน ส่งเสริมผลักดันให้เกิดการปฏิบัติงานในเชิงนามธรรม 3. จัดฝึกอบรมและประเมินผลบุคลากร 4. บริหารงบประมาณที่มีอยู่ให้เต็มประสิทธิภาพ 5. จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานโดยพิจารณาเรื่องสำคัญและเร่งด่วนลำดับแรก 6. สร้างความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาในหน่วยงานของตน 7. บูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน 8. ปรับปรุงแก้ไขข้อจำกัดด้านกฎหมาย 9. ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนและภาคประชาชน และ 10. ติดตามและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง

**คำสำคัญ:** การจัดการ, ความปลอดภัย, การท่องเที่ยว

## Abstract

A Study aimed to examine the model and guidelines for Tourism Safety Management in Pattaya City Area. The qualitative research employed in-depth questions as the research instrument for in-depth interviews in collecting data from 18 key informants of top management group. The findings showed that the model and guidelines for effective Tourism Safety Management in the area Pattaya City arranged under four measures: 1) safety surveillance, 2) assisting provision in case of emergency, 3) public relation for safety instruction, and 4) suppression and protection. Finally, the effective management guidelines of tourism in the Pattaya area were as follows: 1) managing the existing manpower appropriately, 2) the executives or the heads of the organization's proper supports of the abstract implementation. 3) training and evaluation of personnel. 4) proper management of existing budgets, 5) purchasing safety equipment according to its needs and importance, 6) introducing a thorough understanding of policies, plans and operations in managing tourism safety in the Pattaya

to all of their respective agencies, 7) integrating inter-agency operation and cooperation. 8) revising legal restrictions, 9) promoting public and private sectors with public relations, and 10) monitoring and assessing ongoing operation.

**Keywords:** Management, Safety, Tourism

## บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการขยายตัวสูงและมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องด้วยเป็นแหล่งรายได้สำคัญนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน การกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค รัฐบาลกำหนดนโยบายสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวและดำเนินมาตรการเชิงรุก โดยพื้นที่ยุทธศาสตร์หลักได้ส่งเสริมให้เมืองพัทยาเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวและกีฬาหรือ Tourism & Sport City (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) และเป็นพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กิจกรรมทางเศรษฐกิจส่วนใหญ่ของเมืองพัทยามีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการ ประชากรร้อยละ 87 ประกอบอาชีพด้านการค้าและการบริการนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ มีการจ้างแรงงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมากกว่าร้อยละ 90 เช่น โรงแรม ไนท์คลับ และประกอบการด้านพาณิชยกรรมประมาณร้อยละ 4 ได้แก่ การทำธุรกิจ การค้าปลีก ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวประเภทชายหรือเช่าอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกและความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยว เช่น การให้เช่ารถจักรยานยนต์ เรือเจ็ทสกี เรือนำเที่ยว เรือลากرم เรือลากกล้วย เป็นต้น (แผนงานพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว เมืองพัทยา, 2557)

ปัจจัยด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยว แต่ทว่าเมืองพัทยากลับประสบปัญหาด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวอยู่บ่อยครั้งในหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว วังราวทรัพย์ ลักทรัพย์ ปลดทรัพย์ หรือเหตุความไม่ปลอดภัยทางบกและทางน้ำ ซึ่งในปี พ.ศ. 2556 ดังกรณีตัวอย่างเรือโดยสารรับส่งนักท่องเที่ยวของบริษัทเกาะล้านทราเวล จำกัด บรรทุกนักท่องเที่ยวกว่า 200 คน จากเกาะล้านมุ่งหน้าสู่แหลมบาลีฮาย เมืองพัทยา จมลงระหว่างหาดนวลกลับทำไร่ห่างจากชายฝั่ง 1,500 เมตร เป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวเสียชีวิต 6 ศพ บาดเจ็บกว่า 15 คน ส่งผลให้รัฐบาลต้องกลับมาทบทวนมาตรการและนโยบายที่เข้มงวดด้านการสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวอีกครั้ง (ไทยรัฐ, 2556)

ประเด็นสำคัญประการหนึ่งคือ ปัญหาด้านการจัดการความปลอดภัยของภาครัฐและภาคเอกชนที่ขาดแผนงานย่อยในหน่วยงาน การนำนโยบายไปปฏิบัติที่ขาดทิศทางชัดเจน การบูรณาการปฏิบัติงานร่วมกันของหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรมและติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงขาดการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนอย่างจริงจัง (เกษัย ซอประเสริฐ, 2539; เอกนรินทร์ ปันยานะ, 2547) ผู้วิจัยจึงมีสนใจศึกษาประเด็นด้านการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่เมืองพัทยา เพื่อเป็นต้นแบบในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวรวมถึงปรับใช้กับเมืองท่องเที่ยวอื่น ๆ และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวในพื้นที่ยุทธศาสตร์หลักให้สามารถดำเนินมาตรการเชิงรุกเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในอนาคต

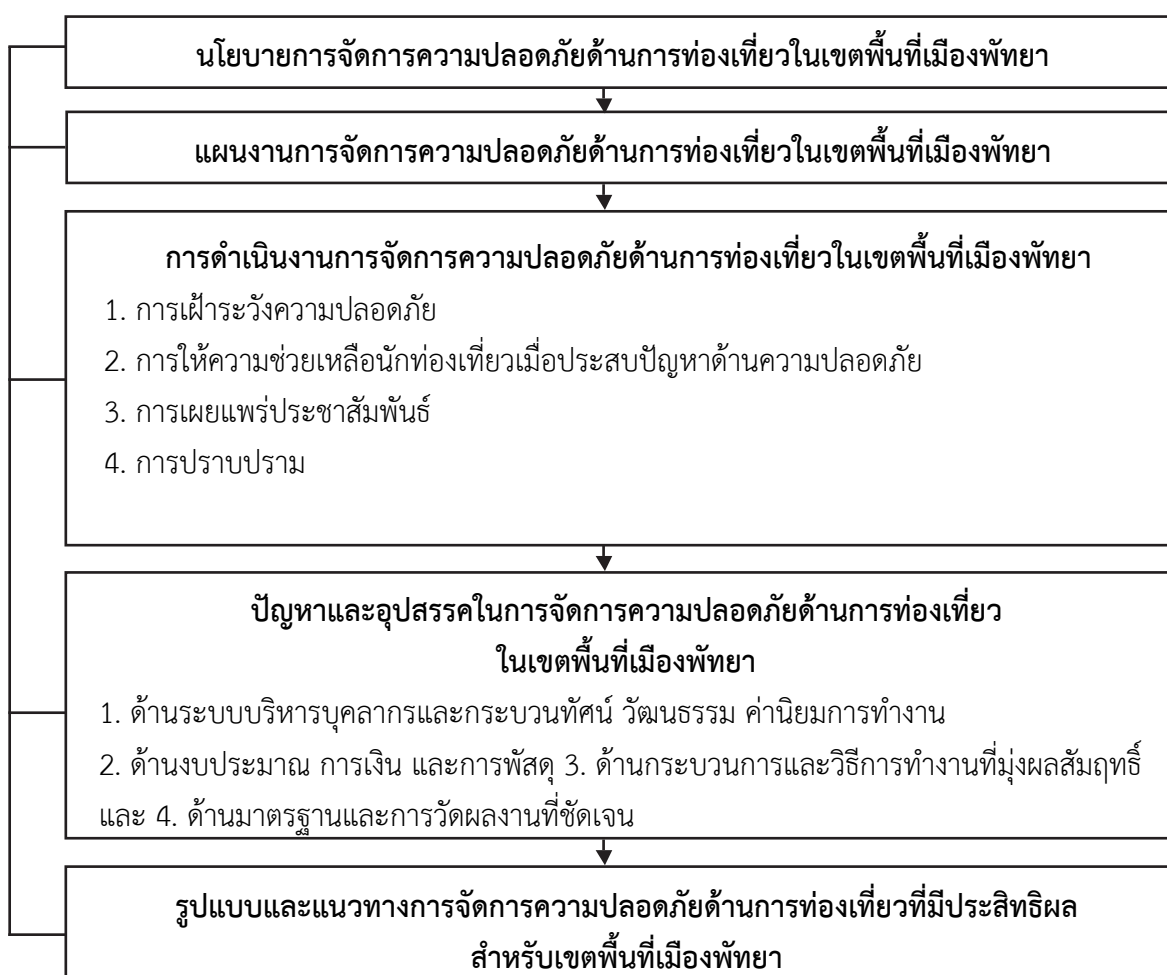
## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา

## คำถามการวิจัย

การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาที่มีประสิทธิผลควรมีรูปแบบและแนวทางอย่างไร

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้าน การท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ทำให้ได้มาซึ่งกรอบแนวคิดการวิจัยที่ครอบคลุมปัญหาการวิจัย ประกอบด้วย

1. ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 2. ยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว พ.ศ. 2555-2558 3. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 4. แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2559 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ใช้เกณฑ์การจำแนกปัญหาและอุปสรรคตามแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ใน 4 มิติ คือ 1. ด้านระบบบริหารบุคลากรและกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยมการทำงาน 2. ด้านงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ 3. ด้านกระบวนการและวิธีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ และ 4. ด้านมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559) นำเสนอรูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ โดยอาศัยกรอบการทำงานด้านการจัดการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของ 1. ยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ปี 2555-2558 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (ม.ป.ป.) 2. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2554) 3. ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558 – 2560 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2558) และ 4. แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2559 โดยการศึกษาตามประเด็นที่กล่าวมาข้างต้นจะส่งผลเชื่อมโยงให้ได้มาซึ่งชุดองค์ความรู้ใหม่ที่ตอบคำถามงานวิจัย แสดงให้เห็นถึงรูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา

## บททวนวรรณกรรม

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แนวคิดยุทธศาสตร์เชิงรุกในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนต้องได้รับความร่วมมือตั้งแต่ระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ยุทธศาสตร์ดังกล่าวเป็นรูปแบบวิธีการและกระบวนการทำงานของตำรวจที่มุ่งแสวงหาความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ซึ่งตระหนักในปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินว่าเป็นปัญหาของชุมชนและสังคมที่จะต้องช่วยกันแก้ไข จากการสรุปผลการสัมมนาของคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งเอเชียและแปซิฟิก (Economic And Social Commission For Asia And The Pacific) หรือแอสแคป (ESCAP) ในปี พ.ศ. 2540 เรื่อง “การอำนวยความสะดวกในการเดินทางของภูมิภาคเอเชีย” ได้กล่าวถึงประเด็นเรื่องความปลอดภัยและความมั่นคงของนักท่องเที่ยวในทุกประเทศ ควรสำรวจขอบเขตและระดับของภัยคุกคามต่อชีวิต สุขภาพ ทรัพย์สิน ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของนักท่องเที่ยว และสิทธิของผู้บริโภค ภายใต้อาณาเขตของประเทศตนที่จะสามารถพัฒนามาตรการป้องกันเพื่อขจัดปัญหาเหล่านี้ อย่างต่อเนื่องโดยมีแนวทางปฏิบัติ คือ ทุกประเทศควรพัฒนานโยบายแห่งชาติเกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว พร้อมกับการให้ข้อมูลที่เหมาะสมเกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงแก่นักท่องเที่ยวตั้งแต่จุดที่เดินทางมาถึง องค์การระหว่างประเทศและระดับภูมิภาคที่เกี่ยวข้องควรให้ข้อมูลและจัดการฝึกอบรมด้านมาตรฐานความปลอดภัย ความมั่นคง และสุขอนามัยเพื่อการรองรับนักท่องเที่ยว

นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้ประเทศต่าง ๆ ร่วมมือกันในการพัฒนาข้อตกลงระดับพหุภาคี ด้านมาตรฐาน ความมั่นคงและปลอดภัย (พิชิต ควรเดชะคุปต์, 2540; เอกนรินทร์ ปันยานะ, 2546 )

## 2. แนวคิดการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินไว้ดังนี้ 1. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น ภาวะเจ็บป่วย โรคประจำตัว ทรัพย์สินถูกโจรกรรมระหว่างการเดินทางหรือขณะท่องเที่ยวหรือสูญหายในที่พัก ลักทรัพย์ หลังร่วมหลับนอนหรือวางยานอนหลับ หลอกหลวงต้นตุนเล่นการพนัน หลงป่า การขายบริการผิดกฎหมาย เป็นต้น 2. ด้านอุบัติเหตุ เช่น อุบัติเหตุทางบก และทางน้ำ 3. การเอาเปรียบโดยพานักท่องเที่ยวไปรับประทาน อาหารราคาแพง หรือการท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวอันตรายนำเที่ยว รวมถึงการพาไปซื้อสินค้า ราคาแพงเกินความเป็นจริง ปัญหาการซื้อขายอัญมณีเครื่องประดับที่ไม่ได้มาตรฐานหรือต่ำกว่ามาตรฐาน ตลอดจนปัญหาการก่อความเดือดร้อนรำคาญให้ซื้อสินค้าโดยไม่รู้จักกาลเทศะ 4. การซื้อขายและเสพยาเสพติด ตามแหล่งท่องเที่ยว ในขณะที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545) ได้สรุปประเด็นปัญหาความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในระหว่างที่เดินทางมาท่องเที่ยว ในเมืองไทย ดังนี้ 1. ภัยจากการเดินทางทางบก เช่น การเดินทางโดยรถยนต์โดยสารประจำทาง หรือรถทัวร์ ซึ่งสาเหตุหลักส่วนใหญ่เกิดจากความประมาทของคนขับรถ 2. ภัยจากการเดินทางทางน้ำ เช่น การบรรทุกผู้โดยสารเกินอัตรา การขับเรือโดยประมาทและเมาสุรา การขับเร็วเกินอัตราที่กำหนด เรือรั่วหรือชำรุด เป็นต้น 3. ภัยจากแหล่งท่องเที่ยว เช่น พื้นที่ล่อแหลมหรือจุดที่มีความเสี่ยงสูงที่มักเกิดอันตรายต่อนักท่องเที่ยว มีจิตสำนึกในการให้บริการด้านสุขอนามัยของผู้ประกอบการ 4. ภัยจากธรรมชาติ 5. ภัยจากยาเสพติดให้โทษ 6. ภัยที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมนักท่องเที่ยว เช่น การดื่มสุรา การใช้สารเสพติด พฤติกรรมเสี่ยงซึ่งเกิดจากความประมาทคึกคะนอง ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของนักท่องเที่ยว เช่น อาการแพ้อาหารบางชนิด การเดินทางผ่านสถานที่ที่ไม่ปลอดภัย 7. ปัญหาที่เกิดจากบริษัทนำเที่ยว เช่น ไม่มีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย และปัญหาด้านการสื่อสาร

สำหรับมาตรการจัดการความปลอดภัยด้านท่องเที่ยว นั้น กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงไว้ 4 มาตรการ ได้แก่ 1. มาตรการเฝ้าระวังความปลอดภัย ได้แก่ การสำรวจแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเฝ้าระวังป้องกันปัญหาและคุ้มครองความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว สร้างแนวร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางมาตรการสร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการ การประสานงานและซักซ้อมปฏิบัติระหว่างหน่วยงาน ที่มีหน้าที่ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวพร้อมจัดฝึกอบรมผู้เจ้าหน้าที่โดยตรงและผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สร้างเครือข่ายท้องถิ่นชุมชนต่าง ๆ รวมถึงการหาแนวร่วมโดยจัดทำแผนการท่องเที่ยวเชิงลึก ในการร่วมมือกับภาคเอกชน 2. มาตรการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กรณีประสบปัญหา ด้านความปลอดภัย ช่วยเหลือบรรเทาเบื้องต้นเมื่อนักท่องเที่ยวประสบอุบัติเหตุ พร้อมประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือต่อไป กรณีนักท่องเที่ยวประสบปัญหาสามารถร้องเรียน โดยมีมาตรการอำนวยความสะดวก จัดให้มีอาสาสมัครด้านรักษาความปลอดภัยรูปแบบต่าง ๆ 3. มาตรการเผยแพร่

ประชาสัมพันธ์ ดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยผ่านทางสื่อต่าง ๆ เกี่ยวกับคำแนะนำด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเพิ่มความระมัดระวังในการเดินทางท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น 4. มาตรการด้านการปราบปราม เช่น จัดกำลังเฉพาะกิจเข้าสืบสวนปราบปรามผู้กระทำความผิดระดมปราบปรามอาชญากรรมและกลุ่มมิจฉาชีพตามแหล่งท่องเที่ยว และเมื่อได้รับการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้ดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดโดยเร็ว รวมถึงประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับอาชญากรรมและการป้องกัน

ความหมายของอาชญากรรมสามารถอธิบายได้หลายมิติตามบริบทที่ทำการศึกษาคำอธิบายการบูรณาการมิติทางด้านกฎหมาย มิติทางด้านสังคมวิทยา และมิติทางด้านอาชญาวิทยา จึงสรุปและให้ความหมายของอาชญากรรมไว้ดังนี้ อาชญากรรม หมายถึง รูปแบบการกระทำหรือละเว้นการกระทำใด ๆ ก็ตามที่ละเมิดต่อบทบัญญัติของกฎหมาย สาเหตุด้วยตัวบุคคลหรือสภาพแวดล้อม อันทำให้ขาดความสามารถในการยับยั้งการบริหารจัดการอาชญากรรมให้มีผลให้น้อยลงในการกระทำผิด เป็นภัยอันตรายต่อสังคม ก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและภาคประชาชนจึงต้องบูรณาการร่วมกันในการป้องกันอาชญากรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการป้องกันปราบปรามและดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว สาเหตุของอาชญากรรมนั้น ย่อมเกี่ยวพันและขึ้นอยู่กับสถานการณ์ต่าง ๆ ทางด้านสภาพแวดล้อมและทางวัฒนธรรม สถานะชนชั้นทางสังคมที่จะเป็นเครื่องกำหนดความโน้มเอียงในการกระทำผิด ความสามารถที่จะต่อต้านความกดดันในการกระทำผิด ซึ่งถูกกำหนดโดยบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป และเมื่อทราบถึงสาเหตุของการก่ออาชญากรรมแล้ว จะสามารถป้องกันมิให้เกิดอาชญากรรมขึ้นหรือทำให้สถิติการเกิดอาชญากรรมลดน้อยลง

แนวคิดในการป้องกันอาชญากรรมของผู้เชี่ยวชาญองค์การสหประชาชาติ กล่าวว่า กระทำได้ใน 3 ระดับ คือ 1. ระดับท้องถิ่น 2. ระดับชาติ และ 3. ระดับนานาชาติ สองระดับแรกจะมุ่งเน้นการวางแผนป้องกันอาชญากรรมโดยการประสานระหว่างภาคต่าง ๆ ของหน่วยงานรัฐบาล เอกชน และประชาชน พร้อมกับการคำนึงถึงความสัมพันธ์ของการวางแผนแต่ละอย่าง ซึ่งมีผลกระทบต่อการวางแผนอื่นและการวางแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงานยุติธรรม โดยมุ่งชี้ให้เห็นความจำเป็นถึงการวางแผนการป้องกันอาชญากรรมในการวางแผนพัฒนาประเทศเป็นหลักใหญ่ (ศรุตี สกุศลรัตน์ และคณะ, 2552, หน้า 43)

### 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐและภาคเอกชน ที่อาจเชื่อมโยงกันด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในด้านการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวร่วมกัน และเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยากรวิเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่ายนี้ จะช่วยให้การประสานงานการปฏิบัติงานร่วมกันของหน่วยงานต่าง ๆ สามารถบูรณาการเป็นรูปธรรมและดำเนินไปในทิศทางเดียวสอดคล้องกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พุทธศักราช 2555 - 2559 ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว โดยแนวทางดำเนินการดังกล่าวจะสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพได้ก็ด้วยการส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงาน องค์กร และชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วม



เป็นเครือข่ายการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบนั่นเอง ดังนั้น เครือข่าย (Network) จึงเป็นเครื่องมือในรูปแบบหนึ่งของการประสานงานระหว่างบุคคล กลุ่ม องค์กร หรือสถาบันใด ๆ ที่ตกลงจะประสานเชื่อมโยงกัน โดยสมัครใจในการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล หรือทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์และความต้องการบางอย่างในทิศทางของบุคคลหรือองค์กรสมาชิกที่มีความเป็นอิสระในการดำเนินกิจกรรมของตน การเข้าร่วมเครือข่ายเป็นการเข้าร่วมเพียงบางส่วนขององค์กรเท่านั้น รูปแบบของเครือข่ายอาจมีอาณาเขตที่แน่นอนหรือไม่ก็ได้ โดยที่องค์กรเหล่านี้ต่างมีฐานะเท่าเทียมกัน (Paul Starkey, 1997; Alter and Hage, 1993; กาญจนา แก้วเทพ, 2538; เสรี พงศ์พิศ, 2548; เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2543)

## 5. แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ เน้นผลสำเร็จโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทาง เทคนิคหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้ในการบริหารงาน เช่น การบริหารงานแบบมืออาชีพ การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม คุณธรรมและจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพตลอดทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ กล่าวได้ว่า หัวใจสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ก็คือ การปฏิรูประบบราชการ นั่นเอง ในปัจจุบันพบว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กลายเป็น กระแสแนวคิดหลักที่ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่ต่อการบริหารงานภาครัฐอย่างกว้างขวาง (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2540; สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559)

ดังนั้น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม โดยมีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้ 1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน 2. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน 3. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล 4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น ระบบค่าตอบแทน ระบบคุณธรรม การฝึกอบรม) และเทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ 5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่า สิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2540)

นอกจากนี้ สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2559) ยังกล่าวถึง ระบบบริหารงานภาครัฐยุคใหม่ซึ่งหลังการปฏิรูปแล้วระบบราชการหรือระบบการบริหารงานภาครัฐควรมีลักษณะ 9 ประการ ได้แก่ 1. รัฐจะมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่จำเป็นจะต้องทำเท่านั้น เพื่อเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน ประชาชน และชุมชนมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมมากขึ้น 2. การบริหารภายในภาคราชการจะมีความรวดเร็ว มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูงขึ้น



3. การจัดองค์กรมีความกะทัดรัด เหมาะสม คล่องตัว และปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วตามการเปลี่ยนแปลงนโยบายและสภาพแวดล้อม 4. มีลักษณะของการทำงาน และการให้บริการที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงานที่รวดเร็ว 5. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีคุณภาพและมีมาตรฐานทางคุณธรรมสูง มีความเป็นมืออาชีพ (professionalism) และวางตัวเป็นกลางทางการเมือง 6. ข้าราชการทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีประชาชนและประเทศชาติเป็นเป้าหมายสำคัญ 7. มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่ได้มาตรฐานสากล และมีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้คนที่มีคุณภาพและมีศักยภาพสูงเต็มใจเข้ารับราชการ 8. มีวัฒนธรรม และบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม 9. มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ และสามารถตรวจสอบได้กล่าวได้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) เป็นการพัฒนาระบบราชการทั้งแนวทางและกระบวนการทำงานให้คล้ายคลึงกับการบริหารงานของภาคเอกชนโดย 1. มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อให้บริการอย่างมีคุณภาพ 2. ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัด 3. ภาครัฐลดบทบาทโดยเปิดให้มีการแข่งขันเพื่อลดการผูกขาด เป็นผู้กระตุ้นแทนการดำเนินการเองในกิจการบางอย่าง 4. การใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ 5. การปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 6. การเป็นผู้ประกอบการที่ดี 7. การจัดองค์การที่ยืดหยุ่น การแบ่งแยกหน่วยงานรวมถึงการกระจายอำนาจการตัดสินใจ 8. การดำเนินงานโดยมืออาชีพ

## วิธีการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้ (Qualitative Research) เป็นการวิจัยปรากฏการณ์วิทยาเชิงพรรณนา (Descriptive phenomenology) มี 5 ขั้นตอนดังนี้ 1. กำหนดหัวข้อวิจัย และคำถามในการวิจัย 2. การทบทวนองค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะศึกษา แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ 3. กำหนดเกณฑ์สำหรับเลือกบุคคลในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริหารจำนวน 18 คน ได้แก่ 1) ที่ปรึกษาเมืองพัทยา 2) รองนายกเมืองพัทยา 3) ผู้อำนวยการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เมืองพัทยา 4) หัวหน้าฝ่ายเทศกิจ เมืองพัทยา 5) หัวหน้าฝ่ายวิจัยและประเมินผลเมืองพัทยา 6) หัวหน้าศูนย์สั่งการและควบคุม เมืองพัทยา 7) รองหัวหน้างานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมืองพัทยา 8) รองผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธร เมืองพัทยา 9) ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชลบุรี 10) สารวัตรตำรวจท่องเที่ยว พัทยา 11) ผู้อำนวยการกรมเจ้าท่า พัทยา 12) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางละมุง 13) หัวหน้าฝ่ายสุขภาพและป้องกันโรค โรงพยาบาลบางละมุง 14) ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา 15) พนักงานการตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา 16) ผู้บังคับการกรมต่อสู้อากาศยานที่ 1 หน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง 17) นายกสมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยว เมืองพัทยา 18) ประธานหน่วยกู้ภัยมูลนิธิสว่างบริบูรณ์ รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับประเด็นจริยธรรมการวิจัย 4. ทำการสัมภาษณ์และบันทึกการสัมภาษณ์อย่างละเอียดโดยใช้เครื่องมือแนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) 5. การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในขณะเก็บข้อมูลและภายหลังเก็บข้อมูล

ในขณะที่เก็บข้อมูลผู้วิจัยจะตรวจสอบข้อมูลไปด้วยโดยวิเคราะห์หาความหมายข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งทำให้ทราบว่าข้อมูลที่  
ที่ได้รับหลากหลาย อุ่มตัว และตอบคำถามวิจัยได้หรือไม่ ภายหลังเก็บรวบรวมข้อมูลจะวิเคราะห์ข้อมูล  
เพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำอธิบายและข้อสรุปที่ชัดเจน จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบอีกครั้ง

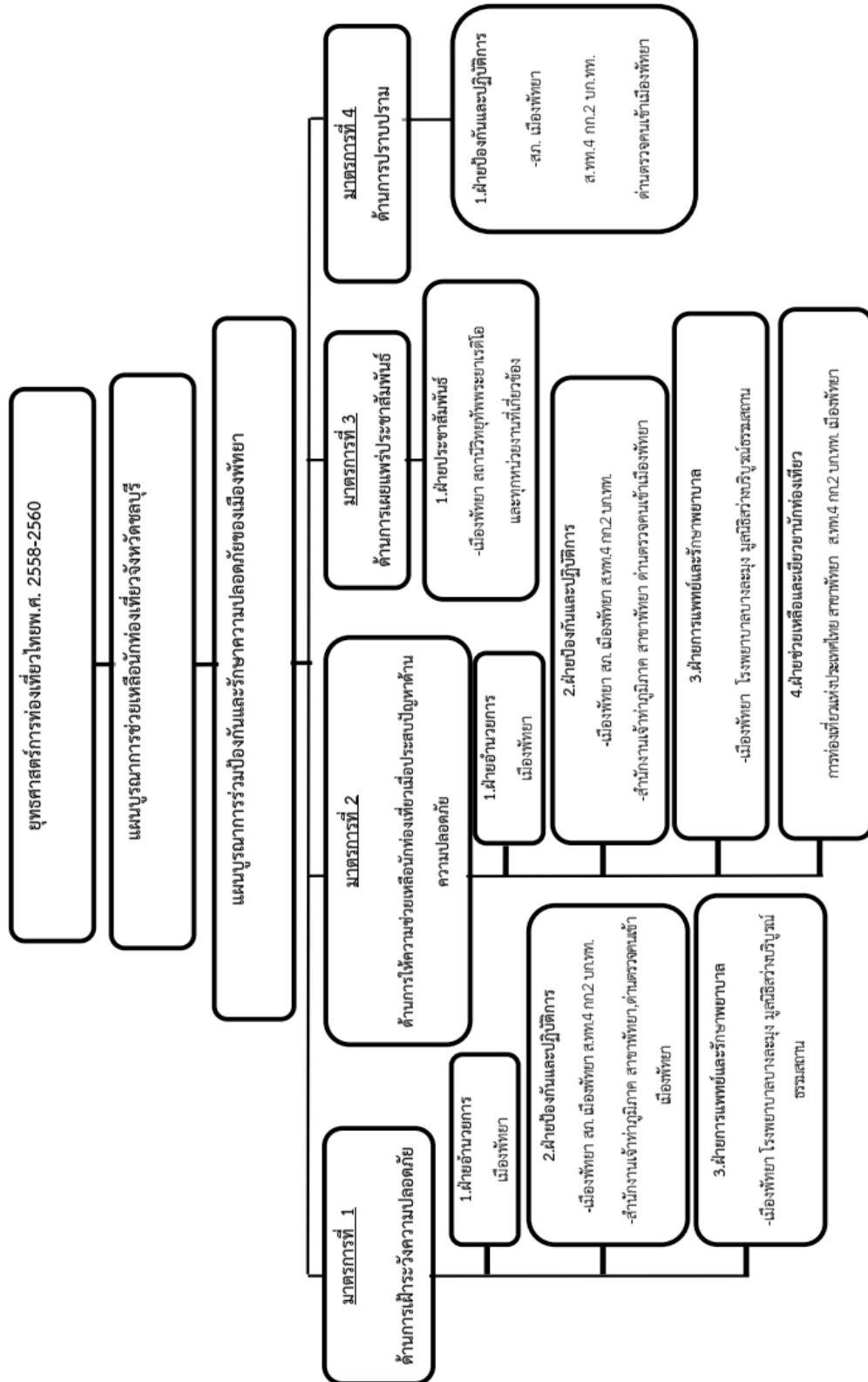
สำหรับแหล่งข้อมูลวิจัยที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้จำแนกออกเป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย  
1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสื่อออนไลน์  
ซึ่งใช้สำหรับการรวบรวมแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว  
ทั้งในและต่างประเทศ 2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant)  
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การวิเคราะห์เชิงอธิบาย พรรณนาความจาก  
เอกสาร และข้อมูลจากการวิจัยภาคสนามเชิงลึก โดยเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analysis Induction)  
หลังจากที่ผู้วิจัยได้สัมผัสกับประสบการณ์ที่ทำการวิจัย จะสร้างข้อสรุปที่เป็นข้อสรุปชั่วคราว จากนั้นจึงทำการ  
เชื่อมโยงข้อสรุปย่อยต่าง ๆ เพื่อแสดงความสัมพันธ์และนำไปสู่ข้อสรุปที่ใหญ่ขึ้น โดยนำกระบวนการวางแผน  
กำหนดวัตถุประสงค์ รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลตีความข้อมูล เพื่อพัฒนาปรับปรุงแผนงาน

#### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยนำแนวคำถามในการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ได้ปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์  
ที่ปรึกษาไปให้ผู้เชี่ยวชาญสายวิชาการจำนวน 5 ท่านเป็นผู้ตรวจสอบ โดยใช้ความรู้ความสามารถ  
และความเชี่ยวชาญของผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมถึง  
ความเหมาะสมของแนวคำถามในการสัมภาษณ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการวิจัยเชิง  
คุณภาพจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลนับตั้งแต่เริ่มต้นเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจนถึงสิ้นสุด  
การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) (วรรณดี สุทธิรักษาการ, 2556)  
จากนั้นผู้วิจัยจะทำการสรุปผลและยืนยันผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

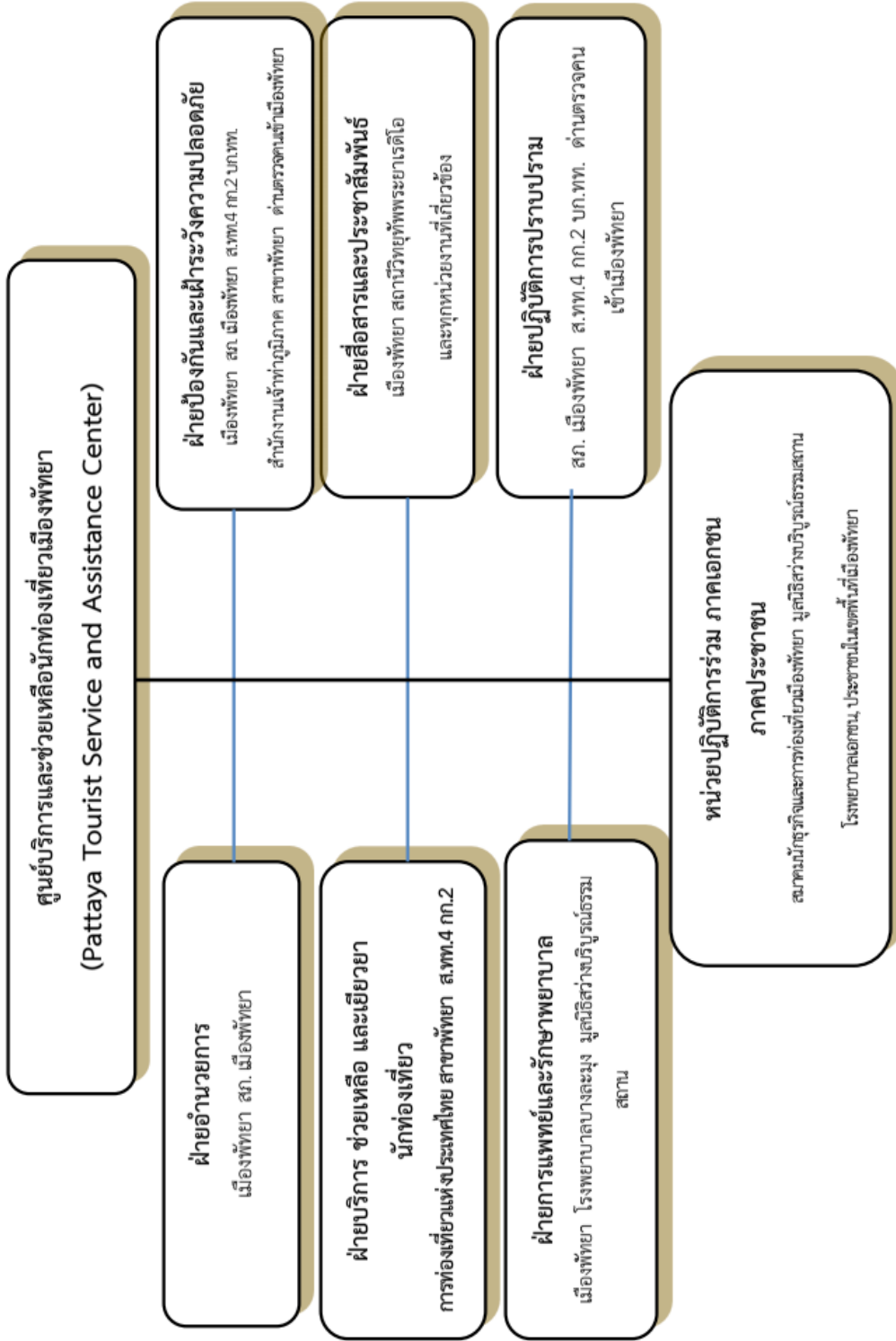
#### ผลการวิจัย

1. รูปแบบทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมือง  
พัทยา ผลการศึกษาได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และสังเคราะห์ข้อมูลสัมภาษณ์  
ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 18 คน ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและส่งไป  
ให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ทำการตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงดำเนินการปรับแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ถูกต้อง  
เรียบร้อยแล้วจึงเสนอเป็นรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่  
เมืองพัทยา ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2 รูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา





ภาพที่ 4 โครงสร้างศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ( Pattaya Tourist Service And Assistance Center)  
(ปรับปรุงจากแผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรี, 2559)

ผู้วิจัยเสนอรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ให้มีรูปแบบเป็นคณะกรรมการร่วม (Joint Committee) สำหรับศูนย์บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา (Pattaya Tourist Service and Assistance Center) มืองค์ประกอบของคณะกรรมการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ดังนี้

1. ประธาน คือ นายกเมืองพัทยา
2. รองประธาน คือ 2.1 รองนายกเมืองพัทยา 2.2 ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธร เมืองพัทยา 2.3 สารวัตรตำรวจท่องเที่ยว พัทยา และ 2.4 ผู้อำนวยการกรมเจ้าท่า พัทยา
3. กรรมการภาคราชการ คือ หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ที่ประธานเห็นสมควร
4. กรรมการภาคเอกชน คือ ประธานสมาคมธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ประธานมูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน หรือตามที่ประธานเห็นสมควร
5. ผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการด้านการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่ประธานเห็นสมควร ไม่เกิน 3 คน โดยมีสัดส่วนกรรมการภาครัฐและภาคเอกชนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ให้อยู่ในตำแหน่งวาระไม่เกิน 4 ปี
6. กรรมการและเลขานุการ ได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการในเขตพื้นที่เมืองพัทยา แต่งตั้งตามมติของคณะกรรมการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวเมืองพัทยา

โดยบทบาทหลักของคณะกรรมการจะเป็นผู้ประสานความร่วมมือให้เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาและจัดการด้านความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เป็นการกระจายอำนาจการบริหาร ลดขั้นตอนการทำงาน ให้ความสำคัญกับการจัดการโดยผู้มีความรู้ความสามารถที่เชี่ยวชาญและชำนาญการ รวมถึงกระตุ้นการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเพื่อให้งานต่าง ๆ เกิดสัมฤทธิ์ผลและสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ตามแนวการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

จัดแบ่งภาระความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยตามกรอบแนวคิดของ 1. ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 2. ยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว พ.ศ. 2555-2558 3. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 และ 4. แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี ที่ประกอบด้วย 4 มาตรการคือ มาตรการที่ 1 ด้านการเฝ้าระวังความปลอดภัย มาตรการที่ 2 ด้านการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อประสบปัญหาด้านความปลอดภัย มาตรการที่ 3 ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ มาตรการที่ 4 ด้านการปราบปราม

จากภาพที่ 2 ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558 – 2560 กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาเป็นยุทธศาสตร์หลักของชาติด้านการท่องเที่ยว มีประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาทั้งหมด 2 ยุทธศาสตร์ คือ 1. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการท่องเที่ยว 2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาสินค้าและบริการท่องเที่ยว เพื่อสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นและ



เสริมสร้างความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ทุกหน่วยงานในภาครัฐตั้งแต่ส่วนกลาง คือ กระทรวงที่เกี่ยวข้อง ส่วนภูมิภาค คือ จังหวัดชลบุรี และระดับท้องถิ่น คือ เมืองพัทยา จึงต้องมีแผนการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในหน่วยงานของตนเอง และสามารถบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นอย่างเป็นรูปธรรมได้ แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี เป็นแผนงานระดับจังหวัด เพื่อเตรียมความพร้อมด้านการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดชลบุรีใช้สำหรับปฏิบัติการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยแบ่งออกเป็นขั้นเตรียมความพร้อม ขั้นปฏิบัติในภาวะฉุกเฉิน และการปฏิบัติหลังเกิดเหตุ มีศูนย์บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรีเป็นหน่วยบังคับบัญชาสั่งการและมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ สำหรับแผนบูรณาการร่วมป้องกันและรักษาความปลอดภัยของเมืองพัทยานี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ภายใต้กรอบแนวคิดของ 1. ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 2. ยุทธศาสตร์การรักษา ความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว พ.ศ. 2555-2558 3. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 และ 4. แผนบูรณาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรีที่ประกอบด้วย 4 มาตรการ ได้แก่

**มาตรการที่ 1 ด้านการเฝ้าระวังความปลอดภัย** เป็นขั้นตอนการแจ้งเหตุผ่านหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง หรือที่ศูนย์บริการ Call Center 1337 ซึ่งให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวและข้อมูลการติดต่อราชการของเมืองพัทยา รวมถึงรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ ให้บริการทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง และติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยโดยผ่านช่องทางวิทยุสื่อสาร เครื่องข่ายสื่อสาร 162.650 หรือศูนย์วิทยุสื่อสาร มาตรการด้านการเฝ้าระวังความปลอดภัยประกอบด้วยหน่วยงานดังนี้ **1. ฝ่ายอำนวยการ** ได้แก่ เมืองพัทยานีมีหน้าที่หลักในการดูแลรับผิดชอบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว **2. ฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ** ได้แก่ เมืองพัทยา สภ. เมืองพัทยา ส.ทท. 4 กก.2 บก.ทท. สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาพัทยา และด่านตรวจคนเข้าเมืองพัทยา **3. ฝ่ายการแพทย์และรักษาพยาบาล** ได้แก่ เมืองพัทยา โรงพยาบาลบางละมุง และอาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน

**มาตรการที่ 2 ด้านการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อประสบปัญหาด้านความปลอดภัย** เช่น 1. อุบัติเหตุเรือโดนกันระหว่างการเดินทางทางทะเล 2. อุบัติเหตุรถบรรทุกแก๊สระเบิดบนถนน 3. อุบัติเหตุรถทัวร์โดยสารชนกัน 4. ไฟไหม้โรงแรมที่เป็นอาคารสูง 5. น้ำท่วมฉับพลัน 6. อาคารที่พักนักท่องเที่ยวหรือห้างสรรพสินค้าถล่ม รวมถึงเหตุอื่น ๆ ที่อาจเกิดกับนักท่องเที่ยว ในขั้นตอนนี้จะเป็นการปฏิบัติงานตามแผนของหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง โดยการเพิ่มบทบาทการมีส่วนร่วมของเครือข่ายให้ครบทุกกระบวนการ เช่น การวางแผน การปฏิบัติงาน การพิจารณาการจัดกำลัง โดยศูนย์บูรณาการร่วมรักษาความปลอดภัย ซึ่งมี เมืองพัทยา และสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา เป็นผู้อำนวยการศูนย์ ประกอบด้วย **1. ฝ่ายอำนวยการ** ได้แก่ เมืองพัทยา และสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา มีหน้าที่หลักในการดูแลรับผิดชอบ **2. ฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ** ได้แก่ 2.1 เมืองพัทยา 2.2 สภ. เมืองพัทยา 2.3 ส.ทท.4 กก.2 บก.ทท. 2.4 สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาพัทยา และ 2.5 ด่านตรวจคนเข้าเมืองพัทยา **3. ฝ่ายการแพทย์และรักษาพยาบาล** ได้แก่ 3.1 เมืองพัทยา



3.2 โรงพยาบาลบางละมุง 3.3 โรงพยาบาลเอกชนในเมืองพัทยา และ 3.4 อาสาгүйัฒนุสนธิสว่างบริบูรณ์  
 ธรรมสถาน 4. ฝ่ายช่วยเหลือและเยียวยานักท่องเที่ยว ได้แก่ 4.1 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สาขาพัทยา  
 4.2 ส.ทท.4 กก.2 บก.ทท. 4.3 เมืองพัทยา มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมีดังนี้ (โปรดพิจารณา ภาพที่ 3 ขั้นตอน  
 การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา ประกอบ)

ขั้นตอนที่	ความรับผิดชอบ	หน่วยงาน
1.	การอำนวยความสะดวกที่เกิดเหตุและการจราจร  (ฝ่ายอำนวยความสะดวกป้องกันและปฏิบัติการ )	<p><b>1.1 สถานีตำรวจภูธร เมืองพัทยา</b>                      - จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจและอาสาจราจร อาสาสมัคร ท้าพระยา 2310 ปิดการจราจรเส้นทางที่เกิดเหตุ พิจารณาปรับแผนการเดินทางใหม่เพื่อหลีกเลี่ยงจุดเกิดเหตุ</p> <p><b>1.2 ฝ่ายเทศกิจ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว</b>                      - ดูแลประชาชนหรือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องออกนอกพื้นที่ปฏิบัติงานในระยะที่กำหนด</p> <p><b>1.3 อาสาสมัครгүйัฒนุสนธิสว่าง บริบูรณ์ ตำรวจทางหลวง</b>                      - ชี้เส้นทางและจัดที่จอดรถ ให้แก่เจ้าหน้าที่รถฉุกเฉินเข้าไปช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่บาดเจ็บ เพื่อเคลื่อนย้ายไปโรงพยาบาล</p>
2.	การแพทย์และรักษาพยาบาล  (ฝ่ายการแพทย์และรักษาพยาบาล)	<p><b>ฝ่ายสาธารณสุข สำนักงานเมืองพัทยา รพ. บางละมุง หรือ ร.พ.เอกชนในพื้นที่ อาสาгүйัฒนุสนธิสว่างบริบูรณ์ธรรมสถาน</b>                      - จัดรถฉุกเฉินไปเตรียมพร้อมรอรับผู้บาดเจ็บและนักท่องเที่ยวที่จุดนัดหมาย ได้แก่ ท่าเทียบเรือบาลีฮาย หรือจุดนัดหมายอื่น</p> <p><b>* กรณีการจราจรบนฝั่งเกิดติดขัดมีปัญหาคอขวดในการเดินทางเคลื่อนย้าย</b> ให้ศูนย์วิทยุสื่อสารประสานงาน หน่วยงานгүйัฒนุสนธิสว่าง และหน่วยงานรับผู้บาดเจ็บไปรับตามจุดนัดหมาย นำส่งรพ. หลัก 4 แห่ง ได้แก่ รพ.บางละมุง รพ. กรุงเทพ-พัทยา รพ. พัทยาเมโมเรียล และ รพ. เมืองพัทยา</p> <p><b>* กรณีเหตุฉุกเฉินอย่างยิ่ง</b> ให้ศูนย์วิทยุสื่อสารประสานกองบินตำรวจหรือฐานทัพเรือสัตหีบ เตรียมพร้อมเฮลิคอปเตอร์гүйัฒนุสนธิสว่างไปที่จุดหมาย</p>

ขั้นตอนที่	ความรับผิดชอบ	หน่วยงาน
3.	<p>อำนวยความสะดวกการจราจรและปิดการจราจร บางช่วง รวมถึงประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้เส้นทางจราจรรับทราบ ข้อมูลเพื่อหลีกเลี่ยงการเดินทางไปในบริเวณดังกล่าว</p> <p>(ฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ )</p>	<p><b>3.1 สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา (ฝ่ายงานจราจร) ฝ่ายเทศกิจฝ่ายกิจการพิเศษ อาสาสมัครทพพระยา 2310</b></p> <p>- จัดเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกการจราจร หรือปิดการจราจร บางช่วง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง</p> <p><b>3.2 ศูนย์วิทยุสี่คราม ประสานข้อมูลให้ สถานีวิทยุทพพระยาเรดิโอ</b></p> <p>- ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้เส้นทางจราจรรับทราบข้อมูลและหลีกเลี่ยงการเดินทางไปในบริเวณดังกล่าว เพื่อแก้ไขปัญหา การจราจรติดขัด</p>
4.	<p>รวบรวมพยานหลักฐานกรณีเหตุที่เกิดขึ้น เพื่อดำเนินคดีผู้เกี่ยวข้อง และประสานงานบริษัทนำเที่ยว หรือเจ้าของเรือในการรวบรวมข้อมูล จำนวนนักท่องเที่ยว ผู้บาดเจ็บ ผู้เสียชีวิต ผู้สูญหาย</p> <p>(ฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ )</p>	<p><b>สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา (ฝ่ายงานสอบสวน) สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว</b></p> <p>- ตรวจสอบที่เกิดเหตุ รวบรวมพยานหลักฐานกรณีเหตุที่เกิดขึ้น เพื่อดำเนินคดีผู้เกี่ยวข้อง และประสานงานบริษัทนำเที่ยว หรือเจ้าของเรือ ในการรวบรวมข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยว ผู้บาดเจ็บ ผู้เสียชีวิต ผู้สูญหาย</p>
5.	<p>ประสานล่ามแปลในการสื่อสาร ติดต่อบริษัทประกันภัย มัคคุเทศก์ รายงานผู้บังคับบัญชา</p> <p>(ฝ่ายช่วยเหลือและเยียวยานักท่องเที่ยว)</p>	<p><b>สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว</b></p> <p>- ประสานล่ามแปลในการสื่อสาร ติดต่อบริษัทประกันภัย ตลอดจนมัคคุเทศก์ในรายละเอียดของผู้เกี่ยวข้อง รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น</p>

### มาตรการที่ 3 ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

เป็นขั้นตอนการจัดการความปลอดภัยที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้ความรู้ด้านการจัดการความปลอดภัย รวมถึงประชาสัมพันธ์ เพื่อติดต่อบริษัทประกันด้านการจัดการความปลอดภัยทั้งก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย เมืองพัทยา สถานีวิทยุทพพระยาเรดิโอ โรงพยาบาลบางละมุง สภ. เมืองพัทยา ส.ทท.4 กก.2 บก.ทท. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สาขาพัทยา และทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการจัดการความปลอดภัยก่อนเกิดเหตุและขณะเกิดเหตุ นั้น เมืองพัทยา

มีหน้าที่หลักในการดูแลรับผิดชอบโดยตรง รวมถึงทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ต้องทำการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ตามรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตนเอง ส่วนขั้นตอนการจัดการความปลอดภัยหลังเกิดเหตุนี้ มีขั้นตอนย่อยซึ่งต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นนอกพื้นที่ ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านตรวจคนเข้าเมืองชลบุรี การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สาขาพัทยา ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานสถานทูต ชี้แจงปัญหา ทำความเข้าใจประสานงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหลังเกิดเหตุ

3.2 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา ตำรวจท่องเที่ยว เมืองพัทยา ประสานด้านการให้ความช่วยเหลือ การเยียวยา ผู้ป่วย ผู้บาดเจ็บ

3.2.1 เมืองพัทยา และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี ประสานการส่งกลับผู้บาดเจ็บที่รักษาเรียบร้อยแล้วกลับประเทศ

3.2.2 สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และสถานีตำรวจทางหลวง 2 กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจทางหลวง เตรียมีการนำส่งกลับ

#### มาตรการที่ 4 ด้านการปราบปราม

เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยตรง เนื่องจากมีหน้าที่หลักตามกฎหมายในการปราบปรามการกระทำความผิด รวมถึงจัดมาตรการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผล ประกอบด้วย สภ. เมืองพัทยา ส.ทท.4 กก.2 บก.ทท. และด่านตรวจคนเข้าเมืองพัทยา

#### 2. แนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา

งานวิจัยพบว่า เมืองพัทยาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่แตกต่างกัน เมื่อนำนโยบายหรือแผนงานไปปฏิบัติกลับประสบปัญหาในการขับเคลื่อนอยู่หลายประการ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ใช้เกณฑ์การจำแนกปัญหาอุปสรรคตามแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ สำหรับมิติหลักที่สอดคล้องกับงานวิจัยตามแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ จำแนกเป็น 4 มิติ คือ 1. ด้านระบบบริหารบุคลากร และกระบวนการพัฒนาวัฒนธรรม ค่านิยมการทำงาน 2. ด้านงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ 3. ด้านกระบวนการและวิธีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ 4. ด้านมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน มีรายละเอียดดังนี้

**1. ด้านระบบบริหารบุคลากร และกระบวนการ วัฒนธรรม ค่านิยมการทำงาน** ได้แก่ 1.1 ปัญหาอัตรากำลังจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงพอ 1.2 ปัญหาด้านการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน 1.3 ปัญหาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่

**2. ด้านงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ** ได้แก่ 2.1 ปัญหาด้านงบประมาณไม่เพียงพอ 2.2 ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอ หรือล้าสมัย

**3. ด้านกระบวนการและวิธีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์** ได้แก่ 3.1 ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา 3.2 ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3.3 ปัญหาข้อจำกัดด้านกฎหมาย 3.4 ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์

**4. ด้านมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน** ได้แก่ ปัญหาการควบคุมการติดตามประเมินผลจากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ที่มีประสิทธิผลสำหรับเขตพื้นที่เมืองพัทยา ดังนี้

4.1. บริหารอัตรากำลังที่มีอยู่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ มอบหมายอำนาจให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มอบหมายงานให้อาสาสมัครอื่น ๆ ช่วยเหลือ ขอความร่วมมือจากภาคประชาชนช่วยสอดส่องดูแล ขออัตรากำลังเพิ่มจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่อยู่ในเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

4.2. ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานให้ความสำคัญ การสนับสนุนส่งเสริมนโยบาย แผนงาน และการดำเนินการด้านการจัดการความปลอดภัย รวมถึงรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสร้างสรรค์ ผลักดันให้เกิดการปฏิบัติงานในเชิงนามธรรมให้เกิดเป็นรูปธรรม

4.3. จัดฝึกอบรมและประเมินผลบุคลากรในหน่วยงานให้มีความแม่นยำในการปฏิบัติงานด้านการจัดการความปลอดภัย เพิ่มสมรรถนะในการทำงานตามหน้าที่ รวมถึงจัดอบรมทักษะทางภาษาที่จำเป็น เช่น จีน รัสเซีย ฯลฯ

4.4. บริหารงบประมาณที่มีอยู่ให้เต็มประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากความสำคัญ ความจำเป็น และความเหมาะสม พิจารณาจัดสรรงบประมาณในเรื่องที่สำคัญ มีความจำเป็นและเร่งด่วนก่อนเป็นลำดับแรก สำหรับการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ควรพิจารณาถึงความสำคัญ ความจำเป็นและเร่งด่วน ประสิทธิภาพในการใช้งาน ความเหมาะสม ความคุ้มค่า ตามลำดับ

4.5. การสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และการดำเนินงานในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาในหน่วยงานของตน โดยการศึกษาด้วยตนเอง สอบถามผู้รู้ ร่วมกับการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเข้ารับการศึกษาอบรม และผลักดันให้เป็นรูปธรรมในเชิงปฏิบัติ รวมทั้งจัดทำข้อมูลองค์ความรู้พื้นฐานเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ภาคส่วนต่าง ๆ

4.6. สร้างความเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน มีการซ้อมแผนบูรณาการด้านความปลอดภัยระหว่างหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งตามความเหมาะสม

4.7. ปรับปรุงแก้ไขข้อจำกัดทางด้านกฎหมายที่มีความล้าสมัย และเป็นอุปสรรคในการจัดการความปลอดภัยล่าช้าหรือขาดประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4.8. ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนและภาคประชาชนรับทราบแนวทางปฏิบัติร่วมกัน หากพบปัญหาหรือข้อสงสัย หรือมีข้อเสนอแนะสามารถติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตลอด 24 ชั่วโมง

4.9. ติดตามและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง ให้ข้อมูลย้อนกลับทันทีหากมีสิ่งใดต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาการบูรณาการการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

## อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 5 แนวคิดสำคัญ ที่ส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบและแนวทางจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1. แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 2. แนวคิดการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว 3. แนวคิดเกี่ยวกับอาชญากรรมและการป้องกัน 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย และ 5. แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นแนวคิดพื้นฐานความปลอดภัยที่มองถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวให้รอดพ้นจากภัยอาชญากรรม (อภิชาติ แจ่มจันทร์, 2535) ดังนั้น การสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จึงเป็นหน้าที่หลักของหน่วยงานรัฐในเขตพื้นที่เมืองพัทยา โดยความร่วมมือของภาคเอกชนและประชาชนเพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวพ้นจากภัยอันตรายในทุกรูปแบบ ผ่านกระบวนการร่วมมือประสานงานกันอย่างเป็นระบบ แนวคิดยุทธศาสตร์เชิงรุกในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนี้ต้องได้รับความร่วมมือจากองค์กรประชาชนในแต่ละชุมชนแต่ละท้องถิ่นอย่างหลากหลาย จึงกล่าวได้ว่ายุทธศาสตร์เชิงรุกในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นรูปแบบวิธีการ และกระบวนการทำงานของภาครัฐในการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน สอดคล้องกับแจนส์ (Gans) (อ้างถึงใน ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2537) ได้ศึกษาพบว่า การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการรักษาความปลอดภัย ก่อให้เกิดความสมัครสมานกลมเกลียวและความร่วมมือร่วมใจในการป้องกันอาชญากรรมภายในชุมชนได้

ทัศนคติของผู้นำ ก็มีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความเป็นเอกภาพ เนื่องด้วยผู้นำหรือผู้บริหารมีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการกำหนดนโยบาย กำกับ ดูแล การติดตามประเมินผล รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการดำเนินภารกิจต่าง ๆ ดังนั้น ทัศนคติของผู้บริหารในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ถือเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องเห็นถึงความสำคัญในการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในเขตพื้นที่เมืองพัทลุง รวมถึงการผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงใน กระบวนการ ตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล

นอกจากนี้แนวคิดการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว ที่กล่าวถึงปัญหาด้านความปลอดภัยนั้น เป็นแนวทางในการวางมาตรการป้องกัน ปร่าบปราม หรือแก้ไขด้านความปลอดภัย โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนตลอดจนนักท่องเที่ยว มีการปฏิบัติการณ์ด้านความปลอดภัยที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ มาตรฐาน และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ประการสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การสร้างมาตรการทางกฎหมาย รองรับบทบาทการมีส่วนร่วมบูรณาการการทำงานร่วมกันของหน่วยงาน เพื่อเป็นการกำหนดขอบเขตการมีส่วนร่วมที่ชัดเจน ทำให้หน่วยงานเข้าใจบทบาทหน้าที่และขอบเขตของความร่วมมือของตน เนื่องจากมีแนวปฏิบัติโดยออกมาในรูปแบบของกฎหมายรองรับที่เป็นรูปธรรม พร้อมกันนี้การปรับปรุงกฎหมายให้มีความร่วมสมัยก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อลดอุปสรรคในการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการมอบอำนาจของกรมเจ้าท่าให้หน่วยงานอื่น อาทิ เมืองพัทยา ฝ่ายเทศกิจ เพื่อช่วยลดปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอในการดูแลช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ในขณะที่มาตรการจัดการความปลอดภัยด้านท่องเที่ยว กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง มาตรการจัดการความปลอดภัยด้านท่องเที่ยว ไว้ 4 มาตรการ คือ 1. มาตรการเฝ้าระวังความปลอดภัย 2. มาตรการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว กรณีประสบปัญหาด้านความปลอดภัย 3. มาตรการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยผ่านทางสื่อต่าง ๆ 4. มาตรการด้านการปร่าบปราม ซึ่งผู้วิจัยนำมาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้

อย่างไรก็ตาม วรรณธิภา จันทรกุลม (ม.ป.ป.) ให้ทัศนะต่อการจัดทำมาตรการด้านความปลอดภัยว่ามี 3 มาตรการสำคัญ ได้แก่ มาตรการก่อนการเกิดภัย มาตรการขณะเกิดภัย และมาตรการหลังการเกิดภัย ดังนี้ 1. มาตรการก่อนการเกิดภัย ใช้เพื่อการป้องกัน หลีกเลี่ยง หรือประวิงเวลาในการเกิดภัย โดยมุ่งเน้นลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น 2. มาตรการขณะเกิดภัย ใช้เพื่อเข้าระงับเหตุที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ โดยให้ความสำคัญกับการช่วยชีวิตและการป้องกันทรัพย์สินเสียหายมีหลักสำคัญในการปฏิบัติการฉุกเฉิน คือ ระบบการบัญชาการเหตุการณ์ เพื่อให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ 3. มาตรการหลังการเกิดภัย ใช้ฟื้นฟูและบำบัดความเสียหายที่ให้กลับคืนสภาพเดิมโดยเร็ว เช่น การให้ความช่วยเหลือ การชดใช้ การฟื้นฟูสภาพจิตใจ และการรักษาพยาบาล

สอดคล้องกับ อรอนงค์ กรุณา (2539, หน้า 33) ที่ได้แปลและเรียบเรียงเรื่องการจัดการและความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว ของ Martin Brackenbury จาก Managing the Perceptions and Realities of Physical Safety and Security in Tourism Destinations, Paper No.13 สรุปได้ว่า ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวมักจะเกี่ยวข้องกับสุขภาพ อาชญากรรมและการก่อการร้ายอาชญากรรม เช่น การล้วงกระเป๋าและการวิ่งราว การตามรบกวนให้ซื้อสินค้าโดยผู้ค้าหาบเร่ การข่มขืนนักท่องเที่ยว ส่วนการก่อการร้ายมุ่งความสนใจมายังการท่องเที่ยว เพราะการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมใหญ่และมีความสำคัญทางเศรษฐกิจ และได้เสนอแนวทางการจัดการกับเหตุการณ์ที่คุกคามความปลอดภัยทางด้านจิตใจและการจัดการ

กับวิกฤติการณ์ในอนาคตไว้ว่า การจัดการกับวิกฤติการณ์ในอนาคต มี 3 ชั้น ได้แก่ ชั้นแรก ตั้งคณะกรรมการจัดการวิกฤติการณ์ พร้อมจัดทำบัญชีรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของคณะกรรมการ ชั้นที่สอง นำแผนระดมพล 24 ชั่วโมงมาใช้ โดยระบุห้องอำนาจการที่ตั้งขึ้น และขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้รับความเห็นชอบในการเข้าถึงสมาชิกในคณะกรรมการ การจัดเจ้าหน้าที่ร่วมงานและติดตั้งอุปกรณ์ที่ใช้งานในห้องอำนาจการ ชั้นที่สาม มีการประสานงานตามขั้นตอนกับหน่วยงานอื่น ๆ

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่าย พบว่า จากการศึกษาการจัดประเภทเครือข่ายสามารถทำได้หลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน กิจกรรม หรือโครงการนั้น ๆ สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมองถึงความร่วมมือกันขององค์กรต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานองค์กรภาครัฐและหน่วยงานองค์กรภาคเอกชน ที่จะเป็นเครือข่ายประสานความร่วมมือกันเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จึงได้หยิบยกประเด็นทางด้านพื้นที่ดำเนินการ และลักษณะกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สนธยา พลศรี (2550) ที่นำมาใช้จัดแบ่งประเภทของเครือข่ายออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) จำแนกตามพื้นที่ดำเนินการ และ 2) จำแนกตามลักษณะกิจกรรมหรือประเด็นปัญหา ดังที่ เจตนาถ แซ่เจี๋ย (2548 อ้างถึงใน Thibaut & Kelly, 1959) ได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่ายไว้ดังนี้ 1) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ซึ่งอธิบายถึงการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างกัน ดังเหตุผลหลักที่จะทำให้เครือข่ายเกิดขึ้นได้โดยสมัครใจ ก็คือ แต่ละฝ่ายมองเห็นประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากการเข้าร่วมเครือข่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความเต็มใจที่จะประสานกันหรือเข้าร่วมเป็นเครือข่าย 2) แนวคิดการรวมพลัง (Synergy) หมายความว่า การรวมพลังกันทำงาน นำไปสู่ผลได้ที่มีคุณค่าวิเศษหรือเข้มแข็งมากกว่าการที่แต่ละองค์กรจะทำงานโดดเดี่ยว

นอกจากนี้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่ายยังมองถึง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ที่ทำงานร่วมกันในลักษณะเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกันมีกิจกรรมหรือประเด็นปัญหาร่วมกัน ได้แก่ การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว การจำแนกตามพื้นที่ดำเนินการในเขตพื้นที่เมืองพัทยา โดยแต่ละภาคส่วนมองเห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมเครือข่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความเต็มใจที่จะประสานกันหรือเข้าร่วมเป็นเครือข่าย ประสานรวมพลังกันทำงาน เพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่มีคุณค่าหรือเข้มแข็งมากกว่าการที่แต่ละองค์กรจะทำงานอย่างโดดเดี่ยว และประการสำคัญคือ สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560- 2564) ที่มุ่งเน้นให้ทุกภาคส่วนทำงานร่วมกันแบบบูรณาการ

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM) เป็นการพัฒนาปรับเปลี่ยนระบบราชการทั้งแนวทางและกระบวนการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการจัดการความปลอดภัยในเขตพื้นที่เมืองพัทยาให้คล้ายคลึงกับการบริหารงานของภาคเอกชนสอดคล้องกับ Christopher Hood (1991) กล่าวถึง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ไว้ว่า 1. มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อให้บริการอย่างมีคุณภาพ 2. ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัด 3. ภาครัฐลดบทบาทโดยเปิดให้มีการแข่งขันเพื่อลดการผูกขาด เป็นผู้กระตุ้นแทนการดำเนินการเองในกิจการบางอย่าง 4. การใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ 5. การปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์



รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 6. การเป็นผู้ประกอบการที่ดี 7. การจัดการการที่ยืดหยุ่น การแบ่งแยกหน่วยงาน รวมถึงการกระจายอำนาจการตัดสินใจ 8. การดำเนินงานโดยมีอาชีพ งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้จำแนกปัญหาและอุปสรรคแนวความคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เป็น 4 มิติคือ 1) ด้านระบบบริหารบุคลากรและกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยมการทำงาน 2) ด้านงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ 3) ด้านกระบวนการและวิธีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ และ 4) ด้านมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน ทั้งนี้ในทัศนะของผู้วิจัยแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เหมือนการปรับปรุงแนวบริหารราชการในรูปแบบเก่าให้มีความสมบูรณ์และร่วมสมัยยิ่งขึ้นเท่านั้น แต่ขาดอัตลักษณ์และกรอบแนวคิดที่ชัดเจนเป็นแบบแผนร่วมกัน ทั้งนี้ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในกระแสโลกาภิวัตน์ก็ยังคงเป็นแนวคิดหลักสำคัญในการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานภาครัฐปัจจุบัน

อย่างไรก็ตาม การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ครั้งนี้ยังมีข้อจำกัดอยู่บางประการ กล่าวคือ การนำเสนอรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา เป็นการนำเสนอรูปแบบที่ได้มาจากการสังเคราะห์ผลการศึกษาของผู้วิจัย ซึ่งยังไม่ได้นำไปทดลองใช้ หรือนำเสนอเพื่อให้เกิดการวิพากษ์ต่อแนวทางดังกล่าว เพื่อให้รูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังนั้น หากมีการนำรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไปทดลองใช้ก็อาจเกิดผลในเชิงการพัฒนาและสามารถเติมเต็มรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาดังกล่าวให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดนวัตกรรมองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถนำไปปรับใช้ได้เป็นอย่างดีต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะที่เป็นนัยยะในเชิงนโยบายที่สำคัญ ดังนี้

1. รัฐบาลจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้สอดคล้องและอำนวยความสะดวกต่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยการผลักดันให้เกิดกฎหมายที่มีบทบัญญัติรองรับสิทธิ หน้าที่ และบทบาทของหน่วยงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม
2. ผู้ว่าราชการจังหวัด ควรมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของเครือข่ายที่ปรึกษาในการพัฒนาจังหวัด โดยกำกับดูแล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงการติดตามประเมินผล การจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในระดับจังหวัดและขับเคลื่อนลงสู่ระดับท้องถิ่น เช่น ในเขตพื้นที่เมืองพัทยาอย่างต่อเนื่อง
3. เมืองพัทยา ควรมีการสนับสนุนส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างจริงจังและนำรูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวใน 4 มาตรการ ได้แก่ 1. มาตรการด้านการเฝ้าระวังความปลอดภัย 2. มาตรการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว 3. มาตรการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และ 4. มาตรการปราบปราม

ไปปรับใช้ในพื้นที่ รวมถึงการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงเสนอให้เมืองพัทยามีการบูรณาการการทำงานร่วมกันกับกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด และทุกหน่วยงานในเขตพื้นที่เมืองพัทยาศึกษาที่เกี่ยวข้อง จัดทำคู่มือการมีส่วนร่วมที่เป็นชุดข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างความรู้ความเข้าใจใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1. ความรู้ความเข้าใจในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว 2. ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และ 3. ความรู้ความเข้าใจในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการมีบทบาทของภาคเอกชนและภาคประชาสังคมในการจัดการความปลอดภัยในเขตพื้นที่เมืองพัทยาร่วมกับเมืองพัทยาย่างจริงจัง เช่น สร้างระบบการคัดเลือกตัวแทนจากภาคเอกชนและภาคประชาสังคมที่สามารถสะท้อนปัญหาการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง จัดประชุมสัมมนาสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

4. ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม ควรเสนอให้ภาคเอกชน อาทิ สมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อน และสร้างเครือข่ายพันธมิตรที่เป็นรูปธรรมชัดเจน นอกจากนี้ภาคส่วนต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นความเชื่อมโยงการใช้ศักยภาพร่วมกันของภาคส่วนในการดำเนินภารกิจ ในลักษณะของการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เช่น การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวสินค้าและบริการให้ได้มาตรฐาน ไม่เอาไรต์เอาเปรียบนักท่องเที่ยว ภาคประชาสังคมเองควรสอดส่องเป็นหูเป็นตาให้กับเจ้าหน้าที่ คำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หากเกิดกระบวนการเชื่อมโยงที่มีความเข้มแข็งแล้ว อาจส่งผลให้ภาคเอกชนและภาคประชาสังคมมีความเข้มแข็งตามไปด้วย ซึ่งเป็นการสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าบ้านที่ดี เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจ มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และอยากกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีกในภายหลัง

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ประเด็นในการวิจัยที่ผู้วิจัยได้เสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นการเสนอแนะในประเด็นที่มีความเชื่อมโยงกับงานวิจัยนี้ รวมถึงมุ่งศึกษาเพื่อขยายองค์ความรู้ให้ครอบคลุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในบริบทอื่น ๆ จึงขอเสนอการวิจัยครั้งต่อไปไว้ 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. การศึกษารูปแบบการมีส่วนร่วมของเครือข่ายภาคเอกชนและภาคประชาสังคมในการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยา
2. การศึกษาการติดตามและประเมินผลรูปแบบและแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลในเขตพื้นที่เมืองพัทยา
3. การศึกษาแนวทางการสร้างมาตรการเพื่อรองรับการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เมืองพัทยาแบบบูรณาการ
4. การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์พัทยาโมเดลกับรูปแบบการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของพื้นที่ชายหาดเศรษฐกิจภายในประเทศและต่างประเทศ

## รายการอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559*  
กรกฎาคม 2554. ม.ป.ท.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). *ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558 – 2560* กรกฎาคม  
2558. ม.ป.ท.
- กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. (ม.ป.ป.). *แผนกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว*  
4 ปี (พ.ศ. 2548 – 2551). กรุงเทพฯ: กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2538). *การพัฒนาแนววัฒนธรรมชุมชน: โดยถือมนุษย์เป็นศูนย์กลาง*. กรุงเทพฯ:  
สภาคทอลิกแห่งประเทศไทยเพื่อการพัฒนา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). *การดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยว  
แห่งประเทศไทย.
- เกษีย ซอประเสริฐ. (2539). *ตำรวจท่องเที่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว: ปัญหาการนำนโยบาย*  
*ไปปฏิบัติ*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, ภาควิชาการปกครองจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2543). *การจัดการเครือข่าย: กลยุทธ์สำคัญสู่ความสำเร็จของการปฏิรูป*  
*การศึกษา*. กรุงเทพฯ: ชัคเซส มีเดีย.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2540). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อ*  
*ประชาชนของหน่วยงานของรัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ไทยรัฐ. (2556). *กรมเจ้าท่าลงดาบคนขับเรือมรณะ ยึดใบอนุญาต 6 เดือน*. วันที่ค้นข้อมูล 26  
กุมภาพันธ์ 2557, เข้าถึงได้จาก <http://www.thairath.co.th/content/380608>
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2537). *อาชญา: สหวิทยาการว่าด้วยปัญหาอาชญากรรม (พิมพ์ครั้งที่ 2)*.  
กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิชิต ควรเดชะคุปต์. (2540). *ยุทธศาสตร์เชิงรุกในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ*  
*ประชาชน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- เมืองพัทยา. (2557). *แผนงานพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว*. วันที่ค้นข้อมูล 26 กุมภาพันธ์ 2557,  
เข้าถึงได้จาก <http://www.pattaya.go.th/cityinformation>
- วรรณดี สุทธิธารกร. (2556). *การวิจัยเชิงคุณภาพ: การวิจัยในกระบวนการค้นทางเลือก*. กรุงเทพฯ: สยามปริทัศน์.
- วรรณธิภา จันทร์กลม. (ม.ป.ป.). *การจัดทำมาตรการด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ*.  
วันที่ค้นข้อมูล 21 ธันวาคม 2558, เข้าถึงได้จาก [http://app.dnp.go.th/opac/multimedia/  
research/559\\_56.pdf](http://app.dnp.go.th/opac/multimedia/research/559_56.pdf)
- ศรุตี สกลรัตน์ และคณะ. (2552). *อาชญากรรมข้ามชาติกับผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมในเขตเมือง*  
*พัทยา*. รายงานวิจัย. ชลบุรี: ศูนย์ศึกษาอาชญากรรมข้ามชาติและการก่อการร้ายสากล วิทยาลัย  
การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สนธยา พลศรี. (2550). *เครือข่ายการเรียนรู้ในงานพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2559). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่: กระแสหลักของการเปลี่ยนแปลงในการบริหารงานภาครัฐ*. วันที่ค้นข้อมูล 21 ธันวาคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.esbuy.net/site/download>
- เสรี พงศ์พิศ. (2548). *เครือข่าย: ยุทธวิธีเพื่อประชาคมเข้มแข็ง ชุมชนเข้มแข็ง*. กรุงเทพฯ: สถาบัน ส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน.
- อภิชาติ แจ่งจันทร์. (2535). *ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชน ในโครงการนักเรียนนายร้อยตำรวจฝึกรับใช้ประชาชนในชนบท*. ม.ป.ท.
- อรอนงค์ กรุณา. (2539). *การจัดการเกี่ยวกับความมั่นคงและปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว*. แปลจาก *Managing the Perceptions and Realities of Physical Safety and Security in Tourism Destinations*, Paper No.13, โดย Martin Brackenbury. *จุลสารการท่องเที่ยว*, 15(2), 33.
- เอกนรินทร์ ปันยานะ, ร.ต.อ. (2547). *รายงานการวิจัย มาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ: ศึกษากรณีสำนักงาน ตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- Alter, C., & Hage, J. (1993). *Organizations working together*. Newbury Park, Calif: Sage Publications.
- Hood, C. (1991). A public management for all season?. *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- Starkey, P. (1997). *Networking for Development*. London: International Forum for Rural Transport and Development.
- Thibaut, J. W., & Kelly, H. H. (1959). *The social psychology of groups*. NY: John Wiley & Sons.
- Victor, B. & Black.