

แนวทางการพัฒนาการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรม ให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

Guidelines for the Development of Crime Safety Management for Tourists Staying at Hotels in Pattaya, Chonburi Province

สัญญาชัย ชนะคช (Sanchai Chanakot)

คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

(Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy, Thailand)

Received January 14, 2021; **Revised** March 5, 2021; **Accepted** April 20, 2021

Abstract

The objectives of this research were to 1) study tourists' attitudes about crime prevention measures; 2) study the problem of crime safety management for hotel travelers; and 3) obtain guidelines for improving safety management from crime to tourists who stay in hotels in Pattaya. The study was a mixed research by quantitative research method the questionnaire was used with 123 Thai tourists and 277 foreigners who stayed at hotels in Pattaya, Chonburi Province. And qualitative research used group chats and in-depth interviews. The results of the research were as follows: (1) Measures to prevent crime for tourists of hotels in Pattaya, Chonburi Province agreed very much, divided into 3 areas: 1) personnel, 2) management, and 3) technology; (2) The problem of crime safety management for tourists staying at hotels in Pattaya City, Chonburi Province. The results of this study showed that there were 6 subjects 1) alien security guards, 2) security guards are not through security training courses, 3) there is an area risk points can hide the villains, 4) some hotels have emerged crime, 5) holding news, and 6) there is a group of criminals; and (3) Guidelines for developing crime safety management for tourists staying at hotels in Pattaya City, Chonburi Province consists of 5 areas: 1) personnel management, 2) management, 3) technology, 4) budget, and 5) law enforcement.

Keywords: Development Approach; Safety Management; Tourist; Hotels in Pattaya City Area; Crime Prevention Measures

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมาตรการป้องกันอาชญากรรม 2) ศึกษาสภาพปัญหาในการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรม และ 3) เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมในเขตเมืองพัทยา ดำเนินการวิจัยแบบผสมผสาน โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย จำนวน 123 คน และชาวต่างชาติ จำนวน 277 คน ที่เข้ามาพักโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า 1) มาตรการป้องกันอาชญากรรมที่นักท่องเที่ยวของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เห็นด้วย มาก แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านบริหารจัดการ (3) ด้านเทคโนโลยี 2) สภาพปัญหาในการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า มี 6 เรื่อง คือ (1) พนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นต่างดาว (2) พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัย (3) มีพื้นที่เป็นจุดเสี่ยงสามารถหลบซ่อนตัวของคนร้าย (4) โรงแรมบางแห่งเคยมีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น (5) มีการปิดบังข่าว (6) มีกลุ่มมิจฉาชีพแฝงตัวหลอกลวงนักท่องเที่ยว 3) แนวทางการพัฒนาการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบริหารบุคคล (2) ด้านการจัดการ (3) ด้านเทคโนโลยี (4) งบประมาณ (5) การบังคับใช้กฎหมาย

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา; การจัดการความปลอดภัย; นักท่องเที่ยว; โรงแรมในเขตเมืองพัทยา; มาตรการป้องกันอาชญากรรม

บทนำ

ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญมากมาย โดยเฉพาะที่เป็นแหล่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลถูกจัดให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่ได้รับความนิยมเนื่องจากการเดินทางที่สะดวกไม่ห่างไกลจากกรุงเทพมหานครมากนัก ใช้ระยะเวลาในการเดินทางเพียง 2 ชั่วโมงเท่านั้น และด้วยปัจจัยทางด้านแหล่งท่องเที่ยวที่มีความพร้อมและมีศักยภาพเหล่านี้ จึงทำให้นักท่องเที่ยวมีความนิยมเดินทางมาเที่ยวที่พัทยาเป็นจำนวนมาก และส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมและที่พักต่าง ๆ มีอัตราการเข้าพักสูงเกือบตลอดทั้งปี และมีนักท่องเที่ยวหมุนเวียนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาพักอย่างต่อเนื่อง จากสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันในด้านปัญหาความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มของการเกิดปัญหาจากความไม่ปลอดภัยในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานที่พักที่นักท่องเที่ยวต้องเข้ามาพัก มีความสำคัญต่อร่างกายและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ความปลอดภัยจึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจก่อนการเดินทาง และความพึงพอใจระหว่างการเดินทางและหลังการเดินทางของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ เนื่องจากจุดเริ่มต้นของการตัดสินใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยว คือ เพื่อได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่ไม่เคยได้รับมาก่อน เมื่อวางแผนเดินทางท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวจึงต้องเปรียบเทียบคุณค่าเชิงประสบการณ์ที่ตนจะได้รับ ราคา และความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวที่ตนไม่มีความคุ้นเคย (Thidaruk Nipawong, 2011)

จากสถิติพบว่าปี พ.ศ. 2559 จังหวัดชลบุรี มีรายได้จากการท่องเที่ยว 2.06 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2558 ที่มีรายได้ 1.33 แสนล้านบาท หรือร้อยละ 54.01 มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามา 16.2 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2558 ประมาณ 11.7 ล้านคน หรือร้อยละ 38.41 โดยจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นนั้นมาจากการปรับฐานข้อมูลห้องพักในพื้นที่จาก 42,887 ห้อง ในปี พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นเป็น 62,102 ห้อง มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ย 3.42 วัน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 4,150 บาท/คน/วัน ขณะที่พยากรณ์เป็นแหล่งท่องเที่ยวอันดับหนึ่งของจังหวัด ปี พ.ศ. 2559 มีรายได้ประมาณ 1.98 แสนล้านบาท มีนักท่องเที่ยว 13.6 ล้านคน โดยนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักเป็นคนไทย ร้อยละ 35 และชาวต่างชาติ ร้อยละ 65 โดยชาวจีนเดินทางเข้ามามากที่สุดในปี พ.ศ. 2559 มีประมาณ 2.5 ล้านคน ขณะที่ครึ่งปีแรกของปี พ.ศ. 2560 พักยานักท่องเที่ยวประมาณ 8 ล้านคน คาดการณ์ทั้งปีมีรายได้เพิ่มจากปี พ.ศ. 2559 ประมาณร้อยละ 8-10 (Ministry of Tourism and Sports, 2017)

เมื่อมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและพักอาศัยเป็นจำนวนมาก ย่อมส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาอาชญากรรม รวมถึงด้านความปลอดภัยในสถานที่พักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศอีกด้วย อาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวมีมากขึ้น เช่น การลักทรัพย์ การฉ้อโกง การชิงทรัพย์ การปล้นทรัพย์ ที่มักพบเห็นอยู่บ่อยครั้งตามสถานที่พัก ที่จัดกิจกรรมหรือสถานบริการต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งการฉ้อโกง การหลอกลวงขายสินค้าหรือบริการ หรืออาชญากรรมรุนแรงถึงขั้นเสียชีวิต ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อภาพลักษณ์ของประเทศ (Tappan, 1960)

ตารางที่ 1 สถิติคดีอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์สิน จังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2549-2558

ปี พ.ศ.	ลักทรัพย์	ชิงทรัพย์	ฉ้อโกง	การฉ้อโกง	รวมคดี
2549	3,665	149	3,055	10	6,879
2550	3,418	111	2,976	10	6,515
2551	3,695	119	3,213	14	7,041
2552	3,306	91	2,909	10	6,316
2553	3,109	60	2,791	16	5,976
2554	2,481	47	2,213	9	4,750
2555	2,327	38	2,065	9	4,433
2556	2,067	45	1,802	8	3,922
2557	1,766	42	1,766	9	3,583
2558	1,806	55	1,484	9	3,354

แหล่งที่มา: National Statistical Office (2017)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยอาชญากรรมใช้กับนักท่องเที่ยว โรงแรมเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อหาแนวทางในการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อสร้างความมั่นใจต่อการเข้ามาท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยว ลดภาวะความวิตกกังวลในการเข้ามาท่องเที่ยว เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านความปลอดภัย และเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำแนวทางในการจัดการความปลอดภัยอาชญากรรมใช้กับนักท่องเที่ยวโรงแรมเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไปปรับใช้หรือพัฒนาต่อยอดเพื่อประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมาตรการป้องกันอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวของโรงแรม
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรม
3. เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรม

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมาตรการป้องกันอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การจัดการความปลอดภัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวนทั้งหมด 2,307,107 คน ในปี พ.ศ. 2560

ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาสภาพปัญหาในการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การจัดการความปลอดภัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวนทั้งหมด 2,307,107 คน ในปี พ.ศ. 2560

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการวิจัย ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2560 – วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 8 เดือน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอาชญากรรม

Sutherland and Cressey (1966) ได้ให้ความหมายของอาชญากรรมไว้ว่า อาชญากรรม คือ การกระทำที่ละเมิดกฎหมาย การกระทำใด ๆ ไม่ว่าจะประมาทหรือน่าลงโทษมากสักเพียงใด ไม่ว่าจะผิดศีลธรรมมากน้อยแค่ไหน หรือเลวทรามเพียงใดก็ตาม หากไม่มีบทบัญญัติกฎหมายห้ามไว้ก็ไม่ถือว่าเป็นอาชญากรรม ในขณะที่นักวิชาการไทยอย่าง Narong Sapyen and Thongchat Rodklongton (2008) ได้ให้ความหมายของอาชญากรรม โดยแบ่งออกเป็น 3 นัย คือ (1) อาชญากรรมในความหมายของนักกฎหมาย เห็นว่าอาชญากรรมเป็นความประพฤติที่กฎหมายอาญาห้ามและมีบทกำหนดโทษไว้ คือ การกระทำหรือการงดเว้นการกระทำใด ๆ ที่กฎหมายบัญญัติไว้ว่าเป็นความผิดและความผิดที่กำหนดโทษไว้ชัดเจน เช่น ความผิดฐานฆ่าคนตาย ฐานลักทรัพย์ ซึ่งทรัพย์ เป็นต้น (2) อาชญากรรมในความหมายของนักอาชญาวิทยา จะมองในแง่ของความร้ายแรงของการกระทำและความชั่วที่มีอยู่ในตัวของผู้กระทำความผิดมากกว่า กล่าวคือ จะมองความหมายของอาชญากรรมตามความหมายอย่างแคบ ซึ่งหมายความว่าความประพฤติที่มีลักษณะชั่วร้าย และเป็นอันตรายต่อสังคมอย่างมากเท่านั้น (3) อาชญากรรมในความหมายของนักสังคมวิทยา เห็นว่าความประพฤติผิดขัดแย้ง หรือละเมิดต่อระเบียบของสังคมนั้นมีได้หมายความว่าความประพฤติขัดแย้งจะเป็นอาชญากรรมเสมอไป แต่มีความหมายเพียงว่าผู้กระทำนั้นประพฤติและปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบที่สังคมกำหนดไว้เท่านั้น การขัดแย้ง

หรือละเมิดต่อสังคมที่ตราไว้เป็นกฎหมาย นั่นจึงเรียกว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมาย หรือเป็นการก่ออาชญากรรม ยกเว้นความผิดลหุโทษไม่ถือว่าเป็นการก่ออาชญากรรม อีกทั้ง Wisut Chatchoidej (2011) ได้อธิบายถึง ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม (Crimes Triangle Theory) ว่าเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงสาเหตุหรือองค์ประกอบของการเกิดอาชญากรรมได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่ตำรวจ สามารถนำเอาแนวคิดจากทฤษฎีดังกล่าวไปกำหนดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ ทั้งด้านการป้องกันและการปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรม เหมาะกับสภาพความเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง โดยทฤษฎีนี้มององค์ประกอบของการเกิดอาชญากรรม ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ของสามเหลี่ยม 3 ด้าน คือ (1) ผู้กระทำความผิด (Offender) หมายถึง ผู้ที่มีความต้องการ (Desire) จะก่อเหตุหรือลงมือกระทำความผิด (2) เหยื่อ (Victim) / เป้าหมาย (Target) หมายถึง บุคคล สถานที่ หรือวัตถุสิ่งของที่ผู้กระทำความผิดหรือคนร้าย มุ่งหมายกระทำต่อหรือเป็นเป้าหมายที่ต้องการ (3) โอกาส (Opportunity) หมายถึง ช่วงเวลา (Time) และสถานที่ (Place) ที่เหมาะสมที่ผู้กระทำความผิดหรือคนร้าย มีความสามารถจะลงมือกระทำความผิดหรือก่ออาชญากรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว (Tourism) จากนิยามขององค์การสหประชาชาติ ว่าด้วยการเดินทางและการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ณ กรุงโรม เมื่อปี พ.ศ. 2506 ให้คำจำกัดความไว้ว่า “การท่องเที่ยว” หมายถึง กิจกรรมที่มีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการ คือ ต้องมีการเดินทาง (Ministry of Tourism and Sports, 2013) สำหรับจุดมุ่งหมายการเดินทางท่องเที่ยวต้องมีใช้เพื่อการประกอบอาชีพและไปประจำอยู่ แต่ไปเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้ (1) เพื่อพักผ่อนในวันหยุด (2) เพื่อวัฒนธรรมและศาสนา (3) เพื่อการศึกษา (4) เพื่อการกีฬาและการบันเทิง (5) เพื่อชมประวัติศาสตร์และความสนใจพิเศษ (6) เพื่องานอดิเรก (7) เพื่อเยี่ยมเยียนญาติมิตร (8) เพื่อเข้าร่วมประชุม หรือสัมมนา ซึ่ง Coltman (1989) ให้ความหมายของการท่องเที่ยว คือความสัมพันธ์ซึ่งเกิดขึ้นซึ่งกันและกันระหว่างนักท่องเที่ยว ผู้จัดบริการด้านการท่องเที่ยว หน่วยงานของรัฐบาลในท้องถิ่นและประชาชนในแหล่งท่องเที่ยว ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้ง 4 ประการดังกล่าวต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ ในขณะที่ George and Booyens (2014) พบว่า มี 5 ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ทำให้ให้นักท่องเที่ยวยกเลิกการเดินทางหรือเปลี่ยนที่หมายในการเดินทาง ได้แก่ (1) ปัญหาการก่อการร้าย (2) ภาวะสงครามและความไม่มั่นคงทางการเมือง (3) ปัญหาโรคระบาดและสุขภาพอนามัย (4) ภัยธรรมชาติ และ (5) ปัญหาอาชญากรรม

สรุปผลกระทบจากการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ส่งผลในแง่ลบของการท่องเที่ยว ซึ่งส่วนหนึ่งที่ทำให้ให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจในการยกเลิกการเดินทาง และเปลี่ยนเป้าหมายไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่มีความปลอดภัยและมีความเสี่ยงน้อยกว่า ส่งผลให้แหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ สูญเสียโอกาสทางธุรกิจและชื่อเสียง อีกทั้งการสูญเสียทรัพย์สินหรือชีวิตของนักท่องเที่ยวที่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม นั้นในการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการเกิดอาชญากรรมกับนักท่องเที่ยว และการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ กล่าวคือ เมื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วยเทคโนโลยีด้านการคมนาคม และโทรคมนาคมมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากเดินทางเข้ามายังแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงการเดินทางเข้ามาของผู้คนเพื่อประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว เกิดการจ้างงานต่าง ๆ และหากพื้นที่ดังกล่าวมีอัตราการเกิดอาชญากรรมในระดับสูงอยู่แล้ว ย่อมมีโอกาสที่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจะตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม และได้รับความเสียหายจากการก่อเหตุอาชญากรรมอย่างแน่นอน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรูปแบบการดำเนินการวิจัยมีดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 ศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมาตรการป้องกันอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จึงกำหนดขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาโดยรวบรวมข้อมูลการค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Study) ที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีอาชญาวิทยา แนวคิดการจัดการรักษาความปลอดภัยด้านอาชญากรรม แนวคิดหลักการพื้นฐานความปลอดภัยของโรงแรม นำข้อมูลและแนวคิดที่รวบรวมได้จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สรุปและกำหนดขอบเขตเนื้อหาในการร่างข้อคำถามและประเด็นที่น่าสนใจเพื่อให้ครอบคลุมเรื่องที่ศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบร่างข้อคำถาม และประเด็นในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง และทำการลงพื้นที่ค้นคว้าภาคสนาม โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1) ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบร่างข้อคำถาม และประเด็นในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยการนำแผนร่างข้อคำถาม และประเด็นที่น่าสนใจโดยครอบคลุมเรื่องที่ศึกษาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและตรงตามวัตถุประสงค์

2) นำแบบสอบถามที่ได้ลงพื้นที่ค้นคว้าภาคสนาม (Field Research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 ได้แก่ เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมาตรการป้องกันอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 2,307,107 คน โดยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 1,599,209 คน นักท่องเที่ยวที่เป็นชาวไทย จำนวน 707,898 คน (National Statistical Office, 2017)

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Sampling Error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05

ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร } n &= \frac{2,307,107}{1 + 2,307,107(0.0025)} \\ &= 400 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ มาทำการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อให้ได้แนวทางการจัดการความปลอดภัยอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวในโรงแรมเมืองพัทยา

จังหวัดชลบุรี ซึ่งนำไปสู่ขั้นตอนที่ 3 สัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้บังคับบัญชาระดับสูง ของสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ และผู้ประกอบการเจ้าของโรงแรมในเมืองพัทยา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ จำนวน 1 คน และผู้ประกอบการเจ้าของโรงแรมในเมืองพัทยา จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 2 คน

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

ผู้วิจัยได้สรุปและตั้งคำถามจากข้อมูล และประเด็นที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการ จัดการความปลอดภัยอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวในโรงแรมเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และประเด็นที่ได้จากการ วิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่ตกในโรงแรมเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหา ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาตรวจให้คะแนนหาค่าร้อยละ (Percentage), $\bar{x}$ หรือค่าเฉลี่ย (Mean), S.D. หรือค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาแยกหมวดหมู่ สรุปและเสนอแนะตาม วัตถุประสงค์ของการศึกษา การประมวลผลข้อมูลกระทำโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS

ผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมาตรการป้องกันอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวของโรงแรม พบว่า มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกได้ดังนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และเพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 70.03 นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 48.85 รองลงมาคือ มี อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 31.05 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 15.16 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.14 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 52.03 และเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 นักท่องเที่ยวชาวไทย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 52.03 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.07 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 16 คน คิด เป็นร้อยละ 13.00 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.57 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.32 ตามลำดับ ทั้งนี้ในภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น สอดคล้องกันในเรื่อง โรงแรมต้องมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด มีใบอนุญาตเป็นพนักงาน รักษาความปลอดภัย ตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 เพราะโรงแรมขนาดเล็กบางที่ในเขต เมืองพัทยา ยังมีพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นคนต่างด้าว มีการรับพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้ามาทำงาน โดยไม่มีการตรวจสอบประวัติหรือข้อมูลย้อนหลัง รวมถึงไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ ไม่ผ่านการ ฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อมาตรการป้องกัน อาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก ในแต่ ละด้าน ซึ่งการที่โรงแรมมีมาตรการการป้องกันอาชญากรรมเหล่านี้เป็นการตัดโอกาสในการก่อเหตุของผู้กระทำ ความผิดทำให้แนวโน้มในการเกิดอาชญากรรมก็จะลดลง ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น มีความเชื่อมั่น เรื่องความปลอดภัยมากขึ้น

2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมพบว่า โรงแรมขนาดเล็กบางที่ในเขตเมืองพัทยา ยังมีพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นคนต่างด้าว มีการรับพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้ามาทำงาน โดยไม่มีการตรวจสอบประวัติหรือข้อมูลย้อนหลัง รวมถึงไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ ไม่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด ตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 นั้นได้กำหนดโดยให้ผู้ที่จะเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยต้องมีใบอนุญาต มีสัญชาติไทย อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี และไม่เคยรับโทษคุกในคดีเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย และโรงแรมขนาดเล็กบางที่ในเขตเมืองพัทยา ยังมีพื้นที่บางจุดของโรงแรมที่เป็นจุดเสี่ยงสามารถหลบซ่อนตัวของคนร้ายเพื่อเข้าไปก่อเหตุได้ โดยเฉพาะในเวลากลางคืนที่มีแสงสว่างไม่เพียงพอ ทั้งนี้บางจุดของโรงแรมหรือบริเวณทางผ่านของโรงแรมยังไม่มีกล้องวงจรปิด โดยผู้ประกอบการเองก็ให้เหตุผลถึงการไม่ติดกล้องวงจรปิดในบริเวณนั้นว่า ไม่ใช่พื้นที่รับผิดชอบของโรงแรม หรือต้นทุนในการซื้ออุปกรณ์ค่อนข้างมีราคาสูง ส่งผลให้แนวโน้มการเกิดอาชญากรรมเพิ่มมากขึ้น สร้างโอกาสและช่องว่างในการก่อเหตุให้กับคนร้าย อีกทั้งโรงแรมบางที่ในเขตเมืองพัทยา เคยมีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น เช่น นักท่องเที่ยวโดนพนักงานที่เคยทำงานโรงแรมแอบเข้ามาขโมยของ โดยใช้บัตรหรืออ้างตัวว่าเป็นพนักงานของโรงแรม ทั้งนี้ทางโรงแรมไม่รับผิดชอบ เพราะผู้ก่อเหตุลาออกไปแล้วถือว่าไม่ใช่พนักงานของโรงแรม หรือกรณีที่นักท่องเที่ยวลงเล่นน้ำในสระของโรงแรมแล้ววางกระเป๋าทิ้งไว้ พนักงานของโรงแรมแอบขโมยของของนักท่องเที่ยวไป

3. เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมพบว่า ผู้ประกอบการของโรงแรมควรให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและการดูแลนักท่องเที่ยว หรือแขกที่เข้ามาพักอย่างเต็มที่ ผู้ประกอบการควรใส่ใจในระบบรักษาความปลอดภัยให้มีมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อป้องกันเหตุร้ายหรืออาชญากรรมต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว และสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ประชาชนทุกคนควรมีส่วนในการดูแลเรื่องความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว คือช่วยกันสอดส่องดูแลภายในพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง เมื่อมีเหตุอาชญากรรมหรือสงสัยว่าจะมีการก่อเหตุ ให้รีบติดต่อหรือประสานงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเร่งด่วน เพื่อให้การท่องเที่ยวที่ถือว่าเป็นรายได้หลักให้กับประเทศนั้นยังคงสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

อภิปรายผล

ทัศนคติของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมาตรการป้องกันอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างนั้นมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในเรื่องของการที่โรงแรมต้องมีพนักงานรักษาความปลอดภัย ตามที่กฎหมายกำหนดมีใบอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย ตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 เพราะโรงแรมขนาดเล็กบางที่ในเขตเมืองพัทยา ยังมีพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นคนต่างด้าว มีการรับพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้ามาทำงานโดยไม่มีการตรวจสอบประวัติหรือข้อมูลย้อนหลัง รวมถึงไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ ไม่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สินในสถานประกอบการโรงแรม (Amnat Phusit, 2003) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สินในสถานประกอบการโรงแรม คือ 1) พนักงานและพนักงานรักษาความปลอดภัยต้องทำงานด้วยความซื่อสัตย์

มีความรับผิดชอบ และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร 2) ความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกัน ได้แก่ โรงแรม พนักงานรักษาความปลอดภัย ตำรวจ และประชาชนในชุมชน ที่ช่วยกันสอดส่องดูแล 3) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และเกิดการประสานระหว่าง เครือข่ายภายในชุมชน 4) การมีแผนผังระวางของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สามารถประยุกต์หรืออุปถัมภ์การให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ต่อมาคือโรงแรมควรติดตั้งระบบส่งสัญญาณ (ปุ่มกดเรียกพนักงานรักษาความปลอดภัยของโรงแรม) ภายในห้องพักทุกห้อง กรณีมีเหตุฉุกเฉินให้นักท่องเที่ยวสามารถกดเรียกพนักงานโรงแรมได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ระบบส่องสว่างในโรงแรมเพื่อเพิ่มความปลอดภัยและสวัสดิภาพให้กับแขกที่เข้าพัก (Hebert, Slevitch, Chung and Leong, 2015) พบว่า ระบบส่องสว่างที่เหมาะสมสามารถเพิ่มความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่สาธารณะได้ และมีความสำคัญต่อการสร้างและรักษาภาพที่สามารถแข่งขันได้ซึ่งส่งผลให้อุตสาหกรรมที่พึ่งพิงเกิดความมั่นคงและสามารถอยู่รอดได้ ต่อมาคือ โรงแรมควรมีการจัดทำแผนเผชิญเหตุและวางมาตรการป้องกันอาชญากรรม รวมถึงมีการฝึกซ้อมปฏิบัติอยู่เสมอ สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง มาตรการรักษาความปลอดภัยของเจ้าของกิจการที่พักยานยนต์ในอาคาร (Krisadaporn Panprong, 2001) พบว่า กิจการที่พักให้มีความสนใจด้านความปลอดภัยมาก โดยได้เสนอมาตรการรักษาความปลอดภัยไว้ ดังนี้ 1) การจัดการของเจ้าหน้าที่รัฐในการดูแลด้านความปลอดภัย ควรจะต้องเข้ามาดูแลควบคุม อย่างจริงจัง ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว ซึ่งให้เห็นผลดี ผลเสีย ของการมีระบบรักษาความปลอดภัยในกิจการที่พัก 2) มาตรการรักษาความปลอดภัยที่เจ้าของกิจการที่พักเห็นว่าสามารถช่วยจัดการความปลอดภัยได้ แต่ไม่มีติดตั้ง หรือไม่ถูกใช้ ควรจะต้องมีหน่วยงานเข้าไปจัดกลุ่มของกิจการที่พักแล้วร่วมมือกัน เช่น มีระบบโทรทัศน์วงจรปิดร่วมกัน พนักงานรักษาความปลอดภัยร่วมกันหลาย ๆ แห่งในพื้นที่ใกล้เคียงกัน

จากการศึกษาข้างต้นสามารถสรุปได้ คือ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อมาตรการป้องกันอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก ในแต่ละด้าน ซึ่งการที่โรงแรมมีมาตรการการป้องกันอาชญากรรมเหล่านี้เป็นการตัดโอกาสในการก่อเหตุของผู้กระทำความผิด ทำให้แนวโน้มในการเกิดอาชญากรรมก็จะลดลง ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น มีความเชื่อมั่นเรื่องความปลอดภัยมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม (Crime Triangle Theory) ที่ว่าเหตุอาชญากรรมจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องครบองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1) ผู้กระทำความผิด (Offender) 2) เหยื่อ (Victim) และ 3) โอกาส (Opportunity)

สภาพปัญหาในการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาครั้งนี้ จากการสรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อให้เกิดสภาพปัญหาในการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า โรงแรมขนาดเล็กบางที่ในเขตเมืองพัทยา ยังมีพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นคนต่างด้าว มีการรับพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้ามาทำงาน โดยไม่มีการตรวจสอบประวัติหรือข้อมูลย้อนหลัง รวมถึงไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ ไม่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด ตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 นั้นได้กำหนดโดยให้ผู้ที่จะเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยต้องมีใบอนุญาต มีสัญชาติไทย อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี และไม่เคยรับโทษคุกในคดีเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย สอดคล้องกับ Amnat Phusit (2003) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สินในสถานประกอบการโรงแรม คือ 1) พนักงานและพนักงานรักษาความปลอดภัยต้องทำงานด้วยความซื่อสัตย์ มีความ

รับผิดชอบ และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร 2) ความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกัน ได้แก่ โรงแรม พนักงานรักษาความปลอดภัย ตำรวจ และประชาชนในชุมชน ที่ช่วยกันสอดส่องดูแล 3) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันและเกิดการประสานระหว่าง เครือข่ายภายในชุมชน 4) การมีแผนผังระวังของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สามารถประยุกต์ หรือบูรณาการให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

โรงแรมขนาดเล็กบางที่ในเขตเมืองพัทยา ยังมีพื้นที่บางจุดของโรงแรมที่เป็นจุดเสี่ยงสามารถหลบซ่อนตัวของคนร้ายเพื่อเข้าไปก่อเหตุได้ โดยเฉพาะในเวลากลางคืนที่มีแสงสว่างไม่เพียงพอ ทั้งนี้บางจุดของโรงแรมหรือบริเวณทางผ่านของโรงแรมยังไม่มีกล้องวงจรปิด โดยผู้ประกอบการเองก็ให้เหตุผลถึงการไม่ติดกล้องวงจรปิดในบริเวณนั้นว่า ไม่ใช่พื้นที่รับผิดชอบของโรงแรม หรือต้นทุนในการซื้ออุปกรณ์ค่อนข้างมีราคาสูง ส่งผลให้แนวโน้มการเกิดอาชญากรรมเพิ่มมากขึ้น สร้างโอกาสและช่องว่างในการก่อเหตุให้กับคนร้าย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม (Crime Triangle Theory) ที่ว่าเหตุอาชญากรรมจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องครบองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1) ผู้กระทำความผิด (Offender) 2) เหยื่อ (Victim) และ 3) โอกาส (Opportunity)

โรงแรมบางที่ในเขตเมืองพัทยา เคยมีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น เช่น นักท่องเที่ยวโดนพนักงานที่เคยทำงานโรงแรมแอบเข้ามาขโมยของ โดยใช้บัตรหรืออ้างตัวว่าเป็นพนักงานของโรงแรม ทั้งนี้ทางโรงแรมไม่รับผิดชอบเพราะผู้ก่อเหตุลาออกไปแล้วถือว่าไม่ใช่พนักงานของโรงแรม หรือกรณีที่นักท่องเที่ยวลงเล่นน้ำในสระของโรงแรมแล้ววางกระเป๋าทิ้งไว้ พนักงานของโรงแรมแอบขโมยของของนักท่องเที่ยวไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Goeldner, Ritchie and McIntosh (1995) ที่ว่านักท่องเที่ยวมักจะถูกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมได้ง่าย หากคนร้ายสบช่องโอกาสดังนั้นเพื่อเป็นการตัดช่องโอกาสของคนร้ายที่แอบแฝงตัวเข้ามาก่อเหตุ นั่นคือการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ไว้ เช่นการจัดทำสถิติหรือการบันทึกจัดทำประวัติการก่อเหตุ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนมาตรการและการป้องกันอาชญากรรมต่อไป

เช่นเดียวกับที่โรงแรมบางที่เคยมีคดีเกิดขึ้นในโรงแรม แต่มีการปิดบังข่าวเพราะเกรงจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของโรงแรม รวมถึงการไม่คอยให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น การที่ตำรวจขอข้อมูลกล้องวงจรปิด ทางโรงแรมมีการอ้างว่ากล้องไม่สามารถบันทึกภาพไว้ได้ หรือไม่มีกล้องวงจรปิด จุดเกิดเหตุ หรือกล้องของโรงแรมเสียหายชำรุด หรือการที่มีกลุ่มมิจฉาชีพแอบแฝงตัวมาหลอกลวงนักท่องเที่ยว เช่น กลุ่มหญิงขายบริการหรือสาวประเภทสองที่หลอกลวงขายบริการ โดยพานักท่องเที่ยวเข้ามาพักในโรงแรม ใช้วิธีการแอบอ้างว่าเป็นแฟนหรือคนรักกับนักท่องเที่ยวแล้วหลอกลวงด้วยกัน จากนั้นมีการล่อลวงหรือขโมยทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวไป สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ (Somsiri Nisitsiri, 2005) พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีความคาดหวังก่อนรับบริการด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงแรมมีความมั่นคงปลอดภัย และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในบริเวณที่พักและที่จอดรถ รองลงมาพนักงานให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จายอื่น การเก็บรักษาทรัพย์สินความปลอดภัย และเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ มีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย และมีระบบป้องกันไฟ และรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย

แนวทางการพัฒนาการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ประกอบการของโรงแรมควรให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและการดูแลนักท่องเที่ยว หรือแขกที่เข้ามาพักอย่างเต็มที่ ผู้ประกอบการควรใส่ใจในระบบรักษาความปลอดภัยให้มีมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อป้องกันเหตุร้ายหรืออาชญากรรมต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว และสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ประชาชนทุกคนควรมีส่วนในการดูแลเรื่องความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว คือช่วยกันสอดส่องดูแลภายในพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง เมื่อมีเหตุอาชญากรรมหรือสงสัยว่าจะมีการก่อเหตุ ให้รีบติดต่อหรือประสานงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเร่งด่วน เพื่อให้การท่องเที่ยวที่ถือว่าเป็นรายได้หลักให้กับประเทศนั้นยังคงสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ Krisadaporn Panprong (2001) ที่ศึกษาเรื่อง มาตรการรักษาความปลอดภัยของเจ้าของกิจการที่พักย่านถนนข้าวสาร ได้ข้อเสนอแนะจากการศึกษามาตรการต่าง ๆ ของการรักษาความปลอดภัยในกิจการที่พักย่านถนนข้าวสาร ผลการศึกษาเป็นที่ยืนยันว่ากิจการที่พักให้ความสนใจด้านความปลอดภัยมาก โดยมีข้อเสนอแนะในการศึกษา 7 ด้าน ได้แก่ 1) การให้ความรู้ด้านความปลอดภัย การป้องกันอาชญากรรมในกิจการที่พัก ไม่มีหน่วยงานใดเข้ามาให้ความช่วยเหลือ การอบรมเป็นสิ่งสำคัญที่กิจการที่พักจะต้องทราบ เพื่อจัดการด้านความปลอดภัยให้มากกว่าที่เป็นอยู่ 2) การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานด้านความปลอดภัยของกิจการที่พัก จะต้องมีการกำหนดให้ที่พักมีและใช้เพื่อจัดการด้านความปลอดภัย 3) การจัดการของเจ้าหน้าที่รัฐในการดูแลด้านความปลอดภัย ควรจะต้องเข้ามาดูแลควบคุม อย่างจริงจัง ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว ซึ่งให้เห็นผลดี ผลเสียของการมีระบบรักษาความปลอดภัยในกิจการที่พัก 4) มาตรการรักษาความปลอดภัยที่เจ้าของกิจการที่พักเห็นว่า สามารถช่วยจัดการความปลอดภัยได้ แต่ไม่มีติดตั้งหรือไม่ถูกใช้ ควรจะต้องมีหน่วยงานเข้าไปจัดกลุ่มของกิจการที่พัก แล้วร่วมกัน เช่น มีระบบโทรศัพท์วงจรปิดร่วมกัน พนักงานรักษาความปลอดภัยร่วมกันหลาย ๆ แห่ง ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน 5) ควรมีการทำแผนที่ตั้งของกิจการที่พักทุกแห่งเพื่อย้ายแก่การตรวจสอบและควบคุมควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ที่ตั้งของที่พักแต่ละแห่งอีกด้วย 6) ควรมีการจัดทำแผนด้านความปลอดภัยแจกจ่ายแก่เจ้าของกิจการที่พักเพื่อให้ทราบว่ามีมาตรการใดบ้าง และกิจการที่พักควรมีมาตรการใดบ้าง และ 7) รัฐควรมีนโยบายด้านความปลอดภัยในการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยให้หน่วยงาน เช่น ตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานเขตพระนครรวมทั้ง เจ้าของกิจการที่พักทุกแห่ง ร่วมกันทำแผนการท่องเที่ยวและแผนรักษาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว

ความปลอดภัยถือเป็นปัจจัยหลัก ที่มีผลต่อการตัดสินใจก่อนการเดินทางมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจระหว่างและหลังการเดินทางของนักท่องเที่ยว ตามทฤษฎีลำดับขั้นของ มาสโลว์ (Maslow, 1970) นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยย่อมเป็นกลุ่มที่มีฐานะไม่ลำบากในการใช้ชีวิตประจำวัน ความต้องการขั้นต่ำในลำดับถัดมาของนักท่องเที่ยวก่อนจะพิจารณาค้นหาที่พักและที่พักที่ดีและเหมาะสม หากแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่พักไม่ตอบสนองความต้องการด้านนี้ได้ นักท่องเที่ยวจะไม่ตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวอย่างแน่นอน ฉะนั้นรัฐจึงควรตระหนักถึงความสำคัญการให้บริการและการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว เพิ่มจำนวนตำรวจท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเครือข่ายอาสาสมัครความปลอดภัยชุมชนสำหรับนักท่องเที่ยว ให้สอดคล้องกับความจำเป็น มีการพัฒนาศักยภาพทางด้านภาษาเพื่อการสื่อสาร ความรู้เรื่องกฎหมาย การพัฒนาระบบการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวอย่างบูรณาการ มีจุดรับแจ้งเหตุผ่านช่องทางต่าง ๆ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับพื้นที่ มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้องกับ

ความปลอดภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว และระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความปลอดภัย ออกแบบและติดตั้งระบบการจัดการความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิดในจุดเสี่ยงต่าง ๆ การเพิ่มศักยภาพอุปกรณ์และเครื่องมือเพื่อป้องกันการเกิดเหตุอาชญากรรมให้นักท่องเที่ยว การส่งเสริมให้ธุรกิจบริการของโรงแรมนั้นปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย มาตรการจูงใจและมาตรการการลงโทษทางกฎหมาย ให้แก่ผู้ประกอบการและบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การเพิ่มมาตรการลงโทษสำหรับบุคคล หรือธุรกิจที่ประกอบอาชญากรรม หรือหลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยว รวมถึงศึกษาข้อจำกัดในการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและการจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว และการพัฒนาระบบการดำเนินคดีให้นักท่องเที่ยว ภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลาในการพำนักรในประเทศไทยของนักท่องเที่ยว ให้มีความกระชับและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม (Theory of Crime Control Through Environment Design) โดยแนวทางทฤษฎีนี้เป็นแนวคิดรวม (Synthesis) ระหว่างทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งเป็นแนวคิดเริ่ม (Thesis) และทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งเป็นแนวคิดแย้ง (Antithesis) คือ การบังคับใช้กฎหมายและชุมชนสัมพันธ์ต่างมีประโยชน์และร่วมกันปฏิบัติ (Purachai Peumsomboon, 2002)

สรุปผล

จากการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้นักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ผลการศึกษาพบว่า (1) มาตรการป้องกันอาชญากรรมที่นักท่องเที่ยวของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เห็นด้วย “มาก” แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านบริหารจัดการ 3) ด้านเทคโนโลยี (2) สภาพปัญหาในการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้นักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า มี 6 เรื่อง คือ 1) พนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นต่างด้าว 2) พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัย 3) มีพื้นที่เป็นจุดเสี่ยงสามารถหลบซ่อนตัวของคนร้าย 4) โรงแรมบางแห่งเคยมีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น 5) มีการปิดบังข่าว 6) มีกลุ่มมิจฉาชีพแฝงตัวหลอกลวงนักท่องเที่ยว และ (3) แนวทางการพัฒนาการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้นักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบริหารบุคคล 2) ด้านการจัดการ 3) ด้านเทคโนโลยี 4) ด้านงบประมาณ 5) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้นักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีการวิจัยในอนาคต ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความปลอดภัยจากอาชญากรรม จากกลุ่มนักท่องเที่ยว เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และเพื่อให้สามารถนำผลที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการสร้างมาตรการป้องกันความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้นักท่องเที่ยว

2. ควรมีการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับความปลอดภัยจากอาชญากรรม จากกลุ่มนักท่องเที่ยวเพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของนักท่องเที่ยวและเพื่อนำผลที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และสร้างมาตรการความปลอดภัยให้ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรมีการศึกษาในลักษณะนี้เกี่ยวกับโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่ยังไม่มีมาตรการการรักษาความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยว หรือมาตรการต่าง ๆ นั้นยังขาดประสิทธิภาพ เพื่อให้โรงแรมในแหล่งท่องเที่ยวอื่น สามารถนำผลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาและพัฒนาและประยุกต์ใช้ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อมั่นและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในแหล่งเที่ยวต่อไป

องค์ความรู้ใหม่

1. เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

2. เพื่อให้ผู้ประกอบการอื่นได้นำมาตรการที่นักท่องเที่ยวเห็นด้วยมากที่สุด ไปปรับใช้และพัฒนาต่อยอด

3. เพื่อให้โรงแรมต่าง ๆ ในเมืองพัทยาได้เป็นต้นแบบในการจัดการความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวในโรงแรมอื่น ๆ ต่อไป

4. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการรักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวในโรงแรมเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ต่อไป

5. เพื่อเป็นแนวทางการศึกษา ค้นคว้า วิจัย และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมให้กับนักท่องเที่ยวในโรงแรมเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ต่อไป

References

- Chatchaidej, W. (2011). *Aggressive Crimes Prevention by Criminal Triangle Theory*. Nakhon Pathom: Royal Police Cadet Academy.
- Coltman, M. M. (1989). *Tourism Marketing*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- George, R., & Booyens, I. (2014). Township Tourism Demand: Tourists' Perceptions of Safety and Security. *Urban Forum*, 25, 449–467.
- Goeldner, C. R., Ritchie, J. R., & McIntosh, R. W. (1995). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies* (7th ed.). Chichester: John Wiley & Son.
- Hebert, P. R., Slevitch, L., Chung, Y., & Leong, J. (2015). Hotel lighting to enhance guest safety and security. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 1(4), 323–331.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality* (2nd ed.). New York: Harpers and Row.
- Ministry of Tourism and Sports. (2013). *Annual Report 2013*. Retrieved October 20, 2017, from <http://www.mots.go.th/main.php?Filename=index>

- Ministry of Tourism and Sports. (2017). *Annual Report, Income and Travel to Thailand, 2017*. Retrieved November 22, 2017, from <http://www.mots.go.th/main.php?Filename=index>.
- National Statistical Office. (2017). *Thailand Yearly Statistics Report 2017*. Retrieved November 22, 2017, from <http://www.nso.go.th/sites/2014>
- Nipawong, T. (2011). *Factors Affecting Thai Tourists to Pattaya City*. Master of Economics. Chiang Mai University.
- Nisitsiri, S. (2005). *Costumer's satisfaction toward the services of the International Hotel Chiangmai*. Master of Business Administration. Chiang Mai University.
- Panprong, K. (2001). *Security management of guesthouses in the Khao San Road area*. Bangkok: Faculty of Social Sciences, Thammasat University.
- Phusit, A. (2003). *Factors Affecting Success in Prevention of Property Theft in Hotel Establishments: A Case Study of Ban Kram Police Station Klaeng District, Rayong Province*. Master of Public Administration. Burapha University.
- Sapyen, N., & Rodklongton, T. (2008). *Police Handbook, Volume 6, Department of Defense. Crime suppression*. Bangkok: Police Printing House.
- Peumsomboon, P. (2002). *Control of environmental crime: Principles and measures* (3rd ed.). Bangkok: Bannakij.
- Sutherland, E. H., & Cressey. D. R. (1966). *Principles of criminology* (7th ed.). Philadelphia: Lippincott.
- Tappan, P. W. (1960). *Crime justice and correction*. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York. Harper & Row.