

## ภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยของจังหวัดภูเก็ตในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย

### Phuket's Safety Image from Thai Tourists' Perspective

กิตติพันธ์ มาฤทธิ์เจริญ<sup>1</sup> จุลเกศ ปลอดภัย<sup>2</sup> ภัฏญญากาญจน์ ศรีธานี<sup>3</sup> จันทร์จิรา หนูคง<sup>4</sup> ชิดชนก อนันตมงคล<sup>5</sup>

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

<sup>1</sup> อีเมลล์ s6312226134@pkru.ac.th

<sup>2</sup> อีเมลล์ s6312226106@pkru.ac.th

<sup>3</sup> อีเมลล์ s6312226101@pkru.ac.th

<sup>4</sup> อีเมลล์ s6312226103@pkru.ac.th

<sup>5</sup> อีเมลล์ chidchanok.a@pkru.ac.th

#### บทคัดย่อ

รายงานดัชนีการพัฒนาด้านการเดินทางท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2564 พบว่า ประเทศไทยมีคะแนนเฉลี่ยด้านความมั่นคงและความปลอดภัยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มประเทศอาเซียน ดังนั้น งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยของจังหวัดภูเก็ตในมุมมองของนักท่องเที่ยว โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นผู้มาท่องเที่ยวซึ่งเดินทางมาด้วยครอบครัว และเพื่อน ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจากนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และการวิเคราะห์ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวช่วงอายุ 18 – 32 ปี ที่เป็นผู้มาท่องเที่ยวซึ่งเดินทางมาด้วยครอบครัวและเพื่อนมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าคะแนนความปลอดภัยภาพรวมในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณารายละเอียด พบว่า การมีการจัดเจ้าหน้าที่ชายฝั่งคอยดูแลความปลอดภัย ความปลอดภัยส่วนบุคคลจากการถูกหลอกลวงขายสินค้าและบริการและ การมีช่องทางการแจ้งเมื่อประสบภัย/ การขอรับการช่วยเหลือ นั้นมีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดสามลำดับแรก

**คำสำคัญ:** ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต นักท่องเที่ยวชาวไทย

#### Abstract

Travel & Tourism Development Index (TTDI) in 2021 shows that Thailand receives a lower average score on the aspect of security and safety than the average among ASEAN countries. In response to this evidence, the research objective is to investigate the safety image of Phuket from Thai tourist perspective. The convenience sampling method was adopted and 200 Thai tourists were approached. A questionnaire was used in this study. The descriptive data analysis using frequency, mean score, and standard deviation, was conducted. The showed that most of the respondents were female, 18 – 32 years old. Most of them were revisited travelers, and travelled with family and friends. Respondents rated a high score for overall safety. Moreover, the arrangement of beach boys, personal safety from fraud and channels to request for assistance were rated to the top three of positive image of safety in Phuket Island.

**Keywords:** Tourist safety, Phuket, Thai tourist

## 1. บทนำ

ในปี พ.ศ. 2564 สภาเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum - WEF) จัดทำรายงานดัชนีการพัฒนาด้านการเดินทางท่องเที่ยว หรือ Travel & Tourism Development Index (TTDI) ซึ่งดัชนี TTDI นี้ประกอบด้วย 17 ตัวชี้วัด 5 หมวดใหญ่ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวเดินทาง (Enabling Environment) นโยบายและเงื่อนไขที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวเดินทาง (Policy and Enabling Conditions) โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ปัจจัยผลักดันอุปสงค์ด้านการท่องเที่ยว (Travel and Tourism Demand Drivers) และความยั่งยืนทางการท่องเที่ยวเดินทาง (Travel and Tourism Sustainability) จากรายงานพบว่า จุดหมายปลายทาง 39 ประเทศจาก 117 ประเทศทั่วโลกมีคะแนนการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น เช่น ประเทศญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา และสิงคโปร์ ในส่วนของประเทศไทยอยู่อันดับที่ 36 โดยอยู่ในลำดับที่ 3 ของกลุ่มประเทศอาเซียน รองลงมาจาก สิงคโปร์และอินโดนีเซีย ประเทศไทยมีคะแนนโดยรวม 4.3 จากระดับ 7 คะแนน โดยคะแนนด้านความมั่นคงและความปลอดภัย (Safety and Security) ของไทยอยู่ที่ 4.3 ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มประเทศอาเซียนที่อยู่ในระดับ 5.4 สำหรับคะแนนด้านนโยบายที่เอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยวเดินทาง (Enabling Policy and Condition) ไทยได้คะแนนเพียง 3.7 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยของภูมิภาคอยู่ที่ 4.4 หมวดที่ประเทศไทยมีคะแนนสูงขึ้นจากเดิมคือหมวดโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) และหมวดความยั่งยืนทางการเดินทางท่องเที่ยว (Travel and Tourism Sustainability) แต่ทั้งนี้คะแนนความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมของไทยอยู่ในระดับต่ำสุดในภูมิภาคอาเซียนที่ 3.6 คะแนน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่), 2565)

ภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นอันดับ 1 ใน 5 จังหวัดแรกของภาคใต้และประเทศไทยที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาสูงสุด จังหวัดภูเก็ตกำหนดเป้าหมายการพัฒนาของจังหวัดภูเก็ต (พ.ศ. 2566 - 2570) เป็น “ศูนย์กลางการท่องเที่ยว การศึกษา นวัตกรรมบริการ ในระดับมาตรฐานนานาชาติ และการพัฒนาที่ยั่งยืน” โดยเป้าประสงค์หนึ่ง คือ ความสามารถในการเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัย มีการบริหารจัดการต่อผู้อาศัยทั้งคนไทยและชาวต่างประเทศเป็นอย่างดี ประชาชน และนักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นในมาตรฐาน ความปลอดภัย มีคุณภาพชีวิตที่ดี (องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต, 2565) ซึ่งจากการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตของภาครัฐในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา พบว่า จังหวัดภูเก็ตมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านความมั่นคง และด้านสิ่งแวดล้อม จากความเจริญที่คืบคลานเข้ามาสู่จังหวัดภูเก็ตอย่างต่อเนื่องทำให้นักธุรกิจและผู้ประกอบการธุรกิจทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติให้ความสนใจมาลงทุนในจังหวัดภูเก็ตเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากและนักท่องเที่ยวหลังไหลเดินทางเข้ามายังจังหวัดภูเก็ตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการเคลื่อนย้ายประชากรเข้ามาทำงานในจังหวัดภูเก็ต ส่งผลให้มีสิ่งปลูกสร้างใหม่ๆเกิดขึ้นมากมายในทุกพื้นที่ ทั้งพื้นที่ในเมืองภูเก็ต และชายหาดมีชื่อของจังหวัดภูเก็ต เช่น โรงแรม อาคารสำนักงาน อพาร์ทเมนท์ต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และแรงงานย้ายถิ่นจากทุกภูมิภาคของประเทศไทย รวมถึงแรงงานต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาทำงานในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตด้วย ผลสะท้อนต่อปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงของจังหวัดภูเก็ตต่อภาคการท่องเที่ยวสามารถวัดได้จากภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดภูเก็ต จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว รวมถึงสถิติเหตุการณ์/การจับกุมผู้กระทำความผิดของสถานีตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ปฐิม พัฒนธนาพันธ์ศิริ, 2559)

สำหรับการเดินทางท่องเที่ยวที่เน้น ความปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจก่อนการเดินทางและความพึงพอใจระหว่างการเดินทางของนักท่องเที่ยว เพราะจุดเริ่มต้นของการตัดสินใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวคือการได้รับประสบการณ์ใหม่ที่ไม่เคยได้รับมาก่อน เมื่อวางแผนเดินทางท่องเที่ยวแล้วจึงต้องเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าประสบการณ์ที่จะได้รับ ราคา และความเสี่ยงจากความไม่ปลอดภัย ในแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไม่มีความคุ้นเคย (เปรม ถาวร

ประภาสวัสดี, 2562) การวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับการศึกษาภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยของจังหวัดภูเก็ตจากมุมมองของนักท่องเที่ยว เพื่อจะได้ทราบแนวทางและข้อเสนอแนะในการจัดการด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เพื่อที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อมั่นในการกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดมากยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาด้านภาพลักษณ์และปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

## 3. แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของเหตุการณ์ความปลอดภัยของการท่องเที่ยว และวิกฤตการณ์ที่เป็นไปได้ของสถานการณ์ความปลอดภัยที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบการท่องเที่ยวตามแนวคิดของ Mansfeld & Pizam (2006) ประกอบด้วย (1) ประเภทของความปลอดภัย เช่น อาชญากรรม การก่อการร้าย สงคราม หรือ ความไม่สงบทางการเมือง (2) ความถี่ของเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยที่แสดงให้เห็นว่า ความถี่ของเหตุการณ์ต่าง ๆ และความถี่ของสื่อที่นักเดินทางได้รับมากขึ้นส่งผลกระทบต่อความต้องการท่องเที่ยวมากขึ้น ความถี่สูงของเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการจองและยกเลิกการมาท่องเที่ยว และเปลี่ยนพฤติกรรมเลือกจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว (3) แรงจูงใจ และเป้าหมายของเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย (4) ความรุนแรงของเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย และ (5) สถานที่ที่ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย ดังนั้น การจัดการภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยสำหรับจุดหมายปลายทางท่องเที่ยว ต้องอาศัยความร่วมมือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ ชุมชน และจากนักท่องเที่ยวเอง ความปลอดภัยในจุดหมายปลายทางเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเชื่อมั่น บอกต่อและเดินทางกลับไปจุดหมายปลายทางนั้น ๆ อีกครั้ง

ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ ได้มีการศึกษาสำหรับประเด็นความปลอดภัย เช่น นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้หญิง นักวิชาการส่วนหนึ่งได้ศึกษาองค์ประกอบของความปลอดภัยในการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้หญิง (เกสสิณี ตรีพงศ์พันธ์, 2565) พบว่า ความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสำหรับผู้หญิงชาวต่างชาติมี 5 ด้าน คือ 1) ด้านสภาพแวดล้อม 2) ด้านสงครามหรือความไม่สงบทางการเมือง 3) ด้านความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวและการเดินทาง 4) ด้านการประเมินค่าความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์ความปลอดภัย และ 5) ด้านความปลอดภัยของสถานที่ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวได้ศึกษาจากนักท่องเที่ยวผู้หญิงต่างชาติที่เดินทางมาจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้ แนวทางการจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้หญิง พบว่า ควรมาตรการการดูแล และเพิ่มความสว่างตามสถานที่ท่องเที่ยว การเพิ่มป้ายภาษาอังกฤษ การเพิ่มศูนย์ดูแลนักท่องเที่ยวเฉพาะผู้หญิงต่างชาติ และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความเสี่ยงในสถานท่องเที่ยวจะทำให้นักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น (เกสสิณี ตรีพงศ์พันธ์, 2565)

นอกจากนี้ นักวิจัยบางกลุ่มเน้นการศึกษาเรื่องการจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เช่น เอกชัย ชำนินา (2563) พบว่า จังหวัดภูเก็ตมีสภาพปัญหาที่ทำให้นักท่องเที่ยวมีความเสี่ยงจากภัยที่อาจเกิดจากการทำกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ บนพื้นที่ชายฝั่งทะเล ภัยจากการจมน้ำเสียชีวิต ร่องกระแสน้ำที่พัดไหลออกจากฝั่ง (Rip Current) ที่เกิดจากปัญหาของการเพิกเฉยและละเมิดสัญลักษณ์ที่เจ้าหน้าที่ได้ใช้ในการให้ข้อมูลหรือเตือนภัย สภาพปัญหาความปลอดภัยจากการถูกลอกกลางเอาเปรียบ พบปัญหาการถูกลอกกลางเอาเปรียบนักท่องเที่ยว สภาพปัญหาความปลอดภัยจากการถูกลอกกลางเอาเปรียบเอาเปรียบ ปัญหาการถูกลอกกลางเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวแอบอ้างใช้ตราเครื่องหมายหรือชื่อย่อของการ

ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เพื่อหลอกลวงนักท่องเที่ยว สภาพปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสภาพปัญหา การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่เกิดจากการขาดการรับข้อมูลการช่วยเหลือด้านอื่น ๆ ของจังหวัดภูเก็ต ด้านการศึกษาขององค์ประกอบ การจัดการความปลอดภัยต้องมีการจัดทำนโยบายด้านการจัดการความปลอดภัยที่เป็นนโยบายและแผนปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน สำหรับการบริหารทุกระดับ ด้านแนวทางในการจัดการความปลอดภัยประกอบด้วย 1) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางน้ำ 2) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางถนน 3) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงเอาเปรียบ 4) มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 5) มาตรการเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

นักวิจัยบางกลุ่ม เช่น ชัยวัฒน์ อัยคำและตรีเนตร ตันตระกูล (2563) ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารความปลอดภัยการจัดการท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่งอันดามันโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านงบประมาณ ด้านอุปกรณ์ และด้านระบบบริหาร ประสิทธิภาพการบริหารความปลอดภัยของการจัดการท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่งอันดามันโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านคุณภาพ ด้านความพึงพอใจ ด้านสุขภาพ ด้านกายภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านทรัพย์สิน และการบริหารความปลอดภัยการจัดการท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่งอันดามันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความปลอดภัยของการจัดการท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่งอันดามัน ทั้งด้านความพึงพอใจ ด้านทรัพย์สิน ด้านกายภาพ และด้านสิ่งแวดล้อม

ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว สำหรับการเดินทางท่องเที่ยวในความปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจก่อนการเดินทางและความพึงพอใจระหว่างการเดินทางของนักท่องเที่ยว สำหรับสถานการณ์การท่องเที่ยวภายหลังการระบาดของโรค covid-19 นั้น นอกจากนักท่องเที่ยวต่างชาติแล้ว นักท่องเที่ยวชาวไทยยังคงกลายเป็นนักท่องเที่ยวตลาดหลักของจังหวัดภูเก็ต แต่กระนั้น รายงานดัชนีการพัฒนาด้านการเดินทางท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2564 พบว่า ประเทศไทยมีคะแนนเฉลี่ยด้านความมั่นคงและความปลอดภัยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มประเทศอาเซียน ดังนั้น การศึกษาภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยของจุดหมายปลายทางท่องเที่ยวระดับโลกเช่นจังหวัดภูเก็ต จะเป็นประโยชน์ต่อกวางแผนจุดหมายปลายทางและเพื่อให้สอดคล้องกับจุดเน้นของ การพัฒนาจังหวัดภูเก็ตให้เป็นเมืองที่มีความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวต่อไป

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นที่นักท่องเที่ยวชาวไทย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยฉบับนี้ คือ แบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจาก อธิติยา ไชยโคตร และคณะ (2560) โดยข้อคำถามประกอบด้วยคำถามปลายปิด 3 ส่วน ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) รูปแบบการท่องเที่ยว 3) ข้อคิดเห็นประเด็นความปลอดภัยด้านต่าง ๆ และ ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดสำหรับข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนการนำไปใช้จริง (Pre-test) โดยพบว่า แบบสอบถามบางข้อที่อ่านยาก และควรปรับการใช้คำ ซึ่งผลการทดสอบถูกนำมาปรับปรุงก่อนที่จะทำการทดสอบแบบสอบถามครั้งที่ 2 (Pilot Test) เพื่อวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือและทดสอบระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการตอบข้อมูล

โดยกำหนดกลุ่มประชากรของงานวิจัยเรื่องนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สำหรับการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในขั้นตอนการวิจัยเชิงปริมาณนั้น จะใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างระหว่าง 100 – 300 ชุด ซึ่งถือว่าเป็นขนาดที่มีความเหมาะสมที่จะสามารถนำชุดข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติได้ตามข้อแนะนำของ Hair et al. (2010) ในขั้นตอนของการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยทำการเก็บสอบถามบริเวณ

สถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงชายหาดต่าง ๆ ในจังหวัดภูเก็ต ภายหลังจากสัปดาห์ของการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 200 ฉบับ ภายหลังจากตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น ผู้วิจัยได้ข้อมูลดิบทั้ง 200 ชุดไปทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ยเลขคณิต และการวิเคราะห์ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## 5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่องมุมมองด้านความปลอดภัยของการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการอธิบายโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการท่องเที่ยว และ 3) ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ความปลอดภัยของจังหวัดภูเก็ตในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์นั้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 1 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 200 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 66.5 และเพศชายร้อยละ 33.5 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 18 - 32 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 33 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.5 สำหรับข้อมูลตามศาสนานั้น พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 71.5 รองลงมาศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 19.0 โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 17.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่น้อยกว่า 9,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาคือผู้มีรายได้ระหว่าง 9,000 - 12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.5 และกลุ่มที่มีรายได้ 12,000 - 15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 17.5 บาทตามลำดับ

ตารางที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลประชากรศาสตร์	ความถี่	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	67	33.5
หญิง	133	66.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

ข้อมูลประชากรศาสตร์	ความถี่	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 18 ปี	13	6.5
18-32 ปี	152	76.0
33-45 ปี	26	13.5
45-59 ปี	5	2.5
60 ปีขึ้นไป	4	2
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

ข้อมูลประชากรศาสตร์	ความถี่	ร้อยละ
<b>ศาสนา</b>		
พุทธ	143	71.5
คริสต์	19	9.5
อิสลาม	38	19
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	41	20.5
ปริญญาตรี	154	77
สูงกว่าปริญญาตรี	5	2.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>อาชีพ</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	110	55.0
ข้าราชการ	25	12.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	35	17.5
เกษตรกร	15	7.5
พนักงานบริษัท	15	7.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>รายได้</b>		
น้อยกว่า 9,000 บาท	84	42
9,000 บาท - 12,000 บาท	41	20.5
12,000 บาท - 15,000 บาท	35	17.5
15,000 บาท - 18,000 บาท	22	11.0
มากกว่า 18,000 บาท	18	9.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>ภูมิลำเนา</b>		
<b>ภาคเหนือ</b>		
เชียงราย	1	0.5
พะเยา	2	1
ลำปาง	1	0.5
ลำพูน	2	1

ข้อมูลประชากรศาสตร์	ความถี่	ร้อยละ
<b>ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</b>		
กาฬสินธุ์	2	1
ร้อยเอ็ด	1	0.5
ศรีสะเกษ	2	1
อุดรธานี	1	0.5
<b>ภาคกลาง</b>		
กรุงเทพมหานคร	11	5.5
กาญจนบุรี	2	1
ราชบุรี	1	0.5
ประจวบคีรีขันธ์	3	1.50
<b>ภาคตะวันตก</b>		
ตาก	2	1
<b>ภาคตะวันออก</b>		
ชลบุรี	2	1
<b>ภาคใต้</b>		
กระบี่	36	18
ตรัง	15	7.53
นครศรีธรรมราช	12	6.03
นราธิวาส	4	2.01
พังงา	38	19.09
ภูเก็ต	7	3.51
ปัตตานี	2	1
พัทลุง	7	3.51
ชุมพร	15	7.53
ระนอง	4	2.01
สงขลา	13	6.53
สตูล	7	3.51
สุราษฎร์ธานี	6	3.01
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

สำหรับรูปแบบการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตนั้น จากตารางที่ 1 พบว่า ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเคยมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ต (ร้อยละ 90) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตกับครอบครัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาคือ มาเที่ยวกับกลุ่มเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และมากับคนรัก คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่พักที่โรงแรม ร้อยละ 59.5 รองลงคือ บ้านญาติ ร้อยละ 23.5 และรีสอร์ท ร้อยละ 15.5 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาพำนักในภูเก็ต เป็นระยะเวลา 1 - 3 วันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ ระยะเวลา 4 - 6 วัน คิดเป็นร้อยละ 24.0

ตารางที่ 2 รูปแบบการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

รูปแบบการท่องเที่ยว	ความถี่	ร้อยละ
<b>เคยมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตก่อนหรือไม่</b>		
เคย	180	90
ไม่เคย	20	10
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>มาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตกับใคร</b>		
ครอบครัว	107	53.5
เพื่อน	42	21.0
คนรัก	38	19.0
คนเดียว	5	2.5
เพื่อนร่วมงาน	8	4.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>พักที่ไหน</b>		
โรงแรม	119	59.5
รีสอร์ท	31	15.5
บ้าน	47	23.5
โฮมสเตย์	3	1.5
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>ระยะเวลาที่ท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต</b>		
1-3 วัน	110	55.0
4-6 วัน	48	24.0
1 สัปดาห์	20	10.0
มากกว่า 1 สัปดาห์	22	11.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นต่อประเด็นความปลอดภัยในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต



การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์และปัญหาด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต จากตารางที่ 3 ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นความปลอดภัยของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ออกเป็น 1) ความรู้สึกปลอดภัยส่วนบุคคล 2) ประเด็นทั่วไปของการท่องเที่ยวทางทะเล 3) ความพร้อมของอุปกรณ์การท่องเที่ยวทางทะเล และ 4) การจัดการบริเวณชายหาด ดังแสดงในตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าคะแนนความปลอดภัยโดยรวม มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.11 จากระดับ 5 คะแนน เมื่อแยกพิจารณารายประเด็น พบว่า สำหรับความปลอดภัยส่วนบุคคลจากการถูกหลอกหลวงขายสินค้าและบริการนั้น มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.18) รองลงมาคือ อาชญากรรม (ค่าเฉลี่ย = 4.15) และความปลอดภัยจากสิ่งปลูกสร้างบริเวณชายหาด(ค่าเฉลี่ย = 4.14) โดยในประเด็นนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าคะแนนเฉลี่ยด้านความปลอดภัยต่อประเด็นการถูกเอาเปรียบต่าง ๆ น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.04) ซึ่งเป็นข้อมูลเพิ่มเติมจากงานวิจัยของอทิติยา ไชตโคตร และคณะ (2560) ที่ค้นพบความสะอาดของอาหารในร้านอาหารบริเวณชายหาดมีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวชายหาดมากที่สุด

เมื่อพิจารณาความปลอดภัยทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล พบว่า สภาพทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยความปลอดภัยมากที่สุด ตามมาด้วยจุดเสี่ยงในการทำกิจกรรมบริเวณชายหาด สำหรับประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์สำหรับการท่องเที่ยวทางทะเลนั้น นักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าคะแนนเฉลี่ยด้านนี้มากที่สุดในประเด็นการติดตั้งป้ายหรือแผ่นพับเตือนภัย ความพร้อมของอุปกรณ์ช่วยชีวิตประจำเรือ และความปลอดภัยของอาหารในร้านอาหารบริเวณชายหาดตามลำดับ โดยในประเด็นนี้ ค่าเฉลี่ยของสภาพความพร้อมในการใช้งานของพาหนะที่ใช้โดยสารมีค่าน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นการพิจารณาอื่น ๆ

นอกจากนี้ ในส่วนของการจัดการบริเวณชายหาดนั้น ค่าคะแนนเฉลี่ยความปลอดภัยมากที่สุดสามลำดับประกอบด้วย แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่มีการจัดเจ้าหน้าที่ชายฝั่งคอยดูแลความปลอดภัย ช่องทางการแจ้งเมื่อประสบภัย/ การขอรับการช่วยเหลือ และกฎหมายและกฎระเบียบความปลอดภัยในพื้นที่บริเวณชายหาดตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิสิฐ ตันติพิสิฐกุล (2559) ที่พบว่า ปัจจัยในเรื่องแหล่งท่องเที่ยวชายหาดมีการเฝ้าระวังภัยในพื้นที่ชายหาดโดยมีการจัดเจ้าหน้าที่ชายฝั่งคอยดูแลความปลอดภัยในการลงเล่นน้ำและมีอุปกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือ เป็นปัจจัยที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสนใจ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชัยวัฒน์ อัยคำและตรีเนตร ตันตระกูล, 2563) ที่พบว่า การบริหารความปลอดภัยด้านบุคลากรมีความสำคัญต่อการจัดการท่องเที่ยวทางทะเลมากที่สุด ซึ่งงานวิจัยเรื่องนี้พบว่า ค่าเฉลี่ยความปลอดภัยสูงสุดในมุมมองของนักท่องเที่ยวอยู่ที่ประเด็นการจัดเจ้าหน้าที่ชายฝั่งคอยดูแลความปลอดภัย ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อคิดเห็นต่อประเด็นความปลอดภัย

ข้อคิดเห็นต่อประเด็นความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความรู้สึกปลอดภัยส่วนบุคคลจากประเด็นต่าง ๆ		
การถูกหลอกหลวงขายสินค้า / บริการ/ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทางทะเล	4.18	0.79
อาชญากรรมประเภทข่มขืน ลักพาตัว ทำร้ายร่างกาย	4.15	0.82
การก่อสร้างอาคารของสถานที่พักผ่อนในบริเวณชายหาด	4.14	0.79
อาชญากรรมประเภทการลักขโมย กระเป๋าทรัพย์สิน ปล้น จี้ ชิงทรัพย์	4.13	0.83
ทรัพย์สินในสถานที่พักผ่อนที่อยู่ในบริเวณชายหาด	4.12	0.80
จากการถูกเอาเปรียบจากราคาอาหารที่ไม่เป็นธรรม	4.09	0.77

ข้อคิดเห็นต่อประเด็นความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การเดินทางไปยังบริเวณชายหาด	4.08	0.82
การถูกเอาเปรียบ เช่น ราคาค่าบริการที่ไม่เป็นธรรมของรถโดยสาร	4.04	0.81
<b>ประเด็นทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล</b>		
สภาพทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว เช่น ชายหาดบางแห่งลึกชัน กระแสน้ำแรง	4.15	0.80
แหล่งท่องเที่ยวชายหาดมีจุดเสี่ยงในการทำกิจกรรมบริเวณชายหาด	4.07	0.85
แหล่งท่องเที่ยวชายหาดมีสัตว์มีพิษทางทะเล เช่น แมงกะพรุนทะเล	4.00	0.88
<b>ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการท่องเที่ยวทางทะเล</b>		
การติดตั้งป้ายหรือแผ่นพับเตือนภัย	4.16	0.79
ความพร้อมของอุปกรณ์ช่วยชีวิตประจำเรือ	4.12	0.85
ความสะอาดของอาหารในร้านอาหารบริเวณชายหาด	4.11	0.80
ความพร้อมของอุปกรณ์ป้องกันและช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุภายในที่พักรวมที่อยู่ในบริเวณชายหาด	4.07	0.78
แหล่งท่องเที่ยวชายหาดมีอุปกรณ์/เครื่องมือในการป้องกันอุบัติเหตุ	4.06	0.79
สภาพความพร้อมในการใช้งานของพาหนะที่ใช้โดยสาร	4.03	0.83
<b>ประเด็นการจัดการบริเวณชายหาด</b>		
แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลมีการจัดเจ้าหน้าที่ชายฝั่งคอยดูแลความปลอดภัย	4.19	0.83
แหล่งท่องเที่ยวชายหาดมีช่องทางการแจ้งเมื่อประสบภัย/ การขอรับการช่วยเหลือ	4.17	0.79
มีกฎหมายและกฎระเบียบความปลอดภัยในพื้นที่บริเวณชายหาด	4.15	0.74
แหล่งท่องเที่ยวชายหาดมีการช่วยเหลือและเยียวยาเมื่อเกิดอุบัติเหตุ	4.14	0.81
แหล่งท่องเที่ยวชายหาดมีการจัดระบบการรักษาพยาบาลที่ดี	4.11	0.80
การจัดแบ่งพื้นที่กิจกรรมทางน้ำที่เหมาะสม	4.11	0.81
แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลมีอาสาสมัครนำเที่ยวและหน่วยรักษาความปลอดภัย	4.05	0.86
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.11</b>	<b>0.81</b>

## 6. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยของจังหวัดภูเก็ตในมุมมองของนักท่องเที่ยว มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีทีมแพทย์และเจ้าหน้าที่ไลฟ์การ์ดประจำจุดตามชายหาดต่างๆ ให้อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเวลากลางคืน และมีการเข้าถึงการดูแลนักท่องเที่ยวมากขึ้น

2. ควรเพิ่มช่องทางที่นักท่องเที่ยวสามารถร้องเรียนหรือเสนอแนะที่หลากหลายและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

3. ควรมีการอบรมให้ความรู้ผู้ประกอบการร้านอาหารริมชายหาดเกี่ยวกับการจัดการสุขอนามัยด้านอาหาร

4. ควรสนับสนุนให้ผู้ประกอบการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจการท่องเที่ยวให้ประกอบธุรกิจที่หลีกเลี่ยงการเอารัดเอาเปรียบผู้รับบริการ

## 7. บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2565) *อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสร้างใหม่ให้แข็งแกร่ง* สรุปสาระสำคัญจาก <https://cf-hotels.com> เกล็ดณี ตรีพงษ์พันธ์. (2565). *การวิเคราะห์ห้องค้ประกอบความ ปลอดภัยในการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้หญิงชาวต่างชาติ .วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 9(1), 40-75.
- ชัยวัฒน์ อ้อยคำและตรีเนตร ตันตระกูล. (2563). *ประสิทธิภาพการบริหารความปลอดภัยการจัดการท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่งอันดามัน. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(10), 399-413.
- ปุกริม พัฒนธนาพันธ์ศิริ. (2559). *การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 12(1), 123-150.
- เปรม ถาวรประภาสวัสดิ์. (2562) *มาตรการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว* จาก<https://www.parliament.go.th>
- พิสิฐ ตันติพิสิฐกุล. (2559). *ปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ทำกิจกรรมบริเวณพื้นที่ชายหาดบนเกาะภูเก็ต. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*. 11(1), 27-37.
- เอกชัย ชำนินา. (2563). *การจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต.วารสารมหาจุฬานาครธรรม์*, 7(8), 174-189.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. (2565). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต 5 ปี 2566-2570. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กันยายน 2565. จาก <https://www.phuket.go.th/webpk/contents.php?str=plan>*