

การจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวในประเทศไทย

SAFETY MANAGEMENT FOR TOURISTS IN THAILAND

ศรายุทธ ทองหมั่น¹ พรชัย ศักดิ์สิริโสภณ² และนิमित ชื่นสั้น³

Sarayute Thongmun, Pornchai Saksirisophon and Nimit Soonsan

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต^{1,3} มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี²

Phuket Rajabhat University^{1,3} Ubon Ratchathani University²

Email: Nimit.s@pkru.ac.th³

Received 7 October 2023; Revised 15 October 2023; Accepted 28 October 2023.



บทคัดย่อ

การเตรียมความพร้อมด้านการจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวในประเทศไทยจึงมีความจำเป็นและความต้องการสำหรับนักท่องเที่ยว บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความปลอดภัยสำหรับการท่องเที่ยว ความปลอดภัยทางทะเลชายฝั่ง ความปลอดภัยทางบก และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แนวทางการจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว และการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดการความปลอดภัยสำหรับการท่องเที่ยว ซึ่งข้อมูลครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดการจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ครั้งนี้ที่นำการศึกษาหลายชิ้นมาเปรียบเทียบกัน รวมถึงการวิจัยเชิงประจักษ์ที่ศึกษาในสถานที่ท่องเที่ยวทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ และการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวของประเทศไทยในมุมมองของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย จึงทำให้เกิดข้อเสนอแนะให้แก่องค์กรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายสามารถร่วมมือกันปรับปรุงมาตรการป้องกันอาชญากรรมในประเทศไทยได้อย่างสมบูรณ์เพิ่มขึ้นด้วย

คำสำคัญ: ความปลอดภัย; นักท่องเที่ยว; การจัดการ.

Abstract

Well-preparation in tourism safety has played an important role in serving the tourists' travelling requirements. Most importantly, this article mainly focused on presenting the on-going guideline for tourists' safety management in Thailand, which involved with coastal safety, land safety, as well as life and asset safety management. In order to be served for the tourists' mutual satisfactions, however, this guideline together with its technological applications for tourists' effective safety management could help better the tourists' safety management in different tourist attractions in Thailand. These results are compared with those of other studies,

such as empirical study carried out at various tourist locations and Thailand Tourism data on tourists' perceptions of the nation's tourism facilities. It is recommended, in light of the findings, that the tourism sector and law enforcement organizations coordinate their efforts to enhance Thailand's systems for preventing crime.

Keywords: Safety; Tourists; Management.

บทนำ

สถานการณ์การท่องเที่ยวทั่วโลกได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากการยุติการเดินทางระหว่างประเทศ และการหยุดเส้นทางการบินระหว่างประเทศแต่อย่างไรก็ตามหลายประเทศเริ่มมีนโยบายเพื่อผ่อนคลายมาตรการการเดินทางระหว่างประเทศ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ได้รับการฉีดวัคซีนป้องกัน COVID-19 มากขึ้น ส่งผลให้การท่องเที่ยวไทยประสบความสำเร็จด้านขีดความสามารถในการแข่งขัน เห็นได้จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว ในปีพ.ศ. 2564 มีมูลค่าเพิ่มขึ้นคิดเป็น ร้อยละ 18.2 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ และการจ้างงานคิดเป็นร้อยละ 11.9 ของการจ้างงานทั้งหมด โดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ ประเทศไทยเป็น 1 ใน 4 ประเทศที่มีรายรับจากนักท่องเที่ยวมากที่สุดในโลก และเป็นลำดับที่ 2 ของประเทศที่มีรายรับสุทธิจากการท่องเที่ยวระหว่างประเทศมากที่สุดในโลก (Economic and Tourism Division, 2022) ขณะที่สภาเศรษฐกิจโลกระบุว่า ปีพ.ศ. 2562 การจัดการความปลอดภัยทางด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีคะแนน 4.5 คะแนน จากคะแนนรวม 7.0 คะแนน โดยเป็นอันดับที่ 31 ของโลก และเป็นอันดับ 3 ของอาเซียน รองจากสิงคโปร์และมาเลเซีย ซึ่งมีลำดับลดลงจากปีก่อนหน้านี้ จึงสะท้อนให้เห็นว่า ความปลอดภัยสำหรับการท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบสำคัญของการจัดการการท่องเที่ยวที่ประเทศไทยต้องเร่งฟื้นฟูเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อมั่นในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว (Srirungraung & Madhyamapurush, 2020: 179; Secretary of the House of Representatives, 2019)

ความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวไปยังจุดหมายปลายทาง (Saengthongdee, 2018: 30) โดยการจัดการความปลอดภัยต้องให้ความสำคัญกับความปลอดภัยทางร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการลักทรัพย์ การชิงทรัพย์ การชิงทรัพย์ การปล้นทรัพย์ รวมถึงการฉ้อโกง หรือการหลอกลวงขายสินค้าหรือบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางเป็นอย่างมาก (Chanakach, 2021: 169) ซึ่งสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว เช่น ปี พ.ศ.2561 จังหวัดภูเก็ตมีเหตุการณ์เรือพินักซ์ล่มขณะนำนักท่องเที่ยวเดินทางกลับท่าเรืออ่าวฉลอง เหตุการณ์นี้มีผู้เสียชีวิตจำนวน 47 คน รวมถึงเหตุการณ์เรือเซเรนตาต้าล่มบริเวณเกาะไม้ท่อนมีผู้โดยสารและลูกเรือเสียชีวิตจำนวน 42 คน (BBC News , 2018) รวมถึงเหตุการณ์ในปี พ.ศ.2565 นักท่องเที่ยวชาวกรีซถูกลักทรัพย์เป็นจำนวน 4,900 ยูโร ขณะที่เก็บเงินไว้ในรถยนต์ แสดงให้เห็นว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ล้วนส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต (Matichon, 2022) ดังนั้นการจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวในจุดหมายปลายทางจึงเป็นสิ่งหน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศไทยต้องให้ความสำคัญเพื่อบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น

ความปลอดภัยในการท่องเที่ยวจึงเป็นประเด็นสำคัญของการพัฒนาจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว ซึ่งความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวจึงเป็นเรื่องที่ทุกภาคส่วนต้องทำงานบูรณาการร่วมกันเพื่อให้เกิดการจัดการที่มีประสิทธิภาพและปรับปรุงพัฒนามาตรการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

(Buphiapphol & Ruentgam, 2021: 841; Secretary of the House of Representatives, 2019) สิ่งสำคัญที่สุดคือการสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว การบังคับใช้กฎหมายให้เกิดความปลอดภัยและไม่ให้นักท่องเที่ยวถูกเอารัดเอาเปรียบ (Economic and Tourism Division, 2020) บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวการจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความปลอดภัยสำหรับการท่องเที่ยว แนวทางการจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว และการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดการความปลอดภัยสำหรับการท่องเที่ยว ซึ่งการนำเสนอข้อมูลครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดการจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในประเทศไทยได้อย่างเหมาะสม

ความปลอดภัยสำหรับการท่องเที่ยว

1. ความปลอดภัยทางทะเลชายฝั่ง

การท่องเที่ยวชายฝั่งและทางทะเลเป็นภาคที่กำลังเติบโตสำหรับประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่มีชื่อเสียงระดับโลก ดังนั้นการจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวทางทะเลจึงมีความจำเป็นในการยกระดับการท่องเที่ยวทางชายฝั่งและทางทะเลให้มีมาตรฐานระดับสากล จากการรายงานข้อมูลของ Bureau of Standards and Tourism Safety Regulation (2019) เกี่ยวกับจำนวนการเกิดอุบัติเหตุทางน้ำของนักท่องเที่ยวภาพรวมประเทศไทยในปี 2559 -2560 พบว่า การเกิดอุบัติเหตุทางน้ำมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศไทย และการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยว

สำหรับการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในจุดหมายปลายทางที่เป็นทะเลและชายฝั่งได้รับความนิยมเพิ่มสูงมากขึ้นในประเทศไทย เนื่องด้วยพื้นที่ท่องเที่ยวของจังหวัดต่าง ๆ ในภาคใต้และภาคตะวันออกมีลักษณะภูมิศาสตร์ติดทะเล (Ouikhum & Tantrakul, 2020: 410) จึงทำให้การจัดการความปลอดภัยสำหรับการท่องเที่ยวทางทะเลและชายฝั่งจึงเป็นสิ่งสำคัญ เช่น การป้องกันอันตรายจากสัตว์ทะเล การจมน้ำเสียชีวิต อุบัติเหตุจากกีฬาทางน้ำ เป็นต้น (Nonuch & Somjai, 2020: 166-167; Chamnina, 2020: 179-180) นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวที่ทำกิจกรรมเล่นกีฬาทางทะเลและชายฝั่งมักเกิดอุบัติเหตุได้ง่ายจากโชดหินบาดหรือคลื่นกระแทกเข้าหน้าผากทำให้อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นแสดงถึงความไม่ปลอดภัย (Chaimongkol et al., 2020: 343-344) จึงทำให้ยุทธศาสตร์การสร้างเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวทางทะเลและชายฝั่งเพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้มีคุณภาพในระดับสากล (Secretary of the House of Representatives, 2019)

2. ความปลอดภัยทางบก

อุบัติเหตุหรืออันตรายทางจราจรเกิดจากความผิดพลาดหรือความบกพร่องอย่างน้อยอย่างหนึ่ง ได้แก่ ความผิดพลาดของผู้ใช้ถนน ความบกพร่องของโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน หรือความบกพร่องของยานพาหนะ เป็นต้น การศึกษาของ Meechaiyo et al. (2021: 222-223) ชี้ให้เห็นว่าปัญหาในการตรวจสอบความปลอดภัยทางถนนพบความบกพร่องบนเส้นทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประเด็นการติดตั้งป้ายจราจรที่ไม่ได้มาตรฐานป้ายจราจรชำรุดเสียหาย เส้นทางจราจรบนถนนและเครื่องหมายนำทางเสื่อมสภาพที่เป็นสาเหตุให้เกิดความไม่ปลอดภัยเดินทางท่องเที่ยวทางบกของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wechmaneesri & Jakchudewaniwch (2021: 103) พบว่า ปัญหาความปลอดภัยทางบกส่งผลให้มีการจราจรติดขัดในช่วงเปิดให้นักท่องเที่ยวขึ้นไปนมัสการรอยพระพุทธรูป และการเกิดอุบัติเหตุรถเฉี่ยวชนกันในพื้นที่เขาชีเมียงภู โดยเฉพา รถโดยสารบริการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวที่ความต้องการขึ้นไปนมัสการรอยพระพุทธรูป สาเหตุเกิดจากผู้ขับขี่รถโดยสารเกิดความอ่อนเพลียหรือเกิดความประมาท เช่นเดียวกับเหตุการณ์เมื่อปี พ.ศ. 2564 เกิดเหตุที่

ทางไปหาดินหาน จังหวัดภูเก็ต มีรถแท็กซี่ชนกับรถจักรยานยนต์ มีผู้ได้รับบาดเจ็บเป็นนักท่องเที่ยวชาว สวิตเซอร์แลนด์ และเสียชีวิตในเวลาต่อมา เบื้องต้นเจ้าหน้าที่ได้แจ้งข้อหากับคนขับรถแท็กซี่ โดยขับรถด้วยความประมาท (PPTV Digital 36, 2021)

ข้อมูลจาก Tourism and Sports Office of Krabi Province (2021) พบว่า สถิติข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุทางบกในปี 2559 -2563 มีจำนวน 170 ราย ซึ่งแบ่งเป็นอุบัติเหตุทางบกจากการจราจร จำนวน 121 ราย และอุบัติเหตุทางบกไม่จราจร/กิจกรรมทางบก เช่น รถเฉี่ยวชน, ตกจากที่พักและล่นล้ม เป็นต้น จำนวน 49 ราย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Theuansawang & Sueni (2019) พบว่ามีปัจจัยหลายประการที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดอุบัติเหตุ อาจเกิดจากการขาดทักษะและขาดความชำนาญในการขับขี่ รวมถึงความเสี่ยงอันเกิดจากสภาพความพร้อมใช้ของรถที่ให้บริการ สอดคล้องกับ Junhasobhaga et al. (2021: 133-135) กล่าวว่า อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในการจราจรทางบกมักเกิดขึ้นอย่างกะทันหันไม่สามารถคาดการณ์ได้ สาเหตุมักเกิดจากพฤติกรรมเสี่ยงของผู้ใช้รถใช้ถนน ยานพาหนะที่ไม่มีมาตรฐาน ขาดความพร้อมด้านอุปกรณ์พื้นฐานในรถยนต์ อุปกรณ์ความปลอดภัยจากการปรับแต่งสภาพยานพาหนะ การบรรทุกที่ไม่ปลอดภัย และการเกิดสภาพของทัศนวิสัยที่ไม่เอื้อต่อการจราจร แต่อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการจัดกิจกรรมรณรงค์นักท่องเที่ยวขับขี่ปลอดภัยในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว โดยเน้นเป็นพิเศษในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ ชลบุรี ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี และกระบี่ ซึ่งกิจกรรมรณรงค์นักท่องเที่ยวขับขี่ปลอดภัยในเทศกาลปีใหม่และสงกรานต์เป็นประจำทุกปี (Ministry of Tourism and Sports, 2019)

ความปลอดภัยทางถนนถือเป็นภัยคุกคามที่สำคัญต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งอุบัติเหตุจากการเดินทางทางถนนมีอัตราการเสียชีวิตโดยเฉลี่ย 36.2 คนต่อจำนวนประชากร 100,000 คน โดยรถจักรยานยนต์ถือว่าเป็นยานพาหนะที่ประสบอุบัติเหตุมากที่สุด สาเหตุเกิดจากผู้ขับขี่เมาสุรา ขับรถเร็ว ไม่สวมหมวกนิรภัย (Eiamtrarakun et al., 2018: 167-169) การศึกษาของ Nonuch & Somjai (2020: 166-167) รายงานว่า สถานที่ท่องเที่ยวควรมีระบบขนส่งสาธารณะที่มีคุณภาพ การบังคับใช้กฎหมาย และการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยว การจัดการปัญหาอาชญากรรม การรักษาความปลอดภัยสาธารณะ การติดตั้งกล้องวงจรปิด มีแสงสว่างถนน และการมีไฟถนนที่สว่างช่วยให้นักท่องเที่ยวเพศหญิงรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องเดินทางกลางคืนด้วยรถสาธารณะ อย่างไรก็ตาม หน่วยงานภาครัฐต้องบังคับใช้กฎหมายและข้อกำหนดบทลงโทษแก่ผู้ที่ทำให้ผิดอย่างจริงจัง พร้อมพัฒนาระบบความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว และสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อป้องกันและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ติดตั้งกล้องวงจรปิดในสถานที่ท่องเที่ยวและประสานงานร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Kongthong & Mewisawasdiwong, 2019: 410) ผลการศึกษาของ Eiamtrarakun et al. (2018: 167-169) ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการยกระดับความปลอดภัยทางถนนของรถจักรยานยนต์เช่าของนักท่องเที่ยวต่างชาติคือ การสร้างข้อตกลงร่วมกันด้วยการสร้างนโยบายของการดำเนินงานและการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางถนนของนักท่องเที่ยวให้เกิดแนวทางการปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถเกิดทักษะของการใช้รถใช้ถนนในประเทศไทย

3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องรักษาความปลอดภัยตลอดจนคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว (Saengthongdee, 2018: 31-33) ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อการท่องเที่ยว (Panthang, 2018: 513) ในทำนองเดียวกันกับ Chueawongram & Nuchsamniang (2020: 3-4) ได้กล่าวว่า ความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยว ประการสำคัญกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้มีการความปลอดภัย

ในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่นักท่องเที่ยว โดยตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทั่วประเทศ 17 แห่ง และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทั่วทุกภาคของประเทศไทย กองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยแล้วเกิดความสูญเสียหรือเสียหายใด ๆ โดยมิได้เกิดจากความประมาท เจตนา หรือกระทำที่ผิดกฎหมายของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย (Ministry of Tourism and Sports, 2019) รวมทั้งการบังคับใช้กฎหมายและกำหนดบทลงโทษแก่ผู้กระทำผิดอย่างเคร่งครัด ซึ่งจะช่วยลดการเกิดอาชญากรรมและลดความรุนแรงของปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว (Patsadupardit & Lerwongrat, 2020)

การรายงานสถิติศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ พบว่า มีจำนวนอาชญากรรมในปี 2559 - 2563 จำนวน 20 ราย (Tourism and Sports Office of Krabi Province, 2021) จากสถิติดังกล่าวควรมีมาตรการยกระดับความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว และสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้การศึกษาของ Chamnina (2020: 179-180) พบว่า นักท่องเที่ยวยังไม่มีมีความเชื่อมั่นด้านการจัดการความปลอดภัย โดยเฉพาะปัญหาความปลอดภัยจากการถูกลอกลงเอาไรด์เอาเปรียบของบริษัทนำเที่ยว เช่น การถูกลอกลงนักท่องเที่ยวซื้อรายการนำเที่ยวในราคาที่แพงเกินจริง การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่โฆษณาไว้ การให้บริการนักท่องเที่ยวไม่เป็นไปตามที่โฆษณา และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแอบอ้างใช้ตราเครื่องหมายของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยหลอกลงนักท่องเที่ยวว่าสถานประกอบการนั้นเป็นหน่วยงานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สอดคล้องผลการศึกษาของ Kongthong & Meesawatdikul (2019: 409-410); Nimsuwan & Boonrat (2020) กล่าวในทำนองเดียวกันว่า ปัญหาความไม่ปลอดภัยจากการถูกลอกลงเอาไรด์เอาเปรียบของนักท่องเที่ยว การถูกลอกลงให้ซื้อสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน การคิดราคาสินค้าและบริการเกินจริง การขูดรีดนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการรถโดยสาร การโกงน้ำหนักตาชั่ง การขายสินค้าปลอม เช่นเดียวกับ Saengthongdee (2018: 31-33); Buaphuean (2020) พบว่า ปัญหาใหญ่ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา มักถูกลอกลงเอาไรด์เอาเปรียบนักท่องเที่ยวที่ผู้ซบซึ่โดยสารเรียกค่าโดยสารที่แพงเกินจริงหรือถูกโกงค่าโดยสาร นอกจากนี้แนวโน้มของนักท่องเที่ยวต่างชาติผู้หญิงชอบที่จะไปท่องเที่ยวคนเดียว แต่การที่นักท่องเที่ยวต่างชาติผู้หญิงเดินทางท่องเที่ยวคนเดียวทำให้ได้รับอันตรายถึงขั้นชีวิต (Tripoungpun, 2022) การศึกษาของ Srirungraung & Madhyamapurush (2020) ได้กล่าวถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในพัทยาที่ถูกปล้นทรัพย์และข่มขืนกระทำชำเรา ซึ่งนักท่องเที่ยวต้องป้องกันตนเองให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยไม่เข้าไปอยู่ในสถานการณ์ที่ล่อแหลมต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม มีพฤติกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงภัยต่อตนเองและผู้อื่น

แนวทางการจัดการความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว

การจัดการความปลอดภัยทางทะเลและชายฝั่ง ผลการศึกษาของ Dokkhum et al. (2020) พบว่า ความไม่ปลอดภัยทางทะเลและชายฝั่งเมื่อเกิดขึ้นในแต่ละครั้งย่อมเกิดความเสียหายอย่างมหาศาล ดังนั้นแนวทางการจัดการด้านความปลอดภัยทางทะเลและชายฝั่งควรมีมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยผ่านการจัดทำคู่มือและการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเล เพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรทางการท่องเที่ยวในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้ประสบภัยทางน้ำอย่างถูกต้องและเหมาะสม (Chamnina, 2020: 179-180) ดังนั้นการกำหนดมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางทะเลและชายฝั่งเพื่อเป็นการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ ประกอบด้วย 1) การจัดทำคู่มือการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเล เพื่อให้มีแนวทางในการปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางน้ำที่มีมาตรฐาน 2) การจัด

กิจกรรมการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเล เพื่อให้ความรู้แก่บุคคลทางการท่องเที่ยวในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ประสบภัยทางน้ำอย่างถูกต้องและเหมาะสม 3) การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลแห่งประเทศไทย เพื่อให้อาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลจากจังหวัดต่าง ๆ ได้ทำความรู้จักและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานและวิธีแก้ไขปัญหาระหว่างกัน 4) การจัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่อาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลและบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจในการฝึกช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลได้รับการฝึกทักษะการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลที่มีมาตรฐานในระดับสากล (Bureau of Standards and Tourism Safety Regulation, 2019) นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเล (Life guard) จำนวนมากกว่า 1,900 คน ใน 13 จังหวัด ได้แก่ สตูล สุราษฎร์ธานี กระบี่ ภูเก็ต พังงา ระนอง ตรัง ชุมพร พัทลุง ชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด ที่เป็นเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดดังกล่าว (Ministry of Tourism and Sports, 2019)

การจัดการความปลอดภัยทางบก ผลการศึกษาของ lamtrakul & Chayphong (2019) พบว่า ความไม่ปลอดภัยทางบกส่วนใหญ่เกิดจากพฤติกรรมเสี่ยงต่อการขับขี่ตลอดจนการเตรียมความพร้อมในการเดินทางท่องเที่ยว ความไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเช่ารถจักรยานยนต์เพื่อการท่องเที่ยว ทำให้เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุได้ ดังนั้นการจัดทำคู่มือขับขี่ปลอดภัยซึ่งมีเนื้อหาประกอบด้วยกฎหมายจราจร มารยาทในการขับขี่ วิธีการขับขี่รถยนต์และรถจักรยานยนต์ในประเทศไทย การจัดกิจกรรมรณรงค์นักท่องเที่ยวขับขี่ปลอดภัยในช่วงเทศกาล เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจวิธีปฏิบัติตนในการขับขี่รถยนต์และรถจักรยานยนต์ในประเทศไทยได้อย่างถูกต้อง (Chamnina, 2020: 179-180) อีกทั้งการส่งเสริมกลุ่มผู้ประกอบการเช่ารถจักรยานยนต์ บริษัทประกันภัย บริษัทเกี่ยวกับการท่องเที่ยว มีส่วนสำคัญในการจัดการหากมีการบริหารที่ดีย่อมช่วยลดความเสี่ยงต่อความไม่ปลอดภัยทางถนนของรถจักรยานยนต์เข้าได้เป็นอย่างดี (lamtrakul et al., 2018: 167-169)

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากการท่องเที่ยวขึ้นเป็นปัจจัยที่สำคัญของการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการตัดสินใจก่อนเดินทางท่องเที่ยวและการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว ถ้าหากแหล่งท่องเที่ยวใดไม่สามารถจัดการหรือป้องกันด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวได้ นักท่องเที่ยวย่อมไม่ตัดสินใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวนั้นหรือกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีก เนื่องจากขาดความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แม้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวจะมีความสวยงามมีชื่อเสียงเพียงก็ตาม (Srirungraung & Madhyamapurush, 2020) ดังนั้นแนวทางการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ควรจัดกิจกรรมโครงการประชาสัมพันธ์และเตือนภัยด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้ข้อมูลเตือนภัยด้านการท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อสร้างมาตรฐานความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องความปลอดภัยในการท่องเที่ยวเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในทักษะด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการช่วยฟื้นคืนชีพเบื้องต้นที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล (Chamnina, 2020: 179-180) อย่างไรก็ตามการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวสู่สากล เป็นแนวทางที่สามารถช่วยสร้างความเชื่อมั่นและสร้างการรับรู้ที่ดีต่อสถานที่ท่องเที่ยว ความร่วมมือร่วมใจของทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกองค์กรและการให้บริการด้วยใจ จะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ (Buphiapphol & Ruengtam, 2021) ประการสำคัญ Chanakot (2021) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการความปลอดภัยจากอาชญากรรมในที่พักแรมให้แก่นักท่องเที่ยว 7 ด้าน ได้แก่ 1) การให้ความรู้ด้านความปลอดภัยเพื่อป้องกันอาชญากรรม 2) การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานด้านความปลอดภัยของกิจการที่พักเพื่อจัดการด้านความปลอดภัย 3) การจัดการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐในการดูแลด้านความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว 4) มาตรการความปลอดภัยที่เจ้าของกิจการที่พักและหน่วยงานร่วมมือกัน 5)

ทำแผนที่ตั้งของกิจการที่พิกทุกแห่งเพื่อตรวจสอบที่ตั้งของที่พักแต่ละแห่ง 6) การจัดทำแผนด้านความปลอดภัยแจกจ่ายแก่เจ้าของกิจการ และ 7) นโยบายด้านความปลอดภัยในการส่งเสริมการท่องเที่ยว

ความปลอดภัยจากการถูกลอกหลวงเอาไรต์เอาเปรียบ ผลการศึกษาของ Kongthong & Meesawatdikul (2019: 409-410) พบว่า ความปลอดภัยยังมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเรื่องมาตรฐานด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยของประเทศไทยยังอยู่ในระดับต่ำ เกิดอาชญากรรม อุบัติเหตุและการหลอกลวงนักท่องเที่ยวบ่อยครั้ง ดังนั้นการจัดการความเสี่ยงจึงเป็นแนวทางในการจัดการความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต้องอาศัยความร่วมมือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตั้งแต่ขั้นเริ่มต้นการวางแผน การปฏิบัติการ และการสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยว รวมถึงมีการแก้ไขปัญหาห้วงการเกิดปัญหาในช่วงเวลาต่าง ๆ และสิ่งสำคัญ คือ การประชาสัมพันธ์เชิงบวกทำให้การท่องเที่ยวกลับมาของนักท่องเที่ยว และทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจ และเชื่อมั่นในการจัดการความปลอดภัย (Tripoungpun, 2022; Chueawongram & Nuchsamniang, 2020: 3-4) นอกจากนี้ Chamnina (2020: 179-180) ได้เสนอ มาตรการเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยจากการถูกลอกหลวงเอาไรต์เอาเปรียบ ได้แก่ 1) แก้ไขปัญหารถแท็กซี่ที่ไม่กมิตเตอร์ เรียกเก็บค่าโดยสารในราคาที่สูงเกินจริง บริการไม่สุภาพ และ 2) แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ทั้งนี้เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยได้รับความปลอดภัย และได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ดีจากการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทย

การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดการความปลอดภัยสำหรับการท่องเที่ยว

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการจัดการความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวได้รับความนิยมน้อยกว่าหลายเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวระดับภูมิภาค ตัวอย่างเช่น การใช้อากาศยานไร้คนขับ หรือ Unmanned Aerial Vehicles (UAVs) ปฏิบัติภารกิจติดตามและลาดตระเวน เพื่อปกป้องทรัพย์สินและนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวบริเวณชายฝั่งอุทยานแห่งชาติ เป็นต้น การปรับปรุงความปลอดภัยและความมั่นคงของสถานที่ท่องเที่ยว งานวิจัยของ Ko and Song (2020: 1840) พบว่า การใช้อากาศยานไร้คนขับ ทำให้แหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและความมั่นคงของนักท่องเที่ยว และสอดคล้องผลการวิจัยของ Hasan et al. (2019) เสนอแนะในการพัฒนาการใช้อากาศยานไร้คนขับที่มีประสิทธิภาพสูง ยืดหยุ่น และต้นทุนต่ำ เมื่อนำไปใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น การลาดตระเวน ฝ้าติดตาม และค้นหาได้ เป็นต้น เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการใช้แพลตฟอร์มเทคโนโลยีการท่องเที่ยว จากข้อเสนอแนะของ Sharafutdinova et al. (2020: 52) พบว่า การพัฒนาและการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยว การใช้แพลตฟอร์มเทคโนโลยีการท่องเที่ยวเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นสำหรับการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวระดับภูมิภาค สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jeong and Shin (2020: 1475) พบว่า ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวที่มีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวอัจฉริยะ (Smart tourism destinations) ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจที่จะมาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยว ดังนั้นการจัดการความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว และอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว จึงต้องมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสำหรับการนำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้จริง

สถานที่ท่องเที่ยวได้ใช้เทคโนโลยีใหม่ที่สามารถพัฒนาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและเกิดความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว เช่น เทคโนโลยี Artificial reality และเทคโนโลยี Virtual reality เป็นต้น ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการ

ท่องเที่ยว จึงเป็นการท่องเที่ยววิถีใหม่ที่เว้นระยะห่างและลดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้แหล่งท่องเที่ยวมีความปลอดภัย นอกจากนี้มีนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence; AI) มาประยุกต์ใช้ในการจัดการท่องเที่ยวด้านข้อมูล พฤติกรรม และความชอบของนักท่องเที่ยว เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดกลุ่ม และการสร้างข้อเสนอของแต่ละบุคคล (Personalization) (Samasiri, 2020) การศึกษาของ Wichairat (2022) เสนอการใช้เทคโนโลยีใช้ AI ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น แอปพลิเคชันการเดินทางที่ขับเคลื่อนด้วยระบบ AI นำเสนอแผนที่การเดินทาง เพื่อช่วยให้เราเดินทางไปถึงสถานที่ท่องเที่ยวตามที่วางแผนไว้ หรือการนำเสนอแพคเกจวันหยุดให้กับลูกค้ารายบุคคล และรูปการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตแทนเงินสด เป็นต้น นอกจากนี้ Samala et al. (2022: 84) พบว่า การใช้ AI ช่วยเพิ่มประสบการณ์การท่องเที่ยวได้ แต่ควรนำมาประยุกต์ใช้เป็นส่วนเสริมที่มีประสิทธิภาพมิติสู่อานาคตของการท่องเที่ยว เช่น การเตรียมการเดินทาง และการมอบประสบการณ์ที่เป็นส่วนตัว เป็นต้น ดังนั้นการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ประโยชน์เพื่อรองรับการเดินทางแบบครบวงจรให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการท่องเที่ยวและลดปัญหาจากการเดินทางที่ส่งผลต่อการจัดการความปลอดภัยได้

เทคโนโลยีทำให้สร้างความเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการจัดการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว สามารถช่วยเปิดประสบการณ์ให้นักท่องเที่ยวและการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวในประเทศไทย ดังตัวอย่าง National Innovation Agency (2021) นำเสนอนวัตกรรมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชียงใหม่ เช่น CM Taxi Passenger เป็นแอปพลิเคชันช่วยผู้โดยสารเรียกรถสี่ล้อแดงผ่านทางโทรศัพท์มือถือและตกลงราคาก่อนใช้บริการได้ ทำให้เกิดความปลอดภัยในการโง่งราคาในการใช้บริการ สอดคล้องกับ Chandran (2020) นำเสนอการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการจัดการนวัตกรรมการท่องเที่ยวของประเทศสิงคโปร์ เช่น การเปิดตัว Vouch แพลตฟอร์ม Travelstop และการใช้แชทบอทการท่องเที่ยวในประเทศสิงคโปร์ ทำให้การจัดการแหล่งท่องเที่ยวมีความปลอดภัยและควบคุมจำนวนนักท่องเที่ยวได้ตามมาตรการ นอกจากนี้ Sukchotrat (2020) การใช้นวัตกรรมของ Cloud platform เพื่อให้บริษัททัวร์สามารถตรวจสอบสภาพการจราจร จำนวนที่จอดรถในแหล่งท่องเที่ยว การตรวจจับความเร็วและความปลอดภัยในการขับขี่ของรถทัวร์จากชีพ IoT และเทคโนโลยี VR ตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ซึ่งการผสมผสานเทคโนโลยีเหล่านี้ทำให้เกิดการจัดการความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ

การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่งผลต่อเมืองจุดหมายปลายทางเกิดการพัฒนาต่อเนื่อง เป็นรูปแบบการจัดการแหล่งท่องเที่ยวอัจฉริยะ (Smart tourism destinations) หรือเมืองอัจฉริยะ (Smart city) จากรายงาน Phuket Province (2020) พบว่า การพัฒนาเมืองอัจฉริยะจังหวัดภูเก็ต (Phuket smart city) มีการจัดการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตที่บูรณาการเชื่อมโยงระบบกล้องวงจรปิดอัจฉริยะเพื่อป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก การพัฒนาระบบรายงานสภาพจราจรแบบปัจจุบันทันที (Real time) ระบบบอกเวลารถเข้าป้าย และการพัฒนาศูนย์สั่งการอัจฉริยะ เพื่อเป็นการจัดการความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างครบวงจรอย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาของ Novianti et al. (2022: 28) นำเสนอแนวทางการพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้วยเทคโนโลยีเครือข่าย เช่น Fog computing (เป็นส่วนขยายของการประมวลผลแบบคลาวด์) Internet of things (IoT) และระบบบริการบนอินเทอร์เน็ตสำหรับนักท่องเที่ยวในการอำนวยความสะดวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang et al. (2022: 19-20) พบว่า แหล่งท่องเที่ยวสามารถปรับปรุงประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว โดยการออกแบบโครงสร้างพื้นฐานและบริการที่ดีขึ้น โดยรวมมิติของการจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการจัดการความปลอดภัยเข้าด้วยกัน นอกจากนี้จะทำให้จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวมีความปลอดภัยแล้ว ยังทำให้เกิดการแข่งขันกับเมืองท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้ดีมากยิ่งขึ้นด้วย ดังนั้นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการจัดการความปลอดภัยใน

แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยควรใช้พื้นฐานเทคโนโลยีที่แข็งแกร่งเพื่อการจัดการการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้การจัดการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ มีแพร่หลายอีกด้วย

สรุปองค์ความรู้

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อสังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทยและเป็นอุตสาหกรรมหลักที่กระตุ้นเศรษฐกิจนารายได้มาสู่ประเทศในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก มีทั้งนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมมาท่องเที่ยวและเลือกประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก อุบัติเหตุในการท่องเที่ยวย่อมมีโอกาสเกิดขึ้นได้เสมอรวมถึงภัยธรรมชาติต่าง ๆ ที่ไม่สามารถควบคุมได้ และอุบัติเหตุบางเหตุการณ์ส่งผลกระทบต่อร่างกายอย่างมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนั้นจึงจำเป็นต้องคำนึงความปลอดภัยในการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยนักท่องเที่ยวต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความปลอดภัยทางน้ำ ความปลอดภัยทางถนน และความปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงเอาเปรียบ เพื่อความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวเที่ยวในทุก ๆ ด้าน

การจัดการความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมจะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาประเทศไทย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ควรมีมาตรการและแนวทางการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางน้ำ มาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางถนน และมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงเอาเปรียบ อีกทั้งมีการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวควรมีมาตรการยกระดับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานระดับสากลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติ และสร้างความเชื่อมั่นในการท่องเที่ยว โดยใช้กฎหมายคุ้มครองนักท่องเที่ยวให้เกิดความปลอดภัย ตลอดจนการให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายสูงสุดของการท่องเที่ยวในประเทศไทย

References

- BBC News. (2018). *Phuket Boat Sinking: Revisiting Water Disasters*. Retrieved July 7, 2023, from www.bbc.com/thai/thailand-44734152.
- Buaphuean, S. (2021). Local Mass Media's Perceptions of the Eastern Region's Impact on the Safety of Foreign Tourists. *Journal of Economics and Communication Studies*, 15(3), 100.
- Buphiapphol, N., & Ruengtam, P. (2021). Approaches to Safe Tourism Management for Tourists in Tumbon Koh Yo, Amphoe Mueang, Songkhla, Thailand. *Journal of Arts Management*, 5(3), 827–844.
- Bureau of Standards and Tourism Safety Regulation. (2019). *Tourism Safety Measures*. Retrieved July 7, 2023, from <https://secretary.mots.go.th/tourist/>.

- Bureau of Standards and Tourism Safety Regulation. (2019). *Tourism Safety Measures*. Retrieved July 7, 2023, from <https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/tourist/>
- Chaimongkol, M., Sawekphan, P., Sankhwadee, P., Runprapan, K., & Sawangmek, T. (2020). Raising Sea-Based Tourism Safety Standards in Thailand. *Journal of Education Naresuan University, 22*(2), 331-345.
- Chanakot, S. (2021). Guidelines for the Development of Crime Safety Management for Tourists Staying at Hotels in Pattaya, Chonburi Province. *Rajapark Journal, 15*(39), 161–174
- Chamnina, E. (2020). Tourism Safety Management in Phuket. *Journal of MCU Nakhondhat, 7*(8), 177-182.
- Chandran, N. (2020). *Singapore hopes artificial intelligence will help boost its tourism industry*. Retrieved July 7, 2023, from <https://www.cnbc.com/2020/09/24/singapore-looks-to-artificial-intelligence-ai-to-boost-tourism.html>.
- Chueawongram, S., & Nuchsamniang, S. (2020). Guidelines for Entrepreneur Participation in Security at Tourist Attractions in Khao San Road, Bangkok. *Journal of MCU Buddhapanya Review, 5*(3), 1-14.
- Dokkhum, S., Surachat, M., & Wimonkunaruk, S. (2020). Legal Measures for Preventing Boating Accidents: A Case Study of Accident Investigation. *Journal of Mahasarakham University, 16*(1), 173-177.
- Economic and Tourism Division. (2020). *International Tourism Situation*. Retrieved July 7, 2023, from https://secretary.mots.go.th/policy/more_news.php?cid=32.
- Economic and Tourism Division. (2022). *Global Tourism Situation in the Year 2021*. Retrieved July 7, 2023, from https://secretary.mots.go.th/policy/more_news.php?cid=32.
- Junhasobhaga, C., Inkaew, W., Thungwha, S., Jaroenjitt, R., & Samantreeporn, S. (2021). Model for Participating Management of Accidents to the Tourists and Residents in KohYor Community, Mueang District Songkhla Province. *Romphruek Journal, 39*(3), 127-150.
- Iamtrakul, P., & Chayphong, S. (2019). The Study on Impact of Road Safety by Considering Motorcycle Rental Behavior of Foreign Tourists in Chiang Mai. *University of the Thai Chamber of Commerce Journal Humanities and Social Sciences, 39*(2), 1–15.
- Iamtrakul, P., Chaipong, S., & Khlaileep, J. (2018). Foreign tourist behavior and perception of motorcycle accident risk in Chiang Mai, Thailand. *Thai International Tourism Academic Journal, 14*(2), 155-171.
- Jeong, M., & Shin, H. H. (2020). Tourists' Experiences with Smart Tourism Technology at Smart Destinations and Their Behavior Intentions. *Journal of Travel Research, 59*(8), 1464-1477.
- Kongthong, P., & Meesawatdikul, W. (2019). Tourism Safety Management Guidelines for Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province, as a Destination for International Tourists. *Dusit Thani College Journal, 13*(1), 405-412.
- Ko, Y. D., & Song, B. D., (2020). Application of UAVs for tourism security and safety. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 33*(8), 1829-1843.

- Matichon. (2022). *Phuket Police Accelerate Investigation into Tourists Robbed of Almost Two Hundred Thousand Baht*. Retrieved July 7, 2023, from <https://www.matichon.co.th/>
- Meechaiyo, B., Songsittidate, S., & Settasuwacha, D. (2021). Application of Road Safety Audit Technique to Develop Cultural Tourism Map in Phitsanulok Province. *Industrial Technology and Engineering Pibulsongkram Rajabhat University Journal*, 3(3), 216-225.
- Ministry of Tourism and Sports. (2019). *Measures for Ensuring the Safety of Travelers' Lives and Properties*.
- Ministry of Tourism and Sports. (2021). National Tourism Development Plan, 3rd (2566 - 2570) Tourist Police Bureau 1. *Journal of Quality of Life and Law*, 16(1), 99.
- National Innovation Agency. (2021). *Innovations in the Tourism Industry*. Retrieved July 7, 2023, from https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/Northern/DocLib_SeminarSlide/NIA%20-%20Director%20-%20Tourism%20Industry%20-%202017-10-30.pdf.
- Nimsuwan, N., & Boonrat, A. (2020). Causes of Insecurity of Tourism in Hat Yai, Songkhla. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 15(1), 46–57.
- Nonuch, M., & Somjai, S. (2020). Infrastructure, Facility's Support System, Role of Tourist Police and Public Participation that Effect Tourist's Safety, Chonburi Province. *Journal of MCUP Peace Studies*, 8(1), 157-168.
- Novianti, S., Susanto, E., & Rafdinal, W. (2022). Predicting tourists' behavior towards smart tourism: the case in emerging smart destinations. *Journal of Tourism Sustainability*, 2(1), 19-30.
- Ouikhum, C., & Tantrakul, T. (2020). Efficiency of Managing Tourism Safety on the Andaman Sea Coast. *Journal of Buddhist Anthropology*, 5(10), 399-413.
- Panthang, C. (2018). Tourism Safety Management in Pattaya City Area. *Journal of Politics, Administration and Law*, 11(2), 509-534.
- Patsadupardit, P., & Lerwongrat, K. (2020). *Guidelines for Enhancing the Efficiency of Work in Ensuring Tourist Safety by Police Officers Under the Jurisdiction of the 3rd Division*.
- Phuket Province. (2021). *Phuket Smart City 2020*. Retrieved July 7, 2023, from https://www.phuket.go.th/webpk/file_data/smartcity/01.pdf.
- PPTV Digital 36. (2021). *Taxi Collides with Tourist Motorbike in Phuket*. Retrieved July 7, 2023, from <https://pptvhd36.com/news/อาชญากรรม/162429>.
- Saengthongdee, T. (2018). Tourist Safety Models in Tourism in Ayutthaya Province. *Journal of Criminology and Forensic Science*, 4(2), 22–38.
- Samasiri, P. (2020). *Transforming Tourism with Artificial Intelligence*. Retrieved July 7, 2023, from <https://www.aiforall.or.th/article/ai-for-tourist/>.
- Samala, N., Katkam, B. S., Bellamkonda, R. S., & Rodriguez, R. V. (2022). Impact of AI and robotics in the tourism sector: a critical insight. *Journal of Tourism Futures*, 8(1), 73-87.
- Secretary of the House of Representatives. (2020). *Tourism Safety Measures*. Retrieved July 7, 2023, from <https://www.parliament.go.th>.

- Srirungraung, P., & Madhyamapurush, W. (2020) Policies, Laws and Regulations Concerning Tourist's Safety of Life and Property in Pattaya City. *Rajapark Journal*, 14(35), 246–260.
- Srisuwong, T. (2022). *AR Technology to Promote Safe Smart Tourism*. Retrieved July 7, 2023, from <https://www.depa.or.th/th/article-view/ar-technology>.
- Sukchotrat, T. (2021). *Crisis as an Opportunity for the Thai Tourism Industry*. Retrieved July 7, 2023, from <https://www.bangkokbiznews.com/business/914778>.
- Sharafutdinova, V. N., Onishchenkoa, E. V., & Nakonechnya, A. I. (2020). Tourism Technology Platforms as a Tool for Supporting Competitiveness of Regional Tourism Products. *Regional Research of Russia*, 10, 48–55.
- Theuansawang, V., & Sueni, K. (2019, June 26-28). Study of Risk Factors for Tourist Transportation by Local Transport: A Case Study of Khao Khitchakut National Park, Chanthaburi Province. [Presentation] 4th Rajamangala University of Technology Thanyaburi International Conference. Bangkok.
- Tourism Authority of Thailand. (2020). *9 New Trends in Future Tourism*. Retrieved July 7, 2023, from https://api.tourismthailand.org/upload/live/content_article_file/.
- Tourism and Sports Office of Krabi Province. (2021). *Tourist Assistance Statistics*. Retrieved July 7, 2023, from https://data.go.th/it/dataset/tao_data.
- Tripoungpun, K. (2022). Guidelines for Developing Safety Management Models Impacting the Safety Events of International Female Tourists in the Tourism Destinations of Surat Thani Province. *Chiang Mai Rajabhat University Research Journal*, 25(1), 111-115.
- Wanmasuk, N. (2018). *Tourism Safety Policy Measures*. Bangkok: Thonburi Rajabhat University.
- Wechmaneesri, P., & Jakchudewaniwch, N. (2021). Guidelines for Traffic Safety Management for Tourists Visiting the Temple of the Reclining Buddha: A Case Study of Khao Khitchakut National Park, Chanthaburi Province. *Pacific Institute of Management Journal*, 7(1), 95-105.
- Wichairat, K. (2022). *Artificial Intelligence Everywhere: Trends in the Use of AI in Tourism*. Retrieved July 7, 2023, from <https://tonkit360.com/92448>.
- Zhang, Y., Sotiriadis, M., & Shen, S. (2022). Investigating the impact of smart tourism technologies on tourists' experiences. *Sustainability*, 14(5), 1-22.

