

บทคัดย่อ

การวิจัยการประเมินโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต

ผู้วิจัย	ร.ต.ต.สมชาย ปรีกมาส
สาขา	ยุทธศาสตร์พัฒนา
ปี	2549
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จिरพันธ์ ไตรทิพจรัส
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ เกือบประเสริฐ
ISBN	974-234-183-4

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประเมินโครงการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือ และผู้รับเหมาประกอบการก่อสร้างศูนย์ช่วยเหลือ รวมทั้งสิ้น 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์ระดับลึก เก็บข้อมูลโดยการสังเกตและสัมภาษณ์ระดับลึก วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ดังนี้ 1) การอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และมีการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยโดยเฉพาะในตอนกลางคืน 2) การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมภาพลักษณ์การรักษาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่ มีความเชื่อมั่นในจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากเป็นเมืองท่องเที่ยว 3) การเตรียมความพร้อมในการดำเนินการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงสุด ได้แก่ มีการเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง มีความพร้อมในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และมีการตรวจสอบนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในจังหวัดภูเก็ต 4) การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงสุด ได้แก่ มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา 24 ชั่วโมง แต่บางครั้ง

การดำเนินงานก็ไม่ต่อเนื่องเพราะมีศูนย์ช่วยเหลือไม่ทั่วจังหวัด และมีการนำผู้ที่ได้รับอุบัติเหตุไปส่งยังโรงพยาบาลและติดตามจนกว่าจะหาย 5) การประสานความร่วมมือของหน่วยงานภายในและภายนอกพื้นที่ เพื่อปฏิบัติงานร่วมศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและทันที่ ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการประสานงานที่ดีทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน มีการประสานงานที่ดี ทั้งในจังหวัดและนอกจังหวัด 6) การตอบสนองต่อนโยบายการท่องเที่ยวของจังหวัดและประเทศ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การตอบสนองต่อนโยบายการท่องเที่ยวที่ดีเนื่องจาก เป็นเมืองท่องเที่ยว มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และมีการสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และในส่วนที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การฟื้นฟูสถานที่ท่องเที่ยว 7) การติดตาม ประเมินและรายงานผลการดำเนินงาน ได้แก่ ไม่มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามเฉพาะในช่วงแรก ๆ และมีการเขียนรายงานเพื่อรวบรวมข้อมูลไว้ดูภายหลัง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การติดตามอาการของผู้ประสบภัยจนกว่าจะหาย

2. ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินโครงการ คือ 1) ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยมากต่อการแก้ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เสื่อมโทรม 2) เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาในการสื่อสารได้ไม่ดีเท่าที่ควร 3) เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับประเพณีของชาวต่างชาติ 4) เจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ และ 5) เจ้าหน้าที่บางคนมีความเห็นแก่ตัว

3. จุดอ่อน/จุดแข็งของโครงการ คือ 1) จุดอ่อนได้แก่ ความล่าช้าในการทำงานเนื่องจากต้องรอคำสั่งจากผู้บริหาร จำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยเกินไป การช่วยเหลือผู้ประสบภัยยังดำเนินการไม่เต็มที่ อาทิ ขาดความรู้ความสามารถในการปฐมพยาบาล และเจ้าหน้าที่บางคนมีความเห็นแก่ตัว 2) จุดแข็งได้แก่ การเตรียมพร้อม ต้นตัวอยู่ตลอดเวลา สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว และการบริการที่เสมอภาคทั้งประชาชนและนักท่องเที่ยว

4. แนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานโครงการคือ 1) ควรมีการจัดซื้ออุปกรณ์รุ่นใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ 2) รมรงค์ให้มีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและประชาชน 3) นำอาสาสมัครในพื้นที่มาร่วมปฏิบัติงาน 4) จัดหางบประมาณจ้างบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ 5) ฝึกอบรมด้านภาษาให้กับเจ้าหน้าที่ 6) สร้างท่าเทียบเรือและเปิดศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเพิ่มเติม

ABSTRACT

Title :	An Assessment of the Assistance and Security Center for Tourists in Phuket
Author	Pol. Sub. Lt. Somchai Prakmas
Program	Development Strategies
Year	2006
Thesis Advisors	Asst. Prof. Dr. Jiraphan Trithipjaras Asst. Prof. Dr. Pramote Ngiabprasert

The research was aimed to assess the level of satisfaction of the public and tourists with the Assistance and Security Center for Tourists in Phuket. The sample of 60 people was composed of tourists, Phuket Administration Organization officers, staff of the Center, and construction contractors for the Center building. The main instruments deployed were a questionnaire and an in- depth interview. The researcher analyzed the collected data using the SPSS program.

The results of the study were :

1. The level of satisfaction of the public and tourists in the following areas are as follows: 1) convenience and safety with regard to life and property: the tourists had a high level of satisfaction in this area because the police looked after them very well, especially at night time.
- 2) Trust and image of Security in Phuket : the tourists were confident and trusted the Phuket police in performing their duties
- 3) Police Readiness in assisting the tourists: the tourists were highly satisfied with the 24 hour readiness of the police and their equipment, as well as tourist checking
- 4) Continuity of work : The tourists were very satisfied with the center in helping them in an emergency case from the beginning and the follow through.
- 5) Cooperation within the center and with other units in Phuket and other provinces: the tourists and public had a high level of satisfaction in the center's excellent competence in cooperating with other units
- 6) Compliance with the tourism policy of Thailand and Phuket : the public and tourists were highly satisfied with advertising about tourist attractions and the supporting preservation of tourism, however, the public were not satisfied with the restoration of some tourist spots.
- 7) Follow - up

and report : the tourists thought that the staff of the center did not follow through the cases of the tourists who had accidents.

2. The problems of the project : 1) The public were not pleased with the way the center dealt with environmental problems. 2) The staff of the center cannot communicate effectively in English. 3) The staff knew very little about the cultural background of foreign tourists. 4) Some of the staff had insufficient skill in using equipment. 5) Some staff did not dedicate themselves to their work.

3. The strengths and weaknesses of the project : 1) the project's weaknesses included delays due to the centralized command system and insufficient staff and some staff did not have experience and training in first aid. 2) strengths of the project included the readiness of the staff which can make tourists feel safe and the quality of service for both public and tourists.

4. The following are the priorities to improve the project : 1) acquiring more effective equipment 2) urging a campaign for cooperation between public and private sectors 3) inviting volunteers from the community to work in the center 4) finding experienced staff 5) providing foreign language training for the staff 6) building a new pier and more centers to assist tourists.